

Spazi Comuni. Scenari universitari per il ritorno alla a-normalità

*Original*

Spazi Comuni. Scenari universitari per il ritorno alla a-normalità / Gabbatore, Stefano; Abbate, Lorenza; Porfirione, Claudia; Burlando, Francesco; Vacanti, Annapaola; Ferrari Tumay, Xavier. - ELETTRONICO. - (2022), pp. 200-207. ( Design per Connettere. Persone, patrimoni, processi Palermo 25-26 Febbraio 2021).

*Availability:*

This version is available at: 11583/2971314 since: 2022-09-19T09:39:22Z

*Publisher:*

SID Società Italiana di Design

*Published*

DOI:

*Terms of use:*

This article is made available under terms and conditions as specified in the corresponding bibliographic description in the repository

*Publisher copyright*

(Article begins on next page)

DESIGN  
PERSON  
CON  
NENT  
TERRA



**SID Società Italiana di Design  
Italian Design Society**

**Atti dell'Assemblea Annuale  
della Società Italiana di Design**

25—26 febbraio 2021  
Palermo

**Design per connettere  
Persone, patrimoni, processi**

**Coordinamento  
e cura del volume**

Cinzia Ferrara  
Claudio Germak  
Lorenzo Imbesi  
Viviana Trapani

**Progetto grafico**

Cinzia Ferrara

**Editing**

Giuseppe Giarratana

**Impaginazione**

Mattia Baffari

**Coordinamento testi**

Francesca Maria Immorlica  
Roberta Lo Giudice



**Copyrights**

*È possibile scaricare e condividere i contenuti originali a condizione che non vengano modificati, né utilizzati a scopi commerciali, attribuendo sempre la paternità dell'opera all'autore.*

Società Italiana di Design  
societaitalianadesign.it  
**ISBN 978-88-943380-0-3**  
Atti dell'Assemblea Annuale  
della Società Italiana di Design  
25—26 Febbraio 2021  
Palermo

Publicato nel 2022

DE-SIGN  
PE-R  
C-ON  
NE-T  
TE-RÉ

- 12 Claudio Germak**  
Past Presidente SID, Politecnico di Torino  
*Design per connettere: un paradigma del design multidimensionale*
- 20 Viviana Trapani**  
Università degli Studi di Palermo  
*La città delle connessioni e le connessioni del design*
- 28 Design per connettere. Orto Botanico di Palermo**  
*Conversazione con Livan Fratini, Valeria Li Vigni, Francesco Lo Piccolo + qrcode*
- DESIGN PER CONNETTERE**  
IDEE DI RICERCA | IR
- 38 Raimonda Riccini**  
Presidente SID, Università IUAV di Venezia  
*Immaginare la ricerca che non c'è (ancora)*
- 48 DESIGN PER CONNETTERE**  
PERSONE | IR
- 50 Gianni Sinni**  
Commissione Ricerca SID, Università IUAV di Venezia  
*Una rete di persone*
- 56 Avvicinare per contaminare. Formare un designer imprenditore a partire da un approccio transdisciplinare diffuso sul territorio**  
**Chiara Lorenza Remondino, Eleonora Fiore**  
Polito
- 64 Linguaggi ibridi. I progettisti grafici italiani e il computer come nuovo strumento di progetto tra gli anni Ottanta e Novanta**  
**Monica Pastore**  
luav
- 72 Processi collaborativi nel design: design delle relazioni**  
**Michela Carlomagno**  
Unicampania
- 82 Knit4Care. Azioni progettuali partecipate al servizio delle comunità vulnerabili**  
**Martina Motta**  
Polimi

- 90 DESIGN PER CONNETTERE**  
PATRIMONI | IR
- 92 Giuseppe Lotti**  
Commissione Ricerca SID, Università di Firenze  
*La parola connessioni è parte del multiverso contemporaneo*
- 98 Contaminazioni. Il biodesign per la valorizzazione del patrimonio culturale immateriale**  
**Chiara Del Gesso**  
Uniroma1
- 106 Opificio Civico**  
**Chiara Olivastri, Xavier Ferrari Tumay, Giovanna Tagliasco**  
Unige
- 114 Digitalizzare l'esperienza. Dal rilievo alla elaborazione digitale: un percorso per la valorizzazione della memoria artigiana**  
**Davide Paciotti, Manuel Scortichini**  
Unicam
- 124 Service design. Turismo e cultura territoriale. Un progetto di valorizzazione per il territorio diffuso delle aree dolomitiche**  
**Luca Casarotto, Pietro Costa**  
luav
- 132 DESIGN PER CONNETTERE**  
PROCESSI 1 | IR
- 134 Loredana Di Lucchio**  
Commissione Ricerca SID, Sapienza Università di Roma  
*Design dei processi connettivi*
- 140 Il (sesto) senso del Design: la capacità di mediare e connettere i territori e i sistemi locali, le conoscenze e le nuove forme di innovazione**  
**Irene Fiesoli**  
Unifi
- 150 Biofabricated. Tre processi di biohacking orientati al design e alla moda sostenibile**  
**Chiara Scarpitti, Giulia Scalera, Mala Siamptani**  
Unicampania

- 160 *Vestiti che connettono, processi che si legano*  
**Cristina Marino**  
Polito
- 168 *Design and Co-Robots*  
**Fabrizio Formati, Mario Buono, Sonia Capece, Victor Fernando Muñoz Martínez**  
Unicampania
- 174 *Abruzzo Slow. Slow mobility per la valorizzazione sostenibile del territorio abruzzese*  
**Rossana Gaddi, Raffaella Massacesi, Giulia Panadisi, Ivo Spitilli**  
Unich
- 182 **DESIGN PER CONNETTERE**  
PROCESSI 2 | IR
- 184 **Rosanna Veneziano**  
Commissione Ricerca SID, Università della Campania Luigi Vanvitelli  
*Design, connessioni, relazioni*
- 190 *Design & Permacultura, pratiche del commoning e scenari alternativi per aumentare la resilienza delle comunità rurali in Tunisia*  
**Safouan Azouzi**  
Unroma1
- 200 *Spazi Comuni. Scenari universitari per il ritorno alla a-normalità*  
**Xavier Ferrari Tumay, Francesco Burlando, Lorenza Abbate, Stefano Gabbatore, Claudia Porfirione, Annapaola Vacanti**  
Unige, Polito
- 208 *S(co)bYio Design*  
**Lorena Trebbi**  
Uniroma1
- 218 *Campus Sostenibile. Mappare la sostenibilità in connessione con la visione, l'identità e la struttura dei campus universitari*  
**Amina Pereno, Barbara Stabellini**  
Polito
- 228 *Taste no Waste Animated Video Recipes*  
**Giulia Panadisi, Vincenzo Maselli**  
Unich

- 236 **Cinzia Ferrara**  
Università degli Studi di Palermo  
*Pomelie e melanzane*
- 242 **Design per connettere. Viaggio a Palermo**  
*Un racconto fotografico di Sandro Scalia + qrcode*
- DESIGN PER CONNETTERE**  
PROGETTI DI RICERCA | PR
- 266 **Lorenzo Imbesi**  
Consiglio Direttivo SID, Sapienza Università di Roma  
*La ricerca nel design sfida i campi del sapere*
- 274 **DESIGN PER CONNETTERE**  
PERSONE | PR
- 278 *Alfabetizzazione finanziaria: un progetto per l'inclusione sociale*  
**Emanuela Bonini Lessing, Stefania Tonin, Nello Alfonso Marotta**  
luav
- 288 *Design come mediatore sistemico-sentimentale*  
**Carla Langella, Gabriele Pontillo, Roberta Angari, Valentina Perricone, Luigi Maffei**  
Unicampania
- 302 *La terapia è un gioco da ragazzi. La progettazione partecipata di maschere facciali ortopediche*  
**Patrizia Marti, Annamaria Recupero, Cecilia Goracci, Flavio Lampus, Lorenzo Franchi**  
Unisi, Unifi
- 312 *Talking Hands. Design e sviluppo di un dispositivo indossabile che traduce i gesti in parole*  
**Lucia Pietroni, Jacopo Mascitti, Davide Paciotti, Alessandro Di Stefano, Francesco Pezzuoli**  
Unicam
- 324 *Mnemosphere. Dispositivi per l'allestimento della memoria dei luoghi attraverso le emozioni*  
**Marta Elisa Cecchi, Clorinda Sissi Galasso, Ingrid Calvo Ivanovic, Ambra Borin, Claudia Mastrantoni, Martina Scagnoli**  
Polimi

- 334 *Processi di Co-Design per l'inclusività delle comunità temporanee di Roma*  
**Gianni Denaro, Safouan Azouzi, Luca D'Elia**  
Uniroma1
- 346 *Design e robotica collaborativa, ergonomica e normalizzata*  
**Elena Laudante, Mario Buono, Francesco Caputo, Victor Fernando Munoz Martínez**  
Unicampania, Uma
- 358 *Progettare connessioni inclusive a contrasto dell'homelessness*  
**Cristian Campagnaro, Nicolò Di Prima**  
Polito
- 370 *La cura del Design: nuove forme di inclusione socio-professionale dei migranti. Processi di codesign per la valorizzazione del dialogo interculturale*  
**Margherita Vacca, Fabio Ballerini**  
Unifi
- 380 **DESIGN PER CONNETTERE**  
**PATRIMONI | PR**
- 384 *Segnaletica e fruizione collettiva dei patrimoni. Un sistema di orientamento narrativo per il Castello del Valentino*  
**Monica Oddone, Irene Caputo, Marco Bozzola**  
Polito
- 396 *Tutela e valorizzazione del design: analisi per una classificazione più legittima*  
**Isabella Patti**  
Unifi
- 406 *Comunicare e promuovere. Analisi e verifica progettuale per la definizione di linee guida e di strumenti per la valorizzazione dei marchi storici*  
**Ali Filippini, Chiara Remondino**  
Polito
- 418 *Animare un archivio. L'inventario e il regesto digitale dell'attività sulla grafica e il design di Ettore Sottsass jr. della Fondazione Giorgio Cini*  
**Fiorella Bulegato, Marco Scotti**  
luav

- 430 *Il Sistema Moda in Campania: un progetto innovativo per la valorizzazione dell'identità e del patrimonio culturale della Moda regionale*  
**Patrizia Ranzo, Giulia Scalera, Chiara Scarpitti**  
Unicampania
- 444 *Istituzioni culturali come luogo di innovazione sociale: il caso del Palazzo di Brera*  
**Marina Parente**  
Polimi
- 458 *Identità, patrimoni, contaminazioni del multicultural design: metodi di analisi e connessione*  
**Vincenzo Maselli, Carlo Martino, Ivo Caruso, Silvia Cosentino**  
Uniroma1
- 470 *Una mappa per connettere il territorio*  
**Francesca Filippi, Elisabetta Benelli, Jurji Filieri**  
Unifi
- 482 *Nature-centered design. Strategie design-driven per l'analisi e la valorizzazione del capitale naturale*  
**Carlo Martino, Ivo Caruso, Carlotta Belluzzi Mus**  
Uniroma1
- 496 *Game design per la ridefinizione dell'esperienza di fruizione partecipata della memoria urbana*  
**Mauro Filippi, Stefano Malorni**  
Unipa, Abadir
- 508 *CamBioVIA. Storie di territori parchi*  
**Ivan Mario Zignego, Maria Carola Morozzo della Rocca di Bianzè, Xavier Ferrari Tumay, Chiara Olivastri, Alessia Ronco Milanaccio, Giulia Zappia, Raffaella Fagnoni**  
Unige, luav
- 522 *INvisibleKNOW. Modelli polisensoriali per l'interazione e l'esplorazione del patrimonio invisibile*  
**Camelia Chivăran, Sonia Capece, Carmine Lubritto, Mario Buono**  
Unicampania

- 536 *Nobili(s)-tare patrimoni: dalla Pinna Nobilis al Mitilus Edulis, verso una convergenza tra design, scienza e humanities*  
**Rossana Carullo, Sabrina Lucibello, Carlo Santulli, Carla Langella, Antonio Labalestra, Rosa Pagliarulo**  
Poliba, Uniroma1, Unicam, Unicompania
- 548 *Pratiche di conoscenza e fruizione collettiva per un'accessibilità fisica e culturale del patrimonio monumentale*  
**Cinzia Ferrara, Zaira Barone, Marcello Costa, Monica Ferrara**  
Unipa
- 562 *Situare il ruolo della comunicazione visiva nei processi di interazione fra imprese e design: una possibile strategia*  
**Giulia Ciliberto**  
luav
- 572 *Il filo, la rete, la moda. Gli intrecci virtuosi del Centro Design Montefibre di Milano*  
**Elena Fava**  
luav
- 584 **DESIGN PER CONNETTERE**  
**PROCESSI | PR**
- 588 *Connessioni globali per una ripresa sostenibile del Sistema Moda*  
**Elisabetta Benelli, Jurji Filieri, Francesca Filippi**  
Unifi
- 598 *Fake News. Soluzioni design driven per il citizen journalism*  
**Viviana Trapani, Serena Del Puglia, Francesco Monterosso**  
Unipa
- 608 *Micorrize tra le bioplastiche. Modelli simbiotici alla base del progetto di relazione tra Industria e Design, per la valorizzazione dei biopolimeri*  
**Jurji Filieri, Elisabetta Benelli, Francesca Filippi**  
Unifi

- 618 *Il Digital Design come medium per progettare la Super Smart Society del futuro*  
**Irene Fiesoli**  
Unifi
- 630 *Design sinaptico. Agire nella complessità delle reti produttive per l'economia circolare*  
**Marco Marseglia, Elisa Matteucci, Alessio Tanzini, Francesco Cantini**  
Unifi
- 642 *Design for visualization of SARS-CoV-2*  
**Carla Langella, Roberta Angari, Gabriele Pontillo, Valentina Perricone**  
Unicompania
- 656 *Elaborare reti d'innovazione per accelerare le PMI europee verso un'economia circolare. Il design nella gestione delle complessità ambientali*  
**Silvia Barbero**  
Polito
- 668 *The Smart Life book: uno strumento per incentivare uno stile di vita sostenibile e salutare*  
**Massimiliano Viglioglia, Pier Paolo Peruccio, Alessandra Savina**  
Polito
- 680 *Un approccio design-driven alla validazione delle pratiche collaborative per l'economia circolare urbana*  
**Veronica De Salvo, Martina Carraro**  
Polimi
- 692 *Post Digital Design. Scenari e processi postdigitali per la moda e il design contemporaneo*  
**Patrizia Ranzo, Chiara Scarpitti**  
Unicompania
- 702 *Urban Manufacturing Policy Toolkit: strategie per la progettazione e produzione partecipata tra maker, designer, imprese e istituzioni*  
**Viktor Malakuczi, Luca D'Elia, Lina Monaco**  
Uniroma1, Unizar
- 714 *Surpluse. Centri del riuso e del riparo*  
**Raffaella Fagnoni, Xavier Ferrari Tumay, Chiara Olivastri**  
luav, Unige

728 *Una città DIY: un'indagine su come i produttori romani, tra fabbricatori digitali, startup e Makers stanno definendo il proprio ruolo nel contesto urbano*  
**Luca D'Elia**  
Uniroma1

738 *AURA sistema di arredi urbani integrati a biodepurazione dell'aria e reti monitoraggio ambientale*  
**Alfonso Morone, Susanna Parlato, Iole Sarno, Guilherme Nicolau Adad**  
Unina, Uniroma1

748 *Multinteract. Interazioni multimodali uomo-robot negli ambienti chirurgici*  
**Giovanna Giugliano, Mario Buono, Sonia Capece, Victor Fernando Munoz Martínez, Francesco Caputo**  
Unicampania, Uma

760 *Sistema di food farm nelle cavità urbane*  
**Alfonso Morone, Susanna Parlato, Guilherme Nicolau Adad, Iole Sarno**  
Unina, Uniroma1

770 *ReMade in Rione Sanità, laboratorio di riciclo e manifattura digitale per l'innovazione del sistema artigianale*  
**Alfonso Morone, Susanna Parlato, Iole Sarno, Guilherme Nicolau Adad**  
Unina, Uniroma1

782 *La cooperazione sociale come modello per la transizione verso un'economia circolare e civile*  
**Cristian Campagnaro, Marco D'Urzo, Antonio Castagna**  
Polito

792 **SID RESEARCH AWARD 2020**  
*premi e motivazioni*

800 **Anna C. Catania**  
Università degli Studi di Palermo  
*Nuovi bisogni e visioni per dialogare con i luoghi*

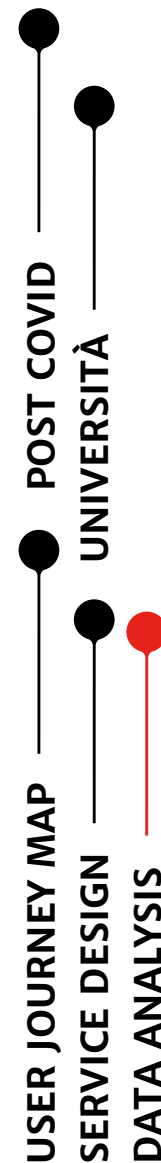
806 **Design per connettere.**  
**Lectio magistralis di Luigi Bistagnino**  
*"visioni ≠ differenti / different ≠ visions" + qrcode*

814 **Dario Russo**  
Università degli Studi di Palermo  
*Il design è una rete*

822 **Biografie autori**

## **Spazi comuni.** *Scenari universitari per il ritorno alla a-normalità*

**Xavier Ferrari Tumay**  
Università degli Studi di Genova  
**Francesco Burlando**  
Università degli Studi di Genova  
**Claudia Porfirione**  
Università degli Studi di Genova  
**Annapaola Vacanti**  
Università degli Studi di Genova  
**Lorenza Abbate**  
Politecnico di Torino  
**Stefano Gabbatore**  
Politecnico di Torino



### **Abstract**

*L'idea di ricerca consiste nella mappatura e valutazione comparativa di ipotesi progettuali per il riavvio delle attività in ambito universitario, che prevedono la convivenza di esperienze in presenza e da remoto. Lo studio propone di esplorare le azioni quotidiane che caratterizzano gli spazi fisici universitari attraverso l'approccio user journey map al fine di progettare la comunicazione e la fruizione avvalendosi di aggiornate tecniche HCD e UX.*

## Introduzione

La pandemia, dovuta all'insorgenza del virus SARS-COV-2, è senza dubbio l'evento globale più drastico del terzo millennio. Se nelle fasi iniziali il COVID-19 ha comportato principalmente una crisi sanitaria causata dalla saturazione delle terapie intensive e dall'estrema pressione sul sistema sanitario in generale, in secondo luogo le misure di lockdown necessarie ad appiattire la curva del contagio sono destinate a creare una crisi economica, ormai confermata sotto gli occhi di tutti, altrettanto preoccupante. Dopo aver rallentato la diffusione della malattia con misure drastiche, appare evidente la necessità di muoversi verso una fase/periodo di convivenza con il virus. I Paesi che, fino alla fine del 2020, sono giunti a tale fase, hanno avuto approcci più o meno stringenti verso la riapertura alle varie attività socio-economiche, sebbene il fattore comune risieda nel distanziamento sociale e nel rispetto di norme igieniche rigorose.

Allo stadio attuale risulta impossibile prevedere la durata di questa condizione, nonostante le ipotesi migliori che vedono un vaccino pronto e in fase di sperimentazione con l'inizio del 2021, a cui bisogna poi aggiungere i tempi e le problematiche annesse di produzione, distribuzione e somministrazione. Non si può tuttavia escludere che il virus possa mutare e diventare un problema destinato a ripresentarsi a cadenza stagionale per i futuri anni (Pavia, 2020). I vari scenari ipotizzabili condividono la stessa sfida progettuale: per un certo periodo di tempo sarà necessario abituarsi a convivere con il virus e a ripensare numerose azioni della vita quotidiana. Se alcune di queste possono essere svolte senza molte precauzioni, come ad esempio lo sport individuale, altre comportano innumerevoli problematiche di tipo pratico. Mentre le industrie devono imporsi il distanziamento sociale ed alcune pratiche igieniche come l'utilizzo di guanti e mascherine, gli uffici, ove possibile, sono tenuti a sfruttare lo smart working. In altre realtà, tuttavia, la fruizione telematica dei servizi non potrà in alcun modo essere la risposta a lungo termine: la scuola, ad esempio, svolge un ruolo fondamentale non solo sul piano educativo, ma anche a livello sociale. L'Università si colloca in una posizione intermedia tra queste realtà: l'importanza della didattica erogata in presenza è imprescindibile e, sebbene in modo meno pedagogico e di sviluppo dell'individuo rispetto all'istruzione primaria e secondaria, anche la funzione sociale ha un suo rilievo. Inoltre, se può essere accettabile l'erogazione del servizio in via unicamente telematica per tutti quei corsi che prevederebbero lezioni frontali, numerosi settori scientifico-disciplinari sono caratterizzati dalla presenza di attività laboratoriali che svolgono un ruolo a cui non si può rinunciare (Kerr, 2001). Allo stesso tempo, tuttavia, la realtà universitaria comporta più problematiche rispetto ai livelli più bassi di istruzione. Non sono rare le strutture frequentate da diverse migliaia di persone, aule con capienze superiori ai 100 individui e, in generale, un affollamento di gran lunga superiore a quello di una scuola dell'obbligo. Allo stesso tempo, salvo casi

eccezionali, le istruzioni primaria e secondaria non prevedono grandi spostamenti di persone, mentre quasi ogni ateneo presenta numerosi casi di studenti fuori sede, pendolari, studenti Erasmus e addirittura studenti provenienti da paesi extraeuropei. Lo stesso vale per i docenti, i ricercatori e il personale che lavora all'interno delle strutture. Guardando al sistema della formazione, oggetto di massima attenzione ovunque, le misure prese in fase di reazione (didattica on line e distanziamento sociale) costituiscono anche un'opportunità per ripensare al modello di riorganizzazione della didattica e dei suoi spazi fisici. Attività che fino all'insorgere dell'emergenza erano caratterizzate da diverse forme di attuazione (lezioni frontali ed esercitazioni in aula e in laboratorio) con una caratteristica comune al nostro sistema universitario, di risultare sempre affollate. Nel tentativo di districare il groviglio di incognite che caratterizza la vita all'interno della dimensione accademica, fatta di tutte le piccole azioni quotidiane che ogni persona al suo interno svolge, la presente proposta prevede una *user journey map* in cui viene codificata e illustrata ogni singola azione di ogni singolo utente all'interno di una struttura universitaria (Tassi, 2019).

Gli utenti vengono divisi a seconda del ruolo che ricoprono in corpo accademico (docenti, ricercatori, dottorandi), studenti, personale (tecnico, amministrativo e altri uffici) ed esterni. Questa scelta è dovuta alle diverse tipologie di fruizione delle strutture da parte delle categorie appena citate: gli studenti frequentano aule e aree comuni così come il corpo accademico che, tuttavia, frequenta anche i propri uffici. Il personale, tendenzialmente, frequenta unicamente gli uffici o i laboratori a cui è assegnato oltre alle aree comuni. Infine, per esterni vengono intesi tutti coloro che, periodicamente o no, visitano la struttura come tecnici manutentori o ospiti. Per analizzare meglio tutte le azioni possibili, si è scelto di fare riferimento a casi studio specifici da cui trarre conclusioni che poi potranno essere adeguate a realtà diverse. Si è scelto, tuttavia, di prendere in esame due scenari appartenenti a realtà diverse tra loro in modo da minimizzare il rischio di incorrere in bias impliciti. Le strutture scelte sono la sede del Dipartimento Architettura e Design dell'Università di Genova, in Stradone S. Agostino, e la Cittadella Politecnica del Design e della Mobilità Sostenibile del Politecnico di Torino, a Mirafiori.

## Obiettivi

1. Indagare e tracciare i flussi di persone che frequentano gli ambienti universitari attraverso una *user journey map*, codificando e illustrando ogni singola azione di ogni singolo utente.
2. Analizzare la fruizione degli spazi dopo la loro riapertura e collezionare dati sugli utenti che li frequentano, per sviluppare servizi e strumenti per la comunicazione di "buone pratiche" nel comportamento e nei percorsi di fruizione degli spazi fisici universitari.
3. Sviluppare modelli capaci di supportare l'utente nello

svolgimento delle attività. Sviluppare modelli di gestione top down e bottom up al fine di stimolare gli utenti alla collaborazione inclusiva e al rispetto di “buone pratiche” in base al contesto in cui si trova, ben sapendo che la natura delle emergenze non è fatto prevedibile.

### Metodo/livelli di ricerca

Le condizioni imposte dalla pandemia portano i progettisti all'adozione di approcci in continua evoluzione per la creazione di servizi dedicati agli spazi collettivi, come quelli universitari, attraverso processi di *co-design*. L'approccio *human-centered design* è essenziale per la comprensione di comportamenti, limiti e opportunità utili per indirizzare verso nuove soluzioni spaziali (Yoo & Pan, 2014). La chiave è acquisire un'approfondita conoscenza degli utenti e stakeholder che operano nel contesto universitario, attraverso una ricerca etnografica, avvalendosi di strumenti quali le *user journey maps*, *personas* e lo *user shadowing* (Stull, 2018). L'idea di ricerca prevede una prima fase di raccolta e analisi dati provenienti da questionari sulla soddisfazione delle varie forme di didattica in epoca COVID, elaborati dalle diverse organizzazioni e atenei. Successivamente si prevede un confronto tra i diversi modelli formativi: in presenza, a distanza o formule *blended*, elaborati dai diversi atenei nazionali e internazionali. Questo porta all'analisi e valutazione dei comportamenti degli utenti nei contesti presi come casi studio (UNIGE e POLITO), per codificare ed illustrare ogni singola azione degli utenti all'interno di una struttura universitaria, in base al ruolo ricoperto. Le fasi consecutive vedono la definizione di linee guida in *co-design* per servizi e strumenti di orientamento dei comportamenti corretti nelle attività quotidiane e la prototipazione strumentale finalizzata ad una possibile attuazione dei modelli.

### Risultati attesi

Utilizzando le metodologie e gli strumenti visti fin qui, è fondamentale arrivare alla definizione di:

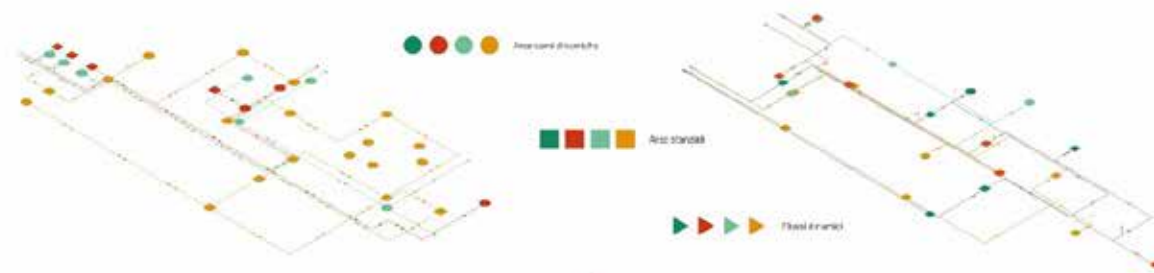
- modelli comunicativi per la segnaletica, sia nel caso di una rivisitazione o integrazione di quella esistente, sia in quella *ex novo*;
- un *wayfinding* per gli spazi universitari finalizzato al miglioramento della loro fruizione, mediante l'identificazione del target di riferimento sulla base dei *personas* individuati.

I nuovi modelli saranno quindi veicolo di “buone pratiche” al fine di un comportamento corretto sia dal punto di vista igienico sia relazionale, attraverso comunicazione analogica e/o digitale, con la ricerca e sperimentazione di un linguaggio universale (Leonard, 2008).

Tali adattamenti, alle nuove predisposizioni e alle nuove esigenze avvengono attraverso una *user experience* strutturata in modo tale da creare una comunicazione efficace, omogenea e maggiormente centrata sull'utente di riferimento.

### Bibliografia

- Kerr, C. (2001). *The Uses of the University*. Cambridge (MA): Harvard University Press.
- Leonard, T.C. (2008). *Richard H. Thaler, Cass R. Sunstein, Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth and Happiness*. In “Constitutional Political Economy”, 19(4), pp. 356-360.
- Pavia, R. (2020). *Suolo e contesto. Riflessioni sul post-COVID*. In “Contesti. Città Territori Progetti”, pp. 29-34.
- Stull, E. (2018). *Journey Mapping*. In “UX Fundamentals for Non-UX Professionals. User Experience Principles for Managers, Writers, Designers and Developers”. Berkeley: Apress, pp. 283-291.
- Tassi, R. (2019). *Service Designer. Il progettista alle prese con sistemi complessi*. Milano: FrancoAngeli.
- Yoo, J., & Pan, Y. (2014). *Expanded Customer Journey Map: Interaction Mapping Framework Based on Scenario*. In “International Conference on Human-Computer Interaction”. Cham: Springer, pp. 550-555.



### UNIGE

	Rece	Rece	Rece	Rece
Rece	•	•	•	•
Rece	•			
Ufficio amministrativo		•	•	•
Ufficio didattico	•	•	•	
Spazio studio	•		•	
Spazio studio	•		•	•
Corridoio principale	•	•		•
Area program	•	•	•	
Area studio	•	•	•	
Libreria	•			
Composti		•	•	

### POLITO

	Rece	Rece	Rece	Rece
Rece	•	•	•	•
Rece	•	•	•	•
Rece	•	•	•	•
Rece	•	•	•	•
Rece	•	•	•	•
Rece	•	•	•	•
Rece	•			
Rece	•		•	
Rece	•	•	•	
Rece	•	•	•	•
Rece	•			

fig.1 Visualizzazione dei flussi di transito e tabelle touchpoint di entrambi i Dipartimenti.  
 fig.2 Viste salienti dei punti nevralgici del percorso entrata-studio di un docente del Dipartimento Architettura e Design di Genova.  
 fig.3 Viste salienti dei punti nevralgici del percorso entrata-studio di un docente nella sede di Mirafiori del Politecnico di Torino.