POLITECNICO DI TORINO
Repository ISTITUZIONALE

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

Original
Spazi Comuni. Scenari universitari per il ritorno alla a-normalità / Gabbatore, S., Abbate, L., Porfirione, C., Burlando, F., Vacanti, A., Ferrari Tumay, X.. - 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)

27 November 2026

DESIGN PER CONNETTERE



Courtesy Copyright © Sandro Scalia

• Ficus di Villa Malfitano, Palermo, 2014

COLOPHON

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

Pubblicato nel 2022

DE•SIGN
PE——R
C——ON
NE——T
TE——RE

INDICE

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
Iuav

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
Iuav

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
Iuav

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 Martìnez
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
Iuav

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, Iuav

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, Unicampania

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
Iuav

572 *Il filo, la rete, la moda. Gli intrecci virtuosi del Centro Design Montefibre di Milano*
Elena Fava
Iuav

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
Unicampania

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
Unicampania

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
Iuav, 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 Martìnez, 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

POST COVID
UNIVERSITÀ
USER JOURNEY MAP
SERVICE DESIGN
DATA ANALYSIS

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.

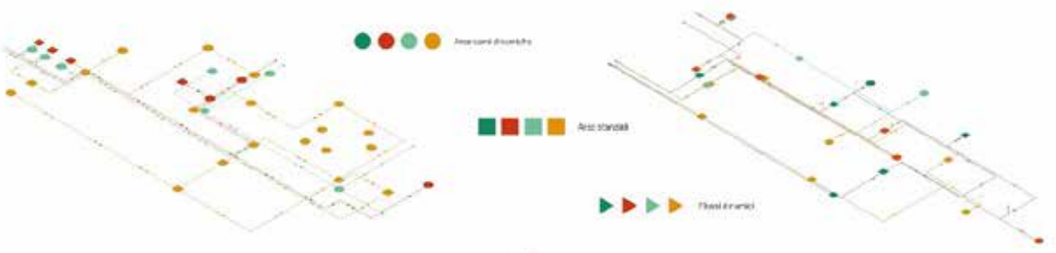
I nuovi modelli saranno quindi veicolo di "buone pratiche" al fine di un comportamento corretto sia dal punto di vista igienico sia relazionale, attraverso comunicazione analogica e/o digitale, con la ricerca e sperimentazione di un linguaggio universale (Leonard, 2008).
Tali adattamenti, alle nuove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

Portineria	•	•	•	•
Home food	•			
Ufficio comunicazione		•	•	•
Ufficio didattico	•	•	•	
Spazio studio	•		•	
Servizi igienici	•		•	•
Corridoio principale	•	•		•
Atrio principale	•	•	•	
Area ristoro	•	•	•	
Cafe	•			
Composite		•	•	

POLITO

Portineria	•	•	•	•
Atrio p1	•	•	•	•
Aule p1	•	•	•	•
Caffè interno	•	•	•	•
Servizi igienici	•	•	•	•
Bar	•	•	•	•
Ufficio PTA	•			
Aule studio p1	•		•	
Laboratori didattici	•	•	•	
Aule docenti	•	•	•	•
Matematica		•		

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.