POLITECNICO DI TORINO
Repository ISTITUZIONALE

Dati e Persona/ggi. La narrazione come strumento strategico per esplorare unicità e complessità del territorio.

Original
Dati e Persona/ggi. La narrazione come strumento strategico per esplorare unicità e complessità del territorio.
Data and Personas. Storytelling as a strategic tool to explore territorial uniqueness and complexity / Di Salvo, A., Marino, C., Tamborrini, P.M.. - ELETTRONICO. - (2024), pp. 176-185. (Design per la Diversità. Conferenza Nazionale SID 2023 Pescara 12-13 giugno 2023).

Availability:
This version is available at: 11583/2991763 since: 2024-10-30T16:17:59Z

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)

01 November 2026

CONFERENZA SID. 2023

DESIGN DIVERSITÀ

PESCARA 12. 13 GIUGNO

SID Società Italiana di Design
Italian Design Society

CONFERENZA SID. 2023

DESIGN DIVERSITÀ

PESCARA 12. 13 GIUGNO

SID Società Italiana di Design
Italian Design Society

CONFERENZA SID. 2023
DESIGN DIVERSITÀ
PESCARA 12.13 GIUGNO

ATTI DELLA CONFERENZA ANNUALE DELLA SOCIETÀ ITALIANA DI DESIGN
PESCARA 12-13 GIUGNO 2023

Università degli Studi G. d'Annunzio di Chieti-Pescara
Dipartimento di Architettura

DESIGN PER LA DIVERSITÀ

COORDINAMENTO E CURA
Giuseppe di Bucchianico
Antonio Marano

PROGETTO GRAFICO
Rossana Gaddi
Raffaella Massacesi
Giulia Panadisi

IMPAGINAZIONE ED EDITING
Sara Jane Cipressi
Simone Giancaspero
Letizia Michelucci
Lara Pulcina

ANALISI DATI E MAPPE
Alessio D'Onofrio
Raffaella Massacesi

COPYRIGHTS
CC BY-NC-ND 4.0 IT
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.
Gli autori dei contributi si rendono disponibili a riconoscere eventuali diritti per le immagini pubblicate.

Ottobre 2024
Società Italiana di Design
societaitalianadesign.it

ISBN 978-88-943380-1-0

pag. 12 **PREFAZIONE**
Raimonda Riccini

pag. 18 **INTRODUZIONE**
Antonio Marano, Giuseppe di Bucchianico

pag. 22 **LE AREE TEMATICHE**

pag. 23 **Design | Diversità | Persone**
Pete Kercher

pag. 29 **Design | Diversità | Contesti**
Simone D'Alessandro

pag. 35 **Design | Diversità | Discipline**
Gabriele Giacomini

pag. 40 **PROGETTI DI RICERCA**

PROGETTI DI RICERCA. DESIGN / DIVERSITÀ / PERSONE

pag. 42 **Introduzione**
Emilio Rossi

pag. 44 **Prodotti, ambienti domestici, malattia di Parkinson**
Una ricerca-azione
Mattia Pistolesi

pag. 55 **Il museo fuori dal museo**
Il co-design di nuovi servizi museali accessibili e inclusi
Annamaria Recupero, Patrizia Marti

pag. 66 **I confini delle nostre storie**
Co-progettare narrazioni in contesti marginali per lo sviluppo di immaginari condivisi e inclusivi
Mariana Ciancia, Francesca Piredda, Chiara Ligi

pag. 78 **Design for Drag**
Il design come strumento di esplorazione dell'individualità e di espressione condivisa delle molteplici forme del sé
Giovanni Maria Conti, Martina Motta, Beatrice Zagatto

pag. 88 **Il packaging per l'utenza diversificata**
Metodologie e strumenti per il design dell'accessibilità
Marco Bozzola, Irene Caputo, Monica Oddone, Anna Volkova

pag. 99 **Sostenere le comunità nelle pratiche di innovazione place-based**
Nuovi paradigmi per le pratiche di homemaking in un villaggio urbano integrato per la cura della demenza
Silvia Maria Gramegna, Sara Mariazzi

pag. 110 **Design, povertà alimentare e persone in condizione di senza dimora**
Strategie co-progettate di contrasto al fenomeno
Raffaele Passaro, Cristian Campagnaro, Martina Leo

pag. 121 **Valorizzare la diversità nei percorsi di terapia compressiva attraverso la progettazione di un'esperienza di cura intelligente**
Il caso studio del progetto IKE
Giulia Teverini, Anna Caponi, Sebastiano Mastrodonato

pag. 133 **Progettare oltre la marginalità sociale**
Evoluzione di un laboratorio per il design sociale partecipativo
Nicolò Di Prima

pag.144 **Diversità, inclusione e sostenibilità: l'evoluzione del comfort e del benessere nel prodotto imbottito**
Piera Losciale

pag. 154 **Active Ageing: progettare traiettorie di vita attiva per un'utenza anziana**
Interaction e Service Design per lo sviluppo di un servizio digitale per l'empowerment degli anziani
Alessandro Pollini, Luana Gilio

pag. 165 **Collaborative Design for o with?**
Come suggerire modelli di design partecipativo per la tutela dell'inclusione e diversità umana
Giuseppe Mincolelli, Silvia Imbesi, Gian Andrea Giacobone

pag. 176 **Dati e Persona/ggi**
La narrazione come strumento strategico per esplorare unicità e complessità del territorio
Andrea Di Salvo, Cristina Marino, Paolo Tamborrini

pag. 186 **Il concetto di diversità e di accessibilità comunicativa nel contesto museale**
Problemi, casi, proposte
Dina Riccò, Francesco E. Guida

pag. 195 PROGETTI DI RICERCA. DESIGN / DIVERSITÀ / CONTESTI

pag. 196 **Introduzione**
Alessio D'Onofrio

pag.198 **Pratiche digitali nei distretti manifatturieri del tessile: il progetto Prato Phygital**
Elisabetta Cianfanelli, Maria Claudia Coppola, Filippo Maria Disperati, Leonardo Giliberti, Elena Pucci, Maria Antonia Salomè

pag. 208 **Urban Material Gardens**
Materiali che parlano del territorio
Flavia Papile, Romina Santi, Barbara Del Curto

pag. 218 **Protocollo Ad'agio**
Valutazione e adeguamento di ambienti domestici per l'invecchiamento dell'utenza fragile
Isabel Leggiero, Isabella Nevoso, Elena Polleri

pag. 227 **Shared knowledge**
La sperimentazione di un Cyber-physical system per una ricerca inclusiva e condivisa
Pietro Salvatore Pantano, Patrizia Ranzo, Salvatore Carleo, Arrigo Bertacchini

pag. 241 **Progetto RAISE. Urban technologies for inclusive engagement**
Strategie design-driven per l'adozione di tecnologie nei contesti urbani della regione Liguria
Francesco Burlando, Claudia Porfirione, Federica Maria Lorusso

pag. 250 **Zone di resistenza al design per il territorio**
Opportunità e limiti dei comuni in aree marginali interne
Mario Ciaramitaro, Emanuela Bonini Lessing, Alessandra Bosco

pag. 261 **Ridefinire le priorità nel progetto degli spazi per l'ospitalità**
Strategie di interior design per una progettazione contract sostenibile
Elena Elgani

pag. 270 **XALL - Tutta un'altra guida**
Design per l'inclusione: strategie e strumenti per musei inclusivi
Francesca Tosi, Alessia Brischetto, Ester Iacono, Claudia Becchimanzi

pag. 281 **Il progetto di ecosistemi comunicativi fisico-digitali per l'accesso e la condivisione dei dati del patrimonio storico artistico e culturale**
Il caso del Complesso dei Crociferi a Venezia
Fiorella Bulegato, Lucilla Calogero, Davide Giorgetta

pag. 291 **L'esperienza dell'indossare**
Dalla prova virtuale dell'indumento al progetto dei contenuti culturali associati alla moda digitale
Annalisa Di Roma, Alessandra Scarcelli

pag. 302 **Design 4 Diversity**
Il progetto come interprete e agente traduttore di contesti altri
Margherita Vacca, Fabio Ballerini, Giulia Pistoresi, Elisa Matteucci

pag. 313 **Identità, comunità e produzioni**
Strategie design-oriented per il centro storico di Napoli
Michela Carlomagno, Rosanna Veneziano, Francesca Castanò, Salvatore Cozzolino

pag. 324 **Comunità sportive come aggregatori della diversità nel contesto urbano**
Indagine etnografica e sviluppo di un modello di coinvolgimento
Viktor Malakuczi, Angela Giambattista, Andrea Gentile, Mariia Ershova

pag. 335 PROGETTI DI RICERCA. DESIGN / DIVERSITÀ / DISCIPLINE

pag. 336 **Introduzione**
Stefania Camplone

pag. 338 **Design per la salute e la cura degli animali domestici (PHEDE)**
Progettazione e sperimentazione clinica di dispositivi ortopedici innovativi ed ecocompatibili stampati in 3D per stabilizzare il tarso e il carpo del cane
Lucia Pietroni, Jacopo Mascitti, Davide Paciotti, Daniele Galloppo, Alessandro Di Stefano

pag. 348 **Progettare con le domande**
Il diverso concettuale tra design, arte e filosofia
Isabella Patti

pag. 356 **I camici bianchi e l'oro nero**
Le immagini coordinate di Unimark International e quelle "scoordinate" del mondo reale
Michele Galluzzo

pag. 369 **Ubiquity**
Il design della comunicazione nel progetto ITSERR
Fabrizio D'Avenia, Cinzia Ferrara, Marcello Costa, Chiara Palillo

pag. 378 **Design innovation and traditional craft**
Approcci multidisciplinari per l'innovazione tecnologica di frontiera dei saperi locali
Ludovica Rosato, Simona Colitti, Andrea Cattabriga, Valentina Gianfrate

pag. 392 **L'empowerment dei cittadini come co-ricercatori**
La diversità nelle esperienze di walkability
Carla Sedini, Silvia D'Ambrosio, Xue Pei

pag. 401 **Evoluzione della ricerca scientifica nel design attraverso lo studio delle collaborazioni accademiche**
Uno studio basato sull'evoluzione delle collaborazioni accademiche e dei temi di ricerca nel campo del design
Gianluca Carella, Andrea Vian, Annalisa Barla, Emilia Kunst, Daniele Pretolesi, Francesco Zurlo

pag. 412 **Supportare la biodiversità culturale della conoscenza, ricerca e pubblicazione in design**
Elena Maria Formia, Eleonora Lupo, Lorela Mehmeti

pag. 424 **Multidisciplinarietà e percorsi didattici esperienziali**
Design "pedagogico" e animazione per lo sviluppo di competenze trasversali
Vincenzo Maselli, Anna Florian

pag. 434 **Il toolkit "Inclusive Signs"**
Generare concetti inclusivi per il progetto di design attraverso interpolazioni semiotiche
Emilio Rossi

pag. 445 **Memorie, storie e paramnesie**
La questione del digitale tra cultura di progetto e indagine storica
Letizia Bollini, Francesco E. Guida

pag. 454 **Pietra viva**
Processi trasformativi per una progettualità more-than-human
Chiara Scarpitti, Enza Migliore

pag. 464 **Co-progettare oltre il concetto di limite**
Sperimentazione del tool "Inclusive multimodal personas" in workshop partecipativi
Federica Delprino

pag. 475 **IDEE DI RICERCA**

IDEE DI RICERCA. DESIGN / DIVERSITÀ / PERSONE

pag. 477 **Introduzione**
Raffaella Massacesi

pag. 479 **Future Wireframes**
Visioni condivise attraverso lo Speculative Design
Xavier Ferrari Tumay

pag. 487 **La città Queer**
Come il design può intervenire nella progettazione di spazi pubblici queer attraverso pratiche partecipative e di innovazione sociale
Valentina Ferreri, Laura Galluzzo

pag. 495 **Progettare l'interattività**
Design partecipativo per il benessere psico-sociale negli spazi urbani quotidiani
Marco Manfra, Giorgia Curtabbi, Chiara De Angelis, Ilaria Fabbri

pag. 503 **Basic [Gender] Design**
Modelli e format di insegnamento al design, inclusivi e non normativi, per la preservazione e valorizzazione delle unicità
Alessio Caccamo, Carlotta Belluzzi Mus

pag. 510 **Visualizzazione inclusiva**
Design della comunicazione per un accesso democratico all'informazione
Michela Rossi

pag. 517 **Digital Custom Design**
Il design digitale al servizio della diversità umana e sociale
Roberta Angari, Gabriele Pontillo

pag. 526 **Dalla cura del sé alla cura del pianeta**
Processi multidisciplinari per un design somaestetico e rigenerativo
Annarita Bianco

pag. 534 **Disability led design. Un cambiamento di paradigma nel campo della progettazione protesica**
Trasferire il potere progettuale per valorizzare l'individualità delle persone con disabilità attraverso il design di protesi
Paride Duello, Camilla Gironi

pag. 541 IDEE DI RICERCA. DESIGN / DIVERSITÀ / CONTESTI

pag. 542 **Introduzione**
Rossana Gaddi

pag. 545 **Design per e con i sistemi territoriali**
Nuove strategie di networking e sharing del sapere
Irene Fiesoli, Manfredi Sottani, Alessio Tanzini

pag. 555 **Il rituale come strumento di ricerca progettuale per esplorare la dimensione culturale e simbolica dell'entomofagia**
Cecilia Padula, Arianna Cattaneo, Laura Pirrone

pag. 565 **Scenari sostenibili per ecosistemi digitali**
Annapaola Vacanti, Michele De Chirico, Carmelo Leonardi

pag. 571 **Design per l'interazione tra uomo e natura**
Strategie per la connessione tra sistemi naturali e artificiali attraverso il rewilding e la sensoristica IoT
Mariarita Gagliardi, Silvana Donatiello

pag. 578 **CHOURMO**
Il ruolo del design strategico per la rivitalizzazione delle aree interne italiane attraverso un progetto di valorizzazione territoriale delle zone di "Cintura"
Denise de Spirito

pag. 585 **Valorizzazione dei rifiuti tessili attraverso il design circolare**
Sperimentazione di pratiche di riciclo per altre possibilità applicative
Carmen Digiorgio Giannitto

pag. 592 **Nuovi contesti lavorativi digitali per favorire la rivitalizzazione dei borghi d'Italia**
Il design come strumento per l'implementazione dell'innovazione sociale
Asja Aulisio, Martina Spinelli

pag. 600 **Interventi progettuali discreti in spazi museali**
Utilizzo di tecnologie digitali per la fruizione di esperienze interattive naturali
Giorgio Dall'Osso, Silvia Gasparotto

pag. 607 **Design per la riconnessione con la natura**
La luce nelle coltivazioni idroponiche indoor
Giovanni Inglese

pag. 614 **Territori accessibili**
Forme di comunicazione per una narrazione inclusiva dei territori attraverso metodologie di co-design
Rosanna Cianniello, Antonella Rosmino, Sarah Jane Cipressi, Michela Musto

pag. 622 **Design per il territorio materiale e immateriale**
La diversità dei settori produttivi del Made in Italy come modello di filiera co-partecipata
Stefano Salzillo

pag. 629 **Il design come forma di dialogo tra produzione, carcere e società**
Il caso studio Officine27
Maria Manfroni, Calogero Mattia Priola

pag. 637 **Peculiarità industriali. Persone, tecnologie e contesti**
Enrica Cunico, Giovanna Nichilò, Elena Cavallin

pag. 644 **Distretti conciari**
Nuove pratiche e territori del progetto di moda Made in Italy
Edoardo Brunello

pag. 651 **Paesaggi della moda sostenibile**
La dimensione progettuale incontra persone, luoghi e culture
Carmela Ilenia Amato, Martina Orlacchio

pag. 659 **Integrare tecnologie e apprendimento esperienziale nel design degli spazi di lavoro**
Un approccio per lo sviluppo di competenze strategiche in contesti di lavoro ibrido
Sofia Cretaio, Leonardo Moiso

pag. 667 **Oceano, distanze da accorciare con riti di comunità**
Giovanna Tagliasco, Chiara Garofalo, Omar Tonella

pag. 674 **XYZ**
Nuove generazioni e stereotipi di genere
Sara Iebole

pag. 681 **Interazione lenta per i Next Billion Users in Italia**
Il design dei servizi pubblici per le prossime comunità digitali
Niccolò Colafemmina

pag. 690 IDEE DI RICERCA. DESIGN / DIVERSITÀ / DISCIPLINE

pag. 691 **Introduzione**
Massimo Di Nicolantonio

pag. 694 **Tendenza dissidente**
Sulla pratica del designer di moda Massimo Osti
Edoardo Ferrari

pag. 701 **Cyborg Fashion**
Progettare la moda con l'Intelligenza Artificiale
Paolo Franzo, Margherita Tufarelli

pag. 710 **Strumenti e metodi per progettare servizi pubblici digitali equi e sostenibili**
Verso un approccio More-Than-Human Centered
Domenico Schillaci, Mauro Filippi

pag. 717 **Un modello esplorativo per definire contesti e confini della creatività quale meta-disciplina**
Sergio Degiacomi, Chiara Lorenza Remondino

pag. 723 **Advanced design e video gioco**
Strumento di indagine e spazio di progetto
Alberto Calleo

pag. 730 **Verso una percezione "pseudo-aptica" dei materiali per il design**
Metodologia di progettazione sinestesica per la trasmissione delle qualità tattili attraverso media digitali
Marina Ricci

pag. 738 **Design biomimetico e design biofilico**
Progettare l'incontro delle discipline bio-ispirate per riconnettere l'uomo al sistema naturale
Mariangela Francesca Balsamo, Matilde Molari

pag. 745 **SEZIONE MULTIMEDIALE**

pag. 746 **Narrazioni multimediali per il design**
Giulia Panadisi, Ivo Spitilli

pag. 766 **PROGETTI E IDEE DI RICERCA**

pag. 767 **Progetti e idee di ricerca, matrici, analisi e confronti**
Alessio D'Onofrio

pag. 782 **Progetti e idee di ricerca, visualizzazione dei dati**
Raffaella Massacesi

pag. 803 **SID RESEARCH AWARD**

CONFERENZA SID. 2023
DESIGN DIVERSITÀ
PESCARA 12.13 GIUGNO

DATA DESIGN
PERSONAS
STORYTELLING

Dati e Persona/ggi

La narrazione come strumento strategico per esplorare unicità e complessità del territorio

DATA DESIGN
PERSONAS
STORYTELLING

Data and Personas

Storytelling as a strategic tool to explore territorial uniqueness and complexity

Andrea Di Salvo[1]
Cristina Marino[2]
Paolo Tamborrini[3]

L'esplorazione e il rilievo di un territorio con un approccio olistico sono parte di un processo complesso: per la mole di dati da ottenere, per la numerosità degli stakeholder da analizzare, per la diversità e la dinamicità dei fenomeni da osservare, ma soprattutto perché la fase analitica e la messa a sistema rischiano di non trovare un equilibrio tra sintesi e profondità del dato. Così, letture intrecciate e correlate, in grado di combinare e visualizzare dati quali-quantitativi, giocano un ruolo cruciale per le imprese che devono rispondere al crescente potere dei consumatori. Il contributo descrive un caso studio che, a partire dalle peculiarità di un contesto cittadino, genera un metodo scalare per gestire l'unicità di più consumatori attraverso personaggi e narrazioni.

[1] Dipartimento di Architettura e Design, Politecnico di Torino, Viale Mattioli 39, 10125 Torino.
ORCID: 0000-0002-3150-7280.

[2] Dipartimento di Ingegneria e Architettura, Università degli Studi di Parma, Parco Area delle Scienze, 181/A, 43124 Parma.
ORCID: 0000-0001-8838-5037
cristina.marino@unipr.it.

[3] Dipartimento di Ingegneria e Architettura, Università degli Studi di Parma, Parco Area delle Scienze, 181/A, 43124 Parma.
Dipartimento di Architettura e Design, Politecnico di Torino, Viale Mattioli 39, 10125 Torino.
ORCID: 0000-0001-7577-7138.

Exploring and analysing a territory with a holistic approach is part of a complex process: because of the amount of data to be obtained, the number of stakeholders to be analysed, the diversity and dynamism of the phenomena to be observed, but above all, because the analytical phase and the systematisation risk not finding a balance between synthesis and depth of data. Thus, intertwined, and correlated readings, capable of combining and visualising qualitative-quantitative data, play a crucial role for businesses that must face growing consumer power. The contribution describes a case study that, starting from the peculiarities of a city context, generates a scalar method to manage the uniqueness of multiple consumers through personas and narratives.

SID Società Italiana di Design
Italian Design Society

Esplorazione e contaminazione per gestire la diversità

L'esplorazione, l'analisi, o meglio, il rilievo di un territorio che sfrutti un approccio quanto più olistico, è parte di un processo molto complesso. Ciò accade non solo per l'enorme quantità dei dati da ottenere, per la numerosità degli stakeholders da analizzare e coinvolgere, per la diversità e la dinamicità dei fenomeni da osservare, ma soprattutto perché la messa a sistema e la restituzione della fase analitica rischia di non trovare, ad esempio, il giusto equilibrio espresso dalla legge di Tesler sulla conservazione della complessità, tra sintesi e profondità del dato. A questo va aggiunto che strumenti quali ad esempio le gigamaps (Sevaldson, 2011), contengono una quantità di dati difficilmente comunicabili e, di conseguenza, comprensibili da parte sia degli attori che degli altri partner di progetto, o i clienti. A questo va sommata l'oggettiva difficoltà di integrare tutto il materiale ottenuto dall'osservazione, l'ascolto, lo shadowing, all'interno di una visualizzazione giocoforza, sintetica (Marino, 2022). Difatti, ogni volta che si ha l'opportunità di mettere in atto tecniche quali interviste , o osservazioni, si ottengono una quantità molto elevata di racconti personali, vere e proprie narrazioni. Queste da un lato aiutano enormemente il team di ricerca nell'acquisire elementi qualitativi che accrescono la conoscenza delle persone e del territorio; dall'altro tale materiale trova spazio solamente in qualche annex, in qualità di approfondimento, fino ad oggi slegato dalla sintesi presentata.
In questo solco, l'approccio data-driven, caratteristico sia dell'Innovation Design che del Systemic Design, genera una moltitudine di possibili restituzioni; la maggior parte sono simili a data-visualization spesso racchiuse all'interno di articolati databook che, tuttavia, affrontano le difficoltà appena descritte. Contesti territoriali complessi per definizione, però, necessitano di letture intrecciate e correlate, di percorsi in grado di generare una molteplicità di alternative progettuali possibili, di *ridondanza cognitiva* (Wang & Shen, 2012). Infatti, la possibilità di raccogliere, combinare, visualizzare ed elaborare le informazioni quantitative e qualitative sta diventando sempre più cruciale, sia per le grandi che per le piccole imprese, in un momento storico in cui sia il potere dei consumatori, che le sfide ambientali continuano a crescere e acquistare valore. Allo stesso modo, utilizzare dati derivanti da approcci multidisciplinari è diventato strategico per cogliere l'unicità delle persone nel loro contesto sociale e territoriale, e quindi sviluppare progetti significativi; proprio perché imparare a gestire la loro diversità, e includerle nelle diverse fasi dei processi di ideazione e sviluppo di soluzioni, richiede una maggiore flessibilità sia nella visione che nell'organizzazione aziendale. Infine, come racconta la nascita dello strumento-Personas (Cooper, 1999), cercare una forma di comunicazione della ricerca sugli utenti, giova ai progetti di

ricerca, chiunque sia il committente, proprio perché consente di meglio comprendere i comportamenti e le relazioni e di empatizzare – evitando quindi ogni forma di giudizio – con le persone analizzate. Questo contributo intende, quindi, descrivere un caso studio volto a comprendere le peculiarità del contesto cittadino torinese, e a generare un metodo in grado di gestire l'unicità delle diverse persone che potranno divenire consumatori dell'azienda partner. Un metodo che può essere scalato in altri contesti, in virtù non solo della diversità dei dati, ma anche della tipologia di narrazione adottata.



FIG. 1.
Databook multilayer con dettaglio del reportage fotografico. (Authors, 2023)

Il caso studio: Design e Territori

Torino è una città nella quale convivono competenze scientifiche e tecnologiche, capacità imprenditoriali, un sistema industriale fortemente caratterizzato dal saper fare e una nuova generazione di importanti investimenti in ambito sociale. Ma non solo. Al di là di visioni spesso stereotipiche e di studi che si focalizzano su uno specifico cluster produttivo, la città è sempre più "una e molte" (Mela, et.al. 2000); si configura come una rete di nodi interconnessi, un luogo-sistema di relazioni che si sviluppano, evolvono e si modificano soprattutto tra persone. Pertanto, lo studio sul contesto ha coinvolto aspetti culturali, sociali ed economici di tutti gli attori del territorio. L'obiettivo della ricerca era di restituire a una realtà aziendale del settore delle telecomunicazioni una panoramica del contesto cittadino, delle comunità che lo abitano, delle singole personalità degli utenti. Per raggiungere tale obiettivo, è stata utilizzata una metodologia data-driven in grado di integrare metodi quali-quantitativi per affrontare la complessità

delle relazioni locali. La ricerca condotta è stata poi restituita all'azienda sia attraverso un dettagliato databook multilayer (Fig. 1), che attraverso otto Personas, per le quali sono state sviluppate altrettante trame narrative. L'obiettivo cardine dell'azienda era di creare nuovi servizi sviluppati appositamente per il contesto territoriale o modificare quelli attuali, in modo da renderli maggiormente appetibili e adattabili all'utenza. Si tratta quindi di obiettivi, di ricerca e aziendali, in grado di generare valore aggiunto per entrambi gli attori.

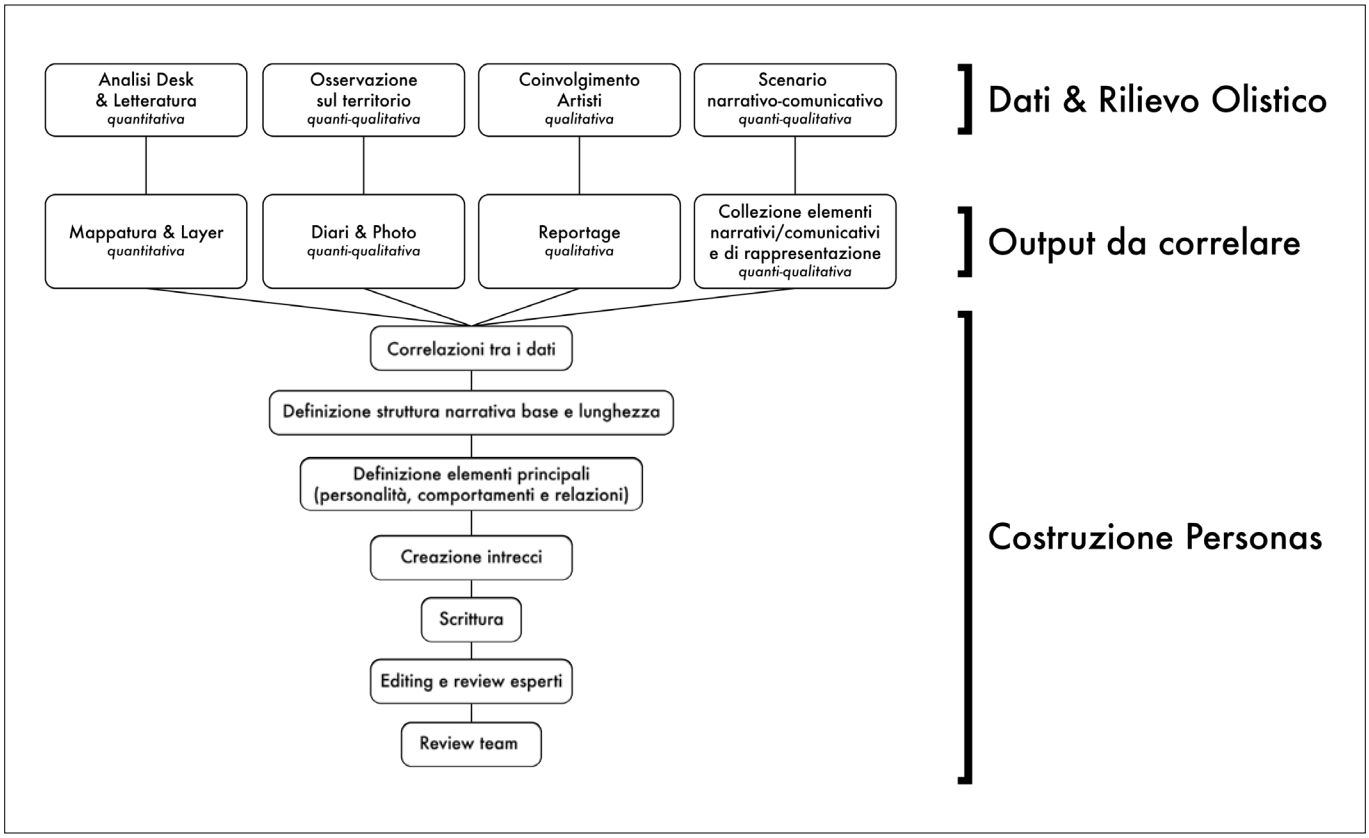
Il processo di creazione

Il primo output della ricerca consiste in un databook: uno strumento progettuale in grado di sistematizzare ricerca e visualizzazione di dati, per definire bisogni e potenzialità di un contesto definito, e raccontare la città di Torino attraverso un rilievo olistico. Per fare ciò, il team di ricerca ha sperimentato una metodologia che fosse in grado di mettere a sistema diversi contributi provenienti da molteplici discipline e approcci: una ricerca prettamente desk per ottenere quanti più dati rilevanti possibile provenienti dalla consultazione di paper, articoli, banche dati online, dati statistici, report, ricerche di settore; un'osservazione sul campo di stampo etnografico in modo da raccogliere soprattutto testimonianze dalle persone in luoghi caratteristici, di aggregazione e non; il coinvolgimento di un fotografo che fornisse un reportage strutturato soprattutto sui comportamenti da lui percepiti all'interno della città; una lettura e una visione intensiva di racconti, film e materiale comunicativo in genere incentrato sulla città. Come è possibile osservare in figura 2: la ricerca desk di stampo quantitativo ha prodotto una mappatura e una sintesi organizzata per layer che compone l'ossatura del databook; l'osservazione ha generato una serie di diari, di appunti e foto intese come documentazione dell'evento o dei luoghi osservati, in modo da costruire il tessuto delle future Personas in modo qualitativo; il reportage ha fornito al team una fra le molteplici interpretazioni divergenti per prevenire il pensiero automatico; letture e visioni hanno, invece, arricchito lo scenario legato alla possibile comunicazione della città, dei suoi modi di essere rappresentata, dei microelementi narrativi.

Se il processo di stesura del databook ha seguito un iter caratteristico che va dalla raccolta dei dati alla loro visualizzazione, la creazione delle Personas ha invece necessitato in prima istanza di un workshop intensivo di una giornata, all'interno del quale il materiale del databook è stato utilizzato come strumento interlocutorio della ricerca. Durante la giornata, il team, in collaborazione con esperti di sceneggiatura, ha cercato dapprima le possibili correlazioni tra tutto il materiale raccolto, pesando in egual modo gli elementi qualitativi e quelli quantitativi, in secondo luogo ha definito la struttura narrativa base e gli elementi principali (personalità, comportamenti e relazioni), gli

intrecci tra le vite delle diverse Personas e la lunghezza dei racconti. Il team ha quindi definito in maniera approssimativa le otto Personas che sono poi state rappresentate sotto forma di racconti brevi. Il processo di scrittura è stato compiuto principalmente da 2 componenti del team, successivamente si è passati a una fase di review condotta da esterni esperti di storytelling ed editing, per poi tornare all'intero team di ricerca per verificare la verosimiglianza delle Personas e la loro non-stereotipizzazione. Va sottolineato che il numero otto è stato scelto non per porre un limite al numero massimo di Personas – fattore comunque necessario per garantire la sostenibilità del processo –, quanto per poter generare narrazioni data-driven in grado di ampliare e ramificare le journey che ognuno di loro potrà percorrere. Un numero quindi che può essere moltiplicato, così come possono essere moltiplicati i nodi narrativi. Gli 8 profili cercano quindi di rappresentare il tessuto demografico, integrando, ad esempio, l'alta concentrazione di studenti fuori sede o ancora le fasce d'età riconducibili ai flussi migratori da sud a nord, che si sono susseguiti nella città negli anni della fiorente ascesa della Fiat. Il raccontare, e meglio conoscere, i singoli profili creati nel corso della ricerca costituisce il tassello fondamentale, consente di progettare prodotti e servizi al meglio, disegnati sulle peculiarità del territorio, per abbracciarne la sua diversità etnografica. Proprio per fare questo, sia il databook che le Personas cercano di dare molta rilevanza soprattutto alle relazioni e ai comportamenti che compongono il fulcro dell'innovazione sostenibile.

FIG. 2.
Processo metodologico adottato per la costruzione delle Personas (Authors, 2023).



Le Personas come personaggi di una storia

La costruzione di Personas attraverso i dati, i pattern di comportamento osservati, le fotografie scattate, le fasi di shadowing in luoghi tanto comuni quanto rappresentativi del territorio, lo scenario legato al reportage, i film e la narrativa, è un'operazione che potenzialmente può generare un numero infinito di Personas. Spesso le Personas vengono, infatti, definite in base al loro lavoro o condizione sociale, al loro obiettivo principale o quello che viene loro richiesto nello scenario. In questo caso vorremmo dimostrare come la narrazione sia d'aiuto per creare nodi narrativi in continua evoluzione, e quanto sia necessario dimostrare il valore di storie uniche e scalabili al gruppo di lavoro, ma anche ad aziende e altri stakeholders. Abbiamo quindi voluto creare Personas-character (Di Salvo & Tamborrini, 2018; Di Salvo, 2020; Di Salvo, 2022), ovvero Personas che hanno sì una base fondata sui dati, come nella prospettiva role-based (Nielsen, 2015), ma che si strutturano e possono evolvere così come fa un personaggio letterario o cinematografico (Seger, 1990) all'interno di un arco narrativo (Marks, 2007). La scrittura delle Personas non si è dunque limitata ad aggiungere qualche elemento fictional per renderle credibili, quanto sul correlare gli elementi raccolti attraverso una forma maggiormente comunicativa e, almeno negli intenti, coinvolgente, creando storie dinamiche. Molto spesso, infatti, le Personas rimangono cristallizzate nella fase di ricerca e non sono in grado di supportare le fasi successive, dalla generazione del concept allo sviluppo del prodotto/servizio; seppur cercando di evitare lo stereotipo e ambendo all'archetipo, la loro struttura e messa in tavola è talmente schematica da produrre Personas troppo ricorrenti in progetti per nulla affini; da ultimo, i testi che accompagnano le Personas sono solitamente basati su routine quotidiane, su compiti specifici e poco altro, non vi è quindi quella rotondità e profondità del personaggio che consente di far vivere alla Personas-character il progetto in itinere. La peculiarità di questo metodo consiste nel modo, al tempo stesso scientifico e autoriale, di poter correlare dati per generare narrazioni, nel creare schemi narrativi utili al progetto, nel poter mostrare come sia possibile scalare il metodo ad altri contesti, a patto di concentrarsi sulle relazioni tra le Personas, più che sulle singole caratteristiche dei profili. Rispetto alle linee guida che sono reperibili in letteratura e nei manuali, il team di ricerca ha inoltre deciso di non inserire nessuna foto, nessun volto da collegare alle Personas. In questo modo non si vuole negare l'importanza dell'immagine, che sicuramente è in grado di rendere verosimile le Personas; ma ci si è voluti concentrare sulla narrazione e sulla scrittura di testi in grado di evocare una serie di persone/personaggi riconducibili al territorio.
Ai brevi racconti abbiamo associato un titolo che differisce dai nomi

delle Personas, per cercare di fornire un inquadramento più generale, facendo riferimento all'archetipo che intendono rappresentare. I titoli sono fortemente caratterizzanti e fanno riferimento a luoghi, comportamenti, motti o altro, che il team ha più volte ascoltato durante le osservazioni: non sono di pura invenzione, se non per i nomi come Ana e Alfredo. Per quanto riguarda struttura narrativa, lunghezza del racconto e grado evocativo delle storie, è stato fondamentale la lettura de *Il libro dei personaggi letterari* (Stassi, 2015) in cui l'autore cerca di offrire uno scorcio tanto narrativo quanto sintetico, due pagine massimo, dei personaggi dei maggiori romanzi dal dopoguerra a oggi.



FIG. 3.
Dettaglio del databook che comprende la visualizzazione delle informazioni sulle caratteristiche delle Personas che accompagnano il testo narrativo (Authors, 2023).

L'obiettivo delle Personas-character è dunque assimilabile: condensare l'essenza di un personaggio che si sviluppa nelle molte pagine di un romanzo o di un progetto, aprendo possibili nodi narrativi in grado di connettere le Personas. Così nel nostro lavoro, Alfredo sarà il parrucchiere di fiducia della *pattina sul parquet*, che ben conosce *uno del 32° piano*, che a sua volta affitta appartamenti a *senza-residenza*, e cerca di incontrare il Fabio di *#torinoèlamiacittà*, e via dicendo. Ognuna di queste storie, non necessariamente rappresenta una narrazione completa nella sua struttura: ovvero un inizio, una parte centrale, un conflitto e una fine, ma segue, e soprattutto intreccia delle *azioni condensate*: principio delineato da Aristotele nella sua Poetica (trad. it. 1984). Vengono rappresentati, infatti, solo i dettagli chiave e i topic centrali nel contesto che si sta indagando (Fig.3). È solo nel processo di composizione delle storie e di correlazione delle trame che entra in gioco l'intera gamma di possibili vincoli, conflitti e desideri inerenti alla

situazione che aiuteranno i progettisti a ideare soluzioni progettuali innovative. Ognuna di queste storie, infatti, contiene dettagli sulla vita delle Personas in un arco temporale stabilito, e questo processo di creazione può dirsi analogo e commisurato ai dettagli di analisi indagati durante il processo di design.
Le otto Personas generate sono dunque chiamate: L'abbonato a Torinosette; New look by Ana e Alfredo; Il senza-residenza; Quelli del 32° piano; La pattina sul parquet; Io sono i miei figli; La sansalvariese; #torinoèlamiacittà.
Di seguito inseriamo solo uno dei racconti intitolato *La pattina sul parquet.* La pattina è quel panno rettangolare, solitamente posto subito dopo la porta d'ingresso dell'appartamento, la sua funzione primaria è quella di non portare lo sporco in casa, quella secondaria di non produrre rumore con le suole delle scarpe, si utilizza poggiando le scarpe sopra e strisciando, quasi sciando sul pavimento. Viene utilizzata anche dagli ospiti, che non esitano a richiederle. La pattina è, inoltre, uno di quegli elementi narrativi ritrovati nella fase di ricerca, nello specifico ha un ruolo cruciale nel libro Le colpe dei padri (Perissinotto, 2017).

> Patrizia non produce attrito, mai. Scivola sul pavimento in rovere della sua casa, affollata di stampe antiche e profumi che acquista solo a Nizza. Ogni anno, il primo sabato di giugno, costringe il figlio Alberto a una lunga deviazione rispetto alla amata Sanremo e varca la frontiera verso la Francia, ha lo sguardo determinato del contrabbandiere. I tessuti che indossa quando cammina sembrano non muoversi sul suo corpo snello, impauriti dal distacco. Il suono stesso della sua voce, per quanto acuto, riesce a impartire ordini senza provocare nemmeno un sussulto sul volto del marito incorniciato in salotto, proprio sopra il pouf. Patrizia non ama le bilance, in cucina non servono, a pranzo cucina la sua signora, la sera tutti gli ingredienti devono stare nel palmo della sua mano. Ha interpretato così i dettami del suo dietologo giapponese Tamio. Il suo peso è un cruccio, da almeno 10 anni, da quando suo marito ha avuto un malore nella sua azienda e non si è più svegliato, da allora non va più in montagna e si sente destinata a prendere peso fino a raggiungere la perfezione della sfera. Ha assunto un personal trainer che vede solo in pubblico, in una palestra in Via Accademia Albertina, appena terminata la lezione si cambia e senza alcun borsone al seguito si concede un tè al circolo dei lettori, con le sue amiche del liceo classico Massimo D'Azeglio, e così come in classe, sussurrano, guatano e sorridono senza emettere suono.

Progettare storie uniche come ponte tra analisi e sintesi

Nel corso di questo progetto abbiamo utilizzato la narrazione come una forma di ricerca in cui, dopo aver selezionato e collezionato i dati attraverso l'analisi, è stato possibile associare gli elementi seguendo

le stesse tecniche utilizzate nella costruzione del racconto. Le storie, infatti, non sono semplici riproduzioni testuali di situazioni pienamente comprese, ma sia dal punto di vista di un autore, che di quello del lettore rappresentano dei viaggi rivelatori che possiamo fare più volte, da diversi punti di vista, scoprendo di volta in volta, come in un processo iterativo, nuovi dettagli o interpretazioni. Definire le storie come una modalità per immagazzinare o trasferire la conoscenza e assegnare un significato alle esperienze non è un concetto nuovo (Polkinghorne, 1988; Schank, 1990), ma all'interno del processo di design e restituzione della ricerca, le storie assumono, oltre alla funzione narrativa, anche una funzione esplorativa. Nel raccontare storie, infatti, usiamo l'immaginazione e la creatività per creare scenari che ci aiutano a creare un contatto e a relazionarci con il mondo, essi non sarebbero altrimenti evidenti esclusivamente attraverso l'analisi o la restituzione dei risultati.
Nello specifico, la restituzione all'azienda partner ha avuto luogo in due momenti differenti. Durante il primo incontro il team di ricerca ha condiviso tutti i dati raccolti in forma ancora grezza, in modo da rilevare soprattutto le differenze rispetto ai metodi prettamente marketing-oriented, che solitamente generano target o consumer-Personas completamente diverse da quelle trattate in questo testo. Nel secondo incontro, invece, abbiamo lavorato a una fase embrionale di concept sulla base del databook e delle Personas. I primi risultati appaiono, dal punto di vista dell'azienda, incoraggianti proprio perché divergenti rispetto al processo interno attuale. Dal punto di vista della ricerca in sé e dei possibili sviluppi ed applicazioni, all'interno ad esempio della didattica, tale metodo sperimentale sta fornendo sia al team di ricerca, che alle aziende coinvolte, che agli studenti in corso, una visione diversa, più ampia, in grado di cogliere al meglio i dettagli, di renderli maggiormente memorabili, coinvolgenti, e di conseguenza utili al processo di design. In questo modo crediamo di aver correttamente coniugato l'approccio data-driven con quello narrativo, creando un percorso in cui gli elementi possono essere riorganizzati per creare e connettere Personas dinamiche senza mai perdere l'aderenza ai dati raccolti. Il designer è difatti in grado di poter risalire al processo creativo, di analizzare i fattori che rendono verosimile una narrazione e riorganizzare tali elementi all'interno della propria narrazione.

BIBLIOGRAFIA

Cooper, A. (1999). The Inmates are Running the Asylum. In: Arend, U., Eberleh, E., Pitschke, K. (eds) Software-Ergonomie '99. Berichte des German Chapter of the ACM, vol 53. Vieweg+Teubner Verlag, Wiesbaden.

Di Salvo, A., Tamborrini, P. M. (2018). The importance of being human. In DIID 65/18 Design as Inventor. Trento: ListLab.

Di Salvo, A. (2020). La costruzione dell'interazione. Il ruolo della narrazione nel processo dell'interaction design. Milano: Franco Angeli.

Di Salvo, A., (2022). Personas: istantanee immobili o strumenti per innovare? In: Il design è innovazione sistemica. Metodi e strumenti per gestire in modo sostenibile la complessità contemporanea: il caso Torino / Gaiardo A., Remondino C. L., Stabellini B., Tamborrini P. M.. - STAMPA. - Siracusa : Letteraventidue Edizioni, - ISBN 978-88-6242-560-5. - pp. 90-93.

Marks, D. (2007). L'arco di trasformazione del personaggio. Roma: Dino Audino editore.

Marino, C., (2022). Metodi e strumenti per il rilievo olistico. In: Il design è innovazione sistemica / Gaiardo, A., Remondino, C., Stabellini, B., Tamborrini, P., - STAMPA. - Siracusa : Letteraventidue, 2022. - ISBN 978-88-6242-560-5. - pp. 82-85.

Mela, A., Davico, L., Conforti, L. (2000). La città, una e molte. Torino e le sue dimensioni spaziali. Napoli: Liguori Editore.

Nielsen, L. (2015). Personas. In The Encyclopedia of Human-Computer Interaction (2nd Ed.). Interaction Design Foundation.

Parrish, P. (2014). Design as Storytelling. TechTrends, 50(4), 72-82.

Perissinotto, A. (2017). Le colpe dei padri. Milano: Pickwick.

Quesenbery, W., & Brooks, K. (2010). Storytelling for User Experience - Crafting stories for better design: Rosenfeld Media.

Saltmarshe, E. (2018). Using Stories to Change Systems. Stanford Social Innovation review.

Seger, L. (1990). Creating unforgettable characters. New York: Henry Holt and C.

Sergeeva, N., & Trifilova, A. (2018). The role of storytelling in the innovation process. Creativity and Innovation Management, 27(4), 489-498. doi:10.1111/caim.12295

Sevaldson, B. (2011). GIGA-Mapping: Visualisation for complexity and systems thinking in design. Nordes, (4).

Stassi, F. (2015). Il libro dei personaggi letterari. Roma: Minimum Fax.

Tamborrini, P., & Stabellini, B. (2018). Metodologie e strumenti per l'innovazione sostenibile, in MD JOURNAL, n. 5:(2018), pp. 50-57.

Wang, M., & Shen, R. (2012). Message design for mobile learning: Learning theories, human cognition and design principles. British Journal of Educational Technology, 43(4), 561-575.