

# **LOST & FOUND**

**Si può essere collaborativi?**

**Una micro-ricerca nei campus di Bovisa.**

# OBIETTIVI



Il nostro obiettivo è di verificare se vi sia la possibilità di migliorare l'aspetto collaborativo del servizio e sollecitarne l'utilizzo.

Attualmente sono **sporadici i casi di collaborazione** per ritrovare oggetti smarriti e questa attività non viene sollecitata abbastanza.

**Pochi studenti conoscono il servizio** o non lo usano.

# SITUAZIONE ATTUALE

Ci sono 3 situazioni che caratterizzano il contesto attuale

## **SITUAZIONE A**

L'oggetto viene trovato dal personale, portato al centralino e segnato su apposito registro.

## **SITUAZIONE B**

L'oggetto viene trovato da uno studente che lo porta a casa (generalmente notifica il ritrovamento sui social)

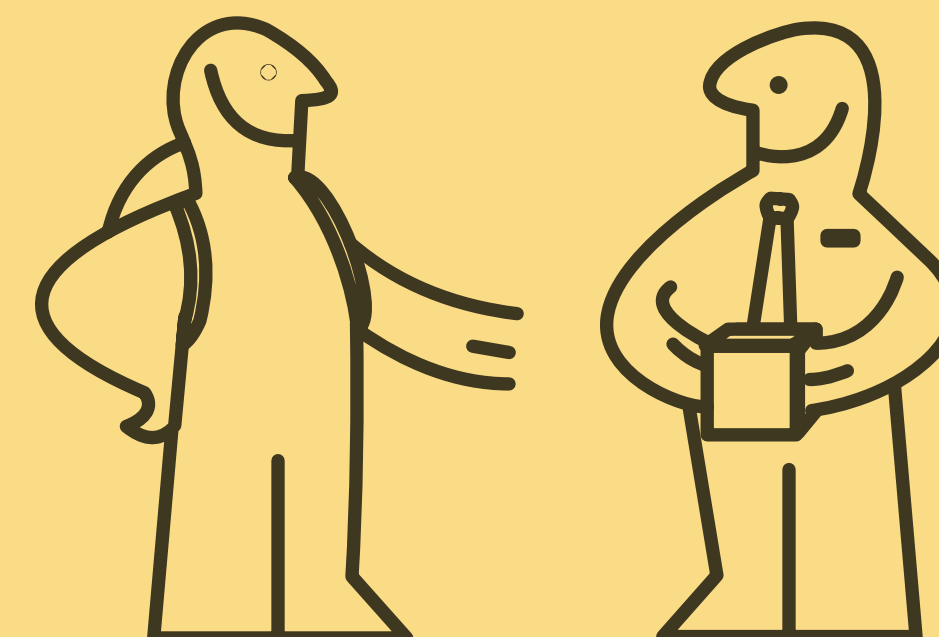
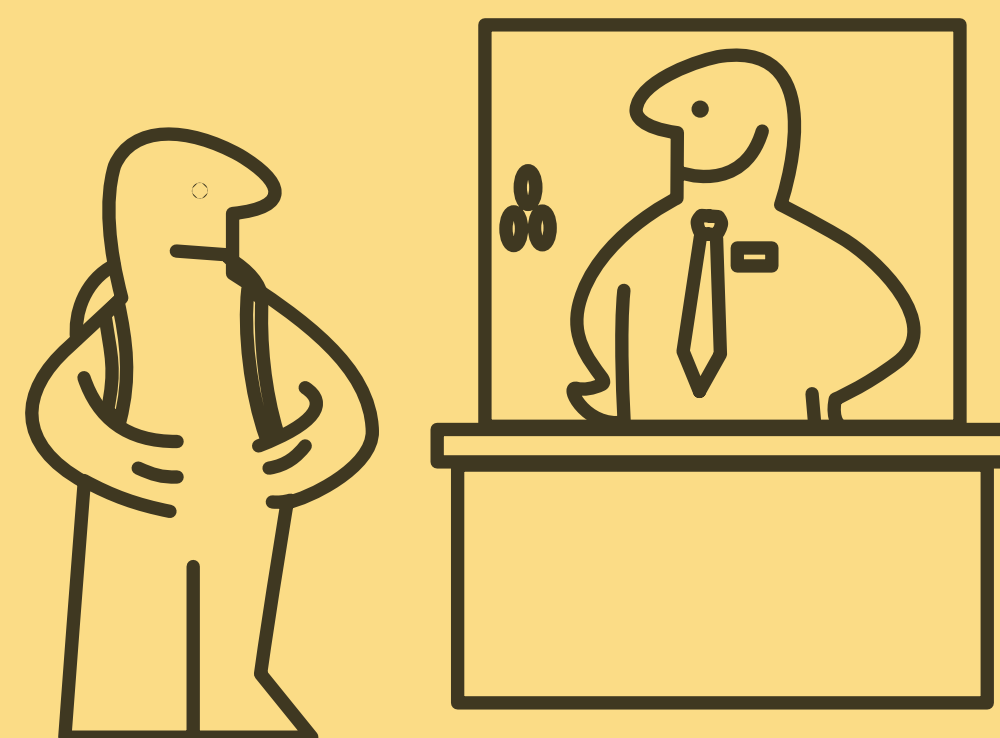
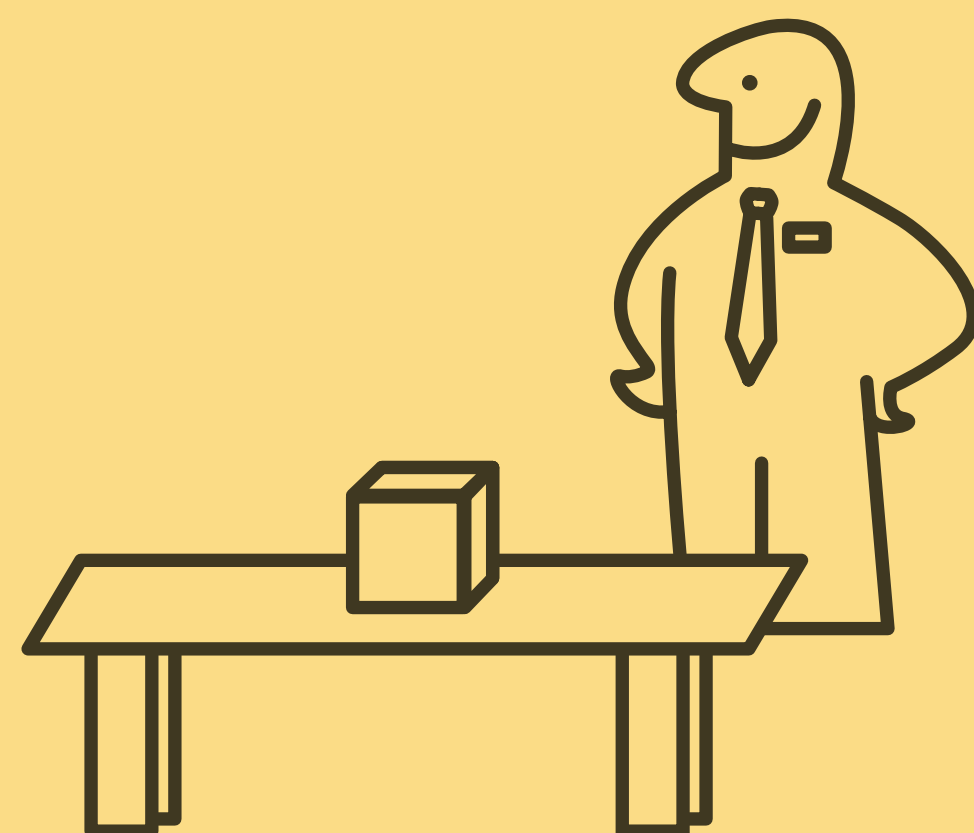
## **SITUAZIONE C**

L'oggetto viene trovato da uno studente che non riesce a risalire al suo possessore e quindi lo lascia dov'è.

# SITUAZIONE A

L'oggetto viene trovato dal personale (o raramente dagli studenti), portato al centralino e registrato sull'apposito registro.

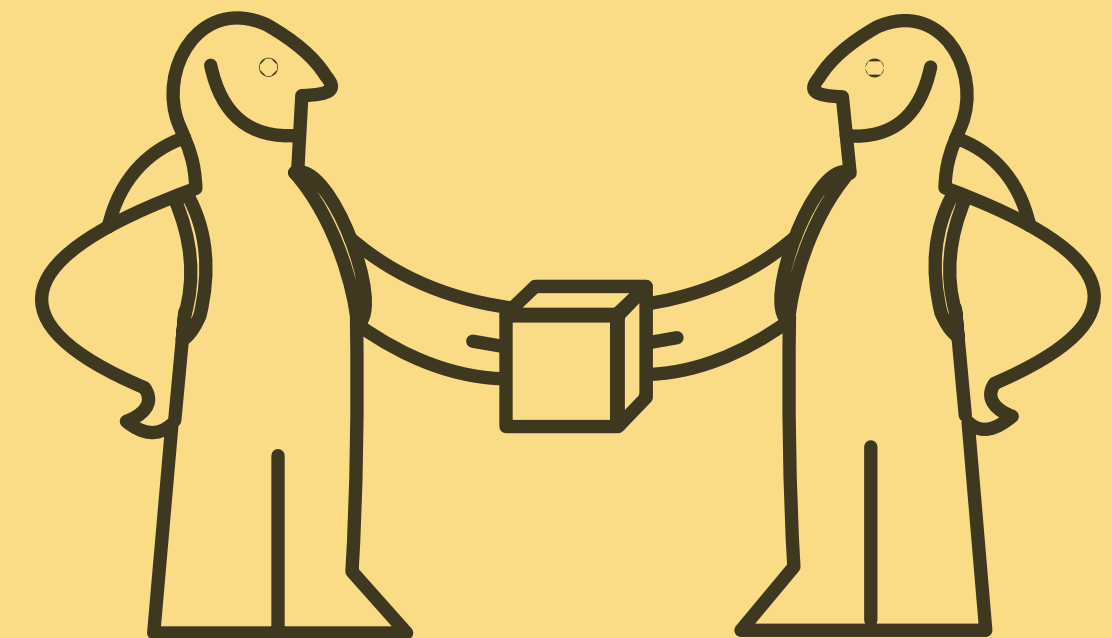
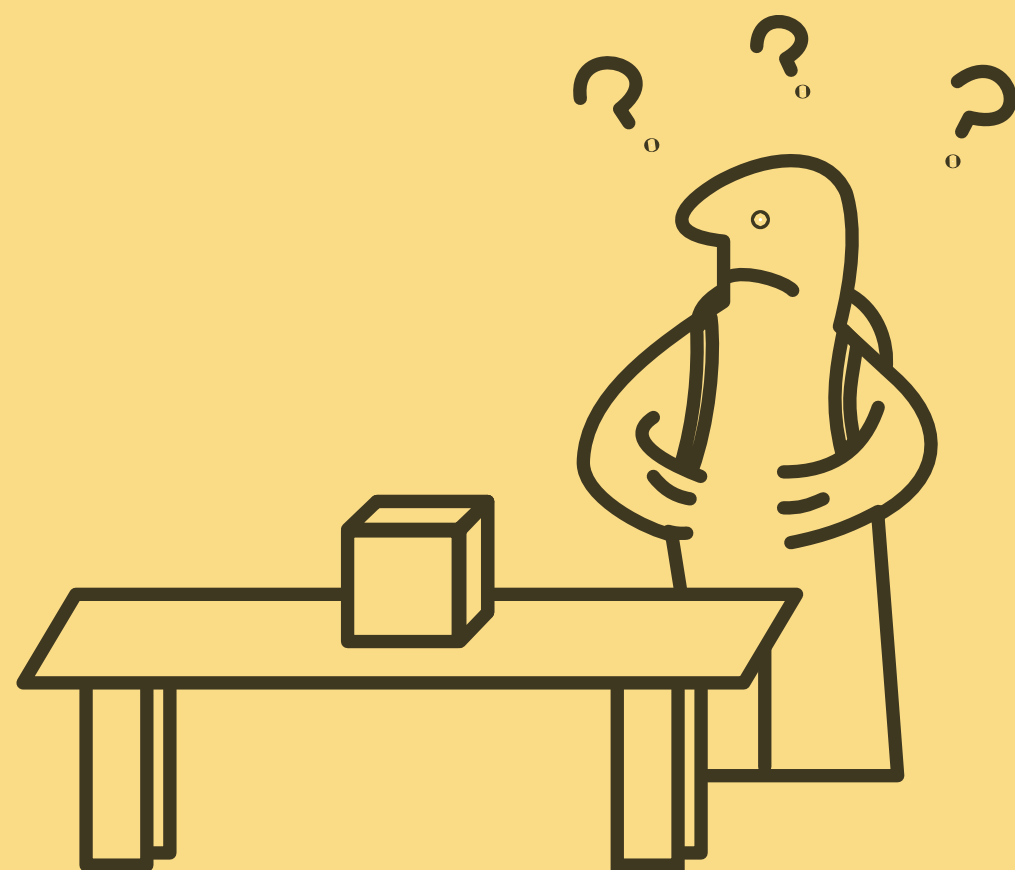
Se l'utente che ha perso l'oggetto va a chiedere al centralino (accade raramente), questo viene restituito previo controllo attraverso domande e registrazione del nominativo con fotocopia della carta d'identità di chi lo ritira.



# SITUAZIONE B

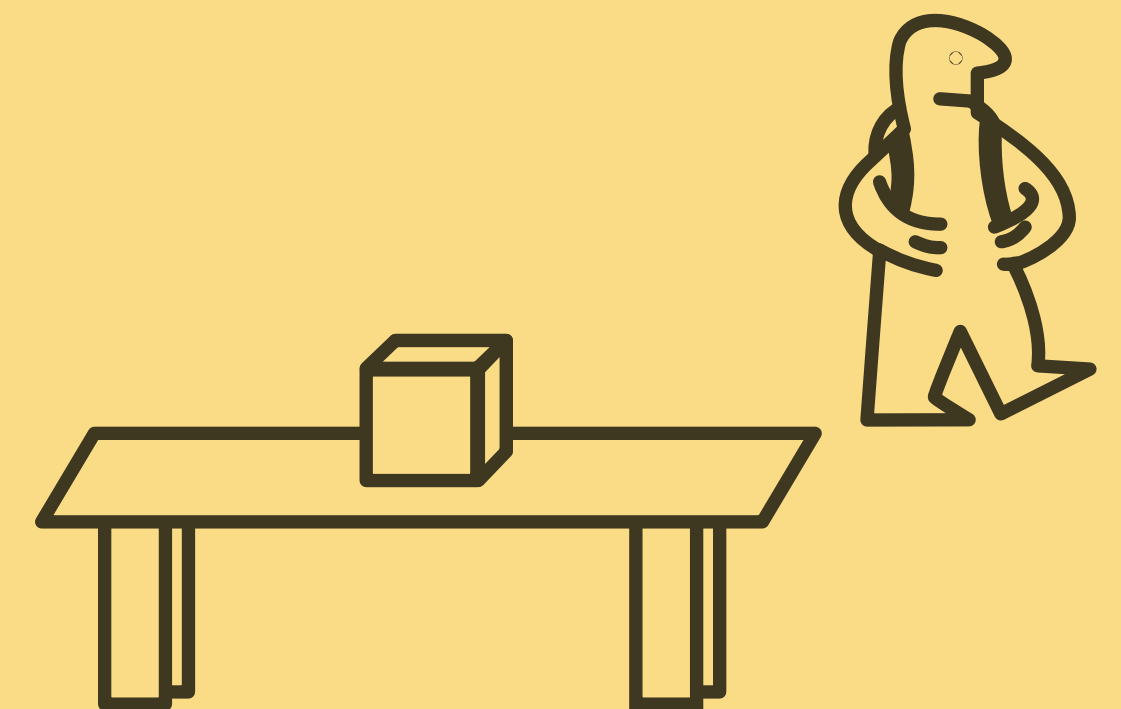
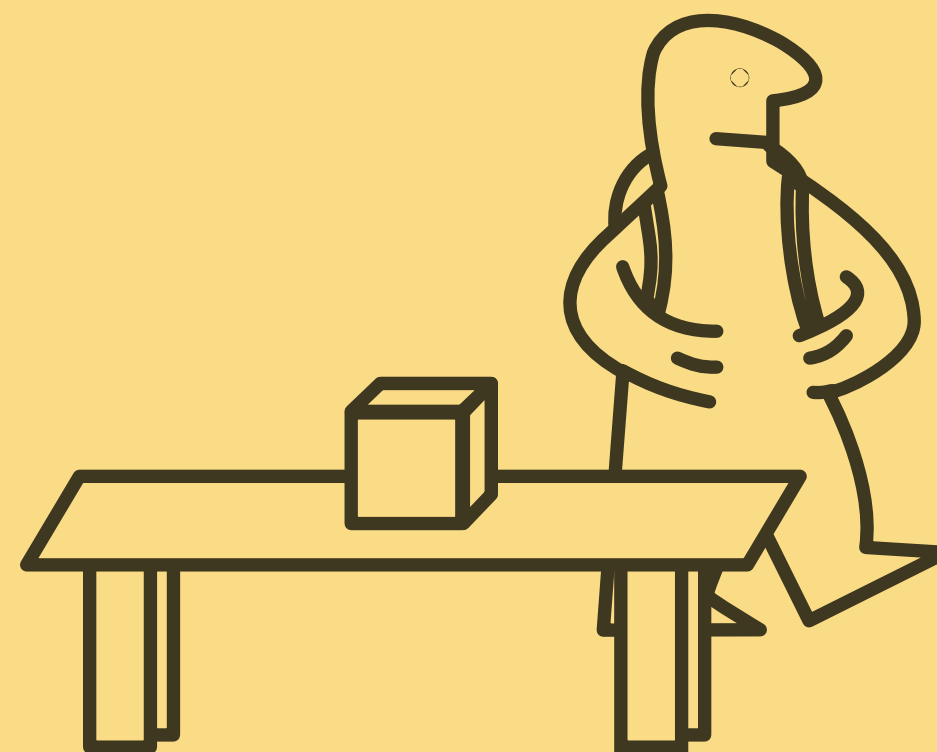
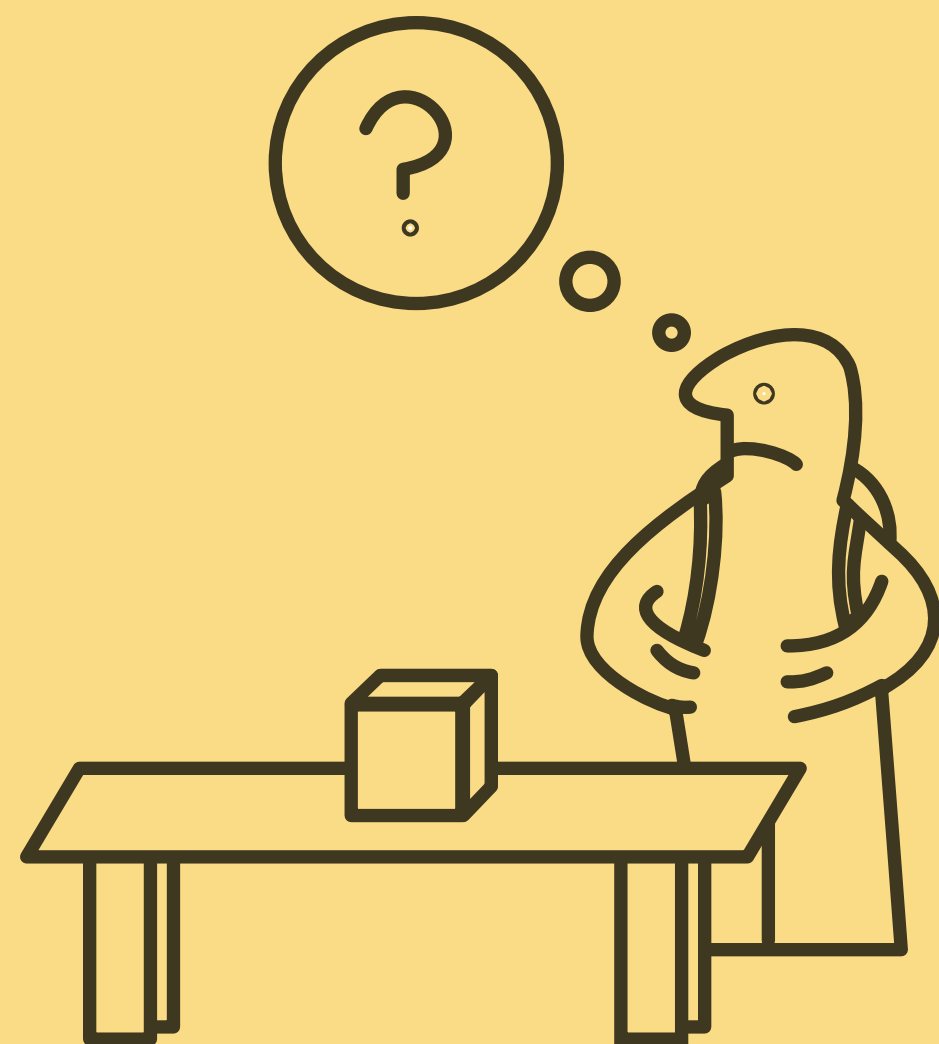
L'oggetto viene trovato da uno studente che lo porta a casa, soprattutto se si ritiene appartenga ad un proprio compagno di corso o di gruppo.

Generalmente lo studente ne notifica il ritrovamento sui social, successivamente viene poi consegnato al proprietario dallo studente stesso.



# SITUAZIONE C

L'oggetto viene trovato da uno studente che non riesce a risalire al suo possessore e quindi lo lascia dov'è.



**DOCUMENTAZIONE**

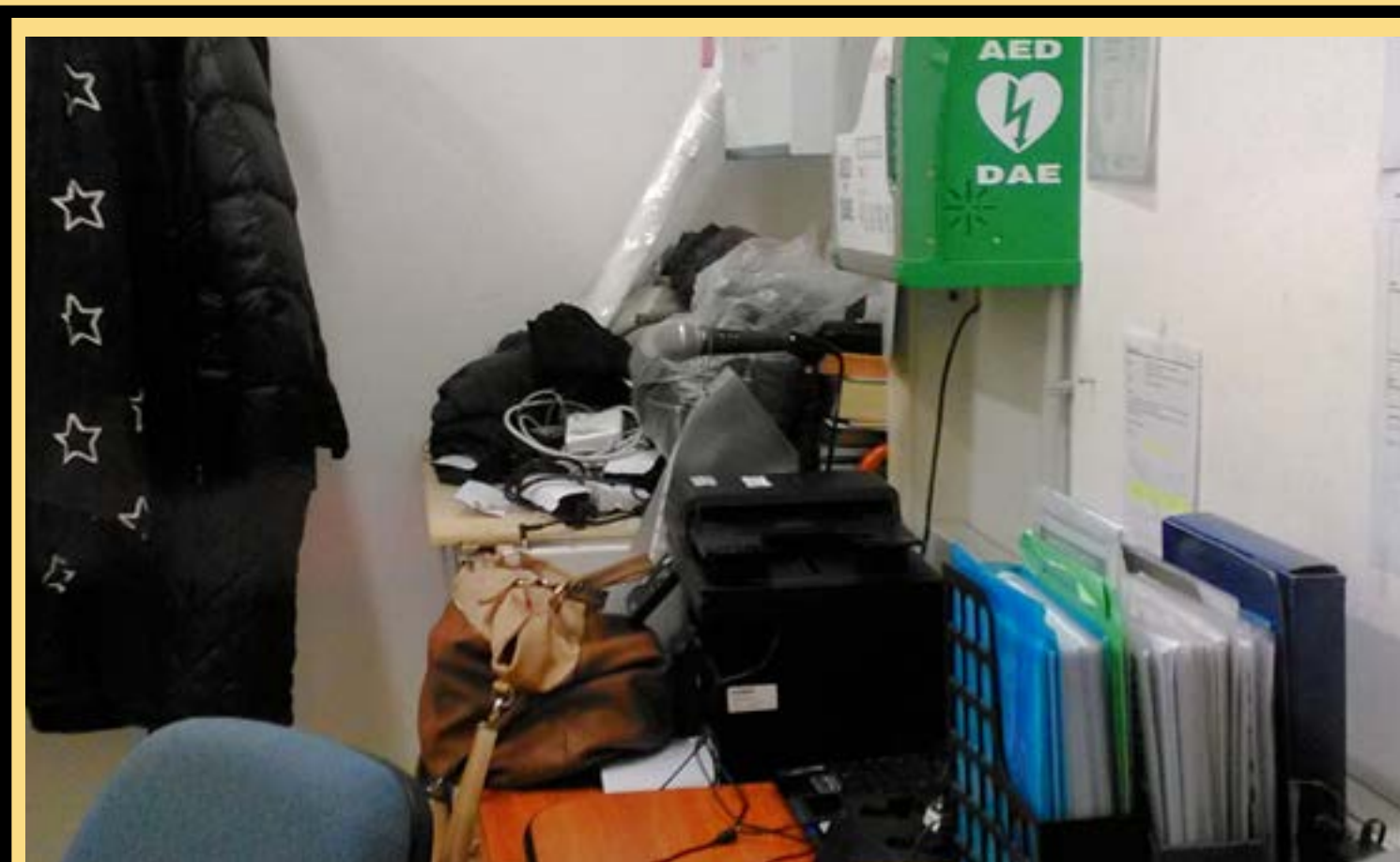


# ESTRATTI DELLE INTERVISTE AL PERSONALE



*«In media vengono persi 15 oggetti al giorno. Molti di più nel periodo degli esami...»*

*«Ne siamo sommersi, non sappiamo più dove metterli, dovremmo una volta all'anno donarli a qualche associazione...»*



*«Molti studenti non sanno di venire a chiedere a noi perchè magari non sanno dove hanno perso l'oggetto, visto che ogni centralino ne gestisce solo quelli persi nell'edificio o quelli adiacenti al suo... e in più sul sito del Politecnico é pure sbagliato il nostro indirizzo...»*



# ESTRATTI DELLE INTERVISTE AGLI STUDENTI

*«Se trovo un oggetto attraverso il quale riesco a risalire al proprietario, cerco di contattarlo tramite social ed eventualmente lo porto a casa, in caso contrario lo porto al centralino»*

*«Se perdo qualcosa, cerco prima sui social, ma non andrei al centralino...»*

*«Una volta ho trovato un quaderno di un mio compagno di corso, quindi l'ho portato a casa e ho contattato il proprietario il giorno dopo»*

*«Se perdo qualcosa, dopo il panico iniziale andrei a cercare nel posto dove l'ho perso, se non lo trovo chiedo sui social e alla fine vado a chiedere allo sportello»*

*«Una volta ho dimenticato il cappotto e l'ho ritrovato allo sportello, così un'altra volta ho portato un libro trovato in aula al servizio...»*



# **SONDAGGIO ONLINE**

Sono state poste agli studenti del Politecnico di Milano, tramite specifico sondaggio online, le seguenti domande, per indagare più a fondo sulla conoscenza e visione del servizio:

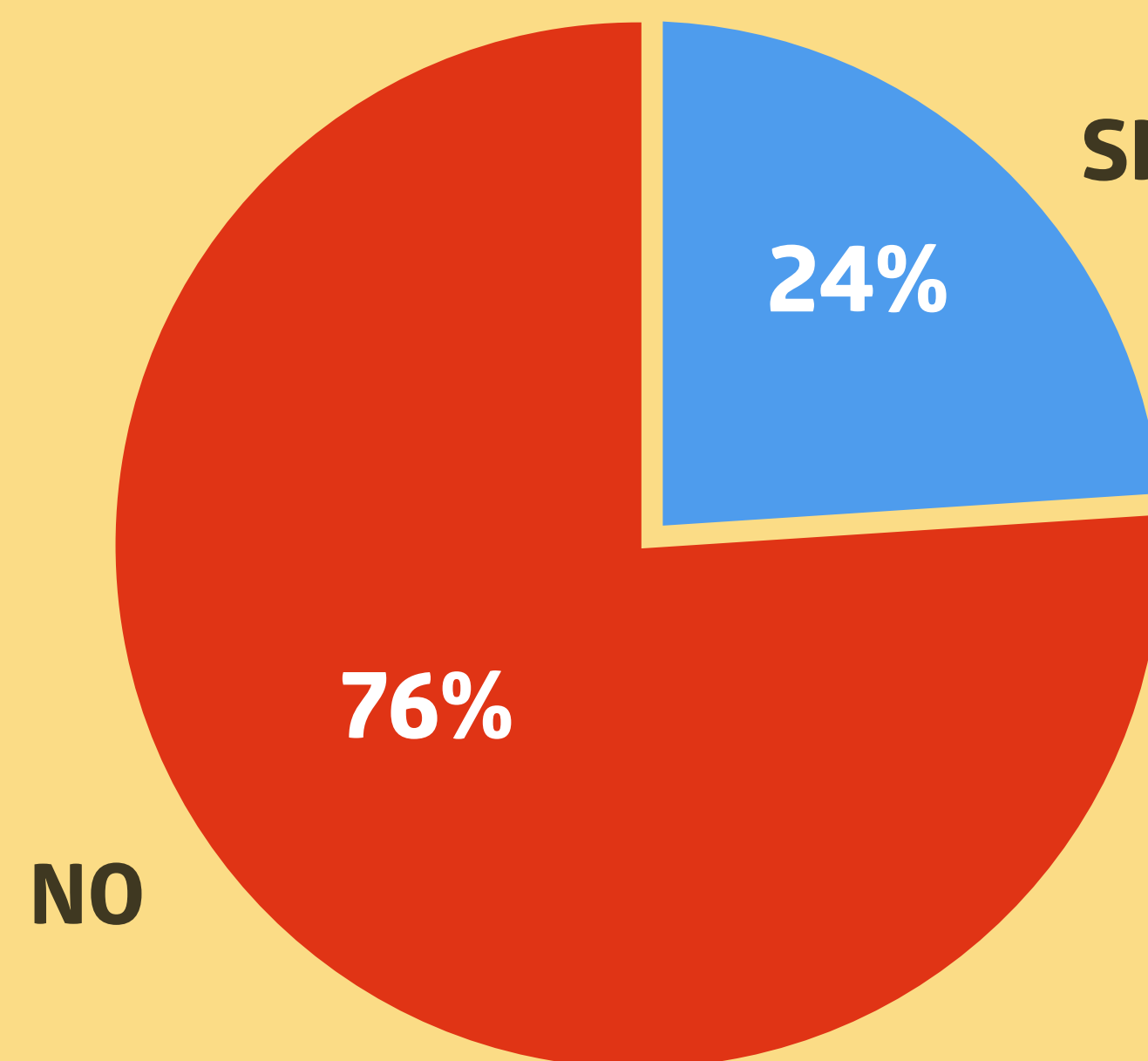
**Conosci il servizio oggetti smarriti del Poli?**

**Quale sarebbe la prima cosa che faresti se perdessi qualcosa?**

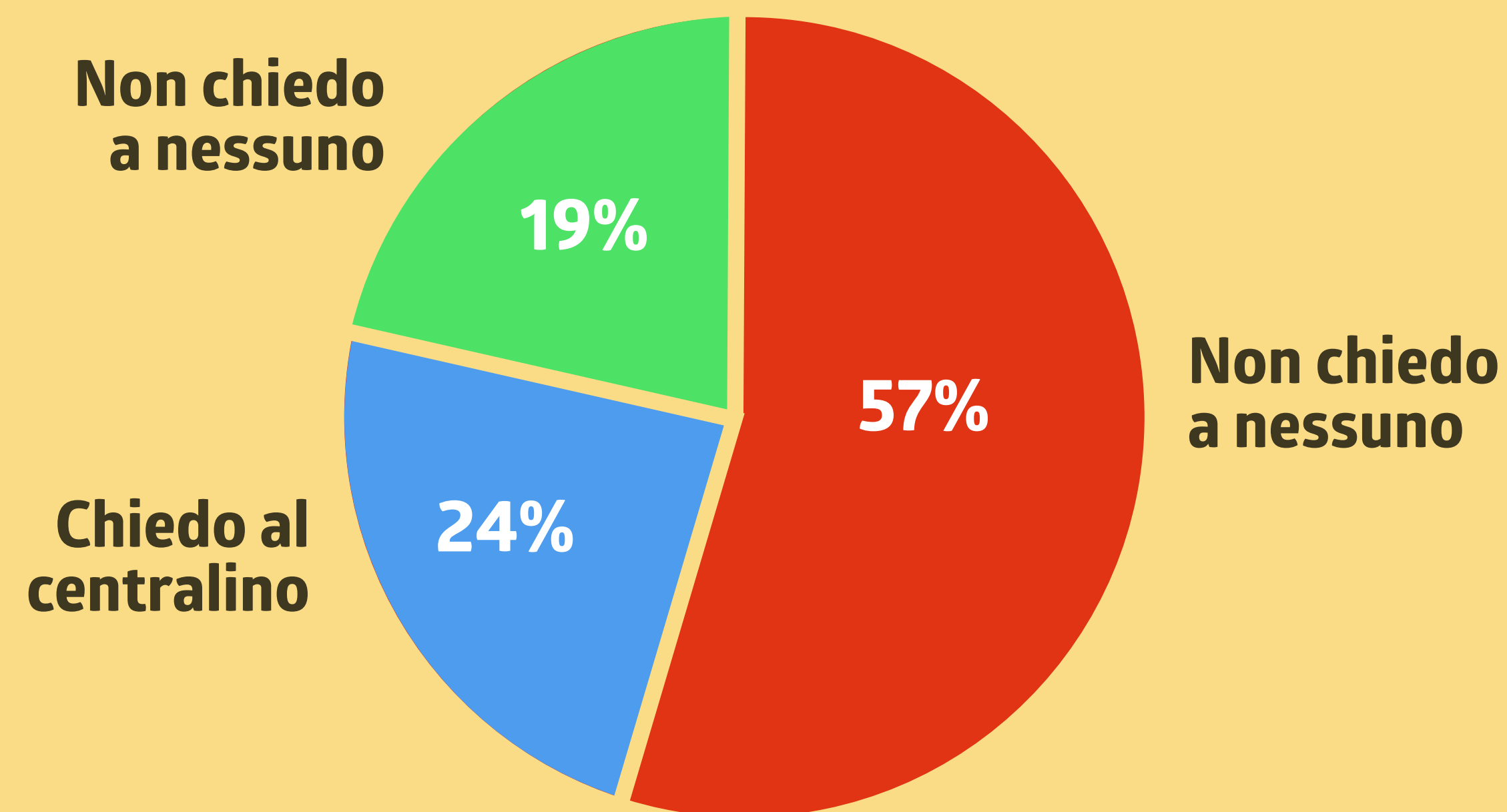
**Se conosci il Servizio Oggetti Smarriti, che visione hai del servizio?**

Vengono riportati di seguito i risultati del sondaggio condotto online per sondare le conoscenze e la visione del servizio da parte degli utenti.

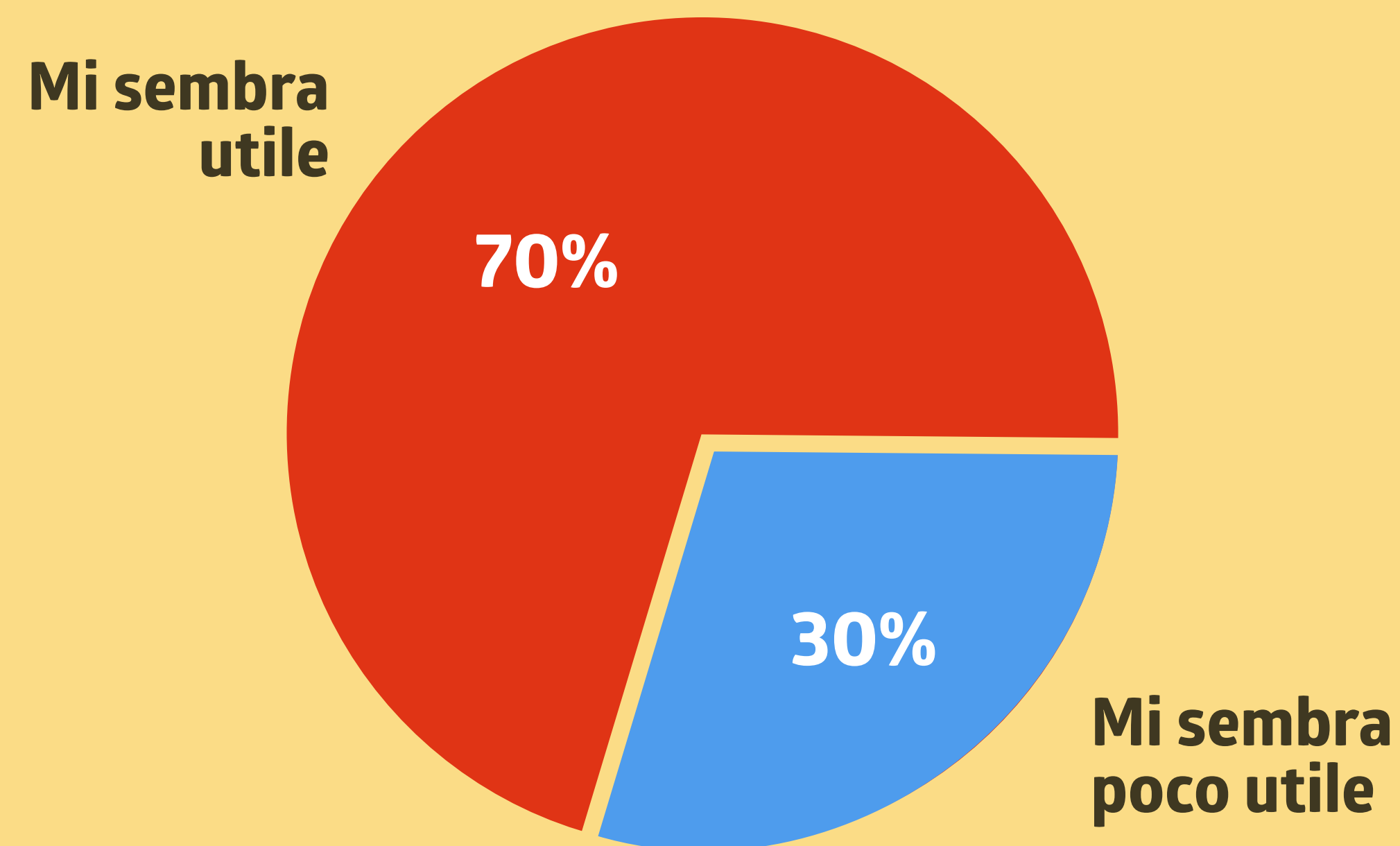
# Conosci il servizio oggetti smarriti del Poli?



# Quale sarebbe la prima cosa che faresti se perdessi qualcosa?



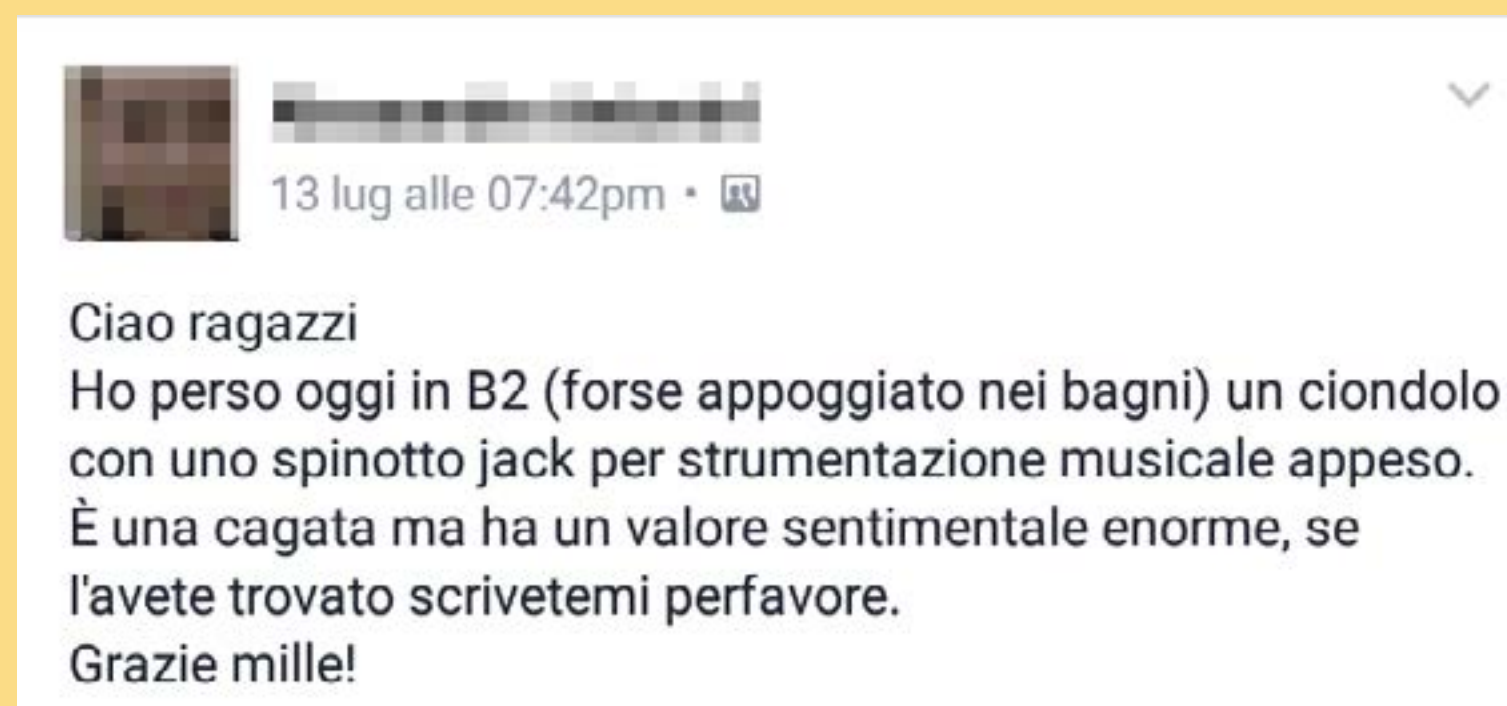
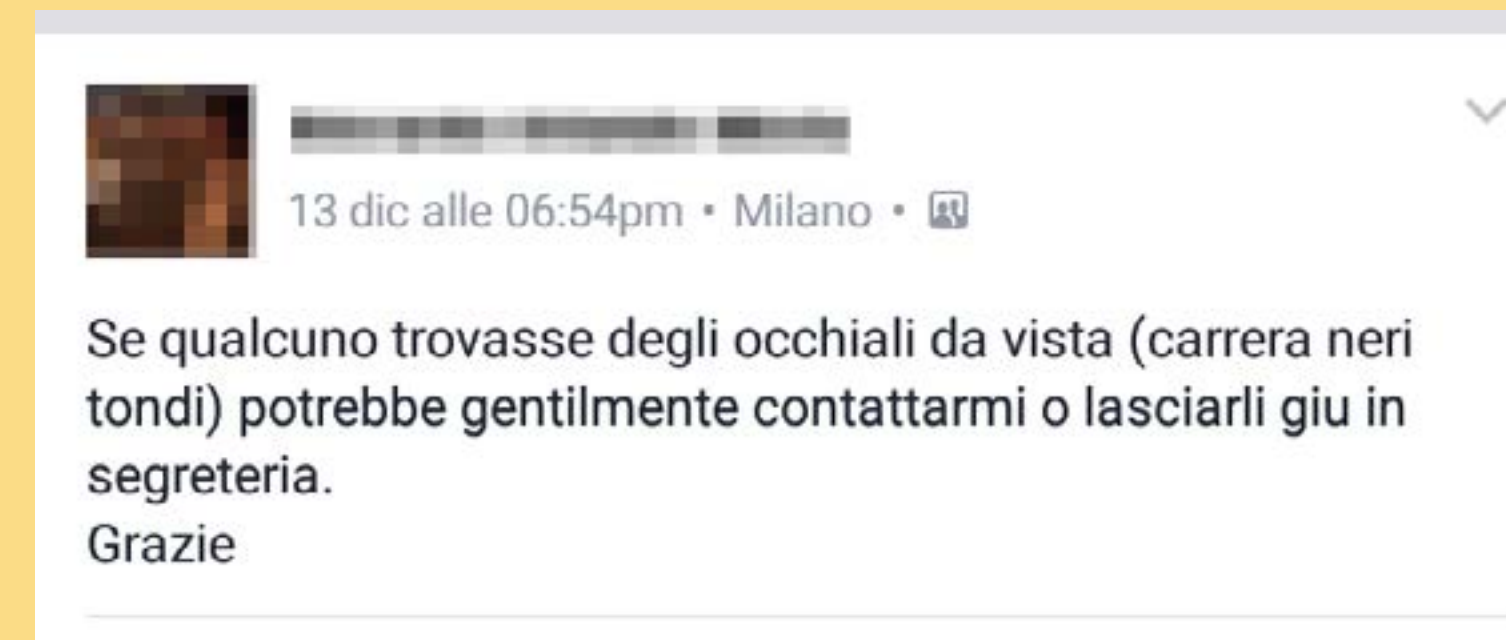
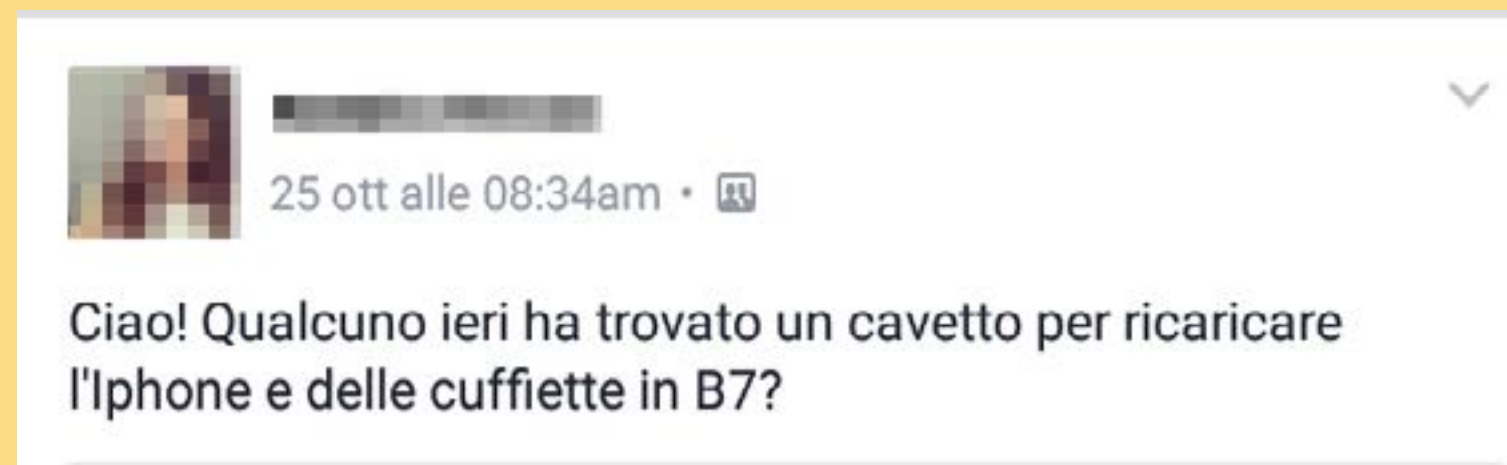
# Se conosci il Servizio Oggetti Smarriti che visione hai del servizio?





# ALCUNI ESEMPI DI RICERCA TRAMITE SOCIAL

Vengono riportati di seguito alcuni esempi di come gli studenti si affidino ai social per ricercare oggetti.





# GLI ATTUALI TOUCH POINT DEL SERVIZIO

Come si può evincere dal seguente materiale la segnaletica e i touch point attualmente presenti al Politecnico non sono sufficientemente esaustivi.



The screenshot shows the official website of the Politecnico di Milano. At the top, there is a navigation bar with links: ATENEO, ENTRA al POLI, CORSI, STUDENTI, and RICERCA. Below this, a breadcrumb trail reads: Home > Studenti > Servizi per gli studenti > Ufficio oggetti rinvenuti. The main heading is 'UFFICIO OGGETTI RINVENUTI'. Underneath, it lists two locations: 'SEDE MILANO LEONARDO' and 'SEDE MILANO BOVISA'. For the Leonardo seat, it provides the address (Piazza Leonardo da Vinci, 32), building (Edificio 6), and contact information (phone, email, and website links). For the Bovisa seat, it provides the address (Via Candiani 72) and contact information (phone and website links).

**POLITECNICO MILANO 1863**

ATENEO | ENTRA al POLI | CORSI | STUDENTI | RICERCA

Home > Studenti > Servizi per gli studenti > Ufficio oggetti rinvenuti

**UFFICIO OGGETTI RINVENUTI**

**SEDE MILANO LEONARDO**

Piazza Leonardo da Vinci, 32  
Edificio 6 (Dipartimento di Chimica), accanto all'aula C.I.1  
Orario: lun-ven 08.30-13.00 e 14.00-16.00  
tel. 02.2399.2038  
[mauro.iodice@polimi.it](mailto:mauro.iodice@polimi.it)  
[ufficiooggettirinvenuti@polimi.it](mailto:ufficiooggettirinvenuti@polimi.it)

**SEDE MILANO BOVISA**

Via Candiani 72, c/o portineria Edificio B8  
Orario: lun-ven 08.00-18.00  
Via La Masa, 34 c/o Edificio PPG  
Orario: 8.00-18.00



The screenshot shows a Facebook post from the Politecnico di Milano page. The post is in Italian and asks for help finding the 'Ufficio oggetti rinvenuti' (Lost and Found office) in the Leonardo seat. The user mentions that the location is supposed to be Edificio 6 next to aula C.I.1 but they can't find it. The post has 2 comments and a share button.

**Politecnico di Milano**

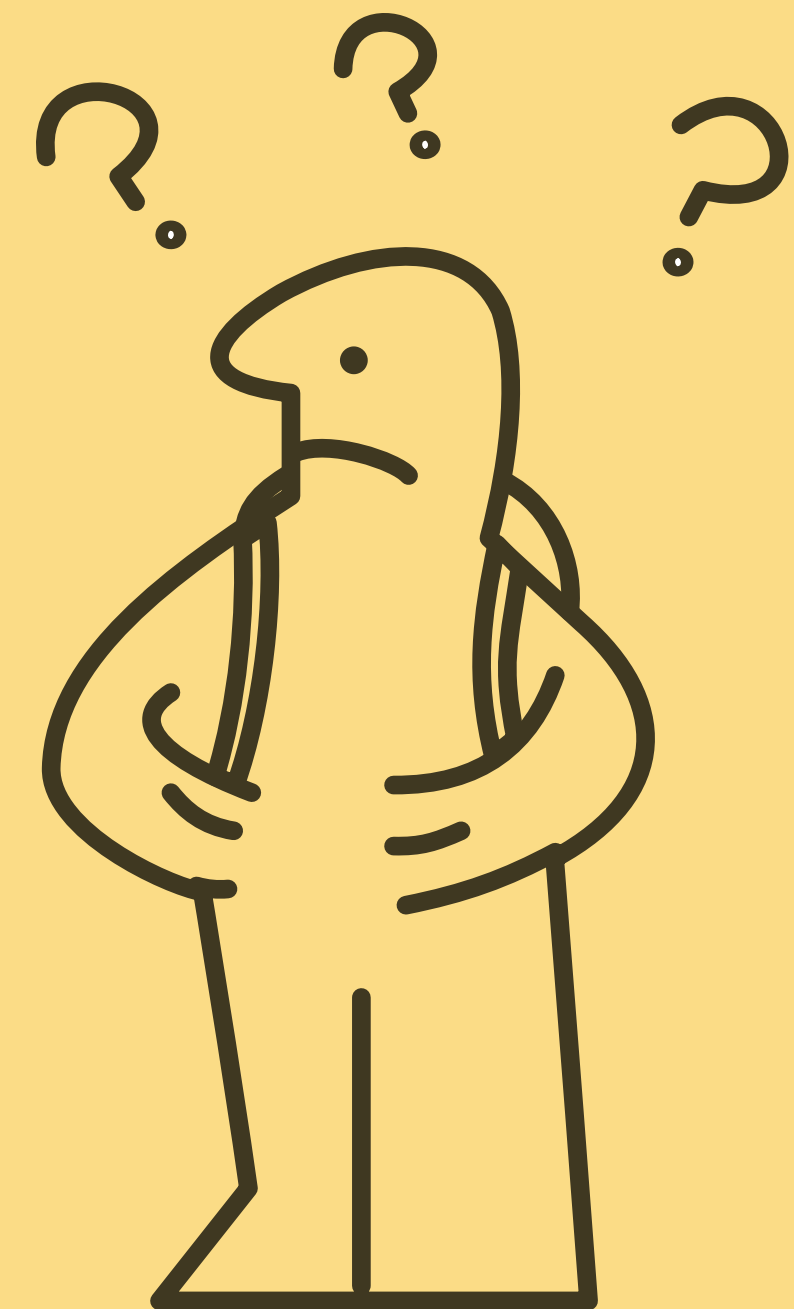
Salve, c'è qualcuno che potrebbe darmi indicazioni più precise su dove si trovi l'ufficio oggetti rinvenuti nella sede di Milano Leonardo, perchè l'indicazione è edificio 6 accanto all'aula C.I.1 ma non trovo l'ufficio. Grazie

2 Comments

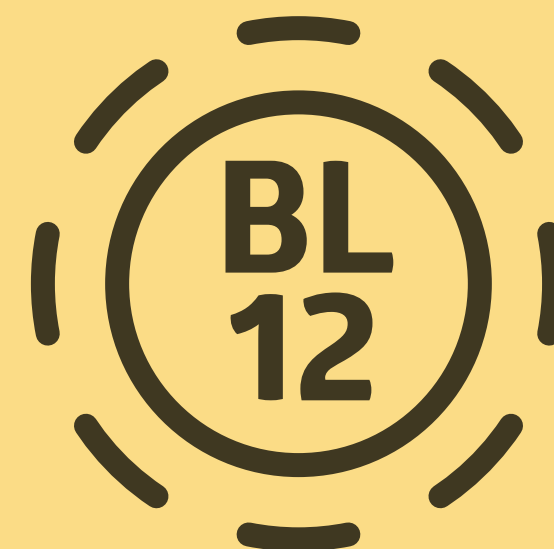
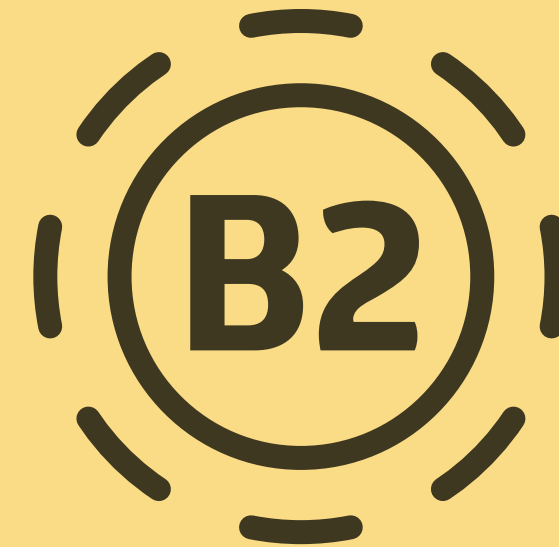
Share

**ANALISI**

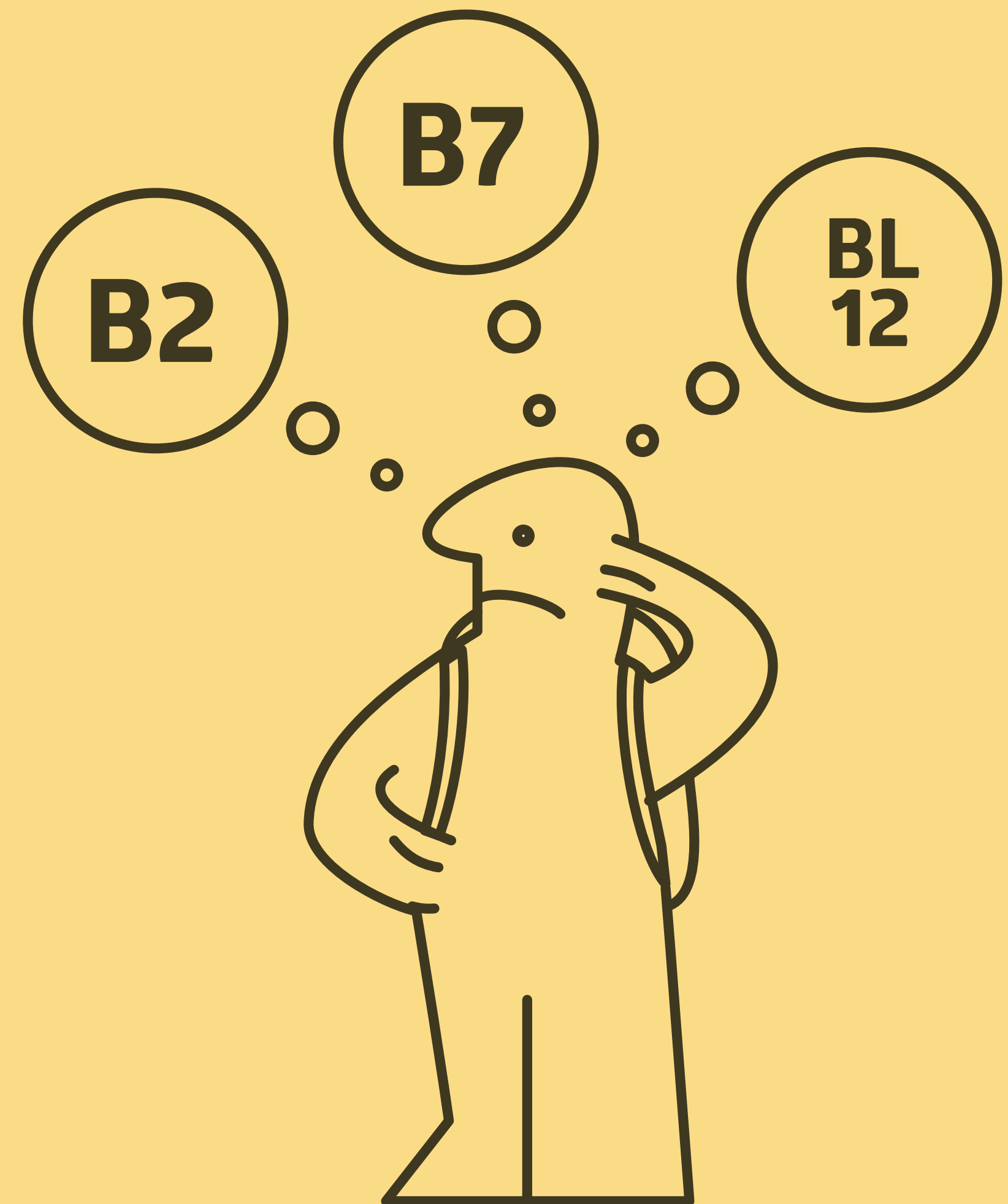
È un servizio poco utilizzato perché poco conosciuto.  
Questo è probabilmente dovuto al fatto che non viene  
per nulla pubblicizzato e non è ben segnalato.  
Inoltre le informazioni sul sito del Politecnico  
sono scarse o non precise.



Il servizio viene gestito indipendentemente  
da ogni edificio principale del campus  
(B2 - Biblioteca B1 - B12 - B7 ...)



La gente non sa dove ha perso  
l'oggetto e non sa che deve andare  
a chiedere al centralino specifico.

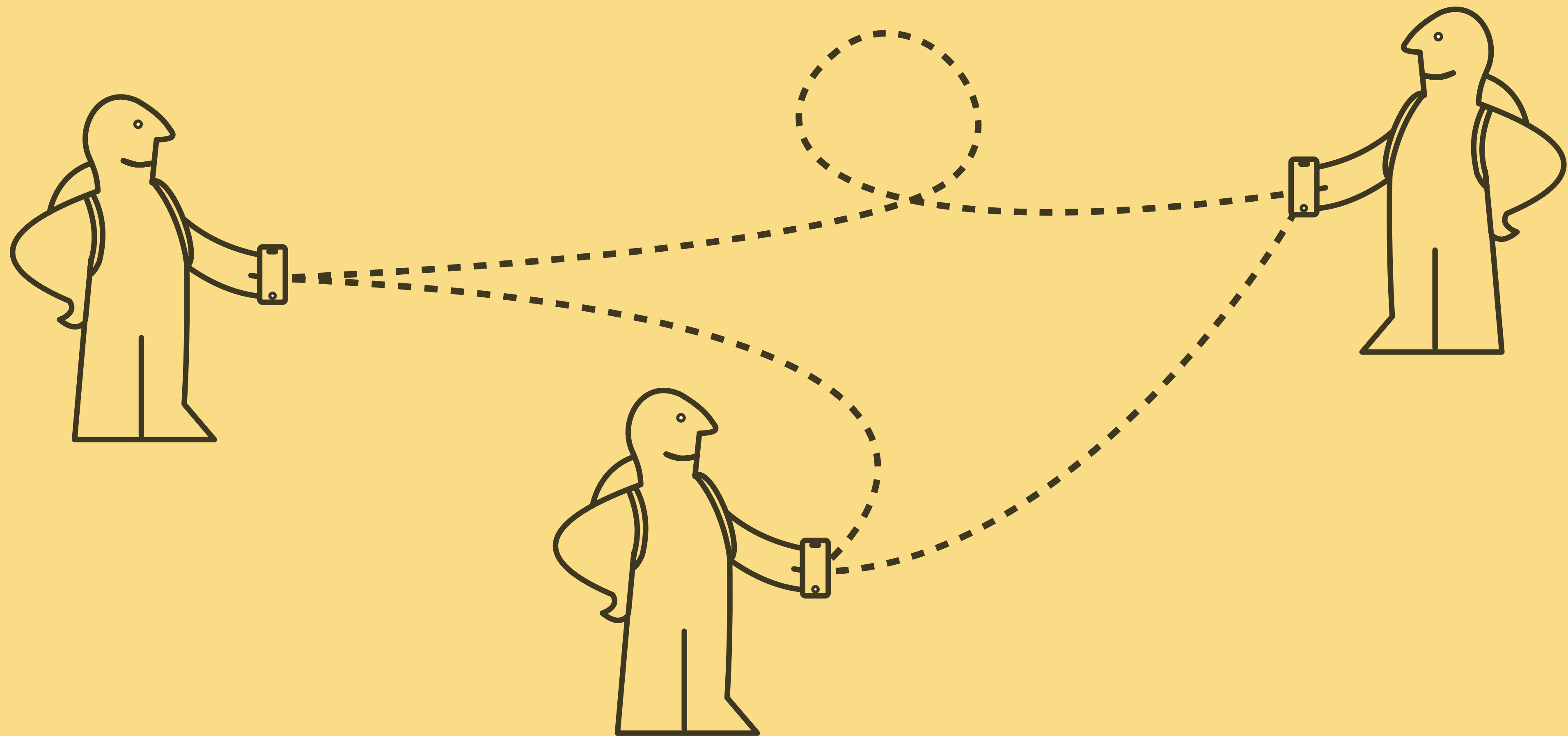


Blocco mentale degli utenti del servizio.  
Molti non sanno o non vogliono portare  
l'oggetto al centralino perchè non  
conoscono il servizio o non lo trovano  
affidabile o utile.

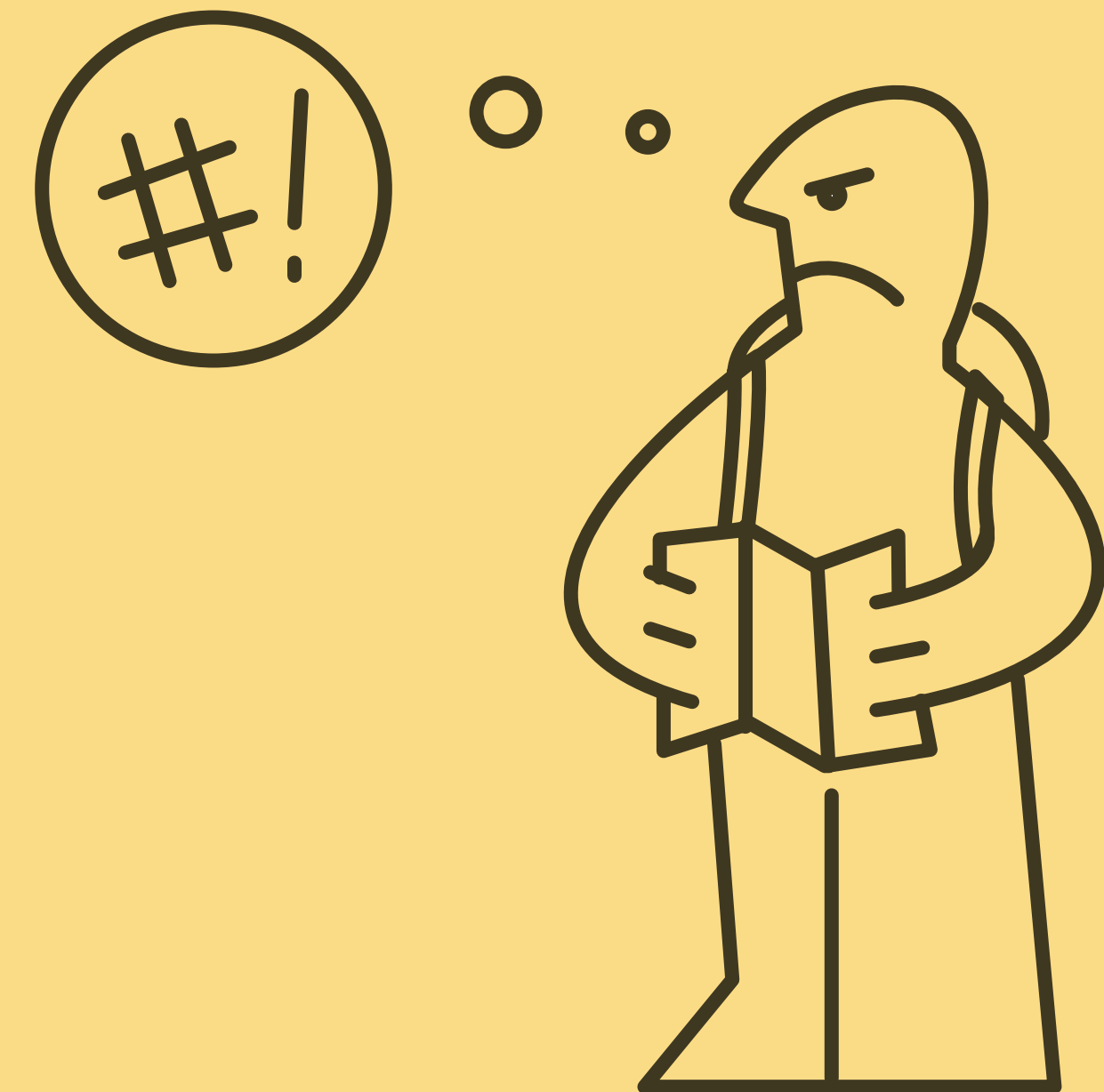




Propensione ad utilizzare i social  
per capire se l'oggetto è stato ritrovato.



La mappa dove è segnato il servizio  
non è completa ed è imprecisa.



**VALORI  
METAFORE  
LINGUAGGI**

**Dal punto di vista emotivo perdere  
un oggetto significa molto per noi.**

Gli oggetti infatti parlano della nostra  
persona, della nostra storia,  
delle nostre scelte, stimolano i nostri  
desideri, rinforzano la nostra autonomia,  
marcano il trascorrere del tempo  
e la caducità dell'esistere.



## **Viviamo circondati da oggetti.**

Assistiamo al loro entrare e uscire dalla nostra vita talvolta con un moto proprio, altre volte con una partecipazione emotiva che ci fa sentire parte di essi.

**Sigmund Freud** identifica con il termine libido questa quantità di energia affettiva che ognuno di noi dirige verso gli oggetti che ci circondano.



**La distrazione è forse la principale causa per cui smarriamo gli oggetti.**

Coinvolge le nostre capacità cognitive ma anche la nostra capacità di autoingannarci, di superare la paura.

Sulla distrazione gioca un ruolo fondamentale il **fattore ansia**, predominante in un atteggiamento distratto alla vita.





Tuttavia si ritiene che l'intelletto umano **abbia bisogno della distrazione** per tenere a bada determinate emozioni negative e che queste possano essere in parte controllate.

Quindi, un po' di sana distrazione è **non solo accettabile, ma umana e piacevole**. Aiuta a sostenere momenti di forte stress, alleggerendo impegni e responsabilità.



Lo **stato di depressione** che si prova quando si perde qualcosa svolge un ruolo altrettanto importante.

Secondo Freud le forme meno gravi di depressione sono in qualche modo legate al **lutto** inteso, non solo come l'evento della morte di una persona amata, ma anche come la perdita di qualsiasi oggetto o situazione che contribuiscono a mantenere salda l'immagine positiva di sé.



L'evento di una perdita di qualsiasi tipo può produrre **disperazione, angoscia**.

Sempre secondo Freud infatti l'**affetto depressivo** sarebbe la reazione soggettiva inevitabile alla perdita non di un oggetto qualunque, ma di un oggetto che il soggetto **sovrainveste narcisisticamente** e la cui perdita comporterebbe una **emorragia libidica**.

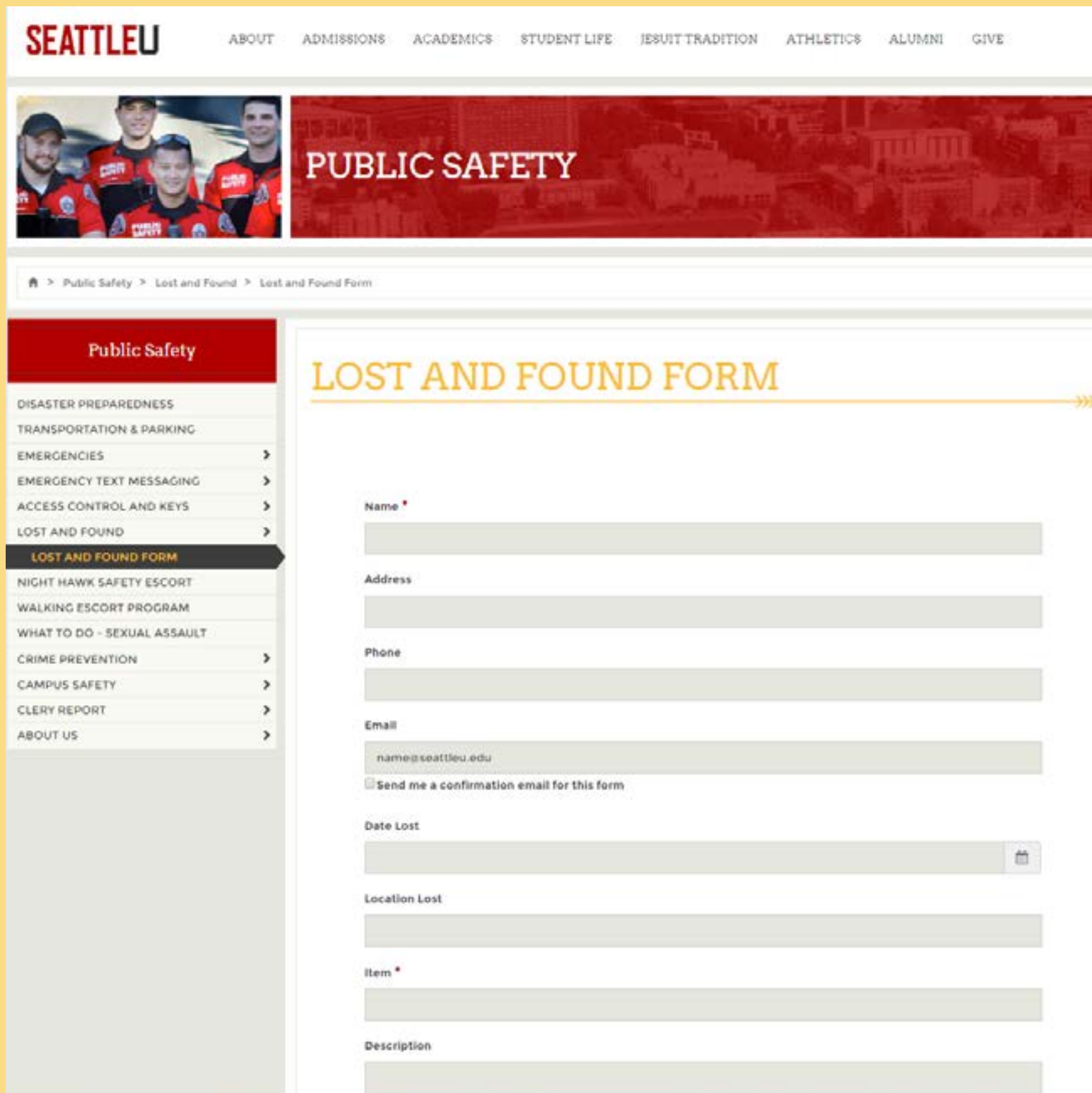
link al documento completo:  
<https://www.scribd.com/document/335933409/La-Paura-Di-Perdere-Un-Oggetto>



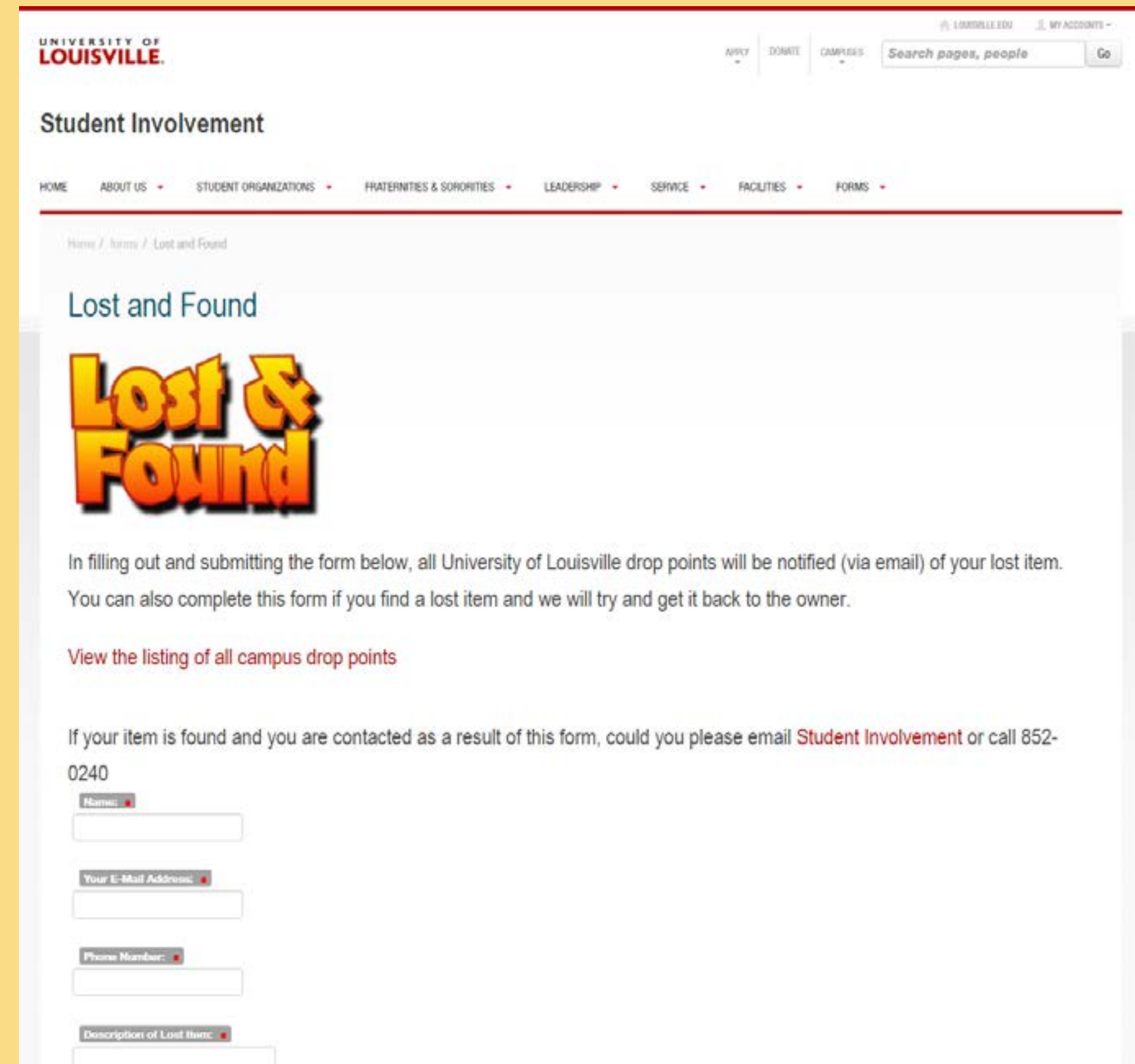
**CASI STUDIO**

# ALTRE UNIVERSITÀ

La situazione per quanto riguarda le altre università è molto variegata  
Si va dai form di richiesta compilabili online




The screenshot shows the Seattle University (SEATTLEU) website's Public Safety section. A sidebar on the left lists various safety services, with "LOST AND FOUND FORM" highlighted. The main content area is titled "LOST AND FOUND FORM" and contains a form with the following fields: Name (required), Address, Phone, Email (pre-filled with name@seattleu.edu), a checkbox for "Send me a confirmation email for this form", Date Lost (with a calendar icon), Location Lost, Item (required), and Description.



The screenshot shows the University of Louisville website's Student Involvement section. It features a "Lost and Found" heading with a large, stylized "Lost & Found" graphic. Below the graphic, text explains that submitting the form notifies all University of Louisville drop points via email. A link "View the listing of all campus drop points" is provided. Further down, a paragraph states that if an item is found, users should email Student Involvement or call 852-0240. The form fields visible are: Name (required), Your E-Mail Address (required), Phone Number (required), and Description of Lost Item (required).

A quelli da scaricare in formato cartaceo, compilare e mandare o consegnare manualmente (si noti che vi è un modulo diverso per oggetti persi e ritrovati)



UNIVERSITY  
OF ABERDEEN

ESTATES SECTION

## FOUND PROPERTY REPORT FORM

<b>Item Found:-</b>	
<b>Description/Belongs to:-</b>	
<b>Location Found:-</b>	
<b>Date Found:-</b>	
<b>Found By:-</b> <b>Name:</b> <b>Address:</b>  <b>Tel Numbers (Home):</b> <b>(Mobile):)</b>	
	<b>For Office Use Only</b>
<b>Returned to Owner:-</b>	Signed:  Date:
<b><u>After 3 Months</u></b>	
<b>Returned to Finder:-</b>	Signed:  Date:
<b>Destroyed/Oxfam:-</b>	Date:

Please return form with item of found property to:

Security Control  
9a Dunbar Street  
Aberdeen,  
AB24 3UD

Security Admin Office  
 Telephone: 01509 223751 / 222143  
 Out of Hours: 01509 222141  
 E-mail: securityadmin@lboro.ac.uk

LOST REF:-

## LOST PROPERTY FORM

### PLEASE COMPLETE IN CAPITALS

Description of LOST PROPERTY	
Date and Time Lost	
Where	
Name and ID Number of Owner (PLEASE PRINT)	
Address/ Dept/ Hall	
Contact Number	
Email address	

### To Be Completed by Security Staff

Date Recorded.....

Signed by.....

Outcome- property returned-  
(found ref number)

Copyright © Loughborough University. All rights reserved.

1



Per quanto riguarda le università milanesi non c'è un vero e proprio servizio Internet, anzi in alcune non è nemmeno segnato l'ufficio di riferimento. Ne deriva un'auto-organizzazione da parte degli utenti, che tramite i social si coordinano tra loro, con tutti i problemi di proprietà che possono insorgere.



**Spotted: Bocconi Milano**

16 maggio 2014 · 🌐

**BOCCONI OGGETTI SMARRITI**

Ciao! Ho dimenticato oggi un paio di occhiali da sole (ray bon) nel bagno delle ragazze al primo piano del velodromo ...qualcuna le ha trovate?

#8790



**Spotted: Unicatt**

16 dicembre 2013 · 🌐

**oggetti smarriti in cattolica?!**

<https://www.facebook.com/groups/224516301061637/>

#7799

Piace a 1 persona



**Spotted: IULM**

September 26, 2014 · 🌐

**IULM oggetti smarriti**

Trovate chiavi fuori dall' università con un ciondolo a forma di pesce azzurro. Sono state lasciate in segreteria



**Spotted: UNIMI**

December 16, 2013 · 🌐

**UNIMI TUTTA**

**oggetti smarriti**


iscrivetevi e aggiungete! 😊

<https://www.facebook.com/groups/unimilost/>


#7112


#spottedunimi

In alcune università anglosassoni invece la gestione degli oggetti smarriti viene affidata al reparto di Polizia Locale.


HARVARD UNIVERSITY

HARVARD.EDU





[APPLY FOR A JOB](#)
[FALL CLEAN-UP](#)
[CONTACT](#)

[HOME](#)
[About ▾](#)
[Fall Clean-Up ▾](#)
[Spring Clean-Up ▾](#)
[Employment ▾](#)
[Services ▾](#)
[Payroll ▾](#)

SERVICES

▾ Term-Time Services

Bathroom Cleaning

Life Safety Inspections

Classroom Cleaning

Harvard Yard Lost & Found

▾ First-Year Services

## Harvard Yard Lost & Found

Dorm Crew maintains a lost and found for the Harvard Yard area and academic buildings. We hold missing items for 30 days. The Harvard University Police Department maintains a complete listing of all [Harvard University lost and found locations](#).

Please call **(617) 495-5569** or email [DormCrew@harvard.edu](mailto:DormCrew@harvard.edu) to see if your lost item has been turned in to us. You may also visit us in [Weld Hall basement](#) during our regular business hours (weekdays 9:00am-5:30pm, weekends 12:00pm-5:00pm).

Harvard Dorm Crew


Weld Hall B2 | Cambridge, MA 02138

(617) 495-5569

[dormcrew.harvard.edu](#) | [fcu.fas.harvard.edu](#) | [dormcrew@harvard.edu](mailto:dormcrew@harvard.edu)

Powered by

Admin Login ▸


**UNIVERSITY OF  
CAMBRIDGE**

[Study at Cambridge](#)

[About the University](#)

[Research at Cambridge](#)

[Quick links](#)

[Home](#) / [Using the Library](#) / [Frequently asked questions](#) / [Lost property](#)

600 YEARS

1416–2016

CAMBRIDGE

UNIVERSITY

LIBRARY

[Home](#)
[Using the Library](#)
[Research](#)
[Teaching & Learning](#)
[Search & find](#)
[Collections](#)
[About](#)
[Giving](#)
[Cambridge Libraries](#)

Cambridge University Library

Using the Library

**Frequently asked questions**

- Borrowing books
- Overdue items and fines
- Locker room
- Locker hire
- Lost property
- Mobile phones and cameras
- Rules
- Information for visitors

Joining the Library

Library Lowdown video guides

Library floorplan

## Lost property

### Found lost property

Property found in the Library should be handed in to the Reader Services Desk. Where possible, the owner of the item will be contacted. Details of the item will be taken and entered into the lost property register held in the Reader Services Desk. Non-perishable items of property will be held at the Reader Services Desk for one month, after which items judged to be of significant value will be taken to the Cambridge Police Station. Other items will be taken to a local charity shop if they are of sufficient quality, or disposed of.

Books and materials from libraries other than CUL will be returned to their respective locations where possible.

### Claiming lost property

Enquiries about items of lost property can be made at the Reader Services Desk. Proof of ownership and/or identity must be provided to the satisfaction of the member of staff handling the reclaim of the property. Details will be taken and entered into the lost property register and the item(s) signed for.

Cambridgeshire Constabulary issue guidelines about lost property at <http://www.cambs.police.uk/contactus/lost.asp>



# LUOGHI PIÙ AMPI

La situazione per quanto riguarda luoghi più ampi è molto analoga a quelle delle università, con la presenza di moduli online, più o meno utili e ben realizzati.

Ricordiamo poi la legge italiana in merito al trattamento degli oggetti smarriti, la quale impone al cittadino che ne trovasse uno di consegnarlo al sindaco (o all'ufficio da lui preposto).

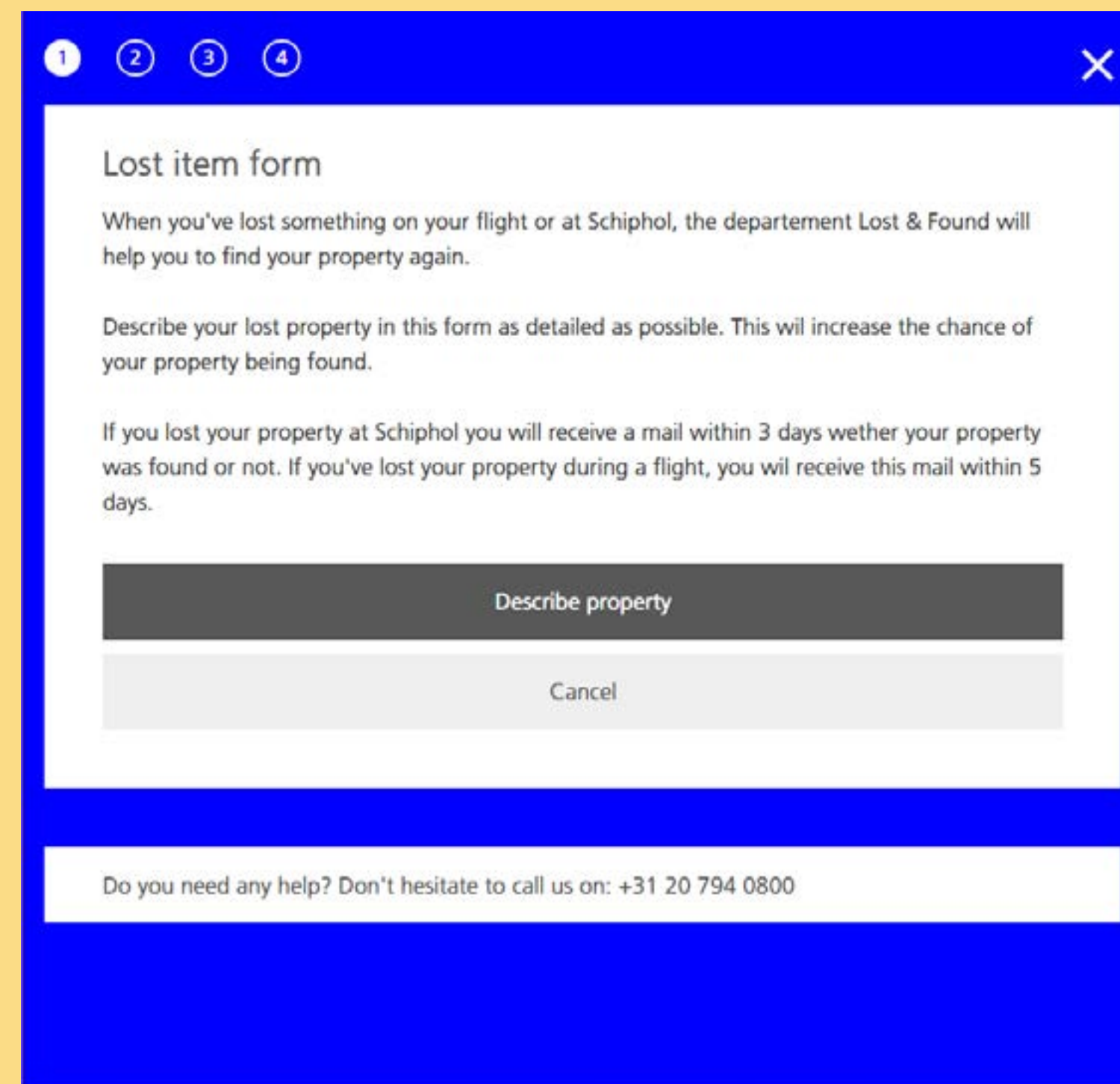
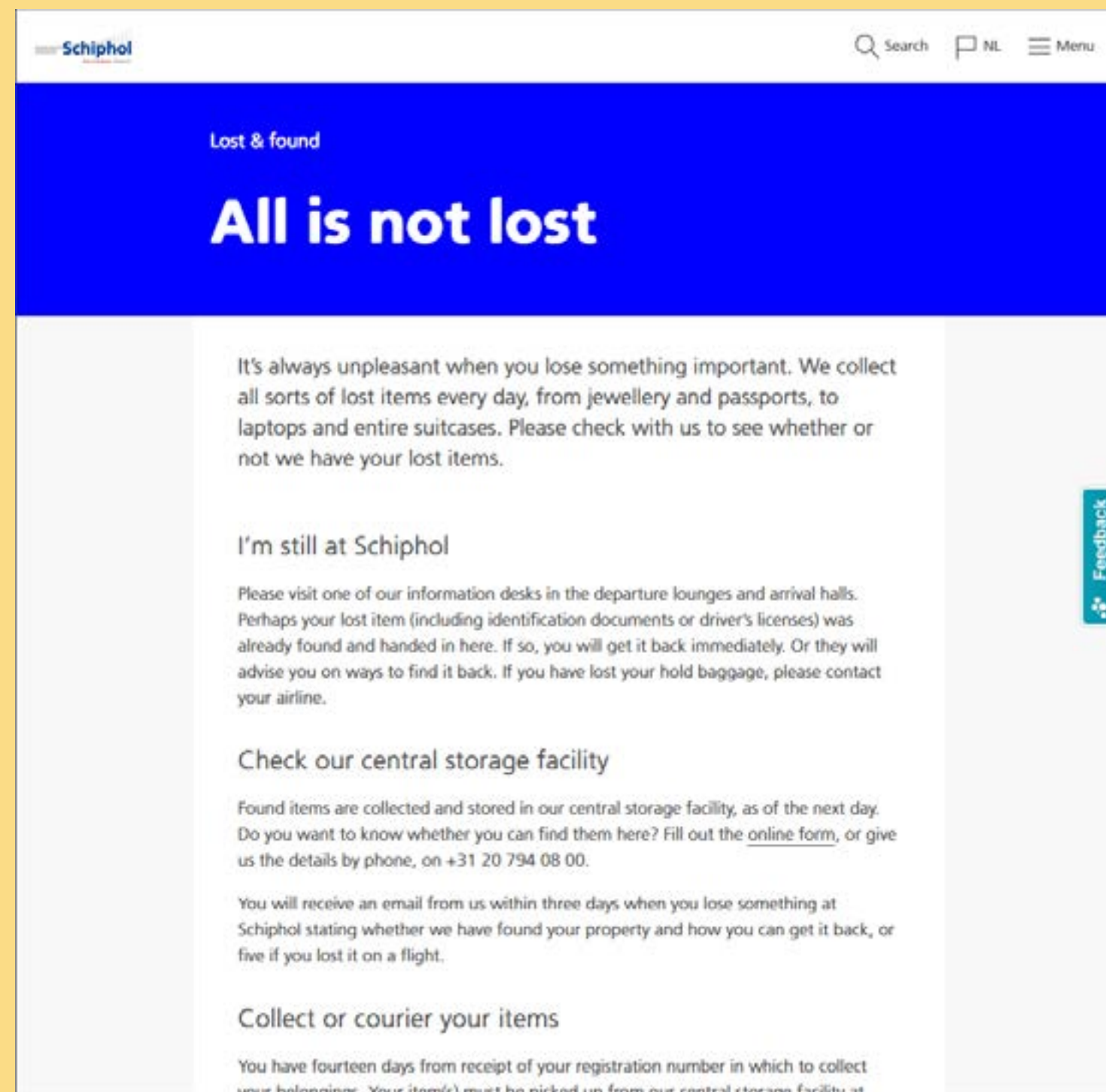
Quest'ultimo poi dovrà conservarlo per un anno, e pubblicarlo secondo regole date nell'albo comunale.

Se l'oggetto non viene consegnato entro l'anno colui che l'ha trovato ne diventa il proprietario.

Se invece viene restituito al proprietario, colui che l'ha trovato può richiedere una ricompensa pari a 1/10 del valore dell'oggetto ritrovato.



# L'aeroporto Olandese di Schiphol è un buon esempio di servizio.

Non solo ha una buona affordance,  
ma ha anche un carico prestazionale  
molto ben studiato.





# L'aeroporto di Orio al Serio invece non così tanto:



V

VIAGGIATORI

B

BUSINESS

C

CARGO

G

CORPORATE

[Home](#) / [Viaggiatori](#) / [In Aeroporto](#) / [Servizi utili](#) / [Oggetti smarriti](#)

IN AEROPORTO

Parcheggi

Ristorazione e negozi

Servizi utili

- Calendario Scioperi

- Anagrafe

- Oggetti smarriti

- Agenzie di cambio valuta

- Rimborso IVA

- Banche

- BBS

- Ufficio deposito bagagli

- Farmacia

- Pronto soccorso

- Cappella

- Turismo Bergamo

- Truestar

- WiFi

Guida al passeggero

Fast track

Vip Lounge

Card

OGGETTI SMARRITI

Se perdete un oggetto in aeroporto, rivolgetevi allo sportello **LOST&FOUND** (Oggetti smarriti e ritrovati) situato in zona arrivi. Potete contattare l'ufficio **LOST&FOUND** telefonicamente al numero **035 326297** oppure compilare il modulo allegato in cui descriverete le caratteristiche dell'oggetto smarrito. Lo sportello Lost&Found è aperto per informazioni tutti i giorni in corrispondenza dei voli, per la riconsegna degli oggetti dalle ore 08.00 alle ore 22.00.

NOME \*

TELEFONO \*

DATA DI SMARRIMENTO \*

NUMERO DI VOLO (SE APPLICABILE)

COLORE

ALTRI SEGNI CARATTERISTICI

COGNOME \*

E-MAIL \*

LUOGO DI SMARRIMENTO \*

TIPO DI OGGETTO \*

MATERIALE


☐ \* Vuole accedere al servizio on-line di SACBO SpA per ricevere informazioni utili all'identificazione del soggetto titolato al ritiro dell'oggetto rinvenuto?

☐ Desideri ricevere informazioni relative al servizio usufruito, promozioni commerciali, pubblicità istituzionale tramite e-mail e/o altre forme di comunicazione?


☐ Acconsenti al trattamento dei tuoi dati personali con finalità di elaborare un tuo profilo elettronico utile a SACBO S.p.A. per migliorare la qualità dei servizi a te offerti, per finalità statistiche e di indagine di mercato?

79

# L'ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Milano utilizza anch'esso un servizio di form online



# Milano

[Lingua](#)  [Aiuto](#) [ContattaMi](#) [f](#) [t](#) [v](#) [i](#) [g](#) [+](#) [Entra](#)

[CERCA](#)

[Segui l'Amministrazione](#) [Utilizza i Servizi](#) [Vivi la Città](#) [Partecipa](#) [Sfoggia le News](#) [Esplora](#)

Utilizza i Servizi

Anagrafe e servizi civici

[Carta di identità](#)

[Certificati e Documenti](#)

[Matrimonio, unioni civili, convivenze di fatto](#)

[Residenza e cittadinanza](#)

[Servizi funebri](#)

[Altri servizi](#)

[Richiesta accesso atti](#)

[Ritrovare un oggetto smarrito](#)

[Cittadella degli Archivi](#)

[Protocollo Generale e Casa Comunale](#)

[Leva](#)

[Sedi e servizi anagrafici](#)

[Carta Cortesia](#)

[ISEE](#)

[Salta la coda](#)

Servizi on-line

Ambiente

Casa e assegnazione spazi

Educazione e Istruzione

Entrate

Impresa, lavoro e formazione

Lavori Pubblici

Mobilità

Per il sociale

## Ritrovare un oggetto smarrito

Hai smarrito il portafogli, la borsa o altro? Vuoi sapere se l'oggetto è stato ritrovato?

Puoi rivolgerti all'**Ufficio Oggetti Rinvenuti** -Via Friuli n.30, telefonando o inviando un fax ai seguenti numeri: 02.884.53900 (r.a.), fax n. 02.884.53996, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.30

**oppure** collegandoti al **Servizio online** (link a destra) puoi inviare direttamente la richiesta all'ufficio competente.

### Come ritirare gli oggetti e i documenti rinvenuti?

Occorre rivolgersi agli sportelli dell'Ufficio Oggetti Rinvenuti muniti di un valido documento di riconoscimento. In caso di persona diversa dall'interessato, occorre produrre delega in carta semplice unitamente alla copia del documento d'identità del medesimo.


E' previsto, all'atto della restituzione, il pagamento di un corrispettivo per la custodia effettuata secondo le tariffe comunali vigenti.

Si ricorda che è possibile effettuare on-line la denuncia di smarrimento oggetti collegandosi ai siti delle forze dell'ordine (link in alto a destra)

Aggiornato il: 30 giugno 2016 [Aggiungi ai miei preferiti](#) [Stampa](#) [Condividi](#) [f](#) [t](#) [v](#)

[ContattaMi](#)

### Visualizza sulla Mappa



Via Friuli, 30, MILANO

[Oggetti rinvenuti](#)

### Collegamenti Interni

[Regolamento per la gestione degli oggetti rinvenuti nel territorio del Comune di Milano](#)

### Collegamenti Esterni

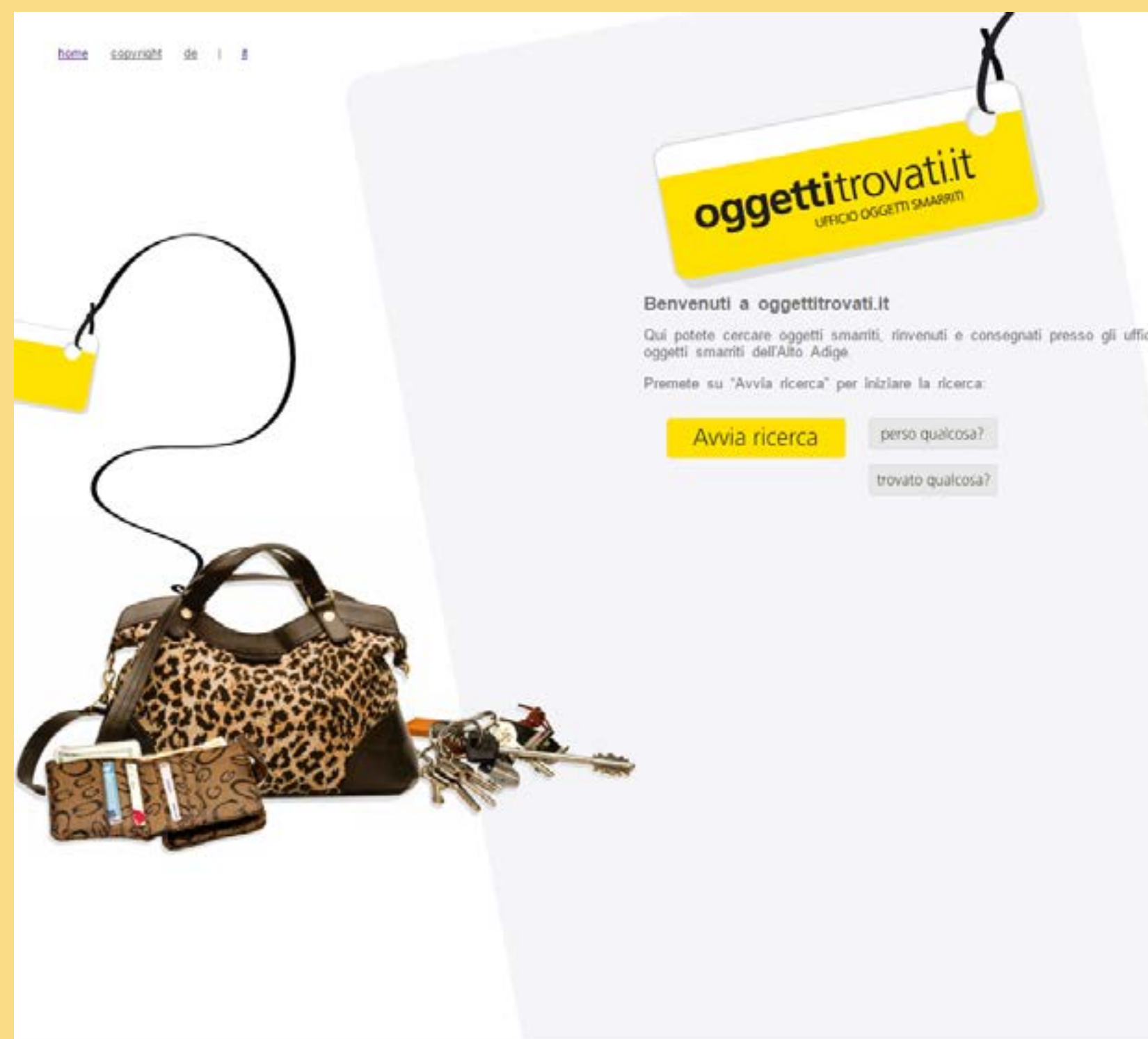
[Arma dei Carabinieri](#)

[Polizia di Stato](#)



# L'ufficio oggetti smarriti della regione del Trentino Alto Adige è un altro buon esempio di servizio

Anch'esso ha una buona affordance, ma ha anche  
un motore di ricerca oggetti molto strutturato



Ricerca degli oggetti online deutsch

[Mobile Version](#)

---

**Selezioni la zona di ricerca**

1. Zona di ricerca:    
Nome del Comune:

**Quando ha smarrito l'oggetto?**

2. Rinvenuto dal:

Formato data GG.MM.AAAA

---

**Scegliere la categoria:**

3. **elettronica e tecnica**  
[cellulare](#), [Foto/Film/Video](#), [elettronica di intrattenimento](#), [IT tecnologia dell'informazione](#), [elettrodomestici](#), [attrezzi](#), [altri materiali elettronici](#)

**motocicli, bici, passeggini**  
[bicicletta](#), [passeggino per bambini](#), [barca, battello, motoscafo](#), [altro mezzo di trasporto](#)

**apparecchiature medicali (occhiali, apparecchi acustici...)**  
[occhiali](#), [altro oggetto med.](#)

**ombrelli, supporti per movimento, bastoni da passeggio**  
[ombrello](#), [ausilio per camminare o bastone da passeggio](#)

**chiavi**  
[chiavi](#)

**articoli sportivi, giocattoli**  
[articoli sportivi e per tempo libero](#), [strumenti musicali](#), [giocattoli](#)

**altro**  
[altro](#)

**documenti di riconoscimento, documenti, carte di plastica**  
[documento di riconoscimento](#), [documenti](#), [carte di plastica](#)

**vestiario**  
[vestiario](#)

**animali**  
[animale](#)

**alimentari e dolciumi**  
[generi alimentari](#)

**gioielli, orologi, oggetti di valore**  
[anello](#), [collana](#), [spilla](#), [orologio](#), [altro tipo di gioiello](#), [moneta](#), [soldi](#), [portamonete](#), [altro oggetto di valore](#)

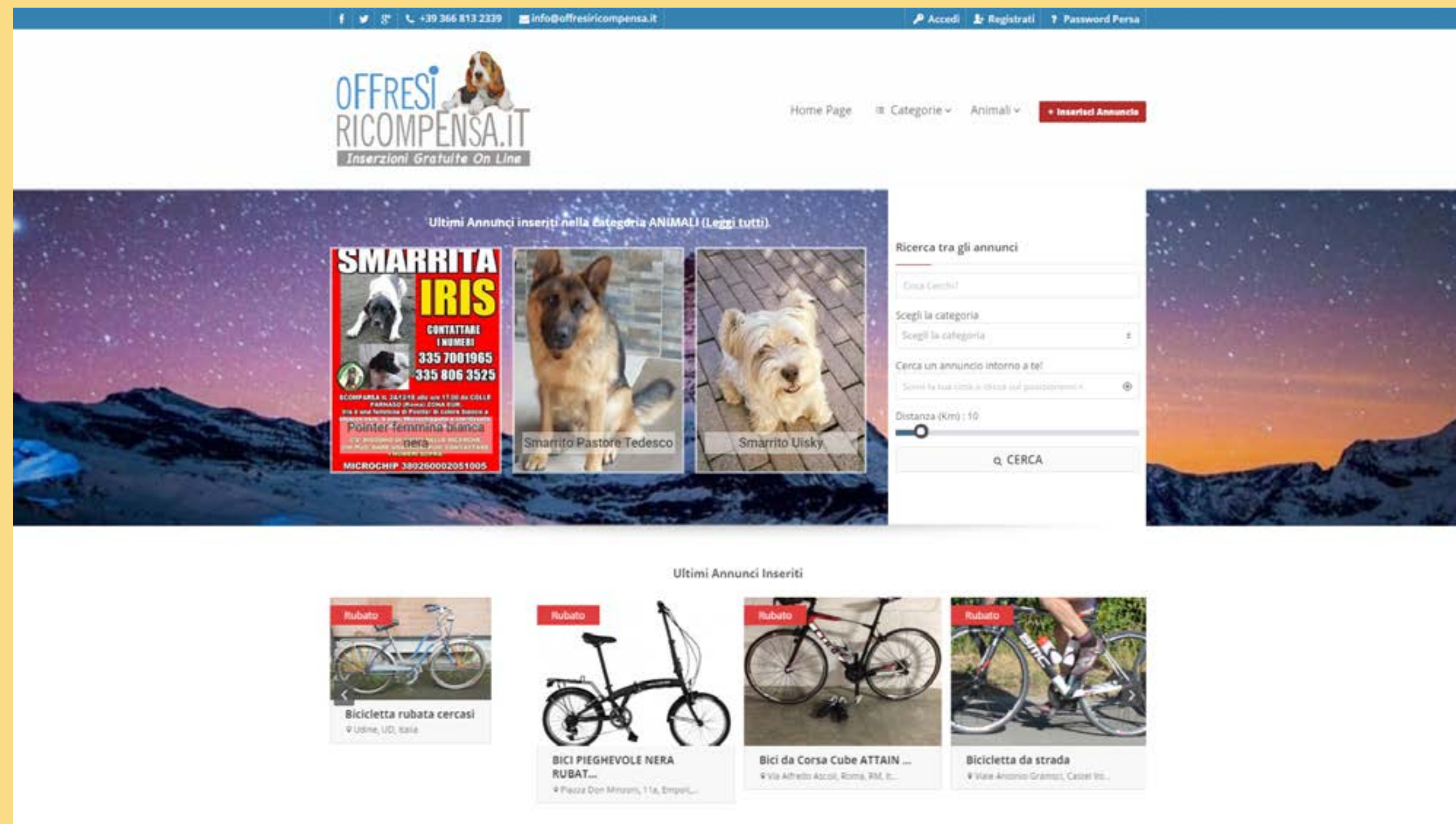
**borse, valigie, zaini, borse con contenuti**  
[borsa](#), [valigia](#), [zaino](#), [borsa di carta / di plastica con contenuto](#), [oggetti per la scuola](#)

**ricerca senza categoria**  
[ricerca generica](#)



Un servizio online interessante, basato sulla cooperazione sociale è il sito di annunci *offresiricompensa.it*

Il quale prevede che siano gli stessi utenti a collaborare. Questo servizio prevede poi una ricompensa obbligatoria messa a disposizione di colui che ha preso l'oggetto.






Il sito, operante su tutto il territorio, presenta strumenti di ricerca molto potenti e strutturati.

**OFFREST RICOMPENSA.IT**  
Inserisci la tua offerta online

Home Page | Categorie | Animali | **+ Inserisci Annuncio**

Cerca un Annuncio intorno a TE!!



Map data ©2017 GeoBasis CE/BKG (©2009), Google, Inst. Geogr. National, Mapa GİSrael, ORION ME | Termini e condizioni d'uso | Segnala un errore nella mappa

**Animali**

- Animali Smarriti
- Animali Avvistati o Trovati
- Animali Adozioni

**Vorrei Comprare**

- Immobili
- Oggetti
- Altro

**Beni Rubati**

- Bici Rubate
- Oggetti Rubati
- Veicoli Rubati

**Sportello Cortesia**

- Oggetti Trovati
- Segnalazione Oggetti

**Mediazioni**

**Cercasi**

- Affitti
- Amicizie
- Informazioni

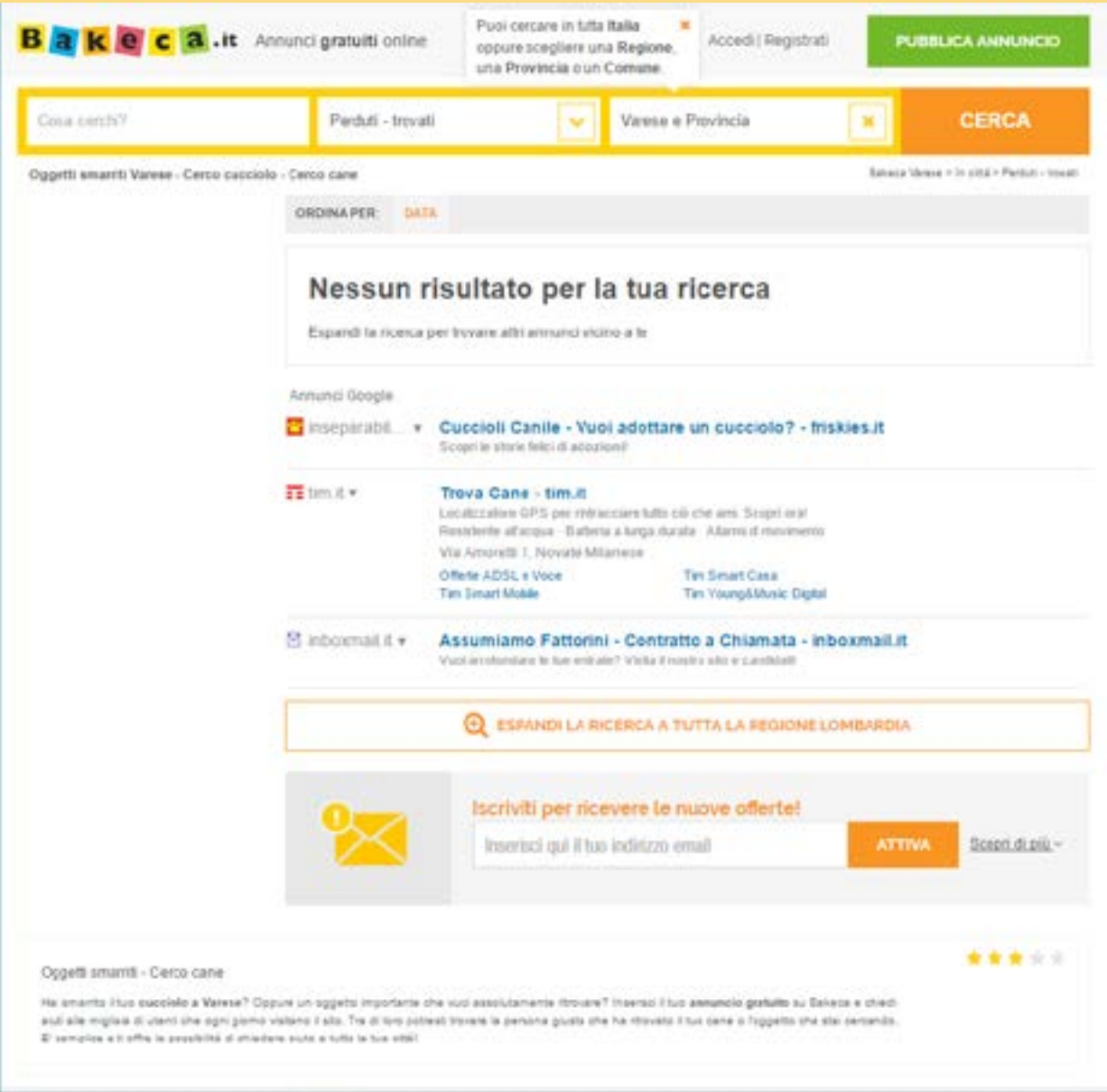
**Oggetti Smarriti**

**TUTTE LE CATEGORIE**



Un altro fattore è la presenza di molteplici servizi analoghi, che si fanno “concorrenza” l’uno con l’altro, e non costituiscono un punto di riferimento principale per l’utente.

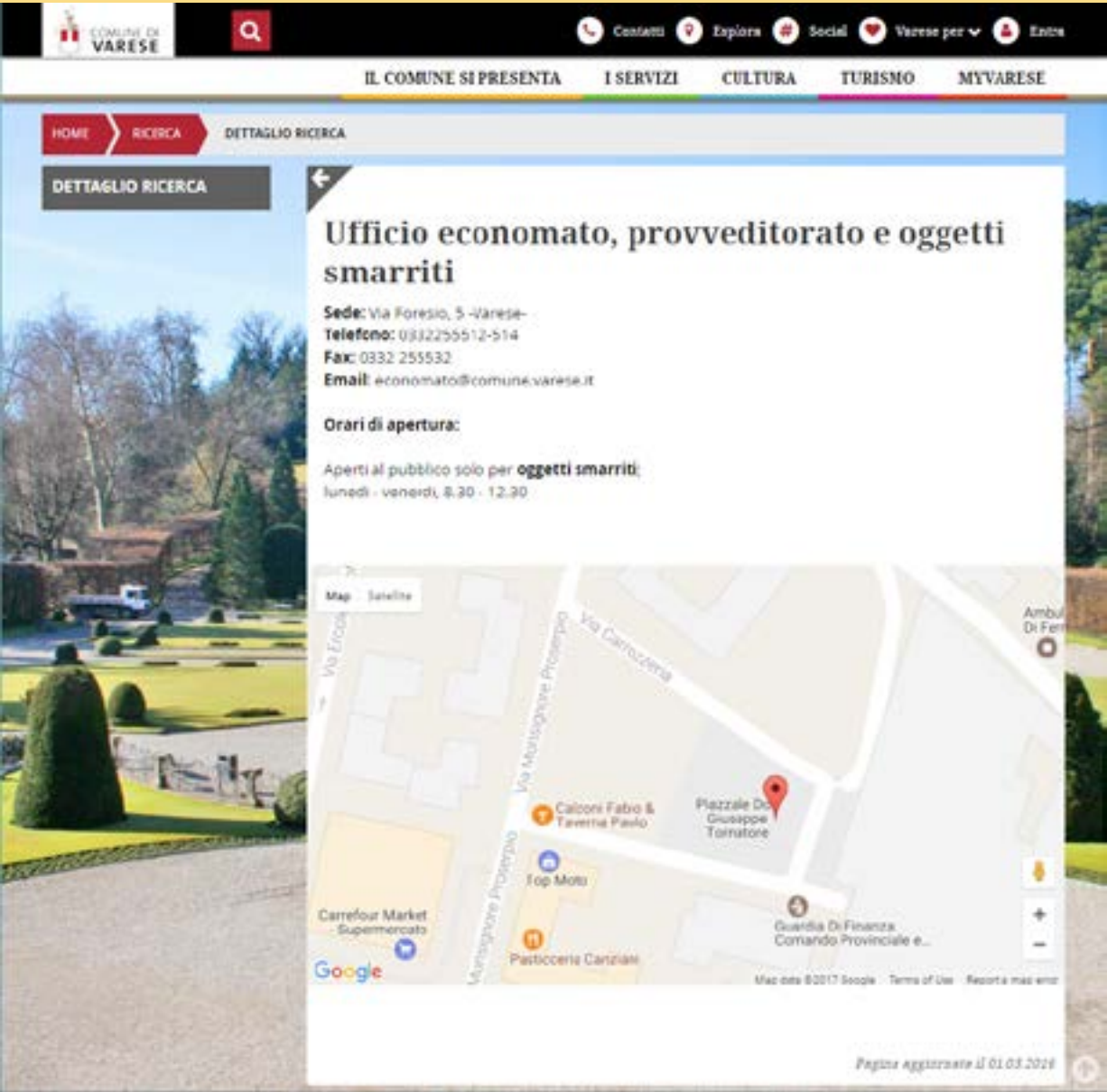
Per esempio, questi tre siti attivi per il territorio di Varese si occupano della stessa materia. Ma il sito del Comune di Varese (che secondo la legge dovrebbe essere quello di riferimento) non presenta una componente online.



varese.bakeca.it



varesenews.it/tag/oggetti-smarriti/



comune.varese.it

# **PROPOSTA PROGETTUALE**

Gli obiettivi che ci poniamo per il miglioramento del servizio di gestione degli oggetti smarriti sono i seguenti:

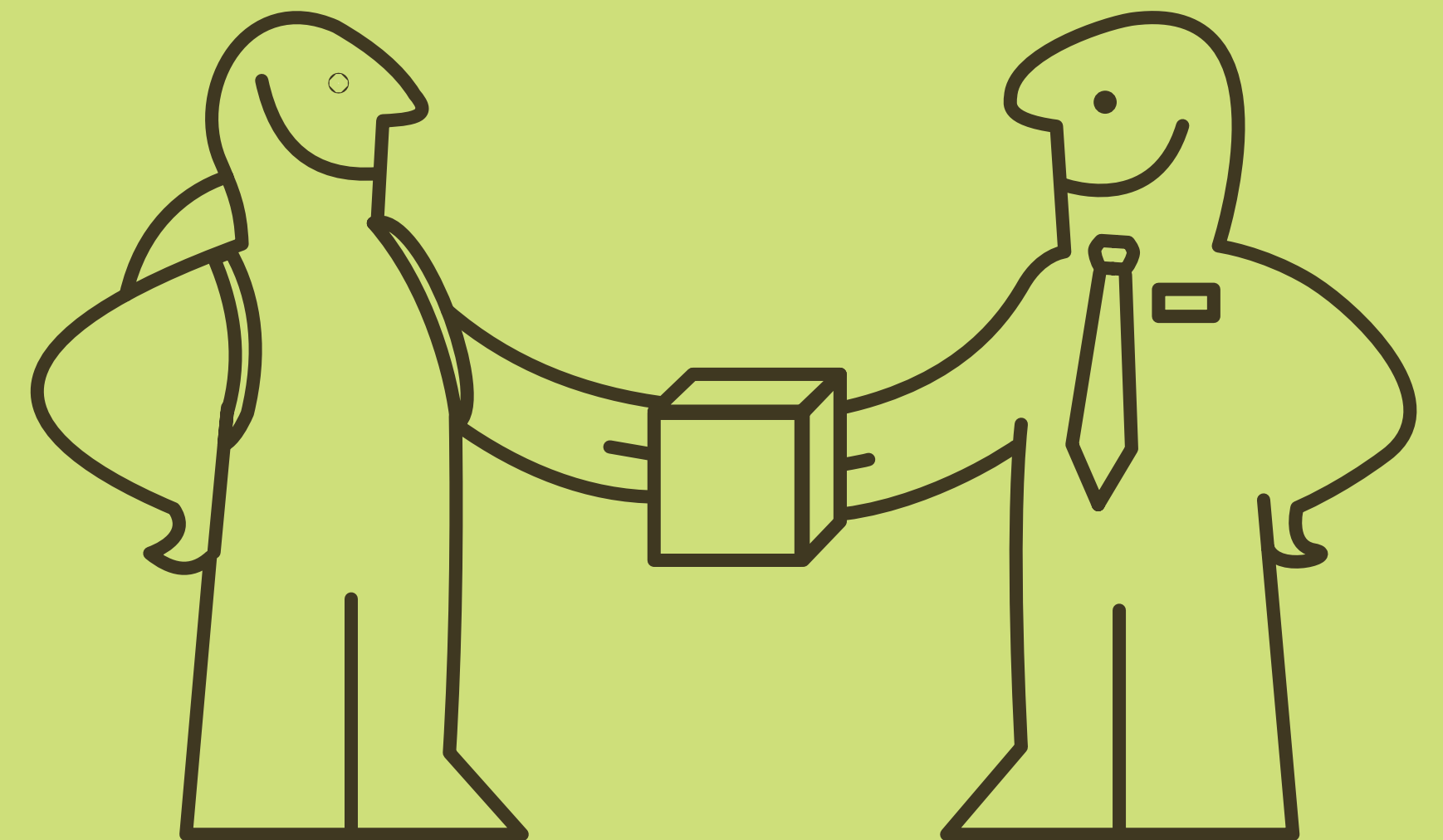
**Proporre la collaborazione tra individui**

**Dare maggiore visibilità al servizio**

**Migliorare l'efficacia del servizio tramite la digitalizzazione di alcune sue componenti**

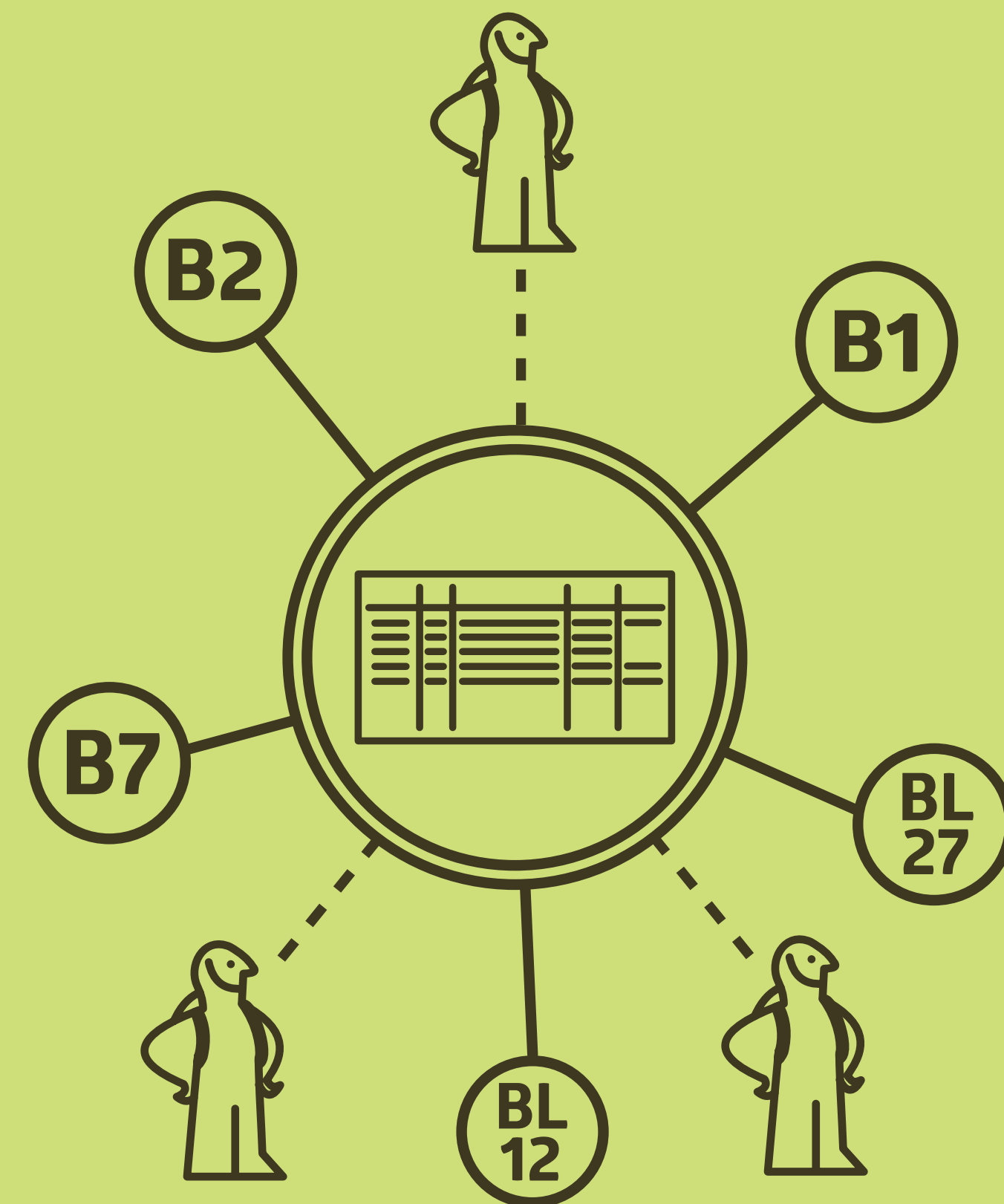


**Il servizio già in sé propone la collaborazione tra individui** tramite la segnalazione di ciò che si trova, con la conseguente consegna al centralino.

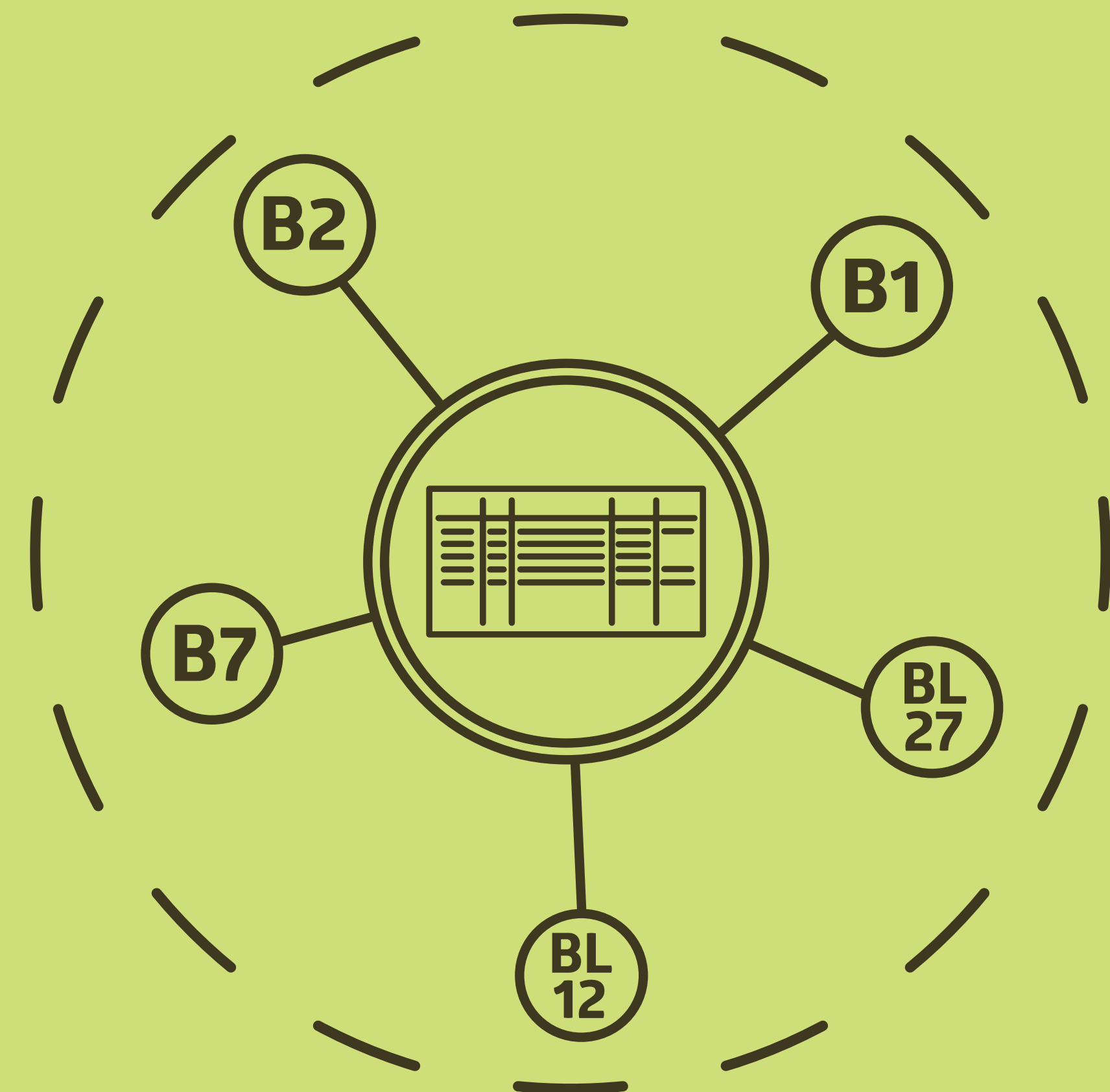




**Porre una segnaletica ben visibile** per identificare l'ufficio  
oggetti smarriti presso i centralini di tutte le sedi,  
in modo da orientare gli utenti in modo immediato  
al punto focale del servizio.

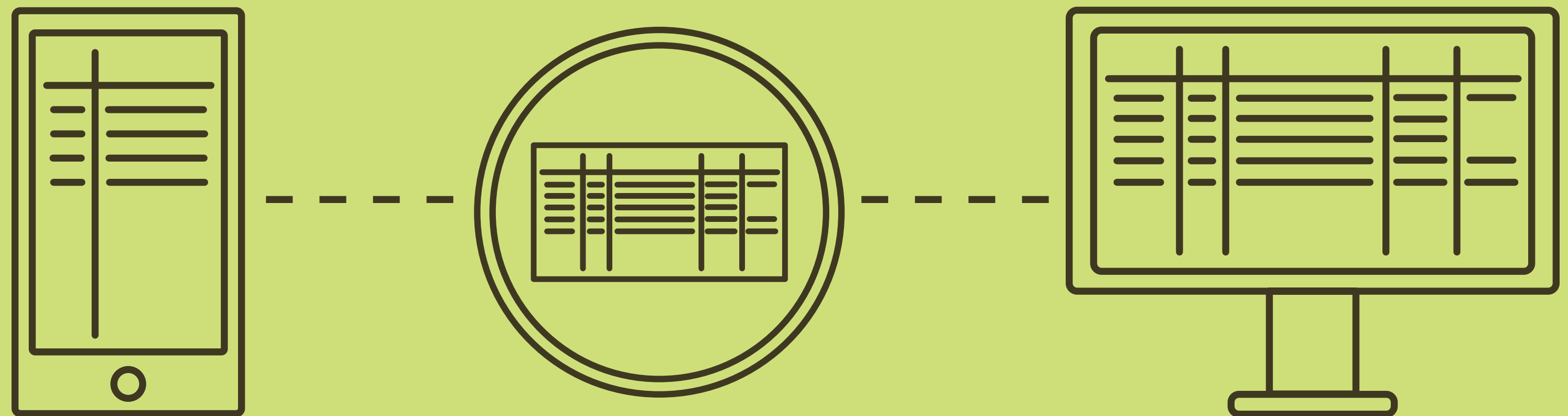


**Adottare un registro centralizzato ed interconnesso**  
tra i centralini, in modo da poter richiedere di localizzare  
l'oggetto smarrito in qualunque struttura ci si trovi.

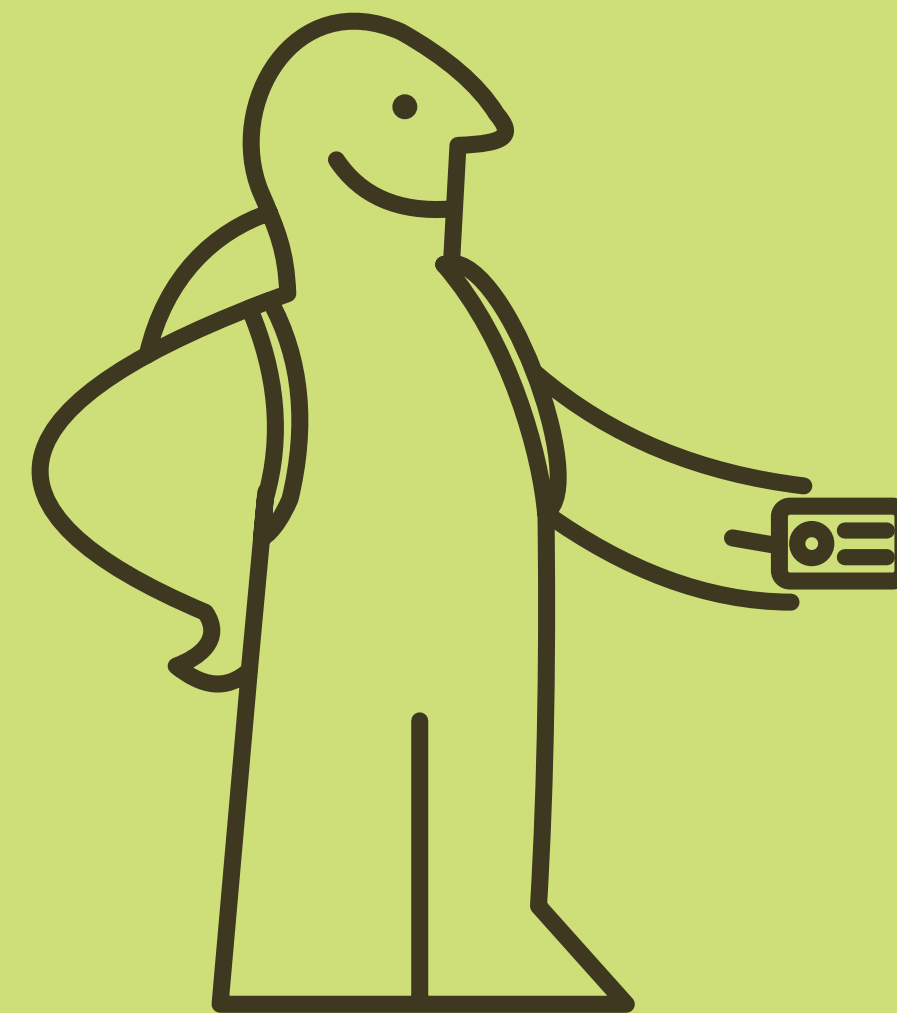




**Adattare il registro in modo che sia accessibile  
agli studenti da diverse piattaforme**  
(app Polimi o interfaccia web)  
per rendere il processo di segnalazione  
più rapido, puntuale e partecipato.



Il nominativo e le informazioni che identificano l'utente che ritira l'oggetto **vengono prese tramite la sua poliCard**, e solo in caso non la abbia con sé si procede con la fotocopia della carta d'identità (come già avviene).



**Possibilità di compilare un form online** o attraverso app Polimi che segnali la perdita dell'oggetto e conseguente notifica via mail in caso di ritrovamento.



# GLI STAKEHOLDERS

Saranno:

**Gli studenti**, coinvolti attivamente nel ritrovamento degli oggetti smarriti.

**Il Politecnico di Milano** che metterà a disposizione il servizio di gestione informatica tramite sito web e app.

**L'eventuale azienda** che gestirà il database e il server del servizio (se non lo prenderà in carico il Politecnico).

**Il Personale di sicurezza** che gestisce già il servizio di portineria.

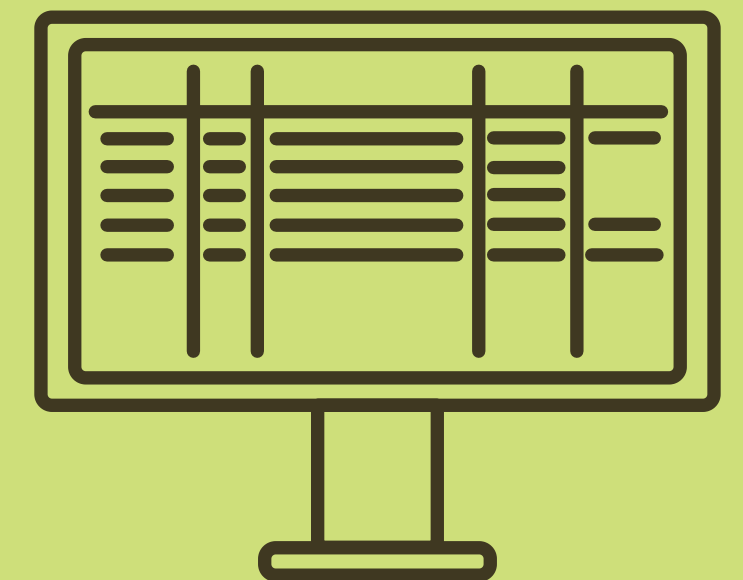


# SOLUZIONI ABILITANTI E TOUCH-POINT

**Le soluzioni abilitanti** saranno le apparecchiature necessarie per far funzionare un database accessibile da specifici form online, da mobile e dal programma di interfaccia del personale, con la possibilità di riconoscimento tramite lettore poliCard. Nuova segnaletica all'interno dei campus per meglio identificare il servizio.

## I touch-point saranno:

- Sezione oggetti smarriti sulla applicazione del Politecnico.
- Sezione oggetti smarriti sul sito del Politecnico.
- Form informativi accessibili dai punti di cui sopra.
- Il registro elettronico disponibile al personale degli sportelli.
- Gli sportelli dedicati al servizio sparsi per i campus.



La gestione interconnessa e accessibile del servizio vuole anche essere un modo per migliorare l'efficienza effettiva ma anche **percepita** del servizio.

L'obiettivo è fare in modo che gli studenti possano aumentare ulteriormente **la loro fiducia** verso il sistema di servizi del Politecnico, riducendo per quanto possibile **il timore** di aver perso per sempre un oggetto, soprattutto se di grande valore **simbolico o affettivo**.

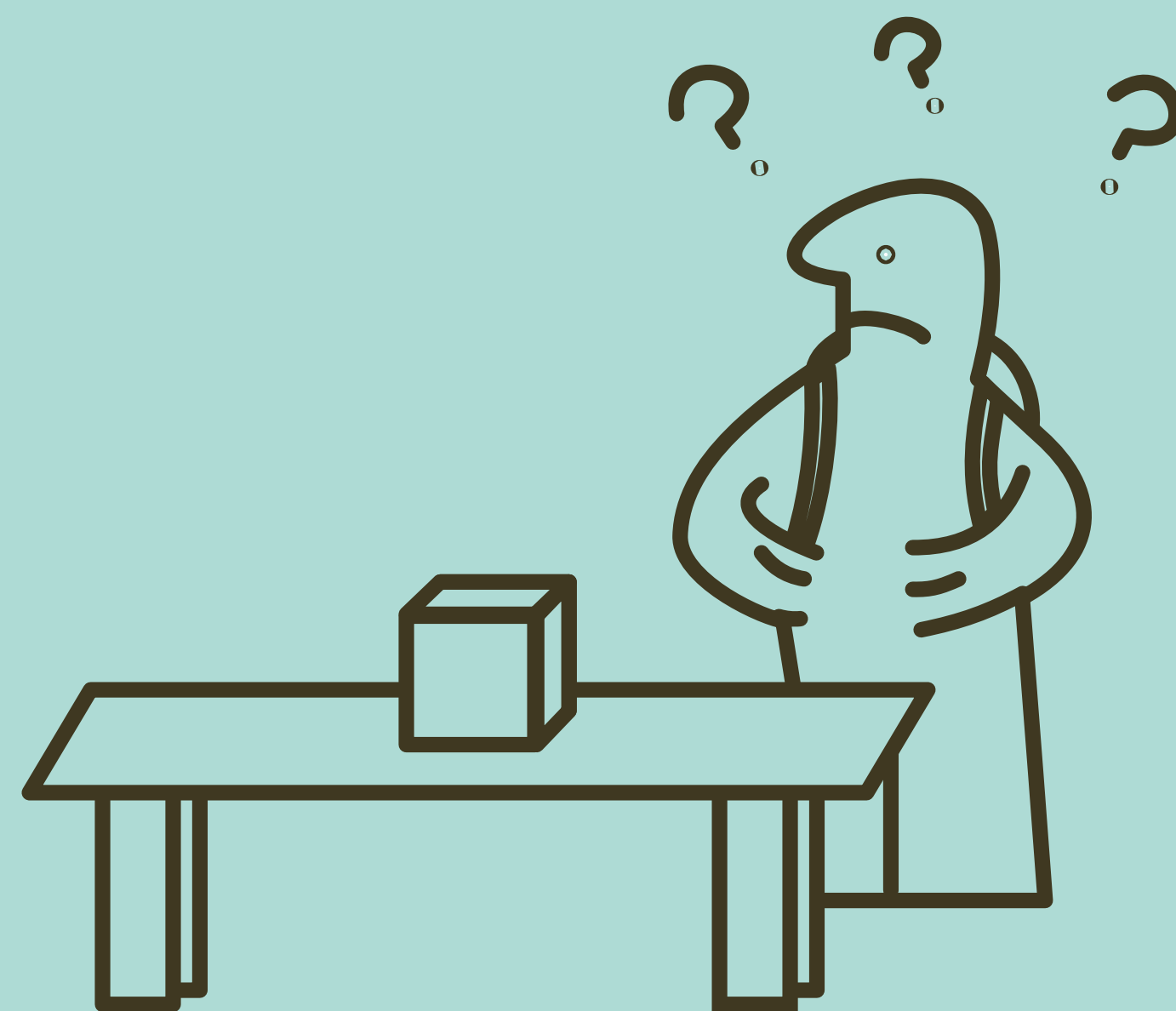


# USER JOURNEY

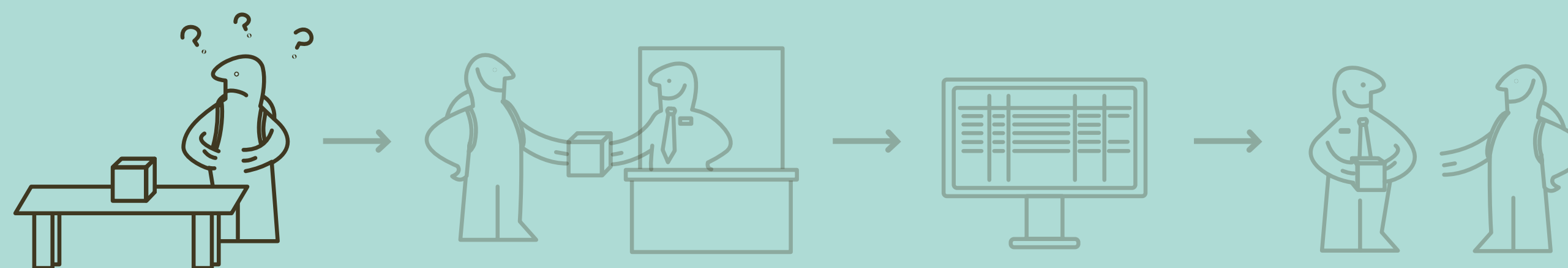


**LO STUDENTE RITROVA L'OGGETTO**

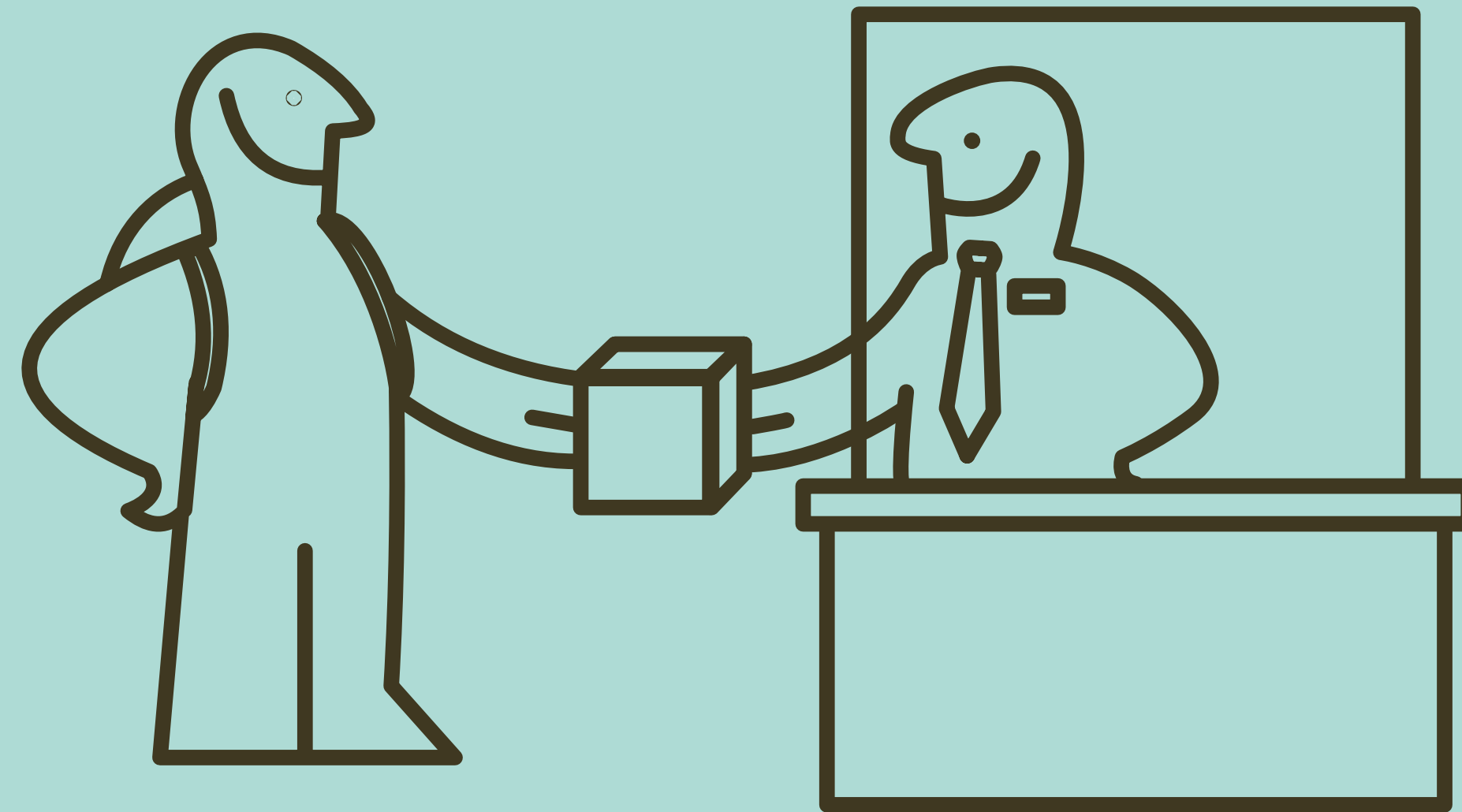
# RITROVAMENTO



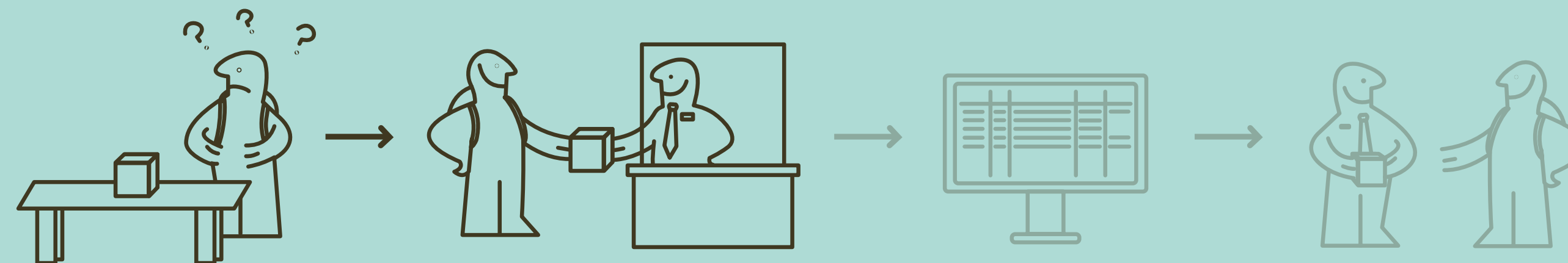
**Ritrovamento oggetto smarrito**



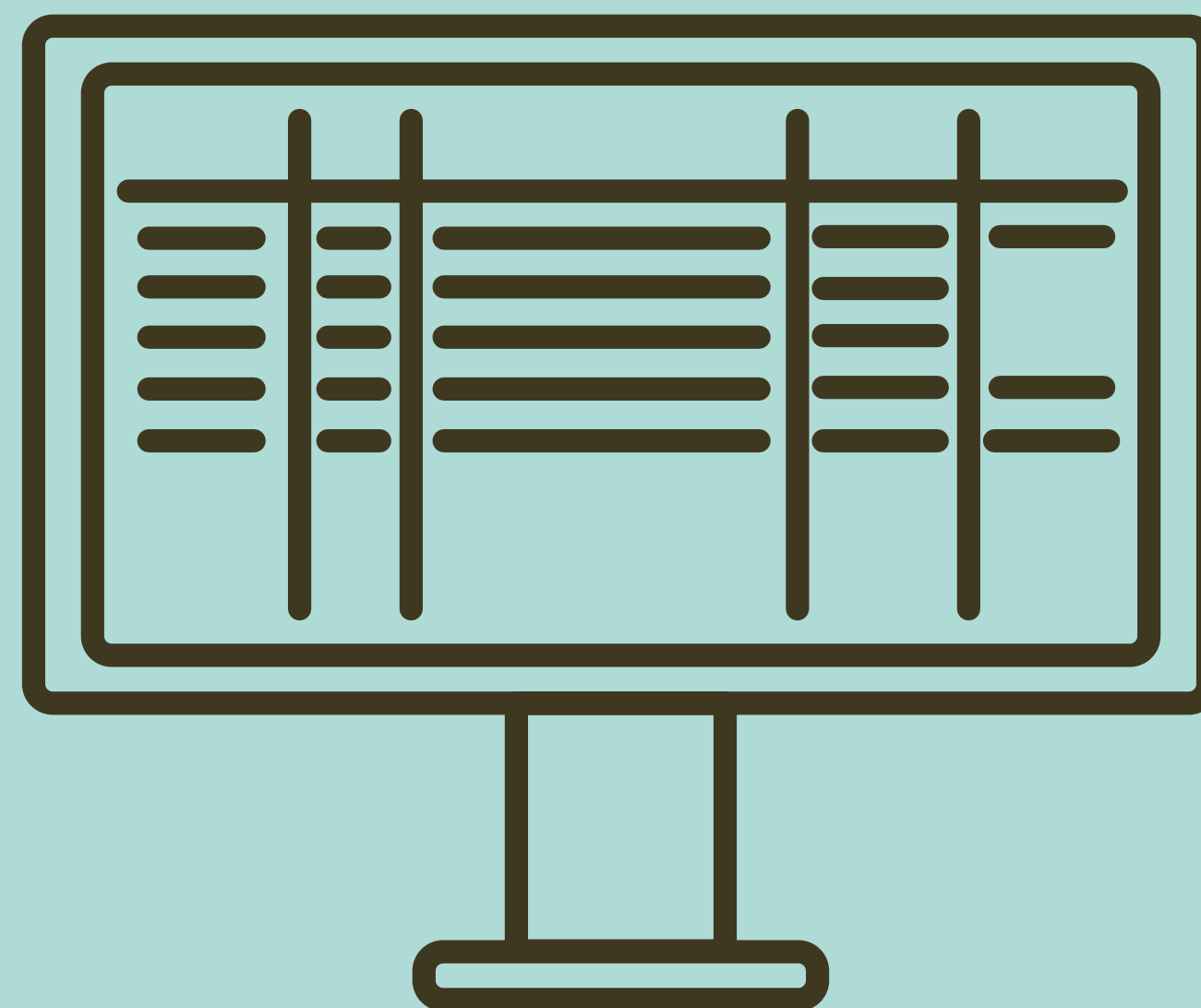
# RITROVAMENTO



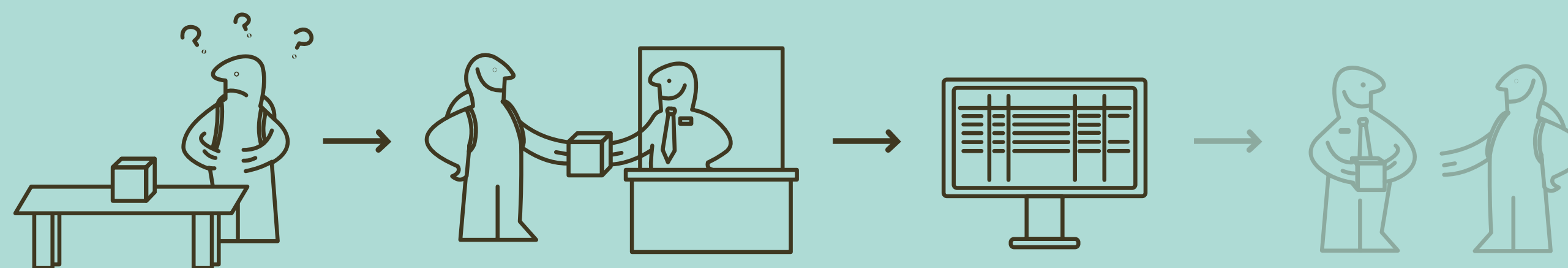
**Consegna al centralino della sede (touch point fisico)**



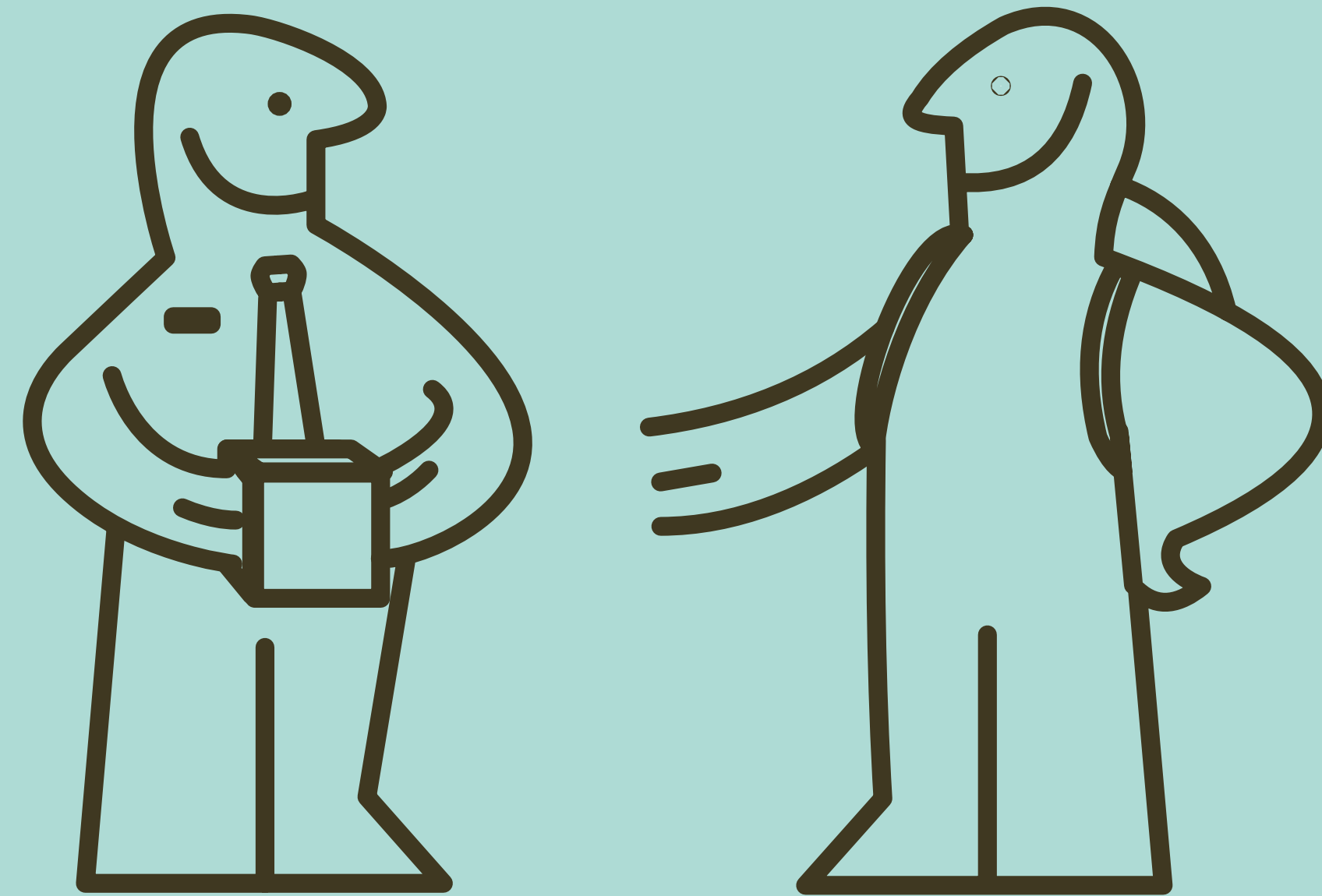
# RITROVAMENTO



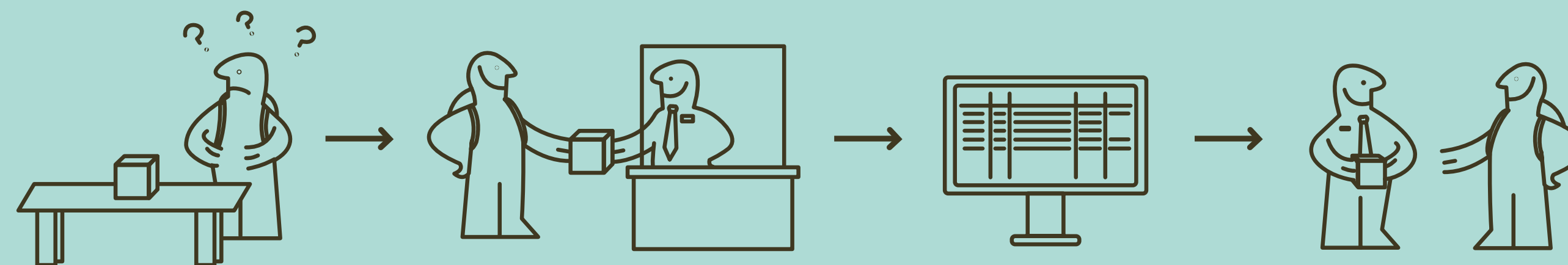
Registrazione oggetto e firma



# RITROVAMENTO



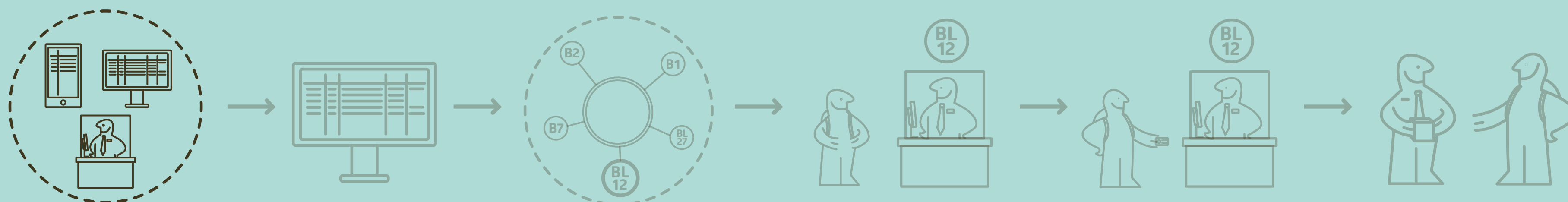
**Consegna oggetto smarrito al suo proprietario**



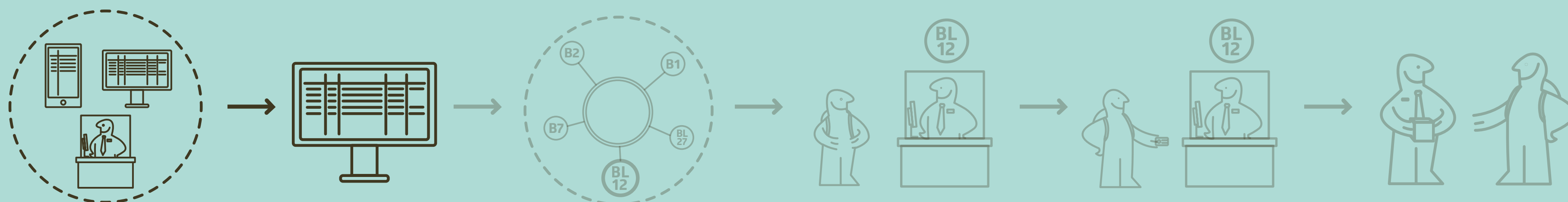
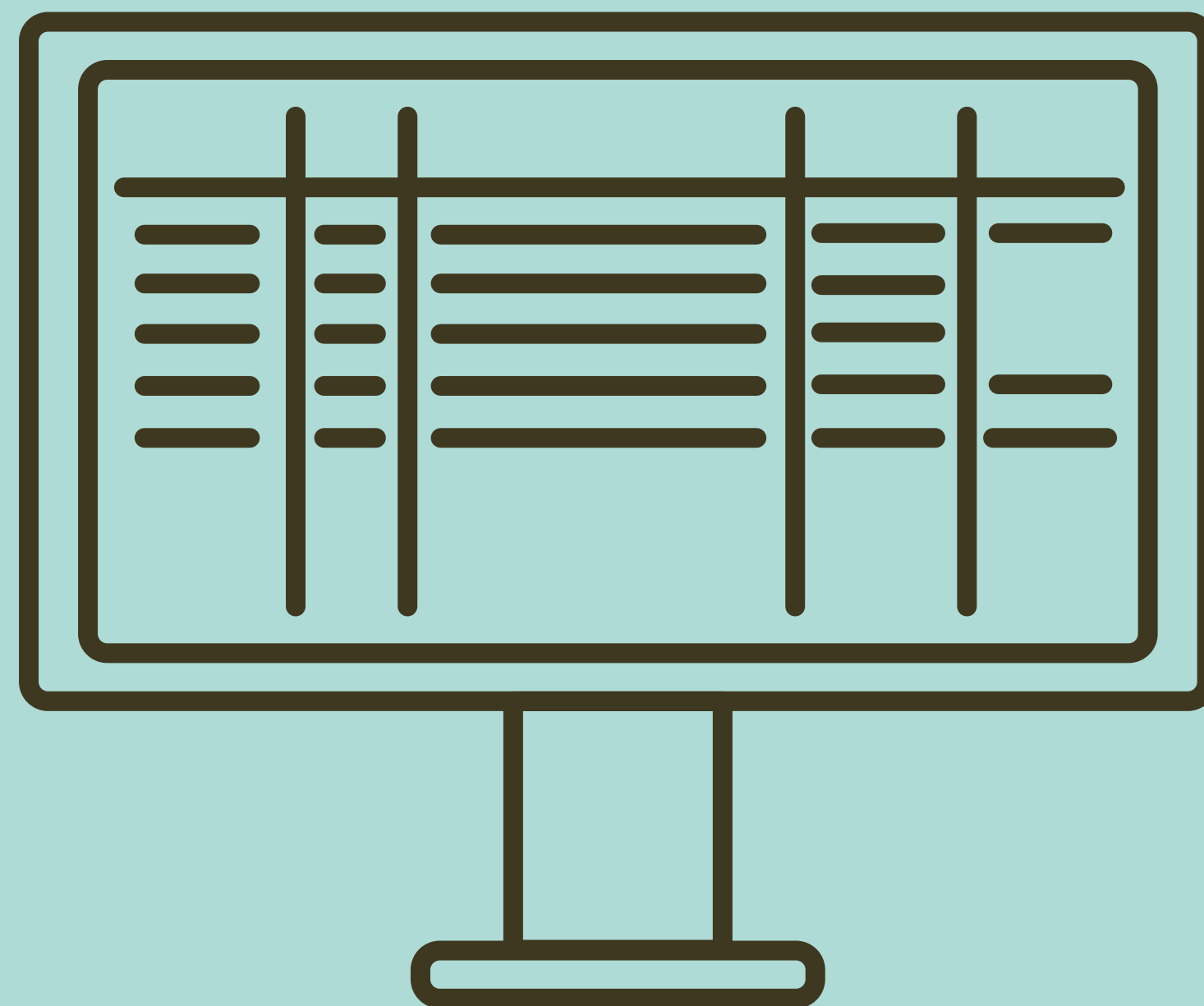
# RICERCA



**Controllo registro elettronico via Web, App Polimi  
o richiesta al centralino della sede**

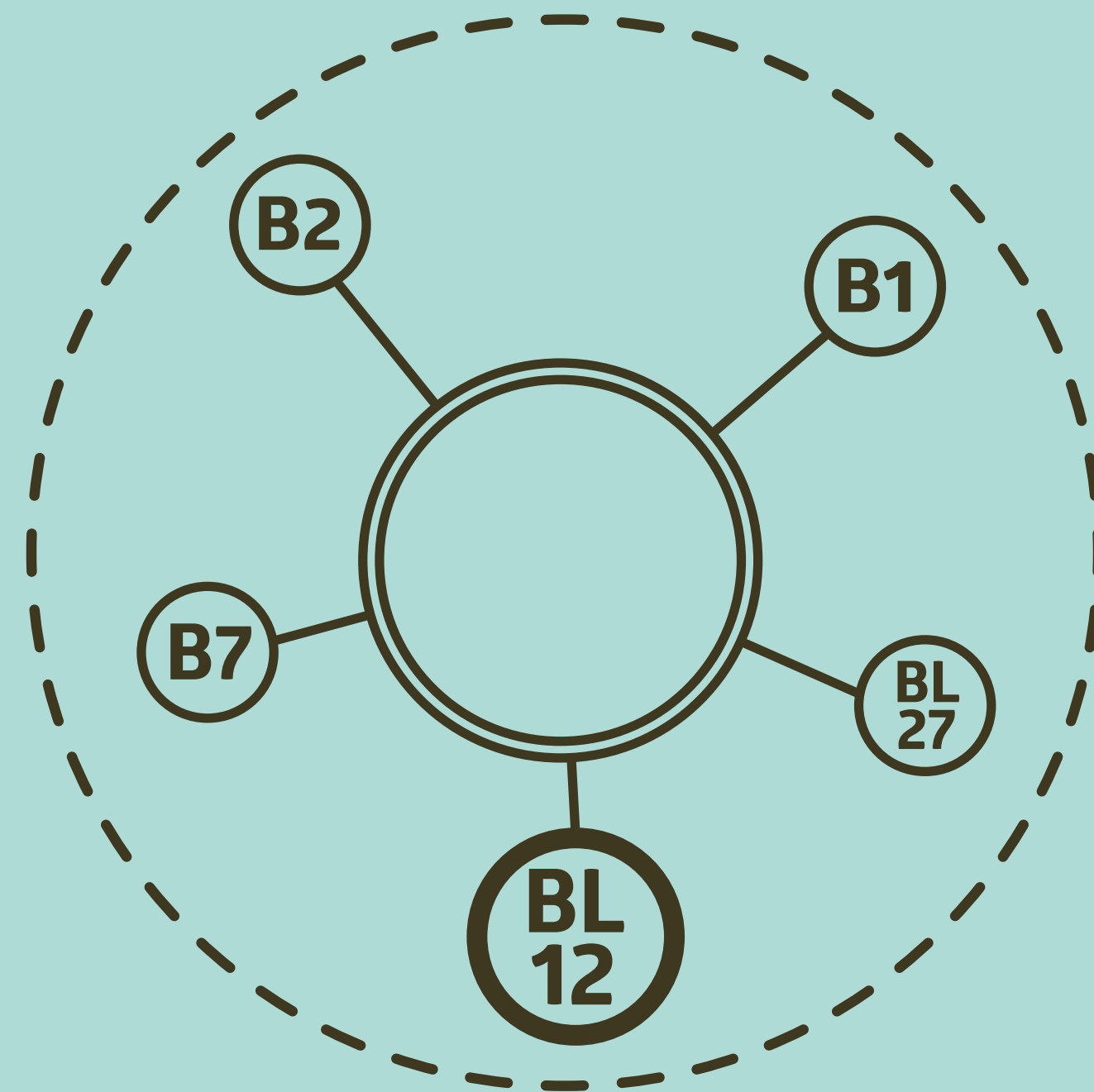


# RICERCA

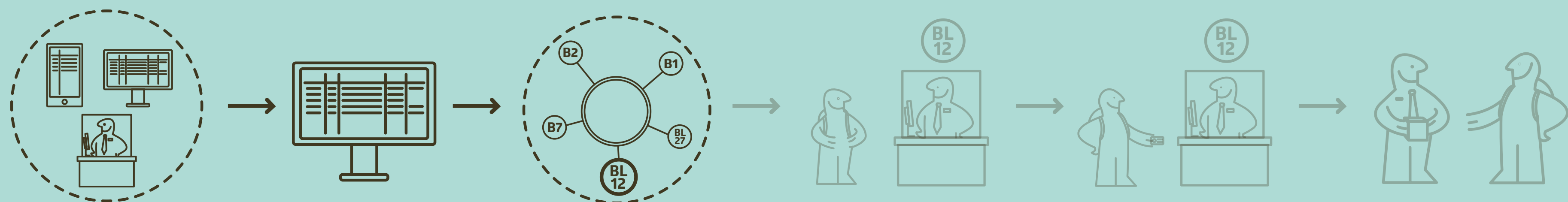




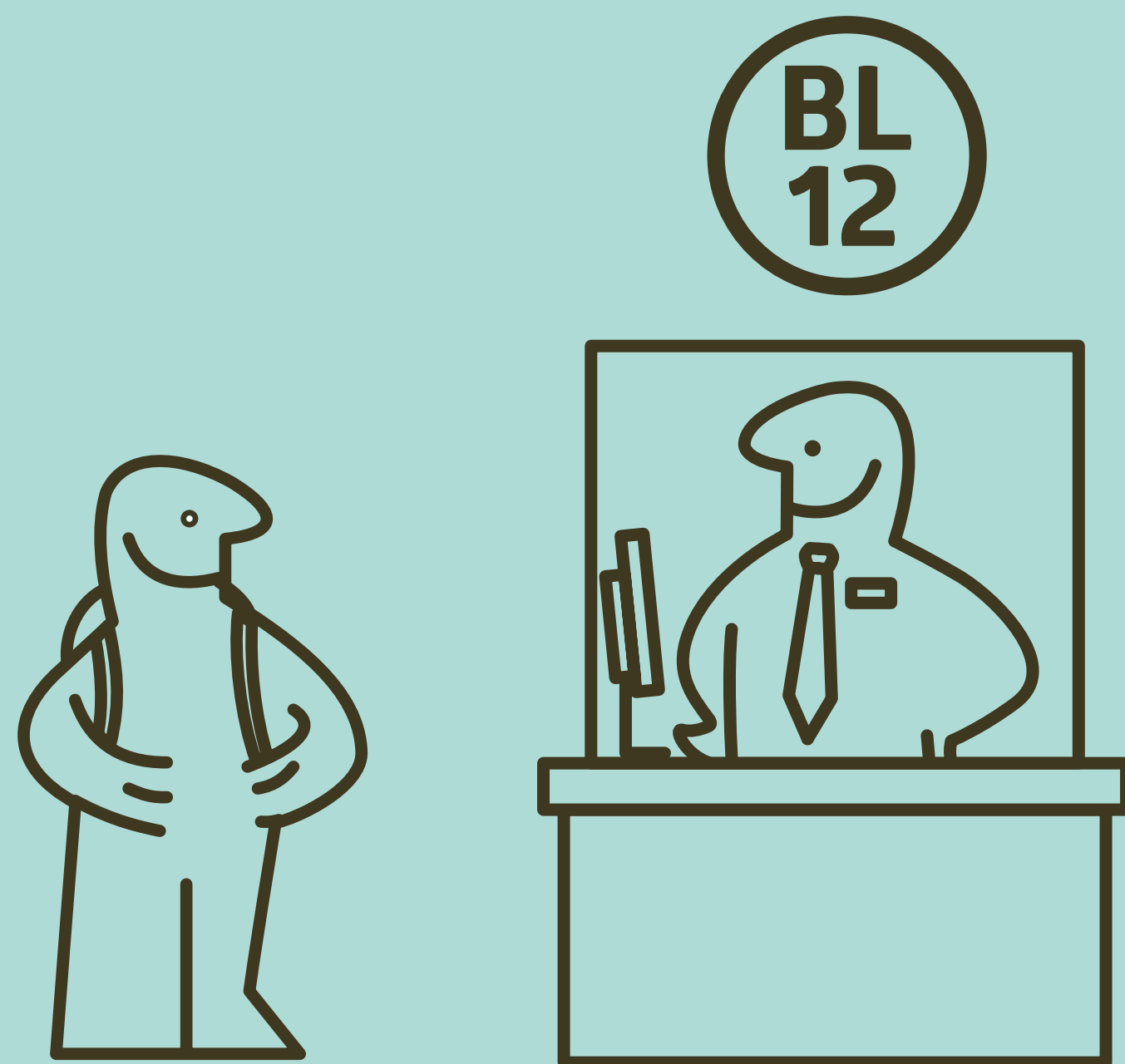
# RICERCA



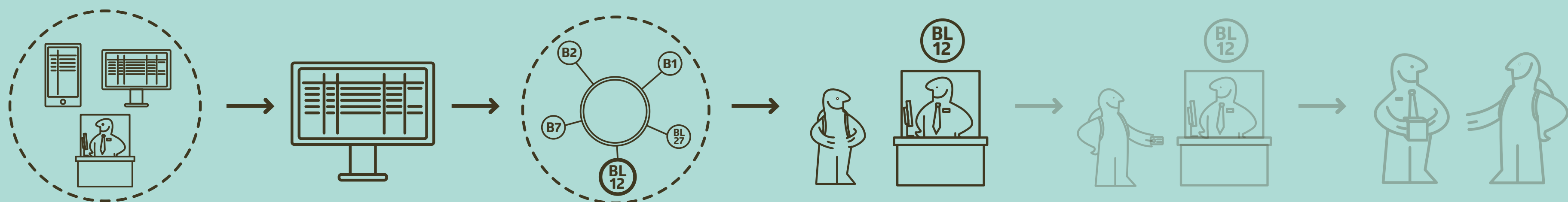
**Localizzazione oggetto**



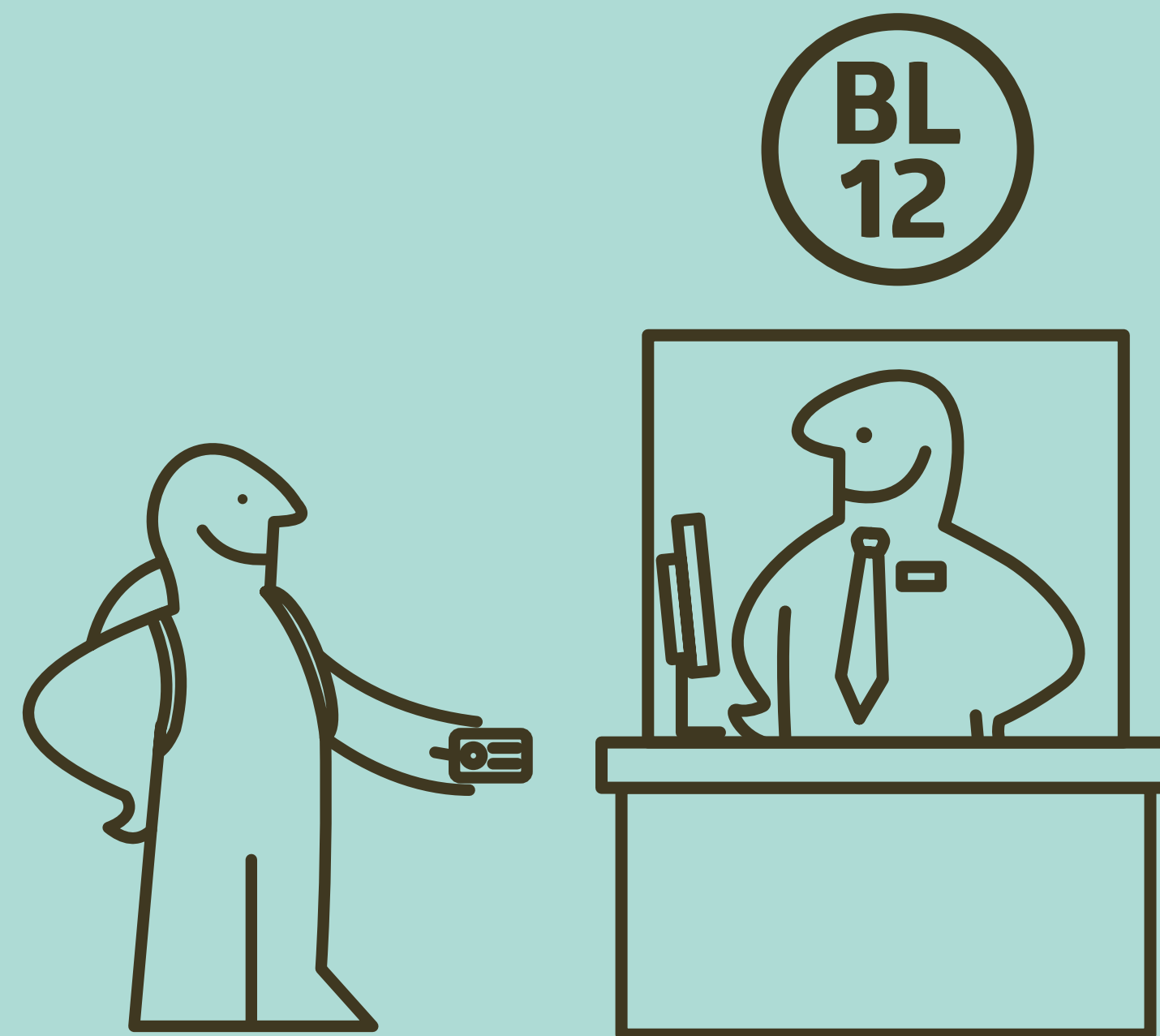
# RICERCA



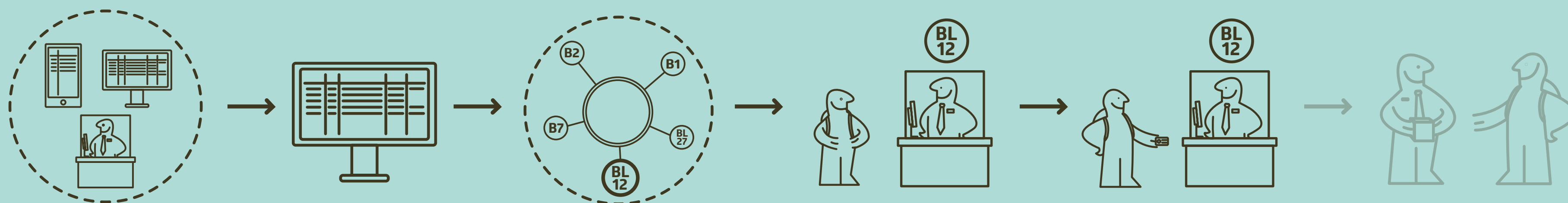
**L'utente si reca al centralino della sede interessata**



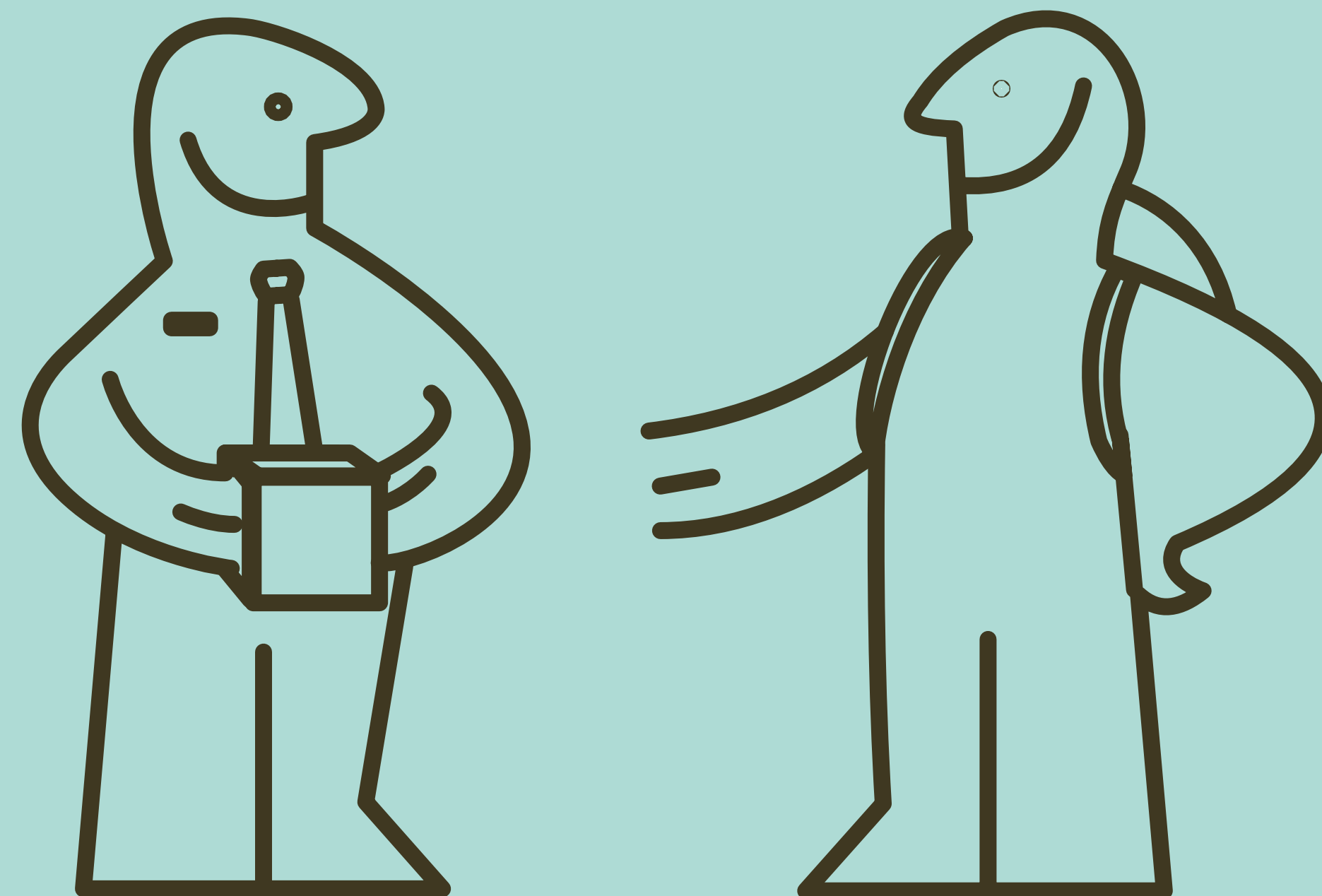
# RICERCA



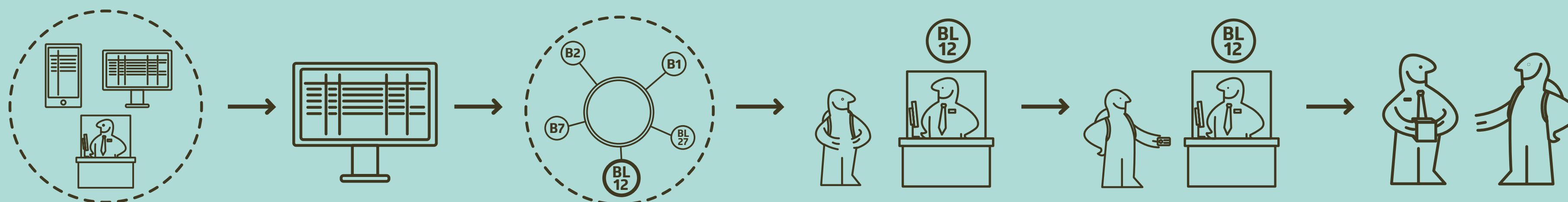
**Registrazione utente tramite PoliCard / carta d'identità**



# RICERCA



**Ritiro oggetto smarrito**

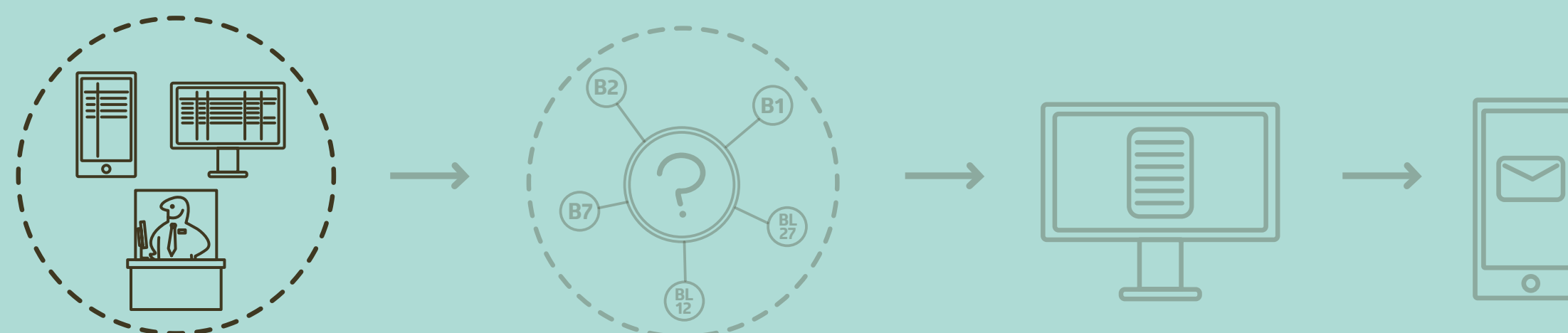


**LO STUDENTE NON RITROVA L'OGGETTO**

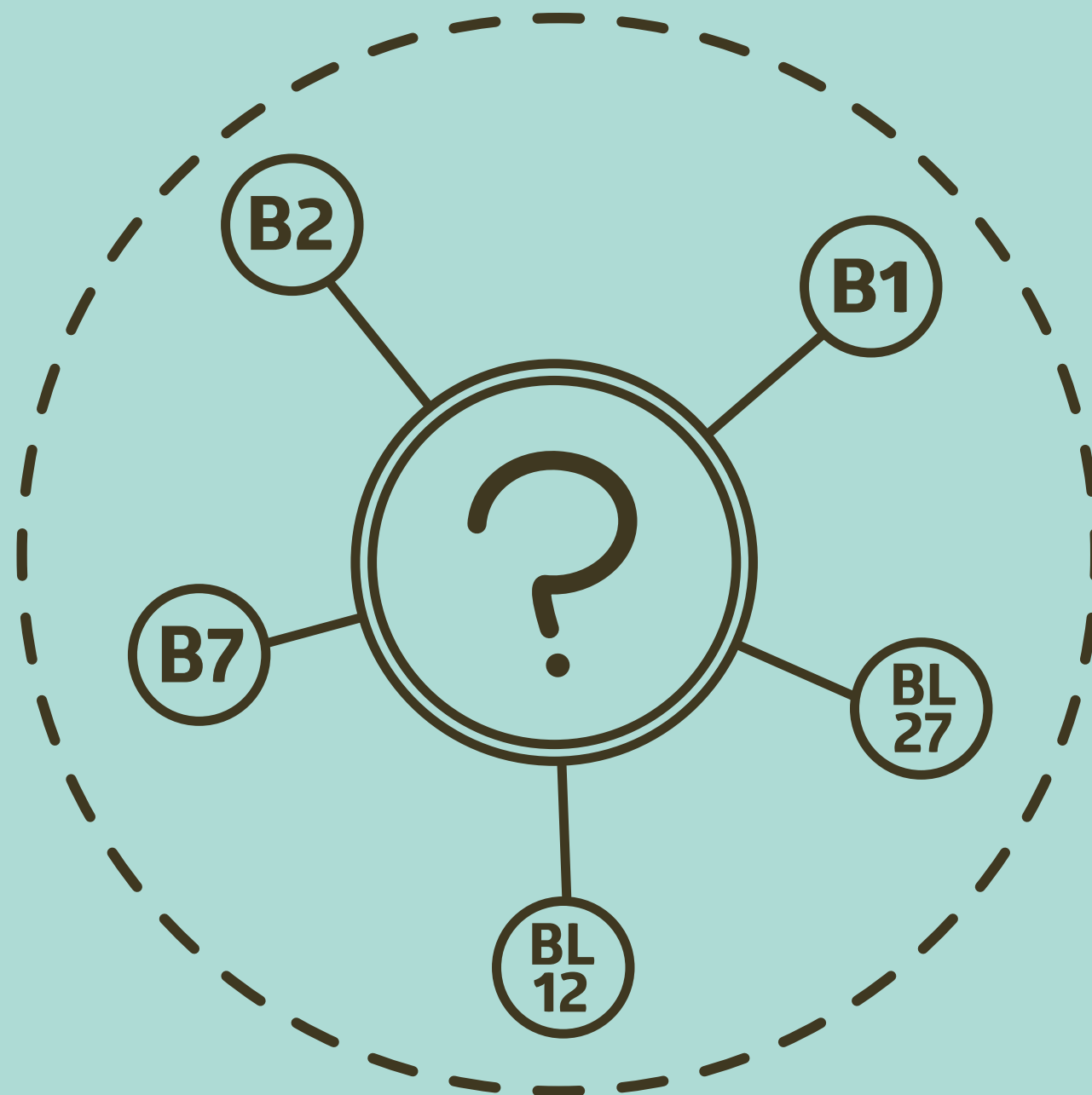
# RICERCA



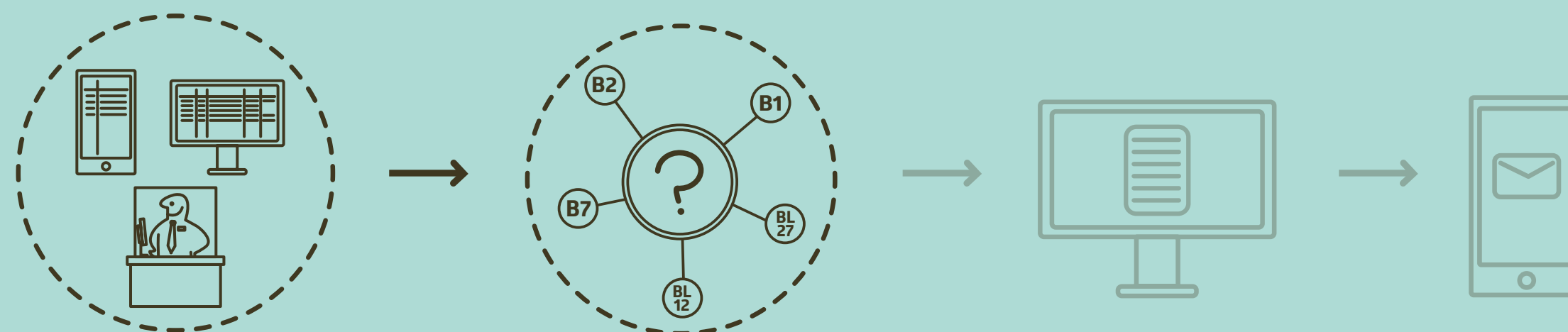
**Controllo del registro elettronico via Web o App  
Polimi / richiesta al centralino della sede**



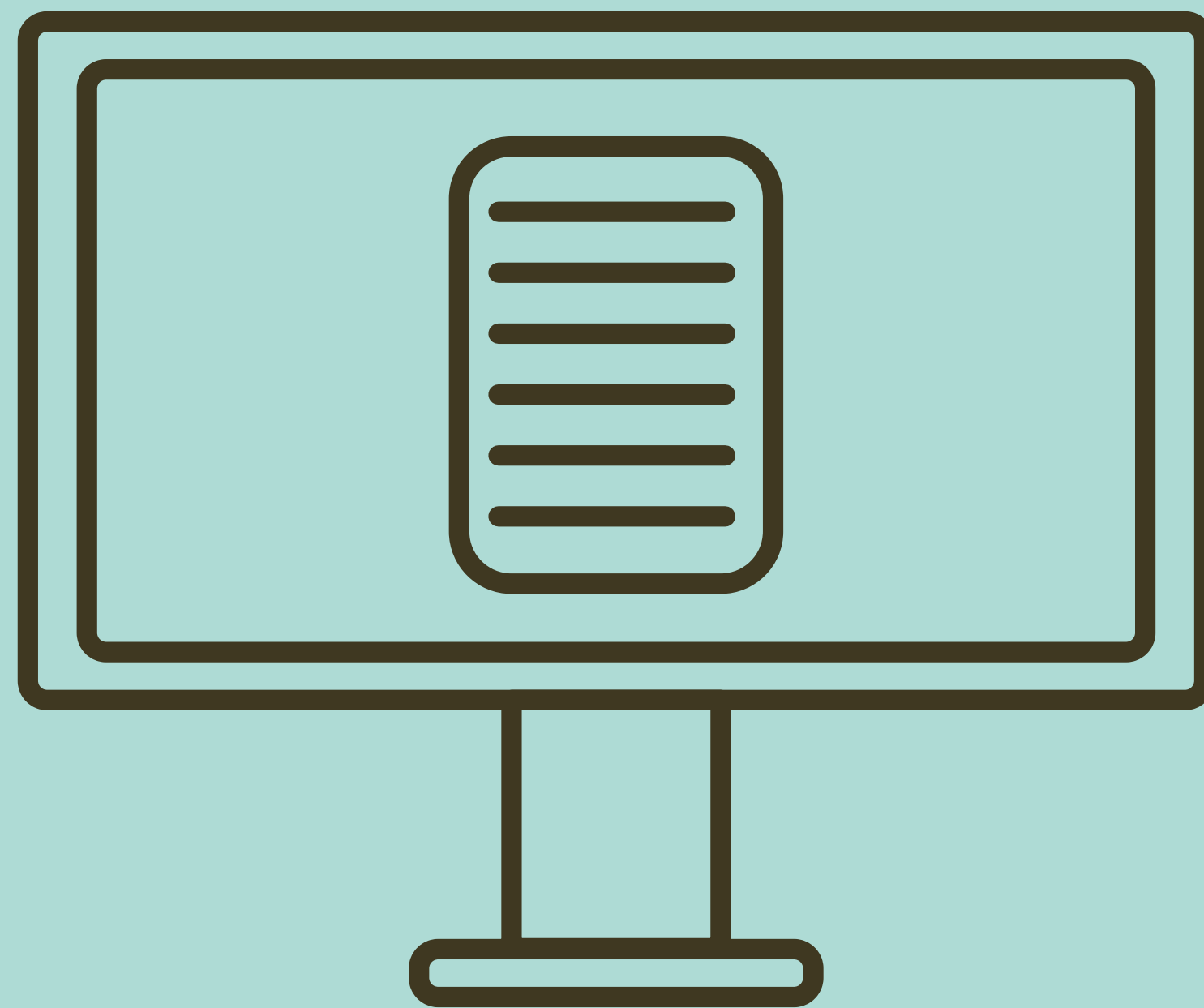
# RICERCA



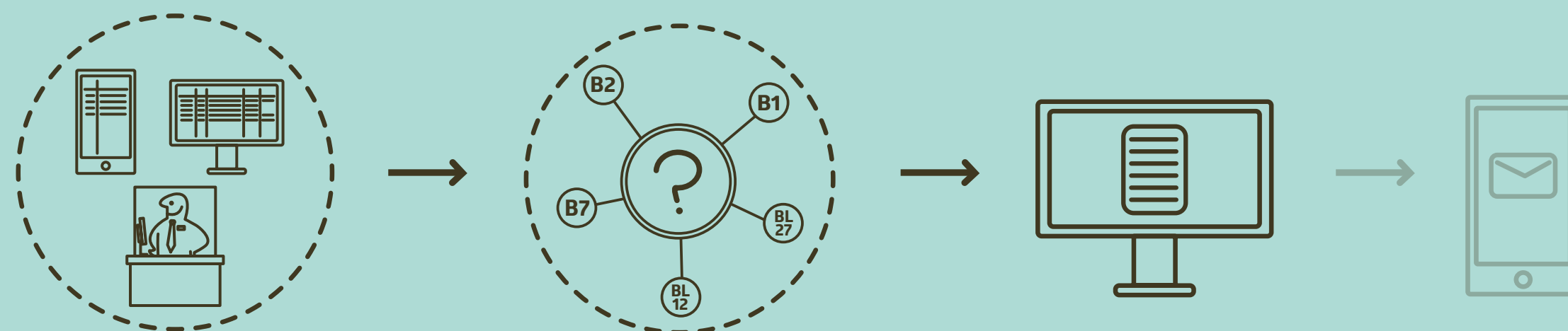
**L'oggetto non è presente nella lista**



# RICERCA



**Compilazione form online / via App Polimi**

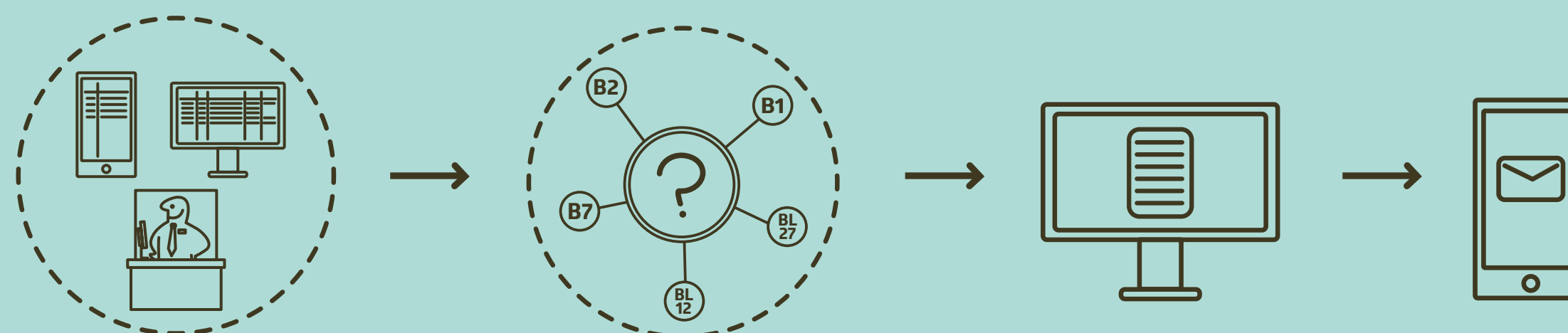




# RICERCA

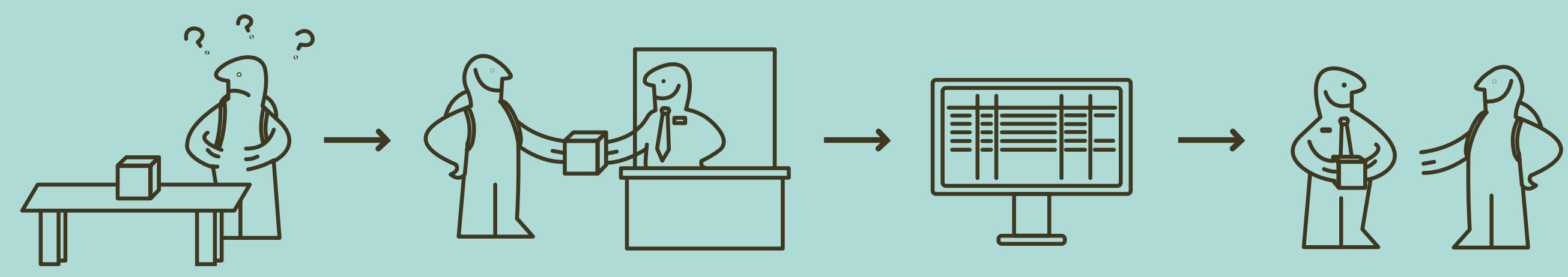


**Eventuale notifica via mail del ritrovamento dell'oggetto  
da parte del centralino**

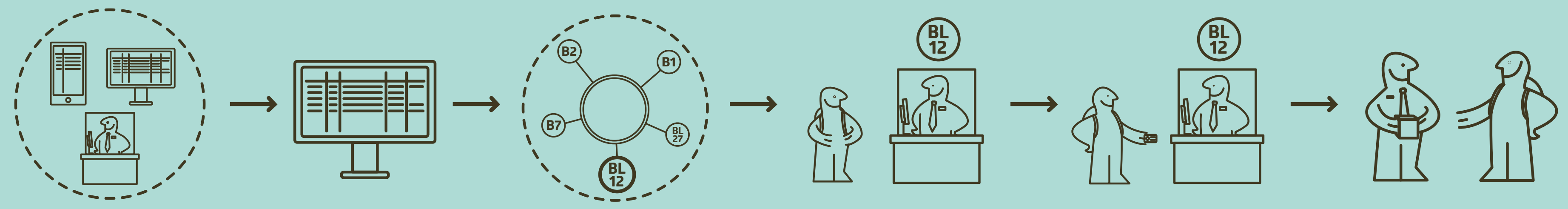


# RIASSUNTO

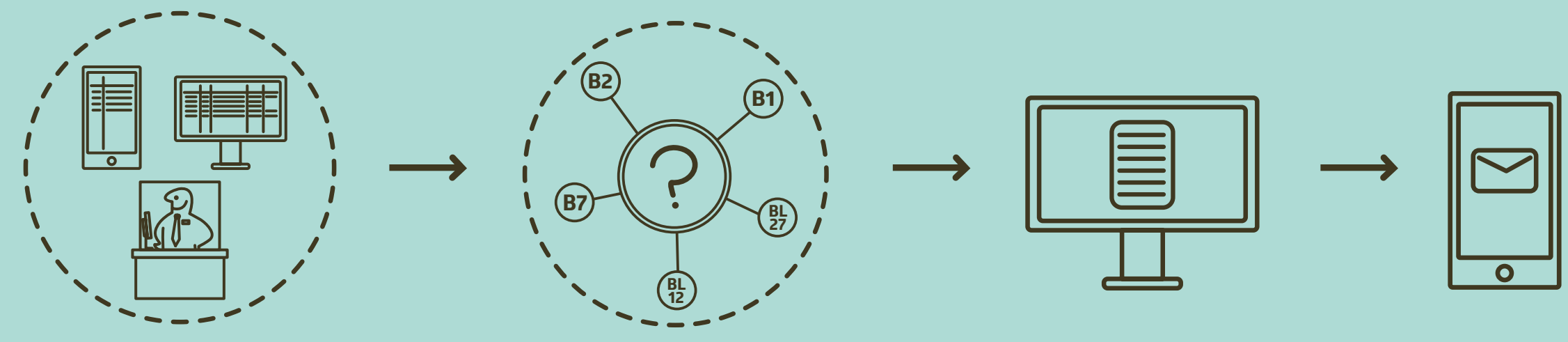
## RITROVAMENTO



## RICERCA CON RITROVAMENTO



## RICERCA SENZA RITROVAMENTO





**GRAZIE  
PER L'ATTENZIONE**



# **POLITECNICO DI MILANO**

## **SCUOLA DEL DESIGN**

Processi e metodi di Produzione di Artefatti Comunicativi  
A.A. 2016-17

### **Docenti**

Margherita Pillan  
Marco Aureggi

### **Studenti**

Nicolò Azzolin  
Andrea Picardi  
Luca Sartore