

Insegnamento Service & Innovation Design

SSD SPS/08

CFU 9

Eventuale articolazione in moduli 6 CFU Prof. Fabio Corsini,
3 CFU Prof. Giovanni Andrea Parente

Anno di corso I anno

Semestre I semestre

Docente/i Fabio Corsini, Giovanni Andrea Parente

e-mail f.corsini@unilink.it, g.parente@unilink.it

Ricevimento Al termine delle lezioni o per appuntamento da concordare tramite e-mail.

RISULTATI DI APPRENDIMENTO

L'insegnamento ha l'obiettivo di far conseguire i seguenti risultati di apprendimento:

1. **CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPrensIONE:** con riferimento alla conoscenza e capacità di comprensione il corso ha l'obiettivo di esplorare e far comprendere le metodologie del service design e del branding inteso come progettazione di processi ed ecosistemi composti da elementi materiali e immateriali volti all'incremento del valore percepito dall'utente/consumatore quando esso interagisce con un fornitore di servizi/brand. In senso più ampio si esplorerà come il design thinking – inteso come prospettiva multidisciplinare in grado di tenere insieme il design, il marketing con i communication e media studies – possa essere utilizzato per innescare processi di innovazione e creazione di valore in vari ambiti.
2. **CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPrensIONE APPLICATE:** con riferimento alla conoscenza e capacità di comprensione applicate agli studenti viene richiesto di realizzare un project work per il quale dovranno applicare le conoscenze teoriche acquisite e fare un'analisi delle piattaforme, non solo digitali, attraverso le quali il consumatore/utente f esperienza di un prodotto/servizio/brand.
3. **AUTONOMIA DI GIUDIZIO:** con riferimento all'autonomia di giudizio il corso si pone l'obiettivo di non fornire soltanto competenze pratiche, ma anche stimolare gli studente all'acquisizione di uno spirito critico in grado di meglio comprendere i comportamenti delle istituzioni. Tale senso critico si rende necessario anche per la realizzazione del project work nella parte di analisi.
4. **ABILITÀ COMUNICATIVE:** con riferimento alle abilità comunicativa agli studenti viene inoltre richiesto di presentare pubblicamente il project work, mettendoli dunque nella condizione di comprendere l'importanza (e le modalità) dell'organizzazione dei contenuti, così come degli aspetti performativi che massimizzano l'efficacia di una presentazione.
5. **ABILITÀ AD APPRENDERE:** la/o studente dovrà dimostrare di saper applicare criticamente le metodologie afferenti il service design.

PROGRAMMA DETTAGLIATO

Il corso si propone di approfondire le tematiche legate al service design, analizzandone tanto gli aspetti teorici fondamentali, quanto le metodologie e gli ambiti di applicazione.

Nella prima parte del corso verrà quindi approfondito il ruolo del service designer, i suoi

obiettivi e le attività che è chiamato ad effettuare all'interno dei diversi contesti nei quali opera. Oltre a descrivere ciò, verrà fornita una contestualizzazione più ampia, che possa contestualizzare il service design anche come ambito di ricerca-azione che tiene insieme numerosi approcci disciplinari in grado di mettere in relazione design, marketing, branding e communication e media studies.

Nella seconda parte del corso, più laboratoriale, si analizzeranno le principali metodologie e i principali strumenti propri del service design: customer journey map, euristiche di usabilità, analisi esperta, analisi di benchmark, user test, scale di valutazione, workshop, etc.

Come elemento di collegamento tra la prima e la seconda parte si metterà a fuoco il concetto di brand (quale entità che fornisce servizi e crea valore) analizzando i suoi elementi strutturali (identità e immagine) quanto alcuni dei suoi comportamenti (focalizzandosi sulla comunicazione).

Al termine del corso lo studente avrà quindi una piena consapevolezza degli obiettivi di un service designer e di tutte le diverse metodologie a sua disposizione nell'attività di ux research in grado di supportare organizzazioni ed imprese.

EVENTUALI PROPEDEUTICITÀ CONSIGLIATE

Nessuna

METODI DIDATTICI

Le attività didattiche saranno condotte sia attraverso delle lezioni frontali, nelle quali verranno illustrati i concetti fondamentali, le teorie e le metodologie di riferimento, e dove verranno presentati e commentati diversi case studies, e in cui si cercherà il confronto e l'interazione con gli studenti, sia attraverso la pratica di attività di laboratorio, nelle quali potranno essere messe in pratica le competenze acquisite nelle lezioni frontali. Parte delle lezioni saranno infatti dedicate allo sviluppo del project work che gli studenti dovranno realizzare e presentare alla fine del corso.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'ESAME

Studenti frequentanti:

La modalità di valutazione prevede un test teorico scritto sui materiali del corso e il testo indicato (40% del voto finale) e la valutazione della presentazione di un progetto, la cui tematica va concordata in anticipo con i docenti (rimanente 60% del voto finale).

Studenti non frequentanti:

La modalità di valutazione prevede una prova orale sui testi d'esame indicati.

CRITERI DI VALUTAZIONE

Al completamento del percorso formativo dell'insegnamento si valuterà la capacità della/o studente di:

1. **CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPrensIONE:** Con riferimento alle conoscenze e capacità di comprensione l'esame finale valuterà quanto lo studente abbia appreso quelli che sono gli aspetti teorici e concettuali, così come il linguaggio specifico della disciplina.
2. **CONOSCENZA E CAPACITÀ DI COMPrensIONE APPLICATE:** Con riferimento all'applicazione delle conoscenze e capacità acquisite l'esame, prevalentemente nella sua parte di project

work valuterà come e quanto lo studente sia stato in grado di applicare le conoscenze e le informazioni presentate e discusse a lezione.

3. **AUTONOMIA DI GIUDIZIO:** aver maturato una capacità di analisi critica delle diverse metodologie proprie del service design e delle attività di ricerca volte alla realizzazione di un servizio interattivo digitale usabile.
4. **ABILITÀ COMUNICATIVE:** Con riferimento alle abilità comunicative, l'esame finale valuterà la capacità dello studente di organizzare e strutturare in una presentazione coerente i contenuti appresi, così come il modo in cui (e cioè la delivery) tali contenuti vengono presentati ed esposti.
5. **ABILITÀ AD APPRENDERE:** utilizzare gli strumenti concettuali e metodologici acquisiti nel corso dell'insegnamento, sia da un punto di vista teorico che operativo, utilizzando i tools approfonditi.

CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEL VOTO FINALE

Il voto si attribuisce in trentesimi, a cui si aggiunge possibilità di lode. Il voto finale rispecchia la preparazione dello studente come di seguito indicato:

Voto	Descrittori
< 18 insufficiente	Conoscenze frammentarie e superficiali dei contenuti, errori nell'applicare i concetti, esposizione carente.
18-20	Conoscenze dei contenuti sufficienti ma generali, esposizione semplice, incertezze nell'applicazione di concetti teorici.
21-23	Conoscenze dei contenuti appropriate ma non approfondite, capacità di applicare i concetti teorici, capacità di presentare i contenuti in modo semplice.
24-25	Conoscenze dei contenuti appropriate ed ampie, discreta capacità di applicazione delle conoscenze, capacità di presentare i contenuti in modo articolato.
26-27	Conoscenze dei contenuti precise e complete, buona capacità di applicare le conoscenze, capacità di analisi, esposizione chiara e corretta.
28-29	Conoscenze dei contenuti ampie, complete ed approfondite, buona applicazione dei contenuti, buona capacità di analisi e di sintesi, esposizione sicura e corretta.
30 30 e lode	Conoscenze dei contenuti molto ampie, complete ed approfondite, capacità ben consolidata di applicare i contenuti, ottima capacità di analisi, di sintesi e di collegamenti interdisciplinari, padronanza di esposizione.

MATERIALE DIDATTICO

Studenti frequentanti:

- R. Tassi, #Service Designer. Un progettista alle prese con sistemi complessi, Franco Angeli, 2019
- Materiali di Approfondimento e Dispense delle lezioni che verranno messe a disposizione dai docenti

Studenti non frequentanti:

- R. Tassi, #Service Designer. Un progettista alle prese con sistemi complessi, Franco Angeli, 2019
- Materiali di Approfondimento e Dispense delle lezioni
- M. Stickdorn, M.E. Hormess, A. Lawrence, J. Schneider, This is Service Design Doing, O'Reilly, 2018

CONSIGLI DEL DOCENTE

Partecipare in maniera attiva e costruttiva alle lezioni; cercare di validare le conoscenze apprese durante le lezioni attraverso le proprie esperienze quotidiane.