

CORSO DI LAUREA: **Tecnologie e Linguaggi della Comunicazione (LM59)**

INSEGNAMENTO: **Service & Innovation Design**

CFU: 9

EVENTUALE ARTICOLAZIONE IN MODULI: (6CFU prof. Fabio Corsini + 3CFU Prof. Giovanni Andrea Parente)

ANNO DI CORSO: II anno

NOME DOCENTE: Fabio Corsini, Giovanni Andrea Parente

INDIRIZZO EMAIL: [f.corsini@unilink.it](mailto:f.corsini@unilink.it); [g.parente@unilink.it](mailto:g.parente@unilink.it)

ORARIO DI RICEVIMENTO: mandare e-mail ai docenti per concordare un appuntamento.

### **RISULTATI DI APPRENDIMENTO DELL'INSEGNAMENTO:**

L'insegnamento ha l'obiettivo di far conseguire allo studente i seguenti risultati di apprendimento.

*1. 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. 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 fa esperienza di un prodotto/servizio/brand.*

*3. Con riferimento all'autonomia di giudizio il corso si pone l'obiettivo di non fornire soltanto competenze pratiche, ma anche stimolare gli studenti 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. 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.*

## **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 PROPEDEUTICITA' CONSIGLIATE**

/

## **MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'ESAME**

*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.*

## **CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'INSEGNAMENTO**

*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.*

*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.*

*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.*

## **CRITERI DI ATTRIBUZIONE DEL VOTO FINALE**

### 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.*

## **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.*