UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

# SYLLABUS DEL CORSO

# Laboratorio Interdisciplinare di Analisi e Progettazione dei Servizi

**2122-1-F6302N004**

## Area di apprendimento

Il laboratorio di Analisi e Progettazione dei Servizi intende offrire agli studenti del primo anno di MAGES l'opportunità di apprendere e sperimentare direttamente sul campo la metodologia progettuale legata all'analisi, all'ideazione e allo sviluppo di un nuovo servizio.

## Obiettivi formativi

Il Design dei servizi si propone di individuare soluzioni innovative che possano soddisfare bisogni o desideri manifestati e non, migliorando l'esperienza (in termini di qualità e interazione) dei fruitori della prestazione. Cos'è oggi un servizio? L'ospedale, la scuola, ma anche il microcredito, il bike-sharing, Starbucks, iTunes e Wikipedia. All'interno del laboratorio si lavorerà dunque sul concetto di servizio come attività di tipo processuale volta a organizzare persone, infrastrutture, componenti materiali e immateriali al fine di risolvere problemi semplici o complessi.

## Contenuti sintetici

Gli studenti svilupperanno delle proposte progettuali per promuovere nuovi servizi legati ad uno specifico progetto.

l lavoro si svilupperà sulle seguenti direttive:

- una serie di lezioni frontali
- una ricerca sul campo praticata dagli studenti, divisi in gruppi, utilizzando tecniche di studio differenti (shadowing, focus group, interviste e cultural probes)
- revisioni e presentazioni settimanali

## Programma esteso

Dopo un'introduzione teorica (realizzata analizzando casi studio di successo) volta ad uniformare il livello di conoscenza di base della materia, gli studenti inizieranno un percorso progettuale che li porterà a sviluppare, seppur in modo semplificato, un servizio innovativo.
Ogni gruppo dovrà lavorare alla progettazione e realizzazione di un nuovo servizio che possa risolvere efficacemente una problematica legata ad uno o più contesti di riferimento indicati dal docente (ad esempio, ma non necessariamente, il contesto Bicocca: accesso all'informazione, cibo, mobilità, cultura ecc..)
Per farlo, saranno svolte una serie di esercitazioni riguardanti:
- l'analisi approfondita delle problematiche su cui intervenire, attraverso diverse metodologie di ricerca pensate per individuare bisogni non soddisfatti, comprendere fenomeni e andamenti;
- l'ideazione di ipotetiche soluzioni di servizio, attraverso attività di brainstorming e workshop creativi;
- la progettazione della struttura di base del servizio, attraverso l'analisi e l'organizzazione degli elementi che la compongono;
- lo studio dell'esperienza dell'utente, attraverso analisi di scenari di fruizione del servizio e di interfacce dedicate;
- la fattibilità dell'idea imprenditoriale, attraverso indicazioni che consentano di aumentare l'effettiva possibilità di realizzare il progetto;
- la comunicazione dell'idea di servizio, attraverso attività di racconto e presentazione (visuale e non) dell'idea.
Al termine del laboratorio, ciascun gruppo presenterà la nuova idea di servizio al fine di ottenere una valutazione sull'efficacia e la fattibilità della soluzione proposte.

## Prerequisiti

Buona capacità di apprendimento, di scrittura e comunicazione orale, competenze base di tipo informatico: navigazione dei siti web, presentazioni in power point (o altri programmi).

## Metodi didattici

Il laboratorio è offerto in modalità blended learning, ovvero alternando momenti d'aula a momenti in cui si svolgono attività in remoto utilizzando la piattaforma e-learning.
Agli studenti saranno proposte lezioni frontali di tipo teorico ed esercitazioni progettuali da svolgere in piccoli gruppi.
E' inoltre prevista l'attivazione della piattaforma e-learning del laboratorio, dove inserire i diversi contenuti prodotti nel corso delle settimane. Sono previsti momenti di revisione in aula.

## Modalità di verifica dell'apprendimento

L'idoneità sarà acquisita mediante presenza in aula non inferiore al 75% del monte ore previsto e discussione finale individuale o di gruppo sulle attività laboratoriali svolte individualmente o in gruppo durante il corso.

**SUPERAMENTO LABORATORIO PER I NON FREQUENTANTI**

Ai non  frequentanti è richiesto di redigere un elaborato scritto di minimo 30.000 caratteri (spazi inclusi) e  massimo 50.000 caratteri (spazi inclusi).

Nello specifico gli studenti dovranno:

- Presentare un benchmark analizzando 8 progetti di forestazione urbana, simile a Forestami (casi nazionali e internazionali) utilizzando fonti liberamente disponibili.
- Presentare un benchmark analizzando 8 progetti simili al Vivaio Bicocca (casi nazionali e internazionali) utilizzando fonti liberamente disponibili.

- Analizzare e descrivere le tecniche di co-progettazione che si potrebbero adottare per coinvolgere i cittadini nella co-progettazione del Vivaio Bicocca utilizzando le tecniche e gli strumenti di ricerca (Quantitative Research Methods) presentati nelle slide della seconda lezione del corso.
- Presentare una proposta di attività/servizi che si potrebbero svolgere all'interno del Vivaio Bicocca (il più dettagliata possibile).

Parallelamente alla relazione scritta, gli studenti dovranno preparare una presentazione in formato pdf di massimo 15 slide che illustri gli ultimi due punti del report:
- tecniche di progettazione del Vivaio Bicocca

- proposta di una attività nel Vivaio Bicocca.

La relazione e presentazione dovranno essere inviate al docente almeno una settimana prima dell'esame.

## Testi di riferimento

I testi di riferimento verranno indicati in aula dal docente.