UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Services Analysis and Planning Workshop

2324-1-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, allo sviluppo e alla prototipazione 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, Spotify, Netflix e Satispay. 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.

Agli studenti sarà richiesto di utilizzare la metodologia del **design thinking** per sviluppare le proprie competenze creative e progettuali.

Contenuti sintetici

Suddivisi in gruppi da 4-5 persone, gli studenti svilupperanno delle proposte progettuali per promuovere nuovi servizi legati ad uno specifico progetto (che verrà definito in aula).

Il lavoro si svilupperà secondo le seguenti modalità:

- una serie di lezioni frontali (tematiche trattate: design thinking, ricerca qualitativa e user observation, proposta progettuale, prototipazione, presentazione finale)
- una ricerca qualitativa sul campo praticata dagli studenti utilizzando tecniche di studio differenti (shadowing, focus group, interviste e cultural probes)
- revisioni e presentazioni settimanali al fine di documentare e monitorare l'intero percorso progettuale

Programma esteso

Dopo un'introduzione teorica 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 didattica interattiva, ovvero alternando momenti d'aula a momenti in cui si svolgono attività in remoto (principalmente revisioni e attività laboratoriali) utilizzando la piattaforma e-learning.
Agli studenti saranno proposte lezioni frontali di tipo teorico ed esercitazioni progettuali da svolgere in piccoli gruppi. Sono previsti momenti di revisione in aula e online.

Modalità di verifica dell'apprendimento

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

Nello specifico i progetti saranno valutati secondo i seguenti parametri:

- proposta progettuale: concept, complessità, fattibilità e prototipo
- report di ricerca
- partecipazione in aula
- esposizione e presentazione finale

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). Non è previso l'esame orale. **

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 (Qualitative 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

Bibliografia suggerita:

Management e design dei servizi: Strumenti e percorsi di analisi e progettazione innovativa condivisa, Cavenago, Marafioti.

User Experience Design. Progettare esperienze di valore per utenti e aziende, Bottà.

This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World: Applying Service Design Thinking in the Real World: A Practitioners' Handbook, Marc Stickdorn, Markus Edgar Hormess, Adam Lawrence, Jakob Schneider.

An Introduction to Service Design: Designing the Invisible, Lara Perin.

Service Design: 250 essential methods, Robert A. Curedale.

Sitografia suggerita

www.servicedesigntools.org

https://tools.sketchin.ch/

www.designers.italia.it

www.designkit.org

https://www.interaction-design.org/

Sustainable Development Goals

IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE