UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI MILANO-BICOCCA

COURSE SYLLABUS

Services Analysis and Planning Workshop

2627-1-F6303M007

Area di apprendimento

Il laboratorio di Analisi e Progettazione dei Servizi è pensato per fornire agli studenti del primo anno di MAGES un'esperienza immersiva e pratica nel campo della progettazione di servizi. L'obiettivo principale è sviluppare una solida comprensione delle metodologie progettuali applicate all'analisi, ideazione, sviluppo e prototipazione di nuovi servizi, con un forte focus sull'innovazione e sulla soddisfazione dei bisogni dell'utente.

Obiettivi formativi

Il Design dei Servizi è una disciplina che si propone di creare soluzioni innovative in grado di rispondere a bisogni espressi e latenti, migliorando l'esperienza degli utenti in termini di qualità e interazione. Un servizio oggi può assumere molteplici forme: da istituzioni tradizionali come ospedali e scuole a servizi moderni e digitali come il microcredito, il bike-sharing, Starbucks, Spotify, Netflix e Satispay. Durante il laboratorio, si esplorerà il concetto di servizio come attività processuale che organizza persone, infrastrutture, componenti materiali e immateriali per risolvere problemi semplici e complessi, sempre con un occhio attento alla qualità dell'esperienza utente.

Gli studenti, suddivisi in gruppi da 4-5 persone, svilupperanno proposte progettuali per nuovi servizi, lavorando su progetti specifici definiti durante il corso. Le principali fasi di lavoro includono:

Lezioni online e frontali: Approfondimenti teorici e metodologici su temi come il design thinking, la ricerca qualitativa, la proposta progettuale, la prototipazione e la presentazione finale.
Ricerca qualitativa sul campo: Gli studenti condurranno studi sul campo utilizzando tecniche come shadowing, focus group, interviste e cultural probes per raccogliere dati e insight.
Revisioni e presentazioni settimanali: Sessioni di revisione e feedback per monitorare e documentare il progresso del progetto.

Descrittore 1 – Conoscenza e comprensione

Il laboratorio offre una solida base teorica sul design dei servizi, introducendo principi e metodologie di analisi e progettazione. Gli studenti comprendono come i servizi si articolano nei diversi contesti, acquisendo strumenti per interpretarli criticamente

Descrittore 2 – Capacità di applicare conoscenza e comprensione
Le conoscenze acquisite vengono tradotte in pratica attraverso progetti di gruppo e attività di ricerca sul campo. Gli studenti imparano a ideare, sviluppare e prototipare servizi innovativi con approccio centrato sull'utente.

Descrittore 3 – Autonomia di giudizio
Il corso stimola la capacità critica nel valutare bisogni e soluzioni, incoraggiando scelte autonome e responsabili. Gli studenti sviluppano indipendenza nell'analisi dei dati e nella valutazione della fattibilità progettuale.

Descrittore 4 – Abilità comunicative
Attraverso report, presentazioni e pitch, gli studenti affinano la capacità di comunicare idee complesse in modo chiaro ed efficace. Le revisioni settimanali rafforzano il dialogo con docenti, pari e stakeholder.

Descrittore 5 – Capacità di apprendimento
Il laboratorio promuove apprendimento attivo e collaborativo, unendo teoria, pratica e riflessione critica. Gli studenti acquisiscono un metodo trasferibile, utile per adattarsi a nuovi contesti e continuare a formarsi in autonomia.

Contenuti sintetici

Dopo un'introduzione teorica mirata a uniformare il livello di conoscenza di base della materia, gli studenti inizieranno un percorso progettuale che li porterà a sviluppare un servizio innovativo o a innovare un servizio già esistente. Ogni gruppo dovrà progettare e realizzare un nuovo servizio che affronti problematiche specifiche, con particolare attenzione a contesti come quello della Bicocca: accesso all'informazione, cibo, mobilità, cultura, ecc. Le esercitazioni previste comprendono:

Analisi delle problematiche: Utilizzo di metodologie di ricerca per individuare bisogni insoddisfatti e comprendere fenomeni e andamenti.
Ideazione di soluzioni: Sessioni di brainstorming e workshop creativi per generare idee innovative di servizi.
Progettazione della struttura del servizio: Analisi e organizzazione degli elementi costitutivi del servizio.
Studio dell'esperienza utente: Analisi di scenari di fruizione e interfacce per garantire una user experience ottimale.
Valutazione della fattibilità: Analisi delle possibilità di realizzazione pratica e imprenditoriale del progetto.
Comunicazione dell'idea: Attività di presentazione visiva e narrativa del servizio progettato.

Programma esteso

Il percorso progettuale si articola in diverse fasi, ognuna delle quali è pensata per sviluppare specifiche competenze e per portare gli studenti a un livello di comprensione e applicazione sempre maggiore.

1. Introduzione Teorica
La fase iniziale è dedicata a un'introduzione teorica mirata a uniformare il livello di conoscenza degli studenti riguardo i fondamenti del design dei servizi. Questa parte comprende lezioni su:

- Principi di Design dei Servizi: Concetti base, storia e evoluzione del campo.
- Metodologia del Design Thinking, Lean Thinking e prototipazione veloce: Processi e strumenti per l'innovazione centrata sull'utente.

- Tecniche di Ricerca Qualitativa: Metodologie per comprendere i bisogni degli utenti, tra cui interviste, focus group e cultural probes.

2. Analisi delle Problematiche
In questa fase, gli studenti sono chiamati a identificare e analizzare problemi specifici nel contesto scelto. Le attività includono:

- Ricerca sul Campo: Gli studenti applicano diverse tecniche di ricerca (shadowing, interviste, osservazioni partecipate) per raccogliere dati.
- Analisi dei Dati: Elaborazione dei dati raccolti per individuare pattern, bisogni insoddisfatti e opportunità di intervento.
- Mappatura degli Stakeholder: Identificazione e analisi degli attori coinvolti nel sistema del servizio.

3. Ideazione delle Soluzioni
Con una comprensione approfondita delle problematiche, gli studenti passano alla fase di ideazione delle soluzioni. Le attività prevedono:

- Brainstorming: Sessioni intensive per generare una vasta gamma di idee.
- Workshop Creativi: Attività collaborative per raffinare le idee e sviluppare concetti preliminari.
- Co-Design: Coinvolgimento degli utenti e degli stakeholder nella generazione e validazione delle idee.

4. Progettazione della Struttura del Servizio
Le idee generate vengono trasformate in progetti strutturati. Le attività principali includono:

- Service Blueprinting: Creazione di blueprint dei servizi per visualizzare tutte le componenti e interazioni del servizio.
- Journey Mapping: Mappatura dei percorsi utente per identificare i punti di contatto e le opportunità di miglioramento dell'esperienza.
- Definizione dei Processi: Analisi e ottimizzazione dei processi operativi necessari per l'erogazione del servizio.

5. Studio dell’Esperienza Utente
Questa fase si concentra sull'ottimizzazione dell'esperienza utente. Le attività includono:

- Prototipazione: Sviluppo di prototipi a bassa e alta fedeltà per testare le soluzioni.
- User Testing: Coinvolgimento degli utenti in test pratici per raccogliere feedback e migliorare i prototipi.
- Scenario Analysis: Analisi di scenari di utilizzo per prevedere le diverse situazioni di fruizione del servizio.

6. Comunicazione dell’Idea
Infine, gli studenti imparano a comunicare efficacemente le loro idee di servizio. Le attività includono:

- Storytelling: Tecniche narrative per raccontare il progetto in modo coinvolgente.
- Visual Communication: Creazione di materiali visivi (infografiche, slide, video) per supportare la presentazione.
- Pitching: Preparazione e pratica di presentazioni pitch.

Valutazione e Discussione Finale
Al termine del laboratorio, ogni gruppo presenterà la propria idea di servizio attraverso una presentazione formale, ricevendo feedback e una valutazione basata su criteri di efficacia, innovazione e fattibilità. La presentazione finale sarà un momento cruciale per dimostrare le competenze acquisite e l'originalità delle soluzioni 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

Le lezioni sono erogate in presenza, secondo le disposizioni previste dall'Ateneo e dalla normativa vigente, nelle aule indicate nel programma d'aula e sul calendario delle lezioni del sito di Ateneo.

Il laboratorio prevede una didattica interattiva, alternando lezioni frontali a momenti di lavoro in remoto, principalmente revisioni e attività laboratoriali, tramite piattaforma e-learning.

Modalità di verifica dell'apprendimento

Gli studenti potranno seguire il corso e sostenere l'esame secondo due modalità:

1. PROGETTO DI GRUPPO
L'idoneità al laboratorio sarà confermata secondo i seguenti criteri:

- **Proposta progettuale**: Valutazione del concept, complessità, fattibilità e prototipo.
- **Report di ricerca**: Qualità e profondità dell'analisi condotta.
- **Partecipazione in aula**: Coinvolgimento e contributo durante le sessioni di lavoro.
- **Esposizione e presentazione finale**: Efficacia della comunicazione dell'idea di servizio.

Nota: La valutazione sarà la stessa per tutti i componenti del gruppo.

2. RELAZIONE SCRITTA INDIVIDUALE
Gli studenti che scelgono di seguire il corso in modalità individuale dovranno completare una relazione scritta e una presentazione in formato PDF che copra in dettaglio tutte le fasi del percorso progettuale. Questa modalità prevede un approfondito lavoro di ricerca, analisi e progettazione su un tema a scelta dello studente. Ecco le linee guida dettagliate:

Scelta del tema
Gli studenti possono scegliere un tema di interesse personale o professionale, che potrebbe riguardare uno dei seguenti ambiti (ma non limitato a):
servizi sanitari, servizi educativi, mobilità urbana, servizi digitali e piattaforme online, esperienze culturali e turistiche, servizi di sostenibilità ambientale, innovazione nei servizi finanziari.

Struttura della relazione scritta
La relazione deve avere una lunghezza compresa tra 50.000 e 70.000 caratteri (spazi inclusi) e deve essere strutturata come segue:

1. Introduzione

- Descrizione del tema scelto e delle motivazioni personali che hanno portato alla scelta.
- Obiettivi del progetto e domande di ricerca principali.

2. Analisi delle problematiche

- Descrizione del contesto attuale relativo al tema scelto.

- Identificazione delle problematiche principali attraverso una revisione della letteratura e delle fonti disponibili.
- Mappatura degli stakeholder coinvolti e delle loro interazioni.

3. Ricerca qualitativa

- Metodologie utilizzate per la raccolta dei dati (interviste, shadowing, focus group, cultural probes, ecc.).
- Analisi dei dati raccolti per individuare pattern, bisogni insoddisfatti e opportunità di intervento.
- Discussione dei risultati della ricerca qualitativa.

4. Ideazione delle soluzioni

- Descrizione delle sessioni di brainstorming e workshop creativi svolti per generare idee.
- Selezione delle idee più promettenti attraverso criteri di valutazione predefiniti.
- Coinvolgimento degli utenti e degli stakeholder nella validazione delle idee.

5. Progettazione della struttura del servizio

- Dettagliare e sviluppare tutte le componenti e interazioni del servizio.

6. Prototipazione e test

- Sviluppo di prototipi a bassa e alta fedeltà per testare le soluzioni.
- Coinvolgimento degli utenti in sessioni di user testing per raccogliere feedback.
- Iterazione sui prototipi basata sui feedback ricevuti.

Presentazione in formato PDF

- Parallelamente alla relazione scritta, gli studenti dovranno preparare una presentazione in formato PDF di massimo 15 slide che illustri i punti chiave del progetto. La presentazione deve coprire i seguenti aspetti:
- Introduzione e contesto del progetto.
- Analisi delle problematiche e ricerca qualitativa.
- Ideazione delle soluzioni e progettazione della struttura del servizio.
- Prototipazione, test e valutazione della fattibilità.
- Comunicazione dell’idea e conclusioni.

Consegna e valutazione
La relazione scritta e la presentazione devono essere inviate al docente almeno una settimana prima dell’esame. La valutazione si baserà sulla completezza e profondità dell'analisi, l'originalità e la fattibilità delle soluzioni proposte, e l'efficacia della comunicazione dell'idea.

Nota: Questa modalità è altamente impegnativa e richiede un approfondito lavoro di ricerca, analisi e progettazione. Gli studenti sono incoraggiati a iniziare il lavoro il prima possibile e a consultare il docente per eventuali chiarimenti o supporto durante il processo.

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