



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

DIPARTIMENTO	Culture e società		
ANNO ACCADEMICO OFFERTA	2023/2024		
ANNO ACCADEMICO EROGAZIONE	2023/2024		
CORSO DILAUREA MAGISTRALE	COMUNICAZIONE PUBBLICA, D'IMPRESA E PUBBLICITA'		
INSEGNAMENTO	LABORATORIO DI SERVICE DESIGN		
CODICE INSEGNAMENTO	23346		
MODULI	Si		
NUMERO DI MODULI	2		
SETTORI SCIENTIFICO-DISCIPLINARI	ICAR/13		
DOCENTE RESPONSABILE	RUSSO DARIO	Professore Associato	Univ. di PALERMO
ALTRI DOCENTI	RUSSO DARIO	Professore Associato	Univ. di PALERMO
	DI DIO SALVATORE	Professore Associato	Univ. di PALERMO
CFU	10		
PROPEDEUTICITA'			
MUTUAZIONI			
ANNO DI CORSO	1		
PERIODO DELLE LEZIONI	Annuale		
MODALITA' DI FREQUENZA	Obbligatoria		
TIPO DI VALUTAZIONE	Voto in trentesimi		
ORARIO DI RICEVIMENTO DEGLI STUDENTI	DI DIO SALVATORE Giovedì 15:00 17:30 Edificio 8.		
	RUSSO DARIO Lunedì 10:00 13:00 Dipartimento di Architettura Edificio 14 Corpo C stanza 204		

<p>PREREQUISITI</p>	<p>I prerequisiti corrispondono alle conoscenze richieste per l'accesso al Corso di Laurea, ovvero buona capacità di comunicazione scritta e orale nella lingua italiana e una buona preparazione di cultura generale. È consigliata tuttavia conoscenza di base dell'approccio design thinking.</p>
<p>RISULTATI DI APPRENDIMENTO ATTESI</p>	<p>Conoscenza e comprensione: Gli studenti avranno l'opportunità di acquisire fondamenti teorici e metodi progettuali nel campo del design, approfondendo strategie e strumenti per l'orchestrazione di strategie, di sistemi di prodotti e artefatti comunicativi. L'obiettivo è di consentire agli studenti di padroneggiare le competenze necessarie per creare esperienze di servizi, tenendo conto delle esigenze degli utenti, delle ricadute ambientali e sociali, dello sviluppo esecutivo dei touchpoint chiave e delle dinamiche di interazione, allo scopo di offrire soluzioni che siano significative, efficaci e sostenibili.</p> <p>Capacità di applicare conoscenza e comprensione: Le attività ideative e pratiche del laboratorio permetteranno agli studenti di sperimentare il modo in cui le diverse conoscenze e competenze concorrono all'elaborazione e verifica del progetto; si svilupperanno in particolare le capacità di applicare tecniche e metodi del design alle strategie per la sostenibilità, l'inclusione e la valorizzazione di risorse territoriali e beni culturali, mettendo in atto le capacità di elaborare artefatti comunicativi, interattivi e multimediali.</p> <p>Capacità di giudizio: Il corso mira a potenziare la capacità critica degli studenti che, una volta acquisiti gli strumenti necessari, saranno in grado affrontare criticamente i temi proposti e l'elaborazione del progetto. Assumeranno altresì autonomia nella scelta di metodi, strumenti e tecniche per la rappresentazione multimediale e interattiva del progetto di design.</p> <p>Abilità comunicative: Gli studenti saranno in grado di comunicare efficacemente le proprie competenze nello sviluppo di significative innovazioni nel progetto di prodotti materiali e immateriali. Saranno in grado di utilizzare tecniche avanzate di comunicazione visiva per veicolare contenuti progettuali e di utilizzare nelle presentazioni i linguaggi innovativi propri dell'ICT, della rappresentazione multimediale e interattiva.</p> <p>Capacità d'apprendimento: Il corso fornirà agli studenti gli strumenti necessari per sviluppare un percorso di studio autonomo e critico; attraverso concetti ed esempi forniti dalla docenza durante le lezioni frontali, si punterà a costruire una buona capacità di affrontare e risolvere i problemi emersi durante l'esercizio progettuale.</p>
<p>VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO</p>	<p>Alla votazione finale concorrono i risultati delle prove in itinere e dell'esercizio progettuale e di un colloquio volto ad accertare i risultati di apprendimento attesi. Le prove in itinere riguardano: – l'elaborazione di un'attività progettuale, di cui saranno valutati conoscenza dell'argomento e capacità comunicativa; L'elaborazione dell'esercizio progettuale sarà valutato in base all'innovatività dell'idea di progetto, alla capacità di sviluppo tecnico del prodotto, alla efficacia della sua rappresentazione e comunicazione. Si richiede inoltre che lo studente sia in grado di comunicare verbalmente il processo progettuale in termini appropriati alla cultura e all'etica del design e ai suoi aspetti più innovativi.</p> <p>Votazioni: 30-30 e lode: a) ottima capacità di ideare e sviluppare un progetto originale e strategico in tutti i suoi aspetti (prodotto, comunicazione, sviluppo di servizi tecnologici, interazione e multimedialità); b) ottima capacità di applicare autonomamente le conoscenze acquisite nel corso e di formulare giudizi originali; c) eccellente proprietà nell'uso di linguaggi specifici delle discipline del design e della rappresentazione; d) ottime capacità comunicative su diversi registri (testi, visualizzazioni grafiche, disegni bi-tridimensionali, comunicazione interattiva e multimediale).</p> <p>26-29: a) esauriente capacità di ideare e sviluppare un progetto con valenze strategiche e contenuti innovativi; b) buona capacità di applicare autonomamente le conoscenze acquisite e di formulare giudizi; c) buona capacità nell'uso di un linguaggio specialistico; d) soddisfacenti capacità comunicative, anche attraverso visualizzazioni grafiche e i metodi della rappresentazione avanzata.</p>

	<p>22-25: a) soddisfacente capacità di ideare e sviluppare un progetto con elementi di innovazione; b) discreta capacità di applicare autonomamente le conoscenze acquisite e di formulare giudizi; c) adeguate capacità nell'uso di un linguaggio specialistico; d) discreta capacità comunicativa, anche attraverso visualizzazioni grafiche e metodi della rappresentazione avanzata.</p> <p>18-21: a) sufficiente capacità di ideare e sviluppare un progetto con elementi di innovazione; b) sufficiente capacità di applicare le conoscenze acquisite e di formulare giudizi; c) basilari capacità di usare un linguaggio specialistico; d) sufficiente capacità comunicativa attraverso strumenti della grafica e della rappresentazione.</p>
ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA	Il corso si svolgerà tramite lezioni frontali, esercitazioni, incontri con enti, aziende ed esperti.

**MODULO
MODULO 1**

Prof. DARIO RUSSO

TESTI CONSIGLIATI

Brown; Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation, Harper business, 2009.
Polaine, Lovlie, Reason; Service Design: from insight to implementation, Rosenfeld, 2013.
Lovlie, Reason, Brand Flu; Service Design for Business, Wiley, 2015.
Miltenburg; Branding Toolkit For Change Makers, The Branding, Nairobi 2016.
Stickdorn, Hormess, Lawrence, Schneider; This is Service Design Doing, O'Reilly Media, 2018.
Downe; Good Services: How to Design Services That Work, BIS Publishers, 2020.
Tassi; Service Designer, Franco Angeli, 2019.
Butera; Affrontare la complessità, Edizioni Ambiente, 2021.
Lutz; The Life-centred Design Guide, Damien Lutz, 2022.

TIPO DI ATTIVITA'	C
AMBITO	20985-Attività formative affini o integrative
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLO STUDIO PERSONALE	75
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLE ATTIVITA' DIDATTICHE ASSISTITE	50

OBIETTIVI FORMATIVI DEL MODULO

Il laboratorio annuale è basato su sfide progettuali con committenti reali, sia pubblici sia privati. Sviluppando l'attività progettuale attraverso il processo del Triple Diamond, gli studenti avranno l'opportunità di utilizzare molteplici strumenti propri del design thinking, del behavioral design e del system thinking. Nel primo semestre si affronteranno le fasi del problem framing e del problem solving. Lavorando in team, gli studenti avranno l'opportunità di scambiarsi idee, esplorare diverse prospettive e collaborare nell'analisi delle esigenze degli utenti e degli stakeholders e nella corretta definizione del problema e nello sviluppo delle più opportune soluzioni. Nel secondo semestre, gli studenti si concentreranno sull'elaborazione dei progetti esecutivi per i touchpoint chiave (prodotti fisici e artefatti comunicativi, anche digitali). Continuando a lavorare in team, potranno sviluppare competenze di collaborazione, problem-solving e gestione delle relazioni, essenziali nel campo del service design. Al termine del corso, gli studenti saranno in grado di analizzare, progettare e realizzare esperienze di servizio innovative, mettendo in pratica le competenze acquisite attraverso una collaborazione efficace e sinergica.

PROGRAMMA

ORE	Laboratori
5	Prolusione: inquadramento della disciplina, obiettivi del corso.
5	Brief: presentazione dei brief, divisione in team, stakeholder mapping, stakeholders needs.
5	Ricerca: desk research, business model e business goals, metriche di successo, competitors/ benchmark, sfide analoghe in altri contesti.
5	Ricerca: as-is journeys, interviste, segmentazione dell'audience per casi d'uso, as-is service design.
5	Insight: organizzazione della ricerca in funzione del brief, ridefinizione accurata del brief (jobs to be done, pains & gains) e dell'ambito/mercato specifico del progetto.
5	Sessione di feedback strutturati attraverso la presentazione della fase di ricerca e insight.
5	Ipotesi: aggiornamento della ricerca e definizione delle domande "how might we".
5	Ideazione: workshop di problem solving, prioritizzazione delle soluzioni.
5	Ideazione: to-be journeys, definizione dei nuovi touchpoints, to-be service design.
5	Sessione di feedback strutturati attraverso la presentazione della fase di ricerca, insight e ideazione.

**MODULO
MODULO 2**

Prof. SALVATORE DI DIO

TESTI CONSIGLIATI

Brown; Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation, Harper business, 2009.
Polaine, Lovlie, Reason; Service Design: from insight to implementation, Rosenfeld, 2013.
Lovlie, Reason, Brand Flu; Service Design for Business, Wiley, 2015.
Miltenburg; Branding Toolkit For Change Makers, The Branding, Nairobi 2016.
Stickdorn, Hormess, Lawrence, Schneider; This is Service Design Doing, O'Reilly Media, 2018.
Downe, Good Services: How to Design Services That Work, BIS Publishers, 2020.
Tassi; Service Designer, Franco Angeli, 2019.
Butera; Affrontare la complessità, Edizioni Ambiente, 2021.
Lutz; The Life-centred Design Guide, Damien Lutz, 2022.

TIPO DI ATTIVITA'	C
AMBITO	20985-Attività formative affini o integrative
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLO STUDIO PERSONALE	75
NUMERO DI ORE RISERVATE ALLE ATTIVITA' DIDATTICHE ASSISTITE	50

OBIETTIVI FORMATIVI DEL MODULO

Il laboratorio annuale è basato su sfide progettuali con committenti reali, sia pubblici sia privati. Sviluppando l'attività progettuale attraverso il processo del Triple Diamond, gli studenti avranno l'opportunità di utilizzare molteplici strumenti propri del design thinking, del behavioral design e del system thinking. Nel primo semestre si affronteranno le fasi del problem framing e del problem solving. Lavorando in team, gli studenti avranno l'opportunità di scambiarsi idee, esplorare diverse prospettive e collaborare nell'analisi delle esigenze degli utenti e degli stakeholders e nella corretta definizione del problema e nello sviluppo delle più opportune soluzioni. Nel secondo semestre, gli studenti si concentreranno sull'elaborazione dei progetti esecutivi per i touchpoint chiave (prodotti fisici e artefatti comunicativi, anche digitali). Continuando a lavorare in team, potranno sviluppare competenze di collaborazione, problem-solving e gestione delle relazioni, essenziali nel campo del service design. Al termine del corso, gli studenti saranno in grado di analizzare, progettare e realizzare esperienze di servizio innovative, mettendo in pratica le competenze acquisite attraverso una collaborazione efficace e sinergica.

PROGRAMMA

ORE	Lezioni
5	Validazione: aggiornamento delle fasi precedenti, individuazione delle metriche di successo e sviluppo del Minimum Valuable Service (MVS) da prototipare.
5	Proof of Concept (PoC): pianificazione e produzione del MVS nel mondo reale.
5	Completamento: aggiornamento/sviluppo del business model e definizione delle caratteristiche dei touchpoint principali per il lancio / go-to-market, aggiornamento/sviluppo dell'identità del progetto.
ORE	Esercitazioni
5	Sessione di feedback strutturati attraverso la presentazione di tutte le fasi precedenti.
ORE	Laboratori
5	Validazione: sviluppo di wireframe, requisiti di accessibilità, usability testing e sistema di raccolta di feedback qualitativi e quantitativi.
5	PoC: valutazione del risultato, elaborazione di un documento di sintesi e di una presentazione.
5	Completamento: inizio del lavoro individuale per la definizione dei singoli touchpoint del servizio, approfondimento nell'ambito del behavioral design.
5	Completamento: lavoro individuale, approfondimento nell'ambito del design sistemico.
5	Analisi: individuazione delle criticità, definizione delle modalità di validazione e pianificazione delle attività di user testing.
5	Analisi: valutazione delle attività di user testing e iterazione sulle caratteristiche del touchpoint.