

Università LUMSA – Roma
Corso di laurea in Comunicazione, innovazione ed experience design

Corso di Design dell'esperienza e dei servizi
A.A. 2021/2022 – I semestre
SYLLABUS DEL CORSO – VERS. 1

Docenti:

Piero Polidoro, p.polidoro@lumsa.it

Andrea Caporale, a.caporale1@lumsa.it

Riferimenti web

Pagine docenti (per ora e luogo di ricevimento)

Piero Polidoro: www.lumsa.it/piero-polidoro

Andrea Caporale: www.lumsa.it/andrea-caporale

Pagina del corso su Mi@Lumsa:

https://servizi.lumsa.it/Guide/PaginaADErogata.do?ad_er_id=2022*N0*N0*A1*31992*19862&ANNO_ACCADEMICO=2022&mostra_percorsi=S

Sito e-learning del corso (per slides, lezioni svolte e altre informazioni):

<https://elearning.lumsa.it/course/view.php?id=544>

NOTA: è necessario accedere con le credenziali Lumsa (lo username è il vostro indirizzo email senza "@lumsastud.it"; la password è quella con cui accedete alla posta). La prima volta, sarà necessario – dopo il login – inserire la chiave di attivazione del corso. La chiave verrà comunicata a lezione dai docenti. Gli studenti non frequentanti possono richiederla scrivendo una mail a p.polidoro@lumsa.it, ma solo dal loro account lumsastud.it.

Gli studenti che non si immatricoleranno entro le prime settimane di lezione, possono trovare sulla home page del portale di e-learning le istruzioni per chiedere delle credenziali di accesso provvisorie.

Obiettivi del corso

Lo scopo del corso è dare le conoscenze e le competenze necessarie a lavorare nel settore della UX (User experience) e del Service design.

Alla fine del corso gli studenti dovranno:

- fare propri i principi del co-design e della ricerca sugli e con gli utenti, sia qualitativa che quantitativa
- imparare a compiere analisi di mercato, dei competitor e degli stakeholder di un progetto e a lavorare con metodi quali archetipi, personae, user journeys e service blueprints
- comprendere e applicare i principi dell'architettura dell'informazione, dell'usabilità ed essere in grado sia di realizzare prototipi a bassa e alta definizione, sia di validare i risultati dei test condotti su di essi

- essere in grado di comunicare efficacemente i risultati della loro attività di ricerca, ideazione e verifica e di comprendere come usare le diverse tecnologie impiegate per la realizzazione dell'esperienza utente.

Contenuti del corso

Il corso si articolerà in 3 parti ognuna costituita da 2 sottosezioni che rispecchieranno il processo di design thinking e la sua applicazione al fine di progettare un'esperienza utente olistica sulla base di un briefing di progetto.

- Introduzione
- Parte I - Understand
 - Empathise
 - Define
- Parte II - Explore
 - Ideate
 - Prototype
- Parte III - Materialise
 - Test
 - Implement

IL CORSO VERRÀ TENUTO IN ITALIANO.

Testi d'esame

Testi validi sia per i frequentanti che per i non frequentanti. Si possono usare sia la versione cartacea, sia quella digitale:

1. Marc Stickdorn, Markus Edgar Hormess, Adam Lawrence, Jakob Schneider, *This Is Service Design Doing: Using Research and Customer Journey Maps to Create Successful Services*, O'Reilly & Associates Inc
2. Marc Stickdorn, Adam Lawrence, Markus Hormess, Jakob Schneider, *This Is Service Design Methods: A Companion to This Is Service Design Doing, Expanded Service Design Thinking Methods for Real Projects*, O'Reilly & Associates Inc [Il libro è disponibile gratuitamente in formato digitale sul sito <https://www.thisisservice.design/doing.com/methods>]
3. Debora Bottà, *User eXperience design. Progettare esperienze di valore per utenti e aziende*, Hoepli

Verifica dell'apprendimento (Esame) – Modalità “Frequentante”

Gli studenti frequentanti verranno organizzati, all'inizio del corso, in gruppi.

Durante le prime settimane del corso verranno presentati i brief di alcuni casi. Ogni gruppo dovrà scegliere un brief, che svilupperà durante l'anno. Lo stesso brief potrà essere scelto anche da più gruppi. Una volta scelto il brief, non è possibile cambiarlo.

Durante l'anno verranno assegnate delle esercitazioni che riguarderanno varie fasi del processo di service design, da applicare al caso scelto. Verranno indicate delle scadenze e saranno organizzate periodicamente delle revisioni del lavoro svolto.

Alla fine dell'anno il gruppo farà una presentazione finale del lavoro svolto. Questa presentazione sarà valutata dai docenti, che assegneranno un voto in trentesimi (che sarà il voto ricevuto da tutti i membri del gruppo per questo esame).

I criteri di valutazione dei lavori di gruppo saranno comunicati durante lo svolgimento del corso.

Verifica dell'apprendimento (Esame) – Modalità “Non frequentante”

Gli studenti non frequentanti potranno scegliere fra due modalità d'esame:

1. La prima modalità consiste nello svolgere un lavoro di ricerca, ideazione e prototipazione, su un brief concordato con i docenti, simile a quello svolto dai gruppi di studenti frequentanti, anche se proporzionato alle possibilità di un singolo studente. Il lavoro può essere anche la presentazione di un progetto già svolto a livello professionale dallo studente, ma devono comunque essere illustrate le fasi di ricerca e ideazione e devono essere mostrati prototipi. Questa modalità d'esame consente di raggiungere un voto massimo pari a 30 e lode.
2. La seconda modalità consiste nella stesura di una tesina scritta e in un'interrogazione orale. La tesina potrà riguardare la discussione approfondita di un metodo di ricerca, di ideazione o di prototipazione; la presentazione di un case study originale di UX/Service design (sulla falsariga di quelli illustrati nel libro *This is Service Design Doing*); la rendicontazione di una fase di ricerca, condotta con metodi desk e/o field (interviste, focus, ecc.). Gli argomenti e le modalità della tesina devono essere concordati con i docenti. L'interrogazione orale verterà sia sui testi d'esame e sugli argomenti svolti a lezione (sulla base dei materiali pubblicati sul portale di e-learning), sia eventualmente su prove pratiche di uso dei software Miro e Figma. Il voto finale sarà dato dalla media della valutazione della tesina e dell'interrogazione e non potrà essere superiore a 25/30.

In entrambi i casi si consiglia agli studenti non frequentanti di contattare per tempo i docenti e di aggiornarli periodicamente sul lavoro che stanno svolgendo.

Dichiarazione anti-plagio

Tutti i lavori, individuali e di gruppo, devono essere frutto del lavoro autonomo degli studenti. Il plagio, anche parziale, è vietato e idee e spunti tratti da altre opere devono essere sempre accompagnati dalla citazione della fonte.

Consegna dei materiali e dei testi

Nel nostro settore una comunicazione che sia completa e corretta in tutti i suoi aspetti (anche formali) è fondamentale. Vi raccomandiamo di non trascurare, oltre ai contenuti, anche la correttezza linguistica, la chiarezza dell'argomentazione, il rispetto delle norme editoriali di base.

Se volete ripassare le norme di base per la stesura di un testo ben costruito, scritto e presentato, potete consultare le slides presenti all'indirizzo: <http://www.pieropolidoro.it/scrittura2010/home.htm>, e, in particolare, quelle relative alle lezioni

- 4 e 5, punteggiatura e ritmo
- 6 e 7, errori comuni
- 15, citazioni, bibliografia e note

Si consiglia anche la lettura delle slides delle lezioni 9 e 10 sulla semplificazione del linguaggio.

Attenzione: le slides sulla scrittura NON fanno parte del programma d'esame. Sono solo materiali messi a disposizione per migliorare la qualità delle tesine.

Risultati di apprendimento attesi (Descrittori di Dublino)

Conoscenza e capacità di comprensione

Gli studenti devono

- conoscere e comprendere i bisogni, i comportamenti e l'esperienza dell'utente, anche nell'ottica della customer journey
- conoscere i principali metodi della ricerca qualitativa nel campo dell'innovazione e del design dell'esperienza (teorie e metodi dell'intervista, del focus group, dell'osservazione, ecc.)
- conoscere i principali metodi della ricerca quantitativa nel campo dell'innovazione e del design dell'esperienza (survey, metriche dei canali digitali, ecc.)

- comprendere il significato e il funzionamento dei meccanismi comunicativi ed estetici che costituiscono l'esperienza
- conoscere i principi e i metodi della User experience (architettura dell'informazione, usabilità, ecc.)

Conoscenza e capacità di comprensione applicate

Gli studenti devono dimostrare

- capacità di progettare l'esperienza dell'utente e il suo viaggio attraverso il prodotto o servizio (customer journey)
- capacità di realizzare ricerche quali-quantitative sull'utente
- capacità di usare gli strumenti (digitali e non) necessari alle attività di progettazione e gestione
- capacità di dialogare con gli esperti IT (sviluppatori, sistemisti, ecc.)
- capacità di condurre test e verifiche nel settore della User experience
- capacità di coordinare e gestire progetti complessi

Autonomia di giudizio

Gli studenti devono essere in grado di

- valutare la significatività e l'importanza di fenomeni sociali e tendenze tecnologiche
- prendere decisioni relative a progetti e alla gestione di gruppi di lavoro

Abilità comunicative

Gli studenti dovranno

- comprendere e usare i principali linguaggi tecnici del settore (UX e service design, ICT, project management)
- usare l'italiano, nelle sue varietà, in modo corretto ed efficace nelle comunicazioni e presentazioni orali e scritte e con particolare riferimento al trasmesso
- comunicare efficacemente in inglese, tenendo in considerazione le specificità del settore, ed essere in grado di operare in un contesto internazionale
- usare in modo avanzato le principali tecnologie di comunicazione digitale
- possedere le soft skills necessarie a lavorare in gruppo e a coordinare colleghi e collaboratori

Capacità di apprendere

Gli studenti dovranno essere in grado di

- approfondire in modo autonomo, sia in italiano che in inglese, lo studio di temi, metodi e strumenti pertinenti al settore
- comprendere le tendenze tecnologiche, comunicative e sociali del settore