



Laboratorio Lab'Impact

PROGETTARE ATTRAVERSO IL SERVICE DESIGN

In questi anni è sempre più importante riuscire a costruire contesti di progettazione e coprogettazione dei servizi che possano facilitare l'integrazione degli sguardi dei diversi professionisti e delle differenti organizzazioni. È necessario, inoltre, raccogliere il punto di vista dei fruitori dei servizi, in modo da poter migliorare l'erogazione delle attività.

Il *service design* è un campo emergente che aiuta – attraverso strumenti tangibili e intangibili – a valorizzare l'esperienza dei fruitori per migliorare le performance dei servizi. È una modalità di progettazione fortemente orientata al fruitore, si caratterizza per l'interdisciplinarietà e combina competenze che vanno dalla progettazione, alla gestione e all'ingegnerizzazione dei processi.

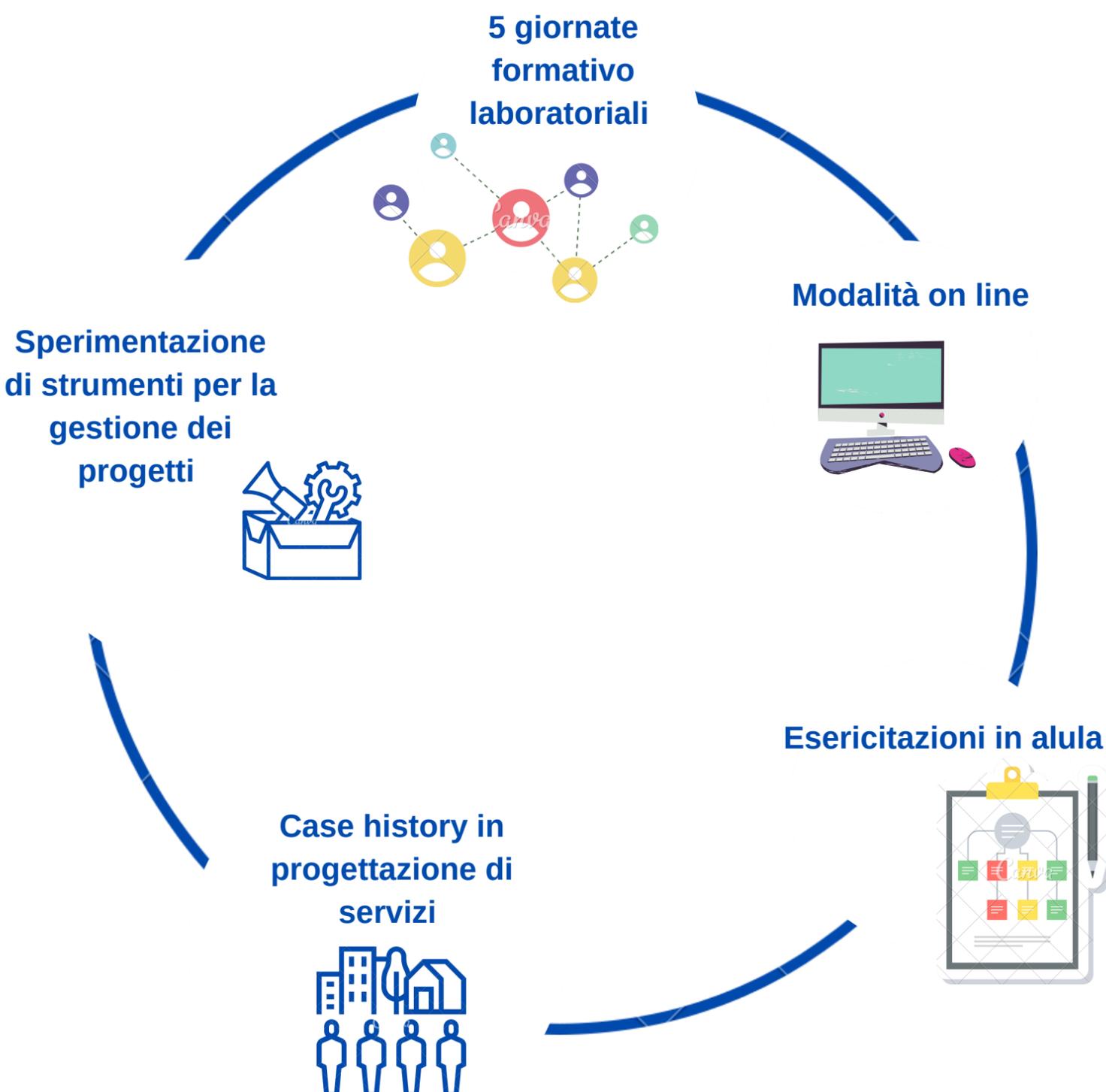
La finalità è quella di costruire nuovi modelli di servizio, inclusivi, interculturali e in grado di creare nuovo valore sociale, culturale ed economico.

Il percorso prevedrà l'approfondimento dell'approccio teorico del *service design*, la costruzione di processi di progettazione e coprogettazione con la sperimentazione di diversi strumenti di *service design*.

In questa direzione vuole trasferire la conoscenza di 9 strumenti tipici del *service design* e di un *framework* di progettazione che li renda facilmente utilizzabili all'interno del contesto quotidiano.

In tutte le giornate saranno fornite delle conoscenze connesse alla progettazione dei servizi con il *service design*, sperimentati degli strumenti in piccolo gruppo e infine analizzato il processo e gli esiti del lavoro realizzato. In questa direzione sarà presentato anche l'utilizzo dei principali kit di *visualization on-line*.

Considerato il taglio laboratoriale appare importante accedere da un personal computer dotato di videocamera e microfono.



Il programma

Prima Giornata 24 febbraio ore 9.00 13.00

Durante il primo incontro sarà presentato il paradigma di riferimento e le modalità di lavoro che portano alla progettazione innovativa dei servizi. In questa direzione saranno approfonditi i principali principi: *user center*, *co-Creative*, *Sequencing*, *Evidencing*, *Holistic*.

Sarà approfondito il CICLO INTERATIVO DI PROGETTAZIONE, in particolare affrontando le fasi dell'esplorazione, della creazione, della riflessione e dell'implementazione.

Sarà poi presentato il modello del DOPPIO DIAMANTE, in modo da razionalizzare il processo di progettazione.

In questa giornata sarà posta particolare attenzione a creare dei collegamenti con i processi di coprogettazione e coprogrammazione dei servizi e delle politiche. Appare importante, infatti, rendere chiaro come l'approccio del percorso abbia un taglio estremamente metodologico e pratico e ambisca a trasferire degli strumenti e a strutturare delle modalità di lavoro che possano migliorare la dimensione collaborativa necessaria all'interno del welfare locale.

Seconda Giornata 3 marzo ore 9.00 13.00

Il secondo incontro si inizierà a sperimentare una serie di tecniche connesse al *service design*, nello specifico si affronteranno la fase dell'esplorazione e quella della creazione. Saranno sperimentati:

1. *Clusterizzazione | Verso i problemi*: orientato a identificare una problematica, attraverso il raggruppamento delle diverse questioni e l'individuazione dei cluster.
2. *Mappa degli Stakeholder*: strumento teso all'analisi della rete e degli *stakeholder*, in modo da raccogliere le informazioni necessarie per la costruzione di risposte ai problemi evidenziati.
3. *I Cinque Perché*: processo di approfondimento delle problematiche, in modo da riuscire a individuare le cause delle problematiche.

Terza Giornata 10 marzo ore 9.00 13.00

Nel terzo incontro, in continuità con il secondo, vedrà la sperimentazione di strumenti di *service design* per approfondire la fase della riflessione e dell'implementazione. In questa direzione il gruppo utilizzerà i seguenti strumenti:

1. *Brainstorming Pinward*: lo strumento permetterà di provare a identificare diverse soluzioni per poi, attraverso un processo selettivo, identificare le più promettenti.
2. *Intervista Fruttori*: saranno costruite interviste utili a raccogliere informazioni che possano portare a migliorare le iniziative selezionate.
3. *Personas*: costruire delle analisi qualitative dei target che permettano di focalizzare tutti gli *stakeholder* sui bisogni reali delle persone.

Quarta Giornata 17 marzo ore 9.00 13.00

Nel penultimo incontro si proseguirà ad approfondire alcuni strumenti connessi alle fasi di riflessione e ricerca, in modo da fornire una gamma di strumenti utili a diverse necessità. In particolare saranno sperimentati in piccolo gruppo:

1. *Customer Journey Map*: lo strumento permette di chiarire qual è il percorso del fruitore, quali sono i punti di interazione (*touchpoint*) e in quali modalità sarebbe bene avvenisse, così da identificare gli elementi necessari perché il fruitore colga il servizio come coerente, fluido e piacevole.
2. *Service Blueprint*: la sperimentazione permetterà di sviluppare uno sguardo sistemico sul servizio e sulle necessità che ne permettono l'operatività, ragionare sulla coerenza tra le aspettative del fruitore e il servizio stesso e creare una visione condivisa tra tutti gli attori coinvolti nel servizio.
3. *Mappa dell'empatia*: lo strumento è utile a promuovere una lettura complessa della comunicazione che permette di far conoscere un servizio ai potenziali fruitori.

Quinta Giornata 24 marzo ore 9.00 13.00

La giornata di lavoro finale avrà l'obiettivo di sistematizzare gli apprendimenti delle tre giornate centrali, cercando di inquadrare gli strumenti all'interno delle fasi classiche del *service design*.

In particolare sarà posta particolare attenzione a collocare i diversi strumenti all'interno di un processo di progettazione classico, in modo da renderli maggiormente utilizzabili all'interno delle pratiche lavorative.

In questa direzione sarà realizzato, attraverso un *case history*, un percorso in piccoli gruppi in cui sperimentare i diversi strumenti e permettere la coprogettazione di un nuovo servizio.

Il *case history* richiederà:

- la progettazione del percorso;
- l'individuazione dei singoli strumenti;
- la sperimentazione all'interno del piccolo gruppo del percorso da realizzare, in modo da arrivare ad avere le indicazioni di massima per la finalizzazione del servizio.

Il convegno finale avrà come oggetto la connessione tra i fondi a disposizione delle PA e di come questi possono promuovere lo sviluppo del welfare di comunità.



Obiettivi formativi:

- Sviluppare conoscenze legate all'approccio del service design;
- Far conoscere i principali principi del service design applicati alla progettazione di servizi pubblici;
- Sperimentare alcuni strumenti legati al service design;
- Definire un processo di progettazione ispirato al service design.



Il metodo di lavoro:

Il percorso laboratoriale è svolto all'interno dell'azione di supporto e accompagnamento allo sviluppo delle reti territoriali del progetto FAMI Lab'Impact svolta da ANCI Lombardia.

Attraverso un'azione di sistema, si intende sostenere e implementare le reti territoriali perché disegnino sistemi di erogazione integrati e inclusivi di tutti gli interventi territoriali erogati nei contesti locali sui temi dell'integrazione; incentivare la costruzione di sinergie, di economie di specializzazione tra i servizi e gli interventi preesistenti e futuri.

Si vuole potenziare, rendere più forti, più stabili e più inclusive le reti territoriali per aumentare le chances di buona riuscita dei progetti delineati dai territori e per garantire loro maggiori possibilità di sostenibilità futura;

In questa azione, i Laboratori Lab'Impact intendono rispondere a esigenze di approfondimento di temi connessi all'asilo, migrazione e integrazione, in una logica di costruzione della conoscenza a partire dalle esperienze non solo di successo, ma che hanno anche determinato esiti critici. Il metodo di lavoro si basa sul confronto fra operatori che concretamente definiscono politiche ed erogano servizi, esperti e facilitatori che hanno il compito di animare le discussioni e rendere disponibili i materiali che da esse derivano. Le attività dei Laboratori sono svolte mediante incontri nella sede di ANCI Lombardia e in collegamento attraverso piattaforme on line. Tutto il materiale prodotto resta inoltre a disposizione nella pagina dedicata al progetto sulla rivista on line Strategie Amministrative.

Per iscriversi è necessario inviare una mail all'indirizzo

labimpact@anci.lombardia.it

contenente il nome dell'iscritto, il ruolo e l'ente di appartenenza.

L'iscrizione si intende continuativa per tutti gli incontri del laboratorio.

Gli incontri verranno svolti on line. Sarà inviata una mail contenente il link per cui accedere alla piattaforma immediatamente dopo l'avvenuta iscrizione.

Per qualsiasi informazione

Mondin Nicol

347 9986136