

## **Service Design e Higher Education: progettare esperienze formative per le competenze del futuro**

**Valentina Dal Grande** -Istituto per le Tecnologie Didattiche (CNR ITD)

**Daniela De Gregorio** -Istituto di Studi sul Mediterraneo (CNR ISMed)

**Dario La Guardia** -Istituto per le Tecnologie Didattiche (CNR ITD)

**Tommasina Pianese** -Istituto di Studi sul Mediterraneo (CNR ISMed)

### **1. Introduzione /contesto**

Le trasformazioni di natura sociale, tecnologica e organizzativa in atto hanno profondamente ridefinito il modo di studiare, di apprendere e di lavorare. La rapida evoluzione e diffusione delle tecnologie digitali, la crescente attenzione al benessere sociale e alla sostenibilità congiuntamente ai mutamenti nelle pratiche lavorative e nei modelli organizzativi delle organizzazioni, impongono l'acquisizione di nuove competenze, trasversali e adattive, necessarie per affrontare sfide complesse e in continuo cambiamento (cfr Pianese et al., 2023).

In tale scenario, le istituzioni universitarie devono preparare gli studenti a tali sfide attraverso un processo continuo di innovazione dei percorsi formativi definiti in risposta ai mutevoli cambiamenti. In tale direzione, è indispensabile che le istituzioni universitarie adottino un approccio strategico finalizzato ad offrire esperienze di apprendimento student-centered che contraddistinguono una istituzione, con potenziali ricadute positive sia sul proprio posizionamento competitivo che sul livello di occupabilità dei propri studenti.

### **2. Problema di ricerca**

L'obiettivo del presente studio è offrire alle istituzioni universitarie una metodologia flessibile e scalabile per la progettazione di esperienze di apprendimento che garantiscano l'allineamento tra le aspettative di studenti, università e aziende ospitante.

#### ***Spunti di riflessione/domande stimolo***

- In che misura i percorsi di formazione incentrati sugli studenti e co-creati, progettati attraverso il Service Design Methodology, possono migliorare le competenze trasversali degli studenti, quali adattabilità, resilienza e collaborazione digitale?
- In che modo il Service Design Methodology può contribuire a ridisegnare i percorsi formativi e definire le competenze per lo sviluppo di competenze chiave per affrontare le sfide poste dai nuovi modelli di lavoro in remoto?
- In che modo i tirocini in remoto, concepiti attraverso l'approccio del service design, possono favorire l'inclusione e la parità di accesso alle opportunità di formazione in contesti culturali e geografici diversi?

### **3. Approccio proposto**

Il presente studio propone di applicare una metodologia consolidata, quale il Service Design Methodology (d'ora in poi SDM), nella progettazione di percorsi formativi incentrati sullo studente.

Il SDM è un approccio multidisciplinare, iterativo e incentrato sull'utente per lo sviluppo di servizi innovativi applicato in vari contesti educativi per migliorare le esperienze di apprendimento (Joshi & Alavaikko 2020; Wolfe 2020). Il SDM pone l'accento sull'empatia con gli utenti e sul coinvolgimento di tutte le parti interessate nella co-creazione di servizi innovativi (Larson & Berg 2017; Maglio & Spohrer 2013; Teixeira et al 2019). Coerentemente, lo studente è l'“utente” che sperimenterà il “percorso formativo”, mentre il personale dell'università e dell'azienda sono i principali stakeholder coinvolti nel

processo iterativo di creazione, sperimentazione e perfezionamento del nuovo servizio garantendo così che le loro esigenze siano pienamente soddisfatti (Cardoso et al., 2024). I percorsi formativi sono progettati in una sequenza di azioni interconnesse e includono tutti i “punti di contatto” (touchpoints), intesi come punti di interazione tra i fornitori di servizi (università e organizzazioni ospitanti) e gli utenti (studenti) per il tramite di artefatti fisici e/o digitali.

Al fine di dimostrare il valore del SDM per ridisegnare i percorsi formativi, il SDM è stato adottato nell’ambito del progetto EU Erasmus+ PREVIEW “Promoting Resilience and Employability in uniVersity students through Internship for futurE Work” per progettare e disegnare in maniera innovativa i “ tirocini in remoto” affinché siano esperienze efficaci per formare studenti universitari e laureati con le competenze richieste dai nuovi scenari lavorativi (Pianese et al., in press; Hornoiu et al., in press).

Seguendo le quattro fasi previste dal SDM, il Consorzio ha proceduto alla mappatura degli stakeholders coinvolti nel tirocinio in remoto; alla definizione del business model canvas al fine di identificare le diverse componenti del servizio nella creazione di valore per gli studenti; all’identificazione delle diverse “personas” (studenti target) per comprendere appieno i loro bisogni, comportamenti e obiettivi; all’elaborazione di una prima versione del PREVIEW Remote Internship Blueprint (RIB); al perfezionamento del RIB attraverso l’organizzazione di cinque focus groups e quattro tirocini in remoto pilota; al test del RIB finale attraverso l’organizzazione di novanta tirocini in remoto in quattro paesi europei che hanno pienamente confermato il valore del modello elaborato.

#### **4. Risultati**

Il processo di co-creazione attivato sulla base del SDM ha portato a:

- definizione del *remote internship journey map*: le attività che lo studente (ovvero l'utente del servizio) svolge attraverso la mappa del percorso di “tirocinio in remoto” a partire dal momento in cui entra in contatto con l’università/azienda fino al completamento dell’esperienza di tirocinio.
- identificazione dei *Touchpoints* ossia i punti di contatto tra lo studente e l'università e l'organizzazione ospitante durante l’intera esperienza di tirocinio in remoto.
- progettazione del *Remote Internship Blueprint (RIB)* quale visualizzazione dettagliata del processo di tirocinio in remoto, comprese le attività front-stage (visibili agli studenti) e backstage (non visibili) per allineare l'erogazione del tirocinio alle aspettative degli studenti e garantire che tutte le componenti siano ben coordinate.

Si rimanda alla figura 1 per la rappresentazione grafica:

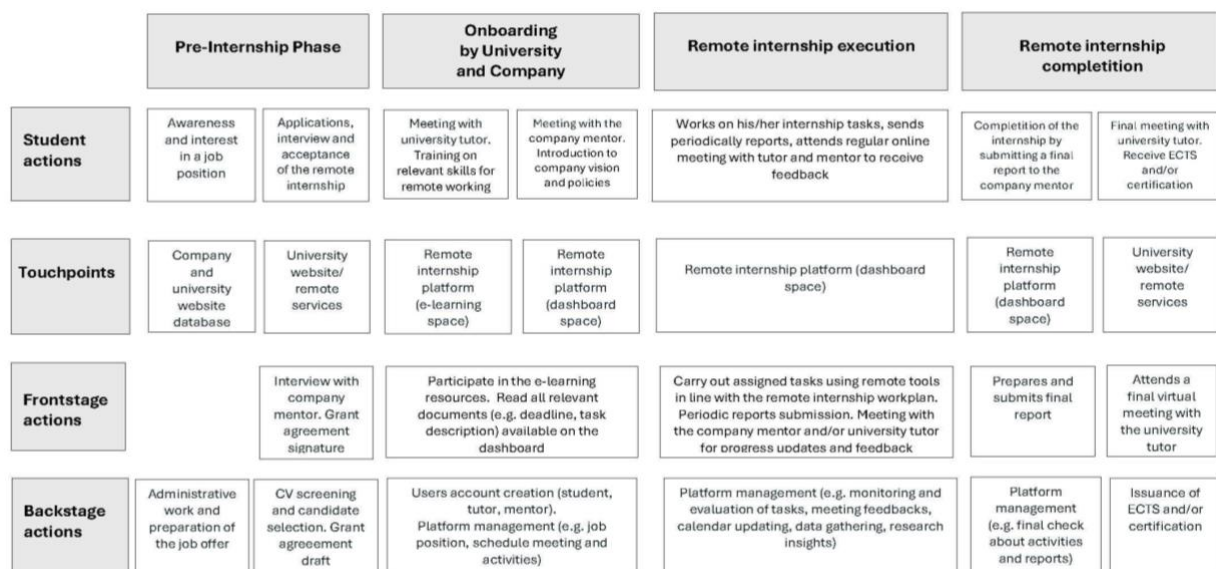


Figura 1. PREVIEW Remote Internship Blueprint (Pianese et al., in press)

## 5. Discussione

Il presente studio contribuisce al filone di studi sull'innovazione nell'educazione proponendo un approccio metodologico originale per ridisegnare i programmi formativi intorno agli studenti, seguendo l'intero ciclo di vita dell'esperienza di apprendimento e includendo la prospettiva di tutti gli attori interessati (Stefanovic et al., 2021).

Con specifico riferimento ai tirocini in remoto, inoltre, il presente studio contribuisce ad un avanzamento delle conoscenze attraverso la progettazione del RIB quale esperienza di apprendimento ideale che combina l'e-learning e l'esperienza sul campo per preparare gli studenti alle sfide del lavoro in remoto. Il SDM si è dimostrato una metodologia efficace per dotare gli studenti con competenze idonee ad affrontare le molteplici sfide poste dalle trasformazioni in atto, consentendo anche di superare ostacoli di natura normativa nel caso di esperienze cross-countries. La sperimentazione del modello proposto dal progetto Preview ha inoltre rilevato importanti potenzialità per l'inclusione di studenti in aree rurali nonché per il crescente flusso di deurbanizzazione.

## 6. Conclusioni

Questo studio mira a fornire alle università e all'alta formazione una metodologia consolidata, quale il SDM, per innovare i programmi formativi nell'ambito di più ampi programmi di trasformazione digitale dell'istruzione.

Possibili traiettorie di sviluppo futuro possono essere orientate a comprendere se le personalità degli studenti (ad esempio, la preferenza per uno stile di leadership transazionale o trasformatore, cfr Burns, 1978) e le differenze interculturali (ad esempio, individualismo e collettivismo, cfr. Hofstede, 1980) possano influenzare i bisogni e le aspettative.

## Acknowledgment

Il presente studio riporta i risultati del progetto finanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione Europea "Promoting Resilience and Employability in uniVersity students through Internship for futurE Work" (PREVIEW) nell'ambito della convenzione di sovvenzione n. 2022-1-IT02-KA220-HED-000088742. Maggiori informazioni su [www.previewcommunity.eu/](http://www.previewcommunity.eu/).

Il contenuto della presente pubblicazione riflette esclusivamente il punto di vista degli autori. L'Unione Europea non è responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.

## Riferimenti bibliografici

- Burns, J.M. (1978), Leadership. Harper & Row, New York (1978).
- Cardoso, A. M. K., Canciglieri Junior, O., Benitez, G. B. (2024), Service design: a critical examination and future research directions in servitization literature. Journal of Business & Industrial Marketing, 39(9), 1950-1968.
- Hofstede, G. (1980). Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values. Beverly Hills, CA: Sage.
- Hornoïu R.I., Militaru I.A., Poenaru L-F., Pianese T., De Gregorio D. (in press) Empowering remote internships: skills, adaptation, and engagement for future work, icEES 2025 , The 8th international Conference in Economics and Social Sciences Exploring Global Perspectives: The Future of Economics and Social Sciences, Bucarest (Ro) 5-6 giugno 2025.
- Joshi, M., & Alavaikko, M. (2020) Service design approaches and applications in higher education: A thematic literature review. art, design & communication in higher Education, 19(2), 241-255.
- Larson, H., & Berg, A. (2017) Co-creation in Service Design; a master's study on how to achieve sustainable services. The Design Society. Proceedings of the 19th International Conference on Engineering and Product Design Education: Building Community: Design Education for a Sustainable Future.
- Maglio, P. P., & Spohrer, J. (2013) A service science perspective on business model innovation. Industrial Marketing Management, 42(5), 665-670.
- Pianese T., De Gregorio D., Hornoïu R.I., La Guardia D., Verdugo-Castro S., Atzeni M., Çolakoğlu M.H. (in press) "Designing Innovative Remote Internships Through Service Design Methodology: A Case for Educational Transformation", in Garcia-Holgado (Ed.) Lecture Notes in Educational technology, vol. 1, Springer ed.
- Pianese, T., Errichiello, L., & da Cunha, J. V. (2023). Organizational control in the context of remote working: A synthesis of empirical findings and a research agenda. European Management Review, 20(2), 326-345.
- Teixeira, J. G., Patrício, L., Tuunanen, T. (2019) Advancing service design research with design science research. Journal of Service Management, 30(5), 577-592.
- Wolfe, K. (2020) Service design in higher education: a literature review. Perspectives: Policy and Practice in Higher Education, 24(4), 121-125 (2020).

## Sitografia

- Service design tools | [www.servicedesigntools.org](http://www.servicedesigntools.org)
- I Design Kit di designers.italia | [www.designers.italia.it](http://www.designers.italia.it)
- UX Domino Cards | [www.uxuniversity.it/37/UX-Domino-Card](http://www.uxuniversity.it/37/UX-Domino-Card)
- IDEO Design Kit | [www.designkit.org](http://www.designkit.org)
- Design Method Toolkit | [www.toolkits.dss.cloud/design](http://www.toolkits.dss.cloud/design)