

The first specializing master in

SERVICE DESIGN

at Politecnico di Milano

X EDITION • 2023

**I servizi
sono il cuore
della società
contemporanea**

Negli ultimi anni il mondo è stato sfidato come mai prima d'ora, facendoci toccare con mano ciò che in precedenza abbiamo avuto la possibilità di immaginare solo attraverso i film di fantascienza; all'improvviso, i nostri valori, le nostre abitudini, la nostra visione del futuro sono stati sconvolti. Ma tali turbolenze hanno anche dimostrato che l'innovazione rapida, e talvolta radicale, è possibile sia per gli individui che per le organizzazioni. Nuovi standard di servizio stanno prendendo il sopravvento, prestando attenzione ai gravi problemi a livello globale con sempre più enfasi sugli impatti che potrebbero generare sul pianeta a lungo termine.

Alla luce del riconoscimento ricevuto nell'ultimo decennio, **il service design si sta confermando come la disciplina cruciale dei nostri tempi, grazie ad un approccio che si è evoluto e migliorato seguendo le sfide e le esigenze dell'economia e della società.** Dal pensiero progettuale al design critico, da una prospettiva sistemica ad una ecosistemica, da un punto di vista incentrato sull'uomo alla trasformazione comportamentale, siamo di fronte al sorgere di una nuova era del service design, che esplora nuove complessità e incorpora contaminazioni disciplinari nella teoria e nella pratica.

Nato dieci anni fa in risposta alla crescente domanda di professionisti in grado di gestire la complessità dei servizi, lo **Specializing Master in Service Design di POLI.design - Politecnico di Milano** mantiene il passo con l'evoluzione della disciplina. A seguito dei cambiamenti che investono la società e il business, il Master, fin dalla sua nascita, **ha come missione quella di formare professionisti nell'affascinante processo di concepire, sviluppare e fornire un servizio, promuovendo al contempo la cultura dell'innovazione, il pensiero creativo e lo scambio culturale.**





**INTERNATIONAL
TRAINING
PROGRAMME**



**PROFESSIONAL
SKILLS**



**INTERNATIONAL
TEACHERS AND GURUS**

LO SPECIALIZING MASTER IN SERVICE DESIGN

POLL.design, fondato dal Politecnico di Milano, dedica un programma di formazione upper-level specializzato nel Service Design.

Il Master offre un **programma didattico in lingua inglese che unisce insegnamenti alla base della disciplina progettuale a contenuti sperimentali e di frontiera nell'ambito della progettazione dei servizi**. Attraverso l'utilizzo di un approccio learning-by-doing, gli studenti acquisiranno le competenze necessarie per comprendere i bisogni e i comportamenti degli utenti, interpretare i cambiamenti in atto nel contesto contemporaneo e progettare soluzioni, processi ed esperienze efficaci ed efficienti. Il Master è supportato da importanti partner appartenenti sia al settore pubblico sia a quello privato.

Lo Specializing Master in Service Design è un **programma di formazione internazionale** incentrato su un approccio user-centred e sullo sviluppo di idee di servizio, dalla ricerca alla prototipazione. Grazie ad una **metodologia solida e collaudata che combina conoscenze teoriche con esperienze pratiche, che vengono rinnovate ogni anno e che sono arricchite da**

lezioni sempre nuove su argomenti di primo interesse, ogni edizione del Master forma una nuova generazione di designer che andranno a popolare le più rinomate agenzie di design, società di consulenza, aziende, organizzazioni pubbliche e centri di ricerca.

La complessità di concepire, sviluppare e implementare un servizio richiede cultura dell'innovazione, pensiero creativo e scambio culturale. Al fine di rafforzare e perfezionare le capacità dello studente, il Master si basa su un modello educativo che mette a sistema l'acquisizione di ampie conoscenze teoriche e metodologiche con un approccio learning-by-doing attraverso:

- **moduli multidisciplinari,**
- **progetti sperimentali con aziende reali** coordinati da accademici e professionisti internazionali,
- **prototipazione di servizi.**



CANDIDATI / OBIETTIVI

È disponibile un massimo di **30 posti** per ogni edizione dello Specializing Master in Service Design. Il Master accetta candidati con una **laurea triennale, magistrale o specialistica o titoli affini** riconosciuti in design, architettura o ingegneria, marketing o scienze umanistiche. I candidati possono anche essere specializzati in discipline non politecniche. Per loro, l'acquisizione di queste competenze migliorerà in modo significativo la loro formazione professionale pregressa.

Gli **obiettivi** dello Specializing Master sono:

- **fornire** la formazione specifica necessaria per affinare le capacità progettuali degli studenti che hanno già maturato esperienza nel settore del design;
- **valorizzare** le competenze di base degli studenti con un background in altre discipline fornendo loro conoscenze teoriche ed esperienza pratica nella progettazione di servizi;
- **fornire** i mezzi necessari per valorizzare l'esperienza professionale degli studenti già occupati.



**USER CENTERED DESIGN
AND CONCEPT GENERATION**

QUALIFICHE / SBOCCHI OCCUPAZIONALI

L'obiettivo generale del programma è formare **esperti e consulenti** con una solida cultura del design, visione e capacità progettuale in grado di gestire e organizzare l'ideazione e l'implementazione di un servizio. Il Master si propone inoltre di sviluppare e incentivare **l'innovazione e l'imprenditorialità**.

A conclusione del programma, i partecipanti saranno in grado di:

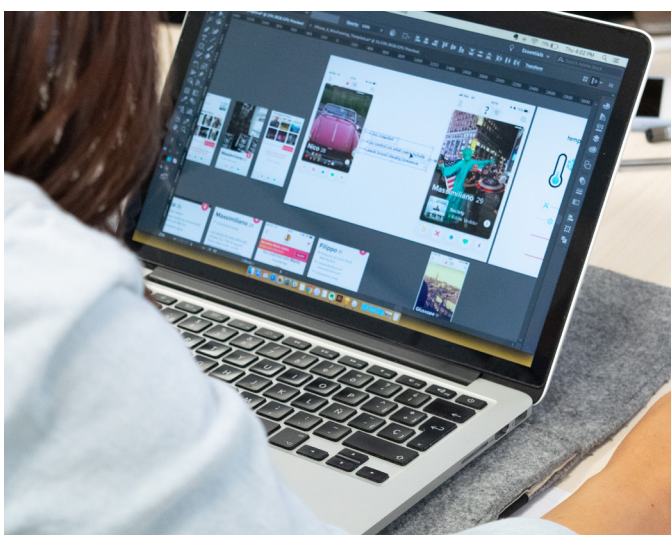
- **elaborare** modelli di innovazione sistemica per i servizi
- **impiegare** le competenze teoriche acquisite per gestire sistemi complessi
- **utilizzare** strumenti di progettazione dei servizi specifici e gestire la riprogettazione di soluzioni esistenti
- **osservare** e analizzare l'esperienza dell'utente per costruire una visione user-centered incentrata su interazioni complesse
- **gestire** l'ideazione, la progettazione e lo sviluppo di un servizio
- **favorire** l'imprenditorialità

Il Master forma **specialisti nella progettazione di servizi per aziende private e organizzazioni del settore pubblico**.

I laureati dello Specializing Master in Service Design avranno a disposizione molteplici sbocchi professionali, tra cui:

- progettista di servizi come consulente specializzato presso **un'agenzia o uno studio di design**;
- progettista di servizi come consulente o dipendente di **organizzazioni del settore pubblico, centri di ricerca, imprese e organi amministrativi**;
- progettista di servizi come consulente o dipendente nel **settore privato, centri di ricerca, aziende e organizzazioni**;
- progettista di servizi come **libero professionista** o in una **start-up**.

SERVICE DESIGN TOOLS AND METHODS



PROGRAMMA DEL CORSO E METODO DIDATTICO

Il programma del Master conferisce 60 CFU (Crediti Formativi Universitari) equivalenti a 60 ECTS.

La capacità di **gestire la complessità** e di agire su diversi livelli di progettazione unite alla **creatività** e alla **visione** sono le caratteristiche principali di un service designer.

Queste competenze saranno acquisite attraverso un **approccio altamente sperimentale** basato su **moduli di apprendimento suddivisi in lezioni frontali e attività di progettazione** – denominate Service Design Pills, Service Design Masterclasses, Service Design Workshops – ciascuno condotto da un diverso docente e incentrato su un diverso argomento.

La decima edizione del Master sta per iniziare con un **programma rinnovato che include più di trenta moduli di apprendimento**, raggruppati nelle seguenti categorie:

- **Service Design Basics & Tools**
- **User Research, Concept Generation And Concept Development**
- **Emerging Service Culture**
- **Service Business & Management**
- **Future Studies, Systems Thinking & Sustainable Design**
- **Human-Centered Innovation & Participatory Futures**
- **Emerging Technologies & Digital Services**

MASTER TIMELINE

JANUARY
2023

JULY
2023

Theory classes
& design learning

MASTER
LAUNCH

Lectures, Masterclasses,
Pills, Workshops

END OF
CLASSES

Il percorso didattico è composto da diversi tipi di moduli di apprendimento:

- **LECTURES**

Lezioni teoriche finalizzate a fornire il background disciplinare e ad introdurre conoscenze extra-disciplinari;

- **SERVICE DESIGN PILLS**

Brevi sessioni di progettazione volte a mettere in pratica strumenti e metodi su una sfida progettuale fittizia;

- **SERVICE DESIGN MASTERCLASSES**

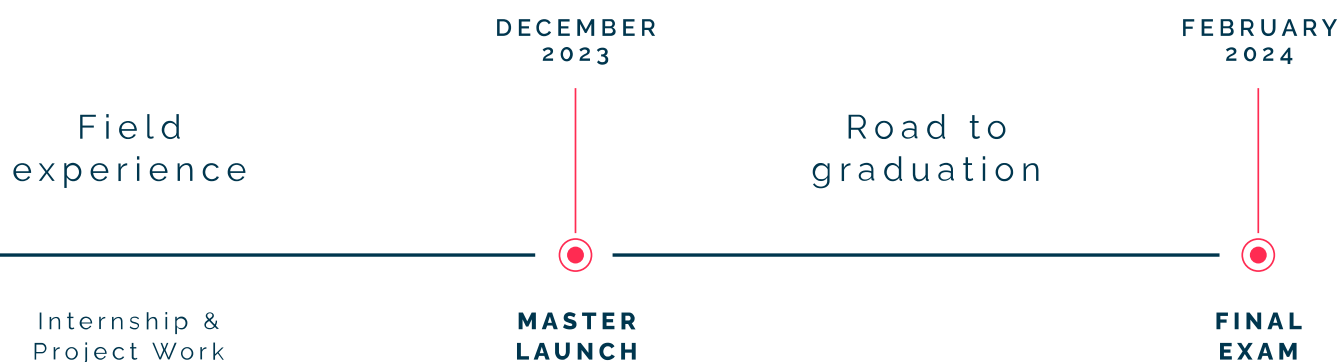
Lezioni avanzate tenute da rinomati esperti su temi d'avanguardia emergenti nella comunità del service design;

- **SERVICE DESIGN WORKSHOPS**

Laboratori di progettazione bisettimanali che coprono tutte le fasi del processo di service design, dalla ricerca alla prototipazione, sperimentando un vero brief proposto da un'azienda partner;

- **INTERNSHIP**

475 ore di formazione presso un'impresa partner o altre imprese suggerite dai partecipanti.





**OBSERVATION
AND RESEARCH**



**METHODOLOGICAL
LESSONS**



SERVICE VISUALIZATION

FREQUENZA / LINGUA

Il Master ha frequenza **obbligatoria per almeno il 75% delle ore programmate**. Le lezioni di solito iniziano alle 10:00 e finiscono alle 17:00 (orario italiano) e sono principalmente il Lunedì, il Martedì e il Mercoledì. **Le lezioni si svolgono nella sede di POLI.design.**

VALUTAZIONE / LAUREA

Per tutta la durata del Master, i membri della faculty valuteranno i progressi di ogni studente attraverso esercitazioni, revisioni di progetto e presentazioni. Inoltre, ogni studente sosterrà un esame finale individuale che consiste nella discussione del **Project Work finale**. Lo scopo dell'esame è quello di valutare le capacità analitiche, teoriche e pratiche acquisite dallo studente durante tutto il programma. Al termine del Master, gli studenti che hanno superato l'esame finale riceveranno il riconoscimento di **Specializing Master di Primo Livello in Service Design** rilasciato dal Politecnico di Milano.

PROJECT PRESENTATION



SELEZIONE E AMMISSIONE

La selezione si basa sulla **valutazione di capacità, attitudine ed esperienza del candidato**, nonché **dei suoi obiettivi e aspettative nei confronti del programma**. La valutazione viene effettuata dal Master Board sulla base di:

- percorso accademico pregresso;
- curriculum professionale;
- colloquio online.

Una **significativa esperienza professionale è altrettanto considerata** un criterio di ammissione importante.

Per quanto riguarda l'attitudine, **il programma dà la priorità a candidati altamente motivati con capacità creative e relazionali, curiosità e capacità di pensiero critico**.

L'ammissione condizionale al corso può essere concessa a:

- studenti immatricolati presso Università italiane il cui esame finale di laurea è previsto per una data successiva all'inizio del Master;
- studenti con titoli di studio stranieri la cui convalida non è ancora completa.

Possono essere ammessi al Master universitario anche gli studenti in possesso di titoli di studio universitari italiani o di lauree triennali (conseguiti in base al precedente regolamento universitario) o di titoli di studio acquisiti all'estero, purché accreditati, presentati in originale, tradotti e certificati dalle autorità consolari italiane del Paese in cui sono stati premiati e accompagnati da dichiarazione di validità legale.

Per maggiori info riguardanti il processo di selezione, scrivere a formazione@polidesign.net.

SCADENZE / DOCUMENTI

Per partecipare al processo di selezione, i candidati devono compilare il form di richiesta online entro le seguenti scadenze:

- Cittadini italiani/stranieri con titolo di studio conseguito in Italia **entro il 20 Dicembre 2022**,
- Cittadini extra U.E. con titolo conseguito all'estero **entro il 20 Novembre 2022**.

I candidati devono mandare i seguenti documenti:

- application form compilato per intero;
- CV aggiornato (con foto);
- lettera motivazionale;
- lettera referenze (optional);
- portfolio (optional);
- copia del passaporto, per dimostrare la cittadinanza;
- copia scansionata dell'originale dell'attestato di Laurea Universitaria in possesso e relativa traduzione in Italiano/Inglese/Francese o Spagnolo;
- copia scansionata dei verbali universitari ufficiali e relativa traduzione in Italiano/Inglese/Francese o Spagnolo o il Supplemento al Diploma.

Nel caso in cui un candidato superi la selezione, per l'iscrizione dovrà consegnare la Dichiarazione di Valore delle Autorità Diplomatiche Italiane locali, oppure un Documento Ufficiale rilasciato dai centri ENIC/NARIC.

COSTO

Il costo dello Specializing Master è 15.500 €, inclusa la quota di iscrizione al Politecnico di Milano. È esente da IVA secondo l'articolo 10 DPR 633/72.

AGEVOLAZIONI

Ai sensi del regolamento, POLI.design srl concede n. 4 (quattro) esenzioni parziali del 25% ai candidati di età inferiore ai 35 anni e che fanno domanda per il Master di Primo Livello in Service Design, 2023/2024.

Per richiedere una delle esenzioni parziali, i candidati devono presentare la domanda al Master entro i termini stabiliti dal presente regolamento e presentare una richiesta formale scritta di esenzione parziale al seguente indirizzo: selezioni@polidesign.net entro il 14/07/2022 - 11:59 (GMT +1 - fuso orario italiano).

More info at <https://www.polidesign.net/it/formazione/business-design/master--service-design/>

FACULTY

Il Master vanta una **prestigiosa Faculty internazionale**, composta da docenti provenienti da università italiane e straniere, e si avvale anche delle competenze di professionisti del design e imprenditori operanti in Italia e all'estero. Il Master ha un Advisory Board i cui membri rappresentano l'eccellenza italiana e internazionale nel design e nell'innovazione dei servizi.

MASTER BOARD

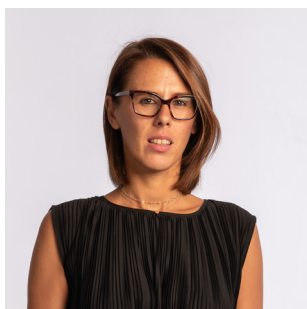
Politecnico di Milano – Dipartimento di Design
Scuola del Design



Stefano Maffei
DIRECTOR



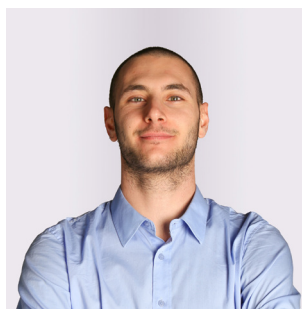
Beatrice Villari
CO-DIRECTOR



Raffaella Scognamiglio
COORDINATOR &
EXTERNAL RELATIONS



Francesca Foglieni
SENIOR CONSULTANT



Bryan Sabin
TUTOR

ADVISORY BOARD

Cristina Favini

STRATEGIST & MANAGER OF DESIGN AT LOGOTEL

Stefan Holmlid

PROFESSOR AT LINKÖPING UNIVERSITY

Ilpo Koskinen

SOCIOLOGIST AND INDUSTRIAL DESIGN PROFESSOR

Ezio Manzini

INTERNATIONAL DESIGN THEORIST

Nicola Morelli

PROFESSOR AT AALBORG UNIVERSITY

Lara Penin

ASSOCIATE PROFESSOR AT PARSONS SCHOOL OF DESIGN

Daniela Sangiorgi

ASSOCIATE PROFESSOR AT POLITECNICO DI MILANO

Eduardo Staszowski

ASSISTANT PROFESSOR AT PARSONS

Lauren Kelly

BEHAVIOURAL DESIGNER & FOUNDER AT BEHAVIOURSTUDIO

Eva Knutz

ASSOCIATE PROFESSOR AT UNIVERSITY OF SOUTHERN DENMARK

Francesco Leoni

PHD STUDENT AT POLITECNICO DI MILANO

Giovanni Magni

HEAD OF DATA VISUALIZATION AT ELASTIC

Thomas Markussen

ASSOCIATE PROFESSOR AT UNIVERSITY OF SOUTHERN DENMARK

Gianluca Mauro

FOUNDER & CEO AT AI ACADEMY

Chiara Monteleone

DESIGN CLIENT DIRECTOR AT DOING

Elena Novati

UX RESEARCHER AT DOCTOLIB

Lara Penin

ASSOCIATE PROFESSOR AT PARSONS SCHOOL OF DESIGN

Gabriella Piccolo

SERVICE DESIGNER AT PLANET SMART CITY

Giulio Quaggiotto

HEAD STRATEGIC INNOVATION UNIT AT UNDP

Daniele Radici

FREELANCE INNOVATION & STRATEGY ADVISOR

Belina Raffy

FREELANCE GLOBAL CO-CREATION CONSULTANT

Daniela Selloni

SERVICE DESIGNER, RESEARCHER & PROFESSOR AT POLITECNICO DI MILANO

Roberta Tassi

SERVICE DESIGNER & FOUNDER AT OBLO & SERVICE DESIGN TOOLS

Stefaan Verhulst

CO-FOUNDER OF THE GOVERNANCE LABORATORY AT NEW YORK UNIVERSITY

FACULTY

Ottla Arrigoni

SERVICE DESIGNER AT FUTUREGOV

Yulya Besplemennova

SERVICE & SYSTEM DESIGNER AT OBLO

Silvio Cioni

GENERAL MANAGER MILAN AT SKETCHIN

Andrea Cuman

PARTNER & DIGITAL COMMUNICATION MANAGER AT STUDIOLABO

Munish Dabas

UX LEAD AT GOOGLE PLAY GAMES

Claudio Di Ciccio

RESEARCHER & ASSISTANT PROFESSOR AT SAPIENZA UNIVERSITY

Francesca Foglieni

ADJUNCT PROFESSOR AT POLITECNICO DI MILANO

Laura Forlano

WRITER, SOCIAL SCIENTIST & DESIGN RESEARCHER AT IIT INSTITUTE OF DESIGN

Marc Fortuny

PROJECT LEADER AT NTT DATA

Elisabeth Graf

FREELANCE SERVICE DESIGNER, INNOVATION COACH & FACILITATOR

Antonio Grillo

SERVICE DESIGN & UX DIRECTOR AT TANGITY

Rachel Inman

STAFF UX DESIGN LEAD AT GOOGLE SEARCH & MAPS

GLI ALUMNI DICONO...

Chiara Casadei from Italy

BACKGROUND IN PRODUCT DESIGN

I decided to attend the Master in Service Design founded by Poli.Design for several reasons. First of all I was fascinated and curious to find out what Service Design really was. I was coming from a Product Design background, and I was really interested in understanding the wider picture that surrounds the single product, the single touch point. Secondly, I wanted to enter a reality that would have given me the opportunity to get in touch with the work world, the "real world" outside the university walls. I needed something in a way more practical and stimulating, such as designing for real "clients". My expectations were fully met. This master gave me the possibility to not only attend classes and practical courses held by the most influential figures in the Service Design world, but also to attend workshops with real partners, trying to approach real challenges, working with designers coming from all over the world. This has been very challenging but also incredibly satisfying. Nevertheless I have to admit that the best part of all the experience was definitely the internship. The Master in Service Design offers a great chance to spend some time working for real firms, finally being part of a project team and address real problems. This has been an amazing opportunity, and I can only say that both the theoretical part and the internship satisfied me in a total way.

Christina Sadek from Canada

BACKGROUND IN MARKETING, INNOVATION, AND TELECOM

As a design thinker, innovation management practitioner, and seasoned marketing professional I'm passionate about bringing to market meaningful products, services, and experiences. With this aim in mind, I'm extremely happy with my decision of pursuing the Master in Service Design at POLI.design. The course has provided me with a holistic view and formal understanding

of service design principles and methods while enhancing my creative problem-solving skills and level of critical reflection in business, design, and life in general. The structure fosters a deep, collaborative approach to active learning, underpinned by integrated subject matter, each project building upon the existing knowledge and concepts of the previous one. I've particularly benefited from high caliber lecturers from various disciplines with contrasting styles and points of view, reflective of true work situations. As paradigms shift, I always seek new ways to engage clients in the cultural transitions that help them enact relevant change and deliver on the needs of both the consumer and the business. Having the skill-set of a service designer helps me do so by transforming both user and stakeholder relationships and experiences for the better.

Adriana Matiz from Colombia

BACKGROUND IN INTERNATIONAL RELATIONS,
INNOVATION CONSULTING

I first discovered service design while trying to figure out why people wouldn't use the digital marketplace I was working on. Once I realized the depth and power of the service design tools for creating and adding value to the user's experiences, I quickly fell in love with the possibility of understanding better how service systems work and how we can improve them to deliver a better experience. Once I decided that this was the path I wanted to follow I encountered the Master in Service Design at POLI.design, which caught my attention because of the way the program was structured with enough flexibility to let me explore my own interests and a practical approach to the learning process. The experience has been worthy, I have seen myself grow by learning not only the theoretical and methodological aspects of service design, but also the way in which a team of service designers can approach issues and provide solutions in a quick and practical way.



PARTNER

IX EDIZIONE

MAIN PARTNER

Deloitte.
Digital

PARTNER

sketchin

THECNICAL PARTNER

6
STUDIOLABO

EDIZIONI PRECEDENTI

act:onaïd

 **Banca Ifis**

Barilla
The Italian Food Company. Since 1877.

Capgemini

lendlease

 **CentroMedico
Santagostino**

coop
Estense

EATALY
alti cibi

iren

INTESA  **SANPAOLO**

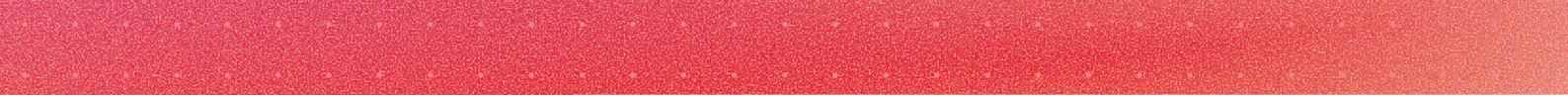
 **MAERSK**

M
**MARRIOTT
MILAN**

 **SPACES.**

Virgin
active

Oz
Openzone
all-time biggest business



WEB / SOCIAL

servicedesignmaster.com

LinkedIn: Master Service Design – Politecnico di Milano

Facebook: [masterservicedesign](#)

Instagram: [@masterservicedesign](#)

[#servicedesignculture](#)

CONTATTI

—

POLI.design

Politecnico di Milano / Campus Bovisa
Via Don Giovanni Verità, 25
20158 — Milano

T. 02 2399 7206

e-mail: hello@polidesign.net

<https://www.polidesign.net/it/formazione/business-design/master--service-design/>