



**LUMSA** | MASTER  
UNIVERSITÀ | SCHOOL

# Master in Service Design per le Organizzazioni e la Pubblica Amministrazione

I livello

**Scadenza iscrizioni: 28 febbraio 2026**

2025-2026

online





# Service Design per le Organizzazioni e la Pubblica Amministrazione

## Obiettivo del corso

Il master forma persone nella progettazione di servizi, con particolare riferimento ai servizi pubblici, per renderli semplici, inclusivi e usabili.

Il Service design è un ambito nato per aiutare a progettare e realizzare servizi (digitali, non digitali, phygital) che creino un'eccellente esperienza dell'utente (User experience), tenendo conto non solo delle tecnologie digitali, ma anche delle interazioni, dei bisogni, di aspetti fisici (spazi, flussi...), ecc.

L'obiettivo del master sarà quello di trasmettere questa cultura progettuale, in generale e con particolare riferimento al settore della Pubblica amministrazione, e di insegnare come progettare, realizzare e verificare questi servizi. Vengono allenati, attraverso metodi, approcci e strumenti innovativi, ascolto, competenze pratiche di analisi, prototipazione e sperimentazione rapida, così da ridurre sprechi e aumentare l'efficacia dei servizi proiettandoli nel futuro.

## Requisiti di ammissione

Laurea triennale, Laurea magistrale oppure Laurea specialistica oppure Laurea ante DM 509/1999 (vecchio ordinamento) o altro titolo di studio universitario conseguito all'estero riconosciuto idoneo.

## Profilo professionale

Il master prepara i futuri designer dei servizi, con una particolare attenzione a quelli pubblici. I partecipanti saranno in grado di acquisire un mindset orientato ai servizi, all'innovazione e alla trasformazione degli scenari. Il percorso didattico centrato sugli approcci del Design thinking, del Service design e della progettualità omnichannel tocca tutti gli aspetti nella realizzazione di un servizio: economici, di marketing, tecnologici, di accessibilità, di ricerca, di sostenibilità e di esperienza utente.

## Destinatari

- Funzionari e dirigenti pubblici responsabili di progetti e di innovazione
- Personale pubblico e privato che desidera ridisegnare il proprio profilo professionale
- Personale pubblico e privato che vuole rafforzare metodi e tecniche del design applicato ai servizi
- Consulenti specializzati nell'ambito pubblico e/o nella progettazione di servizi
- Laureati interessati a diventare service designer (in generale o con riferimento alla Pubblica amministrazione)

## Titolo rilasciato

Master universitario di primo livello in Service design per le organizzazioni e la Pubblica amministrazione. Il conseguimento è subordinato alla frequenza non inferiore all'80% delle lezioni complessive e al superamento delle verifiche intermedie e della prova finale. Il Master attribuisce 60 CFU.

# Programma

Le informazioni riportate in questa brochure sono orientative. Il titolo dei moduli, il programma o i docenti potrebbero subire variazioni per motivi organizzativi. Controllate sul sito della Master School (vedi link in fondo alla brochure) per le informazioni più aggiornate.

## **Il design come elemento strategico | 12 ore, 2 CFU, SSD: CEAR-08/D**

Maria Cristina Lavazza e Piero Polidoro

Questo modulo sarà un'introduzione al design e alla sua capacità di portare valore alle organizzazioni da diverse prospettive. Si imparerà a stabilire i collegamenti virtuosi tra strategia pubblica, bisogni delle persone e valutazione del design.

## **I servizi nella PA | 24 ore, 4 CFU, SSD: ECON-06/A**

Caterina De Martino

La Pubblica Amministrazione si trova a fronteggiare un ambiente caratterizzato da crescente complessità. In questo modulo verranno esplorate teorie e pratiche utili a costruire servizi capaci di entrare in relazione con questo tipo di scenario.

Contenuti principali:

- Cosa è un servizio?
  - Il paradigma IHIP
  - L'experience economy
- Cosa è un servizio pubblico?
  - Le logiche alla base dei servizi pubblici
  - PA mission-oriented, il valore pubblico e i beni pubblici
  - Service design, co-creazione e design skills come scelte generativa
- Costruire un servizio: processi ed esperienza
  - I processi di sviluppo dei servizi
  - Il ciclo dell'esperienza dei servizi (e.g. omnicanalità, touchpoint etc.)
  - Il design sostenibile e gli impatti ecosistemici dei servizi
- Strumenti di progettazione
  - Individuare la challenge di partenza (es. HMW protocol, etc.)
  - Scomporre la catena del valore di un servizio (es. Business model canvas; stakeholder map, ecosystem map; Envisioning canvas, etc.)

## **Innovazione e creatività applicate al design dei servizi pubblici | 24 ore, 4 CFU, SSD: SDEA-01/A**

Federico Rivera

Il modulo "Innovazione e creatività applicate al design dei servizi pubblici" esplora le specificità dell'innovazione nella Pubblica Amministrazione, dove il valore non si misura in termini di profitto, ma di miglioramento dell'esperienza dei cittadini, efficienza dei processi interni e rafforzamento del sistema Paese. A differenza del mondo consumer, l'innovazione pubblica richiede di bilanciare creatività e accountability, sperimentazione e norme. Attraverso casi studio, strumenti di design e attività laboratoriali, il percorso guiderà i partecipanti a individuare leve concrete di cambiamento nei servizi pubblici, traducendo la visione in impatto reale.

## **L'architettura delle informazioni omnichannel | 24 ore, 4 CFU, SSD: PHIL-04/B**

Piero Polidoro

L'Architettura dell'informazione insegna a trovare le informazioni che devono essere fornite all'utente, a nominarle in modo comprensibile (etichettatura), a organizzarle e a presentarle. Si tratta di un'attività che non riguarda solo il mondo digitale, ma qualsiasi sistema che debba essere attraversato e usato da un utente (per esempio, un supermercato, con i prodotti organizzati in aree, corsie e scaffali). Il modulo presenterà i principi, le teorie e i modelli dell'Architettura dell'informazione e una serie di strumenti operativi.

Contenuti principali:

- Bisogni informativi e stili di ricerca
- Content inventory
- Etichettatura dei contenuti
- Principi organizzativi e categorizzazione
- L'alberatura
- Card sorting
- Tree test
- Architettura dell'informazione e intelligenza artificiale

## **Marketing e management dell'esperienza dei servizi pubblici | 24 ore, 4 CFU, SSD: ECON-07/A**

Gennaro Iasevoli

Il modulo si propone di approfondire gli aspetti connessi al comportamento del cliente, alle metodologie e agli strumenti necessari per poter pianificare e attuare azioni di marketing esperienziale, nell'ottica di imprese, organizzazioni non profit e della Pubblica amministrazione.

Si cercherà di sviluppare un approccio critico alle tematiche del marketing esperienziale stimolando la riflessione sull'impatto che l'adozione degli strumenti può avere sulla creazione di valore, di incremento della soddisfazione e della fedeltà nell'intero ciclo di vita del cliente.

Contenuti principali:

- I cambiamenti chiave nel comportamento dei clienti
- Il consumer empowerment
- Il concetto di "consumer emotion" e le sue tipologie
- Le basi teoriche dell'experience marketing
- Un framework per concettualizzare l'experience marketing del cliente: driver, indicatori e risultati
- Il nuovo marketing mix esperienziale (7E)
- La phygital customer experience

## **La ricerca nel design dei servizi | 24 ore, 4 CFU, SSD: GSPS-05/A**

Maria Cristina Lavazza

Non esiste service design senza il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti. In questo modulo si imparerà a distinguere tra ricerca qualitativa e quantitativa. A selezionare le tecniche più in linea con gli obiettivi di progetto, quelle più indicate per i target di riferimento, a mixare le tecniche. Scoprirai come fare recruiting e come costruire un panel actors based.

Contenuti principali:

- Il valore della ricerca sulle persone
- La desk research
- La ricerca quantitativa: survey, analytics, customer feedback
- La ricerca qualitativa: interviste, osservazione etnografica, diari
- Il recruiting dei partecipanti
- Il research wall e la sintesi dei risultati acquisiti
- Riformulare le intuizioni come sfide (il protocollo HMW)
- La rappresentazione dei dati
- Le personas e gli scenari
- Le customer e le experience journey map
- Le opportunity map e i value grid
- Il ruolo e il supporto dell'A

## **Strumenti e tecniche di coinvolgimento degli stakeholder | 12 ore, 2 CFU, SSD: SDEA-01/A**

Maria Cristina Lavazza

In questo modulo verrà spiegato il funzionamento del lavoro di gruppo con le persone interne all'organizzazione e quelle destinatarie del servizio. Ogni fase ha le sue tecniche, ma offre numerosi skills trasversali da coltivare come l'ascolto, l'empatia e la capacità di coinvolgere per far emergere il nuovo.

Contenuti principali:

- Il funzionamento del lavoro partecipativo
- La progettazione del co-design
- Facilitare in presenza e in remoto
- Gli strumenti, i materiali, le tecniche
- Gestire i gruppi
- Organizzare i risultati
- Restituire i risultati al gruppo
- Il supporto dell'Al

## **Strumenti digitali e tecnologie: analisi e scelta | 24 ore, 4 CFU, SSD: IINF-05/A**

Valerio D'Alessandro

Il corso fornisce una panoramica delle principali innovazioni nel campo dell'IT, tra cui big data, cloud, intelligenza artificiale, IoT e blockchain, insieme a una discussione sui relativi rischi e benefici. Gli studenti apprenderanno come queste tecnologie possono facilitare lo sviluppo di progetti di comunicazione e design, consentendo esperienze più ricche per gli utenti. Inoltre, saranno esaminati i limiti e i rischi associati all'uso di queste tecnologie, con particolare attenzione alla privacy, equità e sicurezza.

Contenuti principali:

- Tecnologie computazionali
- Cloud e suoi paradigmi
- Sicurezza informatica
- IoT - Internet of things
- Big Data
- IA - Intelligenza Artificiale e Machine Learning
- Blockchain

## **Public Value, modello del valore e performance management per i servizi pubblici | 24 ore, 4 CFU, SSD: ECON-06/A**

Alessandro Giosi

Il modulo si pone l'obiettivo di analizzare le leve del valore nell'ambito del processo di produzione dei servizi pubblici. In tale ambito, alcuni aspetti della PA verranno tenuti in considerazione nel processo di impostazione di un sistema di performance management dei servizi pubblici, quali la definizione di valore pubblico e la necessità di analisi di impatto e di engagement degli stakeholders, oltre le dimensioni tradizionali di efficienza, efficacia e qualità. Il sistema di performance management verrà analizzato nel contesto istituzionale del PIAO, della programmazione finanziaria per programmi e, più nello specifico, dei servizi pubblici locali gestiti anche attraverso forma di partnership pubblico privato o attraverso l'in housing. Verranno particolarmente enfatizzati gli elementi alla base del value model e della formula del valore.

Contenuti principali:

- Il concetto di valore
- Dimensioni del valore
- Piramide del valore pubblico
- Value model e formula del valore
- Struttura e contenuto del PIAO
- Performance e tableau de bord
- Sistema degli indicatori, monitoraggio e rendicontazione

## **Prototipazione e testing dei servizi | 24 ore, 4 CFU, SSD: CEAR-08/D**

Massimiliano Dibitonto

Come fare a sapere che la soluzione scelta è quella giusta? Realizzare prototipi e svolgere test aiuta a validare le scelte progettuali e favorisce la condivisione e la collaborazione con gli stakeholder. In questo modulo imparerai varie tecniche di prototipazione e testing di servizi. Imparerai a scegliere quelle più adatte al progetto, combinando elementi fisici e digitali e ad usare i prototipi come strumento chiave nelle di sessioni di co-design con gli stakeholder.

Contenuti principali:

- Cos'è e a cosa serve un prototipo
- I vari tipi di prototipi (alta e bassa fedeltà, prototipi speculativi – provotype)
- Prodotti vs Servizi: differenze
- Scegliere cosa prototipare
- Tecniche di prototipazione dei servizi
- Strumenti per la creazione di prototipi (fisici, digitali, AI)
- Metodologie di testing
- Il prototipo come strumento di co-design

## **Lo storytelling progettuale | 24 ore, 2 CFU, SSD: PHIL-04/B**

Letizia Sechi

La condivisione chiara dei progetti e dei loro processi è una leva fondamentale di trasformazione organizzativa. In questo modulo i partecipanti impareranno a raccontare i progetti in modo efficace, applicando i principi del linguaggio chiaro e adattando la narrazione ai diversi interlocutori interni ed esterni. Attraverso esercitazioni e simulazioni, svilupperanno strumenti pratici per comunicare il cambiamento e costruire consenso.

Contenuti principali:

- La narrazione di progetto come strumento di coordinamento e di coinvolgimento
- Linguaggio chiaro e leggibilità delle comunicazioni interne
- Raccontare attraverso i dati: trasformare informazioni e metriche in storie comprensibili
- Elaborare i differenti documenti di presentazione (note, report, sintesi, pitch)
- Micro-storie e scenari per raccontare il cambiamento organizzativo
- Tecniche per adattare la stessa storia a pubblici diversi
- Formati e modalità innovative di condivisione (testo, visuale, multimediale)

## **Project management | 12 ore, 2 CFU, SSD: IEGE-01/A**

Leopoldo Lama

Questo modulo introduce i fondamenti del Project Management, con un approccio operativo che integra casi aziendali, benchmark e sistematizzazione teorica. Mira a definire con chiarezza obiettivi, perimetro e struttura di governo del progetto, per poi pianificare tempi, risorse e costi.

Contenuti principali:

- Fondamenti: obiettivi, perimetro, deliverable e mappa degli stakeholder
- Struttura di governo e ruoli: WBS, OBS, RACI
- Pianificazione tempi e risorse: Gantt, PERT/CPM, milestone, percorso critico e livellamento
- Budget e controllo: stima/allocazione costi, reporting e avanzamento con Earned Value
- Risk management e comunicazione: analisi dei rischi e reportistica formale di stato progetto



## **User experience (UX) e progettazione digitale degli strumenti pubblici** **| 24 ore, 4 CFU, SSD: PHIL-04/B**

A cura di DOS Design

La User experience (UX) è lo studio dell'esperienza dell'utente nella sua interazione con l'organizzazione e i suoi punti di contatto. Inoltre, quando si parla di UX, spesso ci si riferisce all'esperienza digitale, che gli utenti compiono attraverso una app, un sito web o altri tipi di piattaforme. In questo modo si spiegheranno le basi della progettazione di un prodotto digitale (fasi del lavoro, principali tecniche usate, prototipazione), con un particolare riferimento ai prodotti per la Pubblica amministrazione.

Contenuti principali:

- Le fasi del lavoro della UX
- Le figure professionali coinvolte
- Il design dell'interazione digitale: principi fondamentali
- Usabilità: principi, euristiche e testing
- La prototipazione: tipi, strumenti e funzioni
- La UI e i design system
- Il progetto Designers Italia e le risorse disponibili

## **Il ruolo dell'AI nel service design | 12 ore, 2 CFU, SSD: IINF-05/A**

Ivan Lupelli

L'Intelligenza Artificiale, specialmente nelle sue applicazioni generative, è entrata in maniera pervasiva e dirompente in molti aspetti della nostra esistenza. In questo modulo si intendono fornire i fondamenti teorici e gli strumenti operativi necessari per affrontare le sfide che incontriamo, sia come professionisti sia come cittadini, nel design, nell'utilizzo e nella governance di questa tecnologia trasformativa. Tratteremo cosa si può fare, cosa non si può o cosa non è consigliato fare con l'IA. Parleremo di regolamentazione, etica e di tecniche operative per fare design dell'IA, con l'IA e per l'IA, con un focus specifico sulla Pubblica Amministrazione (PA).

Contenuti principali:

- Introduzione all'Intelligenza Artificiale, Dati, Algoritmi e Tools
- Human-Centered AI
- Quadro Normativo EU/IT e Linee Guida
- Modelli Organizzativi e Governance
- Basi di Etica dell'AI
- Workflow, Best Practice & Adoption
- Esempi Applicativi



## **Inclusività, usabilità e accessibilità nei servizi della PA | 12 ore, 2 CFU, SSD: CEAR-08/D**

Enrico Bisenzi

Questo modulo ha l'obiettivo di far capire se un sito Web è realmente accessibile e come poter comunicare efficacemente con colleghi e tecnici per, eventualmente, migliorarne il livello di inclusive design. Al modulo può partecipare anche chi non ha conoscenze dei linguaggi di editing del web. Sono previsti momenti di verifica pratica dell'acquisizione di know-how necessario in merito all'obiettivo del modulo, attraverso l'utilizzo di strumenti, metodologie e piattaforme di verifica open-source.

Contenuti principali:

- Simulazioni di disabilità varie nella fruizione di siti web e interfacce digitali
- Come controllare documenti-office (pdf, doc, eccetera) in conformità alle normative vigenti
- Come validare un sito web sotto il profilo dell'inclusive design
- Come utilizzare validatori semi-automatici di vario tipo per agevolare al meglio il rispetto delle wcag (web content accessibility guidelines) 2.2
- Come monitorare al meglio la risposta dell'utenza finale e misurare il suo comportamento quando si rapporta al nostro sito web

# Struttura del Master

## Sede

On-line

## Durata

8 mesi

Marzo 2026 - Ottobre 2027

## Orari

Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00

Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Numero minimo di partecipanti: 20

Numero massimo di partecipanti: 35

Lezioni frontali: 300 ore

Stage o project work: non previsto

Studio individuale: 1.100 ore

Tesi finale: 100 ore

\*Le lezioni teoriche potranno essere seguite attraverso la piattaforma Google Meet in modalità sincrona. La modalità di frequenza è prevalentemente online, tranne che per i laboratori che si svolgeranno in presenza.

## Direttori

Dott.ssa Maria Cristina Lavazza  
Prof. Piero Polidoro

## Comitato Scientifico

Prof. Alessandro Giosi  
Prof. Gennaro Iasevoli  
Dott.ssa Maria Cristina Lavazza, service designer  
Prof. Piero Polidoro  
Dott. Luca Rosati, information architect

## Docenti

Dott. Enrico Bisenzi  
Dott. Valerio D'Alessandro  
Dott.ssa Caterina De Martino  
Dott. Massimiliano Dibitonto  
Prof. Alessandro Giosi  
Prof. Gennaro Iasevoli  
Prof. Leopoldo Lama  
Dott.ssa Maria Cristina Lavazza  
Dott. Ivan Lupelli  
Prof. Piero Polidoro  
Dott. Federico Rivera  
Dott.ssa Letizia Sechi



## Costi

**€ 3.816,00**

comprensivo dell'imposta di bollo virtuale di € 16,00\*

## Borse di Studio

In virtù dell'accordo attuativo tra LUMSA e il Dipartimento della Funzione Pubblica, tutti i dipendenti pubblici possono usufruire di uno sconto pari al 50% della quota di iscrizione, purché sussista un contratto a tempo determinato o indeterminato.\*\*

Costo: € 1.916,00 comprensivo dell'imposta di bollo virtuale di € 16,00\*.

In caso di rinuncia la quota d'iscrizione non sarà restituita.

## Modalità di iscrizione

Per informazioni su modalità di iscrizione e modalità di pagamento, fare riferimento alla pagina del Master sul sito LUMSA Master School.

\*In caso di mancata attivazione/non ammissione al Master, l'imposta del bollo virtuale non sarà restituita.

\*\*Non possono usufruire di tale agevolazione i dipendenti di società partecipate, i dipendenti con contratti di somministrazione o di collaborazione. La scontistica non si applica ai parenti/conviventi dei dipendenti pubblici.

## **Informazioni didattiche**

Dott.ssa Maria Cristina Lavazza  
[mc.lavazza@gmail.com](mailto:mc.lavazza@gmail.com)

Prof. Piero Polidoro  
[p.polidoro@lumsa.it](mailto:p.polidoro@lumsa.it)

## **Informazioni amministrative**

Segreteria LUMSA Master School (Roma)

### **Orario sportello**

Lunedì e Venerdì 12.00-14.00

Martedì e Mercoledì 15.00-17.00

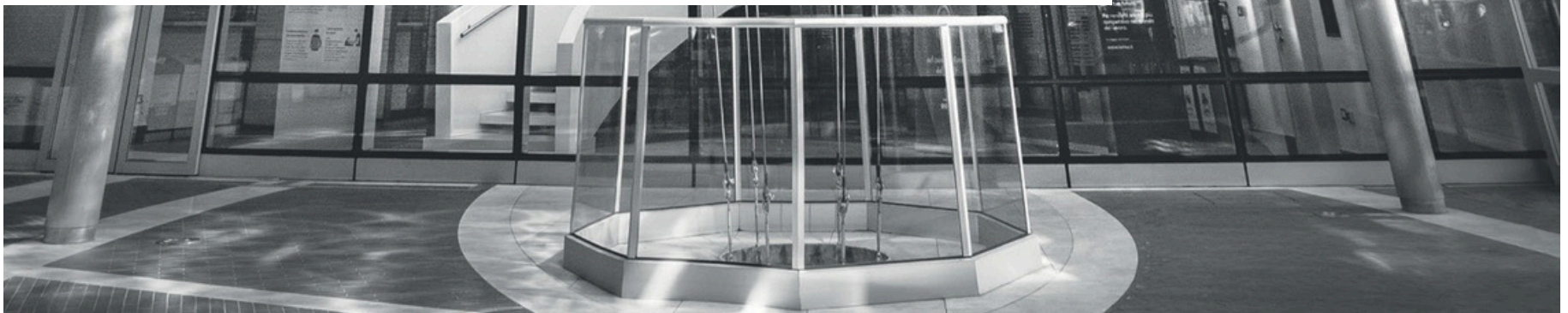
### **Orario ricevimento telefonico**

Lunedì e venerdì 9.00-11.00

Mercoledì e giovedì 12.30-13.30

**06 68 422 467**

**[perfezionamento@lumsa.it](mailto:perfezionamento@lumsa.it)**



Scopri di più su [masterschool.lumsa.it](http://masterschool.lumsa.it)