

SERVICE DESIGN E VOLONTARIATO: TRA REALTÀ, IMMAGINAZIONE E NETWORKING.

Tipologia: Webinar

Docente: Theofanis Vervelacis

Durata: 1 incontro di 2 ore

Data: Giovedì 5 novembre dalle ore 17.30 alle 19:30

Presentazione

L'identità delle OdV è strettamente legata all'evoluzione del mondo dei servizi (service design). Quali sono gli ingredienti base per progettare un servizio? "Si parte dai bisogni" ci dicono i manuali. Ma è sempre così?

Il modulo, anche attraverso la analisi di spot comunicativi e pubblicitari, vuole portare i partecipanti a interrogarsi sul rapporto tra mission aziendale, bisogni, desideri, contesto socio-culturale e marketing-societing. Il focus sarà rivolto all' concetto del servizio nella post-modernità, alla relazione fornitore – fruitore e al passaggio dai bisogni, ai desideri e alle narrazioni. Sullo sfondo c'è sempre la domanda: il mondo del volontariato cosa c'entra con tutto questo?

Obiettivi formativi

- offrire un quadro di riferimento per la valutazione della qualità dei propri servizi
- individuare spazi di innovazione nella propria offerta
- progettare servizi innovativi

Contenuti specifici

- Il concetto del servizio e l'evoluzione del welfare
- La relazione fornitore – fruitore; dai bisogni ai desideri e alle narrazioni
- Progettare e governare l'offerta dei servizi
- La valutazione della qualità del servizio come paradigma per una prestazione responsabile e competente

Docente

Theofanis Vervelacis - consulente e formatore specializzato in sviluppo organizzativo, governance, gestione strategica e valutazione della qualità dei servizi

Destinatari

Volontari, responsabili e dirigenti delle associazioni di volontariato della provincia di Vicenza.

