

Avviso Pubblico

per la partecipazione al percorso teorico pratico

Service Design Coaching Program

Edizione 2024

Premessa

Lo Sportello Startup nasce come strumento operativo di Sardegna Ricerche, con l'obiettivo di favorire la nascita e lo sviluppo di idee e imprese innovative con elevato potenziale di crescita. Lo Sportello ha fin dall'inizio adottato un approccio innovativo capace di mixare strumenti, ambiti e pratiche con una offerta di servizi che spaziano dalle attività di scouting di idee sul territorio all'assistenza e affiancamento consulenziale, formazione specifica e attività di mentoring finalizzata alla definizione di efficaci modelli di business.

Nel solco della più ampia programmazione regionale e della Strategia di Specializzazione Intelligente (S3) della Regione Sardegna, lo Sportello contribuisce al potenziamento del sistema produttivo regionale sostenendo la nascita e lo sviluppo di imprese dedicate alla produzione e commercializzazione di beni, servizi e processi altamente innovativi. È obiettivo primario di Sardegna Ricerche quindi aumentare il successo dei progetti d'innovazione, dentro e fuori le aziende, attraverso un approccio strutturato che metta nelle mani dell'imprenditore la capacità di governare il rischio, apprendere dal mercato e, attraverso una comprensione dei fattori sottostanti al successo o al fallimento, aumentare la loro capacità di innovare con maggiori possibilità di successo.

È proprio in questo contesto caratterizzato dalla necessità di comprendere rapidamente il contesto in cui si agisce e identificare le migliori strategie per potenziare il proprio vantaggio competitivo che si inserisce il programma di coaching sui temi del Service Design, disciplina che mette a sistema competenze e metodi per supportare team che hanno fondato una impresa innovativa con l'obiettivo di definire meglio la propria offerta e identificare opportunità di sinergie con l'ecosistema a favore di una maggiore sostenibilità e visione di lungo periodo.

Il presente avviso regola pertanto le modalità di selezione di **massimo 10 team**, ciascuno formato da un minimo di 2 ad un massimo di 3 **persone fisiche**, individuati tra soci e dipendenti di Startup e PMI Innovative con sede operativa in Sardegna che, sulla base delle procedure di selezione di cui ai successivi punti, avranno l'opportunità di frequentare un programma integrato di formazione e progettazione sulle tematiche del Service Design e lavorare sulla propria specifica sfida aziendale.

Il programma è stato progettato con il coinvolgimento di Oblo, uno studio specializzato sul Service Design che supporta persone e organizzazioni nei loro percorsi di trasformazione. Le fondatrici sono pioniere delle pratiche di service design e system thinking: nel 2009 hanno lanciato la piattaforma servicedesigntools.org, la cui ricerca, proseguita in collaborazione con Politecnico di Milano, è un punto di riferimento per tutta la comunità di service designer, esperti di innovazione e studenti che intraprendono percorsi di progettazione.

Art. 1 - A chi si rivolge

Il programma si rivolge a massimo **10 team** formati da **persone fisiche** che lavorano all'interno di **Startup e PMI Innovative**, con ruoli dirigenziali o strategici in qualità di soci e/o dipendenti; il programma prevede un percorso di lavoro congiunto in cui i partecipanti, organizzati in team operativi, ricevono contenuti teorici e applicano metodi e strumenti di progettazione alla propria specifica sfida d'impresa, con la guida e l'accompagnamento di esperti di Service Design, Innovation Management e System Thinking.

Per permettere una migliore partecipazione e l'applicazione dei metodi e strumenti appresi al proprio progetto, ciascun team dovrà essere costituito da almeno 2 componenti di una stessa impresa, e fino ad un massimo di tre componenti. Le imprese di provenienza dei team dovranno essere **costituite in forma di Startup o PMI Innovativa** per la cui definizione di rimanda alla normativa di riferimento: D.L. 179/2012 e DL 3/2015, art. 4, e che abbiano sede operativa in Sardegna, regolarmente registrata presso la Camera di Commercio territorialmente competente.

Oltre all'iscrizione negli appositi registri, le imprese di appartenenza dei candidati devono trovarsi in una fase di sviluppo definibile come:

- **Pre-lancio:** Startup che hanno già un'idea piuttosto consolidata del prodotto/servizio che vorrebbero offrire, e stanno lavorando alla messa a terra e successivo ingresso sul mercato;
- **Startup e PMI avviate:** imprese che hanno già implementato la propria offerta e sono in fase di esecuzione, rafforzamento e/o preparazione alla crescita di scala; oppure imprese avviate ma che non stanno raggiungendo i risultati attesi e vorrebbero rivedere la propria proposizione.

Sono esclusi dalla partecipazione al programma candidati appartenenti ad imprese in fase molto iniziale del loro sviluppo, che stanno ancora mettendo a fuoco il proprio disegno imprenditoriale e il conseguente modello di business: le attività proposte dal programma risulterebbero infatti premature rispetto allo stato di sviluppo dell'idea di impresa.

Per una migliore definizione dei requisiti specifici si rimanda al successivo Art. 5 - Requisiti minimi per la candidatura.

Art. 2 - Obiettivo del programma

L'obiettivo del percorso è quello di potenziare le competenze dei team delle imprese di appartenenza con un approccio all'innovazione più completo, attento ai bisogni delle persone e capace di intercettare opportunità e sinergie con l'ecosistema circostante.

Il programma combina momenti di formazione e progettazione in un percorso definibile come "learn by doing", in cui contenuti teorici e applicazioni pratiche si susseguono con il doppio obiettivo di trasmettere un approccio all'innovazione user-centered, sistemico e consapevole degli impatti e aiutare i team, e conseguentemente le imprese di provenienza, a migliorare, perfezionare o rafforzare la propria offerta di prodotti e servizi, in modo da avere maggiori possibilità di realizzare la propria visione e avere successo nel mercato o ecosistema di riferimento.

Art. 3 - Contenuti e attività previste

Lo svolgimento del programma prevede un percorso di lavoro congiunto della durata complessiva di circa tre mesi, con attività di formazione e applicazione progettuale di strumenti e tecniche secondo un approccio teorico/pratico, che prevede lezioni svolte in presenza, momenti di sperimentazione pratica delle nozioni apprese e focus di approfondimento individualizzato.

Nello specifico il programma del percorso prevede la seguente articolazione:

- 5 incontri in presenza rivolti ai partecipanti e dedicati ciascuno ad una specifica tematica: user-centricity, system thinking, innovation management, impact measurement, lessons learnt;

- sessioni di coaching individuale organizzati su richiesta dei partecipanti che lavorano sul medesimo progetto aziendale, in caso di necessità di ulteriore supporto, approfondimenti e altre informazioni, tra un incontro e il successivo.

Le lezioni saranno corredate da adeguato materiale didattico, che verrà messo a disposizione dei team in versione sia fisica che digitale, all'interno di una sezione riservata di una repository collaborativa per poter continuare ad utilizzare i materiali prodotti durante le sessioni di workshop anche successivamente alle lezioni stesse.

Il percorso della durata complessiva di **39 ore** si svolgerà in presenza presso la sede di Sardegna Ricerche c/o Manifattura Tabacchi in viale Regina Margherita e sarà articolato in 4 incontri di 8 ore ciascuno più 1 incontro della durata di 7 ore, suddivise tra una parte teorica (di spiegazione di concetti, tecniche, metodologie, riferimenti in letteratura e casi studio) e una parte pratica (di applicazione dei metodi illustrati, in cui ogni team lavora alla propria sfida progettuale), all'interno della stessa giornata.

Gli incontri in presenza avranno luogo con un intervallo di circa 2 settimane tra uno e l'altro, in modo da dare tempo ai team di immagazzinare i concetti appresi, raccogliere informazioni e ragionamenti e prepararsi all'incontro successivo. Al termine di ciascun incontro, i docenti potranno suggerire attività da svolgere nel corso delle 2 settimane successive, che permetteranno di arricchire e/o completare i materiali sviluppati nel corso della sessione.

Alle attività in presenza si affiancheranno le sessioni di coaching individuale in remoto con il tutor, della durata di massimo 2 ore per team, sulla base della richiesta effettiva dei partecipanti.

A valle del percorso sarà organizzato un evento in presenza quale incontro conclusivo di esposizione dei risultati come riflessione sulle lessons learnt, per la restituzione della propria esperienza e delle competenze maturate. L'evento sarà aperto ad altre realtà imprenditoriali e professionisti che vivono nel territorio, interessati ad aggiornarsi rispetto a nuove modalità di progettazione e gestione dell'innovazione.

Articolazione del corso per moduli didattici

Modulo	Titolo	Breve Descrizione	Durata in ore	Metodologia	Modalità
Incontro 1 / Lezione	Service design basics	Come condurre attività di ricerca con gli utenti e tradurre gli insight in ispirazioni per il proprio progetto di business. Introduzione a tecniche di ricerca qualitativa quali le interviste utente, osservazioni in contesto e diary studies. Introduzione ai metodi di mappatura e analisi delle informazioni raccolte, tramite elaborazione di insights, profili-utente (o personas) e customer journey maps.	4	Teorico	Attività in presenza
Incontro 1 / workshop	User-centricity	Descrizione (basata su ipotesi) di utenti-tipo e della loro esperienza (proto-personas e customer journey map) e preparazione di una discussion guide per condurre interviste.	4	Workshop	Attività in presenza
Incontro 2 / Lezione	System Thinking	Come analizzare un ecosistema e andare a identificare opportunità di sinergie, connessione e semplificazione. Il contributo del pensiero sistemico in ottica di sostenibilità e generazione di valore nel lungo periodo. Introduzione a	3	Teorico	Attività in presenza



		tecniche di analisi dei rapporti causa-effetto e relazioni all'interno di un sistema o ecosistema; identificazione e analisi degli stakeholder chiave; mappatura delle dinamiche e possibili evoluzioni nel tempo.			
Incontro 2 / Workshop	System Thinking	Discussione insight raccolti durante la fase di ricerca, aggiornamento personas e customer journey maps. Mappatura del sistema relativo al proprio business, individuazione di gap e opportunità e successiva definizione di 1-2 scenari possibili in cui il sistema può evolvere, e rivisitazione di gap e opportunità.	5	Workshop	Attività in presenza
Incontro 3 / Lezione	Innovation Management	Come definire un MVP e trasformare le idee in una serie di esperimenti, per testare, raccogliere input e migliorare continuamente. Introduzione a tecniche di generazione di idee partendo da obiettivi definiti; matrici impact/effort per la selezione di idee e definizione di un MVP; il Lean Value Tree come strumento per trasformare le singole idee in esperimenti da testare, validare e implementare nel tempo; gestione del rischio.	3	Teorico	Attività in presenza
Incontro 3 / Workshop	Innovation Management	Refinement delle opportunità individuate tramite ricerca utente e mappatura di sistema e generazione di idee. Matrice di prioritizzazione, costruzione prima roadmap, card di definizione esperimenti e testing plan.	5	Workshop	Attività in presenza
Incontro 4 / Lezione	Impact Measurement	Come misurare e monitorare valore e impatto di un'innovazione su una varietà di stakeholder e attori dell'ecosistema. Introduzione a tecniche e strumenti di valutazione e misurazione dell'impatto; tipologie di impatto; rischi e mitigation strategies; tecniche di behaviour change (COM-B model).	3	Teorico	Attività in presenza
Incontro 4 / Workshop	Impact Measurement	Revisione delle roadmap, matrice di impatti (stakeholder e aree di impatto) e individuazione impatti possibili, impatti desiderati e non, rischi, mitigation strategies.	5	Workshop	Attività in presenza
Incontro 5 / Workshop	Wrap up	Revisione di tutti i materiali sviluppati nel percorso, domande e iterazioni di approfondimento. Riflessione aperta sul percorso in modalità retrospettiva, e in funzione della preparazione dell'evento di chiusura nel pomeriggio.	4	Workshop	Attività in presenza

Evento di chiusura	Service Design per le Startup e le PMI (panel)	Condivisione di ciò che è stato fatto durante il percorso, i passi in avanti, le opportunità individuate e che si intendono perseguire nel proprio percorso.	3	Evento	Attività in presenza
--------------------	--	--	---	--------	----------------------

Art. 4 - Calendario del percorso e patto formativo

Il programma, che si terrà in data e orari che saranno comunicati successivamente ai soli team ammessi, si svolgerà indicativamente nell'arco temporale compreso tra la seconda metà del mese di settembre e il mese di dicembre 2024.

Il programma è stato progettato per permettere ai partecipanti di conciliare la frequenza alle specifiche esigenze personali e professionali, oltre che per dare modo di lavorare sulle proprie sfide specifiche con l'ausilio di sessioni di coaching, pertanto gli incontri avranno la durata pari ad 8 ore, suddivise tra mattina e pomeriggio, con frequenza bisettimanale.

Dovrà essere garantita per ciascun team la frequenza ad almeno l'80% del monte ore complessivo e la puntualità, limitando assenze ed i ritardi solo alle situazioni di effettiva necessità.

Art. 5 - Requisiti minimi per la candidatura

Tutti i componenti del team, composto da minimo 2 e massimo 3 partecipanti, all'atto di presentazione della domanda dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- essere **soci o dipendenti**, con **ruoli dirigenziali o strategici**, di una Startup o PMI Innovativa;
- che l'impresa di provenienza:
 - o è una **Startup Innovativa** ai sensi del D.L. 179/2012 o una **PMI Innovativa**, ai sensi del DL 3/2015, art. 4, iscritta all'apposita sezione speciale del Registro Imprese;
 - o ha una **sede operativa in Sardegna**, regolarmente registrata presso la Camera di Commercio territorialmente competente;
 - o si trova in uno **stato di Pre lancio** o di **impresa avviata**, come indicato all' Art. 1 - A chi si rivolge.

Art. 6 - Modalità di candidatura

Ciascun team dovrà identificare un referente, che dovrà inviare la domanda di partecipazione debitamente compilata e sottoscritta da parte di tutti i membri del team, in originale o con firma digitale.

La domanda di partecipazione dovrà pervenire a Sardegna Ricerche entro e non oltre le ore **12.00 del 14/06/2024** esclusivamente via PEC al seguente indirizzo: protocollo@cert.sardegnaricerche.it.

Il **referente del team** per presentare la domanda, pena la non ammissibilità della stessa, deve disporre:

- di una casella di "posta elettronica certificata (PEC)" **personale**, rilasciata da uno dei Gestori di PEC ai sensi dell'Art. 14 del DPR 11 Febbraio 2005, n. 68 e pubblicato in G.U. del 28 Aprile 2005, n. 97. Non sono considerati validi gli indirizzi gov.it.

La domanda e i relativi allegati di cui ai punti successivi, sottoscritti da tutti i componenti del team, devono essere trasmessi all'indirizzo PEC sopra indicato **riportando come oggetto la dicitura "PARTECIPAZIONE AL SERVICE DESIGN COACHING PROGRAM"**.

Compilazione della domanda di accesso alle opportunità

Il *fac simile* della domanda di partecipazione, che dovrà essere presentata a Sardegna Ricerche, è l'**ALLEGATO 1** del presente avviso e si compone delle seguenti sezioni:

- domanda di partecipazione nella forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà **firmata da ciascun componente del team** con firma autografa o digitale, corredata da copia di un **valido documento di identità** (per ciascun componente del team) ed **eventuale estratto del contratto di lavoro/lettera di assunzione**, da cui si evinca l'effettivo stato di lavoratore dipendente, eventualmente epurato da dati sensibili non necessari;
- Informativa ai sensi dell'art. 13-14 del Regolamento UE 2016/679 per la protezione dei dati personali (GDPR);
- profilo dell'impresa.

Non saranno prese in considerazione le candidature pervenute oltre il termine di scadenza indicato, non sottoscritte, non conformi allo schema allegato, prive degli allegati richiesti (copia del documento di identità ed eventuale estratto del contratto di lavoro/lettera di assunzione) e prive dei requisiti minimi indicati all'art. 5 - Requisiti minimi per la candidatura.

Il profilo dell'impresa, contenuto nella domanda di partecipazione, dovrà essere reso in lingua italiana, in formato .pdf di lunghezza massima di non più di cinque pagine e riportare le seguenti informazioni:

- **Executive summary:** una breve sintesi dell'impresa di cui si è soci e/o dipendenti (in particolar modo relativa alla proposta di valore, descrizione dei prodotti/servizi offerti e target clienti, modello di business adottato, team imprenditoriale);
- **Stadio di sviluppo e sfide da affrontare:** descrizione dello stadio di sviluppo dell'impresa (pre lancio o impresa avviata) e indicazione delle sfide che l'impresa si trova ad affrontare, che richiedono competenze e un approccio coerente con le tematiche del corso come meglio dettagliato nella domanda;
- **Team proponente:** descrizione del team che parteciperà al programma, con indicazione delle competenze e del ruolo svolto in azienda.

La veridicità dei dati dichiarati e il rispetto delle condizioni di utilizzo del sistema informativo sono oggetto di accertamento ai sensi dell'art. 71 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. A tal fine, l'Amministrazione regionale si avvale del supporto dei soggetti delegati e della collaborazione degli altri soggetti istituzionalmente preposti. Tutte le dichiarazioni rese nel corso della procedura sono da intendersi ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445. La non veridicità dei dati dichiarati in sede di domanda può essere contestata durante tutte le fasi del procedimento e determina la conseguente decadenza della Domanda o la revoca delle opportunità offerte dal bando ai sensi dell'art. 75 del citato D.P.R. 445/2000 (D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, articolo 75, comma 1).

Art. 7 - Criteri di selezione

La selezione dei team candidati sarà effettuata da un'apposita commissione di selezione nominata da Sardegna Ricerche. La selezione dei team si baserà sulla valutazione dei seguenti due criteri, a cui saranno attribuiti un massimo di 20 punti ciascuno, per un totale di 40 punti come meglio specificato nella tabella seguente:

CRITERIO	DESCRIZIONE	PUNTI
Profilo dell'impresa	<ul style="list-style-type: none"> - stadio di sviluppo dell'impresa, ovvero essere una Startup o PMI Innovativa in una situazione di pre – lancio, in fase di esecuzione o riproposizione del proprio prodotto/servizio; - coerenza dei bisogni dell'impresa e i contenuti del programma; - competenze del team proponente, coerenza tra ruolo rivestito in azienda, attività e sfide affrontate con i contenuti del programma. 	20
Colloquio	<ul style="list-style-type: none"> - verifica di quanto espresso nella presentazione dell'impresa; - verifica del grado di interesse e della consapevolezza dei componenti del team rispetto al modello formativo. 	20

Art. 8 - Graduatoria e ammissione

Al termine della selezione la Commissione di valutazione procederà alla definizione di una graduatoria definitiva in ordine decrescente dei team candidati, sulla base dei criteri di selezione e punteggi di cui alla tabella precedente. I team selezionati saranno individuati utilizzando il nominativo del referente di ciascun team così come indicato nella domanda di candidatura.

Nel caso di rinuncia di un team si scorrerà la graduatoria definitiva. A parità di punteggio, precedono in graduatoria i team che hanno riportato un punteggio maggiore nel criterio "Colloquio" e in caso di ulteriore parità di punteggio i team afferenti ad imprese con data di costituzione più recente.

In nessun caso potranno essere ammessi più di 3 candidati afferenti ad una stessa Startup o PMI Innovativa.

Sulla base della graduatoria definitiva, ai soli referenti dei primi 10 team col maggior punteggio verrà notificata, mediante PEC, l'ammissione alla frequenza del corso.

La graduatoria definitiva sarà pubblicata sul sito istituzionale di Sardegna Ricerche.

Il programma sarà attivato solo se verrà raggiunto il numero minimo di 7 team, per un minimo di 14 partecipanti.

ART. 9 - Trattamento dei dati

Ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e del Regolamento U.E. n. 679/2016 (G.D.P.R.), i dati personali forniti dai candidati sono raccolti presso l'Agenzia Sardegna Ricerche, e trattati per le finalità di cui al presente avviso e per i quali è fornita l'informativa consultabile sul sito istituzionale all'indirizzo <https://www.sardegnaricerche.it/privacy.html>.

Art. 10 - Responsabile del procedimento

Il Responsabile del procedimento di cui al presente avviso è il Dr. Sebastiano Baghino. Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale di Sardegna Ricerche (www.sardegnaricerche.it) alla voce "Bandi". Tutte le comunicazioni relative al presente avviso (es. graduatorie provvisorie e finali, date dei colloqui, ecc.) saranno pubblicate sul sito istituzionale di Sardegna Ricerche (www.sardegnaricerche.it) alla voce "Bandi".

Art. 11 - Informazioni aggiuntive

Per ulteriori informazioni in merito alla selezione e al programma i candidati possono contattare l'organizzazione proponente attraverso i seguenti canali:

- sportellostartup@sardegnaricerche.it
- 070/92431

Art. 12 - Allegati

Allegato 1 – Domanda di partecipazione