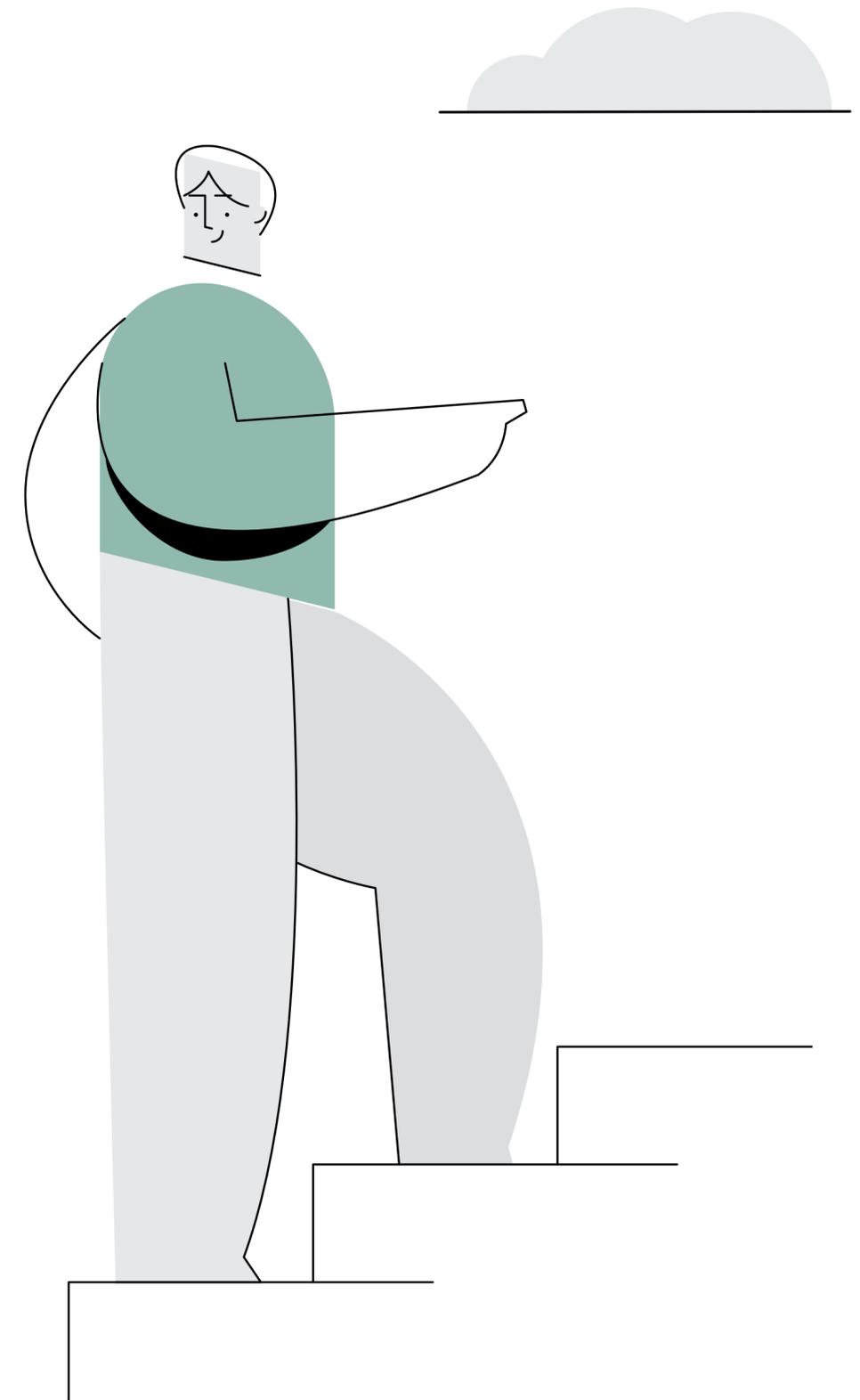
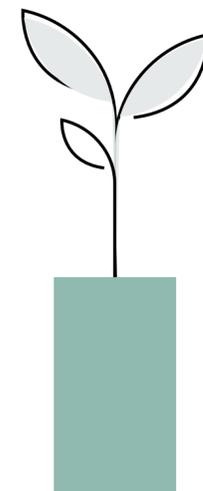


# OFF TRACK

Servizio di orientamento per gli studenti universitari  
fuori corso con gli strumenti e i metodi del Service Design Thinking

ALLEGATO



1. User Journey

2. Service Blueprint

1.



Edoardo deve preparare un esame molto importante, ma, ancora una volta, non ha nessuna voglia di studiare.

/ Edoardo  
25 anni  
studente fuori corso

2.

Decide di mettersi al computer per chattare con i suoi amici e guardare i social network.



3.



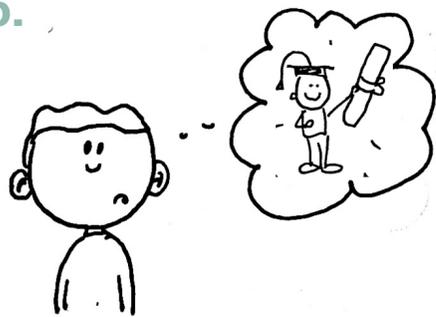
Mentre scorre la home di facebook, nota un annuncio di cui aveva già visto una locadina in facoltà. Si parla di un "Off Track Workshop" ma Edoardo, disinteressato, continua a scorrere i contenuti.

4.



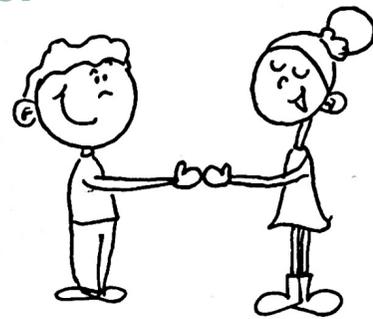
Dopo qualche minuto sente vibrare il cellulare. Una notifica suggerisce di aprire la casella postale d'ateneo. È Unibo, sta inviando una comunicazione agli studenti fuori corso per invitarli a partecipare a "Off Track" un workshop di orientamento. In cambio, il workshop permetterà ai partecipanti di accumulare crediti extra per la loro carriera scolastica.

5.



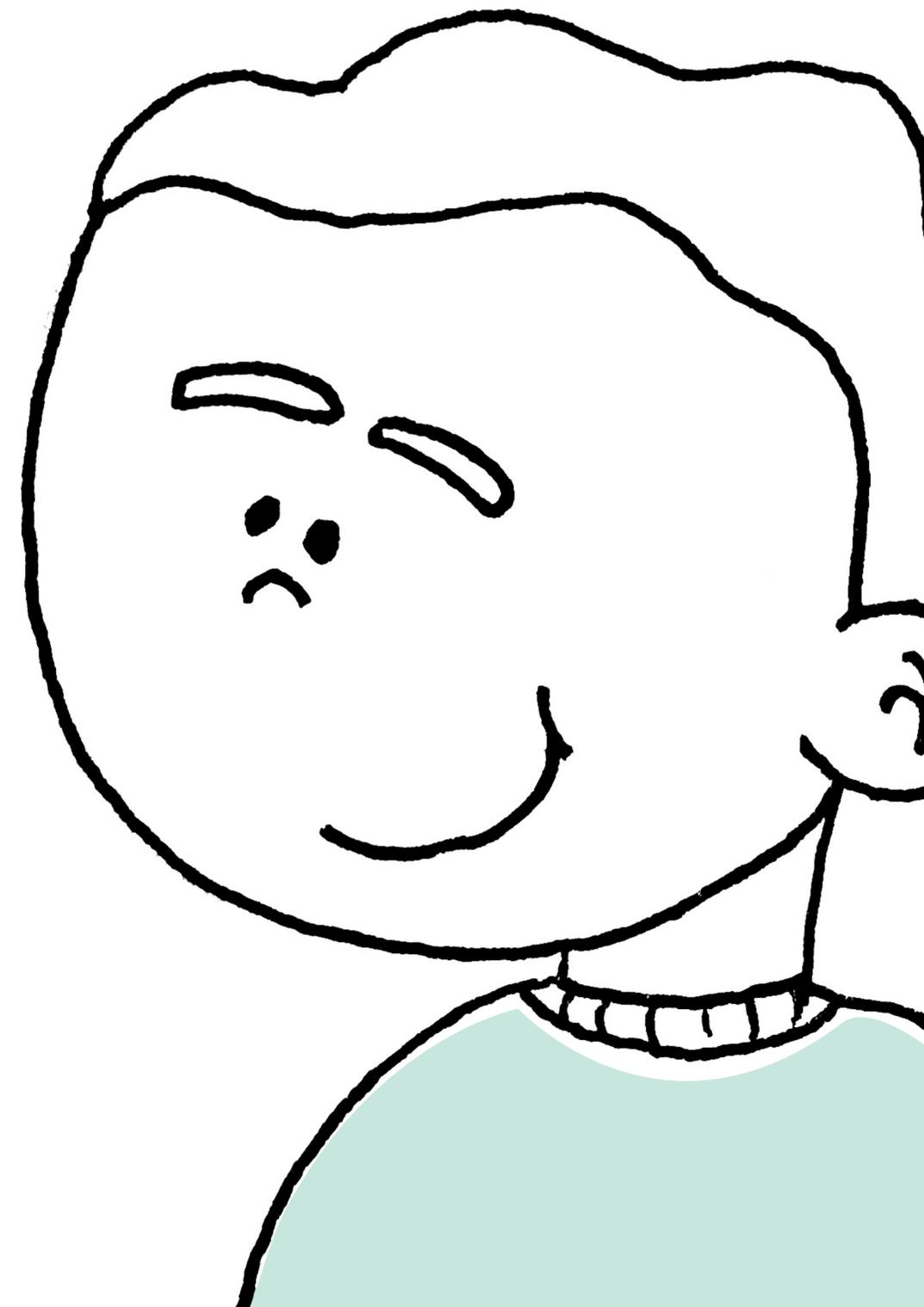
Stavolta Edoardo decide di approfondire, quei crediti potrebbero essere utili! Inoltre, secondo quello che dice la mail, il workshop potrebbe aiutarlo a svegliarsi un po' e a ritrovare la carica per dare gli esami. Si iscrive.

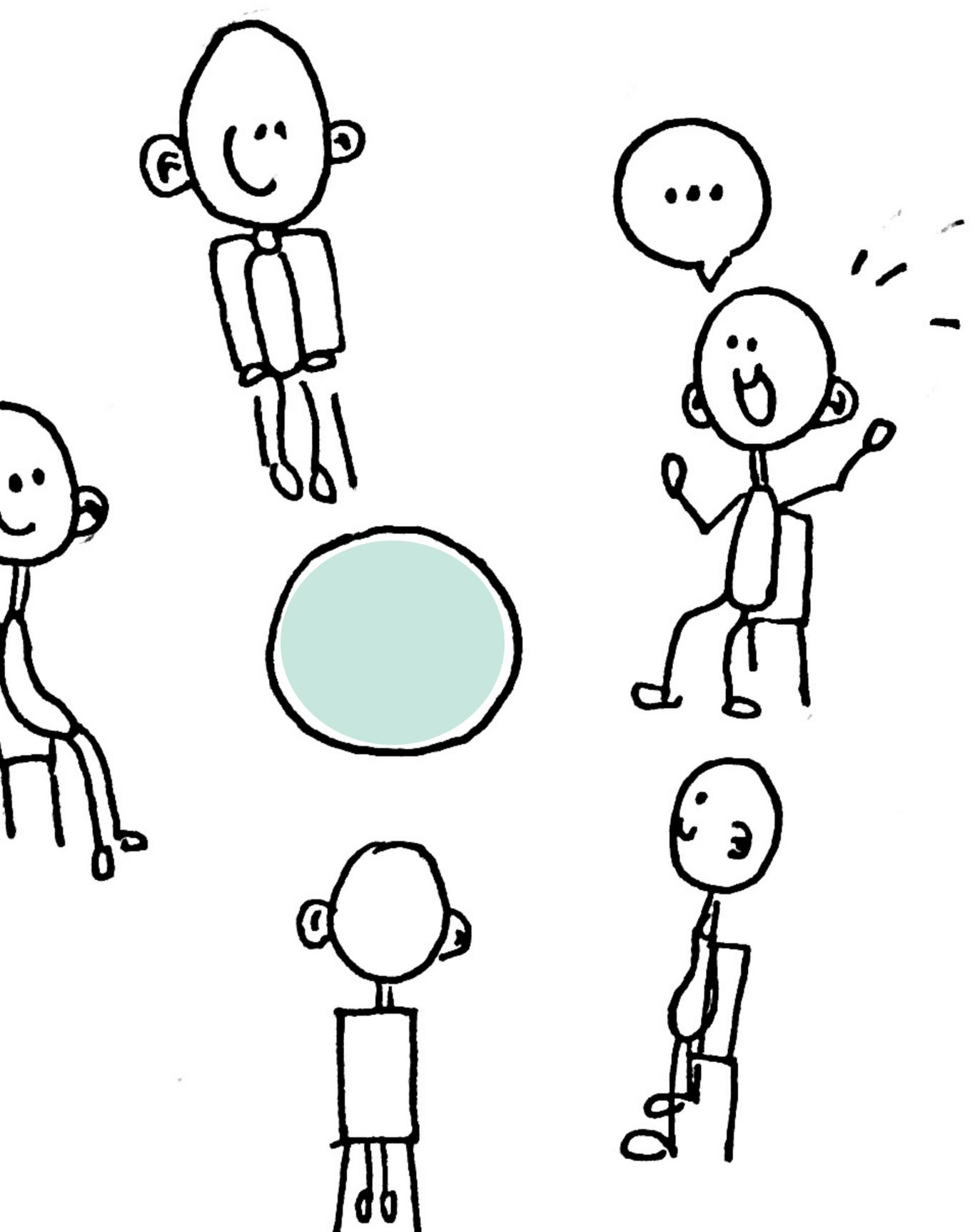
6.



La settimana seguente, su appuntamento, Edoardo si reca alla facoltà di ingegneria per partecipare al workshop. All'ingresso dell'aula lo accoglie Lucia, la facilitatrice.

# Off Track Workshop Unibo





**7.**

Edoardo segue le indicazioni e partecipa alle attività insieme alla facilitatrice, i buddy e gli altri studenti.

**8.**

Conosce anche Nicola, un buddy, che ha avuto una storia molto simile alla sua e con cui decide di scambiare i contatti.

**9.**

Uscito dall'aula Edoardo è soddisfatto. Ha capito che qualcosa non va, e durante le ultime attività ha anche scoperto l'esistenza di un esame a scelta che potrebbe essere molto interessante, e che gli farebbe guadagnare abbastanza crediti per saltarne due più difficili.

# Off Track Community

**10.**

Tornato a casa, Edoardo cerca Nicola su facebook, e scopre che è iscritto a una community che prende il nome del workshop.

**11.**

Sulla pagina vengono pubblicati consigli, sfoghi e altri contenuti utili ai ragazzi fuori corso. Edoardo li scorre e si sente molto più sereno.



Edoardo è felice di aver trovato finalmente una realtà di cui si sente parte!

