



# Roberta Tassi

📍 Milan, Italy

✉️ [tassi.robi@gmail.com](mailto:tassi.robi@gmail.com)

★ [www.servicedesigntools.org](http://www.servicedesigntools.org)

---

## ESPERIENZA LAVORATIVA

---

da Giugno 2016

### Founder and Design Director

**oblo** | Milan, Italy

*oblo è uno studio specializzato in service design che lavora con clienti in diversi settori (energy, industry 4.0, fashion, food,..), accompagnando i loro percorsi di innovazione.*

da Luglio 2009

### Author and Scientific Director

**servicedesigntools.org** | Milan, Italy

*Ricerca e diffonde nuove pratiche e metodologie di service design, a supporto della comunità di designer, studenti e professionisti che affrontano complesse sfide progettuali.*

Marzo-Dicembre 2019

### Head of Service Design

**Team per la Trasformazione Digitale** | Roma, Italy

da Ottobre 2015

### Professore a contratto

**Politecnico di Milano** Design Faculty | Milan, Italy

da Febbraio 2016

### UX e Service Design Professor

**Poli.Design** | Milan, Italy e **Talent Garden** | Milan, Italy

---

- 
- 2014-2016 **Principal Designer**  
**frog design** | Milan, Italy
- 2012-2013 **Professore di Facoltà**  
**SUPSI** Interaction Design Master | Lugano, Switzerland
- 2010-2014 **Senior Design Researcher**  
**frog design** | Milan, Italy
- 2009-2014 **Cultore della Materia**  
**Politecnico di Milano** Design Faculty | Milan, Italy
- 2007-2009 **Design Researcher & Consultant**  
**Domus Academy** Research Center | Milan, Italy

---

FORMAZIONE

- 2005-2008 **Laurea Magistrale, Communication Design**  
**Politecnico di Milano** Design Faculty | Milan, Italy
- Impara a gestire la complessità del progetto attraverso l'applicazione di tecniche di information visualization.*
- Acquisisce competenza nell'ambito della semiotica, della sociologia e della scienza etnografica.*
- Sviluppa un'esperienza approfondita sul tema dell'intersezione tra design della comunicazione e design dei servizi, focalizzandosi sul ruolo della rappresentazione visiva applicata al processo di progettazione.*
- 2002-2005 **Laurea Triennale, Industrial Design**  
**Politecnico di Milano** Design Faculty | Milan, Italy
-

## COMPETENZE PROFESSIONALI

Madrelingua **Italiano**Altre lingue parlate **Inglese**

COMPRESIONE		ORALE		SCRITTO
ASCOLTO	LETTURA	CONVERSAZIONE	PRODUZIONE	
<b>C1</b>	<b>C1</b>	<b>C1</b>	<b>C1</b>	<b>C1</b>

Livelli: A1/2: Conoscenza base - B1/2: Utilizzo indipendente della lingua - **C1/2 Conoscenza avanzata**  
 (Common European Framework of Reference for Languages)

Capacità di comunicazione **Ottima capacità di lavoro in team.**  
**Buona collaborazione con stakeholder di progetto.**  
**Eccellente nello stabilire dialogo con gli utenti finali.**  
**Buona capacità di ascolto.**

Capacità manageriali **Esperto di disciplina:** thought leader riconosciuto nella comunità del service design  
**Leader di progetto:** dirige team di progetto in ambito User Experience

Qualità legate alla professione **Perfezionista:** il risultato finale deve essere sempre di massima qualità.  
**Eclettica:** combina competenze di ambiti disciplinari diversi.  
**Empatica:** stabilisce un'ottima connessione nei rapporti umani.

Computer Conoscenza avanzata di Google, Adobe e Microsoft Office™ suite

Altre competenze **Fotografia**

## INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

- Libri     **Roberta Tassi**  
**Service Designer. Il progettista alle prese con sistemi complessi**  
*FrancoAngeli, Collana Professioni Digitali*  
March 2019
- Paper/articoli     **Chiara Diana, Elena Pacenti, Roberta Tassi**  
**VisualTiles – Communication tools for (service) design**  
*Oslo, 24-25 November 2009: ReThinking Service Design –*  
*First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation*
- Chiara Diana, Fabio Sergio, Roberta Tassi**  
**Backpack Plus.**  
**A comprehensive toolkit to empower community health workers.**  
*Touchpoint Vol. 6 No. 2: Better outcomes by design*  
May 2014
- Roberta Tassi, Francesca Valsecchi**  
**The listening capability.**  
**Three insights around and about a design way to storytelling.**  
*in DESIS Philosophy Talks on Storytelling and Design for Social Innovation*  
*Milan, May 2015*
- Roberta Tassi et al.**  
**mAgri Design Toolkit. User-centred design for mobile agriculture.**  
*published by GSMA (<http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/magri-design-toolkit>)*  
*presented at the Mobile360 Conference in Cape Town*  
October 2015
- Gianluca Brugnoli, Roberta Tassi**  
**Design toolkits for customer-centred transformation.**  
**Helping organisations rethink their customer experience.**  
*Touchpoint Vol. 8 No. 1: Service Design and CX: Friends or foes?*  
May 2016
- Craig Cisero, Roberta Tassi**  
**Market creation through community engagement: a combined ethnographic and strategic thinking approach to bring life-changing technologies to emerging economies.**  
*Minneapolis, 1 September 2016: EPIC conference: Pathmaking*
- Conferenze     **Roberta Tassi**  
**Visual Tools to Design, La Rappresentazione Visiva**  
**Come Strumento per Progettare Esperienze tra Digitale e Reale**  
*VII Summit Italiano di Architettura delle Informazioni,*  
*15/16 November 2013, Bologna*

---

Chiara Diana, Fabio Sergio, Roberta Tassi

**Backpack Plus, Empowering Community Health Workers**

*I giovedì del design, Design Library,*  
13 February 2014, Milan

Roberta Tassi

**System Thinking for Large Scale Impact**

*Design for Every Day Life, World Information Architecture Day,*  
15 February 2014, Milan

Chiara Diana, Roberta Tassi

**Visual Frameworks to Drive Innovation Processes**

*Information Design Matters,*  
7/8 April 2014, London

Roberta Tassi

**System Thinking: Design Tools to Drive Innovation Processes**

*BOBCATSSS 2015, Euclid (European Association for Library and Information  
Education and Research) Annual Symposium,*  
28-30 January 2015, Brno

Davide Casali, Roberta Tassi, Jason Ulaszek

**Rethinking Activation within the Museum Experience**

*Museum Next Conference,*  
19-21 April 2015, Geneva

Serena Pollestri, Roberta Tassi, Francesca Valsecchi

**Resonances: Listening as a Tool for Transcultural Storytelling**

*DRS Conference*  
28-30 July 2016, Brighton

Craig Cisero, Roberta Tassi

**Market creation through community engagement**

*EPIC2016: Pathmaking*  
28 August-2 September 2016, Minneapolis

Roberta Tassi

**Community-led Innovation**

*World Usability Day*  
21 November 2016, Rome

Roberta Tassi

**The commodisation of Design Tools**

*UX Lausanne*  
21 June 2018, Lausanne

Roberta Tassi

**The Design System of the Italian Government**

*Interaction 19*  
6 February 2019, Seattle

---