

Corso di aggiornamento:

## Design dei Servizi per le Università e le Pubbliche Amministrazioni

Martedì 8 Novembre 2022 – orario 9:30 - 17:30

PRESENZA

C/O [Hotel Mercure - Viale Pietro Pietramellara N. 59 - 40121 Bologna](#)

### DOCENTE

**Dott. Mario Di Giorgio:** Laurea magistrale in Advanced Design dei servizi – ALMA MATER STUDIORUM - università di bologna, interaction designer – bsd design.

**Dott. Alessandro Pollini:** Managing Director, BSD design, Rome (Italia), Project Manager, Researcher and Interaction designer in Human-Computer Interaction, Human Factors and Interaction Design research and consultancy projects Professor Università degli Studi di Bologna - Laboratorio di Design dei Processi B.c.i. - Servizi Multimediali per l'Interazione- Laurea Magistrale in Advanced Design Professor of Interaction Design

### PROGRAMMA

- Introduzione al Service Design
- Principi e tecniche di Design Thinking
- User Research: strumenti e metodi
- Tecniche di progettazione dei servizi
- Laboratorio: scenario-based design

### TemI affrontati

- Le caratteristiche del disegno dei servizi.
- Digitalizzazione ed inclusione: le evoluzioni e le innovazioni in corso nei servizi all'utenza.
- Il Design Thinking applicato ai servizi: dall'analisi ai principi del Service Design
- Front-Line e Back-Stage: riconoscere fasi, attività e variabili chiave dei servizi
- User Personas e ricerca utente: come mappare i servizi partendo da chi li utilizza: utenti, clienti, cittadini, destinatari e stakeholders.
- Progettazione centrata sull'Utente: User Centred Design.
- Misurare le performance nei servizi e valutare gli impatti.
- Mappatura dell'AS-iS e del TO-BE: dall'analisi alla progettazione tramite gli scenari di envisioning.
- Laboratorio in sottogruppi: scenario-based design.

### MODALITA'

Le lezioni frontali saranno integrate da casi ed esempi provenienti dal contesto italiano ed internazionale, sia in ambito profit che no-profit e PA.

Si prevede inoltre la realizzazione di una attività laboratoriale caratterizzata da una progettazione partecipata (co-design) in sottogruppo. Nella versione on line l'attività di progettazione in sottogruppo sarà supportata da una piattaforma di collaboration.

### DESTINATARI

E' previsto un numero massimo di partecipanti pari a 15 persone.

Il corso è rivolto al Personale Tecnico Amministrativo degli Atenei e degli Enti Pubblici che debba affrontare la sfida di riprogettare servizi all'utenza o che sia chiamato alla gestione e all'erogazione di servizi innovativi, nei quali siano compresi gli aspetti di digitalizzazione ed inclusione.

LineATENEI s.a.s. di Patrizia Isaija

CF e P.IVA 12398000013 - REA: 1287388

sede legale: - Via Roma 366 10121 Torino (c/o Studio Scarabosio e Lanteri)

sede operativa: Via Marconi 41 10010 Andrate (TO)

tel: 328.0365662 fax: 0125.5545190 e mail: [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it) - pec: [lineatenei@pec.it](mailto:lineatenei@pec.it)

## Svolgimento

Presenza – Martedì 8 Novembre 2022 – orario 9:30 - 17:30

## Modalità di iscrizione e di recesso

L'iscrizione, comprensiva di materiali didattici, attestato e assistenza telematica per quesiti, è prevista al costo di

- **€400,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante, oltre Iva 22% per tutti gli altri soggetti
- **Scontistica in abbonamento: €360,00** Iva esente (per la PA) a partecipante, Proposta di abbonamento:  
<https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-formazione-2022-lineatenei>

**Sono a carico dei partecipanti eventuali commissioni bancarie.**

L'iscrizione si perfeziona tramite invio della scheda di adesione, a cui seguirà l'emissione di fattura elettronica.

È necessario compilare in tutte le parti la scheda di adesione presente in ultima pagina e trasmetterla via mail al seguente indirizzo: [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it) o via fax al numero: 0125-5545190 **entro la data indicata sulla stessa.**

La cancellazione dell'iscrizione deve avvenire per iscritto a [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it) e **non comporta addebiti se avviene entro 7 giorni dall'inizio dell'evento.** È sempre possibile sostituire l'iscritto impossibilitato a partecipare con un collega, anche il giorno stesso dell'incontro. In caso di impossibilità a partecipare sarà possibile, contattando entro le 48 ore antecedenti l'inizio dell'evento la segreteria a mezzo posta elettronica, concordare il trasferimento dell'iscrizione a una edizione successiva dell'evento o ad un'altra iniziativa di LineATENEI. In tutti gli altri casi la quota di iscrizione è dovuta interamente e si procederà all'emissione della fattura.

## CONDIZIONI DI ADESIONE e EVENTUALI MODIFICHE

I corsi e le giornate di studio si svolgeranno nei luoghi e nelle ore indicate nella scheda di presentazione del corso e sul sito internet.

LineATENEI potrà in ogni caso modificare i luoghi, le date e gli orari del corso, così come annullare l'iniziativa previa comunicazione, telefonica e scritta al cliente; in tal caso il cliente, in sostituzione del rimborso della quota eventualmente già versata potrà richiedere di partecipare all'edizione successiva, se prevista o ad altro corso, salvo conguaglio.

LineATENEI in ogni caso non sarà tenuta a rimborsare al cliente null'altro che l'eventuale quota già versata non assumendosi alcuna responsabilità per eventuali costi aggiuntivi sostenuti dal cliente (prenotazioni alberghiere, spese di trasporto ecc..)

Essa, inoltre, si riserva in ogni momento e senza preavviso, di apportare modifiche al calendario dei lavori di ciascuna iniziativa pur garantendo il rispetto delle tematiche indicate nella scheda di presentazione del corso, così come di apportare modifiche alla composizione del corpo docente senza che da ciò derivi alcun diritto alla restituzione del corrispettivo da parte del cliente. Al pari la mancata partecipazione al corso o a singole lezioni non darà diritto alla restituzione del corrispettivo.

La conferma di svolgimento del corso verrà inviata in ogni caso alla mail di ogni iscritto non appena il numero di iscritti ne consente la realizzazione. Per eventuali informazioni aggiuntive, è possibile contattare i riferimenti in calce.

**SCHEDA DI ADESIONE da inviare a [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it) oppure al n° di fax 0125-5545190 entro il 01/11/2022**

**Design dei Servizi per le Università  
e le Pubbliche Amministrazioni**

**Martedì 8 Novembre 2022 – orario 9:30 - 17:30**

**PRESENZA**

**C/O [Hotel Mercure - Viale Pietro Pietramellara N. 59 - 40121 Bologna](#)**

**Costo:**

- **€400,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante, oltre Iva 22% per tutti gli altri soggetti
- **Costo per gli enti in abbonamento: €360,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante  
<https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-formazione-2022-lineatenei>

**La fattura elettronica verrà emessa da LineATENEI sas (dati in calce nella carta intestata)**

**Ente a cui deve essere intestata la fattura\*** \_\_\_\_\_

**Via** \_\_\_\_\_ **CAP** \_\_\_\_\_ **Città** \_\_\_\_\_

**Codice fiscale** \_\_\_\_\_ **P.IVA** \_\_\_\_\_ **Codice Univoco Ufficio\*** \_\_\_\_\_

\*Buono d'ordine o DG n° \_\_\_\_\_ del\* \_\_\_\_\_ di importo pari a € \_\_\_\_\_

**CIG:** \_\_\_\_\_ altro \_\_\_\_\_

<b>Nome e Cognome del partecipante</b>	<b>Cell o tel diretto</b>	<b>E mail</b>	<b>Ruolo</b>

**Modalità di pagamento:**

- Bonifico Bancario (anticipato per i privati) sul seguente c.c. intestato a **LineATENEI sas di Patrizia Isaija**  
IBAN: **IT75U085303105000000013437** - Banca d'Alba, Filiale di Strambino (TO)

**Informativa privacy:** ai sensi dell'art. 13, D.Lgs 196/2003, i dati acquisiti sono utilizzati al fine di espletare il servizio in oggetto e per la promozione delle future iniziative di LineATENEI, titolare del trattamento. I dati forniti saranno inseriti nelle ns. banche dati e saranno trattati esclusivamente da ns. personale e dal personale esterno addetto alla contabilità. Per i diritti riservati all'interessato dalla legge, si rimanda all'art. 7, D.Lgs 196/2003. Il Responsabile del trattamento è la dottoressa Patrizia Isaija con cui è possibile comunicare scrivendo a [info@lineatenei.it](mailto:info@lineatenei.it). Si dichiara di aver preso visione dell'[informativa](#) ex D.Lgs 196/2003 e si acconsente al trattamento dei dati nei limiti della stessa.

Data \_\_\_\_\_ Firma e timbro \_\_\_\_\_ \*Campi obbligatori