



Corso di aggiornamento:

Ripensare i servizi delle Università e delle Pubbliche Amministrazioni

Streaming online - Martedì 4 Aprile 2023 in orario 9:30 – 13:00 e 14:00 - 16:30

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: perchè progettare (o ri-progettare) i servizi
- Ricerca e ideazione: individuare i bisogni degli utenti
- Metodi e strumenti di progettazione dei servizi
- Caso studio: le esperienze di BSD
- Laboratorio: immaginare scenari futuri partendo dalle sfide del presente

CONTENUTI

L'accelerazione di tendenze sempre più centrali nella vita delle organizzazioni, come la digitalizzazione, stanno spingendo Università e PA a ripensare i servizi offerti al pubblico, in chiave innovativa e sostenibile. Il corso è pensato per fornire indicazioni e metodi a chi si occupa di progettare, gestire ed erogare servizi destinati ai propri stakeholder, interni ed esterni all'organizzazione. L'obiettivo del corso è fornire un metodo e gli strumenti principali per riconoscere le criticità che incidono su processi e interazioni tra persone e organizzazioni, e di conseguenza riuscire a ideare servizi che soddisfino i bisogni di tutte le persone coinvolte nel contesto di riferimento.

MODALITA'

Le lezioni 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.



Svolgimento

Streaming Online – Martedì 4 Aprile 2023 in orario 9:30 – 13:00 e 14:00 - 16:00

Modalità di iscrizione e di recesso

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

- **€300,00 Iva esente** (per la PA) a partecipante, oltre Iva 22% per tutti gli altri soggetti
- **Scontistica in abbonamento: €270,00** Iva esente (per la PA) a partecipante, Proposta di abbonamento:
<https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-la-formazione-2023-lineatenei>

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 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 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 oppure al n° di fax 0125-5545190 entro il 28/03/2023

Ripensare i servizi delle Università e delle Pubbliche Amministrazioni

Streaming Online – Martedì 4 Aprile 2023 in orario 9:30 – 13:00 e 14:00 - 16:00

Costo:

- €300,00 Iva esente (per la PA) a partecipante, oltre Iva 22% per tutti gli altri soggetti
 - Costo per gli enti in abbonamento: €270,00 Iva esente (per la PA) a partecipante
- <https://www.lineapa.it/abbonamento-scontato-la-formazione-2023-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 _____

Nome e Cognome del partecipante	Cell o tel diretto	E mail	Ruolo

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. 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