

Ridisegnare i servizi con gli utenti: l'esperienza MyUniMC



Questo materiale didattico è stato realizzato da Formez PA nel *Progetto PerformancePA*, Ambito A Linea 1, in convenzione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, organismo intermedio del Programma Operativo Nazionale Governance e Azioni di Sistema (PON GAS), Asse E Capacità istituzionale. Il PON GAS è cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo ed è a titolarità del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

L'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Autore: Lucia D'Ambrosi

Creatore: Formez PA

Diritti: Dipartimento della Funzione Pubblica

Data: Ottobre 2015

Ridisegnare i servizi con gli utenti: l'esperienza MyUniMC

Progettare servizi online attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini significa prendersi cura e farsi carico delle specifiche esigenze dei destinatari, e questo fin dalla prima fase di vita dei servizi stessi. Guardando ad esempio ai servizi erogati da un Ateneo, coinvolgere attivamente gli studenti nella progettazione di servizi online ad essi destinati, può senz'altro creare fin dall'inizio servizi migliori e soprattutto usabili e usati.

A questo proposito un'interessante esperienza è quella dell'Università di Macerata che ha sviluppato MyUniMC, un'app pensata dagli studenti attraverso la quale è possibile accedere a una serie di servizi e di informazioni. Per sapere di cosa si tratta e per conoscere le modalità attraverso le quali sono stati coinvolti gli studenti abbiamo posto alcune domande alla Dott.ssa D'Ambrosi, delegata del Rettore alla comunicazione e coordinatrice del Laboratorio UniMC al digitale.

Che cos'è MyUniMC? Di che servizio si tratta e a chi si rivolge?

MyUniMC è un progetto promosso e interamente sviluppato all'interno dell'Ateneo che risponde all'obiettivo strategico di potenziare i servizi multimediali come forma di supporto allo studio. Mi riferisco in particolare ai servizi didattici online, ma anche alla comunicazione con gli studenti, mantenendo fede a quello che è il posizionamento strategico dell'Ateneo sul quale ha investito negli ultimi anni che è quello di un umanesimo che innova.

UniMC quindi ha investito nell'utilizzo delle nuove tecnologie e lo sviluppo di questa nuova applicazione rappresenta un momento importante, significativo, di formazione di alcune funzioni utili per lo studente universitario che può scaricare l'app compatibile per telefonini e tablet con i principali sistemi operativi (Android e iOS). Tutto il processo è stato interamente autoprodotta all'interno dell'Ateneo grazie soprattutto al coinvolgimento degli studenti. Lo stesso nome, MyUniMC, è stato sottoposto a una votazione online attraverso i social media, alla quale hanno partecipato tantissimi studenti e la maggior parte ha votato a favore del nome MyUniMC rispetto ad alcune alternative, tra cui MiaUniMC e JoinUniMC.

In che modo sono stati coinvolti gli studenti?

Il coinvolgimento con gli studenti è stato possibile attraverso il laboratorio, promosso dall'Università di Macerata, UniMC in digitale: nuovi modi di comunicare l'Ateneo, che è un laboratorio ormai da diversi anni. Un laboratorio multidisciplinare che coinvolge gli studenti che

provengono da vari percorsi di studio, con l'intento di coinvolgere i giovani nelle strategie comunicative dell'Ateneo.

Il laboratorio ha avuto come suo obiettivo principale l'ideazione e la progettazione di un'applicazione per l'Università, attraverso il coinvolgimento di circa una ventina di studenti. I partecipanti sono stati, in particolare, chiamati a definire i contenuti dell'applicazione, ma anche le linee guida funzionali ed estetiche, sia attraverso il confronto con docenti interni che esperti del settore.

Il momento di confronto è stato molto interessante. Non solo perché ha permesso agli studenti di condividere metodiche e gli sviluppi teorici sull'applicazione stessa, ma anche perché ha permesso agli studenti di lavorare sul campo, di mettere in essere la progettazione stessa dell'applicazione, partendo proprio dal *concept* principale e dagli obiettivi del progetto.

Nelle varie fasi che si sono articolate all'interno del laboratorio, l'importante è stata proprio la fase di ascolto attivo del futuro target, ovvero degli stessi studenti, che hanno avuto l'opportunità di scegliere attraverso un sondaggio, quindi che ha coinvolto non solo i partecipanti del laboratorio, ma tutti gli studenti dell'Università. Un sondaggio in cui è stato chiesto quali *features* ritenevano fossero più utili da avere a disposizione nel proprio smartphone o tablet, che potesse essere frutto della prima versione di questa app.

In ultimo gli studenti hanno lavorato anche alla scelta della veste grafica e a un elenco di caratteristiche che potevano risultare utili nella definizione dell'app stessa, tra cui per esempio il libretto universitario, l'elenco dei docenti, i luoghi e le sedi dell'Università. Al termine del laboratorio ogni gruppo, gli studenti sono stati appunto divisi in gruppi, ogni gruppo ha presentato un documento di progetto attraverso la formulazione di una proposta.

Quale è stato il passaggio successivo alle attività del laboratorio?

Tutti gli elementi che sono emersi sono stati poi raccolti e sono presi in considerazione nella fase di sviluppo vero e proprio che, in questo caso, è stato svolto dall'ufficio web dell'Università che ovviamente ha raccolto le suggestioni e le segnalazioni che sono arrivate dal laboratorio con l'intento creare un'app non solo coerente con ovviamente le esigenze degli studenti, ma anche un'app sostenibile, cioè inquadrata in un progetto di più ampio respiro di sviluppo che possa essere effettivamente funzionale anche alla comunicazione stessa dell'Ateneo. Ad oggi abbiamo lavorato ad una prima versione, ma sono previste versioni successive che andranno di volta in volta ad arricchire i contenuti dell'app e la fruibilità stessa.

Quali sono i servizi attualmente fruibili attraverso MyUniMC? Se ne potrebbero prevedere degli altri?

Abbiamo rilasciato la prima versione che comprende funzionalità molto utili. Tra l'altro per queste soluzioni abbiamo optato per una piattaforma pratica e veloce, ma anche per soluzioni *open source*. Tra le funzionalità che abbiamo previsto da oggi vi è il libretto online, l'accesso alla lista degli studenti, la possibilità di visualizzare i vari percorsi di studio, le sedi di Ateneo rintracciabili anche attraverso la geolocalizzazione e le notizie e gli eventi di MyUniMC.

Importante anche la sezione che abbiamo dedicato ai suggerimenti e ai feedback da parte degli studenti, ma anche di tutti i potenziali interessati, rispetto alla quale noi contiamo di implementare successivamente l'app di nuove funzionalità e di introdurre a breve le notifiche *push* per rendere ancora più funzionale l'aspetto della comunicazione, ma anche se vogliamo l'interazione tra i docenti e gli studenti.