



**LUMSA**  
UNIVERSITÀ

DIPARTIMENTO DI SCIENZE UMANE  
COMUNICAZIONE,  
FORMAZIONE E PSICOLOGIA

# Regolamento e piano degli studi del corso di laurea magistrale in **Comunicazione, Innovazione ed Experience design (LM91)** Valido per gli immatricolati nell'anno 2023-2024

## **Indice**

[Piano degli studi](#)

[Regolamento didattico](#)

[Risultati di apprendimento attesi \(descrittori di Dublino\)](#)



## Piano degli studi – Immatricolati nell’a.a. 2023-2024 (Coorte 2023)

### Anno Accademico 2023-2024

#### I anno

Tipologia attività formativa	Ambito disciplinare	Settore scientifico disciplinare	Insegnamenti	CFU	Ore
TAF B Caratterizzanti	Tecnologie dell'informatica	INF/01	CMS e linguaggi del web	12	80
		ING-INF/05	Tecnologie avanzate per l'innovazione e l'esperienza	6	40
		ING-INF/05	Project management e sviluppo dei processi aziendali	6	40
	Aziendale organizzativo	SECS-P/08	Experience marketing	9	60
	Discipline umane, sociali, giuridiche ed economiche	M-FIL/05	User experience e service design	12	80
		SPS/07	Teorie e tendenze del mutamento e dell'innovazione	9	60
TAF C Affini		M-PED/03	Design thinking	6	40
		SPS/07	<i>oppure</i> Metodi quantitativi per la ricerca sull'utente		
TAF F Altre attività	Altre conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro		Teologia morale	3	40
				<b>TOTALE CFU: 63</b>	



**Anno Accademico 2024-2025**

**Il anno**

Tipologia attività formativa	Ambito disciplinare	Settore scientifico disciplinare	Insegnamenti	CFU	Ore
TAF B Caratterizzanti	Aziendale organizzativo	SECS-P/07	Performance management e valutazione della sostenibilità	9	60
	Discipline umane, sociali, giuridiche ed economiche	SPS/08	Comunicazione per l'innovazione	9	60
TAF C Affini		L-FIL-LET/12	Linguistica dei testi e web semantico	6	40
TAF D Attività a scelta dello studente			Le discipline a scelta libera possono essere selezionate tra quelle attivate nel corso dell'anno accademico, purché coerenti con il percorso formativo	9	70
TAF E Prova finale				12	
TAF F Altre attività	Ulteriori conoscenze linguistiche	L-LIN/12	Business English	3	30
	Altre conoscenze utili per l'inserimento nel mondo del lavoro	M-FIL/05 L-ART/06 SPS/08 L-FIL-LET/12 SECS-P/08 SPS/07	Due fra i sei project work a scelta*: - Atelier di User experience e service design - Digital e visual storytelling - Game design - Scrittura e narrazione aziendale - Tecnologie per la customer experience - User research	3+3	30+30
			Teologia – Temi specifici	3	40
<b>TOTALE CFU: 57</b>					

\* I Project work verranno attivati al raggiungimento di un numero adeguato di studenti che li avranno scelti nel loro piano di studi. Verranno comunque attivati almeno due Project work. È possibile sostituire uno o due dei Project work (Taf F) oppure ottenere crediti a scelta (Taf D) con uno stage da 3 o da 6 crediti.



## **Regolamento didattico del Corso di laurea magistrale in Comunicazione, Innovazione ed *Experience design* LM91**

### **CAPO I Oggetto**

#### **Art. 1 - Oggetto del regolamento**

1. Questo regolamento, in conformità con l'ordinamento didattico del Corso di laurea in Comunicazione, Innovazione ed *Experience design* e del Regolamento didattico di Ateneo, nel rispetto della libertà di insegnamento, nonché dei diritti e doveri dei docenti e degli studenti, specifica ai sensi dell'art. 12 del DM 22 ottobre 2004 n. 270 gli obiettivi formativi, gli aspetti organizzativi e di funzionamento e le attività di detto corso di studio, previsto all'interno del Dipartimento di Scienze umane della Lumsa di Roma.

### **CAPO II Obiettivi formativi e norme per l'accesso**

#### **Art. 2 - Obiettivi formativi specifici**

1. Il corso di Laurea Magistrale in Comunicazione, Innovazione ed *Experience design* forma professionisti ed esperti di progetti digitali e non (User experience design manager, Service designer) e di innovazione (esperto di innovazione). Le figure professionali previste sono in grado di concepire, realizzare, gestire e verificare progetti focalizzati sull'utente e sulla sua esperienza, e di favorire, gestire, comunicare l'innovazione in organizzazioni complesse.

2. I laureati nel corso di Laurea Magistrale in Comunicazione, Innovazione ed *Experience design* dovranno:

- conoscere e comprendere i bisogni, i comportamenti e l'esperienza dell'utente per progettare il suo viaggio attraverso il prodotto o servizio (customer journey). Per farlo hanno bisogno sia di conoscere i principali modelli cognitivi applicabili all'utente, sia gli strumenti di indagine e ricerca quantitativa e qualitativa;
- fare propri i principi del Design thinking, del pensiero laterale, degli approcci che favoriscono la creatività e conoscere e saper usare i principali strumenti di progettazione e tool digitali usati nell'UX e nel Service design;



- comprendere, prevedere, implementare e comunicare l'innovazione. Devono essere inoltre capaci di interpretare i macro scenari sociali e intercettare i trend del momento o del futuro, al fine di valorizzare il rapporto tra i singoli progetti di innovazione e le dinamiche del cambiamento sociale, con particolare attenzione ai macro trend della digitalizzazione e della globalizzazione;
- comprendere e gestire gli aspetti legati alla piacevolezza dell'esperienza, alla sua componente estetica e simbolica; i laureati dovranno quindi essere esperti dei meccanismi e degli strumenti comunicativi (verbali, visivi, ma non solo) e del concetto di brand;
- comprendere il contesto e il valore economico dei progetti. Devono quindi essere in grado di analizzare il mercato, pianificare il lancio di un prodotto/servizio, verificare la sua sostenibilità economica;
- conoscere le principali tecnologie informatiche e dovranno essere in grado di interagire con sistemisti, sviluppatori, grafici e altre figure professionali dell'ICT;
- seguire tutti gli aspetti dell'ideazione, dello sviluppo, della gestione e della verifica di un progetto e di coordinare team multidisciplinari.

3. Gli insegnamenti a maggior contenuto teorico e analitico sono integrati da insegnamenti più specialistici, laboratori e stage. Le tradizionali lezioni frontali, di contenuto prevalentemente teorico e analitico, sono integrate da esercitazioni pratiche, laboratori, discussioni di case studies, seminari, testimonianze aziendali e project work di gruppo. L'obiettivo è quello di mettere lo studente nella condizione di sapere e di saper fare. È prevista la possibilità di svolgere stage presso strutture convenzionate con l'ufficio Stage e tirocini.

### **Art. 3 - Profili professionali e sbocchi occupazionali**

1. I laureati in Comunicazione, Innovazione ed *Experience design* possono lavorare in aziende, istituzioni pubbliche o realtà non profit, in agenzie di comunicazione digitale o come liberi professionisti.

I principali profili professionali ai quali il Corso di laurea prepara sono rappresentati dai seguenti codici ISTAT:

- 2.1.1.4.3 Analisti e progettisti di applicazioni web
- 2.5.1.2.0 Specialisti della gestione e del controllo nelle imprese private
- 2.5.1.5.3 Specialisti nella commercializzazione nel settore delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione

I laureati magistrali possono accedere a un corso di Dottorato di ricerca, secondo le disposizioni dei regolamenti ministeriali e dei singoli Atenei, o a un Master, anche di secondo livello, secondo le normative dell'Ateneo che lo organizza.



#### **Art. 4 - Comitato di indirizzo**

1. Il Corso di studio si avvale di un Comitato di indirizzo, composto da esperti e professionisti, con funzioni consultive, progettuali, di verifica e monitoraggio, al fine di facilitare e promuovere i rapporti tra università, scuola e mondo del lavoro, formulare proposte di attività formative innovative, valutare l'efficacia degli sbocchi occupazionali.

#### **Art. 5 - Norme relative all'accesso**

1. Per essere ammesso al corso di laurea il candidato deve aver conseguito una laurea o un diploma di laurea di durata triennale o un titolo equivalente conseguito all'estero e riconosciuto idoneo. Il candidato, inoltre, deve rispettare almeno uno dei due requisiti seguenti:

- a) La laurea di durata triennale deve essere stata conseguita in una delle seguenti classi (o nelle corrispondenti classi del DM 509/99):
  - L8 (Ingegneria dell'informazione)
  - L18 (Scienze dell'economia e della gestione aziendale)
  - L20 (Scienze della comunicazione)
  - L31 (Scienze e tecnologie informatiche)
  - L33 (Scienze economiche)
- b) Aver conseguito almeno 36 CFU complessivamente nei seguenti insiemi di settori scientifico-disciplinari, così articolati:
  - Almeno 6 CFU in INF/01 (Informatica) oppure ING-INF/05 (Sistemi di elaborazione delle informazioni) oppure ING-IND/15 (Disegno e metodi dell'ingegneria industriale) oppure ICAR/13 (Disegno industriale)
  - Almeno 6 CFU in SECS-P/01 (Economia politica) oppure SECS-P/06 (Economia applicata) oppure SECS-P/07 (Economia aziendale) oppure SECS-P/08 (Economia e gestione delle imprese) oppure SECS-P/10 (Organizzazione aziendale) oppure ING-IND/35 (Ingegneria economico-gestionale) oppure IUS/01 (Diritto privato) oppure IUS/04 (Diritto commerciale) oppure IUS/07 (Diritto del lavoro) oppure IUS/09 (Istituzioni di diritto pubblico) oppure IUS/10 (Diritto amministrativo)
  - Almeno 6 CFU in SPS/07 (Sociologia generale) oppure SPS/08 (Sociologia dei processi culturali e comunicativi) oppure SPS/09 (Sociologia dei processi economici e del lavoro) oppure SPS/10 (Sociologia dell'ambiente e del territorio) oppure SPS/11 (Sociologia dei fenomeni politici) oppure L-ART/03 (Storia dell'arte contemporanea) oppure L-ART/05 (Discipline dello spettacolo) oppure L-ART/06 (Cinema, fotografia e televisione) oppure L-FIL-LET/12 (Linguistica italiana) oppure L-LIN/01 (Glottologia e linguistica) oppure L-LIN/12 (Lingua e traduzione – Lingua inglese) oppure M-FIL/02 (Logica e filosofia della scienza) oppure M-FIL/04 (Estetica) oppure M-FIL/05 (Filosofia e teoria dei linguaggi)



oppure M-PED/03 (Didattica e pedagogia speciale) oppure M-DEA/01 (Discipline demotnoantropologiche) oppure M-STO/02 (Storia moderna) oppure M-STO/04 (Storia contemporanea) oppure M-PSI/01 (Psicologia generale) oppure M-PSI/05 (Psicologia sociale) oppure M-PSI/06 (Psicologia del lavoro e delle organizzazioni).

Possono inoltre accedere al Corso di laurea i laureati presso gli ISIA, le Accademie e altri istituti AFAM, previa verifica dell'adeguatezza e della corrispondenza del piano di studi ai requisiti precedentemente elencati.

2. Tutti i candidati dovranno inoltre possedere una conoscenza dell'inglese pari almeno al livello B1 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER). Il bando di ammissione specificherà i criteri di verifica della conoscenza dell'inglese, anche in termini di riconoscimento di certificati internazionali conseguiti con un determinato punteggio.

3. La preparazione personale dei candidati in possesso dei requisiti curriculari sarà verificata dal Presidente del Corso di laurea o da altri docenti di ruolo delegati attraverso l'analisi del curriculum accademico e, ove necessario, un colloquio orale.

### **CAPO III** **Organizzazione interna**

#### **Art. 6 - Frequenza**

1. La frequenza agli insegnamenti è obbligatoria per almeno i 2/3 dell'orario previsto. È tuttavia possibile fare richiesta di esonero dalla frequenza delle lezioni compilando l'apposito modulo disponibile sul sito e inviandolo al Presidente del Corso di laurea. Il Presidente, valutate le motivazioni con relativa documentazione allegata alla richiesta di esonero, può autorizzare la sostituzione della mancata o parziale frequenza con un programma alternativo da concordare con i docenti titolari delle cattedre.

#### **Art. 7 - Riconoscimento di esami**

1. Gli esami sostenuti nell'ambito di un precedente corso di laurea in Italia o all'estero (se riconosciuto) o nell'ambito di master universitari che conferiscono CFU, possono essere riconosciuti, se non sono stati necessari per il raggiungimento dei requisiti curriculari previsti dai criteri di ammissione e se sono compatibili con il piano degli studi del corso di laurea. Il riconoscimento degli esami avviene a insindacabile giudizio del Presidente del Corso di laurea, sulla base dell'analisi dei programmi degli insegnamenti di cui si richiede il





riconoscimento. I crediti riconosciuti in questo modo non concorrono alla determinazione della media dello studente.

2. Gli studenti che si trasferiscono da un altro corso di laurea magistrale possono richiedere il riconoscimento degli esami già sostenuti nel corso di provenienza, se non sono stati necessari per il raggiungimento dei requisiti curriculari previsti dai criteri di ammissione e se sono compatibili con il piano degli studi del corso di laurea. Il riconoscimento degli esami avviene a insindacabile giudizio del Presidente del Corso di laurea, sulla base dell'analisi dei programmi degli insegnamenti di cui si richiede il riconoscimento. I crediti riconosciuti in questo modo concorrono alla determinazione della media dello studente.

3. È possibile riconoscere, per un massimo di 12 CFU, attività lavorative di tirocinio o di formazione extra-accademica in sostituzione di attività preferibilmente comprese nei TAF D (attività a scelta dello studente) o F (altre attività), se sono compatibili con il piano degli studi del corso di laurea. Il riconoscimento delle attività avviene a insindacabile giudizio del Presidente del Corso di laurea, sulla base della documentazione presentata dallo studente. I crediti riconosciuti in questo modo non concorrono alla determinazione della media dello studente.

4. Il riconoscimento di esami sostenuti presso altro Ateneo deve avvenire ad istanza dello studente, indicando l'esame di cui si chiede il riconoscimento, le ore e i cfu, il settore scientifico disciplinare di riferimento, il programma svolto e l'Ateneo presso il quale è stato sostenuto, anche nel caso di contemporanea iscrizione.

Il riconoscimento di crediti formativi extrauniversitari può essere effettuato esclusivamente sulla base delle competenze dimostrate da ciascuno studente entro il limite dei 12 CFU. Sono escluse forme di riconoscimento attribuite collettivamente. Una volta che il Presidente di corso di laurea ha disposto il riconoscimento degli esami, questi non possono più essere annullati o revocati o sostituiti.

### **Art. 8 - Piani di studio**

1. Lo studente è tenuto a presentare per ogni anno di iscrizione in corso il piano di studio on-line, accedendo alla sua area riservata, entro il termine indicato annualmente nel Calendario accademico. Lo studente dovrà seguire il piano degli studi ufficiale dell'anno accademico in cui si immatricola. Il piano degli studi può essere modificato on-line dallo studente all'inizio di ogni anno accademico e le modifiche saranno approvate automaticamente solo se coerenti con il percorso formativo. È possibile aggiungere nei piani di studio insegnamenti o attività con CFU in sovrannumero, e senza alcun onere economico, fino ad un massimo di 27 CFU. Si precisa che tali esami non concorrono alla media finale e una volta inseriti nei piani di studio dovranno essere sostenuti.





### **Art. 9 - Crediti necessari per l'iscrizione agli anni successivi al primo**

Gli studenti, iscritti nell'a.a. 2023-2024 al primo anno di corso (coorte 2023) dovranno acquisire, entro la sessione autunnale di esami (settembre 2024), un numero di crediti non inferiore a **25** per ottenere nell'a.a. 2024-2025 l'iscrizione al **secondo anno**; in caso contrario lo studente sarà iscritto al primo anno ripetente.

### **Art. 10 - Anticipazioni di esami**

1. Lo studente ha la possibilità di anticipare nel primo anno fino ad un massimo di 12 CFU, relativi a discipline del secondo anno del suo piano degli studi attivate nell'a.a. 2023-2024, mediante compilazione di apposita modulistica disponibile sul sito internet dell'Ateneo.
2. Sulla richiesta di anticipazione, da presentare entro il 31 ottobre dell'anno in corso, si pronuncerà il Presidente del Corso di Studio. Gli esami di Teologia non si possono anticipare.

### **Art. 11 - Modalità di verifica della preparazione**

1. La verifica della preparazione degli studenti per i vari insegnamenti avviene tramite esami orali e/o scritti. Gli esami sono valutati in trentesimi, con eventuale assegnazione della lode.
2. Gli esami devono essere prenotati obbligatoriamente dallo studente, accedendo alla propria area riservata, entro il quarto giorno precedente la data dell'esame. La prenotazione all'appello successivo sarà possibile a partire dal terzo giorno dalla data dell'appello precedente. La prenotazione all'esame senza la cancellazione nei termini da parte dello studente, seguita dall'assenza all'appello, determina la preclusione alla prenotazione per l'appello successivo (cd. regola salto dell'appello). Lo studente per poter prenotare gli esami deve essere in regola con il pagamento delle tasse e dei contributi del suo anno di iscrizione. Perché l'esame si intenda regolarmente verbalizzato, deve comparire nel libretto on line dello studente. Lo studente che non si veda registrato in carriera un esame entro tre giorni dal suo sostenimento è tenuto a segnalarlo tempestivamente al docente titolare dell'insegnamento e alla segreteria studenti.

### **Art. 12 - Prova finale**

1. L'esame di laurea consiste nella discussione pubblica e nella valutazione di una dissertazione scritta (tesi) su un argomento attinente ad una disciplina nella quale il laureando abbia sostenuto l'esame.



2. L'argomento viene assegnato al laureando da un docente titolare di un insegnamento compreso tra le discipline della laurea magistrale. Potranno essere relatori e correlatori di tesi anche i docenti conduttori dei laboratori. Garanti del lavoro sono il relatore ed il correlatore, i quali seguiranno lo studente nella preparazione dell'elaborato.

3. Il voto di laurea, espresso in centodecimi, viene attribuito dalla Commissione di laurea, su proposta del relatore, anche sulla base del curriculum dello studente e della media delle votazioni conseguite nei singoli esami di profitto. La Commissione potrà aggiungere al punteggio attribuito: 1 punto per coloro che discutono la tesi entro la durata legale del corso di studi; 1 punto per coloro che abbiano partecipato con profitto al Programma Erasmus, a condizione che abbiano acquisito CFU. La lode viene proposta dal relatore e deve essere approvata all'unanimità. Con la verbalizzazione dell'esame di laurea e l'attribuzione del voto il candidato consegue il diploma di Laurea Magistrale.

4. La Legge sanziona chi presenta, come propri, lavori che siano opera di altri. Tutti gli studenti sono tenuti al rispetto del dettato normativo, adottando un comportamento corretto e trasparente nella stesura delle tesi o delle prove finali, così da evitare conseguenze derivabili dal reato, tra cui lo stesso annullamento del titolo illegittimamente conseguito.

### **Art. 13 - Attività di tutorato**

1. È istituito un servizio di tutorato per gli studenti. Obiettivo del tutorato è orientare e assistere gli studenti nel corso degli studi, renderli attivamente partecipi del processo formativo, aiutarli a rimuovere gli ostacoli che impediscono una proficua frequenza dei corsi e assisterli nelle loro scelte formative.

2. Tra le attività di tutorato, in particolare, sono comprese: l'assistenza per la stesura dei piani di studio; l'assistenza per il superamento di ostacoli cognitivi che si frappongono al superamento delle prove di accertamento del profitto e assistenza per la scelta del lavoro di tesi.

3. Svolgono attività di tutorato cultori della materia e docenti individuati dal Presidente del Corso di laurea all'inizio di ogni anno accademico. I tutor seguono gli studenti loro assegnati per tutta la durata del corso di studio. L'Ateneo offre a tutti gli studenti che riscontrano difficoltà nella pianificazione, organizzazione e gestione dell'attività di studio, un Servizio di Supporto al Metodo di Studio ([https://www.lumsa.it/corsi\\_servizio\\_supporto\\_metodo\\_studio](https://www.lumsa.it/corsi_servizio_supporto_metodo_studio)), allo scopo di migliorare e potenziare le proprie competenze.



### **Art. 14 - Mobilità internazionale**

1. L'Ateneo incoraggia e sostiene l'importanza per i propri studenti di svolgere periodi di mobilità internazionale ivi inclusa la mobilità nell'ambito del programma Erasmus.
2. Gli studenti che intendono partecipare a progetti di mobilità internazionale, sulla base di accordi tra il nostro Ateneo e le Università straniere, sono tenuti ad osservare le procedure stabilite dall'Ateneo e pubblicate sul sito web della LUMSA nella sezione Relazioni internazionali.
3. Prima della partenza, lo studente deve essere in possesso del piano di studio (*Learning Agreement for studies*) contenente gli insegnamenti che intende frequentare nella sede ospitante e i relativi crediti formativi universitari, ovvero il programma di lavoro (*Learning Agreement for Traineeships*) da seguire all'estero per l'Erasmus per Traineeship, entrambi approvati sia dal Coordinatore Erasmus del proprio corso di studi che dall'istituto ospitante.
4. Gli studenti che partecipano a progetti di mobilità internazionale potranno presentare al Coordinatore Erasmus istanza di riconoscimento delle attività formative svolte durante il periodo di mobilità presentando la relativa certificazione.
5. I CFU conseguiti all'estero nell'ambito di mobilità Erasmus conferiscono un punto in più sulla votazione finale per la tesi (vedi Art. 12).
6. Gli studenti interessati a svolgere periodi di mobilità all'estero sono invitati a rivolgersi all'Ufficio Relazioni internazionali per assistenza e per ricevere informazioni sul grado di conoscenza delle lingue straniere richiesto per partecipare ai bandi di mobilità internazionale.

### **Art. 15 - Attività per lo sviluppo delle competenze trasversali**

1. Per favorire la formazione integrale degli studenti e l'acquisizione di competenze trasversali, sempre più richieste dal mondo del lavoro, sono stati istituiti, nell'ambito del CdS, appositi percorsi per lo sviluppo di competenze trasversali utili per l'inserimento nel mondo del lavoro (soft skills). L'Ateneo promuove, inoltre, attività extracurricolari di vario tipo organizzate dagli stessi studenti: corsi di dizione, di teatro in lingua, attività sportive, manifestazioni interculturali e interdisciplinari.  
Inoltre, per rendere gli studenti davvero protagonisti e sollecitarli a porre al servizio della comunità le competenze acquisite durante lo studio accademico, favorendo lo sviluppo al contempo di una cittadinanza attiva, vengono proposte varie iniziative di Service Learning. Per gli studenti provenienti da mondi culturalmente e linguisticamente lontani l'Ateneo organizza il Corso di lingua e cultura italiana ed europea, articolato su due anni con didattica



in presenza.

### **Art. 16 - Lingue straniere**

1. Per consentire agli studenti, nel contesto del percorso di studi, l'acquisizione di una adeguata conoscenza della lingua inglese è prevista la partecipazione al Laboratorio: Business English.

### **Art. 17 - Conoscenza della lingua italiana per studenti internazionali**

1. Gli studenti internazionali di lingua non italiana iscritti al Corso di laurea, a partire dal primo anno di corso e per tutto il Corso di studi, sono tenuti ad effettuare un test specifico di conoscenza della lingua italiana e a seguire i corsi successivi al raggiungimento e al consolidamento del livello B2, ai fini dell'ammissione alla discussione della tesi di laurea con il riconoscimento di 1 CFU per attività formative extracurricolari.

### **Art. 18 - Docenti del Corso di studio**

1. L'elenco dei docenti del Corso di studio è pubblicato annualmente sul sito web dell'Ateneo.

## **CAPO IV** **Norme finali e transitorie**

### **Art. 19 - Disposizioni finali**

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento didattico vale quanto disposto dallo Statuto della LUMSA, dal Regolamento Didattico di Ateneo e dalla normativa vigente in materia.

Il Presidente del Corso di Studio  
Prof. Piero Polidoro



## **Risultati di apprendimento attesi, espressi tramite i Descrittori europei del titolo di studio (DM 16/03/2007, art. 3, comma 7)**

### **Conoscenza e capacità di comprensione - (knowledge and understanding)**

Le principali conoscenze e capacità di comprensione che il corso mira a fornire sono:

- conoscere e comprendere i bisogni, i comportamenti e l'esperienza dell'utente, anche nell'ottica della *customer journey*
- conoscere i principali metodi della ricerca qualitativa nel campo dell'innovazione e del design dell'esperienza (teorie e metodi dell'intervista, del focus group, dell'osservazione, ecc.)
- conoscere i principali metodi della ricerca quantitativa nel campo dell'innovazione e del design dell'esperienza (survey, metriche dei canali digitali, ecc.)
- comprendere il significato e il funzionamento dei meccanismi di brand
- comprendere il significato e il funzionamento dei meccanismi comunicativi ed estetici che costituiscono l'esperienza
- conoscere i principi e le tecniche del Design thinking e degli approcci rivolti alla progettazione e alla creatività
- conoscere i principi fondamentali dell'IT e comprendere le tendenze nel settore tecnologico
- conoscere le dinamiche sociali legate al mutamento e all'innovazione
- conoscere i principi e i metodi della User experience (architettura dell'informazione, usabilità, ecc.)
- conoscere il funzionamento di organizzazioni complesse come le imprese e le dinamiche del mercato

Le conoscenze e capacità di comprensione saranno acquisite principalmente attraverso:

- lezioni frontali e studio su libri di testo e altro materiale didattico (anche audio-visivo)
- seminari e incontri (testimonianze, workshop, ecc.) di approfondimento
- il lavoro di ricerca e studio per la preparazione dell'elaborato finale

La verifica relativa a queste attività avverrà, a seconda dei casi, tramite esami di profitto, valutazione di esercitazioni laboratoriali o di relazioni su incontri e seminari, valutazione della prova finale, sulla base dei criteri stabiliti dall'ordinamento e dal regolamento del corso di laurea.

### **Capacità di applicare conoscenza e comprensione - (applying knowledge and understanding)**

Le principali capacità di applicare conoscenza e comprensione che il corso mira a fornire sono:

- capacità di progettare l'esperienza dell'utente e il suo viaggio attraverso il prodotto o



servizio (*customer journey*)

- capacità di realizzare ricerche quali-quantitative sull'utente
- capacità di analizzare i meccanismi della comunicazione attraverso diversi canali (verbali, visivi, ma non solo), anche nei suoi aspetti linguistici, semiotici ed estetici
- capacità di usare i principi e le tecniche dell'*experience writing*
- capacità di usare gli strumenti (digitali e non) necessari alle attività di progettazione e gestione
- capacità di dialogare con gli esperti IT (sviluppatori, sistemisti, ecc.)
- capacità di condurre test e verifiche nel settore della User experience
- capacità di valutare la performance di un'impresa o di prodotti e servizi, in tutti i suoi aspetti
- capacità di coordinare e gestire progetti complessi

Le capacità di applicare conoscenze e comprensione saranno acquisite principalmente attraverso:

- lezioni frontali e materiale didattico (anche audio-video), nella parte applicativa degli insegnamenti del piano di studi
- laboratori e project work previsti dal piano di studi
- seminari e incontri dedicati allo sviluppo delle capacità applicative (workshop, atelier di progettazione, ecc.)
- eventuali tirocini
- l'eventuale parte applicativa e/o sperimentale dell'elaborato finale

La verifica relativa a queste attività avverrà, a seconda dei casi, tramite esami di profitto, valutazione di esercitazioni laboratoriali o di relazioni su incontri, seminari e tirocini, valutazione della prova finale, sulla base dei criteri stabiliti dall'ordinamento e dal regolamento del corso di laurea.

### **Autonomia di giudizio – (making judgements)**

I laureati dovranno essere in grado di:

- valutare la significatività e l'importanza di fenomeni sociali e tendenze tecnologiche
- prendere decisioni relative a progetti e alla gestione di gruppi di lavoro

L'autonomia di giudizio sarà acquisita principalmente attraverso gli insegnamenti previsti dal piano di studi e le relative prove d'esame e attraverso le attività applicative, individuali e di gruppo, all'interno sia degli insegnamenti che dei laboratori. Inoltre, l'autonomia di giudizio – sia teorico che applicativo – sarà evidenziata dal lavoro svolto per la prova finale.

Queste attività verranno valutate, secondo criteri chiaramente definiti dai programmi degli insegnamenti e dei laboratori, attraverso esami di profitto o la valutazione di esercitazioni laboratoriali o di relazioni sulle attività stesse. La prova finale verrà valutata sulla base di quanto previsto dall'ordinamento e dal regolamento.





### **Abilità comunicative – (communication skills)**

I laureati dovranno essere in grado di:

- comprendere e usare i principali linguaggi tecnici del settore (UX e service design, ICT, project management)
- usare l'italiano, nelle sue varietà, in modo corretto ed efficace nelle comunicazioni e presentazioni orali e scritte e con particolare riferimento al trasmesso
- comunicare efficacemente in inglese, tenendo in considerazione le specificità del settore, ed essere in grado di operare in un contesto internazionale
- avere capacità di negoziazione, in particolare con riferimento all'innovazione
- usare in modo avanzato le principali tecnologie di comunicazione digitale
- possedere le soft skills necessarie a lavorare in gruppo e a coordinare colleghi e collaboratori

Le abilità comunicative verranno acquisite e dimostrate sia nella preparazione delle prove d'esame, sia nella presentazione della prova finale, sia nelle attività applicative (all'interno degli insegnamenti o dei laboratori). Queste, in particolare, potranno essere svolte anche in gruppo, in modo da sviluppare le capacità di team working e tutti i soft skills collegati. Le capacità di comunicare in inglese in modo efficace saranno sviluppate o rafforzate attraverso specifiche attività all'interno del piano di studi.

Queste attività verranno valutate, secondo criteri chiaramente definiti dai programmi degli insegnamenti e dei laboratori, attraverso esami di profitto o la valutazione di esercitazioni laboratoriali o di relazioni sulle attività stesse. La prova finale verrà valutata sulla base di quanto previsto dall'ordinamento e dal regolamento.

### **Capacità di apprendimento - (learning skills)**

I laureati dovranno essere in grado di:

- approfondire in modo autonomo, sia in italiano che in inglese, lo studio di temi, metodi e strumenti pertinenti al settore
- comprendere le tendenze tecnologiche, comunicative e sociali del settore e realizzare conseguentemente un percorso di formazione continua

Le capacità di apprendimento saranno sviluppate sia grazie alle lezioni frontali e al supporto dei docenti di insegnamenti e laboratori, sia – successivamente – attraverso lo studio autonomo e le attività applicative individuali e di gruppo. La prova finale rappresenterà in tal senso il completamento di un percorso di acquisizione della capacità di condurre autonomamente un lavoro di ricerca e analisi individuale, anche se sotto la guida di un supervisore.

Queste attività verranno valutate, secondo criteri chiaramente definiti dai programmi degli insegnamenti e dei laboratori, attraverso esami di profitto o la valutazione di esercitazioni laboratoriali o di relazioni sulle attività stesse. La prova finale verrà valutata sulla base di quanto previsto dall'ordinamento e dal regolamento.