



Progetto Valore PA – 2022

# Progettare servizi e innovare la PA

Corso di 2° Livello, Tipo A – 40 ore

**Area tematica:**

Progettazione di modelli di servizio, innovazione, analisi e revisione dei processi di lavoro per il miglioramento dei servizi all'utenza – Qualità del servizio pubblico

**Soggetto proponente:**

Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata (FISPPA)

**Partner:**

Format.bo – Consulenza, Formazione, Editoria

**Sede del corso:**

Bologna (lezioni esclusivamente in presenza)

### Descrizione del corso e obiettivi

Il corso ha come oggetto principale la progettazione dei servizi in contesti socioeconomici ed istituzionali dove il significato di servizio pubblico di qualità è profondamente cambiato. L'obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti strumenti e metodi organizzativi per favorire il passaggio (già avviato in molte realtà istituzionali) da una logica legata all'adempimento normativo e alla procedura ad una orientata alla progettazione e produzione di servizi "di valore". Le trasformazioni in atto da anni sono state accelerate dalle tecnologie digitali e disegnano uno scenario, quello della PA abilitante, dove l'innovazione verrà considerata funzione di un nuovo modo di intendere l'intervento pubblico nella cornice del cosiddetto *open government*, leva di trasformazione economica e sociale legata alla partecipazione, trasparenza e comunicazione pubblica. Un paradigma dove l'erogazione di servizi è sempre più legata non solo alla digitalizzazione e all'interazione continua tra cittadini e istituzioni ma anche alla consultazione e coinvolgimento dei cittadini, alla co-progettazione con partner privati, di terzo settore, associazioni e gruppi locali. Si tratta di modalità promosse anche dalla più recente normativa che favorisce l'autonoma iniziativa e il contributo attivo dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale.

Il corso si propone dunque di dare strumenti per innovare la progettazione di servizi di qualità connessi con l'agenda digitale.

**Il corso si svolgerà in 6 incontri, di cui 5 incontri da 7 ore e 1 incontro da 5 ore per un totale complessivo di 40 ore. Gli incontri saranno organizzati con cadenza quindicinale.**

**Come previsto dal bando INPS, il corso NON può essere condotto in modalità duale (in presenza e on line).**

### Primo incontro (5 ore)

#### **Dalla burocrazia alla PA abilitante. Il ruolo della tecnologia e del digitale**

I cambiamenti in atto nella Pubblica Amministrazione da più di vent'anni sono legati a passaggi d'epoca dove emergono diversi paradigmi dell'amministrare e del produrre servizi pubblici. Cambiamenti che hanno subito un'accelerazione con il digitale, un insieme di tecnologie che ha modificato radicalmente il nostro modo di vivere, di lavorare, da un lato, e dall'altro, e le richieste/aspettative dei cittadini nei confronti delle PA. Una rilettura della storia recente dell'innovazione digitale della Pubblica Amministrazione.

### Secondo incontro (7 ore)

#### **Progettare servizi di qualità**

Tornare ad interrogarsi su quali elementi costituiscono la qualità del servizio costituisce un passaggio fondamentale per innovare il ruolo della pubblica amministrazione nelle sue funzioni di costruzione di politiche locali, di regia e animazione di interazioni e collaborazioni, nelle funzioni di regolazione e controllo di una serie di attività. Ciò significa confrontarsi con le concrete attese e possibilità di azione dei soggetti coinvolti nella costruzione dell'azione pubblica con l'obiettivo di individuare riferimenti concreti che contribuiscano ad orientare il lavoro di operatori pubblici, servizi e gruppi intersettoriali, individuando metodi e coordinate per guidare l'operatività.

### **Terzo incontro (7 ore)**

#### **Co-programmare e co-progettare**

Produrre servizi di qualità per i cittadini e gli attori significa anche conoscerne i bisogni, raccogliere le loro domande, coinvolgerli con diversi metodi, a partire dal sondaggio alla ricerca-azione, dai metodi consultivi alla progettazione partecipata. Nel nuovo quadro normativo che deriva dall'introduzione del Codice del Terzo Settore, la co-programmazione e la co-progettazione sono istituti e modalità operative che consentono alla Pubblica Amministrazione e agli Enti di Terzo Settore di collaborare in settori di interesse generale (dai servizi sociali socio-sanitari all'ambiente, alle attività culturali, artistiche o ricreative eccetera.). Ci soffermeremo su strumenti e metodi di questi due livelli di innovazione.

### **Quarto incontro (7 ore)**

#### **L'innovazione dei processi e la logica lean**

Lean significa snello: è un approccio all'attività lavorativa basato sulla creazione di maggior valore per i clienti attraverso un costante impegno al miglioramento continuo dei processi che aumenta la sostenibilità del funzionamento organizzativo. Varie esperienze di applicazioni sono state realizzate anche nella Pubblica Amministrazione con risultati a volte sorprendenti, sia nella riduzione dei tempi di erogazione dei servizi ai cittadini che nella crescita della motivazione e delle prestazioni del personale coinvolto.

### **Quinto incontro (7 ore)**

#### **L'agenda digitale e gli open data**

L'Agenda digitale è un processo al tempo stesso strategico e operativo, che identifica priorità, obiettivi di innovazione digitale di una PA, guidando l'organizzazione in un percorso di trasformazione e digitalizzazione strutturato su diversi assi di intervento:

- l'infrastruttura tecnologica e l'analisi dell'ecosistema digitale in cui opera l'organizzazione;
- i servizi e gli utenti: priorità e obiettivi di trasformazione e innovazione digitale, per la partecipazione e la trasparenza
- la governance interna: bisogni e necessità di innovazione per rendere più efficienti i processi di governance, organizzazione e gestione del lavoro;
- la gestione degli open data, come disposto dal Codice dell'amministrazione digitale, per aprire ai cittadini l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dei dati in modalità digitale.

### **Sesto incontro (7 ore)**

#### **Le reti inter-organizzative**

Le connessioni in rete intra e interorganizzative sono ormai costitutive del funzionamento dei servizi delle diverse PA. Si lavora tanto in rete, e non solo grazie ad Internet, ed è importante sviluppare competenze e capacità di professionisti e gruppi di lavoro che siano attori/autori di reticoli variabili per composizione, processi di lavoro e relazioni "cooperative" (tra competizione e cooperazione) sia in logica digitale che di interazione operativa sugli stessi obiettivi.

---

### Metodologia di tutti gli incontri

Oltre all'ampliamento e approfondimento delle conoscenze con contenuti trasmessi attraverso lezione frontale, il corso permetterà di affinare l'utilizzo di strumenti e metodi con attività laboratoriali. Attraverso studio di casi, scrittura e analisi di autocasi, esercitazioni, attività di *visual design thinking*, pillole video, simulazioni e role playing su situazioni reali verranno promosse modalità formative di *learning by doing*.

### Indicatori di outcome

Miglioramento della performance, delle risposte ai cittadini e apprezzamento/soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

### Durata del corso

Il corso della durata di 40 ore si chiuderà entro 6 mesi dalla data del primo incontro.

### Attestato e certificazioni

Alla fine del corso verrà rilasciato un attestato di partecipazione a fronte della frequenza di almeno il 75% delle lezioni in aula.

## Direttore didattico

**LUCA TRAPPOLIN** – (Ricercatore DPR 232/11 art.2 – Tempo pieno; Sociologo – SSD SPS/07, in possesso di Abilitazione Scientifica Nazionale per la seconda fascia). Ricercatore confermato a tempo indeterminato presso il Dipartimento FISPPA dell'Università degli Studi di Padova dal 31/03/2011. Professore Aggregato di Sociologia delle differenze (ai sensi dell'art. 1 comma 11 della legge 4/11/2005, n. 230); docente di Sociologia della famiglia. Da anni attivo nella progettazione e nel coordinamento di ricerche e ricerche-azione nazionali e internazionali su temi legati alle trasformazioni e ai conflitti delle società contemporanee.

## Gruppo docenti (Faculty)

**FEDERICO NERESINI** – Professore ordinario di Sociologia nel Dipartimento FISPPA dell'Università degli Studi di Padova. Da diversi anni conduce attività di ricerca nell'ambito degli Science and Technology Studies, con una attenzione specifica all'impatto dei big data nelle organizzazioni complesse. Coordina il gruppo di ricerca PaSTIS (Padova Science, Technology and Innovation Studies). È Direttore del CIGA (Centro per le decisioni giuridico-ambientali e la certificazione etica d'impresa) e Coordinatore della Sezione di Sociologia del Dipartimento FISPPA. Ha contribuito alla nascita di STS-Italia (Società Italiana di Studi Sociali sulla Scienza e la Tecnologia), che ha presieduto dal 2016 al 2018.

**LUCA GASTALDI** – Professore associato al Politecnico di Milano, insegna business process management, organisation design e innovazione digitale per la PA nel corso di Laurea in Ingegneria gestionale. Dirige l'Osservatorio "Digital Agenda" "Design Thinking for Business" e "Digital Identity", consulente della Presidenza del Consiglio dei Ministri per le linee di intervento della digitalizzazione della PA.

**GIULIA BERTONE** (PhD), esperta di partecipazione e di cittadinanza digitale. Sviluppa interventi di coinvolgimento dei cittadini in contesti digitali e tradizionali promossi dalla PA. Tra il 2015 e il 2020 ha diretto la Fondazione RCM - Rete Civica di Milano, coordinando l'attività progettuale e di sviluppo degli interventi di progettazione e implementazioni di ambienti di partecipazione attiva dei cittadini, attraverso strumenti digitali, informatici e telematici.

**MARCO CAU**, agente di sviluppo locale collabora a progetti multidisciplinari e multiattore per promuovere e valorizzare città, territori, organizzazioni. Dal 2001 si occupa di azione locale, di progettazione partecipata e di project management; cura la costruzione delle partnership; accompagna comunità di pratica e gruppi di lavoro.

**FABIO MALAGNINO** – Giornalista professionista, coordinatore dell'ufficio stampa e direttore della testata giornalistica web del Consiglio regionale del Piemonte.

Docente a contratto in Comunicazione Pubblica presso l'Università di Torino. Componente del Consiglio generale della Fondazione Italia Digitale. Si occupa di Open Government, comunicazione pubblica e comunicazione digitale, ed è tra gli estensori delle prime leggi italiane su wifi libero e open data, approvate in Regione Piemonte.

---

**GRAZIANO MAINO** si occupa di apprendimento organizzativo online/offline, di pianificazione partecipata e di collaborazioni cross-sector. Svolge attività di consulenza nel campo della responsabilità sociale ed è componente di organismi di vigilanza ai sensi del decreto legislativo 231/2001. Docente a contratto (2007-2017) incaricato del corso “Psicosociologia dei gruppi e delle organizzazioni” per il *Dipartimento di Psicologia dell’Università degli Studi di Milano Bicocca*.

**ROBERTO RONZANI** – Consulente e Formatore Senior di Lean Management (Istituto Lean Management), Responsabile operativo del Lean Enterprise Center di Fondazione CUOA Consulente e progettista di percorsi di formazione/coaching e consulenza nelle aree direzionali, di ufficio e produttive in vari tipi di organizzazioni manifatturiere e di servizio pubblico tra cui diversi Comuni, IPAB e Aziende ospedaliere.

**SIMONETTA SIMONI** – Format.bo srl. Psicosociologa delle organizzazioni, docente a contratto per vent’anni tra l’Università di Urbino (Corso di Laurea in Psicologia del Lavoro) e di Venezia (Corso di Laurea in Politiche sociali e organizzazione dei servizi). Formatrice e consulente per servizi sociosanitari (Comuni e AUSL), imprese sociali e aziende del settore bancario e assicurativo.

**IRENE SORRENTINO** – Esperta di progettazione e coordinamento di interventi complessi inerenti l’ambito sociale e culturale con un’attenzione particolare allo sviluppo dei territori. Da vent’anni conduce processi di ricerca-azione, nella gestione di percorsi di progettazione e azione locale partecipata, nella ricerca sociale, nella progettazione, nel coordinamento e nella gestione di progetti multipartner e i multidisciplinari

#### Informazioni

Per qualsiasi informazione, scrivere al Direttore didattico del corso:

#### **Luca Trappolin**

Sede FISPPA di Via Cesarotti 10/12

35123 Padova

Email: [luca.trappolin@unipd.it](mailto:luca.trappolin@unipd.it)

Studio: 049-8274344

Cellulare: 340-0062864