



**Progetto Valore PA – 2020**

# **Innovazione digitale e progettazione di servizi**

**Corso di 2° Livello, Tipo A – 50 ore**

**Area tematica:**

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

**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:**

Padova

## **Descrizione del corso e obiettivi**

Il corso ha come oggetto principale l'innovazione digitale e la riprogettazione dei servizi in contesti economici ed istituzionali dove la tecnologia cambia profondamente modi di lavorare e di relazionarsi. 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 a una orientata alla produzione di servizi.

Le trasformazioni in atto grazie alle tecnologie digitali digitale disegnano uno scenario futuro, 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, in cui il digitale può essere leva di trasformazione economica e sociale. I dati e gli strumenti operativi sono rilasciati «per e insieme a» cittadini e attori locali (imprese, istituzioni locali) al fine di costruire servizi innovativi e innovare quelli esistenti. Un paradigma dove si affiancano l'erogazione di servizi e iniziative atte a favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale.

Il corso si propone di affrontare due aree tematiche strettamente interconnesse: l'agenda digitale e l'innovazione dei processi di erogazione dei servizi. Il corso si svilupperà in 10 incontri da 5 ore ciascuno per un totale complessivo di 50 ore. Gli incontri saranno organizzati con cadenza quindicinale.

### **Primo incontro (5 ore) – Innovazione e tecnologia nella PA**

I cambiamenti in atto nella PA da più di vent'anni sono legati allo sviluppo tecnologico che ha trasformato anche le richieste/aspettative dei cittadini. Nel primo incontro si propone una rilettura della storia recente del rapporto tra PA e tecnologia.

### **Secondo incontro (5 ore) – L'innovazione e l'uso dei dati**

L'uso dei cosiddetti big data o, più semplicemente, dell'enorme quantità di dati utilizzabili per la pianificazione di attività di pubblico interesse permette una migliore finalizzazione di progetti e programmi e la valutazione delle performance dei servizi. Come usarli? Come interpretarli? Come inserirli nella valutazione dell'adeguatezza di un progetto di servizio che risponda alle domande e ai bisogni emergenti dei cittadini?

### **Terzo incontro (5 ore) – L'agenda digitale**

La trasformazione digitale e la produzione di servizi: l'impatto delle tecnologie sulle relazioni e sulla fruizione di servizi. La domanda e l'offerta di servizi in rete della PA. L'innovazione digitale in Italia (per esempio SPID, PagoPA, fatturazione elettronica, fascicolo sanitario elettronico) tra innovazione di prodotto e innovazione di processo. L'impatto dell'agenda digitale sulla progettazione dei servizi e sulle decisioni dei responsabili di progetto.

#### **Quarto incontro (5 ore) – Le logiche organizzative dell'innovazione**

Di pari passo con l'innovazione digitale le burocrazie si sono trasformate in molti settori con la consapevolezza che non si producono atti e adempimenti, ma servizi. Quali cambiamenti di cultura organizzativa, di comportamento e di processi di lavoro implica questo passaggio? Introduzione alle logiche organizzative lean e all'organizzazione aperta che cambiano l'esercizio del ruolo dei responsabili di progetti, di settori o reti di servizi.

#### **Quinto incontro (5 ore) – L'innovazione dei processi e le organizzazioni 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 PA 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.

#### **Sesto incontro (5 ore) – L'organizzazione lean**

Strumenti e metodi dei processi lean: esempi e analisi di caso nella PA per facilitare la transizione da una logica funzionale divisa per settori a una più trasversale ed interconnessa.

#### **Settimo incontro (5 ore) – L'innovazione dei processi nella logica organizzativa agile e aperta**

Nato nel mondo del software, l'approccio del lavoro agile valorizza il gruppo di lavoro, la corresponsabilità, la ricerca di soluzioni operative e funzionanti, la flessibilità. In continuità con la logica lean vengono usati diversi strumenti per migliorare i processi di lavoro e le decisioni.

#### **Ottavo incontro (5 ore) – Agilità e openness nella PA**

Strumenti e metodi dei processi lean: esempi e analisi di caso nella PA per facilitare la transizione da una logica funzionale divisa per settori a una più trasversale ed interconnessa.

#### **Nono incontro (5 ore) – Lo smart working e il lavoro a distanza**

La pandemia ha cambiato radicalmente i modi di lavorare e produrre servizi, le relazioni nei gruppi di lavoro e con i cittadini. Lo smart working e il lavoro a distanza sono diventati pratica quotidiana di chi opera nella PA. Ciò richiede un ripensamento dei processi di lavoro e del sistema di interdipendenze tra settori e professionisti. Quali i punti di attenzione e di innovazione nelle relazioni e nella produzione di servizi?

#### **Decimo incontro (5 ore) – Innovazione digitale e cambiamento nei processi di lavoro**

Validazione consensuale e valutazione degli apprendimenti e dell'applicabilità dei contenuti proposti nei diversi contesti lavorativi.

### **Metodologia di tutti gli incontri**

Oltre all'ampliamento e approfondimento delle conoscenze con contenuti trasmessi attraverso lezioni frontali, il corso permetterà di affinare l'utilizzo di strumenti e comportamenti professionali con la proposta di attività laboratoriali. Attraverso studio di casi, test e prove pratiche, esercitazioni, pillole video, simulazioni e *role playing* su situazioni reali verranno promosse modalità formative di *learning by doing*.

### **Indicatori di output**

Sperimentazione e/o miglioramento dei processi organizzativi selezionando strumenti e metodi utili a coniugare snellimento e tecnologia digitale.

### **Indicatori di outcome**

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

### **Durata del corso**

Il corso inizierà tra Febbraio e Marzo 2021 e 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). 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. È socio fondatore di Observa – Science in Society di cui è stato a lungo Presidente.

**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.

**MASSIMO LUGLI** – Da più di 20 anni opera come Consulente, Coach e Project Manager in aziende pubbliche e private. In Forma del Tempo Srl si occupa di change and knowledge management, leadership, ed engagement delle persone, e sviluppo di Open Organization. Certificato ScrumMaster®. È il referente del progetto “Open Organization e Open Leadership” per la Regione Emilia Romagna.

**ROBERTO RONZANI** – Consulente E Formatore Senior di Lean Management ed AD di Istituto Lean Management, Responsabile operativo del Lean Enterprise Center di Fondazione CUOA Consulente/Formatore Senior di Lean Management. 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.

**PAOLO GIARDULLO** – Ph.D. in Sociologia dei fenomeni culturali e dei processi normativi all’Università degli Studi di Urbino. È assegnista di ricerca presso il Dipartimento FISPPA dell’Università di Padova, dove insegna Sociologia dell’ambiente e del territorio.

**FRANCESCO MIELE** – Ph.D. in Sociologia e ricerca sociale all’Università di Trento. È assegnista di ricerca presso l’Università degli Studi di Padova. Ha partecipato e coordinato diverse ricerche sul tema dell’innovazione digitale nelle organizzazioni.

## **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