



Progetto Valore PA – 2024

# Reti di innovazione della PA. Qualità dei servizi e valore pubblico

Corso di 2° Livello, Tipo A – 60 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

---

## Descrizione del corso e obiettivi

Il corso, riprogettato per questa edizione 2024-25 alla luce delle importanti trasformazioni in atto introduce elementi di novità rispetto agli anni passati, dedicando più ore alla PA digitale e alla parte laboratoriale di sperimentazione di questi nuovi strumenti di lavoro.

L'oggetto principale resta la progettazione dei servizi in contesti socioeconomici ed istituzionali dove il significato di servizio pubblico di qualità è in continuo cambiamento. L'obiettivo del corso è quello di dare ai partecipanti strumenti e metodi organizzativi per favorire il passaggio (oramai avviato nella maggior parte delle realtà istituzionali) da una logica legata all'adempimento normativo e alla procedura ad una orientata alla progettazione e produzione di servizi di valore pubblico.

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 di qualità è sempre più legata alla digitalizzazione e alla qualità dei processi di erogazione dei servizi in reti di collaborazione tra cittadini e istituzioni e con il coinvolgimento di imprese, centri di ricerca e gruppi di cittadini per l'innovazione sociale. Il corso si propone dunque di dare strumenti e fornire esempi per innovare la progettazione di servizi di qualità connessi con la trasformazione digitale della PA e con nuovi significati di valore pubblico.

Il corso si svolgerà **in presenza** e si svilupperà in 9 incontri, 8 da 7 ore e 1 da 4 ore per un totale complessivo di 60 ore.

Gli incontri saranno organizzati con cadenza quindicinale.

---

### **Primo incontro (7 ore)**

#### **Il cambio di paradigma della PA digitale**

I cambiamenti in atto nella Pubblica Amministrazione e la transizione verso la PA digitale sono legati a passaggi d'epoca dove le tecnologie hanno modificato radicalmente non solo il nostro modo di vivere e di lavorare, ma sono cambiate anche le richieste e aspettative dei cittadini nei confronti delle PA. Una rilettura della storia recente dell'innovazione digitale e degli strumenti utilizzati dalle PA, grazie ai quali diffondere conoscenze utili a risolvere problemi operativi.

### **Secondo incontro (7 ore)**

#### **L'innovazione nella PA e il valore pubblico**

La quantità e qualità dei cambiamenti attraversati dalla nuova PA digitale, con le difficoltà connesse al divario digitale tra istituzioni e cittadini, con il rischio dei labirinti di nuova "burocrazia digitale" ma anche i notevoli risultati raggiunti finora da molte amministrazioni pubbliche ci offrono uno scenario molto differenziato per territori e tipo di istituzioni. L'Agenda digitale, rafforzata e accompagnata dai finanziamenti del PNRR, 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, dalle infrastrutture alla governance interna.

### **Terzo 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.

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

#### **La PA digitale: dal Piano Triennale per l'informatica al PNRR**

L'Agenda digitale, rafforzata e accompagnata dai finanziamenti del PNRR, 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, dalle infrastrutture alla governance interna per rendere più efficienti i processi di governance, organizzazione e gestione del lavoro. La misura dello stato di avanzamento del processo di digitalizzazione in Italia e in Europa attraverso sistemi di indicatori come Capitale umano, Connettività, Integrazione delle tecnologie digitali, Servizi pubblici digitali e ulteriori sottodimensioni utili a comprendere "a che punto siamo" con la PA digitale e quale le tappe da raggiungere.

### **Quinto 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.

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

#### **Le competenze per l'innovazione nella PA**

I processi di innovazione in atto non richiedono solo tecnologie e strumenti adeguati ma richiedono soprattutto un cambiamento di mentalità che non è riconducibile solo alla formazione tecnica e/o giuridica ma ad un insieme di competenze noti come soft skills. Le competenze non sono "certificate" dal titolo di studio, ma sono visibili nei comportamenti individuati, ad esempio, dalla piattaforma Syllabus del Ministero della Funzione pubblica. Strumenti di autovalutazione delle competenze per l'innovazione.

### **Settimo incontro (7 ore)**

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

Viviamo in una società- rete e in organizzazioni-rette, interconnesse e interdipendenti. 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.

### **Ottavo incontro (7 ore)**

#### **IA Lab**

L'obiettivo del laboratorio sull'uso dell'Intelligenza Artificiale generativa nella PA è approfondire la sperimentazione dell'IA a supporto di processi di lavoro, con attenzione ai requisiti minimi di Cybersicurezza, ad esempio nelle seguenti attività:

- efficienza operativa: automatizzazione delle operazioni ripetitive e dei processi burocratici, riducendo i tempi di attesa e migliorando l'efficienza generale;
- risparmio economico: riduzione dei costi operativi, permettendo alle risorse di essere allocate in maniera più efficace;
- miglior servizio al cittadino: creazione di risposte più rapide e precise ai cittadini, migliorando la loro esperienza e soddisfazione.
- analisi dei dati: identificazione di tendenze, anomalie e opportunità che possono non essere evidenti all'occhio umano;
- formazione e istruzione: creazione di materiali formativi personalizzati, corsi online e altre risorse educative per i dipendenti della pubblica amministrazione.

---

### **Nono incontro (4 ore)**

#### **L'innovazione della PA: un processo coevolutivo, una rete di innovatori**

Nell'incontro conclusivo verranno ripercorsi, rilette i contenuti degli incontri formativi nella cornice della sociologia dell'innovazione e della scienza che evidenzierà l'importanza cruciale della rete di risorse, di competenze e di soggetti fondamentali perché il cambiamento complesso si realizzi.

#### **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*.

#### **Durata del corso**

Il corso della durata di **60 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).

Ricercatore confermato a tempo indeterminato presso il Dipartimento FISPPA dell'Università degli Studi di Padova dal 31/03/2011. In possesso dell'Abilitazione Scientifica Nazionale per la seconda fascia. Professore Aggregato di Differenze, alterità, riconoscimento (ai sensi dell'art. 1 comma 11 della legge 4/11/2005, n. 230) e 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.

**CORRADO PETRUCCO** – Professore associato presso l'Università di Padova dove insegna Tecnologie della Formazione. I suoi interessi di ricerca si focalizzano principalmente sulla formazione e la didattica con le tecnologie. Alcuni temi di ricerca sono il Digital Storytelling per il problem solving, l'Information Literacy, il Mobile Learning nei contesti informali e non formali, l'Intelligenza Artificiale nei processi di apprendimento.

**MASSIMO CONTE** – Massimo Conte è un esperto di formazione digitale e instructional design, si occupa di e-learning (tutorial, serious game, simulazioni) per grandi organizzazioni da oltre 15 anni. Attività principali: gestione di progetto, progettazione didattica e sviluppo. È il Coordinatore editoriale del Complexity Education Project, gruppo di ricerca dedicato allo studio e alla diffusione di metodi e conoscenze su reti e sistemi complessi, ed è nello Staff organizzativo del Festival della Complessità. È coordinatore dello Special Interest Group "Metodi e risorse del pensiero complesso" della CUOA Complexity Community.

**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.

**ANDREA ATTILIO GRILLI** – Docente a contratto di Sicurezza informatica e Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione" nel master FGCAD XVI dell'Università di Macerata. Inoltre è cultore della materia di Management dei Sistemi Informativi dell'Università di Viterbo e membro dell'URAD, Unità di ricerca sull'autorialità e i diritti. Dirige AG Vision Hub, studio di consulenza sulla privacy, archivistica digitale e geopolitica per le PMI italiane. Collabora con Unimatica SpA per i servizi di consulenza sulla conservazione degli archivi digitali.

---

**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*.

**GIOVANNI REALE** – Psicologo del lavoro e delle organizzazioni. Consulente per lo sviluppo organizzativo attraverso progetti di ricerca-intervento sia per aziende sia per le P.A. associate ad azioni di formazione. Svolge attività di consulenza di carriera, supportando le persone dentro o fuori le organizzazioni, nei differenti momenti critici e di svolta delle loro vite professionali. Co-fondatore del blog *CambiarParadigma.net*, sul cambiamento del mondo del lavoro e delle organizzazioni.

**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.

**MARTINA SEMENZATO** – Responsabile di Servizio Formazione e Sviluppo organizzativo del Comune di Venezia dal 2021. Laureata in pedagogia, opera dal 1990 al Comune di Venezia, presso il quale ha ricoperto ruoli nell’ambito dei Servizi Educativi per 17 anni, dal 2007 si occupa di formazione degli adulti presso il Servizio Formazione e Sviluppo Organizzativo, con particolare interesse verso l’analisi organizzativa e la definizione delle competenze distintive dei ruoli presenti nell’organizzazione.

**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.

### **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