



Progetto Valore PA – 2023

# Reti di innovazione nella PA. Dai servizi al digitale

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 - 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 formativi

Il corso, alla terza edizione, introduce alcuni elementi di novità rispetto agli anni passati relativamente allo staff docenti e agli argomenti affrontati, raccogliendo i suggerimenti e le richieste dei partecipanti alle scorse edizioni. 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". 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 al coinvolgimento di imprese, centri di ricerca e gruppi di cittadini in reti di collaborazione 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.

**Il corso si svolgerà in 7 incontri, 6 da 7 ore e 1 da 8 ore per un totale complessivo di 50 ore. Gli incontri saranno organizzati con cadenza quindicinale.**

Programma delle lezioni:

#### 1) **Primo incontro: 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, del *government* e del produrre servizi pubblici. Cambiamenti che hanno subito un'accelerazione con il digitale, un insieme di tecnologie che ha modificato radicalmente non solo il nostro modo di vivere, di lavorare, da un lato, e dall'altro, e le richieste/aspettative dei cittadini nei confronti della PA. Una rilettura della storia recente dell'innovazione digitale e delle trasformazioni della Pubblica Amministrazione.

#### 2) **Secondo incontro: 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.

#### 3) **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 è stato adottato un sistema di indicatori detto DESI. L'indice DESI è costituito da 60 indicatori suddivisi in 4 dimensioni principali (Capitale umano, Connettività, Integrazione delle tecnologie digitali, Servizi pubblici digitali) e ulteriori sottodimensioni utili a comprendere "a che punto siamo" con la PA digitale.

#### 4) Quarto incontro: 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.

#### 5) Quinto incontro: 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 testati, ad esempio, dalla piattaforma Syllabus del Ministero della Funzione pubblica. Strumenti di autovalutazione delle competenze per l'innovazione.

#### 6) Sesto incontro: Le reti inter-organizzative

Viviamo in una società- rete e in organizzazioni-rete, 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.

#### 6) Settimo incontro: Le mappe dell'innovazione nella PA

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. La giornata finale sarà dedicata ad una ricognizione e mappatura di altri temi rilevanti per i processi di innovazione in atto della PA, come l'eGovernment, la trasparenza e gli Open data, la cittadinanza digitale, le nuove forme di cooperazione interistituzionale, le banche dati, eccetera), considerando le differenze tra le istituzioni dove lavorano i partecipanti al corso.

#### 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 output**

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

### **Indicatori di outcome**

Miglioramento della qualità dei servizi offerti e dell'accessibilità ai servizi, sia diretta che digitale

### **Durata del corso**

Il corso della durata di 50 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. 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.

---

**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.

**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*.

**FLAVIA MARZANO** - Laureata in Scienza dell'Informazione, ideatrice e direttrice del Master Smart Public Administration presso la Link Campus University, componente del Tavolo permanente per l'Innovazione e l'agenda digitale italiana presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. La sua attività negli ultimi venti anni si è svolta principalmente nei seguenti macro-settori: Società dell'Informazione e della conoscenza, Strategie per l'Innovazione, Agenda Digitale, Open Government e Open Data, formulazione delle normative nazionali e regionali in materia di innovazione, open source e società dell'informazione. Ha diretto e coordinato strutture articolate (pubbliche e private) con obiettivi di ricerca e sviluppo nel campo dell'innovazione tecnologica.

**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.

**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