



Università degli Studi di Genova – Scuola di Scienze sociali

Corso di formazione INPS Valore PA

**“Sostenere la qualità dei servizi e l’innovazione nelle PPAA:
la leva strategica dell’orientamento all’utenza” – a.a. 2022/23**

Direzione: Prof.ssa Andreina Bruno

Il presente corso di alta formazione di II livello intende sviluppare modelli gestionali specifici per le organizzazioni che producono servizi, con particolare attenzione al modello organizzativo processuale *user-centered*, che risponde in maniera efficace alla necessità delle Pubbliche Amministrazioni di orientare l’attività di erogazione dei servizi alle specificità dell’utenza di riferimento.

A tal fine, si approfondiranno i differenti modelli di management organizzativo. Tale analisi sarà funzionale alla possibilità per i partecipanti di utilizzare strumenti di analisi dei contesti organizzativi complessi. La dotazione di strumenti concettuali e metodologici sarà infatti di sostanziale aiuto nell’orientare e sostenere la progettazione e l’innovazione dei servizi erogati, nonché l’analisi e il monitoraggio dei processi di lavoro dedicati a produrre tali servizi.

Sarà data inoltre attenzione alle funzioni di integrazione e coordinamento nei servizi, e alle diverse dimensioni che la caratterizzano, sia all’interno sia all’esterno dell’organizzazione. Si approfondirà come le diverse pratiche gestionali possano incidere sui processi produttivi, sulla qualità dei servizi erogati e sul benessere delle persone.

A sostenere lo sviluppo professionale dei partecipanti, si curerà la coniugazione tra riflessione sulle pratiche ed esperienze professionali dei partecipanti, riflessioni teoriche-concettuali, analisi e studio di casi proposti dai partecipanti e dai docenti. In quanto corso di alta formazione di II livello, si farà riferimento a un modello formativo di apprendimento esperienziale. In questa prospettiva, la seconda parte del corso si concentrerà sull’analisi di casi scelti dai partecipanti, che saranno analizzati in piccolo gruppo, condotto utilizzando la tecnica dell’incidente critico.

Obiettivo del percorso formativo è lo sviluppo di competenze per:

- analizzare i modelli organizzativi presenti nei contesti organizzativi e in particolare nella Pubblica Amministrazione;
- sviluppare strumenti di analisi e di gestione specifici per i processi di erogazione di servizi;
- sviluppare strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità;
- sostenere processi di innovazione dei servizi della Pubblica Amministrazione;
- sostenere l’integrazione e ridurre le frammentazioni nell’articolazione dei servizi della Pubblica Amministrazione;
- sostenere capacità di analisi e di gestione della funzione di coordinamento nei servizi;
- sostenere codici culturali di orientamento all’utenza e agli stakeholder dei servizi;
- gestire le differenze, per utilizzarle in chiave negoziale e innovativa piuttosto che distruttiva e competitiva, con riferimento particolare alla possibilità di generare servizi efficaci attraverso la co-produzione con gli stakeholder di riferimento.



Università degli Studi di Genova – Scuola di Scienze sociali

Organizzazione didattica del corso

Il corso si svolgerà presso al giovedì, h 9-14, nel periodo marzo 2023 – giugno 2023 per un totale di 40 ore.

Le attività formative si articolano secondo un modello di apprendimento esperienziale, privilegiando lo studio di casi, secondo il seguente calendario:

Piano didattico

Programma	Date
Modulo 1 – La convivenza organizzativa nella PA <ul style="list-style-type: none">• Presentazione del corso e dei partecipanti• Le contraddizioni nel lavoro della Pubblica Amministrazione• Metafore sulle diverse concezioni organizzative	Giovedì 16 marzo
Modulo 2 – Strumenti di analisi dei modelli di organizzazione del lavoro <ul style="list-style-type: none">• Modelli organizzativi: tra organizzazione e organizzare• La gestione manageriale per processi organizzativi• Le persone nelle organizzazioni	Giovedì 30 marzo
Modulo 3 – Strumenti di analisi e gestione per le organizzazioni che producono servizi <ul style="list-style-type: none">• La specificità delle organizzazioni che producono servizi• Le relazioni con i clienti interni ed esterni• L'analisi delle incongruenze organizzative• Innovazione dei processi di lavoro e miglioramento della qualità dei servizi	Giovedì 13 aprile
Modulo 4 – Strumenti di analisi e gestione del coordinamento nei servizi <ul style="list-style-type: none">• Il coordinamento dei/nei servizi• La leadership di servizio• Il gruppo come strumento di lavoro	Giovedì 27 aprile
Modulo 5 – La cultura organizzativa user-centered: studio di casi <ul style="list-style-type: none">• Studio di casi in gruppo con la tecnica dell'incidente critico	Giovedì 11 maggio
Modulo 6 – La cultura organizzativa user-centered: studio di casi <ul style="list-style-type: none">• Studio di casi in gruppo con la tecnica dell'incidente critico	Giovedì 18 maggio
Modulo 7 – La cultura organizzativa user-centered: studio di casi <ul style="list-style-type: none">• Studio di casi in gruppo con la tecnica dell'incidente critico	Giovedì 1° giugno
Modulo 8 – La valutazione dei servizi <ul style="list-style-type: none">• Valutare i processi e i risultati organizzativi• Valutazione del percorso formativo: condivisione di riflessioni e strategie per l'innovazione	Giovedì 8 giugno



Università degli Studi di Genova – Scuola di Scienze sociali

Sede di svolgimento dell'attività didattica: Dipartimento di Scienze della Formazione – DISFOR, Corso Andrea Podestà, 2, Genova.

Modalità di frequenza: 8 giornate di lezione in presenza di 5 ore ciascuna, dalle 9 alle 14. La frequenza al corso è obbligatoria; è necessario almeno il 70% delle ore di frequenza certificata.

Gli iscritti potranno usufruire della piattaforma “Aulaweb”, dove sarà possibile reperire informazioni circa il programma e l'evoluzione del corso, il materiale didattico messo a disposizione dei docenti e usufruire di un forum di discussione fra i partecipanti: sarà fornito un account studenti UNIGE per accedere alla piattaforma

Rilascio dell'Attestato di frequenza

A conclusione del Corso universitario di aggiornamento professionale, agli iscritti che avranno svolto le attività e ottemperato ai requisiti previsti, fra cui quello di aver presenziato ad almeno il 70% delle ore di lezione previste, verrà rilasciato dalla Direttrice del Corso il relativo attestato di frequenza e merito, ai sensi dell'art. 8 del “Regolamento dei Corsi di Perfezionamento, di aggiornamento professionale e di formazione permanente e dei corsi per Master Universitari di primo e secondo livello”.

Crediti formativi universitari

Il corso permette di acquisire i seguenti crediti formativi universitari:

- 1 CFU in M/PSI-05 PSICOLOGIA SOCIALE
- 1 CFU in M/PSI-06 PSICOLOGIA DEL LAVORO E DELLE ORGANIZZAZIONI

Trattamento dei dati personali

I dati personali forniti dai candidati saranno raccolti dall'Università degli Studi di Genova e trattati per le finalità di gestione della selezione e delle attività procedurali correlate, secondo le disposizioni del REGOLAMENTO (UE) 2016/679 del PARLAMENTO EUROPEO e del CONSIGLIO del 27 aprile 2016, articolo 13 in materia di protezione di dati personali, reperibile al link <https://unige.it/regolamenti/org/privacy.html>.