



Programma INPS – Valore PA
L'Amministrazione collaborativa
Corso di formazione di I livello, a.a. 2018-19

PROGRAMMA DETTAGLIATO

Il programma del corso si divide in tre unità didattiche (moduli):

MODULO I – Teorie e modelli citizen oriented

L'obiettivo di questa unità didattica è quello di costruire le basi per una solida conoscenza e consapevolezza della relazione tra PA e cittadini. In particolare ci si focalizzerà sulla storia e le evoluzioni del quality management.

MODULO II – Strumenti per la collaborazione Cittadini-PA

L'obiettivo di questa unità didattica è quello di apprendere e sperimentare, tramite esercitazioni e laboratori, i principali modelli di collaborazione tra cittadini e PA. In particolare ci si focalizzerà su casi virtuosi di relazione PA-cittadini, digitalizzazione di servizi al cittadino e nuovi strumenti per la customer satisfaction .

MODULO III - Il futuro della PA: collaborazione e open governace

L'obiettivo di questa unità didattica è quello di dare una prospettiva futura al tema della PA come bene comune e del ruolo che la cittadinanza attiva può ricoprire nell'innovare e trasformare i servizi della PA. Questa unità didattica si concentra sui patti collaborativi e le loro potenzialità verso una governance aperta e condivisa.

METODOLOGIA DIDATTICA

E' pensata per un approccio *learning by doing*, di taglio pratico e operativo per arrivare ad un apprendimento che si presenta sotto forma di "sapere come fare a", e mette specifica attenzione all'applicabilità nelle amministrazioni delle conoscenze acquisite attraverso i contenuti teorici. In particolare nel corso della lezione frontale di alterneranno momenti di:

- Teoria alternata a brevi **esercitazioni ad hoc** (in particolare per il **MODULO I**)
- **Casi studio** italiani e stranieri (in particolare per il **MODULO II**)
- **Lavori di gruppo** (in particolare per il **MODULO III**)

GIORNATA	ARGOMENTO	MODULO
1	Il ruolo del cittadino nel ciclo di vita del servizio	MODULO I – Teorie e modelli citizen oriented
2	Total Quality Management e modelli di citizen engagement	
3	Casi virtuosi di collaborazione PA-Cittadini: La fiducia come elemento centrale	MODULO II – Strumenti per la collaborazione Cittadini-PA
4	La relazione Cittadini-PA nell'era della rivoluzione digitale	
5	Strumenti per la gestione della qualità: il modello SERVQUAL	
6	La PA come bene comune: dalla qualità dei servizi ai patti collaborativi con i cittadini	MODULO III - Il futuro della PA: collaborazione e open governace
7	Dalla cittadinanza attiva ai modelli sperimentali di Open Governance	

DURATA

Il corso avrà una durata di **50 ore di formazione** così distribuite: 7 lezioni da 7 ore ogni due settimane. Nell'ultima lezione nell'ora aggiuntiva si svolgerà il test finale per il conseguimento dei CFU.

Inizio previsto: Marzo / Aprile 2019.

SEDE

La sede didattica del corso potrà essere individuata:

- presso Pubbliche Amministrazioni aderenti all'iniziativa
- presso qualificata Struttura Alberghiera che dispone di sale riunioni
- presso aule e sedi a disposizione dei Soggetti Proponenti

La sede sarà facilmente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici. L'aula dove si svolgerà l'attività didattica sarà adeguata per superficie, qualità strutturali e dotazioni di attrezzature didattiche rispetto al numero degli allievi e alle caratteristiche del corso. Sarà garantita la dotazione di personal computer, videoproiettore e materiale didattico di supporto. Piattaforma web per utilizzo di materiale didattico in remoto. Nella sede didattica individuata, sarà inoltre garantito il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione incendi e della normativa antinfortunistica (D.Lgs 81/2008 ed eventuali successive modifiche).



Il corso si terrà indicativamente nel territorio del comune di Firenze e la sede sarà selezionata solo successivamente alla eventuale attivazione del corso, in funzione anche della numerosità dei corsisti.

ATTESTAZIONE FINALE

Alla fine del percorso formativo sarà consegnato ai partecipanti un attestato di frequenza rilasciato dall'Università e previo superamento di un test finale, sarà possibile ottenere **8 Crediti Formativi Universitari**, utili ai fini del personale percorso professionale.

Customer Satisfaction

La soddisfazione dei partecipanti verrà rilevata al termine di ogni modulo formativo tramite un questionario di Customer Satisfaction che consente di esprimere il livello di apprezzamento relativamente a:

- efficacia della metodologia didattica;
- la natura dei temi trattati in riferimento al contesto della realtà aziendale e del singolo partecipante;
- il livello di approfondimento dei temi trattati;
- la valutazione a livello complessivo;
- il rapporto del formatore con i partecipanti.

INFORMAZIONI e CONTATTI

La segreteria organizzativa sarà a disposizione per informazioni su programmi, docenti, documentazione, logistica e qualsiasi altra esigenza formativa.

Segreteria Organizzativa del Corso

Referente: Dott.ssa Lavinia Pastore

Email: pastore@economia.uniroma2.it

Tel. +39 0672595625

Via Columbia, 2
00133 Roma (Italia)