



Università degli Studi di Torino - Dipartimento di Management

Bando Valore PA 2021

Programma del CUAP: Sostenibilità e resilienza dei servizi pubblici: sviluppo delle relazioni per migliorare l'impatto sociale

Il corso si divide in 5 sezioni tematiche legate allo sviluppo delle teorie manageriali che negli anni hanno trovato applicazione nella PA: crisis management nel servizio pubblico; resources-based view theory; organization theory nella pubblica amministrazione; innovation management; stakeholder theory e sostenibilità. Sono previste inoltre sessioni dedicate a: sviluppo di un modello gestionale del servizio resiliente basato sulla configurazione dei fattori individuati attraverso lo studio e l'applicazione delle teorie analizzate nelle sezioni precedenti; analisi dei KPI per la quantificazione della creazione di valore economico e sociale delle attività del servizio pubblico; analisi di best practices da parte dei discenti per completare la loro formazione attraverso la pratica di learning by doing.

Tipo: II livello

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 (secs P/08, secs P/07)

Inizio corso: 1 aprile 2022

Fine corso: 31 maggio 2022

Direttore: Prof. Elena CANDELO

Giornata di lezione Docente	Data	Ore	Argomenti trattati
Crisis management e crisis communication nel servizio pubblico. Docente: Cecilia Casalegno	Prima giornata	4	La gestione strategica della comunicazione nella PA sia in situazioni di normalità che in momenti di crisi; la progettazione di un piano di gestione della crisi e della sua comunicazione in momento di cambiamento
Resources-based view theory. Docente: Damiano Cortese	Seconda giornata	4	Analisi e definizione del bisogno a cui rispondere in un momento di crisi; individuazione delle risorse e conoscenze necessarie; mappatura e valutazione della disponibilità interna
Organization theory nella PA. Docente: da definire	Terza giornata	4	Valutazione delle tipologie di processo decisionale nella PA; analisi di modelli di sviluppo di autonomia nei processi decisionali in momenti di crisi nella PA
Innovation management. Docente: da definire	Quarta giornata	4	Analisi della gestione delle relazioni con fornitori esterni di innovazione, regole base per la gestione del cambiamento innovativo all'interno di una pubblica amministrazione
Stakeholder theory e sostenibilità nella PA. Docente: Chiara Civera	Quinta giornata	4	Analisi degli stakeholder di riferimento in ottica di co-creazione di valore; stakeholder theory e sua evoluzione contemporanea; analisi delle principali strategie per riconfigurare relazioni di lungo periodo con l'obiettivo di creare un impatto sociale e sostenibile
KPI per la quantificazione della creazione di valore economico e sociale delle attività del servizio	Sesta giornata	4	Framework per la definizione degli indicatori Indicatori di performance economica Indicatori di performance ambientale Indicatori di performance sociale Analisi di casi



pubblico. Docente: Christian Rainero			
KPI per la quantificazione della creazione di valore economico e sociale delle attività del servizio pubblico. Docente: Christian Rainero	Settima giornata	4	Analisi di casi sui temi della lezione precedente e lavoro di gruppo
Strategie per la gestione della resilienza della PA. Docente: Elena Candelo	Ottava Giornata	3	La definizione di strategie efficaci in ottica PA; essere resilienti attraverso la postulazione di un piano strategico
Strategie per la gestione della resilienza della PA. Docente: Elena Candelo	Nona lezione	3	Segue da precedente e tempo per lavoro di gruppo
Analisi di best practices di resilienza nella PA. Docente: da definire	Decima lezione	4	Analisi e KPI per la definizione delle strategie di resilienza per la PA
Analisi di modelli quali- quantitativi di resilienza nella PA. Docente: da definire	Undicesima lezione	4	Analisi di casi pratici per la definizione dei fondamenti della resilienza del servizio della PA in momenti di crisi