

INPS Programma Valore PA 2024

Qualità del servizio pubblico - PQPA

Progettazione e simulazione per la qualità dei servizi della Pubblica Amministrazione – PQPA, modalità online

OBIETTIVI FORMATIVI

- Capacità di progettare servizi della Pubblica Amministrazione orientati alla massimizzazione della qualità e di validarli attraverso l'uso della simulazione. In particolare:
- Capacità di analizzare le peculiarità dei servizi della Pubblica Amministrazione e le determinanti della loro qualità.
- Capacità di progettare i servizi attraverso strumenti come il Service blueprint.
- Capacità di validare i servizi attraverso la simulazione, conducendo analisi what-if e definendo scenari che comportino un miglioramento delle capacità operative delle risorse disponibili e/o riduzione dei costi.

L'obiettivo finale del corso è:

- I. Saper analizzare i servizi della PA
- II. Saper progettare i servizi della PA
- III. Aumento del livello di digitalizzazione della P.A. di appartenenza

SINTESI DEL PROGRAMMA FORMATIVO

Il programma formativo si articola sui seguenti ambiti tematici:

- Progettazione e simulazione per la qualità dei servizi della Pubblica Amministrazione.
- Tecniche e strumenti per la progettazione dei servizi
- Concetti base per la simulazione e i passi di uno studio modellistico
- L'uso di software per la simulazione ad eventi discreti
- Costruzione di un caso studio

[La proposta formativa sarà condivisa con i Partecipanti e adattata alle esigenze formative]

DURATA DEL PERCORSO FORMATIVO

N. ore 40 in *modalità on line sincrona*

Periodo: da marzo a luglio 2025

Articolazione: 10 incontri da 4 ore ciascuno.

Frequenza obbligatoria

ATTESTATO FINALE

Rilascio dell'attestato di partecipazione con profitto ed open badge

IL PERCORSO È REALIZZATO DA:

Università degli Studi di Siena



DIISM - Dipartimento di Ingegneria dell'Informazione e Scienze Matematiche

UnisiAP - Centro Universitario per l'Innovazione e la Qualità nell'Apprendimento Permanente – UnisiAP

PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI A:

Email: comunicazione.valorepa@unisi.it
Cellulare 331 1895124
Telefono 0577 235136
www.unisiap.unisi.it