

UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA



Progetto Valore PA – 2025

# Qualità dei servizi e performance nel sistema di relazioni tra pubblico e privato. Attori, strumenti e risultati.

Corso di 1° Livello, Tipo A – 40 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 (secondo livello - A)

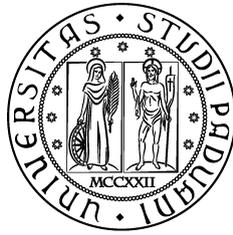
**Soggetto proponente:**

Università degli Studi di Padova – Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali (SPGI)

**Sede del corso (on line)**

**Descrizione del corso e obiettivi**

Il corso si struttura in tre moduli, strettamente interdipendenti, che indagano gli aspetti strettamente connessi alla pianificazione, alle pratiche organizzative cooperative e di gestione dei servizi pubblici. L'intervento formativo utilizza sia la didattica frontale, sia il lavoro interattivo in classe da remoto, sia infine gli studi di caso e le esperienze, anche in una comparazione tra settori delle PPAA.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Il corso si propone di approfondire il tema della qualità dei servizi all'interno della valutazione delle performance (PIAO) e della creazione di valore pubblico nel sistema d'interazione con il privato e il privato sociale. La qualità è strettamente correlata non soltanto a come e quando i servizi pubblici vengono resi ma anche alle forme di governance dell'interazione tra attori pubblici e privati. Sarà analizzato, il sistema di soft e hard law Europeo e Italiano, gli strumenti di monitoraggio della qualità (Piano delle performance, Valutazione impatto sociale, analisi costi/benefici e il principio DNSH) oltre all'evoluzione del sistema degli appalti e dei contratti di servizio che costituiscono ormai il canale di affidamento all'esterno della risposta a bisogni sempre più articolati e complessi dei cittadini/utenti.

**Il corso si svolgerà in 5 incontri, su 5 giornate intere, per un totale complessivo di 40 ore. Gli incontri saranno organizzati con cadenza settimanale.**

**Il corso sarà organizzato nei moduli seguenti:**

Il primo modulo (16 ore) si focalizza sul tema del rapporto tra riforme della p.a., valutazione delle performance, creazione di valore pubblico e qualità dei servizi ai cittadini, sia nelle modalità di erogazione diretta da parte del soggetto pubblico, sia di delega al privato. Analisi del tema dell'evoluzione della governance dei rapporti tra P.a. e soggetti for profit e non profit;

Il secondo modulo (12 ore) affronta il tema della gestione e del design della qualità dei servizi in ambito pubblico (valutazione delle performance) tramite appalti di servizio, e si sofferma in particolare sul ruolo delle Carte dei Servizi e della Valutazione di Impatto Sociale (VIS), descrivendone le caratteristiche, la genesi, le metriche e la funzionalità nel settore pubblico. Il modulo fornisce esercitazioni pratiche sul design della qualità dei servizi anche in ambiente digitale.

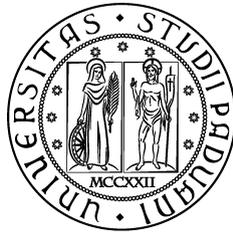
Il terzo modulo (12 ore) affronta il concetto di rischio e il tema dei rischi per la creazione di valore pubblico connessi alla carente qualità e sostenibilità (ambientale e sociale) dei servizi. Saranno analizzati rischi sia provenienti da dinamiche organizzative e valutative interne, e sia da fattori esterni (nuove tecnologie e cambiamento climatico); il modulo affronta inoltre le possibili strategie di mitigazione di tali rischi nell'ambito del PIAO e del Piano di valutazione delle performance.

## **Metodologia di tutti gli incontri**

Lezione frontale, analisi casi concreti, discussione d'aula a partire dalle esperienze professionali dei partecipanti.

## **Durata del corso**

Cinque settimane consecutive di lezioni, un giorno a settimana per 8 ore. Il corso si chiuderà in ogni caso entro 3 mesi dalla data del primo incontro.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

---

## 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.

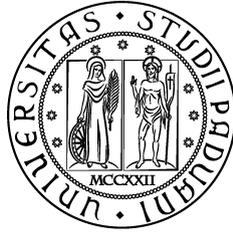
## Direttore didattico

**Maria Stella Righettini**, Professoressa Associata, Università di Padova, Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali (SPGI). Docente di Valutazione e governance delle politiche pubbliche e di Valutazione delle performance e dei servizi, presso la Scuola di Economia e Scienze Politiche, Dipartimento SPGI dell'Università di Padova. Componente Commissione Presidio Qualità Ricerca di Ateneo. Direttrice scientifica e ideatrice del Master Interregionale di II Livello – PISIA – Innovazione, progettazione e valutazione delle politiche e dei servizi, presso Università degli Studi di Padova presso il Dipartimento di Scienze Politiche, giuridiche e Studi Internazionali. Coordinatrice e ideatrice della International Summer School annuale dal titolo “Institutions and policy change”, organizzata congiuntamente dalla International Public Policy Association (IPPA) e Dipartimento SPGI (UNIPD). Coordinatrice e ideatrice del “Corso per Policy Advisor”, per il personale dirigente e non dirigente del Consiglio Regionale Veneto (2017-18). Già membro di Organismi Interni di Valutazione (OIV) e Nuclei di valutazione in amministrazioni pubbliche locali e regionali; Coordinatrice della Sezione - Politiche pubbliche e Pubblica amministrazione - della Società Italiana di Scienze Politiche (Sisp). Valutatrice Indipendente iscritta al Registro ANAC (fino a giugno 2025).

## Gruppo docenti (Faculty)

**GIULIA MARIA CAVALETTO** – Ricercatrice RTDA presso l'Università degli studi di Padova, Dipartimento di Scienze Politiche, Giuridiche e Studi Internazionali. E' docente di Sociologia del Terzo settore e delle reti associative e di Metodologia della ricerca sociale. Esperta in tematiche di genere, partecipazione al mercato del lavoro, è stata Consigliera di Parità regionale per la Regione Piemonte (2016-2020), e collabora con enti di ricerca, fondazioni e organizzazioni internazionali (OECD; Compagnia di San Paolo, Fieri).

**MANLIO D'AGOSTINO PANEBIANCO** - è consulente di corporate intelligence e di strategie organizzative aziendali, esperto nella prevenzione e contrasto di reati digitali, economico-finanziari, sia in ambito privato che pubblico. E' Independent Expert / Senior Advisor” della European Commission, già consulente della Commissione Parlamentare di Inchiesta su “le attività illecite connesse al ciclo dei rifiuti e su illeciti ambientali ad esse correlati” (EcoMafie) della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica Italiana (XVIII legislatura). Fa parte del Comitato scientifico di ENIA e si occupa di cybersecurity. E' titolare del laboratorio “La dimensione digitale: aspetti giuridici e gestionali” all'Università degli Studi di Padova, campus di Rovigo (A.A.2022/2023).



## UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

**GIORGIA NESTI** - Professoressa Associata in Scienza Politica presso il Dipartimento di Scienze politiche, giuridiche e studi internazionali dell'Università di Padova. Insegna 'Analisi delle politiche pubbliche' nel corso di laurea triennale in Scienze politiche, 'Politiche europee multilivello' nel corso di laurea magistrale in Scienze del governo e politiche pubbliche e 'Local Democracy' nel corso di laurea magistrale in Local Development presso l'Università di Padova. E' la Responsabile scientifica dell'Osservatorio sulle politiche urbane URBES ([http://www.centrostudiregionali.unipd.it/?page\\_id=781](http://www.centrostudiregionali.unipd.it/?page_id=781)). E' la Principal Investigator dei progetti POLBIS-The Politics and Policy of Basic Income Schemes: Lesson from Italian and European Cases ([www.polbis.eu](http://www.polbis.eu)) finanziato dalla Fondazione Cariparo e del progetto di ricerca The Role of Urban Living Labs in the Innovation of Local Public Services.

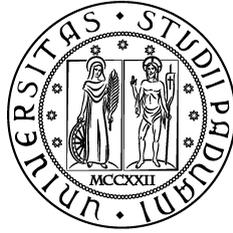
**MATTEO BASSOLI** – E' professore associato all'Università di Padova. L'attività di ricerca verte principalmente sulle politiche locali, l'inclusione sociale e la lotta all'emarginazione. In qualità di esperto nazionale, ha lavorato al progetto "Local Engagement for Roma Inclusion (LERI)" – Programma pluriennale sui rom dell'Agenzia per i diritti fondamentali (2013-2016), redigendo il rapporto finale per la località di Mantova e supervisionando quello di Bologna . Più recentemente è stato policy analyst del progetto "Valutazione del quadro dell'UE per le strategie nazionali di integrazione dei rom fino al 2020" finanziato dalla Commissione europea (2017-2018) e del progetto "GIANO. Servizi per l'integrazione in Europa. Richiedenti protezione internazionale e imprenditori immigrati: i due percorsi dell'integrazione" (Progetto FAMI 2014-2020).

**BENEDETTA COTTA** – Ricercatrice presso l'Università di Padova, Insegna Policy Evaluation ed è esperta di transizione ecologica, politiche ambientali e di sostenibilità sociale e ambientale delle politiche pubbliche legate al New Green Deal.

**ERICA MELLONI** – Ricercatrice di Scienza Politica, già Direttrice dell'Area Politiche amministrative dell'Istituto per la Ricerca Sociale (IRS) di Milano, Presidente dell'Associazione nazionale italiana di valutazione (AIV). Vanta una lunga esperienza didattica e come valutatrice professionale di progetti europei e nazionali. Membro di numerosi OIV ha insegnato al Politecnico di Milano e ora è docente presso l'Università Mercatorum.

**GABRIELE TOMEI** - Professore associato di sociologia presso l'Università di Pisa, Presidente dell'AIV, e autore di numerose pubblicazioni in materia di valutazione della qualità dei servizi e delle politiche pubbliche. Dal 2000 si è specializzato sulla valutazione delle politiche sociali e di sviluppo, con particolare attenzione agli approcci di valutazione partecipativa.

**FRANCESCO MORETTI** - Economista e ricercatore presso il Consorzio Arsenal, che si occupa di analisi e valutazione delle politiche e dei servizi sanitari. E'esperto di analisi costo-benefici applicata a processi di riorganizzazione e innovazione dei servizi. E' docente al Master di II livello PISIA-UNID.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

---

**DAVIDE DAL MASO** - Promotore del progetto per la creazione di imprese a finalità sociale e vice presidente del Comitato Promotore per la Borsa dell'Impatto Sociale. E' presidente di Social Value Italia, associazione per la promozione della teoria e della pratica della misurazione del valore sociale e e membro del Board of Trustee di Social Value International. Svolge attività di formazione per il settore privato e pubblico in materia di impatto sociale.

**CAMBONI RICCARDO** – Professore associato all'Università di Padova, è componente dell'Osservatorio Italiano sulla Povertà Energetica e del Centro Interdipartimentale di economia e tecnica dell'energia Giorgio Levi Cases. Si occupa di innovazione delle policy.

## INFORMAZIONI

Per qualsiasi informazione, scrivere al Direttore didattico del corso e/o al suo staff:

### **Maria Stella Righettini**

Sede SPGI di Via Cesarotti 10/12

35123 Padova

Email: [mariastella.righettini@unipd.it](mailto:mariastella.righettini@unipd.it)

Cellulare: 3487834752

### **Giulia Maria Cavaletto**

Sede SPGI di Via Cesarotti 10/12

35123 Padova

Email: [giuliamaria.cavaletto@unipd.it](mailto:giuliamaria.cavaletto@unipd.it)

Cellulare: 340 3765340