

**INSEGNAMENTO:** Management dell'innovazione (SECS-P/08 – 10 CFU)

**DOCENTE:** Prof. Giulio Maggiore (giulio.maggiore@unitelmasapienza.it)

**TUTOR:** Dott.ssa Donatella Fortuna (donatella.fortuna@unitelmasapienza.it)

### 1. CONOSCENZE E COMPETENZE DA CONSEGUIRE

Il corso di propone di far acquisire agli studenti le seguenti conoscenze e competenze:

1. Conoscenza e capacità di comprensione (knowledge and understanding): conoscenze relative alla caratteristiche e allo sviluppo dei processi di innovazione, per favorire la comprensione dei fattori e delle condizioni che ne determinano un esito positivo.
2. Conoscenza e capacità di comprensione applicate (applying knowledge and understanding): conoscenze teoriche e capacità pratiche finalizzate all'analisi delle opportunità di innovazione e all'avvio di un processo che porti alla loro realizzazione, tenendo conto delle aspettative dei clienti, delle condizioni di fattibilità e dei vincoli organizzativi.
3. Autonomia di giudizio (making judgements): capacità di analisi critica per la formulazione di giudizi ai fini del *decision making* relativo al processo di innovazione.
4. Abilità comunicative (communication skills): capacità relazionali e di comunicazione necessarie per la gestione del processo di innovazione, attivando circuiti di collaborazione con tutti gli stakeholder coinvolti.
5. Capacità di apprendere (learning skills): capacità dinamiche di sviluppo delle conoscenze durante il processo di innovazione attraverso un approccio adattivo che valorizzi il *learning by doing*.

### 2. PROGRAMMA / CONTENUTI

Prima parte (l'innovazione nei servizi). I bisogni dei clienti che orientano l'innovazione dei servizi. New service innovation: aiutare il cliente a svolgere nuove attività-obiettivo. Core service innovation: aiutare il cliente a svolgere meglio un'attività-obiettivo. Service delivery innovation: aiutare il cliente nell'attività di fruizione del servizio. Supplementary service innovation: aiutare il cliente a trarre il massimo valore da un prodotto. Service delivery innovation: la prospettiva del fornitore di servizio. Differenziare il sistema di erogazione del servizio. Definire concept di servizio innovativi.

Seconda parte (gestire il cambiamento nella pubblica amministrazione). Organizzare la pubblica amministrazione: forme di governo e forme di gestione. Determinanti e dimensioni della complessità del cambiamento nella PA. La gestione dei processi di cambiamento organizzativo. La public service motivation. Leadership e dialettica del cambiamento.

### 3. METODO E STRUMENTI DIDATTICI

Il corso si basa su una serie di video-lezioni che presentano i principali argomenti del programma.

Sono previsti anche webinar con contenuti tematici e metodologici, che offrono agli studenti la possibilità di interagire con il docente e con il tutor.

Si utilizzano, inoltre, altri strumenti di interazione (forum, wiki, chat) per creare dei momenti di confronto e per stimolare gli studenti ad un utilizzo critico delle conoscenze acquisite, anche al fine di procedere ad una verifica in itinere dell'apprendimento.

### 4. MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'APPRENDIMENTO

L'apprendimento viene verificato tramite colloquio orale sugli argomenti del programma. Durante il colloquio, che tiene conto anche della partecipazione ai momenti interattivi della didattica, particolare attenzione viene dedicata alla capacità critica dello studente con riferimento agli obiettivi relativi all'autonomia di giudizio.

### 5. TESTI DI STUDIO

La preparazione all'esame prevede lo studio obbligatorio dei seguenti libri di testo:

Bettencourt L.A., *Innovazione nei servizi. Ideare servizi innovativi centrati sui bisogni dei clienti*, McGraw-Hill, Milano, 2013, EURO 22,00.

Hinna Luciano, *Organizzazione e cambiamento nelle pubbliche amministrazioni*, Carocci, 2009, EURO 19,50.

In piattaforma saranno, inoltre, proposti alcuni articoli, paper e dispense per l'approfondimento dei temi trattati.

## **6.VERIFICA DELLE CONOSCENZE ACQUISITE E/O AUTOVALUTAZIONE**

È previsto un quiz di verifica delle conoscenze acquisite, che dovrebbe favorire l'autovalutazione dell'apprendimento da parte dello studente.

## **7. MODALITÀ DI APPLICAZIONE PROFESSIONALE DELLE CONOSCENZE ACQUISITE**

Le conoscenze e le competenze acquisite potranno essere impiegate sia nell'ambito di una carriera manageriale all'interno di organizzazioni pubbliche e private, sia nell'ambito della libera professione nel settore della consulenza direzionale. In particolare, potranno essere proficuamente applicate nell'ambito di aziende specializzate nell'erogazione di servizi, anche nella pubblica amministrazione, che sta progressivamente acquisendo la consapevolezza della necessità di sviluppare una cultura dell'innovazione orientata ai bisogni degli utenti.