



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
Scuola Nazionale dell'Amministrazione

**“La co-creazione di valore pubblico nei servizi pubblici: pratiche  
ed esperienze”**

***Codice 2025.036***

***Edizione nr. 002 - Data di inizio: 14 ottobre 2025***

***E-Learning***

## Calendario e programma didattico

### Lezioni in web (webinar)

| Data       | Orario (da/a) | Argomento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Docente / Docenti                    | Ore |
|------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----|
| 14/10/2025 | 10.00-13.00   | Introduzione alla Logica del Servizio Ecosistemi di valore<br>Il concetto di valore e di valore pubblico:<br>Co-creazione del valore:<br>Ecosistema del valore<br>Ruolo delle parti interessate<br>Mappatura dell'ecosistema                                                                                                                                                                                                                                                | Cristina Mele                        | 3   |
| 15/10/2025 | 14.00-16.00   | Innovazione dei Servizi Pubblici<br>Innovazione dei servizi pubblici<br>Co-progettazione<br>Strumenti per l'innovazione<br>Casi studio di innovazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cristina Mele<br>Tiziana Russo Spena | 2   |
|            | 16.00-17.00   | Strumenti per l'innovazione<br>Casi studio di innovazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiziana Russo Spena                  | 1   |
| 22/10/2025 | 10.00-13.00   | Service Logic e Digital Transformation Journey<br>Service Logic e digitalizzazione<br>Digital Transformation Journey<br>Competenze digitali<br>Tecnologie abilitanti<br>Strategie per la co-creazione digitale                                                                                                                                                                                                                                                              | Cristina Mele<br>Tiziana Russo Spena | 3   |
| 23/10/2025 | 10.00-13.00   | Misurazione del Valore e Valutazione dell'Impatto dei Servizi Pubblici<br>Misurazione del valore pubblico: concetti e strumenti.<br>Valutazione dell'impatto: metodologie per misurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi pubblici.<br>Indicatori chiave di performance (KPI): come definire e monitorare i KPI basati sulla co-creazione di valore.<br>Feedback continuo: come raccogliere e utilizzare i dati degli utenti per il miglioramento continuo dei servizi. | Cristina Mele                        | 3   |

E' prevista una prova di valutazione finale

## Quote di iscrizione

| Ente di appartenenza del dipendente                                                                                 | Quota di iscrizione per dipendente |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Amministrazione pubblica per i cui dipendenti la partecipazione ai corsi della SNA non può essere a titolo gratuito | 80,00 euro                         |
| Enti e istituzioni private                                                                                          | 240,00 euro                        |

**NOTA:** La quota di iscrizione deve essere versata alla SNA (secondo le modalità indicate sul sito) dall'ente o Amministrazione di appartenenza del dipendente. Non sono ammessi pagamenti da parte dei dipendenti.