**Public Management (6 CFU) – a.a. 2017-2018**

*Prof. Federico Testa*

**OBIETTIVI FORMATIVI**

Il corso si propone di trasmettere agli studenti le competenze necessarie per comprendere il quadro dei servizi pubblici in Italia, con particolare attenzione ai servizi pubblici locali. Il corso intende inoltre far riflettere i partecipanti sul diverso ruolo del pubblico e del privato nel management dei servizi pubblici. Si forniranno infine alcuni strumenti manageriali per la qualità del servizio orientato al cliente. In tale prospettiva, lo svolgimento del programma prevede anche la trattazione di casi ed esempi tratti da situazioni reali.

**PROGRAMMA**

-Il concetto di servizio pubblico
-I servizi pubblici locali tra regolamentazione e concorrenza
-Il ruolo del pubblico e del privato nella gestione dei servizi pubblici
-Le filiere produttive dei principali servizi: gas, energia elettrica, servizi ambientali, servizi idrici, trasporti pubblici locali
-La distribuzione del gas naturale in Italia
-I mercati liberi del gas e dell’energia elettrica
-Il servizio idrico
-Servizi pubblici locali e instabilità normativa
-La strategia energetica nazionale
-Il sistema energetico italiano e la sfida verso la sostenibilità
-La centralità del cittadino-cliente per la qualità del servizio
-La qualità nel servizio nel reparto ospedaliero e nell’Università

MATERIALE DI STUDIO:
- Testa F., “Economia e management delle imprese di pubblica utilità” (con Dezi L., Gilardoni A., Miglietta A.), Cedam, Padova, 2005, cap 2.
- Testa F., “Verso i mercati liberi dell’elettricità e del gas”, Management delle utilities, n. 1, Gennaio-Marzo 2008.
- Testa F., “Nell’ambito grosso sta l’azienda buona? Alcune riflessioni sul caso della distribuzione locale del gas” (con Stagnaro C.), Management delle utilities, n. 1, Gennaio-Marzo 2009.
- Testa F., “La sfida per la Pubblica Amministrazione: mettere al centro il cittadino-cliente. Una legge (anche se buona) non basta…” in Leone A., Marra M. (a cura di), Frantumi da ricomporre. Riforme legislative e innovazioni di management per migliorare la produttività delle organizzazioni pubbliche, Libri Este, Milano, 2009.
- Marra M., “Introduzione”, in Leone A., Marra M. (a cura di), Frantumi da ricomporre. Riforme legislative e innovazioni di management per migliorare la produttività delle organizzazioni pubbliche, Libri Este, Milano, 2009
- Leone A., “Pubbliche Amministrazioni e Risorse Umane. Intervista a Silvano del Lungo”, in Leone A., Marra M. (a cura di), Frantumi da ricomporre. Riforme legislative e innovazioni di management per migliorare la produttività delle organizzazioni pubbliche, Libri Este, Milano, 2009.
- Testa F., “A proposito di acqua e servizi pubblici locali”, Management delle utilities, n. 1, Gennaio-Marzo 2010.
- Testa F. “Università e contesto in mutamento: la sfida della qualità” (con Ugolini M.), in Babbi A., Bigliazzi A., Marchi G.P. (a cura di), Bearers of a tradition – Studi in onore di Angelo Righetti, Edizioni Fiorini, Verona, 2010.
- “Ambiti di distribuzione del gas e costruzione di un mercato concorrenziale: alcune riflessioni critiche” (con Stagnaro C.), Management delle utilities, n. 4, Ottobre-Dicembre 2011.
- “Caro-bolletta e (assenza di) strategia energetica nazionale: le implicazioni e qualche ipotesi di soluzione”, Management delle utilities, n. 2, Aprile-Giugno 2012.
- Testa F., “Reti di trasporto nazionale e concorrenza nei mercati del gas: il caso Eni-Snam Rete Gas” (con Stagnaro C.), Sinergie, n. 86, 2011.
- Testa F., “A proposito di strategia energetica nazionale” (con Fanelli T.), Economics and Policy of Energy and the Environment, I quadrimestre 2012.
- Testa F., “Servizi pubblici locali ed ‘instabilità normativa’, da minaccia ad opportunità. La soluzione sta nel ragionare di filiere industriali” (con Causi M., Proietti Rossi G.), Management delle utilities, n. 4, Ottobre-Dicembre, 2012.
- Testa F., “Sostenibilità tecnico-ingegneristica ed economico-sociale: la nuova sfida per il sistema energetico italiano” (con Vigolo V.), Management delle utilities, n. 3, Luglio-Settembre, 2014
- “Barriers to nergy efficiency for Italian SMEs: the suppliers’ perspective” (con Vigolo V.), Proceedings of the 8th Annual Conference of the EuroMed Academy of Business Innovation, Entrepreneurship and Sustainable Value Chain in a Dynamic Environment, Verona, September 16-18, 2015 (ISBN: 978-9963-711-37-6).

**MODALITÀ D’ESAME**

L’accertamento dell’apprendimento consiste in una prova orale. In coerenza con gli obiettivi formativi del corso, lo studente deve dimostrare: a) di conoscere il quadro dei servizi pubblici in Italia; b) di sapere interpretare e commentare criticamente il ruolo del pubblico e del privato, anche con riferimento ai casi presentati durante il corso; c) di saper applicare il concetto di centralità del cliente in una prospettiva manageriale.

\*\*\*

**LEARNING OUTCOMES**

This course intends to provide students with the competencies to analyze the context of public services in Italy, with a particular focus on public utilities. In addition, the course aims to develop in students critical understanding of the role of public vs. private actors in public service management. Moreover, the course will offer some managerial tools to improve service quality according to a customer-oriented approach. In order to encourage students’ learning ability, real-life case studies will be presented and discussed.

**SYLLABUS**

-The concept of public service

-Local public utilities between regulation and competition

-The role of public and private actors in public service management

-The Italian energy supply chain: natural gas and electricity

-The free markets of gas and electricity

-Environmental services, water services, local public transport

-Public utilities and regulatory instability

-The national energy strategy

-The Italian energy system and the challenge to sustainability

-The central role of the citizen-customer for service quality

-Service quality in health services and at University

REQUIRED READINGS:

- Testa F., "Economia e management delle imprese di pubblica utilità" (con Dezi L., Gilardoni A., Miglietta A.), Cedam, Padova, 2005, cap 2.

- Testa F., “Verso i mercati liberi dell’elettricità e del gas”, Management delle utilities, n. 1, Gennaio-Marzo 2008.

- Testa F., "Nell’ambito grosso sta l’azienda buona? Alcune riflessioni sul caso della distribuzione locale del gas” (con Stagnaro C.), Management delle utilities, n. 1, Gennaio-Marzo 2009.

- Testa F., “La sfida per la Pubblica Amministrazione: mettere al centro il cittadino-cliente. Una legge (anche se buona) non basta…” in Leone A., Marra M. (a cura di), Frantumi da ricomporre. Riforme legislative e innovazioni di management per migliorare la produttività delle organizzazioni pubbliche, Libri Este, Milano, 2009.

- Marra M., “Introduzione”, in Leone A., Marra M. (a cura di), Frantumi da ricomporre. Riforme legislative e innovazioni di management per migliorare la produttività delle organizzazioni pubbliche, Libri Este, Milano, 2009

- Leone A., “Pubbliche Amministrazioni e Risorse Umane. Intervista a Silvano del Lungo”, in Leone A., Marra M. (a cura di), Frantumi da ricomporre. Riforme legislative e innovazioni di management per migliorare la produttività delle organizzazioni pubbliche, Libri Este, Milano, 2009.

- Testa F., “A proposito di acqua e servizi pubblici locali”, Management delle utilities, n. 1, Gennaio-Marzo 2010.

- Testa F. “Università e contesto in mutamento: la sfida della qualità” (con Ugolini M.), in Babbi A., Bigliazzi A., Marchi G.P. (a cura di), Bearers of a tradition – Studi in onore di Angelo Righetti, Edizioni Fiorini, Verona, 2010.

- “Ambiti di distribuzione del gas e costruzione di un mercato concorrenziale: alcune riflessioni critiche” (con Stagnaro C.), Management delle utilities, n. 4, Ottobre-Dicembre 2011.

- “Caro-bolletta e (assenza di) strategia energetica nazionale: le implicazioni e qualche ipotesi di soluzione”, Management delle utilities, n. 2, Aprile-Giugno 2012.

- Testa F., “Reti di trasporto nazionale e concorrenza nei mercati del gas: il caso Eni-Snam Rete Gas” (con Stagnaro C.), Sinergie, n. 86, 2011.

- Testa F., “A proposito di strategia energetica nazionale” (con Fanelli T.), Economics and Policy of Energy and the Environment, I quadrimestre 2012.

- Testa F., “Servizi pubblici locali ed ‘instabilità normativa’, da minaccia ad opportunità. La soluzione sta nel ragionare di filiere industriali” (con Causi M., Proietti Rossi G.), Management delle utilities, n. 4, Ottobre-Dicembre, 2012.

- Testa F., “Sostenibilità tecnico-ingegneristica ed economico-sociale: la nuova sfida per il sistema energetico italiano” (con Vigolo V.), Management delle utilities, n. 3, Luglio-Settembre, 2014

- “Barriers to energy efficiency for Italian SMEs: the suppliers’ perspective” (con Vigolo V.), Proceedings of the 8th Annual Conference of the EuroMed Academy of Business Innovation, Entrepreneurship and Sustainable Value Chain in a Dynamic Environment, Verona, September 16-18, 2015 (ISBN: 978-9963-711-37-6).

**ASSESSMENT METHODS AND CRITERIA**

The learning objectives will be assessed through an oral examination. The students will have to demonstrate: a) to understand the context of public services in Italy, with a particular focus on public utilities; b) to be able to critically analyze and discuss the role of public and private actors in public service management, also with regard to real situations and case studies; c) to be able to apply the customer-centrality concept to public services in a managerial perspective.