

**VALORE P.A. - AVVISO DI SELEZIONE E RICERCA DI CORSI DI FORMAZIONE 2020****Progettazione di modelli di servizio, innovazione, analisi e revisione dei processi di lavoro per il miglioramento dei servizi all'utenza**

**Area Tematica oggetto dell'iniziativa formativa:** Progettazione di modelli di servizio, innovazione, analisi e revisione dei processi di lavoro per il miglioramento dei servizi all'utenza

**Livello:** 1

**Soggetto proponente:** MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business

**Durata corso:** 40 ore

**Direttore/Coordinatore didattico-scientifico:** prof. Tommaso Agasisti

**Descrizione del corso:**

Il corso contiene un percorso approfondito di sviluppo delle competenze nell'ambito della gestione per processi (cui sono dedicate tre intere giornate) corredato di due focus sulle tecniche di analisi dei fabbisogni dell'Ente e dell'utenza e sui principi e gli strumenti del design thinking.

**Obiettivi formativi del corso:**

Il corso, erogato devolvendo con una consistente porzione di tempo all'esercitazione in aula, ha l'obiettivo di fornire e consolidare le conoscenze e competenze necessarie all'applicazione della gestione per processi, nell'ambito dell'erogazione di servizio e dell'interfaccia con l'utenza. Oltre alle teorie e tecniche proprie della gestione per processi, il corso prevede focus approfonditi sul coinvolgimento interno al fine della valutazione dei fabbisogni dell'Ente e dell'utenza e sulle più recenti tecniche di service design e user interface.

**Indicatori di output:**

Al termine del corso i partecipanti:

- avranno acquisito conoscenza approfondita della gestione organizzativa per processi
- avranno acquisito competenze specifiche relative alla reingegnerizzazione dei processi
- sapranno applicare le tecniche di *design thinking* alle attività di interfaccia con l'utenza del proprio Ente
- sapranno valutare il fabbisogno del proprio Ente in coerenza con gli obiettivi rispetto all'erogazione di servizi

**Indicatori di outcome:** Aumento del numero e della qualità di proposte migliorative dei processi di lavoro

## Programma del corso

### Prima giornata

#### **Innovazione di servizio**

Mattina (9-13)

- Il ruolo dell'innovazione di servizio nella PA.
- I principi della gestione dell'innovazione di servizio nella PA

Pomeriggio (14-18)

- Strumenti per l'innovazione di servizio: modelli e tools
- Esercitazione: Innovazione di un servizio della PA nell'ambito di un caso  
*Antonio Messeni Petruzzelli, Politecnico di Bari*

### Seconda giornata

#### **La comunicazione e l'analisi dell'utenza**

Mattina (9-13)

- PA 4.0: il ruolo del Management pubblico
- I canali di comunicazione all'utenza e la teoria della ricchezza dei media  
*Michele Benedetti, Politecnico di Milano*  
*Claudio Russo, Politecnico di Milano*

Pomeriggio (14-18)

- L'analisi dell'utenza a supporto delle scelte di digitalizzazione: i sondaggi, le ricerche di mercato e la definizione dei profili utenza
- Customer value chain e multicanalità nei servizi pubblici  
*Lucio Lamberti, Politecnico di Milano*

### Terza giornata

#### **Il design thinking e il service design**

Mattina (9-13)

- I principi di design thinking
- Il design thinking a supporto della progettazione dei servizi pubblici  
*Luca Gastaldi, Politecnico di Milano*

Pomeriggio (14-18)

- Gli strumenti a supporto del design, realizzazione e miglioramento dei servizi digitali della PA
- Esercitazione: applicazione degli strumenti di co-design, secondo il modello co-design workshop di AgID  
*Giulia Marchio, Politecnico di Milano*

### Quarta giornata

#### **La gestione per processi**

Mattina (9-13)

- Il *business process reengineering*: diagnosi
- Il *business process reengineering*: ridisegno dei processi
- Il cambiamento organizzativo

Pomeriggio (14-18)

- Realizzare la riprogettazione di un processo: elaborazione e messa in opera del piano di azione.
- Esercitazione: *Parte II: reingegnerizzazione di un processo nell'ambito di un caso*  
*Barbara Scozzi, Politecnico di Bari*

## Quinta giornata

### ***L'analisi dei fabbisogni e le procedure di acquisto***

Mattina (9-13)

- L'analisi dei fabbisogni tramite il coinvolgimento attivo di dirigenti e funzionari durante l'esplicitazione dei bisogni e degli obiettivi
- I principali aspetti tecnologici dei sistemi informativi e le scelte architettoniche

*Andrea Buttol, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia*

Pomeriggio (14-18)

- Gli acquisti innovativi e le procedure di selezione del contraente previste dal codice degli appalti
- Il Partenariato Pubblico Privato: struttura e principali ambiti di utilizzo
- Il project financing a supporto dell'innovazione digitale

*Andrea Martino, Martino & Partners*