

**VALORE P.A. - AVVISO DI ACCREDITAMENTO DI CORSI DI FORMAZIONE 2018**

**Titolo del progetto da realizzare:** La intranet quale strumento per la gestione della comunicazione interna

**Direttore del corso ed esperto in gestione dei gruppi:** Tommaso Agasisti, Politecnico di Milano

**Macro area di attività:** Servizi di Comunicazione

**Livello:** 2B

**Descrizione del modello proposto per la strutturazione di un progetto atto all'introduzione di una intranet come sistema di gestione della comunicazione interna**

Costruire un sistema di comunicazione interna è un'importante necessità per tutte le organizzazioni, siano esse di natura pubblica o privata. La comunicazione interna dovrebbe essere concepita come elemento fondante della struttura organizzativa. Essa, infatti, si propone come espressione, veicolo e contesto per facilitare gli scambi all'interno del sistema e tra le parti interessate. Primo compito, dunque, della comunicazione interna è quello di fare da snodo di informazioni e dati ma anche di relazioni e rapporti fra i diversi soggetti interessati. In questo senso, la intranet è sicuramente lo strumento principe. Le intranet avanzate integrano strumenti di comunicazione e collaborazione e si fondono con altri sistemi informativi più o meno tradizionali per creare ambienti di lavoro che offrono all'organizzazione e alle persone che la compongono un supporto completo alle esigenze di operatività, servizi, comunicazione e gestione della conoscenza. Sia per le PA centrali sia per gli enti locali, la intranet diventa uno strumento fondamentale tramite il quale perseguire una maggiore efficacia nello svolgimento delle attività correnti del personale interno, anche nell'ottica di una maggiore soddisfazione del personale.

La presente proposta formativa si pone l'obiettivo di sviluppare un progetto per l'introduzione di una intranet quale sistema di gestione della comunicazione interna attraverso la metodologia dell'Action Learning. Il corso è rivolto ai funzionari di tutte le PA e ai dipendenti operativi nell'ambito dei sistemi informativi. I partecipanti acquisiranno le competenze necessarie a analizzare sistematicamente lo stato dell'arte all'interno dell'ente individuandone le esigenze e i margini di intervento, al fine di redigere un progetto praticabile per l'introduzione della intranet.

**Programma, fasi di lavoro e metodologia di lavoro per l'elaborazione del progetto**

- **Programma:**

1° giornata (lezione frontale)

Mattina (9.00 – 13.00) – L'innovazione nella PA: l'Agenda Digitale Europea, l'Agenda Digitale Italiana, il nuovo CAD e il Piano Triennale dell'Informatica nella PA

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Testimonianza: caso di introduzione della intranet nell'ambito di una riorganizzazione interna

2° giornata (lezione frontale)

Mattina (9.00 – 13.00) – Gli strumenti intranet oggi esistenti: l'analisi della letteratura e benchmarking delle Intranet utilizzate nel panorama industriale nazionale e di società multinazionali con una struttura organizzativa complessa e distribuita sul territorio.

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Le metodologie e gli strumenti per la rilevazione dei fabbisogni e

l'individuazione del livello di alfabetizzazione digitale dei dipendenti

### 3° giornata (lavoro/PW)

Mattina (9.00 – 13.00) – Prima fase: Ricognizione delle esigenze comunicative cui la intranet deve assolvere e individuazione del livello di alfabetizzazione digitale dei dipendenti

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Prima fase: Ricognizione delle esigenze comunicative cui la intranet deve assolvere e individuazione del livello di alfabetizzazione digitale dei dipendenti

### 4° giornata (lezione frontale)

Mattina (9.00 – 13.00) – La gestione per processi: i principi della gestione per processi e l'ICT a supporto della gestione per processi

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Strumenti per la mappatura dei processi: tools e nomenclatura (2h)

Esercitazione: applicazione della gestione per processi a un caso di studio (2h)

### 5° giornata (lavoro/PW)

Mattina (9.00 – 13.00) – Seconda fase: Mappatura dei processi AS IS

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Seconda fase: Mappatura dei processi AS IS

### 6° giornata (lezione frontale)

Mattina (9.00 – 13.00) – La gestione del cambiamento organizzativo: teorie, modelli e strumenti per la gestione del cambiamento

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Il cambiamento radicale: il processo di cambiamento radicale e l'approccio del business process reengineering

### 7° giornata (lavoro/PW)

Mattina (9.00 – 13.00) – Terza fase: Reingegnerizzazione dei processi di comunicazione finalizzati alla realizzazione della intranet

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Terza fase: Reingegnerizzazione dei processi di comunicazione finalizzati alla realizzazione della intranet

### 8° giornata (lezione frontale)

Mattina (9.00 – 13.00) – La gestione dei progetti: project management; ciclo di vita del progetto; metodi e strumenti per la pianificazione e il controllo di progetto

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Esercitazione: Le basi per la strutturazione di un piano esecutivo

### 9° giornata (lavoro/PW)

Mattina (9.00 – 13.00) – Quarta fase: lo scouting delle soluzioni tecnologiche

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Quinta fase: predisposizione del piano esecutivo di implementazione della intranet

## 10° giornata (lavoro/PW)

Mattina (9.00 – 13.00) – Quinta fase: predisposizione del piano esecutivo di implementazione della intranet

(2h dedicate alla condivisione e feedback, quando il progetto è a uno stadio sufficientemente avanzato)

Pomeriggio (14.00 – 18.00) – Quinta fase: predisposizione del piano esecutivo di implementazione della intranet

- **Fasi di lavoro:**

Il progetto si articola in tre fasi principali:

1. **Studio del contesto.** In questa prima fase i partecipanti acquisiranno le competenze necessarie per comprendere come l'innovazione digitale stia velocemente modificando la gestione dei processi della pubblica amministrazione, acquisendo le competenze necessarie a governare e non subire i cambiamenti imposti a livello normativo.
2. **Analisi dello stato dell'arte e individuazione dei fabbisogni informativi e tecnologici.** La seconda fase è dedicata all'analisi dell'ecosistema nel quale si andrà a sviluppare il progetto di innovazione. Nello specifico saranno analizzate in modo teorico e pratico le principali metodologie per rilevare lo stato attuale della propria organizzazione in termini di attori e processi coinvolti, fabbisogni informativi e tecnologici.
3. **Definizione di una road map degli interventi.** La terza fase sarà rivolta allo sviluppo di una strategia per l'efficace ed efficiente introduzione di nuove soluzioni atte a colmare i gap informativi e tecnologici individuati nella precedente fase. I discenti acquisiranno le competenze necessarie alla strutturazione e all'esecuzione del progetto di introduzione di una intranet quale nuovo strumento per la gestione della comunicazione interna.

- **Metodologia di lavoro per l'elaborazione del progetto:**

Il progetto utilizza la metodologia dell'*action learning*, un metodo di insegnamento-intervento che persegue contemporaneamente due obiettivi: il primo è la formazione attiva dei partecipanti su temi specifici; il secondo è lo sviluppo di strumenti nuovi utilizzabili dai partecipanti ma esportabili anche ad altre organizzazioni.

Come evidenziato nel programma, l'*action learning* prevede l'alternanza di due tipologie di attività: la formazione in aula; il lavoro guidato.

La formazione in aula viene svolta attraverso:

- **lezioni frontali** (tipicamente all'inizio delle giornate) in cui vengono forniti i contenuti necessari ad abilitare il lavoro dei partecipanti;
- **lavoro di gruppo** per effettuare la diagnosi dello stato dei sistemi, sviluppare e discutere sul modello integrato, applicare le linee guida.

Il lavoro applicativo è svolto dal partecipante sotto la guida dei docenti; inoltre i docenti favoriranno e incentiveranno la creazione di una rete tra i partecipanti al fine di condividere buone pratiche e problemi applicativi.

**Durata del corso:****10 giornate suddivise in:**

- N. 5 giornate di formazione in aula (lezione frontale)
- N. 5 giornate di lavoro/progettazione (project work)

**Ore di formazione erogate:****80 ore complessive suddivise in**

- N. 40 ore di formazione in aula (lezione frontale)
- N. 40 ore di lavoro/progettazione (project work)

**Corpo docente****Tommaso Agasisti**

Professore Associato presso il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano, dove insegna Teoria e organizzazione delle Amministrazioni Pubbliche. E' Condirettore della IPA, presso MIP Politecnico di Milano. Svolge attività di ricerca sul tema della contabilità e del controllo di gestione nelle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento al settore universitario. Inoltre, ha approfondito tematiche di ricerca sul tema delle policy, della valutazione, del finanziamento e della regolazione del settore scolastico e universitario.

**Michele Benedetti**

È Responsabile progetti di eGovernment per il Dipartimento di Ingegneria Gestionale del Politecnico di Milano. Nella sua attività conduce ricerche sull'analisi del ruolo dell'eGovernment nei processi di cambiamento della PA italiana, nell'individuazione di nuovi modelli organizzativi e gestionali per enti pubblici coinvolti in progetti di digitalizzazione dei processi, nella definizione di archetipi di eGovernment coerenti con le differenti condizioni di contesto in cui una PA si può trovare a dover operare, definendo di modelli di analisi, riprogettazione e gestione dei processi nella Pubblica Amministrazione Locale. Ha maturato un'esperienza più che decennale nella gestione di progetti complessi di innovazione e di problematiche connesse all'ICT e/o a progetti di revisione organizzativa con diversi Enti Pubblici. Dal 2009 è inoltre Responsabile della Ricerca dell'Osservatorio eGovernment della School of Management del Politecnico di Milano.

**Claudio Russo**

PhD in Ingegneria Gestionale presso il Politecnico di Milano, dove lavora da oltre 10 anni svolgendo ricerche legate ai processi organizzativi di ammodernamento delle Pubbliche Amministrazioni, con particolare focalizzazione al tema della Gestione Associata delle funzioni comunali e all'applicazione delle logiche di Riutilizzo del software e gestendo numerosi progetti di cambiamento organizzativo degli Enti Pubblici, con attenzione alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie. E' inoltre impegnato dal 2011 in attività didattica nell'ambito del corso di Sistemi Organizzativi presso la facoltà di Ingegneria dei Sistemi del Politecnico di Milano.