

VALORE P.A. - AVVISO DI SELEZIONE E RICERCA DI CORSI DI FORMAZIONE 2019

**Analisi e revisione dei processi di lavoro per massimizzare
la soddisfazione dell'utenza interna e esterna**

Area Tematica oggetto dell'iniziativa formativa: Capacità di revisione critica dei processi di lavoro e di modelli di servizio, sviluppando soluzioni adeguate rispetto alle diverse esigenze dell'utenza e delle finalità ultime del servizio del singolo Ente.

Livello: I

Soggetto proponente: MIP Politecnico di Milano Graduate School of Business

Durata corso: 40 ore

Direttore/Coordinatore didattico-scientifico: Prof. Tommaso Agasisti

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 teoria 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
- Acquisito competenze specifiche relative alla reingegnerizzazione dei processi
- Applicare le tecniche di *design thinking* alle attività di interfaccia con l'utenza del proprio Ente
- 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

Introduzione e obiettivi 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.

Programma del corso

Prima giornata

La gestione per processi I

Mattina (9-13)

- Che cosa intendere per 'processo', processo *versus* procedura, performance di un processo.
- I principi della gestione per processi e l'ICT a supporto della gestione per processi

Pomeriggio (14-18)

- Strumenti per la mappatura dei processi: tools e nomenclatura
- *Esercitazione*: Parte I: mappatura di un processo nell'ambito di un caso

Olimpio Brivio, Politecnico di Milano

Seconda giornata

La gestione per processi II

Mattina (9-13)

- Il *business process reengineering*: diagnosi
- Il *business process reengineering*: ridisegno dei processi
- Realizzare la riprogettazione di un processo: elaborazione e messa in opera del piano di azione.

Pomeriggio (14-18)

- *Esercitazione*: Parte II: reingegnerizzazione di un processo nell'ambito di un caso

Olimpio Brivio, Politecnico di Milano

Terza giornata

La gestione per processi III

Mattina (9-13)

- Cenni alla gestione del cambiamento organizzativo: teorie, modelli e strumenti
- Strumenti di digitalizzazione dei processi: il caso in uso nella Regione Veneto

Pomeriggio (14-18)

- *Testimonianza*: la riprogettazione e digitalizzazione di processi pubblici nella Regione Veneto
- *Testimonianza*: la gestione documentale nei processi amministrativi nel Comune di Padova

Luca Tangi, Politecnico di Milano

Antonino Mola, Regione Veneto

Valeria Pavone, Comune di Padova

Quarta giornata

Tecniche di analisi dei fabbisogni

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

Pomeriggio (14-18)

- *Esercitazione*: applicazione delle tecniche di valutazione a un caso di studio

Andrea Buttol, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Quinta giornata

Il design thinking a servizio della PA

Mattina (9-13)

- La teoria del service design e della user interface

Pomeriggio (14-18)

- Gli strumenti a supporto della progettazione, 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