



Università degli Studi di Cagliari  
DIPARTIMENTO DI SCIENZE  
ECONOMICHE E AZIENDALI



**Area tematica: Progettazione di modelli di servizio, innovazione, analisi e revisione dei processi di lavoro per il miglioramento dei servizi all'utenza**

**Corso II livello, tipo A**

**Titolo corso:**

**Analisi dei processi nella Pubblica amministrazione: strumenti e applicazioni pratiche**

**Obiettivi formativi del corso:**

Il corso si propone è fornire ai partecipanti un solido “*strumentario*”, basato sugli strumenti e sui metodi per l’analisi dei processi. A tal fine, saranno presentati ai partecipanti alcuni metodi a partire da quelli per la mappatura dei processi, la loro rappresentazione grafica e la reingegnerizzazione dei processi. Saranno affrontati anche alcuni strumenti per l’approfondimento delle aree critiche e l’individuazione delle inefficienze. Il corso tratterà anche delle implicazioni comportamentali e organizzative derivanti dall’applicazione dell’analisi di processo. Durante il corso saranno presentate alcune testimonianze di pubbliche amministrazioni che hanno utilizzato con successo alcuni strumenti di analisi di processo.

Tali obiettivi sono pienamente coerenti con l’obiettivo strategico di riferimento: “sviluppare modelli di servizio efficienti ed adeguati rispetto alle esigenze specifiche dell’utenza di riferimento”.

**Coordinatore**

Alessandro Spano, Professore Ordinario in Economia Aziendale presso l’Università degli Studi di Cagliari e titolare degli insegnamenti in Economia aziendale, di Public Management e Enterprise Resource Planning. Alessandro Spano dichiara di avere un’esperienza di oltre di vent’anni di didattica sui temi delle amministrazioni pubbliche

**Docenti**

Roberto Tonelli

Marco Ortu

## Sede del corso

Online

## Indicatori di output:

Gli indicatori di output sono i seguenti:

- N. di tecniche di analisi di processo analizzate durante le attività didattiche
- N. di proposte di applicazione delle tecniche di analisi di processo proposte dai partecipanti durante il corso, con particolare riferimento ai processi volti all'erogazione di servizi agli utenti esterni. Il coordinatore, i docenti e il tutor del corso raccoglieranno le varie proposte emerse durante le lezioni e favoriranno il loro sviluppo dal punto di vista metodologico.

## Indicatori di outcome:

In riferimento all'area tematica: *Progettazione di modelli di servizio, innovazione, analisi e revisione dei processi di lavoro per il miglioramento dei servizi all'utenza*, l'avviso non riporta un indicatore di outcome. Tenendo in considerazione la tipologia di tematica e quando indicato negli avvisi degli anni precedenti, l'indicatore di outcome potrebbe essere l'**Aumento del numero e della qualità di proposte migliorative dei processi di lavoro**.

In aggiunta, un ulteriore indicatore di outcome del corso, è il **livello di apprendimento** da parte dei partecipanti, delle tematiche trattate. A tal fine, saranno somministrati due questionari, uno all'inizio del corso, per misurare il livello di conoscenze in ingresso e uno al termine del corso, per verificare il livello di apprendimento al termine delle attività didattiche.

Ulteriori indicatori di outcome, rilevabili nel medio periodo che potranno essere utilizzati dalle amministrazioni di appartenenza dei partecipanti successivamente alla conclusione del corso e non a carico del corso stesso, sono il miglioramento del coordinamento interno tra le differenti unità organizzative aziendali e il miglioramento del livello di soddisfazione degli utenti. Pur trattandosi di indicatori i cui valori saranno rilevabili in tempi successivi alla conclusione del corso, si ritiene siano indicatori di particolare rilievo.

Sia gli indicatori di output che quelli di outcome sopra riportati sono pienamente coerenti con l'obiettivo strategico di tale ambito tematico, *Sviluppare modelli di servizio efficienti ed adeguati rispetto alle esigenze specifiche dell'utenza di riferimento*. La rilevazione del livello di raggiungimento di tale obiettivo strategico avverrà mediante l'esito del questionario di apprendimento (all'inizio e alla fine del corso) e mediante l'analisi delle proposte presentate dai partecipanti durante il corso e in occasione dei lavori di gruppo sviluppati.

## Descrizione corso:

L'analisi dei processi, il loro miglioramento e la re-ingegnerizzazione sono temi che da tempo interessano la pubblica amministrazione a tutti i livelli. Uno dei problemi principali, tuttavia, è rappresentato dall'utilizzo di metodologie che consentano il miglioramento continuo dei processi e, al tempo stesso, riducano lo sforzo necessario per la loro adozione continuativa.

Questo richiede un forte sostegno da parte dei vertici dell'amministrazione, sia politici che dirigenziali. Un altro aspetto critico che spesso frena l'introduzione in modo stabile di un approccio per processi è rappresentato da una limitata considerazione delle implicazioni comportamentali e organizzative che un tale approccio può generare. Inoltre, occorre essere in grado di comprendere e comunicare adeguatamente i benefici da esso derivanti

Il corso affronta tali criticità, non limitandosi a presentare ai partecipanti strumenti di analisi di processo, come sopra descritti, ma fornendo loro anche esempi pratici della loro applicazione. Inoltre, saranno favorite l'interazione tra i discenti, mediante lo scambio di pratiche e di esperienze provenienti da amministrazioni differenti, al fine di stimolare la ricerca attiva di soluzioni pratiche da introdurre nelle amministrazioni di provenienza. Oltre all'analisi degli strumenti sopra descritti, le lezioni e le testimonianze porranno in evidenza i principali problemi che possono frenare o rendere difficoltosa l'introduzione di un approccio basato sui processi nelle pubbliche amministrazioni.

Il corso seguirà un approccio teorico-pratico. Alla trattazione teorica dei vari argomenti saranno accompagnate esercitazioni pratiche volte al rafforzamento delle nozioni acquisite dai partecipanti e orientate alla loro diretta utilizzabilità, anche mediante il ricorso a casi aziendali. Al termine del corso tutti i partecipanti presenteranno, suddivisi in gruppi di lavoro, un caso di studio da loro elaborato con la supervisione del corpo docente.

La frequenza al corso potrà essere utilizzata dai partecipanti per presentare richiesta di riconoscimento di crediti universitari, nell'ambito di specifici corsi di studio e nel rispetto della normativa vigente.

I materiali didattici saranno messi a disposizione dei partecipanti tramite la condivisione di uno spazio virtuale. Mediante l'utilizzo di una piattaforma informatica che consente lo scambio e la partecipazione (tipo Microsoft Teams), sarà realizzata una Community alla quale potranno partecipare l'INPS, le Amministrazioni aderenti e i singoli partecipanti per poter approfondire gli argomenti trattati durante il corso, condividere esperienze e scambiare opinioni.

Ai partecipanti sarà fornito idoneo materiale per lo studio e l'approfondimento degli argomenti trattati. In modo particolare, ad ogni partecipante saranno forniti:

- accesso a una cartella virtuale contenente: programma, diapositive utilizzate dai docenti, eventuali esercitazioni, indicazioni bibliografiche, link a siti internet attinenti il corso, ulteriore materiale di approfondimento;
- accesso a una rete wireless per tutta la durata del corso (nel caso di corso in presenza).

### **Programma del corso:**

1. L'analisi dei processi
2. Dall'approccio per funzioni all'approccio per processi
3. L'analisi dei processi e la creazione di valore
4. I team per l'analisi dei processi
5. I processi e le responsabilità
6. La mappatura dei processi
7. Il miglioramento e la reingegnerizzazione dei processi

8. I principali strumenti per l'analisi dei processi
9. L'analisi dei processi e i sistemi di gestione della qualità
10. Le implicazioni comportamentali e organizzative dell'analisi dei processi
11. Casi pratici di utilizzo dei vari strumenti analizzati

**Durata del corso:**

7 giornate complessive, di cui 6 giornate da 6 ore ciascuna ed una giornata finale di presentazione dei lavori di gruppo da 4 ore, da prevedersi, orientativamente, nei mesi di marzo-luglio 2025.. Le date esatte di svolgimento saranno comunicate successivamente.

**Note**

La frequenza al corso potrà essere utilizzata dai partecipanti per presentare richiesta di riconoscimento di crediti universitari, nell'ambito di specifici corsi di studio e nel rispetto della normativa vigente.