



*Corso di formazione in **MODALITÀ TELEMATICA***

REINGEGNERIZZAZIONE DEI PROCESSI PER LA DEMATERIALIZZAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

CODICE ATTIVITÀ: 11AN20



16 luglio 2020 - 1° modulo

17 luglio 2020 - 2° modulo

LE RAGIONI

In questo periodo anche gli Atenei, come tutte le Pubbliche Amministrazioni, sono impegnati nella programmazione dell'organizzazione del lavoro e delle attività per quanto riguarda la gestione della Fase 3. Per quanto riguarda il sistema della formazione superiore e della ricerca, la recente nota del 4 maggio 2020 del Ministero del MIUR ha descritto le modalità attraverso le quali dovrà essere effettuata la programmazione delle attività facendo esplicito riferimento alla opportunità di “decomprimere l'accesso in presenza ai servizi amministrativi” e “potenziare i sistemi digitali e i processi di dematerializzazione dei procedimenti amministrativi”.

La digitalizzazione dei processi amministrativi non è come è noto la semplice informatizzazione dei servizi offerti. È necessaria una preliminare fase di analisi dei processi di erogazione dei servizi, al fine di razionalizzare i processi, eliminando tutte quelle criticità, di diversa natura, che caratterizzano l'erogazione del servizio nella situazione “as is”. Ciò per evitare il rischio che, paradossalmente, l'informatizzazione del processo di erogazione del servizio “amplifichi” le criticità e le disfunzioni del servizio. Giustamente Hammer, uno dei massimi esperti sul tema della reingegnerizzazione dei processi, ha intitolato uno dei più famosi lavori: *“Reengineering work: don't automate, obliterate”*. In modo saggiamente provocatorio, Hammer invita i responsabili delle organizzazioni a non commettere l'errore di automatizzare attività che non creano valore aggiunto e a porsi prima il problema della razionalizzazione dei processi e del miglioramento della soddisfazione degli utenti e poi quello della automazione.

Occorre inoltre valutare attentamente le opportunità di “digitalizzazione” dei servizi amministrativi al fine di poter identificare quali categorie di servizi che presentano una “immediata propensione” alla digitalizzazione e quali invece richiedono una preliminare azione di analisi delle criticità, una parziale riprogettazione dei processi di erogazione, una adeguata formazione degli operatori, prima di avviare la vera e propria digitalizzazione.

Il fondamentale ricorso all'attività formativa come strumento di accompagnamento del personale nel processo di trasformazione digitale dell'amministrazione e di diffusione della capacità di lavorare in modalità agile per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, richiede una riflessione sull'impatto della dematerializzazione del servizio sull'individuo in virtù dell'analisi che il ruolo dell'operatore viene ad assumere nel processo nell'erogazione del servizio per poter ipotizzare percorsi formativi di accompagnamento e sostegno ai cambiamenti.

Infine, è necessario limitare al massimo il rischio di stress correlato alle nuove modalità di lavoro, attraverso la promozione della capacità di imparare dall'emergenza e progettare il futuro del lavoro agile nei servizi per ridurre al minimo l'incidenza dei fattori di rischio psicosociali e stress lavoro correlato ai processi di erogazione dei servizi che possono essere digitalizzati.

Alla luce di tali professioni, l'intervento in oggetto si prefigge di fornire alle risorse delle Amministrazioni Centrali degli Atenei che operano nell'ambito degli uffici di staff alla Direzione Generale una serie di conoscenze e strumenti metodologici per:

- mappare i servizi amministrativi;
- valutare il “grado di propensione” verso la digitalizzazione delle diverse famiglie di servizi;
- rappresentare il processo di erogazione dei servizi, identificare le criticità, riprogettare il processo;
- analizzare il fabbisogno formativo degli operatori del processo sia per quanto riguarda il miglioramento della soddisfazione dell'utenza, sia per quanto riguarda la digitalizzazione dei servizi;
- identificare i possibili rischi di stress lavoro correlato ai processi di erogazione dei servizi che possono essere digitalizzati.

I DESTINATARI

Il Corso di formazione è rivolto al personale afferente all'Ufficio di Staff al DG, agli Uffici della Direzione Risorse Umane e ai Responsabili di attività di programmazione delle Risorse Umane.

I RELATORI

Guido CAPALDO, docente di Project Management nel Dipartimento di Ingegneria Industriale dell'Università di Napoli Federico II, Delegato del Rettore dell'Università di Napoli Federico II all'analisi dei processi organizzativi in funzione della riorganizzazione amministrativa dell'Ateneo, svolge attività di formazione per la Scuola Nazionale della Formazione per la quale è stato il Coordinatore Scientifico del progetto RFQ, una Rete per la Formazione di Qualità.

Franco BOCHICCHIO, docente di Didattica e Pedagogia speciale nel Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università di Genova, è Coordinatore del Corso di Laurea magistrale a ciclo unico in Scienze della Formazione Primaria. Già Direttore del Co.In.Fo. (1994-2019), ha dato vita e coordinato la prima rete nazionale dei referenti della formazione nelle Università italiane. È stato membro del Comitato scientifico del progetto RFQ, una Rete per la Formazione di Qualità.

Francesca GRASSI, Psicologa e psicoterapeuta. Dal 1999 svolge attività di formazione per il personale delle Università italiana privilegiando un approccio esperienziale e fenomenologico, incentrato a dare valore all'esperienza dei partecipanti e quanto accade nel "qui e ora" dell'incontro formativo. Al centro del suo intervento è la comunicazione in tutte le declinazioni interpersonali, proprie del contesto organizzativo universitario. Dal 2019 è Direttrice del Co.In.Fo.

IL PROGRAMMA

ASPETTI ORGANIZZATIVI, PROCEDURALI, METODOLOGICI

16 luglio 2020 - 1° modulo: 9.30-13.30

RELATORE: Prof. Guido CAPALDO

INTRODUZIONE ALLA GESTIONE DEI SERVIZI

- Tipologie e classificazione dei servizi
- La descrizione dei servizi
- Le dimensioni della qualità dei servizi

LA "READNESS" DEI SERVIZI VERSO LA DEMATERIALIZZAZIONE

- I criteri che influenzano le possibilità di dematerializzazione
- La valutazione della "propensione" di un servizio verso la materializzazione: una proposta metodologica

LA RIPROGETTAZIONE DEI PROCESSI PER FACILITARE LA DEMATERIALIZZAZIONE

- Il processo di erogazione del servizio: rappresentazione, analisi delle criticità, diagnosi
- La riprogettazione del processo ai fini dell'ottimizzazione dei flussi di attività del miglioramento delle performance del processo

ASPETTI INDIVIDUALI, FORMATIVI, PSICOLOGICI

17 luglio 2020 - 2° modulo (prima parte): 9.30-11.30

RELATRICE: Dott.ssa Francesca GRASSI

IL RISCHIO DI STRESS LAVORO CORRELATO ALLA DEMATERIALIZZAZIONE DEI SERVIZI

- Imparare dall'emergenza e progettare il futuro del lavoro agile nei servizi
- Le capacità di lavorare in modalità agile nei servizi
- I fattori di rischio psicosociali e stress lavoro correlato ai processi di erogazione dei servizi che possono essere digitalizzati

17 luglio 2020 - 2° modulo (seconda parte): 11.30-13.30

RELATORE: Prof. Franco BOCHICCHIO

LA RISORSA UMANA E LA DEMATERIALIZZAZIONE DEI SERVIZI

- Il ruolo dell'operatore di processo nell'erogazione del servizio
- L'impatto della dematerializzazione del servizio sull'individuo: percezioni, timori, motivazione, competenze
- Dematerializzazione e fabbisogno formativo dell'operatore di processo

LA METODOLOGIA DIDATTICA

L'azione formativa sarà condotta tramite webinar in diretta streaming.

La piattaforma utilizzata per l'erogazione del Corso di formazione sarà Microsoft Teams che può essere scaricato direttamente da: <https://teams.microsoft.com/downloads>

LA DURATA

Il Corso di formazione avrà una durata complessiva di **8 ore** di **formazione in modalità telematica**, secondo il seguente calendario:

- 16 luglio 2020 - 1° modulo: 9.30-13.30
- 17 luglio 2020 - 2° modulo: 9.30-13.30

IL REFERENTE ORGANIZZATIVO Co.In.Fo.

Mara MICIELI – Co.In.Fo.

Tel. 011/6702290-1; e-mail: mara.micieli@coinfo.net – iniziative@coinfo.net

LA QUOTA INDIVIDUALE DI PARTECIPAZIONE

La quota di partecipazione individuale al Corso di formazione in **modalità telematica**, (esente IVA ai sensi dell'art. 10, DPR 633/72), è fissata in € 500,00 per le Università consorziate e in € 600,00 per gli Enti non consorziati.

LE MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Il Corso di formazione sarà realizzato al raggiungimento minimo di 10 partecipanti.

Le iscrizioni dovranno essere perfezionate dagli interessati **entro il 6 luglio 2020**. Entro la stessa data la Segreteria del Co.In.Fo. comunicherà l'attivazione del Corso sul sito istituzionale del Consorzio.

Le richieste di iscrizione dovranno pervenire compilando la [scheda di iscrizione on-line](#). Si ricorda che è necessario inserire il codice attività presente nel frontespizio della locandina.

Per ragioni di carattere organizzativo non sono ammesse rinunce nei 7 giorni precedenti l'inizio del Corso di formazione. Sono invece sempre possibili eventuali sostituzioni.

IL VERSAMENTO DELLA QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Il versamento della quota di partecipazione dovrà pervenire al Consorzio entro 30 giorni dalla data di ricevimento fattura, che sarà emessa a conclusione del Corso di formazione.

La domanda di iscrizione impegna l'Università richiedente al pagamento della relativa/e quota/e. Si ricorda che il versamento della quota di partecipazione dovrà essere effettuato solo a ricevimento della fattura.

Co.In.Fo.

Segreteria Generale e sede c/o Università degli Studi di Torino

Via Verdi, 8 - 10124 Torino. Tel. 011/6702290-1 Fax: 011/8140483

E-mail: segreteria@coinfo.net - iniziative@coinfo.net - coinfo1@pec.it - Sito: www.coinfo.net