

Attività formativa Progetto Migliora Pavia

Percorso formativo rivolto ad un team di facilitatori per l'analisi e la semplificazione dei processi

12, 19, 24 settembre 2013, Sala Conferenze Palazzo del Broletto, Pavia

12 settembre, *TECNICHE E STRUMENTI DEL PROBLEM SOLVING ORGANIZZATIVO*

La sfida della Eccellenza nella Pubblica Amministrazione

- I modelli nazionali e internazionali di eccellenza nella Pubblica Amministrazione: ISO 9001:2008, Common Assessment Framework/EFQM ed altri
- I tre pilastri fondamentali della Strategia della Qualità nella Pubblica Amministrazione:
o Il cittadino al primo posto;
o Il miglioramento continuo dei processi;
o Il coinvolgimento del personale.

L'importanza del coinvolgimento del personale nel miglioramento continuo

- Le diverse tipologie di miglioramento
- L'organizzazione del miglioramento (gruppi di miglioramento, gruppi di studio, ecc.)
- Dal coinvolgimento alla co-progettazione del miglioramento

Gli strumenti del problem solving e l'approccio scientifico alla risoluzione dei problemi

- Il Ciclo PDCA
- Gli strumenti di base del "problem solving" e la loro applicazione
- Le fasi del percorso di miglioramento secondo l'approccio scientifico: inquadramento del problema, analisi delle priorità, ricerca delle cause, sperimentazione del miglioramento e verifica dei risultati.

Esercitazione strutturata in gruppi per l'inquadramento e l'analisi di un problema concreto

Lotta agli sprechi: l'analisi del valore dei processi

- Il significato di valore e di spreco
- La tecnica dell'analisi del valore
- Gli strumenti necessari (la Value Stream Map -mappa del flusso di valore)
- La formalizzazione delle proposte di miglioramento in termini di costi/benefici

L'approccio del miglioramento rapido dei processi

- Le caratteristiche e le specificità dell'approccio
- Gli strumenti del miglioramento rapido
- I benefici ottenibili
- La "settimana kaizen"
- Illustrazione di casi e dei benefici ottenuti

Obiettivi formativi

- Acquisire la conoscenza e la competenza degli strumenti del problem solving organizzativo, essenziali per affrontare e risolvere un problema in modo oggettivo e scientifico;
- Confrontarsi in merito agli strumenti tipici dell'analisi del valore e del miglioramento rapido dei processi;

Docente: Bruno Susio

19 settembre, LA SEMPLIFICAZIONE E LA RAZIONALIZZAZIONE DEI PROCESSI

Definizione di processo

- Processi, NOP e macro-processi
- La costruzione della mappa dei processi
- La matrice processi/funzioni
- La costruzione del gruppo di lavoro

L'analisi dei processi

- L'inquadramento dei processi
- La misurazione della qualità dei processi
- La rappresentazione dei processi

Le tecniche e gli strumenti di miglioramento e di reingegnerizzazione dei processi

- La check-list per il miglioramento dei processi
- L'approccio della reingegnerizzazione dei processi
- Illustrazione di casi e dei benefici ottenuti

I supporti per la gestione efficace del lavoro di gruppo

- La definizione dell'obiettivo
- La pianificazione temporale
- La gestione delle riunioni e la verbalizzazione

Esercitazione strutturata in gruppi per l'analisi e il miglioramento di un processo organizzativo

Esempi di risultati ottenuti da altre amministrazioni pubbliche.

Obiettivi formativi

- Acquisire la conoscenza di tecniche e strumenti per la rappresentazione e l'analisi dei processi organizzativi;
- Condividere approcci e strumenti per il miglioramento e la semplificazione dei processi organizzativi, con particolare attenzione anche al ruolo giocato dall'innovazione tecnologica.

Docente: Emanuele Barbagallo

24 settembre, LA GESTIONE EFFICACE DEI GRUPPI DI LAVORO

La nascita e la strutturazione del gruppo

- Origini e definizioni del gruppo primario
- Dal lavoro IN gruppo al lavoro DI gruppo
- Sinergia, senso di appartenenza, interdipendenza
- Le fasi di sviluppo e crescita del gruppo: la teoria "situazionale" di K. Blanchard
- Caratteristiche di un team di lavoro: efficacia ed efficienza, integrazione e differenziazione

Diversità e integrazione all'interno di un gruppo di lavoro (diversity management)

- Riconoscere e valorizzare le diversità all'interno del team
- Costruire il "noi" del gruppo: lavorare insieme sull'integrazione
- Dall'integrazione all'inclusione

La capacità di ascolto

- L'ascolto quale agente di cambiamento nella relazione
- Concetti fondamentali della comunicazione interpersonale
- Empatia e capacità comunicative
- L'ascolto attivo e il feed-back
-

L'auto-osservazione del comportamento di ascolto

- "Vedersi" nella comunicazione con gli altri
- Le emozioni che generiamo negli altri e in noi stessi quando comunichiamo: come leggerle
- Il linguaggio persuasivo

Lavoro in gruppi: elaborare proposte condivise per il miglioramento dell'attività all'interno di un gruppo

Obiettivi formativi

- Confrontarsi in merito agli approcci da utilizzare per gestire e coordinare un gruppo di lavoro efficace e trasversale
- Condividere le tecniche per la motivazione dei componenti di un gruppo di lavoro, la capacità di ascolto e di mediazione, supportando la crescita del gruppo e valorizzando i diversi contributi

Docente: Massimo Manenti