

PROGETTO PERCORSI

Webinar 1 - La logica dei processi nella costruzione ed erogazione dei percorsi d'istruzione per gli adulti



Strutture organizzative e logiche di processo



L'organizzazione di una struttura deve essere

illustrabile in modo semplice

- (utilizzo di schemi e grafici)

intellegibile: ogni collaboratore deve essere portato a conoscenza

- delle sue dipendenze funzionali
- delle sue mansioni e responsabilità
- dei motivi che hanno portato all'attribuzione di tali compiti

funzionale

- non attribuire gli stessi compiti e responsabilità a più persone
- tutte le attività aziendali devono risultare “coperte” e distribuite fra il personale

Formalizzazione

Vuol dire ridurre la variabilità dei comportamenti definendo:

- “CHI”:
 - *quali sono gli organi in cui si articola la struttura aziendale*
- “CHE COSA”
 - *quali sono i compiti che ciascun organo è tenuto a svolgere*
- “COME”
 - *modalità di effettuazione dei compiti*

La struttura organizzativa

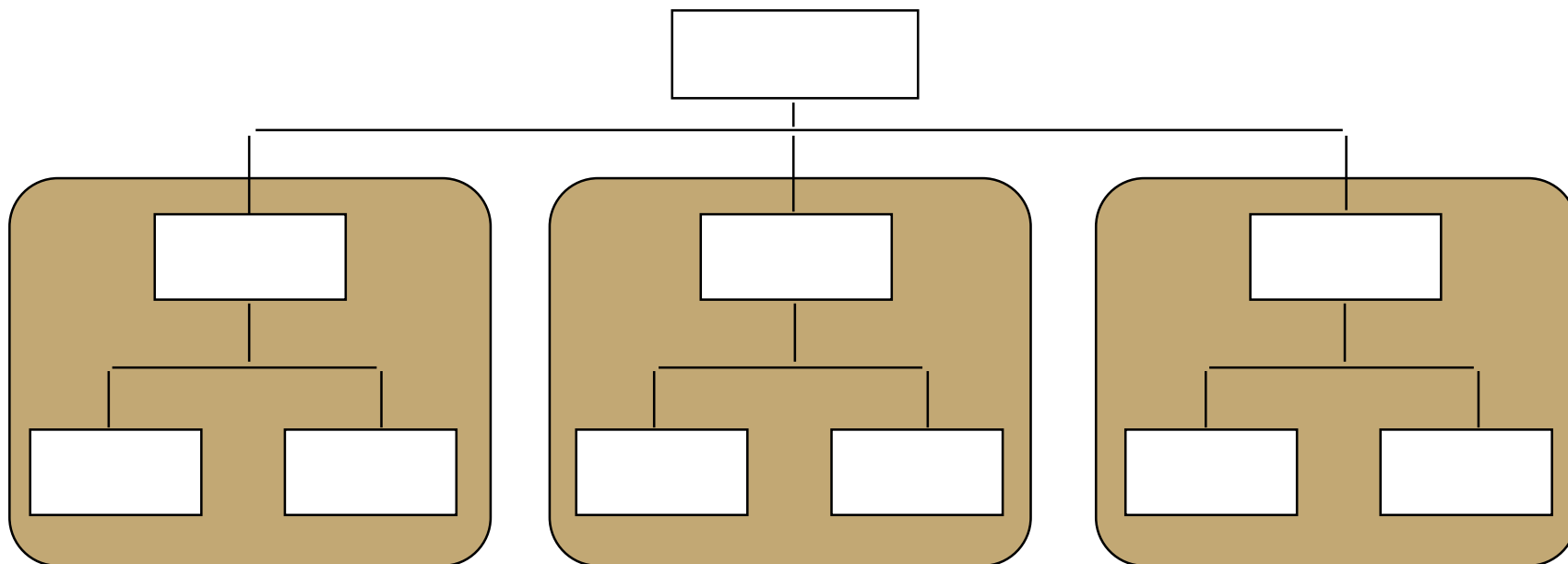
La struttura organizzativa definisce l'“ossatura” dell'impresa/ente/istituzione in termini di organi, compiti e relazioni

Definire una struttura organizzativa significa fondamentalmente stabilire:

- come dividere i compiti tra i vari soggetti
- come coordinare i loro sforzi per raggiungere gli obiettivi

Rappresentazioni delle strutture organizzative: L'approccio per funzioni

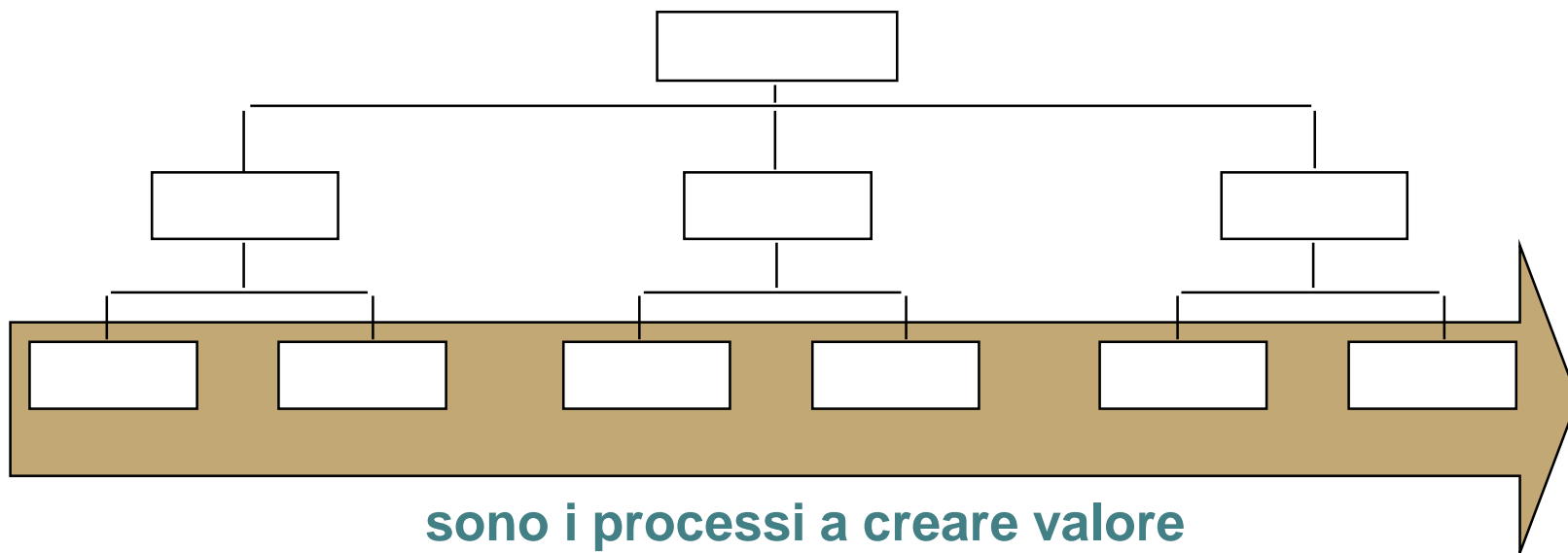
TRADIZIONALMENTE LE “GESTIONI” E I “MIGLIORAMENTI” SONO STATI IMPOSTATI “PER FUNZIONI”



Rappresentazioni delle strutture organizzative:

L'approccio per processi

MA... L'ORGANIZZAZIONE GENERA VALORE ATTRAVERSO I SUOI PROCESSI E NON MEDIANTE LE SUE FUNZIONI



sono i processi a creare valore
sono i processi a incidere sulla soddisfazione del cliente/utenti

Rapporto tra funzioni e processi

La funzione è composta da attività della stessa natura, mentre il processo è formato da attività che, pur di natura diversa, sono finalizzate al raggiungimento di un obiettivo comune, cioè lo stesso output.

Nello stesso processo possono essere coinvolte più funzioni.

Definizione di processo

Attività o serie di attività che trasforma, conferendo valore, determinati input in definiti output, per «clienti/utenti» esterni ed interni.

Un processo ha un punto di inizio e di fine, e comprende azioni che sono:

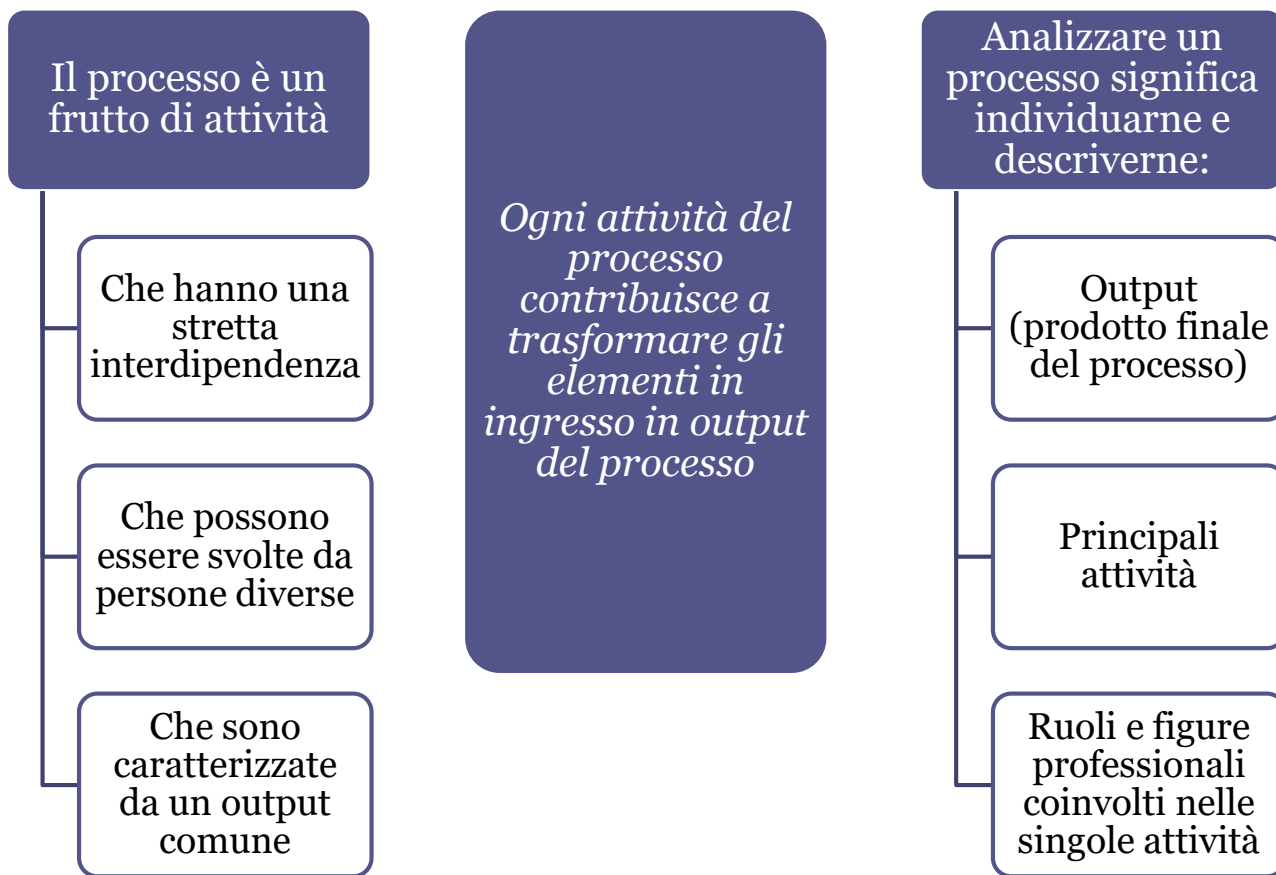
definite

ripetibili

prevedibili

misurabili

Organizzazione dei processi



Domande introduttive all'analisi di un processo

Perché si fa quel compito?

Dove viene svolto?

Quando e per quanto tempo?

Chi è coinvolto nell'esecuzione del compito?

Su chi agisce il compito all'interno dell'org.ne?

Su chi agisce il compito all'esterno dell'org.ne?

Quali risorse vengono utilizzate?

Di quali informazioni si ha bisogno?

Con quali modalità specifiche viene svolto il compito?

La logica dei processi

guida alla creazione del valore per il cliente/utente, in quanto la soddisfazione del cliente/utente ha origine direttamente dai processi e solo indirettamente dalle funzioni

la gestione per processi consente di identificare più facilmente le responsabilità

spinge a ricercare tutte le attività che non aggiungono valore al prodotto e ad eliminarle (sprechi nei processi)

orienta ad identificare il valore per il «cliente» interno

Gli elementi chiave di un processo

Output:

- Identificazione a partire dalle esigenze del «cliente» (utente, territorio, stakeholder.....) e dalle possibili modalità di soddisfazione

Prestazioni:

- Dimensioni di prestazione
- Indicatori e sistema di misura
- Valore attuale delle prestazioni

Input:

- Fattori fisici o informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio del processo

Fasi:

- Insiemi di attività e decisioni che, interagendo tra loro, consentono la realizzazione dell'output

Risorse:

- Insieme di capacità umane e tecnologiche necessarie per svolgere le attività e prendere le decisioni di un processo.
- Definizione dei ruoli e del potere decisionale dei diversi attori

Interdipendenze, legami logici e di precedenza tra le fasi, le attività e le decisioni

- Sequenziali: l'output di un'attività è input per una seconda attività
- Reciproche: l'output di ciascuna attività è necessario input per l'altra attività
- Generiche: attività non strettamente legate dal punto di vista logico, ma con legami quali ad es. la condivisione delle stesse risorse

Metodi di gestione:

- Logiche di base per coordinare le attività, prendere le decisioni e regolare l'avanzamento del processo

INPUT E OUTPUT

Input

- Informazioni e/o materiali che vengono usati e modificati dalle attività del processo.
- Tutto o parte viene: incorporato nell'output; trasformato dalle attività, consumato dalle attività

Output

- Possono essere dati, informazioni, materiali, servizi o altri prodotti generati dalle attività del processo
- Se una attività non genera output, significa che non ha valore aggiunto: può essere eliminata

La mappatura dei processi

Strumento di
analisi
organizzativa e
gestionale

Cosa vuol dire

individuare i
processi
organizzativi e i
loro elementi
chiave

rappresentare il
funzionamento dei
processi attraverso
la costruzione di
modelli

Obiettivi

comprensione,
analisi

comunicazione,
documentazione

Processi primari e di supporto

Processi primari:

- creano direttamente valore riconosciuto dal cliente esterno; le loro performance impattano sul livello di soddisfazione del cliente/utente



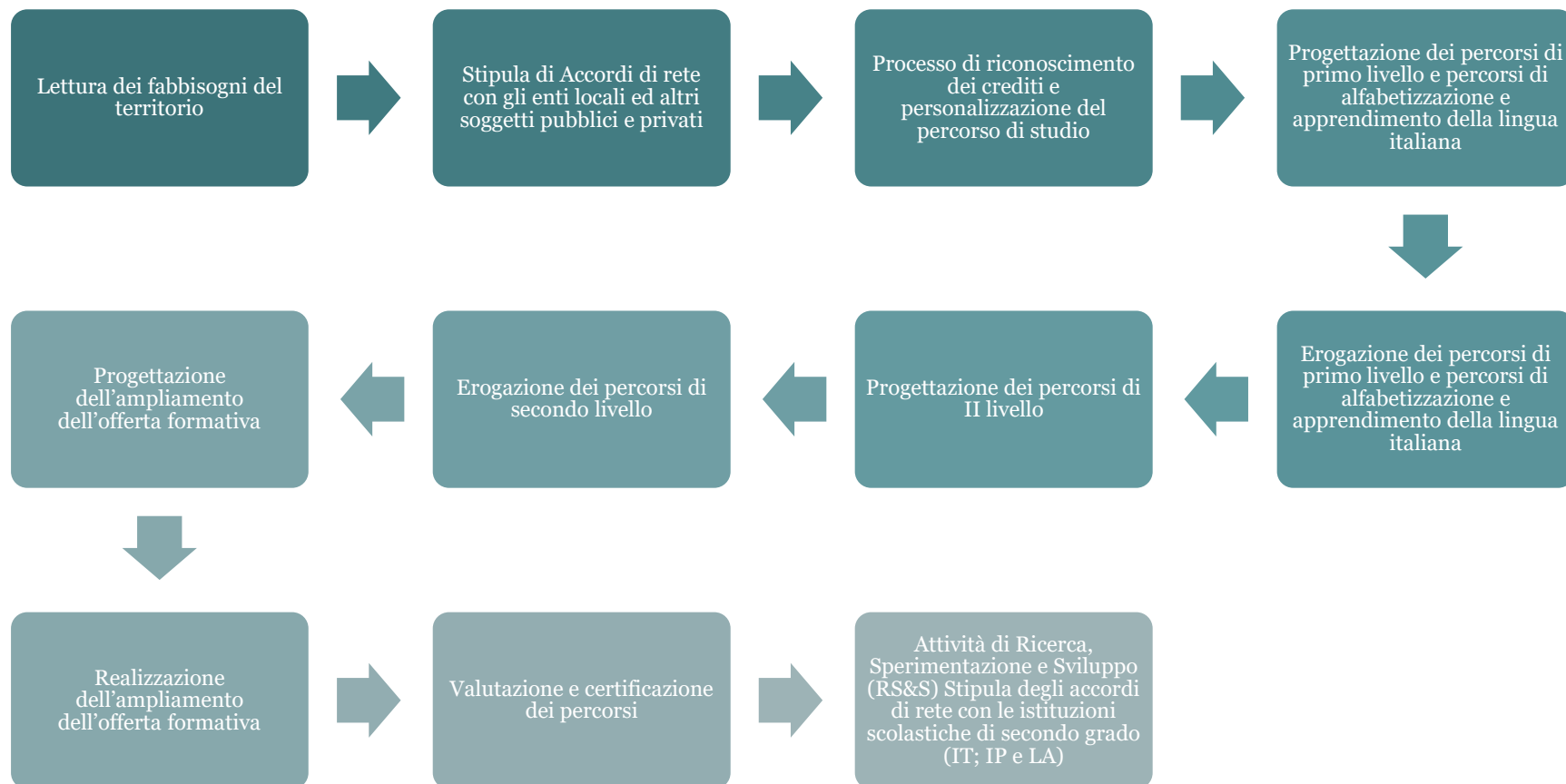
Processi di supporto:

- necessari alla gestione dei processi primari; hanno «clienti» interni

CPIA: un approccio per processi



Processi primari CPIA (esempio)



Processi primari -1



Processi primari – 2

Progettazione dei percorsi di primo livello e percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana

Output: progettazioni per UDA

- A cura dei CPIA

Erogazione dei percorsi di primo livello e percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana

Output: percorsi erogati

- A cura dei CPIA
Progettazione dei percorsi di secondo livello

Progettazione dei percorsi di secondo livello

Output: progettazioni per UDA

- Incardinati nelle istituzioni scolastiche secondarie di secondo grado

Erogazione dei percorsi di secondo livello

Output: percorsi erogati

- Incardinati nelle istituzioni scolastiche secondarie di secondo grado

Processi primari – 3

Progettazione dell'ampliamento dell'offerta formativa

Output: progettazioni
• Partner dell'accordo di rete

Erogazione dell'ampliamento dell'offerta formativa

Output: percorsi erogati
• Partner dell'accordo di rete

Processi primari – 4

Valutazione e
certificazione dei
percorsi

Output: certificati

- A cura dei CPIA e degli istituti secondari di II grado

Attività di Ricerca,
Sperimentazione e
Sviluppo (RS&S) in
materia di istruzione
degli adulti

Output: Studi e
Ricerche, Progetti

- A cura del CPIA

Processi di supporto CPIA (esempio)

Gestione dei servizi amministrativi

Direzione

Gestione delle risorse strumentali e tecnologiche

Monitoraggio dei CPIA

Attività di comunicazione, diffusione e promozione

La formalizzazione dei processi

Modelli dei processi

Procedure

Istruzioni operative

Modulistica