



CIRPA

Centro Interdipartimentale per la Ricerca in
Diritto, Economia e Management della Pubblica Amministrazione

PROGRAMMA

TITOLO: Innovare i processi nella PA - Il livello Tipo A

II LIVELLO TIPO A

60 ore / 10 CFU

AREA TEMATICA: Progettazione di modelli di servizio, innovazione, analisi e revisione dei processi di lavoro per il miglioramento dei servizi all'utenza - Qualità del servizio pubblico (secondo livello – A)

Articolazione didattica:

Didattica	Il contesto di riferimento: la PA come sistema complesso
	Principi della formazione-intervento: il modello T.R.E.E.
	Paradigmi del managerialismo pubblico: New Public Management, New Public Governance, New Public Service.
	L'evoluzione della PA italiana: profili normativi, organizzativi e gestionali.
	Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione
	Il Piano Organizzativo del lavoro Agile (POLA)
	Principi, strumenti e applicazioni di progettazione organizzativa nella PA: dalle funzioni ai processi;
	Principi, strumenti e applicazioni di progettazione organizzativa nella PA: mappatura e ridisegno del flusso di processo;
	Principi, strumenti e applicazioni di progettazione organizzativa nella PA: metodi e tecniche di mappatura dei processi organizzativi;
	Principi, strumenti e applicazioni di progettazione organizzativa nella PA: progettare ed implementare la gestione dei processi nelle PA.
	Il Business Process Reengineering (BPR): definizione, strumenti, tecnologie;
	Il Business Process Reengineering (BPR): applicazione nel settore della Pubblica Amministrazione.
	Job Design e Job Crafting
	Organizational network analysis: nuovi modelli per analizzare le organizzazioni
	Sentiment analysis e strumenti di rilevazione della customer satisfaction
	Strumenti e tecniche di Project Management: il metodo Waterfall e il metodo Agile.
	Il Lean Management.
	Problem solving e coding
	Il Codice di Amministrazione Digitale (CAD).
Servizi web erogati dalla PA	



	Pubblica Amministrazione e innovazione: Open Government, Cittadinanza digitale e servizi pubblici, Big Data e Open Data
	Nuove tecnologie e cloud
	E- government
	La trasformazione digitale: il piano triennale per l'informatica nella PA
Casi studio e testimonianze	Testimonianze di attori chiave della P.A.
Laboratorio (Formazione- Intervento)	Applicazione di modelli e strumenti appresi in aula: casi pratici
Team working guidati da tutor esperti	Realizzazione di un project work
Verifica dell'apprendimento	Discussione del project work con verifica delle conoscenze acquisite

Università degli Studi di Salerno, 08/09/2021