

**PROGRAMMA**

**Corso Valore PA: Innovare i processi nella PA**

**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:

<b>Didattica</b>	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.
	Principi, strumenti e applicazioni di progettazione organizzativa nella PA:
	- Dalle funzioni ai processi;
	- Mappatura e ridisegno del flusso di processo;
	- Metodi e tecniche di mappatura dei processi organizzativi;
	- Progettare e implementare la gestione dei processi nelle PA.
	Il Business Process Management e il Business Process Improvement.
	Il Business Process Reengineering (BPR):
	- Definizione, strumenti, tecnologie;
	- Applicazione nel settore della Pubblica Amministrazione.
	Il Lean Management.
	Il Codice di Amministrazione Digitale (CAD).
	Il Piano Triennale per l'informatica nella PA.
	Digital Process Management: definizioni ed obiettivi.
	La digitalizzazione della PA e il metamodello di amministrazione digitale.
Strumenti e tecniche di Project Management: il metodo Waterfall e il metodo Agile.	
Pubblica Amministrazione e innovazione:	

	- Open Government; - Cittadinanza digitale e servizi pubblici; - Big Data e Open Data.
<b>Casi studio e testimonianze</b>	Testimonianze di esperti
<b>Laboratorio (Formazione- Intervento)</b>	Applicazione di modelli e strumenti appresi in aula: casi pratici
<b>Team working guidati da tutor esperti</b>	Realizzazione di un project work
<b>Verifica dell'apprendimento</b>	Discussione dell'elaborato con verifica delle conoscenze acquisite

Università degli Studi di Salerno, 14/09/2023

Prof.ssa Paola Adinolfi  
Direttore CIRPA  
Università degli Studi di Salerno

