



Università degli Studi di Cagliari  
DIPARTIMENTO DISCIPLINE  
ECONOMICHE E AZIENDALI



**Area tematica: Capacità di revisione critica dei processi di lavoro e di modelli di servizio, sviluppando soluzioni adeguate rispetto alle diverse esigenze dell'utenza e delle finalità ultime del servizio del singolo Ente**

## **Corso II livello tipo A**

### **Titolo corso:**

**Analisi dei processi e Process Mining: nuove tecnologie per il miglioramento dei processi**

### **Obiettivi formativi del corso:**

Il corso ha due obiettivi prioritari. Il primo è fornire ai partecipanti un solido "strumentario", basato sui principali metodi per l'analisi dei processi. A tal fine, saranno presentati ai partecipanti i principali metodi per l'analisi dei processi, dalla loro rappresentazione grafica, a strumenti più avanzati come, ad esempio, il *Quality Function Deployment* e il *Failure Modes and Effect Analysis*.

Il secondo obiettivo è la conoscenza del *Process Mining*, metodologia emergente per l'analisi dei processi e strumento a supporto della loro revisione critica. Il *Process Mining* consente un più agevole monitoraggio dei processi, rende più semplice l'evidenziazione delle inefficienze e favorisce la ricerca di soluzioni. Il *Process Mining* sfrutta le caratteristiche dei sistemi informativi e i dati in essi contenuti per consentire un monitoraggio costante e automatico dei processi.

Tali obiettivi sono pienamente coerenti con l'obiettivo strategico di riferimento: "sviluppare modelli di servizio efficienti ed adeguati rispetto alle esigenze specifiche dell'utenza di riferimento".

### **Coordinatore**

Alessandro Spano, Professore Associato in Economia Aziendale presso l'Università degli Studi di Cagliari e titolare degli insegnamenti in Economia aziendale, di Public Management e Enterprise Resource Planning. Alessandro Spano dichiara di avere un'esperienza di oltre di vent'anni di didattica sui temi delle amministrazioni pubbliche

## Sede del corso

Cagliari

## Indicatori di output:

Per misurare il livello di apprendimento delle tematiche trattate, saranno somministrati due questionari, uno all'inizio del corso, per misurare il livello di conoscenze in ingresso e uno al termine del corso, per verificare il livello di apprendimento al termine delle attività didattiche.

Inoltre, ulteriori indicatori di output potranno consentire di misurare i risultati raggiunti:

- N. di tecniche di analisi di processo analizzate durante le attività didattiche
- N. di proposte di applicazione delle tecniche di analisi di processo proposte dai partecipanti durante il corso. Il coordinatore, i docenti e il tutor del corso raccoglieranno le varie proposte emerse durante le lezioni e favoriranno il loro sviluppo dal punto di vista metodologico.

## Descrizione corso:

L'analisi dei processi, il loro miglioramento e la re-ingegnerizzazione sono temi che da tempo interessano la pubblica amministrazione a tutti i livelli. Uno dei problemi principali, tuttavia, è rappresentato dall'utilizzo di metodologie che consentano il miglioramento continuo dei processi e, al tempo stesso, riducano lo sforzo necessario per la loro adozione continuativa. Spesso, infatti, l'analisi e la revisione critica dei processi è frutto di progetti ad hoc che, nel migliore dei casi, producono risultati di breve periodo, ma senza modificare l'approccio di fondo. La conseguenza principale è una limitata capacità delle pubbliche amministrazioni di adeguarsi alle mutate condizioni in cui operano e una ridotta capacità di soddisfare le nuove e crescenti esigenze dei cittadini.

Il corso agisce su questa criticità non limitandosi a presentare ai partecipanti strumenti di analisi di processo, come sopra descritti, ma introduce i partecipanti al *Process Mining*. Tale emergente ambito di studio e di analisi consente di "scoprire" e monitorare i processi che, effettivamente si svolgono all'interno delle aziende pubbliche. Grazie a tale metodologia è possibile migliorare processi *reali* (non ipotetici), utilizzando le informazioni già contenute all'interno dei sistemi informativi aziendali, grazie alle "tracce informatiche" lasciate in tali sistemi dalle singole attività che compongono i processi.

Grazie ad un accordo stipulato dal Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali con la società *Celonis*, leader mondiale del Process Mining, i partecipanti avranno la possibilità di sperimentare di persona in un laboratorio informatico, l'utilizzo di uno dei software più avanzati di Process Mining. Il software consente il suo pieno utilizzo in modo semplice e intuitivo, anche senza approfondite conoscenze di tipo informatico.

Il corso seguirà un approccio teorico-pratico. Alla trattazione teorica dei vari argomenti saranno accompagnate esercitazioni pratiche volte al rafforzamento delle nozioni acquisite

dai partecipanti e orientate alla loro diretta utilizzabilità, anche mediante il ricorso a casi aziendali. Al termine del corso tutti i partecipanti presenteranno, suddivisi in gruppi di lavoro, un caso di studio da loro elaborato con la supervisione del corpo docente.

La frequenza al corso potrà essere utilizzata dai partecipanti per presentare richiesta di riconoscimento di crediti universitari, nell'ambito di specifici corsi di studio e nel rispetto della normativa vigente.

I materiali didattici saranno messi a disposizione dei partecipanti tramite la condivisione di uno spazio virtuale.

Ai partecipanti sarà fornito idoneo materiale per lo studio e l'approfondimento degli argomenti trattati. In modo particolare, ad ogni partecipante saranno forniti:

- Cartella di lavoro (contenente: programma, diapositive utilizzate, esercitazioni);
- Dispense;
- Articoli;
- Ai partecipanti sarà fornito l'accesso a una cartella virtuale contenente il materiale di studio, indicazioni bibliografiche, link a siti internet attinenti il corso, ulteriore materiale di approfondimento.
- I partecipanti avranno accesso alla rete wireless dell'Ateneo di Cagliari per tutta la durata del corso.

### **Programma del corso:**

1. L'analisi dei processi
2. Dall'approccio per funzioni all'approccio per processi
3. L'analisi dei processi e la creazione di valore
4. I processi e le responsabilità all'interno delle aziende pubbliche
5. Il miglioramento e la reingegnerizzazione dei processi
6. I principali strumenti per l'analisi dei processi: dalla rappresentazione grafica al Quality Function Deployment
7. Il Process Mining: caratteristiche e finalità
8. Casi pratici di utilizzo dei vari strumenti analizzati

### **Durata del corso:**

7 giornate complessive, di cui 6 giornate da 6 ore ciascuna scadenzate preferibilmente il venerdì ed una giornata finale di presentazione dei lavori di gruppo da 4 ore, da prevedersi nei mesi di marzo-luglio 2020

### **Note**

La frequenza al corso potrà essere utilizzata dai partecipanti per presentare richiesta di riconoscimento di crediti universitari, nell'ambito di specifici corsi di studio e nel rispetto della normativa vigente.

I materiali didattici saranno messi a disposizione dei partecipanti tramite la condivisione di uno spazio virtuale.