

“Fare meglio per fare di più”  
Gruppo di lavoro su Esperienze di semplificazione  
Linee Guida

**Michela Arnaboldi e Antonio Marcato**  
XII CONVEGNO ANNUALE CODAU - SORRENTO 25-27 SETTEMBRE 2014

# Semplificazione: punti di discussione

---

- ▶ L'obiettivo del gruppo è discutere e confrontare iniziative di semplificazione
- ▶ Al fine di facilitare il confronto si introducono alcuni elementi trasversali di riflessione:
  - ▶ Unità di analisi: cosa semplifichiamo?
  - ▶ Confini: dove semplifichiamo?
  - ▶ Stakeholders: per chi semplifichiamo?
  - ▶ Prestazioni e rischi: cosa ottengo e cosa perdo?

# Unità di analisi: cosa semplificare

---

- ▶ Il punto di partenza nella semplificazione è definire bene l'unità di analisi:
- ▶ Anche se il punto di partenza è un oggetto (e.g. Libretto Elettronico) la semplificazione implica sempre una revisione di processo.
- ▶ I processi oggetto di semplificazione possono essere raggruppati in due categorie:
  - ▶ Processi che erogano servizi, ad esempio immatricolazioni
  - ▶ Processi di controllo, ad esempio Ciclo e Piano della Performance

# Confini: dove semplificare

---

- ▶ I confini della semplificazione sono importanti:
  - ▶ Confini dell'analisi:
    - ▶ Semplificazione «monca», causata dal focus solo su parte del processo rilevante
    - ▶ Progetti infiniti, causati da ampliamento dei confini
  - ▶ Confini organizzativi:
    - ▶ Necessario individuare sin dall'inizio le unità organizzative interne coinvolte nel processo
    - ▶ Importante identificare le organizzazioni esterne direttamente o indirettamente toccate

# Stakeholder: per chi semplificare

---

- ▶ L'analisi degli stakeholder è importante per verificare la coerenza degli obiettivi e rischi della semplificazione:

Tipologia di oggetto	Stakeholder primari	Stakeholder secondari
Servizi	«Clienti» del servizio (e.g. Studenti nel caso di Pavia)	Attori coinvolti nell'erogazione (e.g. docenti, personale segreteria)
Controlli	Destinatario delle informazioni (e.g. ANVUR)	Attori coinvolti nella fornitura di dati
		
	Prestazioni di risultato (Correttezza, tempestività)	Prestazioni di processo (tempi, costi)

# Prestazioni e rischi

- ▶ Importante simulare i risultati prestazionali attesi (riferimento a stakeholder)

Tipologia di oggetto	Stakeholder primari	Stakeholder secondari
Servizi	Risultato per «cliente» (riduzione tempi attesa, correttezza informazioni)	Risultato a livello di processo interno (costi, affidabilità, benessere personale)
Controlli	Rispondenza obiettivi del controllo (e.g. trasparenza)	Risultato a livello di processo interno (costi, affidabilità, benessere personale)

- ▶ Importante simulare i costi e rischi dell'implementazione

Tipologia di oggetto	Costi	Rischi
Servizi	Investimento iniziale Costi addizionali	Perdita informazioni, controlli Sovraccarico
Controlli	Costi affondati	Reputazionale Comportamenti opportunistici

# Le esperienze

---

- ▶ **L'output che trascina il processo**
  - ▶ Università degli Studi di Torino (Il libretto/Diario elettronico del medico in formazione specialistica)
- ▶ **Lo stakeholder al centro**
  - ▶ Università degli Studi di Pavia (La gestione delle relazioni con gli studenti mediante strumenti ICT)
  - ▶ Università Ca' Foscari di Venezia (Carta di credito virtuale nella gestione degli incarichi di missione)
- ▶ **Il processo al centro**
  - ▶ Università degli Studi dell'Insubria (L'eliminazione della sottoscrizione cartacea dalla domanda di immatricolazione)
  - ▶ Politecnico di Milano (Dematerializzazione processi amministrativi)
  - ▶ Università degli Studi di Genova (Telecontrollo delle centrali termiche)

# Conclusioni

---

- ▶ Considerare sempre la semplificazione come un processo organizzativo
- ▶ Nel realizzare iniziative di semplificazione è necessaria un'attenzione nella fase di progettazione per i seguenti aspetti:
  - ▶ Unità di analisi
  - ▶ Confini
  - ▶ Stakeholders
  - ▶ Prestazioni e rischi
- ▶ Definire degli SLA (Service Level Agreement)