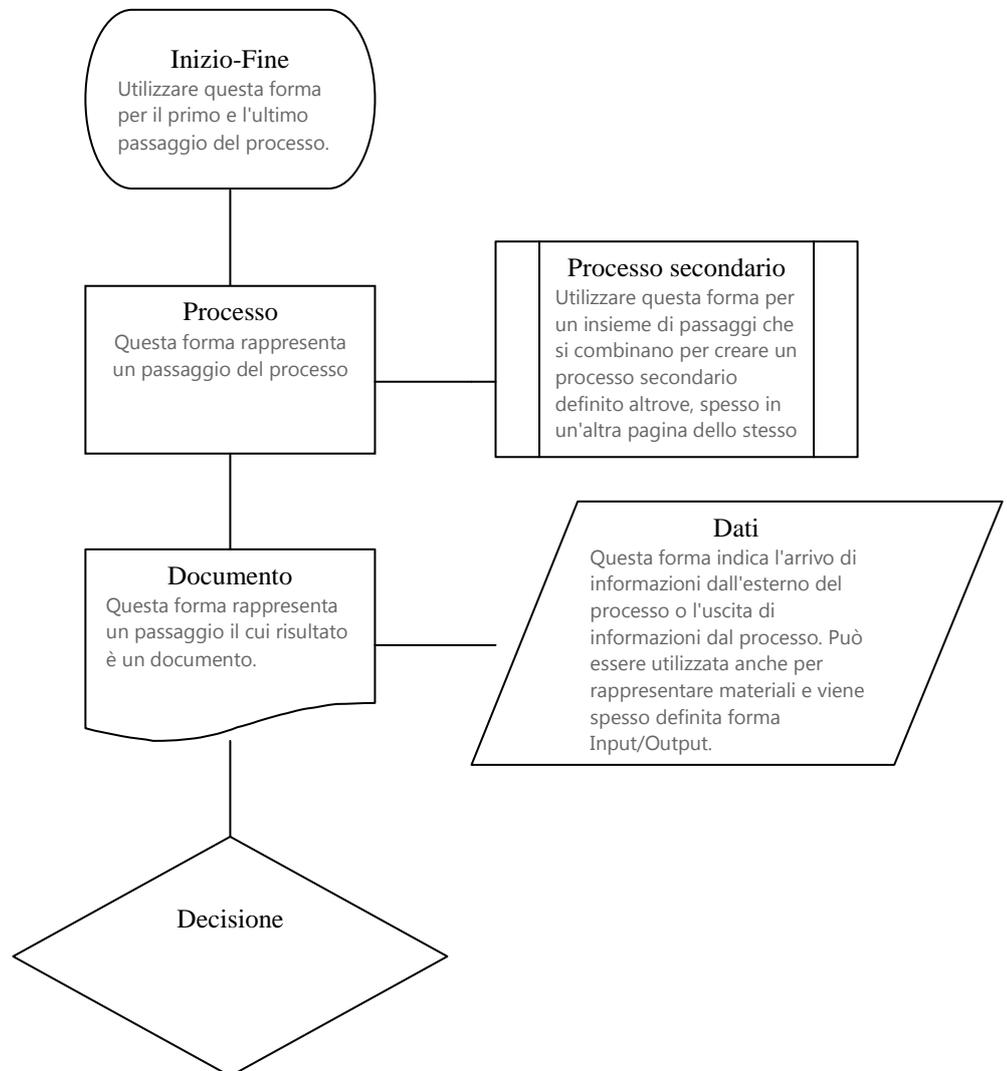


FLOW CHART



Dobbiamo essere in grado non solo di rappresentare i processi ma anche di utilizzare i diagrammi di flusso per migliorarli di continuo.

Per migliorare i flussi esistono 13 tecniche ben definite, vediamo come applicarle:

- **eliminare o ridurre al minimo le attività prive di valore aggiunto.** Troppo spesso, infatti, moltissime attività che fanno capo ai nostri processi vengono svolte solo a vantaggio di qualcuno interno all'organizzazione ma non portano alcun valore aggiunto all'ente ed all'utente. Se alla domanda "perchè fate questo?" qualcuno vi risponde "perché abbiamo sempre fatto così", insospettitevi, è molto probabile che quella sia un'attività priva di valore aggiunto
- per ogni punto decisionale **sviluppare e applicare dei riferimenti chiari** che specifichino bene le condizioni necessarie per passarlo. Queste condizioni dovranno, tendenzialmente, essere misurabili

- **spostare i punti di controllo il più a monte possibile.** Uno dei principi cardine della qualità è quello di cercare di evitare gli errori e le conseguenti rilavorazioni. Le ispezioni vanno spostate quanto più possibile a ridosso dei punti critici del processo, dove è probabile che capitino più spesso degli errori
- una volta identificati i punti dove si verificano più facilmente gli **errori** nel nostro processo, **cercare di ridurre la possibilità che essi si verifichino**
- **valutare gli input** e assicurarsi che siano adatti allo svolgimento del processo.
Il principio americano "garbage in, garbage out" è più che mai valido nella costruzione dei processi. Se, infatti, buttiamo dentro informazioni di scarso valore e poco organizzate, avremo dei risultati di poco valore e poco organizzati.
studiare quanto tempo ci mette il processo per completare un intero ciclo e confrontarlo con il tempo richiesto solo per fare le singole azioni, sfrondate dei tempi di attesa.
Confrontando i due cicli avremo un'idea della percentuale di tempo che viene persa nel condurre un dato processo e che non rappresenta certo alcun valore aggiunto ma solo un costo
- se un processo è già molto congestionato di attività, prendere in considerazione l'idea di **spostare alcune di queste attività in un altro processo a monte.**
Ad esempio spostare un'attività ad altro ufficio, URP o altro.
- sviluppare un **processo in parallelo** accanto al principale per guadagnare tempo.
- **automatizzare il processo o alcuni step** del nostro processo, quando possibile
- **mappare i sottoprocessi.** Se noi provassimo a scomporre ogni processo principale in più processi secondari, potremmo riuscire a migliorarli ulteriormente.
All'inizio non ci sarà bisogno di scendere ad un grande livello di dettaglio ma, col passare del tempo, potremmo aver bisogno di migliorare ancora di più il nostro processo e questa è una strada sicuramente da tener presente
- **utilizzare il diagramma di flusso realizzato per formare coloro che lavorano sul processo.** Non avete idea di quante osservazioni utili potranno venire fuori per migliorarlo ulteriormente!
- cercate di ottenere dei **feedback** dal processo. Chiedere agli utenti, agli stakeholder e a tutti coloro che ci lavorano mediante sistemi di rilevazione della customer satisfaction
- utilizzate il diagramma di flusso come strumento per il **benchmarking**, chiedendo a chi ha un **processo migliore del vostro di confrontare i flussi** punto per punto

Si definisce **"benchmarking"** lo strumento che permette di confrontare la qualità dei beni, dei servizi o dei processi di un'organizzazione con quelli di altre organizzazioni leader nel medesimo settore, allo scopo di individuare opportunità di miglioramento sempre nuove e metodologie applicabili a quel tipo di realtà.