

Comunicazione interna e processo

Come disegnare il diagramma di flusso
con ZoomUp



Erika Leonardi

I processi chiave di tutte le organizzazioni hanno un comune denominatore: coinvolgono figure e funzioni diverse. Non possiamo, però, dare per scontato che soggetti differenti per competenze, metodo, linguaggio e obiettivi siano sempre in grado di comunicare tra loro. Ci vorrebbe una bacchetta magica! Oppure... una descrizione del processo che punti sia sul gruppo sia sul singolo, in modo da far convergere l'impegno di più persone verso un unico obiettivo: quello del processo.

Lo strumento perfetto per assolvere questo compito è il diagramma di flusso interfunzionale. Utilizzando il linguaggio grafico – rettangolo, rombo, freccia – il processo viene raccontato in una forma semplice, affidabile e di facile lettura.

Il metodo ZoomUp proposto nel testo aiuta a creare un ordine mentale che si traduce in una descrizione lineare e completa dei processi.

Protagonisti del racconto sono le persone coinvolte nel processo: tracciano i passaggi della comunicazione interna dando rilievo solo a ciò che è importante. E il diagramma di flusso diventa il cuore della procedura.

ZoomUp è dunque uno strumento fondamentale per descrivere i processi in atto, per progettarne di nuovi e, di conseguenza, per lavorare in modo più efficace e sereno. Impiegato da diversi anni in svariate organizzazioni, ha sempre dato risultati eccellenti, permettendo alle persone di vivere consapevolmente i processi in cui sono coinvolte.

Indice

GUIDA ALLA LETTURA

CAP 1 PARLIAMO DI PROCESSO

Perché è uno strumento di comunicazione interna operativa

1. L'organizzazione come sistema
2. I concetti base
3. La ragion d'essere
4. I protagonisti
5. La visione: comunicazione interna operativa

CAP 2 UTILIZZIAMO IL PROCESSO

Per scoprire dove è utile la sua applicazione

1. Il processo e il progetto
2. Il servizio come processo: l'interazione
3. La pianificazione aziendale

CAP 3 RILEVIAMO I PROCESSI

Per mettere a punto regole che aiutano a lavorare meglio

1. L'articolazione per processi
2. Scomposizione di un processo complesso
3. Altri processi (d. lgs. 231/2001)
4. La rappresentazione del sistema di processi

CAP 4 DESCRIVIAMO I PROCESSI

Per vivere i processi in modo sereno e produttivo

1. Dal fare a delineare il processo
2. La struttura del diagramma di flusso interfunzionale

CAP 5 ZOOM UP: DISEGNARE IL DIAGRAMMA DI FLUSSO

Per raccontare come lavora il gruppo di processo

1. Impostazione
2. Plan / 3. Do 4. Check 5. Act
6. Le istruzioni per la redazione del flusso

CAP 6 LA PROCEDURA: DOCUMENTIAMO IL PROCESSO

Per scrivere documenti in grado di comunicare

1. La procedura
2. L'istruzione
3. La modulistica
4. I suggerimenti di buona scrittura

CAP 7 CONCLUSIONI BIBLIOGRAFIA

L'AUTORE

www.erikaleonardi.it



Erika Leonardi, esperta di gestione dei servizi, svolge attività di consulenza e di formazione in organizzazioni private e pubbliche. Ha pubblicato: Guerini Next *Impresa & Jazz. Il lavoro di gruppo a tempo di swing* (2018), Egea *Scrivere per farsi capire* (2018) e *Manager della qualità* (2015); Franco Angeli: *Disegnare i processi* (2012); IlSole24Ore: *Gestione del servizio* (2009), *Azienda in Jazz* 2 ediz. (2008), *Capire la qualità* 2 ediz. (2007), *Servire Successo* (2003), *ISO 9000 Sistema Qualità e Certificazione* (1998), *Servizi di Qualità* (1997), *Un Mondo di Qualità* (1995). Con Sperling & Kupfer: *Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda* (2006); con UNI: *Un mondo di qualità... che cambia* (2006).