La dematerializzazione agile e accessibile – Alcuni esempi di Unibo

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

18 Giugno 2021

LA DEMATERIALIZZAZIONE DI ALCUNI PROCESSI HR

OBIETTIVO PRE COVID:

creare alcuni sistemi per dematerializzare

- l'invio e la gestione della modulistica del personale relativa a permessi, congedi, autorizzazioni, etc. (es. congedi pre e post parto, partecipazione a concorsi ed esami, congedo matrimoniale, donazione sangue, permessi per legge 104, etc…).
- La gestione della valutazione ai fini del personale;
- La presentazione di alcune istanze

LA DEMATERIALIZZAZIONE DI ALCUNI PROCESSI HR

OBIETTIVO PRE COVID:

1 – Obiettivo APOS-CESIA con tempi medio lunghi di realizzazione (24 mesi);

2 – Modulistica molto eterogenea con iter variamente complessi;

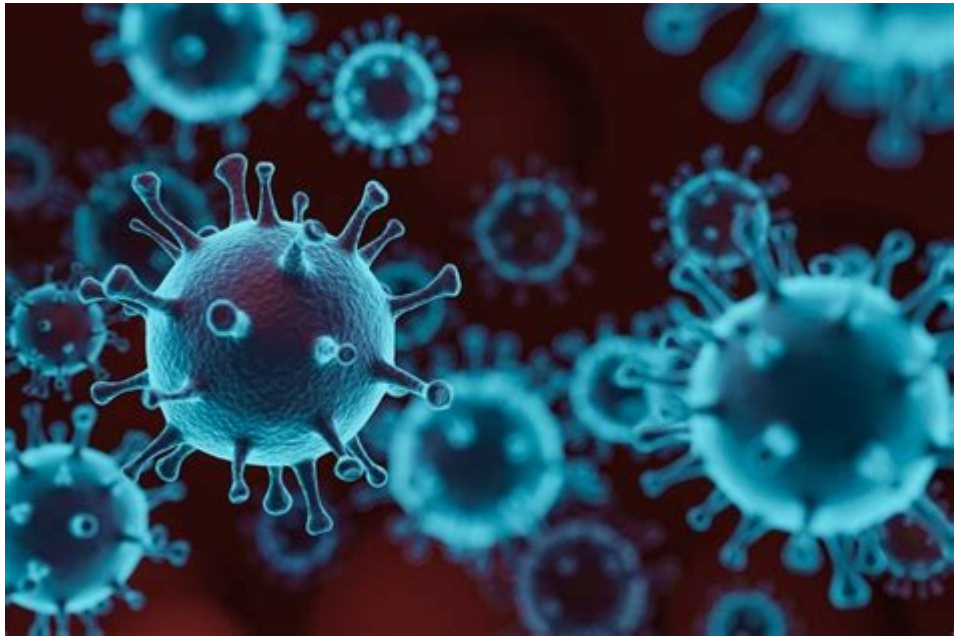
3 – Analisi dei flussi complessa e articolata. Necessità di semplificazione;

4 – Moduli contenenti dati personali anche sensibili e supersensibili (stato di salute, etc).

5 – necessità di integrazione con altri sistemi (sistemi di gestione del personale di Ateneo, protocollo, sistemi di rilevazione presenze, etc.).

6 – Necessità di creare strumenti accessibili.

ARRIVA IL COVID….



=

- La maggior parte dei dipendenti di Ateneo sono in LAE e non si recano fisicamente in ufficio.
- Il CESIA e APOS sono le 2 aree più fortemente sollecitate e affrontano carichi di lavoro incompatibili con attività di analisi e reingegnerizzazione di procedure.
- Tuttavia la necessità di avere, IMMEDIATAMENTE, uno strumento on line per gestire la modulistica del personale.
- Molte altre strutture di Ateneo hanno problemi simili: realizzare velocemente strumenti per gestire modulistica varia legata ad un flusso di approvazione.

In Ateneo ci sono moltissimi casi di modulistica dematerializzata ma sono stati sviluppati a cascata, previa reingegnerizzazione dei processi/procedure: **è un modo di operare incompatibile con l'emergenza COVID!**

PROCEDamus
PROCEDIMENTIAMMINISTRATIVIDELLEUNIVERSITA'DEGLISTUDI
progetto di formazione-intervento per le università e gli enti di ricerca

LA DEMATERIALIZZAZIONE DI ALCUNI PROCESSI HR

OBIETTIVO POST COVID:

1 – Obiettivo APOS-CESIA con tempi rapidissimi di realizzazione (max 3 mesi);

2 – Gli iter variamente complessi vanno ridotti e poche variabili;

3 – Analisi dei flussi sommaria

4 – Moduli contenenti dati personali anche sensibili e supersensibili (stato di salute, etc).

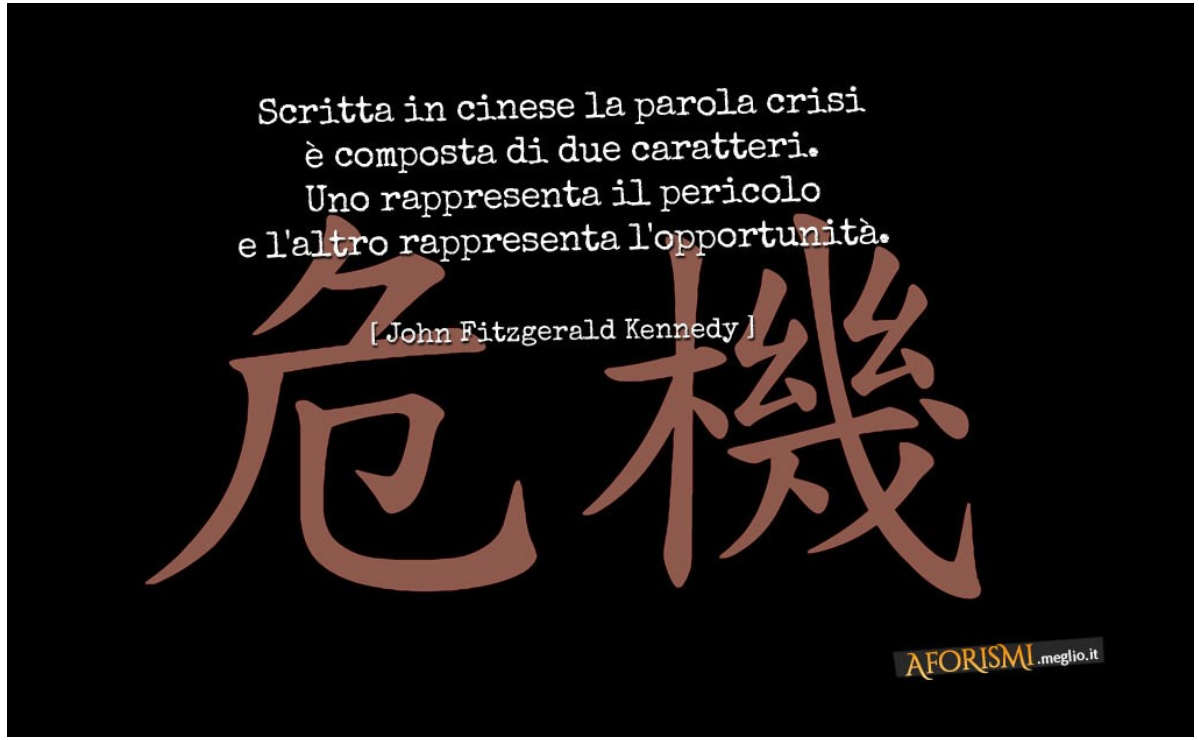
5 – ridurre al minimo la necessità di integrazione con altri sistemi.

6 – Necessità di creare strumenti accessibili, sicuri, usabili, …

7 – Creare strumenti scalabili: che non siano da buttare finita l'emergenza.

E' POSSIBILE???

LE GRANDI CRISI SONO ANCHE GRANDI OPPORTUNITA'?



Le Citazione molto bella ma sbagliata: il primo carattere indica effettivamente il pericolo ma il secondo non ha nulla a che fare con il concetto di opportunità; richiama i concetti di telaio, macchinario, punto cruciale (un ordito/punto cruciale pericoloso, difficile da affrontare).

LE GRANDI CRISI SONO ANCHE GRANDI OPPORTUNITA'?

Le Organizzazioni non entrano in crisi per mancanza di risorse ma per mancanza di organizzazione (J.M. Keynes)

LE CRISI POOSSONO ESSERE OPPORTUNITA' SE L'ORGANIZZAZIONE E' PREPARATA AD AFFRONTARLE

PRESUPPOSTI ORGANIZZATIVI:

1. STRATEGIE;
2. ASSETTI ORGANIZZATIVI;
3. OPERATIVITA' (CAPACITA' DI METTERE IN PRATICA)
4. INTEGRAZIONE;
5. COMMITMENT;
6. UN PO' DI PENSIERO LATERALE (non è obbligatorio ma aiuta);

PRESUPPOSTI ORGANIZZATIVI:

1 – STRATEGIE:

obiettivo strategico di mandato del Rettore:

INNOVAZIONE DI PROCESSI E SERVIZI: progettazione e realizzazione di servizi innovativi, basati su processi semplificati e completamente ridisegnati secondo una logica pienamente "digital first" e con una visione che pone al centro gli utenti finali.

PRESUPPOSTI ORGANIZZATIVI:

2 – ASSETTI ORGANIZZATIVI:

a) coordinamento centralizzato dell'innovazione di processi e servizi: CESIA (servizi informatici di Ateneo) + APOS (progettazione organizzativa; pianificazione del personale);
b) Innovazione di processi e servizi come processo diffuso: coordinato centralmente ma sviluppato anche localmente (es. dematerializzazione del ciclo passivo; FOL).

PRESUPPOSTI ORGANIZZATIVI:

3 – OPERATIVITA':

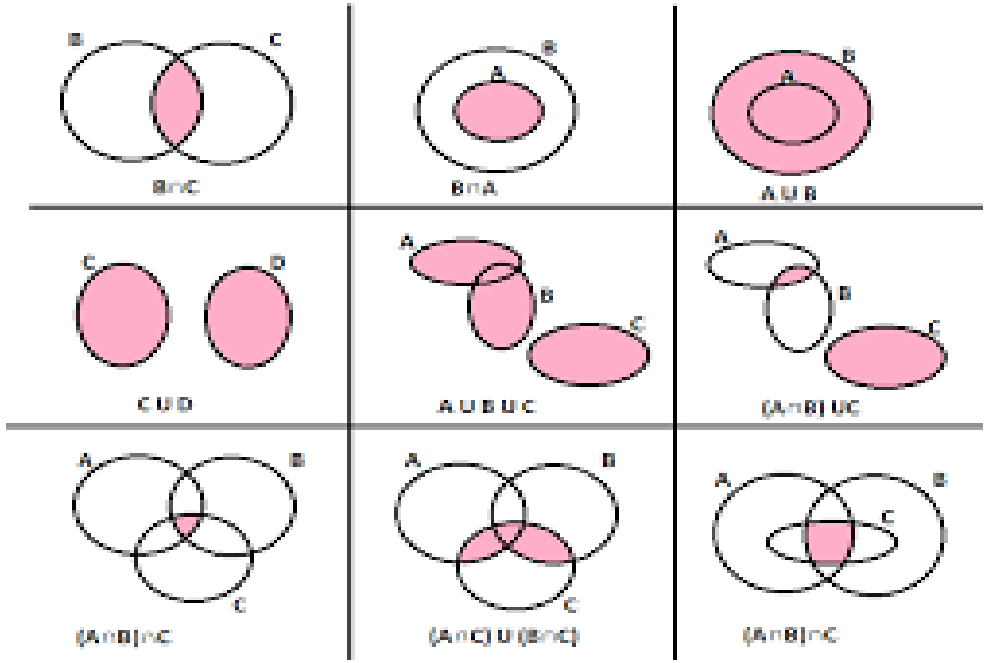
a) User centered design;
b) Progettazione agile;
c) Accessibilità «by design» del sistema portale di Ateneo e dei relativi servizi internet e intranet;
d) Privacy, tutela dei dati personali e sicurezza dell'informazione «by design»
e) Integrazione dei sistemi informativi di Ateneo a partire da DSA (directory service di Ateneo e identità digitale);
f) Formazione sia specialistica che diffusa

PRESUPPOSTI ORGANIZZATIVI:

4 – INTEGRAZIONE (le organizzazioni sono sistemi di coerenze):

Non trattiamo «monadi» (per Leibniz, sostanze puntiformi che hanno un'attività interna, ma non possono essere fisicamente influenzate da elementi esterni. In questo senso sono indipendenti).

Trattiamo sistemi complessi interdipendenti



Integrazione di saperi; tecnologie e sistemi; metodi di progettazione; etc…

PRESUPPOSTI ORGANIZZATIVI:

5 – COMMITMENT:

a) **Forte sostegno di governance; DG e dirigenza; obiettivi di performance allineati; obiettivi organizzativi e individuali coerenti; etc…**

b) **La contingenza ha aiutato a vincere molte resistenze** https://www.youtube.com/watch?v=YyTXiDDwEeE

PRESUPPOSTI ORGANIZZATIVI:

6 – UN PO’ DI PENSIERO LATERALE:

OVVERO: esiste un modo semplice per insegnare ad un bambino piccolo ad allacciarsi le scarpe? Oppure: come si scioglie il nodo gordiano?

OPERATIVITA' – come abbiamo fatto in concreto

Vincoli normativi.

Direttive e regolamenti europei

1. Regolamento eIDAS
2. Regolamento GDPR
3. Direttiva PSI

Leggi nazionali

1. Codice Amministrazione Digitale (CAD)
2. Legge sull'accessibilità
3. Decreto concretezza
4. Norme sulla trasparenza

Soft law

1. Piano di azione europeo sull'e-government
2. Piano triennale AgID (2019/2021)
4. Linee guida AgID su sicurezza dei sistemi….

Cambio di paradigma concettuale della progettazione dei servizi e dei sistemi

a) USER CENTERED DESIGN

b) PROGETTAZIONE AGILE

c) GRUPPI DI LAVORO TRASVERSALI E MULTIDISCIPLINARI;

d) TEMPI BREVI DI RILASCIO DELLE NUOVE PROCEDURE/PROCESSI

e) ELEMENTI «MINIMI» IRRINUNCIABILI (accessibilità, sicurezza, riservatezza, facilità d'uso, scalabilità, …).

USER CENTERED DESIGN

Reingegnerizzazione dei processi

È indispensabile progettare da zero nuovi processi

Le tecnologie dell'informazione non devono essere utilizzate per automatizzare processi esistenti ma come leva per eliminare il lavoro privo di valore

i "*Automating a mess yields an automated mess*"

Da processi a servizi

I processi reingegnerizzati non sono fini a se stessi ma hanno lo scopo di erogare servizi «digital first» e «once only»

Progettare i servizi per la trasformazione digitale non è una questione solo tecnica ma richiede la definizione e la condivisione di un metodo di lavoro per la risoluzione delle problematiche legate alla transizione:

- modifiche ai regolamenti
- revisione della ripartizione dei carichi di lavoro
- creazione di servizi di supporto
- gestione della resistenza al cambiamento

METODOLOGIE PER L'USER CENTERED DESIGN:

Per operare questo cambiamento servono metodologie nuove
La trasformazione digitale fa riferimento ad un gruppo di metodologie nate intorno al 2000

Fattori comuni:

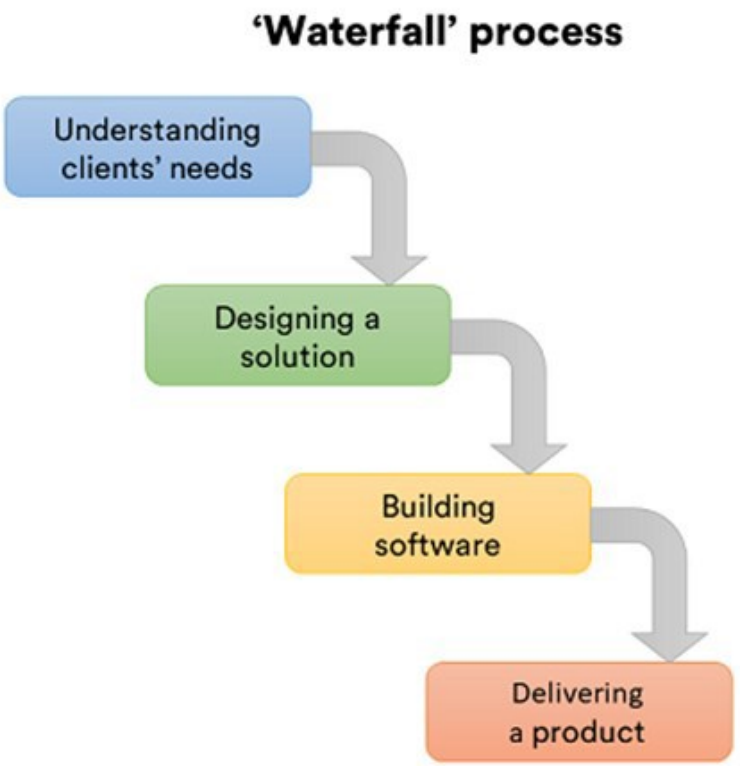
- Superamento dei modelli a cascata (waterfall)
- Attenzione sulla risposta al cambiamento piuttosto che alla pianificazione
- Utilizzo di modelli incrementali basati su prototipazione
- Orientamento all'utente
- Professionalizzazione delle persone

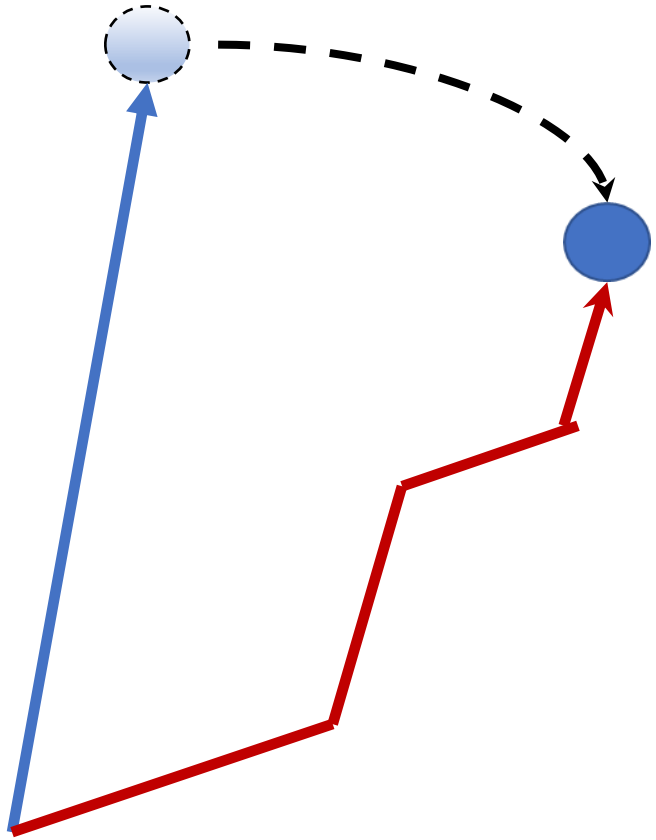
Filoni più importanti:

- Metodologie agili
- Design thinking

OPERATIVITA' – come abbiamo fatto in concreto

Da così…



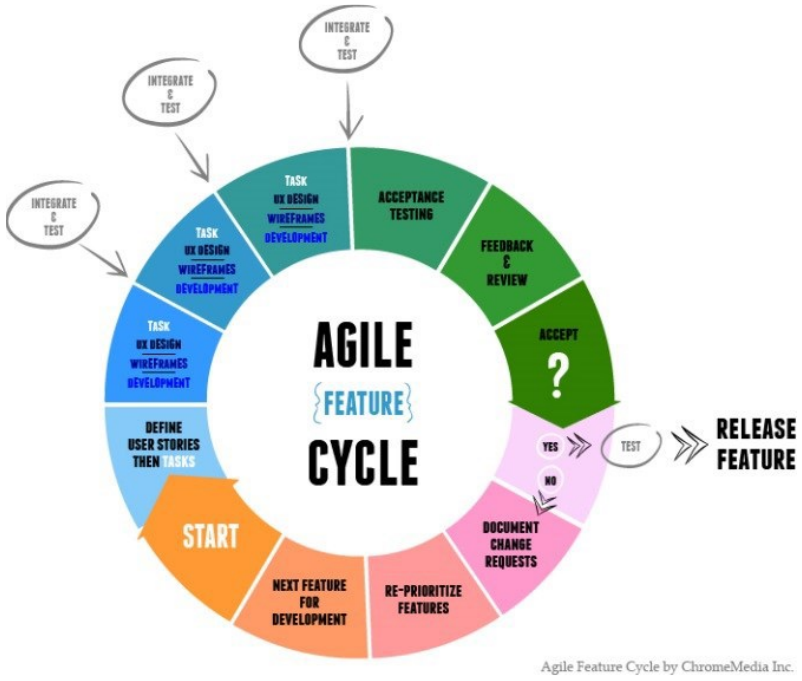


…a così

Metodologie «agile»

Insieme di metodi di sviluppo del software ed ei servizi

- Derivano dai principi del Manifesto for Agile Software Development (2001)
- Si contrappongono al modello a cascata e ad altri modelli di sviluppo tradizionali.
- Sono focalizzati sull'obiettivo di consegnare al cliente prodotti e servizi funzionanti e di qualità.
- Sono focalizzati sulla gestione del cambiamento piuttosto che sulla pianificazione
- Propongono un approccio di tipo iterativo e incrementale



In sostanza l'attenzione è rivolta:

- Gli individui e le interazioni più che i processi e gli strumenti
- Il prodotto funzionante più che la documentazione esaustiva
- La collaborazione col cliente più che la negoziazione dei contratti
- Rispondere al cambiamento più che seguire un piano

Ovvero, fermo restando il valore delle voci a destra, consideriamo più importanti le voci a sinistra.»

Design thinking

Cos'è

•Modello progettuale volto alla risoluzione di problemi complessi attraverso visione e gestione creative.

•Codificato dall'Università di Stanford intorno al 2000

•È centrato sulle persone e si basa sull'abilità di integrare capacità analitiche con attitudini creative.

Principi di fondo

•Creatività

•Prototipazione

•Contributo degli utenti (co-design)

SI E' CAPITO CHE NON PARLIAMO DI TEMI (SOLO) INFORMATICI???

Posto che non parliamo di temi (solo) tecnico informatici…. DETTAGLI PER TECNICI:

La maggior parte dei sistemi realizzati in questo modo (FOL; sistema di valutazione; istanze on line; etc…) è stato realizzato grazie a
"Formbuider": strumento open source che implementa dei moduli attraverso **JSON** (Java Script Object Notation).
Il meccanismo è questo: si realizza un **sito Web dedicato al servizio** che voglio creare, con qualsiasi linguaggio di programmazione orientato al WEB (nel nostro caso PHP e C-Sharp).
Il sito web **si appoggia a dei DB.** Nei DB, tramite Formbuilder **vado ad inserire i dati testuali JSON compresi i relativi metadati**. Questi dati sono interpretati graficamente per restituire il modulo, il suo contenuto e eventuali azioni (es. un flusso autorizzatorio).

ARRIVEDERCI E GRAZIE…

"La frase più pericolosa in assoluto è: Abbiamo sempre fatto così."

Grace Murray Hopper

Sh@rePro

Michele Toschi
michele.toschi@unibo.it