

Figura 1 Organico Magistrati sezione Civile e Penale

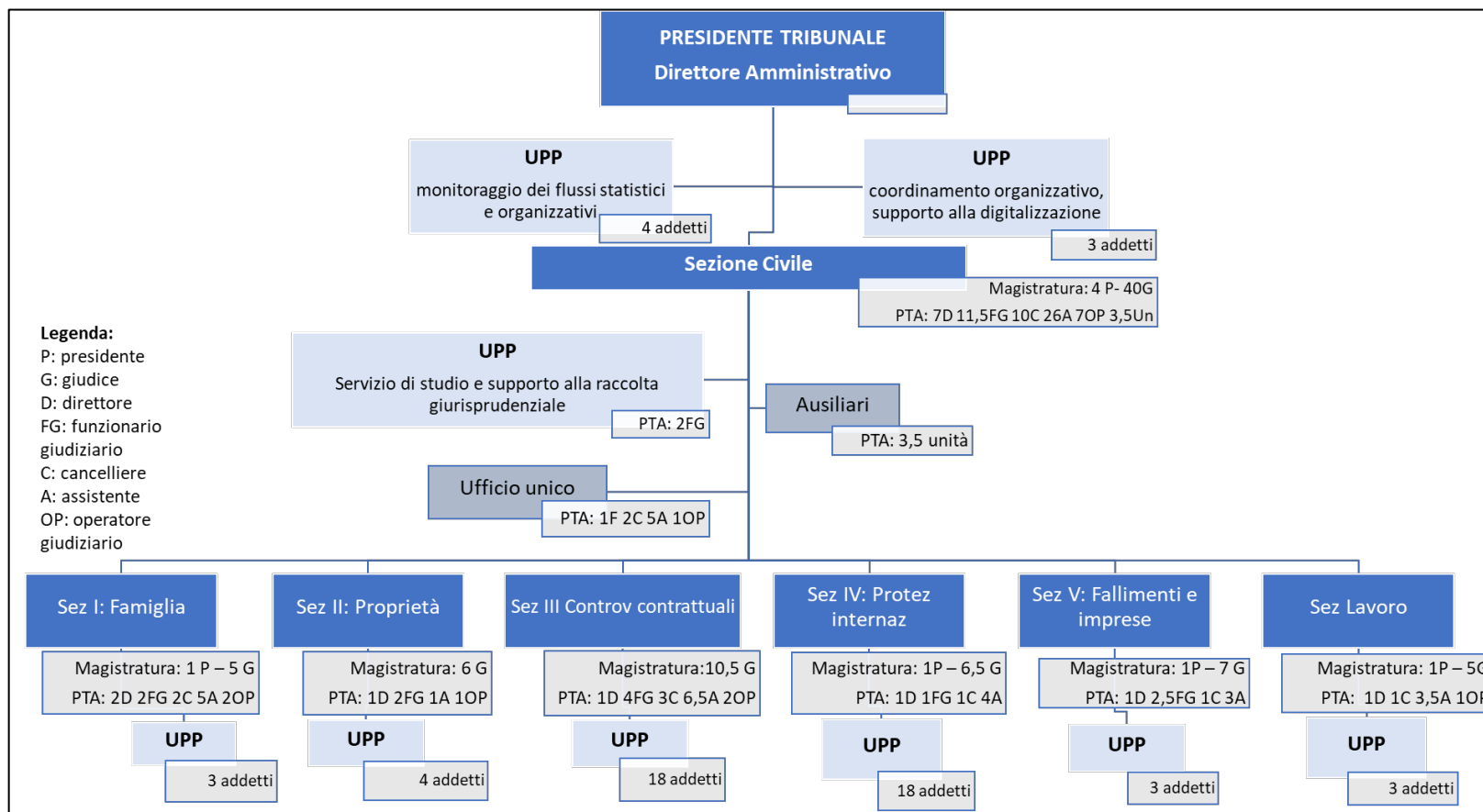


Figura 2 Organico Personale amministrativo sezione Civile e Penale

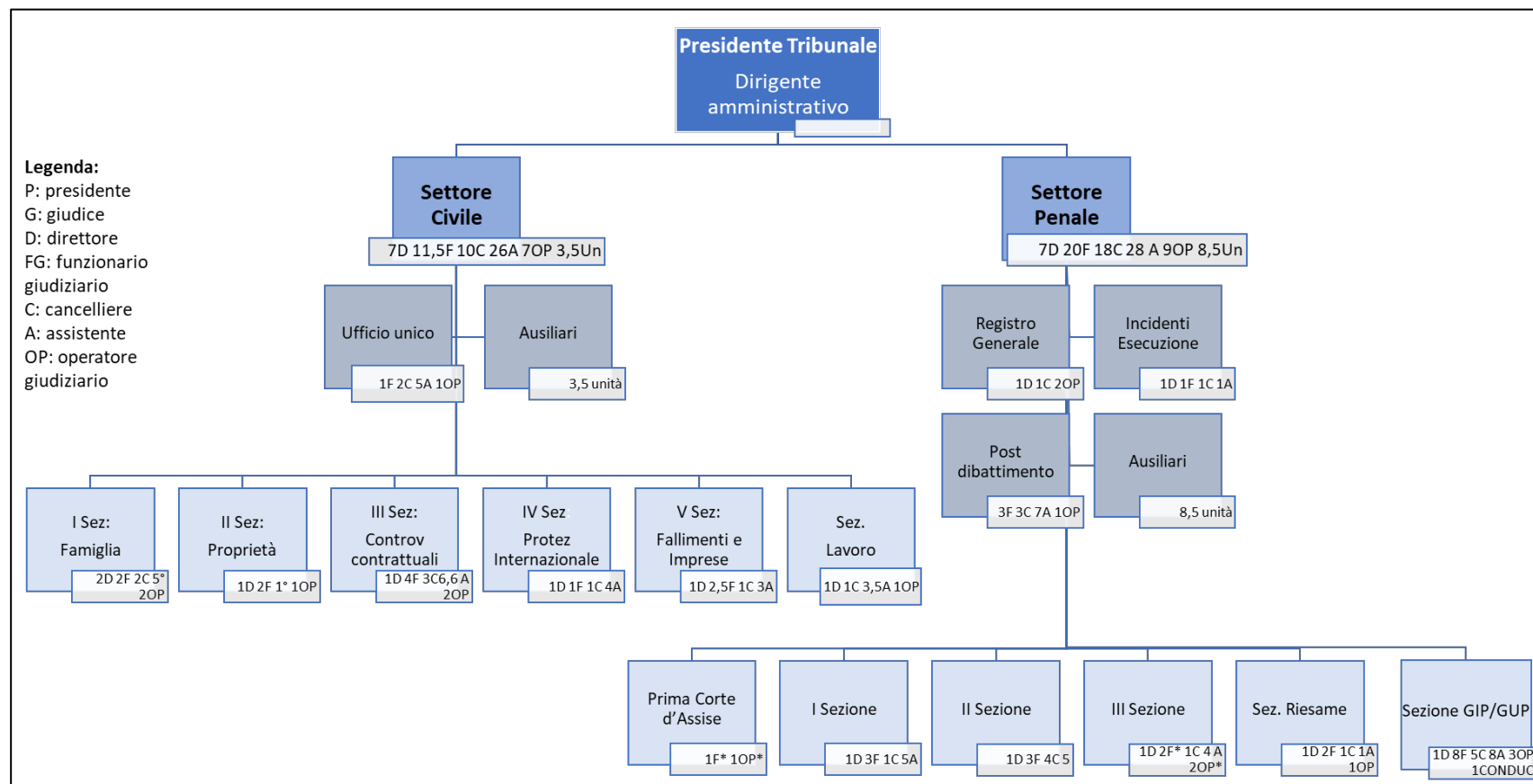
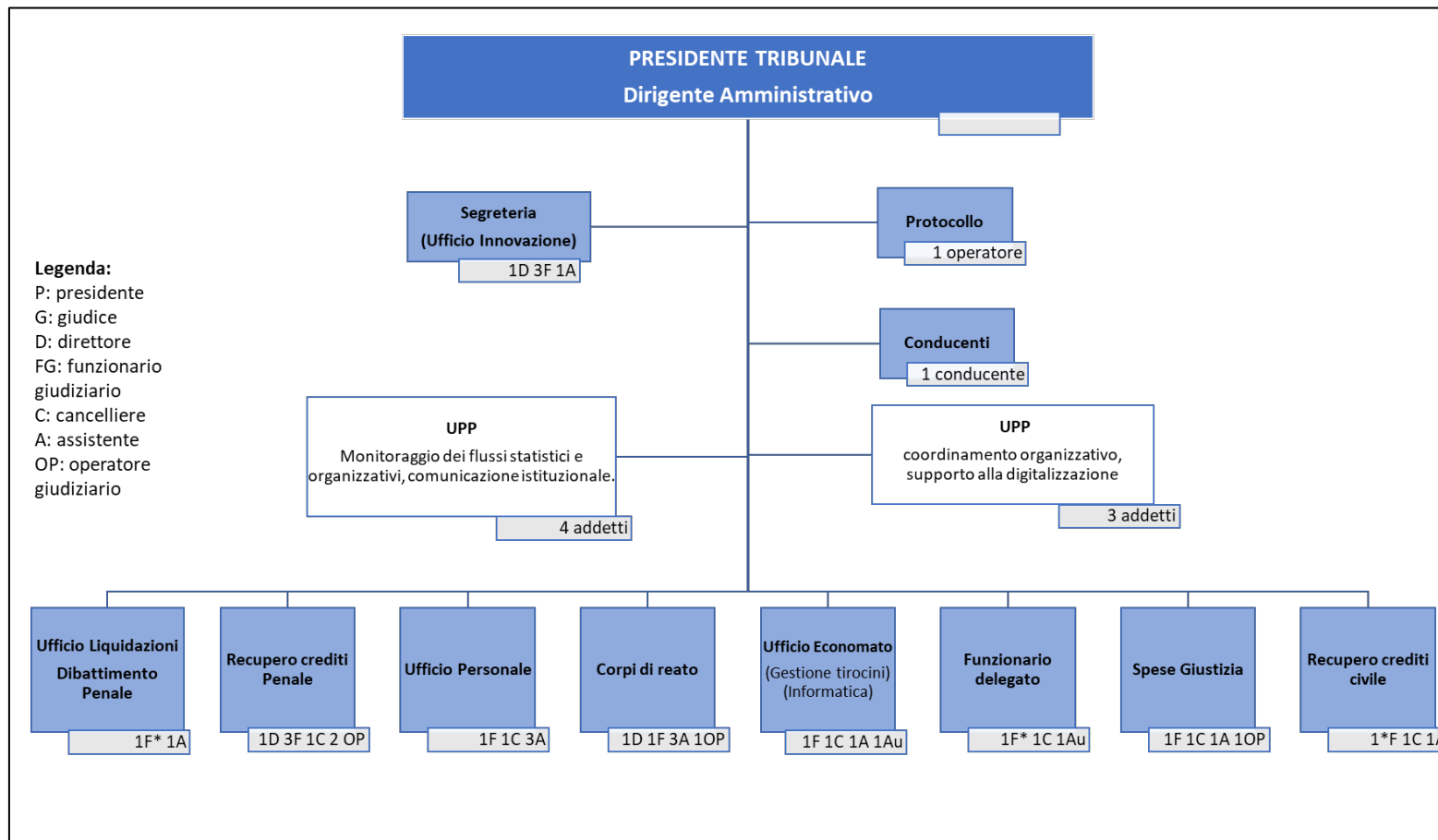


Figura 3 Settore Amministrazione del Tribunale di Firenze





## 4.2.2 La sequenza di attività dell'addetto UpP: una prospettiva comune

In letteratura organizzativa i processi organizzativi si riferiscono alla sequenza di attività collegate e finalizzate al raggiungimento di uno o più obiettivi organizzativi. I processi organizzativi presentano specifiche caratteristiche: innanzitutto, l'esistenza di un processo è volta a soddisfare una specifica esigenza aziendale; è possibile individuare, e quindi suddividere, il processo in sottoprocessi e attività; un processo coinvolge, e quindi prevede, la collaborazione tra più individui o gruppi di individui; un processo è tale se svolto regolarmente dall'organizzazione, è perciò detto ripetibile; è possibile individuarne un inizio e una fine ben definiti; spesso un processo ha più di un'iterazione.

A livello generale, i processi sono raramente progettati intenzionalmente, bensì, si evolvono nel tempo. La loro rappresentazione grafica, il *process mapping* consiste in un insieme di strumenti e metodi utilizzati per comprendere il funzionamento di un'organizzazione dal punto di vista dei suoi diversi processi. Tali metodi permettono di raccogliere le informazioni necessarie a determinare gli aspetti su *Chi, Cosa, Dove, Perché, Quando* e *Come* un processo si realizza, mostrando perciò le relazioni tra le attività, le persone, i dati e gli oggetti coinvolti e mettendo in evidenza i passaggi necessari per produrre in modo coerente un risultato.








I componenti principali di una mappa di processo includono perciò gli input, gli output e le fasi del processo. La mappatura dei processi permette innanzitutto una maggiore trasparenza intorno al processo decisionale e al flusso di processo. Inoltre, questi strumenti consentono non solo di documentare e analizzare i processi aziendali, ma rappresentano uno strumento di misurazione utile a realizzare efficienze organizzative. Ciò diviene lo scopo principale della mappatura dei processi aziendali, ovvero supportare le organizzazioni verso la maggior efficienza ed efficacia nel raggiungere un obiettivo specifico. A tal proposito, la mappatura dei processi attraverso l'individuazione delle criticità quali "colli di bottiglia", ritardi e vincoli di capacità, permette il miglioramento, semplificazione o riprogettazione del processo stesso. Dunque, la rappresentazione dei processi consente un monitoraggio puntuale di ogni processo, guidando una gestione efficace anche in fasi di cambiamento organizzativo.

Inoltre, la rappresentazione univoca e chiara del processo consente a tutti gli attori aziendali di osservare le medesime caratteristiche creando una conoscenza condivisa sullo stesso, stimolando così un maggiore coinvolgimento rispetto una documentazione consistente. Ciò rappresenta in tal modo uno strumento formativo e educativo per il personale nuovo e per quello esistente. Infine, il miglioramento dei processi supporta al raggiungimento di determinati standard richiesti, spesso sia standard di qualità generali, ad esempio ISO, sia accreditamenti specifici del settore di appartenenza.

Tra le principali rappresentazioni dei processi, nella presente ricerca sono stati adottati i diagrammi di flusso (flowchart), ovvero lo strumento grafico utilizzato per documentare il flusso di un processo e che, a seconda del contenuto, può assumere diverse forme, dal più semplice diagramma lineare, al *Process Flow Diagram*.

La Figura 6 riporta un esempio della simbologia rappresentante le due distinte caratteristiche.

Figura 6 Principali simboli nel diagramma di flusso

Simbolo	Significato
	Documento
	Dati di input - output
	Decisione
	Procedura - attività
	Procedura alternativa
	Procedura standardizzata
	Ritardo o collo di bottiglia

Esistono molteplici processi all'interno di un'organizzazione che coinvolgono diversi stakeholders. Nello specifico, in riferimento al Tribunale di Firenze, le mappe che di seguito sono presentate sono focalizzate sull'Ufficio per il Processo e, in modo specifico, sulla sequenza delle attività svolte dall'addetto UpP nello svolgimento del proprio lavoro.



Le mappe delle procedure di lavoro mostrate nelle pagine successive sono così organizzate coerentemente su due distinte sequenze di attività in capo agli addetti: la prima (Figura 7) attiene le attività delegabili agli addetti su singoli fascicoli selezionati in riferimento alla sezione civile - procedimento ordinario con atto di citazione, indicato dalla Presidente come procedura "standard" di lavoro; la seconda Figura 8 attiene all'insieme dei compiti relativi all'individuazione di fascicoli prioritari per l'assolvimento dell'obiettivo generale di smaltimento dell'arretrato<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> È opportuno precisare che le suddette mappe non tengono conto dei colli di bottiglia e quindi della loro rappresentazione. Questo perché durante la redazione di questo report le mappe si trovano in revisione da parte Tribunale di Firenze. Eventuali integrazioni e ulteriori dettagli saranno inseriti a seguito della ricezione del feedback da parte del Tribunale di Firenze.

Figura 7 Attività degli addetti su singoli fascicoli selezionati

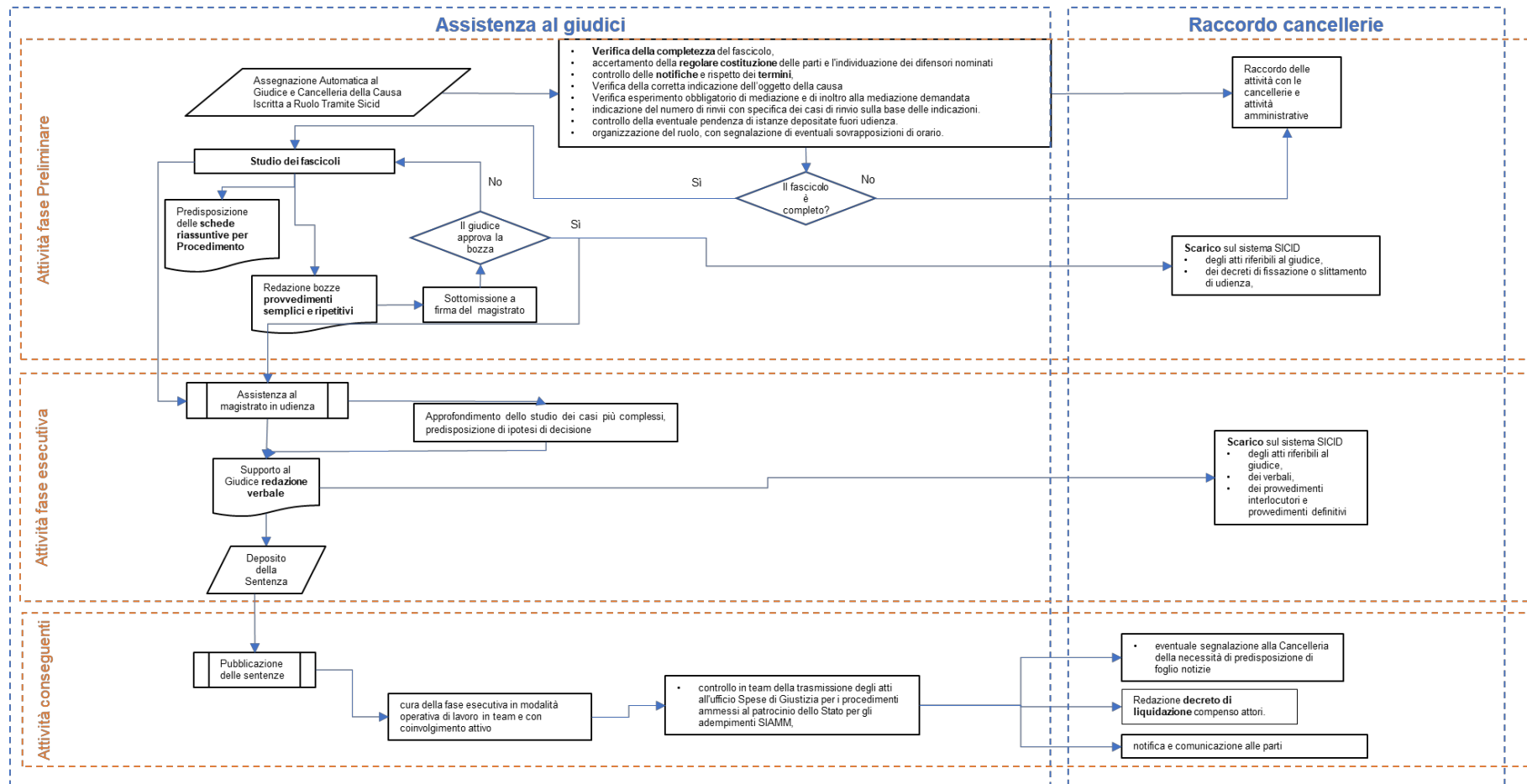


Figura 8 Attività degli addetti finalizzate all'individuazione di fascicoli prioritari

