

**MODELLI ORGANIZZATIVI E INNOVAZIONE DIGITALE.
IL NUOVO UFFICIO PER IL PROCESSO
PER L'EFFICIENZA DEL SISTEMA GIUSTIZIA**

**LINEA DI INTERVENTO 2
AZIONE 2.4**

Progetto a valere sull'Avviso per il finanziamento di interventi a regia nell'ambito dell'Asse I, Obiettivo Specifico 1.4, Azione 1.4.1 *“Azioni di miglioramento dell'efficienza e delle prestazioni degli uffici giudiziari attraverso l'innovazione tecnologica, il supporto organizzativo alla informatizzazione e telematizzazione degli uffici giudiziari, disseminazione di specifiche innovazioni e supporto all'attivazione di interventi di change management”*

Macroarea 4
Tribunale di Santa Maria Capua Vetere
Tribunale di Matera

2. Individuazione di modelli per la gestione dei flussi in ingresso e degli arretrati presso gli Uffici Giudiziari	2.1 Analisi dei flussi di attività, dei carichi di lavoro e delle principali criticità relative all'espletamento dei processi, nella situazione “as is”.
	2.2 Definizione di un modello organizzativo e dei relativi strumenti procedurali e informatici che consenta identificare ed analizzare ex ante le possibili criticità relative alla gestione dei flussi di attività e definire ed attuare appropriati interventi di risposta
	2.3 Identificazione delle possibili fonti di inerzia/resistenza organizzativa collegate all'implementazione del modello
	2.4 Definizione delle specifiche architetture e funzionali del sistema informatico di supporto alle attività dell'UPP

Autori: Angelo Ambrisi, Rocco Aversa, Marta Maurino, Salvatore Venticinque

Indice

Introduzione.....	3
Modello BPMN – Caso di studio	3
Interfaccia utente	4
Organizzazione degli uffici	4
Test sperimentali	6

Introduzione

Nell'ambito delle attività di ricerca è stato realizzato un dimostratore che consente la simulazione di uno specifico modello BPMN interente il caso di studio e consente il calcolo e la visualizzazione die KPIs attraverso l'integrazione di prodotti open source.

Il caso d'uso utilizzato per la sperimentazione è l'allocazione del personale UPP rispetto ad attività di supporto ai magistrati, alla cancelleria o altro.

Il tool è dotato di una semplice form web che consente di definire il numero e la tipologia di risorse umane ad una sezione del tribunale. La form consente di definire il numero di addetti UPP, il numero di Cancellieri ed il numero di Giudici e di assegnare loro a una specifica Sezione, tra quelle presenti nel particolare tribunale. Inoltre, è possibile definire quante unità di UPP sono dedicate a una particolare mansione, quali le attività di cancelleria, l'assistenza a un giudice o a entrambe. La specializzazione di altre informazioni è possibile, quali l'orario di lavoro per ogni tipologia di risorsa.

Modello BPMN – Caso di studio

Le informazioni immesse nella form vengono utilizzate per allocare le risorse nel modello BPMN di Figura. Il modello illustrato è stato semplificato a partire da quello completo presentato nel precedente deliverable ai fini della dimostrazione. Viene schematizzata l'attività processuale in una sequenza di 3 fasi dove ogni fase prevede un'attività in collaborazione di magistrato e personale UPP e un'attività conclusiva in cui è coinvolto il solo magistrato. In parallelo all'attività processuale è stata modellata un'attività generica di cancelleria che sottrarre risorse non dedicate all'attività processuale.

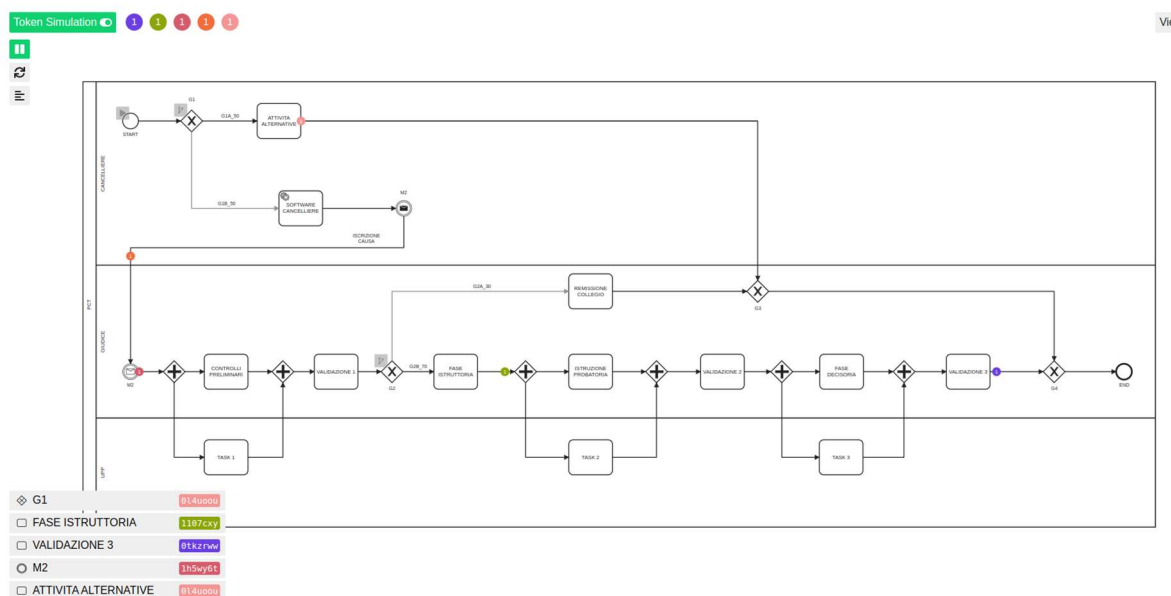


Fig. 1 – Modello BPMN del caso di studio

Interfaccia utente

Prima di tutto, si può pensare ad una schermata principale che funge da hub per l'intera interfaccia. L'ideale è dato da un layout pulito con una barra del menu superiore che contiene diverse opzioni come "**Home**", "**Organizzazione UPP**", "**Task**", "**Progetti**", "**Calendario**", "**Documenti**", ecc. Questo consentirà agli utenti di spostarsi rapidamente tra le diverse funzionalità dell'interfaccia.

Nella schermata principale, è possibile anche includere un riquadro con informazioni utili come le statistiche generali dell'ufficio, il **numero di dipendenti**, i **progetti in corso**, le **scadenze imminenti**, ecc. Questo fornirà agli utenti una panoramica rapida e immediata delle informazioni chiave.

Per quanto riguarda la **gestione dei dipendenti (organizzazione upp)**, si può pensare ad una sezione dedicata in cui è possibile visualizzare un elenco di tutti i dipendenti con le relative informazioni come **nome**, **ruolo**, **reparto**, **orario di lavoro**, ecc. Potrebbe essere possibile eseguire azioni come aggiungere nuovi dipendenti, modificare le informazioni esistenti o eliminare un dipendente.

Per la **gestione dei task e dei progetti**, si può realizzare una sezione separata in cui gli utenti possono creare nuovi task o progetti, assegnarli a dipendenti specifici, impostare scadenze, tenere traccia dello stato di avanzamento e inviare notifiche quando vengono completati. Potrebbe esserci anche una visualizzazione a calendario per consentire una visione temporale dei task e dei progetti.

Per quanto riguarda il **calendario**, si pensi ad una vista mensile o settimanale che mostra gli eventi, le scadenze, le riunioni e altre attività pianificate. Gli utenti dovrebbero poter aggiungere nuovi eventi, impostare promemoria e visualizzare i dettagli degli eventi esistenti.

Infine, per la **gestione dei documenti**, si prevede una sezione in cui gli utenti possono caricare, organizzare e condividere documenti pertinenti. Potrebbe esserci una struttura a cartelle per consentire una facile navigazione e una funzione di ricerca per trovare rapidamente documenti specifici.

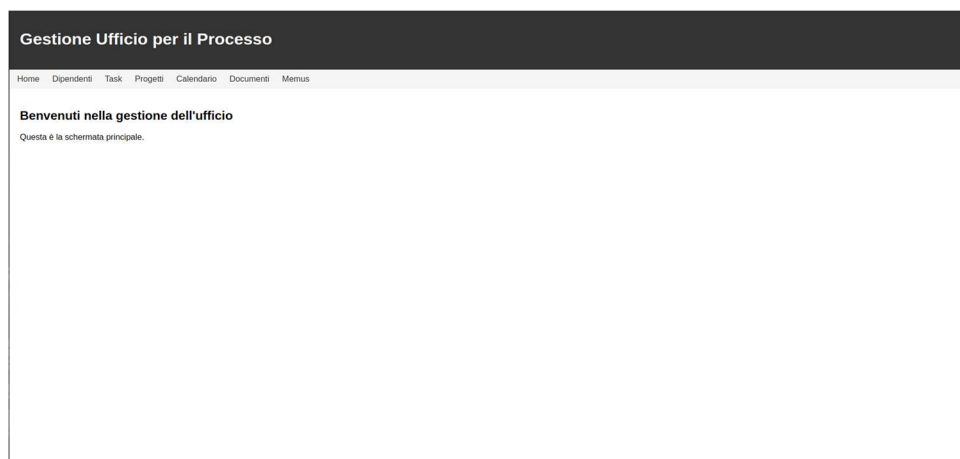


Fig. 2 - Homepage Consolle Gestione Uffici Giudiziari

Organizzazione degli uffici

In una ipotetica fase iniziale, il manager può gestire e organizzare gli Uffici Giudiziari, mediante la compilazione di una **form** che prevede che, partendo dal numero totale degli addetti agli uffici per il

processo in dotazione organica presso il Tribunale, si possa determinare lo scenario ottimizzato di assegnazione dei funzionari alle sezioni con le dovute mansioni da svolgere.

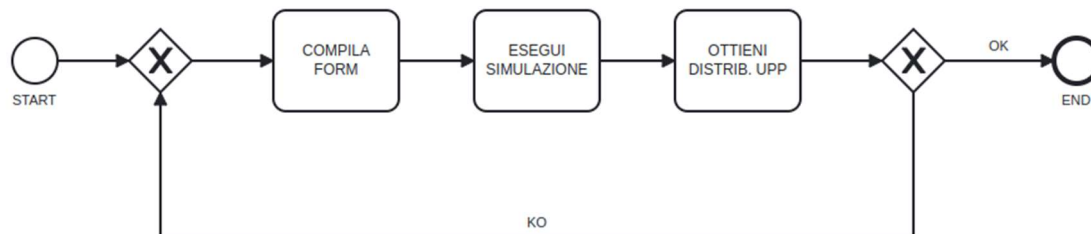


Fig. 3 - Funzionamento del software

<p>Totale Addetti UPP: <input type="text"/></p> <p>Sezione: Seleziona una Sezione <input type="button" value="Assegna Dipendente"/></p> <p>Nome: <input type="text"/></p> <p>Assegna a: Seleziona... <input type="button" value="Assegna"/></p> <p>Nome: <input type="text"/></p> <p>Mansione: Seleziona... <input type="button" value="Assegna"/></p> <p><input type="button" value="Definisci Carico"/> <input type="button" value="Simula"/> <input type="button" value="Visualizza KPIs"/></p> <p><input type="button" value="Ottimizza"/></p>	<p>Numero addetti UPP: <input type="text" value="3"/></p> <p>Numero Cancellieri: <input type="text" value="1"/></p> <p>Numero Giudici: <input type="text" value="1"/></p> <p>Numero Istanze: <input type="text" value="1"/></p> <p>Definisci Carico: <input type="text" value="1"/></p> <p>Assegna Upp a Sezione: Seleziona una Sezione <input type="button" value="Assegna"/></p> <p>Assegna mansione a Upp: Seleziona una Masione <input type="button" value="Assegna"/></p> <p><input type="button" value="Simula"/></p>
--	---

Fig. 4 - Form compilazione dati

La form è connessa al simulatore, pertanto i dati immessi nella form serviranno al software che darà in output il risultato della simulazione.

Riassumendo il software dovrebbe prevedere la possibilità di:

- Definizione numero totale addetti upp
- Assegnazione addetto upp a sezione
- Assegnazione a Cancelliere / Magistrato
- Simulazione / Analisi contesto (rif. a BPMN e Scylla)
 - Visualizzazione KPIs
 - Scenario ottimale

Test sperimentali

Il dimostratore consente di lanciare più simulazioni differenti al variare dei parametri scelti. Al completamento della simulazione viene visualizzato un link ai risultati come mostrato in Figura.

UPP Cancelleria	UPP Processuale	UPP non dedicati	Output_dir
1	1	1	output_23_07_17_23_06_19_395
1	1	1	output_23_07_17_23_26_37_622
1	1	1	output_23_07_17_23_55_09_950
1	1	2	output_23_07_17_23_55_23_764
3	5	6	output_23_07_18_12_49_41_104

Fig. 5 – Output simulazioni

Il tool di simulazione utilizzato è Scylla (<https://github.com/bptlab/scylla>), che accetta in ingresso dei file di configurazione XML e il modello da simulare. L'output della simulazione fornisce il dettaglio degli eventi per ogni istanza del workflow eseguita e calcola un limitato numero di KPIs.

In Figura vengono visualizzati dei grafici che riportano la distribuzione statistica delle durate effettive e quelle totali (inclusando i tempi di attesa) delle istanze dei processi. E' possibile visualizzare le statistiche di utilizzo delle risorse, calcolare i costi e il dettaglio di ogni attività componenti il workflow.

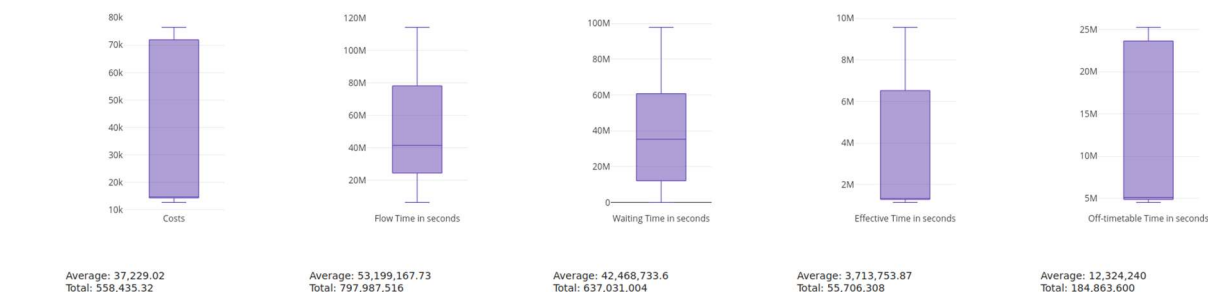


Fig. 6 – Statistiche output simulazioni

Nello sviluppo e sperimentazione del dimostratore, vista l'indisponibilità del sistema di monitoraggio e le statistiche necessarie a caratterizzare l'effort richiesto dalle diverse attività del modello da simulare sono state stimate utilizzando informazioni recuperate dallo stato dell'arte, questionari sottoposti al personale (in particolare addetti UPP) del tribunale di Santa Maria C.V., e stime formulate da esperti del dominio applicativo. Ciò ha un impatto sulla accuratezza degli indici prestazionali, ma non limita la validità dei risultati in termini di applicabilità della metodologia proposta.