

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

LINEA DI INTERVENTO 2 AZIONE 2.1

Deliverable “Piano di lavoro”

L'introduzione di un nuovo modello organizzativo dell'UPP può avvenire solo a valle di una fase di ricognizione e di definizione di procedure che consentano di definire il flusso informativo relativo ad ogni fase di un procedimento giudiziario.

L'attività di ricerca svolta dal Dipartimento di Ingegneria dell'Università della Campania “L. Vanvitelli” si è avvalsa di due assegnisti di ricerca, un'assegnista di formazione giuridica e un altro con una formazione più prettamente di tipo ingegneristico informatico. Le competenze complementari degli assegnisti hanno consentito di definire e svolgere una prima analisi informale e di identificazione del flusso informativo, relativo ad ogni fase di un procedimento giudiziario, e in seguito, l'individuazione degli strumenti più idonei alla modellazione formale delle procedure coinvolte nel processo, utilizzando i risultati di uno studio dello stato dell'arte e una revisione critica dei risultati dell'analisi stessa.

Le attività di ricerca relative alla linea di azione 2 sono state quindi pianificate secondo tre diverse fasi:

- ricognizione, presso i Tribunali di S. M. Capua Vetere e di Matera, tramite alcuni incontri con i Presidenti e componenti dell'UPP, dell'organico in dotazione, della strutturazione organizzativa dell'UPP, e dei principali tool informatici utilizzati. Tale fase è stata integrata con la somministrazione guidata di un questionario elaborato ad hoc, volto ad evidenziare eventuali peculiarità nelle attività e negli strumenti informatici utilizzati da parte degli addetti dell'UPP nelle differenti sezioni del Tribunale;
- identificazione di strumenti standard di modellazione quali **Business Process Model and Notation (BPMN)** e **Unified Modeling Language (UML)** e modellazione delle principali procedure e flussi documentali;

- rappresentazione formale dei flussi informativi e dei differenti ruoli ai fini di analisi qualitative e/o quantitative usando ad es. strumenti simulativi per valutare e predire gli effetti delle possibili innovazioni e strumenti informatici da introdurre nel sistema organizzativo.

Deliverable “Modello organizzativo del sistema informativo per l’analisi dei flussi”

Nell’ambito della “macroarea 4” che include il Tribunale di Santa Maria Capua Vetere e il Tribunale di Matera, al fine di acquisire le informazioni necessarie ad analizzare il modello organizzativo del sistema informativo nelle sue differenti declinazioni, è stato predisposto un questionario che consta di una griglia di domande standardizzate da sottoporre agli addetti all’UPP.

La scelta di utilizzare lo strumento del questionario è stata dettata dalla necessità di acquisire, attraverso la somministrazione ad un campione significativo di addetti UPP, informazioni utili a rilevare le modalità di funzionamento degli uffici cui i singoli addetti sono assegnati nonché le tipologie di attività loro richieste. Le informazioni rilevate sono di natura sia quantitativa che qualitativa al fine di individuare eventuali fattori di criticità riguardanti le attività espletate.

Nel primo periodo la fase ricognitiva si è concentrata sul modello organizzativo più complesso e articolato dell’UPP del Tribunale di S. M. Capua Vetere, per poi identificare più agevolmente le differenze rispetto a una realtà territoriale più ristretta come quella di Matera.

Gli addetti assegnati all’UPP del Tribunale di S. M. Capua Vetere sono 99 suddivisi tra:

- Ufficio centralizzato;
- Ufficio Trasversale (Statistiche);
- Ufficio Corpi di Reato;
- Corte d’Assise;
- Singola Sezione civile o penale;
- Cancelleria di Sezione.

Gli addetti UPP assegnati all’Ufficio Trasversale (Statistiche) si occupano di redazione di statistiche ministeriali prevalentemente relative al settore penale, monitoraggio dati sulle pendenze ed esecuzione di ispezioni. Gli addetti UPP assegnati all’Ufficio Corpi di Reato si occupano prevalentemente di abbattimento dell’arretrato. Gli addetti UPP assegnati alla Corte d’Assise si occupano anche dell’archiviazione e della catalogazione dei faldoni. Per quanto riguarda gli addetti UPP assegnati alle singole Sezioni, dalle interviste effettuate, sono emerse le maggiori eterogeneità, nell’ambito civile e penale.

I questionari e la relativa analisi di dettaglio sono riportati nell’allegato **Modello_organizzativo_sistema_informativo_All-1**.

Deliverable “Strumenti di supporto per la rappresentazione e gestione dei flussi informativi”

Per la rappresentazione e gestione dei flussi informativi sono stati individuati principalmente due strumenti di modellazione formale **BPMN** e **UML**.

La scelta di utilizzare, nella fase di formalizzazione delle procedure coinvolte nel processo, uno strumento di modellazione standard e diffusamente utilizzato quale **Business Process Model and Notation (BPMN)**, è stata dettata da una parte dall'estrema semplicità e immediata comprensibilità tipica di un flowchart, dall'altra dalla possibilità di analizzarne il comportamento dinamico in differenti scenari di funzionamento attraverso strumenti di simulazione.

In particolare, in questa fase, BPMN è stato utilizzato per la modellazione del processo Civile di primo grado, identificando le fasi di lavoro necessarie allo svolgimento del processo, l'affidamento delle responsabilità dei compiti, il ruolo assegnato all'UPP.

Successivamente, dopo una fase di validazione, i processi descritti dai diagrammi BPMN anche con diversi livelli di complessità, potranno essere prima configurati e parametrizzati, utilizzando sia i valori stimati che i valori di esecuzione storici, e poi animati attraverso strumenti di simulazione che consentano di analizzarne le performance in termini di tempi di attraversamento di un procedimento, stima del tasso di accumulo di pendenze, etc. in differenti scenari reali o futuri, in cui cambiano le risorse disponibili, il ruolo dell'UPP, il livello di informatizzazione.

Il linguaggio UML (Unified Modeling Language), ampiamente utilizzato nella progettazione del software, ha consentito, in questa fase di analisi, di rappresentare alcune funzionalità degli applicativi utilizzati dal personale dell'UPP nello svolgimento delle proprie mansioni, nonché le interazioni tra gli attori e gli strumenti stessi. Nella fase di sintesi, il linguaggio UML consentirà di rappresentare le specifiche dei requisiti delle nuove funzionalità che verranno identificate nel corso del progetto come potenzialmente utili a migliorare l'efficienza dell'UPP.

I diagrammi e i dettagli di questa attività di analisi sono riportati nell'allegato **Rappresentazione_flussi_informativi_All-2**.

Deliverable “Elenco fattori critici”

Dall’analisi delle risposte ai questionari è stato possibile identificare alcuni fattori critici che potranno essere di ostacolo alla definizione di un nuovo modello organizzativo dell’UPP e dei relativi strumenti procedurali e informatici.

Eterogeneità dei modelli organizzativi:

- eterogeneità dei modelli organizzativi di ogni sezione, dei compiti attribuiti anche al personale UPP afferenti a diverse sezioni, ma anche nella stessa sezione;
- eterogeneità e non standardizzazione dei metodi e degli strumenti informatici utilizzati per l’accesso e il trattamento dei dati.

Accesso limitato alle risorse digitali:

- Accesso limitato e diversificato ai servizi informatici disponibili;
- Limitata disponibilità dei contenuti digitali (banche dati).

Limitata standardizzazione delle modalità di comunicazione, di interazione e di tracciabilità:

- Modalità di comunicazione e interazione, e strumenti, non definiti formalmente;
- Flusso documentale non documentato, non tracciabile e/o monitorabile.