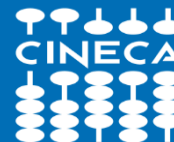


21 Marzo 2018

L'approccio "Design Thinking" nell'analisi dei processi Il progetto Unisys

Francesca Cappelli



Indice

- Consulenza CINECA in ambito processi
- Il Design Thinking
- Il progetto Unisys: analisi AS IS
- Il progetto Unisys: reingegnerizzazione

TO BE

Consulenza in ambito processi

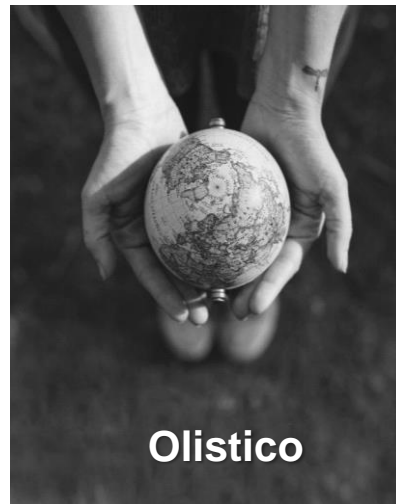
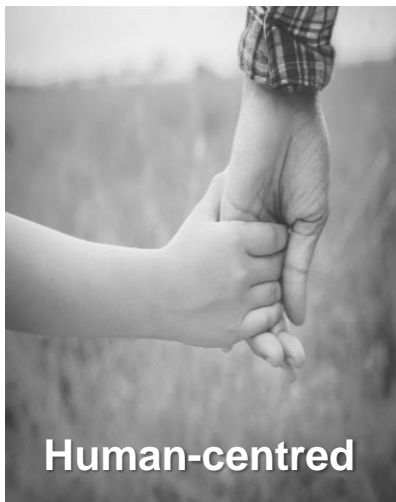
Unione delle competenze tecnologiche a quelle di BPM, performance management, e di visual design in un'ottica Human-centered. Applicazione dell'approccio innovativo del Design Thinking nell'analisi dei processi

[illegible]

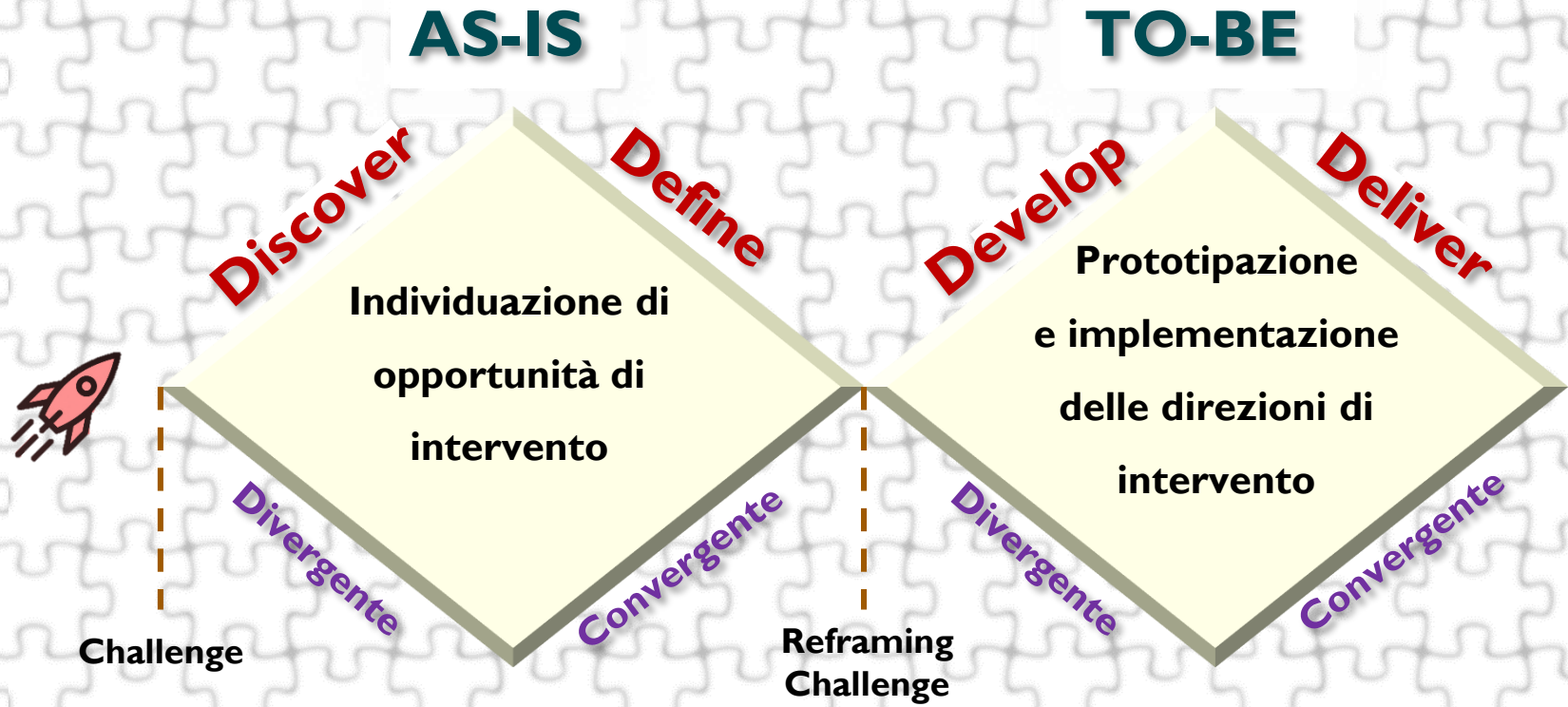
Più in particolare, è un approccio **multidisciplinare** che si avvale di diversi **strumenti di rappresentazione grafica** volti all'identificazione e reingegnerizzazione dei processi.

I principi del Design Thinking

L'approccio seguito da Cineca si focalizza sui **driver** del Design Thinking che mirano ad **aumentare il valore della soluzione proposta**.



Double diamond

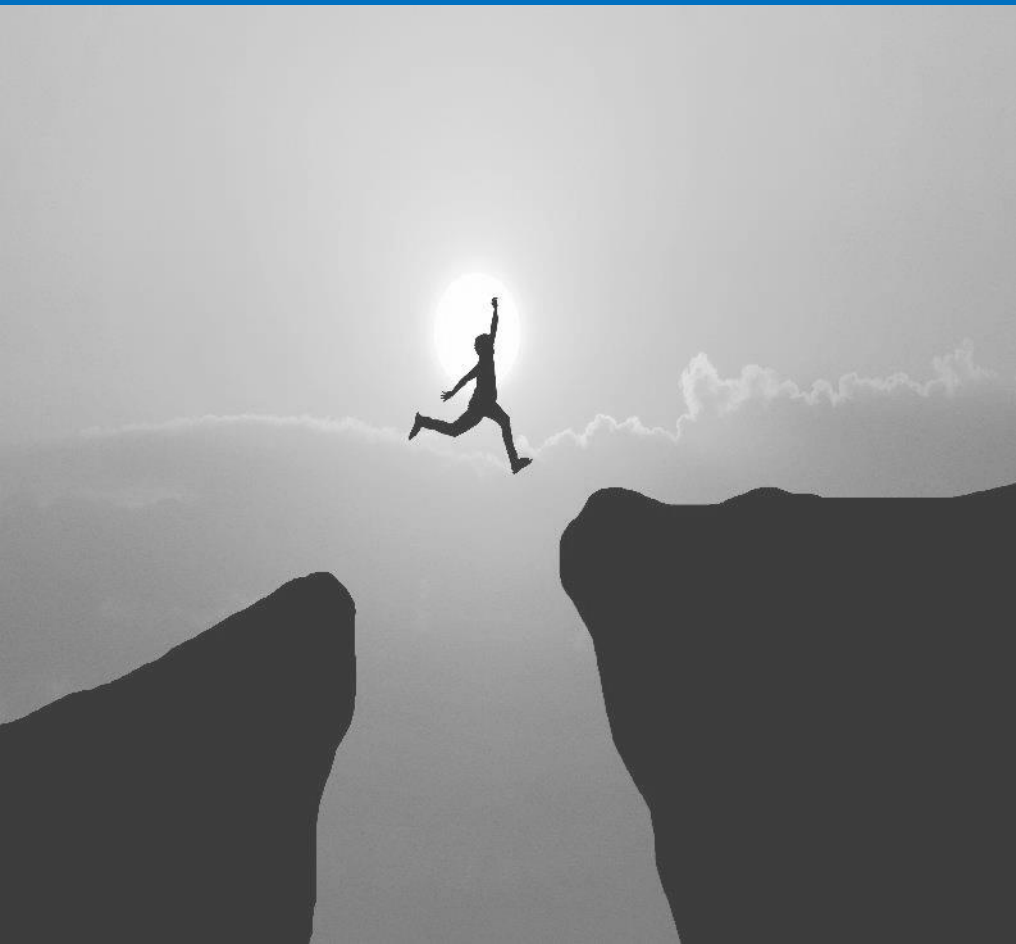


Il successo della soluzione



La **soluzione progettata** a partire dalla **condivisione** della sfida, dalla **comprensione** del contesto, dal **coinvolgimento** degli utenti e del **co-design** della soluzione sarà quindi più facilmente **accettata** dagli utenti perché risponde ai loro bisogni espliciti, impliciti e latenti.

La challenge di UniBG



Supportare l'Università di Bergamo a
ottimizzare l'utilizzo delle
risorse interne all'ateneo, ripensando
processi, aspetti organizzativi e
supporti tecnologici.

Individuazione processi



Interviste ad esperti funzionali
CINECA

Raccolta ed elaborazione dati
GOOD PRACTICE

180

processi individuati

Suddivisione processi

NORMATIVA - NO
SISTEMI INFORMATIVI - SI

1

NORMATIVA - NO
SISTEMI INFORMATIVI - NO

2

NORMATIVA - SI
SISTEMI INFORMATIVI - SI

3

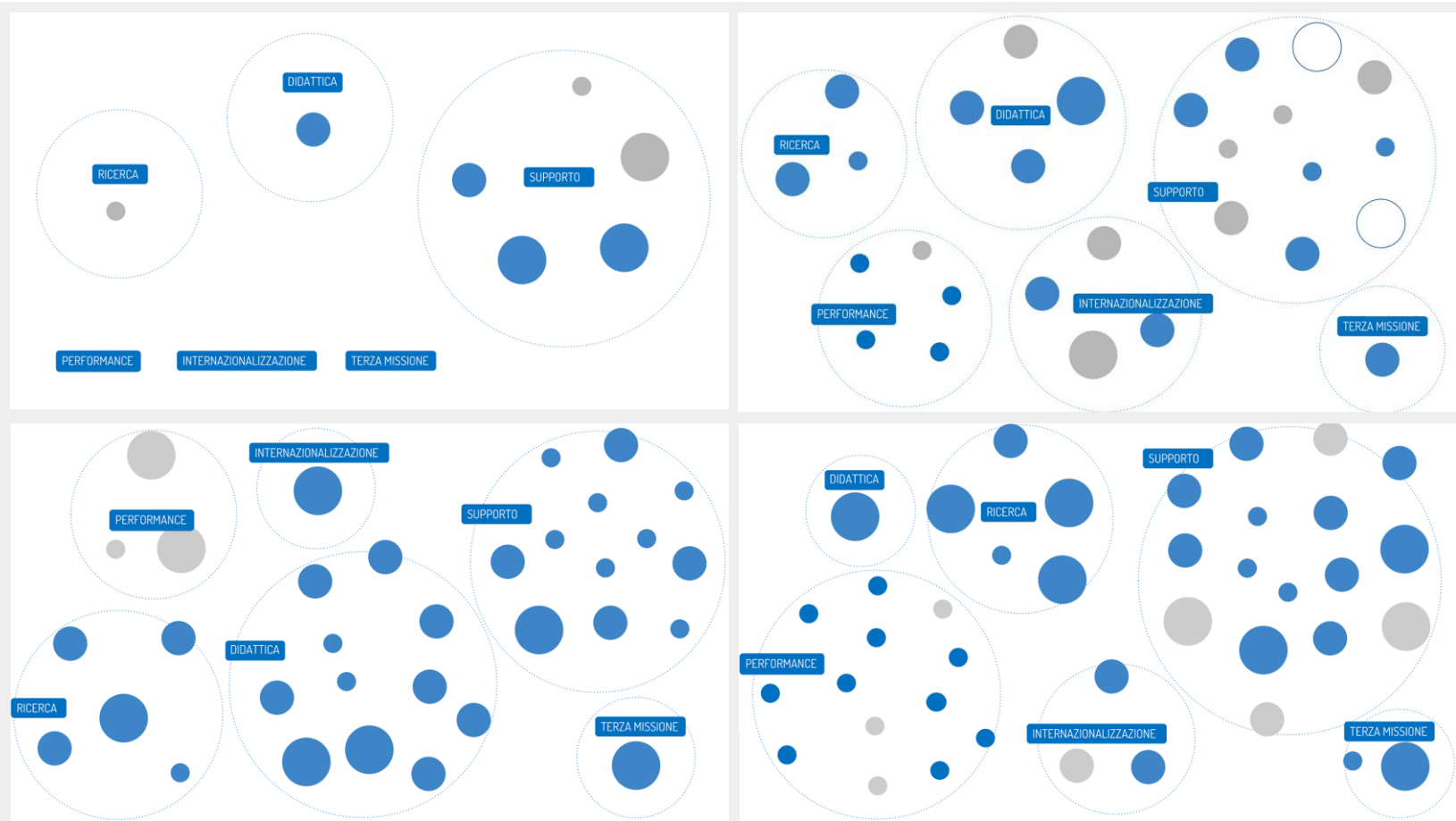
NORMATIVA - SI
SISTEMI INFORMATIVI - NO

4

- dimensione cerchio: FTE

- colore grigio: info da rilevare

Cosa abbiamo scoperto



I processi: I iterazione

- **Supporto**
 - Missioni
 - Compensi
 - Gestione flusso documentale
- **Internazionalizzazione**
 - Accoglienza Studenti stranieri
- **Didattica**
 - Personalizzazione Piani Di Studio
- **Terza missione**
 - Gestione dei brevetti
- **Ricerca**
 - Ciclo di vita dei progetti di ricerca

I processi: II iterazione

- **Didattica**

- Accreditamento CdS e monitoraggio procedure Qualità

- **Supporto**

- Gestione postazioni, assistenza HW, SW e HD e aule
- Stesura dei contratti di ricerca e didattica

- **Internazionalizzazione**

- Mobilità studenti in entrata e in uscita
- Gestione degli accordi interuniversitari internazionali per la formazione

- **Terza missione**

- Gestione Spinoff e Startup

Il metodo

Approfondimento del contesto:

- Interviste esplorative ai responsabili macro funzioni
- Lettura dei regolamenti
- Interviste agli esperti funzionali di Cineca
- Mappa orientativa del processo e scelta delle tecniche di raccolta informazioni

Il metodo

Ricerca qualitativa: Co-design e interviste...

- Interviste
- Focus-group

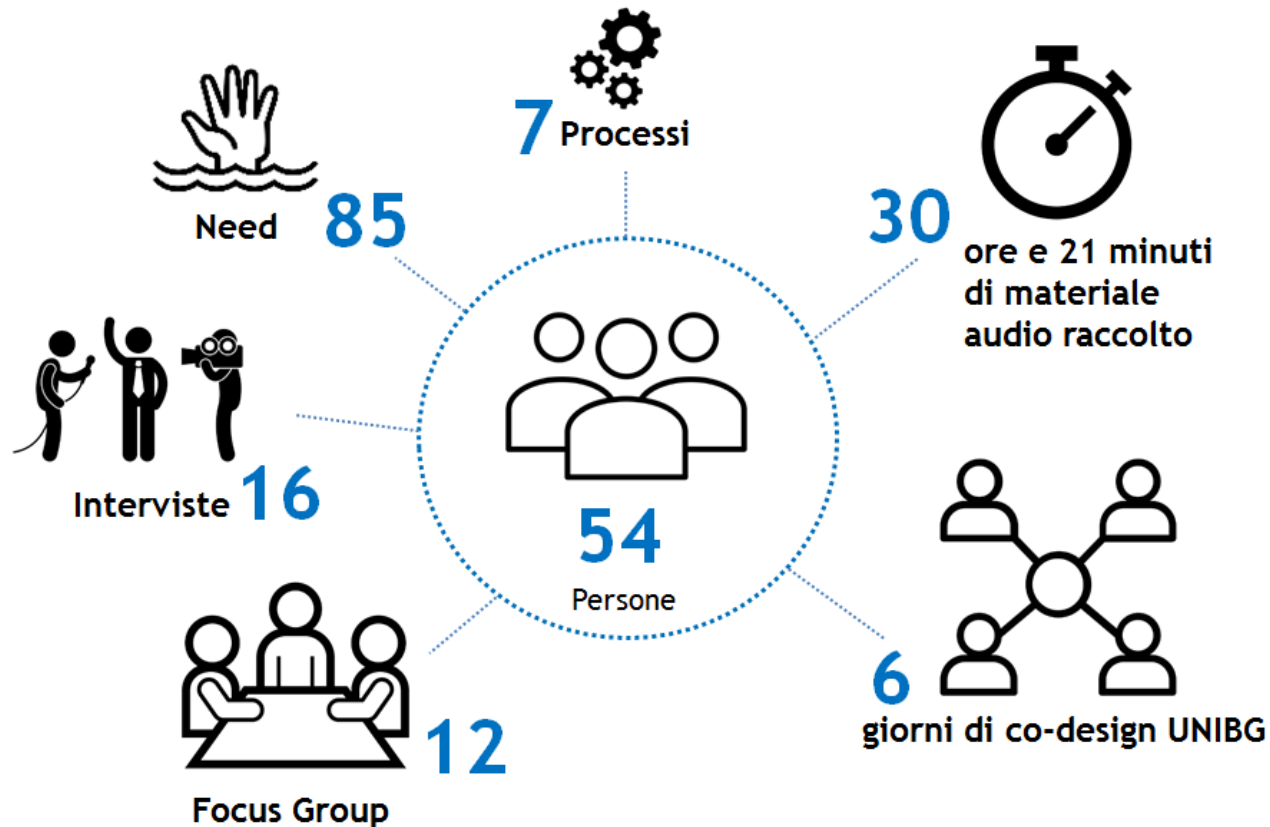


Il metodo

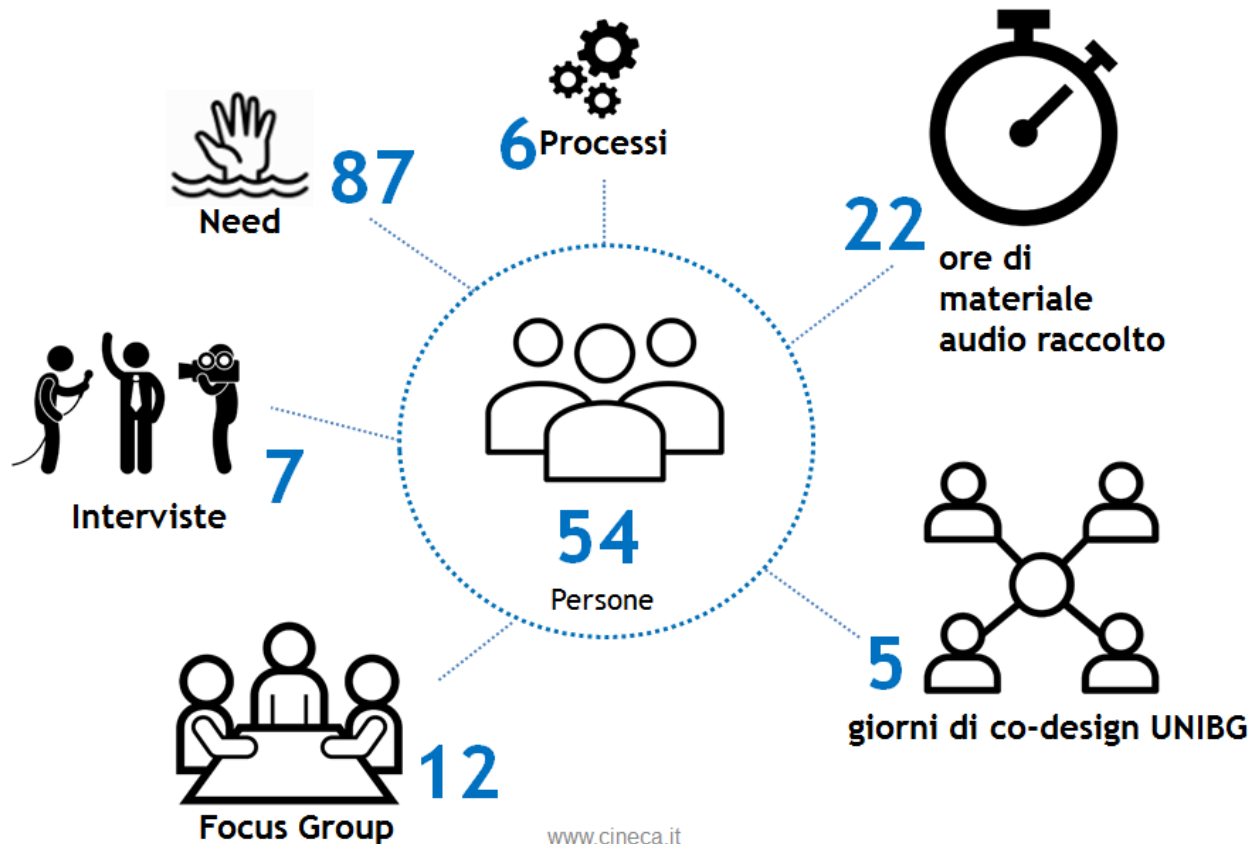
Rielaborazione e analisi informazioni raccolte

- Sbobinatura, debriefing e clusterizzazione delle tematiche emerse
- Astrazione di archetipi di utenti e relativi bisogni
- Mappature di processi e attori
- Astrazione di insight e linee guida

I numeri della prima iterazione

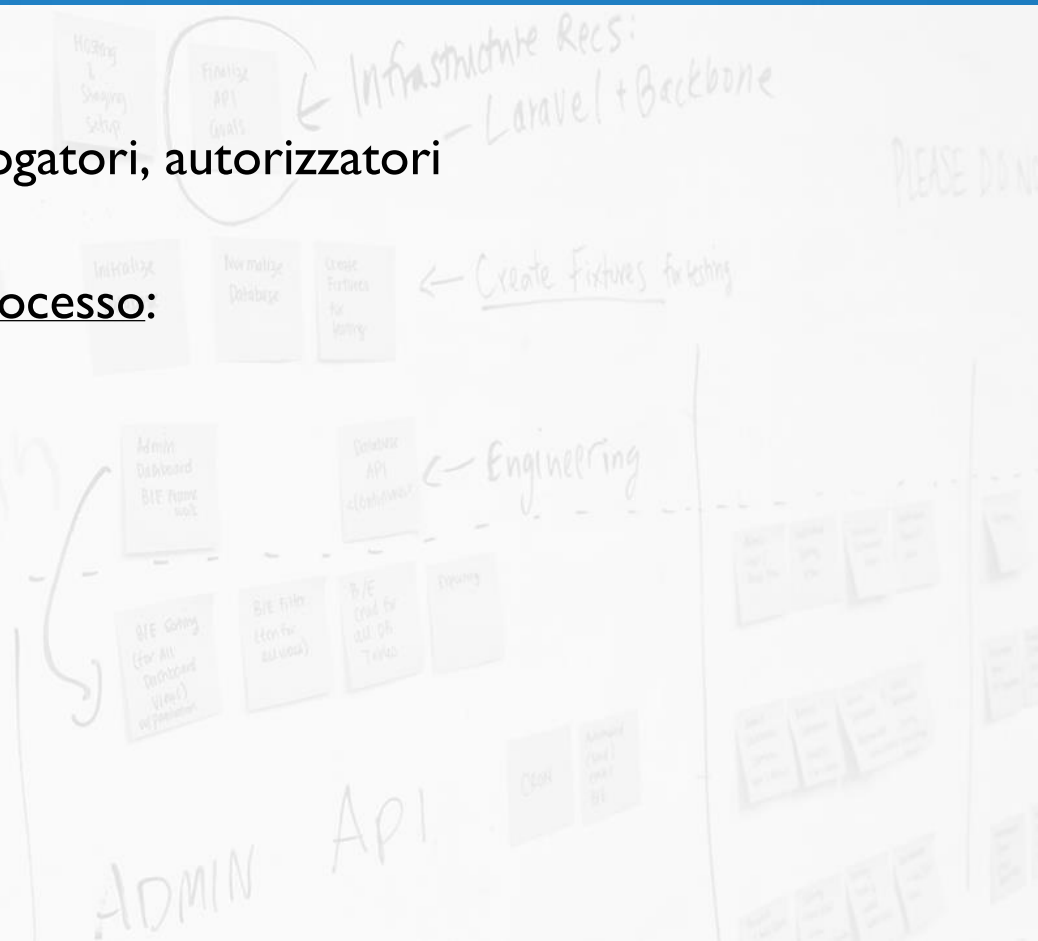


I numeri della seconda iterazione



I risultati dell'indagine

- Attori e relazioni: fruitori, erogatori, autorizzatori
- Scomposizione per fasi del processo:
 - Descrizione della fase
 - Strumenti e tecnologie
 - Need
- Insight
- Insight trasversali



SUPPORTO
“Missioni”



Missioni: insight



Fasi

Richiesta

Autorizzazione

Svolgimento

Rendicontazione

Liquidazione



insight



Autorizzazione smart: moduli virtuali, accessibili da remoto e attraverso diversi strumenti, devono centralizzare le comunicazioni tra gli attori e rendere più fluido il processo di approvazione e monitoraggio.



Regolamento come una "guida alle missioni": deve lasciare sufficiente libertà di organizzazione a chi va in missione e allo stesso tempo non deve lasciare spazio a interpretazioni diverse.

Concentrare l'attenzione sull'attività dei Presidi, per rendere le prassi più uniformi e le strutture più coordinate.

Insight trasversali



- ✦ Linee guida chiare, sintetiche e facili da raggiungere per ridurre la discrezionalità degli utenti e sollevare gli uffici da attività a scarso valore aggiunto.
- ✦ Potenziamento e differenziazione dei canali di comunicazione per una diffusione delle informazioni più efficace ed efficiente: Smart Communication, Social media, Aree riservate dedicate a specifici target di utenza.
- ✦ Sistemi informativi a supporto dei processi, digitalizzazione dei flussi documentali e qualità del dato.
- ✦ Omogeneizzare, standardizzare e formalizzare le attività svolte dai Presìdi e relative prassi.
- ✦ Potenziamento delle competenze legali, fiscali ed in ambito contrattualistica.

TO BE...

*Supportare la reingegnerizzazione dei
processi interni all'Ateneo con priorità
per il processo "Missioni", considerando
non solo gli studenti ma anche i docenti
ed il PTA*

Grazie per l'attenzione

f.cappelli@cenea.it

