

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

# Che cos'è il Design Thinking?



È un **approccio innovativo** al disegno dei servizi e dei processi che pone al centro dell'analisi le **esigenze degli utenti** e si basa sul co-design dell'esperienza che vivrà l'utilizzatore finale.

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



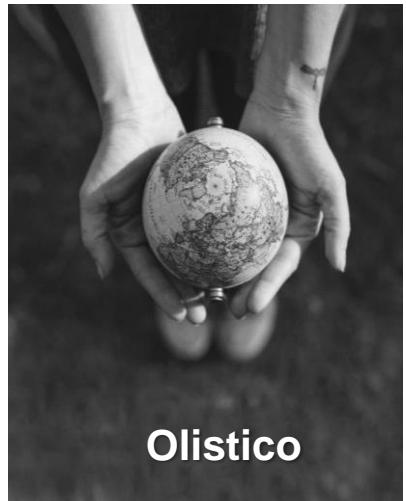
Human-centred



Collaborativo

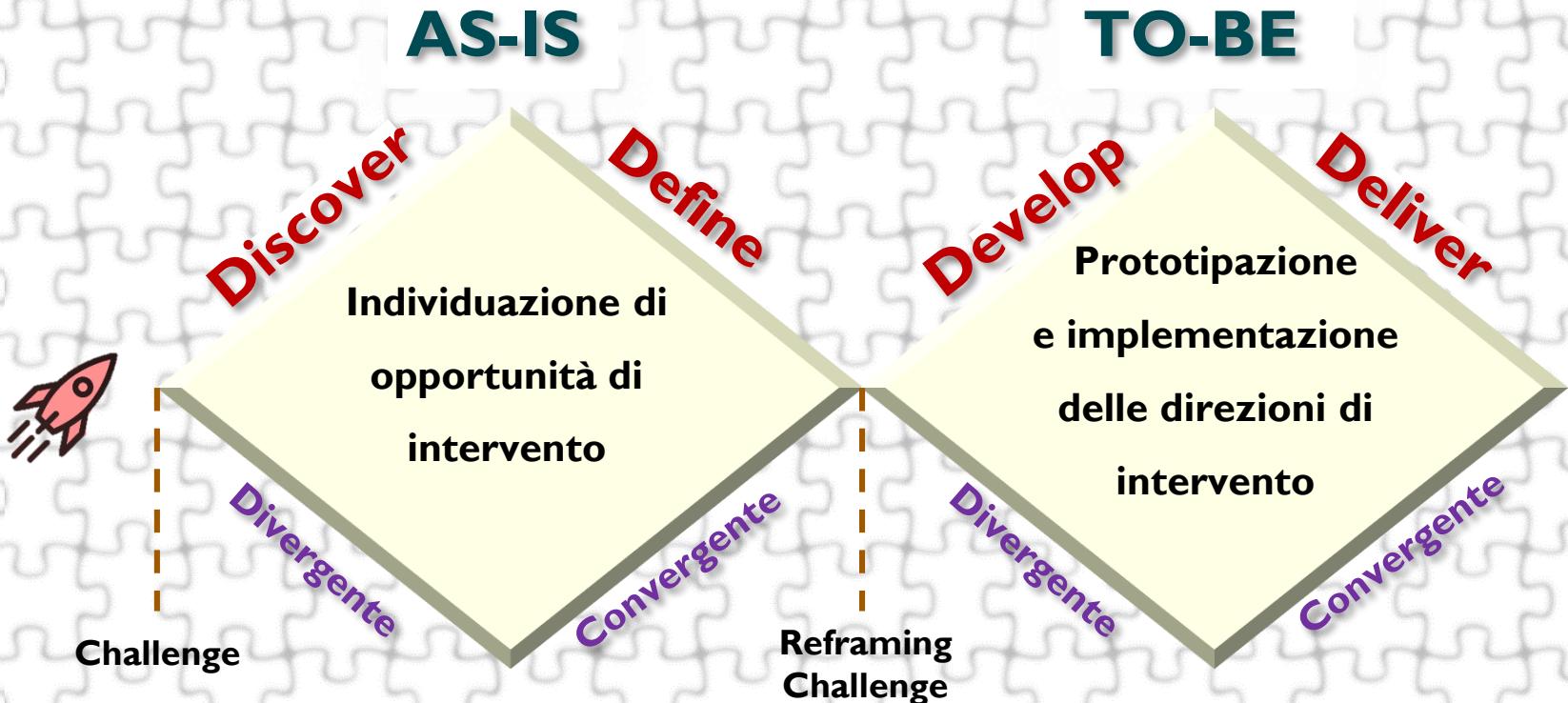


Esplorativo



Olistico

# Double diamond



# Il successo della soluzione



La **soluzione progettata** a partire dalla **condivisione** della sfida, dalla **comprendione** del contesto, dal **coinvolgimento** degli utenti e del **design** della soluzione sarà quindi più facilmente **accettata** dagli utenti perché risponde ai loro bisogni esplicativi, 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

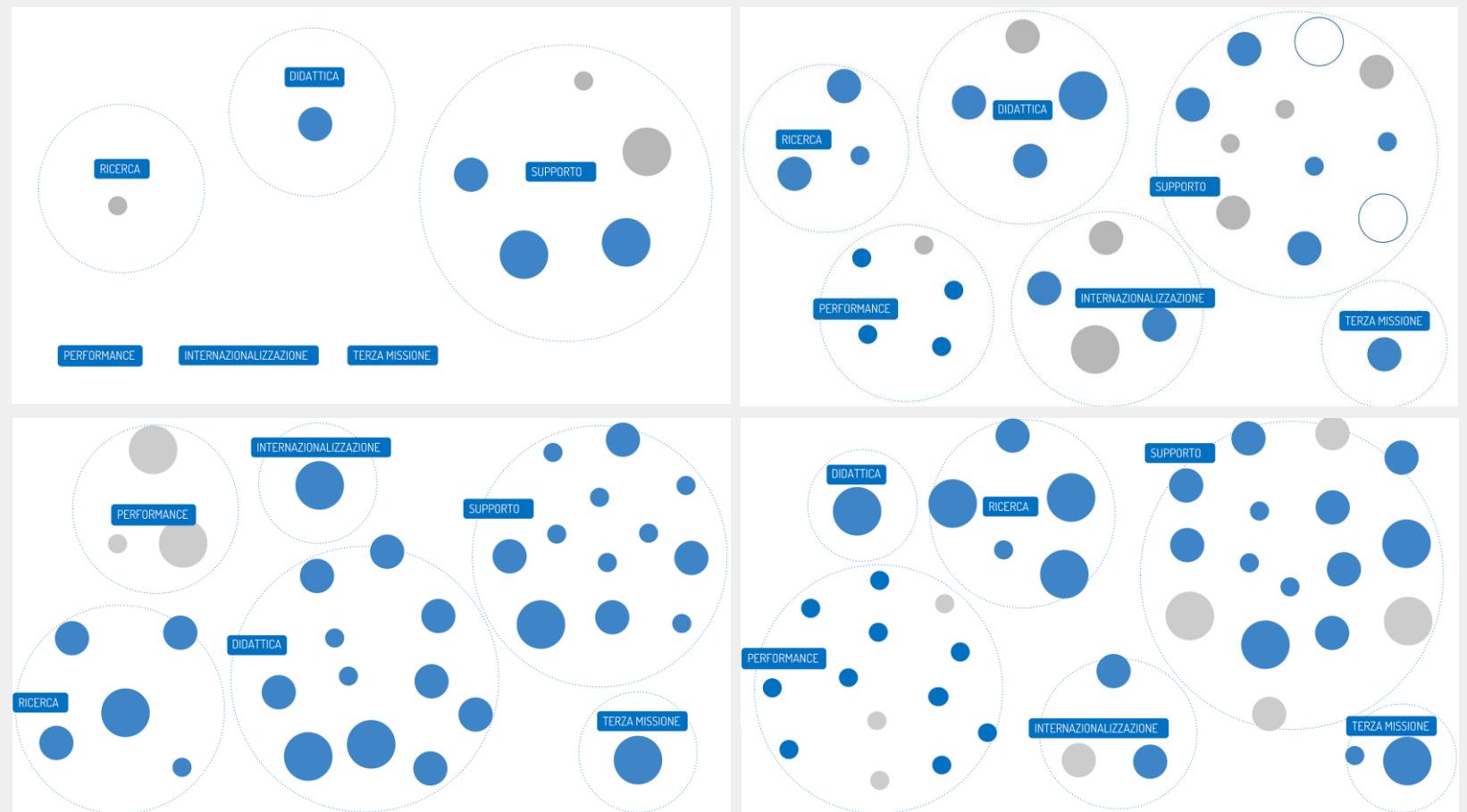
SISTEMI INFORMATIVI - NO

4

- dimensione cerchio: FTE

- colore grigio: info da rilevare

# Cosa abbiamo scoperto



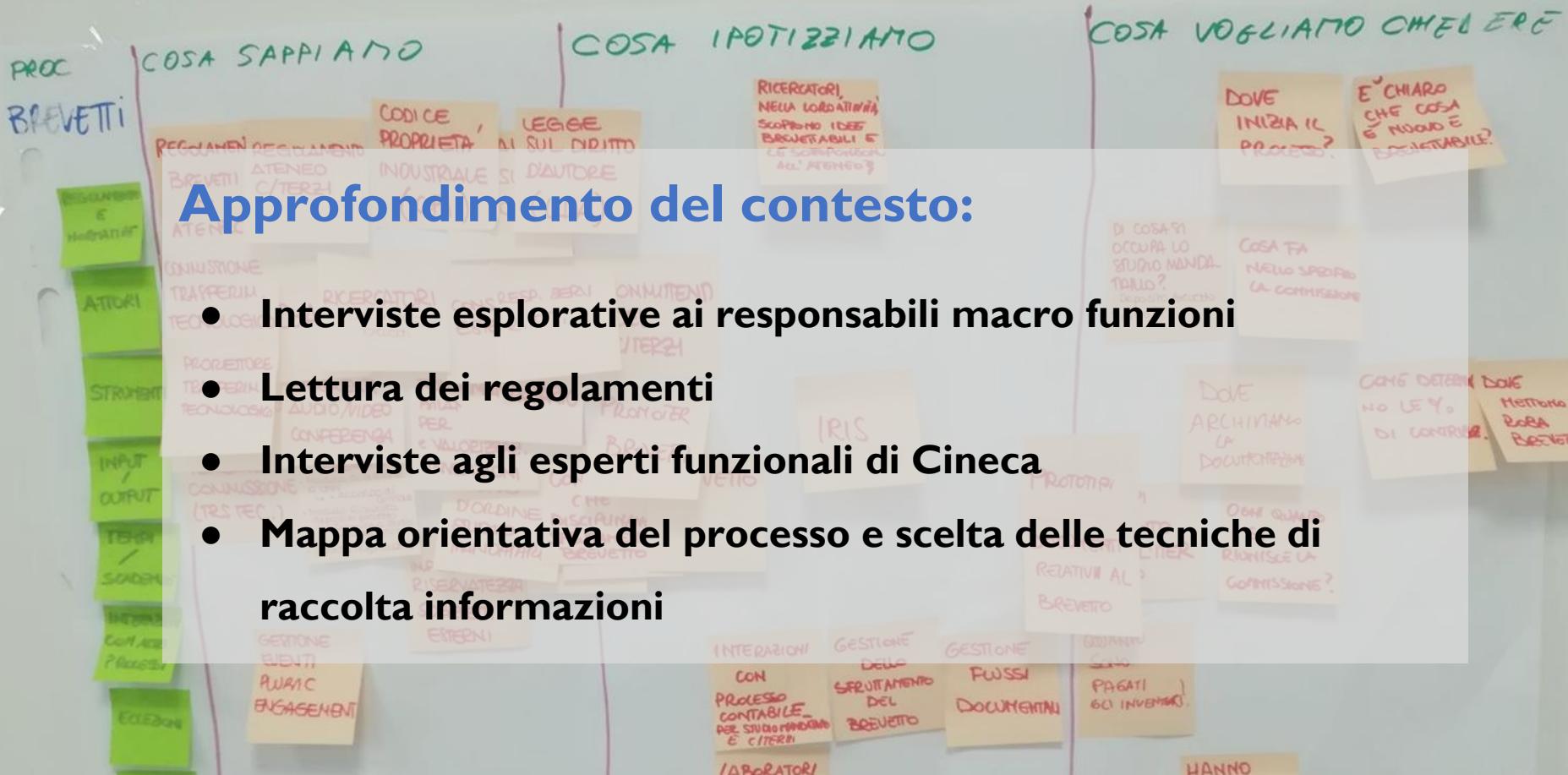
# I processi: l'iterazione

- **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



# Il metodo

Ricerca qualitativa: Co-design  
e interviste...

- **Interviste**
- **Focus-group**



# Il metodo

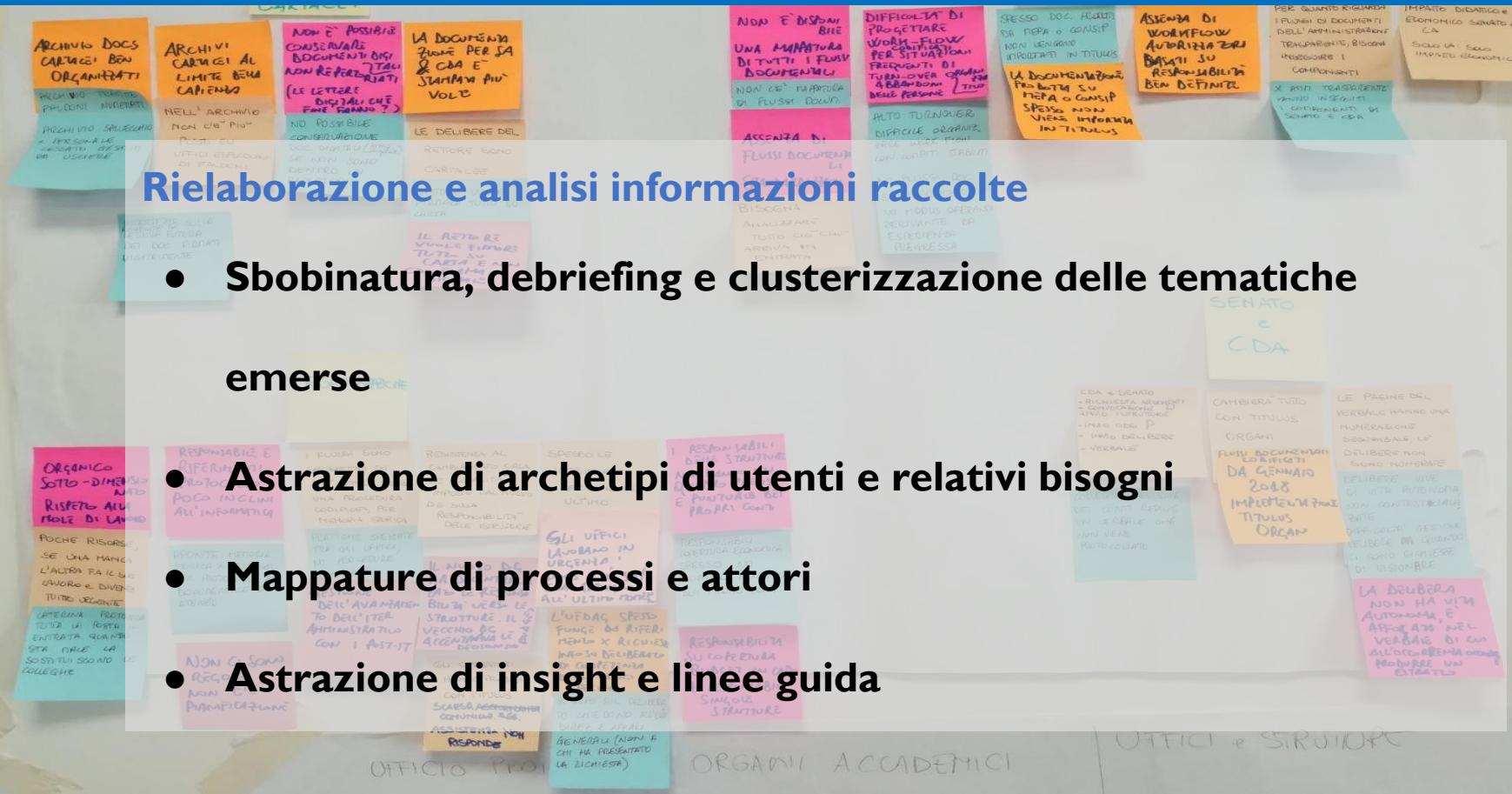
## Rielaborazione e analisi informazioni raccolte

- Sbobinatura, debriefing e clusterizzazione delle tematiche emerse

- Astrazione di archetipi di utenti e relativi bisogni

- Mappature di processi e attori

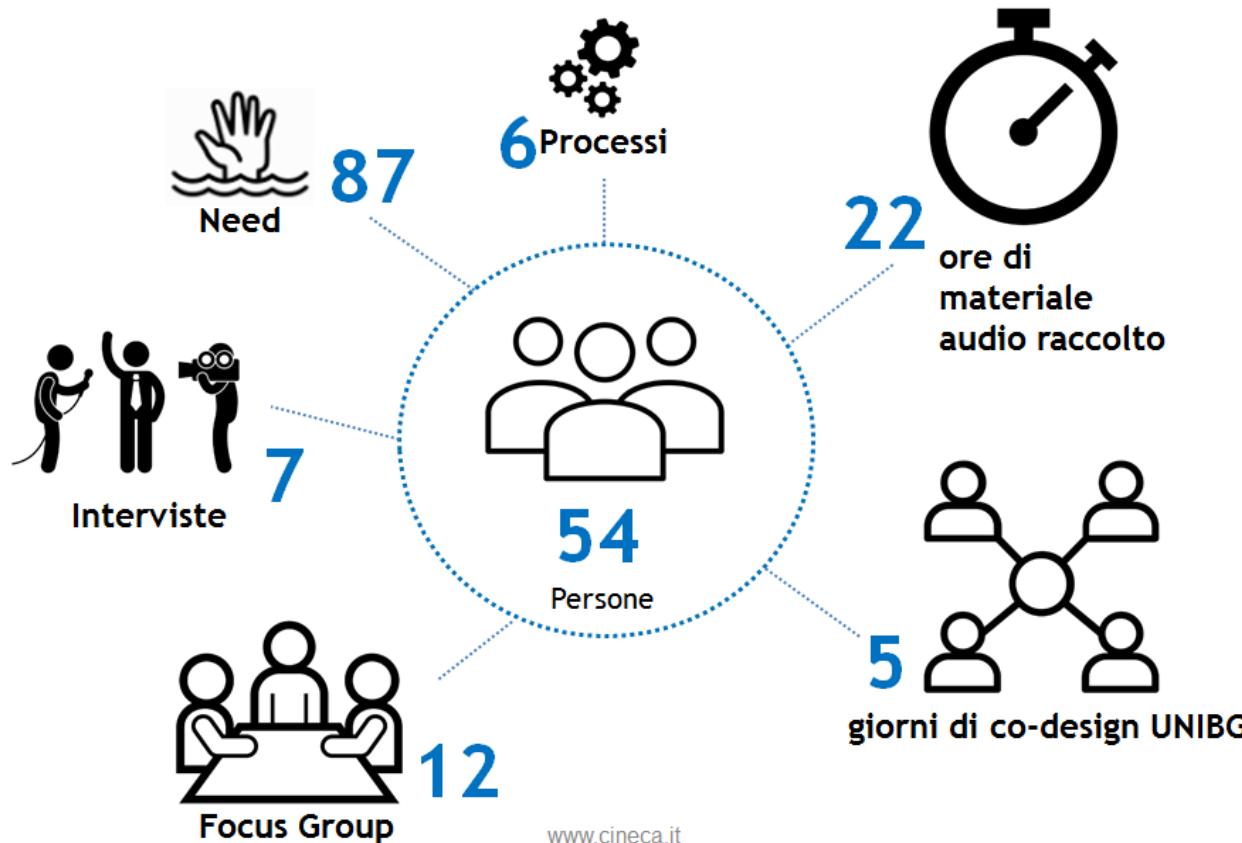
- Astrazione di insight e linee guida



# 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 #  
di



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 Presidi 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@cineca.it

