



UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

# Programma digitalizzazione di Ateneo

Incontro con Area Servizi allo Studente

# Agenda

- L'Ateneo di Siena e la digitalizzazione
- Le esigenze normative
- Approccio al problema e modalità
- I casi evidenziati dall'Area Servizi allo Studente

# L'Ateneo di Siena e la digitalizzazione



- È un obiettivo strategico del Paese e del nostro Ateneo
- Fa parte dell'attività permanente di efficientamento della nostra Amministrazione
- Significa crescita di competenze del personale e confronto con le altre PA ed aziende private
- È sinonimo di trasparenza

# L'Ateneo di Siena e la digitalizzazione, cosa non è



- Non è un ulteriore appesantimento della vita amministrativa
- Le eventuali risorse 'spese' nelle attività di conversione/firma del documento sono recuperate dai benefici introdotti in termini di recupero delle informazioni in fase di ricerca e di chiusura degli archivi cartacei



# Le persone coinvolte nel progetto

Team eterogeneo e dalle competenze miste (archivistico, documentale, gestionale, tecnologico-sistemistico, normativo)

- Divisione flussi documentali e informativi, Annalisa Manganelli come Responsabile del processo di dematerializzazione e conservazione dei documenti
- Altre persone vengono via via coinvolte sulla base delle competenze che esprimono, allo stato le seguenti:
  - Silvia Armini
  - Guido Borà
  - Gianni Gambassi
  - Pierosario Lomagistro
  - Umberto Ciocca
  - Moira Centini
  - Debora Panterani

*Per problemi o richieste di chiarimento **supporto.digitalizzazione@unisi.it***

# Approccio al problema e modalità

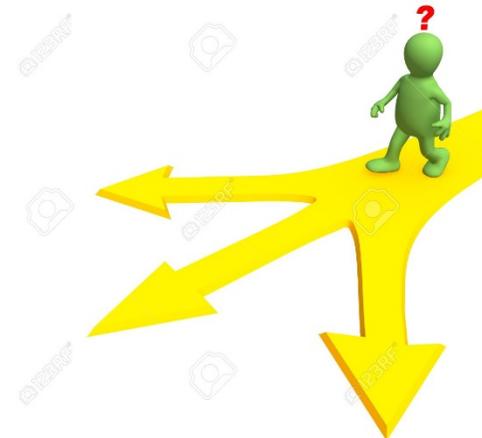
Si predilige un approccio «dal basso», partendo dai problemi evidenziati dalle diverse aree e compiendo un ragionevole sforzo di generalizzazione e re-ingegnerizzazione.

Questo approccio consente di ottenere risultati nel breve periodo a costi contenuti, limitando però l'azione che sarà più ridimensionata, potendo solo toccare certi elementi di carattere organizzativo.

# Approccio al problema e modalità, le 3 STRADE

Sulla base delle interviste effettuate ai diversi uffici ed aree coinvolte, riportiamo le problematiche evidenziate ad uno dei tre interventi sottostanti:

1. Revisione minimale del processo e dematerializzazione di breve periodo
2. Revisione del sistema informativo gestionale (ESSE3, U-GOV, ...)
3. Re-ingegnerizzazione dei processi e implementazioni ad hoc



# Revisione minimale del processo e dematerializzazione di breve periodo

- Si tratta dei casi più frequenti che non possono essere ‘incardinati’ in un processo standardizzato o in un flusso di lavoro predefinito.
- Occorre un minimo di sforzo dell’ufficio per valutare come sia possibile digitalizzare o dematerializzare il documento
- **Strumenti a disposizione:** protocollo informatico (Titulus), firma elettronica (USB Key o *firma remota U-SIGN\**), strumenti di *workflow* (Titulus,...), conservazione (Conserva\*)

\**strumenti in fase di attivazione*

Revisione minimale del processo e dematerializzazione di breve periodo, esempio

*Comunicazioni tra uffici, al DG, al Rettore, disposizioni, verbali ecc...*

*Convenzioni stipulate con enti terzi*

*Certificati rilasciati agli studenti (se non già dematerializzati)*

**Tutti questi casi possono essere dematerializzati con gli strumenti elencati in precedenza e facilmente portati in conservazione**

# Revisione minimale del processo e dematerializzazione di breve periodo, punti di attenzione

- In questa fase occorre privilegiare i processi che generano inefficienza e generano carta
- Alla domanda 'chi firma' la risposta è 'chi ne è responsabile', dunque quasi sempre il responsabile di un ufficio.
- Non c'è nessuna modifica sostanziale alla valenza della firma olografa rispetto alla firma digitale (ovvero laddove c'era una firma olografa con validità giuridica, allora ci deve essere firma digitale)
- L'Ateneo sta dotando di firma digitale i processi che hanno una certa rilevanza giuridica, parallelamente **non si può prescindere dal dover accettare la firma di un privato cittadino (magari di uno straniero), dunque è ragionevole comportarsi in modo che il documento sia firmato in modo olografo dal privato, poi scansionato e poi firmato e conservato dall'Università, avvisando il privato cittadino che gradualmente l'Ateneo smetterà di accettare firme olografe.**

# Revisione del sistema informativo gestionale

- Casi in cui l'attivazione di una nuova funzionalità sul sistema gestionale oppure la lieve modifica di una già esistente producono l'effetto della digitalizzazione/dematerializzazione
- Occorre quasi sempre fare un'analisi approfondita dei desiderata e capire come si stiano muovendo gli altri Atenei al fine di non far aumentare i costi e renderne impossibile la manutenzione
- **Strumenti a disposizione:** protocollo informatico (Titulus), firma elettronica (USB Key o *firma remota U-SIGN\**), strumenti di *workflow* (Titulus,...), conservazione (Conserva\*)

# Revisione del sistema informativo gestionale, alcuni esempi

Fascicolo studente (ESSE3)

Documenti gestionali (U-GOV CO) e loro protocollo

Fascicolo del dipendente

....

# Revisione del sistema informativo gestionale, punti di attenzione

- Nell'implementazione e nell'analisi del fabbisogno, occorre prendere in considerazione tutti i soggetti interessati che, di solito, sono trasversali ai sistemi informativi gestionali.
- Le analisi dunque saranno portate avanti da gruppi misti ed eterogenei, mettendo a fattor comune le proprie competenze ai fini del raggiungimento dell'obiettivo comune (*ad es. il fascicolo studente è il risultato del lavoro condiviso tra area documentale e area procedure informatiche per il supporto agli studenti*).

# Re-ingegnerizzazione dei processi e implementazioni ad hoc

- Sono i casi più complessi che richiedono un mix di cambiamenti organizzativi, tecnologici e di competenze.
- Sono da ricondursi a questi casi tutti i processi 'ripetibili' e 'identici' che sono al di fuori dei sistemi gestionali 'standard'.
- Tipicamente sono casi molto legati all'organizzazione di USiena e difficilmente riscontrabili in altre realtà nella medesima modalità (anche se un confronto è sempre positivo).
- **Strumenti a disposizione:** Oltre ai precedenti, è in fase di valutazione l'adozione di un motore BPM e di un *Document Management System*

# Re-ingegnerizzazione dei processi e implementazioni ad hoc, alcuni esempi

L'ordinativo informatico

*Workflow* automatico per la produzione di un documento condiviso (convenzione, delibera, ...)

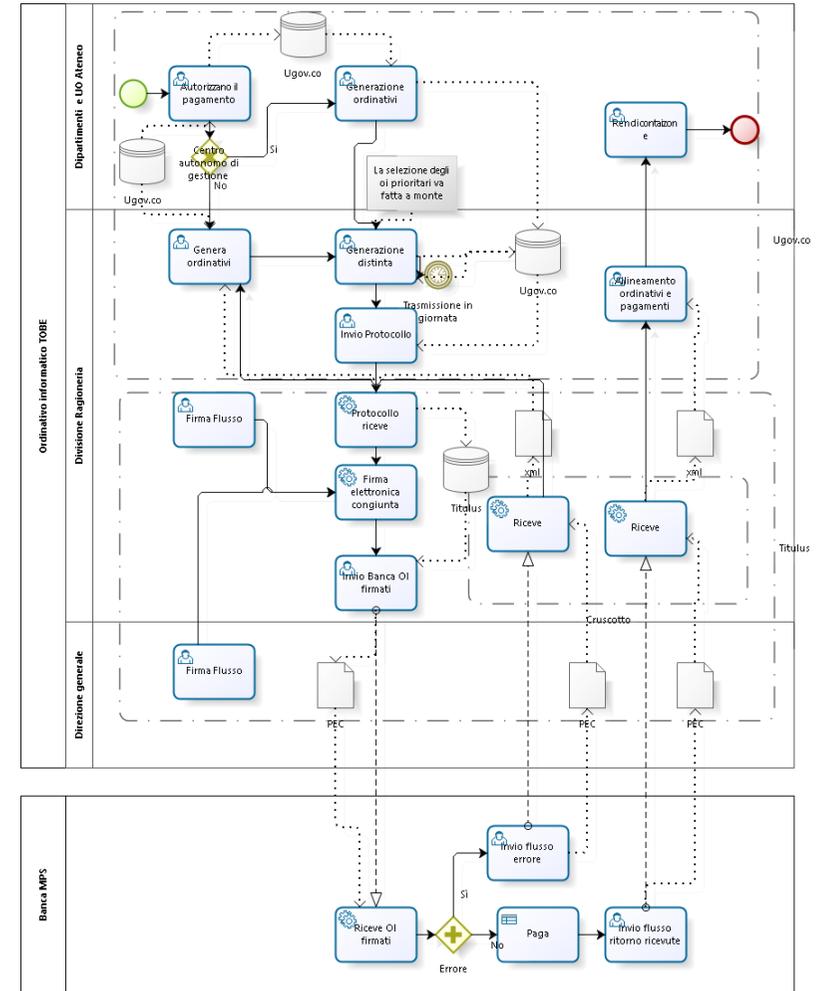
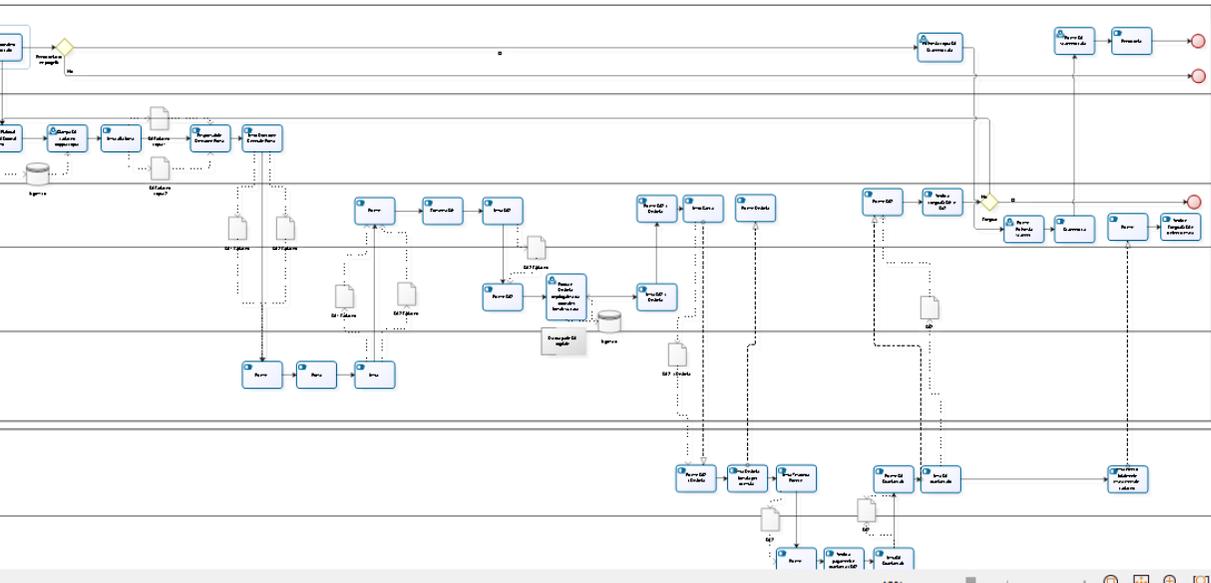
Richiesta di acquisto web

Missioni web

# Re-ingegnerizzazione dei processi e implementazioni ad hoc, alcuni esempi

- TO BE

AS IS



# Il caso dell'Area Servizi allo Studente

- È una delle aree più delicate, poiché avviene il rapporto continuativo con l'utenza dell'Ateneo
- La dematerializzazione sarà per natura graduale e dovrà seguire gli sviluppi 'a prodotto' di CINECA/KION, quando presenti
- Non si può prescindere da un'applicazione del CAD che sia rispettosa della norma ma che, al contempo, aiuti a recuperare l'efficienza.

# Percorso verso la dematerializzazione dell'Area Servizi allo Studente

Analizzando i principali punti evidenziati ad oggi, possiamo classificare i problemi emersi nei seguenti:

- Raggiungibilità dello studente via email
- Firme miste (olografe e non)
- Fascicolo studente
- Relazione tra più attori interni all'Ateneo nella firma di un documento
- Relazione tra più attori interni ed **esterni** all'Ateneo nella firma di un documento
- Rilascio di documenti allo studente e contestuale firma

# Percorso verso la dematerializzazione dell'Area Servizi allo Studente

Per consentire una soluzione pragmatica a queste evidenze, il percorso individuato prevede i seguenti passi:

1. Definizione del domicilio dello studente e della persona
2. Individuazione di un'area condivisa e sistemi di *workflow* interni per la firma congiunta di un documento
3. Avvio del fascicolo studente
4. Disegno di alcuni processi 'standardizzati' (ad es. la sottoscrizione di una convenzione, di un contratto, il rilascio di un certificato)
5. Comunicazione a fornitori ed a tutte le entità che hanno relazioni con l'Ateneo, del cambio delle modalità 'verso il digitale'

# 1. Domicilio dello studente e della persona

- È già possibile, mediante autorizzazione da parte dello studente nell'area privata, la scelta dello studente e della persona del proprio domicilio al quale spedire tutte le comunicazioni formali:
  - Posta istituzionale\*
  - Indirizzo di residenza
- Al momento la PEC non è un elemento necessario. Si può utilizzare il normale invio di mail alle caselle di posta istituzionali
- Se lo studente, in generale la persona che si presenta allo sportello, non fosse provvista di domicilio digitale, l'Ateneo è tenuto a eseguire copia analogica di tutte le pratiche (certificati)

\*l'indirizzo di posta istituzionale non può essere eletto a domicilio digitale, tuttavia sulla base di una autorizzazione sull'area Segreteria online si può utilizzare questo unico canale

# 1. Domicilio dello studente e della persona, iniziative

- Dal 1° dicembre 2016 sarà comunicato tramite BACHECA che dal 1° gennaio 2017 «l'Ateneo attiverà gradualmente solo canali digitali per l'invio di certificati ed altre pratiche di Segreteria. Laddove non fosse ancora possibile produrre digitalmente un documento, sarà comunque stampata e consegnata manualmente allo sportello. Per ogni chiarimento e caso degno di approfondimento, si prega di scrivere alla mail della Segreteria»
- Attiviamo il link : «Unisi comunica digitale» con le FAQ sia per l'esterno che per l'interno dell'Ateneo

## 2. Area condivisa per la firma e *workflow*, U-sign

- L'adozione solamente di certificati di firma remota per il personale dell'Ateneo (docente e non) con il potere di firma consentirebbe di avere un unico sistema condiviso accessibile via web sul quale condividere i file e protocollarli in modo automatico in Titulus
- Il sistema condiviso di firma remota sviluppato da Cineca è denominato U-sign, sarà integrato in Titulus e potrà gestire la firme di tutte le tipologie di documenti che non vengono nativamente 'firmati e protocollati' nei prodotti Cineca
- L'attivazione dello strumento è in fase di valutazione tecnica e commerciale

## 2. Area condivisa per la firma e *workflow*, U-sign

The screenshot displays the MyWebFirma digital signature interface. The page title is "Firma digitale" with a link to "torna all'elenco". The interface includes a navigation bar with "Firma", "Attivi", "Terminati", and "Falliti" tabs. A dropdown menu is open, showing "Amministrazione" and a flag icon. The main content area contains a form for creating a new signature process. The form includes a "Nome" field (optional), a "Tipologia" section with radio buttons for "Provvedimento di conferimento incarico", "Attestazione di conformità delle copie informatiche agli originali", "Atti Giuridici", "Pareri legali", "Registro attività didattiche dei CEL", and "Altro". Below the form are buttons for "Carica file", "Carica da" (with a folder icon), "Carica da" (with a document icon), "Salva", "Salva e firma i documenti", and "Elimina". A note below the buttons states "N.B. Il limite massimo dei file è 5MB". At the bottom, there is a file list showing "MyWebFirmaDoc.pdf" with a "PADES" dropdown menu, a file size of "310.85 KB", and a trash icon. The page footer indicates "Attività iniziata il 6 Aug, 2015 2:28:50 PM - Ultima modifica 6 Aug, 2015 2:47:09 PM".

1 Denominazione nuovo *processo di firma*

2 Dichiarazione tipologia documento da firmare

3 Ricerca documenti da firmare

4 Scelta formato crittografico

5 Attivazione processo di firma

## 2. Area condivisa per la firma e *workflow*,

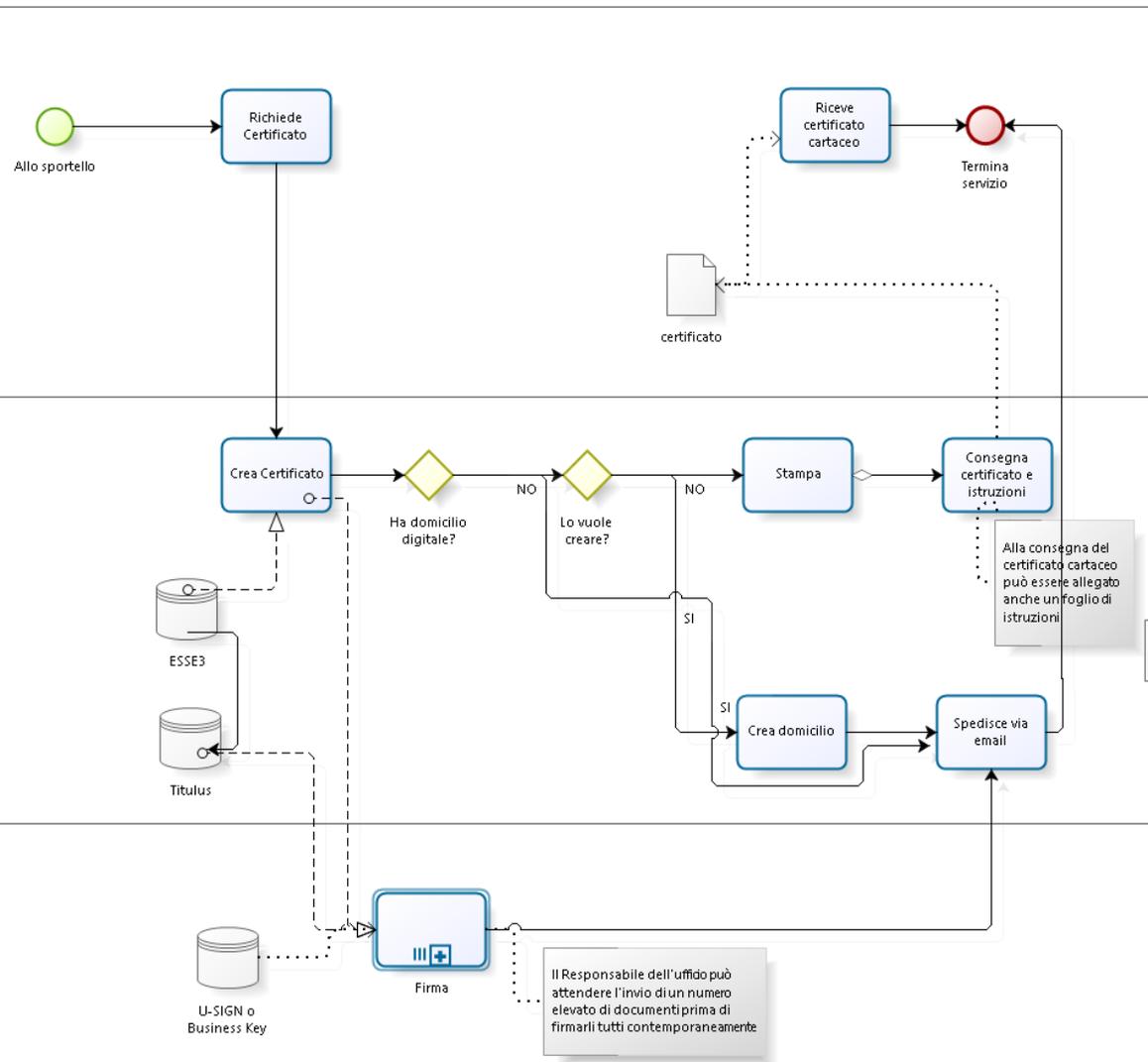
La domanda delle domande:

*Ma se un soggetto privato (ad es. uno studente, un professore a contratto, ...) non è dotato di firma, come si procede?*

**L'Ateneo sta dotando di firma digitale i processi che hanno una certa rilevanza giuridica, parallelamente non si può prescindere dal dover accettare la firma di un privato cittadino (magari di uno straniero), dunque è ragionevole comportarsi in modo che il documento sia firmato in modo olografo dal privato, poi scansionato assieme ad un documento, poi firmato e conservato dall'Università, avvisando il privato cittadino che gradualmente l'Ateneo smetterà di accettare firme olografe.**

N.B. occorre conservare anche il documento scansionato e firmato

## 2. Caso esemplificativo, consegna certificato



- Studente
- Segreteria (front office)
- Segreteria (back office) responsabile

... e il bollo virtuale?

**In fase di avviamento il software di Agid per il pagamento del bollo attraverso nodo pagamenti SPC.**

# Fascicolo elettronico

In seguito al rilascio delle linee guida sul fascicolo di studente, da parte del Tavolo Tecnico Università digitale, coordinato dal Dipartimento per la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e l'innovazione tecnologica, gli atenei appartenenti alla rete finanziata Uni5Net, promotori del gruppo sul fascicolo dello studente nell'ambito del tavolo tecnico, hanno richiesto a CINECA un incontro con l'obiettivo di descrivere i punti salienti delle linee guida e di ottenere una valutazione dei requisiti indicati in termini di tempi e costi.

Da una lettura del documento e dalle considerazioni fatte nel corso dell'incontro, emerge la volontà di iniziare a gestire il fascicolo di studente, con l'obiettivo di non appesantire in alcun modo l'attività delle segreterie studenti. Le linee guida sono state pensate per consentire agli atenei che lo ritenessero opportuno la possibilità di estendere le indicazioni in esse contenute, col fine di raggiungere un maggior livello di integrazione fra i sistemi.



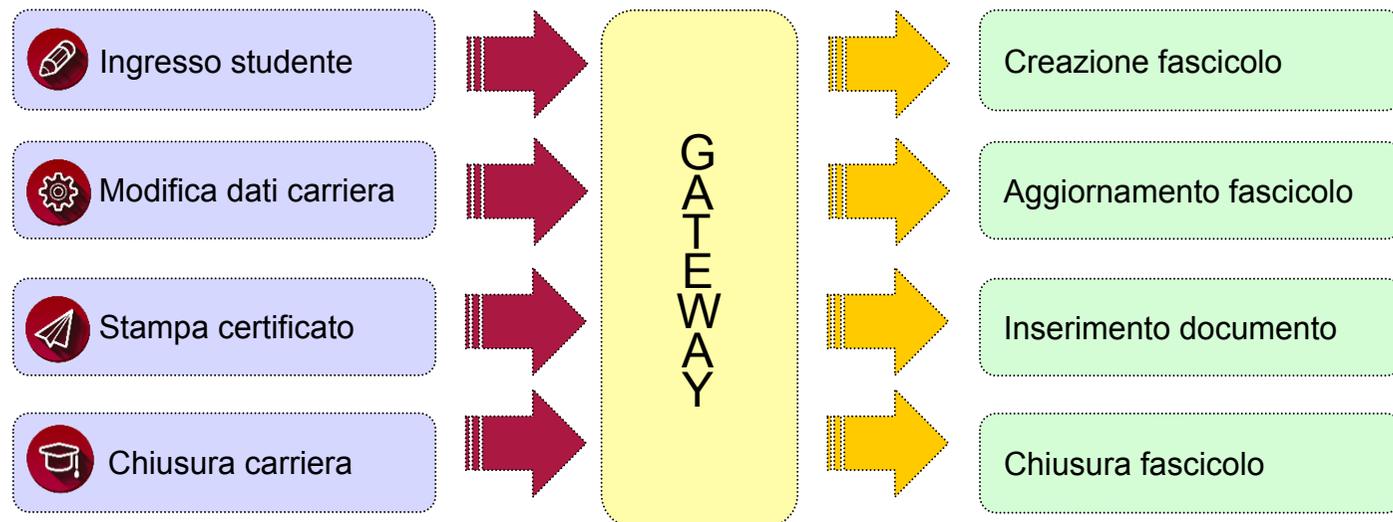
# Flussi di integrazione



Le funzionalità di perfezionamento dell'ingresso dello studente in Ateneo:

- ❖ Immatricolazione,
- ❖ Immatricolazione per abbreviazione di carriera,
- ❖ Trasferimento in ingresso

tramite i flussi asincroni del Gateway di Esse3, gestiscono la replica della nuova carriera al sistema documentale.



Viene così creato il fascicolo studente sul sistema documentale collegato alla singola carriera dello studente.

In replica al sistema viene inoltre inviato anche un set minimo dei dati anagrafici e di carriera dello studente.

Alla modifica dei dati anagrafici e relativi all'anagrafica e alla carriera dello studente, replicati sul sistema documentale, ne verrà gestita la notifica di modifica.

## 4. Disegno di alcuni processi standardizzati

Questi casi andranno valutati parallelamente all'adozione da parte dell'Ateneo di un sistema di gestione documentale a supporto della produttività degli uffici e di un sistema di *workflow* che faccia fluire il 'lavoro' da un ufficio ad un altro.

*Es. codificare il processo di sottoscrizione di una convenzione*

# In sintesi

- Continuano le interviste e la forma 'domanda vs risposta' per valutare i diversi casi che si presenteranno nell'Area
- Ad ogni problema evidenziato è conveniente ragionare con il metodo delle 3 strade
- Fascicolo studente in linea già dai primi del 2017 per i documenti più standard