

# Open Public Library

## KIT di riuso Fase B – Trasferimento e adozione della buona pratica

### B2. Strumenti organizzativi

#### B2.1 I processi della buona pratica

Data rilascio: 10/12/2018

Versione: 1.0

## Sommario

<b>Premessa .....</b>	<b>2</b>
<b>1. I processi della buona pratica .....</b>	<b>2</b>
1.1. Processo TO BE Analisi dati per la programmazione dei servizi di pubblica lettura.....	2
1.2. Processo TO BE Produzione di report ai fini della trasparenza .....	3

## Premessa

Il presente documento raccoglie gli **strumenti organizzativi del kit di riuso per la fase B** – Trasferimento e adozione della buona pratica. Gli strumenti organizzativi, come previsto dall'Avviso OCPA2020<sup>1</sup>, hanno lo scopo di illustrare i processi amministrativi oggetto di intervento della buona pratica, così come attesi a seguito dell'adozione della buona pratica, in termini di flussi di attività e attori coinvolti.

### 1. I processi della buona pratica

Si illustrano i flussi di massima dei processi TO BE impattati dalla buona pratica, con evidenza dei cambiamenti più significativi attuati, eventualmente distinti per tipologia di Amministrazione o per tipologia di moduli/funzionalità della buona pratica adottate.

#### 1.1. Processo TO BE Analisi dati per la programmazione dei servizi di pubblica lettura

La pianificazione dei servizi di pubblica lettura a livello di sistema o di rete bibliotecaria si basa essenzialmente sul recupero e l'analisi dei dati a consuntivo delle attività. Necessita inoltre di una raccolta dei dati storici per analizzare i trend e prospettare le possibili evoluzioni. La buona pratica Open Public Library incide su questo processo velocizzandolo e rendendolo più affidabile.

Il processo, senza la buona pratica, si costituisce come segue:

1. Scarico a scadenza predefinite dei dati dal software di gestione del sistema/rete (NB: questa operazione potrebbe essere eseguita singolarmente come anche ripetuta per ogni biblioteca appartenente al medesimo sistema/rete).
2. Trasformazione dei dati dal formato nativo ad un formato operabile con strumentazioni base (fogli di calcolo, file .csv, etc.).
3. Selezione dei dati significativi ai fini delle analisi per la programmazione.
4. Riorganizzazione dei dati in tabelle sinottiche.
5. Estrapolazione di trend, medie, totali ed altre misurazioni significative.
6. Creazione di filtri per eventuali sottoinsiemi di dati ritenuti significativi.
7. Produzione di grafici e slide per la rappresentazione dei dati.
8. Archiviazione dei dati in serie storiche.

Rispetto a questa sequenza di operazioni vanno segnalati almeno due elementi:

- Le operazioni vengono eseguite manualmente da un operatore, con significativi investimenti in termini di ore lavorative.
- Le serie storiche risultano relativamente affidabili, dovendo tenere conto che un database è comunque un sistema dinamico che viene continuamente modificato, con effetti a cascata sulla coerenza dei dati che contiene.

Diagramma BPMN di flusso TO BE e legenda dei simboli utilizzati nel flusso

Cambiamenti attuati con l'adozione del processo TO BE:

---

<sup>1</sup> OCPA – OpenCommunityPA2020: primo Avviso pubblico per interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni.

- Eliminazione attività da 1 a 4: il sistema OLAP procede autonomamente alla loro espletazione.
- Eliminazione attività da 7 a 8: il sistema OLAP ha già una sua interfaccia di rappresentazione dei dati e archivia in modo sistematico le “fotografie” del database che produce di giorno in giorno.
- La coerenza dei dati è assicurata in progress grazie alle istantanee giornaliere del database, evitando controlli e rettifiche a posteriori.
- La presentazione dei dati è dinamica, permettendo già dalla sua interfaccia la definizione dei parametri di selezione dei dati, e quindi coniuga la rappresentazione con l’interrogazione, facilitando sia la comprensione della complessità del servizio che la preparazione di report.
- L’analisi non è limitata ai consuntivi annuali ma può essere operata in tempo reale, su dati aggiornati al momento.

## 1.2. Processo TO BE Produzione di report ai fini della trasparenza

Uno dei compiti a cui è tenuta la PA è la trasparenza amministrativa, quale strumento atto a garantire il buon andamento e l’imparzialità delle istituzioni. I cittadini nel loro insieme e i vari stakeholder specifici sono sempre più interessati ad avere contezza delle attività dei servizi pubblici. La trasparenza non solo risulta efficace nel rinsaldare la fiducia tra cittadini e istituzioni ma offre alla PA l’occasione di dimostrare la mole di lavoro e attività che riesce a sviluppare sul territorio e che, tuttavia, spesso rimane in ombra.

Questo è vero nell’ambito dei servizi alla persona ma soprattutto per quelli più specificatamente culturali, sia per la loro natura di “servizio a bassa soglia” che per l’immaterialità dei loro prodotti. Esiste una oggettiva criticità a rappresentarne le ricadute e i vantaggi anche economici. Difficilmente, per esempio, si riesce a rappresentare il coefficiente di risparmio sul reddito dei cittadini generato dai servizi legati alla *leisure* e alla formazione continua, realizzati tra gli altri dai servizi di pubblica lettura. Questo è un elemento tanto più negativo quanto più sono questi servizi che creano, nei territori, una trama sottile eppure tenace di consolidamento della comunità e la percezione di un buon livello di qualità della vita.

Il processo, senza la buona pratica, in genere si costituisce come segue:

1. Recupero dei report (slide e grafici) prodotti dalle analisi a consuntivo dei dati di servizio (v. processo TO BE 1.1).
2. Ulteriore elaborazione dei medesimi per una lettura da parte dei non addetti ai lavori.
3. Allestimento di spazi on line per la loro pubblicazione.
4. Eventuale produzione di elaborati cartacei che li riportino.
5. Organizzazione e promozione di eventuali incontri pubblici per la presentazione alla cittadinanza.

Diagramma BPMN di flusso TO BE e legenda dei simboli utilizzati nel flusso

Cambiamenti attuati con l’adozione del processo TO BE:

- Eliminazione attività da 1 a 3: il sistema OLAP è on line e accessibile sul web, con un’interfaccia dinamica e ad alto livello di usabilità.
- La promozione della trasparenza dei dati è assicurata costantemente, al di là dell’eventuale calendarizzazione di incontri con la cittadinanza.
- Le eventuali iniziative off line (materiali cartacei e/o incontri) saranno ulteriormente rinforzati dal presidio on line.