

## 2° Evento Metrico 2018 (Bologna, 21/09/2018) – Abstract Presentazioni

### **Misurare i Servizi oltre gli SLA ([G.Moretto, M.T. Doriguzzi](#) - InfoCamere)**

L'intervento illustra un possibile approccio aziendale per controllare e migliorare la qualità dei Servizi informatici erogati. Vengono illustrati i passi per la realizzazione di un sistema di controllo efficace per i Servizi informatici, in linea con i principi della norma ISO 20000. L'intervento ripercorre aspetti organizzativi, di processo, e di strumentazione per il controllo operativo e manageriale.

### **Le competenze digitali nelle professionalità ICT, 'l'esperto metrico', quale futuro? ([A.Battistata, P.Billia, B.Nocito](#) – GdL GUFPI-ISMA @ UNINFO)**

Presentiamo il gruppo di lavoro del GUFPI-ISMA sulle professionalità ICT, l'obiettivo del gruppo è di (a) dare un contributo nella definizione delle competenze dell'esperto metrico; (b) aumentare la consapevolezza sull'esistenza nel mercato di tale professionalità; (c) portare all'attenzione delle organizzazioni che si occupano delle professionalità digitali l'esistenza della figura dell'esperto metrico. La pubblicazione della versione 3.0 del Framework European e-Competence Framework (e-CF) costituisce il quadro di riferimento a livello europeo così come l'Osservatorio dell'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) che ha recepito l'e-CF in Italia. I profili referenziati da AgID si basano su norme tecniche (nazionali e internazionali) e il loro aggiornamento dipende dalle attività delle specifiche commissioni dell'ente di normazione (per l'Italia UNINFO), che possono portare alla revisione di profili (modifica profili attuali e/o integrazione di ulteriori profili). Il GUFPI-ISMA è diventato Socio UNINFO, e i componenti del gdL GUFPI-ISMA sono stati nominati come esperti e partecipano al gruppo tecnico UNI/CT 526 che si occupa delle professionalità in ambito ICT. Inoltre il GdL ha elaborato una proposta per arricchire e-Competence Framework (e-CF) inserendo la scheda E-10 di esperto metrico in cui indicare le conoscenze, gli skills e le attitudini tipiche di chi si occupa di metriche ICT, metriche da applicare a requisiti funzionali e non funzionali. Tale scheda si colloca nell'area di competenza e-Manage (dimensione 1).

### **Misura dei link tra applicazioni ([F.Di Cola, B.De Marco, N.Auciello, D.Zottarel](#) - SOGEI)**

I link tra applicazioni sono un problema "tecnologicamente" non particolarmente sfidante ma discusso e interessante da analizzare per quanto riguarda la misura. Definire i confini delle applicazioni, in questo contesto, può non essere banale e trovare un modo strutturato per affrontare il conteggio dei diversi scenari che ci troviamo ad affrontare è un obiettivo importante per standardizzare gli approcci di conteggio a livello aziendale. In più questo contesto si presta ad una analisi di entrambe le tipologie di requisito: funzionale e non funzionale. Cerchiamo quindi di dare una risposta a tutte le componenti misurabili affrontando il problema con i function point IFPUG per il "funzionale" e con SNAP per il "non funzionale".

### **Augmented Reality Quality Check (ARQC) – OverIT/SPACE 1 ([A.Zambelli](#) – OverIT SpA)**

Augmented Reality Quality Check (ARQC) è un progetto ENEL e rappresenta lo strumento basilare per condurre l'esecuzione di un collaudo sia in presenza, tramite app dedicata, sia in remoto attraverso l'utilizzo della Realtà Aumentata. ARQC è una soluzione basata sul prodotto SPACE1 che permette la virtual collaboration tra utenti, mettendoli in contatto attraverso una virtual room per poter scambiare e condividere contenuti e skills. L'interazione tra il collaudatore in campo e l'ispettore ENEL è possibile grazie alla connettività tra SmartGlasses, indossati dal primo presso il fornitore, e Space1 con il quale l'ispettore monitora e convalida le attività eseguite. ARQC permette di convertire attività di collaudo presso gli stabilimenti di produzione in un'esecuzione guidata/assistita delle Quality Control Activities. Sugli smart glasses, indossati dal collaudatore, possono essere visualizzati contenuti di Mixed Reality (Augmented e Virtual) con condivisione di contenuti multimediali ed indicazione, step by step, delle procedure di controllo da eseguire sui materiali opportunamente distinte per diverse tipologie di collaudo. La presentazione offrirà una simulazione dei dati che gli Smart Glasses permettono di acquisire, così come delle analisi dei dati che ne conseguono, permettendo di ottimizzare la gestione dei collaudi e minimizzando le potenziali criticità di processo e produzione.

### **Balanced ScoreCard dinamiche per il Settore Pubblico ([M.Fusani, L. Buglione](#)– ISTI/CNR - Engineering)**

La misurazione è un processo naturale e spontaneo a supporto del nostro prendere decisioni nella vita personale (non puoi controllare ciò che non puoi misurare diceva Tom Demarco), ma quando la si applica agli aspetti lavorativi spesso intervengono una serie di resistenze e limiti che ne riducono i possibili vantaggi. La Balanced ScoreCard (BSC) rappresenta un framework di misurazione 'olistico' che attraverso diverse dimensioni di analisi (prospettive) concomitanti permette di tracciare la 'catena del valore' di un'attività, permettendo di individuare tempestivamente, in modo dinamico – grazie alla misurabilità dei processi coinvolti – i possibili punti di rischio/ottimizzazione su cui poter intervenire. Misurare solo il prodotto/servizio senza considerare al contempo il contesto di riferimento, i processi di produzione e gli aspetti infrastrutturali e gestionali, fornirebbe solo una visione parziale del tutto. Ancora, la misurabilità dei servizi pubblici sembra altresì essere un aspetto particolarmente difficile da gestire, sebbene già esistano diverse normative e relative iniziative in atto da più di 20 anni in Italia. Al fine di superare tali ostacoli, si propone uno schema di Balanced ScoreCard (BSC) per il Settore Pubblico alimentata dinamicamente da assessment continui, grazie anche all'uso di alcuni tool per la gestione dei requisiti e dei processi (es. con QuARS) e degli Analytics (es. con R), auspicando l'apertura di un nuovo gruppo di lavoro (GdL) GUFPI-ISMA per una sperimentazione diretta su alcuni Comuni Italiani.

### **The 'Cold Case' Effect: How backups and temp files can contribute to FPA**

**([L. Buglione](#) - Engineering)** [presentazione sottomessa per il programma IFPUG CEP – Certification Extension Program]

Uno degli aspetti apparentemente esclusi dal conteggio dei FP sono – leggendo distrattamente il CPM – i file temporanei. Ma analizzando e classificando i requisiti utente e determinando le richieste espresse del 'business' (cliente) l'uso di file temporanei e di opzioni di recupero file (es: nel caso di crash di un'app) sono requisiti espressi del Cliente, pertanto da includere nello scope di conteggio. La presentazione illustra il tema ed approfondisce tali aspetti analizzando il dettato della versione attuale del manuale di conteggio IFPUG.