Controllo dei processi di informatizzazione

TICO – Lezione n. 7
Corso di Laurea in Informatica
Università di Pisa
a.a. 2008/09

Giovanni A. Cignoni 1

Contenuti

- Gestione strategica
- Fornitori e committenti
- L'acquisizione di TI
- Il monitoraggio
- Riferimenti

Giovanni A. Cignoni 2

L'informatizzazione

- Esigenze e sistemi
  - Sistemi di supporto operativo
  - Sistemi di supporto alle decisioni
- Organizzazione dei progetti
  - Analisi degli obiettivi
  - Realizzazione di infrastrutture e applicazioni
  - Formazione e avviamento
  - Gestione dei servizi
- Gestione dei progetti

Giovanni A. Cignoni 3

Gestione strategica

- Tradurre esigenze in sistemi informativi/ci
  - Identificando i benefici
  - Controllando gli investimenti e i costi
  - Seguendo lo sviluppo delle tecnologie
- Fasi della gestione strategica
  - Pianificazione (annuale su base pluriannuale)
  - Programmazione (studi di fatt., contratti)
  - Attuazione (progetti)

Giovanni A. Cignoni 4

Pianificazione

- Obiettivi
  - Mantenere (migliorare) le prestazioni (efficacia, efficienza, economia, elasticità)
  - Integrando le TI nei processi aziendali
- Attività
  - Analisi attuale e di breve/medio termine
  - Definizione degli obiettivi (benefici)
  - Individuazione delle azioni (costi)

Giovanni A. Cignoni 5

Programmazione

- Pianificazione vs progammazione
  - Pianificazione: strumento di orientamento
  - Programmazione: strumento concreto
- Trasformare azioni in progetti
  - Studi di fattibilità, verifica costi/benefici
  - Definizione dei "lotti"
  - Aggiudicazione dei contratti

Giovanni A. Cignoni 6

Attuazione

- Gestione dei progetti
  - Attività interne ed esterne
  - Attuazione e controllo delle attività interne
  - Controllo dei fornitori (attività esterne)
- Gestione dei fornitori
  - Il processo di acquisizione di TI
  - Il monitoraggio dei contratti
- Verifica dei benefici ottenuti

Giovanni A. Cignoni 7

Forniture software

- Fornitura di prodotti e di servizi
  - Analisi
  - Progettazione
  - Codifica, verifica, integrazione
  - Installazione
  - Assistenza e formazione
  - Manutenzione
  - Rapporti con il committente
- Ruoli tradizionali dell'ingegneria del sw

Giovanni A. Cignoni 8

Acquisti software

- Acquisto di prodotti e servizi
  - Identificazione delle necessità
  - Valutazione di costi, rischi e benefici
  - Analisi
  - Gestione di gare e contratti
  - Controllo del fornitore
  - Collaudo
  - Verifica dei livelli di servizio
  - Gestione dei rapporti con il fornitore
- Procedimenti noti
- Ruoli nuovi, professionalità specifiche

Giovanni A. Cignoni 9

Qualità del prodotto

- Un obiettivo comune
- Per il fornitore
  - Adempiere alla missione aziendale
  - Fidelizzare il cliente (e il mercato)
- Per il committente
  - Soddisfare requisiti (e obiettivi)
  - Evitare rischi e perdite economiche

Giovanni A. Cignoni 10

Nuovi ruoli e competenze

- Nell'organizzazione del fornitore
  - Gestione del SQ aziendale
  - Pianificazione della qualità
  - Progettazione di verifiche e prove
- Nell'organizzazione del committente
  - Pianificazione dell'acquisizione
  - Valutazione e controllo del fornitore
  - Definizione e verifica della Q software

Giovanni A. Cignoni 11

Acquisizione di IT

- Acquisizione di sw
  - Preparazione dell'acquisizione
  - Selezione del fornitore
  - Monitoraggio del fornitore
  - Accettazione
- Specializzazioni
  - SPICE, ISO/IEC 15504, Euromethod (poi ISPL)
  - Monitoraggio (direttive CNIPA, ex AIPA)

Giovanni A. Cignoni 12

Prevenzione e cura

- Selezione del fornitore
  - Valutazione in base ai suoi precedenti
  - Valutazione in base alle sue capacità
- Controllo del progetto
  - Verificare lo svolgimento delle attività
  - Anticipare ritardi e problemi
- Accettazione dei risultati
  - Collaudo del software
  - Verifica dei livelli di servizio (SLA)

Giovanni A. Cignoni 13

Assicurazione della qualità

- Lo strumento del fornitore
- Dimostrazione delle proprie capacità
  - Come qualità e trasparenza dei processi
  - Come adeguatezza delle risorse
  - Come corretta gestione dei progetti
  - Come validità delle verifiche
- Dichiarare e mostrare evidenza

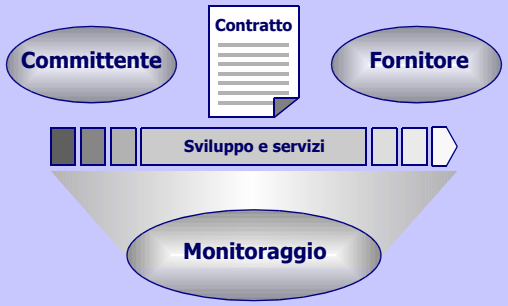
Giovanni A. Cignoni 14

Monitoraggio

- Lo strumento del committente
- Controllo di tutto il progetto
  - Valutazione della qualità del fornitore
  - Controllo della gestione del progetto
  - Verifica della qualità dei risultati
  - Verifica della bontà dell'investimento
- Usare l'assicurazione della qualità

Giovanni A. Cignoni 15

Contesto del monitoraggio



Caratteristiche

- Obiettivi
  - Assicurare la soddisfazione del committente
  - Scoprire e riportare problemi nel progetto
  - Cooperare a identificare e risolvere i problemi
- Controllo rispetto a documenti predefiniti
- Nessun potere prescrittivo o decisionale

Aspetti del monitoraggio

- Quattro aspetti
  - Monitoraggio del processo del fornitore (Man. Qualità, Piano della Qualità)
  - Monitoraggio della gestione del progetto (Piano delle Attività, Piano della Qualità)
  - Monitoraggio della qualità del prodotto (Piano della Qualità, Piano delle Prove)
  - Monitoraggio della bontà dell'investimento (Analisi Costi Benefici)

Bontà dell'investimento

- Obiettivi
  - Verificare che i benefici rispecchino le attese di pianificaz. strategica e programmazione
  - Verificare i risultati del fornitore, controllare il piano d'investimenti
- Nota
  - Se tutto va bene,
  - è sotto controllo la direzione interna

Giovanni A. Cignoni 19

La PA Italiana

- Gestione strategica e monitoraggio
  - Decreto n. 29 del 3 febbraio 1993
  - Decreto n. 39 del 12 febbraio 1993
  - Autorità per l'Informatica nella P.A.
  - Circolare AIPA n. 5 del 5 agosto 1994
  - Circolari AIPA successive
  - Ma il CNIPA non è più un'Autorità
  - E forse diventerà Digit@PA
- Importanza della spesa (dati CNIPA)
  - Media UE 2.9%, Italia 2.0% (2007 e 2008)
  - Per la PAC 2008-10: 2160 - 1923 - 1804

Giovanni A. Cignoni 20

Monitoraggio dei piani di e-gov

- Iniziative di e-government
  - Enti promotori (governo, regioni) coordinamento, finanziamento
  - Enti attuatori (enti locali) attuazione, erogazione di servizi
- Monitoraggio
  - Dei progetti, ma anche dei servizi realizzati
  - Dei piani regionali (Toscana 2003-2005)
  - Indicatori di avanzamento, qualità, successo

Giovanni A. Cignoni 21

Indicatori

- Indicatori per ogni classe di obiettivi
  - IA definiti dall'esecutore del monitoraggio
  - IQ definiti dai progetti (170)
  - IS definiti dai progetti (240)
- Definizione degli indicatori
  - Obiettivo — sostituire servizio tradizionale
  - Metrica — % rispetto servizi di sportello
  - Valore obiettivo — 35%
  - Peso — 0.5
  - Valore — aggiornato periodicamente

Aggregazione dei dati

- Indicatore "definito"
  - Obiettivo e metrica — definiti e approvati
  - Vo — valore obiettivo — definito e approvato
  - P — peso — definito e approvato
  - V — valore — rilevato puntualmente
- Calcolo del valore nel cruscotto
  - Funzione di distanza sulla media pesata
  - Grado di definizione degli indicatori

L'albero di Natale

OMISSIS

	IA	IQ	IS	PI	PS
01	0.00	0.00	0.00		
02	0.97	1.00	0.92		
03	1.00	0.94	0.94		
04	0.52	0.90	0.40		
05	0.15	0.90	0.07		
06	1.00	0.28	0.01		
07	1.00	0.88	0.49		
08	0.65	0.37	0.22		
09	0.00	0.00	0.00		
10	0.45	0.25	0.00		

OMISSIS

	IA	IQ	IS	PI	PS
11	0.99	1.00	0.05		
12	0.60	0.88	0.70		
13	0.45	0.01	0.11		
14	0.78	0.97	0.62		
15	0.23	0.24	0.19		
16	0.75	0.79	0.32		
17	0.99	-0.19	0.50		
18	0.85	0.83	0.65		
19	0.43	0.87	0.01		
20	0.85	0.19	0.11		

Riferimenti

- Ambriola, Cignoni, Monitoraggio dei progetti e dei piani di e-government", Conferenza AICA 2005
- Ambriola, Cignoni, Il monitoraggio dei contratti di grande rilievo, TR97-20 Dip. Informatica
- Ambriola, Cignoni, Qualità, informatica e pubblica amministrazione, il Mulino, 48.5, 1999
- CNIPA (ex AIPA), www.cnipa.it

Riepilogo

- Gestione strategica
- Fornitori e committenti
- L'acquisizione di TI
- Il monitoraggio
- Riferimenti