

Verifica delle prestazioni fornite nel settore «Progetti e prestazioni di servizi»

Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione

L'essenziale in breve

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha valutato presso l'Ufficio federale dell'informatica e della telecomunicazione (UFIT) le prestazioni e l'organizzazione nel settore «Progetti e prestazioni di servizi» dopo la riorganizzazione «on BIT». L'attenzione è stata rivolta principalmente alla durata, alla qualità, ai costi sostenuti per l'esecuzione del progetto, alla garanzia della qualità (procedura dei passaggi obbligati «tollgate») e alle interfacce. La verifica si è inoltre incentrata sulla comunicazione e sulla gestione delle risorse esterne.

Nel settore di prestazioni «Progetti e prestazioni di servizi», l'UFIT supporta i propri beneficiari di prestazioni sviluppando e aggiornando applicazioni secondo i loro mandati. Nel 2017, sono stati generati ricavi dell'ordine di 142 milioni e spese pari a 146 milioni con una media di 312 posti a tempo pieno.

Il benchmarking indica un aumento dell'efficienza per quanto concerne lo sviluppo

Il CDF ha chiesto un benchmarking dei dati relativi alle prestazioni (spese, durata, efficienza e qualità) di undici progetti dell'UFIT – nessun progetto chiave – conclusi tra il 2015 e il 2017. Il confronto settoriale internazionale indica un aumento significativo dell'efficienza nello sviluppo dei software per il periodo che segue la riorganizzazione dell'UFIT.

Le spese legate al progetto si situano nella media settoriale internazionale. La durata dei progetti dell'UFIT si attesta ben oltre la media, per motivi che non è stato possibile determinare in modo generale. Quando si tratta di valutare le prestazioni fornite dall'UFIT, i committenti hanno opinioni divergenti. Secondo il CDF sarebbe pertanto ragionevole monitorare anche in futuro lo sviluppo dell'efficienza mediante benchmarking regolari.

Le direttive concernenti lo svolgimento dei progetti sono efficaci, ma nelle fasi iniziali sussiste una necessità di ottimizzazione

L'UFIT ha sviluppato costantemente gli strumenti ausiliari e le direttive concernenti lo svolgimento dei progetti, al fine di migliorare la pianificazione, lo svolgimento e la garanzia della qualità di un progetto. Tuttavia è necessario ottimizzare soprattutto le fasi di inzializzazione e concezione. Ad esempio, requisiti e obiettivi di un progetto insufficienti e mal definiti pregiudicano la fase di presentazione delle offerte. Incertezze ed equivoci hanno comportato discussioni complesse o, nei casi peggiori, l'interruzione di un progetto.

Per quanto riguarda la fase di inzializzazione dei progetti, mancano controlli espliciti di completezza e di qualità relativi agli oggetti della fornitura. Alla luce della situazione, l'UFIT ha già provveduto a introdurre un workshop di pianificazione.

Secondo il CDF, la procedura «tollgate» per lo svolgimento di progetti tradizionali secondo il modello a cascata ha raggiunto un buon grado di maturità. L'attuale procedura è tuttavia

troppo complessa e non è idonea per i progetti agili¹ e le micro release applicate sempre più spesso. Per questi metodi e compiti occorre ridefinire gli obiettivi della procedura «tollgate». Inoltre bisognerebbe verificarne l'efficienza e l'economicità.

I beneficiari di prestazioni disapprovano il forte ricambio di capiprogetto

Nei progetti considerati si è dovuto spesso cambiare il responsabile, cosa che è stata percepita negativamente anche dai beneficiari di prestazioni. Questi ultimi hanno anche criticato più volte le conoscenze tecniche dei vari capiprogetto, ritenute insufficienti.

Nei casi complessi (progetto e ambiente) bisogna designare capiprogetto con esperienza, supportati eventualmente da specialisti qualificati. Anche se l'UFIT ha già iniziato a informare i capiprogetto sulle attività dei singoli beneficiari di prestazioni, le analisi indicano che i preparativi dovranno ancora essere intensificati.

La comunicazione può essere migliorata, la gestione delle risorse esterne è efficace

La comunicazione e la procedura di escalation nei progetti funzionano in modo costruttivo a tutti i livelli gerarchici, sia all'interno dell'UFIT sia presso i beneficiari di prestazioni. Per quanto riguarda la comunicazione interna dell'UFIT, i capiprogetto auspicano reazioni più immediate della direzione e un supporto maggiore da parte degli interlocutori interni. In linea di massima, i committenti si sentono ben integrati nei progetti. Hanno tuttavia espresso il desiderio di essere supportati dai fornitori di prestazioni già nella determinazione degli ambiti e nella definizione dei requisiti. Principalmente nei progetti agili (SCRUM²) mancano le conoscenze metodologiche necessarie da parte dei beneficiari di prestazioni.

La gestione e la sorveglianza delle risorse esterne da parte dell'UFIT erano adeguate nei progetti presi in esame.

Testo originale in tedesco

¹ Metodo di sviluppo dei software grazie al quale i sottoprocessi sono mantenuti il più possibile semplici e quindi flessibili (= agili) per accelerare lo sviluppo e aumentare la loro trasparenza e flessibilità.

² Modello relativo al modo di procedere nella gestione dei progetti e dei prodotti, in particolare per quanto concerne lo sviluppo agile dei software.