



**BIZBRAIN**  
feeling things *life*



# Cosa fa? BIZBRAIN *life*

La misurazione e rilevazione di quei valori che le moderne teorie economiche e sociali chiamano intangibles assets (capitali intangibili) è fondamentale nella costruzione del vantaggio competitivo ed assume un significato ancora più pregnante nell'economia della conoscenza, nella quale la disponibilità delle informazioni e del sapere specialistico diviene leva di creazione del valore. Un quadro chiaro di questi valori è un'esigenza imprescindibile per prendere decisioni di governance strategica basate su dati di fatto e non su sensazioni. "Secondo uno studio svedese, in un ospedale gli elementi tangibili, come immobili ed attrezzature, rappresentano (risorse umane, spirito di servizio, competenze, il saper fare, le procedure, la reputazione, la cortesia, la fiducia e immagine esterna). Se in un ospedale l'85% del valore è intangibile, quanto sarà quello di una associazione, di un Ente Locale, di una Camera di Commercio o di un'azienda ad alta tecnologia?"

In quest'ottica nasce **BIZBRAIN LIFE**, il sistema integrato di sperimentazione e controllo basato su piattaforma web nativa in grado di supportare gli specialisti e gli sperimentatori in tempo reale nella rilevazione e successiva elaborazione di dati statistici molteplici e provenienti da fonti diverse. **BIZBRAIN LIFE** permette di valorizzare le variabili ritenute indispensabili alla conoscenza del fenomeno, comporre in un modello riproducibile, controllabile e validato su base statistica e studiarne le correlazioni di base per sperimentare ed investigare le implicazioni causa-effetto alla base dei cambiamenti che avvengono all'evolversi del fenomeno stesso.

L'uso di tecnologia web open source, nella realizzazione di **BIZBRAIN LIFE** permette di mantenere in un'unica suite integrata anche le funzioni di somministrazione dei questionari su internet e degli altri strumenti di rilevazione, minimizzando i costi di acquisizione dei dati. La piattaforma funge allo stesso tempo da depositario del know-how scientifico e degli strumenti pratici di gestione dei progetti di studio.

**BIZBRAIN LIFE** si pone perciò come il software di riferimento per la creazione di "osservatori permanenti" pilotati da "specialisti o sperimentatori" interni od esterni delle varie organizzazioni pubbliche e private, che vogliono investigare i più svariati ambiti dei fenomeni economici e sociali con forte componente intangibile dove, cioè, sono significative variabili quali: la soddisfazione, le relazioni, l'immagine, le competenze, la capacità di innovazione, la reputazione, il fattore "umano", le conoscenze.

**BIZBRAIN**  
feeling things *life*





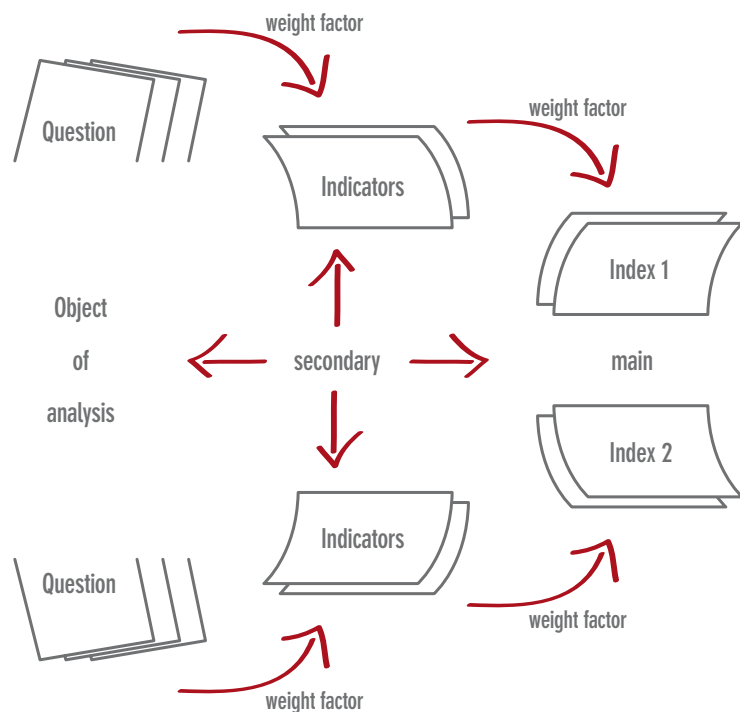
## L'idea BIZBRAIN *Life*

L'idea alla base è semplice: definire l'ambito di studio; impostare un sistema di variabili che lo descriva; valorizzare queste variabili nel tempo attraverso survey sistematiche e strutturate che portino alla luce i punti critici e le aree di intervento prioritario; valutare i risultati per investigare se le azioni di miglioramento introdotte nel sistema in studio abbiano avuto l'effetto sperato. L'approccio è necessariamente dinamico, per creare queste "fotografie" della realtà del fenomeno in studio bisogna creare un modello che possa essere interrogato in momenti differenti ottenendo le "istantanee" di cui si ha bisogno.

## Il sistema di valutazione

Si parte dall'identificazione delle "variabili" significative del fenomeno che, a loro volta composte e correlate a sistema, creino un modello sufficientemente attendibile del fenomeno in esame. A tale modello daremo il nome di "Sistema di valutazione", vero cuore pulsante di **BIZBRAIN LIFE**. E' nel sistema di valutazione infatti che gli "specialisti" possono strutturare un modello coerente della realtà del fenomeno, andando a definire tre livelli di variabili concatenate: gli stati (variabili macroscopiche del fenomeno), gli indici (variabili intermedie che specializzano gli stati), gli indicatori (variabili puntuali rilevabili, che specializzano gli indici). Tali "variabili" vengono alimentate attraverso l'uso di molteplici strumenti di rilevazione (questionario cartaceo, questionario web, intervista, focus group), gestiti automaticamente da BIZBRAIN LIFE, che permettono allo specialista di scegliere nel sistema di valutazione il o i metodi che egli ritiene più adatti per il calcolo delle variabili del sistema.

Parallelamente si procede alla specifica dell'"universo" di studio popolando le "anagrafiche oggetto". A queste vengono associati tre livelli di informazioni: un primo set che rappresenta quelle proprie dell'oggetto e che servono per definirlo e contattarlo, un secondo set che individua le variabili di stratificazione come età, sesso e posizione sociale ed un terzo set che rappresenta eventuali altri soggetti da dover interrogare per poter valorizzare alcune delle variabili significative (se ad esempio si volesse conoscere il potenziale lavorativo di un determinato lavoratore la persona migliore a cui chiederlo sarebbe il suo caporeparto). Un modulo di estrazione dei dati permette infine di selezionare un "campione statisticamente significativo" dall'universo individuato.



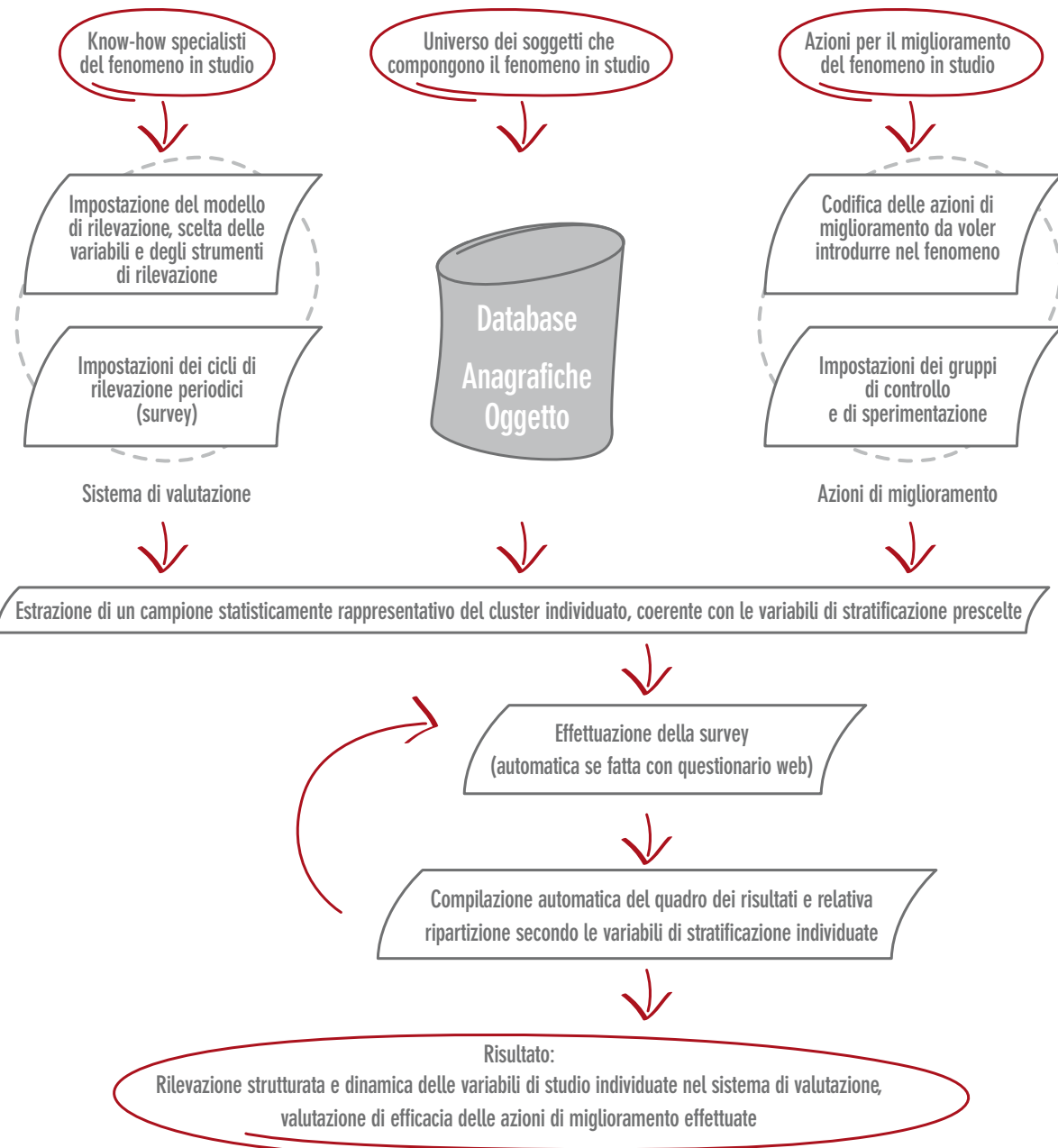
Completata la fase di impostazione, una logica di gestione "a cicli" reitera le rilevazioni in maniera autonoma ad intervalli dipendenti dalla problematica di studio in esame, rendendo il sistema "dinamico nel tempo". Tali "cicli di rilevazione", gestiti e supportati direttamente all'interno di **BIZBRAIN LIFE**, investigano l'universo individuato somministrando direttamente interviste e questionari web, fornendo le liste di distribuzione in caso di questionari cartacei e tenendo direttamente sotto controllo l'andamento dell'intero processo permettendo, così, di minimizzare costi e tempi di gestione delle survey.

Al termine del ciclo di rilevazione, i dati raccolti vengono interpretati dal gestore dei risultati di **BIZBRAIN LIFE**, che li comporrà in un quadro di valorizzazione complessivo delle variabili individuate nel sistema di valutazione. Tramite l'interpretazione dei punteggi che dette variabili assumono ad ogni ciclo è possibile investigare le aree critiche di intervento e quelle di eccellenza, costruire azioni di miglioramento e pianificare obiettivi.

Un "radar" per ogni stato e per ogni indice permette di avere una "lettura grafica" della situazione ad ogni ciclo, mentre un istogramma ne rappresenta i risultati per variabili di stratificazione, una lettura cioè delle stesse per classi d'età, sesso e posizione sociale.

In aggiunta le informazioni sui dati a livello di indicatori quali media, varianza e correlazione permettono di condurre analisi statistiche specifiche da parte di specialisti e consulenti.





# L'azione di miglioramento e la misurazione del grado di efficacia.

Siamo ora in grado di ottenere delle "istantanee" periodiche del modello che descrive il fenomeno in studio, le quali permettono di seguire dinamicamente il suo evolversi. Possiamo dunque introdurre il terzo elemento che contraddistingue **BIZBRAIN LIFE**: le azioni di miglioramento. Un'opportuna sezione permette agli specialisti di definirle e di metterle in evidenza le caratteristiche fondamentali. Per il fenomeno in studio esse rappresentano azioni pilotate dagli sperimentatori atte a far evolvere il sistema secondo una direzione voluta; possono perciò essere assimilate ad una perturbazione.

In generale nelle scienze economiche e sociali un fenomeno è rappresentato da un sistema aperto tale per cui esso non è isolabile in laboratorio e si trova esposto all'effetto di tutta una serie di "perturbazioni" provenienti dall'ambiente che lo circonda (politica, moda, modi di pensare, teorie economiche, fattori personali o familiari, aspettative sociali) e che ne determinano o ne influenzano radicalmente l'evolversi. Se l'obiettivo è quindi quello di studiare che effetto hanno le azioni messe in atto volutamente sul fenomeno (le azioni di miglioramento, appunto) da parte degli attori che cercano di governare il fenomeno stesso (datori di lavoro, fornitori, enti locali, istituzioni pubbliche) dobbiamo necessariamente estrarre due campioni statisticamente rilevanti: sul primo, che chiameremo gruppo di sperimentazione, agiranno tutte le "perturbazioni dell'ambiente esterno" oltre all'azione di miglioramento prescelta, sul secondo, che chiameremo gruppo di controllo, agiranno invece le sole perturbazioni dell'ambiente esterno.

Effettuando, al termine del periodo di studio, un ciclo di valutazione sui due gruppi, saremo in grado di apprezzare come il sistema è evoluto nel suo complesso e quali siano le differenze prodotte dalla nostra azione di miglioramento. Le indicazioni di nessi di causalità tra "variabili del sistema" ed azioni di miglioramento messe in atto nel ciclo di sperimentazione, forniranno una misura del "livello di bontà" di una determinata azione, permettendo all'organizzazione di scartare azioni "poco efficaci" per concentrarsi su quelle che invece ottengono i migliori risultati.





# Analisi multi-universo e multi-sistema di valutazione.

Perché il know-how accumulato nella sperimentazione non vada disperso e per poter supportare direttamente le analisi multidimensionali, sia sotto l'aspetto della manutenzione software che del supporto specialistico, sono stati creati due distinti livelli di funzionamento:

un **LIVELLO DI RILEVAZIONE STRATEGICA** – in cui un opportuno “centro d'intelligenza”, che chiameremo Osservatorio, è in grado di amministrare il funzionamento generale del Sistema, seguire i risultati della ricerca, aggiornare i pesi e i fattori di correlazione tra i vari parametri fungendo da “osservatorio di rilevazione permanente”;

un **LIVELLO DI RILEVAZIONE OPERATIVA** – in cui ogni unità operativa ha a disposizione una sezione relativa al proprio universo in grado di monitorare i fattori critici nel tempo e rilevare tutti i dati necessari all'elaborazione dei risultati.

Combinando l'uso dei due livelli differenti è possibile portare avanti contemporaneamente rilevazioni su più universi o analisi sullo stesso universo ma utilizzando più sistemi di valutazione. Questo permette di capire, fra le altre cose, quale sistema di valutazione produce un modello più attendibile e dunque più adatto alla descrizione del fenomeno.

## Il web come vocazione

**BIZBRAIN LIFE** è un software web nativo. È sviluppato con la stessa tecnologia di Internet. Il visualizzatore del sistema è un normale browser, il programma che normalmente utilizziamo per navigare sui siti web. Ciò permette di avere a disposizione l'applicazione ovunque nel mondo e su qualunque dispositivo fisso o mobile purché disponga di una connessione internet.

**BIZBRAIN**  
feeling things *Life*

# Le verticalizzazioni.

È facile intuire come sia possibile adattare in maniera immediata la soluzione **BIZBRAIN LIFE** per modellare ed investigare una vasta gamma di fenomeni. Il livello di personalizzazione richiesto dal cliente viene realizzato in maniera facile e veloce dal team di sviluppo, permettendo di incidere su qualunque aspetto del software stesso, dall'inserimento di contenuti specifici a cambiamenti radicali delle interfacce e delle procedure. Tale flessibilità permette di rilasciare un **BIZBRAIN LIFE** unico e personalizzato sulla base di ogni specifica esigenza. Fra le altre sono già state realizzate diverse verticalizzazioni, che vanno a coprire ambiti di rilevazione di valori intangibili in specifici settori:

- **SALES EDITION**, il cui focus principale è puntato sulla rilevazione e valorizzazione delle relazioni intangibili che esistono tra azienda, rete vendita e cliente. Attraverso l'identificazione e misurazione dei parametri che strutturano le relazioni di questo triangolo è possibile tenere sotto controllo l'efficacia della propria azione commerciale, perché a volte, anche un aumento di fatturato potrebbe essere realizzato a scapito della relazione col cliente o col venditore compromettendo quindi la redditività futura.
- **JOB EDITION**, in cui i soggetti dell'universo di studio sono invece i dipendenti e i lavoratori delle nostre organizzazioni, i cosiddetti "clienti interni". Il successo dell'azione di ogni organizzazione dipende oggi più che mai dal contributo degli "uomini" che vi lavorano. Rilevare i parametri che ne regolano soddisfazione, motivazione e potenziale è compito irrinunciabile di ogni ufficio del personale che voglia stare al passo coi tempi e creare vantaggio competitivo per la propria organizzazione.
- **CONSUMER SATISFACTION EDITION**, il cui obiettivo principale è investigare cosa il consumatore finale pensa del nostro prodotto/servizio e della nostra organizzazione. Come ci percepisce? Quali sono le qualità della nostra azione che predilige? Quali i nostri difetti? Come posso instaurare con lui una relazione fidelizzata? La risposta a questi e ad altri quesiti è il campo d'azione di tale verticalizzazione.
- **E-GOVERNEMENT EDITION**. Tutti siamo fruitori dei servizi della pubblica amministrazione. Tutti vorremmo che questa registrasse i nostri bisogni e le nostre insoddisfazioni per poter meglio costruire servizi e modalità di fruizione che siano effettivamente efficaci ed efficienti. Questa edizione è focalizzata per permettere alla PA di rilevare la soddisfazione e i bisogni dei propri utenti, per aumentarne gli standard di servizio e rilevare i bisogni sociali di noi cittadini.



Le verticalizzazioni

## La tecnologia.

Le applicazioni sviluppate con J2EE, come **BIZBRAIN LIFE**, sono automaticamente disegnate per essere distribuite su sistemi indipendenti, per soddisfare un gran numero d'accessi contemporanei e per garantire sicurezza e velocità. Si tratta di una piattaforma standard, sostenuta da tutti i grandi produttori di software e hardware che definisce un'architettura per lo sviluppo ed il deployment di applicazioni distribuite, transazionali, concorrenti, sicure e persistenti.

Per lo sviluppo di **BIZBRAIN LIFE** è stato utilizzato il framework Apache Struts, un prodotto open source basato sui paradigmi della piattaforma J2EE costituito da un insieme di classi ed interfacce che permettono di creare l'infrastruttura di applicazioni web conformi al design pattern MVC.

Il motore sul quale gira **BIZBRAIN LIFE** è l'Application Server open source JBoss il quale implementa l'intera suite di servizi J2EE. Essendo basato su Java, JBoss è multipiattaforma dunque utilizzabile su qualsiasi sistema operativo.

I dati gestiti ed analizzati da **BIZBRAIN LIFE** sono memorizzati nel DBMS PostgreSQL, il più avanzato sistema di database relazionale ad oggetti con licenza libera (non introduce cioè ulteriori costi di licenza per il cliente finale) che offre caratteristiche uniche nel suo genere come programmabilità, gestione delle transazioni e logging grazie alle quali si pone all'avanguardia nel suo settore. Utilizzare PostgreSQL può ridurre fortemente il tempo totale di programmazione di un progetto con vantaggi che crescono all'aumentare della complessità del progetto stesso.

## Il progetto europeo alle spalle.

L'OWL – "Improvement of personal life quality and improvement of working life quality of older workers" progetto Europeo transnazionale, con partner pubblici e privati internazionali, è stato il primo banco di prova operativo della piattaforma alla base di **BIZBRAIN LIFE**. Il progetto che ha come scopo il miglioramento della qualità della vita dei lavoratori over cinquantacinque ha permesso di testarne la validità in un contesto di grandi aziende ed enti internazionali.



**BIZBRAIN**  
feeling things *life*

[www.bizbrain.it](http://www.bizbrain.it)