



Manuale di installazione rapida

Per BowTieXP 8.0

Revisione 25 (1-Mar-2016)

Si ricorda che questo documento è preliminare e soggetto a modifiche senza preavviso. L'ultima versione del documento può essere ottenuta via CGE (e-mail support@cgerisk.com) o attraverso un BowTieXP Value Added Reseller.

Copyright

© IP Bank B.V. 2004-2016. BowTieXP è un marchio registrato della IP Bank B.V. Soggetto a modifiche senza preavviso. Tutti i diritti sono riservati.

Termini e condizioni per l'uso del documento

Il copyright di questo manuale del software e della guida di formazione (il documento) appartengono alla IP Bank B.V. che ha incaricato la CGE Risk Management Solutions B.V. di presentare questo documento sul mercato.

Questo documento e/o ogni parte di esso possono essere usati solamente per la formazione sugli strumenti e sulla metodologia del software BoeTieXP. Questo non può essere utilizzato per la formazione della sola metodologia o della formazione rispetto a qualsiasi altro strumento o metodologia.

Questo documento e/o qualsiasi parte di esso devono sempre essere accompagnati da questi termini e condizioni. In mancanza di questi, ogni possesso e/o uso di questo materiale è da considerarsi illegale.

Il presente documento non può essere pubblicato su un percorso di download pubblico; Value Added Resellers (VARs) può fornire questo documento solamente tramite stampa e/o formato PDF. Solo un VAR può distribuire questo documento e solo ai propri contatti e clienti, nessuno dei quali può essere un concorrente di CGE e / o la Banca IP.

Questo documento può essere fornito unicamente dai VARs ufficiali del software. Consulta la lista dei VAR sul sito www.cgerisk.com prima di utilizzare questo documento. Se questo documento non è stato fornito da un VAR ufficiale, si prega di segnalarci immediatamente l'accaduto via e-mail a support@cgerisk.com.

Questo documento può essere modificato e personalizzato dai VAR, a condizione che:

- Lascino intatti i termini e condizioni, le informazioni sul copyright e i loghi.
- Informino CGE Risk Management Solutions B.V. e inviino a CGE Risk Management Solutions B.V. una copia delle modifiche.
- Si assumano la responsabilità esclusiva per il contenuto modificato del documento e l'impatto che il contenuto modificato ha o può avere sul resto del documento.
- Essi agiscano nel migliore interesse della CGE Risk Management Solutions B.V. e non facciano nulla per danneggiare il buon nome e la reputazione della CGE Risk Management Solutions B.V.
- Essi, in linea di principio, consentano a CGE Risk Management Solutions B.V. di usare il loro contenuto nella guida di formazione (con il relativo riferimento).

Tabella dei contenuti

1 Introduzione.....	5
1.1. Grazie.....	5
1.2. Struttura del documento	5
2 Guida di installazione rapida.....	7
2.1. Introduzione	7
2.2. Installazione di BowTieXP.....	7
2.3. Attivazione di BowTieXP	7
3 Breve Guida introduttiva.....	11
3.1. Una breve descrizione della metodologia bowtie	11
3.2. La schermata di BowTieXP.....	13
3.3. Aggiungere rapidamente un diagramma.....	15
3.4. Passo dopo passo – Step 1: Aggiungere una posizione	15
3.5. Step 2: Aggiungere un pericolo e un ‘top event’	16
3.6. Step 3: Aggiungere le minacce (threats).....	17
3.7. Step 4: Aggiungere le conseguenze	19
3.8. Step 5: Aggiungere le barriere	20
3.9. Step 6: Aggiungere i fattori di intensificazione.	21
3.10. Completamento del diagramma bowtie.....	21
3.11. Passare al livello successivo.....	22
3.12. Azioni.....	30
4 Supporto	34
4.1. Assistenza al BowTieXP.....	34

1

Introduzione

1.1. Grazie

Grazie per l'interesse dimostrato nella metodologia bowtie e nel software BowTieXP. In tutto il mondo i professionisti della gestione del rischio hanno capito il valore dell'utilizzo di questa metodologia usando BowTieXP; uno strumento molto potente e facile da usare.

1.2. Struttura del documento

Questo documento è suddiviso nelle seguenti parti:

1. Una guida passo dopo passo per iniziare:

- Capitolo **Error! Reference source not found.**, Guida di installazione rapida a pagina 9. Questa guida descrive come installare rapidamente BoxTieXP sul vostro computer.
- Capitolo **Error! Reference source not found.**, Guida rapida per iniziare a pagina 13. Questa guida introduce brevemente la metodologia bowtie e passo dopo passo fornisce una guida su come creare un diagramma bowtie usando il software. Vengono inoltre spiegati alcuni importanti contenuti del software.

2

Guida di installazione rapida

Questo capitolo vi guiderà attraverso gli step per l'installazione di BowTieXP.

2.1. Introduzione

Installare BowTieXP sul vostro computer è, in molti casi, davvero semplice. Se comunque doveste riscontrare dei problemi e vorreste informazioni più dettagliate sulla procedura di installazione, sui prerequisiti di software e compatibilità, tutto ciò è disponibile nel capitolo 29, il Riferimento di installazione, a pagina 224.

2.2. Installazione di BowTieXP

NOTA per chi ha Windows Vista:

BowTieXP necessita del Framework .NET 3.5 SP1 per essere installato. Windows 7 e le versioni successive escono già con il Framework .NET versione 3.5 SP1 installata fuori dalla scatola, o capaci di rilevarne la necessità e installarlo automaticamente. Su Windows Vista, avrai bisogno di farlo manualmente, se questo non è già stato installato. Si prega di scaricare ed eseguire il programma di installazione:

<http://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=22>

Aprire un browser internet e collegarsi a:

<http://www.cgerisk.com/downloads/bowtiexp/>

Scaricare ed eseguire il programma di installazione BowTieXP (.msi).

2.3. Attivazione di BowTieXP

Quando si avvia BowTieXP per la prima volta, viene richiesto un codice prova o un codice di attivazione:

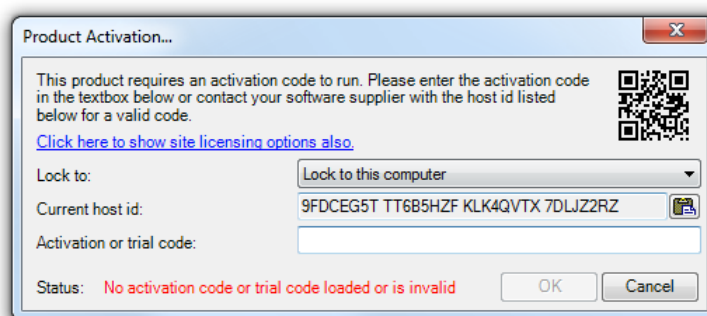


Figure 1 – Finestra di attivazione

Se si dispone di un codice di prova valido, è possibile immetterlo nella casella di testo 'Activation or trial code', e BowTieXP verrà eseguito.

Se avete acquistato BowTieXP avrete bisogno di un codice di attivazione per poter accedere tutte le volte a BowTieXP. Si prega di copiare il codice indicato nella casella di testo 'Current host ID' e incollarlo in una mail a CGE support@cgerisk.com. Provvederemo a inviare un codice di attivazione. Dopo aver inserito il codice nella casella di testo 'Activation or trial code', BowTieXP verrà eseguito sempre.

2.3.1. Attivazione con un vecchio host-id

A volte, a causa dell'uso di una docking station portatile, di un aggiornamento della versione di Windows o di alcune modifiche nell'hardware del computer, può succedere che l'host-ID cambi. Se ciò accade, il codice di attivazione non si abbinerà più con l'host-ID. In questo caso si dovrà attivare il software basato sull'host-ID originale (l'host-ID originale che è stato utilizzato per la creazione del codice di attivazione è quello che è stato inviato a CGE).

Per fare questo, selezionare l'opzione "Lock to this computer with an old host id" dal menù a tendina "Lock to" nella schermata 'Product Activation' (vedere la Figura 2). Lo schermo visualizzerà quello attuale, come pure l'attivazione dell'host-ID (quello che era stato inviato inizialmente via mail) (vedere la Figura 3).

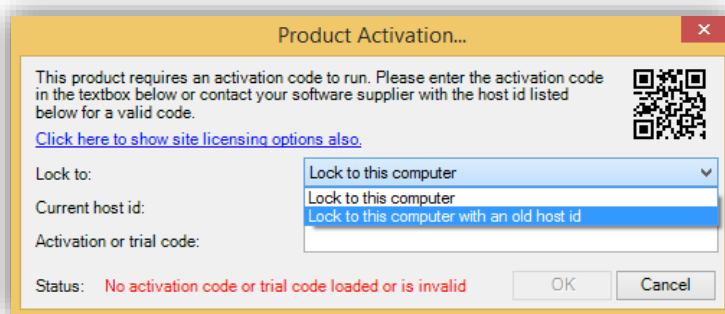


Figura 2 – Attivazione con l'host-ID originale

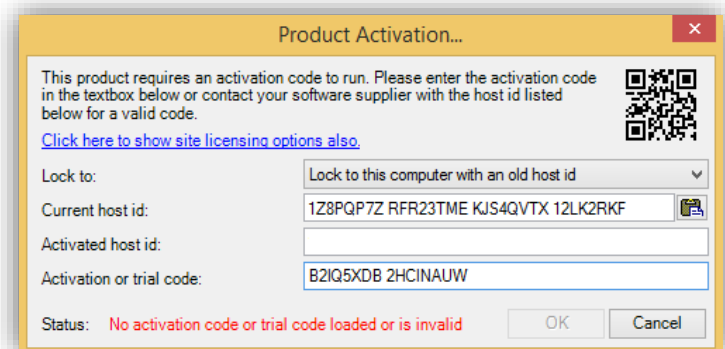


Figura 3 – Host-ID e il codice di attivazione che non corrisponde più

Non serve che ti inviamo un nuovo codice. Hai solo bisogno di dirgli l'host-id al quale appartiene il tuo codice di attivazione. Puoi farlo copiando e incollando il vecchio host-id che è stato utilizzato per generare il codice di attivazione nel campo 'activated host id'. L'host-id che è stato utilizzato per generare il codice di attivazione è sempre incluso nella stessa e-mail del codice di attivazione, di solito il testo appare come nella Figura 4:

```
Code Type: BowTie Host Locked Code
Host ID: 4Z6PQP7Z RFR22TEN KLK4QVTX 79LJ2PKV ←
Code: B2IQ5XDB 2HCINAUW
Features: BowTieXP and IncidentXP Advanced SharePoint - Spreadsheets Audits - BSCAT Tripod BFA RCA
Expiry: None
```

Figure 4 – Codice di attivazione nel messaggio inviato via mail

L'hoist-id che è stato utilizzato per generare il codice di attivazione è quello indicato dalla freccia nella Figure 4. Quando l'hoist-id è copiato nel campo 'Activated host id', il software lo prenderà e lo abbinerà al codice di attivazione. Questo dovrebbe portare a un codice accettato, restituendo lo status di 'OK'. Adesso cliccare sul pulsante OK e il software si dovrebbe essere riattivato ancora una volta.

Si prega di notare che BowTieXP controllerà cos'è cambiato sul computer. Se troppe parti sono cambiate, o si sta cercando di farlo su un altro computer, il codice continuerà a non funzionare e sarà necessario contattarci per un codice aggiornato.

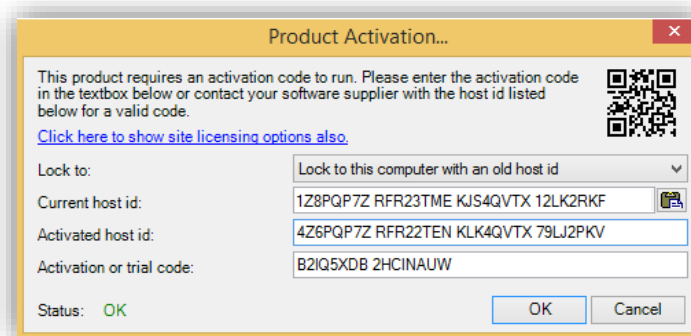


Figura 5 – Cambio dell'host-id

3

Breve Guida introduttiva

In questa sezione verrete guidati nei passi necessari alla creazione di un semplice diagramma bowtie.

3.1. Una breve descrizione della metodologia bowtie

Nota: Guardate nel manuale della metodologia per un'elaborazione più approfondita.

La metodologia bowtie è utilizzata per la valutazione del rischio, per la gestione del rischio e (molto importante) per la comunicazione del rischio. Il metodo è progettato per fornire una migliore panoramica della situazione in cui alcuni rischi sono presenti; per aiutare le persone a capire il rapporto tra i rischi e gli eventi organizzativi.

La forza della metodologia risiede nella sua semplicità; la frase "less is more" è certamente applicabile.

La gestione del rischio sta tutta nella gestione della percezione del rischio, poiché la maggior parte degli incidenti avviene a causa delle azioni o delle inazioni delle persone. Le persone che lavorano in ambienti pericolosi dovrebbero essere avvertiti dei rischi organizzativi presenti e dovrebbero avere una accurata comprensione del loro ruolo in essa. Questo si può ottenere solamente con una sufficiente comunicazione del rischio, adeguata alle capacità di quella forza lavoro alla quale ci si desidera indirizzare, che porta alla definizione della gestione operativa.

Molte valutazioni del rischio sono fatte utilizzando strumenti quantitativi. Questi possono essere sufficienti per alcuni tipi di equipaggiamenti ma sono meno utili per la valutazione del rischio organizzativo. Gli esseri umani sono meno facili da prevedere rispetto ai macchinari e la combinazione operativa di tutti i fattori presenti (si pensi alle persone, alle attrezzature, al tempo, al clima, ai fattori organizzativi, ecc..) porta ad ancora maggiori difficoltà. Fare previsioni accurate sul futuro in un ambiente che è così complesso come il mondo stesso, è semplicemente impossibile. In molte organizzazioni la posta in gioco di alcune conseguenze (derivanti da un incidente) è troppo alta per lasciarle non gestite. Pertanto è bene essere preparati per 'tutto'; pensare a tutti gli scenari possibili e valutare come la vostra organizzazione è preparata a trattarli. Questo è esattamente ciò che il metodo bowtie e BowTieXP vi aiuteranno a realizzare.

Nella metodologia bowtie il rischio è elaborato dal rapporto tra i pericoli, gli eventi più importanti (top event), le minacce e le conseguenze. Le barriere sono utilizzate per visualizzare quali misure un'organizzazione ha in atto per controllare i rischi.

3.1.1. Hazard (pericolo)

La parola "hazard"/pericolo suggerisce qualcosa di indesiderato, ma in realtà è il contrario: è esattamente la cosa che si desidera o di cui abbiamo bisogno per fare affari. Si tratta di un'attività o di un qualcosa con il potenziale di causare danni, ma senza la quale non si fanno affari. Ad esempio nell'industria petrolifera; il petrolio è una sostanza pericolosa (e può causare molti danni se trattato senza cura), ma è quella cosa che mantiene l'industria petrolifera nel mondo degli affari! Deve essere gestito perché fintanto che è sotto controllo, non vi è alcun danno.

3.1.2. Top event

Così finché un pericolo (hazard) è sotto controllo, è nel suo stato voluto. Ad esempio: il petrolio in una tubatura nella sua via verso riva. Ma alcuni eventi possono causare una deviazione o una perdita di controllo del pericolo. Nella metodologia bowtie tale evento è chiamato 'top event'. Il 'top event' non è ancora una catastrofe, ma un caso in cui sono venute allo scoperto le caratteristiche pericolose del 'hazard'. Ad esempio: il petrolio è fuori delle

tubature (perdita di contenimento). Non è un disastro grave, ma se non viene mitigato correttamente può causare eventi indesiderati (conseguenze).

3.1.3. Minacce

Spesso ci sono diversi fattori che possono causare un 'top event'. Nella metodologia bowtie questi sono chiamati minacce (threats). Queste minacce devono essere sufficienti o necessarie; ogni minaccia ha la capacità di causare un 'top event'. Ad esempio: la corrosione delle tubature può portare alla perdita di contenimento.

3.1.4. Conseguenze

Quando si verifica un 'top event', questo può portare a diverse conseguenze. Una conseguenza è un potenziale evento risultante dal rilascio del pericolo che si traduce direttamente in una perdita o danno. Nella metodologia bowtie le conseguenze sono eventi non voluti un'organizzazione vuole 'a tutti i costi' evitare. Ad esempio: il petrolio che fuoriesce nell'ambiente.

3.1.5. Barriere (anche conosciute come controlli)

La gestione del rischio riguarda il controllo del rischio stesso. Questo viene fatto mettendo barriere per impedire che determinati eventi accadano. Una barriera (o controllo) può essere una qualsiasi misura presa per agire contro forze o intenzioni non volute, al fine di mantenere lo stato desiderato.

Nella metodologia bowtie ci sono delle barriere proattive (alla sinistra del 'top event') che previene che il 'top event' accada. Ad esempio: regolarmente vengono condotte ispezioni per controllare la corrosione delle tubature. Ci sono anche barriere reattive (sulla destra del 'top event') che impediscono che il 'top event' si trasformi in una conseguenza indesiderata. Ad esempio: perdite dalle apparecchiature di rilevamento o sul pavimento di cemento intorno alla piattaforma contenente un serbatoio di petrolio.

Notare che i termini barriera e controllo hanno lo stesso significato e seconda dell'industria o della compagnia viene usato uno o l'altro. In questo manuale useremo il termine barriera (barrier).

3.1.6. Fattori di intensificazione/fattori di fallimento/meccanismo di cedimento delle barriere

In una situazione ideale una barriera fermerà una minaccia dal causare un 'top event'. Tuttavia molte barriere non sono efficaci al 100%. Ci sono diverse situazioni che possono far fallire una barriera. Nella metodologia bowtie si chiamano fattori di intensificazione. I fattori di intensificazione formano una condizione che porta ad un aumento del rischio eliminando o riducendo l'efficacia di una barriera. Ad esempio: un terremoto causa crepe nel pavimento intorno a una condotta.

I fattori di intensificazione sono conosciuti anche come fattori di fallimento (defeating factors) o meccanismo di cedimento delle barriere (barrier decay mechanisms) – la scelta del termine dipende dall'industria o dalla compagnia. In questo documento useremo il termine fattori di intensificazione.

3.1.7. ALARP

Se si vuole essere completamente sicuri che non vi è alcun rischio presente, è necessario sbarazzarsi del pericolo. Ma dal momento che il rischio fa parte della normale attività questo è semplicemente impossibile. Accettiamo che ci sia il rischio e cerchiamo di fare il possibile per mantenerlo "*As Low As Reasonably Practicable*" (ALARP) ovvero al livello più basso ragionevolmente praticabile. Per il rischio, essere ALARP, vorrebbe dire che il costo investito nel ridurre ulteriormente il rischio sarebbe sproporzionato al beneficio ottenuto.

Il significato di ALARP è diverso a seconda dell'organizzazione; esso dipende da quali rischi un'organizzazione vuole o non vuole prendersi e quanto l'organizzazione vuole spendere (in termini di tempo e soldi) sulle barriere e sulle misure di controllo.

3.1.8. Terminologia recap

I seguenti termini vi dovrebbero adesso essere familiari:

- Il pericolo (hazard), parte della normale attività, ma con il potenziale di provocare danni può essere causato da:
- Un 'top event', nessuna catastrofe ancora, ma è il primo nella catena degli eventi indesiderati.
- Il 'top event' può essere provocato dalle minacce (cause sufficienti o necessarie).
- Il 'top event' ha il potenziale di portare a conseguenze indesiderate.
- (Proattive) barriere sono le misure prese per prevenire le minacce risultanti dai 'top event'.
- (Reattive) barriere sono misure prese per prevenire che un 'top event' porti a delle conseguenze indesiderate.
- I fattori di intensificazione sono una condizione che elimina o riduce l'efficacia di una barriera.

Nelle prossime sezioni tratteremo i seguenti passaggi:

- Una rapida panoramica del layout del software,
- Aggiungere/definire la posizione di bowtie,
- Aggiungere un pericolo (hazard) e il 'top event'
- Aggiungere le minacce,
- Aggiungere le conseguenze,
- Aggiungere le barriere,
- E aggiungere i fattori di intensificazione.

3.2. La schermata di BowTieXP

Quando si avvia BowTieXP per la prima volta, vi verranno poste un paio di domande e date alcune informazioni:

- Se siete d'accordo con il contratto di licenza (EULA)
- Sono mostrate la cronologia della versione e le note di rilascio
- Se BowTieXP può verificare la presenza di aggiornamenti e alcune altre preferenze
- Quale lingua si desidera utilizzare

Dopo aver accettato il contratto di licenza (EULA), si possono lasciare tutti gli altri valori di default.

Questa schermata è mostrata solo la prima volta. Una volta finito, BowTieXP inizierà normalmente.

Dopo l'avvio di BowTieXP, apparirà la seguente schermata:

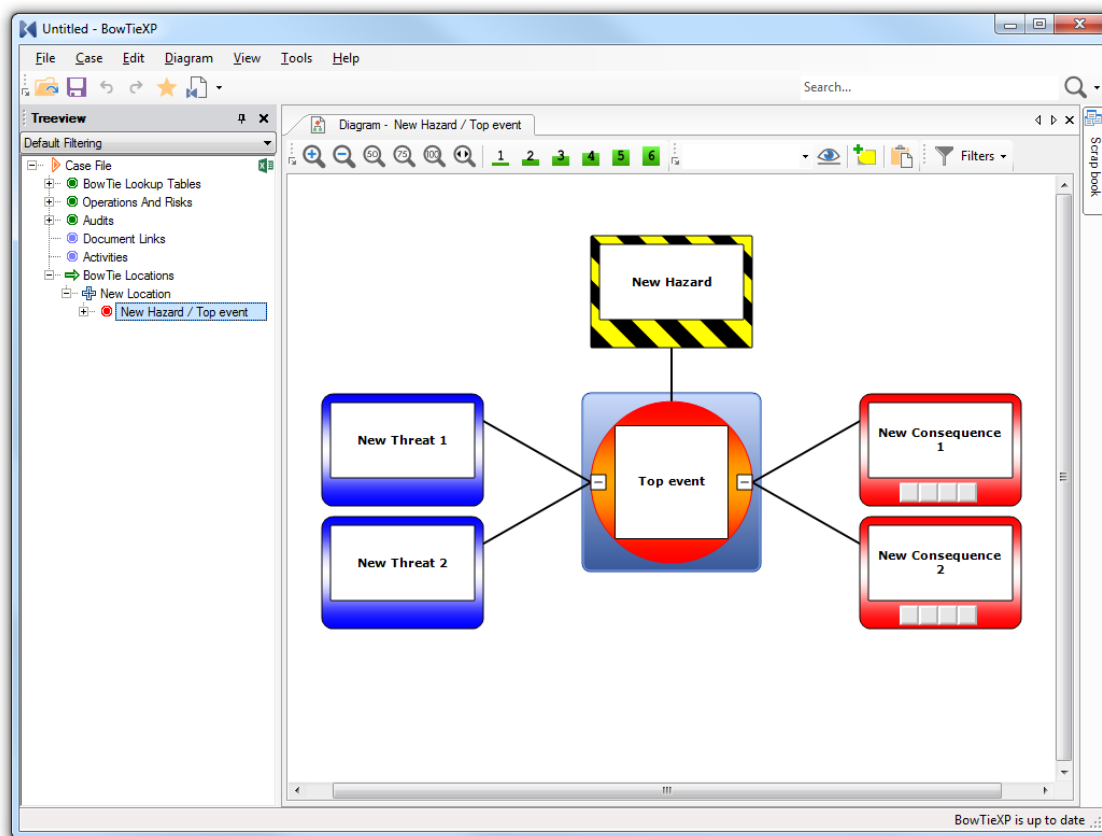


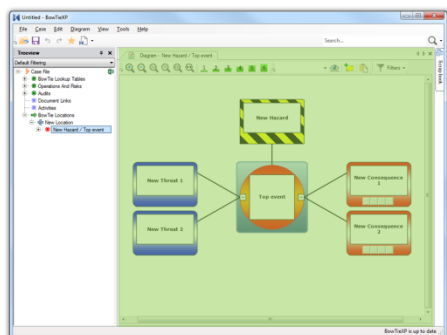
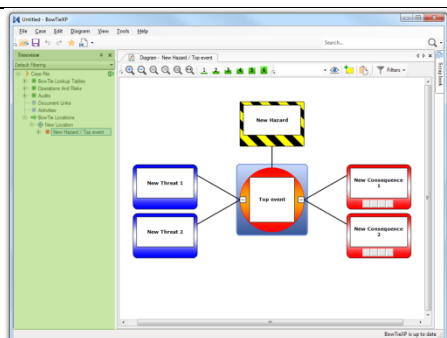
Figura 6 – Schermata dell'applicazione principale

Questa schermata è costituita da diverse parti con le quali familiarizzare prima di poter iniziare a costruire il vostro caso. Queste sono illustrate di seguito. Si prega di notare i titoli nei vari screenshot – tutta la documentazione farà riferimento a queste finestre da quei nomi.

Le finestre di cui avremo bisogno in questo capitolo sono evidenziate e discusse di seguito.

NOTA: Il layout dello schermo potrebbe essere leggermente diverso a seconda dell'edizione di BowTieXP che si sta eseguendo – alcune caratteristiche extra saranno disponibili se avrete acquistato la versione avanzata e/o in aggiunta l'IncidentXP e/o l'AuditXP. Tutte le caratteristiche che non sono nella versione standard di BowTieXP saranno sottolineate nel testo.

Screenshot con le parti evidenziate



Descrizione

Treeview – La finestra con lo schema ad albero (Treeview) vi consente di navigare più facilmente attraverso i file di bowtie. In questa finestra avrete accesso ai vostri file, incluse le tabelle di ricerca associate ai vostri file, alle attività, ai documenti e alle posizioni di bowtie. E' anche un modo semplice e veloce per saltare da una parte all'altra del diagramma cliccando su di esse nella Treeview – il diagramma seguirà.

Notare che è possibile cliccare sul '+' o sul '-' per espandere o nascondere i dettagli associati ad ogni soggetto.

Diagramma – La finestra di diagramma è dove la parte visiva del diagramma prenderà forma.

Ci sono forme distinte associate a ciascuna parte del diagramma bowtie che rappresentano i diversi aspetti del vostro caso. Pensate alla finestra di diagramma come alla vostra tavola da disegno.

Editor – Nella finestra Editor (versione editabile) è possibile inoltrare e modificare tutti i contenuti scritti all'interno del vostro diagramma. Con un doppio clic su un oggetto della Treeview o di diagramma, vi apparirà una finestra di editor che vi consentirà di modificare i vari campi di un elemento.

Nota: è possibile anche richiamare l'editor cliccando una volta su un elemento per selezionarlo, quindi premere F2.

Se volete sapere di più sul Treeview, sui diagrammi e sulle finestre di editor o su qualsiasi altra finestra che non rientra in questo capitolo; consultare il resto del manuale – dal capitolo **Error! Reference source not found.**, **Error! Reference source not found.** a pagina **Error! Bookmark not defined.**, e continuando nei capitoli successivi, ogni componente è descritto nel dettaglio.

Alcuni suggerimenti in caso vi sentiste persi:

1. Premendo F2 si aprirà la finestra di editor per l'elemento selezionato.
2. Premendo Shift + F12 si ripristinano tutte le finestre alla loro posizione di default – viene ripristinato il layout come abbiamo visto nello screenshot.
3. Se non fosse possibile trovare il diagramma, o non avete selezionato un pericolo o 'top event', o è stata selezionata una scheda diversa, come nel caso della scheda panoramica nella finestra del diagramma al posto della scheda del diagramma.

-
4. Premendo '+' nello schema ad albero saranno mostrati gli elementi nascosti, premendo '-' verranno nascosti.
-

Adesso siete pronti per creare il vostro primo schema bowtie. Un esempio di schema è già stato creato per voi – potete modificarlo a vostro piacimento. Se si desidera crearne uno da zero seguire le indicazioni riportate di seguito.

3.3. Aggiungere rapidamente un diagramma

Poiché l'aggiunta di un nuovo pericolo è un lavoro frequente, si può andare nel menu Diagramma e scegliere l'opzione 'Add new BowTie Diagram' (Aggiungere un nuovo diagramma BowTie):

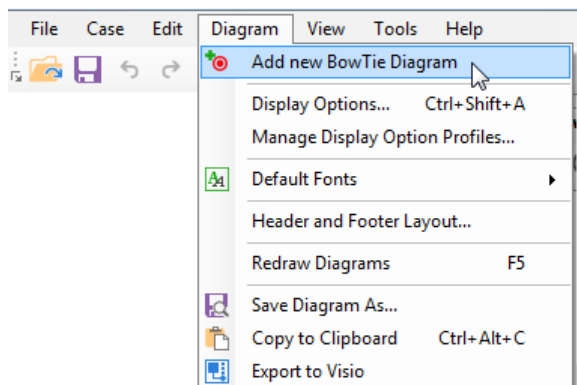


Figure 7 – Aggiungere un nuovo diagramma Bowtie

Questo serve per aggiungere un nuovo diagramma bowtie velocemente, che poi sarà possibile modificare in base alle proprie necessità. Fare un doppio clic sugli oggetti per modificarli e cercare i pulsanti verdi sul diagramma per aggiungere nuovi elementi:



Figura 8 – Pulsanti verdi "+"

3.4. Passo dopo passo – Step 1: Aggiungere una posizione

Ogni schema bowtie appartiene ad una posizione. Usando la scorciatoia come nel paragrafo precedente, potreste aver notato una nuova posizione che è stata creata per contenere il nuovo schema predefinito. Adesso vi spiegheremo come farlo passo dopo passo. E' molto semplice – basta cliccare col tasto destro sull'oggetto per vedere cosa si può fare per modificarli.

Aggiungere una posizione è il modo di iniziare il diagramma bowtie, creando una o più posizioni. Una posizione può essere un magazzino o una piattaforma petrolifera, ma anche un aereo o una macchina. Ogni posizione può contenere più diagrammi bowtie, un diagramma per ogni combinazione pericolo/'top event'.

Per creare una posizione, andare sulla finestra con lo schema ad albero (treeview) e procedere come di seguito:

1. Fare clic col tasto destro del mouse sul pulsante chiamato 'bowtie locations'.
2. Selezionare New Location...

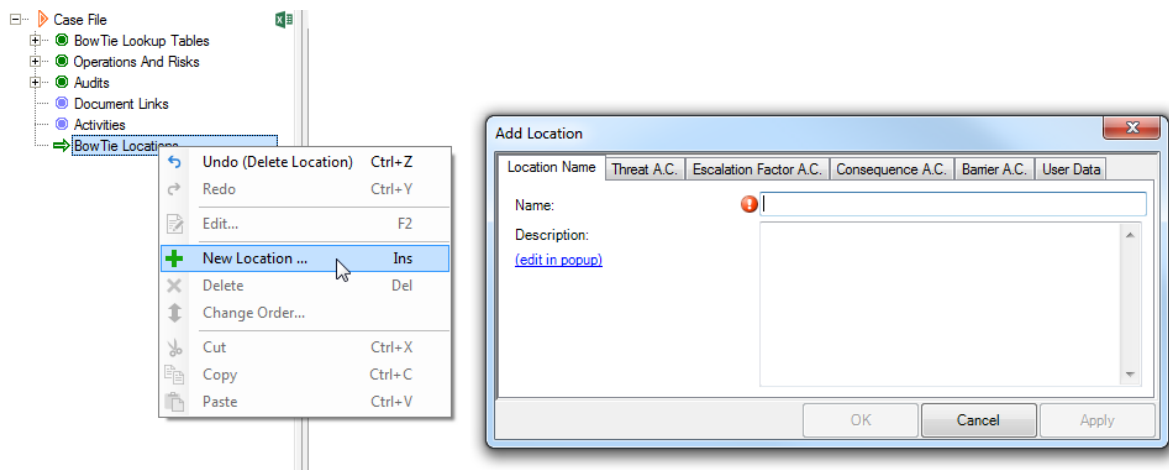


Figura 9 – Aggiungere una posizione

3. Verrà visualizzata la finestra di dialogo Editor.
4. Inserire il nome del percorso nella casella di testo 'Name'.

Nota: Notare che la casella di testo 'Name' ha un punto esclamativo rosso di fianco. Questo significa che è un campo obbligatorio ed è necessario compilarlo.

5. Inserire una descrizione più elaborata, se si desidera.
6. Premere OK per aggiungere il percorso.

Questo nuovo percorso apparirà nello schema ad albero come mostrato nella Figura 10.

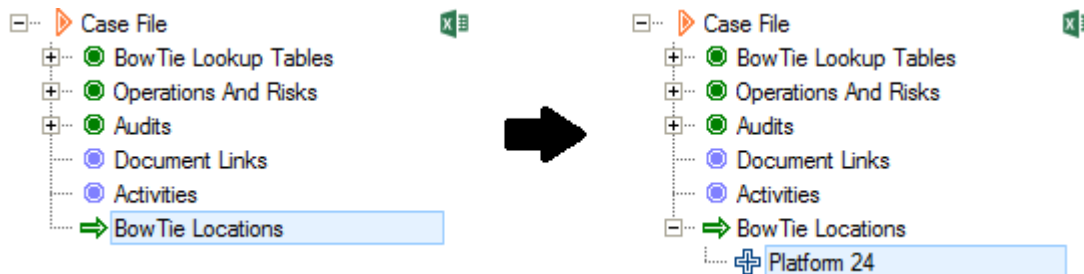


Figura 10 - Aggiungere un percorso – modifiche del treeview

3.5. Step 2: Aggiungere un pericolo e un 'top event'

Adesso al nuovo percorso bisogna aggiungere un pericolo e un 'top event'.

1. Date un'occhiata allo schema ad albero. Vedrete il percorso creato nello Step 1.
2. Cliccare col tasto destro sul pulsante del percorso.
3. Selezionare 'New Hazard' (Nuovo Pericolo) dal menu e vi apparirà la finestra di modifica.

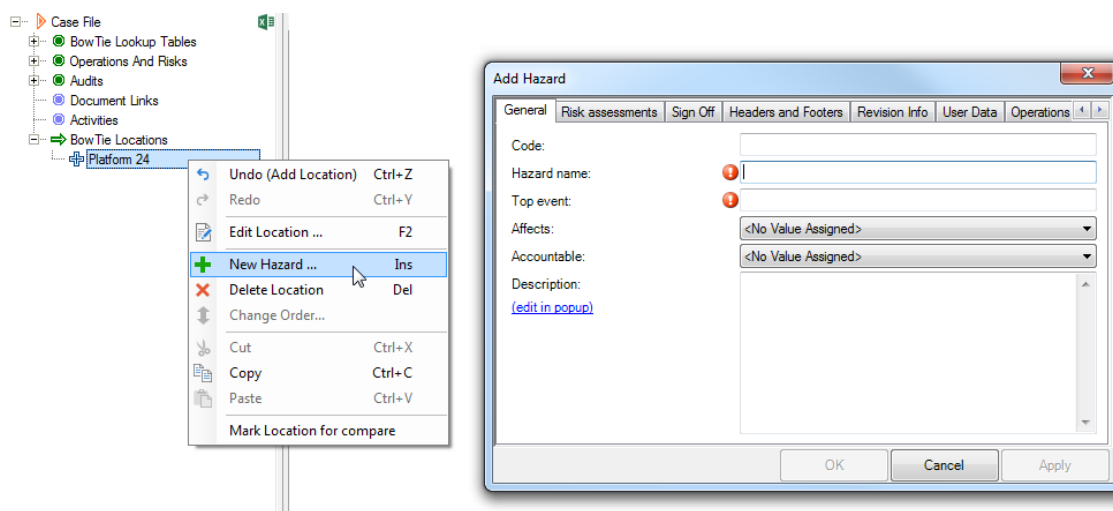


Figura 11 – Aggiungere un pericolo e un ‘top event’

4. Inserire il nome di un pericolo e di un ‘top event’ nelle caselle di testo.
5. Cliccare su OK per salvare.

Da notare che il pericolo e il ‘top event’ adesso appaiono nella finestra del diagramma. Adesso siete pronti per iniziare a lavorare con il vostro diagramma bowtie.

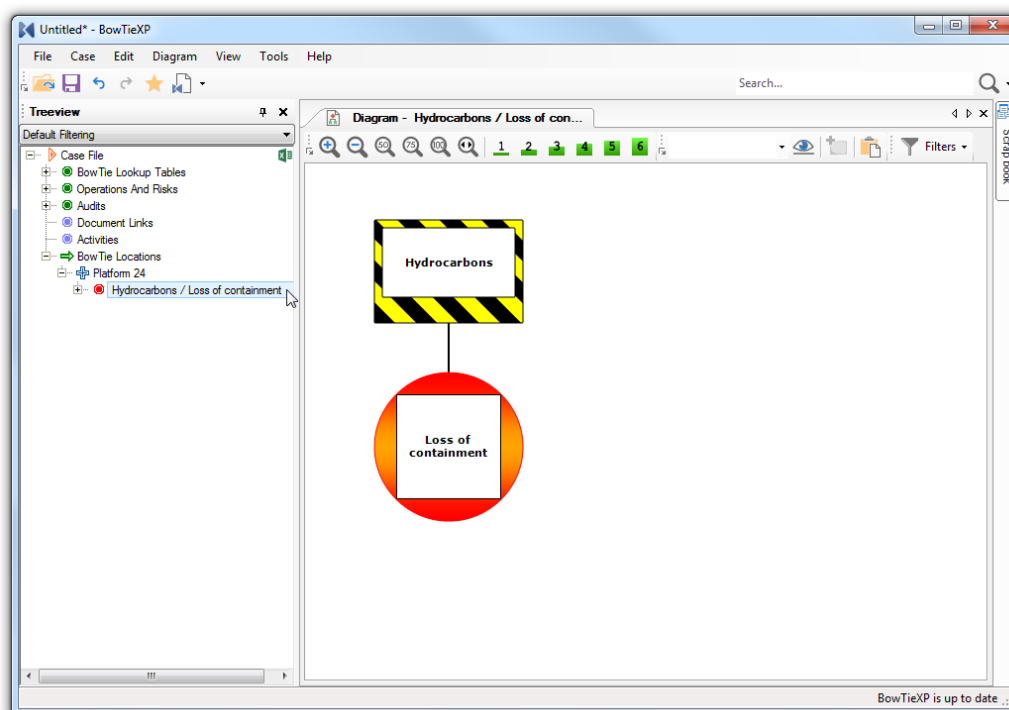


Figura 12 – Dopo aver aggiunto un pericolo e un ‘top event’

3.6. Step 3: Aggiungere le minacce (threats)

Il vostro schema ad albero adesso apparirà così:

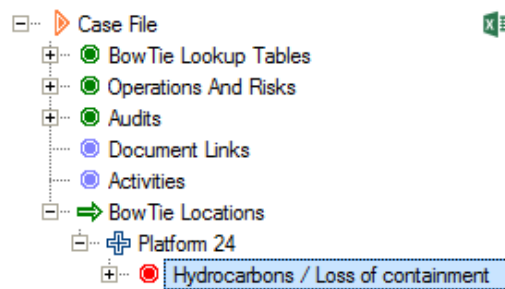


Figura 13 – Il pericolo selezionato nello schema ad albero

E la finestra del diagramma sarà simile a questa:

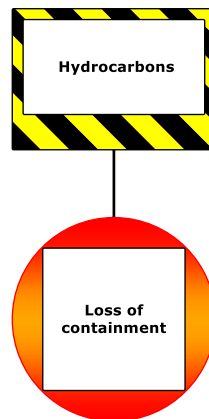


Figura 14 – Un diagramma bowtie base

Adesso si possono aggiungere le minacce (threats) alla combinazione pericolo/'top event'. Ciò può essere fatto direttamente dal diagramma o tramite il menu contestuale (tasto destro del mouse).

Spostare il mouse alla sinistra del cerchio rosso del 'top event'. Apparirà un piccolo pulsante verde. Cliccandoci verrà aggiunta una minaccia. Notare la posizione del puntatore del mouse:



Figure 15 – Pulsante verde "+" =minacce (threats)

Apparirà una finestra di dialogo dove è possibile rinominare la minaccia che si desidera aggiungere al diagramma. Inserire una descrizione e premere OK. Adesso il tuo schema si è ampliato.

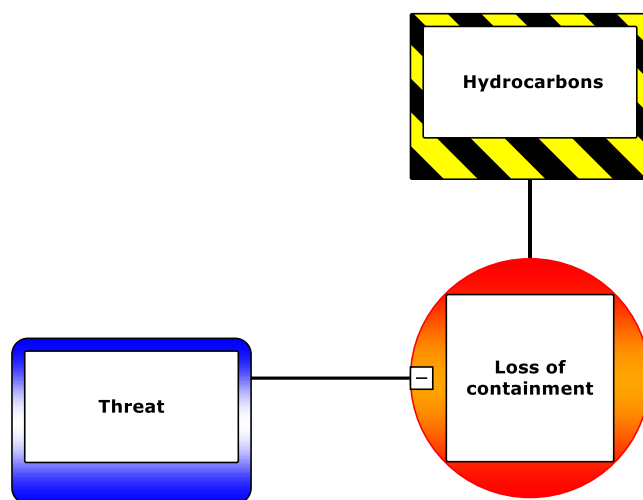


Figura 16 – La minaccia appena aggiunta

E' inoltre possibile cliccare col tasto destro sul 'top event' e trovare la voce 'Add -> New Threat' nel menu.

Continuare ad aggiungere minacce fino a quando non si è soddisfatti di averle menzionate tutte.

Nota: Utilizzare la barra di scorrimento e lo zoom in/out sulla barra degli strumenti per navigare nel diagramma. Tornare al paragrafo **Error! Reference source not found.**, **Error! Reference source not found.** a pagina **Error! Bookmark not defined.** per maggiori informazioni sul diagramma e sulle icone della sua barra degli strumenti.

3.7. Step 4: Aggiungere le conseguenze

Se un 'top event' dovesse verificarsi, vorreste avere un quadro generale dei possibili esiti e le reazioni necessarie a contrastare tale evento. Nel diagramma bowtie le conseguenze permettono di analizzare entrambi gli aspetti del 'top event'.

E' possibile aggiungere le conseguenze al diagramma nel modo in cui sono state aggiunte le minacce – cliccare sul pulsante verde sulla destra del 'top event':



Figura 17 – Pulsante verde "+" (conseguenze)

Comparirà la modalità editor. Inserire una descrizione delle conseguenze. Cliccare OK o premere 'return'. Adesso il diagramma dovrebbe apparirvi così:

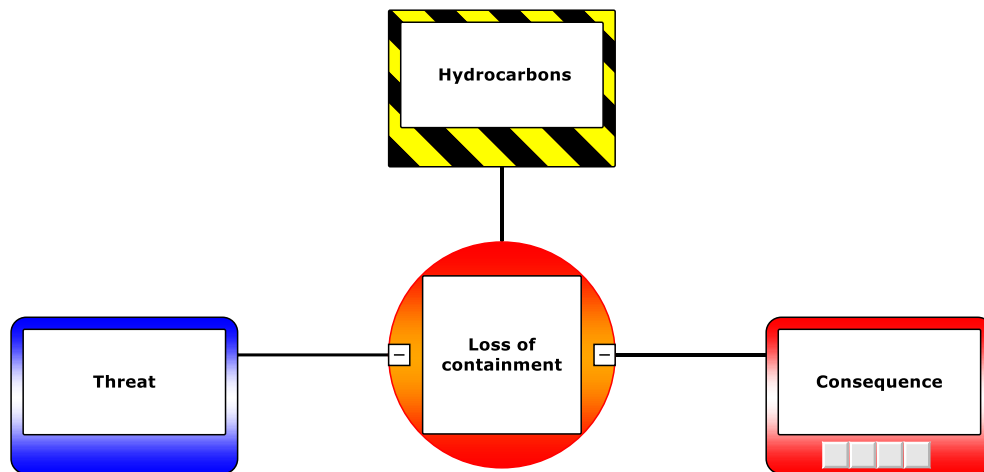


Figura 18 – Le nuove conseguenza aggiunte

Nota: E' possibile anche cliccare col tasto destro del mouse sul 'top event' nel diagramma o nel diagramma ad albero. In seguito selezionare 'Add → Consequence'.

Adesso è stata creata l'ossatura del diagramma bowtie. Il passo successivo sarà quello di popolare il diagramma con le informazioni circa le misure in atto per evitare che le minacce inneschino il 'top event', e con le misure prese per mitigare o prevenire le conseguenze dal divenire realtà qualora il 'top event' dovesse verificarsi. Queste misure sono conosciute come barriere.

3.8. Step 5: Aggiungere le barriere

Adesso, adesso è possibile aggiungere la barriera al vostro diagramma bowtie.

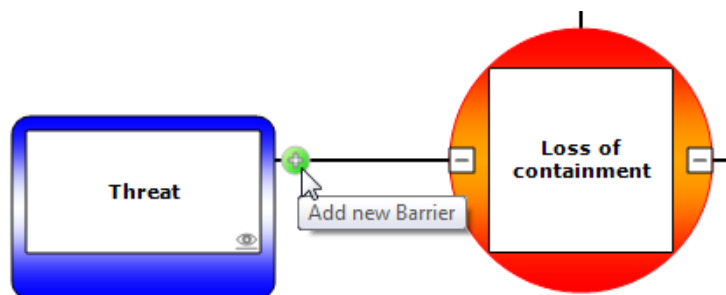


Figura 19 – Pulsante verde "+" (barriera)

Cliccare sul '+' verde vicino alla minaccia. Apparirà la versione editabile. Inserire la descrizione della tua barriera e cliccare OK.

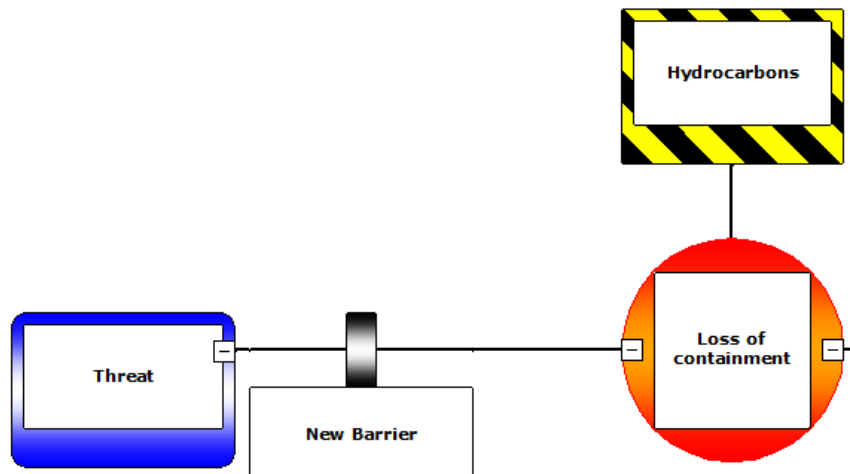


Figure 20 –L’inserimento di una nuova barriera

Continuare ad aggiungere barriere ad ogni minaccia o conseguenza fintanto che il diagramma non è completato. E’ possibile aggiungere barriere sia a destra che a sinistra degli elementi esistenti.

E’ possibile riordinare i comandi trascinandoli. E’ possibile riordinare le minacce e le conseguenze nello stesso modo.

Nota: è possibile aggiungere una barriera anche cliccando con il tasto destro del mouse sulla minaccia nel diagramma. Puoi aggiungere una barriera anche utilizzando lo schema ad albero. Espandere la minaccia ed apparirà il nodo ‘barrier’. Cliccare con il tasto destro e su di esso seleziona ‘Add a new barrier’.

3.9. Step 6: Aggiungere i fattori di intensificazione.

I fattori di intensificazione (escalation factors) sono le condizioni che conducono ad un incremento del rischio eliminando o riducendo l’efficacia delle barriere. Aggiungere un fattore di intensificazione a una barriera nel diagramma cliccando il pulsante verde alla fine della barriera:

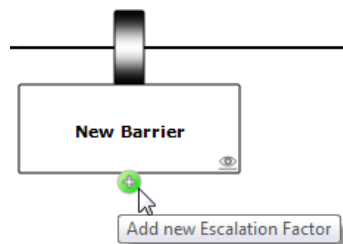


Figura 21 – Pulsante verde “+” (escalation factors)

Se ci sono delle barriere in atto, per prevenire che il fattore di intensificazione le elimini, possono essere aggiunte nello stesso modo in cui le altre barriere sono state aggiunte alle minacce e alle conseguenze.

3.10. Completamento del diagramma bowtie.

Seguendo gli step dal 1 al 6, è stato possibile completare un diagramma bowtie ‘base’. Una volta stabilito il layout del diagramma, è possibile aggiungere più varianti in ogni sua parte in modo da approfondire certi compiti più specifici, come ad esempio categorizzare le barriere, allegare attività, fare riferimenti a documenti e un miriade di altre cose. Alcune di queste vengono descritte di seguito.

3.11. Passare al livello successivo

Ovviamente nel software BowTieXP c'è molto di più che disegnare diagrammi. Nelle prossime sezioni vengono fornite le nozioni necessarie per portare l'analisi a un livello successivo, e lo faremo fornendovi degli esempi.

Come si sarà notato nelle precedenti sezioni, in ogni fascicolo ci sono diversi tipi di informazioni che sono utilizzati in vari modi. In questa sezione, saranno spiegati i diversi tipi di dati e come sono collegati tra loro: alcuni soggetti che hai creato hanno delle abilità (abilities) speciali, come quella di potersi riferire da altre parti. Parleremo anche della teoria dietro alcuni di questi.

3.11.1. Dati comuni

Nelle sezioni precedenti abbiamo creato un diagramma 'base' aggiungendo uno scenario, un pericolo, le minacce, le conseguenze, le barriere e i fattori di intensificazione. Questi dati sono conosciuti come dati comuni (normal entities) e non possiedono abilità speciali come i dati 'speciali' di cui andremo a discutere. La maggior parte dei dati comuni sono parti del diagramma.

3.11.2. Tabelle di ricerca

Una delle cose che avrai notato nelle parti editabili è che alcuni elementi hanno varie proprietà, che possono essere in testo normale, come le descrizioni e i codici, ma anche con menu a tendina come ad esempio la valutazione dell'efficacia di una barriera (the effectiveness rating on a barrier)

Le opzioni disponibili per la valutazione dell'efficacia sono definite nel tuo fascicolo e possono essere modificate da te stesso. Tutti i dati del tuo fascicolo li puoi trovare nello schema ad albero, in questo caso sotto 'Case File → BowTie Lookup Tables → Effectiveness'.

Tutte le informazioni di riferimento usate nel tuo fascicolo sono elencate sotto la voce 'lookup table' (tabella di ricerca).

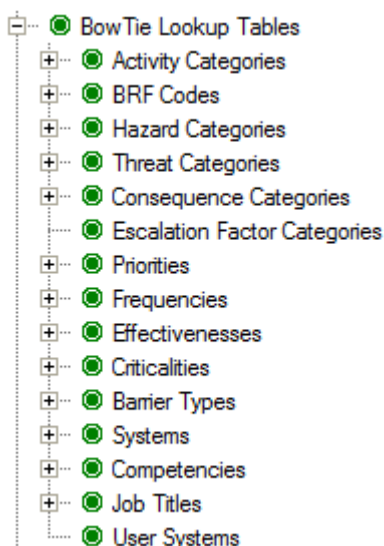


Figura 22 - Lookup tables (tabella di ricerca)

Aggiungere qua degli elementi li renderà disponibili nei vari menu a tendina della versione editabile.

Ovviamente rimuovere gli elementi da qui li farà rimuovere da tutti i menu. Se una voce è in fase di utilizzo sarai avvertito e ti verrà chiesto di selezionare un'altra voce per sostituirla, come si può vedere nella Figura 23 – ' (rimuovere una voce dalla tabella di ricerca) qua di seguito.

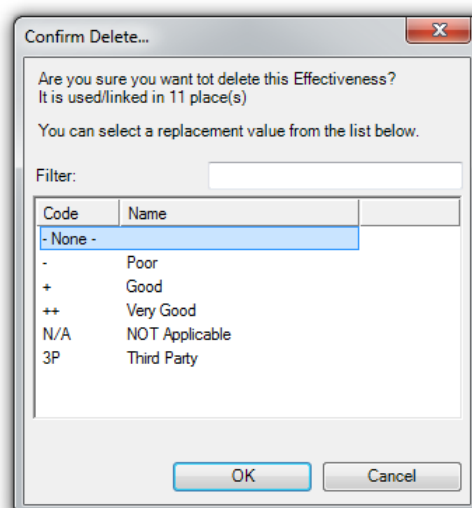


Figura 23 – Rimuovere una voce dalla tabella di ricerca

In BowTieXP esistono le seguenti tabelle di ricerca:

Tipo di tabella di ricerca	Descrizione/utilizzo
Categorie di attività	Utilizzato per categorizzare le diverse attività
Codici BRF	Utilizzato per le barriere per indicare il Basic Risk factor (BRF) Fattore base di rischio, dove la barriera si colloca. Per maggiori informazioni sul Fattore Base di Rischio e la teoria di Tripod, fare riferimento al manuale di metodologia.
Categorie di pericoli	Utilizzato per categorizzare i pericoli
Categorie di rischio	Utilizzato per categorizzare e assegnare il codice colore ai rischi
Categorie di conseguenze	Utilizzato per categorizzare le conseguenze
Categorie di fattori di intensificazione	Utilizzato per categorizzare e assegnare il codice colore ai fattori di intensificazione
Priorità	Utilizzato per creare la lista priorità alle azioni
Frequenza	Utilizzato sulle attività per indicare la loro frequenza della loro esecuzione
Efficacia	Utilizzato sulle barriere e sulle attività di gestione per significare la efficacia delle barriere nel prevenire l'evento o le sue conseguenze quando si verifica.
Criticità	Utilizzato sulle barriere per indicare le barriere critiche
Tipi di barriere	Utilizzato sulle barriere per categorizzarle in varie tipologie
Sistemi	I sistemi sono collegati alle barriere. Sono utilizzati nelle varie forme di classificazione delle barriere. Un uso comune è quello di identificare i diversi sistemi di barriere presenti nella vostra organizzazione e di utilizzarli per categorizzare le barriere con altri criteri ed approcci. Poiché è possibile assegnare o collegare molteplici sistemi alle barriere, ciò consentirà svariate tipologie di classificazione.
Competenze	Utilizzato sulle attività per mostrare quali competenze sono necessarie per eseguire una determinata attività.
Settori professionali	I settori professionali sono astrazioni delle attribuzioni di responsabilità ai singoli individui. Un altro modo per indicare questa voce potrebbe essere 'indicazione della posizione (post indicator).

User Systems

Questi sono usati nelle attività per indicare ad esempio la persona responsabile per l'attività e quella che ha il potere di firma. Per le barriere e i pericoli indicano la persona responsabile. Per i pericoli indicano anche chi ha il potere di firma. Per le azioni sono usati per indicare la persona che deve eseguire una determinata azione.

Usato per le barriere per mostrare quali sistemi (ad esempio il sistema di alimentazione) sono necessari per mettere in atto quella barriera.

3.11.3. Voci collegabili con l'esempio: le attività

Per alcune voci poter selezionare solo un valore può non essere sufficiente, potrebbe essere necessario dover assegnare molteplici valori da un elenco limitato.

Chiariamo questa idea astratta facendo un esempio.

Nella maggior parte delle organizzazioni esiste un sistema della gestione delle attività e dei compiti che servono a definire come un'organizzazione funziona. Molte di questa attività della gestione del sistema sono essenziali come barriere per avere un lavoro conforme – per esempio, un sistema di antincendio automatico necessita di una manutenzione periodica, di ispezioni e di prove regolare per assicurarne il corretto funzionamento nel momento del bisogno.

Per adeguare l'utilizzo del vostro diagramma bowtie, fare una mappatura tra il sistema di gestione e i vostri diagramma è importante: vi consente di analizzare quale compito e di conseguenza quale persona o posizione sta gestendo le minacce, quante diverse attività e di conseguenza quante diverse persone sono responsabili per le attività e se una possibile minaccia è possibile che fallisca nel in un singolo punto del vostro sistema di gestione.

Per esempio una minaccia, che è controllata dalle barriere, che è supportata da un gran numero di attività, che sono tutte collegate alla stessa persona, può essere considerata più vulnerabile di una minaccia che ha controlli e attività che non dipendono da una persona sola.

Questo permette anche una migliore comunicazione sul perché alcune attività sono critiche, il che aiuta le persone responsabili a comprendere perché sono state selezionate per quel compito e quindi ad assicurare un migliore svolgimento dello stesso.

Per supportare questa analisi, si può definire una gerarchia delle attività all'interno di BowTieXP. Dopo aver creato ed inserito la gerarchia di attività in BowTieXP, potrete attribuire varie attività alle vostre barriere. .

Vedere l'esempio di seguito:

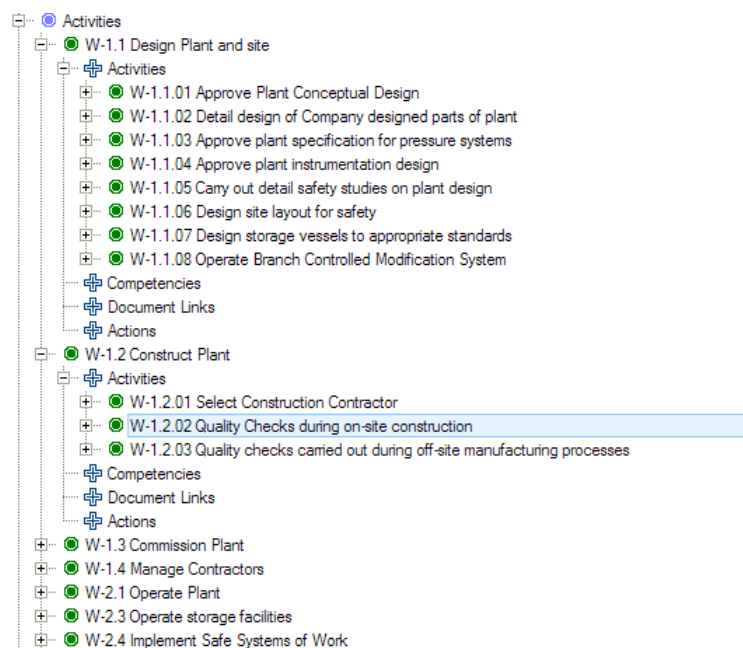


Figura 24 – Un esempio di gerarchia delle attività

Dopo che la gerarchia è stata definita, possiamo adesso collegare le attività alle barriere. Ciò si può fare in due modi differenti: “trascina e rilascia” o con l’Editor (versione editabile).

3.11.3.1. Trascina e rilascia

Tutti i link assegnati possono essere fatti usando la funzione “trascina e rilascia” (drag and drop), come per la copia dei file su Windows Explorer.

Per assegnare una attività a una barriera usando questa funzione, assicurarsi che la barriera alla quale si vuole assegnare l’attività, sia visibile nel diagramma e che l’attività si visibile nello schema ad albero.

1. Cliccare sull’attività e tenere premuto il pulsante.
2. Muovere il mouse sul diagramma mantenendo premuto. Vedrete il puntatore del mouse indicarvi quando può essere rilasciato.
3. Rilasciare il tasto del mouse quando il puntatore è sopra la barriera che si vuole assegnare alla attività.

Adesso il collegamento è stato fatto. Appena finito dovrete veder apparire il seguente avviso:

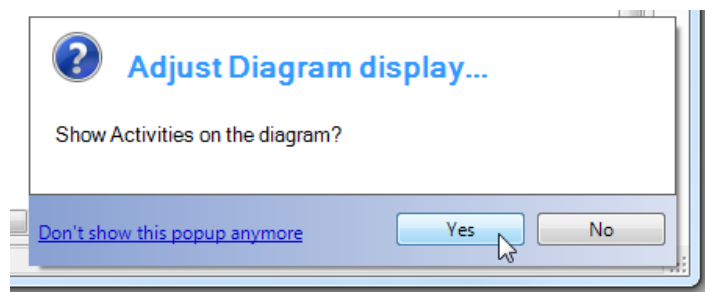


Figura 25 – Avviso del completamento del diagramma

Se cliccate YES, l’attività assegnata sarà mostrata sul diagramma:

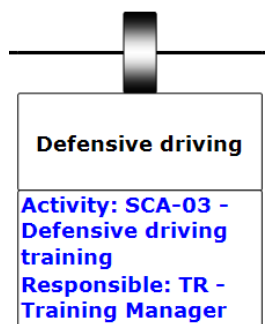


Figura 26 – Attività collegata a una barriera

In caso di mancato collegamento, le impostazioni del display possono essere aggiustate manualmente. Per farlo, seguire i seguenti step:

1. Cliccare sull'icona a forma di piccolo occhio sulla barriera:

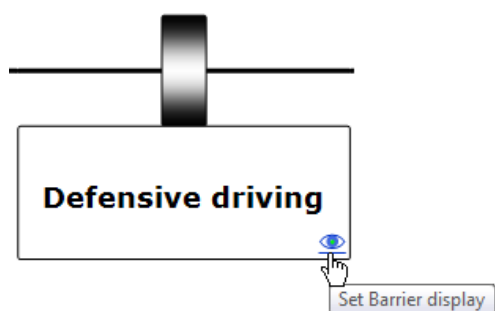


Figura 27 – Icona a forma di occhio sulla casella della barriera

Questa vi aprirà una finestra che vi permetterà di modificare le opzioni nella casella della barriera. Notare che tutte le forme hanno questa piccola icona.

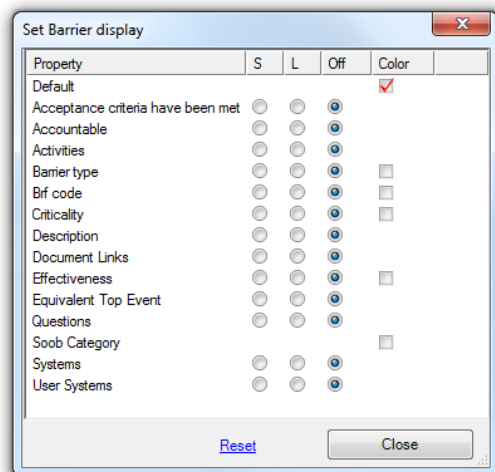


Figura 28 – Settare la finestra della barriera

Selezionare la colonna S per le attività – vi saranno così mostrate le attività nel formato breve. In alternativa può essere selezionato il formato lungo.

In caso occorra modificare più impostazioni, è anche possibile aprire il menu opzioni dalla pagina del diagramma:

1. Andare nel menu del diagramma,
2. Scegliere il menu 'opzioni',
3. Nello schema ad albero aprire le impostazioni delle barriere (settings),
4. Selezionare la colonna S sotto la barriera delle attività.

Vedere lo screenshot di seguito per capire quale pulsante premere – notare anche la posizione del mouse.

Il diagramma cambierà e vi mostrerà tutte le attività assegnate sotto ogni barriera. Verificare il collegamento appena creato.

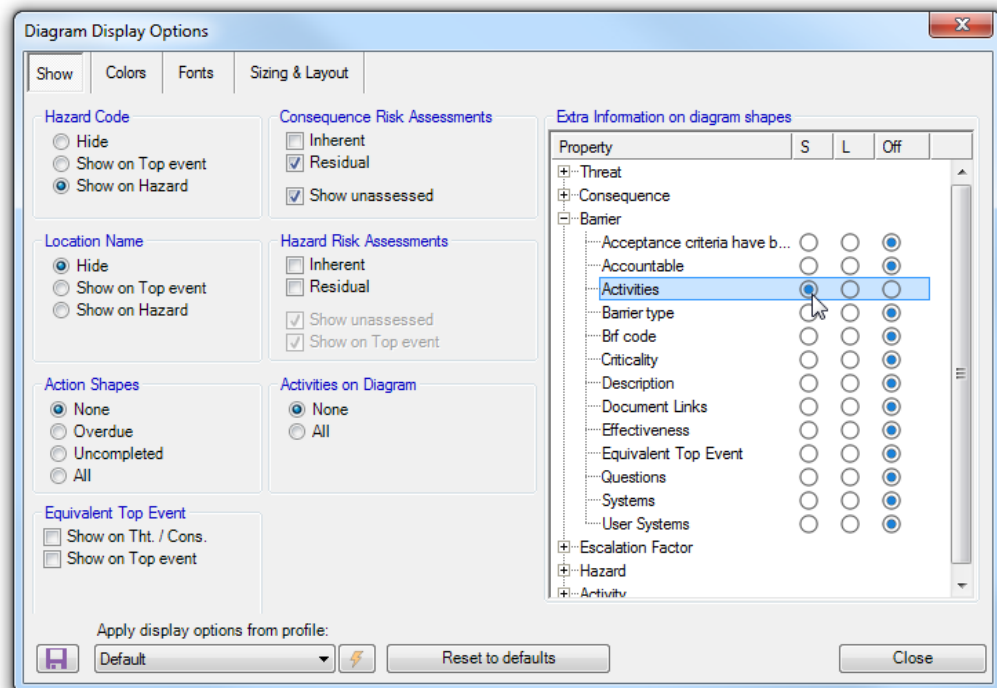


Figure 29 – Le attività sul diagramma

Il secondo metodo è il metodo che ci permette di rimuovere il collegamento grazie allo schema ad albero.

Nello schema ad albero è possibile espanderlo cliccando sul '+' che vi mostrerà tutte le raccolte di attività presenti. Una di queste si chiama 'activities'. Apritela e dovreste vedere l'attività in colore grigio.

Il colore grigio vi indica che l'attività non è ancora definita, ma è solo un collegamento.

L'opzione "trascina e rilascia" è possibile eseguirla in molte finestre di BowTieXP – puoi farlo all'interno dello schema ad albero, dallo schema al diagramma, dalla visualizzazione degli elenchi al diagramma ecc. In particolare la visualizzazione degli elenchi è utile per assegnare i collegamenti – cliccare sul contenitore delle attività nello schema ad albero e l'elenco vi mostrerà tutte le attività definite.

3.11.3.2. Editor (modalità editabile)

Fare un doppio clic per fare apparire l'editor. Selezionare la barra delle attività.

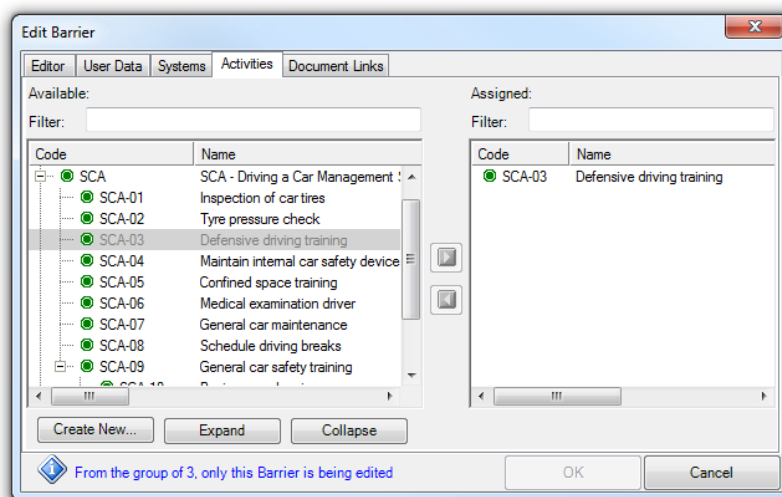


Figura 30 – Finestra di editor / scheda delle attività

La parte sinistra della schermata mostra tutte le voci che possono essere assegnate alla barriera. La parte destra mostra tutte le voci già assegnate. Per muovere le voci da una parte all'altra potete selezionarle e cliccare sulla rispettiva freccia che si trova tra le due parti della schermata. Potete anche trascinare e rilasciare le voci tra le due parti.

Nota: che le voci di colore grigio sono già state assegnate/spostate nella parte destra.

Notare che è anche possibile filtrare le singole voci selezionando le informazioni all'interno della casella 'filter'. E anche ordinare le voci all'interno della singola colonna cliccando sull'intestazione.

E' possibile inoltre creare una nuova voce cliccando su 'create now'. Questo vi permetterà di aggiungere una nuova voce alle voci già selezionate nella parte sinistra della schermata.

Quando assegnate i collegamenti ai documenti e alle attività viene utilizzata la schermata descritta sopra, grazie alla natura gerarchica di queste voci. Per i dati 'piatti' (flat) come ad esempio i sistemi, la finestra di dialogo appare leggermente diverso, come si può notare qua di seguito:

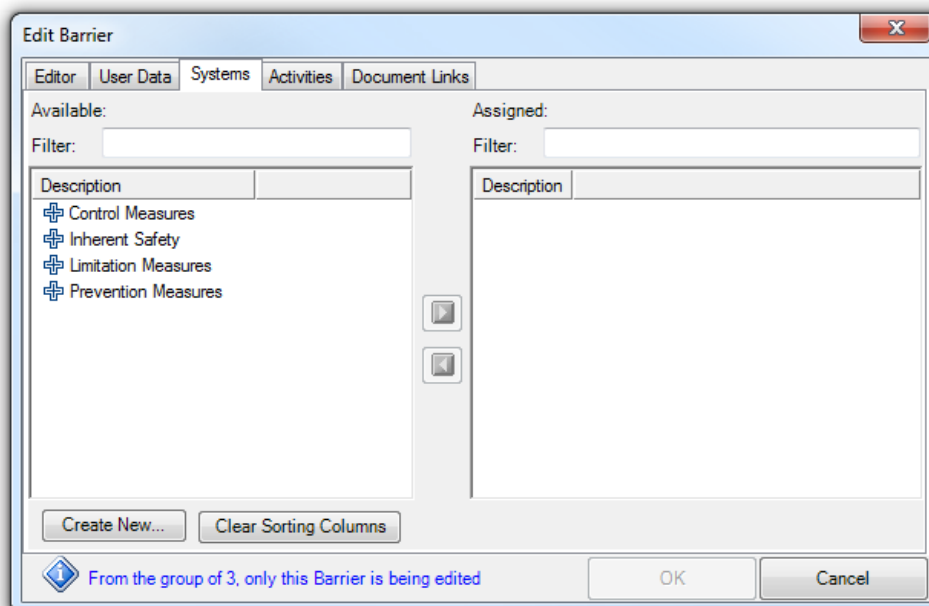


Figura 31 – La schermata dell'assegnazione dei collegamenti ai dati 'piatti'

Una cosa da notare è che adesso le voci assegnate non sono mostrate in grigio nella parte sinistra, ma sono state rimosse e sono visibili solo nella parte destra.

3.11.3.3. Eliminare le voci collegat

Bisogna considerare che quando si elimina una voce che è stata usata, appare un avviso simile a quello che appare quando si elimina una voce dalla tabella (vedere Figura 23 – ' a pagina 23): è possibile anche selezionare una voce opzionale in sostituzione.

3.11.3.4. Overview delle voci collegate

Tipo di voce collegabile	Descrizione/utilizzo
Activity	Descritto sopra. Le attività sono collegate alle barriere.
Document Link	I collegamenti dei documenti sono riferiti a documenti esterni che possono essere aggiunti a diversi elementi nel fascicolo. Come tutti i valori collegabili sono stati definiti a livello centrale e poi citati negli altri elementi sotto forma di link. Il collegamento al documento è possibile per i pericoli, le minacce, le conseguenze, le barriere, i fattori di intensificazione, le attività e i prodotti.
Fattori di rischio operativo	NOTA: questa funzionalità è solo avanzata. I fattori di rischio operativo sono usati per specificare alcuni livelli di operazioni che necessitano di essere considerati separatamente nella matrice 'Soob', dal resto delle operazioni, come ad esempio un equipaggiamento critico e le condizioni meteo. Vedere il capitolo Error! Reference source not found., Error! Reference source not found. Soob a pagina 149 per ulteriori dettagli
Operation	NOTA: questa funzionalità è solo avanzata In BowTieXP un'operazione è usata per descrivere un'operazione specifica che ha luogo nell'organizzazione e dovrebbe essere presente nella matrice Soob. Vedere il capito 21, Error! Reference source not found. Soob a pagina 149 per ulteriori dettagli.

3.11.4. Mostra i riferimenti di utilizzo / backlinks

Quando si fa riferimento ad una attività, ad esempio una barriera, c'è una freccia che punta dalla barriera alla posizione nello schema ad albero in cui l'attività è definita. La figura di seguito lo dimostra. Mostra una parte di diagramma bowtie. Sotto ogni barriera sono elencate le attività assegnate ad esse assegnate.

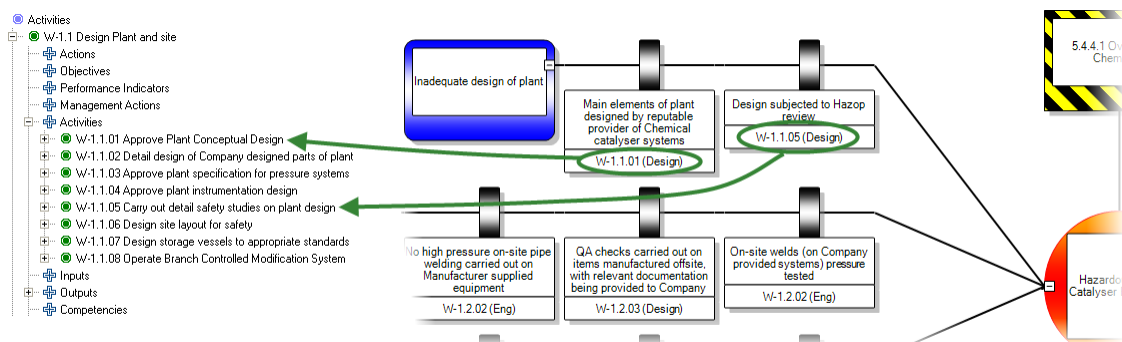


Figura 32 – Schema ad albero e diagramma, collegamenti esplicativi

Questa freccia è chiamata il 'link'. E' possibile seguire la freccia nella direzione inversa, dalla attività a tutte le barriere dove questa viene utilizzata. Questo viene chiamato 'backlink' (operazione inversa).

Un concetto simile si applica alle tabelle di ricerca.

Per ogni voce collegata e ogni tabella di ricerca è possibile scoprire dove sono utilizzati mostrando i backlinks e i riferimenti di utilizzo.

Questo si fa cliccando col tasto destro sulla voce della quale si vogliono vedere i riferimenti di utilizzo e selezionare l'opzione nel menu relativo chiamato "Show usage references" (mostra i riferimenti di utilizzo). La visualizzazione dell'elenco vi mostrerà tutte le posizioni nella quale la voce è utilizzata.

Vedere anche la sezione **Error! Reference source not found.** a pagina **Error! Bookmark not defined., the Error! Reference source not found.** (finestra di visualizzazione dell'elenco).

3.12. Azioni

Le azioni sono disegnate per le attività che non sono ricorrenti. Possono essere usate in due modi, come voci TODO quando si sviluppa un bowtie, o come un potenziamento di un bowtie già esistente.

3.12.1. Azioni come lista TODO

Mettiamo che abbiate una barriera nel vostro bowtie, ma non siete sicuri di chi sia la responsabilità. Creare un'azione vi permetterà di tracciare tutti gli elementi nel vostro bowtie che necessitano di maggiore analisi.

3.12.2. Azioni come potenziamento

Le azioni si possono usare anche come un più formale piano di potenziamento. Dopo aver completato il bowtie e aver dopo aver visto come la vostra organizzazione gestisce gli attuali rischi, ci sono spesso scenari che possono essere migliorati aggiungendo delle nuove barriere o migliorando quelle già esistenti. Puoi usare le azioni o evidenziare queste aree.

Alcuni esempi di azioni di potenziamento sono: correggere un errore in una procedura, aggiungere un nuovo rilevatore di fumo o cambiare la parte responsabile per una barriera. Queste azioni sono eseguite per migliorare la safety, ma non necessitano di essere ripetute regolarmente.

Le azioni per creare una nuova barriera sono di solito mostrate sulle associate 'minacce e conseguenze', mentre i miglioramenti delle barriere già esistenti sono solitamente poste sulle barriere stesse.

3.12.3. La differenza tra azioni e attività

BowTieXP vi permette anche di aggiungere attività e spesso c'è confusione sulla differenza tra le azioni e le attività. Le attività sono utilizzate per descrivere i regolari compiti ricorrenti come la manutenzione e i training. Queste sono parti del sistema di gestione della sicurezza.

Le azioni, d'altro canto, sono dei miglioramenti eseguiti una tantum su un sistema di gestione della sicurezza o su una barriera. Ad esempio, un'attività potrebbe essere la manutenzione sul motore, un'azione per quella attività potrebbe essere creare una nuova checklist per rendere la manutenzione meno soggetta ad errori.

3.12.4. Aggiungere una nuova azione

Per aggiungere un'azione bisogna selezionare ogni elemento nel bowtie e cliccare sull'icona delle azioni nella barra degli strumenti.



Figure 33 - Icona delle azioni nella barra degli strumenti.

Oppure cliccando col tasto destro sugli elementi → Add → Action

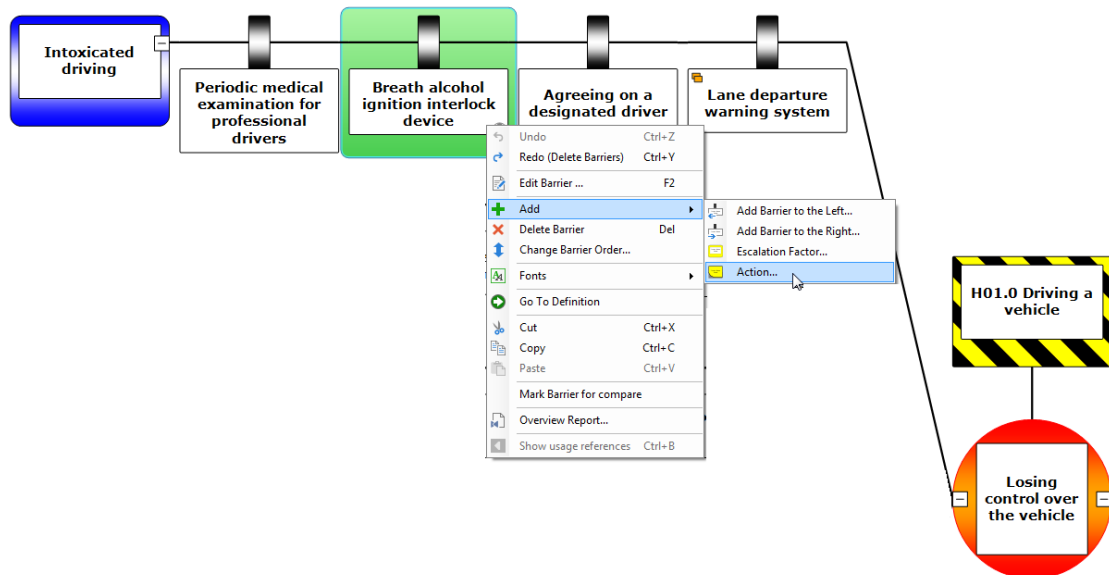


Figure 34 – Aggiungere un’azione cliccando col tasto destro

3.12.4.1. Proprietà delle azioni

I campi in un’azione sono:

- **Codice:** il codice d’azione viene mostrato nel diagramma.
- **Nome:** descrive di cosa tratta un’azione.
- **Descrizione:** una descrizione dettagliata dell’azione.
- **Riferimenti esterni:** questo campo può essere usato per inserire un riferimento ad un sistema esterno di tracciabilità dell’azione.
- **La parte dell’azione:** la posizione professionale che serve a completare l’azione. Le posizioni professionali sono elencate nella tabella di ricerca.
- **Obiettivi:** fornisce la data entro cui l’azione deve essere completata.
- **Priorità:** dà priorità a un’azione. La lista delle priorità è definita nella tabella di ricerca.
- **Completata:** questa casella viene spuntata una volta che l’azione è stata completata.
- **Firma autorizzata da:** la posizione professionale deputata alla firma dell’azione.
- **Data della firma:** la data nella quale l’azione è stata firmata.
- **Commenti alla firma:** un campo opzionale per fornire commenti al momento della firma.

Figura 35 – Aggiungere una finestra d'azione.

3.12.5. Visualizzare le azioni

Nel bowtie le azioni sono visualizzate come dei post-it. Viene anche mostrato il codice.

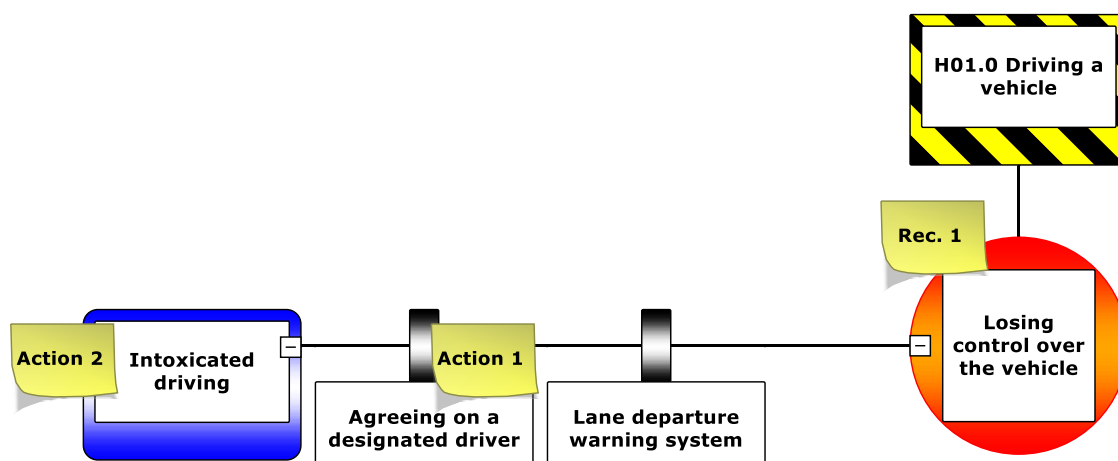


Figure 36 – Raffigurazione delle azioni

Vai su Diagramma → 'Display options' e sotto 'Action Shapes', selezionare o None (nessuna) per nascondere tutte le azioni, oppure 'Overdue' (in ritardo) per mostrare tutte le azioni non terminate entro il termine stabilito, 'uncompleted' per mostrare sono quelle incomplete, o 'All' per vedere sia le azioni completate che quelle non completate.

Nell'opzione 'Colors' è possibile selezionare il colore dell'azione. Questo può assegnato in base alla priorità o in base allo stato di completamento.

3.12.6. Report delle azioni

Andare su Strumenti 'Tools' → 'Reports' e poi espandere 'Actions section' per vedere i seguenti report delle azioni:

- **Azioni della parte responsabile dell'azione:** un report che stampa tutte le azioni ordinate dal responsabile di quella azione.
- **Azioni per Priorità e parte responsabile dell'azione:** un report con tutte le azioni ordinate in base alla priorità.
- **Azioni di una specifica parte responsabile:** un report con tutte le azioni ordinate da una specifica posizione professionale.
- **Tutte le azioni:** una lista di tutte le azioni in ordine alfabetico basate sul codice.

4

Supporto

4.1. Assistenza al BowTieXP

Per gli utenti che hanno comprato BowTieXP col supporto e la manutenzione è disponibile l'assistenza. Questa assistenza aiuta le persone che hanno domande tecniche e relative all'utenza riguardanti BbowTieXp, come installarlo e come usarlo al massimo delle sua possibilità.

Puoi contattare l'assistenza di BowTieXP inviando una mail a support@cgerisk.com o telefonando al numero +31 (0) 88 1001 350.

Si invita a fare riferimento al sito www.cgerisk.com per la nostra brochure di supporto e manutenzione di BowTieXP. Questa spiega cosa i clienti ricevono quando acquistano il supporto e la manutenzione.