

Contenido

Tiempo hasta el cierre	2
Tiempo hasta la primera respuesta	5

Tiempo hasta el cierre

Pregunta: ¿Cuánto tiempo pasa entre la creación y el cierre de una operación, como una incidencia, una revisión o un ticket de soporte?

Descripción

El tiempo hasta el cierre es la cantidad total de tiempo que transcurre entre la creación y el cierre de una operación como una incidencia, una revisión o un ticket de soporte. La operación debe tener un estado abierto y cerrado, como suele ser el caso en los procesos de revisión de código, foros de preguntas y respuestas y sistemas de emisión de tickets.

Métrica relacionada: [Duración de la resolución de la incidencia](#)

Objetivos

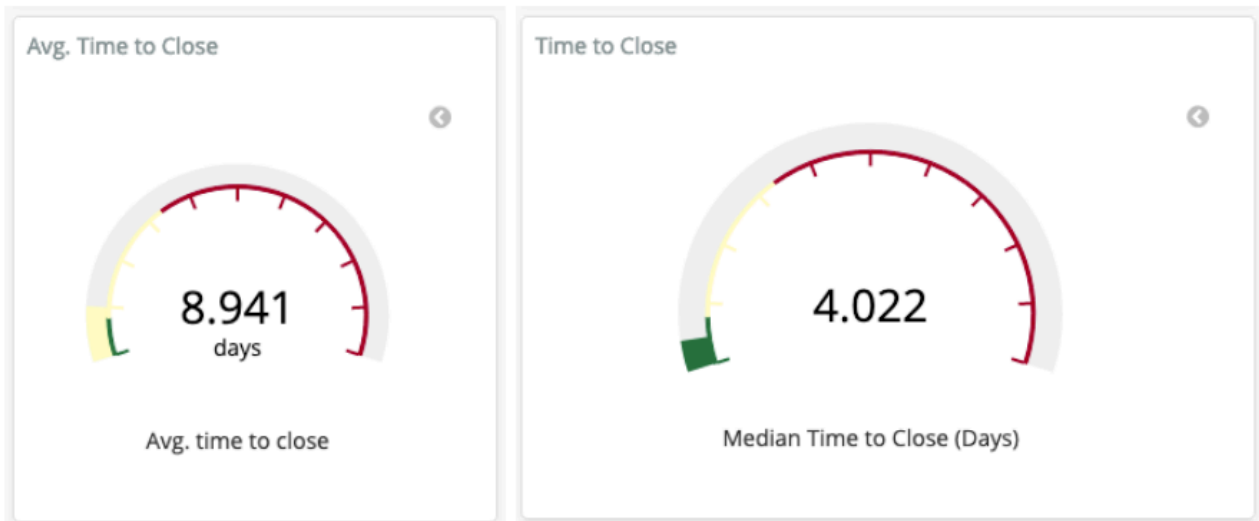
1. Determinar en qué medida lo receptiva que sea una comunidad puede ayudar a que los esfuerzos sean inclusivos, atraigan y retengan contribuyentes nuevos y existentes.
2. Identificar las características de las operaciones que afectan a que una operación se cierre de forma rápida o lenta (por ejemplo, encontrar las mejores prácticas, áreas de mejora, evaluar la eficiencia).
3. Identificar sesgos para respuestas oportunas a diferentes miembros de la comunidad.
4. Detectar un cambio en la actividad de la comunidad (por ejemplo, para indicar un posible agotamiento del mantenedor, reducción en la diversidad de las contribuciones)

Implementación

Filtros

- Creador de la operación (p. ej., nuevo contribuyente vs. mantenedor)
- Primero cerrado, final cerrado
- etiquetas de incidencias (p. ej., error vs. nueva característica)

Visualizaciones



Herramientas que proporcionan la métrica

Implementación de Augur:

- [Duración del cierre de la incidencia](#)
- [Duración de la incidencia](#)
- [Tiempo de respuesta a la incidencia](#)

Implementación de GrimoireLab:

- [Eficiencia de las solicitudes de extracción](#)
- [Eficiencia de las incidencias](#)
- [Efficiency:TimingOverview](#)

Estrategias de recopilación de datos

El tiempo para cerrar la métrica puede ser contextual según la actividad y los objetivos del proyecto. Por ejemplo, el tiempo que se tarda en cerrar un informe de errores puede proporcionar información diferente que el tiempo que se tarda en cerrar una nueva solicitud de función. Las estrategias de recopilación de datos deben abordar diferentes objetivos del proyecto. Otras variables que pueden influir en estos procesos son:

- **Sistemas de seguimiento de incidencias:** el tipo de incidencia, como informe de error, plan (nomenclatura de OpenStack), historial del usuario, solicitud de función, épica y otros, puede influir en el tiempo que tarda en cerrarse este evento. Otras variables, como la prioridad o la gravedad, pueden ayudar a anticipar la rapidez con la que se cerrará este evento.
- **Procesos de revisión de código:** esto depende de la infraestructura de revisión de código, como Gerrit, GitHub o listas de correo (como en el Kernel de Linux) y puede diferir dependiendo de lo complicado que sea el proceso. Por ejemplo, los desarrolladores recién llegados o avanzados y experimentados procederán de diferentes maneras y requerirán de más o menos tiempo.

- Foro de preguntas y respuestas: depende de la calidad de la respuesta y de la opinión de la persona que hace la pregunta. Se marca una respuesta válida y el proceso se cierra una vez que la persona que pregunta ha encontrado con éxito una respuesta correcta a su pregunta.

Referencias

- «Practice P.12: Respond to all submissions» de «Appendix to: Managing Episodic Volunteers in Free/Libre/Open Source Software Communities» de Ann Barcomb, Klaas-Jan Stol, Brian Fitzgerald y Dirk Riehle: <https://opus4.kobv.de/opus4-fau/frontdoor/index/index/docId/13519>

Tiempo hasta la primera respuesta

Pregunta: ¿Cuánto tiempo pasa entre que se crea una actividad que requiere atención y la primera respuesta?

Descripción

La primera respuesta a una actividad a veces puede ser la respuesta más importante. La primera respuesta muestra que una comunidad es activa y participa en conversaciones. Un tiempo prolongado para responder a una actividad puede ser una señal de que una comunidad no es reactiva. Un breve período de tiempo para responder a una actividad puede ayudar a involucrar a más miembros en más discusiones y dentro de la comunidad.

Objetivos

Identificar la cadencia de la primera respuesta a través de una variedad de actividades, incluidas PRs, incidencias, correos electrónicos, publicaciones de IRC, etc. El tiempo hasta la primera respuesta es una consideración importante para los contribuyentes nuevos y antiguos a un proyecto junto con el estado general del proyecto.

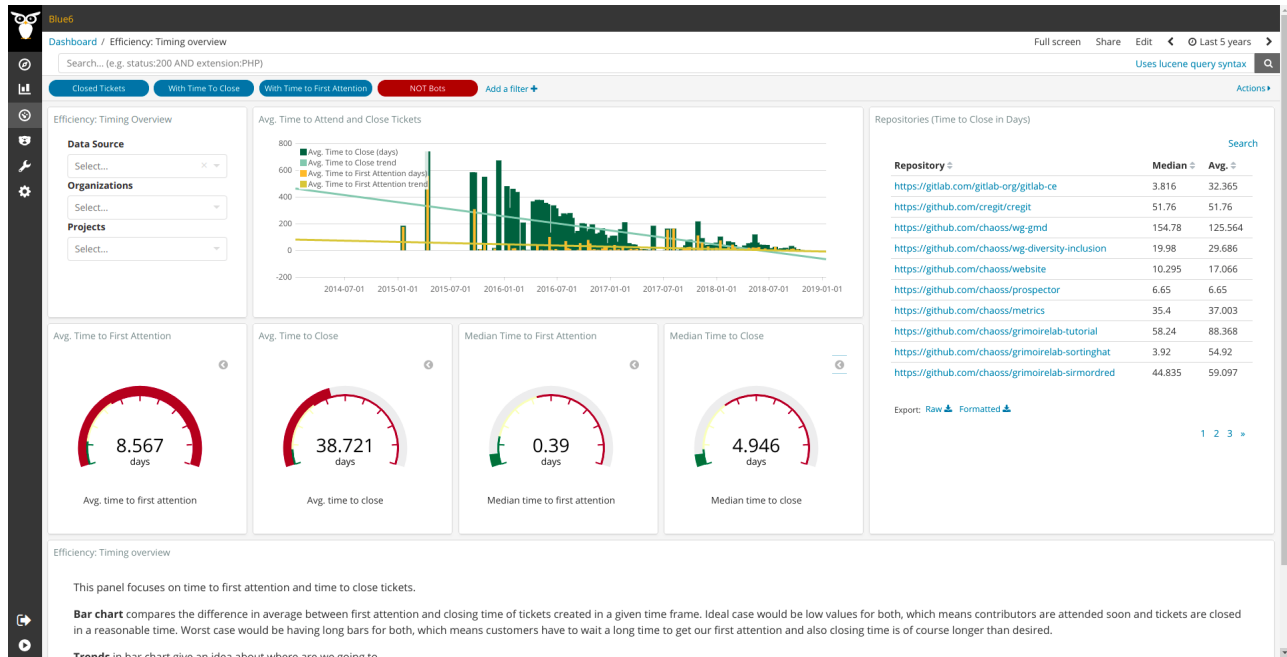
Implementación

Tiempo hasta la primera respuesta de una actividad = hora en que se publicó la primera respuesta a la actividad - hora en que se creó la actividad.

Filtros

- Función del respondedor, p. ej., solo se cuentan las respuestas de mantenedores
- Respuestas automatizadas, por ejemplo, solo se cuentan las respuestas de personas reales mediante el filtrado de bots y otras respuestas automatizadas
- Tipo de actividad, p. ej., incidencias (consulte la métrica [Tiempo de respuesta ante incidencias](#)), correos electrónicos, chat, revisiones de códigos

Visualizaciones

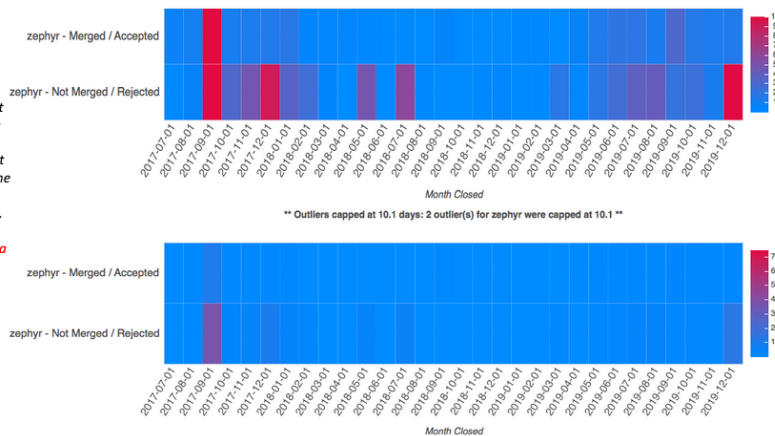


Mean Days to First Response for Closed Pull Requests

Some Internal Slowing, But Outperforming Other Repositories

The heat maps illustrate variance in mean pull request duration to the first response for Zephyr over time. The left side compares Zephyr against itself, and the heat map on the right side is on a scale more aligned with the competition.

Note especially that the internal Zephyr gradient has a max of 10 days, while the external comparisons have a max of 75 days.

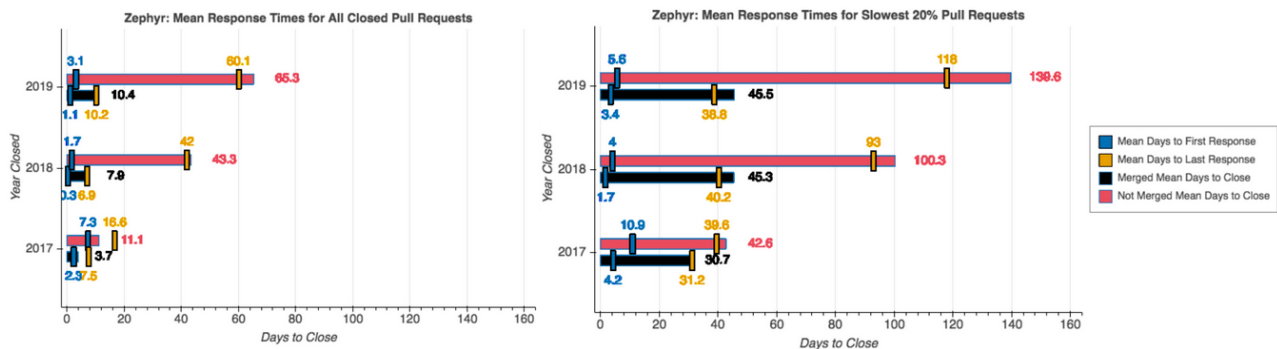


Internal Zephyr PR Performance (0 - 10 scale)

Zephyr PR Performance Compared to Others (0 - 75 scale)

Mean Response Times (Days) For Closed Pull Requests

Long Running Pull Requests Are Usually Rejected



The length of the black bar illustrates the total number of days that rejected and merged pull requests were open. The blue bar shows that, for the Zephyr project, we see the mean time to first response improving significantly for both rejected and merged pull requests from 2017 - 2019. The orange bar shows the last response or event associated with a pull request.

Herramientas que proporcionan la métrica

- Panel de GrimoireLab: [Descripción general del tiempo de eficiencia](#)
- [Panel de eficiencia del tablero de Kata Containers](#)

Referencias