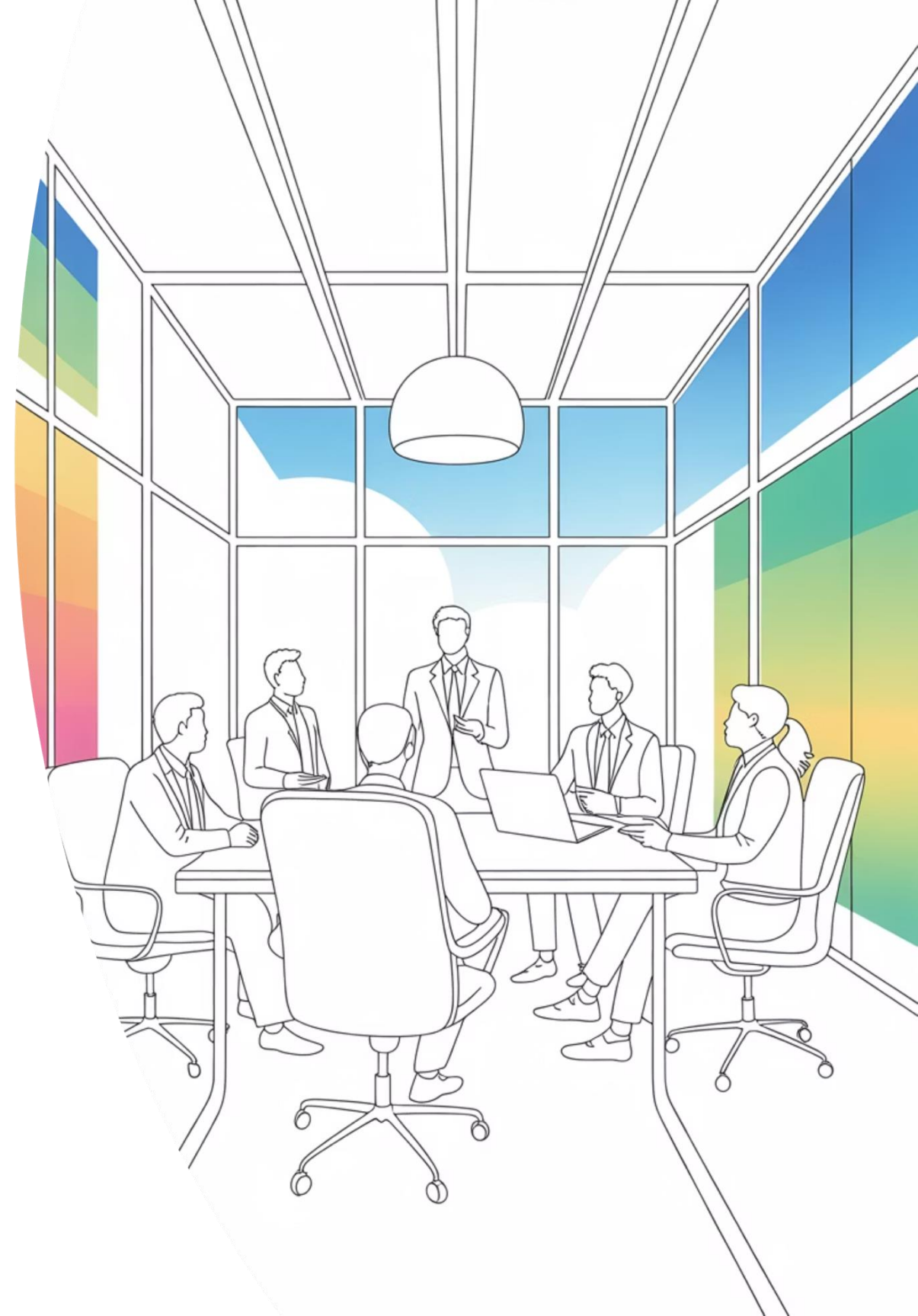


Qualità di processi e prodotti

Metodologia per la valutazione di qualità nella fase d'implementazione





Fondamenti del monitoraggio e valutazione della qualità

Il monitoraggio e la valutazione della qualità richiedono un approccio sistematico e strutturato che integri conoscenza approfondita, metodologie consolidate e un monitoraggio continuo delle performance.

01

Conoscenza approfondita

Acquisire una comprensione completa del progetto o processo da valutare, analizzando obiettivi, requisiti e contesto operativo.

02

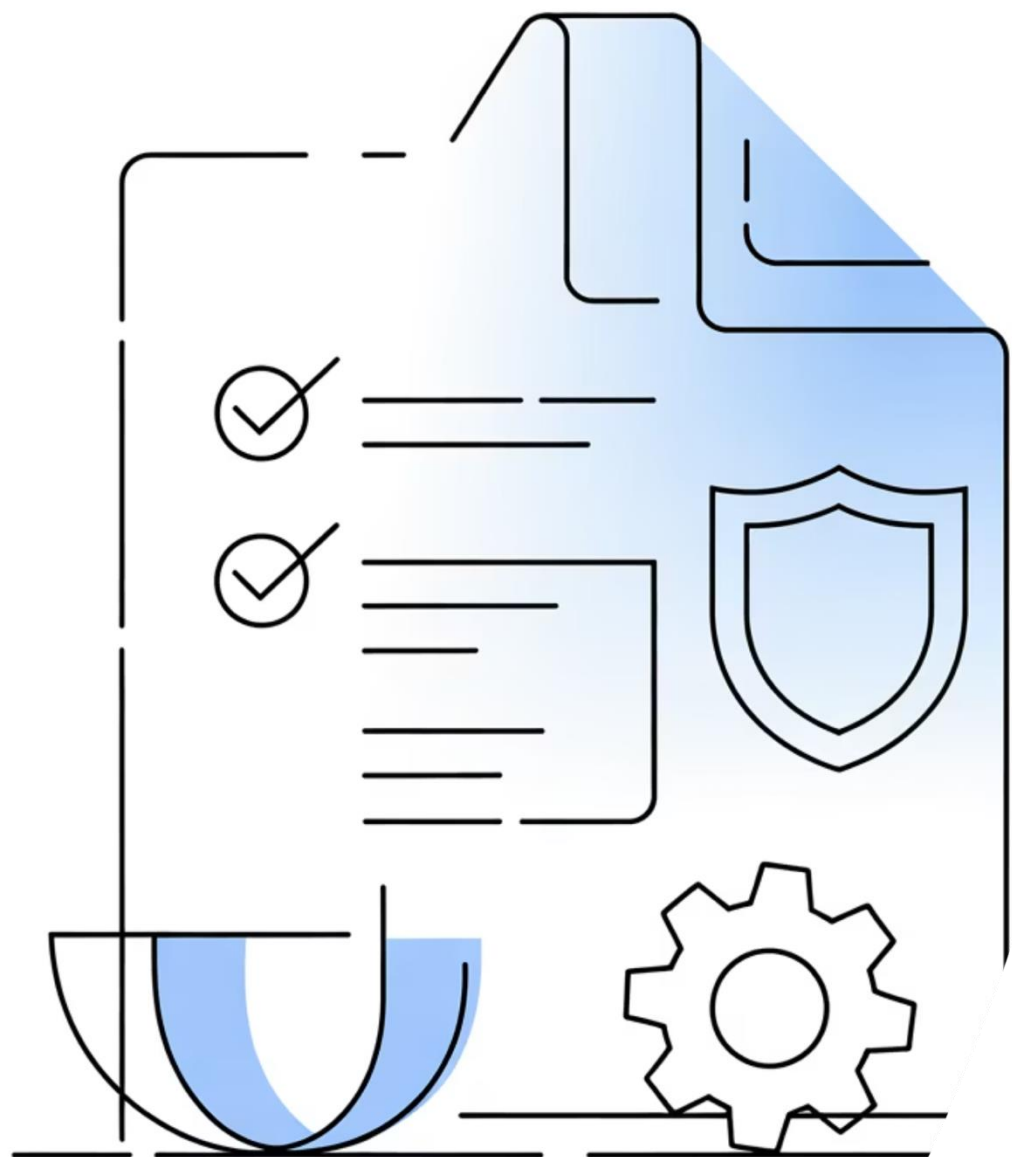
Mappatura dettagliata

Identificare e documentare tutte le attività, i flussi di lavoro e i prodotti finali che caratterizzano il processo in esame.

03

Definizione delle linee guida

Stabilire ruoli, aree, criteri chiari e misurabili e processi di come la valutazione verrà implementata, monitorata e documentata.



Definizione delle linee guida

Le linee guida rappresentano il **framework operativo** che garantisce **coerenza e standardizzazione** nell'applicazione della valutazione qualitativa. Questo **documento strategico** stabilisce le modalità con cui ogni aspetto della qualità verrà monitorato, misurato e migliorato.

Procedure operative

Descrizione dettagliata dei processi di controllo, delle responsabilità assegnate e delle tempistiche di verifica.

Aree di controllo

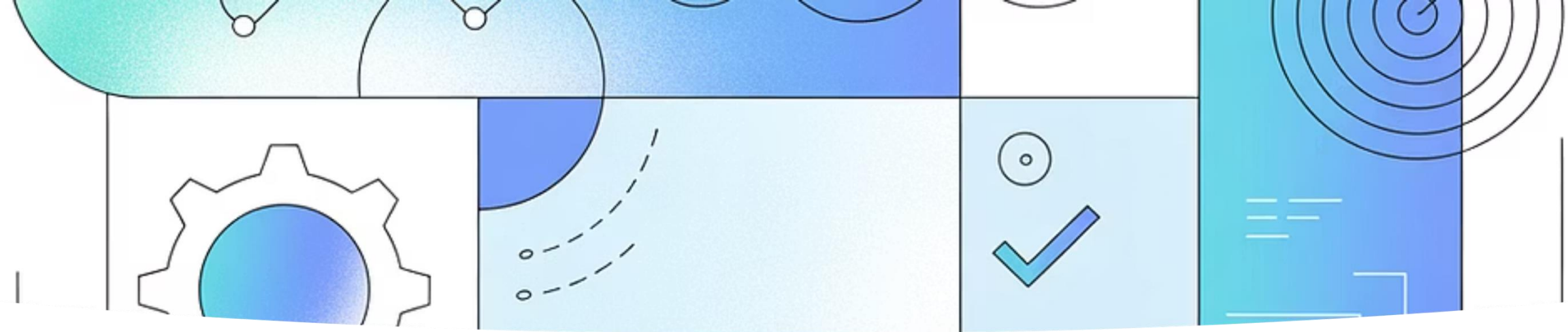
Definizione delle principali aree che saranno soggette a controllo di qualità

Criteri di valutazione

Definizione degli standard qualitativi attesi e delle metriche di misurazione.

Meccanismi di reporting

Struttura, frequenza e responsabilità nella redazione dei report di qualità.



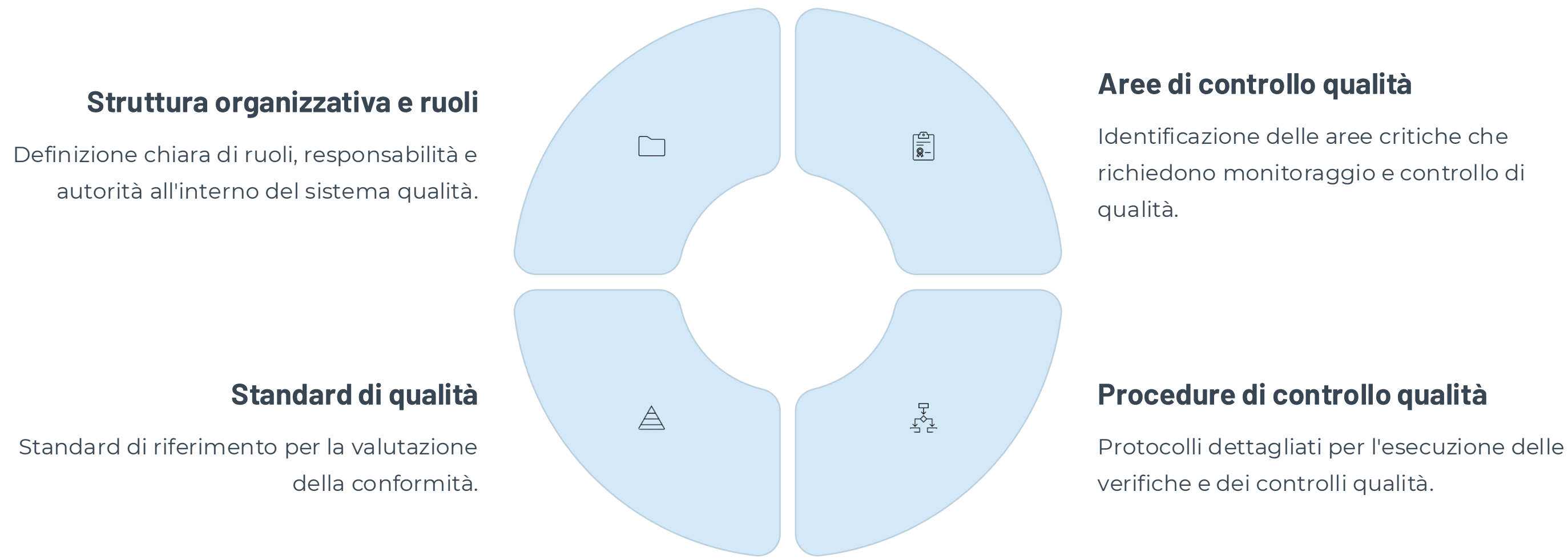
Quality Plan

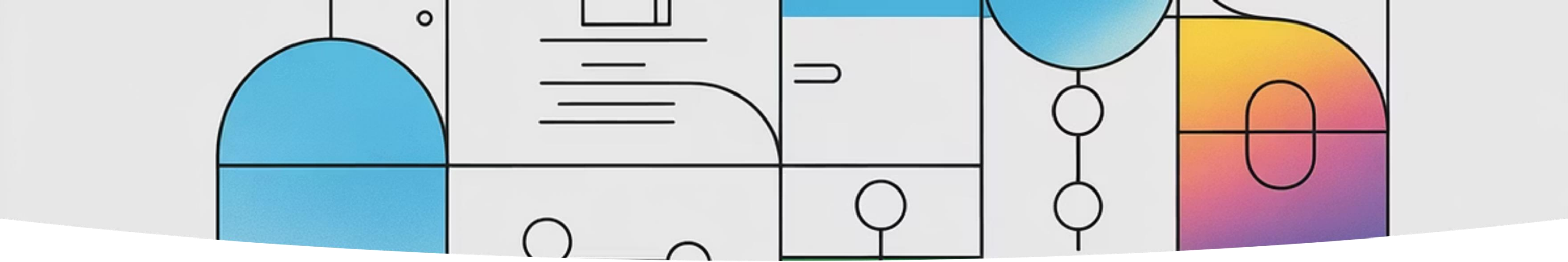
Il Quality Plan rappresenta il **documento centrale**, redatto all'inizio di un progetto, che integra tutti gli **elementi della strategia di qualità**: dalla struttura organizzativa agli standard operativi, dalle procedure di controllo alle aree di intervento prioritarie.

Riunisce tutte le dimensioni della gestione della qualità in un framework coerente e operativo, garantendo che ogni aspetto del progetto sia sottoposto a controllo sistematico.

Componenti del Quality Plan

Il Quality Plan si articola in **quattro componenti fondamentali** che insieme costituiscono un sistema integrato di gestione della qualità.

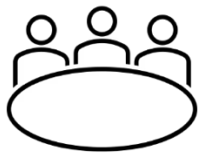




Struttura organizzativa e ruoli

La struttura organizzativa definisce quali sono gli attori maggiormente coinvolti nel processo, chiarendo sia i loro ruoli sia le attività specifiche di cui sono responsabili.

Dimensioni della valutazione qualitativa



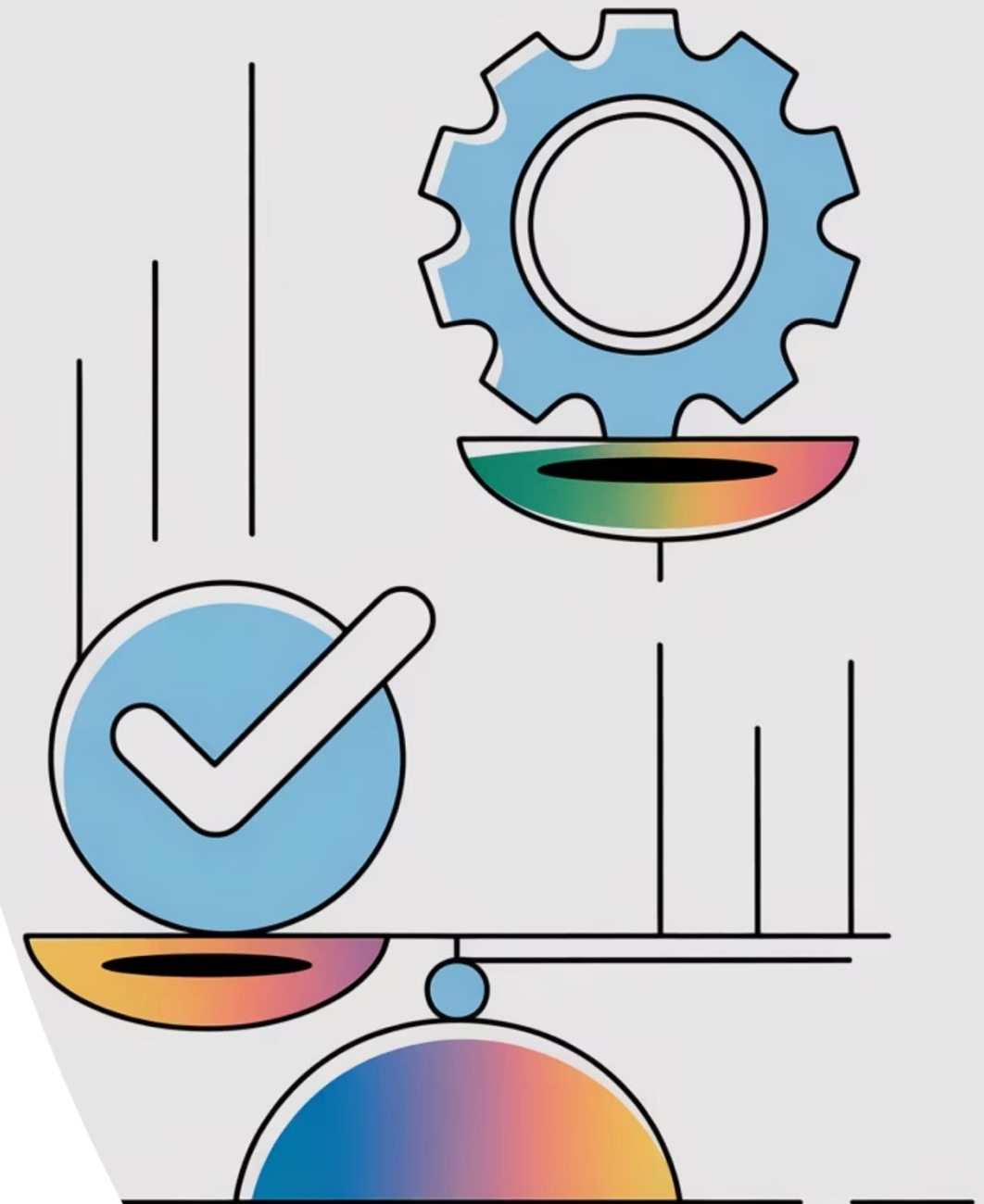
Valutazione della qualità interna

Controllo sistematico eseguito dal team di progetto per verificare conformità, efficienza e aderenza agli standard interni. Focus su processi, deliverable e performance operative.



Valutazione della qualità esterna

Verifica indipendente condotta da esperti esterni e stakeholder per garantire imparzialità, rilevanza e impatto dei risultati rispetto alle aspettative del settore in questione.



Qualità interna - Struttura organizzativa

Quality Leader

Responsabile del coordinamento generale e delle procedure di garanzia e controllo della qualità. Supervisiona l'intero sistema e garantisce l'allineamento strategico.

Coordinatore di progetto

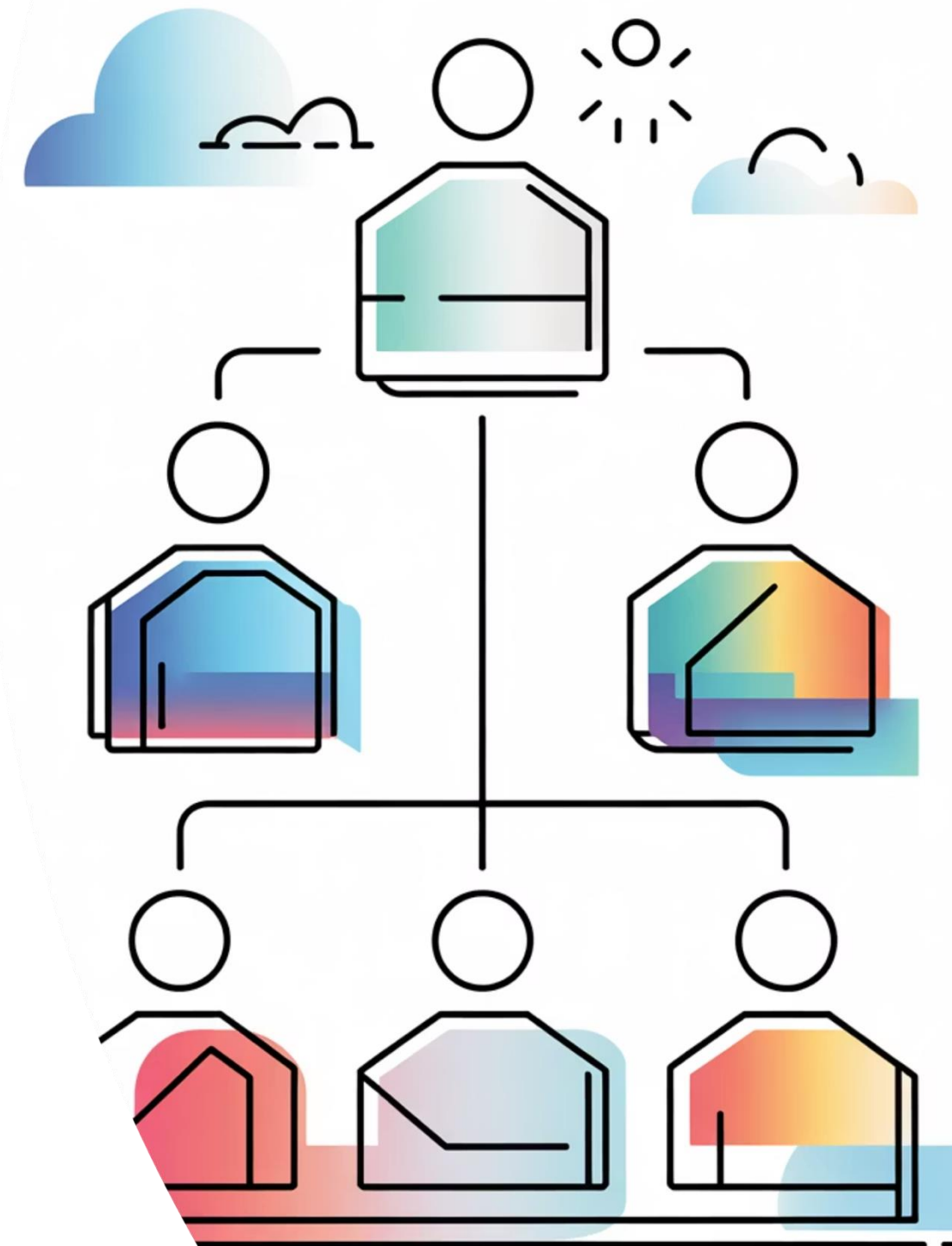
Supporto al Quality Leader nella realizzazione del monitoraggio e valutazione di qualità. Coordinatore e Quality Leader lavorano a stretto contatto.

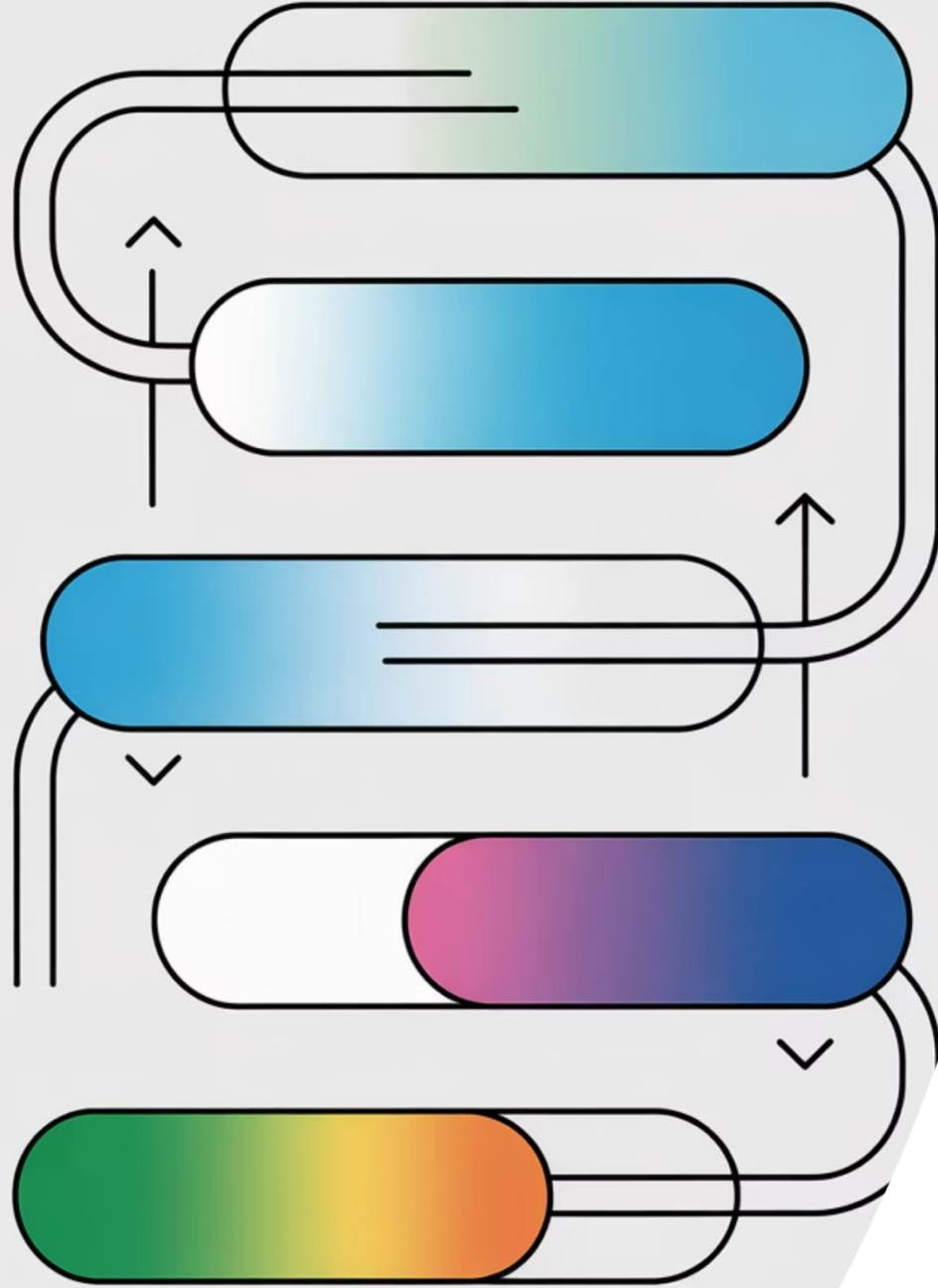
Leader del pacchetto di lavoro (WP leader)

Responsabilità finale della consegna puntuale e di qualità dei risultati finali. Lavora a stretto contatto con il Quality Leader e Coordinatore di progetto.

Leader di attività (Task leader)

Responsabili della corretta esecuzione dei lavori tecnici nell'ambito di un'attività specifica del pacchetto di lavoro.





Qualità interna - Responsabilità operative

1

Quality Leader

- Redige il Quality Plan
- Redige i report di qualità (di solito annualmente)
- Coopera con il Coordinatore e WP Leader
- Propone azioni correttive

2

Coordinatore

- Supporta il Quality Leader nelle attività di monitoraggio e valutazione
- Definisce i KPIs in cooperazione con il Quality Leader
- Contribuisce al controllo qualità

3

Leader del pacchetto di lavoro (WP Leader)

- Coordina e monitora la qualità delle attività di WP
- Coopera con il Quality Leader
- Monitora i KPIs

4

Leader di attività (Task Leader)

- Coordina la qualità dell'attività
- Coopera con il WP leader e Quality Leader
- Supporta il monitoraggio della qualità delle attività tecniche

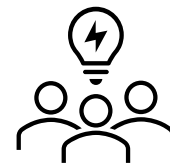
Qualità esterna - Struttura organizzativa



Esperto esterno

Professionista esperto selezionato dal coordinatore del progetto e dal responsabile della qualità per supportare la valutazione dei processi e dei risultati.

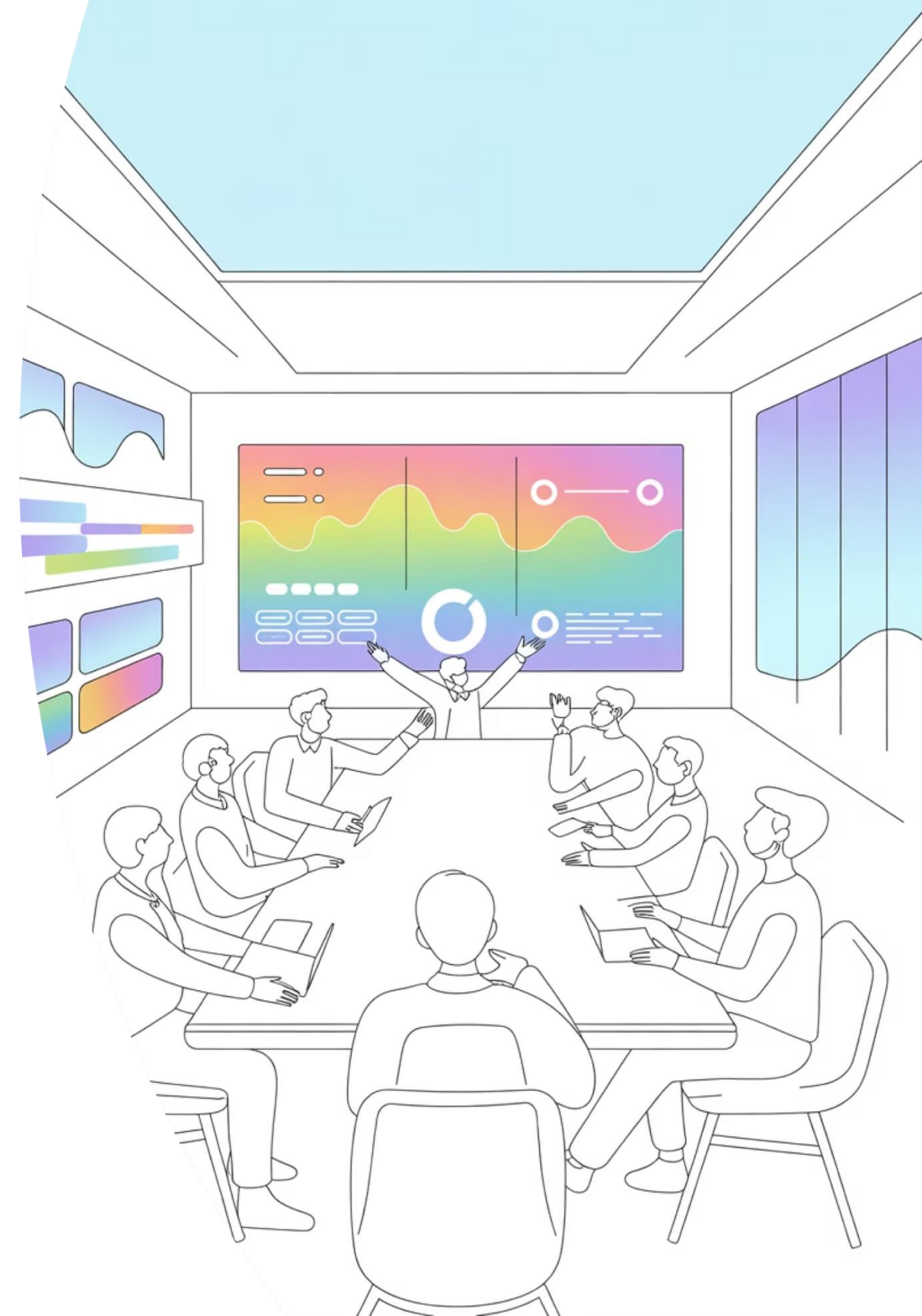
Lavora a stretto contatto con il responsabile della qualità interno e fornisce una prospettiva tecnica indipendente basata su esperienza consolidata nel settore specifico.

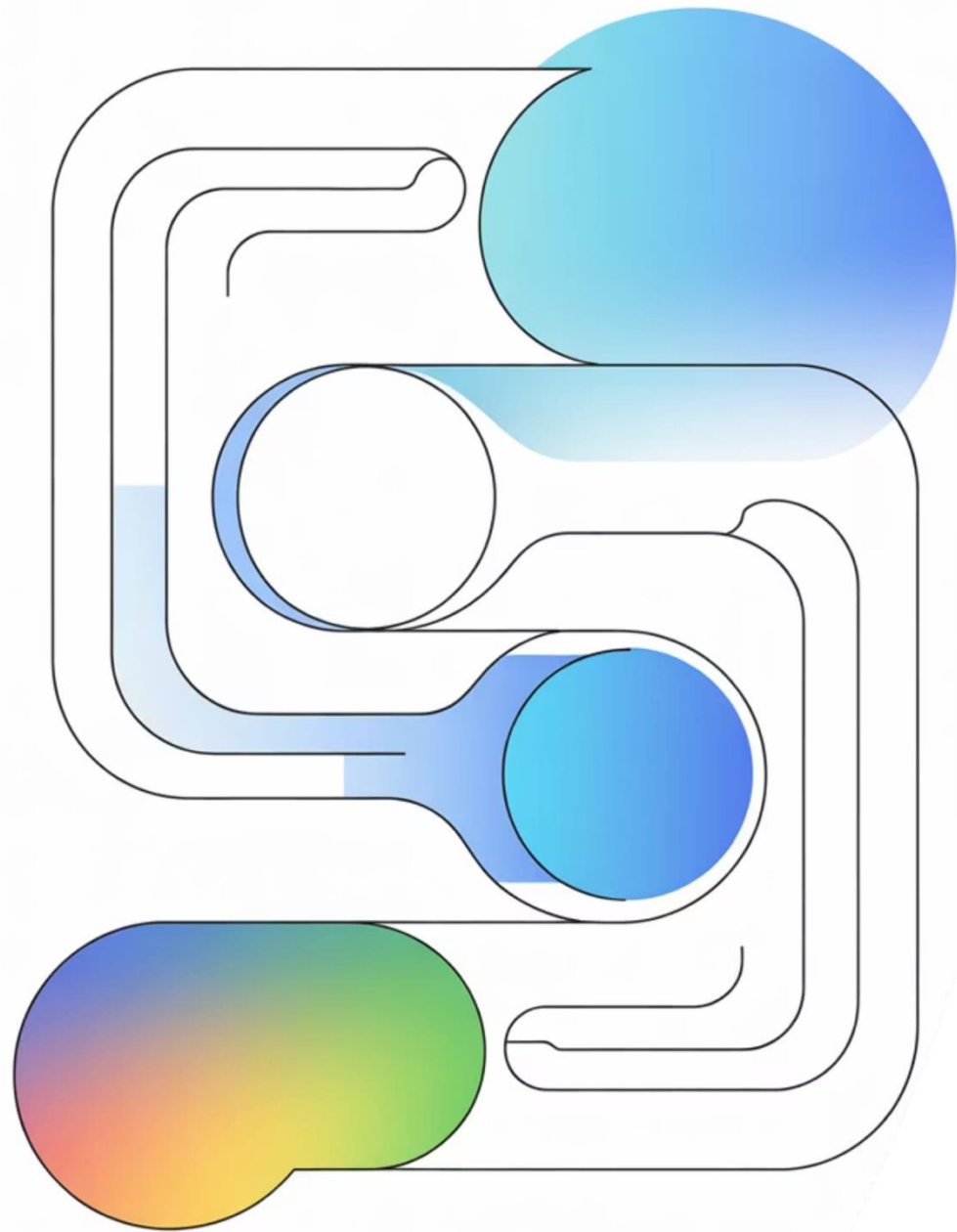


Comitato esterno di garanzia della qualità

Comitato composto da stakeholder interessati che misura la qualità dei risultati del progetto con una rilevanza principalmente esterna.

Garantisce che i deliverable rispondano alle esigenze reali degli stakeholder.





Qualità esterna - Responsabilità operative

Esperto esterno



- Fornisce una prospettiva esterna imparziale
- Redige i report di qualità esterni (di solito un mid-term e uno finale)
- Raccomanda e consiglia miglioramenti
- Valuta la conformità agli standard di settore

Comitato esterno di garanzia della qualità



- Organizzazioni/individui interessati al tema trattato e selezionati all'inizio del progetto dai partner
- Valuta i risultati principali e di rilevanza pubblica
- Esprime giudizi sulla rilevanza dei deliverable
- Fornisce feedback strategici per il miglioramento continuo

Componenti del Quality Plan

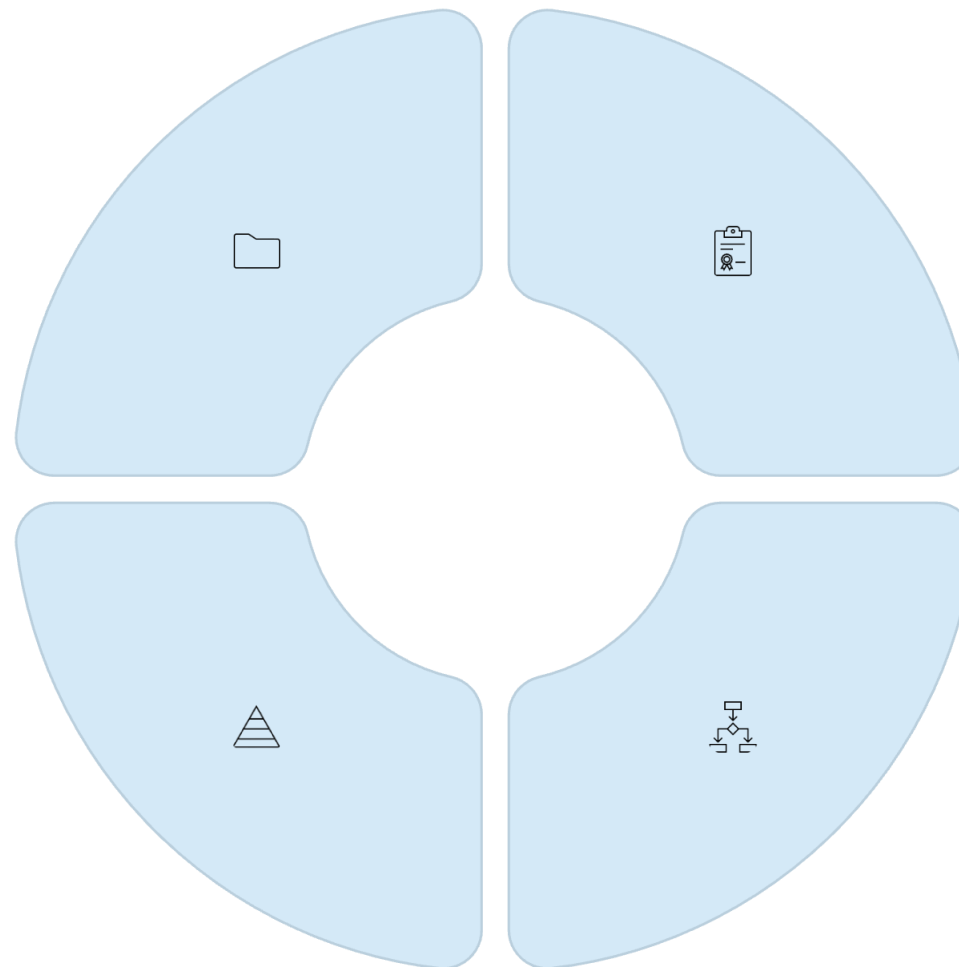


Struttura organizzativa e ruoli

Definizione chiara di ruoli, responsabilità e autorità all'interno del sistema qualità.

Standard di qualità

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.



Aree di controllo qualità

Identificazione delle aree critiche che richiedono monitoraggio e controllo di qualità.

Procedure di controllo qualità

Protocolli dettagliati per l'esecuzione delle verifiche e dei controlli qualità.



Aree di controllo qualità

Le aree di controllo qualità rappresentano i domini critici del progetto o processo che richiedono monitoraggio costante e valutazione sistematica per garantire efficacia, efficienza e conformità agli standard prefissati.

Identificare correttamente queste aree consente di allocare risorse in modo ottimale, focalizzare gli sforzi di controllo sui punti critici e garantire che tutti gli aspetti rilevanti del progetto siano sottoposti a verifica appropriata.



Aree fondamentali del monitoraggio della qualità

Il sistema di monitoraggio della qualità si concentra su tre dimensioni principali che coprono l'intero ciclo di vita del progetto: i prodotti finali, gli eventi e meeting, e il processo di implementazione.



Deliverable o prodotti finali

Controllo sistematico della qualità dei risultati tangibili del progetto, dalla documentazione tecnica ai prodotti finali.



Eventi e meeting

Valutazione dell'efficacia degli incontri, workshop e eventi organizzati nell'ambito del progetto.



Implementazione

Monitoraggio continuo dei processi operativi e delle metodologie di lavoro adottate dal team.

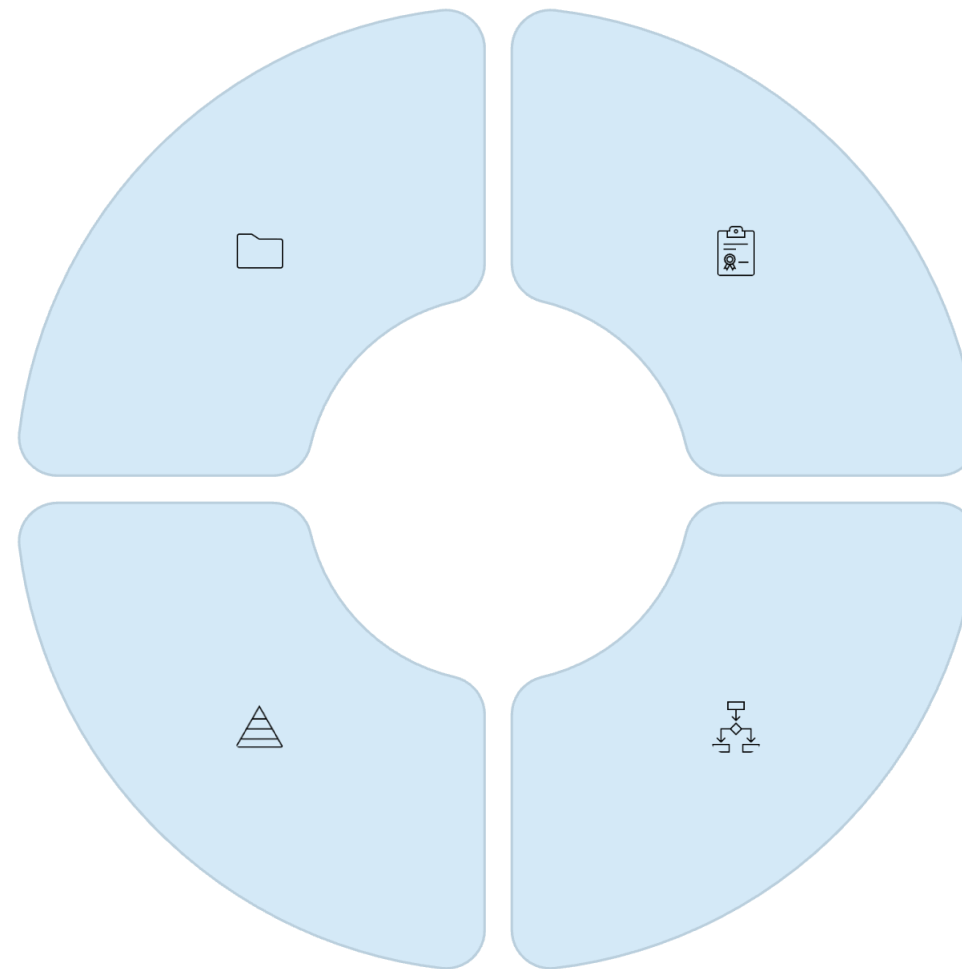
Componenti del Quality Plan

✓ **Struttura organizzativa e ruoli**

Definizione chiara di ruoli, responsabilità e autorità all'interno del sistema qualità.

Standard di qualità

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.

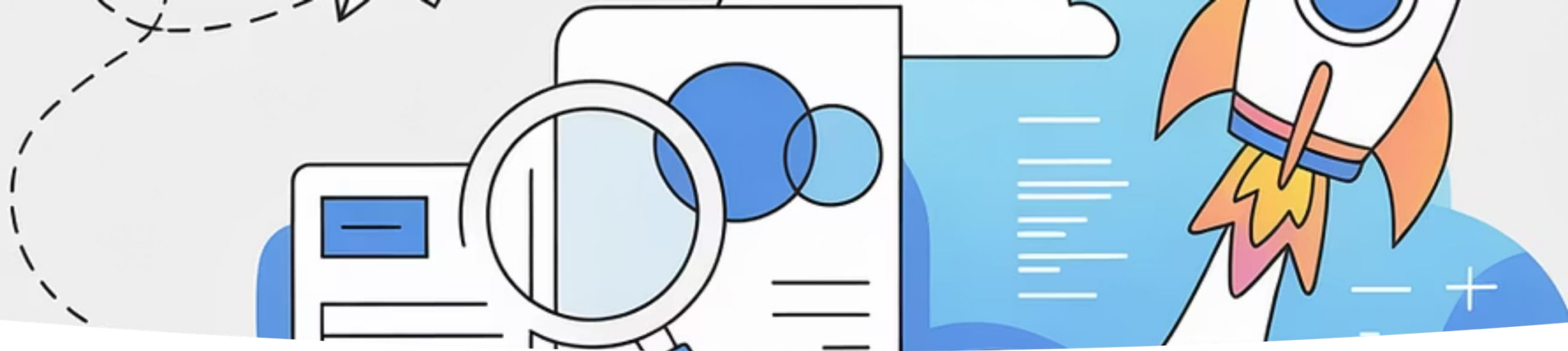


✓ **Aree di controllo qualità**

Identificazione delle aree critiche che richiedono monitoraggio e controllo di qualità.

Procedure di controllo qualità

Protocolli dettagliati per l'esecuzione delle verifiche e dei controlli qualità.



Standard di qualità

Criteri definiti per garantire che un prodotto, servizio o processo soddisfi livelli prestabiliti di qualità ed efficienza

Deliverable o prodotti finali

Eventi e meeting

Implementazione

1

Deliverable/risultati finali

Ogni deliverable deve **soddisfare criteri rigorosi** che ne garantiscano valore, utilità e professionalità. La valutazione sistematica secondo questi parametri assicura che i risultati siano all'altezza delle aspettative.

Rilevanza

Contribuire al raggiungimento degli obiettivi definiti del progetto e risultare adeguato al pubblico destinatario previsto.

Completezza

Corrispondere agli obiettivi e alla metodologia concordata all'interno del WP, coprendo tutti gli aspetti richiesti senza omissioni.

Validità del contenuto e accuratezza

Le informazioni fornite devono essere accurate, verificabili e basate su fonti affidabili e aggiornate (non su opinioni personali).

Rispetto delle tempistiche

Consegnati puntualmente secondo il calendario del progetto e la pianificazione interna concordata.

Leggibilità

Risultati concisi, ben strutturati e mirati, con una presentazione che faciliti la comprensione.

Linguaggio e formato

Livello di lingua avanzato senza errori grammaticali e corrispondenza con le specifiche prescritte di formato e layout.

Qualità visiva

Esteticamente accattivanti con un layout conciso, professionale e coerente con l'identità del progetto.

2

Gestione eventi e meeting

La qualità degli eventi e meeting richiede un approccio strutturato che copra tutte **le fasi temporali**: preparazione accurata, gestione efficace durante l'evento e follow-up sistematico.



Prima dell'evento/meeting

Pianificazione strategica, definizione obiettivi, selezione venue, gestione logistica e comunicazione preventiva.



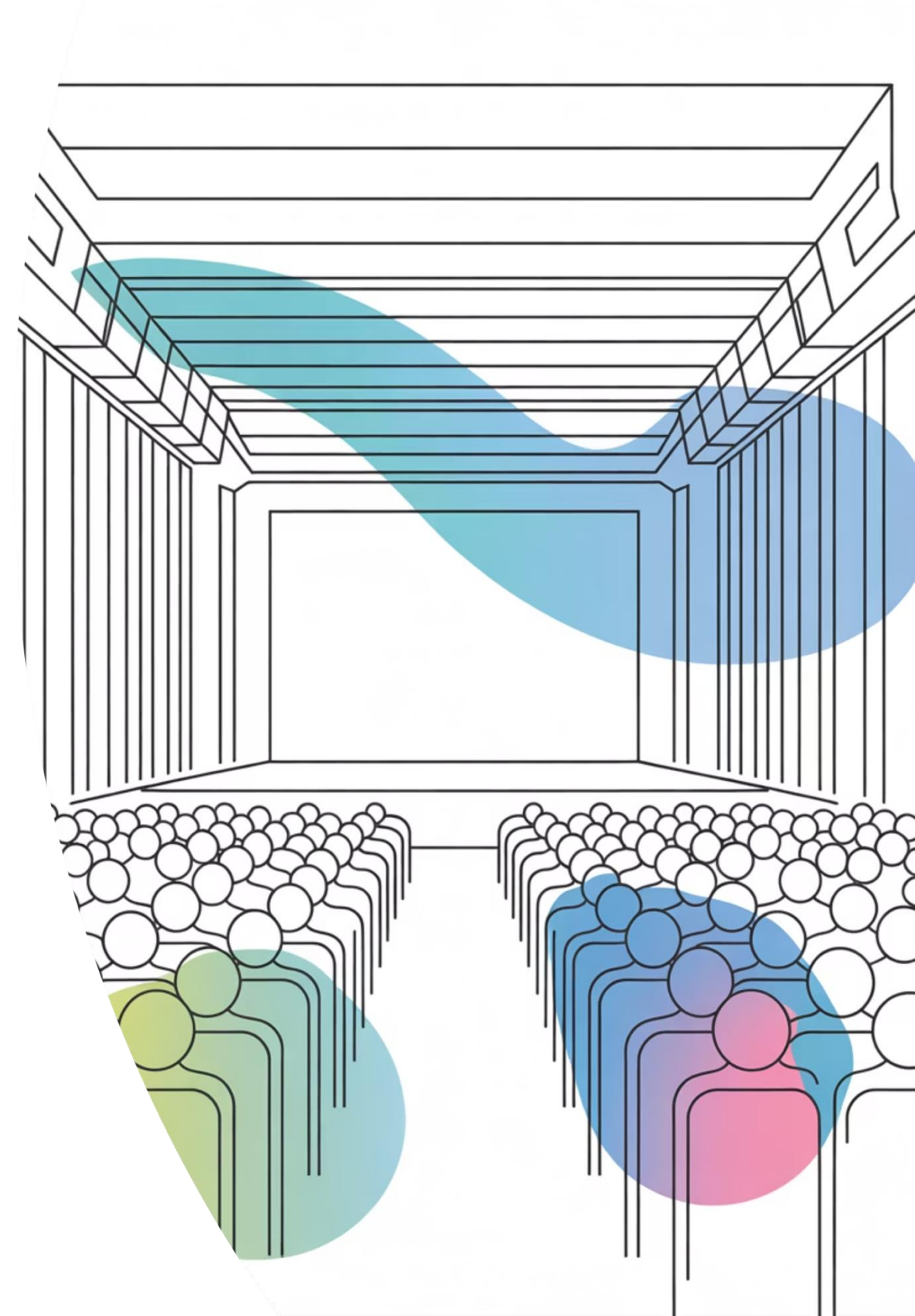
Durante l'evento/meeting

Registrazione partecipanti, gestione delle sessioni, documentazione fotografica e video, raccolta feedback in tempo reale.



Dopo l'evento/meeting

Finalizzazione liste, elaborazione report, valutazione risultati, condivisione materiali e pianificazione miglioramenti.



Checklist operative – Eventi e meeting

Prima dell'evento/meeting

1

- Stabilire temi e obiettivi, definire il pubblico target (nel caso di eventi)
- Sviluppare un programma chiaramente strutturato con sessioni e slot
- Comunicare il programma rispettando le specifiche di comunicazione
- Pianificare realisticamente, definire la sede e organizzare la logistica
- Scegliere e testare la piattaforma web per eventi online

Dopo l'evento/meeting

3

- Finalizzare e convalidare l'elenco dei partecipanti
- Preparare una relazione sintetica con le conclusioni principali
- Valutare l'evento sulla base dei feedback raccolti
- Caricare presentazioni e materiali sul sito web del progetto

2

Durante l'evento/meeting

- Predisporre banco di registrazione e distribuire materiale informativo
- Monitorare le registrazioni e aggiornare gli elenchi dei partecipanti
- Scattare foto e video per materiali promozionali (previa richiesta di delibera in caso di eventi)
- Registrare i lavori e prendere appunti su azioni e conclusioni
- Condividere il form di valutazione con i partecipanti

Eventi – Criteri di qualità

Struttura e organizzazione

Gestione del tempo

Tempo previsto per la discussione

Efficienza della piattaforma usata per l'online

Chiarezza dell'agenda

Utilità delle presentazioni

Produttività dell'evento in generale

Meeting – Criteri di qualità

Struttura e organizzazione

Gestione del tempo

Preparazione dei partner

Ruoli dei partner chiaramente divisi e spiegati

Efficienza della piattaforma usata per l'online

Chiarezza dell'agenda

Utilità delle presentazioni

Tempo previsto per la discussione

Produttività dell'evento in generale

3

Implementazione generale

L'implementazione generale del progetto dovrebbe essere **monitorata periodicamente** (ad esempio ogni sei mesi o una volta l'anno) per valutare l'andamento delle attività e, se necessario, proporre azioni correttive sulla base di criteri prestabiliti.

Valutazione e supporto

Garanzia di qualità e supporto continuo durante l'implementazione generale del progetto o processo

Gestione operativa

Frequenza e utilità delle riunioni interne, flussi di comunicazione efficaci tra partner

Sviluppo competenze

Miglioramento delle competenze tecniche, professionali e di gestione progetti

Collaborazione attiva

Comportamento collaborativo e proattivo dei partner con processo decisionale collettivo

Gestione rischi

Gestione delle situazioni conflittuali, questioni finanziarie e amministrative

Networking e disseminazione

Nuove opportunità di collaborazione e qualità delle attività di disseminazione

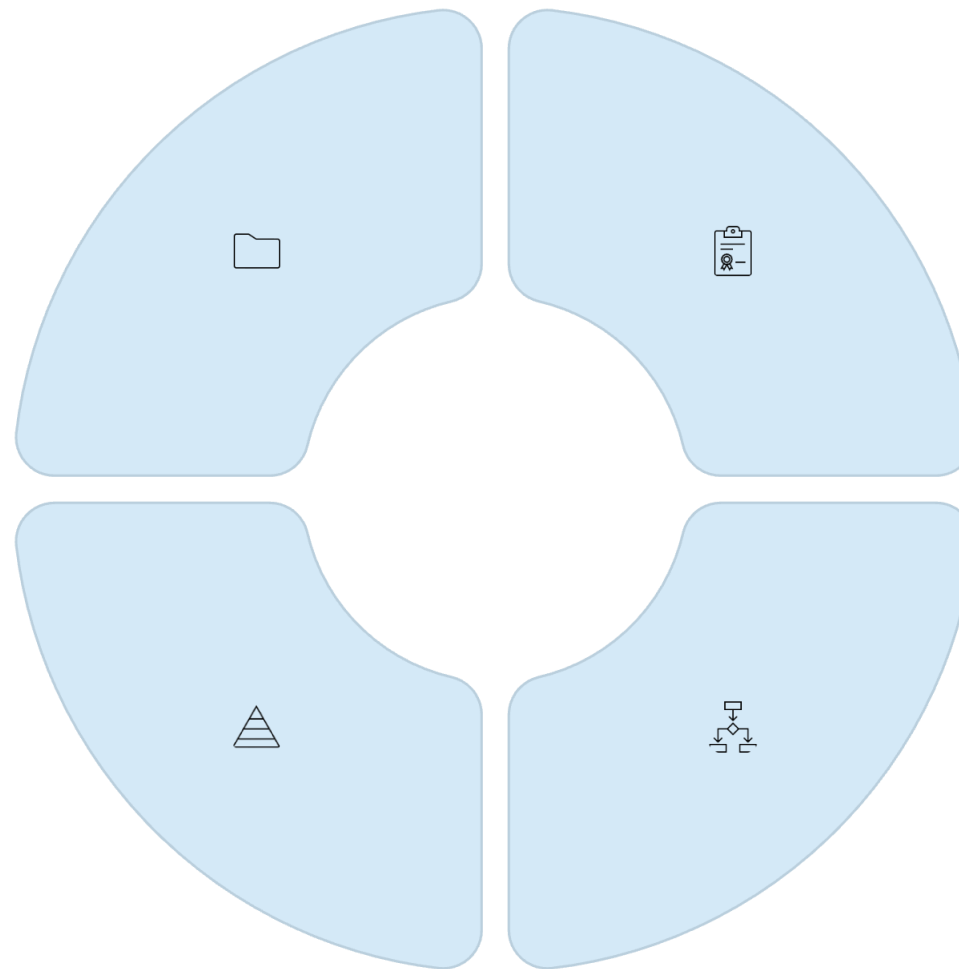
Componenti del Quality Plan

✓ **Struttura organizzativa e ruoli**

Definizione chiara di ruoli, responsabilità e autorità all'interno del sistema qualità.

✓ **Standard di qualità**

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.

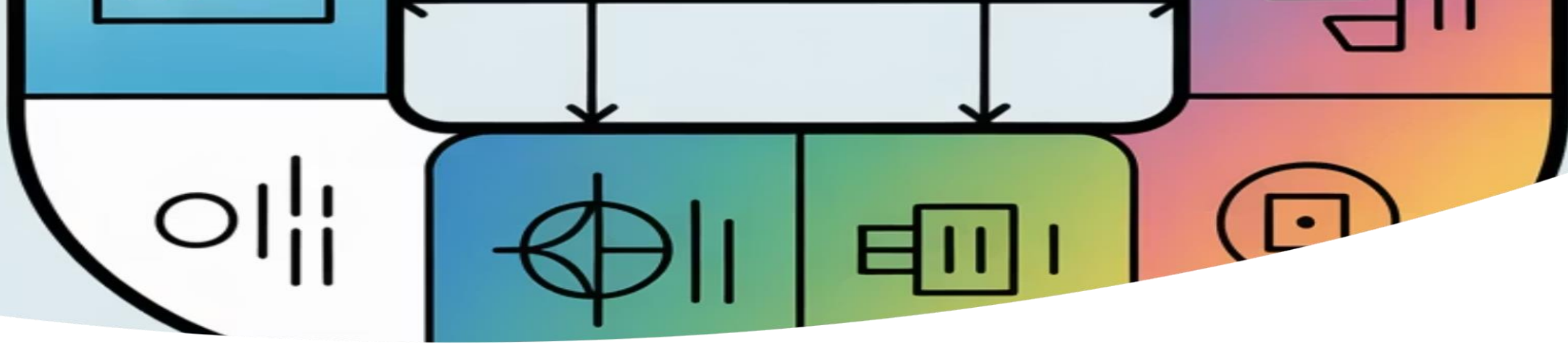


✓ **Aree di controllo qualità**

Identificazione delle aree critiche che richiedono monitoraggio e controllo di qualità.

Procedure di controllo qualità

Protocolli dettagliati per l'esecuzione delle verifiche e dei controlli qualità.



Procedure di controllo qualità

Insieme di **attività pianificate e sistematiche** messe in atto per **garantire** che un prodotto, un servizio o un processo soddisfi **determinati requisiti di qualità**.



Deliverable o prodotti finali



Eventi e meeting



Implementazione



Key Performance Indicators



Deliverable o prodotti finali

Processo di peer review

Peer Review

Il peer review è un processo **collaborativo** in cui membri del team, **non direttamente coinvolti** nella produzione del deliverable, lo esaminano per **valutarne la qualità**, la conformità agli obiettivi e alle specifiche, e **proporre miglioramenti** prima della consegna finale.



Leader della Qualità

Coordina il processo di revisione e assicura il rispetto degli standard



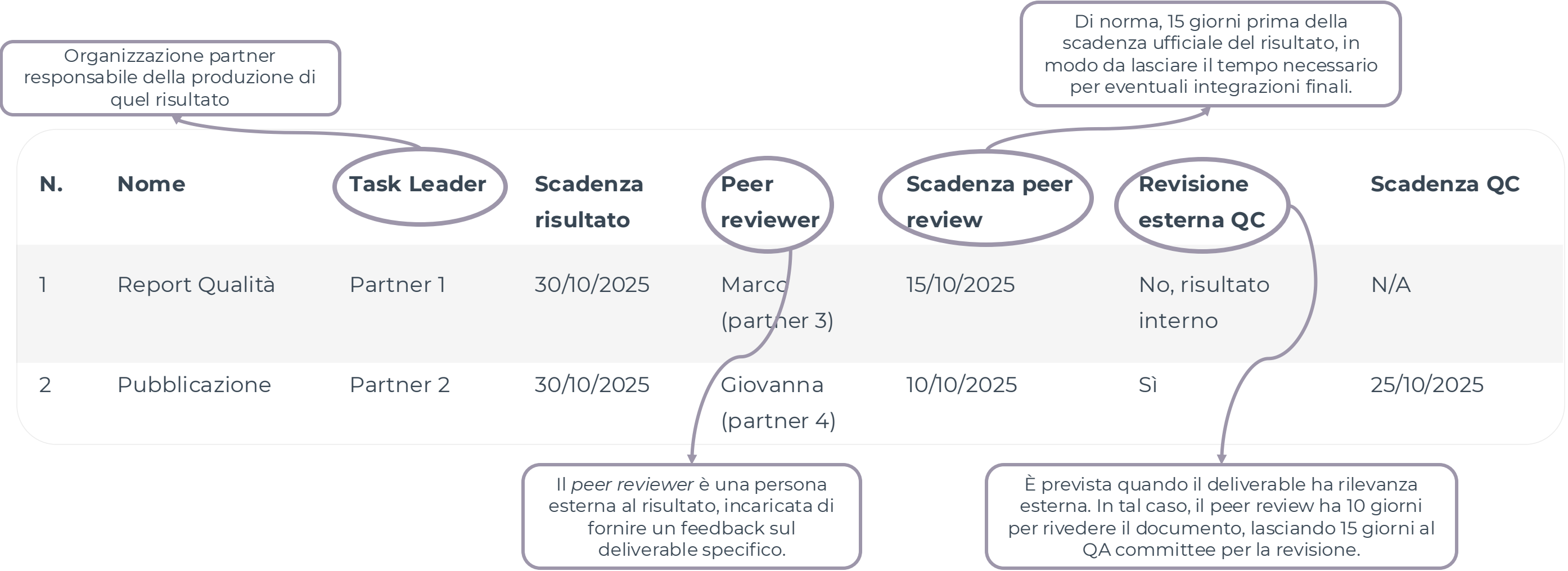
Coordinatore e Partner

Effettuano la revisione collaborativa del deliverable

📌 **Tempistiche:** Il peer review termina 15 giorni prima della scadenza ufficiale del risultato, garantendo tempo sufficiente per integrazioni e miglioramenti finali prima della consegna.

Struttura e timeline della Peer Review

Il Quality Leader, insieme al Coordinatore, dopo aver **individuato e mappato tutti i risultati** che il progetto intende conseguire, propone per ciascun risultato un **peer reviewer** (una persona fisica) scelto tra i partner di progetto.



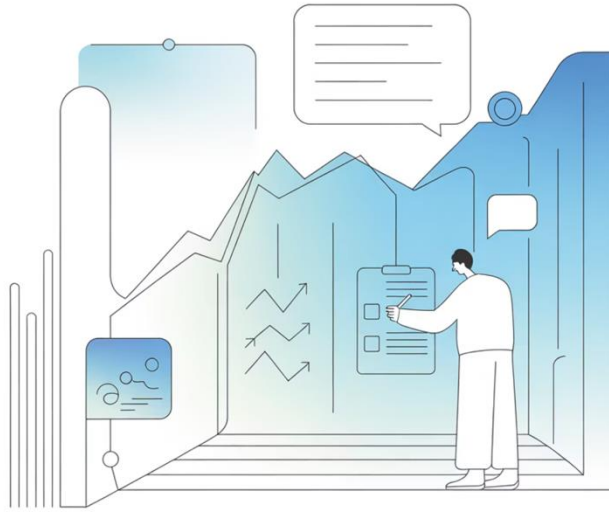
Insieme al deliverable finale su cui fare la review, il peer reviewer riceve un **questionario di valutazione** sui criteri di qualità descritti in precedenza (rilevanza, completezza, validità del contenuto e accuratezza, rispetto tempistiche, leggibilità, linguaggio e formato, qualità visiva)



Eventi/meeting e Implementazione

Questionari

Eventi e Meeting



Processo di valutazione:

- Per ogni evento o meeting viene somministrato un questionario di valutazione finale
- Le domande vengono adattate in base al tipo di evento, in accordo con il Coordinatore e l'organizzatore, sulla base dei criteri di qualità
- Al termine, i risultati vengono analizzati e presentati al partenariato

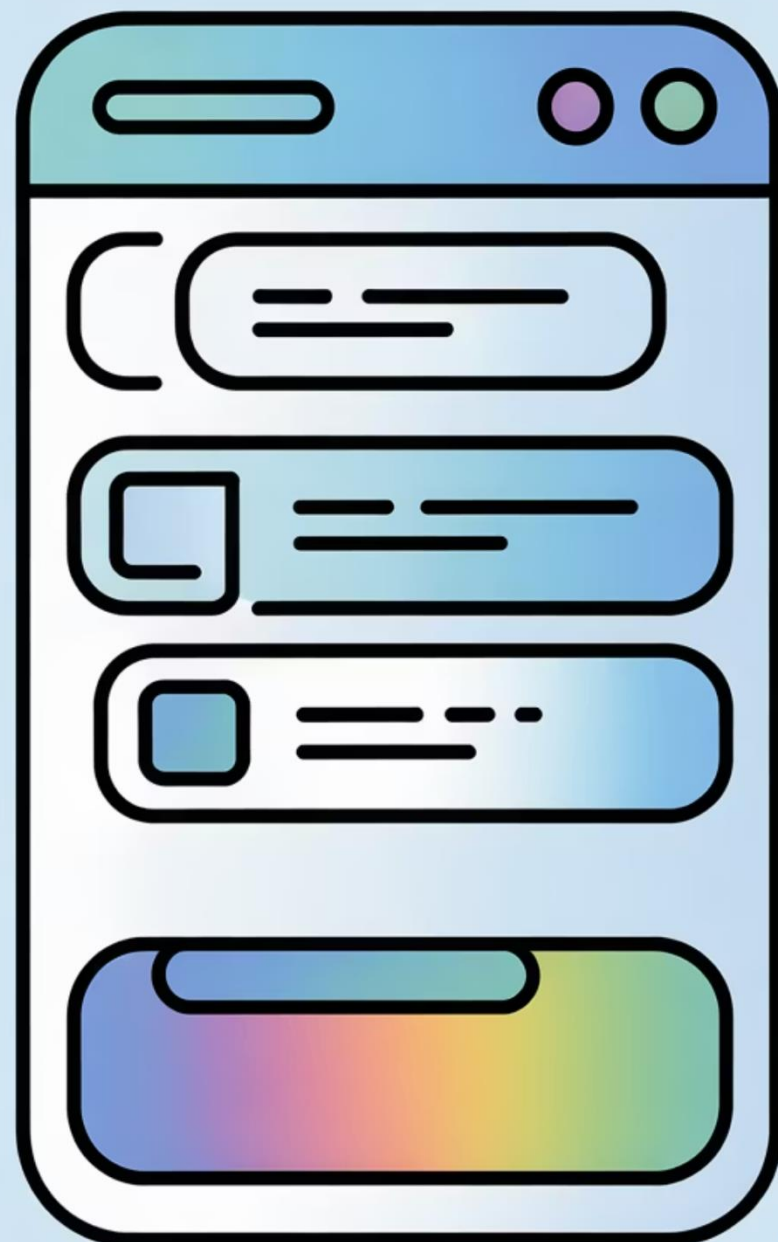
Implementazione generale



Monitoraggio periodico:

- L'implementazione del progetto viene valutata ogni 6 mesi attraverso un questionario di valutazione sui criteri di qualità prima descritti
- Se la valutazione coincide con un meeting in presenza, al questionario si sostituisce un esercizio collettivo per favorire la discussione
- I risultati vengono analizzati e presentati al partenariato, con eventuali proposte di miglioramento

Questo approccio permette di raccogliere feedback immediato e identificare rapidamente elementi di successo o criticità da affrontare.



Strumenti di valutazione: Questionari EU Survey

I questionari vengono costruiti sulla base dei **criteri di qualità** presentati prima, per ogni area sottoposta a controllo.

Per gli eventi o meeting, i questionari possono essere personalizzati in base al contesto specifico, garantendo rilevanza e utilità dei dati raccolti.



Key Performance Indicator (KPIs)

Monitoraggio annuale

Gestione e monitoraggio dei KPIs

I **KPIs**, sono **metriche misurabili** utilizzate per monitorare e valutare in modo oggettivo la qualità, il raggiungimento e l'impatto dei risultati e dei processi. Consentono di monitorare costantemente l'andamento del progetto, e intervenire quando necessario.

Leader della Qualità

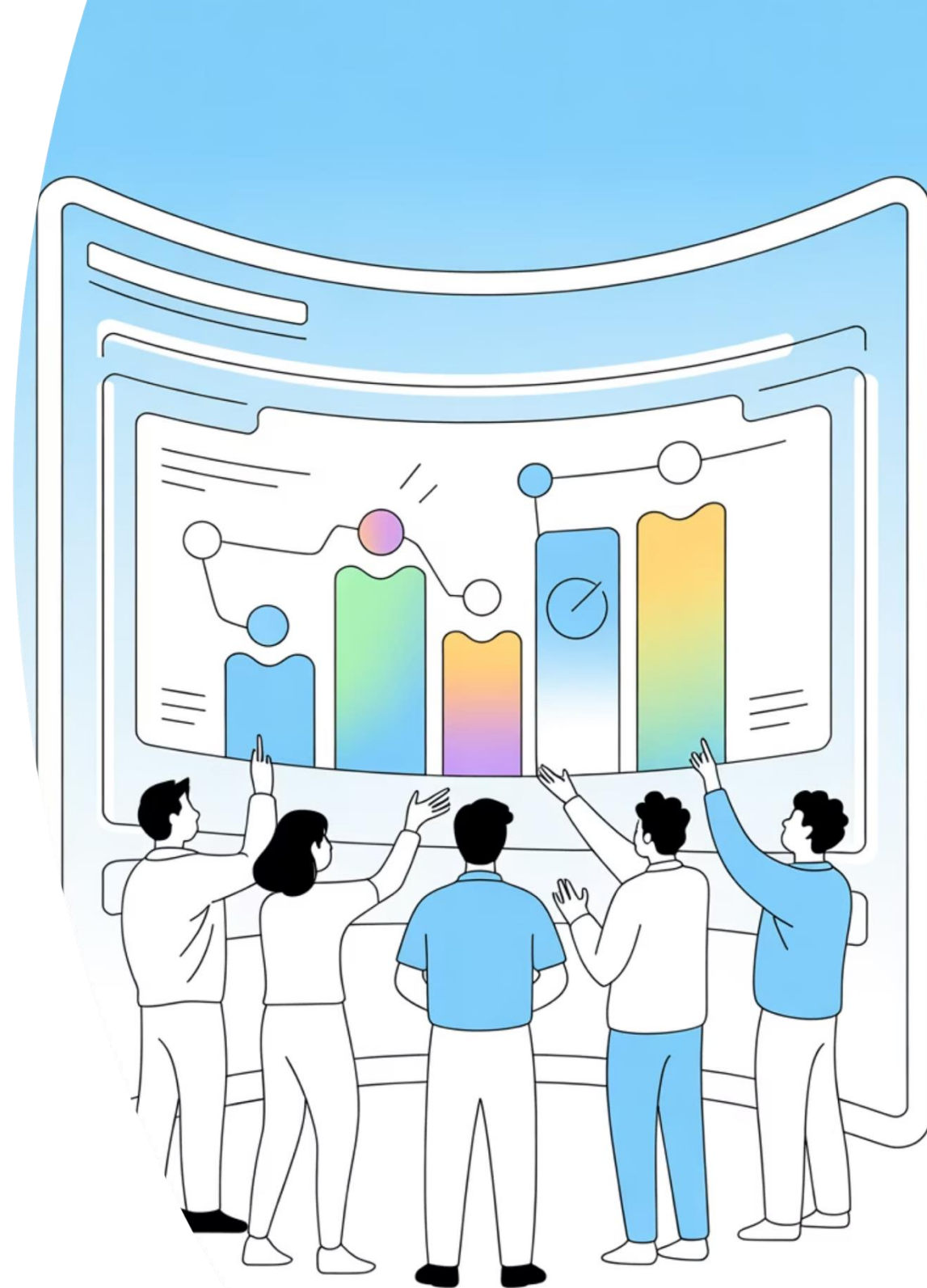
Supervisiona il sistema complessivo di KPIs, garantisce coerenza nella misurazione e coordina la reportistica generale

Coordinatore e partner di progetto

Collaborano nella definizione dei target e nella raccolta dati, forniscono input specifici per i loro work package

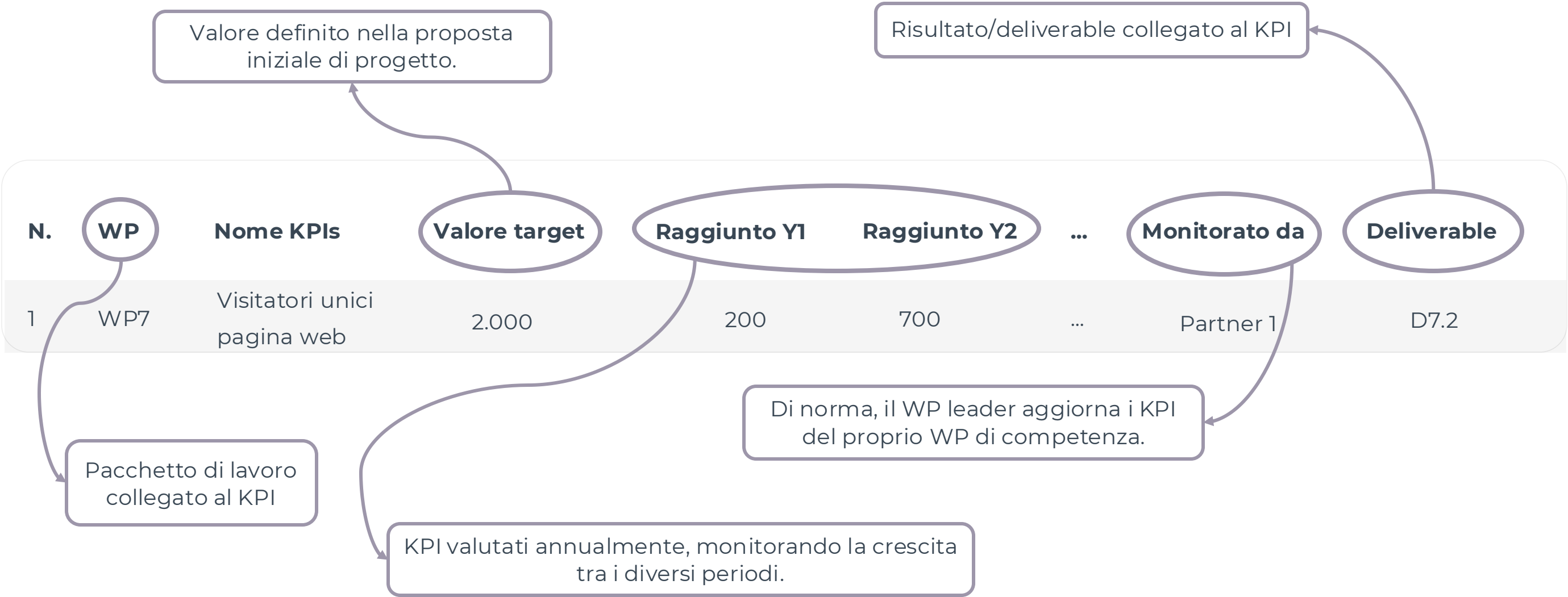
Progetto

I KPIs sono allineati agli obiettivi strategici del progetto, definiti nella proposta iniziale e monitorati per tutta la durata del progetto



Struttura e monitoraggio dei KPIs

I KPIs vengono **monitorati annualmente**, considerando sempre la portata del progetto. Questo permette di valutarne la crescita tra i diversi periodi rispetto ai valori target definiti nella proposta iniziale del progetto.



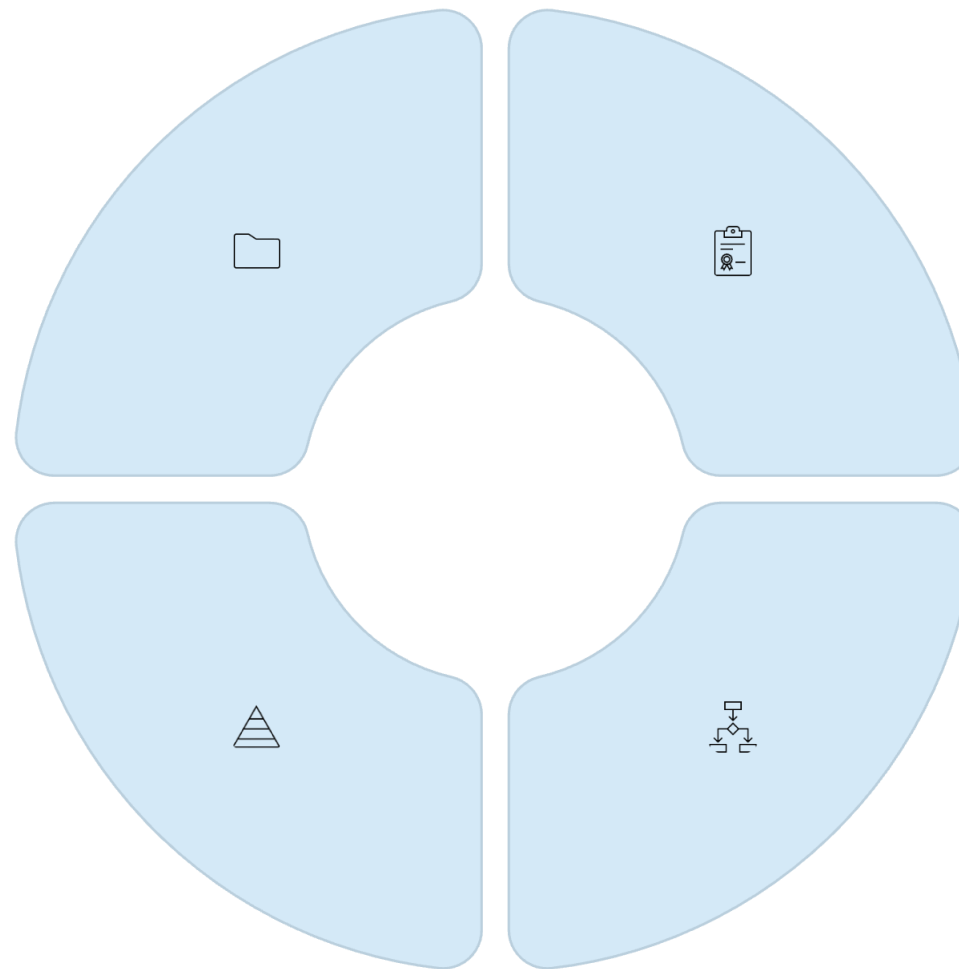
Componenti del Quality Plan

✓ **Struttura organizzativa e ruoli**

Definizione chiara di ruoli, responsabilità e autorità all'interno del sistema qualità.

✓ **Standard di qualità**

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.



✓ **Aree di controllo qualità**

Identificazione delle aree critiche che richiedono monitoraggio e controllo di qualità.

✓ **Procedure di controllo qualità**

Protocolli dettagliati per l'esecuzione delle verifiche e dei controlli qualità.

Report di qualità

Il Report di qualità è la **documentazione periodica** che analizza e **valuta** le performance, identifica le criticità e propone azioni correttive basate su dati e KPI. Segue quanto indicato nel Quality Plan.

Il Report di qualità può essere **interno**, quando raccoglie le attività valutate dal Leader della Qualità interno, che **esterno**, quando è redatto dall'esperto esterno selezionato.



Contenuti di un Report di qualità:

- Introduzione
- Metodologia
- Qualità dei deliverable
- Qualità degli eventi
- Qualità dei meeting in presenza
- Monitoraggio e valutazione della qualità d'implementazione del progetto
- KPIs
- Feedback dell'esperto esterno
- Punti da migliorare e considerare per il prossimo anno d'implementazione

Monitoraggio e valutazione

Sintesi



Pianificazione

Programmazione delle attività di monitoraggio e chiara definizione dei processi.



Esecuzione

Implementazione delle verifiche secondo le procedure stabilite e raccolta sistematica dei dati.



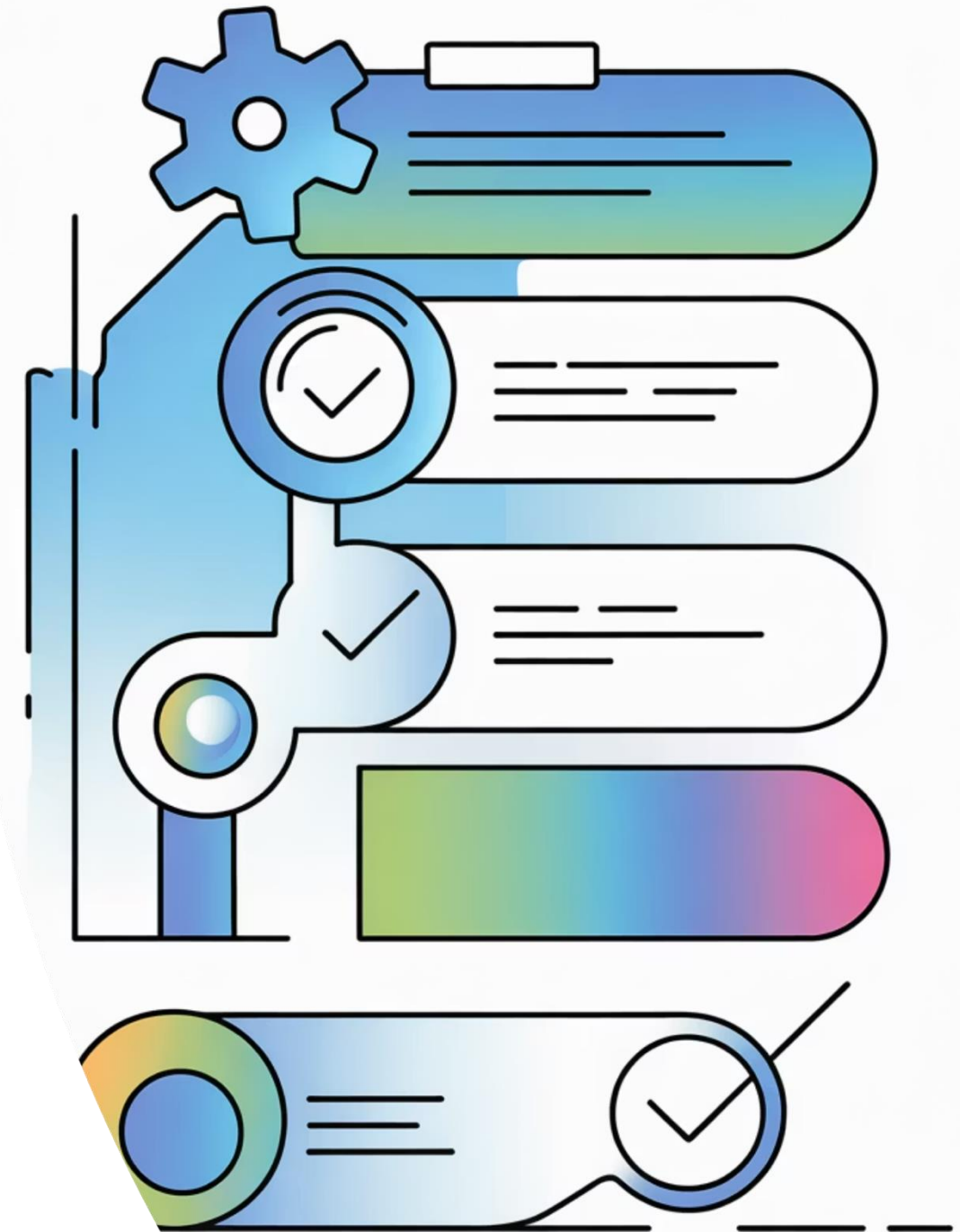
Analisi

Valutazione dei dati raccolti e identificazione dei punti critici



Miglioramento

Redazione report annuali, definizione e implementazione di azioni correttive, prevenzione di criticità e ottimizzazione continua dei processi.



Grazie per l'attenzione 😊

