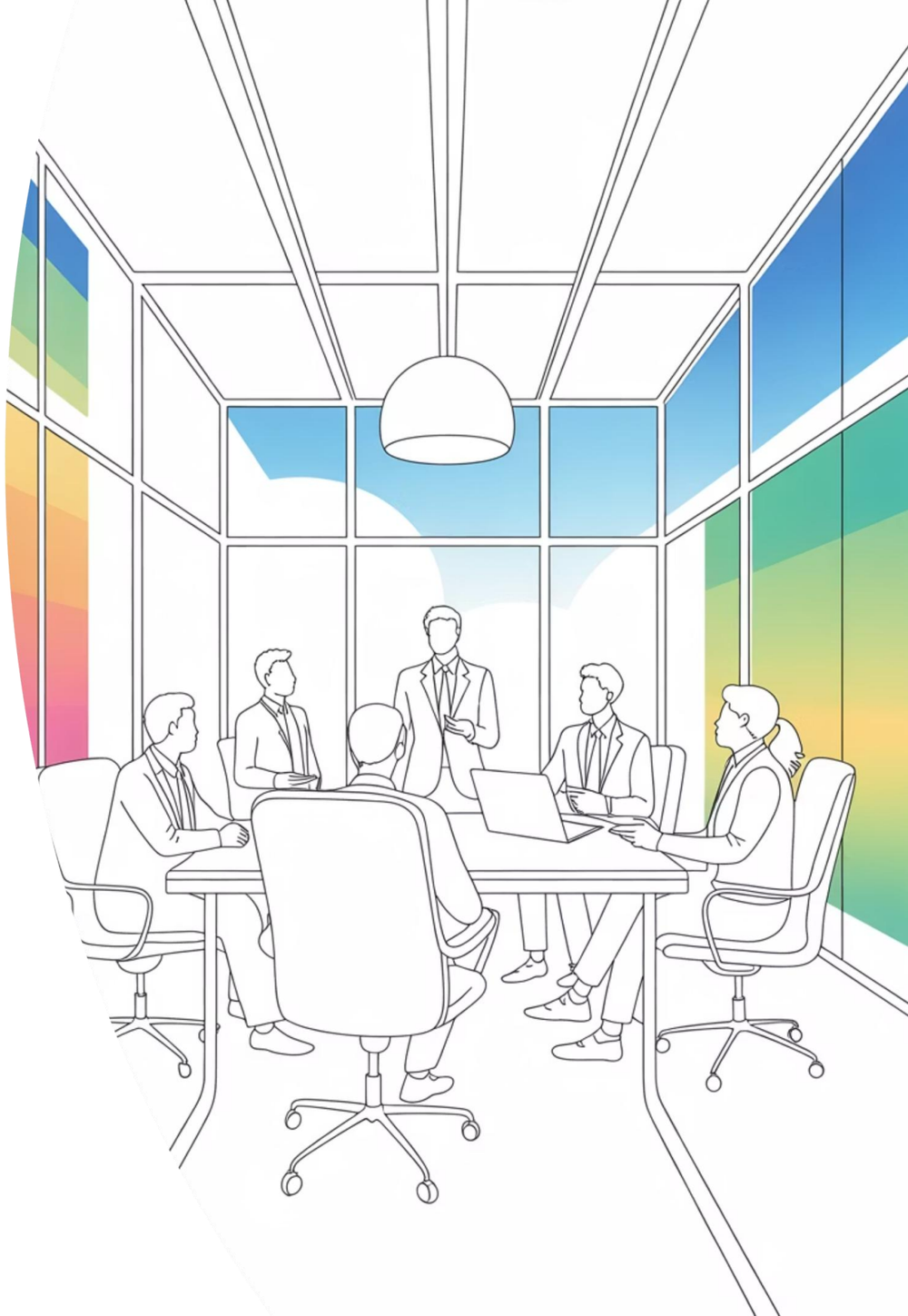
Monitoraggio e valutazione della qualità nei progetti

Strumenti operativi, criteri e pratiche per monitorare processi, attività e risultati

Federica Sancillo, Project Manager



Programma della sessione

1. Perché la qualità
2. Il Quality Plan: struttura e ruoli, aree di controllo, procedure di controllo, standard di qualità e KPIs
3. Dai dati al report di qualità
4. Errori comuni, qualità “light” e candidatura
5. Sintesi e domande

SONDAGGIO 1 DI 4



Quando sentite «qualità di un progetto», a cosa pensate?

Le parole che useremo

Termine	Cosa significa
Partenariato (o consorzio)	Le organizzazioni che realizzano insieme il progetto; una di esse è il coordinatore
Work package (WP)	Pacchetto di lavoro: un blocco di attività con un obiettivo comune, guidato da un WP leader
Task	Singola attività all'interno di un WP, affidata a un task leader
Deliverable	Risultato concreto da consegnare entro una scadenza (un report, una guida, etc.)
KPI	Indicatore chiave di prestazione (quantitativo o qualitativo): un numero che dice se si sta raggiungendo un obiettivo
Grant agreement	Il contratto con l'ente finanziatore: fissa attività, risultati, scadenze e budget



Dentro una white room

- Camera pulita a contaminazione controllata, usata nella microelettronica per produrre i chip
- Aria filtrata, tute e procedure rigorose: un solo granello di polvere può rovinare il prodotto
- Ogni passaggio è controllato, misurato e documentato

I processi di qualità esistono in tutti i settori: anche nei nostri progetti.

Perché serve un sistema di qualità

La qualità non è un adempimento di fine progetto: è il modo per accorgersi dei problemi quando si possono ancora correggere.

Senza un sistema di qualità

- Problemi scoperti solo a fine progetto
- Deliverable di livello disomogeneo tra partner
- Indicatori raccolti all'ultimo momento
- Feedback dei partecipanti raccolti ma non usati
- Ruoli e responsabilità poco chiari

Con un sistema di qualità

- Criticità intercettate in anticipo
- Standard condivisi e verificabili
- Dati raccolti con continuità
- Feedback che diventano azioni correttive
- Ruoli, scadenze e responsabilità chiari

Qualità = verificare che il progetto produca ciò che promette, quando si può **ancora** intervenire.

Monitoraggio e valutazione

Monitoraggio – raccolta continuativa di dati sull'andamento di un progetto o processo, in relazione a parametri e risultati attesi.

Valutazione – verifica il raggiungimento degli obiettivi e risultati previsti a intervalli predefiniti, sulla base dei dati raccolti durante la fase di monitoraggio.

	Monitoraggio	Valutazione
Domanda guida	Stiamo procedendo come previsto?	Stiamo ottenendo i risultati giusti? Che valore hanno?
Quando	In modo continuo o periodico	In itinere (semestre, anno, mid-term, finale)
Strumenti	Report di avanzamento e KPIs	Questionari e report di qualità
Chi	Quality leader	Quality leader, esperto esterno

SONDAGGIO 2 DI 4

Quando un progetto va bene, secondo voi è soprattutto merito di...



- **A** Una buona pianificazione
- **B** Le persone giuste
- **C** Un controllo costante durante il lavoro
- **D** Un pizzico di fortuna

Scansiona il QR code per rispondere



Fondamenti del monitoraggio e valutazione della qualità

Il monitoraggio e la valutazione della qualità richiedono un approccio sistematico e strutturato che dev'essere predisposto già in fase di progettazione. Le domande sono: **cosa monitorare e valutare e come farlo**.

01

Conoscenza approfondita

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

02

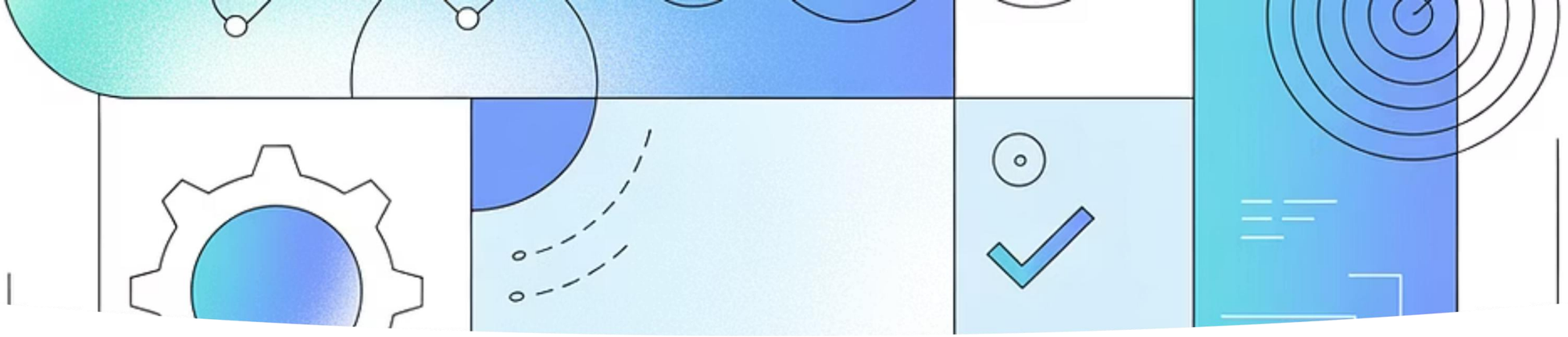
Mappatura dettagliata

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.



Quality Plan

Il Quality Plan rappresenta il **documento centrale**, redatto all'inizio del progetto e anticipato già nella candidatura, che integra tutti gli **elementi della strategia di qualità**:

- struttura organizzativa
- standard operativi
- aree di intervento prioritarie
- procedure di controllo

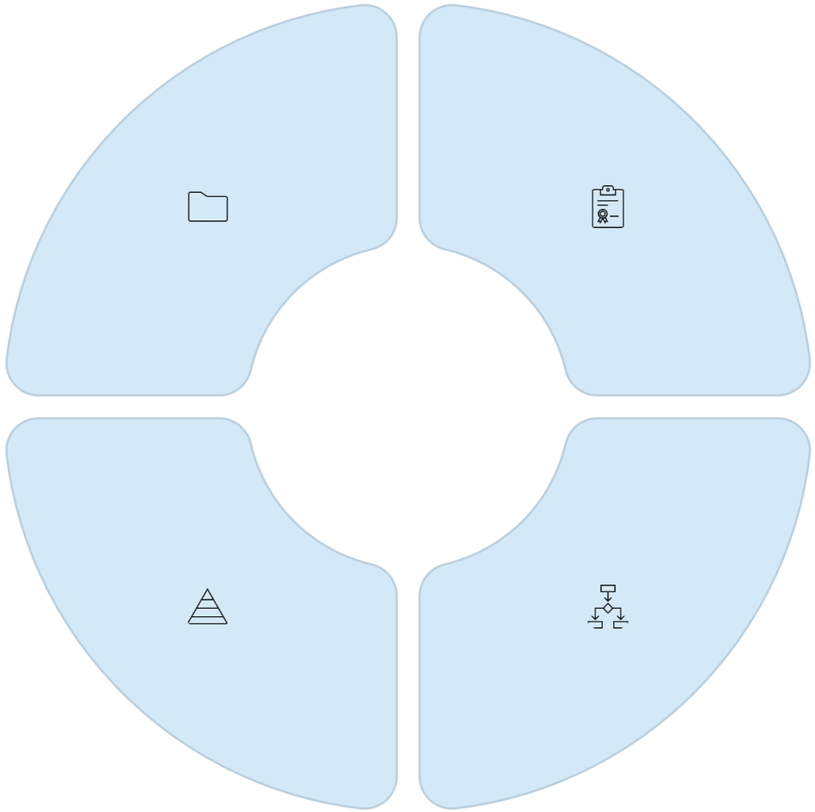
Il sistema che vediamo è quello di un progetto ampio: va sempre adattato alla dimensione del progetto. A fine sessione vediamo la versione "light" per i progetti piccoli.

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

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



Aree di controllo qualità

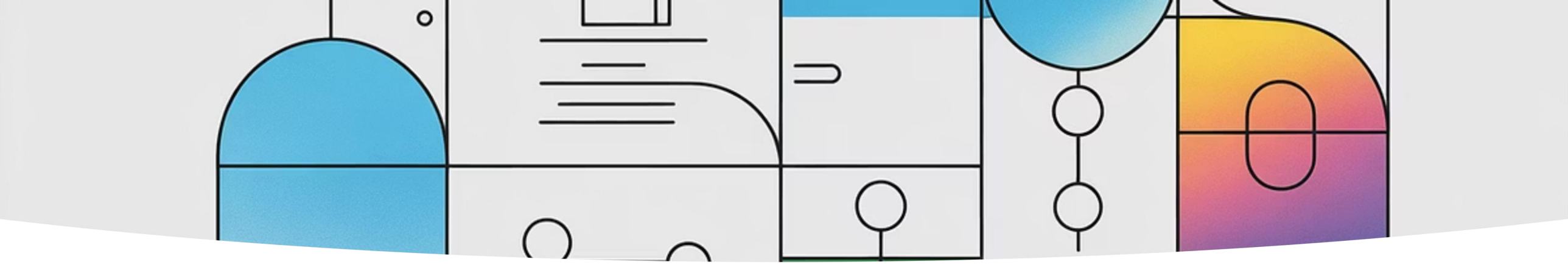
Identificazione delle aree critiche che richiedono monitoraggio e controllo di qualità.

Procedure di controllo qualità

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

Standard di qualità

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.



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.

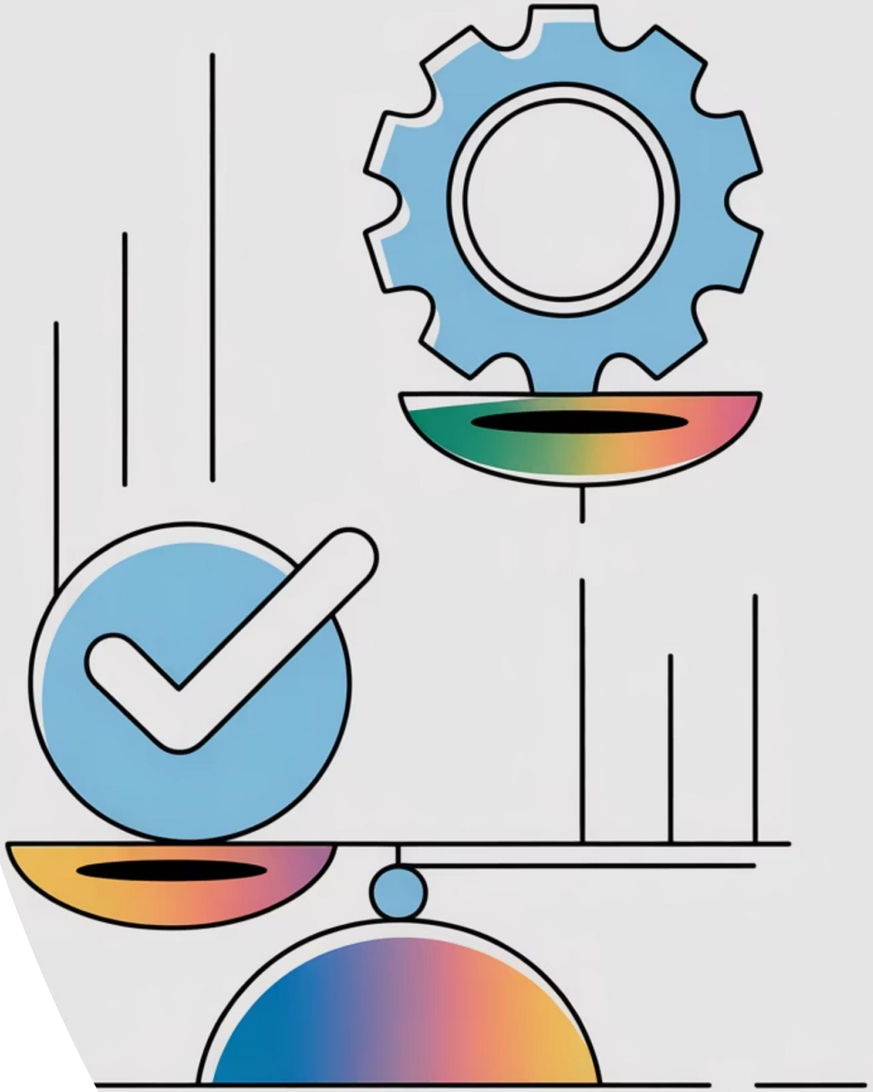
Dimensioni della valutazione della qualità

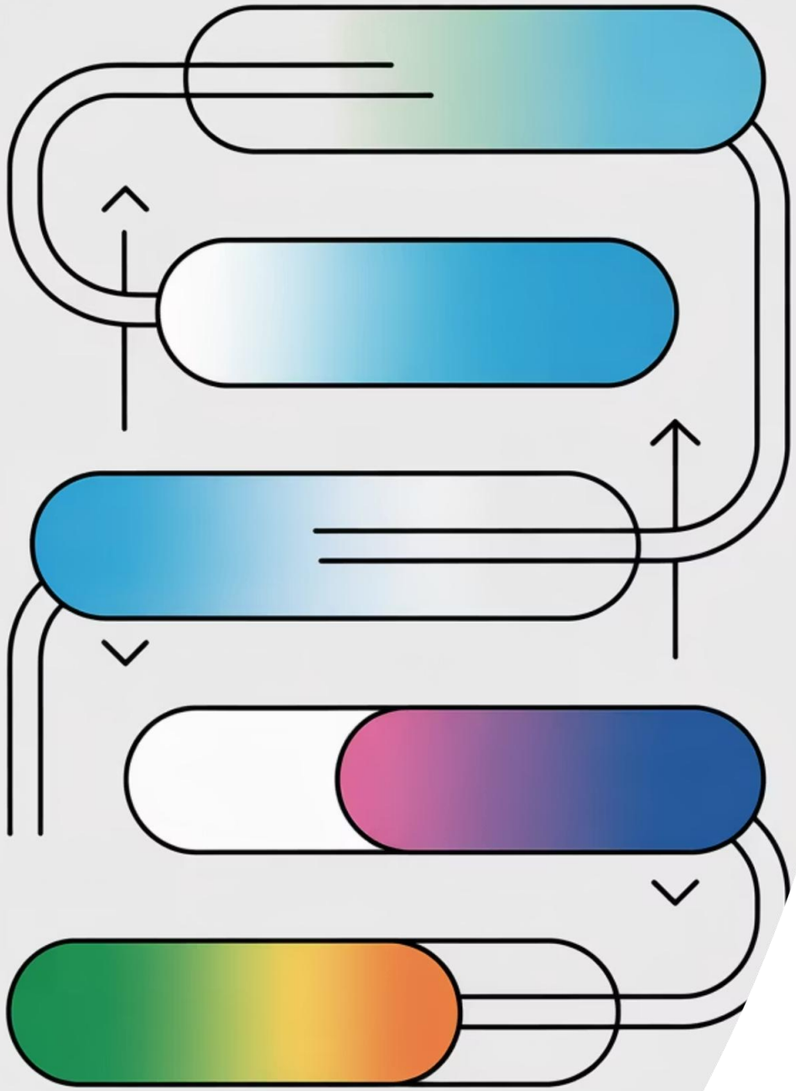
Valutazione della qualità interna

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: responsabilità

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

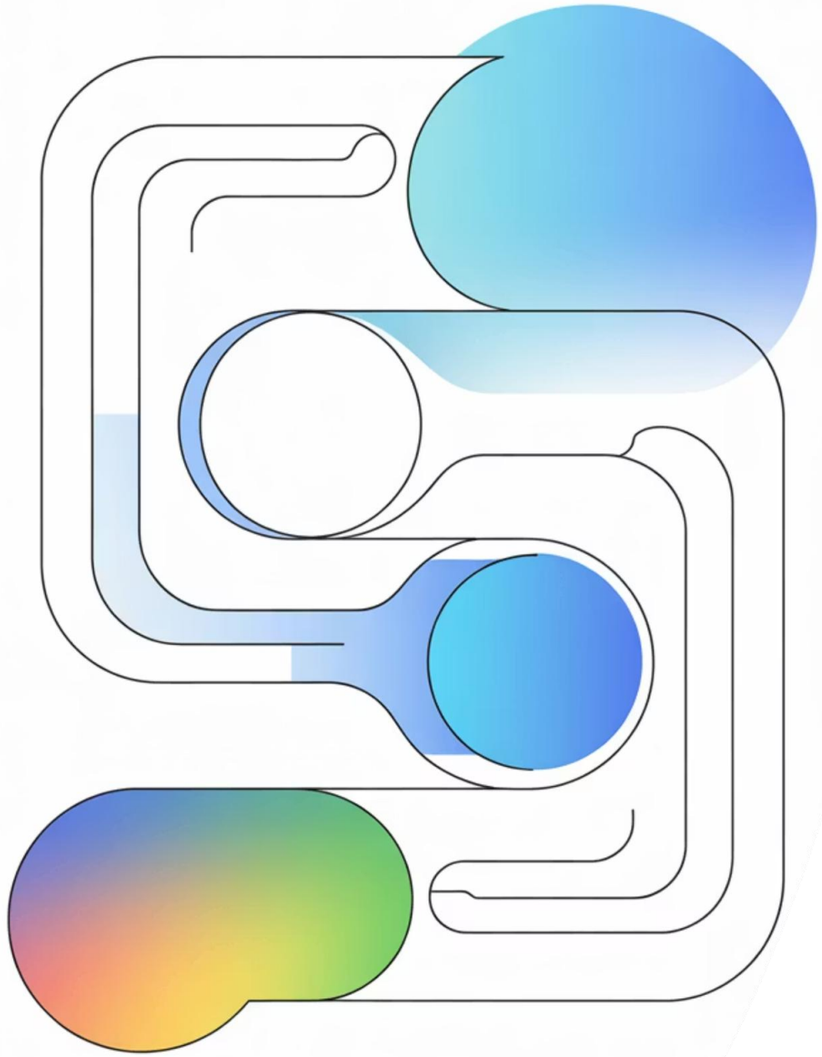
Leader del pacchetto di lavoro (WP Leader)

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

4

Leader di attività (Task Leader)

- Supporta la valutazione di qualità della singola attività (peer review)
- Coopera con il WP leader e Quality Leader



Qualità esterna: ruoli e responsabilità

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

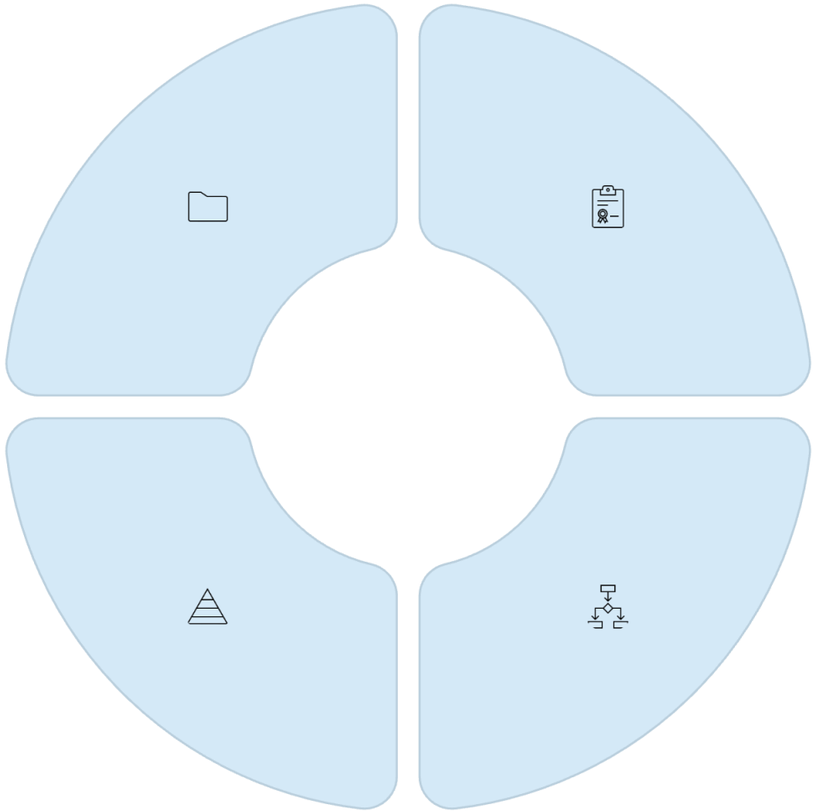
Comitato esterno di garanzia della qualità

- 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.



Aree di controllo qualità

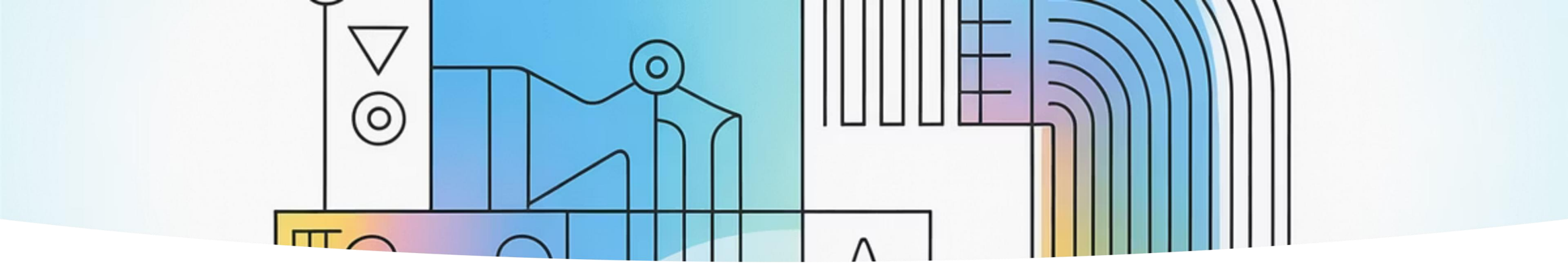
Identificazione delle aree critiche che richiedono monitoraggio e controllo di qualità.

Procedure di controllo qualità

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

Standard di qualità

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.



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 per garantire che **tutti gli aspetti rilevanti del progetto siano sottoposti a verifica appropriata**.



Aree fondamentali del monitoraggio della qualità

Il sistema di monitoraggio e valutazione 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.

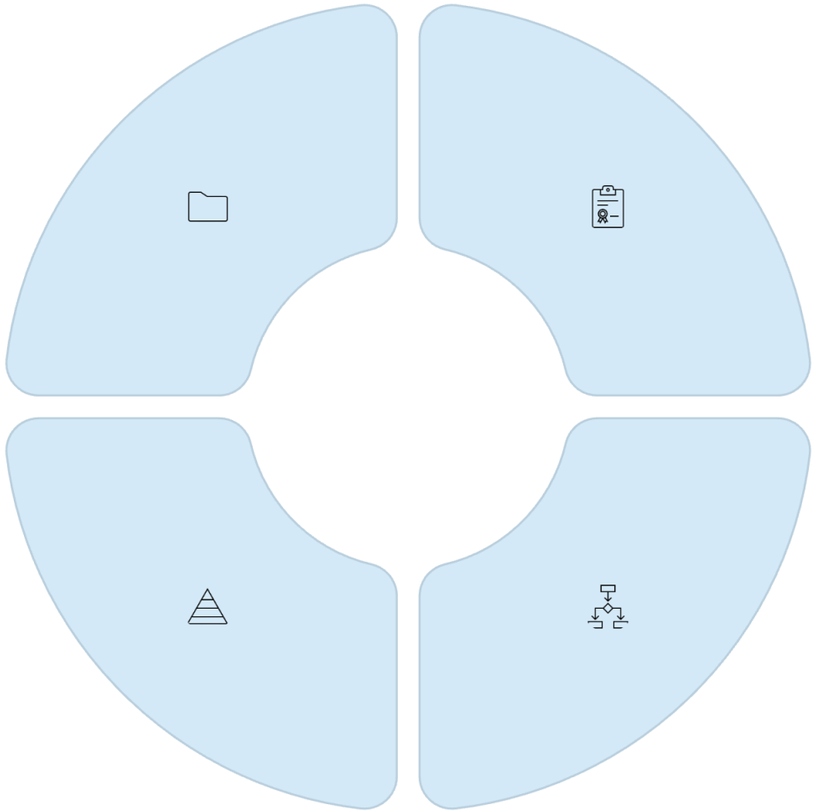
Implementazione

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.



Aree di controllo qualità

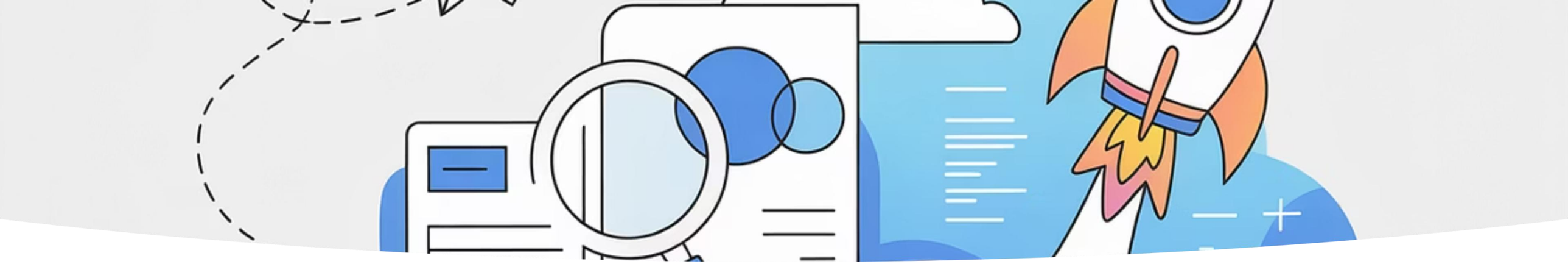
Identificazione delle aree critiche che richiedono monitoraggio e controllo di qualità.

Procedure di controllo qualità

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

Standard di qualità

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.



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 grammatica

Livello di lingua avanzato, senza errori grammaticali, refusi o espressioni informali.

Qualità visiva

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

Conformità al formato

Rispetto delle specifiche prescritte di formato e layout (copertina, loghi, titoli, carattere, margini).

2 Eventi e meeting

Criteri di qualità per la valutazione di **eventi pubblici** e **meeting di partenariato**.

- **Struttura e organizzazione**
- **Gestione del tempo**
- **Chiarezza dell'agenda**
- **Utilità delle presentazioni**
- **Efficienza della piattaforma usata per l'online**
- **Tempo previsto per la discussione**
- **Produttività dell'evento/meeting in generale**
- **Preparazione dei partner**
- **Ruoli dei partner chiaramente divisi e spiegati**

In azzurro i criteri specifici del meeting interno

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 del progetto 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

Collaborazione attiva

Comportamento collaborativo e proattivo dei partner con processo decisionale collettivo

Gestione operativa

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

Gestione rischi

Gestione delle situazioni conflittuali, questioni finanziarie e amministrative

Sviluppo competenze

Miglioramento delle competenze tecniche, professionali e di gestione progetti

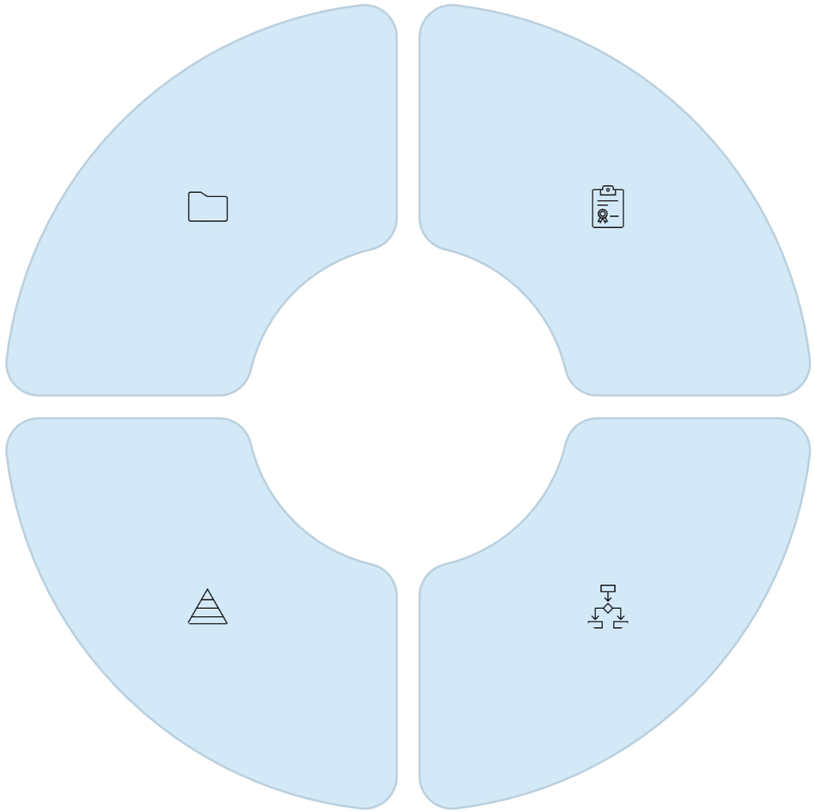
Networking e disseminazione

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.



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

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.



Pausa?



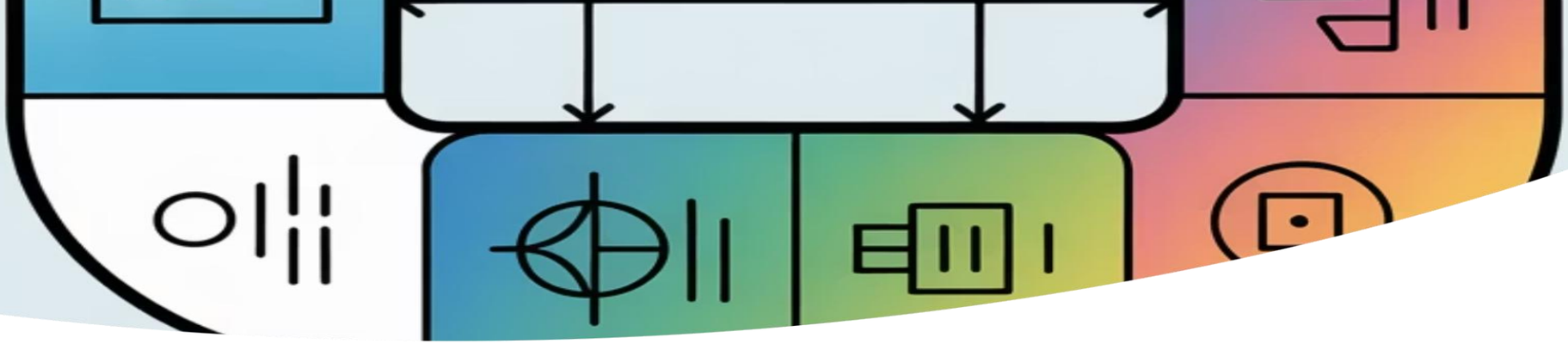
SONDAGGIO 3 DI 4

Quali di queste cose fate già, anche in modo informale?

Puoi scegliere più risposte

- **A** Far rileggere un documento a qualcuno prima di inviarlo
- **B** Chiedere un parere dopo un evento o una riunione
- **C** Tenere una lista di obiettivi e risultati
- **D** Scrivere un resoconto periodico di una certa attività
- **E** Nessuna di queste

Scansiona il QR code per rispondere



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

Strumento di monitoraggio: file excel o documenti condivisi con I partner.

Strumento di valutazione: questionari costruiti sulla base dei criteri di qualità prima descritti.



Deliverable o prodotti finali

Processo di peer review

La peer review passo per passo

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.

1

Mappare

Quality Leader e coordinatore elencano i risultati e le scadenze

2

Assegnare

Per ogni risultato, un peer reviewer non coinvolto nel risultato

3

Inviare

Il Task Leader invia la bozza e il Quality Leader il modulo di valutazione (in tempo utile)

4

Rivedere

Il reviewer compila il modulo e chiude entro un tempo prestabilito

5

Decidere

Il Task leader integra, risponde ai commenti e il Quality Leader verifica

Se il risultato ha rilevanza esterna, dopo la peer review interviene anche il comitato esterno di garanzia della qualità (QA committee).

Struttura e timeline della Peer Review

Organizzazione partner responsabile della produzione di quel risultato

Di norma, 15 giorni prima della scadenza ufficiale del risultato, in modo da lasciare il tempo necessario per eventuali integrazioni finali.

N.	Nome	Task Leader	Scadenza risultato	Peer reviewer	Scadenza peer review	Revisione esterna QA	Scadenza esterna QA
D1.1	Report Qualità	Partner 1	30/10/2026	Marco (partner 3)	15/10/2026	No, risultato interno	N/A
D2.1	Report di analisi	Partner 2	30/10/2026	Giovanna (partner 4)	10/10/2026	Sì	25/10/2026

Il peer reviewer è una persona non coinvolta nel risultato, incaricata di fornire un feedback sul deliverable specifico.

È prevista quando il deliverable ha rilevanza esterna. In tal caso la peer review si chiude 20 giorni prima della scadenza e il QA committee ha 15 giorni per la sua revisione.

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 grammatica, conformità al formato, qualità visiva)

Il modulo di peer review

Breve, con gli stessi criteri del Quality Plan.

MODULO DI PEER REVIEW

Deliverable: D2.1 – Rapporto di analisi
Task leader (partner): Partner 2 **Reviewer:** Partner 4
Scadenza revisione: gg/mm/aaaa

	1	2	3	4	5	Commento, se 3 o minore
Rilevanza	☐	☐	☐	☐	☐	
Completezza	☐	☐	☐	☐	☐	
Validità e accuratezza	☐	☐	☐	☐	☐	
Rispetto tempistiche	☐	☐	☐	☐	☐	
Leggibilità	☐	☐	☐	☐	☐	
Linguaggio e grammatica	☐	☐	☐	☐	☐	
Qualità visiva	☐	☐	☐	☐	☐	
Conformità al formato	☐	☐	☐	☐	☐	

Regola pratica: per ogni criterio, una domanda semplice e una scala sempre uguale.

Come usarlo

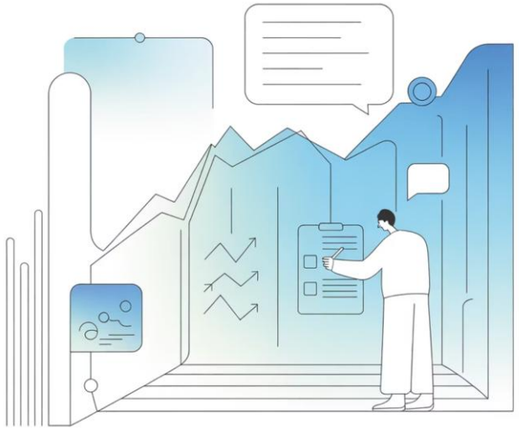
- Modulo corto
- Stessa scala e stessi criteri per tutti i deliverable
- Commenti specifici, con riferimento alla pagina, nel caso di valutazione inferiore a 3.
- L’autore risponde a ogni commento, integrando direttamente sul documento.
- Il Quality Leader archivia i moduli compilati e registra i commenti ricevuti e se e come sono stati recepiti



Eventi/meeting e Implementazione

Questionari

Eventi e Meeting



Processo di valutazione:

- Per ogni evento o meeting viene somministrato un questionario di valutazione finale
- Se necessario, 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 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.

Checklist operative: eventi e meeting

Tre momenti, una lista da spuntare: prima, durante e dopo.

1 Prima
dell'evento/meeting

- [ ] 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

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 liberatoria, in caso di eventi)
- [ ] Registrare i lavori e prendere appunti su azioni e conclusioni
- [ ] Condividere il form di valutazione con i partecipanti

3 Dopo
l'evento/meeting

- [ ] 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

Per gli eventi con pubblico esterno: attenzione a privacy e condivisione di foto e informazioni.

Il questionario di evento

Otto affermazioni, di cui due solo se l’evento è online, da «completamente in disaccordo» a «completamente d’accordo».

QUESTIONARIO DI EVENTO

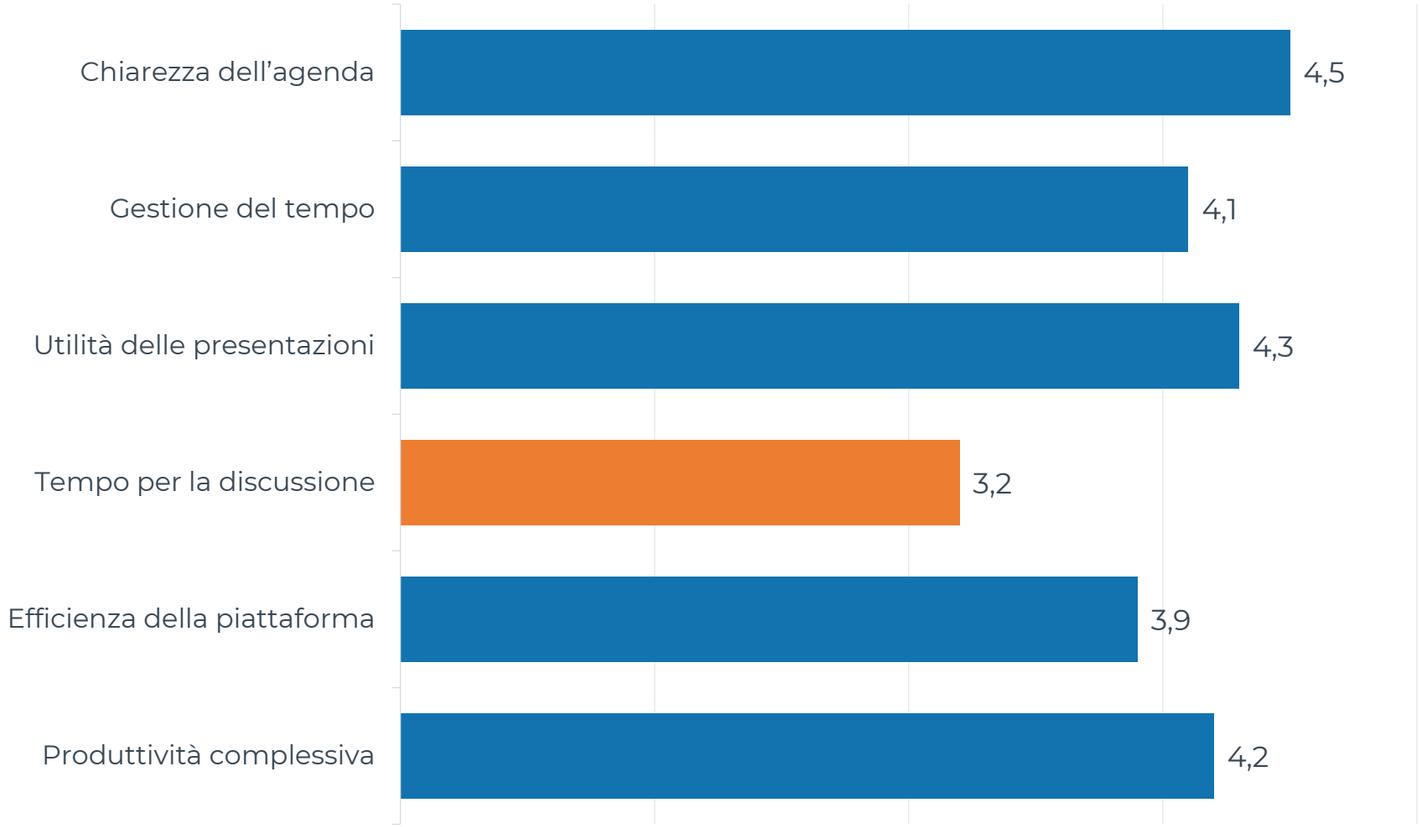
Evento: titolo dell’evento
Data: gg/mm/aaaa Modalità: in presenza / online

	1	2	3	4	5
1. L’evento era ben strutturato e organizzato	☐	☐	☐	☐	☐
2. L’agenda era completa ed esaustiva	☐	☐	☐	☐	☐
3. Il tempo dedicato a ciascun argomento era sufficiente	☐	☐	☐	☐	☐
4. Le presentazioni sono state utili e informative	☐	☐	☐	☐	☐
5. C’è stato tempo sufficiente per la discussione e lo scambio di idee	☐	☐	☐	☐	☐
6. L’evento nel suo insieme è stato adeguato e produttivo	☐	☐	☐	☐	☐
7. La piattaforma di videoconferenza era facile da usare (se online)	☐	☐	☐	☐	☐
8. La piattaforma di videoconferenza ha funzionato correttamente (se online)	☐	☐	☐	☐	☐

Per avere più risposte

- Compilazione in chiusura, con QR code e link
- Meno di 5 minuti
- Anonimo, salvo esigenze specifiche
- Inviare nuovamente con una follow-up email

Leggere i risultati: la valutazione di un evento



Cosa ci leggiamo

- 112 risposte su 280 partecipanti (40%)
- Punto critico: il tempo per la discussione (3,2)
- Nei commenti i partecipanti condividono che il tempo per la discussione era limitato
- Azione: riservare più tempo alle domande nel prossimo evento

Il questionario di un meeting interno

Otto affermazioni (più due se il meeting è online), da «completamente in disaccordo» a «completamente d’accordo».

QUESTIONARIO DI MEETING INTERNO

Meeting: titolo Data: gg/mm/aaaa

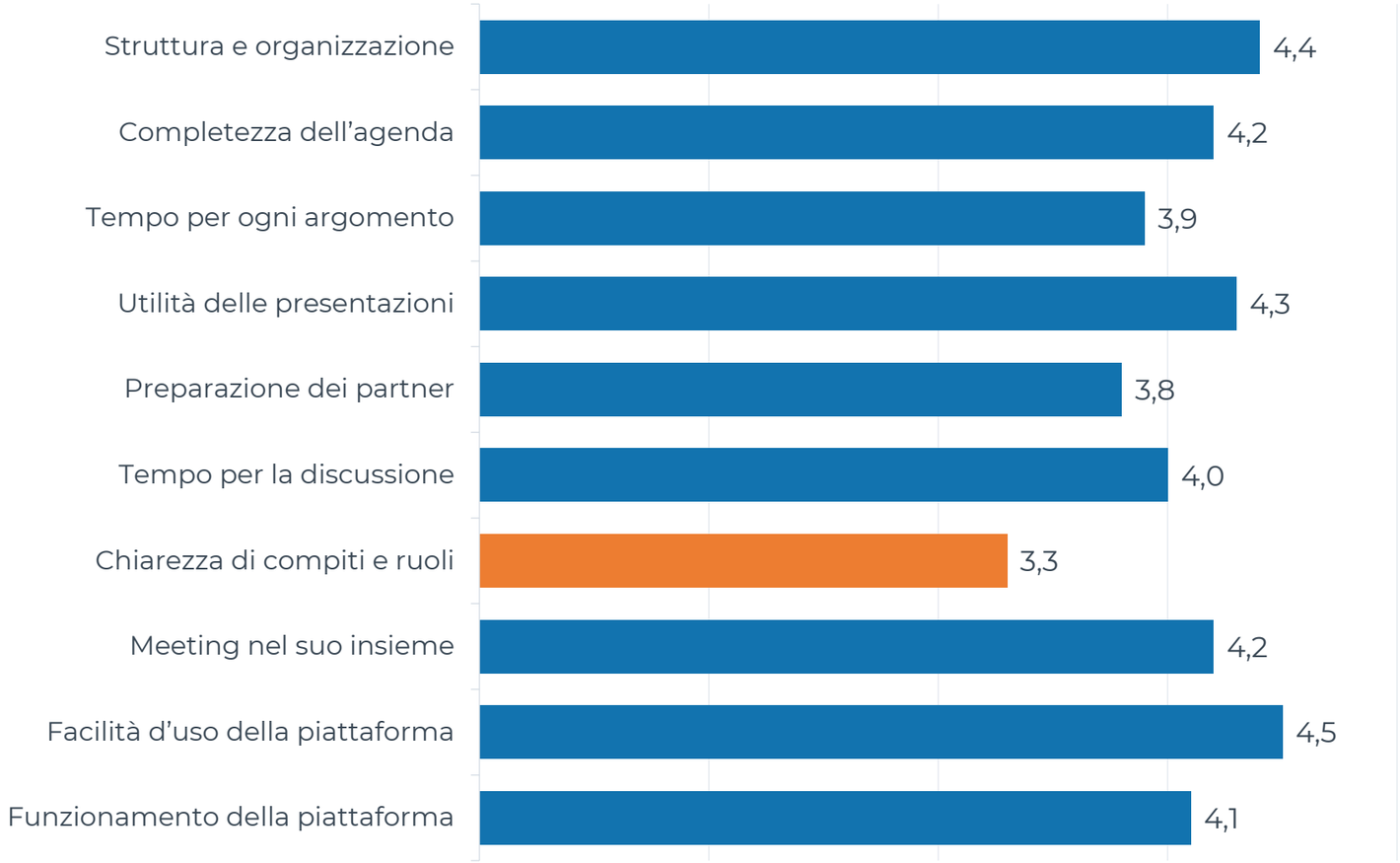
	1	2	3	4	5
1. Il meeting era ben strutturato e organizzato	☐	☐	☐	☐	☐
2. L’agenda era completa ed esaustiva	☐	☐	☐	☐	☐
3. Il tempo dedicato a ciascun argomento era sufficiente	☐	☐	☐	☐	☐
4. Le presentazioni sono state utili e informative	☐	☐	☐	☐	☐
5. I partner erano ben preparati e competenti sui compiti loro assegnati	☐	☐	☐	☐	☐
6. C’è stato tempo sufficiente per la discussione e lo scambio di idee	☐	☐	☐	☐	☐
7. I compiti futuri e i ruoli dei partner sono stati spiegati con chiarezza	☐	☐	☐	☐	☐
8. Il meeting nel suo insieme è stato adeguato e produttivo	☐	☐	☐	☐	☐
9. La piattaforma di videoconferenza era facile da usare (se online)	☐	☐	☐	☐	☐
10. La piattaforma di videoconferenza ha funzionato correttamente (se online)	☐	☐	☐	☐	☐

In azzurro le affermazioni specifiche del meeting interno

Per avere più risposte

- Compilazione in chiusura, con QR code e link
- Meno di 5 minuti
- Anonimo, salvo esigenze specifiche

Leggere i risultati: il meeting interno



Cosa ci leggiamo

- 18 risposte su 22 partecipanti (82%)
- Punto critico: la chiarezza di compiti e ruoli (3,3)
- Nei commenti aperti i partner dicono di non aver ben chiara la loro responsabilità.
- Azione: chiudere ogni meeting con un riepilogo di decisioni, responsabili e scadenze, inviato entro 48 ore

Il questionario di implementazione del progetto

Quindici aree, valutate da «completamente d'accordo» a «completamente in disaccordo».

Gestione del progetto

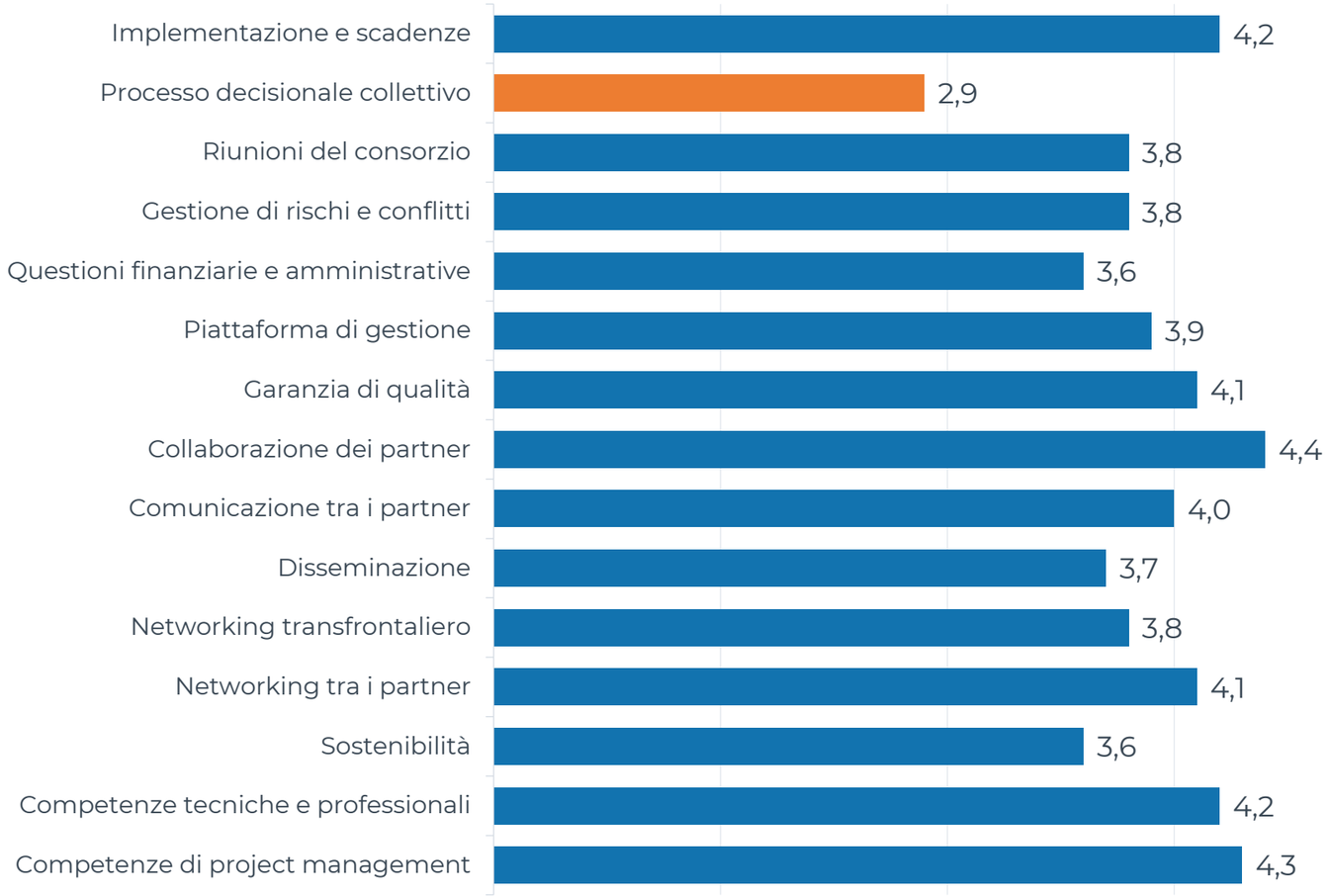
	1	2	3	4	5
1. Implementazione del progetto (gestione generale, processo di lavoro e rispetto delle scadenze)	☐	☐	☐	☐	☐
2. Processo decisionale collettivo (es. consultazione e risoluzione dei problemi)	☐	☐	☐	☐	☐
3. Frequenza e utilità delle riunioni del consorzio (in presenza e online)	☐	☐	☐	☐	☐
4. Gestione dei rischi e delle situazioni conflittuali (es. gestione tempestiva e corretta)	☐	☐	☐	☐	☐
5. Gestione delle questioni finanziarie e amministrative	☐	☐	☐	☐	☐
6. Efficienza della piattaforma di gestione del progetto	☐	☐	☐	☐	☐

I risultati vengono analizzati e presentati al partenariato, con eventuali proposte di miglioramento.

Collaborazione, impatto e competenze

	1	2	3	4	5
7. Valutazione e supporto della garanzia di qualità	☐	☐	☐	☐	☐
8. Atteggiamento collaborativo e proattivo dei partner durante l'implementazione del progetto	☐	☐	☐	☐	☐
9. Flussi di comunicazione tra i partner	☐	☐	☐	☐	☐
10. Qualità delle attività di disseminazione	☐	☐	☐	☐	☐
11. Nuove opportunità di networking transfrontaliero con attori dell'istruzione e dell'industria	☐	☐	☐	☐	☐
12. Nuove opportunità di networking e collaborazione tra i partner	☐	☐	☐	☐	☐
13. Qualità e impatto degli aspetti di sostenibilità	☐	☐	☐	☐	☐
14. Miglioramento delle competenze tecniche e professionali	☐	☐	☐	☐	☐
15. Miglioramento delle competenze di project management nella propria organizzazione	☐	☐	☐	☐	☐

Leggere i risultati: implementazione del progetto



Cosa ci leggiamo

- 14 risposte su 16 partner (88%)
- Punto critico: il processo decisionale collettivo (2,9)
- Nei commenti aperti i partner segnalano che il coordinatore ha troppo potere decisionale
- Azione: concordare con il partenariato regole chiare sul processo decisionale



Key Performance Indicator (KPIs)

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.

Quality Leader

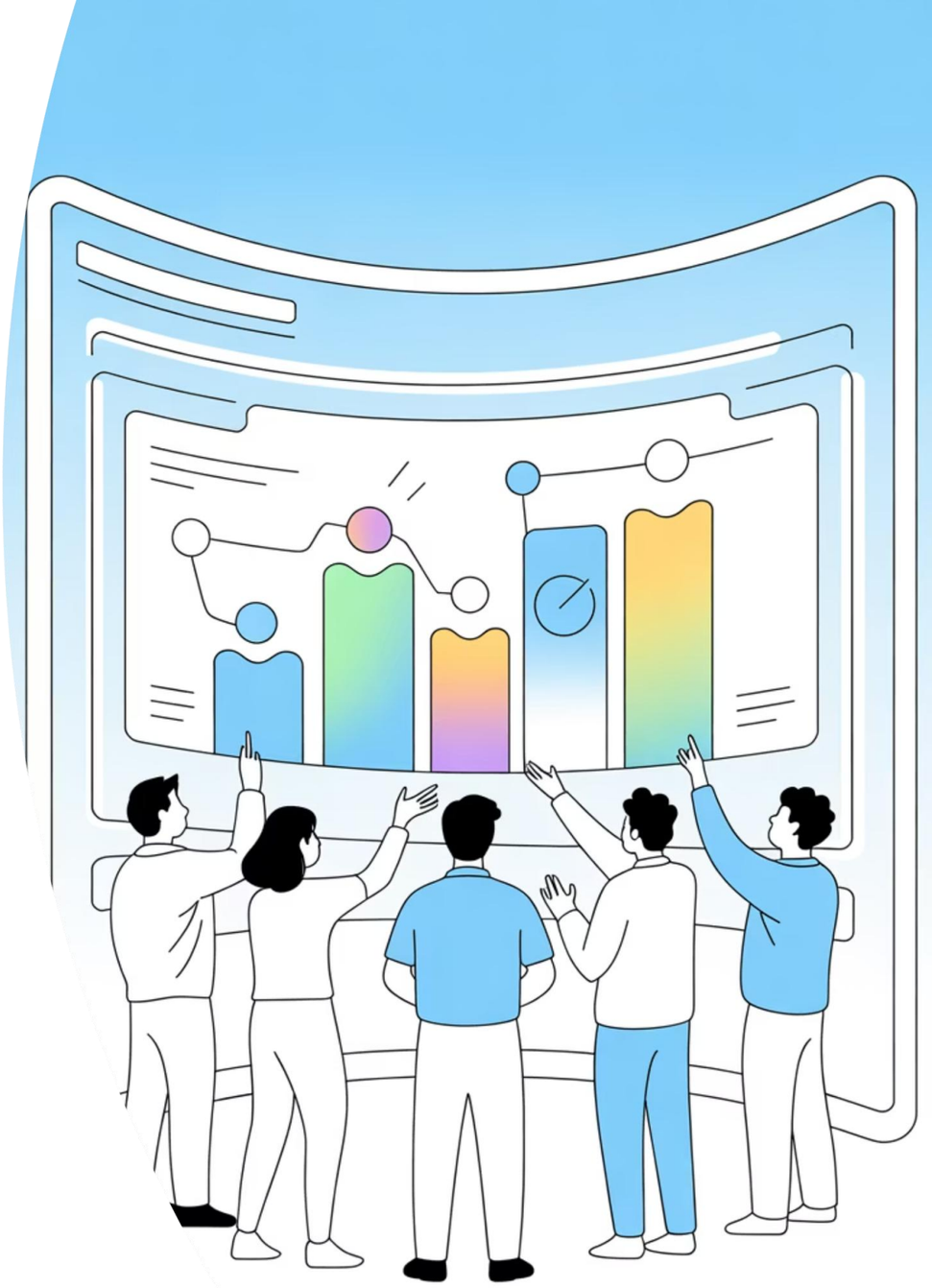
Supervisiona il sistema complessivo di KPIs, garantisce coerenza nella misurazione e coordina la reportistica generale

Coordinatore e WP leader

Collaborano nella raccolta dati e 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



SONDAGGIO 4 DI 4



Da 1 a 5, quanto vi sentite a vostro agio a scrivere un KPI?

Scansiona il QR code per rispondere

Un buon KPI

Cinque caratteristiche, più quattro elementi pratici che lo rendono gestibile.

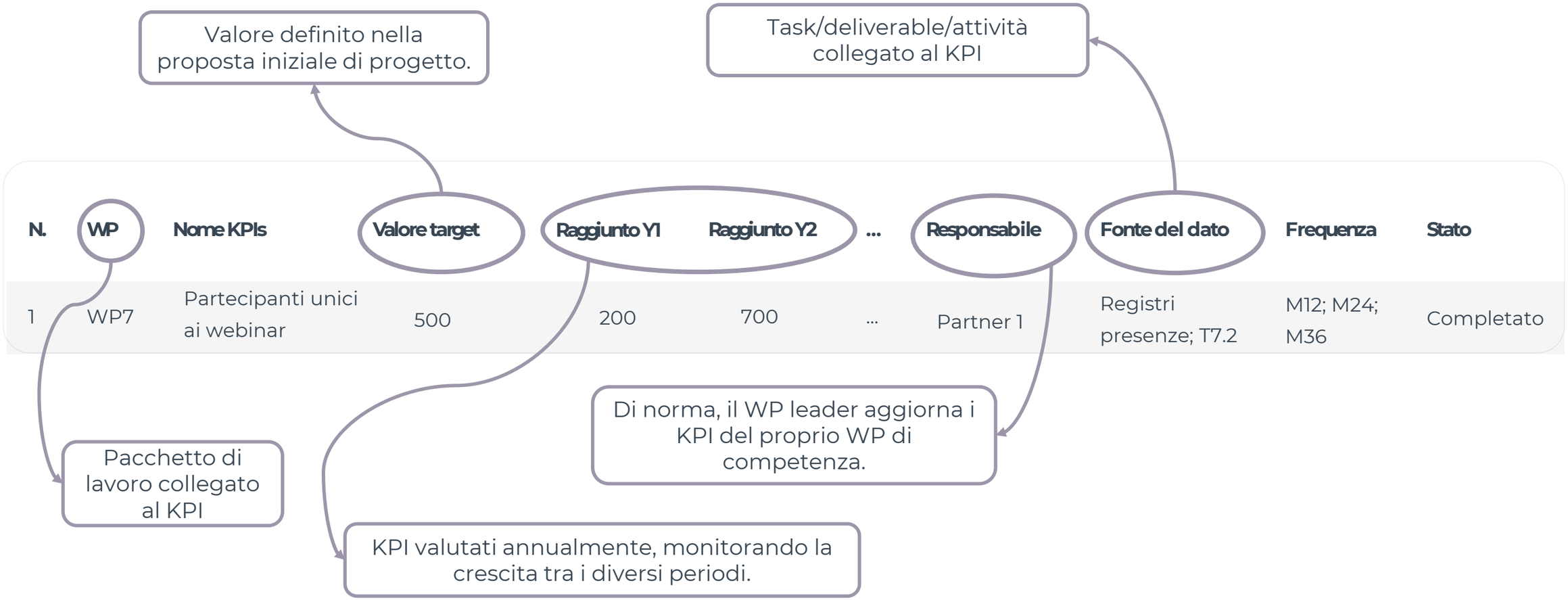
S	M	A	R	T
Specific	**Measurable**	**Achievable**	**Relevant**	**Time-bound**
Dice esattamente cosa si misura	Ha un’unità e un valore	Realistico per risorse e tempi	Legato agli obiettivi del progetto	Ha una scadenza o una frequenza
Partecipanti unici al webinar	**Numero di persone che partecipano**	**500, per un ciclo di webinar online**	**Misura la diffusione dei risultati**	**Entro la fine del progetto**

Per renderlo gestibile aggiungiamo:

- Baseline o valore raggiunto in un certo periodo
- Fonte del dato
- Frequenza di misura
- Responsabile

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.



Errori tipici sui KPI

Troppi indicatori

Meglio pochi KPI che si seguono davvero

Nessun confronto tra periodi

Monitorare la crescita percentuale rispetto al monitoraggio precedente

KPI non collegati ai deliverable

Ogni KPI deve avere un risultato di riferimento

Dati raccolti solo alla fine

Fissare la frequenza all’inizio

Il calendario delle attività di qualità

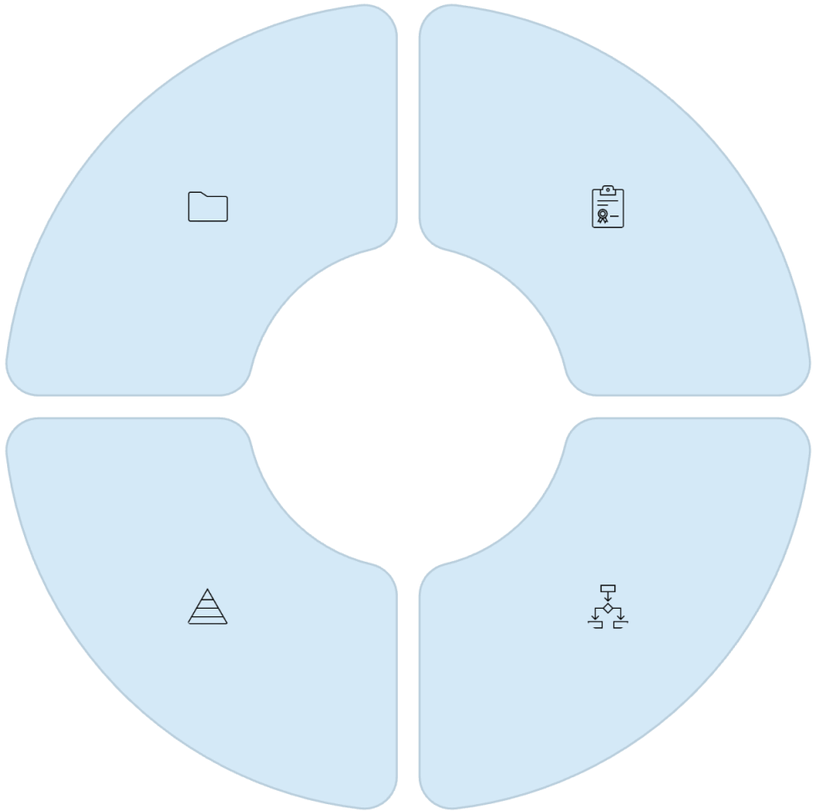
Un progetto di 36 mesi: le verifiche sono distribuite nel tempo, non concentrate alla fine.



Componenti del Quality Plan

Struttura organizzativa e ruoli

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



Aree di controllo qualità

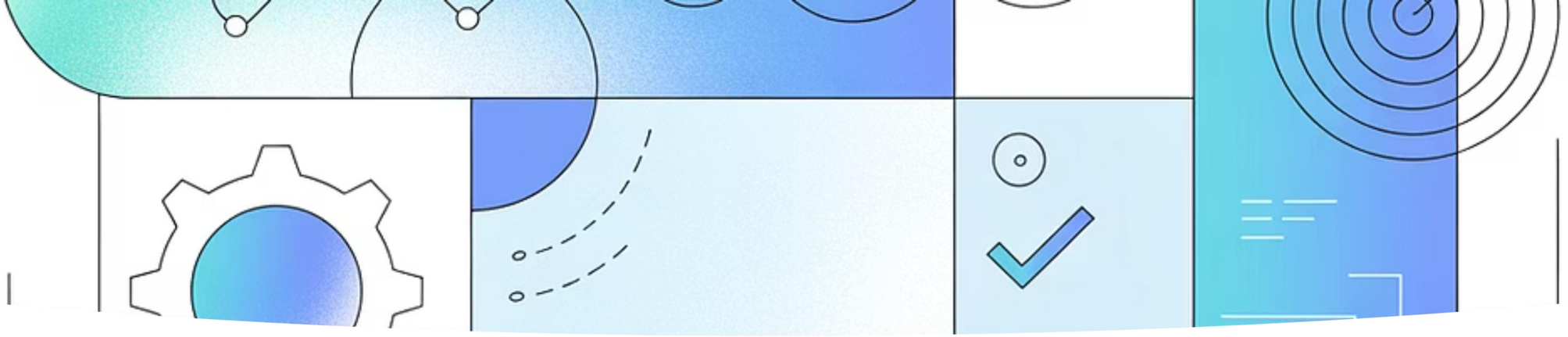
Identificazione delle aree critiche che richiedono monitoraggio e controllo di qualità.

Procedure di controllo qualità

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

Standard di qualità

Standard di riferimento per la valutazione della conformità.



Report di qualità

Il report di qualità riunisce tutto ciò che abbiamo visto: i dati del monitoraggio, i punti di forza, le principali criticità e le raccomandazioni per l’anno successivo.

Il report di qualità: cosa c'è dentro

Documentazione periodica che analizza le performance, individua le criticità e propone azioni correttive basate su dati e KPI. Può essere interno (a cura del Quality Leader/Coordinatore) e/o esterno (a cura dell'esperto esterno).

Sezione	Cosa contiene	Fonte dei dati
Metodologia	Criteri, strumenti, periodo di riferimento	Quality Plan
Qualità dei deliverable	Punteggio medio, commenti ricorrenti	Moduli di peer review
Qualità di eventi e meeting	Medie per criterio, tasso di risposta, temi dai commenti	Questionari
Implementazione	Esito del questionario semestrale, rischi principali	Questionari semestrali
KPI	Tabella atteso / raggiunto con stato	Schede KPI
Feedback dell'esperto esterno	Giudizio indipendente su processi e risultati (mid-term e finale)	Report dell'esperto esterno
Raccomandazioni	Per ogni area di controllo, sulla base delle criticità emerse	Risultati monitoraggio

Errori comuni nei sistemi di qualità

Errore	Come evitarlo
Quality Plan scritto e mai riaperto	Una pagina di sintesi e una revisione a ogni semestre
Questionari eventi/meeting troppo lunghi	Otto-dieci domande al massimo, compilazione in chiusura
Peer review fatta all'ultimo giorno	Calendario condiviso, chiusura 15 giorni prima
Dati raccolti ma non analizzati	Una persona responsabile (il Quality Leader) e presentazione di analisi
Troppi livelli di controllo	Adattare il sistema alla dimensione del progetto
Nessun ritorno ai partner/Coordinatore sui risultati	Presentare sempre esiti e azioni al partenariato

Qualità “light” per progetti piccoli

Il sistema si ridimensiona: tenere solo ciò che si usa davvero.

	Progetto strutturato	Progetto piccolo
Quality Plan	10–15 pagine, con allegati	1–2 pagine, con allegati
Ruoli	Quality Leader dedicato	Un referente qualità (anche il coordinatore)
Peer review	Solo quelli principali / tutti	Review del partenariato
Questionari sull’implementazione di progetto	Ogni semestre	Uno breve a metà anno
KPI	Per ogni pacchetto di lavoro	5–8 KPI essenziali
Report	Annuale, con esperto esterno	Un report a metà e fine anno (monitoraggio costante)

Meglio meno strumenti, applicati con continuità.

Il sistema di qualità nella candidatura

Da evitare: «la qualità sarà garantita da un monitoraggio costante». Chi valuta cerca **chi, cosa, come e quando** e **coerenza** con le attività e risultati previsti.

Elemento	Cosa scrivere
Chi	Il Quality Leader e il WP (o task) dedicato alla qualità; l'eventuale esperto esterno e il QA committee
Cosa si valuta	Le tre aree: deliverable, eventi e meeting, implementazione generale
Con quali strumenti	Quality Plan, peer review, questionari, KPI, report di qualità
Quando	Peer review prima di ogni scadenza, questionari dopo ogni evento e ogni sei mesi, report annuale
Come si misura	KPI collegati agli obiettivi, con valore target e fonte del dato
Cosa succede ai risultati	Condivisione con il partenariato e azioni correttive con responsabile e scadenza

Sintesi: il processo di valutazione della qualità

Pianificazione

Quality Plan: ruoli, aree da valutare, standard e criteri, calendario delle verifiche.

Esecuzione

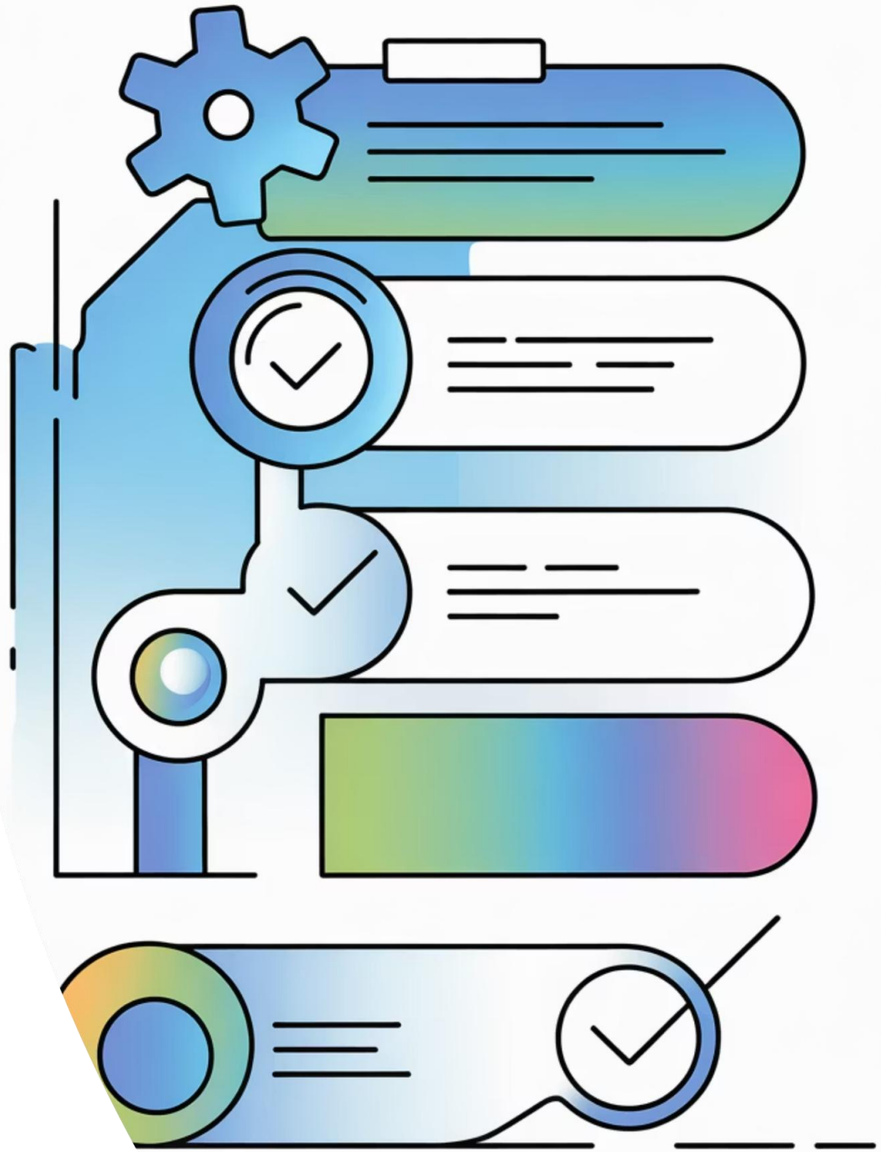
Peer review dei deliverable, questionari su eventi e implementazione, monitoraggio dei KPI.

Analisi

Analisi dei dati e dei feedback ricevuti per individuare i punti critici.

Miglioramento

Report di qualità, con proposta di azioni correttive.



SINTESI

Sette azioni concrete da portare a casa

Dal processo alla pratica: cosa si può fare già dal prossimo progetto, anche piccolo.

1. Scrivere un Quality Plan breve
2. Assegnare i ruoli
3. Definire criteri e soglie
4. Calendarizzare peer review e questionari
5. Pochi KPI, con target e crescita per periodo
6. Riportare i risultati in un report e usare i feedback
7. Descrivere il sistema già nella candidatura

Grazie per l’attenzione ☺

