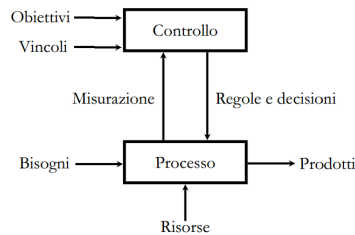


## Qualità di processo(7)



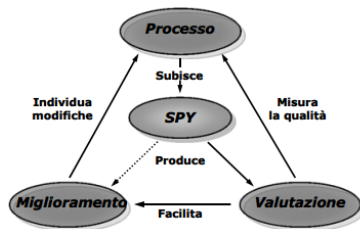
*Controllo* = **Governance**: gestione strategica.

Dobbiamo crearci regole per il miglioramento dei processi, migliorandoli in:

- **Efficacia**: prodotti conformi alle attese;
- **Efficienza**: minori costi a pari qualità di prodotto;

**Norme ISO 9000-1**: suggeriscono un sistema di valutazione di qualità. **Piano di Qualifica**: documento che definisce gli elementi del Sistema Gestione Qualità (SGQ) e le risorse che devono essere applicate in uno specifico caso (prodotto, processo, progetto).

Ci sono vari tipi di strumenti di valutazione:



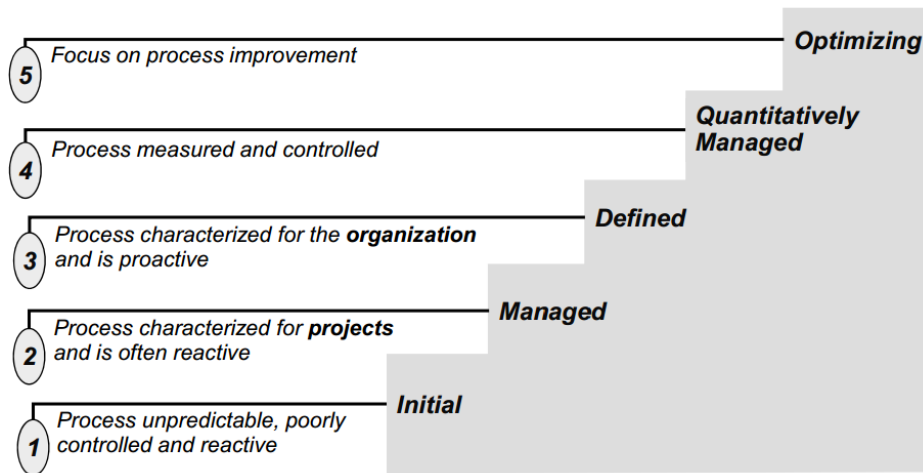
- **SPY**: si attua una valutazione oggettiva dei processi di un'organizzazione per darne un giudizio di maturità e individuare azioni migliorative. Educa la strategia a tentativi;

- **CMMI**:

- **CAPABILITY**: misura quanto è adeguato un processo per gli scopi per cui è stato definito, l'intorno del risultato di efficienza ed efficacia raggiungibile utilizzando quel processo;
- **MATURITY**: misura di quanto è governato il sistema dei processi dell'azienda. Risulta dell'effetto combinato delle capability dei processi coinvolti;
- **MODEL**: insieme di requisiti via via più stringenti per valutare il percorso di miglioramento dei processi dell'azienda;
- **INTEGRATION**: architettura di integrazione delle diverse discipline e tipologie di attività delle aziende.

educa la strategia a priori.

Si dice che un'organizzazione capace di effettuare miglioramenti sui processi è in grado di fare **governance**, sinonimo di efficacia, efficienza, mantenibilità e visione. Gestire la qualità di processi non sta al Project Manager ma ad uno strato più importante che sta sopra e ha una visione più ampia e possiede una strategia di lungo periodo riferita al miglioramento.



1. Si parte da osservare che al piano terra c'è uno strato iniziale in cui tutti all'inizio si collocano. I processi, se ci sono, sono a questo stadio **unpredictable**, imprevedibili, **poorly controlled** e **reacted**.
2. Il livello 2 è **managed**, cioè gestito. I processi esistono nei progetti e rimangono prevalentemente reattivi.
3. Il livello 3 è **definito**, i processi sono proattivi, esistono trasversalmente, manca ancora il miglioramento.
4. Il livello 4 introduce misurazione rispetto al controllo e si chiama **quantitatively managed**.
5. Al livello 5 non soltanto misuriamo ma miglioriamo, **optimizing**.