



Coordinamento organizzativo nazionale
dei Manager didattici per la qualità

Enrica Pavione

(Università degli Studi dell'Insubria)

I percorsi per la qualità nei servizi alla didattica

- *“livello di eccellenza che possiede un servizio per il cliente finale” (Juran)*
- *“l’opinione del cliente” (Feigenbaum)*
- *“il valore percepito dal cliente come trade-off tra i benefici percepiti e i sacrifici da sostenere” (Ulaga e Eggert)*
- *“amore per il cliente” (Galgano)*
- *“deliziare il cliente” (customer delight) (Berman)*
- *“la qualità di un prodotto o di un servizio non è ciò che il fornitore vi mette, ma è ciò che il cliente ne ricava e per cui è disposto a pagare” (Drucker)*

La soddisfazione del cliente è strettamente legata al giudizio che il cliente dà della prestazione ricevuta, che dipende dall'intersecarsi della qualità erogata e promessa, delle attese del cliente e della percezione del servizio ricevuto

Qualità
promessa

Qualità
attesa

Qualità
erogata

Qualità
percepita

Qualità attesa

Determinanti delle attese:

Immagine dell'erogatore
Passaparola
Necessità del cliente
Prezzo
Comunicazione aziendale
Esperienze precedenti

Desideri generici:

Capacità di risposta
Competenza
Cortesia del personale di contatto
Accessibilità
Affidabilità
Sicurezza
Estetica
Pulizia, comfort
Capacità di recupero

Qualità percepita

Filtri della percezione:

Immagine dell'erogatore
Percezione del rischio
Situazioni di predominio e controllo

Servizio erogato:

Sistema di erogazione
(personale di contatto,
supporto fisico, cliente, altri
clienti = risultato del servizio)

Qualità tecnica (COSA): “ciò con cui il cliente viene lasciato quando il processo di produzione e l’interazione acquirente-venditore sono terminati” (Grönroos).

Qualità funzionale (COME): “modo in cui il cliente riceve il servizio e modo in cui sperimenta il processo simultaneo della produzione e del consumo” (Grönroos).

Ricerca del
miglioramento
continuo

Formulazione
esplicita dei
valori

Coinvolgimento
attivo del
management

Forte
attenzione
al cliente
finale

Coinvolgimento
dei fornitori

Elevata
attenzione
alla gestione
per processi

Coinvolgimento
del personale