

Anno 2022/23

Prima sezione



FONDAZIONE
POLO DELL'INFANZIA DI BRENDOLA

PROGETTO QUALITA'



**SIETE TUTTE BRAVE.
MA.....**





LA QUALITÀ

Proviamo a fare un semplice esperimento: prendiamo in mano un quotidiano o una rivista e osserviamo in quali contesti viene citato il termine “qualità”.

Lo ritroveremo utilizzato negli ambiti più disparati, con significati completamente differenti tra loro e per scopi diversissimi.

LA QUALITÀ

Oggi tutto è diventato economia per cui sono le misure economiche a contare come qualità.

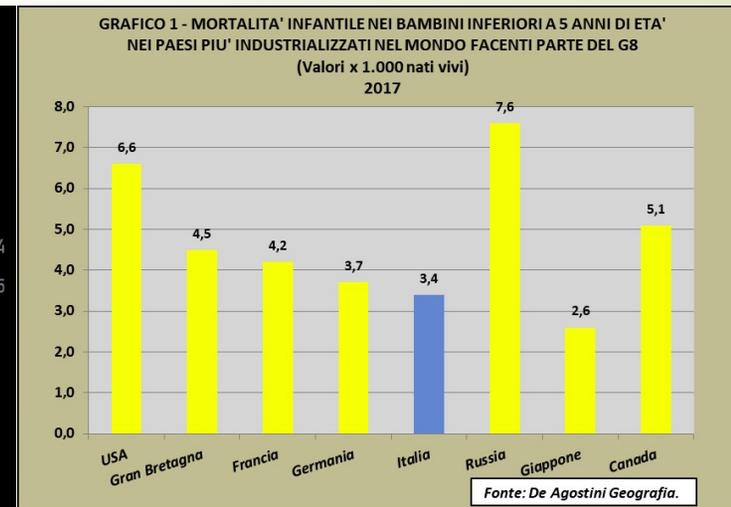
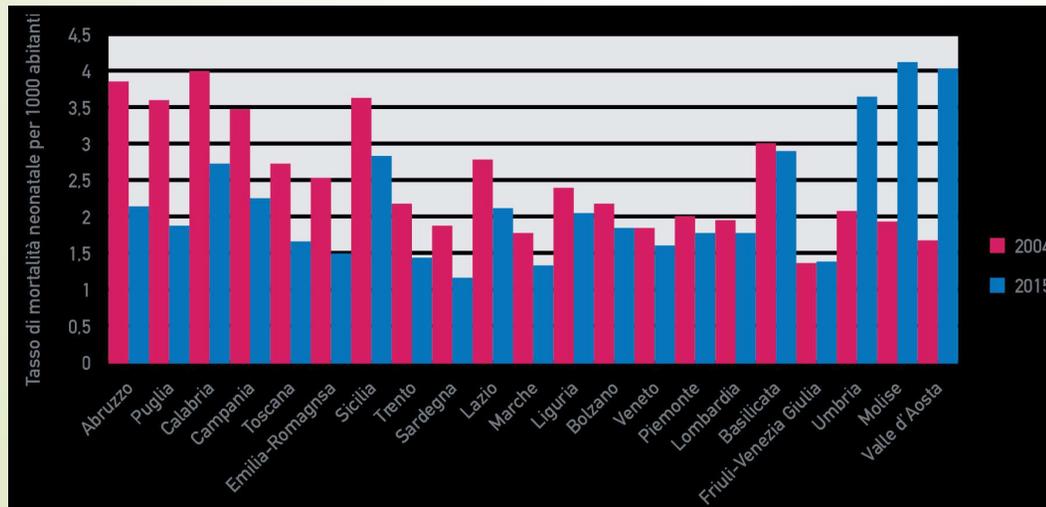
Il famoso Pil:

Danimarca 60.000€ pro capite

Iran 6.000€ pro capite

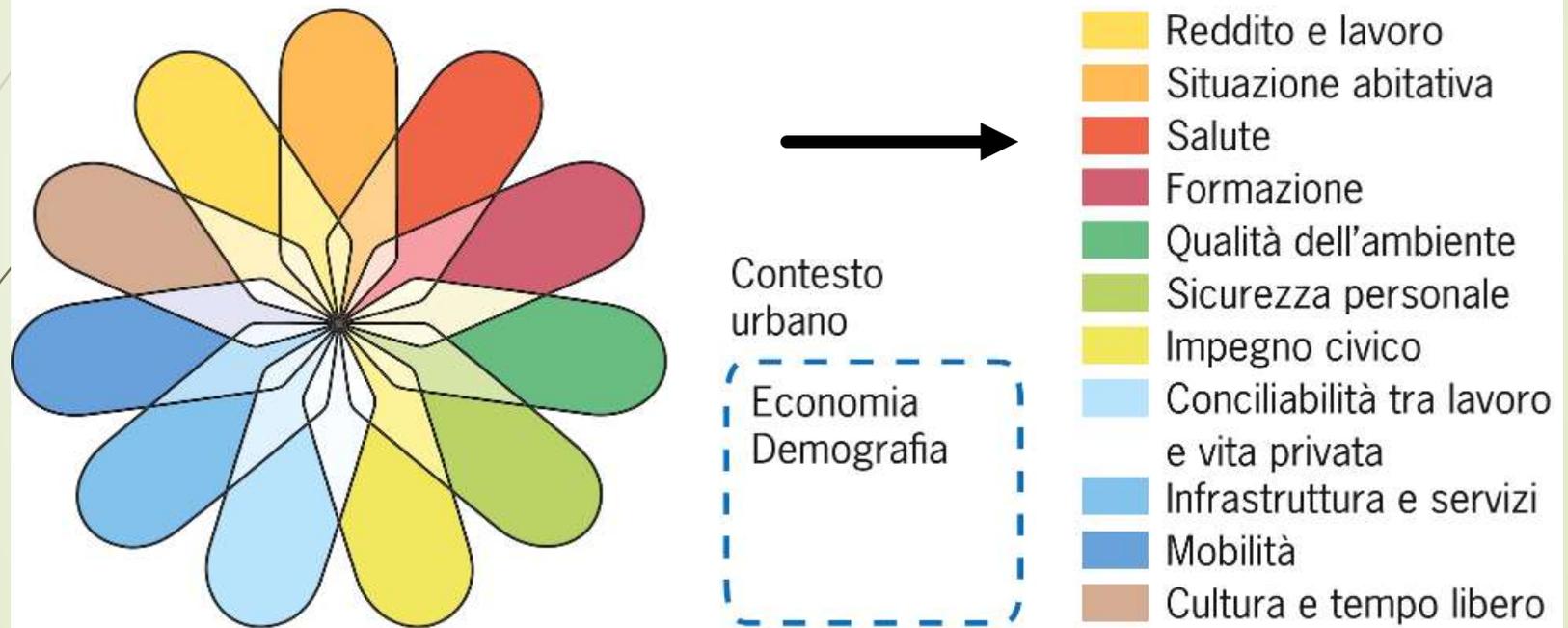
Ma possiamo prendere in considerazione la mortalità infantile

Finlandia 2 su 1.000 nati vivi- Somalia (127)- Ciad (123)- Repubblica Centrafricana (122)- Sierra Leone (111)- Mali (106)



LA QUALITÀ

Dimensioni della qualità della vita



Fonte: OCSE (2014) «How's Life in Your Region? Measuring Regional and Local Well-being for Policy Making», pubblicazione OCSE, Parigi; Grafico adattato dall'UST

LA QUALITÀ

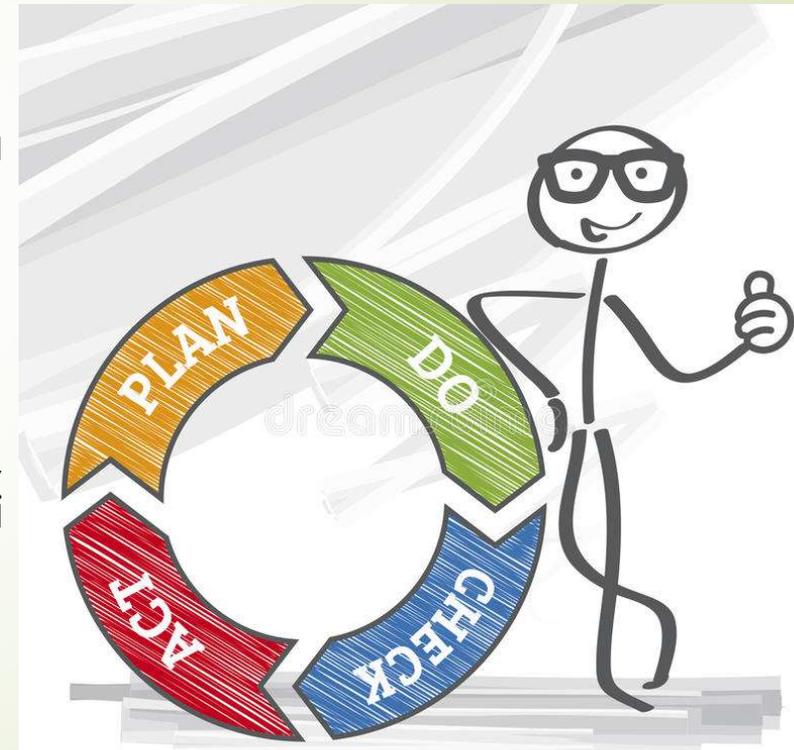
QUALITÀ E' UN **PROCESSO** SENZA FINE

significa appagamento dei bisogni primari,

tramite l'accesso a beni e servizi, ma anche e soprattutto

possibilità di soddisfare bisogni superiori e raggiungere obiettivi complessi

quali la realizzazione sociale e lavorativa, attraverso la programmazione di percorsi di crescita e di lavoro individuali, e ...



LA QUALITÀ

La qualità può essere intesa

- ✓ **come caratteristica** (conformità a specifiche tecniche)
- ✓ **come valore** (adeguatezza)

E' un concetto relativo che può essere definita in molteplici modi, proprio perché si compone di una parte fortemente **oggettiva** ma anche di una parte assolutamente **soggettiva**.



QUALITÀ,
un valore etico

LA QUALITÀ

E' un rapporto tra una realizzazione e un'attesa.

Esprime il livello di corrispondenza
tra le aspettative e il servizio.

Più le aspettative e il servizio si **sovrappongono**, più questi saranno giudicati servizi "di qualità".



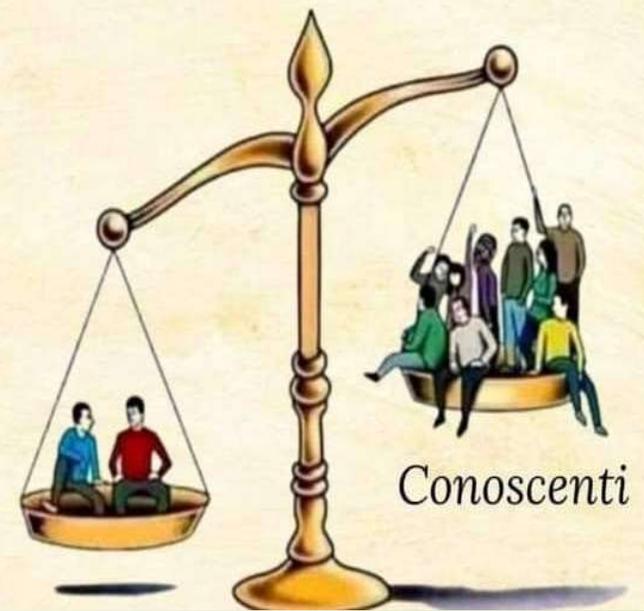
LA QUALITÀ

LA PERCEZIONE della qualità è, dunque, multidimensionale

Può dipendere:

- dalla **natura** del servizio,
- dal **contesto** di riferimento (ciò che in un determinato contesto viene considerato di qualità può essere considerato di scarsa qualità in un contesto diverso o da un'altra persona),
- dalle **aspettative**,
- dalla **percezione** (basata sulle conoscenze specifiche del servizio, sui convincimenti, sui valori, sulle emozioni, sulle informazioni raccolte attraverso la pubblicità i media, gli amici),
- dai bisogni al momento della valutazione,
- ecc

Si tratta di qualità,
non di quantità.



LA QUALITÀ

La qualità può essere:

- ❖ attesa
- ❖ programmata
- ❖ realizzata
- ❖ percepita
- ❖ paragonata



LA QUALITÀ

Qualità attesa

E' la qualità che fa riferimento agli standard qualitativi che il cliente ritiene adeguati. Ci si aspetta di riceverla quale prestazione minima del servizio. Le esigenze legate alla qualità attesa possono essere espresse o implicite.

*Le organizzazioni devono essere molto brave nella fase di rilevazione della qualità attesa perché è **sulle necessità** e sui «desideri» che dovranno progettare la qualità che vogliono erogare.*



LA QUALITÀ

Qualità programmata

E' la qualità che l'organizzazione si propone di raggiungere, cercando di tradurre i bisogni in requisiti da soddisfare.

Per progettare la qualità occorre

- **darsi degli obiettivi di performance**
- **svilupparli al meglio nelle fasi del processo di progettazione e in quelle di erogazione del servizio.**

*Il divario tra la qualità attesa e la qualità progettata è **un gap di comprensione**. Questa mancanza di comprensione crea inevitabilmente grossi problemi che si ripercuotono sul servizio a valle.*



LA QUALITÀ

Qualità realizzata

E' la qualità associata ad un servizio al termine del processo di erogazione.

Fa riferimento ai livelli qualitativi che sono stati realmente raggiunti e che possono differire da quelli progettati.

Gap di realizzazione:

Il divario la qualità progettata e la qualità erogata è un gap definibile come gap di realizzazione.



LA QUALITÀ

Qualità percepita

E' la qualità che il cliente riscontra nel servizio che gli forniamo e che esprime il suo grado di soddisfazione.

Questa qualità si rivolge alla sfera dell'irrazionale, al mondo delle sensazioni e dell'emotività. Questa è una fase molto importante perché può fidelizzare o meno. E' molto importante che l'organizzazione si attivi per conoscere il giudizio (con l'invio di questionari per rilevare la soddisfazione, ecc)

Il divario tra la qualità erogata la qualità percepita è un **gap di comunicazione.**



LA QUALITÀ

Qualità paragonata

E' la qualità che il cliente confronta riferendosi ad esperienze precedenti, al mercato e, soprattutto, alla concorrenza.

Siamo in grado di reggere il confronto?
Non abbiamo concorrenza quindi va tutto bene?
Se ci fossero due scuole dell'infanzia in paese?
Perché ci scelgono?
Cosa offriamo di qualità?



LA QUALITÀ

la qualità

dal punto di vista dei clienti

- sensazioni comunicate dal servizio, affidabilità, ecc.
- valore (qualità rapportata al prezzo pagato per il servizio)

dal punto di vista delle organizzazioni :

- ❖ caratteristica di un prodotto conforme ai requisiti prefissati
- ❖ un costo (costi di prevenzione, per controlli, per la gestione, ecc)



test

LA QUALITÀ

La tua percezione della Qualità

Dai un valore alle varie dimensioni	0	2	4	6	8	10
Natura del servizio						
Contesto di riferimento						
Conoscenze specifiche del servizio						
Convincimenti e valori						
Emozioni						
Gap di realizzazione (progettata ed erogata)						
Gap di comunicazione (erogata e percepita)						