



IIS D'Oria di Ciriè (To)  
centro Qualità USR  
Piemonte



scuole in rete  
per la qualità

PRESENTANO

**Alice**

*nel paese della*

*Qualità'*

# MISSIONE QUALITÀ'



E' uno spettacolo di alta qualità

la qualità di questo maglione è pessima...

dall'ultima indagine sulla qualità della vita è emerso che...

non mi interessa la quantità, ma la qualità

negli uffici pubblici la qualità del servizio è migliorata molto in questi ultimi anni

MA ...  
COSE' 'STA  
 QUALITÀ'???



Vuoi scoprirlo?

PARTI CON ME  
PER UN VIAGGIO  
FANTASTICO



NEL PAESE DELLA  
 QUALITÀ' !

Questa è la tua guida di viaggio che ti aiuterà a:

- riconoscere il Paese della Qualità
- scoprire come ci si vive (*meglio, vedrai!*)
- viverci anche tu
- contribuire a migliorarlo ...

Perché il Paese della  Qualità evolve continuamente e tutti i suoi abitanti collaborano ogni giorno per migliorarlo

Per iniziare devi scoprire che tipo sei:

1 **Secret Agent**  
della qualità'

(così segreto che... non lo sapevi neanche tu)

2 **Notso sure**  
istintivo, incerto

(finora hai seguito l'istinto che molte volte ti ha portato sulla buona strada, ma ... funzionerà sempre?)

3 **noquality KID**

(ovvero: mai sentito parlare di qualità... è una cosa che si mangia?)

FOLLOW ME!

seguimi ...

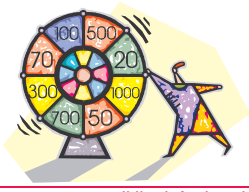
e cimentati con il test












# QUALITest

rispondi alle domande e scopri il tuo profilo



## Scopri la verità per ogni risposta

1. quando lavori col tuo gruppo: 	a. sei l'anima della compagnia, scherzi, ridi e racconti barzellette b. sei sommerso dal lavoro e finisci col fare tutto tu c. ti senti a posto e sei sempre pronto a collaborare per raggiungere il risultato	2. Puoi esprimere un desiderio: 	a. scegli il telefonino dello spot, quello dell'attrice tanto famosa b. scegli lo stesso telefonino del tuo amico/a c. ascolti lo spot e l'amico/a, ma poi ti informi meglio e vedi bene quello che fa per te
3. Quando si tratta di andare al cine:	a. sei sempre tu ad avere le idee migliori	b. sono sempre gli altri a scegliere	c. cercate un film che piaccia a tutti
4. A casa tua:  b. ti hanno dato un incarico e a volte ricordi perfino qual è	a. lasci sempre fare alla mamma: nessuno è bravo come lei! c. ti sei scelto un lavoro e sai che è importante contribuire al benessere di tutti	 5. Preparare una festa: b. non è importante, l'importante è esserci	a. è uno spasso: basta procurarsi bibite e patatine c. anche se ti piacerebbe trovare tutto pronto, sai che ognuno deve fare la propria parte
6. Quando sei in motorino: 	a. sei una scheggia: nessuno ti ferma, neanche le code al rosso b. lo slalom è sempre il tuo forte	c. stai bene attento a tenere la destra, anche quando ci sono le code, perchè non è detto che gli altri siano bravi quanto te a evitare incidenti	
8. in classe, quando l'insegnante vi fa discutere: 	a. è il momento che ti rilassi: finalmente puoi pensare ai fatti tuoi! c. sai che devono poter parlare anche gli altri e ti sforzi di rispettare il tuo turno	7. agli allenamenti: 	b. il mister è noioso: ti dice sempre di pensare prima di agire, ma per fortuna tu nei casi di più c. giochi per il piacere di essere parte della squadra e vincere (o perdere) insieme
10. Pensi che un buon insegnante debba: 	a. essere un premio Nobel, brillante ed effervescente c. mettere i bisogni degli allievi in cima ai propri pensieri	9. quando in classe fate i gruppi di lavoro, spero sempre di capitare con i compagni: b. più sgobboni	a. più divertenti c. collaborativi e attivi, proprio come te
12. In un ragazzo/ragazza ti colpisce: b. il modo di muoversi e di parlare	a. il colore dei capelli e degli occhi c. l'abbigliamento	11. Vai a comprare un paio di scarpe nuove. b. le cerchi come quelle della pubblicità e che tutti i tuoi amici comprano.	a. le cerchi comode e pratiche c. le cerchi che ti piacciono ma tieni d'occhio anche il prezzo!

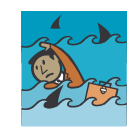
1. La risposta giusta è C, che vale 2 punti; A vale 1 perché comunque il buonumore aiuta  
2. B vale 1; C vale 2: basare le scelte su dati è l'ideale; invece farsi abbindolare vale 0  
3. B: fare la vittima vale 0; C: perfetto! 2 punti; A vale 1, perché sai farti apprezzare  
4. A= sei un grande con le scuse: 1 punto; B = 0 non sei un po' troppo distratto? C=2 punti perché hai certamente scelto un lavoro adatto a te e questo ti aiuta a essere utile  
5. Nel gioco della qualità, collaborare vale 2; non sapersi organizzare vale solo 1; ma non partecipare vale 0. (Pianificare è il segreto per la buona riuscita di un progetto: C vale 2 punti; a 1 punto: almeno ci sarà qualcosa da bere)

6. A=0 la qualità è soprattutto qualità della vita; C=2 perché sai anche sacrificare qualcosa per un obiettivo importante  
7. C=2; A=1, almeno qualcuno gioca; B=0  
8. C=2 la saggezza ti appartiene; A=0;  
9. C=2; B=1 non sei mica scemo!  
10. A=0, pensa che noia! C=2  
11. A=2; B=0; C=2  
12. non c'è errore quando si tratta di preferenze personali: 2 punti per te

A] Agente segreto della qualità



B] No quality kid



C] Not-so-sure

da 20 a 24 punti  
**Complimenti!**  
Forse non lo sapevi ma sei già un giovane esperto che sa riconoscere molti degli elementi più importanti della qualità. E' un ottimo inizio.  
Hai già il bagaglio essenziale per proseguire il nostro viaggio che ti aiuterà a capire meglio come riconoscere e costruire insieme oggetti, servizi, relazioni attività di qualità, cioè che ci soddisfino e ci aiutino a vivere meglio e con minore fatica

da 15 a 19 punti  
**Vivi alla giornata** (anzi, al minuto) secondo l'umore e il piacere del momento, senza preoccuparti minimamente di ciò che ti sta intorno. Ma... sei sicuro che vada sempre tutto bene?  
Se qualche volta sei preso dal dubbio e ti chiedi che cosa non ha funzionato, cos'è quell'accenno di malumore che ricacci subito indietro perché non puoi fidarlo neanche a te stesso, allora questo viaggio è per te. Forse potrà aiutarti. Cos'hai da perdere?  
Pochi minuti del tuo tempo illimitato....  
Vieni con me

meno di 15 punti  
**Sai riflettere** autonomamente ma trovi un po' faticoso approfondire i problemi e spesso... ti accontenti.  
Certi giorni ti senti adulto e in grado di affrontare il mondo, in altri ti lasci prendere dalla pigrizia e lasci che il mondo decida per te...  
Hai bisogno di trovare una bussola personale che ti guidi e ti aiuti a superare le difficoltà e le incertezze? Seguimi, forse troverai qualcosa che potrà aiutarti

# QUALITÀ E' . . . SODDISFAZIONE

Ognuno di noi ogni giorno studia, lavora, comunica con altri, si diverte, affronta piccole (e talvolta grandi) difficoltà ... cerca insomma di vivere nel miglior modo possibile.

Stare bene significa riuscire a soddisfare le nostre necessità e i nostri desideri che, in termini generali,

**bisogni**

vengono definiti **bisogni**. Hai mai provato a pensare a quanti sono i bisogni che ogni giorno dobbiamo soddisfare, anche solo per vivere?

**bisogni**

Uno studioso, Maslow, ha classificato i **bisogni** degli esseri umani secondo un criterio di necessità: alla base della piramide ci sono quelli più importanti, che ognuno di noi deve soddisfare prima di sentire gli altri.

I bisogni del livello più basso devono essere soddisfatti prima che nascano quelli del livello successivo.

Prova a collocare nella piramide di Maslow le situazioni illustrate, aiutandoti con le definizioni a fianco.



**Bisogni fisiologici:** fame, sete, sonno, potersi coprire e ripararsi dal freddo, sono i bisogni fondamentali, connessi con la sopravvivenza

**Bisogno di appartenenza:** consiste nella necessità di sentirsi parte di un gruppo, di essere amato e di amare e di cooperare con altri

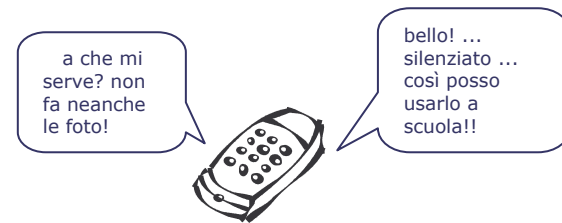
**Bisogno di auto realizzazione:** Inteso come l'esigenza di realizzare la propria identità e di portare a compimento le proprie aspettative, nonché di occupare una posizione soddisfacente nel proprio gruppo

**Bisogni di sicurezza:** devono garantire all'individuo protezione e tranquillità

**Bisogno di stima:** riguarda il bisogno di essere rispettato, apprezzato ed approvato, di sentirti competente e produttivo

## SE QUALCOSA CI SODDISFA. E' DI QUALITÀ

Per aiutarti a capire abbiamo fatto degli esempi con situazioni estreme, ma in realtà l'ordine di importanza dei bisogni vale per ognuno di noi quotidianamente: ti sarai accorto che quando hai fame, freddo, sonno niente è più importante che soddisfare quel bisogno, mentre quando ti senti bene dal punto di vista fisiologico emergono altre necessità, come l'amicizia, la stima, la realizzazione dei desideri...



Ognuno di noi percepisce la realtà in un modo del tutto personale e le caratteristiche che rendono un oggetto di **Qualità** sono diverse per ognuno: alcuni valorizzano caratteristiche che ad altri possono anche sembrare indifferenti.

Le **attese** e i **bisogni** cambiano anche nel tempo e con essi l'idea di **Qualità**. Perché la **Qualità** non è altro che l'insieme di caratteristiche di oggetti, relazioni, servizi, attività che ci soddisfano in un determinato periodo e in una certa situazione.

COLLEGA OGNI PERSONAGGIO AI PROPRI DESIDERI



CONOSCI  
qualcosa  
di piu'  
complicato?



- Ma allora ... se
1. la qualità è legata alle nostre attese e ai nostri bisogni
  2. i nostri bisogni e le nostre attese cambiano continuamente ...



... la qualità è un concetto in **continua trasformazione!**

COME FORNIRE QUALITA' A TANTI?

Ma .... chi produce gli **oggetti** che utilizziamo tutti i giorni (dai vestiti agli elettrodomestici, dai giochi all'arredamento) e chi ci fornisce i **SERVIZI** (dalla scuola agli ospedali, dall'energia elettrica ai concerti, dalle banche ai film) come può tenere conto di

tutte queste **attese** e **BISOGNI** diversi ?  
**organizzazioni**  
 Dietro ad ogni **oggetto** o **SERVIZIO** ci sono complesse che li producono.

Lo scopo delle organizzazioni è quello di vendere il proprio prodotto, che sia un bene (cioè un oggetto) o un servizio (un'attività che ci serve). Ma perché sia comprato, il prodotto

deve soddisfare i **BISOGNI** e le **attese** di molte persone,  
 deve, cioè, essere un **prodotto** di qualità.

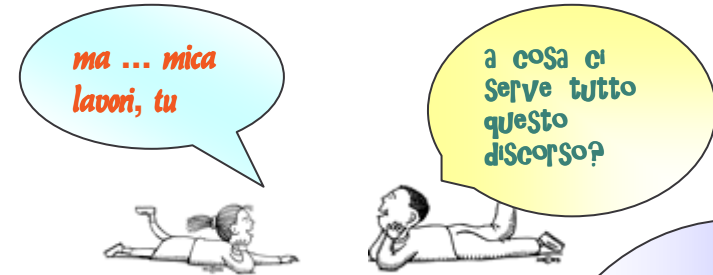
In tutte le organizzazioni, allora, ci sono **persone** che si occupano di scoprire quali sono le caratteristiche di un prodotto che possono soddisfare le esigenze del maggior numero di clienti e applicano delle **regole** per essere sicuri che il prodotto finito corrisponda alle

**attese** dei **CLIENTI**

# LE REGOLE DELLA QUALITÀ



## SCEGLIERE E' COSA DA GRANDI!



Ma perché: voi non comprate mai niente? Non scegliete vestiti, cellulari, CD...? Non andate al cinema, a scuola, dal medico?



Siete anche voi cittadini, consumatori, clienti e avete il diritto di scegliere e avere prodotti di qualità

Per ora sei un **cliente** e sei già in grado di orientare le scelte del **mercato** **et** **marche'**, ma prima o poi anche tu parteciperai al gioco di produrre a tua volta **beni** o **SERVIZI** per gli altri e dovrai affrontare il dilemma di come fare in modo che siano **beni** o **servizi** di **qualità** per tanti.

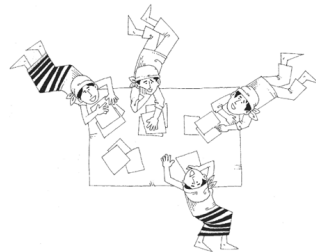
Allora dovrai scegliere i principi più adatti e utili, ma già adesso puoi allenarti: impara a sperimentarli per **te** e per la **tua vita!**

È domani, qualunque sia il tuo lavoro . . .



SAPRAI ANCHE TU CONTRIBUIRE AL MIGLIORAMENTO  
DEL NOSTRO MONDO CHE POTRÀ VERAMENTE DIVENTARE

IL PAESE DELLA  VALITÀ



adesso che (forse) hai le idee più chiare,  
prova a rispondere di nuovo al questionario iniziale  
e confronta i tuoi ultimi risultati con quelli di prima