

Qualità ^{6/22}

NOVEMBRE / DICEMBRE

DAL 1971 LA RIVISTA ITALIANA PER I PROFESSIONISTI
DELLA QUALITÀ E DEI SISTEMI DI GESTIONE

ITALIAN JOURNAL OF QUALITY
& MANAGEMENT SYSTEMS



Ragionare per modelli e traiettorie



Editoriale

di Sergio Bini

1

La qualità delle relazioni per la gestione delle organizzazioni complesse nello spazio post-pandemico

di Marta Bertolaso e Emiliano Boschetto

2

Responsabilità sociale e Sostenibilità

di Osservatorio Socialis Di Roma

35

La valutazione della qualità dell'ambiente urbano residenziale: il contributo della psicologia ambientale

di Massimiliano Scopelliti

6

La situazione sociale del Paese-Italia fotografata dal 56° Rapporto CENSIS 2022

40

Istruzione di qualità, equa e inclusiva e il «Goal 4» dell'Agenda 2030

di Maria Bambina Crognale

12

Gli audit nel settore *automotive*: focus sulla valutazione del processo produttivo

di Marco Mantoan

48

Dall'intelligenza emotiva all'intelligenza artificiale

di Valentina Angiolucci

20

Metodi ed indicatori per la misurazione dei processi circolari nelle organizzazioni

di Sergio Bini

50

Il SIRIO e la Qualità-Spazio italiana: ricordi da un'esperienza diretta di vita professionale!

di Francesco Paolo Cantelli Jr

26

Lo scaffale di Qualità

52



Operare per “modelli” e “traiettorie”

Archiloco – poeta greco del VI secolo a.C. – ci ha lasciato, tra i tanti, un prezioso “frammento” sul quale si è sviluppata nel tempo una nutritissima serie di riflessioni e di approfondimenti: «molte cosa sa la volpe, una sola il riccio, ma grande». Ancora oggi costituisce un “principio metodologico” idoneo per un approccio efficace della realtà quotidiana della vita ed in particolare per analizzarla segmentando analiticamente i differenti fenomeni; esso costituisce una solida metodologia alla base del *problem finding* e del *problem solving*. Metodologie che sembrano essersi sublimare in questi ultimi anni nei quali la comunicazione pubblica – veicolata in maniera ansiogena dai media – utilizza un incredibile armamentario lessicale supportato da immagini forti e da toni spesso “sopra le righe” quasi per colpire l’inerme cittadino. Viene impiegato, cioè, un abile *mix* tra termini in italiano e parole in inglese (distanziamento sociale; effetto gregge; *lockdown*; coprifuoco; *cashback*; *cashless*; dematerializzazione; *drop-out*; *green-pass*; *smart*; *multi-tasking*; e così via). Sembra vivere in diretta quanto profetizzato da George Orwell, quando nel suo “1984” evidenzia la pericolosità derivante dal massiccio impiego della “neolingua”; «la nostra civiltà è in decadenza, e la lingua (...) non può che partecipare del crollo generale. Ne consegue che qualunque campagna contro il cattivo uso della lingua è un arcaismo sentimentale, come preferire le candele alla luce elettrica o il calesse all’aeroplano. Alla base c’è la credenza semiconscia che la lingua sia un prodotto naturale e non uno strumento che modelliamo secondo i nostri scopi (...). Ma un effetto può diventare una causa, e rafforzare così la causa originaria, producendo lo stesso effetto in una forma più intensa, e così via, all’infinito (...)». Come ben noto – e approfondito dagli antropologi e dai sociologi della comunicazione – la scelta del lessico impiegato nella “informazione *top-down*” ha un elevatissimo contenuto simbolico ed una azione di allineamento delle masse.

L’utilizzo di questo massiccio impiego di strutture lessicali soprattutto nelle trasmissioni televisive, nel linguaggio della politica e nelle campagne pubblicitarie si riverbera nei comportamenti dei cittadini che costruiscono “modelli di riferimento” da imitare e/o raggiungere, a prescindere dalla loro effettiva bontà e utilità.

In realtà tutta la comunicazione dei “media” andrebbe filtrata attentamente con le chiavi interpretative del *nudging* (la cosiddetta “spinta gentile” che ha fatto meritare a Richard Thaler il premio Nobel per l’Economia); in questo modo, spesso si potrebbe immaginare una sorta di “regia” comunicazionale che opera attraverso messaggi subliminali per rassicurare la popolazione ponendo un’enfasi sulla bontà di alcuni comportamenti comuni meccanici. Il *nudging*, infatti è un modello evoluto del metodo della “manipolazione dell’opinione pubblica in democrazia” – chiamata *propaganda* – è messo a punto ed attuato nel secolo scorso negli USA da Edward Louis Bernays.

Il “modello collettivo” sembra far tornare al sistema delle tonnare per catturare i tonni convogliandoli attraverso un sistema di reti, attraverso l’azione esterna di pescatori.

Il “modello individuale” sembra, invece, tantissimo ricondurre ai processi di “isteresi” (che si studiano sia nell’elettromagnetismo che nella termica del binario) che, attraverso cicli dinamici “di carica e scarica” indotte da azioni esterne (impalpabili, come onde elettromagnetiche o come variazioni termiche) modificano le caratteristiche interne dei materiali con magnetismo residuo o con tensioni residue.

In questo scenario complesso, variabile e disorientante si deve registrare l’assenza di senso critico e l’incapacità di porre domande sensate sul perché si verificano eventi non positivi e/o dannosi per la collettività. Sembra dimenticata la lezione fornita dal grande Taiichi Ohno che invitava a chiedersi almeno cinque volte perché si era verificato un evento negativo al fine di poter individuare le possibili cause-radice e, quindi, per poterle rimuovere. Invece da noi sembra essersi consolidata l’abitudine più sbrigativa di intervenire sistematicamente sugli “effetti” piuttosto che sulla rimozione delle “cause”; operazione più laboriosa che richiede competenze professionali e sensibilità!

Con questo numero lascio la temporanea direzione editoriale della Rivista “Qualità” e desidero quindi formulare i miei migliori auguri di buon lavoro per il mio successore ed il successo della testata.

Sergio Bini