

» IL DIRETTORE

Parlare di QUALITÀ quando, intorno, tutto diventa “merce”...

«Quando qualcosa è gratuita, la merce sei tu!» è una delle variazioni nelle quali si può sintetizzare la famosa frase «se non state pagando qualcosa, non siete un cliente, siete il prodotto che stanno vendendo», attribuita al giornalista Andrew Lewis. Il dibattito sulla mercificazione delle persone e delle attività nobili dell'uomo (a partire dal lavoro) è un fatto incombente e ben riscontrabile quotidianamente da parte delle persone sensibili e dotate di codici interpretativi di ciò che accade loro intorno. Progressivamente, oggetti e persone sono diventate «merci» da usare e consumare in una società fortemente consumistica; nella quale i cosiddetti “mercati” hanno acquisito crescenti capacità invasive in modo impalpabile. Per spingere ai consumi vengono promosse assillanti campagne pubblicitarie attraverso la scientifica declinazione della “propaganda” di Berney e del “nudging” di Thaler. Oltre ad un'esagerata pressione nei confronti dei cittadini-consumatori (per creare nuovi bisogni, nuove esigenze e nuove aspettative), le aziende produttrici operano per ridurre i tempi di vita degli oggetti e per materializzare il concetto di “obsolescenza programmata”. Gli “oggetti” devono essere sostituiti con nuovi modelli solo per rispondere a mode passeggere e/o ad esigenze indotte, riducendo drasticamente i tempi di vita degli stessi. Tutto all'insegna del paradigma «usa e getta». (S. Bini, 2022)

Nell'articolato dibattito sulla mercificazione tra gli studiosi più sensibili devo ricordare una valutazione di Serge Latouche (2012): «La società cosiddetta “sviluppata” si fonda (...) sulla produzione di massa del **deperimento**, cioè sulla **perdita di valore** e il **degrado generalizzati** tanto delle **merci** quanto degli **uomini**. L'accelerazione dell'usa e getta trasforma le prime in rifiuti, mentre i secondi vengono esclusi o licenziati una volta usati (...)» e questo vale a tutti i livelli. Di conseguenza, registro «un fenomeno più grave dell'usa e getta degli oggetti, di cui si parla poco ma di cui soffriamo tutti – osserva Bernard Stiegler – e cioè **l'usa e getta delle persone**. Chi consuma continuamente cose che poi getta in fine dei conti getta se stesso». Parallelamente, nel “mondo della Qualità”, si assiste, con grande tristezza, all'utilizzo improprio degli strumenti e del lessico tipici della Qualità e spacciati come tali negli spot pubblicitari e nei *media* (con l'utilizzazione di una sorta di “neo-lingua” di orwelliana memoria); particolare attenzione va rivolta all'uso improprio della *Customer Satisfaction* divenuto strumento per giudicare surrettiziamente i lavoratori (terrorizzandoli, dopo averli privati di diritti e di strumenti).

In un contesto “**fluidico**” come questo, per i professionisti diventa non facile far comprendere ai “committenti” ed agli “interlocutori” la laboriosità necessaria per declinare all'interno delle organizzazioni le competenze e le sensibilità necessarie per personalizzare l'applicazione dei requisiti degli standard ISO/UNI e delle metodiche e tecniche della Qualità. Purtroppo non sono pochi quelli che pensano che il “*Quality is free*” teorizzato da Philip Crosby negli anni Novanta si possa tradurre in una sorta di gratuità della Qualità; Jeremy Rifkin evidenziava che «**la Qualità non è mai un caso è sempre il risultato di uno sforzo intelligente**» che ha bisogno di studio, di approfondimenti e di impegno continui per acquisire le sensibilità necessarie indispensabili per sviluppare competenze e quell'intelligenza emotiva che non potrà essere surrogata da nessuna IA.

In questo caleidoscopio culturale, ricco di suggestioni e di stimoli, si inseriscono gli interessantissimi articoli di questo numero; desidero quindi ringraziare gli autorevoli autori per la preziosa risposta a questa sfida culturale ed augurare a tutti una buona lettura

Sergio BINI

Nota: L'immagine di Copertina è tratta dall'antico volume: Otto Wart, *Costruzioni in legno e strutture murali*, in G. A. Breyman, *Trattato di Costruzioni Civili*, Casa Editrice Francesco Vallardi, Milano 1927 [p. 18]