

Il dilemma etico nella mancata qualità

Autore: Sabetta Sergio Benedetto

In: Diritto civile e commerciale

“La differenza tra gli oggetti di studio si riflette in una differenza culturale”

(Subir Sachder)

Il succedersi di eventi naturali catastrofici provocano la richiesta di rapidi interventi strutturali sul territorio, superando anche le complesse procedure normative in vigore attraverso il ricorso a Commissari ad acta, secondo procedure che richiamano il senatoconsulto ultimum di romana memoria, questo tuttavia pone alcuni problemi che vengono a sfociare nel rapporto etico vigente nella comunità.

La complessità procedurale tesa a rendere meno infiltrabile da logiche personali e di parte l'attività pubblica si risolvono in abusi e nello sfruttamento dei tempi e dei passaggi da parte degli stessi individui che si vuole contrastare, interviene infatti la capacità umana di adattarsi all'ambiente, vi è quindi un rallentamento che progressivamente conduce alla stasi e al blocco del sistema, d'altronde il superamento di qualsiasi procedura di garanzia se nell'immediato favorisce l'attività nel lungo periodo, in presenza di una cultura consociativa che si sovrappone ad una sana cultura collaborativa, porta alla devianza e allo sfruttamento delle possibilità offerte dai rapporti relazionali e dallo scambio di favori, un sistema che allargandosi progressivamente conduce al drenaggio completo delle risorse fino all'implosione economica e sociale, come del resto già rilevato in tempi recenti in varie aree della storia d'Italia.

In questa forbice vi è la necessità di trovare un equilibrio che crei fiducia e spinga a cooperare, un risultato che non può fondarsi solo su una accurata seppure necessaria semplificazione normativa e amministrativa, considerando la frantumazione e sovrapposizione dei centri regolamentativi e operativi (U.E., Stato, Regioni, Province, Comuni, Consorzi, etc.), ma innanzitutto qualitativa e pertanto culturale, la stessa informatica è solo uno strumento che solo la qualità culturale rende efficace, altrimenti resta una pura efficienza sterile per la collettività ma manipolabile per singoli interessi di gruppo (Nowak).

Husserl

osserva esservi nell'uomo una "possibilità dinamica" e quindi una conseguente inevitabile azione etica, la quale deve prevalere se si vuole mantenere la cooperazione, ecco intervenire la necessità sanzionatoria nel rendere costoso il comportamento prettamente individualista, questo tuttavia non può evitare di porci il problema della qualità umana che viene a riversarsi nell'agire pubblico e in senso più ampio in una qualità dei servizi pubblici dove si è creata una situazione non chiara a macchia di leopardo, vi è infatti una sorta di "disimpegno morale teorico" nel quale tutto è ridotto alla procedura in un multilivello contrattuale, dove non si è più in grado di riferirsi a norme e principi universali (Boniolo, Brovedari), nella quale l'individuo e il suo gruppo di riferimento prevale sul più esteso gruppo della comunità riducendone l'efficienza adattiva (teoria della selezione multilivello).

Infatti nonostante tutti i regolamenti e protocolli è la qualità delle persone che " ha fatto e farà sempre la differenza" (Carbone), in una società dove la complessità crescente tecnica rende fluide le strutture e mutevole il sistema nel suo complesso, viene meno una data forma di determinismo giuridico a favore di un probabilismo che investe tutte le varie forme sociali, la predicibilità acquista una valenza sfumata, in questo la responsabilità diventa una assunzione di rischio in cui la qualità è essenziale.

Il dilemma etico è ancor più aggravato dalla circostanza che in molti casi coloro che hanno creato il problema, sia dalla parte privata che pubblica, si propongono per risolvere il problema stesso con un doppio utile a carico della comunità, nella prima ipotesi scaricando sulla stessa i costi nella seconda ricavandone un guadagno, la qualità è un concetto relativo non potendo essere considerata se non in quelle determinate condizioni (Feigenbaum) e si fonda sulla capacità di assumersi la responsabilità del rischio delle decisioni derivante dal cambiamento dello status quo, ma anche dalla capacità di monitorare e verificare i risultati delle proprie decisioni, in un rapporto che non è solo normativo o contrattuale bensì di corretta fiducia, in questo risiede il tanto ricercato valore aggiunto della qualità.

Vi è pertanto la necessità di ritrovarsi “uno spettro ideologico” non di parte né esclusivamente individualista, essendo i nostri sentimenti fortemente contestuali, condizionati da coloro che ci circondano e pertanto sovrapponibili fra loro senza una definizione netta, sostanzialmente in divenire secondo quello che Pothos e Busemeyer definiscono come modelli quantistici, ecco riemergere quindi la necessità di quello che è stato definito come “spettro ideologico” (Musser), dove la qualità è costituita da tre elementi:

- Materiale;
- Immateriale (procedure/processi, addestramento, sistemi di comunicazione, norme di comportamento);
- Umana, la più importante, necessaria alla creazione di una cultura del servizio e nasce da una corretta gestione delle risorse umane;

vi è quindi accanto ad una valutazione efficacia/inefficacia una valutazione sull'efficienza/inefficienza contenente in sé una valutazione etica dell'organizzazione e quindi del management stesso.

Dobbiamo considerare che deve esservi innanzitutto una risposta alla domanda di soluzione di un problema, dove risiede la necessità di un rapporto di ascolto del territorio e pertanto di un suo coinvolgimento, da cui ne deriva innanzitutto una percezione di efficacia e solo successivamente vi è una percezione più in generale dell'efficienza quale ricaduta della risposta alla domanda, in un equilibrio tra esigenze di contabilità e qualità della risposta stessa.

Bibliografia

- G. Boniolo - E. Brovedari, Etica e genomica, 61-67, in *Le Scienze*, n. 472, 12/2077;
- T. Pievani, L'evoluzione della morale, 65-71, in *Le Scienze*, n. 526, 6/2012;
- D. S. Wilson - E. O. Wilson, Evolvere per il bene del gruppo, 90-99, in *Le Scienze*, n. 490, 6/2009;
- F. Carbone, Anatomia di una frana, 76-81, in *Le Scienze*, n. 530, 10/2012;
- M. A. Nowak, Perché aiutiamo gli altri, 86-91, in *Le Scienze*, n. 529, 9/2012;
- U. Beck, *Conditio humana. Il Rischio nell'età globale*, Laterza 2011;
- G. Musser, Il nuovo illuminismo, 62-67, in *Le Scienze*, n. 533, 6/2013.

<https://www.diritto.it/il-dilemma-etico-nella-mancata-qualita/>