

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

Le Lettere si sono prese una pausa, ma non Polysiec: grazie all'aiuto generoso di due "valorosi" informatici (e non solo), è in via di definizione il sito internet [www.polysiec.org](http://www.polysiec.org). Non appena possibile, questo strumento, migliorerà l'attività di Polysiec, che non è un'iniziativa "tecnologica", ma non perde le opportunità che le tecniche, più o meno nuove, ci offrono... Intanto, chi volesse segnalare ad un amico la possibilità di ricevere via e-mail le nuove Lettere, lo può richiedere utilizzando, l'e-mail che si trova sotto la voce "Contattaci" del sito, [info@polysiec.org](mailto:info@polysiec.org). Ed ora, andiamo avanti...

## Ma quando ci si incontra.... la forma conta?

*Riflessioni di un pazzo buono su osservazioni  
appassionate*

di Riccardo Peroni

Nella Lettera del 29.03.'04 avete trovato un pezzo intitolato "Quando apparire ha un prezzo". Potrebbe essere utile rileggerlo, perché quello scritto ha suscitato la reazione di un Lettore.

*"ciao Riccardo.*

*volevi stimolare una mia risposta e relativo  
commento alle tue mail?*

*ci sei riuscito.*

*ieri ho letto e riletto e alla fine stampato per  
rileggere meglio la tua ultima mail.*

*voglio subito precisare che "dipende dal  
contesto", come qualcuno diceva.*

*e approfondisco.*

*dipende dal contesto se un infermiere chiama  
"nonnetto" il degente o lungodegente che sia.*

*se chiamarlo "nonnetto" serve a rendere più  
umano un rapporto con un paziente (che a  
volte tanto paziente non è) ben vengano tutti  
questi infermieri.*

*purtroppo ti parlo per troppe esperienze  
ospedaliere vissute sulla mia pelle*

*(fortunatamente per me da "visitatore" di  
parenti e amici).*

*ebbene questo genere di infermieri rispetto a  
quelli che ti danno del "lei" e poi se ne*

*fregano e fanno "solo il proprio lavoro"  
senza nemmeno guardarti in faccia, senza  
nemmeno sprecare una parola di più di quelle  
consentite dal contratto nazionale, senza  
chiederti mai "come stai? ti serve qualcosa?  
non ti piace questo? ti porto quello..." bé...  
la vita in ospedale è quasi peggio che in  
galera (e leverei tranquillamente il quasi).  
allora? Che dobbiamo fare in questi ospedali  
sempre più managerializzati (come dici  
giustamente tu) se togliamo anche questa  
"umanità" e tentativo di abbattere un tipo di  
barriere che architettoniche non sono, ma  
fanno più male dell'indifferenza e  
dell'abbandono?*

*forse mi sono sentito ferito da quella tua frase  
e sicuramente non era "quella" la giusta  
chiave di lettura, ma ci tenevo a precisare il  
mio punto di vista.*

*ho visto troppo dolore e abbandono, vecchi  
lasciati a marcire negli ospedali da parenti  
che non hanno un cuore o un posto più  
accogliente, ho visto troppa indifferenza da  
parte degli infermieri che "fanno solo ciò che  
gli compete" e tirano dritto se li chiami anche  
solo per "fare due chiacchiere".*

*l'ospedale è un posto che forse dovrebbe  
essere istituito come "viaggio di  
accrescimento" nelle scuole.*

*per mostrare a tutti (e iniziando dai bambini)  
che il mondo non è solo televisione dove tutti  
sono belli, simpatici e soprattutto SANI.  
ma il mondo è anche e purtroppo dolore,  
sofferenza e tanta tanta speranza di riuscire a  
tornare a casa "sani" (se non addirittura  
VIVI).*

*l'odore degli ospedali è tutto ciò: ti resta  
dentro e non lo levi più.*

*e ogni volta che sei costretto a ritornarci ti  
ritornano alla memoria i tuoi "viaggi"  
precedenti, le tue vecchie lacrime e le tue  
nuove speranze.*

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

*sono sicuro che anche tu condividi questi miei pensieri e che ho interpretato in maniera sbagliata quel "nonnetto".*

*ma perlomeno mi hai fatto uscire allo scoperto a dirti che "sono qui, ti leggo e ti apprezzo, per questa tua crociata e voglia di aprire una finestra sul mondo... - omissis - a presto con affetto Danilo"*

La riflessione di Danilo, con una passione e commozione di cui sento nostalgia nella vita quotidiana<sup>1</sup>, apre la discussione ad un ambito che va oltre il settore sanitario, ma che a questo e non solo, senz'altro, ben si addice.

La scorsa estate sono stato obbligato a casa per un mese. Così, approfittando del maggior tempo a disposizione, ho letto un libro generalmente considerato per ragazzi: "Il viaggio del mondo in ottanta giorni" di Jules Verne. Phileas Fogg, il protagonista, insieme a Passepartout (suo domestico francese in cerca di una vita tranquilla), intraprende, per una scommessa di 20.000 sterline, il giro del mondo (ovviamente in 80 giorni). Il romanzo meraviglia, non tanto e non solo per le visioni che ci da di ogni luogo, ma per ciò che di inaspettato troviamo, proprio dove (ed in chi) non ci aspettiamo: Phileas Fogg è un "freddo" ed "impassibile" inglese, che trascorre la sua vita monotonamente tra la sua abitazione ed il Reform Club. Freddo, impassibile, monotono: ma ci offre un'avventura appassionata e senza sosta ed è capace di gesti di rara nobiltà. Passepartout dopo una vita da "scavezzacollo" vorrebbe, proprio accanto al suo padrone, trovare

<sup>1</sup> .... ovviamente essere appassionati non significa piangere in continuazione!!! Così come, in relazione agli ospedali, se ciò che dice Danilo ha qualcosa di vero (e lo crediamo) non significa che non ci siano (e ce ne sono) Persone che lavorano negli ospedali e che vivono il disagio di trovarsi ad offrire un servizio "managerializzato", ma, forse, con "ridotta umanità"... accenniamo a questo in una nota, perché non dobbiamo "difendere" nessuno, ma, solo, dare lo spazio a chi volesse intervenire...

finalmente quel riposo e tranquillità tanto agognati ed invece scoprirà la più entusiasmante delle avventure. La razionalità più estrema, la pianificazione più pedante, ci offrono passioni, sentimenti ed emozioni inaspettati. Cosa c'entra con le parole di Danilo? Crediamo che per essere umanamente vicini ad una Persona, sia più importante parlargli con il "tu" oppure sentirla profondamente come "Persona"? Non si può essere umani rivolgendosi con il "lei" e disumani usando il "tu"? Per gestire bene un ospedale è più importante che il Direttore Sanitario si chiami "Manager" oppure gestisca professionalmente e con criteri di efficienza e di efficacia (senza dimenticare la qualità) la propria organizzazione? Certo, cambiare il nome (non sto scherzando) è già una gran cosa.

Comunque, come dicevo, non credo che queste cose siano esclusivo appannaggio degli ospedali. Nella vita quotidiana, penso che la forma sia trasformata troppo spesso in "formalismo", cioè in una roba vuota. Per questo, qualche Lettera fa, stavo cercando di portare l'attenzione sulla coerenza: se si facesse (e si comprendesse) ciò che si dice, forse avremmo fatto un buon passo verso delle buone Relazioni (cioè di Qualità), avremmo dato un Senso a ciò che compiamo e, quindi, avremmo costruito una buona Rete.

Il "tu" indica confidenza, (cioè confidère: confidare, avere fiducia, contare su...). Ma quante volte, veramente, abbiamo fiducia di coloro ai quali ci rivolgiamo con il "tu"? Questo non è un esercizio di forma, ma un invito (in primo luogo a me stesso) a riflettere su quello che si dice e si fa: credo aiuti le Relazioni, la Qualità e dia un Senso alle cose.

La forma (o forse una buona educazione, sarebbe il caso di dire) è qualcosa che, se non c'è, ci fa sentire la sua mancanza. Molti bambini crescono a Pinocchi versione Walt Disney anni '40. Nulla in contrario: un capolavoro di animazione<sup>2</sup>. Ma qualcosa perdiamo... basti pensare

<sup>2</sup> Sulla storia di questo film d'animazione, si veda Christopher Finch "L'arte di Walt Disney da Mickey Mouse ai Magic Kingdom", pagg 60 e segg. Milano 2001 - Rizzoli

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

che, appunto, nell'originale di Collodi, Pinocchio si rivolge a Geppetto con il Voi, mentre nel Pinocchio disneyano lo tratta amichevolmente con il "tu". Non so cosa sia più educato e, certamente, il fatto che Collodi (alias Carlo Lorenzini) abbia pubblicato integralmente "Le Avventure di Pinocchio" nel 1893<sup>3</sup> rappresenta quel "contesto" di cui Danilo parla e, da cui, giustamente, ci ricorda che "... molto dipende". Ma penso (e vi propongo): non sarà che, poi, alla fine questo "contesto" di cui tanto si parla, non dipenda da noi molto di più di quanto pensiamo, magari anche solo da un "tu" (o un "lei") usati troppo distrattamente ed impropriamente?

Per tornare poi al settore ospedaliero, credo che una grande difficoltà sia l'indifferenza (ed il timore) con cui si affronta la Malattia (... e non parliamo della Mortel!!). Ancora oggi, credo, sia troppo difficile comprendere quanto dice Thellung: "Di fronte a chi soffre... non si può pensare ad altro: c'è lui e basta, e non resta che vivere *l'hic et nunc*"<sup>4</sup>.

Insomma, ho messo tante parole insieme.... molti mi dicono che sono chiacchierone.... anche quelli che mi danno del "lei"!!!

## Tecnica, ma non solo<sup>5</sup>

di Riccardo Peroni

Spesso si parla di sicurezza: alimentare, sulle strade, sul lavoro, ecc. Ci sono convegni, corsi di formazione, libri e riviste. Sono nate discipline come la Sociologia della Sicurezza e la Sociologia delle Catastrofi. Un Lettore, appassionato di aspetti tecnici ed elettronici applicati a vari settori, propone un argomento: la

<sup>3</sup> Interessante la recensione che potete trovare in [www.italialibri.net/opere/pinocchio.html](http://www.italialibri.net/opere/pinocchio.html)

<sup>4</sup> Antonio Thellung "Accanto al malato.... sino alla fine", pag. 87. Milano 1998 - Ancora Editrice. Sempre su queste tematiche, suggerisco la lettura di un articolo decisamente "più leggero" nella forma, ma non nei contenuti: "Il paziente inglese" colloquio con Oliver Sacks di Daniela Minerva, in Espresso, n. 43 - anno L del 28.10.2004.

<sup>5</sup> La documentazione cui fa riferimento l'articolo è a disposizione presso Polysiec;

prevenzione dei furti in appartamento. Il 22.03.2004 ha inviato:

- un articolo "Attenzione ai ladri" , in [www.msoft.it/webgigi/htm/news2.htm](http://www.msoft.it/webgigi/htm/news2.htm)
- una nota esplicativa sulle porte blindate, [www.consumatori.it/edilizia/blindata/htm](http://www.consumatori.it/edilizia/blindata/htm)

Il primo documento si riferisce ad un articolo di Michele Perla, intitolato "I ladri ci schedano sulle porte", apparso su "Il Giornale" il 28.06.1996. Prima di un furto in appartamento sono stati avvistati dei simboli (se ne riporta una lista in tab.: 1) scritti sui muri vicino ai citofoni, una porta ecc.. "Un alfabeto grafico e segreto, gelosamente tramandato e custodito, usato da nomadi e ladri professionisti che spesso utilizzano gli zingari in avanscoperta...". Il nostro amico Lettore invia anche una lista riportata nel sito [www.confedilizia.it](http://www.confedilizia.it). Di seguito sono allegati alcuni di questi simboli. Ci sono piccole incongruenze: alcuni leggermente diversi con lo stesso significato oppure due uguali, che indicano concetti lievemente differenti. Sono piccole difformità, ma è opportuno segnalarle.

Questa simbologia è un metodo raffinato, che implica capacità di osservazione ed intelligenza, per cui (è un mio parere) gli inventori di questi "nuovi geroglifici", si potrebbero preoccupare di aggiornarli per occultare le loro mosse alle vittime.

In Polysiec interesserebbe sottolineare l'attenzione dell'approccio adottato dai malintenzionati all'atteggiamento delle Persone, alle loro abitudini, alle loro inclinazioni. Questo fa pensare a quanto potrebbe contare un buon rapporto, solidale e costruttivo, nei nostri condomini. Però quante volte viviamo incomprensioni, indifferenze e difficoltà nei nostri palazzi? Credo sia molto frequente. Ancora una volta la Qualità dei Rapporti tra Persone, il Networking ed il dare Senso alle cose potrebbe avere un impatto pratico enorme, ma, spesso, sono aspetti trascurati.

Intanto, poi, la tecnica, anche qui fa la sua parte. Un esempio è la nota, inviata dal Lettore, che tratta delle porte blindate e della loro classificazione in base alle norme UNI.

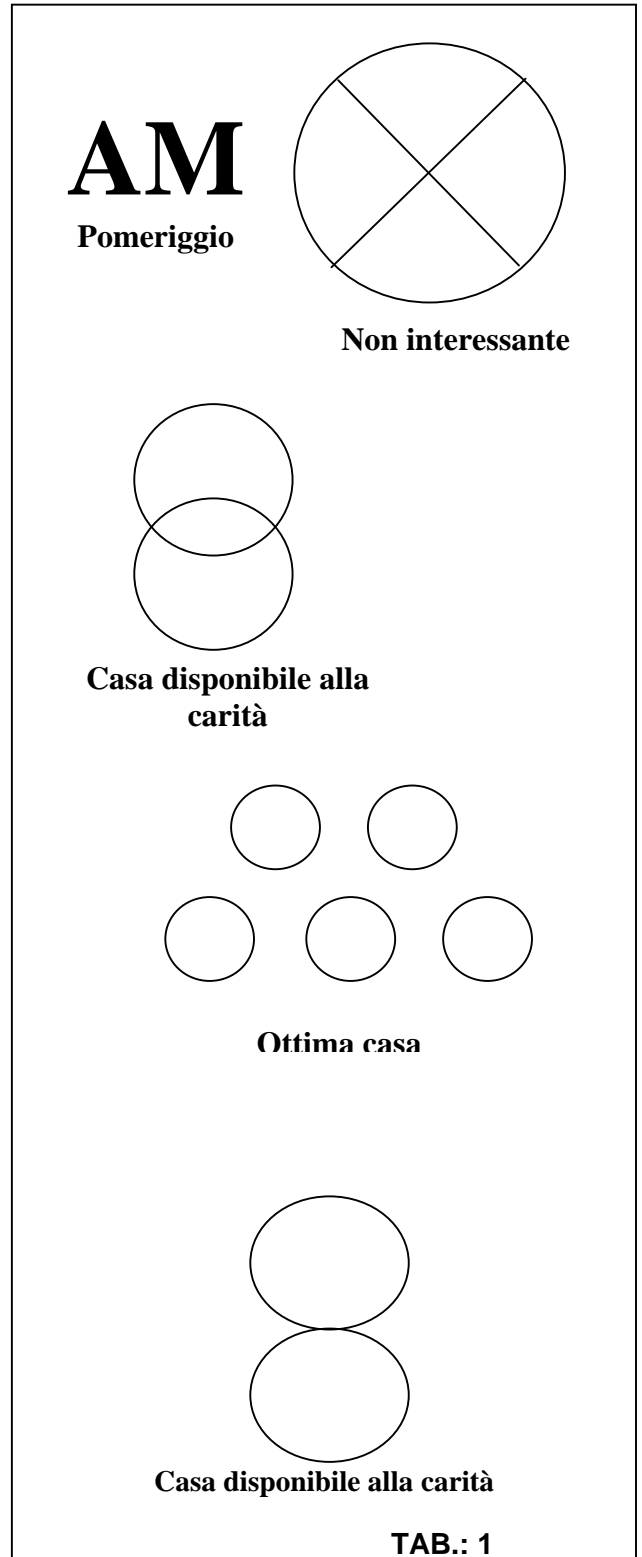
Architetti, informatici, ingegneri, ecc. oggi pensano abitazioni del futuro come entità automatiche,

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

interattive. Si parla di una nuova disciplina, la "domotica", cioè l'automazione delle case<sup>6</sup>, sulla quale ci sono già dei corsi<sup>7</sup>: forni a microne che ricevono ordini da SMS o frigoriferi, collegati al web, che compilano la lista della spesa e l'invisano al negozio. Uno scenario per certi versi inquietante, ma ricco di opportunità. Per esempio si pensi alle potenzialità che questi strumenti offrono alle Persone Disabili! Però, nel frattempo, tutto si evolve, ma nulla si distrugge e così, i malintenzionati che vogliono mettere le mani sulle nostre case, usano strumenti antichi di millenni: i geroglifici..... non sarà che si viva di tecnica.... ma non solo?

<sup>6</sup> Su questi temi suggerisco: "Ora la chiave Usb riscalda il caffè" di Emil Abirascid, in @lfa, inserto di economia digitale, informatica, tlc, scienze e medicina de "Il Sole 24 Ore", del 15.07.2004. L'articolo tratta dell'Universal serial bus: una tecnica che può cambiare molte cose. Per avere, poi, un'idea delle potenzialità delle tecnologie di rete senza fili, suggerisco: "Wireless Usb" a cura di Sebastian Rupley e "WiMAX: wireless portato all'estremo" a cura di Alan Cohen, entrambi in PC Professionale n. 163, Ottobre 2004. Inoltre, in diversi ambienti si parla di telelavoro e lavoro mobile, che, senz'altro, contribuirà a cambiare la realtà delle abitazioni. A questo riguardo, anche se datato, però rappresenta un'interessante testimonianza che viene dall'esperienza organizzativa IBM, segnalo: "Guida al telelavoro mobile" di Alberto Boitano – 1996, Mondadori Informatica. Tutti i testi sono disponibili per la consultazione presso Polysiec. Per il futuro ci riserviamo di approfondire questi temi;

<sup>7</sup> Se qualcuno fosse interessato, credo di poter fornire dei riferimenti.





Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

## **Welfare State : il ruolo dello Stato nell'Economia di un Paese**

di Rosario Venturella<sup>8</sup>

Oggi si parla tanto di Welfare State, Stato sociale o come qualcuno afferma, Stato assistenziale. Parole che rimbombano tra i mezzi di comunicazione di massa, gli economisti e i politici nella ricerca di chiarire le varie funzioni e le responsabilità che un Paese deve avere nei confronti di tutti i cittadini.

Voglio affermare e chiarire, quindi, che il **Welfare State è uno Stato sociale**, funzionale alla sopravvivenza della propria economia.

Il più grande esempio, di Welfare State che ha garantito una crescita economica all'intero continente europeo, è rappresentato dal cosiddetto piano Marshall, il nome deriva dal suo ideatore, un generale americano incaricato di creare un piano di rilancio economico e di ricostruzione per i Paesi europei nella fase postbellica. Grazie agli aiuti americani gli Stati europei hanno goduto nel dopoguerra una fase di sviluppo straordinaria.

Lo Stato deve consentire e garantire a tutte quelle fasce deboli delle popolazione, servizi primari quali istruzione, sanità, occupazione, previdenza nonché l'erogazione di servizi essenziali, quali l'energia elettrica e i trasporti pubblici.

Dopo una prima fase di ricostruzione postbellica dove coesistevano aziende di Stato e private in piena collaborazione sinergica, che avevano garantito una crescita economica formidabile con la conseguente

<sup>8</sup> Questo articolo, come altri che seguiranno, nasce dall'idea di valorizzare competenze possedute da Persone, che, decidono di metterle a disposizione di Polysiec. Spesso accade che queste competenze non rientrino, necessariamente e primariamente, nella vita professionale di queste Persone, ma costituiscono un importante voce della loro vita privata e non solo.

Rosario Venturella è nato a Palermo, dove si è laureato nel 1992 in Scienze Politiche, con una tesi sul Welfare. Ha gestito una piccola azienda. Attualmente lavora nel settore commerciale di un'importante multinazionale. Si interessa di politica, è appassionato di temi legati alla comunicazione ed al sociale e, nel tempo libero, cerca di coltivare un'altra sua passione: il volo ultraleggero.

creazione di una classe di popolazione borghese, che era servita da volano al processo economico, nei primi anni '80, con l'aumento dei deficit di bilancio degli Stati, come l'Italia, che hanno fatto del Welfare State il piano economico per eccellenza, nella rincorsa al pareggio di bilancio hanno decretato obsoleto ed assistenziale le politiche economiche del Welfare.

Non vi è dubbio, che per ridurre i deficit di bilancio bisogna tagliare spese e trasferimenti a regioni ed enti locali, contenere al massimo le spese pubbliche e stimolare l'iniziativa privata che, a mio parere, non consente nel medio e lungo periodo una crescita economica adeguata.

Infatti, una economia di mercato, cioè basata unicamente dall'incontro tra domanda ed offerta di servizi o beni non consente necessariamente una corretta formazione dei prezzi.

Il rischio è che poche imprese produttrici di beni si mettano d'accordo e in regime di oligopolio creino il mercato e ne dettino i prezzi. Proviamo a pensare al ruolo svolto dai piccoli negozi di città, che hanno visto erosa la loro quota di mercato dall'avvento, sempre più massiccio dei colossi della grande distribuzione europea, che li ha attaccati con una offerta merceologica vasta, unita ad una politica aggressiva dei prezzi. Tutto ciò ha determinato una crisi dei piccoli negozi, che non potendo competere sul prezzo e sulle offerte di tipologie merceologiche hanno preferito migliorarne la qualità e il rapporto negoziante-cliente, con tecniche di fidelizzazione basate su professionalità, servizi e capacità di consigliare il cliente in ogni occasione (si veda a questo riguardo Polysiec del 14.03.2004 "Impresa familiare, ma con umanità!!!"). Dunque le tecniche di marketing e relazionali sono diventate strumento importante di tutte quelle piccole attività artigianali che costellano il sistema economico del nostro paese.

Proviamo ad immaginare una economia di mercato, senza la presenza dello Stato nei principali settori dei servizi al cittadino.

Lettera per la Qualità ed il Networking di Riccardo Peroni

Sanità, Previdenza, Istruzione diventerebbero servizi solo per persone a reddito medio-alto escludendone i più bassi senza garantirne la qualità.

Ma siamo tutti convinti che privato sia sinonimo di qualità ed efficienza e pubblico di inefficienza e sprechi? Voglio chiudere queste mie brevi riflessioni affermando che il Welfare State non va cancellato, ma semmai adeguato all'evoluzione e al progresso che negli ultimi cinquanta anni il genere umano ha raggiunto facendo una rivisitazione critica sullo stato attuale, ed apportandone le giuste modifiche.

Rosario Venturella

*Allego l'immagine di un articolo "L'uomo biomeccatronico" nel già citato PC Professionale, perché contiene una foto suggestiva, sulla quale contiamo di avviare una riflessione, nostra e di altri.... molti altri di Voi...*

*Cordialmente  
Riccardo Peroni*



## INFORMAZIONI AI DESTINATARI DELLE LETTERE

Ad oggi, nel sito, troverete le Lettere (alla voce "Lettere"), del:

27.12.2003.

"Vi propongo un'idea per tutto il 2004, ed oltre...";

02.01.2004.

"Una promessa va mantenuta!"; lettera al Dipartimento Sviluppo e Comunicazione MET.RO; "Qualche riflessione sul Marketing: il naming"; "Manifesti, che passione!!!";

"Lavoro, ma non solo";

29.03.2004.

"Partendo dal languorino, si può parlare di.."; "Quando apparire ha un prezzo"; "... a proposito di apparenze e di passa parola"; segnalazioni varie;

12.06.2004.

"Quella strana cosa che è l'aggregazione"; "Nella sorpresa... un mondo".

Al momento, Vi preghiamo di NON considerare la numerazione delle Lettere, che è contenuta, erroneamente, nel sito, anche perché le Lettere NON sono numerate, ma datate.