

MLF e dinamiche reputazionali nella Pubblica Amministrazione

Davide Ravasi

Dipartimento di Management

Università Bocconi

MLF e reputazione

1. La reputazione negli studi economico-azendali
2. MLF e la misurazione della reputazione
3. MLF e la costruzione della reputazione
 - della Pubblica Amministrazione (nella sua totalità)
 - delle singole amministrazioni

La reputazione negli studi economico aziendali

- **Reputazione aziendale:** Il giudizio diffuso da parte degli stakeholders di un'impresa (clienti, investitori, potenziali dipendenti, ecc.) sulla capacità della stessa di soddisfare le proprie attese (Fombrun, 1996)
- Ciò che si pensa, si dice, si scrive di un'impresa...

I principali driver della reputazione

- Visibilità
 - Trasparenza
 - Distintività (reputational platform)
 - Autenticità (principi di fondo)
 - Coerenza (nel tempo e nei servizi)
- } Identità

MLF e la misurazione della reputazione

Ottimo strumento informativo

...ma deve essere integrato da altri strumenti
che consentano di andare oltre il 'polso' e
realizzare diagnosi più sofisticate

Ottimo strumento di valutazione

... ma tale uso mal si concilia con logica di
volontarietà

MLF e la costruzione della reputazione nella PA

- L'istituzione stessa di MLF dovrebbe migliorare la reputazione della PA
 - direttamente, segnalando impegno e disponibilità ad ascolto e miglioramento
 - indirettamente, responsabilizzando e stimolando le persone a migliorare il servizio all'utente

MLF e la costruzione della reputazione nella PA

- Utilizzo di dati per costruire reputazione dovrebbe rispettare alcune condizioni:
 - Visibilità (evento annuale?)
 - Trasparenza (censimento totale e full disclosure?)
 - Continuità (rendicontazione periodica)
 - Autenticità (supervisione affidata a soggetto terzo)

MLF e la costruzione della reputazione nella PA

- Questioni aperte:
 - A cosa pensano i cittadini quando pensano alla Pubblica Amministrazione?
 - Gran parte della PA è in realtà “monopolista”...
 - Reputazione del singolo istituto (es. Scuola, ospedale, ecc.) vs. reputazione del sistema

Reputazione delle singole amministrazioni

- Confronto comparativo, anche su base volontaria, potrebbe innescare sana “competizione” ...
- ...ma occorre monitorare attentamente l’innescarsi di fenomeni distorsivi.

Reputazione delle singole amministrazioni

- Anche in amministrazioni che operano in contesti non di mercato, confronto comparativo potrebbe alimentare competizione “simbolica” con valenze interne (orgoglio, motivazione, identificazione) o politiche (rendicontazione ai cittadini)
- Condizioni necessarie:
 - Visibilità (nazionale)
 - Distintività (rispetto a linee politiche o manageriali)
 - Credibilità