



# La reputazione come valore

## Servizi amministrativi e reputazione

CODAU, 27 settembre 2014

*Gabriele Rizzetto – Segretario Generale SISSA Trieste*

# Servizi amministrativi e reputazione

Premessa:

«valore» inteso nell'accezione di «valore aggiunto», ovvero «misura dell'incremento di valore che si verifica nell'ambito della produzione di beni e servizi»

NO come «valore morale»

# Definizione di REPUTAZIONE

la *Corporate Reputation* è una valutazione globale e stabile nel tempo riguardante un'impresa [amministrazione], condivisa da più persone, basata sull'insieme di percezioni (*razionali*) riguardanti la condotta generale, la performance finanziaria e gli altri obiettivi dell'impresa [amministrazione] (Highhouse, 2009).

# Reputazione e servizi amministrativi

- I servizi amministrativi possono impattare sulla percezione degli stakeholder dell'ateneo (ricercatori, studenti, personale, cittadini, candidati, finanziatori, ecc.) e quindi aumentare la reputazione di un ateneo?
- Come?

# I fattori di valutazione della reputazione

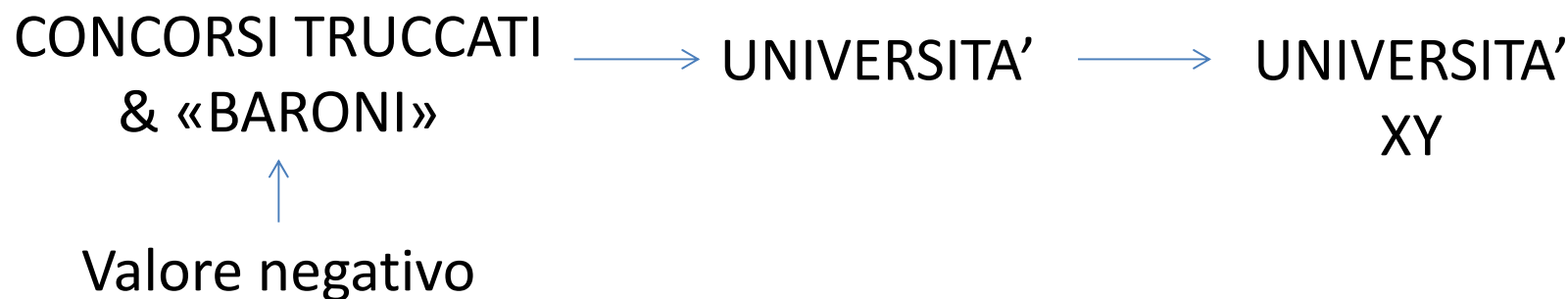
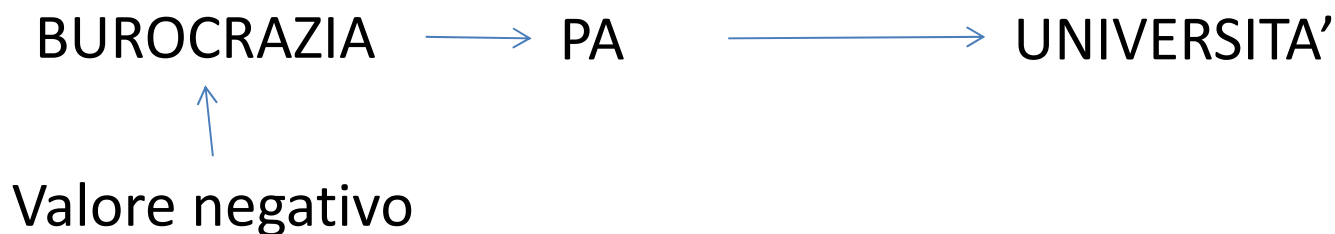


Fonte: Reputation Institute – global Rep Trak

Gabriele Rizzetto – Segretario Generale SISSA Trieste  
CODAU, 27 settembre 2014

# Il contesto generale e «l'effetto alone» di sistema

«La proprietà transitiva»: il valore  
negativo si «trasmette»



# Reputazione e servizi amministrativi: 2 esempi

- I servizi a supporto della ricerca (pre e post agreement)
- L'acquisto di beni e servizi

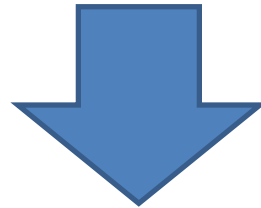
# I servizi a supporto della ricerca

- Prof. Paleari: importanza della mobilità
- Horizon 2020 (dopo VII programma quadro): investimento forte su portabilità progetti (es. ERC)
- Possibilità di chiamate dirette (ERC)
- Complessità amministrativa gestione progetti



# I servizi a supporto della ricerca

«se tornassi indietro non lo rifarei neanche morto» «mi sogno di notte i moduli» «ma chi me lo ha fatto fare»



«vieni da noi, che ti gestiamo tutto»

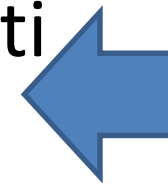
# I servizi a supporto della ricerca

Il progetto Good Practice 2013 ha dimostrato una **correlazione positiva molto forte tra:**

**Soddisfazione dei docenti per i servizi alla ricerca e valore dei finanziamenti da grant esterni/competitivi pro-capite!!!!**

# Acquisti di beni e servizi

Procedure di acquisto inefficienti  
Procedure di acquisto irregolari  
(corruzione)



**Reputazione**  
della PA da  
parte del  
legislatore!!!



Controllo ex ante (norme e procedure)

# Per finire...

- Esercizio su altri fattori
- Qual è la «reputazione delle regole»?
- L'effetto alone è devastante
  - Uscire dalla PA?
  - Il sistema universitario deve ricostruire (lati negativi) e gestire (lati positivi) la sua reputazione
  - Lo sbaglio di un ateneo si ripercuote su tutti