

MIE - 06/10/2020 - 5

D: La vision, il purpose e la mission possono essere rese note al cliente per essere usati per essere percepiti più affidabili e quindi, alla fine, fare più profitto?

R: Quello che abbiamo detto è che la vision, la formulazione della vision, ha una funzione più interna che di marketing che esterna. Più interna, ma non che non ce l'abbia all'esterno questa funzione. La vision serve a motivare le persone. Per esempio ci sono i volontari della Croce Rossa, volontari che fanno delle attività non retribuite, persone che durante la crisi di Marzo/Aprile, medici, hanno sacrificato la loro vita per assistere i pazienti. Questo perché loro sposavano forse più che la vision dell'organizzazione una vision personale, un sistema di valori che li portava ad intraprendere la professione sanitaria o qualsiasi altra professione, a mettere a repentaglio anche la propria vita pur di salvare quella degli altri, perché quella era la loro missione. E' chiaro che questa vision deve essere condivisa all'interno dell'organizzazione. Ad esso con internet, se noi facciamo una panoramica di alcune grandi aziende o università, centri di ricerca, possiamo vedere che le aziende si presentano e quello che va distinto è quanto di quello che dicono in termini di loro sistemi di valori, di loro vision ecc. poi viene effettivamente messo in pratica. Perché può essere pura retorica, ma quello che conta, il vero marketing di questo, è il comportamento delle aziende, quello che avevamo richiamato con alcuni esempi. Se il consumatore percepisce che c'è un alto livello di dedizione al cliente, alla società in genere, e lo percepisce attraverso l'esempio e non solo quello che è scritto, attraverso la pratica quotidiana dell'azienda, sicuramente apprezzerà.

D: Tutti questi concetti possono essere usati in contesti di marketing digitale o marketing di contenuto?

R: Sì, tutto si può fare, però è sempre l'esempio di nuovo, più che le parole. Le parole hanno la loro importanza, rivelano che c'è un'attenzione da parte dell'azienda a formulare certi sistemi di valori e poi a condividerli. Però non utilizziamo questo strumento primariamente come uno strumento di marketing, perché poi alla fine se il prodotto o il servizio non funziona o funziona male, qualunque vision noi abbiamo, vuol dire che poi non c'è allineamento tra la formulazione dei piani strategici e la realizzazione di questi piani e la vision stessa. Rimangono parole vuote.

D: Al termine della lezione, ci aveva lasciato con una domanda che era: in una vision i valori possono essere etici oppure non. Che ne pensiamo? Devono per forza etici o non possono esserlo?

R: Quello che intendevo dire è: se per avere successo, è fondamentale avere un sistema di valori che sia eticamente corretto, o si può avere successo anche con un sistema di valori non etico.

D: Secondo me i valori devono essere etici anche perché bisogna osservare la legge e bisogna anche fare concorrenza leale e non sleale. Soprattutto grazie a quello si crea integrità con i clienti, con i collaboratori e con tutti coloro che lavorano nella propria azienda. E' possibile avere valori non etici, però poi bisogna vedere se comunque sono legali. Magari ci si arriva comunque al successo, però sotto quali basi? Quali sono le fondamenta di un'azienda non etica?

R: Questa era la domanda, azienda o organizzazione in genere. Se avere un sistema di valori non condivisi dalla maggior parte della popolazione, dunque non etici, può essere garanzia in ogni caso di successo. Gli altri che ne pensano?

D: Non etico non vuol dire per forza illegale. Potrebbe anche essere legale ma non etico. I clienti potrebbero anche essere loro non etici, quindi dipende dal contesto, dall'ambiente, dal mercato.

R: Mi fate degli esempi, un esempio se viene in mente, di un'organizzazione che è fondata su principi non etici ma che è un'organizzazione di successo?

D: Possiamo fare l'esempio di tutto il mondo dell'industria delle armi. Un mondo che va benissimo, la maggior parte della popolazione non è d'accordo con questo ma funziona bene.

R: Questo sì, bene. Potrebbe essere perché magari uno può non condividere, anche se adesso, una volta veniva chiamata l'industria della difesa per legittimizzare questo tipo di attività e far sì che chi lavorasse per queste imprese non si sentisse a disagio. Perché in fondo diciamo che noi costruiamo armi per difenderci. Adesso si chiama addirittura *sistemi della sicurezza*, non informatica, ma vuol dire sviluppare strumenti di intelligence ed anche offensivi per realizzare una sicurezza nel nostro paese e nel mondo. Permettere ai cittadini di vivere in sicurezza. Se pensiamo anche l'industria del tabacco, anche lì, c'è una contraddizione in termini. Se pensiamo che sulle sigarette, per usare termini semplici, c'è un'imposta molto alta che in Italia, rispetto a quella che c'è in Gran Bretagna o in alcuni stati degli stati uniti, è una fonte di entrata fiscale per lo stato. Ma allo stesso tempo è una fonte di uscite perché è stato dimostrato scientificamente che c'è una correlazione forte tra certe malattie dell'apparato respiratorio ed altro con il fumo. E quindi da una parte si incassano le imposte sul valore aggiunto, e dall'altro si pagano poi i costi sanitari e quindi c'è un tradeoff. Però, anche lì in questi settori, ci sono aziende di successo e meno successo. Non andrebbero definite completamente non etiche, perché in fondo non si può vivere soltanto *virtuosamente*. Qualche volta la trasgressione è anche un incentivo perché non si può vivere solo di lavoro. La sicurezza, se ci pensiamo, è fondamentale perché a volte le armi funzionano anche come deterrente nei confronti di qualcuno che altrimenti potrebbe vivere di violenza, di attacco. Sicuramente c'è un'organizzazione, delle organizzazioni, che sicuramente si fondano su principi proprio opposti all'etica, illegali totalmente, e sono di successo. Pensiamo alla **mafia**, esiste da decenni e decenni, ed è un'organizzazione di successo. Si basa su un sistema di valori molto forte, che ovviamente non condividiamo (spero), condiviso fortemente tra tutti gli affiliati e c'è un'aderenza a questi valori quasi ossessiva. Chi sgarra, sgarra.

Può arrivare ad essere ucciso, quindi questo successo si basa su degli element che noi in modo indipendente dall'eticità del sistema di valori, sull'aderenza a questo sistema di valori. E' un esempio di successo di organizzazioni di cui noi mai sposteremo gli ideali.

D: Scusi se la interrompo, volevo fare una domanda sempre riguardo il discorso dell'etica. Io sinceramente l'avevo interpretata più come non l'etica del prodotto che l'azienda o servizio che l'azienda vende o sviluppa, ma più l'etica con cui opera nel business. Non la Marlboro perché magari produce le sigarette, e quindi fanno male e non è etico, ma più come viene gestita l'azienda.

R: Però ci sono alcune persone molto sensibili all'ambiente, alla salute ecc. che possono considerare il semplice fatto di operare in quell'industria come qualcosa di non etico. Ci sono persone, per esempio, che magari sarebbero a disagio a lavorare per Marlboro o aziende che operano nel settore della difesa. E' come si conduce il business che rende un'azienda più o meno etica, ma è chiaro che un'azienda, per esempio nel campo delle armi, se rispetta i trattati internazionali, le sanzioni che si intraprendono nei confronti di certi paesi per indurli ad un comportamento più adeguato, non vendendo armi sottobanco a certi paesi, un'azienda può comportarsi in maniera etica anche in un settore che per qualcuno può essere percepito come non etico. Però diciamo che le aziende che sono abilitate dalla legge ad operare nel mercato non sono non etiche a priori. Qualcuno le può percepire non allineate al proprio sistema di valori per quello che producono o che fanno.

D: Volevo però fare una seconda domanda che è questa: quando noi pensiamo alle amministrazioni pubbliche, ai servizi pubblici, in genere abbiamo una percezione non buona, molto spesso si dice che è meglio privatizzare così funziona meglio l'organizzazione. Pensiamo per esempio ad *AMA*, oppure università, ospedali. Ci sono molte inefficienze. L'altra domanda che mi ponevo è: può un organizzazione, che per decenni ha operato senza una chiara vision, trasformarsi in un organizzazione pubblica però efficiente, che fonda le sue azioni su una vision ben chiara e condivisa che può essere un esempio di successo, trasformarsi in un organizzazione sempre pubblica ma di successo? Oppure è un'impresa utopica?

R: Secondo me sì, perché comunque pubblica o privata è sempre un'azienda e quindi può fondarsi appunto su questi valori.

D: Università Roma Tor Vergata può diventare Stanford, Harvard o MIT?

R: Sì, se c'è impegno da parte del rettore, o dei capi insomma, che hanno una vision, un sistema di valori. Secondo me sì anche se per anni è stata senza un valore, senza un qualcosa, secondo me dal nulla molto lentamente sì.

D: Ecco se noi andiamo sul sito di Tor Vergata troviamo qualcosa di simile

alla vision? Facciamoci un giro sui siti delle varie università e confrontiamole con quelle americane e vediamo se c'è qualche differenza, perché se non si parte da quello, se non c'è un sistema di valori condiviso. Sul sito dell'università non si percepisce, perché poi il punto qual'è: perché la missione, una volta che abbiamo una missione e tutta l'organizzazione è allineata a quella missione, tutti si comportano e fanno squadra per realizzare quel sistema di valori, per perseguire quella missione, questo poi anche un marziano che scende nell'organizzazione non ha bisogno di leggerla ma la vede nei fatti. Perché è organizzata in maniera tale che noi percepiamo che quella sarà l'università del domani. Il punto è che io non la conosco, non la sento, non so cosa sia. La difficoltà è che c'è una cultura nel settore pubblico per cui se tu fai, sei pagato, se non fai sei pagato lo stesso, quindi nessuno ti sprona a fare, nessuno ti dà una motivazione forte per raggiungere degli obiettivi. E questo è un problema perché negli anni si sviluppa una cultura così detta "della furbizia", dove meno faccio, tanto che mi importa, meno mi sforzo, faccio il minimo e vado avanti. Uno dei problemi nel settore pubblico italiano è che licenziare qualcuno per scarsa o assoluta improduttività è un qualcosa che, è più facile andare su Marte che realizzare una cosa del genere. Quindi, mancano le leve gestionali per poter incidere. Questo si può fare forse partendo dal piccolo, da piccole unità organizzative all'interno di una grande organizzazione come per esempio Tor Vergata oppure un ospedale ecc. Piccoli reparti dell'ospedale che sono gestiti da un primario illuminato, bravo, che fa entrare in quel reparto le persone che lui sceglie perché brave, perché con un certo sistema di valori, per cui poi si arriva all'eccellenza come per esempio il reparto di ematologia del policlinico Umberto I, un reparto famoso al mondo perché il professor Mandelli era uno scienziato di fama internazionale, che era un luminare che voleva anche non soltanto brillare lui, ma che tutta l'organizzazione brillasse e funzionasse bene per i pazienti attraendo i migliori medici disponibili sul mercato. E così si fa un'organizzazione di un certo livello pubbliche. Se questo è inibito, è molto difficile realizzarlo.

R: Secondo me manca anche un po' il rischio. Nel senso, lei quando parla di pubblico a me viene in mente *ATAC* per esempio, il settore pubblico preso sotto mira ultimamente. Io non capisco perché un'azienda come *ATAC* sia ridotta in questo modo, manca proprio un qualcosa che faccia spronare la voglia di cambiare perché non è che il problema sono solo gli autobus che inquinano, ma sono anche i conducenti. Perché a Rimini, per esempio, la gente sale davanti alla prima porta ed il conducente controlla se hanno il biglietto mentre qua a Roma sali dove ti pare, scendi quando ti pare ecc. Non è che stiamo parlando di un mondo totalmente differente. Sono delle regole che non vengono messe in atto. Se non hai il biglietto non sali, mentre qui a Roma tranquillamente una persona persona su 4 farà il biglietto.

D: C'è una diversa cultura chiaramente, tra Nord e Sud. Nell'amministrazione pubbliche al Nord le persone, proprio perché la cultura trascende l'organizzazione, la cultura è territorio anche. Se uno è educato a fare il proprio dovere, lo fa. Ci vuole un cambio culturale molto forte, ci vogliono anche delle leve gestionali, dei deterrenti, per poterlo realizzare da parte del management. Il management ha

delle armi spuntate, anche se di grande passione e visione e buona volontà. In America c'è un detto, le scale si spazzano dal gradino più alto. Se il gradino più alto è quello che questo sistema di valori non ce l'ha, e per mantenere il potere conquista il consenso facendo questo tipo di favori a destra e manca, è chiaro che il paese non va. E' difficile, è un percorso molto difficile, e si parla proprio di questione morale in Italia e viene sempre dimenticata nel dibattito politico. Voi siete giovani, ma per una persona come me che ha superato i 60 anni è veramente svilente come cosa. Per cui, quando sono tornato dagli Stati Uniti, i miei amici chiedevano: tu che sei stato lì, che hai studiato queste cose lì, secondo te l'Italia come può risollevarsi? Speriamo che si proceda rapidamente all'integrazione della comunità europea così vengano delegate al centro le politiche e gli indirizzi, così almeno facciamo un salto di qualità. La politica italiana è veramente disarmante. E poi in Italia manca anche la cultura del management, e questo è un altro grave problema. Chi si trova a dirigere organizzazioni pubbliche specialmente, si contano sulle punte delle dita quelle che hanno fatto master in management e quindi hanno una formazione per gestire l'organizzazione. Sono improvvisate. Pensiamo ai rettori dell'università. Un medico, un ingegnere, un matematico diventa rettore. Ma che ne sa di management, dove l'ha studiato? E' chiaro che si può anche, se uno ha delle enormi qualità, però la formazione è importante. Uno può essere un bravo programmatore, un bravo sistemista senza aver studiato, però quelli veramente bravi poi quali sono? I geni si contano sulla punta delle mani. Poi ci vuole anche formazione per operare a certi livelli. E quando uno deve gestire un'organizzazione come un'università, migliaia di studenti, professori e dipendenti, se non sei un professionista del management, o sei un genio oppure fai poco e nulla.