

## Nudge. La spinta gentile\*

Tre semplici idee per “spingere” le imprese a qualificarsi professionalmente

---

*\*Il libro di Richard H. Thaler, Premio Nobel per l'economia e Cass Sunstein, per migliorare con piccole scelte.*

Nelle more dell'adozione delle Linee Guida sui “criteri reputazionali” delle imprese e del Bando-tipo n. 2/2017 – Schema tipo di disciplinare di gara per l'affidamento di contratti pubblici di servizi di pulizia, la Fondazione Scuola Nazionale Servizi vuole portare all'attenzione dell'Autorità Nazionale Anticorruzione i seguenti brevi spunti di riflessione.

### **PRIMO NUDGE: verso l'innovazione**

INNOVAZIONE, uno dei principi di Europa 2020, del libro verde sugli appalti e delle direttive del 2014, è una parola che non figura mai in un capitolato di gara. Nemmeno nei Bandi tipo 1 e 2 si stimolano offerte innovative che prevedano punteggi tecnici per gli operatori che formulano proposte innovative. Le gare prevedono solamente lo “storico” criterio delle “migliorie tecniche”, con assegnazione di pochissimi punti tecnici. Con le “migliorie” ci si intende riferire allo stretto ambito del servizio impedendo agli innovatori di proporre vere innovazioni, pena la esclusione dell'offerta.

L'assenza di un'adeguata attenzione all'innovazione porta al paradosso che, mentre con altre misure si premiano con il credito d'imposta per ricerca e sviluppo le imprese che innovano, gli stessi operatori non possono *spendere* tale capacità innovativa nelle gare pubbliche.

Basterebbe prevedere, nei capitolati di gara, che nell'ambito dei punteggi tecnici (di norma 70 punti su 100), si assegni una quota significativa di punteggi a chi formula proposte innovative.

### **SECONDO NUDGE: verso la buona esecuzione del contratto**

E' possibile oggi misurare la buona esecuzione di un contratto di servizi, stilando periodicamente una vera e propria pagella del contratto da parte del committente. In essa, le “materie” sono costituite oltreché dal prezzo, dai vari aspetti (organizzativi, qualità del servizio in se, customer satisfaction, formazione del personale etc...) che rilevano l'andamento qualitativo del contratto.

Conseguentemente è misurabile il rapporto qualità/prezzo del contratto, con l'assegnazione di un voto in decimi e misurabile periodicamente durante l'esecuzione del contratto stesso. Tale voto determina conseguentemente un pari giudizio all'impresa esecutrice che, a fine contratto, potrà essere contrassegnato con un voto. Va da se che un'impresa che avesse ottimi voti medi sui propri contratti sarebbe una buona azienda.



In questo modo si può dunque determinare un importante parametro per un *Rating della Imprese* che consenta di premiare le stesse in caso di risultati migliori di quelli eventualmente prefissati i gara . Non più solo punizioni in caso di inadempienze ma anche premi stimolando l'impresa a dedicarsi di più ad una buona gestione del contratto.

Con tale sistema si possono inoltre confrontare contratti simili (come in relazione a diversi lotti di una gara regionale o nazionale), consentendo alle centrali di committenza di posizionare tutti gli aggiudicatari in un diagramma qualità – prezzo e, oltre ad assegnare premi/punizioni, poter individuare le *materie* in cui le imprese meno performanti devono migliorare le loro prestazioni.

Basta adottare un sistema di misura di questo tipo per *spingere gentilmente* le imprese a fare bene sempre, perché il voto di ogni contratto entra nel rating delle imprese e tale rating può essere utilizzato per assegnare punteggi in fase di gara.

Un sistema dinamico e circolare che spinge a fare bene.

### **TERZO NUDGE: verso la qualificazione dei lavoratori delle imprese**

Nell'ambito di indicazioni puntuali previste nelle Direttive europee del 2014, che introducono una premialità in relazione alla professionalità del personale dell'operatore sarebbe utile premiare prioritariamente i percorsi formativi già realizzati e attestati da stakeholder interessati ad avere imprese professionali.

Attualmente in una gara di appalto si premiano, peraltro limitatamente, le imprese che dichiarano la formazione che rivolgeranno agli addetti della gara in questione. Ma tale sistema spinge le imprese a ridurre la formazione promessa nel progetto tecnico in fase di gara per risparmiare, limitarsi a quella obbligatoria e quindi a frenare la formazione del personale.

Essendo l'attenzione dell'impresa prevalentemente concentrata sui punteggi da ottenere in fase di gara per acquisire lavori, se si premiasse in questa fase la formazione già fatta allora si avrebbe una forte spinta alla formazione stessa e quindi un reale aumento nel tempo della professionalità detenuta dal personale dell'impresa.