

Global Pulse: classifica di reputazione

# Migros: decimo posto in rango mondiale

di **CORRADO BIANCHI PORRO**

Migros gode della migliore reputazione fra i consumatori svizzeri, secondo quanto emerge dalla terza edizione dell'inchiesta annuale realizzata in 27 nazioni dal Reputation Institute di New York. In Svizzera la ricerca - denominata "Global Pulse" - è stata svolta in collaborazione con l'Istituto per la Comunicazione Aziendale della facoltà di Scienze della comunicazione dell'Università della Svizzera italiana (USI). L'inchiesta in Svizzera è stata effettuata su un gruppo limitato di 10 aziende selezionate in base al loro reddito e al livello di familiarità presso la popolazione (non tutte hanno partecipato). Migros, a livello globale, si è piazzata al decimo posto e al secondo nella sottoclassifica riguardante la dimensione impegno sociale. Sentiamo in proposito Francesco Lurati, docente di comunicazione presso l'Usi e responsabile accademico del Reputation Institute in Svizzera.

**Migros. Come mai questa ascesa nel vertice e cosa si intende per Citizenship ove Migros è seconda solo ad Ikea?**

«Migros già l'anno scorso era risultata l'azienda più "ammirata" dagli Svizzeri. Quest'anno questo risultato è stato confermato. La vicinanza della ditta alla popolazione e la sua ca-

pacità di fare vivere in modo autentico i suoi valori "fondanti" sono probabilmente la ragione di questo suo ottimo risultato.

Con Citizenship si intende responsabilità ambientale e contributo a questioni di interesse sociale».

**C'è un'indicazione di massima per i valori "svizzeri" rispetto ai dati precedenti, a parte la caduta di UBS?**

«Le aziende svizzere, fatta eccezione delle grandi banche, sembrano godere di una reputazione che si situa al di sopra della media internazionale (le prime 4 svizzere sulle 10 monitorate). Inoltre, le 4 top aziende svizzere hanno migliorato la loro reputazione, indicazione questa di un'attenzione consistente verso in particolare la qualità dei prodotti e in certi casi anche la responsabilità sociale».

**Come mai l'istituto di comunicazione aziendale per le scienze della comunicazione dell'USI è stato scelto per l'analisi svizzera?**

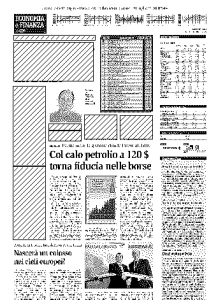
«Da anni collaboriamo con il Reputation Institute a livello scientifico, condividendo interessi comuni di ricerca e di insegnamento. Le nostre ricerche sono state pubblicate sulla rivista accademica "Corporate Reputation Review". Inoltre il nostro inserimento nel tessuto economico svizzero sulle questioni riguardanti la comunicazione aziendale ha fatto sì che il Reputation Institute abbia scelto noi per

condurre questo tipo di analisi».

## La classifica Svizzera

Il Reputation Institute ha monitora-

to 600 maggiori aziende mondiali caratterizzate da un forte legame diretto con i consumatori del Paese di riferimento su prodotti e servizi (Toyota è n.1 a livello globale), innovazione (Ikea n.1), luogo di lavoro (Google n.1), governo d'impresa (Toyota), impegno sociale (Ikea), leadership (Toyota) e performance (Toyota). Al livello svizzero prima è la Migros con uno score dell'81.5, seconda la Nestlé con 75.8, terza Novartis (68.4) quarta ABB (65.5), quinta Roche (62.2) sesta Swiss Life (57.6), settima Zurich Financial Services (55.2) ottavo il Credit Suisse (54.7) nona Adecco (54) e decima l'UBS con 39.7. I dati di questi anni, dice Lurati, «mostrano con chiarezza l'importanza che i consumatori attribuiscono al comportamento sociale delle aziende, alla trasparenza ed eticità delle loro azioni».



RANGO	COMPAGNIA	PUNTEGGIO
1	Toyota Motor Corp. (Japan)	86.53
2	Google (US)	85.23
3	IKEA (Sweden)	84.14
4	Ferrero (Italy)	83.52
5	Johnson & Johnson (US)	83.49
6	Tata Group (India)	82.54
7	Kraft Foods Inc. (US)	82.09
8	Novo Nordisk (Denmark)	82.28
9	Grupo Simba S.A. (Mexico)	81.25
10	Migros (Switzerland)	81.54
11	General Mills (US)	81.34
12	Walt Disney (US)	81.22
13	Haler Corporation (China)	81.19
14	Infosys Technologies Limited (India)	81.18
15	United Parcel Service (US)	81.05
16	Sharp Corp. (Japan)	80.44
17	Coop (Norway)	80.43
18	Jean Coutu Group (Canada)	80.11
19	El Corte Inglés (Spain)	80.00
20	Petrobras (Brazil)	79.97
21	Carlsberg (Denmark)	79.80
22	3M (US)	79.79
23	Bentley (Italy)	79.44
24	Grupo Gerdau (Brazil)	79.26
25	Robert Bosch GmbH (Germany)	78.22
26	Kone (Finland)	79.12
27	Merxidana (Spain)	78.90
28	Mitsubishi Electric Industrial Co. (Japan)	78.80
29	Marks & Spencer Group (UK)	78.70
30	Sobeys (Canada)	78.74
31	Philips Electronics (The Netherlands)	78.72
32	Volvo BIA (Sweden)	78.57
33	Xerox (US)	78.44
34	Bridgestone Corp. (Japan)	78.09
35	Canon Inc. (Japan)	78.07
36	Colgate-Palmolive (US)	78.04
37	AEDN Co. Ltd. (Japan)	78.00
38	Sony Corp. (Japan)	78.00
39	Honda Motor Co. Ltd. (Japan)	77.79
40	Usiminas (Brazil)	77.74



Francesco Lurati, docente di comunicazione aziendale presso l'USI