

# Il mestiere del valutatore- Quale situazione e quali prospettive?

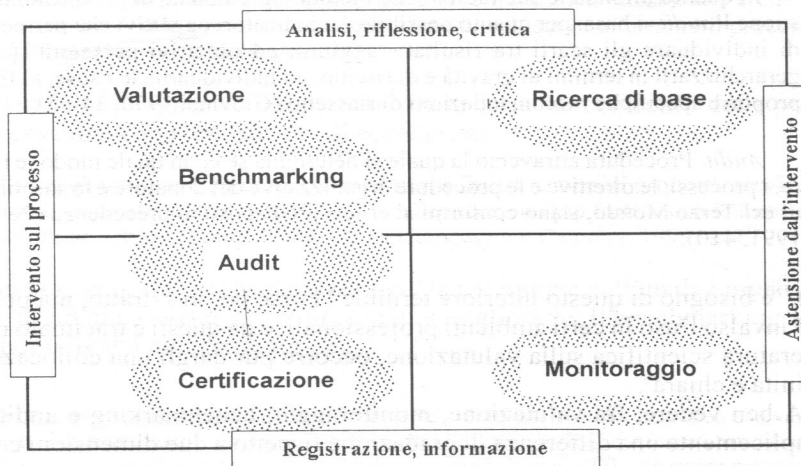
Di Giovanni Mattana

## *Un mestiere oppure molti mestieri ? tante diverse valutazioni?*

In funzione degli scopi della valutazione sussistono, in generale, numerose differenziate valutazioni; gli scopi possono variare da quello, per esempio, di effettuare un confronto con uno Standard, a quello di valutare il raggiungimento di obiettivi (per es. per programmi straordinari), a quello di valutare chi/cosa è meglio rispetto ad un metro, a quello di individuare che cosa non va, fare una diagnosi, valutare per imparare dall'esperienza (riesame/autoriflessione), valutare per far partecipare, valutare per dar conto a differenti categorie di destinatari,...

Il termine **valutatore** è venuto a coprire un ampio ventaglio di attività che spazia da un monitoraggio *passivo* fino ad una ricerca-intervento *attiva*. Può essere stimolante confrontarci con lo schema presentato in figura 1 in cui la valutazione e le altre attività collegate vengono presentate rispetto alle dimensioni dell'*intervento* e della *criticità* (rispetto ad altri criteri naturalmente la figura si modifica)<sup>1</sup>.

Fig.1-La valutazione e le altre attività collegate, rispetto alle dimensioni dell'*intervento* e della *criticità*.



## La diffusione della valutazione con la certificazione ISO 9000

L'enorme diffusione della certificazione a fronte delle ISO 9001 ha dato larga diffusione anche alla figura del valutatore; in molti casi il nome è stato percepito come quello di un nuovo mestiere: *il mestiere del valutatore*.

In precedenza, nelle prassi diffuse nelle aziende già negli anni '70, esisteva una gamma differenziata di tipi di Audit, sui prodotti e sui processi oltre che sui sistemi, a loro volta suddivisi a fronte di finalità di conformità a requisiti prestabiliti, oppure a valutazioni di adeguatezza e di efficacia; e naturalmente ciascuna valutazione richiedeva competenze sue proprie.

<sup>1</sup> Claudio Bezzi-Il Disegno della Ricerca Valutativa- F. Angeli 2003

Nella realtà dei primi anni '90, quelli dell'avvio della certificazione a fronte delle ISO 9000, il termine era inteso come *valutazione della conformità a norme*. Si è avuta l'emissione di standard internazionali relativi ai requisiti minimi richiesti per effettuare tale operazione e differenziati a seconda che la valutazione fosse di parte prima, o di parte terza; i requisiti definiti erano relativi non solo alla scolarità ed all'esperienza, ma anche a caratteristiche personali quali le capacità di osservazione, di relazione e di comportamento, da verificarsi con opportuni esami; naturalmente, poiché gli audit, specie se interni, potevano avere obiettivi differenziati da esplicitare di volta in volta, anche le competenze richieste dovevano essere adeguate alla capacità di conseguire gli obiettivi dell'Audit.

Ogni mutamento della norma ISO 9001 di riferimento, dalla edizione '87, a quella del '94, ed in particolare a quella del 2000, ha comportato modifiche non marginali, sia nello scopo dichiarato della norma stessa, sia nei suoi contenuti (per esempio la *soddisfazione del cliente* da ottenersi con un *Sistema efficace*), e ciò ha generato l'esigenza di adeguare le competenze necessarie per i valutatori (per fare un solo esempio, la *valutazione di efficacia* del Sistema di Gestione richiesta dalla Norma del 2000 comportava, da parte dei valutatori, una valutazione ben diversa dalla precedente *valutazione di conformità alla norma* e ciò presupponeva competenze aggiuntive rispetto a quelle stabilite in precedenza.)

Il tema è rilevante in quanto è noto che *“la credibilità di un sistema di certificazione non è superiore a quella dei suoi valutatori”*.

Ma la sfida complessiva del sistema di certificazione è anche quella di accrescere il *valore aggiunto* per il *valutato*, oltre che per le altre *Parti Interessate* e certamente ciò configura un nuovo e più ricco paniere di competenze.

### **-La Norma ISO 19011, i requisiti di competenza dei valutatori, le prassi in uso**

La Iso 19011:2002 ha modificato, rispetto all'edizione precedente, le Linee Guida per i requisiti di competenza ed esperienza dei valutatori, allineandoli ai requisiti della ISO 9001:2000 e ISO14001. Oggi si ritiene che quei requisiti debbano essere dettagliati e verificati in modo più preciso e a tale scopo è stato avviato il lavoro per l'emissione di una *nuova norma, la 19011-2* proprio con questo scopo.

I vari *organismi di certificazione del personale* (per es. AICQ\_SICEV) fissano, nei propri Schemi di certificazione, i requisiti a fronte dei quali certificare i valutatori.

Ma gli *Organismi di Certificazione dei Sistemi di Gestione*, riguardo ai requisiti dei propri valutatori, agiscono con prassi molto differenziate fra loro: alcuni Organismi utilizzano anche valutatori non certificati, altri ritengono la certificazione del valutatore un requisito necessario ma non sufficiente.

Anche per la *certificazione di prodotto*, per es. per il marchio CE, si presuppone che i criteri di competenza fissati nei vari Paesi siano equivalenti; purtroppo non sempre ciò avviene e per ovviare a ciò la Commissione UE ha proposto al Parlamento di adottare lo strumento dell'Accreditamento e della *peer review* anche per le attività degli Organismi notificati.

Come esempi di casi specifici per il problema delle competenze dei valutatori si possono citare la recentissima Norma ISO sui requisiti dei valutatori della filiera agroalimentare (ISO 22003) o nella altrettanto recente Norma UNI/TS 11226- *Impianti di processo a rischio di incidente rilevante. Sistemi di gestione della sicurezza. Procedure e requisiti per gli audit*, nella quale vengono stabiliti i criteri fondamentali per eseguire un audit e forniti i criteri per verificare il sistema di gestione della sicurezza e la qualificazione degli auditor.

E, nell'Università, per effettuare la valutazione di un corso di studi universitari, quali requisiti vengono utilizzati?

### **-I Premi di eccellenza**

Giappone e Stati Uniti, seguiti da molte altre nazioni, si sono dati l'obiettivo di premiare le aziende migliori in modo da diffondere le prassi migliori come stimolo per tutte le altre; per realizzare ciò sono stati messi a punto e periodicamente aggiornati dei modelli per i Premi di Eccellenza (Premio Deming, premio Baldrige, premio EFQM,...). Si è così riproposto il problema, in particolare per l'assegnazione dei Premi: *quali requisiti fissare per i valutatori di tali premi?*

Mentre per la messa a punto dei modelli dei Premi si è, in genere, fatto ricorso ad autorevoli rappresentanti del mondo industriale, del mondo accademico e dell'amministrazione pubblica, per il reperimento del personale volontario per la valutazione delle organizzazioni partecipanti, Usa, Europa, Australia hanno utilizzato soluzioni diverse ma accomunate dai seguenti criteri: esistenza di requisiti di conoscenza e di requisiti di esperienza manageriale, selezione dei candidati, utilizzo di team e di modalità di consenso per superare le differenze di valutazione e un sistema di ricorsi per gestire eventuali contestazioni.

### **La valutazione in campo politico sociale**

Quando Leggi, per esempio europee, prescrivono una valutazione sugli effetti/ricadute di una legge o di un provvedimento e richiedono una valutazione *che cosa si intende?*

La valutazione è diventata prassi comune e riconosciuta come strumento di policy degli Stati Uniti e Canada da oltre un quarto di secolo. Nella UE, il trattato di Maastricht ritenendo fondamentale garantire l'efficacia dei fondi strutturali, impone delle valutazioni *ex ante* ed *ex post* destinate a valutare il relativo impatto; un'indagine del 1993 rilevava come la valutazione nei vari paesi membri mancasse ancora di una vera expertise, segnalava scarsità di formazione e di linguaggi comuni, scarsa diffusione degli strumenti, competenze poco adeguate. Importante il concetto che la valutazione deve accompagnare lo svolgimento dei progetti con valutazioni in corso d'opera di verifiche di efficacia efficienza e qualità gestionale e con l'accantonamento di una piccola parte dei fondi per legarli a tale valutazione.<sup>2</sup>

Altro esempio può essere l'istituzione in Italia dei *Nuclei di Valutazione in ogni università*, con la legge 370/1999 o quella della *Unità di valutazione degli investimenti pubblici*.

La costruzione di capacità valutative negli Stati membri diventa un obiettivo strategico e vede l'avvio di iniziative specifiche e anche l'istituzione di una Società Europea di Valutazione; si veda anche il programma PASS lanciato in Italia con il Dipartimento per la Funzione Pubblica.

È un altro *significato di valutazione* che può essere precisato con la seguente definizione ( che tiene conto di molte altre precedenti proposte):

*“ La valutazione, nell’accezione specifica di valutazione sociale, è principalmente (ma non esclusivamente) un’attività di ricerca sociale applicata, realizzata, nell’ambito di un processo decisionale, in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento, avente come scopo la riduzione della complessità decisionale attraverso l’analisi degli effetti diretti e indiretti, attesi e non attesi, voluti e non voluti, dell’azione, compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali; in questo contesto la valutazione assume il ruolo peculiare di strumento partecipato di giudizio di azioni socialmente rilevanti, accettandone necessariamente le conseguenze operative relative al rapporto fra decisori, operatori e beneficiari dell’azione”.*<sup>3</sup>

La European Evaluation Society è stata fondata nel 1994 con lo scopo di promuovere la teoria, la pratica e l'utilizzo della Valutazione. Alla sesta Conferenza di Berlino si è sottolineato come *“Alla tradizionale valutazione di efficacia e di efficienza, si affiancano così alcuni criteri aggiuntivi che consentono di misurare il grado di coinvolgimento di tutti gli stakeholders, la produzione di legami e di capitali sociale, la collaborazione tra tutti gli attori coinvolti, il grado di inclusività della rete.”* Il tema del Convegno 2007 è *‘Evaluation in the Knowledge Society’*.

### **Conclusione: quali prospettive per la valutazione?**

---

<sup>2</sup> Liliana Leone e Giancarlo Vecchi- Valutazione 2002 F. Angeli ed.

<sup>3</sup> C. Bezzi, cit, pag 60

Dai cenni precedenti già emergono indicazioni importanti: la consapevolezza che la valutazione sta assumendo un'importanza rilevante e crescente; la necessità di scavare più a fondo nel mondo della valutazione e dargli una più forte base sistemica, allargare i riferimenti, rinforzare la consapevolezza delle peculiarità delle singole applicazioni.

La valutazione diventerà un mestiere con molte opportunità, ma anche con nuove necessità di approfondimento delle competenze, e con l'aggiornamento della relativa formazione.

Di questi temi parleremo nel prossimo numero della rivista con articoli dedicati a vari aspetti del mestiere del valutatore e all'attività in corso per meglio precisare i requisiti richiesti: un presupposto necessario per meglio verificare se essi vengono rispettati e per poterli quindi migliorare.