

Nuove prospettive di valutazione delle performance nelle aziende di servizi

*Luciano Marchi**

La valutazione delle performance può essere inquadrata nell'ambito dei processi di controllo ed è tipicamente svolta per l'interno, sinteticamente per il governo aziendale.

Nella produzione ed erogazione di servizi, peraltro, la valutazione delle performance si amplia necessariamente dall'interno all'esterno, nelle diverse fasi e in rapporto alle diverse finalità dei processi di controllo.

L'ampliamento dei processi e l'integrazione per un controllo interno-esterno si realizza sia nella prospettiva della misurazione, con riferimento alla dimensione temporale e alla base informativa, ricercando un bilanciamento tra misure interne ed esterne, inoltre tra misure finanziarie e non finanziarie, con una chiara esplicitazione dei nessi causali tra obiettivi strategici, obiettivi operativi, attività, risorse e competenze (Castellano N., Modelli e misure di performance aziendale, *Management Control*, n. 1/2011, pp. 41-64), sia nella prospettiva organizzativo-comportamentale, nei diversi aspetti di coinvolgimento delle persone, condivisione degli obiettivi, motivazione e soddisfazione del lavoro.

L'ampliamento dei processi e l'integrazione per un controllo interno-esterno assume particolare rilievo nelle aziende pubbliche, laddove la finalità del soddisfacimento dei bisogni pubblici può essere efficacemente perseguita collegando sempre più la rendicontazione sociale al controllo interno gestionale.

La suddetta prospettiva di integrazione è oggetto dei primi due articoli della rivista:

- 1) il primo articolo, di Marco Giovanni Rizzo, tratta il caso di un'azienda sanitaria pubblica per indagare la relazione tra il livello di coinvolgimento nel processo di budget, il commitment verso gli obiettivi, la soddisfazione lavorativa e i relativi risvolti sulla performance manageriale. Il lavoro si inserisce nel filone degli studi di behavioural management

* Università di Pisa, Dipartimento di Economia e Management, luciano.marchi@unipi.it.

- accounting, cioè nella prospettiva cognitivo-comportamentale. Tra le diverse indicazioni fornite dall'indagine in profondità, si evidenzia un buon livello di accettazione degli obiettivi assegnati, una sufficiente soddisfazione del lavoro svolto ed un buon livello di performance manageriale percepito dai medici responsabili delle diverse unità operative.
- 2) Il secondo articolo, di Mario Nicolielo e Dennis Tracchia, analizza i sistemi di misurazione delle performance adottati da un campione di imprese di trasporto pubblico locale operanti in Abruzzo e Lombardia. Le conclusioni, in questo caso, basate sull'analisi dei questionari somministrati ai dirigenti del settore trasporti degli enti pubblici controllanti ed ai responsabili del controllo di gestione delle aziende indagate, non sono confortanti: le aziende di trasporto pubblico locale calcolano indicatori di efficienza, ma non li utilizzano nell'ambito del controllo di gestione; inoltre gli enti pubblici controllanti non applicano i necessari meccanismi di incentivazione/sanzione nei confronti delle aziende di trasporto pubblico locale che non rispettano i parametri stabiliti.

L'ampliamento dei processi e l'integrazione per un controllo interno-esterno ha rilievo non solo nei servizi pubblici, ai fini economico-sociali, ma anche nelle reti d'impresa, ai fini economico-reddituali.

La suddetta ulteriore prospettiva di integrazione è oggetto del terzo articolo della rivista, a cura di Assunta Di Vaio e Luisa Varriale. Il caso è quello dei sistemi integrati di informazione e controllo nella gestione degli eventi organizzati sulle navi da crociera ferme in banchina e degli eventi organizzati nelle infrastrutture portuali. La gestione di questi ultimi, significativamente incrementati negli ultimi anni, è ancora realizzata separatamente da quella dei flussi di passeggeri, mentre potrebbe essere utilmente sviluppata la cooperazione con le compagnie crocieristiche.

Nel presente numero della rivista sono stati poi inseriti due articoli ad invito sulla valutazione della ricerca. L'obiettivo che la rivista si pone, con questi contributi, è quello di continuare il dibattito in merito a cosa si debba valutare (ossia quali "prodotti della ricerca" siano rilevanti ai fini della valutazione), a quali profili si debba dare rilievo (qualità scientifica, impatto pratico, internazionalità, ecc.) e quali metodi e strumenti di valutazione debbano essere utilizzati (peer-review, impact factor, journal ranking, ecc.).

Ma qual è il rapporto tra quantità e qualità della ricerca? E vi sono altri elementi che devono essere valutati? Ad esempio l'oggetto di ricerca? Ulteriormente, quali sono le dimensioni della qualità: l'impegno di ricerca, le competenze ed esperienze del ricercatore, l'ambiente di ricerca, il contribu-

to alla conoscenza scientifica e professionale, la politica di ricerca, il contesto organizzativo, i finanziamenti disponibili? E il concetto di qualità nelle varie discipline è unico o molteplice?

E quale è il rapporto tra qualità e valutazione? In particolare, per quali finalità si realizza la valutazione? Per la distribuzione di risorse pubbliche? Per il reclutamento e lo sviluppo di carriere? Per altre finalità varie di governo o di controllo?

Il primo articolo, di Gianfranco Rusconi, riguarda la valutazione per le prime due finalità, cioè come *valutazione delle strutture di ricerca* per la distribuzione di risorse pubbliche (VQR) e come *valutazione dei ricercatori* ai fini dello sviluppo di carriere (ASN).

A tale riguardo, come efficacemente si esprime Rusconi, “sin dalla nascita delle varie scienze come discipline specifiche e poi nella loro successiva evoluzione, formulare una chiara definizione di “produzione” e “produttività” scientifica non è un problema solamente “tecnico”, date le influenze socioculturali dell’epoca. Ciò si presenta ancora più difficoltoso nelle scienze umanistico-socio-economiche. Vi è poi il ruolo e l’utilizzo delle riviste scientifiche, che attualmente costituiscono in molti settori il principale veicolo di trasmissione di risultati di ricerca. Nelle discipline aziendali questa funzione è divenuta tale solo di recente e, se assolutizzata, rischia di danneggiare un sano e pluralistico, anche nelle metodologie espositive, sviluppo delle ricerche nelle scienze socio-economiche”.

Sempre Rusconi, dopo aver evidenziato il ruolo positivo delle riviste, mette in guardia rispetto ai rischi in quanto “l’oggettivo predominio delle riviste non può spingere al rifiuto della pubblicazione monografica che, se autenticamente produttrice di valore aggiunto scientifico, può implicare una conoscenza più sistematica e completa di una somma di articoli top separati”. Fornisce infine alcune proposte per superare le criticità emerse nei processi valutativi.

Il secondo articolo, di Giulio Greco, fornisce ulteriori contributi di riflessione e proposte di intervento alla luce delle esperienze internazionali di valutazione della ricerca.

Dalla comparazione tra Regno Unito, Australia, Francia e Spagna, in particolare, Giulio Greco formula alcune conclusioni di grande rilievo. Tra queste:

1. l’importanza che comunque deve essere aggegnata al “contenitore” della ricerca. Collocazione editoriale e rilevanza scientifica non possono essere del tutto scissi. Se è vero che è possibile avere un lavoro scientifico su una rivista professionale, sostiene Greco, è anche vero che tale collocazione pone dei dubbi sulla rilevanza effettiva del prodotto. Il ragio-

namento viene esteso alla coerenza tra orientamento e contenuto delle riviste e settore scientifico disciplinare. Giulio Greco propone, a tale riguardo, l'utilizzo di un fattore di ponderazione. Esiste un'altra possibilità, o meglio una esigenza, a nostro parere, quella di non valutare il contenitore, ma il contenuto, dunque procedere solo con la peer review, rinunciando alla valutazione bibliometrica, quando il contenitore (ancorchè di qualità elevata) non è quello di pertinenza del settore.

2. La rilevanza internazionale del prodotto di ricerca. Come scrive Giulio Greco, "la rilevanza internazionale del lavoro di ricerca deve essere valutata attraverso una rigorosa *peer review*, al di là del fatto che il prodotto sia redatto in lingua inglese. È possibile trovare prodotti redatti da Autori italiani in lingua inglese pubblicati con editori nazionali, senza quindi reale diffusione internazionale (anche di là della qualità più o meno alta del prodotto), ovvero pubblicati da editori internazionali, ma senza una reale rilevanza internazionale. Al contempo, è possibile trovare prodotti redatti in italiano (o in altre lingue) che sono potenzialmente rilevanti per il contesto internazionale, seppur non diffusi all'estero".