

## Cosa valutiamo, esattamente?

*Claudio Bezzi\**

E così l'imperatore aprì il corteo sotto il sontuoso baldacchino e la gente per le strade e alle finestre diceva: – Dio! sono di una bellezza incomparabile i vestiti nuovi dell'imperatore! che splendida coda dietro la giubba! Ma come gli stanno bene! – Nessuno voleva mostrare che non vedeva niente, perché se no significava che non era degno della carica che occupava, oppure che era molto stupido. Nessuno dei tanti costumi dell'imperatore aveva avuto tanta fortuna.

– Ma se non ha niente indosso! – disse un bambino. – Signore Iddio! La voce dell'innocenza! – disse il padre, e ognuno sussurrava all'altro quello che aveva detto il bambino.

– Non ha niente indosso! C'è un bambino che dice che non ha niente indosso!

– Non ha proprio niente indosso! – urlò infine tutta la gente. E l'imperatore si sentì rabbrivire perché era sicuro che avevano ragione; ma pensò: “Ormai devo guidare questo corteo fino alla fine!” e si drizzò ancor più fiero e i ciambellani camminarono reggendo la coda che non c'era per niente.

(Hans Christian Andersen, *I vestiti nuovi dell'imperatore*<sup>1</sup>)

### 1. Tre scenette

Prima scenetta: un servizio territoriale (ma potrebbe essere una scuola, un ufficio relazioni col pubblico, o molto altro ancora); la Responsabile decide che bisogna capire meglio cosa pensano gli utenti della nuova organizzazione del servizio, e assieme a un collaboratore (il sociologo se c'è, in subordine lo psicologo, l'insegnante di matematica, qualcuno ritenuto genericamente competente) decide di realizzare un questionario. I Nostri, seduti attorno a un tavolo con carta e penna, si interrogano su come iniziare:

\* Valutatore indipendente, direttore della *Rassegna Italiana di Valutazione*; bezzi@valutazione.it.

Le idee poi confluite in questo saggio sono state presentate, in versioni molto diverse e ancora acerbe, al Convegno AIS-AIV di Genova su “Qualità e quantità nella valutazione” (14 dicembre 2001), e quindi al Congresso AIV di Bologna del 2002, avvalendosi naturalmente delle discussioni nate in quei contesti.

1. Traduzione di Marcella Rinaldi.

- Io inizierei con età, sesso, professione, quelle cose lì – dice la prima.
- No, attacchiamo più direttamente chiedendogli subito ‘Cosa ne pensa della nuova organizzazione del servizio?’ – ribadisce il secondo.

In qualche modo si mettono d’accordo, forse hanno qualche vecchio questionario fatto altrove al quale ispirarsi, o le dispense universitarie da consultare. Domanda dopo domanda il questionario prende vita, nel corso di interazioni del tipo “Chiediamo anche questo...” e “Sì, mettiamo anche quello...”.

Seconda scenetta: ufficio programmazione di una Regione (o altro ufficio di Ente con ruolo di programmazione, un Ministero per esempio); il Direttore entra nella stanza di un responsabile di qualche programma, o sua misura: “Bisogna incominciare a impostare qualche dato per la valutazione ex post del vecchio programma – dice – perché stiamo preparando la delibera per l’avvio del nuovo procedimento. Butta giù un po’ di indicatori!”.

Terza scenetta: riunione presso un’Azienda sanitaria che deve riprogrammare i servizi territoriali per gli anziani; al tavolo, oltre al Direttore sanitario, i responsabili del nucleo di valutazione geriatrica e il noto esperto esterno che, al termine del primo giro di interventi, proclama: “Ho capito perfettamente e non ci sono problemi: io applico usualmente la Scala di... (il test di..., il differenziale di...); è un ottimo strumento, usualmente utilizzato in Gran Bretagna e già validato da me in Molise nel suo adattamento italiano. Funzionerà benissimo!”.

## 2. Il dio dei valutatori ci scampi!

Queste tre scenette, se fossero sintesi di opere narrative, o di film, avrebbero scritto, da qualche parte, “Ispirato a una storia vera”. In contesti diversi, con personaggi diversi, si tratta di situazioni da me sperimentate più volte; altre ‘scenette’ potrebbero aggiungersi, ma in qualche modo queste sono paradigmatiche.

La prima trova il suo archetipo nella frase “Chiediamo anche questo...”. Per qualche ragione in quel servizio c’è bisogno di un confronto con l’esterno. Si vuole capire qualcosa di ciò che si fa, se va bene, se è capito e riconosciuto dagli utenti. Sono molte le motivazioni sottese all’avvio di indagini di quel genere, comprese quelle relative alla propria identità professionale, all’assunzione di responsabilità verso terzi (gli utenti), o anche semplicemente legate alla necessità di fare una relazione per ben figurare verso i superiori. Non ha importanza, qualunque motivazione per ora va bene; ciò che desidero sottolineare è che non c’è soluzione di continuità fra il (generalmente confuso) desiderio di capire *qualcosa*, e l’atto pratico di costruire una procedura per realizzare tale comprensione. Perché un questionario? Ma, specialmente, perché *quella* domanda, poi quell’altra, in quell’ordine? Quale logica è sottesa? Il questionario, nella scenetta come in casi di realtà, è qui frutto di un’improvvisazione, e le domande si accumulano per intuizione, per spontanea immaginazione che quella cosa è ‘giusta’, o ‘importante’, o semplicemente ‘interessante’, e così, già che ci siamo, “chiediamo anche questo...”. Chi redige il questionario ha molte buone intenzioni (delle quali, come è

noto, è lastricato l'inferno dei valutatori), e opera guidato dal buon senso (che conduce diritti in quell'inferno, senza perdere tempo prendendo strade più lunghe). Alla fine un questionario sarà redatto e somministrato: forse se ne farà un'analisi più o meno sofisticata (se nei paraggi c'è un patito di elaborati software) e certamente inutile. Probabilmente non ci si accorgerà che diverse domande erano viziate<sup>2</sup> o false, che producevano distorsioni nelle risposte, e così via. Ma, più a monte, non si saprà *cosa esattamente* si è 'misurato'<sup>3</sup>; abbiamo messo delle domande sulla condizione sociale dell'intervistato? Perché? Quale significato riteniamo che assuma la sua condizione sociale nell'ambito delle nostre necessità conoscitive? E poi: *in che modo* l'abbiamo indagata? Chiedendo 'Quale lavoro fa'? Chiedendo 'Quale reddito annuale ha'? Chiedendo 'Come si colloca su una scala da 1 a 10 in quanto a qualità della sua condizione sociale'? Forse la questione della condizione sociale degli intervistati come elemento rilevante nell'indagine è stata posta, oppure no; se è stata posta, probabilmente si è ritenuto di indagarla con una domanda redatta semplicemente nel modo che è venuto in mente, senza alcuna problematizzazione relativa al fatto che *la forma della domanda struttura la risposta*<sup>4</sup>, e senza alcuna riflessione, più a monte, sul fatto che *ogni domanda è una procedura operativa per esplorare dei concetti* ritenuti, sulla base di un'argomentazione esplicita, rilevanti in quel caso (perché lo dice la teoria, perché c'è una base empirica che sembra asserirlo, perché c'è un'argomentazione)<sup>5</sup>.

La seconda scenetta trova il suo archetipo nella frase "Butta giù un po' di indicatori". Il tema degli indicatori è molto importante perché dopo avere cercato legittimità internazionale negli anni '70 e '80 col cosiddetto 'movimento per gli indicatori sociali', trova oggi nuova vita in valutazione, imperversando come una nuova piaga d'Egitto in pressoché tutte le valutazioni, imposto perfino per legge nella rinnovata furia modernizzatrice della Pubblica Amministrazione italiana<sup>6</sup>. In

2. Cfr. C. Bezzi, M. Palumbo, *Questionario e dintorni*, Arnaud-Gramma, Perugia 1995, per tutti gli aspetti qui segnalati relativi ai questionari.

3. Il concetto di misurazione è improprio, e lo uso qui ora in un significato molto esteso come sinonimo di 'informazione rilevata'.

4. Cfr., fra gli altri, M.C. Pitrone, "Per una cultura del sondaggio", *Sociologia e ricerca sociale*, n. 56, 1998, pp. 149-150, che cita diversi studi. A. Bruschi, *Metodologia delle scienze sociali*, Bruno Mondadori, Milano 1999, precisa come la risposta sia influenzata da molteplici elementi: "oltre quello delle espressioni linguistiche delle singole domande e risposte, anche le modalità con cui ogni domanda è formulata, le caratteristiche comportamentali dell'intervistatore e, in generale, tutto il contesto dell'intervista" (p. 75).

5. "Le diverse opzioni metodologiche e tecniche presuppongono l'adozione (anche implicita) di posizioni epistemologiche, al di là della consapevolezza che mostrano di avere gli stessi ricercatori", M. Palumbo, "Le ragioni del dibattito", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24, 2001, p. 12.

6. Perché non ci siano equivoci: evviva il rinnovamento nella Pubblica Amministrazione, che in Italia non arriverà mai troppo tardi, e assolutamente evviva che in tale processo si dia spazio alla valutazione, ma sulle concrete modalità di tale rinnovamento, e sul reale ruolo della valutazione in questo processo, diversi autorevoli osservatori hanno già espresso più di un dubbio; cfr., fra gli altri, N. Stame (a cura di), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano 2001.

generale si sa che l'indicatore è un numero che rappresenta qualcosa, e poiché vogliamo che quello che ci rappresenta sia apprezzato, cercheremo di inventarci dei numeri che diano credito a tale desiderio<sup>7</sup>. Come? Non certo con un banale dolo, inventando ad arte i dati, ma semplicemente manipolando per bene la natura, di per sé flessibile, degli indicatori, scegliendo quelli più opportuni, costruendoli sulla base dei dati che ci interessa mostrare. È incredibile la vastità della produzione di indicatori inutili, banali, piatti, servili nei confronti di ciò che dovrebbero misurare.

Ai problemi precedenti visti con le domande del questionario se ne aggiungono degli altri dovuti alla facile manipolabilità dei fattori utilizzati per la loro costruzione (perché utilizzare *questo* indicatore? Cosa *indica* esattamente?). Attenzione: la natura di tale manipolabilità è la stessa che agisce sulla cattiva costruzione del questionario vista prima: ogni 'dato', ogni 'informazione', ogni numero, *significa tante cose*, si riferisce a *tanti diversi concetti*, si piega a *molteplici interpretazioni*. Non c'è 'manipolazione' nel senso di stravolgimento di cose e oggetti, ma nel senso ben più complesso e sottile della forma, qualità, spessore *argomentativo*, poiché quello che facciamo *ha solo un significato semantico*, ovvero relativo all'interpretazione, come vedremo meglio più avanti<sup>8</sup>.

L'ultima scenetta trova il suo archetipo nelle parole magiche 'validazione', 'testato', 'strumento', e così via; si ammanta cioè di tecnicismo esoterico generalmente appannaggio degli esperti, dei professionisti (e quindi anche di certi valutatori). La nostra è una società tecnologica, i residui positivisticci sono duri a morire, e poi il nostro consulente ha fatto un Master all'Università B., vuoi mettere? Il fatto che un certo strumento *sia valido di per sé*, abbia l'ontologica capacità di rivelare la verità del mondo, di *qualunque* pezzetto di mondo, e questo solo perché viene affermato essere così, perché formule magiche incomprensibili ai profani lo affermano (la 'validazione' come forma moderna di divinazione, o qualcosa di simile), non viene quasi mai messa in discussione, lasciando il consulente libero di applicare lo strumento che conosce, il sapere che sa<sup>9</sup>. A quali domande darà realmente risposta col suo giocattolo?

7. Scrive N. Stame, "Indicatori e valutazione (con un'applicazione all'inclusione sociale)", in L. Leone (a cura di), *Valutare le politiche per l'inclusione sociale*, Vides, Roma 2001, p. 59: "La letteratura si è a lungo soffermata sul [limite] che deriva dallo stravolgimento dello strumento indicatore che possono fare gli amministratori nell'implementazione di un programma. Può succedere che invece di usare l'indicatore per misurare qualcosa, si faccia qualcosa (che non si sarebbe fatto) per far sì che l'indicatore sia positivo".

8. E come spiega Palumbo nel suo saggio in questo numero della RIV parlando, appunto, di indicatori.

9. Scrive G. Bresciani, "I problemi di valutazione degli interventi di orientamento", in M. Franchi e M. Palumbo (a cura di), "La valutazione delle politiche del lavoro e della formazione", *Sociologia del lavoro* n. 77, Franco Angeli, Milano 2000, p. 215: "'che cosa' valutare (l'oggetto) è connesso a 'perché' valutare (la finalità e la motivazione), e ciò è a sua volta connesso a 'per chi' valutare (il committente-cliente).

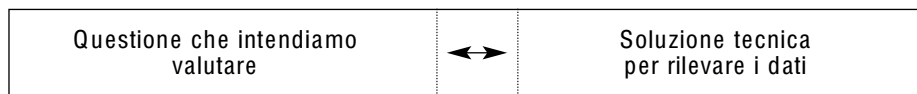
Ancora troppo spesso la progettazione di sistemi di valutazione elude il necessario principio di coerenza interna tra queste tre dimensioni (per chi, perché, che cosa), e tra queste tre e la quarta (come): tale elusione è all'origine di sistemi-modelli o di interventi sostanzialmente autore-

Le scenette sono finite, ma mentre cala in sipario facciamo in tempo a vedere che la ricerca basata sul questionario viene pubblicata e presentata in un Convegno ad hoc, che gli indicatori finiscono come argomento forte di un documento di programmazione, e che i servizi per anziani sono stati effettivamente programmati in qualche maniera, cercando di interpretare il rapporto valutativo lasciato dall'esperto, probabilmente molto denso ed eruditamente infarcito di formule (tanto per nascondere il vuoto che probabilmente c'è dietro).

### 3. Qual è il problema?

Il problema che ho cercato di rappresentare è, in fondo, di una banalità sconcertante: nella ricerca sociale in generale e, per quello che ci interessa qui, nella ricerca valutativa in particolare<sup>10</sup>, si trova troppo spesso una iper-semplificazione di questo genere:

Fig. 1 – L'operazionismo valutativo



Vogliamo conoscere il parere degli utenti del nostro servizio? Facciamo un questionario! Abbiamo deciso di fare un questionario? Scriviamo le domande e “Chiediamo anche questo...”!

In valutazione troviamo molte concretizzazioni, anche sofisticate, di questo procedimento: è usuale trovare l'analisi costi benefici nella valutazione di opere infrastrutturali<sup>11</sup>, il quadro logico (utilizzato come strumento valutativo) nella valutazione di programmi finanziati con Fondi strutturali europei<sup>12</sup>, scale di vario

ferenti, centrati sugli interessi del ricercatore (che invece di individuare il committente e analizzarne la domanda statuisce la propria come cogente), oppure sulla disponibilità di una determinata metodologia (che come tale in parte determina che cosa e come è indagabile e quindi valutabile)”.

10. Per tutti i concetti qui non sviluppati, quali ‘ricerca valutativa’ e altri, rinvio a C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, Nuova edizione rivista e aggiornata, Franco Angeli, Milano 2003; sui significati di termini specifici che possono apparire oscuri si può consultare anche il *Glossario della ricerca valutativa* scaricabile gratuitamente dal sito web [www.valutazione.it](http://www.valutazione.it).

11. Si veda buona parte dei volumi della collana *Valutazione di programmi e progetti. Linee guida*, 15 voll., Irres – Regione dell’Umbria, Perugia 1995.

12. Cfr. Ministero degli Affari Esteri -Direzione generale per la Cooperazione allo sviluppo, *Gestione del ciclo del progetto. Manuale 1 - Il ciclo del progetto; Manuale 2 - Il Quadro logico; Manuale 3 - L'approccio integrato*, draft, 1995 per un riferimento istituzionale; Means, *Evaluating socio-economic programmes*, 6 voll., European Commission, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg; per alcune critiche: V. Masoni, *M&V. Monitoraggio e valutazione dei progetti nelle organizzazioni pubbliche e private*, Franco Angeli, Milano 1997 e C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, cit., pp. 285-287.

tipo (Ecers, Svani, ecc.) nella valutazione dei servizi per l'infanzia<sup>13</sup>, e così via; e che dire delle mode? Come quella, inspiegabile, dell'abbondantissimo uso di *focus group* (o presunti tali) in pressoché qualunque valutazione<sup>14</sup>. Naturalmente non è affatto detto che l'uso di queste tecniche sia sbagliato, se tali tecniche rappresentano le scelte finali di un processo più ampio e complesso.

Il problema è, insomma, quello dell'*operazionismo*, ovvero della confusione logica fra ciò che si intende conoscere e l'operazione stessa del conoscere. L'operazione costruisce l'informazione (ciò è inevitabile), e le due cose vengono concettualmente sovrapposte, non percepite come distinte, non problematizzate come l'uno il *percorso* che porta a una *possibile* costruzione-interpretazione dell'informazione e quindi dell'evaluando.

'Operazionismo' è una parolaccia, nella ricerca sociale; è termine dispregiativo ben al di là delle intenzioni e delle motivazioni del suo teorico, quel Bridgman<sup>15</sup> – un padre della fisica quantistica – che effettivamente ha sostenuto che “il concetto è sinonimo del corrispondente gruppo di operazioni” (Bridgman, 1973, 37), ma all'interno di un rinnovamento della fisica (e di tutto il pensiero scientifico occidentale) che mise in discussione la realtà del mondo indagato a prescindere dalle operazioni realizzate per indagarlo, operazioni che invece perturbano e modificano l'oggetto (è il noto principio di indeterminazione di Heisenberg, altro padre della fisica quantistica) all'interno, peraltro, di uno specifico linguaggio, delle convenzioni e dei pre-saperi socialmente condivisi, e così via<sup>16</sup>.

Se Bridgman, Heisenberg, e altri loro contemporanei, avevano una motivazione nobile e di grande interesse per noi, ovvero la messa in discussione delle certezze scienziste e tecniciste della fisica pre-quantista, una certa estremizzazione

13. In parte criticati, ma ugualmente utilizzati in diverse forme; cfr. A. Bondioli e M. Ferrari (a cura di), *Manuale di valutazione del contesto educativo: teorie, modelli, studi per la rilevazione della qualità della scuola*, Franco Angeli, Milano 2000; L. Cipollone (a cura di), *Strumenti e indicatori per valutare il nido*, Edizioni Junior, Milano 1999; L. Cipollone (a cura di), *Il monitoraggio della qualità dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza. Indicatori e strumenti*, Edizioni Junior, Bergamo 2001.

14. La moda dei focus group è emblematica in questo senso. Delle migliaia di focus realizzati in Italia quanti sono realmente tali, ovvero condotti secondo regole e con cognizione? E specialmente: quanti sono il frutto di un processo cognitivo che a partire da un determinato mandato valutativo porta a *scegliere* il focus come tecnica ideale, e non semplicemente come la più facilmente improvvisabile, economica, manipolabile, con la fortunata coincidenza di essere anche scientificamente accreditata? Sul fronte dei sostenitori del focus ricordo S. Corrao, *Il focus group*, Franco Angeli, Milano 2000; L. Stagi, “Il focus group come tecnica di valutazione. Pregi, difetti, potenzialità”, *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 20, 2000; Idem, “Strutturazione e democraticità”, *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24, 2001; R. Angotti e D. Premunio, “Le potenzialità di applicazione dei focus group nelle indagini sulla formazione continua”, *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24, 2001. Questi Autori e Autrici conoscono – e ne parlano – anche i limiti dei focus, ma le centinaia di operatori che li praticano, sono sufficientemente edotti, e prudenti, e consapevoli?

15. P.W. Bridgman, *La logica della fisica moderna*, Torino, Boringhieri 1973.

16. Una bella discussione sui riflessi della rivoluzione quantistica nel modo di concepire e studiare la realtà anche sociale in G. Cavallini, *La costruzione probabilistica della realtà. Dalla fisica quantistica alla psicologia della conoscenza*, Cuen, Napoli 2001.

dell'enfasi operazionista diventa invero una iattura perché porta l'enfasi sull'operazione lasciando in ombra il suo scopo, il suo oggetto<sup>17</sup>. In effetti una concezione non ristretta dell'operazionismo di Bridgman (e di Lundberg<sup>18</sup> – un sociologo, e di altri) sembra conciliabile con un'azione regolativa e critica dell'uso dei concetti secondo la quale “la definizione operativa comprende la progettazione dei costrutti, e coincide con l'iter procedurale esplicitato di riduzione parziale dei concetti a termini osservativi”<sup>19</sup>.

Abbiamo introdotto molti elementi, e occorre forse fare un po' di chiarezza.

Semplificando per scopi espositivi, ogni volta che dobbiamo osservare un segmento di realtà (p.es. valutare un programma) abbiamo una serie correlata di questioni da porci (colonna sinistra della Fig. 2) che possiamo affrontare in due diverse maniere (colonne a destra<sup>20</sup>):

**Fig. 2 – Processo di conoscenza e tipi di approcci**

Processo di conoscenza empirica	Approccio operazionista	Approccio non operazionista
1) identificazione dell'"oggetto" che vogliamo osservare		
2) chiarificazione dell'"oggetto": cos'è, in quale contesto è situato, da quali processi è attraversato, cosa sappiamo già di lui (teorie di riferimento, basi empiriche disponibili, inclusi i nostri saperi e pre-saperi), che obiettivi ci poniamo nell'indagarlo, ...	?	
3) traduzione degli elementi <i>sub 2</i> (concetti e loro dimensioni <sup>21</sup> ) in elementi empiricamente esperibili (indicatori)		
4) scelta dei processi operativi che ci possono fornire informazioni su tali elementi (definizioni operative)		
5) messa in pratica di tali processi (rilevazione dei dati)		
6) analisi e <i>interpretazione</i> dei risultati		
7) confronto con l'oggetto in questione ( <i>feedback</i> )		

17. Una illustrazione della deriva del pensiero di Bridgman, e delle sue successive precisazioni, in A. Marradi, *Concetti e metodi per la ricerca sociale*, La Giuntina, Firenze 1980, p. 31; L. Cannavò, *Teoria e pratica degli indicatori nella ricerca sociale*, LED, Milano 1999, pp. 53-59 riprende i medesimi concetti enfatizzando però una concezione non ristretta dell'operazionismo di Bridgman.

18. G.A. Lundberg, “Operational Definitions in the Social Sciences”, *American Journal of Sociology*, n. 5, 1942.

19. L. Cannavò, *Teoria e pratica degli indicatori nella ricerca sociale*, cit., p. 56.

20. La colonna dell'approccio *non* operazionista dovrebbe includere molti più passaggi, non solo sequenziali, e anche relativi ai molti *feedback* fra le varie fasi; *feedback* molto importanti perché rendono estremamente dinamico e flessibile (e non rigidamente preordinabile) il processo. Di questo ho già parlato nel mio *Il disegno della ricerca valutativa*, cit.

21. Perché l'evaluando (un programma, un processo organizzativo, un servizio...) sia qui diventato un concetto sarà chiarito meglio nel saggio di M. Palumbo in questo numero della *RIV*. Ovviamente non è così, anche se l'accostamento fra evaluando e concetto è qualcosa di molto più di un semplice paragone, come si vedrà.

Se andiamo di fretta, se abbiamo il nostro pacchetto di tecniche da proporre (e solo quello), se non conosciamo le complesse problematiche della ricerca sociale, probabilmente adotteremo (inconsapevolmente) un approccio operazionista, qui inteso nel suo significato deteriore, correndo verso procedure, tecniche e strumenti, *nell'illusione che ciò che 'fanno' le tecniche sia un disvelamento della realtà*, intesa evidentemente come univoca, giusto in attesa che qualcuno la osservi in qualche modo.

Se invece vogliamo capire qualcosa del problema che ci si è posto, occorre realizzare un processo più complesso, che passa necessariamente per *un momento chiave: la riflessione analitica preliminare di ciò che stiamo valutando*, per adattare poi a tale evaluando, così come costituito dalla nostra riflessione, le procedure operazionali adeguate.

#### **4. Una proposta preliminare di riflessione alla ricerca di una soluzione**

“Riflessione analitica preliminare di ciò che stiamo valutando” è ancora una frase vuota se non le diamo significati concreti. Tutti gli interpreti delle scenette che ho messo in apertura sono probabilmente convinti di ‘riflettere su ciò che stanno valutando’.

Il problema fondamentale è di tipo semantico: noi osserviamo e interpretiamo il mondo, e ci relazioniamo con esso, attraverso un sistema di segni (il linguaggio innanzitutto) frutto di convenzioni e stipulazioni sociali che hanno natura storica. Non solo noi comunichiamo sulla base di convenzioni, ma è convenzionale anche l’agenda delle priorità relative a ciò che è importante e necessario comunicare, dei modi con i quali argomentare, degli obiettivi della comunicazione stessa e naturalmente sono convenzionali anche gli strumenti e le tecniche che utilizziamo.

Per non lasciare questo tema ai semiologi e ai filosofi della scienza si potrebbero proporre numerosi esempi a partire dai concetti più usuali e importanti della nostra società attuale: il concetto di ‘qualità’<sup>22</sup>, p.es., oppure di ‘efficacia’, ‘equità’, ‘trasparenza’, poi via via con tutti i concetti che utilizziamo quotidianamente nel nostro lavoro, e che problematizziamo il meno possibile aderendo una volta per tutte a una Scuola di pensiero, routinizando i nostri atteggiamenti, oppure semplicemente infischiaandocene<sup>23</sup>.

22. Il concetto di ‘qualità’ è il bersaglio ideale per questo esercizio, bersaglio tanto più accattivante quanto più se ne osserva l’abuso nel dibattito e ancor più nella pratica consulenziale. Alcune recenti riflessioni nella sezione monografica della *Rassegna Italiana di Valutazione* 26, 2003; sull’uso più circoscritto del concetto in ambito valutativo si legga quanto scrive N. Stame, “Vecchi dibattiti e nuovi significati”, *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24, 2001.

23. Non c’è qui lo spazio per approfondire, ma credo sia nell’esperienza di tutti l’assoluta non ‘oggettività’ di qualunque di questi concetti, e anzi la loro sostanziale approssimazione, la necessità di definirli ogni volta, a partire dall’uso specifico, dalla disciplina di riferimento, e così via.



I concetti sono costrutti sociali con una forte valenza contingente<sup>24</sup>. E ciò di cui noi ci occupiamo non sono ‘cose’ (ferme, immobili, immutabili), ma appunto concetti socialmente stipulati in situazioni concrete<sup>25</sup>.

Quando il responsabile di un programma, di un servizio, mi chiede di valutare il suo programma, il suo servizio, mi presenta semplicemente un’astrazione, non un tavolino.

La valutazione del Programma Operativo ob. 3 non è la valutazione di un volume cartaceo (ciò che si è scritto a livello politico e amministrativo), né i corsi formativi, gli incentivi alle imprese, ecc., che si sono realizzate in quell’ambito. O perlomeno: questi elementi (il documento Programma Operativo; le diverse e specifiche azioni formative; ...) ne sono parte – a loro volta complesse – che potrà sottoporre a osservazione solo *se è chiaro a tutti (valutatore e sponsor, quanto meno) di cosa stiamo parlando*; ecco allora che il P.O. diventa qualcos’altro: diventa obiettivi politici, economici, sociali, ma anche amministrativi; diventa molteplicità di interessi, bisogni, idee degli attori che hanno animato le varie fasi del P.O.; diventa livelli espliciti ma anche livelli impliciti, a volte nascosti, dell’azione sociale sottesa a quel Programma. Se non si parte da qui si finisce veramente per ‘valutare’ il P.O. contando quanti corsi sono stati fatti rispetto ai previsti; verificando quanti allievi si sono qualificati e forse, se si vuole esagerare, quanti di questi hanno poi trovato lavoro. Tutte cose importanti, che potrà però capire solo con un continuo confronto fra diversi elementi: la cornice giustificativa generale da cui gli elementi specifici traggono significato (p.es. le politiche attive del lavoro in quel dato periodo), e la comprensione locale che tali specifici elementi traggono ri-significando la cornice giustificativa generale<sup>26</sup>. E questo continuo processo di significazione fra ‘generale’ e ‘particolare’, fra ‘teoria’ e ‘fatti’, non può che avvenire a partire dai costrutti di senso che gli attori sociali implicati vi attribuiscono;

Il nostro sguardo si restringe ai significati, ai modi in cui i balinesi (o chiunque altro) attribuiscono un senso a quello che fanno – praticamente, moralmente, espressivamente... giuridicamente – collocandoli all’interno di strutture più ampie di significato, e come essi mantengono stabili queste più ampie strutture di significato, o per lo meno ci tentano, organizzando ciò che fanno all’interno di esse (Geertz, 2001, 226-227)<sup>27</sup>.

24. C. Geertz, *Antropologia interpretativa*, Il Mulino, Bologna 2001 (1<sup>a</sup> ed. italiana 1988) approfondisce molto bene, e sulla base di un ampio materiale empirico, questo aspetto fondamentale non solo da un punto di vista concettuale ma anche metodologico.

25. Recentemente Ville Valovirta ha trattato questo tema dal punto di vista nelle necessità argomentative del valutatore nel suo “Evaluation Utilization as Argumentation”, *Evaluation*, vol. 8, n. 1, 2002.

26. Questa interazione fra livello macro (p.es. il Programma che viene implementato) e livello micro (la sua comprensione e ri-significazione sociale, che incide retroattivamente sul precedente) è di cruciale importanza, ed è stata recentemente ripresa anche da M. Palumbo, “Valutazione e ricerca sociale”, cit., pp. 32 e sgg., che riprende da Max Weber.

27. In questa citazione Geertz parla di balinesi o *chiunque altro*; le sue osservazioni hanno indubbiamente valore generale.

Il valutatore deve allora capire qual è la *domanda valutativa* che gli viene posta. Non c'è molta letteratura sulle domande valutative, ma dal mio punto di vista il problema è fondativo della possibile valutazione. Devo sapere perché vuoi valutare, per quali obiettivi, chi sono gli *stakeholder* in gioco, per poter capire quali obiettivi espliciti e impliciti ha il Programma Operativo (o qualsiasi altra questione si debba valutare), per selezionare, nella miriade di possibilità, *quegli* elementi che più caratterizzano il problema (gli *indicatori*!), e con questi avviare un processo di ricerca, sui molti possibili, che persegue *quello specifico* problema conoscitivo, che in valutazione è legato al problema decisionale, amministrativo, organizzativo.

Allora il problema diventa diverso. Non già “ho capito di cosa mi parli (un tavolino) e qual è il tuo problema (sapere quanto pesa), ho qui uno strumento specifico per risponderti (una bilancia)”, ma invece: “non posso capire di cosa mi parli finché non ho fatto un'analisi approfondita che mi chiarisca da quale punto di vista, e solo per te (per voi), e solo qui e ora, si può affrontare il problema (un modo fra i molti disponibili) per darti alcuni (non tutti) elementi di comprensione (e non di ‘spiegazione’)”. Insomma la valutazione diventa “un atto di costruzione di significato”<sup>28</sup>.

È troppo poco? È troppo incerto? È troppo poco oggettivo? Peccato, perché è tutto quello che abbiamo!

Ma non credo che ci si debba lamentare troppo; nella nostra vita quotidiana dimoriamo abitualmente nell'incerto modo *sociale* in cui costruiamo significati parziali ma bastevoli per la nostra sopravvivenza. Dalle dietiste non devo sapere che peso 10,374952 Kg. di troppo rispetto alla media ponderata di tutti i soggetti maschi occidentali della mia età per stabilire che comunque sono soprappeso. E parimenti il linguaggio politico, amministrativo, organizzativo non utilizza altro che il linguaggio comune, sia pure mascherato da convenzioni linguistiche specifiche, per stabilire i programmi di sviluppo locale<sup>29</sup>. Il cliente della valutazione vuole sapere se le cose vanno bene, e perché, e non leggere arcani indici nati dall'amore per un formalismo ridicolo.

E paradossalmente è molto, ma molto più complesso (ma utile!) approfondire le *logiche*<sup>30</sup> del programma (o servizio, o altro evaluando) e valutarlo con *argo*-

28. Come afferma U. De Ambrogio nel volume da lui curato, *Valutare gli interventi e le politiche sociali*, Carocci, Roma, 2003, p. 28.

29. È faticoso accettare che il ‘linguaggio comune’ permei di sé anche il linguaggio tecnico e scientifico; cfr. [...]; A. Marradi, in un paio di famosi saggi, ha addirittura argomentato, e non per fare paradossi, che esso sia più preciso del linguaggio scientifico; cfr. A. Marradi, “Teoria: una tipologia dei significati”, *Sociologia e Ricerca Sociale*, 13, 1984 e A. Marradi, “Linguaggio scientifico o torre di Babele?”, *Rivista Italiana di Scienza Politica*, 1, 1987. Sull'origine del linguaggio scientifico in quello comune il riferimento che mi pare più pertinente è A. Schütz, *Collected Papers*, The Hague, Martinus Nijhoff, vol. I., 1962, perché apre alla feconda riflessione fenomenologica sulla quale ho già proposto qualche riflessione in chiave valutativa nel mio *Il disegno della ricerca valutativa*, cit., pp. 37-44.

30. In generale preferisco tradurre con ‘logica del programma’ il concetto di *Program Theory* di cui parlerò ancora qui.

mentazioni convincenti<sup>31</sup>, che non applicare elaborati algoritmi dai dubbi significati e dalla dubbia utilità.

Approfondire le logiche vuole dire analizzarle contestualmente, a partire dai suoi principali attori sociali<sup>32</sup>. Sta poi al bravo valutatore cercare e snidare significati e obiettivi nascosti, secondari, e impliciti; difendersi dal dolo; aprirsi all'eventuale, agli effetti inattesi. Ma questo è un altro discorso.

Il problema si complica immediatamente, anche sul piano metodologico, perché il materiale principale reso disponibile in questa prospettiva è costituito da dichiarazioni di attori sociali. Quali 'attori sociali'? Quali dichiarazioni? In questa logica non solo non ci sono 'fatti' e 'dati' se non quelli passibili di una costruzione e di una stipulazione, oltretutto di una loro 'narrazione'. Solo ciò che si può 'dire' può essere oggetto di valutazione (e, precedentemente, di programmazione e progettazione), ma in quanto 'detto' incorpora tutte le problematiche proprie del discorso. E uno di questi limiti – oltre alla contingenza – è la sua instabilità. Gli attori in situazione costruiscono una realtà che è per sua natura cangiante, e le 'storie' che sono in grado di narrare, come descrizioni, come giustificazioni, come 'dati' e loro interpretazioni, 'slittano'<sup>33</sup> continuamente adattando *nuovi* significati al mutare del contesto, e costruendo tali nuovi significati alla luce della nuova attualità:

Le storie che slittano sono dunque costrutti transitori, elaborazioni intermedie, che nei loro vari slittamenti e trasformazioni permettono agli attori e all'osservatore di dar senso a una situazione complessa, e che vengono continuamente ricombinati, o distrutti, o messi da parte quando le situazioni evolvono verso nuovi stati emergenti. [Gli attori] spostano continuamente i confini di quegli episodi per tener conto di eventi successivi che irrompono nell'orizzonte temporale della loro attività di valutazione. A seconda della situazione in cui si trovano e del contesto presente, essi ricontestualizzano e ricostruiscono la *demo*<sup>34</sup> in modi diversi, modulando o accentuando aspetti particolari di essa (Lanzara, 1993, 264).

A questo punto è necessario ripensare al nostro modo di approcciare la realtà, i dati, gli attori sociali in gioco. È necessario immaginare un percorso flessibile, degli obiettivi valutativi flessibili, che possano anch'essi *slittare*.

31. L'importanza dell'argomentazione in valutazione è sostenuta con forza da V. Valorvita, *Evaluation Utilization as Argomentation*, cit.

32. Oltre al già citato Geertz si dovrebbero rammentare molti altri antropologi e sociologi interessati dal dibattito *emic* (il punto di vista degli attori) / *etic* (il punto di vista del ricercatore). Una recente sintesi di grande interesse e spessore in D. Nigris, *Standard e non-standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, Franco Angeli, Milano, 2003, pp. 51-74, che scrive fra l'altro (p. 73) "per poter imputare significati all'azione dei soggetti individuali, è pressoché imprescindibile collocare i loro corsi d'azione nel quadro delle formazioni sociali entro le quali essi agiscono".

33. L'idea delle 'storie che slittano' è proposta da G.F. Lanzara, *Capacità negativa. Competenza progettuale e modelli di intervento nelle organizzazioni*, Il Mulino, Bologna, 1993. È interessante osservare che anche D.R. Hofstadter, *Gödel, Escher, Bach: un'eterna ghirlanda brillante*, Adelphi, Milano 1990 (in particolare pp. 696-727), utilizza il concetto di slittamento in maniera sostanzialmente analoga, ma applicato ai meccanismi di costruzione del pensiero e di formazione dei concetti, nell'ambito di una riflessione sull'intelligenza artificiale; trovo stimolante questa analogia che aprirebbe sentieri di ulteriore riflessione qui non percorribili per ragioni di spazio.

34. Lanzara fa riferimento a una *demo* (programma dimostrativo) di un software per la didattica musicale che era chiamato a valutare.

## 5. Dalle domande valutative agli indicatori

La sfida che la valutazione impone è quella di passare dalle teorie alla realtà empirica, e ritorno, ovvero: oltre alle chiacchiere, questa complessità che occorrerebbe esplorare come la si esplora, e con quali risultati?

Dovrebbe essere chiaro che se il problema è quello dell'*esplorazione*, il suo risultato immediato è quello degli *indicatori*, da intendere in maniera più ampia di quanto visto nella seconda scenetta iniziale.

Il tema degli 'indicatori' è centrale nella prima fase del nostro lavoro di riflessione sull'evaluando e di definizione degli elementi da sottoporre ad analisi<sup>35</sup>.

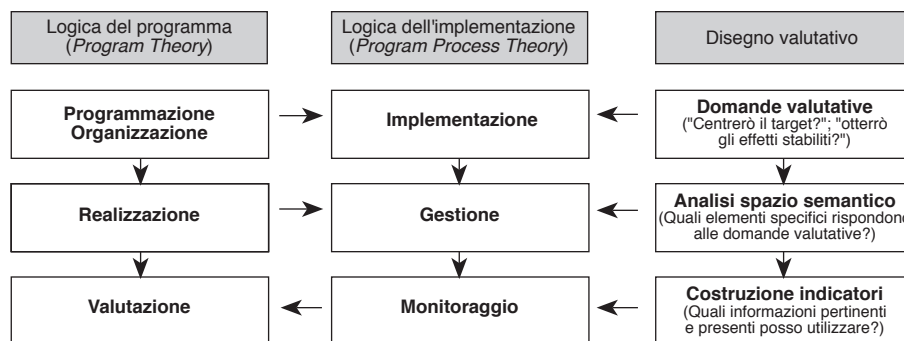
La nostra discussione, comunque, non si vuole situare sul piano meramente 'tecnico' della produzione di indicatori, perlomeno non di indicatori come usualmente intesi.

Un corretto lavoro sugli indicatori presuppone una riflessione impostata nel seguente modo:

1. come funziona l'evaluando?
2. E quindi: quali *domande valutative* occorre porsi per la riflessione, il governo, la riprogrammazione, il miglioramento dell'evaluando stesso?
3. E infine: quali indicatori rispondono alle esigenze manifestate in termini di domande valutative?

La prossima fig. 3 illustra adeguatamente questa problematica<sup>36</sup>.

**Fig. 3 – Programmazione, generazione di 'domande valutative' e indicatori**



35. Mauro Palumbo tratterà a fondo l'argomento nel suo saggio nella presente sezione monografica.

36. La figura si rifà, con adattamenti, a P.H. Rossi, H.E. Freeman e M.W. Lipsey, *Evaluation. A Systematic Approach*, 6th ed., Sage, Thousand Oaks, CA, 1999, pp. 64-72. Recentemente M. Palumbo ha recuperato questa tipologia ("logica – o teoria – di programma, di impatto e di processo") nell'ambito di una discussione sulla cosiddetta *Theory Based Evaluation*; cfr. M. Palumbo, "Il piacere della spiegazione senza l'incubo della causalità", in A. Fasanella e N. Stame (a cura di), "Realismo e valutazione", *Sociologia e Ricerca Sociale*, n. 68/69, 2002, pp. 184-189.

Nella fig. 3 si cerca di mostrare, in estrema sintesi, che il problema della valutazione (prevista come momento conclusivo di ogni programmazione) può essere risolto solo da un disegno valutativo che anziché partire dai dati disponibili (quello che Palumbo chiama ‘approccio statistico’ agli indicatori<sup>37</sup>) parta dalle informazioni necessarie, e queste sono individuabili solo a partire da una concettualizzazione dell’evaluando (quello che Palumbo chiama ‘approccio sociologico’ agli indicatori<sup>38</sup>) che, nel nostro caso, è concettualizzazione dell’evaluando<sup>39</sup>.

Tale concettualizzazione, per non essere mero esercizio accademico, e per poter essere reso con modalità maieutiche entro gruppi di lavoro partecipati, deve agganciarsi alle ‘domande valutative’, che altro non sono che quesiti concreti rispondenti alle reali necessità di programmazione e gestione dei responsabili.

Gli indicatori sono ‘costruiti’, nel senso che sono il prodotto di una riflessione pertinente che ha a che fare con i bisogni di programmazione degli utilizzatori della valutazione. Ciò fa riferimento a:

- una concezione costruttivistica della realtà e un conseguente approccio metodologico adeguato<sup>40</sup>;
- una concezione ‘negoziale’ e partecipata della definizione di cosa sia l’evaluando, base preliminare per la costruzione degli indicatori;
- un obiettivo conoscitivo su ‘come le cose funzionano realmente’ (nel senso specifico introdotto più avanti) e un conseguente accento sull’utilizzabilità;
- una costruzione del disegno valutativo di impronta ‘formativa’.

Il tema saliente dell’approccio costruttivista è la “costruzione sociale della realtà”. Per i costruttivisti l’azione sociale è frutto di un continuo negoziato fra attori sociali, volto alla reciproca comprensione e alla massimizzazione dei propri obiettivi. Leggere la programmazione in chiave costruttivista vuol dire dare rilievo all’analisi degli *stakeholder* e al ruolo che ciascuno di loro ha avuto nel processo. Da un punto di vista valutativo significa necessariamente ‘utilizzare’ questa platea di protagonisti (coinvolti nella programmazione, o nella gestione, o beneficiari dell’intervento) per finalità valutative, ovvero per ricostruire e comprendere i

37. In M. Palumbo, “Valutazione di processo e d’impatto: l’uso degli indicatori tra meccanismi ed effetti”, in N. Stame (a cura di) *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, cit., e nel testo di Palumbo in questo numero della RIV.

38. Ivi.

39. Ciò vale a livello di politica, programma, specifico progetto; per la decisione, per l’implementazione, per il livello organizzativo-gestionale.

40. Non credo che ci siano approcci (e tecniche) specificatamente costruttivisti o realisti ovvero, per usare termini imprecisi ma ancora molto utilizzati ed evocativi, ‘qualitativi’ e ‘quantitativi’, e diversi importanti contributi recenti vanno ormai in questa direzione (Cfr. per tutti L. Ricolfi, “La ricerca empirica nelle scienze sociali”, *Rassegna Italiana di Sociologia*, a. XXXVI, n. 3, 1995, pp. 389-418); dal punto di vista più generale, epistemologico, concordo invece con C. Baraldi, “L’orientamento epistemologico della ricerca empirica”, in C. Cipolla (a cura di), *Il ciclo metodologico della ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano 1999, p. 29-62 che osserva come qualunque approccio di ricerca, incluso quello ermeneutico, appartenga epistemologicamente al realismo “poiché non mette in dubbio la distinzione tra oggettività del mondo e posizione soggettiva, ad essa esterna, dell’osservatore” (p. 35).

processi decisionali e gestionali a monte, le logiche dell'implementazione, i valori, interessi, bisogni implicati e così via<sup>41</sup>.

A questa concezione, ormai piuttosto accreditata, fa evidentemente seguito un approccio metodologico specifico, più incline all'uso di strumenti 'qualitativi', interessato alla comprensione piuttosto che alla spiegazione, incline al lavoro *assieme* ai principali *stakeholder*.

La conseguenza più evidente è appunto l'approccio partecipato. Gli attori sociali non sono coinvolti per intenti demagogici, né come meri informatori, ma come i depositari delle *interpretazioni*, dei valori, che costituiscono il vero oggetto dell'analisi valutativa<sup>42</sup>. È solo chiedendo agli attori come *loro* vedono le cose, che il valutatore costruttivista può lavorare. Nel nostro caso si tratta di coinvolgere gli attori rilevanti reclutati (responsabili regionali, operatori di servizi, professionisti, a seconda della natura dell'evaluando e del mandato valutativo) nella definizione e chiarificazione dei loro programmi, di cui *loro* sono interpreti, e rispetto ai quali *loro* sono in grado di formulare le corrette *domande valutative*, come vedremo.

In questo modo la conoscenza valutativa prodotta non sarà astratta, troppo generale, poco applicabile ai casi concreti, non riconosciuta come pertinente, e così via. Al contrario nascerà, come linguaggio, come sistema di significati, nel contesto stesso degli attori per i quali la valutazione cerca soluzioni. Si tratta insomma di vedere come funzionano *veramente* le cose<sup>43</sup>, a partire dalla cultura professionale specifica, locale, implicata.

È in questo modo che si può sperare che la valutazione divenga utile e – specialmente – *utilizzabile*. Se il processo valutativo è sensibile e orientato agli attori sociali, attento all'utilizzo di linguaggi che appartengono *loro*, orientato alla risposta ai *loro* problemi, si può sperare che i diretti interessati riconoscano la pertinenza del lavoro fatto come tappa congruente con i loro processi programmatori e gestionali<sup>44</sup>.

Molti autori sottolineano la valenza formativa della valutazione. Tale valenza ovviamente è altamente esaltata da approcci partecipati come quello qui tratteggiato.

41. Una illustrazione dettagliata in C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, cit.

42. In C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, cit., pp. 90-102 affermo chiaramente l'obiettivo cognitivo, e non programmaticamente democratico, della valutazione partecipata; conformemente M. Palumbo, "La valutazione partecipata e i suoi esiti", *Rassegna Italiana di Valutazione*, afferma (p. 72) che "le ragioni della partecipazione non sono di tipo etico (o non principalmente di tipo etico), ma di tipo pragmatico: solo il coinvolgimento di una pluralità di attori assicura che le scelte effettuate saranno non solo *corrette* (cioè coerenti con i loro bisogni), ma anche *praticabili* (cioè coerenti con le loro disponibilità all'azione)". Analogamente U. De Ambrogio, che ha scritto testi molto interessanti su questo tema; cfr. in particolare il suo "La valutazione partecipata nei servizi sociali. La descrizione di un approccio attraverso alcuni esempi concreti", *Rassegna Italiana di Valutazione*, nn. 17-18, 2000.

43. Richiamo qui il pertinente insegnamento che ci viene da R. Pawson, N. Tilley, *Realistic Evaluation*, Sage, London 1997, sul quale tornerò fra breve.

44. Il riferimento più ovvio è a M.Q. Patton, *Utilization-focused Evaluation*, Sage, Beverly Hills, CA, 3rd ed., 1998.

Ci sono diversi modi per costruire gli indicatori alla luce di quanto detto finora e in una logica, ormai sarà evidente, di analisi della ‘logica del programma’ (*Theory Based*). Per semplicità possiamo classificare i diversi modi così:

- **approcci deduttivi** alla costruzione degli indicatori, ovvero: partiamo dall’evaluando per vedere ‘cosa c’è dentro’, come funziona a partire da una concezione originaria, presente anche se opaca:
  - ◊ **paradigma lazarsfeldiano** classico: ci interroghiamo su ‘cos’è’ l’evaluando e per scomposizioni successive (dal concetto alle dimensioni, e da queste agli indicatori) riveliamo a noi stessi come l’abbiamo concepito; questo approccio è – da un punto di vista cognitivo generale, e dal punto di vista della storia della scienza e delle sue applicazioni valutative – non solo il più antico ma anche quello fondamentale, è il “metodo” nudo e crudo<sup>45</sup>. Ha una grande capacità euristica ma è un approccio molto tecnico, difficilmente spendibile in un contesto operativo concreto<sup>46</sup>;
  - ◊ **formulazione di ‘domande valutative’**: è la versione operativa del precedente, declinata in un contesto di programmazione-valutazione; un facilitatore aiuta il gruppo di ‘tecnici’ a formulare le corrette *domande valutative* in merito al loro programma. Poiché i partecipanti conoscono bene il contesto di cui parlano, è per loro facile interrogarsi opportunamente su ‘come funziona il programma’, ‘cosa dovrei conoscere per governarlo meglio?’, e così via; domande e risposte seguono un percorso a imbuto, concentrandosi man mano su aspetti specifici e di dettaglio che vengono facilmente trasformati in indicatori;
- **approcci induttivi**, ovvero: guardiamo i singoli aspetti su ‘come funziona l’evaluando’ partendo da una sorta di ‘quasi-indicatori’, di materiali grezzi passibili di trasformarsi in indicatori, e in base a quelli riconcettualizziamo l’evaluando:
  - ◊ **brainstorming**: i partecipanti descrivono elementi di base di varia natura che diverranno, poi, indicatori (l’evaluando come concetto è un risultato implicito); l’approccio è molto utile in contesti socio-sanitari, formativi, e di piccoli gruppi, ma è stato sperimentato come tecnica valutativa anche in contesti di valutazioni di programmi<sup>47</sup>;
  - ◊ **valutazione tassonomica**: si analizza un testo costruendo in itinere le chiavi di lettura e di classificazione; ciò che si trova è un set di quasi-indicatori

45. Per il procedimento in generale si vedano: A. Marradi, *Concetti e metodi per la ricerca sociale*, cit., e L. Cannavò, *Teoria e pratica degli indicatori nella ricerca sociale*, cit. Per una riflessione sull’applicazione in un contesto valutativo: C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, cit., cap. 4.

46. Difficile ma non impossibile; un’esperienza concreta è illustrata in C. Bezzi e V. Matteucci, “Valutare (e organizzare) un Servizio formazione ASL”, in corso di pubblicazione su *Prospettive Sociali e Sanitarie*.

47. Per una presentazione generale del *brainstorming* si veda C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, cit.; per una esperienza valutativa: C. Bezzi e G. Pozzana, “Valutazione e qualità della formazione professionale in provincia di Pisa. Una riflessione metodologica”, *Osservatorio Isfol*, a. XX, n. 4, 1999.

ri che descrivono, una volta 'montati' gerarchicamente e graficamente, il percorso concetto indicatori<sup>48</sup>.

Deduttivo/induttivo è solo una delle possibili classificazioni, come le quattro modalità suggerite per costruire gli indicatori sono solo alcune delle possibili. Altre sono disponibili, e ogni lettore potrà immaginarle da sé alla luce del problema fondamentale che *non* è quello di trovare gli indicatori, ma quello di *sviluppare un percorso di esplorazione dell'evaluando*, dotato di pertinenza, plausibilità, evidenza, di cui gli indicatori sono semplicemente un esito *argomentato* per procedere verso le fasi operative di raccolta di informazioni e loro analisi<sup>49</sup>.

Ma questo lavoro di esplorazione del campo semantico non è utile solo per costruire indicatori migliori e, in generale, approcci metodologici più sensati.

Una conseguenza quasi inevitabile di questo approccio è il disvelamento (o la negoziazione) di 'valori' orientativi della valutazione. Questo aspetto è di enorme importanza. Valutare vuole dire esprimere un giudizio, e ciò implica valori (bisogni, interessi, rischi, istanze, *vision*, credenze, stereotipi, ...); stranamente è piuttosto raro trovare una riflessione *esplicita* sui valori in valutazione. Ma esplorare il campo semantico dell'evaluando e farlo (è quasi inevitabile) in forme partecipate<sup>50</sup> porta il valutatore, il suo sponsor con i vari utilizzatori, e gli eventuali altri operatori e beneficiari a 'riconoscere', con profondità e chiarezza nuove, la natura dell'evaluando, le sue dimensioni, le problematiche implicate; i diversi punti di vista e le loro ragioni; i nodi critici con le loro interrelazioni con i diversi aspetti dell'evaluando e con i diversi *stakeholder* implicati. Porta all'esplicitazione delle scelte, alla ridefinizione del mandato, alla precisazione dell'utilizzo... porta a stabilire i *valori* (politici, amministrativi, organizzativi) attraverso i quali le scelte vengono fatte.

L'esplicitazione dei valori aiuta lo sponsor e gli utilizzatori a capire meglio il processo di valutazione, aiutando il valutatore in maniera attiva e consapevole nella costruzione del percorso; e conseguentemente li induce poi a un maggiore utilizzo della valutazione.

E aiuta il complesso degli *stakeholder* coinvolti a comprendersi reciprocamente nel processo negoziale tramite il quale devono stabilire un unico *set* di valori (almeno nella valutazione partecipata).

Difficile, se non impossibile, arrivare a questo livello dei valori se non si affronta la preliminare analisi dello spazio semantico dell'evaluando; e se non si arriva al livello dei valori, a che scopo si valuta?

48. Per una presentazione generale e alcuni esempi di valutazione tassonomica si veda C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, cit. Per un caso di studio si veda C. Bezzi e M. Giaimo, "La valutazione delle linee guida sanitarie dell'ASL 2 dell'Umbria", in corso di pubblicazione su *Prospettive Sociali e Sanitarie*.

49. Recentemente F.L. Leew, "Reconstructing Program Theories: Methods Available and Problems to be Solved", *American Journal of Evaluation*, vol. 24, n. 1, 2003, segnala tre metodi per la ricostruzione del programma che implicano la costruzione di domande valutative e indicatori nel senso qui indicato.

50. Il saggio di Ilaria Baldini in questo stesso numero della *RIV* aiuterà a comprendere meglio questo punto.



## 6. Solipsismo valutativo?

Purtroppo al Circolo ermeneutico non ci si può iscrivere senza pagare una tassa d'iscrizione piuttosto alta, e la valutazione, che vorrebbe essere così *pragmatica*, rischia invece di perdersi in una sorta di solipsismo valutativo per il quale la realtà è una costruzione sociale, tutto ciò che si valuta è quindi provvisoriamente dettato dagli stakeholder (non tutti, solo quelli che si sono trovati al momento), per ciò stesso è intriso di valori cangianti che affermiamo bravamente e... cosa resta all'fine della valutazione come azione sociale di indirizzo, programmazione, verifica? Temo che qui si giochi una partita dalla posta elevatissima per la valutazione, partita dagli incerti esiti perché il dibattito è ancora arretrato, difficile, scivoloso.

Da un lato la valutazione non può e non deve rinunciare alla sua vocazione operativa, di giudizio utilizzabile per il cambiamento, e quindi di approccio scientifico, *super partes*, 'obiettivo'...

D'altro lato la valutazione (come ogni azione sociale) non può che essere contingente, provvisoria, *slittante*.

Crede che una serena accettazione di questa aporia, ineludibile e sorretta da forti argomentazioni sociologiche, antropologiche, semiotiche<sup>51</sup>, non possa che portare verso una conseguenza che vorrei esprimere in questo modo: *il valore della valutazione non è in ciò che produce (il giudizio valutativo) ma nel processo che compie per produrlo*.

Se infatti qualunque prodotto della conoscenza ha i limiti visti sopra, e si inserisce in un contesto mutevole e incerto come quello descritto, allora l'affanno per il risultato deve cambiare di prospettiva, perché qualunque esso sia è passibile di confutazione, è transitorio<sup>52</sup>. Qualunque questionario, per bene che sia fatto, è anche figlio del mal di pancia che ha impedito al ricercatore di rifletterci meglio; qualunque focus group, *brainstorming*, Delphi, SPO, o altra tecnica basata sul giudizio di esperti (tanto utilizzate in valutazione) sono figli degli specifici umori che quel giorno gli esperti avevano, soffre del mancato reclutamento di altri e diversi esperti, e fornisce un risultato che mai sarebbe sorto se non in quell'artificiosa riunione dove esso è stato *creato* per la prima volta; qualunque analisi costi benefici è figlia dell'amore dell'analista per certe *routine* e certi indicatori piuttosto che altri; i dati forniti sono quelli che i fornitori hanno ritenuto opportuno consegnare nella gamma di quelli disponibili (e non di quelli necessari o supposti tali); le argomentazioni e i giudizi dei testimoni, attori, beneficiari, programmatori, sono quelli disponibili per come ricordati, per come 'narrabili' (con riferimento anche alle competenze comunicative), e per come inseribili nell'ottica *presente* che essi inconsciamente assumono come cornice giustificativa; e tutto questo è un materiale che comunque il valutatore deve reinterpretare, riproducendo a sua volta quelle stesse dinamiche, dai suoi mal di pancia alla sua cornice valoriale. E que-

51. Alcune di queste argomentazioni sono state da me presentate nel cap. quinto della seconda edizione (2003) del mio *Il disegno della ricerca valutativa*.

52. Giovan Francesco Lanzara, nel già citato *Capacità negativa*, mostra un caso empirico di valutazione *slittante* di grande interesse da questo punto di vista (cfr. il suo cap. VI, "Storie che slittano. Un esperimento riflessivo in un processo di progettazione").

ste sono tutte ‘distorsioni’, in un’ottica realista (da non rigettare con troppa furia) che cerca *il dato, il fatto*, eppure sono parte del processo di costruzione e ricostruzione di una realtà sociale sempre cangiante in ottica costruttivista<sup>53</sup>. O, forse, sono entrambe le cose, gettando il valutatore in un’irrisolvibile aporia, in una sorta di solipsismo valutativo impotente o illusorio<sup>54</sup> se non troviamo un punto di equilibrio che – a mio parere – apre fecondi percorsi di ricerca.

Questo punto di equilibrio enfatizza il percorso di cognizione rispetto al suo risultato, il processo di costruzione del dato rispetto al dato stesso, cercando di utilizzare *tale percorso, tale processo*, come risultato valutativo. I risultati ai quali perveniamo non hanno un valore probatorio in sé, ma acquistano un diverso e importantissimo valore come sintesi di *processi cognitivi* che altrimenti non si sarebbero dati; processi chiarificatori, processi di approssimazione, processi di argomentazione, per quanto zoppi e provvisori, che altrimenti non sarebbero stati.

Il valutatore quindi non è un raccoglitore di dati, ma l’artigiano dell’argomentazione costruita sulla scorta di riflessioni *che non c’erano già, indipendentemente da lui, ma che al contrario sono state da lui evocate, se non plasmate*. Come scrive Dahler-Larsen (2002, 173)

Aniché pretendere di rappresentare gli architetti delle politiche, si può adottare l’approccio più franco e onesto che Pawson e Tilley sembrano difendere il più delle volte, e cioè riconoscere apertamente che la teoria sottoposta a verifica è *la teoria del ricercatore*<sup>55</sup>.

Il valutatore è un suadente ingannatore, se non palesa un’adeguata consapevolezza di questi meccanismi, e il modo per far nascere questo pensiero nella più vasta platea di *stakeholder* (o, almeno, nello sponsor) è compiere un’esplorazione preliminare dell’evaluando, guardare a “cosa c’è dentro”, disvelare processi sottili, proporre argomentazioni provvisorie, e fare tutto questo col massimo coinvolgimento (di persone, e di loro lessici, e di loro grammatiche), e poi, solo poi, andare a misurare, contare, giudicare. Valutare<sup>56</sup>.

53. Ho già spiegato altrove i limiti della mia propensione costruttivista, e il mio rifiuto a rigettare acriticamente elementi imprescindibili della prospettiva realista; cfr. C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, cit., in particolare il cap. 2.

54. Impotente se imbocca il percorso di un’ermeneutica infinita e inconcludente; illusorio se imbocca quello del tecnicismo operazionista sterile e (illusoriamente) avaloriale.

55. Peter Dahler-Larsen si riferisce alla teoria del programma (o della politica) nell’ambito di una critica alla valutazione realistica di Pawson, intitolando (in maniera molto significativa) il saggio “La costruzione sociale delle teorie del programma”, in A. Fasanella e N. Stame (a cura di), *Realismo e valutazione*, cit.

56. Tutto ciò apre la porta all’impegnativa riflessione sulla dimensione del potere in valutazione, argomento sul quale si incominciano a leggere accenni anche nel nostro dibattito; si vedano, fra gli altri: M. Palumbo, “Valutazione e ricerca sociale”, *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24, 2001, pp. 37-41; M. Foresti, “La partecipazione in ambito valutativo: mito o realtà? Teoria e pratica degli approcci partecipati in valutazione”, *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 25, 2003, pp. 66-67; P. Reggio, *L’esperienza che educa. Strategie d’intervento con gli adulti nel sociale*, Ed. Unicopli, Milano 2003, pp. 181 e 182. In forma non esplicita il tema è affrontato anche da C. Virno nel suo “Note sulla nuova programmazione degli investimenti pubblici e sull’utilizzo di tecniche valutative”, *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 25, 2003.

## 7. La scatola nera

In che logica si inserisce tutto ciò? In quale cornice giustificativa? Credo che la riflessione fin qui svolta sia sostanzialmente iscrivibile al filone della così detta *valutazione basata sulla teoria*, dove per ‘teoria’ va intesa quella ‘teoria del programma’, traduzione dell’inglese *Program Theory*, che andrebbe declinata, in italiano, come ‘logica (sottesa) dell’evaluando’, definizione preliminare dei nessi obiettivi-risultati che i decisori immaginano e organizzano a giustificazione di una politica o di un programma, convinzioni circa il funzionamento delle soluzioni ai problemi sociali ed economici, inclusi i valori (e gli interessi) implicati, che motivano, organizzano e lanciano qualunque intervento programmato.

La valutazione basata sulla teoria, diversamente da qualunque approccio obiettivi-risultati, si interroga sul “cosa avevate in testa, voi che avete deciso/gestito l’evaluando?”; interrogarsi su questi aspetti impedisce – rispetto all’altro approccio menzionato – di leggere gli esiti come conseguenza diretta (e in qualche modo problematica) di obiettivi astratti, avulsi dalla difficile realtà implementativa, prodotti in una sorta di ‘scatola nera’ di cui nulla si sa<sup>57</sup>. Attraverso un approccio basato sulla teoria si cerca invece di aprire quella scatola nera, e imparare quindi dal funzionamento complessivo, dal processo generale di gestione, dall’intricata relazione dell’evaluando col contesto, piuttosto che correre ai risultati senza interrogarsi su *come* siano stati prodotti.

Ma guardare nella scatola nera può significare molte cose<sup>58</sup>:

1. guardare a come funzionano le cose con la convinzione che i vari nessi e legami fra le parti dell’evaluando siano tutti perfettamente ricostruibili; è l’approccio del Quadro logico (*Logical Framework*) che di fatto nega la presenza di qualunque problematica scatola nera. Se ben redatto il Programma, si sarà partiti dall’analisi dei problemi, per costruire poi un ‘albero degli obiettivi’, e a partire da questo un’architettura sostanzialmente coerente di obiettivi gerarchicamente ordinati, mezzi necessari, risultati attesi. Questo approccio, e altri simili, sono di indubbio aiuto nella costruzione di un Programma, molto meno nella sua valutazione, come ho avuto modo di sostenere altrove<sup>59</sup>;

57. “La ‘black box’ finisce per divenire la gabbia in cui chiudere il valutatore e le sue speranze di capire il mondo”, scrive ottimisticamente M. Palumbo, “Le ragioni del dibattito”, *Rassegna Italiana di Valutazione*, cit., p. 14, scordando per un attimo quanto sia rassicurante rannicchiarsi dentro la scatola nera per tanti valutatori, e programmatori, e decisori...

58. I punti che seguono sono suggeriti da Nicoletta Stame nel suo recente “La valutazione realistica: una svolta, nuovi sviluppi”, in A. Fasanella e N. Stame (a cura di), *Realismo e valutazione*, cit., pp. 144-145; tutto il numero di *Sociologia e ricerca sociale* è dedicato al realismo, e quindi tratta in diversi contributi il tema.

59. C. Bezzi, *Il disegno della ricerca valutativa*, cit., pp. 279-287; sulla sostanziale illusorietà dell’analisi preliminare dei bisogni, logica premessa di questo approccio, cfr. D. Lipari,

2. ritenere che la scatola nera ci sia e sia vuota a causa sostanzialmente dell'ingenuità, incapacità, ignoranza dei decisori, ai quali il valutatore fornisce strumenti di riflessione sotto forma di teorie sociali<sup>60</sup>;
3. intendere la scatola nera come un insieme di scatole, ciascuna afferente uno specifico *stakeholder*, e cercare quindi la migliore per costruirvi attorno il consenso degli attori sociali implicati<sup>61</sup>;
4. prescindere dall'analisi della scatola nera (ovvero dall'obiettivo di ricostruire la teoria del programma) e guardare direttamente a cosa ha funzionato e cosa no dell'evaluando per costruire una 'teoria del cambiamento', ritenendo che la teoria del programma non sia altro che una sorta di teoria del risultato che va compreso alla luce della riflessione sulla relazione fra contesto in cui l'evaluando agisce e meccanismi (sociali, culturali, organizzativi) che lo alimentano. È la posizione di Ray Pawson e della sua 'valutazione realistica', che tanto interesse sta sviluppando nella comunità dei valutatori<sup>62</sup>.

Prescindiamo dall'approfondimento di queste posizioni, che non costituiscono l'oggetto del presente saggio, salvo per fare una riflessione sulle ragioni e la natura della 'scatola nera', riflessione che diversamente declinata si trova a monte di alcuni approcci sopra menzionati, ma di cui sarebbe interessante fare, un giorno, una sorta di sintesi 'fondamentale', nel senso dell'analisi delle fondamenta di questa impossibilità ad avere una teoria di programma perfetta, condivisa, conosciuta, esplicita e – quel che più conta – perfettamente funzionante.

Con forse eccessiva disinvoltura sintetica (ma in maniera ragionevolmente sufficiente ai fini espositivi) segnalo due gruppi di ragioni: il primo gruppo ha a che fare con l'oggetto (l'evaluando) e la sua natura, e si pone quindi su un piano epistemologico; il secondo gruppo con la relazione fra soggetti (valutatore *in primis*) ed evaluando, e si pone su un piano metodologico.

Nel confronto fra 'oggetto' e 'moto conoscitivo' (fra evaluando e sua valutazione) troviamo – in conclusione – le ragioni ultime della difficoltà valutativa.

A questo punto il valutatore, o come titolare di un mandato che gli conferisce l'autorità per procedere in questa strada o – preferibilmente – come 'regista' di un

*Logiche di azione formativa nelle organizzazioni*, Guerini e Associati, Milano, 2002, pp. 114-129.

60. È un approccio che Stame definisce 'neopositivista', interpretato principalmente da H. Chen, *Theory-driven evaluations*, Newbury park, Ca, Sage, 1990.

61. È l'approccio pluralista di C. Weiss, "Theory-based evaluation: past, present and future", *New Directions for Evaluation*, n. 76, 1977.

62. R. Pawson e N. Tilley, *Realistic Evaluation*, cit.; R. Pawson, "Una prospettiva realista. Politiche basate sull'evidenza empirica", *Sociologia e ricerca sociale* n. 68/69, 2002; come già ricordato tutto il fascicolo è dedicato alla valutazione realistica. Una redazione più ampia del testo di Pawson in due articoli in sequenza: "Evidence-based Policy: In Search of a Method", *Evaluation*, vol. 8, n. 2, April 2002, e "Evidence-based Policy: The Promise of 'Realist Synthesis'", *Evaluation*, vol. 8, n. 3, July 2002.

Fig. 4 – La scatola nera dell'evaluando

La scatola nera dell'evaluando	
Aspetti epistemologici, relativi all'evaluando in sé	Aspetti metodologici, relativi al rapporto valutatore evaluando
origine dell'evaluando nel mondo del pensiero <sup>63</sup> e quindi soggezione delle 'idee' ai valori e alla cultura dei diversi soggetti sociali individuali che partecipano alla sua costruzione	il terreno comune sul quale riflettere, discutere, operare (e valutare) è un contesto semantico; il 'mondo del pensiero' diventa 'mondo del linguaggio' <sup>64</sup> e vale <i>in quanto espresso, detto, resocontato (accounted)</i>
l'evaluando operativizzabile <sup>65</sup> non è quindi quello 'pensato', ma solo quello attorno al quale si è costruito un consenso fra i principali attori della decisione, e scontando – anche per loro – una sorta di 'tradimento' <sup>66</sup> e di 'slittamento' dei significati originari, di cui non si può conoscere né l'ampiezza né la consapevolezza	qualunque ricostruzione degli obiettivi, della teoria del programma, ecc., diventa inevitabilmente una <i>nuova</i> costruzione, in quanto nuova interpretazione, nuovo <i>account</i> , nuovo 'tradimento', indipendentemente dalla cura posta nell'analisi dei bisogni del contesto e dei meccanismi
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Il ricorso agli <i>stakeholder</i>, nelle varie declinazioni di valutazione partecipata, non annulla il problema, ma lo sposta su un altro piano: il 'pensiero di gruppo'<sup>67</sup> realizzabile con approcci valutativi idonei consente agli intervenuti (decisori, operatori, beneficiari) di ri-co-costruire (<i>ri-costruire</i> in quanto l'evaluando al fine definito sarà in qualche modo <i>nuovo</i>; <i>co-costruire</i><sup>68</sup> come processo partecipato che consente di conferire legittimazione, in quel contesto, per quel gruppo, all'evaluando definito)</p>	

63. In un famoso saggio del '94 A. Marradi "Referenti, pensiero e linguaggio: una questione rilevante per gli indicatori", *Sociologia e ricerca sociale*, n. 43, sulla scia di Ogden-Richards e Popper, divide gli elementi di conoscenza in tre 'sfere' o 'mondi':

- mondo 1, dei referenti, ovvero di ciò a cui si pensa o di cui si parla (gli oggetti, ma anche le azioni, gli eventi, ecc.);
- mondo 2, del pensiero, ove trovano posto concetti e asserti;
- mondo 3, del linguaggio, e più in generale dei segni.

Le distinzioni nei tre 'mondi', e i nessi fra loro, sono considerati da Marradi un elemento cruciale con rilevanti ricadute sulla metodologia della ricerca e sulla costruzione degli indicatori. L'evaluando esiste nel mondo 1, mentre il valutatore lavora nel mondo 2 con 'strumenti' esclusivamente tratti dal mondo 3. Sul rapporto fra 'mondo', 'linguaggio' e 'scienza' si veda anche, naturalmente, B.L. Whorf, *Linguaggio, pensiero e realtà*, Boringhieri, Torino, 1977.

64. Il 'mondo 3' di Marradi.

65. Ovvero quello attorno al quale si possono costruire operazioni di programmazione, organizzazione, analisi valutativa.

66. Del 'tradimento' del pensiero originario dei programmatori ad opera dei di versi Responsabili, Operatori, burocrati estensori delle linee del programma, ho parlato abbastanza a lungo in *Il disegno della ricerca valutativa*, cit. pp. 261-262.

67. Cfr. I. Baldini, "Le dinamiche di gruppo nella valutazione partecipata", *Rassegna Italiana di Valutazione* n. 21, gennaio-marzo 2001, pp. 51-64.

68. Il prefisso 'co-' fa riferimento a quanto propone C. Cipolla, cfr. *Epistemologia della tolleranza*, Franco Angeli, Milano 1997; *Il ciclo metodologico della ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano 1998 (a cura di).

gruppo che compie un'autoriflessione e una chiarificazione sul proprio operato, avrà riempito la scatola nera con una teoria del programma (e dell'impatto, e del processo). Avrà ricostruito una 'logica' (se di questo c'è bisogno), avrà aiutato i decisori incapaci (se richiesto), avrà tenuto conto delle diverse prospettive, e avrà posto le basi per costruire una teoria del cambiamento; non ha importanza quale di questi fattori sia preminente (solo per richiamare quelli citati poco sopra), l'importante è preconstituire le basi per una valutazione possibile, ed è possibile solo quella che ruota attorno a un evaluando riconosciuto.

In questo senso la nozione pawsoniana di 'contesto', e il recupero del concetto mertoniano di 'teoria di medio raggio', si connotano perfettamente come ambiente specifico e concreto in cui si collocano gli attori sociali chiamati a collaborare alla (nuova) costruzione della teoria (di medio raggio) dell'evaluando, mentre per il 'meccanismo' acquista particolare rilevanza il concetto di *moderator* trattato efficacemente da Dahler-Larsen<sup>69</sup>.

Non c'è purtroppo spazio qui per gli approfondimenti di questi temi.

Il lettore interessato troverà negli autori citati tutti i riferimenti necessari per una discussione più ampia.

Quello che mi importa sottolineare è che, impostata così, la valutazione diventa un percorso cognitivo con un profondo valore aggiunto: aiuta i decisori e gli operatori a capire meglio ciò che fanno, i beneficiari (se coinvolti) ad avere un ruolo reale<sup>70</sup>, il valutatore a dare un contributo di miglioramento ai programmi, e così via.

Non è un 'nuovo' approccio, e anzi si rifà a concetti, approcci, modelli, piuttosto noti, e non da poco, nelle scienze sociali. Concetti, approcci e modelli che andrebbero recuperati prima di buttarsi in scorciatoie tecnicistiche di dubbio valore, ovvero di innamorarsi di costrutti teorici affascinanti e alla moda, ma parziali.

### Riferimenti bibliografici

- AA.VV. (1995), *Valutazione di programmi e progetti. Linee guida*, 15 voll., Irres – Regione dell'Umbria, Perugia.
- Angotti R. e Premunio D. (2001), "Le potenzialità di applicazione dei focus group nelle indagini sulla formazione continua", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24.
- Baldini I. (2001), "Le dinamiche di gruppo nella valutazione partecipata", *Rassegna Italiana di Valutazione* n. 21, gennaio-marzo.
- Baraldi C. (1999), "L'orientamento epistemologico della ricerca empirica", in C. Cipolla (a cura di), *Il ciclo metodologico della ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Bezzi C. (2003), *Il disegno della ricerca valutativa*, Nuova edizione rivista e aggiornata, Franco Angeli, Milano.
- Bezzi C., *Glossario della ricerca valutativa*, [www.valutazione.it](http://www.valutazione.it).

69. Cfr. P. Dahler-Larsen, "La costruzione sociale delle teorie del programma", in A. Fasanella e N. Stame (a cura di), *Realismo e valutazione*, cit.

70. Cfr. U. De Ambrogio (a cura di), *Valutare gli interventi e le politiche sociali*, cit.

- Bezzi C. e Pozzana G. (1999), "Valutazione e qualità della formazione professionale in provincia di Pisa. Una riflessione metodologica", *Osservatorio Isfol* a. XX, n. 4.
- Bezzi C. e Giamo M., "La valutazione delle linee guida sanitarie dell'ASL 2 dell'Umbria", in corso di pubblicazione su *Prospettive Sociali e Sanitarie*.
- Bezzi C. e Matteucci V., "Valutare (e organizzare) un Servizio formazione ASL", in corso di pubblicazione su *Prospettive Sociali e Sanitarie*.
- Bondioli A. e Ferrari M. (a cura di) (2000), *Manuale di valutazione del contesto educativo: teorie, modelli, studi per la rilevazione della qualità della scuola*, Franco Angeli, Milano.
- Bresciani G. (2000), "I problemi di valutazione degli interventi di orientamento", in Franchi M. e Palumbo M. (a cura di), "La valutazione delle politiche del lavoro e della formazione", *Sociologia del lavoro* n. 77, Franco Angeli, Milano.
- Bridgman P.W. (1973), *La logica della fisica moderna*, Torino, Boringhieri.
- Bruschi A. (1999), *Metodologia delle scienze sociali*, Bruno Mondadori, Milano.
- Cannavò L. (1999), *Teoria e pratica degli indicatori nella ricerca sociale*, LED, Milano.
- Cavallini G. (2001), *La costruzione probabilistica della realtà. Dalla fisica quantistica alla psicologia della conoscenza*, Cuen, Napoli.
- Chen H.-T. (1990), *Theory-driven evaluations*, Newbury park, Ca, Sage.
- Cipolla C. (1997), *Epistemologia della tolleranza*, Franco Angeli, Milano.
- Cipolla C. (a cura di) (1998), *Il ciclo metodologico della ricerca sociale*, Franco Angeli, Milano.
- Cipollone L. (a cura di) (1999), *Strumenti e indicatori per valutare il nido*, Edizioni Junior, Milano.
- Cipollone L. (a cura di) (2001), *Il monitoraggio della qualità dei servizi per l'infanzia e l'adolescenza. Indicatori e strumenti*, Edizioni Junior, Bergamo.
- Corrao S. (2000), *Il focus group*, Franco Angeli, Milano.
- Dahler-Larsen P. (2002), "La costruzione sociale delle teorie del programma", in Antonio Fasanella e Nicoletta Stame (a cura di), *Realismo e valutazione*, Franco Angeli, Milano.
- De Ambrogio U. (2003), *Valutare gli interventi e le politiche sociali*, Carocci, Roma.
- De Ambrogio U. (2000), "La valutazione partecipata nei servizi sociali. La descrizione di un approccio attraverso alcuni esempi concreti", *Rassegna Italiana di Valutazione*, nn. 17-18.
- Fasanella A. e Stame N. (a cura di) (2002), "Realismo e valutazione", *Sociologia e Ricerca Sociale*, n. 68/69.
- Foresti M. (2003), "La partecipazione in ambito valutativo: mito o realtà? Teoria e pratica degli approcci partecipati in valutazione", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 25.
- Geertz C. (2001), *Antropologia interpretativa*, Il Mulino, Bologna (1ª ed. italiana 1988).
- Hofstadter D.R. (1990), *Gödel, Escher, Bach: un'eterna ghirlanda brillante*, Adelphi, Milano.
- Lanzara G.F. (1993), *Capacità negativa. Competenza progettuale e modelli di intervento nelle organizzazioni*, Il Mulino, Bologna.
- Leew F.L. (2003), "Reconstructing Program Theories: Methods Available and Problems to be Solved", *American Journal of Evaluation*, vol. 24, n. 1.
- Lipari D. (2002), *Logiche di azione formativa nelle organizzazioni*, Guerini e Associati, Milano.
- Lundberg G.A. (1942), "Operational Definitions in the Social Sciences", *American Journal of Sociology*, n. 5.
- Marradi A. (1980), *Concetti e metodi per la ricerca sociale*, La Giuntina, Firenze.
- Marradi A. (1984), "Teoria: una tipologia dei significati", *Sociologia e Ricerca Sociale*, 13.
- Marradi A. (1987), "Linguaggio scientifico o torre di Babele?", *Rivista Italiana di Scienza Politica*, 1.

- Marradi A. (1994), "Referenti, pensiero e linguaggio: una questione rilevante per gli indicatori", *Sociologia e ricerca sociale*, n. 43.
- Masoni V. (1997), *M&V. Monitoraggio e valutazione dei progetti nelle organizzazioni pubbliche e private*, Franco Angeli, Milano.
- Means (1999), *Evaluating socio-economic programmes*, 6 voll., European Commission, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.
- Ministero degli Affari Esteri -Direzione generale per la Cooperazione allo sviluppo (1995), *Gestione del ciclo del progetto. Manuale 1 - Il ciclo del progetto; Manuale 2 - Il Quadro logico; Manuale 3 - L'approccio integrato*, draft.
- Nigris D. (2003), *Standard e non-standard nella ricerca sociale. Riflessioni metodologiche*, Franco Angeli, Milano.
- Palumbo M. (2002), "Il piacere della spiegazione senza l'incubo della causalità", in Stame N. e Fasanella A. (a cura di), *Realismo e valutazione*, Franco Angeli, Milano.
- Palumbo M. (2001), "La valutazione partecipata e i suoi esiti", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24.
- Palumbo M. (2001), "Le ragioni del dibattito", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24.
- Palumbo M. (2001), "Valutazione di processo e d' impatto: l'uso degli indicatori tra meccanismi ed effetti", in Stame N. (a cura di) *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano.
- Palumbo M. (2001), "Valutazione e ricerca sociale", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24.
- Palumbo M. (a cura di) (2003), sezione monografica della *Rassegna Italiana di Valutazione* 26.
- Patton M.Q. (1998), *Utilization-focused Evaluation*, Sage, Beverly Hills, CA, 3<sup>rd</sup> ed..
- Pawson R. e Tilley N. (1997), *Realistic Evaluation*, Sage, London.
- Pawson R. (2002), "Evidence-based Policy: In Search of a Method", *Evaluation*, vol. 8, n. 2, April.
- Pawson R. (2002), "Evidence-based Policy: The Promise of 'Realist Synthesis'", *Evaluation*, vol. 8, n. 3, July.
- Pawson R. (2002), "Una prospettiva realista. Politiche basate sull'evidenza empirica", *Sociologia e ricerca sociale* n. 68/69.
- Pirone M.C. (1998), "Per una cultura del sondaggio", *Sociologia e ricerca sociale*, n. 56.
- Reggio P. (2003), *L'esperienza che educa. Strategie d'intervento con gli adulti nel sociale*, ed. Unicopli, Milano.
- Ricolfi L. (1995), "La ricerca empirica nelle scienze sociali", *Rassegna Italiana di Sociologia*, a. XXXVI, n. 3.
- Rossi P.H., Freeman H.E. e Lipsey M.W. (1999), *Evaluation. A Systematic Approach*, 6th ed., Sage, Thousand Oaks, CA.
- Schütz A. (1962), *Collected Papers*, The Hague, Martinus Nijhoff, vol. I.
- Stagi L. (2000), "Il focus group come tecnica di valutazione. Pregi, difetti, potenzialità", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 20.
- Stagi L. (2001), "Strutturazione e democraticità", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24.
- Stame N. (a cura di) (2001), *Valutazione 2001. Lo sviluppo della valutazione in Italia*, Franco Angeli, Milano.
- Stame N. (2001), "Indicatori e valutazione (con un'applicazione all'inclusione sociale)", in Leone L. (a cura di), *Valutare le politiche per l'inclusione sociale*, Vides, Roma.
- Stame N. (2001), "Vecchi dibattiti e nuovi significati", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 24.
- Stame N. (2002), "La valutazione realistica: una svolta, nuovi sviluppi", in Fasanella A. e Stame N. (a cura di), *Realismo e valutazione*, Franco Angeli, Milano.



- Valovirta V. (2002), "Evaluation Utilization as Argumentation", *Evaluation*, vol. 8, n. 1.
- Virno C. (2003), "Note sulla nuova programmazione degli investimenti pubblici e sull'utilizzo di tecniche valutative", *Rassegna Italiana di Valutazione*, n. 25.
- Weiss C. (1977), "Theory-based evaluation: past, present and future", *New Directions for Evaluation*, n. 76.
- Whorf B.L. (1977), *Linguaggio, pensiero e realtà*, Boringhieri, Torino.