

Gli indicatori in valutazione

Indicatori cortesi

E' appena uscito l'ultimo volume della rivista monografica "Salute e società" (anno VI, n. 2/2007, FrancoAngeli). Questo fascicolo, a cura di Cleto Corposanto, è dedicato a "Sulla valutazione della qualità nei servizi sociali e sanitari". Nel complesso si tratta di un fascicolo molto interessante, in particolare per alcuni saggi notevoli. Quello di Costantino Cipolla, per esempio, traccia un quadro sulle dipendenze molto interessante per chi si occupa di questi temi; ci sono poi alcuni testi metodologici innovativi, come quello di Patrizia Faccioli che utilizza alcuni spunti della sociologia visuale e quello di Charlie Barnao sull'osservazione partecipante, strumenti inusuali in valutazione.

Fra gli altri, per i miei personali interessi, ho trovato notevole il testo di Eleonora Venneri su "Indicatori sociali e valutazione: scenari, acquisizioni, prospettive" che rilancia un tema fra i più controversi e male interpretati.

La Venneri assume un approccio dichiaratamente costruttivista per il quale,

la logica abducente della valutazione assegna agli indicatori una funzione prettamente *indiziaria* di informazioni e di aspetti fenomenici *qualitativi* che, il più delle volte, risultano 'penalizzati' nei processi di monitoraggio e controllo [intende in realtà 'valutazione' - cb] di esclusiva pertinenza *tecnica*" (p. 55).

Ciò avviene a causa della natura semiotica di quel tipo di segni e significati che chiamiamo 'indicatori', e per il loro valore eminentemente locale, di co-costruzione condivisa ma non deterministica, mai completamente data. Gli indicatori sono una specie di *riduzione* della realtà, in senso fenomenologico, sono un "ausilio concettuale alla descrizione della realtà e orienta le successive operazioni di discriminazione e di orientamento del materiale *evidenziale* attraverso la specificazione di 'dimensioni' che ne derivano per scomposizione analitica" (pp. 48-49). Insomma: gli indicatori non sono descrizioni oggettive di fatti, ma rappresentazioni condivise, e per ciò stesso mutevoli, vaghe e provvisorie, di interpretazioni di stati, eventi, processi.

Questo modo di intendere gli indicatori piace poco ai proponenti di discipline altamente formalizzate (statistici, ingegneri gestionali, economisti econometrici, ...) e ai burocrati (in senso lato: gestori di controllo, monitori, auditori, rendicontatori, ...), che non si rendono conto che in questo modo il concetto di indicatore è altamente comprendente, e *include* anche le sciocche liste di meri numeri dando loro un senso di cui, altrimenti, rischiano di essere privi.

La Venneri cita molti degli autori che a me piacciono molto, fra i quali il Palumbo di "Gli indicatori valutativi" (Rassegna Italiana di Valutazione, n. 27, 2003) che consiglio a tutti di rileggere.

Intesi in questo modo, risulta più chiaro che gli indicatori *vanno costruiti*, e che per costruirli occorre un lavoro che parta dalla ricognizione del contesto, dal coinvolgimento degli attori sociali, dalla chiara definizione del mandato, e così via. Nello stesso fascicolo della RIV in cui è presente il testo di Palumbo c'è anche un mio articolo ("Cosa valutiamo, *esattamente?*") in cui traccio una provvisoria e veloce rassegna dei diversi modi per costruire questi indicatori, secondo logiche deduttive ed induttive: fra questi ultimi il brainstorming, tecnica sulla quale ho scritto una nota recentemente ("L'importanza del brainstorming nella ricerca valutativa" del 15 ottobre 2007), continua a sembrarmi una strada di grande interesse, ma ci sono altri modi, adatti ad altri contesti di ricerca.

Fuori dubbio comunque che gli indicatori *non sono* necessariamente solo numeri (anzi, direi che non lo sono mai, quando sono numeri sono, in realtà, conseguenze operative di indicatori da intendere sempre e solo come concetti); non solo *la* realtà, e quindi non sono - diciamo

così – stabili e dati una volta per tutte; non sono comprensibili fuori dal contesto in cui traggono origine, e quindi con difficoltà sono trasferibili.

Lo so: siamo pieni di autorità che ci chiedono indicatori, intesi proprio in quell'altro modo; siamo pieni di autorità che ci chiedono tali indicatori (nell'Università, in Sanità, nei Fondi strutturali, ...) senza neppure sapere bene cosa farsene, e in qualche modo noi li dobbiamo fare. Se non ci possiamo sottrarre a tali adempimenti, almeno cerchiamo di avere la mente sgombra e di *praticare*, laddove possiamo, una costruzione di indicatori nel senso indicato da Venneri.

(Claudio Bezzi, 31 ottobre 2007)

Tipi di indicatori e famiglie di concetti

Caro Claudio,

anche io ero al seminario di ieri a Roma e ne ho riportato le tue medesime positive e articolate impressioni. Se ne avessi avuto la forza e la lucidità alla fine sarei intervenuto dicendo che cosa mi "portavo a casa": provo a dirlo qui. Al centro c'è la questione-portante, ovvero l'indicatore *tra* il concetto al quale rimanda (ma dal quale deriva) e la "realtà" (anche qui: alla quale rimanda ma dalla quale deriva). E questa è una sorta di *sviluppo verticale* della questione che ha due possibilità di percorrenza: se la percorriamo "alla Lazarsfeld" facciamo "la" valutazione nella sua interezza, intesa come ricerca valutativa, quasi a dire che in questo modo c'è identificazione tra il percorso alla Lazarsfeld e il "fare ricerca valutativa"; se la percorriamo - secondo la proposta di Mauro Palumbo - facendoci guidare dall'approccio statistico alla costruzione degli indicatori ne enfatizziamo maggiormente la connotazione di tipo tecnico-strumentale (ma senza dimenticare la prima). Forse è per questo che ieri si è detto che nel fare ricerca valutativa cerchiamo una sorta di pragmatica intermedia che ricorsivamente arricchisce l'una accezione con l'altra fino a trovare un equilibrio plausibile, praticabile, rigoroso. Poi ho capito che c'è uno *sviluppo orizzontale* della questione che rimanda al fatto che l'intreccio inevitabile - caso per caso - tra gli indicatori e la concreta circostanza valutativa di riferimento (attori, luoghi, culture, usi) obbliga ad una loro costante manutenzione, revisione, adattamento, modifica: è uno sviluppo orizzontale perché trova nel fattore "tempo" (il tempo della singola ricerca valutativa) il suo elemento caratterizzante. E poi c'è uno *sviluppo di profondità* legato al fatto che tutto il sistema costituito da concetti, dimensioni, indicatori e definizioni operative va costruito e praticato in maniera solida, severa e rispettosa delle sue regole di contenuto e di metodo. E' su questo spazio a tre che metto, nella sua diversità, quello che ho ascoltato ieri ed è in questo spazio che mi muovo quando faccio valutazione.

(Alberto Vergani, 15 marzo 2008)

Caro Alberto,

grazie della tua riflessione, che mi pare densa, complessa e che richiederebbe ben più di una nota in questo blog per essere sviluppata.

Piuttosto che "risponderti" preferisco fare anch'io delle riflessioni, che pertanto riprenderanno solo alcuni dei tuoi spunti.

I tuoi tre "sviluppi" (verticale, orizzontale e di profondità) sarebbero da approfondire, e li trovo interessanti e rispondenti a diverse delle cose dette nel seminario. Il mio punto di vista, comunque, è per certi versi simile, per altri diverso; ne ho fatto un accenno molto di sfuggita al seminario e qui lo riprendo con (spero) maggiore chiarezza:

- non esistono gli "indicatori", ma solo "indicatori di qualche cosa", e questo *qualche cosa* è sempre un concetto; noi capiamo cosa sono gli indicatori (e quindi come si costruiscono) se capiamo la natura dei concetti;

- c'è un dibattito lungo più di mezzo secolo sulla natura dei concetti e, molto in breve, scuole diverse hanno via via considerato i concetti come originati nella realtà, nel pensiero o nel linguaggio;
- se i concetti sono originati nella realtà coincidono con i referenti; quasi nessuno lo pensa più, tranne quei valutatori che credono che gli indicatori (che come dici tu “vengono dopo”) indichino elementi di realtà oggettivata. Come hai sentito al seminario Oliva ha distinto fra indicatori di monitoraggio (che sarebbero più prossimi a questa possibilità) e indicatori di valutazione (che ne sarebbero più distanti). Io non sono convinto di questa distinzione ma, trovando il tema assolutamente secondario, possiamo sospendere il giudizio;
- se i concetti sono originati nel pensiero, allora si apre un orizzonte amplissimo e di grande interesse, che conduce agli approcci costruttivisti e riflessivi interpretati – nel seminario – da Vardanega e Venneri. Mi piacerebbe scriverne di più in questa nota, perché è un impianto che a me piace molto. E noto solo di sfuggita che ho scritto “pensiero”, ma che una specie di sotto-categoria di questo filone potrebbe portare l'iscrizione “cervello”, perché c'è anche un'ipotesi organica per nulla trascurabile (se ti interessa ti suggerisco lo splendido libro di Douglas Hofstadter, *Gödel, Escher, Bach: un'eterna ghirlanda brillante*, Adelphi, Milano 1990);
- ma poi c'è l'ultima ipotesi: i concetti nascono nel linguaggio, ovvero sono un elemento dei “giochi linguistici” (come li chiama Wittgenstein) che produciamo continuamente. Mi accorgo che sto imbrogliando un po': se i concetti nascono nel linguaggio occorre poi spiegare dove nasce il linguaggio, e al seminario Cannavò ha sottolineato come ci sia una circolarità fra pensiero e linguaggio. Non interessiamocene per ora: sottolineare che i concetti sono un elemento cognitivo parte dei costrutti linguistici significa arrivare a un approccio *pragmatico*;
- con qualche scorciatoia che mi perdonerai: concetti nella realtà significa (potrebbe, semplificando, significare) un approccio *sintattico*; concetti nel pensiero un approccio *semantico*; e nel linguaggio, appunto, *pragmatico*. Poiché mi piacciono le simmetrie potremmo collocare anche l'altra tripartizione emersa nel seminario: concetti nella realtà rinvia alla deduzione; concetti nel pensiero rinvia (principalmente, non esclusivamente) all'induzione); concetti nel linguaggio all'abduzione (anche qui: non solo, ma in maniera significativa; voglio dire: l'abduzione non compare per esempio nell'ipotesi di concetti nati nella realtà).

Cosa c'entra tutto questo? C'entra che *ciascuno dei tre approcci, delle tre logiche, ha ragioni d'essere e presidia particolari sviluppi della ricerca valutativa*: limitati quelli relativi a realtà-sintassi-deduzione (approccio razionalistico, ormai molto criticato, ma indubbiamente valido se non necessario in monitoraggio, nel controllo di gestione, negli approcci manageriali... ma siamo proprio ai confini estremi della valutazione). Estensionali e generalmente costruttivistici quelli relativi a pensiero-semantica-induzione, praticamente indispensabili per la costruzione consensuale della valutazione. Infine legati alle realtà locali, sostanzialmente “antropologici”, quelli relativi a linguaggio-pragmatica-abduzione.

Nella mia esperienza li ho attraversati tutti; i primi li ho assolutamente abbandonati. I secondi li pratico intensamente tutt'ora. I terzi mi appaiono come la nuova frontiera che mi attrae, che sto studiando e mettendo in pratica dove posso (sta per uscire sulla RIV un mio articolo, firmato assieme a Morandi, su un'esperienza sulle tossicodipendenze a Modena, dove propongo un'esperienza empirica su questo filone).

(Claudio Bezzi, 17 marzo 2008)

Indicatori: in che senso?

Il termine /indicatore/ è per sua natura ambiguo, perché senza specificazioni può far comprendere cose che potrebbero essere molto vicine, ma anche molto diverse; mi sembrano tre le principali accezioni nelle scienze sociali e quindi in valutazione:

- [1] /indicatore/ : ‘il livello osservabile di un concetto indagato’;
- [2] /indicatore/ : ‘la quantità di qualcosa che ha il potere di descrivere [misurare] un elemento dell’insieme’;
- [3] /indicatore/ : ‘un elemento negoziato, e perciò stesso disambiguo entro un contesto locale, di denotazione di senso’.

Nel caso [1], quello che definirei classico, ci riferiamo a un concetto situato in basso lungo la scala di generalità, tale che sia possibile immaginare delle definizioni operative che consentano l’avanzamento della ricerca, che non potrebbe essere condotta mantenendosi sui concetti ampi ed astratti che sono solitamente al centro del nostro lavoro. Scrive Marradi (1987, 33):

[i] concetti sono così generali che il ricercatore non trova, nella loro intensione, spunti sufficienti per fissare una definizione operativa: il dislivello semantico fra essi e le operazioni concrete è troppo ampio per essere coperto in un solo passaggio. E’ necessario scendere uno o più gradini nella scala di astrazione per trovare un concetto i cui attributi suggeriscano direttamente una serie di operazioni, come nell’esempio libertà → libertà politica → libertà di stampa → libertà di pubblicare riviste, giornali e articoli di opposizione ai governanti → tempo totale trascorso in carcere, in un determinato intervallo, da direttori, redattori o collaboratori di giornali o riviste, per scritti di argomento politico da essi firmati o pubblicati.

Il caso [2] è invece in assoluto il più diffuso nella ricerca valutativa, e lo si può immaginare come una *corruzione* del precedente; con varianti e sensibilità diverse è quello che appare evidente, più prossimo alla pratica e alla necessità di una *misurazione*, necessità legata a una concezione originaria della valutazione di cui non ci siamo ancora liberati:

- “Gli obiettivi sono rappresentati attraverso indicatori, espressi in unità specifiche, non necessariamente monetarie” (Pettenella, 1995, 34);
- “Valutare significa misurare la portata di un fenomeno, analizzarne i risultati e l’efficacia attraverso set di indicatori disegnati e costruiti ad hoc, identificare positività e criticità, ipotizzare tendenze e possibili suggerimenti utili alla programmazione e gestione” (Bulgarelli, 1997, 1-2);
- “La possibilità di inventare indicatori è, per così dire, illimitata in quanto dipende soltanto dalla disponibilità di dati sulle situazioni che si desidera monitorare e, ovviamente, dalle domande che ci si pone in merito ai sistemi scientifici ed ai loro legami con altri settori e problemi della società” (Galante, Sala e Lanini, 1998, 65);
- “Dopo aver definito il chi, il perché e il cosa si valuta non ci resta che parlare del come. Innanzitutto si devono stabilire i criteri e gli standard intendendo rispettivamente per criterio di valutazione, l’attributo della qualità di un oggetto o di un’attività che è sottoposta a valutazione; e per standard, il livello presentato dall’attributo che risulta discriminante per il giudizio di valore. Devono essere quindi definiti l’indicatore, cioè la misura del criterio, ed il valore standard, cioè il valore atteso dell’indicatore corrispondente allo standard del criterio” (Palazzi e Ugolini, 1998, 80).
- “Un altro problema politico e insieme tecnico è la scelta dei metodi e degli strumenti per valutare. Il problema è tecnico in quanto non è facile inventare indicatori che siano sensibili agli aspetti specifici che fanno la qualità nella relazione d’aiuto e al tempo stesso siano facili da utilizzare; ma è anche politico perché sono molti i soggetti che vogliono e debbono legittimamente esprimere un giudizio sui servizi” (Piva, s.d. ma: 1999, 30).

- “Misura di un obiettivo da raggiungere, una risorsa impegnata, un risultato conseguito, un effetto ottenuto o una variabile di contesto (economica, sociale o ambientale)” (*Glossario Means* 1999, 67);

Da notare espressioni quali “inventare indicatori”, “definirli”: si tratta dell’espressione di una scelta operativa che sembra escludere un processo di *costruzione* dell’indicatore (come appare invece nel caso [1]) e men che meno la consapevolezza della sua costruzione *sociale* (come emerge fortemente nel caso [3]). L’equivalenza poi fra indicatore e misura, e fra rapporto di indicazione e misurazione, che fa capolino in tante definizioni, è da rigettare in pieno, perché confonde lo “strumento rivelatore dello stato di certi referenti su certe proprietà” (Parra Saiani, 2009, 17) con le successive e necessarie definizioni operative per la rilevazione degli stati (sul perché gli indicatori non “misurino”, si veda sempre Parra Saiani, 2009, 22 e *passim*).

Il caso [3] è sostanzialmente nuovo nel panorama della ricerca sociale e valutativa (almeno nella pratica, meno nella sua teorizzazione), e credo che intenda porsi come reazione forte all’oggettivismo del [2], ma anche come presa di distanza dal razionalismo deduttivo espresso in [1], a favore di approcci sostanzialmente etnologici e pragmatici:

- “La costruzione degli indicatori non è un’operazione solo tecnica, dal momento che il loro significato non è evidente di per sé, ma assume valore sulla base di ipotesi costruite socialmente” (Corposanto, 2007, 20).
- “l’oggettività non può essere una qualità o un attributo dell’indicatore *di per sé*, ma va ricondotta al carattere dei *simboli* con i quali si comunica a proposito dei fenomeni. [...] è necessario che la scelta di un indicatore per la valutazione tenga particolarmente conto dei sottostanti (e diversi) livelli di concettualizzazione dei fenomeni sociali (economici e non economici, materiali e immateriali), che gli indicatori stessi aspirano a rappresentare” (Venneri, 2007, 47).

Facile capire che si tratta di tre concezioni piuttosto diverse, fondative di *operazioni* tecniche differenti e di *usi* diversi. Peraltro sono anche tre concezioni che producono confusione, perché non sono ben comprese né distinte sufficientemente fra loro, e spesso interlocutori che parlano di indicatori intendono ciascuno una di queste tre declinazioni e finiscono col non capirsi.

(Questa nota è tratta – con modifiche – dal primo paragrafo del contributo di Claudio Bezzi, “Indicatori senza pensiero”, in Bezzi, Cannavò e Palumbo – a cura di – *Costruire e usare indicatori nella ricerca sociale e nella valutazione*, Franco Angeli, Milano 2010).

(Claudio Bezzi, 3 Gennaio 2010)

Natura degli indicatori

1. Gli indicatori sono l’esito operativo di un *processo di significazione*. Se l’indicatore non è operativizzabile non si tratta di un indicatore sociale e/o valutativo; ciò potrebbe non diminuire il suo status di ‘indicatore’, ma lo rende non utilizzabile nell’ambito delle nostre discipline e delle nostre attività;
 - 1.1. l’enfasi è sul *processo*, non sul suo esito. E’ il processo di significazione realizzato tramite l’argomentazione dell’indicazione a dare il valore aggiunto, e non l’esito in sé. Facile argomentare questo punto: “15” non indica nulla; neppure “15 chili” e nemmeno “15 chili sovrappeso”. Se invece analizziamo il peso dei maschi adulti in una ricerca epidemiologica, “15 chili [in media] sovrappeso” dice molte cose, ma solo all’interno di una teoria di

riferimento e di altri riscontri empirici a supporto (p.es.: “negli uomini oltre i 50 anni un sovrappeso di 15 chili o più è da correlare a malattie cardiovascolari nel $n\%$ dei casi”);

1.2. la teoria di riferimento è indispensabile; senza di essa *qualunque indicatore è privo di senso*. Con /Teoria/ intendo alcune cose leggermente diverse ma coerenti:

1.2.1. una teoria sociologica, o economica, o di qualunque altra natura, nell’ambito della quale *interpretare* quei dati; per esempio i “15 chili sovrappeso” nell’ambito di una teoria socio-economica potrebbero essere un indicatore di benessere; nell’ambito di una teoria antropologica un indicatore di status sociale (i praticanti di Sumo, per esempio, sono indubbiamente dei grandi obesi ma godono di un eccezionale riconoscimento sociale);

1.2.2. una teoria nel senso valutativo, di “teoria del programma” (o *logica* del programma) secondo la nota proposta di Chen e Rossi; in questo caso intendiamo le ragioni esplicite ed implicite di un programma che agisce concretamente su una popolazione; esempio: in un intervento di educazione alla salute volto a diminuire il rischio cardiovascolare, l’eventuale soglia dei “15 chili sovrappeso” assumerebbe un significato specifico, ma la ricostruzione della logica del programma potrebbe rivelare connessioni con elementi psicodinamici che conducono a bulimia e anoressia, con le eventuali cautele che un tale programma di educazione sanitaria dovrebbe assumere fra gli e le adolescenti;

1.2.3. dei *valori* di riferimento, di cui sono intrisi i due punti precedenti ma che mi pare valga la pena sottolineare.

2. L’indicatore è sempre un indicatore-di-qualche-cosa; per i valutatori gli indicatori indicano un programma, un servizio, un’organizzazione, o loro parti, e in ogni caso tutti questi sono *concetti* astratti che si cerca di operativizzare attraverso una riduzione di complessità concettuale (gli indicatori appunto).

3. L’esito operativizzabile degli indicatori può avere forma e natura differente, inclusa la forma numerica. Insisto: il numero è una delle forme che può assumere l’indicatore operativizzato, ma non l’unica:

3.1. la *forma numerica* (p.es. “15 chili”) è la più comune fra i valutatori e fa esplicito riferimento all’approccio [2], come già segnalato in una nota precedente; ci sono alcuni vantaggi e molti svantaggi; i vantaggi:

3.1.1. facile successiva manipolazione operativa: se i maschi adulti della nostra popolazione sono “15 chili sovrappeso”, e sappiamo che i rischi cardiovascolari, nella media, si manifestano con maggiore intensità dopo i 10, allora $15-10=5$ chili come obiettivo medio di riduzione minimo del sovrappeso;

3.1.2. facile comprensione, evitando le ambiguità semantiche di altre forme espressive: “15 chili sovrappeso” non vuole dire “un po’ sovrappeso” o “piuttosto sovrappeso” e non significa “14 chili sovrappeso” né “16 chili sovrappeso”;

gli svantaggi:

3.1.3. una *eccessiva* facilità di manipolazione operativa, che conduce spesso a operazioni ambigue ma non sempre visibili ai meno esperti (basta barare un po’ con la costruzione di eventuali scale sbilanciate, mettere al numeratore o al denominatore di alcuni indici elementi più comodi per dimostrare certe tesi, e così via);

3.1.4. una forte dipendenza dalla possibile operativizzazione quantitativa, che riduce drasticamente i nostri margini di manovra. I concetti operativizzabili con quantità sono veramente pochi: pochissimi sono misurabili, e per lo più le cosiddette quantificazioni sono conteggi, di pochi aspetti esteriori e di mediocre utilità. Tutti i tentativi di trasformazione di elementi qualitativi in quantitativi comportano una riduzione e una modifica della significazione;

- 3.1.5. il conseguente vincolo sulle informazioni disponibili per tali operazioni e, risalendo lungo le ragioni per le quali si fa tutto ciò, alcuni forti vincoli sull'impostazione stessa dei programmi. Paradossalmente la successiva necessità operativa della valutazione impone dei vincoli all'azione programmatoria, retroattivamente, e quindi alla capacità di scelta politica; un paradosso da pochi sottolineato.
- 3.2. La forma *testuale*, ovvero la scelta di non vincolarsi ai "dati" bensì alla relazione semantica fra concetti e indicatori; questa scelta ha a che fare con l'indicatore/ [1] e ancor più [3].

(Questa nota del Portolano è tratta – con modifiche e riduzioni – dall'ultimo paragrafo del contributo di Claudio Bezzi, "Indicatori senza pensiero", in Bezzi, Cannavò e Palumbo – a cura di – *Costruire e usare indicatori nella ricerca sociale e nella valutazione*, Franco Angeli, Milano 2010).

(Claudio Bezzi, 23 Gennaio 2010)

Costruzione degli indicatori

Abbiamo visto in una nota precedente (*Indicatori: in che senso?* del 3 Gennaio 2010) come si possano individuare tre tipi molto diversi di indicatori; e poi abbiamo approfondito (sia pure nei limiti di queste note) quale sia la loro natura (*Natura degli indicatori*, del 23 Gennaio 2010). Ora è il tempo di tracciare una brevissima linea guida sulla loro costruzione. La brevità e la trattazione per punti non deve ingannare sulla complessità del tema, meglio trattato nel volume da cui questa nota è tratta (si veda in fondo).

1. Costruzione degli indicatori:
 - 1.1. necessità imprescindibile di identificare e chiarire l'"oggetto" al centro del processo di indicazione (il concetto; l'evaluando o la sua parte oggetto di valutazione);
 - 1.2. esplorazione semantica del concetto (sulla base di regole linguistiche; di preesistenti evidenze empiriche; della teoria del programma; di teorie socio-economiche accreditate; di valori esplicitati che si intendono perseguire; del mandato valutativo);
 - 1.3. esplorazione pragmatica del concetto (sulla base degli usi, delle necessità e del gergo degli utilizzatori degli indicatori e della valutazione; delle loro conoscenze tacite; della natura delle comunità di pratiche coinvolte; di teorie di medio raggio; della multiforme natura del contesto operativo);
 - 1.4. trasformazione operativa dei risultati *sub* 1.2. e 1.3. in specifici *disegni* di ricerca, alla luce delle possibilità pratiche: in alcuni casi – andrà benissimo – possiamo immaginare di misurare qualche cosa; altre volte potremo contare qualche cosa (e in entrambi questi casi otterremo dei numeri); ma altre volte dovremo fare altre cose: interrogare individui, osservare processi, leggere documenti, e in tutti questi casi *non* otterremo necessariamente numeri;
 - 1.5. dichiarazione in merito ai processi operativi *sub* 1.4.; vale a dire: cosa – nei limiti di tempo, di denaro, di risorse organizzative – abbiamo potuto fare, e cosa no, e quindi quali limiti può avere il *set* finale dei nostri indicatori; loro valore contestuale; loro limite metodologico; loro eventuale generalizzabilità, e così via.
2. Evidenti limiti dell'uso degli indicatori. E' chiaro che le conseguenze pratiche di quanto or ora scritto, in particolare *sub* 2.5., è che meno spesso di quanto vorremmo le pubbliche amministrazioni, i decisori, i nuclei di valutazione, i comitati di controllo, e così via possono avere facilità e comodità nella corretta costruzione di indicatori che non siano meri numeri (quei pochi tratti da procedure "quantificate" di obiettivi "quantificabili"), e che ragioni di costo, di capacità tecniche, e di standardizzazione dei risultati, finiscono coll'imporre pochi indicatori, uguali per tutti, di formato numerico. E sia. Ciò non toglie che i limiti vadano chiariti, e che i

quattro numeri richiesti devono essere comunque il frutto di operazioni intelligenti di *argomentazione* esplicitata.

I riferimenti a semantica e pragmatica (di cui sopra ai punti 1.2 e 1.3) sono molto importanti, fanno riferimento a quanto già trattato in questo gruppetto di note (altrove ho aggiunto anche “sintattica”), e hanno a che fare coi diversi tipi di indicatori, il loro diverso uso (per la valutazione o per il monitoraggio, per esempio), e così via.

Per chi conosce il mio pensiero in materia non ci saranno difficoltà a “tradurre” questi punti in pratiche operative molto precise e chiare: innanzitutto occorre avviarsi verso un’approfondita comprensione dell’evaluando attraverso quella che io chiamo, appunto, “esplorazione semantica” (che corrisponde alla quinta fase, di nove, del disegno della ricerca valutativa; su questo ritornerò prossimamente con delle note specifiche; nell’elenco precedente si tratta dei punti da 1.1 a 1.3); *poi* si può organizzare la raccolta delle informazioni (somministrare questionari, organizzare focus group, ... Nell’elenco precedente ha a che fare col punto 1.4).

Chi corre verso le tecniche senza passare per la ricostruzione semantica e pragmatica dell’evaluando corre alla cieca verso risultati poco comprensibili; tale ricostruzione semantica e pragmatica dell’evaluando è *la costruzione di indicatori*. Gli indicatori sono pertanto elementi di significazione, e in quanto tali hanno senso se sono co-costruiti socialmente.

(Questa nota del Portolano è tratta – con modifiche – dall’ultimo paragrafo del contributo di Claudio Bezzi, “Indicatori senza pensiero”, in Bezzi, Cannavò e Palumbo – a cura di – *Costruire e usare indicatori nella ricerca sociale e nella valutazione*, Franco Angeli, Milano 2010).

(Claudio Bezzi, 11 Febbraio 2010)

La relazione abduktiva fra indicatori e concetto

Nel tardivo fascicolo 46 della RIV – Rassegna Italiana di Valutazione (primo quadrimestre 2010) c’è un interessante articolo di Michela Freddano, Anna Siri e Palumbo Mauro, “Indicatori per una valutazione partecipata: l’esperienza del Corso di Metodologia della Ricerca Sociale II (A.A. 2009/2010). La prima parte del contributo è di Palumbo che ripercorre alcuni temi degli indicatori e a un certo punto afferma:

nel processo di costruzione degli indicatori (soprattutto se partecipato, cioè se frutto della convergenza dialogica di *frame* cognitivi diversi) si realizza un processo abduktivo di ridefinizione dei concetti iniziali che non deriva (solo) dalla validità o attendibilità parziale degli indicatori rispetto al concetto, ma dal fatto che anche il piano semantico interagisce con quello pragmatico. In altri termini, quando si decide che “quegli indicatori” consentono di rilevare “quel concetto”, si aderisce anche a una ridefinizione e precisazione del concetto stesso che costituisce un guadagno e non una perdita sul piano conoscitivo, perché chiarisce ai vari soggetti (ricercatore incluso) “cosa” davvero si intendeva rilevare. La co-istituzione del dato si traduce quindi anche in una co-stipulazione del concetto che avviene mediante l’interazione tra il piano pragmatico (gli indicatori scelti di comune accordo) e quello semantico all’interno di una relazione discorsiva (e negoziale) tra i diversi soggetti coinvolti (p. 24).

Questa bellissima intuizione è coerente col saggio di Palumbo incluso nel volume sugli indicatori a cura mia, sua e di Cannavò del 2010 (si veda p. es. pp. 20; 25) ma viene così esplicitamente e chiaramente formulata per la prima volta, per quanto di mia conoscenza.

E’ un’intuizione molto importante, che sottoscrivo appieno e mi stimola a insistere e precisare, purtroppo con la consueta stringatezza che impongo a queste note:

- va esplorato e precisato il ruolo che ha la partecipazione in questo processo; sono diventato sospettoso di frasi quali “soprattutto se partecipato...”; i meccanismi inferenziali devono avere delle regole generali che diventa indispensabile conoscere, alla luce delle conseguenze strategiche dell’affermazione di Palumbo. Il processo abduktivo di cui parla o si realizza sempre, semmai con gradienze diverse, oppure no, e in questo secondo caso dobbiamo essere in grado di dire quando

“sì” e quando “no”; un bellissimo terreno di indagine per i prossimi anni. Comunque a mio avviso quel processo abduttivo *si realizza sempre*, e la frase di Palumbo va interpretata come indicazione di gradienti differenti, ovvero di estensioni e intensioni minori o maggiori (e quindi in realtà più o meno complessamente aderenti a concetti di validità e attendibilità evocati da Palumbo, sui quali però andrei molto cauto) ma *mai assenti*;

- semantica e pragmatica, che sono correttamente il cuore dell’argomentazione di Palumbo e molto presenti in diversi saggi – compreso il mio – del volume del 2010, secondo me vanno intese in maniera differente. In particolare ‘pragmatica’ non ha a che fare tanto con “indicatori scelti di comune accordo”, che significa poco e appartiene anche (e specialmente) al piano semantico. La pragmatica degli indicatori deve fare riferimento all’*uso dei concetti* (e quindi alla loro intensione) laddove la semantica ha a che fare col loro significato (e quindi alla loro estensione). Mentre è piuttosto facile far convergere artatamente un gruppo sul piano semantico (imbrogliando, e rimanendo a un livello sostanzialmente lessicale e sintattico, come ho avuto modo di argomentare altrove), diventa piuttosto difficile (impossibile?) farlo sul piano pragmatico dove coesistono differenze inconciliabili e irriducibili fra attori sociali, come ho mostrato nel saggio scritto con Morandi nel 2007 citato anche da Freddano & Co. Ecco un argomento in più a sostegno dell’abduzione quale inferenza principale nella retroazione degli indicatori sul concetto: se il livello pragmatico fosse facilmente razionalizzabile la retroazione avverrebbe probabilmente su binari deduttivo/induttivi. A margine: ecco perché il brainstorming – utilizzato da Freddano e colleghi, e trattato nella seconda parte del saggio – funziona;
- infine: evviva la “relazione *discorsiva*” che è quella fucina che produce il magma inferenziale di cui stiamo trattando e che – tornando al primo punto – può anche essere riflessiva, del singolo ricercatore con se stesso, come lo è di ogni attore sociale con se stesso nondimeno producendo inferenze di minor carattere estensionale e intensionale.

Sono veramente colpito dalla capacità di Mauro Palumbo di innovare continuamente il tema degli indicatori che da 16 anni a questa parte (il suo primo saggio è del 1995) si migliora con nuove intuizioni; anche l’occasione della curatela dell’anno scorso con me e Cannavò non è evidentemente stata occasione sufficiente per una riflessione definitiva. Messaggio all’Autore: prendi un anno sabbatico e lavora solo sugli indicatori, poi rendici l’opera definitiva!

(Claudio Bezzi, 3 Settembre 2011)

Ancora su indicatori e abduzione (Nota di Mauro Palumbo)

Rispondo con ritardo alle sollecitazioni di Claudio di inizio settembre, a proposito delle mie riflessioni sul rapporto tra co-costruzione degli indicatori e processo abduttivo.

Intanto una considerazione preliminare: tra le conseguenze del realismo ingenuo cui si contrappone il “costruttivismo temperato” che pratico da sempre e in buona compagnia, ce n’è una su cui forse non si riflette abbastanza. Quella in forza della quale i termini che usiamo “rispecchiano” i concetti che possediamo nella nostra mente e questi a loro volta “rispecchiano” la realtà, nel senso che costituiscono dei “contenitori” che hanno dei “contenuti” che non dipendono da noi ma (a seconda del tipo di realismo con cui abbiamo a che fare) dal nostro sistema sensoriale, dal linguaggio che usiamo, dalla cultura in cui siamo stati socializzati, ecc. In breve, i nostri “cassetti mentali” sarebbero non solo ordinati, ma pieni (e trovati già riempiti dal proprietario). Invece, a mio avviso, questi “cassetti”, innanzi tutto, ubbidiscono ad una logica “fuzzy” e quindi sono parzialmente sovrapposti e costantemente ridefiniti nel tempo, in base anche alle interazioni (verbali) con altri soggetti, sicché la loro estensione e intensione è in costante evoluzione. In secondo luogo, tali cassetti non sono “pieni” (ancorché di materiali in costante divenire), ma contengono alcuni referenti empirici, alcuni criteri per inserirne altri e molti spazi vuoti. Quando è il caso di uscire da questa vaghezza, ad esempio perché si incontrano nuovi referenti empirici da classificare, altri

soggetti dialogano con noi usando le stesse etichette verbali che rinviano a questi cassette, allora siamo chiamati ad arricchire, precisare, modificare i contenuti di questi cassette e l'interazione (dialogica) con altri soggetti è la modalità principale attraverso la quale riempiamo i nostri cassette. Per rispondere a Bezzi, condivido in pieno la sua prima osservazione (il processo abduittivo non si realizza solo in un processo partecipato): in un processo partecipato l'abduzione è semplicemente una strategia cognitiva condivisa che permette di raggiungere una condivisione concettuale che si può esprimere (anch'essa) solo mediante indicatori lessicali (anch'essi condivisi). In valutazione questo accade più spesso che nella ricerca sociale con finalità conoscitive perché la necessità di giungere ad un giudizio costringe il valutatore a trovare convergenze con gli stakeholder (se opera secondo un approccio partecipato).

Questo conduce alla seconda osservazione di Bezzi, relativa all'accezione in cui uso il termine "pragmatica". Sono d'accordo con lui sul fatto che la pragmatica degli indicatori fa riferimento all'uso che ne facciamo e quindi alla intensione dei concetti e non alla loro estensione. Tuttavia sottolineo che tale pragmatica non solo si realizza (con gli altri interlocutori) su di un piano discorsivo, ha quindi una dimensione semantica ineludibile, ma soprattutto si articola in procedure di ricerca che non sono "neutrali", ma che concorrono a precisare ulteriormente il concetto attraverso indicatori che possono essere calcolati e utilizzati in modi molto diversi. Questa riflessione è sviluppata in un articolo di prossima stampa sulla RIV e a questo rinvio per i dettagli. Il cuore della mia argomentazione è il seguente: una volta che si raggiunge un accordo su di un indicatore (ad es., il tasso di occupazione degli allievi è un indicatore del successo di un corso di formazione) dobbiamo ancora ragionare su cosa consideriamo occupazione (in una fase di moltiplicazione dei rapporti atipici e di economia sommersa), quando la misuriamo (a sei mesi, a un anno dalla fine del corso), come la misuriamo (questionario auto compilato, somministrato da chi e come, in quali condizioni ...), come elaboriamo i dati. Anche su queste operazioni occorre giungere ad un accordo, altrimenti l'accordo sarà "pragmatico" solo in apparenza; dall'altro lato, la convergenza su cosa come e quando misurare e come elaborare avverrà sempre su un piano discorsivo, si avvarrà cioè di una dimensione semantica che potrà nascondere qualche "imbroglio": nel caso in questione (gli esiti occupazionali degli allievi della formazione) la costruzione del campione, le mancate risposte ecc. potranno influenzare profondamente i risultati dell'operazione di costruzione dell'indicatore e nascondere errori sistematici dagli esiti imprevedibili (i missing celano casi di successo occupazionale fuori provincia e magari all'estero o disoccupazioni scoraggiate?).

Dall'altro lato e infine: la relazione discorsiva ma anche riflessiva, se iterativa e interattiva, produce maggiore convergenza e maggiore consapevolezza. Fuor di lessico gergale: se le persone interagiscono con una certa frequenza, ad esempio attorno a un tavolo decisionale e parlano dei risultati conseguiti da una politica e dei valori raggiunti dagli indicatori definiti in precedenza in modo dialogico, possono più facilmente rendersi conto di quanto questi consentano davvero di "catturare" il concetto che vogliono indicare; cresce quindi la loro consapevolezza di limiti e potenzialità degli indicatori costruiti e la loro capacità di migliorarli, ossia di definire meglio anche i cassette mentali non solo mentre vengono riempiti (abduittivamente), ma anche quando ne vengono scambiati i contenuti con una comunità di parlanti che è anche una sede decisionale o valutativa. Questo rafforza la dimensione pragmatica sopra detta e favorisce una continua ridefinizione e precisazione degli indicatori stessi.

Un buon esempio è costituito dall'indicatore *tasso di disoccupazione* calcolato dall'ISTAT nella Rilevazione Continua delle Forze di Lavoro; in periodi di crisi come l'attuale ci si rende conto che la quota di cassintegrati (che non sono ufficialmente censiti come disoccupati) è tale da falsare le statistiche e, nel converso, che il criterio di aver effettuato almeno una azione di ricerca entro il mese precedente la rilevazione per essere considerati in cerca di occupazione è troppo restrittivo perché non considera la quota di "scoraggiati" che aumenta in periodi di crisi. Questo può sia ridimensionare la portata dell'indicatore, ovvero la sua validità (il grado in cui rappresenta la proprietà che intende rilevare), sia sollecitare una sua revisione.

(Mauro Palumbo, 27 Settembre 2011)