

Filippo Ciucci

L'INTERVISTA NELLA VALUTAZIONE E NELLA RICERCA SOCIALE

Parole di chi non ha voce

Prefazione di
Mauro Palumbo

STRUMENTI



*Associazione
Italiana
di Valutazione*

FrancoAngeli

Direttore scientifico

Mauro Palumbo

Comitato scientifico editoriale

Stefano Campostrini, Ugo De Ambrogio, Carmela Di Mauro, Andrea Lippi, Mita Marra, Alberto Silvani, Nicoletta Stame

La collana si prefigge la diffusione della cultura della valutazione in Italia. Si articola in tre sezioni, cui i testi sono assegnati anche sulla base del giudizio di referee anonimi:

- *Teoria, metodologia e ricerca* comprende testi di carattere teorico e metodologico, manuali di valutazione di carattere generale o settoriale, antologie di autori italiani e stranieri.
- *Studi e ricerche* accoglie rapporti di ricerca, selezioni di contributi a Convegni, altre opere, monografiche o antologiche, che approfondiscono la valutazione all'interno di un contesto specifico.
- *Strumenti* ospita testi più brevi, dedicati a una tecnica o a un tema specifico, orientati all'utilizzo diretto da parte del fruitore, rivolti di norma a un pubblico di professionisti e operatori.

Senior Advisors

Lorenzo Bernardi

Università di Padova

Claudio Bezzi

Consulente valutatore

Raffaele Brancati

MET-Monitoraggio Economia e Territorio

Vincenza Capursi

Università di Palermo

Costantino Cipolla

Università di Bologna

Oswaldo Feinstein

World Bank

Domenico Patassini

Università IUAV di Venezia

Carlo Pennisi

Università di Catania

Giuseppe Pennisi

Università Europea di Roma GP

Gloria Regonini

Università di Milano

Alberto Vergani

Presidente AIV

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: *www.francoangeli.it* e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

Filippo Ciucci

L'INTERVISTA NELLA VALUTAZIONE E NELLA RICERCA SOCIALE

Parole di chi non ha voce

Prefazione di
Mauro Palumbo



STRUMENTI

FrancoAngeli

Progetto grafico di copertina di Elena Pellegrini

Copyright © 2012 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it

Indice

Prefazione , di <i>Mauro Palumbo</i>	pag.	7
Introduzione	»	11
1. L'intervista	»	25
1. L'intervista come interazione	»	26
2. Modi dell'interrogazione e tipi di intervista	»	28
2.1. Modi dell'interrogazione	»	28
2.2. Tipi di intervista	»	31
3. Funzioni e obiettivi dell'intervista	»	35
3.1. Funzioni dell'intervista in ricerca sociale	»	35
3.2. Funzioni dell'intervista in valutazione	»	38
4. Alcune conclusioni sull'intervista 'qualitativa'	»	41
2. Sentieri metodologici	»	45
1. Quantitativo e qualitativo, standard e non standard	»	46
2. Il disegno della ricerca: rigore, processualità, flessibilità	»	50
3. Osservazione e teoria	»	57
4. Intervistatore e intervistato	»	60
4.1. Interazione	»	60
4.2. Collaborazione e cooperazione	»	61
4.3. Ascolto	»	62
4.4. Coinvolgimento	»	63
4.5. Perturbazione (e asimmetria)	»	65
3. Dare voce: a chi e su che cosa	»	67
1. Povertà ed esclusione	»	68

2.	La ricerca: dare voce <i>a chi</i> e <i>su che cosa</i>	pag.	72
2.1.	Dare voce a bisogni e necessità	»	73
2.2.	Dare voce in valutazione	»	76
3.	Dare voce: effetti inattesi	»	80
3.1.	Utilità <i>del</i> e <i>sul</i> processo	»	80
3.2.	Il racconto degli intervistati come costruzione di identità	»	82
4.	Parole di chi non ha voce: casi di ricerca	»	87
1.	Valutazione di <i>Equal Coast Revitalization</i> – Effetti sui beneficiari	»	91
1.1.	Condizione attuale dei beneficiari	»	92
1.2.	Condizione passata dei beneficiari	»	95
1.3.	Relazione tra la condizione passata e quella presente	»	97
1.4.	Cambiamenti e progettualità dei beneficiari	»	100
1.5.	Il capitale dei beneficiari	»	103
1.6.	L'esperienza degli stage	»	107
1.7.	Conclusione	»	108
2.	Senza Dimora a Genova	»	110
2.1.	Capitale fisico	»	114
2.2.	Capitale sociale	»	116
2.3.	Capitale umano	»	121
2.4.	Conclusione	»	129
5.	Sentieri ermeneutici	»	131
1.	Il linguaggio, il dialogo, l'alterità	»	132
2.	L'interpretazione nelle e delle interviste	»	137
2.1.	L'analisi delle interviste	»	137
2.2.	Ermeneutica e scienze sociali	»	139
	Conclusioni	»	143
	Riferimenti bibliografici	»	149

Prefazione

di *Mauro Palumbo*

Il volume di Filippo Ciucci apre una serie di contributi che, nell'ambito della Collana *Valutazione*, si prefiggono di fornire a studiosi ed operatori strumenti di lavoro corredati non solo di "istruzioni per l'uso", ma anche dei necessari riferimenti teorici ed epistemologici che permettono di collocare correttamente tali strumenti nel contesto della ricerca valutativa. Nel caso dell'intervista si può dire che le istruzioni per l'uso e i riferimenti epistemologici e teorici sono tutt'uno, per una ragione molto semplice: l'intervista mette in contatto due mondi diversi, quello del ricercatore/rilevatore e quello dell'intervistato, e la capacità del primo di arricchire il proprio orizzonte cognitivo grazie al contributo del secondo dipende proprio dalla collocazione dell'intervista nel quadro epistemologico cui fa riferimento il ricercatore. Se questi, in una prospettiva neopositivista, considera l'intervistato come "portatore sano" di dati cui solo il ricercatore sa assegnare significato e senso, riponendoli nei "cassetti mentali" che ha definito prima di scendere sul campo, è evidente che sia le modalità di utilizzo e conduzione dell'intervista che il suo contributo euristico saranno limitati. Se, di contro, l'intervistatore/ricercatore è consapevole del fatto che, attraverso la mediazione della parola (e i relativi giochi linguistici), entrano in contatto frame concettuali diversi e che la fecondità di tale contatto consisterà proprio nella possibilità di ampliare, arricchire e diversificare, grazie all'interazione con gli intervistati, l'orizzonte di riferimento da cui la ricerca ha preso le mosse, ridefinendolo a volte anche in modo consistente, allora il contributo dell'intervista diventerà più rilevante e a volte determinante.

Charles Wright Mills aveva osservato che «per quanto riguarda le idee, è raro che da una ricerca veramente particolareggiata se ne traggano più di quante se ne mettono» (1959/1995:75); contributi come quello di Ciucci ci ricordano invece che la ricchezza delle interpretazioni proposte e delle "idee" che escono da una ricerca è proporzionale al grado in cui il ricerca-

tore è disposto a mettere in discussione quelle con cui è partito (e se stesso come persona) per instaurare un dialogo paritario (entro confini situazionali che tali non sono) con l'intervistato. Una operazione di “passaggio di confini”, per riprendere una metafora di Dahrendorf, per la quale a molti ricercatori mancano sia il passaporto che il visto. Invece, proprio in un mondo sempre più multiculturale, in cui anche i mondi vitali delle persone sono meno condivisi, decifrabili e prevedibili, questa capacità di relativizzare i propri pre-giudizi e di porsi in una posizione di umile ascolto è la sola garanzia di arricchimento conoscitivo della ricerca.

Fin qui la riflessione propria della ricerca sociale. Cosa cambia se ci muoviamo in un contesto valutativo? Ovvio che alcuni elementi di fondo restano immutati. Ad esempio la necessità, bene richiamata dall'Autore, di considerare l'intervista come una interazione disciplinata e controllata, perché «come ogni strumento di ricerca sociale, richiede un rigore metodologico, un apprendimento ed un governo della tecnica (anche della sua flessibilità) che mai deve essere lasciato al caso» (p. 15). Infatti nella querelle tra “qualitativi e quantitativi” (per fortuna ormai passata di moda) una debolezza che viene spesso rimproverata dai secondi ai primi è la «scarsa ispezionabilità della base empirica» (Ricolfi 1997). Al di là del fatto che nelle strategie quantitative non sono quasi mai “ispezionabili” parti essenziali delle ricerche (ad esempio le sostituzioni dei casi campionati, il trattamento delle mancate risposte, le condizioni specifiche in cui viene somministrato un questionario, certi passaggi in sede di elaborazione dei dati), non c'è dubbio che chi usa l'intervista o tecniche analoghe deve rendere “ispezionabile” il percorso seguito, sottolineando in particolare i punti di debolezza e gli elementi di possibile distorsione (i possibili cigni neri) propri dello strumento impiegato.

Nella valutazione occorre tuttavia considerare, e Ciucci lo fa bene in questo testo, che la ricerca che si conduce non vede solo la dialettica tra ricercatore e “oggetto” della ricerca; c'è sempre un invitato, più o meno di pietra, costituito dal committente e, per suo tramite, dal decisore al quale il valutatore restituirà i suoi risultati. Questo pone problemi sia tecnici che deontologici ed etici su cui non sempre si riflette abbastanza, visto che il criterio di rilevanza non è costituito (solo) dalla “verità”, ma dall'utilità e dall'utilizzo della ricerca all'interno di un processo decisionale dal quale l'intervistato è spesso escluso, ma dal quale può trarre sia benefici che danni (cfr. Palumbo 2010).

Relazione quindi sempre triadica, valutatore, committente e “vittime” degli interventi soggetti a valutazione, cui spesso si aggiungono, come quarto soggetto rilevante, gli attuatori degli interventi. Un triangolo-

lo/quadrilatero i cui vertici sono in molti casi assai lontani, come accade quando gli interventi riguardano gli “ultimi”, ossia soggetti lontani dai decisori (e talvolta anche dagli attuatori) per livello di potere, di capacità di risposta ai propri bisogni, di capacità di tematizzare la propria condizione e di agire in modo conseguente. Proprio quando questi ultimi sono lontani dai decisori - e magari anche gli attuatori lo sono, se la loro vicinanza ai destinatari li “allontana” dai decisori - l’intervista diventa strategica e l’intendere esplicativo di Weber diviene essenziale. Se non posso dare per scontato che le rappresentazioni del mondo di decisori, attuatori e destinatari coincidano, se, per dirla con Carol Weiss, ci sono diverse teorie del programma che operano nelle teste dei diversi attori, allora solo la capacità del valutatore di rappresentare adeguatamente come l’intero processo di attuazione di una politica si sviluppa dai vari punti di vista permette alla valutazione di recare un reale apporto conoscitivo addizionale. Nel caso dell’intervista valutativa, questo apporto conoscitivo deriva dal fatto che essa permette di rilevare e confrontare le diverse “teorie” degli attori e spiegare così in modo non banale sia i fallimenti che i successi inattesi (le “benedizioni nascoste” di Hirschman). Se questo apporto sarà realmente innovativo non potrà che essere scomodo per il decisore, che avrà la prova della superficialità delle proprie assunzioni iniziali circa l’efficacia presunta di un intervento. Potenzialmente scomodo, tuttavia, anche per i destinatari, perché la funzione di empowerment di cui come valutatori tanto piacevolmente discettiamo quando parliamo di valutazione partecipata si traduce in realtà nel sollecitare molti destinatari delle politiche ad abbandonare il ruolo passivo generato dal “circolo vizioso della dipendenza”. Ad abbandonare cioè la pigrizia di cui sono spesso inconsapevolmente complici “assistenti e assistiti”, in favore di una prospettiva proattiva che costringerà comunque le persone a mettersi in gioco e a porsi domande anche fastidiose. Potrà infine essere scomodo anche per il valutatore, perché “dire la verità al potere” non è mai piacevole e spesso neppure conveniente.

Introduzione

L'esperienza può essere detta, essa domanda di essere detta.
P. Ricoeur, *Dal testo all'azione*

Parole di chi non ha voce. Il sottotitolo di questo testo esplicita due elementi intimamente connessi tra loro: “parole” e “coloro che non hanno voce”. Le *parole* a cui ci si riferisce sono quelle che fanno emergere opinioni, ricostruzioni causali e domande. *Chi non ha voce* è chi resta *lontano* o *escluso* dalle dinamiche decisionali o dalla vita sociale, relativamente ad alcuni aspetti, ad alcune dimensioni.

Nel sottotitolo sono impliciti anche altri due aspetti, necessari nella prospettiva che si adotta: l'appartenenza delle parole a *qualcuno* e il loro “stare per”, il loro significare *qualcosa*. Mentre il primo elemento appare più scontato, il secondo lo è meno.

Le parole e le frasi, infatti, mai sono *orfane* (semmai talvolta serve rintracciarne l'*autore*), mentre necessariamente sono pronunciate da qualcuno. Ma le parole hanno sempre un senso? *Stanno* sempre *per* qualcosa? La pratica quotidiana e i *giochi linguistici* che continuamente pratichiamo ci insegnano che non è così. Ma nella prospettiva di questo lavoro si considerano quelle parole, appartenenti a *chi non ha voce*, che hanno precisi significati: quelle frasi che sono l'espressione di pensieri, attitudini e punti di vista rispetto a temi vicini alle condizioni di distanza o svantaggio.

La valutazione e la ricerca sociale fanno un grande uso delle conoscenze degli *stakeholder*, producendo *giudizi* e *descrizioni* proprio a partire dalle informazioni che essi forniscono. Nella valutazione di programmi e di interventi e nella descrizione di fenomeni attraverso la ricerca sociale, l'opinione e le conoscenze degli attori direttamente interessati rivestono un ruolo fondamentale.

Parole di chi non ha voce: ma parole *di chi?*, parole *perché?* e *come?*

Parole di chi? Le parole che questo testo considera, e sulle quali si focalizza, sono quelle di chi tende a restare ai margini (dei processi decisionali e delle dinamiche sociali). I beneficiari di un programma, gli utenti di un servizio, ma anche gli operatori, sono portatori di conoscenze indispensabili

per formulare una valutazione più completa. Così come i soggetti gravemente svantaggiati sono in grado di fornire informazioni uniche in merito alla loro situazione e alle dinamiche che li hanno portati sino a quel punto.

Perché? Nelle parole di chi non ha voce c'è un vissuto, emotivamente orientato, ma ci sono anche idee sulle concatenazioni causali che possono spiegare perché e come funziona un programma, o come si sono verificate certe dinamiche di vita. I beneficiari possono dirci quale effetto ha avuto su di loro l'intervento e perché, fornendoci spiegazioni dal loro punto di vista. Gli operatori/attuatori aggiungono dettagli secondo la loro prospettiva, aiutandoci a capire perché e come il programma funziona o meno.

Come. L'intervista, entro le finalità e l'articolazione del disegno di ricerca, è la modalità che consente di intercettare e tradurre i pensieri e le parole di chi non ha voce. Si avrà modo di dire più avanti che *avere* o *non avere* voce è da considerare una categoria *situazionale*: si ha o non si ha voce nelle dinamiche decisionali e nella vita sociale, relativamente ad alcuni aspetti e ad alcune dimensioni. La ricerca raccoglie le *parole* (di chi non ha voce) esclusivamente rispetto ad alcuni temi, e lo fa attraverso gli approcci e gli strumenti che le competono. In questo testo si considera l'intervista e se ne esaminano le potenzialità conoscitive ed euristiche, ma se ne evidenziano anche i limiti e i rischi.

L'intervista è uno strumento che riveste un ruolo decisivo nella costruzione di informazioni, per le elevate capacità e potenzialità di indagine. Questa tecnica, però, porta spesso con sé risvolti relazionali ed ermeneutici che hanno inevitabili e interessanti ricadute proprio sulle conoscenze e sui risultati prodotti.

L'*intervista* (intesa sia come tecnica semistrutturata – o parzialmente strutturata – sia come questionario) è uno strumento impiegato con elevata frequenza in ricerca sociale e in valutazione. La sua 'fama' ed il conseguente diffuso utilizzo sono in parte dovuti ad un'apparente semplicità di redazione delle domande e della stesura della traccia, e alla presunta facilità di conduzione e di somministrazione, oltre che ad una conoscenza (in alcuni casi) scarsa dei problemi di codifica, raccolta e sistemazione delle informazioni costruite.

Viene allora fatto talvolta un uso disinvolto di queste tecniche di ricerca, ostentate come modalità "partecipative", capaci di garantire quasi in maniera automatica la copertura di tutti i punti di vista in gioco nei contesti in cui si va ad indagare.

Ma l'esperienza insegna che le cose sono più complesse.

L'intervista, come vedremo nel testo, pone innanzitutto seri problemi interpretativi ed ermeneutici in tutte le sue fasi: dalla concettualizzazione

dell'oggetto di ricerca, alla redazione della traccia, alla somministrazione ai soggetti, fino all'analisi e alla redazione del report. In secondo luogo vi sono importanti questioni metodologiche che si intrecciano con quelle ermeneutiche: la costruzione di una traccia di intervista non è cosa banale in quanto implica un'adeguata concettualizzazione dell'oggetto di ricerca (o di quelle parti di esso che ci interessa indagare con l'intervista) ed una contestualizzazione dello strumento "intervista" dentro la ricerca, che può essere qualitativa o anche esito di un mix di metodi e tecniche.

Tali questioni non devono scoraggiare lo studioso. Anzi. Esse si pongono per ricercatori e valutatori come "scogli" da superare, punti di riferimento in un mare pericolosamente aperto. L'illusione che fare ricerca con le interviste sia cosa facile è destinata a svanire presto, allorché emerge la consapevolezza che i rischi e le sfide posti da questioni ermeneutiche e metodologiche e da problemi epistemologici possono costituire enormi potenzialità conoscitive che il ricercatore può sfruttare a suo favore.

I tipi di *intervista*, di cui si tratterà in maniera approfondita e in più parti nel testo, sono quelli che nella pratica di ricerca e in letteratura vengono spesso definiti come "semi-strutturata" e "non direttiva" (Bichi 2007). Includeremo nella nostra analisi anche gli atti di interrogazione chiamati "intervista qualitativa" (Gianturco 2005, della Porta 2010) e "intervista ermeneutica" (Montesperelli 1998), dato che spesso con tale *schema di interrogazione* si intende proprio una serie di domande a *direttività* minima e a bassa *strutturazione*. In alcuni passaggi verranno mostrati il ruolo e le funzioni cruciali di questo genere di intervista in valutazione, illustrando come essa consente un approfondimento sul programma e sulla sua logica, e sugli attori sociali (operatori e beneficiari in particolare) e sulle loro 'reazioni' e sui loro cambiamenti in seguito all'intervento.

Esistono ampie e precise classificazioni dei tipi di interviste (Bichi 2002, Palumbo 2006) che saranno considerate nel primo capitolo del testo. In particolare è molto utile la distinzione tra intervista *standardizzata*, interviste *non direttive* e interviste *semistrutturate* (Bichi 2007): la prima è identificabile con il questionario, la seconda è riconducibile al racconto/storia di vita, mentre la terza indica gli atti di interrogazione che mescolano (talvolta inconsapevolmente) più impostazioni.

Si è però consapevoli che la ricerca applicata spesso fatica a utilizzare un preciso tipo in ogni caso specifico. Ecco quindi che spesso vi è una forte con-fusione proprio tra l'intervista *non direttiva* e quella *semistrutturata*.

Vi è infatti la convinzione che l'intervista sia una tecnica di produzione delle informazioni, ma sia anche un *momento*, da intendersi non come "istante" finito nel tempo, ma come *passaggio* con un inizio ed una fine,

ma anche con possibili effetti sulle fasi successive della ricerca. Nonostante una traccia costruita, nonostante una concettualizzazione dell'oggetto di ricerca, nonostante una pianificazione dei soggetti da intervistare, è difficile prevedere cosa accadrà esattamente proprio con *quel* soggetto che si ha di fronte, che può avere reazioni e comprensioni diverse e imprevedibili rispetto agli stimoli o alle domande, o semplicemente alla presenza dell'intervistatore. Questa imprevedibilità costituisce la ricchezza e la pericolosità dell'intervista: serve infatti filtrare le informazioni dalle reazioni degli intervistati, sottoporle ad un 'setaccio'.

È per questo che il ruolo dell'intervistatore riveste importanza primaria e strategica. È opportuno che egli sia quantomeno a stretto contatto con l'équipe che coordina la ricerca, ma meglio ancora è che egli sia il coordinatore o uno dei coordinatori stessi della ricerca (o della valutazione). Egli infatti deve sapere operare adeguate selezioni e pesature di informazioni in sede di trascrizione e, successivamente, in sede di produzione di report.

Perché l'intervista. La tecnica dell'intervista consente una notevole *flessibilità* (Arksey, Knight 1999; Patton 1987 e 2002). Questo è un pregio soprattutto nel caso in cui si vada a fare ricerca in contesti di dove vi sono attori e soggetti portatori di 'culture' ed 'esperienze' distanti da quelle dei ricercatori.

La flessibilità però può essere un'arma a doppio taglio e quindi necessita di essere governata. Essa pertanto deve avvenire all'interno di certi concetti, di certi termini che sono stati individuati ex ante, e in essi può muoversi a livello terminologico. Mentre il questionario 'costringe' ad un immobilismo lessicale, l'intervista (sia il racconto, sia la semi-strutturata) permette agli interlocutori di "muoversi" all'interno di aree concettuali ampie ma definite, in modo da esplorare quei medesimi concetti (per esigenze di ricerca o valutative) e gradualmente durante la ricerca di arrivare ad una loro saturazione.

La scelta dell'intervista dovrebbe fondarsi sui tratti e sui caratteri che la definiscono. Essa ha certamente un proprio statuto epistemologico ed ermeneutico, che la colloca nella ricerca sociale e nella valutazione con funzioni e finalità precise: l'esplorazione concettuale e semantica di aspetti ancora poco chiari e poco noti dell'oggetto, l'esigenza di approfondimento di dimensioni ancora poco focalizzate.

In tutto questo gioca un ruolo chiave il carattere 'flessibile' dello strumento. Tale caratteristica spesso rischia di apparire al ricercatore poco esperto o a quello frettoloso come una sorta di *jolly*, applicabile in ogni contesto senza possibilità di errore e con la garanzia comunque di un ritorno di informazioni. Tutt'altro! La flessibilità deve essere governata e sfrut-

tata a vantaggio delle necessità conoscitive e scientifiche (Atkinson 2002). L'intervista (e la sua flessibilità) *non* è da intendersi come una sorta di *rete che il pescatore getta a largo* e che garantisce sempre qualche risultato (almeno questa non è l'esperienza di chi scrive): essa, come ogni strumento di ricerca sociale, richiede un rigore metodologico, un apprendimento ed un governo della tecnica (anche della sua flessibilità) che mai deve essere lasciato al caso.

Ecco dunque che, laddove il ricercatore/intervistatore si trova di fronte a soggetti i cui schemi concettuali potrebbero non coincidere completamente con i suoi (Palumbo 1992), si rende necessario utilizzare concetti con cautela, 'calando' di volta in volta (in ogni intervista) i termini che sembrano più opportuni e che li definiscono. Ciò presuppone una loro scelta ragionata e mai casuale. Il ricercatore/intervistatore definisce *ex ante* lo spettro dei concetti che interessano alla sua indagine, e di conseguenza dei termini che li definiscono, ed utilizza questi ultimi a seconda dei soggetti che egli ha di fronte.

Il valutatore si trova di fronte a problemi analoghi. Quali che siano i suoi obiettivi attraverso l'intervista (esplorativi-conoscitivi dell'*evaluando*, ricostruire e verificare la teoria del programma, ricostruire i meccanismi), egli deve necessariamente prevedere ed adottare una traccia e deve utilizzare termini e concetti in modo da garantire il più possibile la comprensione con i suoi interlocutori.

L'intervista può permettere anche una maggiore apertura. Essa non è 'impermeabile' a *termini* e *suggerimenti* come può esserlo il questionario, strumento magari correttamente costruito, ma immobile nella sua rigidità. L'intervista, non direttiva o semi-strutturata, presenta una sorta di struttura *assorbente*, 'a spugna', con inevitabili e conseguenti riflessi sulla ricerca. Nell'intervista, si diceva poco sopra, l'interlocutore può restituire al ricercatore stimoli di vario genere, alcuni dei quali utili anche per la struttura complessiva (e concettuale) della ricerca. Ecco quindi che l'intervista, grazie alla capacità ricettiva, può avere riflessi anche sullo schema di indagine e di valutazione: gli spunti e gli stimoli raccolti attraverso i colloqui con gli intervistati possono di fatto apportare lievi (raramente sostanziali) modifiche alla struttura di ricerca, attraverso dei *feedback* resi possibili da 'fessure' che di fatto esistono nello strumento-intervista e in uno schema qualitativo di indagine.

L'intervista, ed in particolare le interviste illustrate nel testo, potrebbero quindi metaforicamente essere considerabili come una *spugna*, come un tessuto *assorbente*, capace di trattenere qualche contenuto esterno, che potrà essere riversato nella ricerca. Questa immagine vuole rendere l'idea del

lavoro frequentemente artigianale che sottostà alla ricerca e alla produzione di concetti, idee e teorie.

In realtà in un approccio di ricerca come quello descritto poc'anzi la produzione delle idee e della teoria è strettamente e continuamente connessa con il lavoro sul campo, e quindi si fonde e si confonde in una creazione dal basso di teorie e spiegazioni¹.

La fase delle interviste è pertanto strettamente legata al resto della ricerca, ed è una continua occasione di operare correzioni all'impianto teorico e concettuale iniziale, nel costante tentativo di un suo adeguamento alla 'realtà delle cose'. I feedback che possono provenire da una o più interviste e che consistono nel restituire in direzione *bottom up* indicazioni sulla correttezza, significatività, pregnanza ed esaustività delle questioni poste, sono occasioni preziose di aggiustamento e orientamento dell'impianto teorico, da governare e 'maneggiare con cura'.

L'*approccio* di ricerca *non standard* (Marradi 1996; Nigris 2003) appare tra l'altro adeguato per studiare *soggetti e percorsi di vita* che a loro volta si configurano come *non standard*, almeno per quanto riguarda le convenzioni, le abitudini e gli stili di vita della nostra società: soggetti gravemente svantaggiati, persone con carriere lavorative irregolari, persone con storie familiari frammentate.

In valutazione oltre alle potenzialità della flessibilità dello strumento, vi è lo stretto legame che essa può consentire tra ricerca e programma/intervento che viene valutato. La valutazione realistica (Pawson, Tilley 1997) e la valutazione basata sulla teoria (Weiss 1995; 1997; 1998) hanno mostrato come il confronto e il dialogo con gli stakeholder possano restituire al valutatore una profonda conoscenza su meccanismi e passaggi che permettono (o no) il funzionamento di un programma.

In quest'ottica emerge il *perché* dell'utilizzo dell'intervista nella ricerca valutativa: questo strumento di indagine consente di soffermarsi e di approfondire, assieme agli attori sociali, le modalità attraverso le quali gli interventi agiscono e gli effetti che essi generano sugli attori stessi. L'intervista rappresenta pertanto la concreta opportunità a costituire un solido legame con il programma, con la sua 'teoria' e con i suoi meccanismi (Biolcati Rinaldi 2008).

Questo strumento di ricerca costituisce un concreto elemento che configura la *valutazione* come un processo di *apprendimento* (Stame 2006; Tor-

¹ In questo senso l'esperienza della *Grounded Theory* (Glaser e Strauss 1967) è di particolare rilevanza in quanto dimostra l'importanza della generazione di tesi e teorie a partire dalla fase di ricerca.

rigiani 2010). L'interazione, le parole e il confronto consentono infatti di aumentare la propria conoscenza sia al valutatore, che è anche mediatore e negoziatore (Guba, Lincoln 1989), sia ai soggetti coinvolti e intervistati.

La ricostruzione della teoria del programma e la ricerca dei meccanismi che ne permettono il funzionamento, necessita la consultazione anche di decisori o di altri attori non subordinati, in modo da fare riferimento ai diversi punti di vista presenti. Questi stakeholder rivestono un ruolo di primo piano sia nella progettazione, sia nella ricerca valutativa.

Nel testo vi è un riferimento prevalente verso gli stakeholder che stanno in mezzo o in basso alla piramide decisionale: attuatori e beneficiari. Focalizzando l'attenzione su chi "non ha voce", l'intervista non perde il suo potenziale epistemologico e la sua capacità valutativa: semmai ci offre sguardi importanti su *cosa* (e su *come*) sta accadendo o è accaduto all'oggetto di valutazione.

L'opinione di chi sta al vertice, che peraltro il testo in alcuni passaggi considera, resta un riferimento obbligato nella *theory based evaluation* e nella *realistic evaluation*. Coinvolgere attori intermedi consente un confronto e un ulteriore approfondimento.

Voce e cittadinanza. L'idea sottostante a tutto il testo, e che il sottotitolo esplicita, è che l'intervista, supportata da una adeguata metodologia, sia uno strumento in grado di "dare voce" agli *attori*: a chi 'soffre' di esclusione sociale e a chi fa fatica ad esprimersi di fronte al contesto decisionale. Ma anche agli stakeholder che rivestono un ruolo privilegiato (operativo e, in alcuni casi, decisionale), in modo da far emergere le loro teorie e le loro istanze nel contesto valutativo.

"Avere o non aver *voce*" può essere intesa una categoria più *situazionale* che *assoluta*, ovvero relativa ad una precisa situazione: il cittadino, il soggetto, la persona, ha (e/o non ha) voce relativamente ad alcuni aspetti della vita sociale, e in ogni ricerca, agli stessi soggetti intervistati è stata *data voce* relativamente ad un oggetto e ad un tema. Antecedentemente alla ricerca, non era possibile dire che non avevano voce in senso assoluto, ma solo relativamente ad alcuni aspetti della vita sociale, collettiva ed organizzativa della comunità in cui vivevano e si muovevano.

L'intervista costituisce quindi un *momento* in un *luogo* definito. Il *luogo* è la ricerca (sociale o valutativa), il *contesto* che offre la possibilità, attraverso la strategia partecipata ed il coinvolgimento, di dare voce a vari attori sociali. In questo *luogo* le dinamiche sono sottoposte a precise regole da rispettare: dare voce non significa dare possibilità di parlare su tutto e di tutto, ma poter trattare di argomenti e temi specifici, che colgono l'interesse della ricerca, dei decisori che l'hanno commissionata o degli esperti che la

hanno avviata. In questo senso il *momento/passaggio* dell'intervista si colloca in ricerca, gode di autonomia e può avere retroazioni ed effetti sul complessivo impianto di ricerca.

La ricerca, attraverso una struttura che, seppure con debite proporzioni, è possibile definire "democratica" (Palumbo 2003, Ciucci 2008, Palumbo e Torrigiani 2009), favorisce il coinvolgimento e l'espressione di più attori sociali, che altrimenti difficilmente troverebbero modo di pronunciarsi e prendere parola. In questo senso la ricerca e la valutazione in quanto forme di coinvolgimento e di rappresentazione di tutti gli interessi in gioco, potenzialmente si configurerebbero come processi democratici, mettendo in rilievo le dinamiche della società civile, le complesse strutture di *policy* e *governance*, le forme di partecipazione e di dialogo tra i cittadini.

In questa chiave l'intervista (non direttiva e/o semistruutturata), inserita in un adeguato schema di ricerca accompagnato da una metodologia flessibile (ovvero aperta a nuovi spunti) e rigorosa al tempo stesso, può essere una reale e concreta occasione per dare voce a chi, nelle dinamiche decisionali, non ne ha, e per ascoltarne le parole, i significati, i concetti.

Al contempo, come si è detto poco sopra, questo strumento si rivela utile in valutazione anche per determinare processi e meccanismi interni ai programmi, dando voce a diversi attori: ai decisori e agli attuatori (che possono spiegare passaggi attraverso i quali l'intervento funziona o dovrebbe funzionare), ai beneficiari (che possono rendere conto dell'azione e degli effetti su loro).

La *voce*, seppure raccolta sottoforma di interviste focalizzate su temi precisi e con metodologie di ricerca codificate, è uno strumento espressivo che può restituire cittadinanza alle persone. In questo l'intervista è una tecnica privilegiata: essa non solo 'raccolge' l'opinione in merito a certi temi (come può fare anche il questionario), ma va oltre, arrivando al cuore delle questioni. Con l'intervista si raccolgono anche le parole stesse dei soggetti intervistati, i termini che essi utilizzano e che sono la prima manifestazione dei loro pensieri e dei loro concetti in merito alle questioni che la ricerca intende indagare.

Avere accesso alle *parole* proprie dei soggetti che si coinvolgono nella ricerca è 'privilegio' di alcune tecniche, generalmente definite come "qualitative", ma che il dibattito più recente in Italia ha definito anche come "non standard" (Marradi 1996, Ricolfi 1997, Nigris 2003): interviste, focus group, brainstorming, delphi e altre tecniche. È un privilegio che va anche saputo gestire: la parola che liberamente arriva al ricercatore/intervistatore necessita una codifica, chiede di essere interpretata, e perciò rischia sempre

di essere fraintesa. Ma è portatrice di una ricchezza profonda ed inesauribile di significati.

“Intervistare”, nel senso assegnato in questo testo, significa parlare con le persone per ricostruire liberamente, seppure entro uno schema predefinito, il senso di quello che hanno fatto, di quello che è accaduto loro, l’efficacia di un programma o di un intervento su ciascuno di essi.

Ma perché le loro parole e la loro voce dovrebbero essere così importanti per il ricercatore e per il decisore? I destinatari di un programma o gli operatori di un progetto sono detentori di saperi e di conoscenze di utilità unica per chi fa ricerca e per chi prende decisioni. Quanto e come il programma ha inciso sui beneficiari? Quali cambiamenti l’azione del programma ha apportato nella loro vita e nel loro vissuto? Quali sono le necessità e i bisogni di chi opera in determinati settori sociali o sociosanitari?

Una delle obiezioni immediate e più ovvie che un ricercatore esperto potrebbe fare è che queste informazioni possono essere ricavate anche in altra maniera: con dati secondari o con vari strumenti di ricerca. Ma l’intervista è dotata di quella che prima abbiamo chiamato una *permeabilità*: essa cioè permette di penetrare nei contesti e nelle situazioni, di interagire con gli attori sociali cercando di ricostruire il senso intenzionato (weberianamente inteso) delle loro azioni, attingendo direttamente dalle loro narrazioni, dalle loro spiegazioni e dai loro racconti.

È proprio quest’ultimo il tratto significativo dell’intervista e la dimensione epistemologica che giustifica il suo impiego (con le accortezze metodologiche che dicevamo poco sopra e che verranno ribadite nel corso del testo) nella ricerca sociale e nella valutazione. Lunghi dall’essere un mero esercizio di buono e corretto utilizzo di una tecnica, l’impiego dell’intervista dentro binari metodologici ben precisi di ricerca, può condurre a “scoperte” di senso delle azioni e dei percorsi degli attori sociali. Dietro e dentro l’intervista riposano quindi significati importanti e cruciali, sia per la ricerca, sia per decisione: nelle parole degli intervistati risiede il senso delle loro azioni e il peso delle ricadute delle azioni dei decisori (programmi, progetti, ecc.).

Il linguaggio, la parola. Come è stato detto in precedenza e come verrà rimarcato più volte nel corso delle prossime pagine, questo approccio considera fondamentale fare ricorso al linguaggio delle persone. Il testo fa costante riferimento ad una metodologia che dia spazio alle parole dei soggetti che il ricercatore incontra nei contesti in cui va a fare ricerca: destinatari di politiche, beneficiari di interventi, operatori e attuatori, ma anche decisori stessi. Nella prospettiva valutativa e di ricerca le parole di questi soggetti hanno un peso e un valore diversi: i decisori sono il vertice