

pp.15-52 in Alberto Marradi e Giancarlo Gasperoni (curr.),
Costruire il Dato 3: Le scale Likert. Milano: Franco Angeli 2002.

Le scale Likert e la reazione all'oggetto

di Alberto Marradi*

I. Introduzione

Il tentativo di rilevare gli atteggiamenti con delle “scale” ha inizio negli anni '20, con gli strumenti rudimentali di Allport e Hartman (1925) e quelli assai più sofisticati di Thurstone (1927; 1928; 1931). Le tre tecniche proposte da Thurstone (*Paired Comparison, Rank Order, Equally Appearing Intervals*) hanno molti meriti, ma non sono certo semplici da somministrare. Le prime due non sono utilizzabili fuori da un laboratorio psicometrico perché richiedono lunghe sedute, soggetti molto pazienti e cooperativi, supporti materiali (cartellini, scale graduate) semplici ma ingombranti; la terza può essere usata in un sondaggio di massa, ma necessita di una lunga e complessa fase preliminare nel laboratorio.

Nel 1932 lo psicologo Rensis Likert escogita una tecnica molto più semplice, che lui chiama *Method of Summated Ratings* (metodo dei punteggi sommati), ma che subito viene identificata con il nome dell'autore. Molte altre tecniche di rilevazione degli atteggiamenti verranno proposte in seguito, ma a distanza di 70 anni le scale Likert restano di gran lunga lo strumento più diffuso nei sondaggi di massa, e anche quello più studiato, confrontato con gli altri, criticato¹.

Si può quindi dire tutto salvo che lo strumento sia poco esplorato. Tuttavia questo saggio si propone di dare un contributo originale alla sua conoscenza richiamando

* Questo saggio amplia e rielabora le parti redatte dall'autore nell'articolo *Contributo al dibattito sulle scale Likert basato sull'analisi di interviste registrate* di Salvatore Cacciola e Alberto Marradi, in *Costruire il dato. Sulle tecniche di raccolta delle informazioni nelle scienze sociali* (a cura di Alberto Marradi), Milano: Franco Angeli, 1988, pp. 63-105. Al fine di facilitare la comprensione del lettore, alcuni brani delle parti formalmente attribuite a Salvatore Cacciola in quell'articolo sono stati inseriti nel cap. 3 (*Presentazione della ricerca*) e nel par. 4.2.

¹ Secondo McIver e Carmines la popolarità delle scale Likert si basa, oltre che sulla facilità e rapidità di somministrazione e di codifica, anche sugli “assunti assai permissivi che sottostanno a questo modello di costruzione di scale” (1981, 38). Tale permissività è appunto il bersaglio delle critiche che passo in rassegna nel capitolo seguente, e che le ricerche analizzate in questo volume corroborano e arricchiscono.

Gli psicologi hanno effettuato spesso confronti fra le scale Likert e altri strumenti (specialmente le varie scale ideate da Thurstone, ma non solo quelle). Fra questi Ferguson (1941), Edwards e Kenney (1946), Bartlett *et al.* (1960), Fisher *et al.* (1968), Seiler e Hough (1969), Arcuri e Flores d'Arcais (1974, 240-246), Goodstadt e Magid (1977), Bordeleau e Turgeon (1977).

l'attenzione degli studiosi di scienze umane su alcuni aspetti poco noti del suo funzionamento sul campo. Ciò è stato reso possibile dal coincidere di alcune circostanze non frequenti: i fenomeni di malfunzionamento sono infatti emersi in una particolare ricerca svolta una quindicina di anni fa, e poi la loro presenza e incidenza è stata confermata da successive ricerche ad hoc (illustrate nei successivi saggi di questo volume).

La particolarità della prima ricerca consiste nel fatto che (a) cinque scale Likert sono state inserite nel corpo di un questionario semi-strutturato, usato da Salvatore Cacciola per la sua tesi di laurea in Metodologia delle scienze sociali; (b) tutta l'intervista, e quindi anche i commenti dell'intervistato al margine delle sue reazioni ad alcune frasi delle scale Likert, è stata registrata e trascritta *verbatim* da Cacciola; ciò è stato fatto per 47 interviste della durata media di 70-80 minuti; (c) tutte le registrazioni sono state da me riascoltate con la trascrizione a fronte; (d) non appena mi sono accorto del fatto che emergevano aspetti fino a quel momento ignoti del (mal)funzionamento delle scale Likert, ho cominciato ad elaborare e via via perfezionato una classificazione delle varie forme di distorsione; (e) quando la classificazione si è consolidata, ho di nuovo ascoltato — più volte nei passi rilevanti — le registrazioni, per controllare le mie valutazioni e uniformare i criteri di attribuzione delle situazioni empiriche alle varie categorie di distorsione che avevo stabilito di individuare.

I risultati di questa analisi sono esposti nel par. 4 di questo saggio, mentre il par. 2 offre una rassegna della letteratura metodologica sulle scale Likert, e il par. 3 descrive gli aspetti rilevanti della ricerca i cui risultati sono analizzati qui. Infine, il par. 5 fornisce alcuni suggerimenti su come evitare o neutralizzare alcuni dei problemi emersi.

2. Le scale Likert nella letteratura metodologica

Come si diceva, la scala Likert è la più usata fra le tecniche di rilevazione degli atteggiamenti, ma ha sollevato molte critiche. Alcune sono riconducibili al fatto che lo strumento si serve di domande “chiuso”, e quindi ne condivide i difetti². Le altre critiche

² Una domanda si dice “chiusa” se all'intervistato viene chiesto di rispondere scegliendo entro un piccolo numero di alternative precostituite, che gli vengono sottoposte subito dopo la lettura della domanda.

L'ovvio vantaggio del ricorso a questo genere di domande è costituito dal fatto che le risposte sono già incasellate nelle categorie stabilite dal ricercatore (Palumbo 1992). Per questo motivo, il compito dell'intervistatore nel registrare la risposta risulta estremamente facilitato: basta apporre una crocetta nella casella corrispondente all'alternativa scelta. Anche il compito dell'intervistato è assai più semplice di quello richiesto da una domanda “aperta”, che gli chiede di elaborare autonomamente una sua personale risposta alla domanda.

Ovviamente, la contropartita di questa facilità è il fatto che l'intervistato è incoraggiato a non riflettere, adottando senza coinvolgimento personale gli schemi di riferimento del ricercatore. Anche se è interessato al tema della ricerca e vorrebbe dare una sua risposta personale a questa o quella domanda, l'obbligo di scegliere una delle alternative prestabilite lo costringe a semplificare bruscamente la complessità e le diverse articolazioni

invece riguardano aspetti specifici delle scale Likert (anche se alcuni possono essere ritrovati in questa o quella delle altre tecniche), e possono essere distinte in due gruppi a seconda che si rivolgano al livello della singola frase o al livello dell'intera scala. Ciascuno di questi due gruppi può essere poi a sua volta suddiviso in due sottogruppi a seconda che le critiche investano il modo in cui le frasi vengono sottoposte all'intervistato oppure il modo in cui le sue risposte vengono codificate e riportate nella matrice dei dati.

2.1. Critiche relative alla natura delle frasi

Le tecniche correnti di rilevazione degli atteggiamenti partono dall'assunto — assai raramente esplicitato — che l'atteggiamento sia un *continuum* sul quale le posizioni dei singoli soggetti sono collocabili in base alle loro reazioni agli stimoli (frasi da approvare/disapprovare, domande cui rispondere, e simili); si suppone che tali reazioni riflettano fedelmente la loro posizione. Anche gli stimoli sono immaginati come collocati lungo lo stesso *continuum*.

Alcune frasi sono costruite in modo che solo i soggetti collocati in posizione vicina sul *continuum* possono approvarli. Essi si dicono *point items* (Torgerson 1958; Mosteller 1968) o *items* differenziali (Loevinger 1948) o non-monotonici (Coombs 1952) o “a massima probabilità” (Thurstone e Chave 1929). Altre frasi sono costruite in modo che le disapprovino tutti i soggetti collocati fra una estremità del *continuum* e la posizione della frase sul *continuum*, e invece li approvino tutti i soggetti collocati oltre tale posizione, fino all'altra estremità del *continuum*. Essi si dicono *items* cumulativi (Loevinger 1948; Mosteller 1968) o monotonici (Coombs 1952; Torgerson 1958) o “a probabilità crescente” (Thurstone e Chave 1929).

La fig. 1 dovrebbe chiarire la differenza fra l'area di accettazione di un *point item* (rappresentata dalle parentesi tonde lungo il *continuum*) e l'area di accettazione di un *item* cumulativo (rappresentata dalle parentesi quadre).

inserire la fig. 1 più o meno qui (fig. 1a alla pag. 65 di CiDI)

del proprio atteggiamento (cfr. Schuman e Presser 1979; Pitrone 1984, cap. 5; Russo e Vasta 1988, parr. 2.1 e 2.2).

Se da un lato tarpa le ali agli intervistati capaci di — e interessati ad — articolare una propria risposta, dall'altro la domanda “chiusa” suggerisce una risposta anche a chi in realtà non avrebbe nulla da dire sull'argomento — come hanno lamentato molti metodologi (Selltitz e Jahoda 1963; Converse 1964). Introdurre nel piano di chiusura categorie come “non so”, “indeciso”, etc., non risolve tale problema poiché molti intervistati non vi fanno ricorso per non mostrare la propria ignoranza o disinformazione, mentre altri vi si rifugiano per fretta o timidezza anche se sforzandosi potrebbero esprimere una propria opinione (Noelle-Neumann 1970, 199).

Entrambi i tipi di frase presentano degli inconvenienti. Per gli *items* cumulativi, usati nelle scale di Guttman, si rinvia a White e Saltz (1957) e a Marradi (1987, 68-69). Mi occuperò qui dei *point items*, usati dalle scale Likert come da molte altre tecniche di rilevazione. La fig. 2 dovrebbe rendere evidente il modo in cui si produce il fenomeno detto curvilinearità. La parte bassa della figura mostra che un *point item* collocato in una posizione centrale lungo il *continuum* può essere disapprovato, per motivi opposti, sia dalle persone situate all'estremità sinistra del *continuum* (le persone "fortemente contrarie" a qualcosa) sia da quelle situate all'estremità destra (le persone "fortemente favorevoli" a qualcosa). Questi due gruppi contrapposti di persone, dando per motivi opposti la stessa risposta ("no", o "disapprovo", o simili) riceveranno lo stesso punteggio. Di conseguenza, sarà come se il *continuum* fosse piegato su se stesso a ferro di cavallo, assumendo quella forma di U coricata che si vede nella parte alta della fig. 2.

inserire la fig. 2 più o meno qui (elaboraz dalla fig. 1b a pag. 65 di CiD1)

Per questo motivo il fenomeno è detto 'curvilinearità': la possibilità che si produca è stata denunciata per la prima volta da Edwards e Kenney (1946, 78), poi da Coombs (1953, 494) e da altri. Mokken (1971, cap. 6) ha mostrato come alcune classiche scale Likert (ad esempio, quella sul "senso di efficacia politica", usata negli Stati Uniti sin dal 1948, e ripresa spesso senza adattamenti anche in Europa) contengano frasi "curvilinee", in quanto abitualmente disapprovate sia da persone che si sentono inefficaci, sia da persone che si sentono molto efficaci.³

Il solo modo per eliminare ogni ragionevole rischio di curvilinearità è costruire le scale Likert scegliendo "affermazioni così estreme da rendere improbabile che ci siano individui tanto estremi da respingerle perché non sono sufficientemente estreme" (Coombs 1953, 530). Come osserva McKennell (1977, 187), "la frase ideale per una scala Likert è una di quelle dichiarazioni nette e enfatiche che persone con convinzioni forti e radicate sono solite emettere durante una discussione". Nella procedura originariamente ideata da

³ L'esempio più chiaro fra quelli che porta Mokken è la frase "il voto è l'unico modo in cui la gente come me può farsi sentire in politica", disapprovata sia da molti bianchi di origine anglosassone (che conoscono e praticano molti altri modi di far sentire la propria voce in politica, e quindi disapprovano l'aggettivo "unico") sia da molti neri (che al tempo non erano ammessi al voto dai regolamenti elettorali di molte contee, o si sentivano inefficaci anche votando, e quindi rifiutavano complessivamente l'idea di poter essere efficaci nella politica americana).

Altre frasi che hanno prodotto effetti curvilinei sono, ad esempio, "dovremmo fare un prestito alla Gran Bretagna solo se siamo certi che lo rende" (usata negli Stati Uniti durante la seconda guerra mondiale e disapprovata sia da chi non voleva fare alcun prestito sia da chi non voleva porre alcuna condizione) e "ci vorrebbe una legge che stabilisca che metà dei posti di lavoro devono essere assegnati alle donne" (usata in un varie ricerche del programma diretto da chi scrive; la frase è stata disapprovata sia da intervistati contrari alla parità dei sessi, sia da intervistate di fede femminista, che però non volevano sentirsi trattate come una minoranza protetta).

Likert (1932), ma raramente applicata al di fuori della psicologia, le frasi estreme venivano individuate controllando empiricamente la capacità di ciascuna frase di discriminare fra soggetti con opinioni estreme e opposte (vedi in dettaglio più avanti, par. 2.4). In effetti, è stato più volte riscontrato che le scale Likert più diffuse includono quasi esclusivamente frasi collocate all'uno o all'altro estremo del *continuum* — e talvolta si è rilevato che in questo modo si lascia sguarnito il centro del *continuum*, dove si collocherebbe la maggioranza degli intervistati (vedi Ferguson 1941; Edwards e Kenney 1946; Fisher *et al.* 1968).

Avendo scelto una mera sommatoria di punteggi come tecnica di costruzione dell'indice (vedi più avanti, par. 2.4), Likert si è disinteressato della specifica collocazione delle singole frasi lungo il *continuum*, ritenendo che le posizioni dei singoli soggetti sarebbero state automaticamente discriminate per effetto del numero di frasi approvate, ponderato mediante il sistema di codifica numerica (vedi il paragrafo che segue). Si può tuttavia mettere in dubbio, come fanno ad esempio Sherif e Sherif (1967, 195), che questo sia sufficiente a discriminare gli individui con opinioni intermedie fra i due estremi.

2.2. Critiche alla maniera di registrare le risposte

Le scale Likert devono molto della loro popolarità alla maniera estremamente sbrigativa di registrare le risposte. Nella versione originaria (Likert 1932) all'intervistato veniva lasciata la scelta fra sette possibili reazioni all'affermazione sottopostagli: *strongly agree / agree / mildly agree / uncertain / mildly disagree / disagree / strongly disagree*. In seguito, le due categorie introdotte da *mildly* furono abbandonate dalla maggioranza dei ricercatori, riducendo le categorie a cinque⁴. Questa versione ridotta è di gran lunga la più diffusa; alcuni ricercatori preferiscono eliminare anche la categoria intermedia (*uncertain*) per non offrire un comodo rifugio agli intervistati che non vogliono prendere posizione (ma in tal modo attribuiscono un'opinione anche a molti che non ce l'hanno).

Rispetto alle scale di Guttman e ad alcune delle scale ideate da Thurstone, che prevedono una reazione crudamente dicotomica (sì / no oppure *agree / disagree*) alle frasi sottoposte all'intervistato, la forma di chiusura ideata da Likert presenta il considerevole vantaggio di permettere ai soggetti un minimo di articolazione del loro punto di vista. Per consentire celerità di registrazione e di codifica, tuttavia, questa articolazione resta a un

⁴ Naturalmente c'è grande varietà nelle etichette verbali abitualmente assegnate alle 5 categorie. Limitandosi al lato positivo, in quanto il lato negativo è speculare, oltre a *strongly agree / agree*, vengono usate coppie di etichette come *strongly agree / mildly agree*; *strongly agree / partly agree*; *agree / mildly agree*; *agree / partly agree*. Analoga varietà si riscontra nelle etichette italiane, con locuzioni come *del tutto, completamente, abbastanza, piuttosto, alquanto, un po'*, etc. (vedi ad es. il saggio di Amisano Rinaldi e Pampanin in questo volume).

livello embrionale, e soprattutto si basa sull'assunto che ogni intervistato sia capace di proiettare il suo punto di vista sul rudimentale *continuum* sotteso alle poche categorie di risposta che gli sono permesse. La presenza di questo assunto è sottolineata criticamente da McKennell (1977, 185-187): come vedremo nel par. 4, le risultanze di questa ricerca mostrano che le sue perplessità sono fondate.

Nella versione originaria, i punteggi alle singole categorie di risposta venivano assegnati frase per frase ed *ex post*, cioè adattando alla curva normale⁵ la distribuzione delle frequenze nelle varie categorie, e assegnando a ciascuna categoria un punteggio in funzione del suo scarto-tipo⁶ dalla categoria che risultava occupare la mediana della distribuzione. A questa procedura (detta "metodo sigma") è stato mosso il (fondato) rilievo dell'arbitrarietà dell'assunto di distribuzione normale di tutte le opinioni e gli atteggiamenti (Stevens 1951, 27-28; Boring 1961, 123; Edvardsson e Linden 1976, 242).

Peraltro, questa soluzione era migliore di quella adottata in seguito (anche dallo stesso Rensis Likert), che impone a tutte le frasi della scala lo stesso schema di codifica stabilito *ex ante*, e cioè la serie dei numeri interi positivi (da 0 a 4 o da 1 a 5). Anche in questo caso, dunque, come nel numero delle categorie, si è proceduto verso una semplificazione della tecnica, in base alla risultanza (che sarebbe peraltro opportuno sottoporre a rinnovati controlli empirici) che i punteggi individuali sull'intera scala ottenuti con il "metodo sigma" (la procedura basata sull'assunto di normalità della distribuzione) presentavano un'alta correlazione con gli analoghi punteggi ottenuti codificando le categorie con i numeri interi positivi (vedi Upshaw 1968, 96, del quale condivido le riserve).

E' chiaro che utilizzare la serie degli interi positivi come codici equivale a dare per uguali e costanti le distanze fra due qualsiasi risposte adiacenti sul *continuum*. Questo assunto sarebbe ragionevole se le categorie di risposta fossero delle mere cifre come nelle scale auto-ancoranti (Marradi 1993, par. 5.2). Ma risposte come *piuttosto in disaccordo*, *pienamente d'accordo* e simili sono semanticamente più ricche di semplici cifre. Nulla garantisce che la totalità degli intervistati le percepisca come delle posizioni su un *continuum*; anche se così fosse, nulla garantisce che le posizioni percepite siano le stesse per ciascuna categoria e per tutti gli intervistati (vedi le contrarie osservazioni di Torgerson 1958, 329-330); infine, pur ammettendo che le posizioni percepite siano omogenee, nulla garantisce che esse siano equidistanti.

⁵ Dai tempi di Quetelet (1869) e di Galton (1883) si ritiene che molte proprietà umane, fisiche come psichiche, si distribuiscano come una curva normale. Malgrado le molte prove contrarie, che incontreremo anche disseminate nei saggi di questo volume, si continua a prendere per buono questo assunto anche per la distribuzione delle reazioni alle frasi delle scale Likert anche se per le codifiche non si adotta più il "metodo sigma" descritto nel testo.

⁶ Alcuni sinonimi di questa espressione sono "deviazione standard" e "scarto quadratico medio". Per le ragioni che militano a favore dell'espressione usata nel testo vedi Marradi (1993, par. 5.4).

Basandosi su un'ingegnosa analisi secondaria di precedenti ricerche di Heider (1946), Hershkowitz (1954), Osgood e Tannenbaum (1955), Jordan ha sostenuto al contrario (1965) che le reazioni negative (*piuttosto o pienamente in disaccordo*) non si possono considerare speculari rispetto a quelle positive, e che è dubbia addirittura la loro appartenenza allo stesso *continuum*: sommare insieme nello stesso indice punteggi derivanti da reazioni positive e reazioni negative “potrebbe essere un vero e proprio mescolare mele con cavoli” (1965, 322)⁷. Anche restando dalla stessa parte del punto centrale sul *continuum*, “sostenere che al livello simbolico c'è esattamente la stessa differenza fra *pienamente d'accordo* e *d'accordo* e fra *d'accordo* e *incerto* sembra completamente privo di senso” (Galtung 1967, 98).

Forse l'espressione di Galtung è un po' forte; resta il fatto che la presente pratica di codificare le categorie di risposta delle scale Likert mediante la serie degli interi positivi è un po' troppo semplice, e continua a sollevare non poche perplessità nei metodologi più riflessivi. Con applicazioni originali dell'analisi delle corrispondenze Amisano Rinaldi e Pampanin mostrano in questo volume che le categorie di alcune scale Likert da loro usate in varie ricerche non sono affatto percepite come equidistanti da due campioni di lavoratori piemontesi e da un campione di cittadini emiliani. Ne derivano anche la proposta di un sistema di codifica più corretto e sofisticato.

2.3. Critiche alla presentazione in batteria delle frasi

Come si è visto, le frasi di una scala Likert vengono presentate agli intervistati non isolatamente (ad esempio, sparse in punti diversi di un questionario), ma sempre sotto forma di batteria, cioè in sequenza, in modo da accelerare i tempi mediante l'uso ripetuto dello stesso schema di risposta. Si sfrutta cioè il fatto che di solito l'intervistato impara presto ad incanalare le sue reazioni nel semplice schema *pienamente d'accordo/ abbastanza d'accordo/ incerto* etc., e ciò consente lo stesso tipo di accelerazione che in una catena di montaggio è prodotta dalla routinizzazione dei movimenti.

Nella versione originaria, una scala Likert era composta di almeno 50 frasi: questa è tuttora la lunghezza standard in psicologia, dove spesso la creazione, somministrazione e analisi di una Likert costituisce un'intera ricerca, o quanto meno l'oggetto di una tesi di

⁷ Un argomento indiretto ma potente a favore della tesi di Jordan deriva dal fatto che, quando si applicano analisi in componenti principali o analisi fattoriali a delle scale Likert, le frasi la cui direzione semantica è opposta a quella della maggioranza delle frasi della scala (ad esempio, le affermazioni anti-autoritarie in una scala intesa a rilevare l'autoritarismo; vedi la nota 11 per le ragioni tecniche della presenza di queste frasi) costituiscono spesso e volentieri una componente o un fattore a sé (e più esattamente il secondo, se la batteria è tendenzialmente mono-dimensionale) per nessun altro motivo che il loro essere comunemente contro-orientate. Sul punto vedi i risultati empirici riportati e commentati da Carmines e Zeller (1979).

laurea. Sociologi e politologi hanno ridotto la dimensione media di una scala Likert a una mezza dozzina di domande, e spesso inseriscono più scale nel corpo di un questionario.

Anche se appartengono a scale diverse, le frasi di tipo Likert (*point items*: vedi sopra, par. 2.1) vengono di solito sottoposte in un'unica batteria, o al massimo in due batterie. In tal caso, frasi appartenenti a scale diverse sono mescolate più o meno a caso entro la batteria, e le frasi della stessa scala sono distribuite fra le due batterie, se ci sono. Entrambi questi elementari accorgimenti tendono ad evitare che la congruenza delle reazioni alle varie frasi di una stessa scala sia artificiosamente innalzata per mero effetto della loro contiguità. Peraltro, la ripetitività dello schema di risposta, e la presentazione grafica compatta, in forma tabulare, tendono comunque ad omogeneizzare le frasi fino a farle sembrare una frase sola⁸.

E' quindi comprensibile che l'intervistato, sottoposto a questa specie di catena di montaggio dell'informazione, si adegui, rispondendo meccanicamente, senza preoccuparsi di far notare quando lo schema di risposta non gli consente di esprimere il suo pensiero, e spesso senza neppure fare molto caso alle singole affermazioni con cui si sta dichiarando d'accordo. Una scala Likert è forse la forma estrema di quel processo di meccanizzazione del lavoro sul campo, e reificazione dell'intervistato, che alcuni intervistatori-ricercatori più critici hanno denunciato (Bocuzzi 1985; Gruppo di lavoro metodologico dell'Università di Catania 1988; Toller 1994).

Tra ricercatore, agenzia, intervistatore e intervistato si stabilisce una specie di gioco a somma (dal punto di vista degli egoismi privati) positiva, in cui ognuno si accomoda a un'interpretazione riduttiva del proprio ruolo, che lo svuota di senso e lo trasforma in un mero simulacro formale. Il ricercatore ricorre a batterie di frasi come le scale Likert o simili che gli permettono di raccogliere numerose informazioni in poco tempo, e di risparmiare qualsiasi impegno intellettuale, nonché molto tempo, nella codifica delle risposte. L'agenzia evita rimostranze da parte di intervistatori poco pagati lasciando nella penombra il fatto che ciascuna frase della scala comporta una domanda separata, da porre con tutta la

⁸ A ciò contribuiscono potentemente anche intervistatori frettolosi, che sottopongono un'intera batteria con premesse del tipo "Lei è d'accordo con queste frasi che le sto per leggere, vero?". Codificando i questionari di un sondaggio nazionale condotto nel 1975-76, ho constatato che il tasso di *response sets* nelle scale Likert variava nettamente a seconda dell'intervistatore, al punto che alcuni intervistatori non ne producevano mai, mentre altri ne producevano uno per ogni scala o quasi. Tramite l'agenzia, ho contattato alcuni intervistatosi chiedendo loro di ri-sottoporre le scale a tutti gli intervistati che avevano prodotto un *response set*. Gli intervistatori mi hanno concordemente fatto presente che l'agenzia non aveva mai dato istruzioni su come sottoporre una scala Likert o una batteria analoga, e che essi davano per scontato che le domande dovessero essere sottoposte tutte insieme, altrimenti avrebbero chiesto un compenso più alto.

Ma anche supponendo che agenzia e intervistatore siano scrupolosi e che l'intervistato rifletta sulle sue risposte, l'organizzazione in batteria presenta comunque l'inconveniente di produrre un'eccessiva e innaturale congruenza fra le risposte, almeno fra quegli intervistati che si preoccupano di non apparire confusi o contraddittori. C'è chi sostiene addirittura che "la prima frase della scala determina tutte le risposte alla batteria" (Hayes 1964, 58), il che francamente sembra un po' eccessivo.

cura richiesta da una qualsiasi altra domanda. L'intervistatore si sente così autorizzato a risparmiare tempo e sforzi sottoponendo le batterie nel modo più meccanico possibile, senza preoccuparsi della congruenza delle risposte dell'intervistato. Quest'ultimo impara presto che manifestare una reazione stereotipata (quasi sempre un'approvazione per quello che dice la frase) è il modo più rapido e sicuro per togliersi d'impiccio senza contrariare nessuno. Ognuno minimizza i propri costi⁹, ma il risultato complessivo è la caricatura di una ricerca empirica.

Come e più che nella produzione di beni, la catena di montaggio lascia infatti tracce evidenti nella qualità del prodotto. Nel nostro caso, queste tracce sono i cosiddetti *response sets*, cioè serie di risposte identiche indipendentemente dal significato della domanda. Com'è stato rilevato più volte (Cronbach 1946 e 1950; Fisher, Weiss e Davis 1968; Bailey 1980; Boccuzzi 1985), nei sondaggi di massa i *response sets* sono la conseguenza quasi inevitabile del ricorso a domande presentate in batteria — e ci sarebbe da stupirsi se così non fosse.

In particolare, le scale Likert producono invariabilmente degli *acquiescent response sets*¹⁰, cioè serie uniformi di approvazioni di tutte le frasi sottoposte, qualunque sia il loro significato (Sletto 1937; McKennell 1973; Calvi 1977, 135-138). Come è stato ampiamente documentato (Bass 1955; 1956; Galtung 1967; Schumann e Presser 1981; Converse e Presser 1986), l'acquiescenza, e la conseguente propensione a produrre dei *response sets*, caratterizza le persone con basso livello di istruzione, o comunque appartenenti a gruppi sociali marginali¹¹.

Ci si preoccupa dei *response sets* perché essi hanno varie conseguenze spiacevoli in sede di analisi dei dati con tecniche statistiche (vedi, ad esempio, Webb *et al.* 1966, 20; Carmines e Zeller 1979). Ma essi sono solo la manifestazione più patente (e quindi più difficile da ignorare) di un fenomeno più vasto — la scarsa attendibilità delle reazioni alle frasi di in batteria, e la conseguente scarsa fedeltà dei relativi dati — che invece viene volentieri ignorato.

Fu lo stesso Likert (1932, 91-92) a proporre un accorgimento per individuare i *response sets*: si trattava di invertire la polarità semantica (e conseguentemente la direzione della codifica numerica) di metà delle frasi di una scala¹². Molti ricercatori

⁹ Questo gioco a somma positiva è stato ricostruito da una "intervistatrice pentita" (Toller 1994) in maniera assai simile a quella qui proposta.

¹⁰ Sull'acquiescenza, vedi il saggio di Gasperoni e Giovani in questo volume, cap. 5, e gli autori ivi citati.

¹¹ Anche i dati analizzati da Gasperoni e Giovani in questo volume confermano che più basso è il livello di istruzione, maggiore è la propensione a dichiararsi d'accordo con qualunque frase.

¹² Si dice che due frasi (A e B) hanno polarità inversa quando dichiarandosi d'accordo con A si manifesta un atteggiamento opposto a quello che si manifesta dichiarandosi d'accordo con B. Se alcuni intervistati hanno la tendenza a dichiararsi d'accordo con tutte le domande, e se le domande hanno tutte la stessa polarità, questi intervistati otterranno un punteggio indebitamente alto sulla scala, e quindi risulteranno avere una posizione estrema sul *continuum* che la scala rileva. Se però metà delle frasi sono state redatte con polarità inversa, ed è

seguono almeno in parte il consiglio di Likert, invertendo la polarità di uno o due frasi per ogni scala; ritengono così di avere introdotto un rimedio contro i *response sets*, e dormono tranquilli. In effetti, la mera inversione di polarità serve solo come rivelatore, in quanto permette di cogliere in fallo l'intervistato che si dichiara d'accordo con due affermazioni opposte. A questo punto, l'intervistatore avrebbe a disposizione un'ampia gamma di comportamenti per rimediare (vedili in Marradi 1987, 64-65); ma questi urtano contro l'interpretazione passiva del proprio ruolo che gli è stata inculcata (vedi Boccuzzi 1985; Toller 1994), in conformità con la visione epistemologica oggettivista-behaviorista tuttora imperante fra i responsabili e gli operatori (e anche fra i clienti) delle agenzie di sondaggi, ancorché leggermente in declino fra i ricercatori.

Accade così che l'intervistatore registri tranquillamente il *response set*, perché nessuno gli ha mai insegnato a fare altrimenti, e magari nemmeno gli ha fatto sospettare che qualcosa non vada. A sua volta il codificatore trascrive il *response set* nella matrice dei dati, perché neanche lui è stato addestrato a considerare inaccettabile la situazione e a prendere qualche misura eccezionale (arrivati alla fase di codifica, l'unica misura possibile è annullare questi dati prodotti meccanicamente e privi di senso). In questo modo, a causa della visione epistemologica tuttora dominante, e della parcellizzazione che essa consente e promuove, il rimedio proposto da Likert viene totalmente vanificato — come mostra anche il saggio di Gasperoni e Giovani in questo volume.

2.4. Critiche ai criteri di attribuzione dei punteggi individuali

Altre tecniche di rilevazione degli atteggiamenti assegnano a ogni intervistato il suo punteggio globale in funzione della posizione sul *continuum* delle frasi che egli ha approvato; tale posizione è stabilita sulla base delle risposte di tutti gli interrogati (Guttman) o di un gruppo di esperti (Thurstone). Nelle scale Likert, invece, non sono le intere frasi, ma le categorie di risposta previste ad essere posizionate sul *continuum*, ad intervalli che vengono implicitamente definiti uguali nel momento in cui si sceglie la serie dei numeri interi positivi per codificare le risposte. Il punteggio di un individuo sull'intera scala è costituito da una semplice somma dei codici numerici attribuiti alle sue reazioni (approvo/disapprovo, etc.) a ciascuna delle frasi della scala: Likert infatti denominò *Method of Summated Ratings* la tecnica che in seguito prese il suo nome.

stato invertito anche lo schema numerico di codifica, dichiarandosi "d'accordo" con tutte le frasi quegli intervistati prenderanno punteggi alti metà delle volte, e bassi l'altra metà. Il loro punteggio complessivo verrà quindi a cadere verso la metà della scala, tendendo in un certo senso a neutralizzarsi.

Suggerendo questo accorgimento Likert mostrò quindi di essere pienamente consapevole dei problemi di attendibilità sollevati dalle sue scale, ma di optare per una soluzione che tende a minimizzare le distorsioni nella distribuzione dei punteggi globali, rinunciando a qualsiasi rimedio o contromisura a livello delle singoli frasi.

Prima di sommare i punteggi, peraltro, Likert consigliava di controllare la congruenza semantica di ogni frase con le altre frasi della scala mediante una qualche forma di *items analysis*. Prima che la diffusione dei calcolatori rendesse rapidissimo il calcolo dei coefficienti di correlazione, l'*items analysis* veniva di preferenza eseguita nel modo seguente. Si individuavano i soggetti con il punteggio più basso sull'intera scala, e i soggetti con il punteggio più alto. Dopodiché si controllava se ciascuna frase discriminava le reazioni di questi due gruppi di soggetti in maniera giudicata soddisfacente¹³ (le varie forme di *items analysis* si distinguevano appunto soprattutto per il criterio seguito nel dare questo giudizio di sufficiente capacità discriminante: vedi ad esempio Mosier 1936). Eliminate le frasi che non discriminavano abbastanza i due gruppi estremi, il punteggio dei soggetti veniva ricalcolato sommando solo i codici numerici delle loro reazioni alle frasi rimaste nella scala.

Dopo la diffusione dei calcolatori, l'*items analysis* viene abitualmente operata scartando le variabili non sufficientemente correlate con l'indice (il vettore dei punteggi sommati), quindi le frasi che risultano semanticamente estranee alle altre frasi della scala. Peraltro, sono soprattutto gli psicologi ad effettuare sistematicamente una cernita delle frasi mediante questa *test-item correlation*¹⁴; sociologi e politologi, che pur ricorrono assai di frequente alle scale Likert, raramente si preoccupano di controllare empiricamente la congruenza delle frasi — salvo i casi ancora piuttosto rari in cui si ricorre all'analisi fattoriale o all'analisi in componenti principali, e ai coefficienti di attendibilità ad esse collegati (vedi Giampaglia 1986).

Contro le procedure fin qui descritte si sono levate critiche a vari livelli di generalità. La più generale, ma a mio avviso anche la più discutibile, investe ogni forma di creazione di indici mediante una qualunque combinazione di indicatori, ed è direttamente rilevante qui perché le scale Likert sono di fatto il tipo di indice di gran lunga più diffuso nelle scienze sociali. Il sociologo inglese Peter Abell ha sostenuto che “nel processo di formazione di un indice... vanno perdute significative regolarità strutturali nelle interrelazioni fra i vari indicatori” (1968, 398-399). Il suo allievo Ray Pawson ha sviluppato l'argomento sostenendo che “non c'è alcuna ragione di aspettarsi che esistano delle leggi solo tra

¹³ Questa versione, consigliata dallo stesso Likert, dell'*items analysis* somiglia molto a una tecnica di validazione degli indicatori, altrettanto gloriosamente arcaica, detta *known groups*. La differenza sta nel fatto che nella prima i soggetti con posizioni estreme sulla dimensione erano individuati sulla base delle loro risposte alla scala stessa; nella seconda invece essi erano individuati in quanto i loro atteggiamenti erano noti (*known*) ai ricercatori indipendentemente da quella particolare rilevazione.

¹⁴ Detta anche *part-whole correlation*. Vedi più estesamente il saggio di Gasperoni e Giovani in questo volume, cap. 3.

variabili che sono supposte esprimere idee più generali” e che “potrebbe benissimo aversi una relazione con forza di legge a livello dei singoli indicatori” (1980, 671).¹⁵

Altri autori rilevano che un indice sommatorio comporta una notevole perdita di informazioni, in quanto alla stessa somma si può arrivare partendo da serie di addendi molto diverse (Oppenheim 1966, 140; Galtung 1967, 243 e 265; Moser e Kalton 1971, 364; Perrone 1977, 382). D'altra parte, come ha giustamente osservato de Lillo (1974, 255), l'ideale della piena conservazione dell'informazione è inconciliabile con le esigenze di semplificazione.

A mio avviso, sia i critici degli indici *tout court* sia i critici degli indici sommatori o comunque non-biunivoci¹⁶ manifestano la comune tendenza ad attribuire eccessiva importanza ai singoli indicatori. Come mostra una sterminata letteratura sulle fonti di inattendibilità nei sondaggi (vedila in Pitrone 1984), ciò è sempre inopportuno; ma lo è particolarmente quando gli indicatori sono organizzati in batteria — questo e gli altri saggi di questo volume lo confermeranno.

Nel precedente paragrafo ho anch'io presentato una serie di critiche all'organizzazione delle frasi in batteria; ma il rimedio non risiede certo nella considerazione separata delle singole frasi proprio perché il processo di formazione degli indici può, a certe condizioni (fra le quali la mancanza di distorsioni sistematiche, come i *response sets*, e una raffinata elaborazione dei dati raccolti con l'intera batteria), consentire di estrarre dalla batteria delle informazioni rilevanti (circa le effettive posizioni dei singoli intervistati, e circa l'attendibilità delle loro reazioni) che non sarebbero assolutamente ottenibili da un esame delle singole frasi. Un esempio banale e immediato: analizzando le reazioni a una singola frase non è nemmeno possibile stabilire se l'approvazione manifestata per quella frase da uno specifico intervistato faccia o meno parte, con analoghe sue reazioni alle altre frasi, di un *response set*.

In base a queste considerazioni, trovo condivisibili non quelle critiche che vorrebbero eliminare o impoverire¹⁷ il processo di formazione degli indici, ma quelle che invece mirano a renderlo più potente e raffinato.

Queste critiche partono dall'osservazione che l'*items analysis* non è sufficiente a rilevare la presenza di più dimensioni concettuali (valori, atteggiamenti, tratti psicologici) nella stessa batteria (McKennell 1977, 214); ciò è vero in ogni caso per le procedure classiche basate sul confronto di gruppi estremi di soggetti, ed è vero anche per la forma più

¹⁵ L'insistente ricorso al termine 'legge', che appare finalmente in declino nella comunità dei sociologi dopo quasi due secoli di dominio, segnala a chi abbia sensibilità epistemologica l'orientamento tardo-positivista dal quale muovono questi rilievi di Pawson.

¹⁶ Un indice si dice "non-biunivoco" quando non è possibile risalire da un qualsiasi punteggio sull'indice ai punteggi sui singoli indicatori (de Lillo 1974, 254).

¹⁷ Un indice che preserva tutta l'informazione fornita dagli indicatori è un indice assai poco potente; giustamente viene detto "indice improprio" (de Lillo 1974, 255).

recente di *items analysis* basata sulle correlazioni, a meno che una delle dimensioni sia molto più rappresentata delle altre fra gli indicatori della batteria (Scott 1968, 219).

Si dovrebbe pertanto, prima di formare degli indici, sottoporre ogni scala (o, se opportuno, tutte le scale sottoposte agli stessi intervistati) a un'analisi fattoriale o a un'analisi in componenti principali¹⁸ — per individuare tutte le dimensioni concettuali rilevanti presenti nella batteria, e formare i relativi indici ponderando i punteggi sulle frasi rilevanti per le varie dimensioni mediante gli opportuni coefficienti. Non condivido, invece, l'idea che sia opportuno calcolare, in connessione con l'analisi fattoriale o l'analisi in componenti principali, dei coefficienti di fedeltà validi per l'intera matrice, come alpha (la proposta di collegarlo all'analisi fattoriale è di McKennell 1970), theta (Armor 1974) e omega (Heise e Bohrnstedt 1971). A parte la criticabilità di molti degli assunti necessari per il calcolo (vedi sul punto Giampaglia 1986), la mia tesi è che la fedeltà è una proprietà di ogni singolo dato (Marradi 1990), e l'attendibilità è una proprietà di una variabile, quindi di un vettore¹⁹; nessuna delle due è una proprietà di una matrice.

3. Questa ricerca

Nelle sezioni che seguono integrerò la rassegna delle critiche del capitolo precedente presentando e commentando alcune risultanze empiriche che segnalano problemi in parte ignorati dalla letteratura metodologica circa il funzionamento delle scale Likert come strumento di rilevazione degli atteggiamenti.

Questo materiale empirico proviene da una ricerca svolta nel 1983-85 da Salvatore Cacciola per la sua tesi di laurea sul personale messo in cassa integrazione dalla Montedison di Siracusa. Sono stati intervistati 50 cassintegrati; 28 risiedevano nel comune di Siracusa, 15 nel comune di Catania, 7 nel comune di Priolo in cui sono ubicati gli stabilimenti; 45 erano uomini e 5 donne. Quattordici intervistati avevano fra i 30 e i 40 anni di età, 16 avevano fra i 40 e i 50 anni, 20 erano oltre i 50 anni.

Particolarmente interessante per l'oggetto di questa ricerca è la distribuzione dei titoli di studio: 2 lauree; 4 frequenze universitarie senza laurea; 1 maturità classica; 9 diplomi di istituto tecnico o professionale; 3 diplomi magistrali; 5 frequenze alle medie superiori senza diploma; 13 licenze della media inferiore; 4 frequenze alle medie inferiori senza licenza; 9

¹⁸ A differenza delle varie forme di analisi fattoriale, l'analisi in componenti principali non altera la diagonale della matrice di correlazione. Come ha rilevato Gangemi (1981), tale alterazione è una maniera arbitraria di rimediare all'infedeltà dei singoli dati. Peraltro le due procedure danno risultati molto simili — fatto che ridimensiona il peso delle pur giuste considerazioni sulla superiore correttezza metodologica dell'analisi in componenti principali.

¹⁹ In effetti l'attendibilità, come è abitualmente rilevata, è una proprietà non di una sola variabile, ma del rapporto fra due o più variabili (Marradi 1990).

licenze elementari. A parte due caratteristiche (l'ovvia prevalenza degli orientamenti tecnici fra i diplomati, e l'alta incidenza di persone che hanno interrotto un ciclo di studi prima di conseguire il relativo titolo) si tratta di un gruppo di persone con un livello medio di istruzione non inferiore a quello della generalità dei loro coetanei italiani.

La tesi intendeva raccogliere informazioni sul modo in cui gli intervistati vivevano la loro esperienza di cassintegrati²⁰, usando strumenti di tre tipi:

a) una cinquantina di domande dirette e aperte, redatte da Cacciola, sulle esperienze di lavoro, sulle cause del ricorso alla cassa integrazione e le relative reazioni dell'intervistato e della sua famiglia. Si chiedevano anche opinioni più generali sulla politica, il ruolo dei sindacati, il problema degli assenteisti, le responsabilità negli incidenti sul lavoro, etc.

b) cinque vignette: un cassintegrato che guarda dalla finestra gli operai che entrano in fabbrica, un gruppo di operai che fuma e chiacchiera fuori da un capannone dove altri lavorano, un corteo di protesta, un incidente sul lavoro, un comizio in una piazza semideserta;²¹

c) cinque scale Likert sugli stessi temi toccati dalle vignette e da alcune delle domande aperte. Le scale sulla cassa integrazione e l'assenteismo erano state concepite in occasione di questa ricerca;²² le altre (sulla politica, i sindacati, gli incidenti sul lavoro) erano state già impiegate in precedenti ricerche dirette da chi scrive.

L'obiettivo metodologico era naturalmente riscontrare se strumenti diversi come le domande dirette e aperte, le vignette e le scale Likert portavano ad esiti congruenti nel rilevare le posizioni degli intervistati sulle varie problematiche sottoposte; in caso contrario, valutare la natura e possibilmente le cause delle discrepanze. Questo confronto fra varie tecniche per rilevare gli atteggiamenti era il fine di un programma di ricerca da me diretto e portato avanti negli anni fra il 1980 e il 1995 attraverso una serie di tesi discusse nelle tre sedi in cui ho insegnato in quel periodo (Catania, Bologna, Firenze).

Le interviste, tutte eseguite personalmente da Salvatore Cacciola, seguivano una traccia non rigida. Vignette e scale Likert erano inserite col massimo possibile di naturalezza nel flusso della conversazione, seguendo due avvertenze: (a) la vignetta veniva sempre sottoposta prima delle corrispondenti domande dirette, e queste prima della corrispondente scala Likert; (b) i tre strumenti di rilevazione applicati allo stesso tema non erano mai contigui nel flusso delle domande. Tutto ciò per ovvie ragioni: si intendeva cioè

²⁰ Cacciola era particolarmente sensibile a questo problema, dato che suo padre era proprio un cassintegrato della Montedison. Questo fatto facilitò grandemente Cacciola nell'ottenere interviste su temi così delicati: tutti gli intervistati erano infatti colleghi di suo padre, e alcuni lo conoscevano personalmente.

²¹ Le prime due vignette erano state disegnate da Cacciola per questa ricerca; le altre tre erano già state utilizzate da chi scrive in precedenti ricerche.

²² I testi delle frasi inserite nelle due scale Likert in questione sono stati in gran parte proposti da Cacciola e rivisti da chi scrive. La responsabilità della redazione finale, con i relativi errori (vedi oltre, par; 4.2) è comunque di chi scrive.

evitare che un tema sollevato da una precedente domanda fosse poi più facilmente riconosciuto nella vignetta; inoltre, che le frasi della scala e le relative reazioni dell'intervistato condizionassero le sue risposte alla domanda aperta.

Ad alcuni intervistati, per loro impegni, stanchezza o reattività a certi temi, non è stato possibile sottoporre tutti gli strumenti previsti; in tal caso, Cacciola ha scelto liberamente quali domande e/o vignette e/o scale era di volta in volta opportuno tralasciare.

Una decisione poi rivelatasi essenziale per l'oggetto di questo saggio è stata quella di registrare e trascrivere integralmente tutta l'intervista; ciò mi ha consentito di fruire di una documentazione che giudico assai rara su ciò che realmente avviene quando viene somministrata una scala Likert. Tutte le registrazioni sono state trascritte da Cacciola e poi ascoltate, con il trascritto a fronte, da chi scrive: tale ascolto ha fatto emergere una serie di difetti nel funzionamento delle scale Likert poco o per niente trattati in letteratura.

3.1. *Descrizione delle scale Likert*

Qui di seguito si riporta il testo delle cinque scale, nell'ordine di presentazione abituale. Ogni frase è preceduta da una sigla, con la quale verrà richiamata nel seguito di questo lavoro.

JOHN: mettile tu sotto forma di tabella col formato che hanno negli altri articoli. Io poi devo sistemare i commenti che per ora sono in rosso.

Scala relativa all'assenteismo e la disaffezione dal lavoro:

A1. "Chi si assenta di tanto in tanto, in una fabbrica come la Montedison, ha tutte le sue ragioni";

A2. "Gli assenteisti sbandierano problemi di salute, ma sono soltanto dei fannulloni";

A3. "Visto il lavoro che si è costretti a fare, è necessario riposarsi un po' per riprendere fiato, anche senza il permesso del caporeparto";

A4. "In Italia c'è chi dice che molti operai sono assenteisti";

A5. "Quando uno non se la sente proprio di lavorare fa bene a starsene a casa".

Tre delle frasi giustificano chi si assenta o si riposa. Ad esse sono intercalate, secondo la pratica standard descritta nel par. 2.3, due frasi a polarità inversa, di cui una più estrema e una più blanda.

Scala relativa alla cassa integrazione:

C1. "La Montedison non ha alcuna responsabilità; il ricorso alla cassa integrazione era inevitabile";

C2. "L'impiego di nuovi macchinari ha prodotto una eccedenza di manodopera e quindi la cassa integrazione";

C3. “Gli operai assenteisti e la bassa produttività hanno costretto la Montedison a ricorrere alla cassa integrazione”;

C4. “La crisi della chimica e l’attuale situazione dello stabilimento di Priolo sono i frutti di scelte sbagliate della Montedison e dello Stato. Queste sono le cause reali della cassa integrazione”.

Le frasi C1 e C3 sono favorevoli all’azienda; C4 e, più indirettamente, C2 sono contrarie.

Scala relativa ai sindacati:

S1. “Oggi è di moda criticare i sindacati per mille motivi. In realtà quello che dà noia è la forza raggiunta dal movimento operaio”;

S2. “I sindacati sono troppo legati ai partiti. Se si fa politica non si possono fare gli interessi di chi lavora”;

S3. “Senza le lotte condotte dal sindacato ci sarebbero ancora sfruttamento e miseria come ai tempi del fascismo”;

S4. “I sindacati sono stati la rovina dell’Italia perché hanno sempre parlato ai lavoratori dei loro diritti e mai dei loro doveri. Così ormai nessuno ha più voglia di lavorare”;

S5. “In passato i sindacati hanno svolto una funzione importante; ma ora, con la crisi economica, non possono più ottenere nulla, altrimenti l’economia nazionale va a rotoli”.

Le frasi S1 e S3 sono favorevoli ai sindacati; S2 e S4 sono contrarie; S5 offre una visione più bilanciata.

Scala relativa alla politica:

P1. “La politica è una cosa complicata e va lasciata a chi se ne intende”;

P2. “Se tutti ci interessassimo attivamente di politica, le cose del nostro paese andrebbero meglio”;

P3. “Per quanti discorsi si facciano, resta il fatto che la politica è una cosa sporca”;

P4. “I capitalisti hanno tutto l’interesse che la gente non si occupi di politica, perché solo la mobilitazione e la lotta delle masse li può sconfiggere”;

P5. “I politici sono interessati solo al voto degli elettori, non ai loro bisogni e alle loro opinioni”.

Le frasi P1 e P3 esprimono un atteggiamento di disimpegno dalla politica; P3 manifesta anche, al pari di P5, un giudizio negativo sui politici. Al contrario, P2 e P4 auspicano impegno e mobilitazione.

Scala relativa agli incidenti sul lavoro:

L1. “L’operaio che lavora ha diritto al massimo di tutela. Per questo motivo, ogni volta che succede un incidente l’azienda è in qualche modo responsabile”;

L2. “E’ vero che talvolta nelle industrie si risparmia sulle misure di sicurezza. Però alcuni incidenti derivano solo dalla disattenzione dei lavoratori”;

L3. “Molti incidenti accadono per fatalità; non si può dare la colpa né alla ditta né all’operaio”;

L4. “Penso che l’industria abbia tutto l’interesse a evitare la cattiva pubblicità e le spese connesse a un incidente sul lavoro, e quindi faccia il possibile per tutelare l’incolumità degli operai”.

La frase L1 è sfavorevole all’azienda e L4 le è favorevole; L2 tenta un bilanciamento fra le responsabilità dell’azienda e quelle dell’operaio; L3 scagiona l’una e gli altri.

La gamma delle reazioni alternative offerte era quella classica: *pienamente d’accordo / abbastanza d’accordo / non saprei / piuttosto in disaccordo / del tutto in disaccordo*.

Inoltre, alla fine di ogni scala si chiedeva all’intervistato di scegliere la frase con cui era più d’accordo.

A tre intervistati su 50 non è stata sottoposta alcuna scala Likert, perché l’intervista si è interrotta prima della seconda metà, in cui venivano abitualmente sottoposte le scale, e non è stato possibile riprenderla. Inoltre, Salvatore Cacciola ha scelto di non sottoporre a una dozzina di intervistati la scala più delicata (quella sull’assenteismo) e in qualche altro raro caso ha saltato una frase o un’intera scala avendo riscontrato particolari sensibilità all’argomento in questione.

La mia analisi si basa pertanto su 204 scale Likert integralmente sottoposte e registrate²³ e su 957 reazioni a singole frasi di quelle scale. Queste due cifre sono importanti perché costituiscono le basi sulla quale percentualizzerò l’incidenza delle varie forme di malfunzionamento della tecnica ideata da Likert, nonché l’incidenza dei vari tipi di errori commessi nella redazione delle frasi usate nella ricerca.

4. Gli intervistati alle prese con le scale Likert

Di solito, le scale Likert vengono somministrate da sole (dagli psicologi, che costruiscono scale con parecchie decine di frasi) oppure nel corso di un’intervista con questionario strutturato (da sociologi e politologi, che usano scale assai più brevi: da un minimo di 4 a un massimo di 10-12 frasi). L’interrogato si abitua quindi a un unico compito: scegliere una reazione entro una gamma di alternative già previste. Il suo eventuale desiderio di dire cose che esulano dalle reazioni pre-codificate è estraneo alla logica dello strumento; di rado esso viene incoraggiato dal ricercatore (è significativo al proposito il fatto che le risposte “altro: specificare”, previste da alcune domande in molti questionari strutturati, siano puntualmente seguite da una o al massimo due misere file di puntini, che permettono di registrare al massimo dieci parole); ancora più di rado esso viene

²³ Sedici volte la scala non è stata proposta o è stata rifiutata dall’intervistato; 5 volte è stata proposta ma per qualche motivo non è stata registrata; 8 volte sono state sottoposte solo alcune delle frasi.

incoraggiato dall'intervistatore, che ha fretta perché è poco pagato e pochissimo motivato, e inoltre sa che nessuno controllerà il suo operato²⁴.

Anche se per avventura l'intervistato dice cose interessanti, e qualche intervistatore eroicamente le appunta a mano sul margine del questionario, le sue annotazioni vanno inesorabilmente perdute perché non c'è modo di registrarle nella matrice, che è stata già determinata a priori non prevedendo questa (rara) evenienza — lo rilevano assai efficacemente Boccuzzi (1985) e Toller (1994) in base a lunghe esperienze di intervistatrici. Il meccanismo perverso del “gioco a somma positiva” che ho descritto nel par. 2.3 scatta quindi inesorabilmente: se ciò non accade durante l'interazione fra intervistato e intervistatore, ci pensa la successiva fase di codifica e costruzione della matrice.

Nel nostro caso, invece, l'intervistato si trovava di fronte alle scale Likert nella seconda metà di un'intervista in cui rispondendo alle domande aperte e commentando le vignette era stato incoraggiato, e si era abituato, a parlare con la massima libertà. Ciò ha avuto due ordini di effetti: alcuni hanno esplicitamente reagito, in varie forme che vedremo, al cambiamento di compiti; quasi tutti hanno istintivamente adottato un comportamento intermedio fra quello libero e spontaneo richiesto prima e quello rigidamente incanalato e schematico richiesto dalle scale Likert: cioè hanno accettato di incanalare la maggior parte delle loro reazioni nelle categorie previste, ma si sono sentiti liberi di ampliarle, commentarle, manifestare dubbi, chiedere chiarimenti, e non di rado persino di criticare esplicitamente la formulazione della frase. Oltre alla prosecuzione inerziale del comportamento loro richiesto nella prima parte dell'intervista, a questa maggiore libertà e spontaneità ha probabilmente contribuito anche la familiarità che molti sentivano verso l'intervistatore, che come si è detto era figlio di un loro collega nella Montedison, e come tale si presentava agli intervistati per facilitare il rapporto con loro.

Il fatto che tutto ciò avvenisse nel corso di un'intervista integralmente registrata ha fornito l'occasione di constatare e documentare una serie di aspetti del funzionamento delle scale Likert poco o per nulla conosciuti al momento dell'ascolto di quelle registrazioni (1985-86).

È vero che decine, forse centinaia di migliaia di interviste aperte sono state registrate e riascoltate da antropologi, psicologi, sociologi; ma nessuna di esse, a mia conoscenza, includeva delle scale Likert. D'altra parte, in qualche caso si registrano anche interviste con questionario strutturato, soprattutto al fine di controllare che intervistato e intervistatore si attengano ai ruoli tendenzialmente passivi e meccanici loro assegnati dalla visione metodologica prevalente²⁵. Cannell e Robinson (1971) hanno proposto uno schema (detto *Verbal Interaction Coding*) che permette di standardizzare e routinizzare anche tale

²⁴ I rari controlli si limitano al fatto che l'intervistatore abbia effettuato l'intervista anziché inventarsela (Toller 1994); non si controlla mai come l'ha effettuata perché sarebbe troppo complicato e costoso.

²⁵ Per un'analisi critica di questi ruoli, vedi Pitrone (1984, capp. 9 e 10) e Boccuzzi (1985).

controllo, mediante categorie come: domanda modificata / domanda omessa / domanda aggiunta / incompleta presentazione delle alternative / richiesta di chiarimento / richiesta di ripetizione; e simili.

Anche questa forma meccanica di controllo, che si è diffusa soprattutto in Inghilterra (Morton Williams 1979) è meglio di nessun controllo; tuttavia essa, proprio per la sua natura standardizzata tendente a permettere un'applicazione rapida e su vasta scala, non consente di raccogliere informazioni di profondità e interesse paragonabili a quelle ottenibili con un attento riascolto da parte di un ricercatore teso a sfruttare tutti gli elementi forniti dal nastro per ricostruire l'effettivo pensiero di ciascun singolo intervistato.

Naturalmente, tale accurato riascolto richiede un grande investimento di tempo e di impegno, e non è certo il caso di proporlo per dei sondaggi su vasta scala; praticato nel quadro di un sondaggio di ambito limitato, esso ha permesso di mettere in luce una serie di problemi che assai verosimilmente sono comuni ai grandi sondaggi, ma che sono stati finora in larga misura ignorati o trascurati dai ricercatori.

Analizzerò questi problemi nei due paragrafi seguenti: prima quelli sollevati dalla struttura delle scale Likert (una frase alle quale si deve reagire manifestando un grado di accordo/disaccordo), poi quelli sollevati dalla redazione di singole frasi.

4.1. La reazione all'oggetto e altri problemi sollevati dalla struttura delle scale Likert

Comincerò con i *response sets*, un fenomeno endemico nei sondaggi di massa a causa della routinizzazione dei compiti di intervistatori e intervistati. In questa ricerca si è presa la precauzione abituale contro di essi (alternare la polarità semantica delle frasi); ma, a differenza di quanto accade abitualmente (vedi par. 2.3), il ricercatore-intervistatore (Salvatore Cacciola) è intervenuto non appena si profilava il *response set*, domandando garbatamente all'intervistato se non notava una certa contraddizione fra le sue risposte. Ciò è successo 14 volte, circa il 7% del totale delle scale sottoposte e registrate. In 8 casi, l'intervistato ha ribadito le sue risposte, spiegando perché a suo avviso esse non erano contraddittorie; negli altri 6 casi, egli ha chiesto di riascoltare l'ultima domanda posta, finendo per modificare la sua risposta (sempre l'ultima risposta data, il che desta non poche perplessità). Su altri 3 casi di *response set*, l'intervistatore ha deciso di non intervenire: due erano prodotti da un intervistato che aveva fretta, uno da un intervistato manifestamente stanco.

In conclusione, non considerando gli 8 casi contestati dall'intervistato, e sommando i 6 casi rilevati e i 3 non rilevati, si arriva a una decina di *response sets*, cioè poco meno del 5% delle 204 scale registrate. L'incidenza non sarebbe preoccupante in sé; bisogna però considerare che nel nostro caso l'intervistatore, anziché essere un frettoloso (semi-)professionista, lavorava per la sua tesi, e che l'intervista toccava temi centrali nel mondo vitale degli intervistati. Inoltre, le scale venivano somministrate nel corso di

un'intervista aperta, in cui l'intervistato si sentiva protagonista anziché macchina-per-dare-risposte. Il fatto che malgrado tutto questo siano emersi un certo numero di *response sets* è indicativo di quanti ne possa generare un questionario somministrato da intervistatori mal pagati e per nulla motivati a una massa di soggetti spesso scarsamente interessati agli argomenti loro sottoposti.

Come si diceva sopra (par. 2.3), il problema dei *response sets* è stato individuato molto presto (era francamente difficile ignorarlo a chiunque gettasse uno sguardo su qualche questionario compilato, dato che salta agli occhi di un cieco). I rimedi proposti sono risultati poco efficaci o controproducenti (Marradi 1987, 64-65), perché l'emergere di *response sets* è una conseguenza inevitabile della somministrazione di una serie di domande (o frasi da giudicare) in forma di batteria, cioè con uno schema standardizzato di alternative di risposta. In altre parole, è il prezzo che deve rassegnarsi a pagare chi vuole fruire di quella straordinaria accelerazione e semplificazione del processo di rilevazione degli atteggiamenti consentito dalle scale Likert.

Ci sono altre distorsioni che finora sono rimaste nascoste perché non risultano in alcun modo da un questionario compilato secondo i canoni tradizionali. La più grave consiste nel fatto che una quota cospicua di interrogati non reagisce alle affermazioni, ma ai personaggi, alle azioni, alle situazioni menzionate dalle affermazioni stesse. Per questo motivo, nell'articolo che sottoponeva per la prima volta il fenomeno all'attenzione della comunità scientifica (Cacciola e Marradi 1988) lo ho battezzato "reazione all'oggetto" (sottinteso: cognitivo). Ho anche sottolineato che esso può venire alla luce solo se l'intervistato premette o fa seguire dei commenti spontanei alla sua reazione incasellata nelle categorie previste da Likert, e se questi commenti vengono registrati e accuratamente analizzati; questo spiega perché non è stato mai notato in occasione dei sondaggi di massa, che non incoraggiano e comunque non registrano in alcun modo i commenti spontanei degli intervistati in margine alle frasi delle scale Likert. Esso peraltro emerse nello stesso periodo anche in un'altra ricerca²⁶, e in seguito è emerso puntualmente quando è stato fatto oggetto di ricerca (vedi per esteso il saggio di Sapignoli in questo volume).

Il fenomeno è più facilmente individuabile quando la frase di una scala Likert esplicitamente o implicitamente disapprova dei comportamenti, azioni o situazioni che anche l'intervistato disapprova. Quest'ultimo dovrebbe quindi dichiararsi d'accordo con la frase; invece si dichiara in disaccordo, e solo dai suoi commenti (quando ci sono, e sono

²⁶ Si tratta della ricerca svolta da Alberto Seligardi per la sua tesi di laurea discussa con chi scrive presso l'università di Bologna (1986), nella quale si chiedeva agli intervistati di valutare affermazioni del tipo abitualmente usato per le scale Likert facendo ricorso a tre diversi strumenti: oltre alle scale Likert stesse, il "termometro dei sentimenti" e una tecnica grafica (l'intervistato è invitato a tracciare un segmento di lunghezza proporzionale al suo grado di approvazione per la frase). Anche in questa ricerca i commenti a latere degli intervistati sono stati registrati, documentando numerosi casi di reazione all'oggetto (che Seligardi nella sua tesi chiamava "mancato sdoppiamento tra la frase e il suo oggetto"). La ricerca di Seligardi è descritta in dettaglio nel par. 2.1 del saggio di Sapignoli in questo volume, e alcune sue risultanze sono analizzate in quel saggio.

registrati) si scopre che il disaccordo riguarda i personaggi o comportamenti oggetto della frase, non la frase stessa. La fig. 3 ricostruisce graficamente il fenomeno: ci sono frecce con segno negativo (disapprovazione) fra l'intervistato e l'oggetto e fra la frase e l'oggetto. Di conseguenza, l'intervistato dovrebbe approvare la frase (segno + bianco su fondo nero), che disapprova l'oggetto come fa lui. Invece la disapprova (freccia con segno negativo), reagendo all'oggetto singolo anziché all'intera frase.

inserire la fig. 3 più o meno qui (nuova, ja disegnata da te)

Vediamo alcuni esempi.

La frase P5 suonava: "I politici sono interessati solo al voto degli elettori, non ai loro bisogni". Ecco i commenti di tre intervistati che, rispondendo secondo lo schema Likert, si sono dichiarati *in disaccordo*. Gaetano M., 34 anni, studente fuori corso di Psicologia e nel frattempo operaio: "Debbono anche interessarsi ai bisogni, non solo ai voti. Quindi sono in disaccordo". Vito L., 47 anni, diploma professionale, soffiatore: "Sono del tutto in disaccordo con i politici che hanno pensato al loro fabbisogno e basta". Carmelo C., 53 anni, operaio specializzato che ha frequentato un istituto professionale: "Non sono d'accordo che la forza proletaria dia il voto a quelle persone che magari oggi ti chiede il voto poi domani non lo riconosce più".

La frase C2 suonava: "l'impiego di nuovi macchinari ha prodotto un'eccedenza di manodopera e quindi la cassa integrazione". Vincenzo S., 53 anni, licenza media, tubista, ha risposto: "nuovi macchinari e quindi hanno escluso la manodopera. Non è una bella cosa questa, non sono d'accordo", confermando la sua risposta anche dopo che l'intervistatore gli aveva sommariamente richiamato le regole di risposta alle scale Likert. Liborio T., 49 anni, frequenza alla scuola media, impiegato nell'archivio dopo malattia professionale, ha risposto: "Sono piuttosto in disaccordo con questo fatto qua, che la gente... vengono a mancare posti di lavoro". E Rosa S., 45 anni, licenza media, addetta alle pulizie: "hanno chiamato delle persone che lavoravano fuori. I soldi che hanno preso loro non li hanno presi nemmeno quelli che è da 30 anni che lavorano in Montedison; perciò sono in disaccordo".

Alla frase C3 (gli assenteisti hanno causato la cassa integrazione) Gaetano M., 52 anni, operaio specializzato, frequenza alle scuole medie, si dichiara *piuttosto in disaccordo* mentre subito prima aveva dichiarato spontaneamente: "dal '73 in poi hanno assunto quelli che hanno rovinato la Montedison... dal '57 al '72 l'assenteismo era inferiore. Quelli che hanno rovinato la Montedison sono quelli che hanno assunto dopo, non quelli che l'hanno fatta".

La frase A2 suonava: "Gli assenteisti sbandierano problemi di salute, ma sono soltanto dei fannulloni". Nunzio P., 32 anni, perito chimico, dopo essersi dichiarato *del tutto in disaccordo*, ha commentato: "Dovrebbero lavorare, non assentarsi dai propri posti di lavoro. Sono in disaccordo con gli assenteisti". Alla frase A4 (molti operai sono

assenteisti), lo stesso intervistato ha commentato di essere “del tutto in disaccordo che tutte le persone si assentino. Non è giusto”.

La frase S2 suonava: “I sindacati sono troppo legati ai partiti. Se si fa politica non si possono fare gli interessi dei lavoratori”. Giacomo B., 41 anni, licenza media, barbiere e poi operaio Montedison, ha risposto: “Sono in disaccordo perché sono uniti fra partito e sindacato. Sono d’accordo che dovrebbero fare il suo lavoro e non la politica”. Vito L., il soffiatore già incontrato sopra, ha risposto: “A me non mi risulta, perché sindacato e politica sono d’accordo tutti e due, e quindi non sono d’accordo” (anche in questo caso l’intervistatore ha vanamente tentato di fare un po’ d’ordine). Vincenzo S., il tubista incontrato sopra, comincia col chiedere: “A favore di chi d’accordo?”. L’intervistatore gli ha spiegato di nuovo la struttura delle Likert, e lui ha osserva: “I sindacati sono attaccati alla politica; se si fa politica non si può essere attaccati al lavoro. Non sono d’accordo”. Tutte queste persone approvano la frase Likert, mentre avrebbero dovuto disapprovarla.

La frase P4 suonava: “I capitalisti hanno interesse che la gente non si occupi di politica, perché la mobilitazione delle masse li può sconfiggere”. Rosa S., 45 anni, licenza media, addetta alle pulizie, ha risposto: “Se loro hanno e io non ho niente, io devo cercare i miei diritti, non è che devono mangiare loro soli e a me mi devono sfruttare; allora sono in disaccordo”. Guido A., 38 anni, laureando in Giurisprudenza, impiegato all’ufficio acquisti e sindacalista, alla stessa frase ha reagito: “Del tutto in disaccordo, perché da che mondo è mondo il capitalista si è sempre alleato con il politico per metterla nel dietro al lavoratore”. Anche in questo caso, è stata disapprovata una frase che si sarebbe dovuta approvare.

Assai meno frequente, ma non assente, è la combinazione inversa: la frase disapprova (freccia con segno negativo nella fig. 4) un oggetto che invece l’interrogato approva o vuol mostrare di approvare (freccia con segno positivo); di conseguenza egli dovrebbe disapprovare la frase con la quale è in disaccordo (segno — bianco su fondo nero). Invece l’approva (freccia con segno positivo) reagendo all’oggetto anziché alla frase.

inserire la fig. 4 più o meno qui (nuova, ja disegnata da te)

Ecco un esempio: Antonio D., 52 anni, frequenza istituto professionale, meccanico, alla frase L1 (ogni volta che succede un incidente l’azienda è in qualche modo responsabile) risponde: “L’azienda dà il tutto e per tutto, tutto in regola dà, io sono pienamente d’accordo”. “Con chi?” “Con l’azienda” [è possibile che Antonio D. abbia sospettato che l’intervistatore lavorasse per conto della Montedison — il che spiegherebbe un tale entusiasmo filo-aziendale in un cassintegrato].

C’è poi una combinazione, più difficilmente individuabile, che non arreca danni pratici, nel senso che la risposta che l’intervistato dà non è significativamente diversa da

quella che darebbe se capisse il meccanismo delle scale Likert²⁷. Ciò accade quando la frase è favorevole a un oggetto, e l'intervistato si dichiara d'accordo con la frase non perché approva la frase stessa ma perché approva direttamente l'oggetto.

Vito L., già menzionato, alla frase P4 (i capitalisti hanno interesse...) risponde: "Sono pienamente d'accordo con la massa". Giacomo B., già menzionato, alla frase L1 (l'operaio ha diritto al massimo di tutela; quindi l'azienda è sempre responsabile) risponde: "Sono pienamente d'accordo alla tutela dell'operaio".

I conti possono quadrare anche per mera combinazione, come in questo caso, in cui Vito L. si dichiara d'accordo perché reagisce a un attore relativamente secondario. La frase L2 suonava: "È vero che talvolta nelle industrie si risparmia sulle misure di sicurezza. Però alcuni incidenti derivano solo dalla disattenzione dei lavoratori". E Vito L. risponde: "Sono pienamente d'accordo con l'industria".

Un altro caso di reazione a un aspetto relativamente secondario della frase si manifesta in una risposta di Anna M., 43 anni, profuga dall'Asmara, dove gestiva una piccola azienda, ed entrata alla Montedison come guardarobiera. Alla frase S1 (è di moda criticare i sindacati; in realtà quello che dà fastidio è la loro forza), Anna M. risponde: "Ma qual è 'sta forza del sindacato? Sono in disaccordo, perché non vedo questo potere del sindacato".

In questa ricerca è stato rilevato un totale di 37 casi di reazione all'oggetto su 957 reazioni registrate e riascoltate; essi sono dovuti a 17 intervistati diversi su 47 intervistati totali. Quindi quasi il 4% delle reazioni presenta questa distorsione, e più di un intervistato su tre vi incorre almeno una volta.

Possono sembrare quote tutto sommato trascurabili: ma queste cifre sono sicuramente una stima per difetto dell'entità effettiva del fenomeno. Infatti, affinché una reazione all'oggetto emerga non solo è necessario che i commenti spontanei siano registrati e riascoltati con attenzione, ma soprattutto è necessario che gli intervistati esprimano verbalmente commenti abbastanza approfonditi e pertinenti da consentire di individuare con sicurezza il fenomeno — e cioè il fatto che la risposta standardizzata che hanno scelto non corrisponde alla loro posizione effettiva sull'argomento. E si intende facilmente come gli intervistati abbiano raramente un coinvolgimento emotivo nel tema tale da indurli a commentare esplicitamente questa o quella frase fra le tante sottoposte in forma di scala Likert — specialmente se questo commento non è loro richiesto.

In qualche altro caso, il disagio degli intervistati nei confronti dello strumento si è manifestato in altri modi.

²⁷ Può cambiare il grado di accordo/disaccordo, come sottolinea Sapignoli nel saggio che segue.

Vincenzo S., 37 anni, diploma magistrale, impiegato, dopo aver ascoltato la frase S1 (è di moda criticare i sindacati..., ricordata poco sopra) ha domandato: “Questo chi lo dice? Il datore di lavoro?”. Invece Vincenzo D., 47 anni, diploma di istituto tecnico, impiegato all’ufficio del personale, ha chiesto più volte se le affermazioni che gli venivano lette erano opinioni dell’intervistatore – e questo malgrado la continua inversione delle polarità semantiche da una frase alla successiva.

Giacomo B., l’ex barbiere, reagendo alla prima frase della scala sulla cassa integrazione, si è ingolfato in uno sproloquio polemico contro la Montedison, la cassa, l’intervistatore e tutto il mondo, così sconclusionato ed emotivamente carico che non è stato possibile, per quello e per alcune frasi successive, ricondurlo allo schema di risposta né estrarre una precisa posizione dalle sue dichiarazioni. Reazione analoga alla stessa frase C1 (il ricorso alla cassa integrazione era inevitabile) ha manifestato Vincenzo S., il tubista già incontrato. Egli è apparso l’intervistato più disorientato nei confronti dello strumento: quando gli è stata sottoposta la frase S5 (In passato i sindacati hanno svolto una funzione importante...), dopo che gli erano state già somministrate altre due scale, si è ammutolito; all’intervistatore che per sbloccarlo gli tornava a illustrare lo schema delle risposte pre-codificate tipico delle scale Likert, ha chiesto: “Ma queste [le cinque risposte standard] si riferiscono a quello [la frase]?”.

Al fine di raccogliere ulteriori informazioni sull’atteggiamento dell’intervistato, in calce ad ogni scala Likert l’intervistatore domandava: “Di tutte queste affermazioni, qual è quella con cui si trova più d’accordo?”. L’obiettivo naturalmente era raccogliere ulteriori informazioni su quello che pensava effettivamente l’intervistato. In molti casi, tuttavia, l’effetto principale è stato fare emergere ancora una volta le difficoltà che non pochi intervistati incontrano nel capire e/o nell’accettare i compiti loro richiesti dalle scale Likert.

In sei casi l’intervistato non è riuscito a passare dal compito di valutare ogni frase separatamente al compito di sceglierne una fra le quattro o cinque proposte dalla scala.²⁸ Ad esempio Concetto P., 46 anni, frequenza alla scuola media inferiore, telefonista, alla domanda “Di tutte queste affermazioni, qual è quella con cui si trova più d’accordo?” ha risposto: “Tutto sommato, sempre con il sindacato”, cadendo così in una forma globale di “reazione all’oggetto”.

In sette casi è accaduto che l’intervistato preferisse una frase che aveva disapprovato per “reazione all’oggetto”, il che conferma l’impressione che per molti la maniera di interpretare una frase e di reagirvi sia un fenomeno estremamente labile, soggetto a mutamenti radicali anche nel giro di pochi minuti²⁹.

²⁸ Naturalmente questa difficoltà non si pone con le scale Likert come abitualmente usate, che non prevedono la scelta finale di una frase preferita fra quelle sottoposte.

²⁹ Significativi a questo proposito sono alcuni commenti raccolti da Giancarlo Gasperoni in una ricerca descritta in questo volume (vedi il contributo di Gasperoni e Giovani). Ad esempio il commento di G. B., 42 anni, diploma di perito industriale, dirigente di una media azienda: “Essendo una persona incerta, a distanza anche di pochi secondi uno può essere più verso il favorevole o più verso il contrario. Il più o meno incerto, il più o meno

Ancora più frequentemente gli intervistati hanno mostrato di non rispettare la graduatoria di gradimento che essi stessi hanno implicitamente stabilito valutando le singole frasi. In nove casi hanno scelto come preferita una frase che avevano *disapprovato* trascurandone una o più altre con cui si erano dichiarati d'accordo. In altri dieci casi hanno scelto una frase alla quale aveva reagito con un *incerto* o un *abbastanza d'accordo* mentre si erano detti *pienamente d'accordo* con altre.

Nel complesso questi fenomeni di incongruenza tra la graduatoria implicitamente stabilita fra le frasi al momento di reagire a una delle scale Likert sottoposte e la scelta alla fine della scala costituiscono il 10% esatto delle volte in cui tale scelta è stata effettuata.³⁰

I brani fin qui riprodotti mostrano che non si può dare per scontato che i soggetti comprendano i compiti loro richiesti da una scala Likert³¹, cioè il fatto che devono reagire, scegliendo una fra cinque risposte già confezionate, a un'affermazione per così dire oggettivata e messa sotto vetro, anziché a chi la profferisce, o al suo (supposto) autore, o agli attori, azioni, situazioni menzionate.

Dopo il sistematico e ripetuto ascolto di tutte le interviste di questa ricerca, la mia valutazione complessiva è stata che almeno 7 soggetti (su 47 interviste registrate) avessero terminato l'intervista (in cui si sottoponevano cinque scale Likert) senza aver affatto capito come funzionava questo strumento. Di queste sette persone, uno aveva solo la licenza elementare (ma la qualifica di operaio specializzato super); tre avevano la licenza media e tre erano andati oltre (due fino al diploma professionale). Le loro occupazioni erano prevalentemente manuali, salvo un impiego per così dire di concetto (tenere i contatti con le ditte appaltatrici).

Altri dieci intervistati hanno esibito analoghe manifestazioni di incomprendimento per la struttura delle scale Likert, ma in maniera non sistematica anche se inequivocabile nelle singole fattispecie: evidentemente il loro controllo intellettuale dei compiti richiesti dalle Likert non era così solido da essere permanente, e in qualche occasione si allentava. Il livello di istruzione di questo secondo gruppo è tendenzialmente più elevato: quasi tutti hanno proseguito oltre la scuola dell'obbligo, e ci sono un laureato e un laureando. Le

contrario, è una cosa talmente piccola che è difficile valutare. Probabilmente io ho dato risposte contraddittorie in questi casi".

³⁰ Questa incongruenza peraltro non dev'essere considerata una caratteristica della popolazione qui studiata: essa infatti è emersa in forme analoghe anche fra studenti universitari in varie ricerche dirette da chi scrive (vedi per es. Pitrone 1988).

³¹ Beninteso, tale disagio si manifesterebbe assai probabilmente anche di fronte a frasi dello stesso tipo, ad esempio quelle usati nelle "scale ad intervalli che appaiono uguali" o "ad intervalli successivi" di Thurstone (1928; Saffir 1937). Queste scale di Thurstone, richiedendo solo una risposta dicotomica (approvo / disapprovo), pongono un compito più facile agli intervistati meno articolati, ma più sgradito a quelli che preferirebbero poter graduare le loro reazioni.

occupazioni con margini di autonomia bilanciano quelle prevalentemente esecutive. Tre delle cinque donne intervistate sono in questo gruppo (una era nel gruppo precedente).

Infine, altri quattro intervistati mostravano di capire i compiti posti da una scala Likert, ma esibivano una chiara tendenza a rispondere in modo affrettato e superficiale, producendo *response sets* o lasciando prevedere che li avrebbero assai probabilmente prodotti se affidati a un intervistatore meno motivato e interessato alla ricerca del laureando (allora) Salvatore Cacciola.

Un problema strutturale in senso molto lato è legato al fatto che la traduzione più frequente delle espressioni inglesi *mildly agree* o *partly agree* (vedi sopra, nota 3) è *abbastanza d'accordo*. Anche noi l'abbiamo adottata, senza tener conto del fatto piuttosto noto che in Sicilia — per influenza dello spagnolo *bastante* — il termine 'abbastanza' ha un'accezione molto forte, al punto che alcuni intervistati non discriminavano fra *abbastanza d'accordo* e *pienamente d'accordo*, e tendevano a considerarli sinonimi. Ecco ad esempio un passo dell'intervista ad Angela P., 42 anni, media inferiore, perforatrice di schede per computer.

Commento spontaneo alla frase S2 (i sindacati sono troppo legati ai partiti): “Sì, penso che se si fa politica non si può fare l'interesse di chi lavora...”.

Intervistatore: E rispetto al nostro schema [di risposta]?

“Sono d'accordo che se... pienamente d'accordo, anzi abbastanza d'accordo che se... un momento, ca nun ni capemo [non ci capiamo]”.

Intervistatore: Abbastanza è meno di pienamente; pienamente è il massimo.

“Sì, volevo dire io, d'accordo nel senso che se si fa politica... pienamente d'accordo sono”.

Da notare che ad una precedente domanda aperta sul tema, Angela P. aveva risposto: “Non so se c'è questo legame. Penso che c'è, però non sono sicura”.

Vincenzo D., 47 anni, ha manifestato il suo disagio semantico per l'espressione *abbastanza d'accordo* sostituendola sistematicamente con la formula *piuttosto d'accordo*, pienamente speculare alla formula *piuttosto in disaccordo* da noi usata sul versante negativo del *continuum*.

Un paragrafo a parte meriterebbe un problema diverso: la discrepanza talvolta netta fra alcune reazioni a frasi di una scala Likert e posizioni sullo stesso tema espresse in precedenza, rispondendo a una domanda aperta o commentando una vignetta, oppure addirittura in forma di commento alla propria risposta standardizzata. Questo problema si pone a monte di quelli trattati in questo paragrafo, perché non dipende (almeno nei casi che ho individuato, e in piccola parte riporto in calce) dalla struttura delle scale Likert ma dalla scarsa affidabilità generale dei nostri strumenti di rilevazione di opinioni, atteggiamenti e valori, a sua volta determinata dal fatto che di solito gli intervistati non hanno opinioni consolidate su, e nemmeno grande interesse per, molti degli argomenti sui quali li andiamo

consultando — e certo un intervistatore sbrigativo e annoiato che sottopone in maniera fredda e anonima una serie di scale Likert meccaniche e ripetitive non è l'agente più indicato per motivare e risvegliare interessi.

Come ho detto all'inizio del cap. 3, una discrepanza fra quanto rilevato da domande dirette, vignette e scale Likert era stata considerata possibile, anzi probabile, al momento di concepire questa ricerca; accertare se, in che misura, in quali forme e per quali motivi questa discrepanza si manifestasse era l'obiettivo metodologico principale. Tutto sommato i 18 casi di discrepanza emersi, dovuti a 14 intervistati diversi, non sono certo la risultanza più preoccupante di questa ricerca. Giudichi il lettore da qualche esempio.

Filippo R., 45 anni, perito elettrotecnico e presidente di una cooperativa di dipendenti Montedison, rispondendo a una domanda aperta usa quasi gli stessi termini di alcune frasi delle scale Likert che gli verranno sottoposti in seguito: "non penso che la Montedison lesini i mezzi, anzi siamo proprio all'opposto; una buona percentuale degli incidenti penso sia dovuta al fatto delle persone che non si adeguano alle norme dell'infortunistica. L'altra parte alle circostanze, cioè il fatto che è scoppiato il tombino mentre passavo di lì". Tra le frasi corrispondenti c'è L2 (alcuni incidenti derivano solo dalla disattenzione dei lavoratori), al quale coerentemente l'intervistato reagisce *abbastanza d'accordo*. Ma reagisce nello stesso modo anche alla frase L1 (ogni volta che succede un incidente l'azienda è responsabile), mentre alla frase L3 (molti incidenti accadono per fatalità) reagisce *non so*.

Giuseppe R., 46 anni, quarto anno di ragioneria, assistente di laboratorio, si dichiara *del tutto in disaccordo* con la frase A4 (molti operai sono assenteisti) ma poi commenta: "una volta c'era l'incentivo; ora un operaio bravo viene paragonato uguale a un altro che non è all'altezza e allora comincia a sentirsi un pochino male. Anch'io mi sono sentito offeso quando hanno premiato alcuni impiegati di seconda che erano del tutto inferiori alle mie capacità, e mi sono assestato a causa di questo. Quando uno si sente trattato male allora si assenta".

Questi due casi hanno chiaramente in comune il desiderio degli interrogati di non prendere posizioni filo-aziendali nella risposta che viene codificata.

Un itinerario opposto sembra invece seguito da Vito L., 47 anni, diploma professionale, soffiatore, che si dichiara *del tutto in disaccordo* con la frase A1 (chi si assenta ha le sue ragioni), ma commenta "io penso che possiamo avere le nostre ragioni, per malattia o per motivi familiari".

Francesco R., 30 anni, frequenza all'istituto tecnico nautico, analista di reparto, si dichiara *abbastanza d'accordo* con la frase P3 (la politica è una cosa sporca) e poi commenta "siccome quando uno non s'interessa di una cosa, vuole sempre un alibi, allora dice che la politica è sporca".

C'è poi chi prende direttamente l'iniziativa di mostrare come le risposte standardizzate previste dalle scale Likert siano riduttive rispetto alle esperienze vissute. Antonio V., 46 anni, licenza media, occupato nella segreteria, alla lettura della frase A3 (è necessario riposarsi un po' per riprendere fiato, anche senza il

permesso del caporeparto) si sfoga: “ai tempi della Celene [un’antica azienda della zona], dopo che si lavorava dieci-dodici ore il nostro capo pretendeva che noi mangiassimo mentre lavoravamo. Al posto per fumare si doveva andare con un distintivo... Lei non può definire il criterio... i fatti toccati con le mani sono più importanti...”.

4.2. Problemi sollevati dalla redazione di specifiche frasi

Un accorgimento che molti manuali consigliano a chi redige affermazioni da usare come frasi in scale Likert è evitare affermazioni *double-barrelled*, cioè che diano un colpo al cerchio e uno alla botte. Nell’intento di inserire nelle scale almeno qualche frase la cui area di accettazione si collocasse nella parte centrale del *continuum*, Cacciola ed io abbiamo consapevolmente violato questa regola tradizionale inserendo nella scala due frasi *double-barrelled* (nei testi che seguono le due parti sono separate da una barra): la frase L2 (talvolta nelle industrie si risparmia sulle misure di sicurezza / però alcuni incidenti derivano soltanto dalla disattenzione dei lavoratori) e la frase S5 (in passato i sindacati hanno svolto una funzione importante / ma ora non possono più ottenere nulla, altrimenti l’economia va a rotoli). Inoltre la frase L3 compiva in un certo senso un’operazione uguale e contraria alla frase L2 (di molti incidenti non si può dare la colpa né alla ditta / né all’operaio) aggiungendo però un attore intermediario (accadono per fatalità).

Com’era prevedibile, quest’ultima frase ha prodotto alcuni fenomeni che si potrebbero impropriamente³² chiamare di “curvilinearità” negli schemi di risposta: cinque intervistati hanno infatti approvato sia le due frasi favorevoli all’azienda sia quella contraria, mentre hanno disapprovato la frase intermedia (L3)³³.

Le altre due frasi (L2 e S5) non hanno prodotto fenomeni del genere; però il fatto che erano affermazioni composite non è sfuggito a due degli intervistati più istruiti.³⁴

Uno anzi ha criticato insieme anche la frase precedente: “quelle due sono scindibili in quattro, una per ogni capoverso [compie un’analisi dettagliata e conclude]... quindi

³² Impropriamente perché il termine ‘curvilinearità’ si usa propriamente quando insieme diversi di intervistati scelgono per ragioni opposte la stessa reazione (tutti d’accordo oppure tutti un disaccordo) a una frase. La curvilinearità è quindi una proprietà dell’insieme delle reazioni ad una singola frase. Qui invece parliamo di un solo insieme di intervistati che nella fattispecie hanno approvato frasi di segno contrario; quindi la curvilinearità diverrebbe una proprietà dell’insieme di reazioni a una scala Likert con frasi semanticamente contrapposte.

³³ Sarebbe forse appropriato dire che per queste persone la fatalità non occupa una posizione intermedia sul *continuum* colpa dell’azienda / colpa dell’operaio, ma costituisce una dimensione autonoma.

³⁴ Anche in altre ricerche le frasi composite hanno sollevato reazioni da parte degli intervistati più istruiti. Un esempio limite è la frase “l’ambiente naturale combatte da solo l’inquinamento, adeguandosi come ha fatto nel passato” (sigla A4 nella tab. 6 del saggio che segue in questo volume), che è stata criticata da tre laureati emiliani con l’argomento che l’ambiente naturale si adegua, ma ciò non significa che combatta l’inquinamento.

queste due sono poste male” (Giuseppe A., 44 anni, laureato in Giurisprudenza, impiegato nel settore organizzativo).

La frase L1 è contestata per gli stessi motivi anche da altri intervistati; ad esempio: “Mah! Qua ci sono due cose contrapposte; io sono pienamente d’accordo al fatto che l’operaio abbia diritto al massimo di tutela, però non sono pienamente d’accordo che l’azienda è responsabile di tutti gli incidenti che succedono, perché se l’operaio osservasse tutte le norme che gli vengono...” (Vincenzo D. G., 47 anni, diploma di istituto tecnico, impiegato nell’ufficio personale).

È difficile dare torto a questi rilievi, come alla seguente osservazione sulla frase L4: “È giusto che l’industria ha tutto l’interesse ad evitare gli incidenti, ma il possibile lo fa e non lo fa. Il possibile no, perché tante volte succedono anche perché ci sono dei macchinari che devono essere aggiustati” (Rosa S., 45, licenza media, addetta alle pulizie).

Le risposte e i commenti degli intervistati ci inducono quindi alla conclusione che tutte e quattro le frasi della scala relativa agli incidenti sul lavoro avrebbero potuto essere formulate meglio. La presenza di doppie affermazioni è stata sporadicamente rilevata anche in qualche frase delle altre scale, e sempre con qualche fondamento: “Che la politica è complicata sono pienamente d’accordo, ma che vada lasciata a chi se ne intende no, perché altrimenti chi non se ne intende che fa? La gente qualche opinione deve pure averla” (Salvatore M., 38 anni, licenza media, operaio, a proposito della frase P1).

Invece, le cinque frasi della scala relativa all’assenteismo, che toccavano un tasto indubbiamente delicato per molti intervistati, sono state — quale più quale meno — criticate perché generiche.

La più contestata (da quasi un terzo degli intervistati) è stata naturalmente la frase A2 (gli assenteisti sbandierano problemi di salute, ma sono soltanto dei fannulloni): secondo Stefano V., 46 anni, operaio specializzato, “Bisogna vedere st’assenteismo come si fa, perché ci sono, secondo me, tipi e tipi di assenteismo: se un lavoratore manca consecutivamente dalla fabbrica 15 giorni, un mese, tre mesi, per me allora quello è veramente ammalato”. “Ce ne sono che hanno avuto problemi con la salute, però c’è qualcuno che questi problemi non li ha e però li rivendica. Potrei essere d’accordo in una parte come non potrei essere d’accordo nell’altra” (Antonio F., 44 anni, meccanico). La frase A4 (In Italia c’è chi dice che molti operai sono assenteisti) è stata giustamente trovata ambigua da parecchi intervistati: “Una domanda un po’ evasiva, in Italia c’è chi dice. No: c’è chi dice; è l’evidenza dei fatti, questa!” (Antonio G., 30 anni, perito chimico). “Certamente in Italia c’è molta gente che lo dice. Qui direi pienamente d’accordo; ma se c’è gente che lo dice ciò non significa che è vero” (l’autore di questo impeccabile rilievo è Vincenzo S., 37 anni, impiegato). Su altri aspetti si appunta l’attenzione di Salvatore M., 48 anni, analista chimico, consigliere di quartiere per il Psi: “la domanda è generica perché si generalizza di diversi lavori [porta dettagliati esempi di

vari lavori in miniera o in un'industria chimica, e conclude:] in ogni campo bisogna andare a vedere i diversi motivi; non mi sembra che sia una domanda...". Molte le critiche anche alla frase A5 (Quando uno non se la sente proprio di lavorare fa bene a starsene a casa): "la domanda la dobbiamo porre in due modi: il giornaliero se sta a casa se ne può fare a meno; se sta il turnista tutto viene sballato, il collega che sta là non può andare via" (Salvatore G., 42 anni, operaio specializzato super, che critica in questo modo anche la frase A1: chi si assenta di tanto in tanto ha tutte le sue ragioni). "Assentarsi di tanto in tanto cosa vogliamo dire? Ogni settimana, ogni quindici giorni?... Se si riferisce a una o due volte la settimana, per me non è giustificato questo tipo di assenteismo".

Anche qualche frase di altre scale è stata criticata per eccessiva genericità; in particolare P5 (I politici sono interessati solo al voto degli elettori, non ai loro bisogni e alle loro opinioni): "C'è chi cerca il voto e poi starsene beato a non fare niente; c'è magari quello che fa qualcosa per i cittadini. Potrei essere d'accordo su un aspetto ma non su un altro" (Giuseppe F., 44 anni, meccanico). "Questa è una cosa da vedere da persona a persona, perché c'è il politico sporco e quello pulito" (Vincenzo D.G., 47 anni, impiegato all'ufficio personale).

Mario B., 34 anni, del servizio vigilanza, trova generiche due frasi della scala sugli incidenti: "Bisogna vedere che tipo di incidenti, cioè cose lievi o cose mortali. Quindi negligenza dell'operaio limitatamente; per la pelle ci pensiamo" (L2). "Bisogna vedere, comunque non quelli mortali" (L3).

Qualche volta gli intervistati esprimono critiche più radicali. Salvatore M., 48 anni, impiegato amministrativo, criticava così le prime due frasi della scala sui sindacati:

"La domanda (S1) non mi sembra completa. Il sindacato non è forte; ha perso molto terreno rispetto agli anni '60. Il sindacato non ha forza perché noi non gli stiamo dietro". "Non vedo perché la politica non debba esistere; è sbagliato. Il sindacato è politico; ora noi discutendo stiamo facendo politica; quindi ovunque c'è politica. Il sindacalista non può non essere anche un politico" (S2).

Altrettanto acuta la critica di Giuseppe A., 44 anni, impiegato, alla frase S5 (in passato i sindacati hanno svolto una funzione importante; ma ora non possono più ottenere nulla altrimenti l'economia nazionale va a rotoli): "Ma i sindacati non devono ottenere per loro, devono ottenere per la nazione intesa come forza produttiva. Non c'è contraddizione fra le richieste del sindacato e gli interessi nazionali". Con arguzia lo stesso intervistato ironizza sulla frase P4 (I capitalisti hanno tutto l'interesse che la gente non si occupi di politica, perché solo la mobilitazione e la lotta delle masse li può sconfiggere): "Questa mi sembra un messaggio di Mao. Non mi piace queste cose così; devono essere reali, le frasi...".

Non sempre le reazioni sono state così bene argomentate; alcuni intervistati, poi, hanno manifestato timore di trabocchetti per i quali è difficile trovare un fondamento nel

testo delle domande incriminate. Comprensibilmente, i temi della cassa integrazione e dell'assenteismo hanno sollevato qualche reazione emotiva:

“Gli operai l’hanu belli unchi [gonfi]; è inutile ca lei va a insultare, ca ci va a diri chiddu: comu, ‘a Montedison non havi responsabilità secondo lei? Prima si futti tanti miliardi per assumere gli operai e poi li mette na’ cassa integrazione?”. Così reagisce alla frase C1 (La Montedison non ha alcuna responsabilità; il ricorso alla cassa integrazione era inevitabile) Lorenzo M., 51 anni, autista dell’ambulanza in un giacimento di sali minerali.

“No, non glielo faccio dire questo! Dobbiamo prendere l’assenteismo del governo. Quanto assenteismo fanno loro? Tutto ricade sull’operaio. L’operaio lavora di più, si ammala di più. Ci pensino loro a fare meno gli assenteisti, tutti, nessun partito escluso!”. Questa reazione alla frase A4 (In Italia c’è chi dice che molti operai sono assenteisti) è di Antonio V., 46 anni, impiegato d’ordine nella segreteria.

La frase C3 (Gli operai assenteisti e la bassa produttività hanno costretto la Montedison a ricorrere alla cassa integrazione) provoca questo sfogo di Filippo R., 45 anni, programmatore: “quello che mi umilia è essere stato accomunato alle persone assenteiste, alle persone asociali, alle persone disoneste insomma”.

Ma c’è chi argomenta pacatamente anche su questi temi: “L’impianto dove lavoro io è stato costruito 24 anni fa e non può andare dietro ad altri impianti tecnologicamente più avanzati. Non c’è stata bassa produttività per assenteismo, ma perché gli impianti erano troppo vecchi”. Questo rilievo alla stessa frase C3 viene mosso da Salvatore M., 38 anni, fuochista.

Ci sono poi molti casi in cui le risposte e i commenti dell’intervistato rivelano il fatto che egli non ha capito l’affermazione, oppure la interpreta più o meno consapevolmente a modo suo.

La più difficile da capire per gli intervistati è risultata la frase S1 (oggi è di moda criticare i sindacati; in realtà quello che dà noia è la forza raggiunta dal movimento operaio), che effettivamente richiedeva un discreto grado di sofisticazione per essere compresa a fondo. Una dozzina di intervistati hanno manifestato un completo smarrimento, rispondendo palesemente a caso, o in modo irrilevante.

“Il sindacato si critica in questo momento perché è giusto criticarlo; l’importante è una critica che possa dare un aiuto al sindacato” commenta Graziella G., 32 anni, impiegata, dichiarandosi d’accordo con l’affermazione. “Amu fatto ’u sciopero, deci liri c’i rununo [danno], macari autri deci s’i pigghiano iddi, ma quauche cosa n’a fannu pigghiarri sempri, i sindacati. Però sacciu ca un sindacalista fa trasiri [assumere] ’u parenti so [suo] ddaintra [là dentro]; ci rununo [danno] i posti bboni” commenta Raffaele C., 48 anni, terza elementare, anch’egli dichiarandosi *d’accordo* con l’affermazione. “Il movimento operaio si è lasciato coinvolgere di questa massa di sindacati che poi, spulcia spulcia, il

risultato è sempre quello, e dunque io sarei d'accordo nel non condividere queste idee" risponde Carmelo C., 53 anni, operaio specializzato.

Casi di commenti rivelatori del fatto che una risposta pre-codificata è stata scelta senza ben capire la domanda emergono sporadicamente anche a proposito delle altre scale. Anna M., 43 anni, guardarobiera. così commenta la frase C4 (la crisi della chimica è frutto di scelte sbagliate della Montedison e dello Stato), con cui si è dichiarata abbastanza d'accordo: "Vallo a sapere chi ha ragione dei due. Lo Stato io penso che abbia anche lui la sua colpa, ma anche la Montedison che non ha saputo... Non so a chi dare ragione e a chi dare torto". Antonio F., 44 anni, licenza media, meccanico, si dichiara in disaccordo con la frase L2 (talvolta si risparmia sulle misure di sicurezza, ma alcuni incidenti derivano soltanto da disattenzione dei lavoratori), e poi commenta: "tanti infortuni si possono evitare se uno è più... Deve prendere delle precauzioni, perché certe cose le fa con leggerezza e poi succede l'infortunio".

In cinque casi l'intervistato, dopo aver risposto, si è accorto da sé che qualcosa non andava e ha chiesto all'intervistatore di rileggere dell'affermazione, scegliendo poi con migliore cognizione la sua reazione fra quelle pre-codificate.

Assai spesso i commenti degli intervistati testimoniano il fatto che essi stanno in effetti reagendo a un'affermazione più o meno radicalmente diversa da quella che è stata loro sottoposta dall'intervistatore. Questo processo di riadattamento semantico delle frasi ai propri interessi, punti di vista, cognizioni risulta, a mio giudizio, documentato dalle trascrizioni delle interviste in almeno 118 casi, cioè in oltre il 12% delle 957 risposte registrate.

Una trentina di volte questa reinterpretazione assume la forma di un'esplicita riformulazione del testo della frase; negli altri casi essa è desumibile dai commenti spontanei. Vediamo alcuni esempi.

Salvatore M., 48 anni, analista chimico e poi impiegato amministrativo, così precisa la sua approvazione della frase L4 (l'industria fa il possibile per tutelare l'incolumità degli operai): "per fornire i mezzi protettivi fa tutto il possibile; per gli impianti non direi". Invece Mario B., 34 anni, occupato nella vigilanza, sposta il tema: "Non penso che faccia il possibile; anche per l'inquinamento doveva fare qualcosa; si è presa i soldi della Cassa e non ha fatto niente". Lo stesso intervistato riformula esplicitamente la frase S3 (senza le lotte sindacali ci sarebbe sfruttamento e miseria come durante il fascismo): "nel periodo '70-72 sì, ma oggi siamo ritornati peggio del fascismo – poi il fascismo non lo so com'era". Invece Giacomo B., 41 anni, operaio, sposta il tema: "solo in parte, perché molte leggi anche contro l'operaio sono nate per mezzo dei sindacati. Per esempio questi scioperi: se un operaio si trova a viaggiare, gli scioperi che ci sono nei giorni che c'è un affollamento nelle ferrovie, e allora bloccano di viaggiare".

La frase S1 (oggi è di moda criticare i sindacati perché dà noia la forza raggiunta dal movimento operaio) ha provocato, oltre che le perplessità già viste, molte digressioni del tema. “Forse il mio torto è stato che mi sono sempre ammazzato a lavorare e non ho mai pensato al sindacato. Non ho mai partecipato alle manifestazioni perché mi sembravano più che altro dei truffaldini che facevano i loro interessi, i sindacalisti”: chi si sfoga così è Renato R., 38 anni, ingegnere, uno dei pochi quadri messi in cassa integrazione. Antonio T., 57 anni, operaio, se la prende con “tutti questi giovani che ci sono negli stabilimenti grossi; li mettono tutti in posti di imboscamento, nella vigilanza, in infermeria, nel magazzino. Negli impianti ci vanno gli operai che hanno una certa età, e sono abituati a lavorare”. Appena più pertinenti le osservazioni di Agostino S. N., 52 anni, strumentista: “il sindacato prima che va d’accordo con il lavoratore va d’accordo con la politica, e poi soprattutto con il datore di lavoro. D’altra parte è un mediatore, e quindi deve salvare capre e cavoli, e chi ci va di mezzo sarà sempre il cavolo e non la capra”.

Del resto, evasioni nel privato e nell’irrelevante investono frasi di tutte le scale. La frase P2 (se tutti ci interessassimo di politica, le cose andrebbero meglio) viene così commentata da Maria C., 56 anni, impiegata amministrativa: “io in tanti anni di lavoro non ho mai avuto il tempo di prendere un giornale perché ero tanto stanca che vegetavo, non vivevo. E poi non è che si deve interessare solo di politica un uomo; si deve interessare di tutto lo scibile, o di tutte le cose necessarie alla condizione della vita”.

Alla frase P1 (la politica è complicata e va lasciata a chi se ne intende) Rosa S., 45 anni, addetta alle pulizie, osserva: “certe volte sentendo dei discorsi mi metto nel mezzo, perché tante volte la politica di queste persone istruite vengono insegnate parole di qua e di là, allora si fanno una certa cultura, una certa politica”. E Rosario R., 35 anni, compressorista: “giustamente la politica va lasciata a chi se ne intende; però il governo non fa niente per portare il popolo al punto di potere capire quel tipo di politica che fanno e quindi sono d’accordo e non sono d’accordo”.

5. Conclusioni

Le indicazioni più significative che si possono trarre dai risultati di questa ricerca agli effetti di un migliore impiego delle scale Likert nei sondaggi di massa riguardano la redazione delle singole frasi. Pur desunti dall’ascolto di registrazioni relative a scale Likert, i consigli sono ugualmente pertinenti per tutte le tecniche che sottopongono agli intervistati delle affermazioni su oggetti (oltre alle Likert, le scale di Thurstone, quelle di Guttman, e le varie versioni derivate).

Queste indicazioni confermano la fondatezza delle avvertenze già presenti nella letteratura metodologica (ma non sempre ascoltate da chi redige le affermazioni; ne articolano e approfondiscono alcune; ne aggiungono di inedite).

A. Innanzitutto, le frasi devono essere *strutturalmente semplici*, cioè consistere in una sola affermazione riferita a un solo oggetto. Sono quindi da evitare, come del resto è

sottolineato da vari manuali, le frasi *double-barrelled* (un colpo al cerchio e uno alla botte), sia che il bilanciamento avvenga fra due oggetti contrapposti (gli operai / l'azienda), sia che avvenga fra due situazioni diverse dello stesso oggetto (in passato i sindacati / ma ora...). Sono da evitare anche le frasi riferite a due oggetti, per quanto in posizione apparentemente simile (Montedison e Stato, assenteisti e bassa produttività); così anche le frasi doppie, per quanto legate da un'implicazione logica e/o semantica apparentemente stretta (la Montedison ha tutto l'interesse a evitare incidenti, e quindi fa il possibile...; l'operaio ha diritto al massimo di tutela, e quindi l'azienda è responsabile...; la politica è complicata e va lasciata a chi se ne intende). Un'altra forma di complessità strutturale, di cui purtroppo la nostra frase A4 era un esempio, è quella che chiamerò "doppio livello dichiarativo": invece di sottoporre all'intervistato la frase X, gli si sottopongono frasi come "tutti pensano che X", "alcuni dicono che X". In tal modo l'intervistato resta legittimamente in dubbio se gli si chieda di valutare la frase X oppure il fatto che alcuni dicono la frase X.

- B. Le frasi devono essere *semanticamente semplici*. Nella letteratura sui sondaggi si insiste molto sul fatto che i termini impiegati devono essere quelli del linguaggio corrente, non ambigui, etc. Questa ricerca, portando alla luce il fenomeno che abbiamo denominato "reazione all'oggetto", ha evidenziato un nuovo aspetto del concetto di semplicità semantica.

Infatti, l'unico modo di neutralizzare, almeno nella maggior parte dei casi, le conseguenze negative di tale fenomeno è sottoporre all'intervistato esclusivamente affermazioni positive nei confronti del loro oggetto: in tal modo, sia che l'intervistato valuti l'affermazione, sia che egli reagisca all'oggetto, la sua risposta sarà la stessa. Se invece l'affermazione è negativa nei confronti del suo oggetto (ad esempio, "i sindacati sono troppo legati ai partiti"), in un sondaggio di massa non ci sarà modo di sapere se chi risponde negativamente lo fa perché disapprova davvero l'affermazione (e quindi approva i sindacati) oppure perché disapprova i sindacati (e quindi dovrebbe approvare l'affermazione, ma non lo fa perché non è in grado di considerare l'affermazione separatamente dal suo oggetto).

Ho detto che le conseguenze negative sono neutralizzate nella maggior parte dei casi, cioè non sempre, perché anche l'eliminazione di tutte le affermazioni negative nei confronti del loro oggetto non risolve il problema posto da quegli intervistati che pur approvando un oggetto, *disapproverebbero quella specifica* affermazione ad esso favorevole se fossero in grado di separarla dall'oggetto stesso (oppure, pur disapprovando un oggetto, approverebbero quella specifica affermazione se fossero in grado di considerarla separata dal suo oggetto).

Non mi pare che per questo specifico problema esistano rimedi nel quadro delle tecniche che sottopongono agli intervistati delle affermazioni su oggetti. Ciò depone a favore di un maggior impiego nei sondaggi di massa di tecniche che chiedono agli

intervistati di valutare direttamente oggetti (cognitivi), come il termometro dei sentimenti o il differenziale semantico.³⁵

- C. La norma metodologica secondo la quale le frasi devono essere collocate ai due estremi della dimensione onde evitare fenomeni di curvilinearità (vedi sopra, par. 2.1) è saggia. Tuttavia, in questa ricerca è emerso un inconveniente; se la scala Likert tocca problemi rilevanti per il mondo vitale degli intervistati, le frasi estreme sulla polarità opposta al loro punto di vista possono provocare frequenti reazioni emotive, con conseguenze imprevedibili sul tenore e l'attendibilità delle risposte successive. Questo fatto è da tenere ben presente ogni volta che si redigono frasi destinate a popolazioni specifiche (studenti, operai, quadri, etc.); le frasi che possiedono una forte carica emotiva per la popolazione investigata possono essere individuate con un pre-test su esponenti tipici di quella popolazione.
- D. Per il caso di ricerche su popolazioni specifiche risulta assai rilevante anche un'altra circostanza emersa in questa ricerca: come del resto è noto agli psicologi sociali (Converse 1964; Eiser 1980, cap. 2), la maggior parte degli individui ha cognizioni approssimative su tutto ciò che è lontano dal suo mondo vitale, ma è capace di operare distinzioni assai sofisticate per tutto ciò che riguarda il suo lavoro e le sue attività nel tempo libero.

Di conseguenza, le frasi che investono o rischiano di investire settori in cui gli intervistati sono competenti devono essere redatte con grande cognizione di causa, altrimenti suoneranno inesatte o quanto meno vaghe agli intervistati; alcuni muoveranno esplicite critiche, e molti altri ricaveranno una sgradevole impressione di ignoranza del ricercatore (si tende infatti a dare per scontato che tutti siano competenti nei settori che ci interessano).

Quest'ultima osservazione suonerà meno banale se si accompagna all'osservazione speculare, e cioè che nei settori lontani dagli interessi dell'intervistato, lo stesso livello di precisione è controproducente, in quanto lo scoraggia facendolo sentire incompetente. Non sempre è facile operare una discriminazione fra ciò che interessa e ciò che appare remoto all'intervistato-tipo di una determinata popolazione; anche su questo è pertanto opportuno raccogliere informazioni con un pre-test.

³⁵ Tra queste due tecniche, il termometro dei sentimenti è preferibile al differenziale semantico per quattro motivi: *a*) nel termometro gli ancoraggi del *continuum* sono semanticamente più semplici (simpatia / antipatia) delle coppie di aggettivi che fungono da ancoraggio nel differenziale semantico; *b*) i primi sono stabili, mentre le coppie di aggettivi cambiano e quindi disorientano l'intervistato meno articolato; *c*) qualunque sia l'oggetto da valutare nel differenziale semantico, molte delle coppie di aggettivi previste dalla tecnica sono scarsamente appropriate a quell'oggetto; anche questo fatto, insieme a quello *sub b*), disorienta gli intervistati meno articolati; *d*) le 101 posizioni teoriche (da 0 a 100 compresi) e le 21 posizioni effettive (le decine più le cifre che terminano per 5) del termometro permettono all'intervistato di articolare le sue posizioni assai meglio delle 7 celle del differenziale. Sul termometro dei sentimenti vedi Marradi (1998), Tusini (1998).