

### *Ritorno a Likert. Verso una survey discorsiva*\*

di Giampietro Gobo\*\*

#### **Introduzione**

Il dilemma tra domande a risposta «aperta» e domande a risposta «chiusa» ha occupato per decenni il dibattito metodologico (Schuman e Presser, 1979). Come tutti i dilemmi è senza soluzione perché «le domande chiuse non catturano le stesse dimensioni di significato che scopriamo con le domande aperte» (Groves, Fultz e Martin, 1992, p. 60). Nel corso degli anni la *survey* ha scelto la seconda alternativa. Infatti generalmente in un questionario sono poche le domande con risposta aperta. Questa scelta è stata guidata da diverse ragioni che, per certi versi, hanno fatto la fortuna della *survey*, facendola diventare il metodo più diffuso nelle scienze sociali e rendendola molto popolare anche al di fuori del mondo accademico e scientifico.

#### **1. Salvare la *survey***

Tuttavia questa scelta metodologica, a lungo andare, ha anche logorato la *survey*. Tant'è che sono molti gli studiosi che nel corso del tempo l'hanno criticata (e qualcuno anche abbandonata). Mentre negli anni '50 alla *survey* si prediceva un futuro brillante, più recentemente (almeno in alcuni ambienti accademici) essa tra attraversando una crisi d'identità e si sta profilando un lento (ma forse inesorabile) declino. L'ondata postmoderna e la rinascita dei metodi qualitativi, avvenuta negli anni '90, hanno certamente offuscato l'immagine della *survey* sia nell'opinione pubblica che in quella accademica.

\* Presentato al convegno «Qualità del dato e rispetto della persona nella ricerca sociale contemporanea», Ais – Sezione di metodologia, Milano, 6-7-8 novembre 2008. Ringrazio Sergio Mauceri per i suoi preziosi suggerimenti.

\*\* Professore associato confermato presso l'Università degli Studi di Milano.

Questa tendenza sembra stia contagiando anche le nuove generazioni di scienziati sociali. Per esempio uno studio di Payne, Williams e Chamberlain (2004), che ha preso in considerazione 244 articoli pubblicati nelle quattro principali riviste britanniche di sociologia generale (*Sociology*, *British Journal of Sociology*, *Sociological Review* e *Sociological Research Online*) fra il 1999 e il 2000, ha scoperto che il 41% di questi articoli erano basati su ricerche condotte con metodi qualitativi e solo il 14% con metodi quantitativi. In aggiunta le ricerche qualitative erano state condotte principalmente da *junior staff* (dottorandi, contrattisti, giovani ricercatori), mostrando come questo fenomeno racchiuda in sé anche un problema generazionale non sottovalutabile<sup>1</sup>.

La *survey* sta lentamente perdendo il favore dell'opinione pubblica, dove a volte viene ridicolizzata e considerata uno strumento superficiale. Il paradosso è che mentre la *survey* è il metodo più diffuso nella ricerca sociale e di mercato (per es. i questionari di *customer satisfaction* inondano hotel, ospedali, Asl, musei e ogni tipo di servizio pubblico) nonché nei programmi televisivi (dove ogni ospite partecipa al gioco di interpretare una distribuzione di frequenza), essa sta perdendo progressivamente prestigio fra gli intellettuali e le nuove generazioni studentesche.

La *survey* si trova quindi a un bivio: contrastare questo declino rinnovando se stessa (nelle pratiche di raccolta dei dati e nel modo di relazionarsi con gli intervistati) oppure proseguire trascurando l'emergere e il senso delle tendenze appena descritte.

La *survey* ha certamente ancora enormi potenzialità, specie se riuscirà a emanciparsi definitivamente dalle sue origini positiviste come molti autori (anche in Italia – Alberto Marradi, un nome per tutti, e i suoi molti allievi) da diversi anni ci stanno indicando; essa potrà quindi riacquistare l'immagine e il prestigio che ebbe soprattutto fra gli anni '30 e '40, il suo periodo di maggior fertilità e innovazione metodologica.

## 2. Un vecchio dilemma

Come ricordato, uno degli argomenti che per decenni ha occupato la scena metodologica è stato il dilemma fra domande a risposta «aperta» e «chiusa».

Le origini del dibattito risalgono agli anni precedenti alla seconda guerra mondiale. Tuttavia il culmine di questo conflitto si ebbe a metà degli anni '40, dove si scontrarono due opposte fazioni: la *Division of polls* diretta da Elmo C. Wilson (1906-1968) e la *Division of program surveys* diretta da Rensis Likert (1903-1981). Entrambe le divisioni appartenevano al *Bureau of*

1. Non sarà certamente sfuggito all'attenzione di molti direttori di scuole e programmi di dottorato che la maggior parte dei dottorandi, per la loro dissertazione, svolga ricerche con metodi qualitativi. Questa tendenza generazionale avrà in futuro certamente delle conseguenze, difficili in questo momento da predire e valutare.

*intelligence* allora diretto da Keith R. Kane (cfr. Converse, 1987, pp. 195-201).

Nella primavera del 1942 Kane chiese al metodologo, di origine austriaca, Paul F. Lazarsfeld (1901-1976) di studiare la situazione per trovare una soluzione metodologica. Il suo famoso articolo del 1944 è una rielaborazione del rapporto che egli consegnò nel 1942 a Kane.

Oltre che da questioni personali, il conflitto tra Wilson e Likert era originato anche dalle diverse pratiche di ricerca che erano in uso nelle due divisioni. Gli intervistatori della Division of polls di Wilson, per esempio, facevano scegliere all'intervistato una delle modalità di risposta pre-definite. Proprio come si fa tuttora. Invece gli intervistatori che lavoravano per Likert erano istruiti a trascrivere fedelmente i commenti degli intervistati e scegliere, solo in un secondo momento (a intervista terminata), la modalità di risposta più vicina al commento dell'intervistato (ovviamente cercando di interpretare il più fedelmente possibile il suo commento). Quindi nel primo caso era l'intervistato a scegliere direttamente la risposta; nel secondo era invece l'intervistatore a scegliere la risposta al posto dell'intervistato.

Quest'ultima procedura, pur non essendo indenne da distorsioni (la principale è fraintendere l'opinione dell'intervistato), permetteva tuttavia di evitare molte altre distorsioni che si producevano durante l'intervista, che secondo Likert doveva essere più vicina possibile a una conversazione. Questa tecnica di somministrazione del questionario venne quindi da lui battezzata «fixed question/free answers».

Likert era consapevole che per eseguire correttamente questi compiti l'intervistatore doveva essere adeguatamente addestrato, sia sul modo di condurre le domande suppletive (*probe*), sia a comprendere il senso delle dichiarazioni degli intervistati. A tal scopo, nel 1942, Likert chiese allo psicologo Carl Rogers (1902-1987), che a quel tempo era conosciuto per l'uso di tecniche *non-directive*<sup>2</sup> durante le sedute di psicoterapia, di addestrare gli intervistatori a comunicare con gli intervistati, a capirne le emozioni e le reazioni. I membri dello *staff* di Likert (in particolare Charles F. Cannell e Victor C. Raimy) impararono proprio da Rogers a formulare domande adeguate all'intervistato (*interviewee-centred probes*) e a utilizzare all'occorrenza anche pause e silenzi come strumenti di comunicazione.

I ricercatori della Division of program surveys dedicavano anche molta cura alle procedure di codifica dei materiali narrativi raccolti con le domande a risposta aperta, ma ben presto si accorsero di quanto questa procedura fosse lunga e laboriosa: la tecnica di Likert richiedeva più tempo e denaro di quella usata da Wilson.

2. Rogers inizialmente definì il suo approccio «non-directive therapy». Successivamente sostituì l'espressione «non-directive» con «client-centred». Infine scelse l'espressione «person-centred».

### 3. Com'è andata a finire

Nei decenni successivi il dibattito si estese a tutte le scienze sociali e assunse toni a volte molto accesi. Ancora adesso alcuni ritengono che le modalità di risposta pre-definite presentino vantaggi considerevoli, tra i quali l'essere più rapide da somministrare, classificare e interpretare, contrariamente a quelle aperte, facili da porre ma difficili da analizzare (Oppenheim, 1966, p. 41). Inoltre una serie di risposte pre-determinate può aiutare l'intervistato a capire meglio il senso della domanda (Selltitz e Jahoda, 1963, p. 262), a diminuire il tasso di risposte irrilevanti ai fini della ricerca (Bailey, 1978, p. 105), a ricordare eventi che altrimenti non ricorderebbe (Schwarz e Hippler, 1987), ad affrontare argomenti delicati come l'età, il reddito, le preferenze politiche ecc. che altrimenti riceverebbero tassi di *nonresponse* o risposte non veritiere più alti che se fossero indagati con domande a risposta aperta.

Altri obiettano che le risposte «aperte» sono molto più fedeli di quelle «chiuse», perché queste ultime costringono l'intervistato all'interno del modo di pensare del ricercatore; le risposte con categorie pre-stabilite, invece, finiscono per suggerire la risposta anche a chi non ha in realtà niente da dire sull'argomento (Selltitz e Jahoda, 1963, p. 261; Converse, 1964 e 1970; Noelle-Neumann, 1970, p. 193).

Tentando inutilmente una mediazione tra le opposte fazioni, Lazarsfeld (1944) aveva fatto notare che l'appropriatezza delle domande «aperte» e «chiuse» dipendesse da un certo numero di «fattori circostanziali» (obiettivi dell'intervista, conoscenze sull'argomento da parte dell'intervistato, grado di strutturazione delle sue opinioni e atteggiamenti, disposizione a parlare dell'argomento, capacità di comunicare e, naturalmente, il grado di conoscenza da parte del ricercatore di questi fattori circostanziali). Ma c'è da dubitare che la decisione di scegliere uno dei due tipi di domande venga davvero presa valutando attentamente questi fattori.

In questo stesso saggio Lazarsfeld esaminava i risultati di due ricerche sull'atteggiamento dei californiani nei confronti dei giapponesi residenti in California dopo il bombardamento giapponese di Pearl Harbor. La ricerca affidata a Likert ricorreva a domande «aperte»; quella affidata a Wilson a domande «chiuse». Lazarsfeld rilevò che i due studi erano pervenuti a risultati sostanzialmente identici, anche se il gruppo di Likert non aveva sfruttato appieno la ricchezza dei materiali raccolti. Lazarsfeld espresse quindi l'utilità di una cooperazione tra i due gruppi: le domande «aperte» sarebbero state utili all'inizio della ricerca, come *pre-test* (cioè per costruire le domande del questionario e controllarne il funzionamento), e alla fine della ricerca stessa per re-intervistare un sotto-campione al fine di contestualizzare le percentuali ottenute dal sondaggio; il gruppo di Wilson, invece, avrebbe svolto il sondaggio vero e proprio.

La proposta di Lazarsfeld non piacque a Likert che vi si oppose con forza. Nel novembre 1942, in seguito a questa opposizione, l'*Office of war information*, per cui entrambi i gruppi lavoravano, tolse i finanziamenti al gruppo di

Likert (che continuò a lavorare fino al 1946 per il Ministero dell'agricoltura). Terminata la guerra il compromesso di Lazarsfeld cominciò a essere seguito da diversi autorevoli ricercatori come ad esempio Merton, Fiske e Curtis (1946); Campbell (1945 e 1946); Cartwright, Stouffer. Ma pian piano la pratica di ricorrere a domande «aperte», prima e dopo la rilevazione con domande «chiuse», cadde in disuso perché ritenuta troppo onerosa.

Sappiamo tutti bene come andò a finire: il modello standardizzato di Wilson ebbe la meglio e le pratiche contemporanee di somministrazione del questionario consistono nel fare scegliere all'intervistato la risposta all'interno di una gamma di modalità di risposta pre-definite. Questa tecnica è sicuramente più agevole ma produce molte distorsioni, ben note in letteratura, le cui principali sono:

- 1) *l'incomprensione delle modalità di risposta* da parte degli intervistati (Simpson, 1944). Per es. l'assunto di equidistanza fra i punti di una scala è stato messo in discussione da Jordan (1965), Galtung (1967), Marradi (1980-1981) e Pawson (1982) perché spesso gli intervistati non percepiscono come equidistanti (e uguali) le distanze fra le modalità di risposta collocate su una scala. Questo fenomeno cognitivo è stato mostrato anche da Amisano e Rinaldi (1988) e Gobo (1997);
- 2) *i molteplici significati che assumono le modalità di risposta* a causa delle funzioni comunicative dei quantificatori. Gli intervistati interpretano in modo diverso e attribuiscono *significati differenti alle stesse* modalità di risposta come, ad esempio, «sempre», «molto spesso», «spesso», «mai» (Simpson, 1944; Hakel, 1968). Questo fenomeno mina l'assunto di unidimensionalità della scala, che è peraltro la premessa per la comparabilità delle risposte degli intervistati e, in generale, l'affidabilità dello strumento e la validità dei risultati (Goocher, 1965 e 1969; Moser e Kalton, 1951; Pepper, 1981; Hörmann, 1983; Newstead e Pollard, 1984; Groves, 1987 e 1989; Bradburn e Miles, 1989; Moxey, 1990; Schaeffer, 1991; Pitrone, 1995; Moxey e Sanford, 1992; Gobo, 1997 e 2006);
- 3) il fenomeno delle *opinioni inventate* (o bugie). Le modalità di risposta pre-codificate facilitano o spingono gli intervistati a scegliere una risposta (opinione) anche quando non ce l'hanno (Hartley, 1946; Ferber, 1956; Selltitz e Jahoda, 1963; Converse, 1964 e 1970; Noelle-Neumann, 1970; Schuman e Presser, 1981 e 1983; Schuman e Scott, 1987);
- 4) *l'influenza delle modalità di risposta* sulla formazione del giudizio. Le modalità di risposta pre-codificate non sono, *strictu sensu*, solo uno strumento (passivo) di «raccolta» delle opinioni, atteggiamenti e comportamenti, bensì di «costruzione» delle stesse dal momento che le modalità di risposta pre-codificate assumono anche una «funzione informativa», che influenza sia l'espressione dell'opinione che i processi di ricordo (Schwarz e Hippler, 1987; Clark e Schober, 1992);
- 5) gli effetti della *desiderabilità sociale* (Kahn e Cannell, 1957; Cronbach, 1950; Crowne e Marlowe, 1960; Dohrenwend e Richardson, 1956; Oppenheim, 1966; Hochstim, 1967; Sudman, 1967; Phillips e Clancy, 1972; Sud-

man e Bradburn, 1973; Blair, Sudman, Bradburn e Stocking, 1977; Stefanowska, 1979; Bradburn, Sudman e Blair, 1979);

- 6) i fenomeni dell'acquiescenza e del *response set*. Le modalità di risposta pre-codificata portano gli intervistati a scegliere sempre le stesse modalità di risposta (Lentz, 1938; Cronbach, 1946 e 1950; Gage, Leavitt e Stone, 1957; Couch e Keniston, 1960; Oppenheim, 1966; Hamilton, 1968; McKennell, 1974; Oskamp, 1977; Fisher, Weiss e Davis, 1968; Bailey, 1978; Moun, 1988).

Queste non sono distorsioni marginali. Anzi a volte la loro grandezza risulta essere devastante (come si può vedere dalla tab. 1). E chi ha a cuore la qualità del dato non può esimersi dal cercare rimedi e sperimentare soluzioni che possano ridurre queste distorsioni.

#### 4. Ritorno a Likert

Come sappiamo, Likert perdette il confronto e la sua procedura andò in disuso. Tuttavia, qualche decennio dopo, il metodologo norvegese Johan Galtung (1967, p. 120), riprendendo lo spirito di Likert, accennò a una variante di questa procedura che chiamò «domanda aperta/risposta chiusa»<sup>3</sup>, che all'apparenza sembra l'opposto della procedura chiamata «domanda chiusa/risposta libera» di Likert. In realtà entrambe le procedure sono guidate dallo stesso principio: rendere l'intervista una conversazione, lasciando libero l'intervistato di rispondere con parole proprie, svincolandolo così dagli schemi del ricercatore. Galtung così la descrive:

Nell'intervista, una distinzione può essere fatta tra *domande* chiuse e *risposte* chiuse. Nel primo caso le modalità di risposta sono formulate al rispondente in forma orale: «Quale candidato preferisci, Allende, Frei o Duràn?»; questo significa che la variabile di risposta viene a lui presentata come nel questionario. Nel secondo caso l'intervistatore chiede «Quale candidato preferisci?». La domanda è aperta, ma *l'intervistatore può chiudere la risposta attraverso delle modalità di risposta pre-determinate. Tuttavia di questa pre-selezione è a conoscenza solo l'intervistatore e non l'intervistato*, ed essa serve solo per scopi amministrativi quale la facilitazione della codifica. La scheda non struttura la mente del rispondente (Galtung, 1967, p. 120, corsivo aggiunto).

Tuttavia Galtung, nel suo famoso testo, non enfatizza questa proposta (a cui dedica poche righe) e non sembra consapevole della sua portata innovativa; di quanto essa potrebbe trasformare la *survey* rendendola molto di più centrata sull'intervistato. Forse il clima culturale e scientifico di quel tempo non era maturo per un simile cambiamento perché la procedura ipotizzata da Galtung

3. Probabilmente Galtung nell'ideare questa procedura si ispirò al famoso lavoro di Bales (1951), in cui l'autore inventa una griglia osservativa (costituita da un numero limitato di azioni, molto simile alle modalità di risposta di un questionario) a uso del ricercatore per osservare e catalogare in modo sistematico l'interazione tra studenti e insegnanti.

richiedeva che l'intervistatore «chiudesse» le domande poste in modo aperto all'intervistato, interpretando le sue risposte e commenti. Un compito decisamente delicato e «pericoloso» in un'ottica tradizionale. Tuttavia esso rendeva più agile, meno dispendiosa (temporalmente ed economicamente) la tecnica di Likert.

Tab. 1 – Grandezza delle distorsioni rilevate in ricerche metodologiche sulla survey

<i>Distorsioni</i>	<i>Grandezza</i>	<i>Fonti</i>
<i>Relativamente alle domande</i>		
Ordine delle domande	12-15%	Kalton, Collins e Brook, 1978; Schuman e Presser, 1981; Clark e Schober, 1992
Domande aperte vs. domande chiuse	11%	Rugg e Cantril, 1944
	13%	Schuman e Presser, 1977
	30-60%	Bradburn <i>et al.</i> , 1979; Schuman e Presser, 1979; Coxon, 1986; Schwarz e Hippler, 1987; Schuman e Scott, 1987
Incomprensione del compito (cognitivo e pragmatico) richiesto dalla domanda	?*	Gobo, 1992, pp. 137-9, 149
Terminologia (delle domande)	even 30%	Schuman e Presser, 1981, p. 296
<i>Relativamente agli item</i>		
L'ordine degli item	?*	Schuman e Presser, 1981
Incomprensione del significato degli item	at least 70%	Belson, 1981
Reazione all'oggetto	7-12%	Cacciola e Marradi, 1988; Sapi gnoli, 1992, p. 125
<i>Relativamente alle modalità di risposte</i>		
Ordine delle modalità di risposta	6-14%	Schwarz, Hippler e Noelle-Neumann, 1992
Response set (acquiescenza)	?*	Lentz, 1938; Moun, 1988
Curvilinearità	?*	Edwards e Kenney, 1946; Coombs, 1953; Fee, 1979; Tourangeau, Rasinski e D'Andrade, 1991
Falsa divergenza	?*	Gobo, 1997, pp. 58-9
Ancoraggio	?*	Ostrom e Upshow, 1968; Wyer, 1974
Incomprensione del significato delle modalità di risposta	52%	Razzi, 1992, p. 55
Incomprensione dei compiti richiesti dalle scale tipo-Likert	?*	Gasperoni e Giovani, 1992; Sapi gnoli, 1992
"Non so" (come modalità di risposta)	20%	Schuman e Presser, 1981, p. 120
	47%	Razzi, 1992, pp. 48-9

Tab. 1 – Grandezza delle distorsioni rilevate in ricerche metodologiche sulla survey (continua)

<i>Relativamente agli intervistati</i>		
<i>Distorsioni</i>	<i>Grandezza</i>	<i>Fonti</i>
Norma dell'imparzialità ( <i>even-handedness norm</i> )	5-37%	Schuman and Ludwig, 1983
Opinion inventate	30%	Hartley, 1946; Schuman e Presser, 1981
Desiderabilità sociale	?*	Edwards, 1957; Kahn e Cannell, 1957
Risposte estreme ( <i>yeasaying/naysaying</i> )	?*	Rorer, 1965; Harvey, 1971; Gergen e Back, 1966; Hamilton, 1968; Bachman e O'Malley, 1984
Autopercezione	?*	Bishop, Oldendick e Tuchfarber, 1984; Martin e Harlow, 1992
Errori nel ricordo ( <i>telescoping errors</i> )	?*	Sudman e Bradburn, 1973
Mentire sull'esercizio del voto ( <i>overreporting of voting or vote misreport</i> )	25-30% 55%	Silver, Anderson e Abramson, 1986; Magistri, 1982
Dimenticare di essere andati a votare	5%	Silver, Anderson e Abramson, 1986
Nonresponse (in ricerche accademiche)	20-33%	Brehm, 1993, p. 16
Nonresponse (in ricerche di mercato)	30-50%	Crespi, 1988
Rifiuto a rispondere ( <i>missing</i> ) a domande relative a:		
– preferenze politiche o di voto	30-40%	Calvi e Vannucci, 1995
– salario mensile	58%	Iard, 1993, p. 249
Incongruenza sincronica nelle risposte (cioè nella stessa intervista)	19-48%	Gasperoni, 1996, pp. 13-4
Incongruenza diacronica nelle risposte (ricerche longitudinali)	17-82% a causa della salienza 37%	Hochstim e Renne, 1971 Gobo, 1992, p. 263
L'umore (mood of the day)	?*	Abbey e Andrews, 1985

\* Il punto di domanda significa:

- la grandezza non è stata ancora stimata;
- non esiste una tendenza generale;
- la misurazione di un fenomeno particolare soffre di numerosi problemi metodologici;
- il fenomeno è stato scoperto solo intuitivamente, in ricerche metodologiche ancora poco sviluppate;
- è basato solo su resoconti etnografici o aneddoti.

La procedura descritta da Galtung risulta invece di vitale importanza se vogliamo sfruttare appieno le potenzialità del questionario. Infatti una *survey* risulta valida se utilizza modalità di risposta realmente esaustive, cioè che offrono tutti i possibili stati rispetto a una variabile; ovvero l'intera gamma delle risposte-opinioni che un intervistato potrebbe dare posto di fronte a una domanda. Dal momento che questo è difficilmente raggiungibile, i ricercatori hanno pensato che inserire la modalità residuale «altro» potesse supplire a questa difficoltà. La loro rappresentazione (molto astratta) del ragionamento dell'intervistato è pressappoco la seguente:



- 1) l'intervistatore pone una domanda;
- 2) l'intervistato pensa e si forma un'opinione o un giudizio;
- 3) guarda (o ascolta) le modalità di risposta disponibili;
- 4) non trova quella che corrisponde al suo giudizio;
- 5) sceglie la modalità di risposta residuale «altro», fornendo all'intervistatore la sua opinione che non è contenuta nella gamma delle risposte pre-codificate.

In realtà le percentuali delle ricerche *survey* mostrano che la modalità «altro» è poco utilizzata dagli intervistati; non tanto perché sono generalmente soddisfatti dalla modalità di risposta presenti nei questionari, ma perché sono cognitivamente pigri. Per cui se vogliamo usare domande a risposta chiusa, come è giusto fare in una *survey*, dobbiamo costruire domande con modalità di risposta esaustive. Ma siccome è molto difficile farlo, allora l'alternativa può essere affidare agli intervistatori il compito di raccogliere le opinioni degli intervistati che potrebbero non trovare collocazione nella gamma di risposte disponibile.

In secondo luogo, la ricerca sperimentale sulla *survey* mostra che gli intervistati non seguono quel ragionamento astratto, ma uno molto differente:

- 1) l'intervistatore pone una domanda;
- 2) guarda (o ascolta) le modalità di risposta disponibili;
- 3) adatta il suo giudizio alle modalità di risposta disponibili, facendosi influenzare da esse.

In altre parole «le scale di risposta non sono semplici «strumenti di misurazione» passivi che gli intervistati usano per riportare i loro comportamenti» (Schwarz e Hippler, 1987, p. 164), ma strumenti attivi che costruiscono le opinioni e i comportamenti degli intervistati, i quali guidati dalla desiderabilità sociale ricercano nelle modalità di risposta il comportamento medio. Ecco perché la procedura di Galtung potrebbe rimediare a queste due gravi distorsioni.

#### 4.1. Un'applicazione

Nell'autunno del 2001 diressi una *survey* telefonica su un campione probabilistico di 629 iscritti alla Facoltà di Scienze politiche dell'Università di Milano. La popolazione di riferimento era di 7.115 studenti. La *survey* fu condotta con interviste telefoniche realizzate da 98 studenti del mio corso di *Tecniche della ricerca sociale* (in media 6 interviste a studente). Insieme a loro costruii in classe il questionario e gli studenti inventarono tutte le modalità di risposta pre-codificate. Inoltre essi testarono il questionario per quattro volte prima di giungere alla versione definitiva. Alla fine, quindi, conoscevano bene sia le domande che le modalità di risposta.

È stata un'esperienza eccezionale perché è raro che ricercatori (coloro che costruiscono il questionario), intervistatori e intervistati condividano lo stesso codice culturale e comunicativo, come avvenne in questo caso per il fatto di avere tutti lo stesso status: essere studenti di Scienze politiche.

Seguendo la procedura di Galtung, molte domande venivano presentate (telefonicamente) in modo aperto, come se fossero domande a risposta aperta. Mentre l'intervistato rispondeva, l'intervistatore cercava di collocare (*durante* l'intervista telefonica stessa) la sua risposta all'interno della gamma precedentemente prefissata di cui solo egli disponeva. Se la risposta non era collocabile all'interno di questa gamma, allora l'intervistatore prendeva un appunto sintetico che espandeva, una volta terminata l'intervista, inserendolo nella modalità di risposta residuale «altro».

Vediamo alcuni esempi di domande com'erano a disposizione dell'intervistatore (perché l'intervistato era all'oscuro dell'esistenza di modalità di risposta pre-codificate). Tra parentesi ci sono le istruzioni all'intervistatore.

<b>3) Quali mezzi usi per venire in università?</b>	
<i>(Risposta libera: indicare anche più mezzi)</i>	
1. A piedi	0
2. La bicicletta	0
3. Il motorino o la moto	0
4. L'auto	0
5. Il tram/autobus/filobus	0
6. Il pullman	0
7. La metropolitana	0
8. Il treno	0
9. Altro _____	0

<b>6) Chi ti ha consigliato nella scelta della Facoltà di Scienze politiche?</b>	
<i>(Risposta libera, ma riportare la fonte di maggior influenza)</i>	
1. Nessuno, l'ha scelto da solo/a	0
2. Genitori	0
3. Fratelli/sorelle	0
4. Parenti	0
5. Amici/compagni di classe	0
6. Insegnanti delle superiori	0
7. Conoscenti	0
8. Datori e colleghi di lavoro	0
9. Laureati di Scienze politiche	0
10. Incontri di orientamento	0
11. La guida della facoltà	0
12. Articoli di giornale	0
13. TV	0
14. Test attitudinali	0
15. Altro _____	0
98. Non sa/non ricorda	0

**18) Relativamente al contenuto dei corsi, cioè a quello che viene insegnato, quali sono le difficoltà che riscontri maggiormente?**

(Risposta libera, ma segnare solo le 2 difficoltà principali)

1. Non riscontra problemi	0
2. Gli/le mancano le basi conoscitive per capire il corso	0
3. Le lezioni sono difficili	0
4. Le lezioni sono poco chiare	0
5. I docenti spiegano troppo in fretta	0
6. Ai fini dell'esame c'è poca corrispondenza tra il contenuto della lezione e quello dei testi	0
7. I programmi sono troppo ampi ed eccessivi	0
8. I programmi sono vecchi, poco attuali	0
9. I sussidi didattici sono inadeguati (materiale distribuito durante il corso	0
10. Le tecnologie didattiche sono inadeguate (es. lavagna luminosa, videoregistratore ecc.)	0
11. I testi d'esame sono difficili	0
12. Altro _____	0
98. Non sa	0

**19) Durante l'intero corso di studi, quali sono in ordine di importanza le tre maggiori difficoltà che riscontri?**

(Risposta libera; ma mettere il numero accanto alla modalità di risposta accennata dall'intervistato/a)

1. Non riscontra difficoltà	
2. Difficoltà con i docenti	
3. Difficoltà con i compagni di studio	
4. La mole di studio (programmi eccessivi)	
5. La carenza di informazioni	
6. Gli argomenti dei corsi (difficili)	
7. L'individuazione del metodo di studio	
8. L'elevato impegno di autorganizzazione e autogestione	
9. I servizi di biblioteca	
10. La mancanza di spazi per lo studio	
11. La dislocazione della Facoltà in più sedi	
12. Gli alti costi di mantenimento agli studi	
13. La carenza di computer	
14. La disorganizzazione della facoltà (informazioni tardive, i problemi di sovrappollamento ecc.)	
15. Ci sono troppo pochi appelli d'esame	
16. Altro _____	
98. Non sa	

**25) Quali sono secondo te i settori in cui un/a laureato/a in Scienze politiche ha maggiori possibilità di inserimento lavorativo?**

*(Risposta libera, ma segnare al massimo tre settori)*

1. Politica e quadri di partito	0
2. Organizzazioni sindacali degli imprenditori (relazioni industriali)	0
3. Organizzazioni sindacali dei lavoratori (relazioni industriali)	0
4. Amministrazione pubblica	0
5. Insegnamento	0
6. Selezione, gestione, sviluppo risorse umane	0
7. Giornalismo, editoria, mezzi di comunicazione e informazione	0
8. Istituti di ricerca (pubblici e privati)	0
9. Marketing e pubblicità	0
10. Pubbliche relazioni e comunicazione pubblica	0
11. Diplomazia, organizzazioni comunitarie e internazionali	0
12. Credito e assicurazioni	0
13. Consulenza finanziaria (commercialista, ecc.)	0
14. Commercio	0
15. Servizi sociali e socio-assistenziali	0
16. Altro _____	0
98. Non sa	0

**5) Quali sono i motivi principali per cui ti sei iscritto alla facoltà di Scienze politiche?**

*(Risposta libera, ma segnare al massimo tre motivi, quelli principali)*

1. Assenza del test di ingresso	0
2. È una facoltà poco impegnativa	0
3. La frequenza è facoltativa	0
4. Compatibilità con il lavoro. Consente di lavorare e studiare contemporaneamente	0
5. Non l'hanno presa/o nella facoltà prescelta	0
6. Non ci sono materie troppo tecniche; è una laurea non specialistica	0
7. È vicina a dove abita	0
8. Voleva fare l'università ma non sapeva a cosa iscriversi (per esclusione)	0
9. Offre una preparazione multidisciplinare	0
10. Per meglio affrontare le problematiche politiche, sociali e culturali	0
11. Perché gli piaceva	0
12. Per le materie insegnate	0
13. Il buon nome della facoltà	0
14. Il prestigio di alcuni docenti	0
15. È utile alla professione che sta svolgendo	0
16. Per le prospettive di lavoro	0
17. Per trovare un clima culturalmente stimolante	0
18. Perché si sono iscritti alcuni suoi amici/che	0
19. Spinto dai genitori	0
20. Altro _____	0
98. Non sa/non ricorda	0

La domanda n. 5 sulle motivazioni (che hanno guidato la scelta della facoltà di Scienze politiche), come altre domande, ha un lungo elenco di item-motivazioni. Un elenco troppo lungo per essere gestito agevolmente da parte di un intervistatore. Per facilitargli il compito le motivazioni sono state quindi divise in tre aree, che ricalcano la classificazione del ricercatore:

- 1) motivazioni strumentali (item 1-8);
- 2) motivazioni vocazionali (item 9-17);
- 3) influenza sociale (item 18-19).

Per cui gli intervistatori (anche per il fatto di conoscere bene gli item perché avevano attivamente contribuito alla loro stesura) erano agevolati nel compito. Se poi non riuscivano a collocare immediatamente la risposta dell'intervistato nella gamma delle modalità pre-stabilite, continuavano a conversare con l'intervistato finché capivano quale fosse la modalità pre-codificata più appropriata al suo pensiero. Nel caso non ci fosse, inserivano la sua risposta nella modalità «altro», appuntando alcune parole-chiave di quella risposta. Un commento più sviluppato (2-3 righe) sarebbe poi stato steso terminata l'intervista.

Se l'intervista fosse stata condotta faccia-a-faccia, l'intervistatore avrebbe anche potuto chiedere all'intervistato se la modalità di risposta da lui scelta (al suo posto) era da lui approvata. Ed eventualmente, qualora l'intervistato respingesse questa scelta, rinegoziare il significato dei suoi commenti al fine di trovare (a questo punto con l'intervistato) la modalità di risposta più appropriata.

## **5. Rendere discorsive le domande: nuovi compiti per l'intervistatore**

L'applicazione della procedura di Galtung richiede un cambiamento del ruolo che tradizionalmente è stato assegnato all'intervistatore e dei suoi compiti. Esso quindi postula un allargamento dei suoi compiti.

Il ruolo dell'intervistatore è stato lungamente discusso in letteratura. Come J.M. Converse ricorda, negli anni '20 e '30, parte della ricerca accademica e gran parte di quella di mercato:

Assegnavano all'intervistatore un ruolo a metà tra la completa libertà e la massima responsabilità, con domande meno standardizzate (...) Era infatti diffusa la preoccupazione che standardizzare troppo l'intervista avrebbe potuto danneggiare il processo di comunicazione tra intervistatore e intervistato (Converse, 1987, p. 95).

All'intervistatore si chiedeva di agire con responsabilità, dando a lui la possibilità di «rendere più discorsive» le domande senza però modificarne il significato. I direttori delle ricerche di mercato pensavano che la standardizzazione del comportamento dell'intervistatore fosse obbligatoria negli esperimenti di laboratorio, ma che non funzionasse nelle situazioni di intervista dove invece è necessario un costante adattamento del questionario alle caratteristiche dell'intervistato e alla situazione sociale. Agli inizi degli anni '50 questa (saggia) pratica fu sostituita da un'altra (la standardizzazione), sotto l'influenza dell'ap-

proccio behaviorista (Hamilton, 1929; Rice, 1929) che tacitamente continua a influenzare il metodo della *survey*. In conformità a questa pratica le modalità di risposta devono essere scelte soltanto dall'intervistato. Tuttavia gli intervistati non raramente interpretano diversamente dal ricercatore il significato delle modalità di risposta. Dal momento che l'assunto della corrispondenza naturale tra intervalli psicologici e numerici non è ancora stata provata (Pawson, 1982, p. 54), e i linguaggi formali sono incompatibili con quelli naturali (Pawson, 1982 e 1983), diventa necessario lasciare che gli intervistatori agiscano come interpreti, in un lavoro ermeneutico, rendendoli responsabili della scelta delle modalità di risposta *al posto* dell'intervistato (Galtung, 1967, p. 120), in una traduzione (sempre imperfetta) del linguaggio ordinario dell'intervistato nel linguaggio formale o matematico sottostante alle scale di misurazione. Come afferma Groves:

Gli intervistatori dovrebbero essere addestrati ai concetti inerenti le domande e permettere loro di fare domande suppletive (*probe*), porre le domande con parole proprie (*rephrase*) e adattare il questionario ai bisogni del singolo intervistato (Groves, 1989, p. 404).

All'interno di questa prospettiva intervistatori e intervistati dovrebbero collaborare per «costruire congiuntamente» il significato delle domande e delle risposte (Mishler, 1986), dal momento che c'è un conflitto tra interviste come conversazioni e interviste come strumenti di raccolta dei dati, per il fatto che le *survey* (al fine di raggiungere con successo il loro obiettivo) si basano su norme conversazionali che cancellano «le risorse interazionali che quotidianamente mediano le incertezze sulla rilevanza e l'interpretazione» (Suchman e Jordan, 1990, p. 241) nelle conversazioni<sup>4</sup>. Come Schober e Conrad (1997) hanno mostrato, in un esperimento con intervistatori telefonici adeguatamente addestrati nell'usare sia tecniche standardizzate che modalità flessibili di intervista, non ci sono differenze sostanziali nell'accuratezza delle risposte quando i concetti nelle domande sono stati chiaramente delineati nelle situazioni narrative (*fictional*) degli intervistati. In aggiunta, e ancor più interessante, quando il concetto (*mapping*) era poco chiaro, l'intervista flessibile aumentava l'accuratezza di almeno il 60%<sup>5</sup>.

4. Non c'è qui lo spazio per sottolineare i gravi problemi interazionali che pone il comportamento standardizzato. Gli intervistatori che seguono pedissequamente le regole dell'intervista standardizzata (come suggerito in Brenner, 1985, p. 19; Survey research center of Berkeley, 1990; Bailey, 1978; Fowler, 1984; Fowler e Mangione, 1990) finiscono frequentemente per risultare agli occhi degli intervistati come persone maleducate, insensibili, ottuse dal momento che sono ridondanti nel porre le domande. Houtkoop-Seenstra propone: «dobbiamo lasciare liberi gli intervistatori di interpretare e poi controllare le loro interpretazioni con gli intervistati. Se un'intervistata [in un commento precedente] dice "mio marito", l'intervistatore non dovrebbe chiederle se lei è "single, sposata, vedova o convivente" ma dovrebbe verificare che l'intervistata sia realmente sposata (...) in un'altra maniera» (2000, p. 183).

5. Houtkoop-Seenstra suggerisce di lasciare che gli intervistatori accettino risposte non pre-codificate, dal momento che gli intervistati «incontrano molte difficoltà a ricordare per tutta la durata dell'intervista le modalità di risposta disponibili. Infatti quando gli intervistatori, di fronte a risposte che non rientrano nelle modalità di risposta pre-codificate, decidono di riproporre agli intervistati quelle stesse modalità (e quindi stanno implicitamente comunicando agli intervistati il modo corretto di rispondere alle domande) le registrazioni di queste interazioni verbali mostrano che gli intervistati seguono

### 5.1. La survey discorsiva e i suoi nemici (... e amici)

Nonostante i molti benefici elencati, l'avversione a questa procedura (flessibile) è largamente diffusa in letteratura. Peraltro sembra basata più su un'ostilità pregiudiziale piuttosto che su dati, ricerche o esperimenti. Furono proprio Hyman *et al.* (1942), Feldman *et al.* (1951), Hauck e Steinkamp (1964) e Clausen (1968) a riproporre l'allarmismo sugli effetti dell'atteggiamento, opinioni e personalità dell'intervistatore sulle risposte dell'intervistato e rilevarono una distorsione «di grandezza moderata» (Hyman *et al.*, 1954, p. 244), cioè di circa 10%. Tuttavia in relazione alla teoria di Hyman *et al.* sulle «aspettative di un atteggiamento coerente (*attitude-structure expectations*) da parte dell'intervistato»<sup>6</sup> (1942, p. 59), le «aspettative relative al ruolo»<sup>7</sup> (ivi, p. 62) e le «aspettative sulla probabilità»<sup>8</sup> (ivi, p. 64), Hagenars e Heinen (1982, p. 125) confessano che le affermazioni di Hyman poggiavano su pochi dati. Più radicalmente Sudman e Bradburn (1974, p. 138) sono convinti che le distorsioni introdotte dai compiti del questionario, dalla desiderabilità sociale, dal dimenticare informazioni ed eventi ecc., siano di gran lunga più pericolose del comportamento dell'intervistatore. Bradburn e Sudman (1979, pp. 50, 171-2) concludono che gli errori dell'intervistatore non hanno effetti rimarchevoli sulla qualità dei dati. Dohrenwend e Richardson (1956) argomentano che la maggior parte degli errori è causata dall'eccessivo controllo comportamentale imposto agli intervistatori e che essi devono imparare a essere più comprendenti (*responsive*) con gli intervistati. Peneff (1988) ci fornisce una descrizione vivida di questa problematica. Dopo aver osservato diversi intervistatori (di grande esperienza e molto stimati dal direttore dell'agenzia), impegnati in una *survey* molto grande, egli sostiene che nella situazione pratica gli intervistatori si comportavano come degli intervistatori qualitativi: cercavano di motivare gli intervistati lasciando emergere la loro personalità, interagivano in modo non-neutrale, aggiungevano commenti personali al fine di evitare malintesi o rifiuti, adattavano costantemente il loro linguaggio e comportamento al contesto sociale di ogni intervista. Secondo Peneff questo non dovrebbe essere visto come una truffa, ma come un adattamento del processo d'intervista alla definizione della situazione da parte dell'intervistato.

Nonostante tutto ciò il dogma della standardizzazione sopravvive. In una *survey* condotta in una valle del Galles del Sud, Michael Brenner – replicando una ricerca di Cannell, Lawson e Hauser (1975) – ha documentato che circa il

no le richieste degli intervistatori solo per poco. E qualche domanda più avanti tornano al comportamento iniziale» (2000, p. 182).

6. Le aspettative di un atteggiamento coerente da parte dell'intervistato, porterebbero l'intervistatore ad attendersi una coerenza fra le sue risposte date nelle diverse parti del questionario.

7. Nelle aspettative relative al ruolo, l'intervistatore si attenderebbe risposte conformi alle (rappresentazioni sociali che lui ha delle) caratteristiche socio-demografiche dell'intervistato (Hyman *et al.*, 1954, p. 61). Ad esempio, intervistando una persona di *status* sociale elevato, l'intervistatore potrebbe aspettarsi preferenze politiche moderate.

8. Aspettative che l'intervistato risponda o meno a certe domande, parli di certi argomenti, menta su determinate attività.

30% delle domande del questionario non erano state poste correttamente dalle intervistatrici e che questa distorsione aveva prodotto un effetto negativo sul 13% delle risposte (Brenner, 1982, p. 155). Tuttavia questo risultato viene contraddetto poco dopo da altre risultanze prodotte dallo stesso Brenner: quando le domande del questionario vennero formulate in modo direttivo, cioè suggerendo la risposta all'intervistato (ovviamente in base al suo commento), la percentuale delle risposte adeguate (secondo Brenner, ovviamente) saliva al 20% (ivi, p. 157). In altre parole lo stile di intervista direttivo produce un aumento considerevole della qualità delle risposte (o dati), maggiore dello stile non-direttivo, metodologicamente più corretto ma meno efficace. Questo risultato complementare della ricerca di Brenner mostra che (contrariamente all'opinione dello stesso autore) non è il comportamento non standardizzato in sé a produrre distorsioni, ma soltanto *certi* suoi errori come alterare il senso delle domande, suggerire certe risposte, leggere frettolosamente le frasi stimolo o dimenticare di presentare il cartellino dove sono riportate le modalità di risposta.

Qualche anno dopo Dijkstra e van der Zouwen (1988) hanno replicato gli studi sia di Cannell, Lawson e Hauser (1975) che di Brenner (1982). Relativamente agli intervistatori, essi hanno scoperto: in media un 4% di *scostamenti dal questionario*; un 8% di *divagazioni*; in media un 10% di *imbeccate (hinting)* (p. 30) e, se l'intervistatore doveva formulare domande suppletive (*probe*) un'ulteriore percentuale tra il 15% e 23% di domande viziate (*suggestive*) (p. 31); infine un 16% di *risposte scelte dall'intervistatore* (al posto dell'intervistato). In totale un 46-59% di domande in cui l'intervistatore non somministra correttamente il questionario.

Tuttavia dal momento che un errore dell'intervistatore non produce *necessariamente* un errore nella risposta (o una distorsione), la questione fondamentale è: quanto gli errori dell'intervistatore incidono sulla qualità dei dati? In altre parole, come Schober e Conrad sottolineano:

Dal momento che gli intervistatori influenzano sempre le risposte, la cosa importante è sapere quali tipi di influenze sono benigni e quali no. Noi proponiamo che il criterio dovrebbe essere come il comportamento dell'intervistatore influenza la precisione nelle risposte (*response accuracy*) – cioè il grado in cui le risposte corrispondano al concetto che il ricercatore aveva in mente (Schober e Conrad, 2002, p. 69).

A tal fine è importante ricordare le considerazioni di Beatty:

Dopotutto noi siamo interessati a ridurre l'errore totale in una *survey*. Se aggredire le (meno gravi) deviazioni degli intervistatori porta a una riduzione modesta dei loro errori – ma simultaneamente produce un *maggior incremento* negli errori da parte del rispondente, a cui non è permesso ricorrere alle risorse comunicative di un intervistatore intelligente e informato – allora la strategia è auto-lesionista (*self-defeating*) (Beatty, 1995, p. 154).

Comparando la prestazione di «cattivi» intervistatori, cioè che facevano molti errori, con quella di «buoni» intervistatori, che producevano pochi errori,



Dijkstra e van der Zouwen mostrano che la grandezza delle distorsioni introdotte dai cattivi intervistatori non è poi così rimarchevole. Infatti un errore grave (secondo la letteratura tradizionale) come quello di «scegliere le risposte al posto del rispondente (*choosing behaviour*) appariva avere effetti minori nelle relazioni osservate tra tipo di rispondente e tipo di risposta» (Dijkstra e van der Zouwen, 1988, p. 32).

Concentrarsi troppo sugli effetti del comportamento dell'intervistatore è come guardare l'albero e perdere di vista la foresta della lunga lista di distorsioni causate principalmente da questionario (il ricercatore come suo progettista) e dagli intervistati (cfr. tab. 1).

## Conclusioni

Sin dagli anni '30, l'uso di domande a risposta aperta fu osteggiato per il fatto che la procedura risultava non economica. In particolare, le domande a risposta aperta erano più lunghe (e quindi costose) da somministrare, classificare e interpretare (Oppenheim, 1966, p. 41).

Tuttavia la tecnica di Galtung ha due vantaggi considerevoli: da una parte permette di ovviare questi limiti (cioè non è così diseconomica); dall'altra include tutti i vantaggi dell'uso delle domande a risposta aperta, in particolare la loro maggior fedeltà rispetto alle domande con risposta chiusa (che costringono l'intervistato all'interno del modo di pensare e le categorie cognitive del ricercatore), e il fatto di raccogliere un numero maggiore di dimensioni del significato (Groves, Fultz e Martin, 1992, p. 60).

La tecnica di Galtung raccoglie quindi risposte più fedeli senza aumentare i costi della somministrazione; infatti il tempo di conversazione (tra intervistatore e intervistato) perso nel lasciar esprimere liberamente R al fine di capire la sua opinione compensa il tempo impiegato dall'intervistatore (oppure dall'intervistato, nel caso gli vengano date dei cartellini) a sceglierne/negoziarne una. Infatti se ascoltiamo le registrazioni notiamo che difficilmente l'intervistato sceglie subito la modalità di risposta.

Ovviamente questa procedura richiede di liberare l'intervistatore dal vincolo della standardizzazione del suo comportamento. Solo questo, perché invece la standardizzazione dei significati (come vedremo fra poco) rimane un vincolo ineliminabile e ottenibile proprio attraverso uno stile flessibile d'intervista. La «pericolosità» dell'intervistatore pare quindi esagerata dal momento che gli errori dell'intervistatore assumono un'importanza secondaria e sono di gran lunga inferiori rispetto agli errori del questionario (ricercatore) e degli intervistati (cfr. tab. 1). Come afferma Bradburn: «le caratteristiche dei compiti (del questionario) sono la fonte maggiore delle distorsioni e sono, in generale, molto più grandi delle distorsioni provocate dall'intervistatore o dalle caratteristiche dell'intervistato» (1983, p. 291).

In aggiunta Schaeffer ci ricorda:

Le critiche all'intervista standardizzata sono particolarmente efficaci se le confrontiamo con i risultati delle ricerche che suggeriscono che il ricordo di un evento può migliorare se usiamo procedure che non seguono la struttura lineare dell'intervistata standardizzata (Means, Swan, Jobe ed Esposito, 1992), che uno stile d'intervista standardizzata meno formale può motivare meglio (per esempio Dijkstra, 1987), e che gli intervistatore non sempre applicano la standardizzazione (...) e l'intervista standardizzata formale può non essere il miglior contesto sociale per stimolare e motivare il ricordo di temi complessi (Schaeffer, 1995, p. 83).

Queste considerazioni hanno a cuore il problema di come migliorare la qualità dei dati e fanno capire come la procedura di Galtung possa essere efficace. Anziché perseguire l'obiettivo illusorio di migliorare così tanto la terminologia (*wording*) da rendere quasi inutile l'intervento di domande suppletive (*probes*) da parte degli intervistatori (come propongono Fowler e Mangione, 1990, p. 46) «perché l'eliminazione completa degli errori dell'intervistatore è impossibile» (Beatty, 1995, p. 155), noi possiamo migliorare la qualità dei dati assegnando all'intervistatore un ruolo più attivo al fine di avvicinare i questionari all'intervistato e colmare (o almeno ridurre) il divario tra i significati del ricercatore e quelli degli intervistati. Per usare le parole di David Riesman: «il compito dell'intervistatore, come lo vedo io, [è] di adattare un questionario standard a un intervistato non standardizzato» (1958, p. 305).

Molte ricerche<sup>9</sup> hanno mostrato che la standardizzazione dello stimolo (per es. le domande, gli item, le modalità di risposta, il comportamento dell'intervistatore) non necessariamente produce una standardizzazione dei significati, che dovrebbe essere lo scopo principale di ogni raccolta dei dati. Come conclude Houtkoop-Seenstra:

Dopo aver analizzato, per diversi anni, le registrazioni d'interviste standardizzate, mi sono sempre più convinta che la richiesta di standardizzazione non è più difendibile (*tenable*), sempre che il suo scopo sia quello di ottenere dati validi (*valid*) e non solo attendibili (*reliable*); dobbiamo lasciare che l'intervistatore discuta con gli intervistati il significato di un testo e il significato della domanda come se egli fosse un portavoce, come pure le loro risposte. Questa discussione può accrescere la validità dei dati, anche se uno stile d'intervista più flessibile può anche causare un comportamento inappropriato dell'intervistatore come ad esempio porre domande che influenzano la risposta (*leading questions*) (Houtkoop-Seenstra, 2000, pp. 180, 182).

Certamente l'obiettivo di ridurre gli errori degli intervistati attraverso un ampliamento dei compiti dell'intervistatore porterà un aumento dell'influenza di quest'ultimo. Tuttavia il dilemma riguarda quale tipo di errori preferiamo ridurre, tenendo anche presente che la grandezza degli errori dell'intervistatore è molto inferiore a quella degli errori degli intervistati. Per due motivi: da una parte perché un intervistatore conosce lo scopo e il significato corretto delle

9. Nuckols (1953), Cicourel (1964, p. 108); Galtung (1967), p. 116; Bourdieu *et al.* (1968), p. 70; Gostkowski (1974), p. 19; Marradi (1984); Pitrone (1984), pp. 35-6; Mishler (1986); Briggs (1984); Suchman e Jordan (1990); Houtkoop-Seenstra (2000), pp. 180-4.

domande, gli item e le modalità di risposta; dall'altra perché i significati nella (relativamente piccola) comunità degli intervistatori sono più stabili di quelli nella vastissima, e culturalmente e socialmente differente, comunità degli intervistati.

In altre parole, seguendo le note teorie manageriali e della progettazione che parlano di *user-centred design*, di prodotti e tecnologie *user-friendly* ecc., il questionario e il comportamento dell'intervistatore devono essere sempre più centrati sugli intervistati e adattarsi *realmente* alle loro caratteristiche e differenze (Gobo e Mauceri, in press). Le aziende l'hanno capito da tempo. E i sociologi?

### Riferimenti bibliografici

- E.L. Allen (1957), *The Social Desirability Variable in Personality Assessment and Research*, New York, Dryden.
- E. Allen, K.C. Kenney (1946), «A comparison of the Thurstone and Likert techniques of attitudes scale construction», *Journal of Applied Psychology*, 30, pp. 72-83.
- E. Amisano, G. Rinaldi (1988), *Confronto tra forme diverse di «chiusura» degli items Likert*, in A. Marradi, *Costruire il dato*, Milano, FrancoAngeli.
- J.G. Bachman, P.M. O'Malley (1984), «Yea-saying, nay-saying, and going to extremes: black-white differences in response styles», *Public Opinion Quarterly*, 48, pp. 491-509.
- K.D. Bailey (1978), *Methods in Social Research*, New York, Free Press.
- R.F. Bales (1951), *Interaction Process Analysis. A Method for the Study of Small Groups*, Reading, Addison-Wisley.
- P. Beatty (1995), «Understanding the standardized/non-standardized interviewing controversy», *Journal of Official Statistics*, XI, 2, pp. 147-60.
- W.A. Belson (1981), *The Design and Understanding of Questions in the Survey Interview*, London, Gower.
- G.F. Bishop, R.W. Oldendick, A.J. Tuchfarber (1982), «Political information processing: question order and context effects», *Political Behavior*, 4, pp. 177-200.
- E. Blair, S. Sudman, N. Bradburn, C. Stocking. (1977), «How to ask questions about drinking and sex: response effects in measuring consumer behavior», *Journal of Marketing Research*, 14, pp. 316-21.
- P. Bourdieu, J.C. Chamboredon, J.C. Passeron (1968), *Le métier de sociologue. Problèmes épistémologiques*, Paris, Mouton.
- N.M. Bradburn (1983), *Response effects*, in P.H. Rossi, J.D. Wright, A.B. Anderson (eds.), *Handbook of Survey Research*, New York, Academic Press.
- N.M. Bradburn, C. Miles (1989), *Vague quantifiers*, in E. Singer, S. Presser (eds.), *Survey Research Methods*, Chicago, University Press.
- N.M. Bradburn, S. Sudman (1979), *Improving Interviewing Method and Questionnaire Design*, San Francisco, Jossey-Bass.
- J. Brehm (1993), *The Phantom Respondents. Opinion Surveys and Political Representation*, Ann Arbor, University of Michigan Press.
- M. Brenner (1982), *Response-effects of «role-restricted» characteristics of the interviewer*, in W. Dijkstra, J. van der Zouwen (eds.), *Response Behavior in the Survey-interview*, London-New York, Academic Press.

**Commento [G1]:** Indicare il titolo del contributo

- M. Brenner (1985), in M. Brenner, J. Brown, D. Canter (eds.), *The Research Interview. Use and Approaches*, London, Academic Press.
- C.L. Briggs (1984), «Learning how to ask: native metacommunicative competence and the incompetence of the fieldworkers», *Language and Society*, 13, pp. 1-28.
- S. Cacciola, A. Marradi (1988), *Contributo al dibattito sulle scale Likert basato sull'analisi di interviste registrate*, in A. Marradi (a c. di), *Costruire il dato*, Milano, FrancoAngeli.
- G. Calvi, A. Vannucci (1995), *L'elettore sconosciuto. Analisi socio-culturale e segmentazione degli orientamenti politici nel 1994*, Bologna, il Mulino.
- A. Campbell (1945), «Interviewing for food habit surveys», *First Session: The Problem of Food Acceptability*, Committee on Food Habits, mimeographed.
- A. Campbell (1946), «Polling, open interviewing, and the problem of interpretation», *Journal of Social Issues*, 2, pp. 67-71.
- C.F. Cannell, S.A. Lawson, D.L. Hauser (1975), *A Technique for Evaluating Interviewer Performance*, Ann Arbor (MI), Institute for Social Research.
- A.V. Cicourel (1964), *Method and Measurement in Sociology*, New York, The Free Press.
- H.H. Clark, M.F. Schober (1992), *Asking questions and influencing answers*, in J.M. Tanur (ed.), *Questions about Questions. Inquiries into the Cognitive Bases of Surveys*, New York, Russel Sage Foundation.
- A.R. Clausen (1968), «Response validity: vote report», *Public Opinion Quarterly*, 32, pp. 588-606.
- C.H. Coombs (1953), *Theory and method of social measurement*, in L. Festinger, D. Katz (eds.), *Research Methods in the Psychological Behavioural Sciences*, New York, Dryden.
- J.M. Converse (1987), *Survey Research in the United States: Roots and Emergence 1890-1960*, Berkeley, University of California Press.
- P.E. Converse (1964), *The nature of belief system in mass-publics*, in D.E. Apter (ed.), *Ideology and Discontent*, Glencoe, Free Press.
- P.E. Converse (1970), *Attitudes and non attitudes: continuation of a dialogue*, in E.R. Tufté (ed.), *The Quantitative Analysis of Social Problems*, Reading, Addison-Wesley.
- A.S. Couch, K. Keniston (1960), «Yeasayers and naysayers: agreeing response set as a personality variable», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 60, pp. 151-74.
- A.P.M. Coxon (1986), *Homosexual Sexual Behaviour*, Project Sigma Working Paper n. 9, Social Research Unit, University College Cardiff.
- I. Crespi (1988), *Pre-Election Polling: Source of Accuracy and Error*, New York, Russel Sage Foundation.
- L.J. Cronbach (1946), «Response sets and test validity», *Educational and Psychological Measurement*, 6, pp. 475-94.
- L.J. Cronbach (1950), «Further evidence on response sets and test design», *Educational and Psychological Measurement*, 10, pp. 192-203.
- L.J. Cronbach (1960), *Essentials of Psychological Testing*, New York, Harper and Row, 2<sup>nd</sup> ed.
- D.P. Crowne, D. Marlowe (1960), «A new scale of social desirability independent of psychopathology», *Journal of Consulting Psychology*, 24, pp. 349-54.
- W. Dijkstra (1987), «Interviewing style and respondent behavior: an experimental study of the survey interview», *Sociological Research Methods and Research*, 16, pp. 309-34.
- W. Dijkstra, J. van der Zouwen (1988), *Types of inadequate interviewer behaviour*, in W.E. Saris, I.N. Gallhofer (eds.), *Sociometric Research*, vol. 1: *Data Collection and Scaling*, London, MacMillan Press.
- B.S. Dohrenwend, S. Richardson (1956), «Analysis of interviewer behaviour», *Human Organization*, XV, 2, pp. 29-32.

- J.F. Fee (1979), *Symbols and Attitudes: How People think about Politics*, tesi di dottorato, University of Chicago.
- J.J. Feldman, H.H. Hyman, C.W. Cart (1951), «A field study of interviewer effects on the quality of survey data», *Public Opinion Quarterly*, 15, pp. 734-61.
- R. Ferber R. (1956), «The effect of respondent ignorance on survey results», *Journal of the American Statistical Association*, LI, 276, pp. 576-86.
- S.T. Fisher, D.J. Weiss, R.V. Davis (1968), «A comparison of Likert and pair-comparison techniques in multivariate attitude scaling», *Educational and Psychological Measurement*, XXVIII, 1, pp. 81-94.
- F.J. Fowler Jr. (1984), *Survey Research Methods*, Beverly Hills, Sage.
- F.J. Fowler Jr., T.W. Mangione (1990), *Standardized Survey Interviewing. Minimizing Interviewer-Related Error*, Newbury Park, Sage.
- N.L. Gage, G.S. Leavitt, G.C. Stone (1957), «The psychological meaning of acquiescent set for authoritarianism», *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 55, pp. 98-103.
- J. Galtung (1967), *Theory and Method of Social Research*, Oslo, Universitets Forlaget.
- G. Gasperoni (1996), *Controlli di fedeltà e scale Likert*, in C. Guala (a c. di), *Intervista e conversazione*, Genova, Costa & Nolan.
- G. Gasperoni, F. Giovani (1992), *Come e perché non funzionano le scale Likert con items a polarità semantica invertita*, in A. Marradi, G. Gasperoni (a cura di), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di raccolta delle informazioni*, Milano, FrancoAngeli.
- K.J. Gergen, K.W. Back (1966), «Communication in the interview and the disengaged respondent», *Public Opinion Quarterly*, XXX, 3, pp. 385-98.
- G. Gobo (1992), *Risposte come realizzazioni interazionali e situate*, tesi di dottorato, Università di Trento.
- G. Gobo (1997), *Le risposte e il loro contesto. Processi cognitivi e comunicativi nelle interviste standardizzate*, Milano, FrancoAngeli.
- G. Gobo (2006), «Set them free. Improving data quality by broadening interviewer's task», *International Journal of Social Research Methodology. Theory & Practice*, IX, 4, pp. 279-301.
- G. Gobo, S. Mauceri (in press), *Collecting Survey Data. An Interviewee-centred Approach*, London, Sage.
- B.E. Goocher (1965), «Effect of attitude and experience on the selection of frequency adverbs», *Journal of Verbal Learning and Verbal Behaviour*, 4, pp. 193-5.
- B.E. Goocher (1969), «More about often», *American Psychologist*, 24, pp. 608-9.
- Z. Gostkowski (1974), «Toward empirical humanization of mass survey», *Quality and Quantity*, VIII, 1, pp. 11-26.
- R.M. Groves (1987), «Survey research without an unifying theory», *Public Opinion Quarterly*, LI, 4, pp. 156-72.
- R.M. Groves (1989), *Survey Errors and Survey Costs*, New York, Wiley & Sons.
- R.M. Groves, N.H. Fultz, E. Martin (1992), *Direct questioning about comprehension in a survey setting*, in J.M. Tanur, *Questions about Questions. Inquiries into the Cognitive Bases of Surveys*, New York, Russel Sage Foundation.
- J.A. Hagenars, T.G. Heinen (1982), *Effects of role-independent interviewer characteristics on responses*, in W. Dijkstra, J. van der Zouwen (ed.), *Response Behaviour in the Survey-interview*, London-New York, Academic Press.
- M.D. Hake (1968), «How often is often?», *American Psychologist*, XXIII, 7, pp. 533-4.
- D.L. Hamilton (1968), «Personality attributes associated with extreme response style», *Psychological Bulletin*, 69, pp. 192-203.
- G.V. Hamilton (1929), *A Research in Marriage*, New York, Boni & Liveright.
- E.L. Hartley (1946), *Problems in Prejudices*, New York, Columbia University Press.

- T. Harvey (1971), «Comment on response bias in field studies of mental illness», *American Sociological Review*, 36, pp. 510-2.
- M. Hauck, S. Steinkamp (1964), *Survey Reliability and Interviewer Competence*, Bureau of Economic and Business Research, Urbana, University of Illinois.
- J.R. Hochstim (1967), «A critical comparison of three strategies of collecting data from households», *Journal of the American Statistical Association*, 62, pp. 976-89.
- J.R. Hochstim, K.S. Renne (1971), «Reliability of response in a socio-medical population», *Public Opinion Quarterly*, 35, pp. 69-79.
- H. Houtkoop-Seenstra (2000), *Interaction and the Standardized Survey Interview. The Living Questionnaire*, Cambridge, Cambridge University Press.
- H. Hörmann (1983), *The calculating listener or how many are einige, mehrere, and ein paar (some, several, and a few)?*, in R. Bauerle, C. Schwarze, A. Von Stechow (eds.), *Meaning, Use, and Interpretation of Language*, Berlin, de Gruyter.
- H.H. Hyman, W.J. Cobb, J.F. Feldman, C.W. Hart, C.H. Stember (1942), *Interviewing in Social Research*, Chicago, University of Chicago Press.
- H.H. Hyman, W.J. Cobb, J.F. Feldman, W. Clyde, C.H. Stember (1954), *Interviewing in Social Research*, Chicago, University of Chicago Press, new ed.
- Iard (1993), *Giovani anni '90. Terzo rapporto Iard sulla condizione giovanile in Italia* (a cura di A. Cavalli e A. de Lillo), Bologna, il Mulino.
- N. Jordan (1965), «The “asymmetry” of “liking” and “disliking”: a phenomenon meriting further reflections and research», *Public Opinion Quarterly*, XXIX, 2, pp. 315-22.
- R.L. Kahn, C.F. Cannell (1957), *The Dynamics of Interviewing*, New York, John Wiley & Sons.
- G. Kalton, M. Collins, L. Brook (1978), «Experiments in wording opinion questions», *Journal of the Royal Statistical Society* (Series C), 27, pp. 149-61.
- P.F. Lazarsfeld (1944), «The controversy over detailed interviews. An offer for negotiation», *Public Opinion Quarterly*, 8, pp. 38-60.
- T.F. Lentz (1938), «Acquiescence as a factor in the measurement of personality», *Psychological Bulletin*, 35, p. 659.
- S. Magistri (1982), «Partito italiano astenuti», *L'Espresso*, giugno, pp. 24-7.
- A. Marradi (1980-1981), «Misurazione e scale: qualche riflessione e una proposta», *Quaderni di Sociologia*, XXIX, 4, pp. 595-639.
- A. Marradi (1984), *Concetti e metodo per la ricerca sociale*, Firenze, La Giuntina.
- L.L. Martin, T.F. Harlow (1992), *Basking and brooding: the motivating effects of filter questions in survey*, in N. Schwarz, S. Sudman (eds.), *Context Effects in Social and Psychological Research*, New York, Springer-Verlag.
- A. McKennell (1974), «Surveying attitudes structures: a discussion of principles and procedures», *Quality and Quantity*, VII, 2, pp. 203-94.
- B. Means, G.E. Swan, J.B. Jobe, J.L. Esposito (1992), *An alternative approach to obtaining personal history data*, in P. Biemer, R. Groves, L. Lyberg, N. Mathiowetz, S. Sudman (eds.), *Measurement Errors in Surveys*, New York, John Wiley.
- R.K. Merton, M. Fiske, A. Curtis (1946), *Mass Persuasion. The Social Psychology of a War Bond Drive*, New York-London, Harper & Brothers Publ.
- E.G. Mishler (1986), *Research Interviewing. Context and Narrative*, Cambridge, Harvard University Press.
- T. Moun (1988), «Yea-saying and mood of the day effects», *Social Indicators Research*, 20, pp. 117-39.
- C.A. Moser, G. Kalton (1951), *Survey Methods in Social Investigation*, London, Heinemann.
- L.M. Moxey (1990), *Expectations and the interpretation of quantifiers*, manuscript.

- L.M. Moxey, A.J. Sanford (1992), *Context effects and the communicative functions of quantifiers: implications for their use in attitude research*, in N. Schwarz, S. Sudman (eds.), *Context Effects in Social and Psychological Research*, New York, Springer-Verlag.
- S.E. Newstead, P. Pollard (1984), *Quantifiers and Context*, Department of Psychology, Plymouth Polytechnic, Plymouth, Technical report.
- E. Noelle-Neumann (1970), «Wanted: rules for wording structured questionnaires», *Public Opinion Quarterly*, XXXIV, 2, pp. 191-201.
- R. Nuckols (1953), «A note on pre-testing public opinion questions», *Journal of Applied Psychology*, XXXVII, 2, pp. 119-20.
- A.N. Oppenheim (1966), *Questionnaire Design and Attitude Measurement*, New York, Basic Books.
- S. Oskamp (1977), *Attitudes and Opinions*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- T.M. Ostrom, H.S. Upshaw (1968), *Psychological perspective and attitude change*, in A.G. Greenwald, T.C. Brock (eds.), *Psychological Foundation of Attitudes*, New York, Academic Press.
- G. Payne, M. Williams, S. Chamberlain (2004), «Methodological pluralism in British sociology», *Sociology*, XXXVIII, 1, pp. 153-63.
- R. Pawson (1982), «Desperate measures», *British Journal of Sociology*, XXXIII, 1, pp. 35-63.
- R. Pawson (1983), «Language and measurement», *British Journal of Sociology*, XXXIV, 4, pp. 491-7.
- J. Peneff (1988), «The observer observed: French survey researchers at work», *Social Problems*, XXXV, 5, pp. 520-35.
- S. Pepper (1981), *Problems in the quantification of frequency expressions*, in D.W. Fiske (ed.), *Problems with Language Imprecision*, San Francisco, Jossey-Bass.
- D.L. Phillips, K.J. Clancy (1972), «Some effects of "social desirability" in survey studies», *American Journal of Sociology*, LXXVII, 5, pp. 921-38.
- M.C. Pitrone (1984), *Il sondaggio*, Milano, FrancoAngeli.
- M.C. Pitrone (1995), «La formulazione delle domande: alcuni problemi metodologici», *Sociologia e ricerca sociale*, XVI, 47-48, pp. 45-76.
- M. Razzi (1992), *Fedeltà dei dati raccolti mediante questionario: un controllo empirico*, in A. Marradi, G. Gasperoni (a cura di), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di raccolta delle informazioni*, Milano, FrancoAngeli.
- S.A. Rice (1929), «Contagious bias in the interview: a methodological note», *American Journal of Sociology*, 35, pp. 420-3.
- D. Riesman (1958), *Some observations on the interviewing in the teacher apprehension study*, in P.F. Lazarsfeld, T. Wagner Jr., *The Academic Mind*, Glencoe, Free Press.
- L. Rorer (1965), «The great response style myth», *Psychological Bulletin*, 63, pp. 129-56.
- D. Rugg, H. Cantril (1944), *The wording of questions*, in H. Cantril (ed.), *Gauging Public Opinion*, Princeton, Princeton University Press.
- M. Sapignoli (1992), *L'intervistato reagisce all'intera frase o solo a singole parole?*, in A. Marradi, G. Gasperoni (a c. di), *Costruire il dato 2. Vizi e virtù di alcune tecniche di raccolta delle informazioni*, Milano, FrancoAngeli.
- N.C. Schaeffer (1991), «Hardly ever or constantly», *Public Opinion Quarterly*, 55, pp. 395-423.
- N.C. Schaeffer (1995), «A decade of questions», *Journal of Official Statistics*, XI, 1, pp. 79-92.
- M.F. Schober, F. Conrad (1997), «Does conversational interviewing reduce survey measurement errors?», *Public Opinion Quarterly*, 61, pp. 576-602.

- M.F. Schober, F. Conrad (2002), *A collaborative view of standardized survey interviews*, in D.W. Maynard, H. Houtkoop-Steenstra, J. der Zouwen, N.C. Shaeffer (eds.), *Standardization and Tacit Knowledge*, New York, Wiley.
- H. Schuman, J. Ludwig (1983), «The norm of even-handedness in surveys as in life», *American Sociological Review*, 48, pp. 112-20.
- H. Schuman, S. Presser (1977), «Question wording as an independent variable in survey analysis», *Sociological Methods and Research*, VI, 2, pp. 151-3.
- H. Schuman, S. Presser (1979), «The open and closed question», *American Sociological Review*, LXIV, 5, p. 692-712.
- H. Schuman, S. Presser (1981), *Questions and Answers in Attitude Surveys: Experiments on Question Form, Wording, and Context*, New York, Academic Press.
- H. Schuman, S. Presser (1983), «Public opinion and public ignorance: the fine line between attitudes and non attitudes», *American Journal of Sociology*, 88, pp. 7-19.
- H. Schuman, J. Scott (1987), «Problems in the use of survey questions to measure public opinion», *Science*, 236, pp. 957-9.
- N. Schwarz, H.-J. Hippler (1987), *What response scales may tell your respondents: informative functions of response alternative*, in H.-J. Hippler, N. Schwarz, S. Sudman (eds.), *Social Information Processing and Survey Methodology*, New York, Springer-Verlag.
- N. Schwarz, H.-J. Hippler, E. Noelle-Neumann, Elisabeth (1992), *A cognitive model of response-order effects in survey measurement*, in N. Schwarz, S. Sudman (eds.), *Context Effects in Social and Psychological Research*, New York, Springer-Verlag.
- C. Sellitz, M. Jahoda (eds.) (1963), *Research Methods in Social Relations*, New York, Holt & Rinehart.
- R.D. Silver, B.A. Anderson, P.R. Abramson (1986), «Who overreports voting?», *American Political Science Review*, 80, pp. 613-24.
- R.H. Simpson (1944), «The specific meanings of certain terms indicating different degrees of frequency», *Quarterly Journal of Speech*, 30, pp. 328-30.
- M. Stefanowska (1979), *Feeling of «cultural inadequacy» and validity of respondent answer in survey on book reading*, in Z. Gostkowski (ed.), *Investigations on Survey Methodology*, Warszawa.
- L. Suchman, B. Jordan (1990), «Interactional troubles in face-to-face survey interviews», *Journal of the American Statistical Association*, LXXXV, 409, pp. 232-53.
- S. Sudman (1967), *Reducing the Cost of Surveys*, Chicago, Aldine.
- S. Sudman, N.M. Bradburn (1973), «Effects of time and memory factors on response in surveys», *Journal of the American Statistical Association*, 68, pp. 805-15.
- S. Sudman, N.M. Bradburn (1974), *Response Effects in Surveys*, Chicago, Aldine.
- Survey research center of Berkley (1990), *Interviewer's Basic Training Manual*, Berkeley, mimeo.
- R. Tourangeau, K.A. Rasinski, R. D'Andrade (1991), «Attitude structure and belief accessibility», *Journal of Experimental Social Psychology*, 27, pp. 48-75.
- R.S. Wyer (1974), «Changes in meaning and halo-effects in personality impression formation», *Journal of Personality and Social Psychology*, 29, pp. 829-35.

**Commento [G2]:** È necessario indicare l'editore o eliminare il riferimento