

Felice Paolo Arcuri  
Francesca Arcuri

# Manuale di sociologia

*Teorie e strumenti  
per la ricerca sociale*

 Springer



FONDAZIONE SANTA LUCIA  
IRCCS

## Utilizzazione della ricerca

I risultati delle ricerche possono essere utilizzati in modi diversi sia dal ricercatore che dal committente, tenendo conto anche di quelli che sono i limiti pattuiti nel contratto di committenza. Le finalità dell'utilizzazione possono essere sia teoriche che pratiche.

Il committente, generalmente, tende a dare alla ricerca un'utilizzazione pratica, assumendo, ad esempio, sulla base dei dati rilevati decisioni che modificano le strategie o l'organizzazione del sistema studiato<sup>11</sup>. I ricercatori tendono più a un'utilizzazione teorica, pubblicando i risultati e costruendo sulla base delle osservazioni realizzate modelli interpretativi e teorie.

Vi sono anche casi di ricercatori che applicano nella pratica le teorie da loro stessi elaborate nel corso di precedenti indagini: così è stato per tutti coloro che hanno condotto ricerche-intervento realizzando un processo concreto di teoria-pratica-teoria-pratica<sup>12</sup>, ecc.

Vi sono infine ricerche che non producono alcun risultato perché semplicemente non vengono utilizzate dal committente e rimangono dimenticate nei cassetti di qualche anonima scrivania. Succede quando la ricerca è condotta con metodologie poco corrette scientificamente o quando non producono nessuna significativa nuova conoscenza; ma succede anche quando il committente promuove un'indagine senza alcuna fiducia negli strumenti sociologici, per semplice vezzo intellettualistico; quando il committente reputa che la ricerca, ritenuta utile al momento dell'avvio, è poi divenuta superflua o persino dannosa ai suoi scopi; quando i risultati della ricerca pongono il committente di fronte a responsabilità di autocritica o di decisioni che egli non intende assumersi; quando, infine, la ricerca innesca dinamiche travalianti la volontà o la capacità di controllo del committente.

Diverso è il caso della ricerca-intervento che, contrariamente alle ricerche conoscitive, non si limita a fornire uno strumento propedeutico alle decisioni e agli interventi, ma costituisce essa stessa un modo per modificare la realtà. In questo caso il committente chiede al ricercatore di intervenire presso un ben determinato sub-sistema (ad esempio una scuola, una fabbrica, un quartiere di una città) in modo da indurre in esso delle trasformazioni che egli stesso ha in qualche modo prestabilito; il ricercatore svolge la sua ricerca-intervento in modo tale che conoscenza, presa di coscienza e trasformazione del sub-sistema avanzino di pari passo. Il metodo consiste nella continua interazione fra azione e ricerca. Una grande attenzione è rivolta al *problem setting*, ovvero alla rielaborazione del problema di partenza attraverso cui ricercatori, committente e destinatari dell'intervento scoprono insieme il problema vero. Queste ricerche generalmente sono maturate in situazioni di conflitto sociale o interorganizzativo e sono caratterizzate dalla compartecipazione di parti antagonistiche (operai,

<sup>11</sup> Così è ad esempio per le ricerche condotte da Elton Mayo, da Herzberg e da molti altri studiosi delle organizzazioni.

<sup>12</sup> Si vedano, ad esempio, Likert, Herzberg, i ricercatori del Tavistock Institute.

sindacati, dirigenti, ecc.) e da équipes di studio interdisciplinari (ingegneri, manager, psicologi, sociologi, ecc.). Come nel procedimento psicoanalitico, la ricerca-intervento implica un contratto tra le parti: si conviene che il procedimento che si avvia possa risolvere il problema ma si conviene anche che ciò non possa avvenire immediatamente e neanche a seguito di una diagnosi del ricercatore; ma gradualmente e in virtù delle scelte che il "paziente-cliente" via via farà. Costituiscono importanti esempi di ricerca-intervento i lavori di Herbst, del Tavistock Institute di Londra e di Federico Butera in Italia<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Cfr. Butera F (1979) La ricerca intervento. Studi organizzativi. 1-2, mar-giu; Butera F (1979) Lavoro umano e prodotto tecnico. Una ricerca sulle acciaierie Terni. Einaudi, Torino.

---

## Capitolo 8

### Gli strumenti di ricerca

Questa lezione è dedicata all'illustrazione delle tecniche e degli strumenti di ricerca finalizzati alla raccolta dei dati grezzi che saranno poi elaborati e analizzati dai ricercatori sociali. Secondo una prima classificazione, questi sono distinguibili in tre tipologie, per ognuna delle quali sono poi state elaborate una serie di varianti. In definitiva, per raccogliere i dati:

- si possono analizzare dati e documenti;
- si può osservare il comportamento di persone, gruppi o organizzazioni;
- si possono porre delle domande alle persone.

Ci sono poi tecniche, come le storie di vita e il metodo dei casi, che utilizzano un mix dei tre tipi principali.

#### L'analisi documentale

Una ricerca può essere realizzata interamente sulla base di documenti esistenti, quali dati statistici, ricerche già effettuate da altri ricercatori, articoli di giornali o di riviste, audiovisivi, libri aziendali, lettere, e così via. In questo caso si parla di indagini desk, o di secondo livello, in contrapposizione alle ricerche "sul campo". Nel 1908 Max Weber effettuò una importante ricerca in una fabbrica tessile della Vestfalia basandosi esclusivamente sui dati e sulle informazioni contenute nei libri aziendali che la direzione gli mise a disposizione. Allo stesso modo Naisbitt ha effettuato un importante studio sui trend che caratterizzano l'avvento della società postindustriale basandosi soltanto sugli articoli apparsi sui principali quotidiani dei paesi maggiormente industrializzati<sup>1</sup>.

Più frequentemente l'analisi documentale costituisce una parte importante della fase di *scouting* della ricerca. La raccolta e l'analisi dei dati disponibili consente infatti di orientare e mettere a punto l'indagine sul campo.

In ogni caso sono di fondamentale importanza per la buona riuscita della ricerca:

- le modalità con cui vengono raccolti i dati, i criteri di selezione adottati che devono garantire completezza, attendibilità, rappresentatività, ecc.;

---

<sup>1</sup> Naisbitt J (1984) Megatrends. Le dieci nuove tendenze che trasformeranno la nostra vita. Sperling & Kupfer, Milano.

- L'analisi del contenuto, ovvero come sono lette e interpretate le informazioni raccolte. Oggi, grazie all'ausilio del computer, i metodi utilizzati per l'analisi del contenuto sono assai sofisticati.

## L'osservazione

Consiste nel raccogliere le informazioni necessarie per la ricerca osservando in maniera sistematica e orientata l'oggetto dell'analisi. Va ovviamente distinta dall'osservazione "naturale" che ogni persona compie normalmente nel proprio contesto di riferimento. L'osservazione scientifica è osservazione sistematica del comportamento (atteggiamenti, gesti, parole) dei membri di un gruppo, guidata da una ipotesi di lavoro nel quadro di uno schema concettuale di riferimento con lo scopo di verificare una tale ipotesi, pur mantenendosi aperta alla possibilità di trovare nuovi dati non previsti dall'ipotesi o dallo schema, che possano contribuire a formulare altre ipotesi e a far progredire pertanto la conoscenza del fenomeno studiato. Può essere di due tipi:

- *Osservazione partecipante*, quando il ricercatore trascorre un certo periodo nell'ambiente su cui verte l'indagine per osservarne immediatamente i problemi sociologici; comporta un contatto diretto tra sociologo e gruppo-oggetto di studio, tale da far partecipare in qualche modo il primo alla vita del secondo.
- *Partecipante osservatore*, quando il compito di osservare e annotare gli eventi rilevanti ai fini della ricerca viene affidato a un attore del contesto che si vuole analizzare (ad esempio un lavoratore se l'indagine viene realizzata in un'azienda, uno studente se è realizzata all'interno di una classe scolastica).

L'osservazione è una tecnica particolarmente efficace, ma anche molto complessa da realizzare. Le difficoltà principali derivano al ricercatore dalla necessità di non alterare, con la propria presenza, i modelli di comportamento che si vogliono studiare e dal non farsi coinvolgere emotivamente troppo dal suo essere partecipante perdendo così l'obiettività scientifica.

È ovvio che se i membri del gruppo studiato non conoscono lo scopo del ricercatore, è più probabile che il loro comportamento sia "naturale". Allo stesso modo, la completa appartenenza al gruppo studiato, soprattutto se protratta per periodi lunghi, comporta inevitabilmente una forte partecipazione emozionale agli avvenimenti e il ruolo di osservatore può venire in qualche misura danneggiato dal suo stesso essere partecipe della situazione che vuole osservare. Per questo motivo, si preferisce spesso la "quasi-partecipazione" alla partecipazione completa che rende possibile prendere parte a molte attività di gruppo mantenendo il ruolo di osservatore e di intervistatore. Infatti il ricercatore non necessariamente deve fare le stesse attività di tutti gli altri per essere un osservatore partecipante; egli può invece cercare qualche altro ruolo che lo renda accettabile nel gruppo e che gli permetta al contempo di non rendere manifesti i suoi obiettivi e di non farsi coinvolgere troppo emotivamente.

In ogni caso, è bene guidare la rilevazione attraverso l'uso di una apposita "griglia di osservazione". Può essere anche utile accompagnare le note riportate con documenti fotografici o filmati.

## L'intervista e il questionario

L'intervista<sup>2</sup> è la tecnica più utilizzata nelle ricerche sul campo di sociologia. Può essere più o meno strutturata, a seconda delle finalità dell'indagine o della fase in cui essa si trova. In generale le interviste possono essere:

- *Non strutturate o libere*: consistono in una sorta di conversazione tra il ricercatore e l'utente, cui vengono poste domande aperte in modo libero, permettendo ad entrambi di stabilire la direzione seguita man mano dal discorso. Questa metodologia è utile per indagini di tipo esplorativo, in cui il ricercatore non possiede un'idea precisa di quali siano gli argomenti più importanti.
- *Semi-strutturate*: consistono in interviste meno libere delle precedenti, in cui il ricercatore cercherà di assicurarsi che vengano affrontati i punti da lui considerati salienti e stimolerà il soggetto a fornire la propria opinione sugli argomenti precedentemente selezionati. Questa metodologia è più indicata quando il ricercatore ha un'idea più chiara di quelle che sono le componenti per una valutazione.
- *Strutturate*: equivalgono al questionario, con domande predefinite dal ricercatore in fase di preparazione dello strumento. A differenziare i due metodi è il modo di presentazione, orale nel caso dell'intervista, scritto nel caso del questionario.

Oltre alle modalità di conduzione dell'interazione che ci propone di porre in atto, interviste e questionari possono essere organizzate e categorizzate in base alla struttura oggettiva dell'interazione. Le più diffuse sono:

- *intervista a due*: si struttura tra due soggetti uno dei quali funziona da intervistatore e l'altro da intervistato;
- *intervista collettiva*: si struttura tra un intervistatore e un insieme di intervistati, in una situazione in cui i diversi intervistati assumono di volta in volta il ruolo di interlocutore e di intervistato;
- *intervista di gruppo o Focus group*: si struttura tra intervistatore e un gruppo di persone inteso come interlocutore con proprie dinamiche contenutistiche e relazioni interne;
- *metodo dei panels*<sup>3</sup>: consiste nella somministrazione di un questionario a un gruppo di persone ripetuta nel tempo.

Nella fase di *scouting* si usa ricorrere a interviste non strutturate, ovvero volutamente libere da binari prestabiliti, con testimoni qualificati per sondare il campo

<sup>2</sup> Sull'intervista si veda soprattutto Kahn RL, Cannel CF (1968) *La dinamica dell'intervista*. Marsilio, Padova; Duverger M (1967) *I metodi delle scienze sociali*. Etas Kompass, Milano; Goode WJ, Hatt PK (1967) *Metodologia della ricerca sociale*. Il Mulino, Bologna.

<sup>3</sup> Lazarsfeld PF (1967) *Metodologia e ricerca sociologica*. Il Mulino, Bologna.

ancora del tutto inesplorato. Nella fase di verifica delle ipotesi, invece, le interviste debbono essere ben focalizzate sugli argomenti atti a verificare le ipotesi stesse.

Quando l'intervista è strutturata, generalmente il ricercatore utilizza un apposito questionario<sup>4</sup>. Data la stretta dipendenza del questionario dalle ipotesi, è assai difficile poter attingere da questionari "prefabbricati" o già impiegati in precedenti ricerche. Di seguito è riportato un esempio di struttura di un questionario finalizzato all'analisi della valutazione dei risultati di un'attività di formazione.

Il questionario è un insieme formalizzato di domande per ottenere informazioni dagli intervistati in relazione agli obiettivi specifici della ricerca e alle ipotesi formulate. Domande e risposte devono avere determinate caratteristiche (Fig. 8.1).

Le domande devono essere formulate in modo tale che gli intervistati:

- devono capire le domande;
- devono conoscere le risposte;
- devono essere disponibili a fornire le risposte all'intervistatore.

Le domande, inoltre, devono essere:

- chiare (termini semplici e precisi, evitando doppie negazioni);
- non interpretabili in più modi;
- specifiche (ogni domanda deve riguardare un solo aspetto/problema).

Esistono poi domande con funzioni particolari, quali:

- *Domande filtro*. Servono a raggruppare gli intervistati (Esempio: Ha votato alle ultime elezioni? Sì - No. Se sì, ... Se No, passare a dom...).

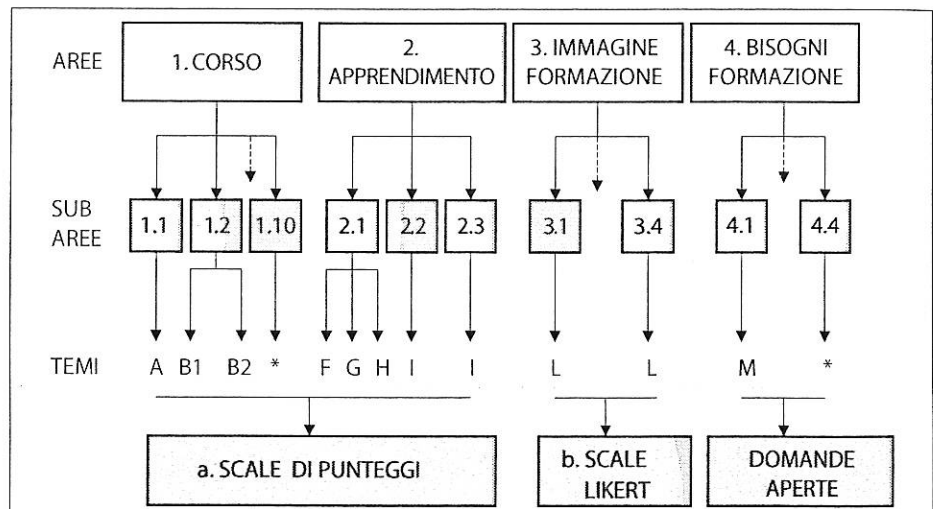


Fig. 8.1. Esempio di struttura di questionario. Modificata da: Quaglino GP, Ermolli G (1985)

<sup>4</sup> Sul questionario, oltre ai corrispondenti capitoli in tutti i testi citati in nota 9 Capitolo 7, si veda Dautriat H (1995) Il questionario: guida per la preparazione e l'impiego nelle ricerche sociali di psicologia sociale e di mercato. Angeli, Milano. 8a ed. Fac-simili di questionari sono riportati in questo volume.

- *Domande Buffer*. Sono irrilevanti ai fini della ricerca: hanno l'unico scopo di distogliere l'attenzione dell'intervistato dalle domande precedenti.
- *Domande di controllo*. Servono a verificare la coerenza delle risposte date.

In funzione del grado di libertà che si vuole attribuire all'intervistato, le domande possono essere:

- *a risposte aperte*, quando all'intervistato è lasciato uno spazio predefinito per esprimere liberamente le sue idee e opinioni;
- *a risposte chiuse*, quando all'intervistato viene chiesto di esprimere la sua opinione semplicemente scegliendo tra un menù predefinito. Le risposte chiuse possono essere:
  - *a scelta multipla*, quando viene chiesto di scegliere da un elenco le 2-3 risposte più vicine al proprio modo di pensare o alla propria esperienza;
  - *dicotomiche*, quando si chiede semplicemente di rispondere con un sì o con un no. Queste domande hanno spesso la funzione di "filtro", nel senso che distinguono nettamente il campione in due sottoinsiemi, quelli che hanno una determinata caratteristica e quelli che non l'hanno;
  - *scales*, quando all'intervistato viene chiesto di graduare la sua risposta.

Le scale possono essere di tipi diversi. In generale è possibile distinguerle in due categorie principali:

- *Scale comparative*, quali:
  - *scales di confronto a coppie* (es.: In riferimento a un determinato servizio, cosa preferisce: i prezzi oppure la rapidità del servizio);
  - *scala a somma costante* (es.: Fatto 100 il totale, attribuire il punteggio ai seguenti attributi: velocità, prezzo, qualità).
- *Scale non comparative*, quali:
  - *classificazione continua* (es.: Può esprimere il suo grado di soddisfazione da 1 a 10);
  - *scala di Likert* (es.: Può esprimere il suo grado di accordo con una determinata affermazione: Completamente d'accordo – D'accordo – In disaccordo – Completamente in disaccordo);
  - *scala del differenziale semantico* (es.: Può valutare il suo collega sulle seguenti dimensioni:  
attento 5 4 3 2 1 distratto  
simpatico 5 4 3 2 1 antipatico);
  - *scala di Stapel* (Es.: Può esprimere la sua valutazione sulla velocità del servizio -5 -4 -3 -2 -1 +1 +2 +3 +4 +5).

Prima di avviare la ricerca è sempre utile "testare" il questionario su un gruppo pilota al fine di raccogliere informazioni utili a migliorare la qualità del questionario, con particolare riferimento a:

- comprensione del significato delle singole domande;
- livello di difficoltà nelle risposte;
- impegno e tempo richiesti.



Le modalità di somministrazione del questionario sono molteplici:

- questionario somministrato da un intervistatore, come nell'intervista *face-to-face* o nell'intervista telefonica;
- questionario autosomministrato, che può essere postale, via internet o via web.

Le interviste possono essere distinte in base a due differenti poli di centratura:

- intervista centrata sull'intervistatore, tendenzialmente direttiva, in cui chi programma e gestisce il colloquio rappresenta il punto focale della relazione, ne gestisce i tempi, i contenuti, gli sviluppi, orientando in un senso piuttosto che in un altro il processo dinamico che si instaura;
- intervista centrata sull'intervistato, in cui l'intervistatore attiva una relazione focalizzata sull'interlocutore, assecondandolo nei contenuti, nelle scansioni nelle tappe della relazione e consentendo così un processo dinamico guidato essenzialmente dall'intervistato.

✓ Diversi sono gli stili che possono qualificare un processo dinamico su cui si articola la conduzione dell'intervista:

- stile duro, in base al quale l'intervistatore pone e impone le sue domande;
- stile amichevole-permissivo, in base al quale l'intervista viene condotta in modo paternalistico, accattivandosi una benevole adesione dell'interlocutore;
- stile consultivo, in base al quale si tende a realizzare una effettiva dinamica di collaborazione tra entrambi gli agenti del rapporto; ciò induce l'intervistatore a modificare il proprio comportamento anche in funzione dell'iniziativa dell'intervistato;
- stile partecipativo, in base alla quale il coinvolgimento delle parti è tale da consentire la massima interdipendenza ai fini del colloquio.

Una volta scelto lo stile di conduzione maggiormente adeguato al tipo di indagine da condurre, l'intervistatore dovrà:

- contattare (e selezionare) gli intervistati e assicurarsene la cooperazione;
- addestrare e motivare gli intervistati ad assumere il loro ruolo in quanto, se l'intervistato ha la percezione dell'importanza del proprio ruolo ai fini della ricerca, le risposte che darà saranno in linea di massima più precise e accurate;
- porre a ciascun intervistato le domande e registrarne le risposte in modo adeguato, annotando inoltre qualunque altro dato sia ritenuto pertinente circa il contesto di somministrazione.

## Le storie di vita

La raccolta di storie di vita costituisce una delle tecniche più antiche fra tutte quelle usate nella ricerca empirica<sup>5</sup>. Alle storie di vita è dedicata, ad esempio, ampia parte

<sup>5</sup> Cfr. Ferrarotti F (1981) Storia e storie di vita. Laterza, Bari.

della famosa ricerca di William I. Thomas e F. Znaniecki sul contadino polacco in Europa e in America<sup>6</sup>.

Possiamo considerare il corso di vita "l'insieme dei modelli di vita graduati per età, incastonati nelle istituzioni sociali e soggetti a cambiamento storico"<sup>7</sup>. In questo concetto sono implicite, da un lato, l'idea di identità individuale e collettiva costituite come tempo individuale, tempo delle generazioni e tempo storico e, dall'altro, l'ipotesi che l'identità individuale si costituisca attraverso relazioni sociali significative con altri soggetti in cui l'individuo si riconosce e si specchia e con i quali condivide esperienze e appartenenze.

Tale approccio biografico, consiste in una serie di tecniche metodologiche volte alla raccolta e all'analisi di racconti di vita, scritti o orali, sollecitati o autoprodotti, di soggetti "*indicati come rappresentativi di una certa realtà o significativi proprio per la particolarità del loro percorso esistenziale*"<sup>8</sup>.

La prospettiva del corso di vita prende dunque in considerazione sia le traiettorie e le transizioni individuali – come il passaggio da un'età all'altra o da un ruolo all'altro – sia le relazioni e le appartenenze – come il gruppo dei pari o la famiglia<sup>9</sup>.

Le tecniche di raccolta dei dati biografici si caratterizzano generalmente per una considerevole apertura dello strumento di ricerca che consente di dare spazio al ricordo spontaneo. Tuttavia sono possibili gradi diversi di strutturazione del processo di stimolo e raccolta dei dati. Per la ricostruzione delle storie di vita può essere utilizzata tanto l'analisi documentale quanto l'intervista: l'intervista in profondità non strutturata rappresenta infatti uno degli strumenti privilegiati degli studiosi che utilizzano l'approccio biografico. Seguendo tale metodologia, il ricercatore fornirà alcuni input per stimolare l'intervistato a parlare delle proprie esperienze e ricordi, lasciandolo libero di seguire il flusso dei suoi pensieri e di introdurre temi che poi saranno rilevanti ai fini della ricerca.

Al fine di limitare il rischio che il testimone sconfini in ambiti di scarso interesse ai fini della ricerca, l'intervistatore può strutturare parzialmente le interviste inserendo alcuni vincoli, quali<sup>10</sup>:

- vincoli temporali: fornendo all'intervistato delle indicazioni di ordine temporale che individuano l'inizio, la fine e le tappe principali della narrazione della storia di vita;
- vincoli tematici: delimitando il racconto a delle tematiche ritenute di interesse per l'indagine;
- vincoli per punti codificati: delimitando il racconto a determinati aspetti ritenuti di interesse per l'indagine.

<sup>6</sup> Thomas WI, Znaniecki F (1968) Il contadino polacco in Europa e in America. Comunità, Milano.

<sup>7</sup> Elder G, Pellerin L (1998) Linking History and Human lives. In: Giele J, Elder G (Eds) Methods of Life course research. Qualitative and Quantitative Approaches, pp 284-294. Sage, Thousands Oaks (CA).

<sup>8</sup> Siciliano E, Supplemento metodologico su cd del volume di: Melucci A (1998) Verso una sociologia riflessiva. Bologna, Il Mulino.

<sup>9</sup> Olagniero M, Saraceno C (1993) Che vita è. L'uso dei materiali biografici nell'analisi sociologica. Carocci, Roma.

<sup>10</sup> Guidicini P (1995) Questionari. Interviste. Storie di vita. Come costruire gli strumenti, raccogliere le informazioni, elaborare i dati. Angeli, Milano.

L'introduzione di tali vincoli consente di dirigere l'attenzione di intervistato e intervistatore su determinati aspetti della rilevazione ritenuti particolarmente rilevanti, pur preservando uno schema aperto di raccolta dei dati nel quale il racconto spontaneo è tendenzialmente privilegiato.

## Il metodo dei casi

Tale tecnica fa emergere la verifica delle ipotesi dalle differenze tra più casi, inseriti in numero più o meno ampio entro una ricerca svolta con metodo comparativo. Esso si è rivelato particolarmente utile allo sviluppo della sociologia del lavoro e dell'organizzazione: il paragone tra tipi diversi di tecnologia compresenti nella medesima azienda ha suggerito a Touraine l'individuazione delle tre fasi di sviluppo tecnologico, la loro incidenza sui cambiamenti organizzativi e sui rapporti umani nell'impresa (Capitolo 3, Par. Il ruolo della tecnologia); la comparazione tra un numero enorme di casi ha permesso a Likert di elaborare la sua teoria sugli stili di leadership (Capitolo 6, Par. Stili di leadership).

Va inoltre segnalato che, sulla scia della *Harvard Business School*, molte scuole manageriali hanno adottato la descrizione dei casi concreti come strumenti didattici nei loro corsi di formazione e che il confronto dei casi di eccellenza ha dato origine alle esperienze di *benchmarking*<sup>11</sup>.

Generalmente, per la costruzione del caso, si utilizzano l'analisi documentale, l'osservazione e l'intervista.

Analoga al metodo dei casi è l'analisi monografica che può essere considerata come l'analisi approfondita di un singolo caso.

<sup>11</sup> Cfr. Carbonaro A, Pagani A, Brambilla F (1958) *Introduzione alla ricerca sociologica*. La Nuova Italia, Firenze.