

Caro Federico Formisano,  
ti invio qualche semplice appunto relativo alla questione delle “pagelle” IPAB.

- 1 - Pare che ai degenti (o ai loro familiari) sia stato presentato un modulo relativo alla valutazione dei servizi offerti che presentava sei possibili risposte (items)

PER NIENTE SODDISFATTO  
INSODDISFATTO  
POCO SODDISFATTO  
SODDISFATTO  
PIÙ CHE SODDISFATTO  
MOLTO SODDISFATTO

Direi che si tratta di una scala “classica”, con tre voci negative e tre positive di “intensità” crescente. Immagino che i moduli compilati siano stati raccolti e si sia fatto un banale conteggio. Per comodità, ho immaginato per quanto segue un campione costituito da 120 persone.

- 2 - Diamo per scontato che non ci siano stati errori nello spoglio e che alla fine si sia arrivati ad una banalissima tabella con il numero di preferenze per ciascuna delle sei voci
- 3 - Il problema nasce quando a ciascuna categoria si decide di attribuire un punteggio, in modo da poter calcolare medie, varianze e quant'altro, trasferendo l'analisi da un piano qualitativo ad uno più quantitativo
- 4 - Noi siamo abituati ad utilizzare, quando possibile, una scala decimale, con punteggi da UNO a DIECI. La cosa sarebbe banalissima se le possibili risposte fossero state dieci: avremmo dato un punto al giudizio più basso e dieci al più alto... ma le alternative erano solo sei.
- 5 - Ci sono allora diverse possibilità per associare ad ogni voce un punteggio.  
Facciamo un disegno:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Queste sono dieci caselle numerate. Se io decidessi, ad esempio, di utilizzare questi sei valori per ciascuna delle sei categorie

scala A

1	2	3			6	7	8		
---	---	---	--	--	---	---	---	--	--

avrei inevitabilmente risultati spostati verso il basso.

Se, al contrario, utilizzassi questa scala

scala B

		3	4	5			8	9	10
--	--	---	---	---	--	--	---	---	----

otterrei un quadro gonfiato verso l'alto. Sono invece “corrette” tutte le scale in cui i valori negativi e quelli positivi sono disposti in maniera simmetrica rispetto al centro, come le due che seguono

scala C

1	2	3					8	9	10
---	---	---	--	--	--	--	---	---	----

scala D

1		3		5	6		8		10
---	--	---	--	---	---	--	---	--	----

Naturalmente, scelte diverse possono portare a risultati diversi, anche se non in modo sostanziale.

La C, ad esempio, penalizza molto il non gradimento e premia molto il gradimento. Questo significa che se la maggioranza dei giudizi fosse critica nei confronti dei servizi offerti, il malcontento verrebbe enfatizzato; al contrario, se ci fosse un maggior numero di persone contente, emergerebbe un quadro più luminoso del reale.

L'ultima riga (D) è quella scelta da IPAB, che appare più equilibrata. Naturalmente, per ottenere la massima omogeneità della scala si dovrebbe optare per una scansione totalmente lineare, a intervalli regolari:

scala E

1	2,8	4,6	6,4	8,2	10
---	-----	-----	-----	-----	----

che è quella invocata, ma male spiegata, dai colleghi dell'opposizione. Come puoi vedere, si tratta di dividere l'intervallo 1 – 10 in cinque parti uguali di ampiezza  $9 : 5 = 1,8$

Al di là della maggiore complessità di calcolo, è evidente come essa differisca ben poco da quella adottata. Per curiosità, propongo qualche simulazione:

per niente sodd.	20	10	30	10	10	30
insoddisfatto	20	20	30	10	10	20
poco sodd.	20	30	20	20	40	10
soddisfatto	20	30	20	20	40	10
più che sodd.	20	20	10	30	10	20
molto sodd.	20	10	10	30	10	30
numerosità del campione	120	120	120	120	120	120
media IPAB (D)	5,5	5,5	4,33	6,67	5,5	5,5
media PDL (E)	5,5	5,5	4,3	6,7	5,5	5,5

Potrai notare come

-i risultati siano coincidenti in tutte le situazioni nelle quali le valutazioni si distribuiscano con simmetria tra insoddisfatti e soddisfatti

-la scala IPAB fornisca una media leggermente più bassa di quella rigorosamente lineare nel caso in cui ci sia nel complesso più gradimento che insoddisfazione

-la scala IPAB fornisca una media leggermente più alta di quella rigorosamente lineare nel caso in cui ci sia nel complesso più insoddisfazione che gradimento.

MA STIAMO PARLANDO DI DIFFERENZE DELL'ORDINE DI CENTESIMO DI PUNTO E QUINDI ASSOLUTAMENTE NON SIGNIFICATIVE.

Mi permetto un commento Shakespeariano: Much Ado about Nothing (*molto rumore per nulla, n.d.r.*)