

# Intervista per somministrare un questionario

*Prof. A.C. Baldry*

Dipartimento di Psicologia

Università degli Studi della Campania Luigi Vanvitelli

# Stesura del questionario sulla terminologia

Quando si costruisce un questionario:

- Ridurre al minimo il 'Respons-effect' dovuto alle domande e alle risposte.

Possibili fonti di tali errori:

- Ordine delle parole nella domanda
- Lettura parziale dell'item
- Posizione della domanda all'interno

- 1) può la domanda essere **fraintesa**?  
Vi sono in esse parole o frasi poco chiare o difficili? (no termini tecnici o specialistici - domandarsi ogni volta quale altro significato potrebbe avere quella parola per l'intervistato)

- 2) la domanda esprime **adeguate alternative** rispetto all'oggetto dell'interrogazione? Ad es. se chiediamo "a quale classe appartiene? Inferiore, media o alta?" se si inseriscono altri indicatori, la risposta cambia

- 3) formulare la domanda in forma "neutra" per minimizzare la probabilità di influenzare la risposta dell'intervistato - es. non chiedere: "lei non beve vero?" Ma "Lei beve?"
- 4) la domanda è posta male? Il quadro di riferimento è chiaro per tutti gli intervistati?

- 5) la domanda contiene parole o frasi **tendenziose**? La terminologia usata predispone emotivamente la persona verso una determinata risposta? Es. no "quanti libri circa legge in un mese?" Ma "legge libri?", "con quale frequenza?"

- 6) la domanda può determinare **imbarazzo**? Es. domanda diretta sull'ammontare del reddito percepito va messa sulla base delle categorie di appartenenza "al di sotto di ...", "da ... a ..."
- Domanda corretta: "alcuni medici ritengono che il consumo di alcolici sia dannoso, mentre altri sostengono che sia di beneficio. Il suo atteggiamento qual è?"

- 7) Individuare se possibile e formulare una domanda in maniera **indiretta** per misurare un certo comportamento, es. chiedere alle persone quale quotidiano leggono per conoscere il loro orientamento politico



# L'intervista



# Tipologie di interviste

- Intervista **strutturata**
- Intervista **semi-strutturata**
- Intervista **libera**
  
- *N.B.* Si fa riferimento al **metodo**, no alla **modalità** di somministrazione
- L'intervista può essere faccia-a-faccia o telefonica.

# Conduzione dell'intervista

- Porre le domande nel modo in cui sono formulate
- Rivolgere le domande nell'ordine stabilito
- Evitare di 'guidare' l'intervistato (condiziona le risposte)

# Intervista strutturata

- Le domande sono già previste, sono nella maggior parte dei casi **CHIUSE**
- Il livello di **discrezionalità** dell'intervistatore è **scarso**
- Lo strumento usato è spesso un **questionario** (attraverso somministrazione faccia-a-faccia o CATI o postale)
- Le risposte sono già codificate

# Intervista semi-strutturata

- Livello di **discrezionalità** dell'intervistatore **medio**
- Alcune domande sono già state previste, altre possono essere inserite, modulate da parte dello stesso intervistatore anche sulla base di ciò che risponde l'intervistato. Deve essere presente una 'struttura', una guida
- Alcune domande 'chiuse', altre 'aperte'

# Intervista libera

- Massimo livello di **discrezionalità** da parte dell'intervistatore
- Costruire in precedenza una 'struttura', o scaletta per le aree che si vogliono indagare
- Le risposte vengono audio-video registrate e poi trascritte
- Analisi del contenuto
- Estrapolazione dei contenuti emersi

# Tipi di dati

- **Intervista strutturata** - quantitativi
- **Intervista semi-strutturata** -  
quali/quantitativi
- **Intervista libera** - qualitativi
  
- N.b. anche il dato qualitativo può essere trasformato in quantitativo

# Come conquistare l'intervista

- Lettera
- Telefonata
- Appuntamento
- Capacità comunicative
- Assicurazione sull'anonimato
- Non avere fretta. Ascoltare l'intervistato



Problemi che si possono  
riscontrare per conquistare  
l'intervista

# Quelli che "ho il bucato sotto la pioggia"

In questo caso occorre fissare un appuntamento, prima però cercare di porre le prime domande. Stabilire così un "patto comunicativo", che pone le basi della futura intervista

# Quelli che "mi sento poco bene"

Se la situazione è temporanea prendere un appuntamento. Se l'invalidità è permanente, procedere con la sostituzione del rispondente con un altro familiare

Quelli che "parlo solo in dialetto"

Se si comprende il dialetto, si può condurre l'intervista, sempre in italiano, ma con più lentezza, in modo che il rispondente riesca a seguire l'intervistatore.

A volte però la dichiarazione di parlare in dialetto maschera un rifiuto legato ad altri motivi, che bisogna capire per interagire correttamente

# Quelli che “sono contrario alle interviste”

Questo è un rifiuto generico, che può avere diversi significati.

Se l'intervistato non chiude **brutalmente la comunicazione**, l'intervistatore deve fare argomentare la sua diffidenza, in modo da poter rispondere adeguatamente.

Cominciare a parlare e **instaurare** una comunicazione nella quale l'intervistato percepisce l'intervistatore come interlocutore, abbassa le sue difese e diventa mento aggressivo.

# Quelli che "ce l'ho con le istituzioni"



In genere questi intervistati identificano le istituzioni con il **governo centrale**.

Far capire che i risultati dell'indagine hanno un'utilità sociale non solo a livello nazionale, ma anche a livello regionale e per zone territoriali.

Le politiche saranno mirate al territorio e, quindi, alle esigenze particolari delle persone che vi abitano.

# Quelli che... "il mio tempo è denaro"

In genere queste persone non vogliono "perdere" tempo in attività non remunerative per loro.

In questi casi in genere la motivazione dell'importanza e dell'utilità sociale non funziona.

Far leva sul senso di appartenenza dell'intervistato a un gruppo sociale "significativo", fatto da persone "impegnate", senza il cui apporto una fetta di popolazione "così" vitale rimarrebbe sconosciuta.

# Quelli che... "l'intervista è troppo lunga"

Non è consigliabile minimizzare i tempi dell'intervista, perché questo potrebbe rivelarsi un **boomerang**, se la persona si sentisse presa in giro.

Aggirare l'ostacolo rispondendo all'argomento della "pesantezza" del tempo con quello della "**leggerezza**" della somministrazione: l'intervista "scivola" via perché è semplice, interessante, non richiede impegno o preparazione particolare (**sperando che lo sia!!**)

Sarà piacevole questa pausa al telefono.



# Quelli che... "Fatevi i fatti vostri"

L'intervistatore deve far capire che in un'indagine statistica, per le regole del campionamento, i "fatti di una persona" diventano i "fatti di una bella porzione di popolazione" con le stesse caratteristiche generali di chi in quel momento sta rispondendo.

Chi fa la ricerca non ha curiosità morbose, ma si occupa solo di ciò che riveste un interesse pubblico e la cui conoscenza sarà utile per il benessere collettivo.

Niente di personale, dunque!