

# Linee guida per la progettazione dell'intervista con questionario nell'ottica della qualità del dato

Prof. Sergio Mauceri  
Metodologia della ricerca sociale

A.A. 2018-2019



# Interviste standardizzate

- L'intervista è definita standardizzata quando le informazioni sono rilevate dall'intervistatore attraverso un questionario più o meno strutturato. Nel momento in cui si introduce il questionario, quale che ne sia il grado di strutturazione, si è già sul versante della standardizzazione. Il questionario, infatti, consente di creare una situazione in cui, *idealmente*, tutti gli intervistati sono sottoposti uniformemente allo stesso stimolo (domanda).
- Il grado di libertà concesso all'intervistatore è inferiore rispetto alle interviste non standardizzate, poiché più numerose e vincolanti sono le regole procedurali, definite a monte dal ricercatore.

# Le modalità di intervista: face-to-face

Nell'intervista faccia a faccia l'intervistatore è presente fisicamente e, quindi, è più facile che possa assolvere adeguatamente alle sue funzioni:

- ottenere la cooperazione dell'intervistato;
- incentivare nel rispondente il massimo impegno nello svolgere i compiti e le responsabilità implicati dall'intervista, ossia mantenere alto, nel corso dell'intervista, il livello di cooperazione;
- gestire il processo di domanda e risposta, il che include formulare le domande, assicurarsi che le domande siano state ben comprese dall'intervistato, approfondire le risposte dell'intervistato poco chiare o troppo generiche (attività di *probing*) e registrare in modo fedele le risposte.

# Vantaggi e limiti dell'intervista faccia a faccia

- Grazie alle migliori opportunità di assicurarsi la cooperazione degli intervistati, il ricercatore può utilizzare questionari più lunghi rispetto a quelli utilizzabili nelle altre modalità di compilazione (autocompilato e intervista telefonica). Consente anche l'utilizzo di domande a cartellino (*show-cards*), ossia domande articolate che l'intervistato ha l'opportunità di leggere direttamente. Inoltre, offre maggiori possibilità di controllare l'affidabilità delle risposte. Il limite più evidente è associato all'incremento dei costi di rilevazione, sia da un punto di vista meramente economico, sia in termini di tempo necessario per completare la fase di raccolta dati

# Modalità di conduzione dell'intervista: l'intervista telefonica

- Nell'intervista telefonica *manca la presenza fisica* dell'intervistatore e la comunicazione con l'intervistato avviene esclusivamente per via orale.
- La diffusione dell'intervista telefonica negli ultimi anni è stata molto rapida ed in alcuni paesi come gli Stati Uniti, è diventata lo strumento di rilevazione più utilizzato.
- Le ragioni che hanno portato a tale diffusione sono:
  - i costi elevati dell'intervista *face to face*. Invece, con la telefonica si ottengono vantaggi in termini di costi, tempi e fattori organizzativi;
  - minore disponibilità della gente a farsi intervistare in casa o sul posto di lavoro;
  - bassa disponibilità delle persone a compilare un questionario e rimandarlo al mittente;
  - la mancata presenza fisica dell'intervistatore rassicura l'intervistato da rischi di furto o da tentativi di vendere prodotti.

# Limiti dell'intervista telefonica

L'intervista telefonica presenta tuttavia dei **limiti** che vanno tenuti in considerazione:

- può essere più facilmente rifiutata o troncata dopo l'inizio perché l'intervistatore ha meno strumenti a disposizione per incentivare la cooperazione;
- è poco indicata quando il tema è molto delicato;
- non consente un elevato livello di approfondimento dei contenuti;
- le domande devono essere brevi, non possono prevedere lunghi elenchi di risposte, non possono essere troppo articolate, non devono annoiare l'intervistato facendolo rispondere solo "sì" o "no";
- molte persone hanno iniziato a difendersi dalle telefonate che non gli interessano, utilizzando la segreteria telefonica.

# Interviste con il sistema CATI

- Ultimamente attraverso il sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) al telefono è stato unito un computer tramite il quale è possibile leggere le domande e digitare in modo immediato le risposte in uno schema precodificato. In questo modo è possibile realizzare:
  - un controllo in automatico della coerenza logica delle risposte;
  - un'elaborazione dei dati in tempo reale;
  - un controllo sul campione, con l'opportunità di correzioni se necessario.

# Limiti delle interviste con sistema CATI

- Naturalmente, valgono tutti i rilevati critici delle interviste telefoniche;
- Inoltre, l'uso del computer sollecita una conduzione meccanica e veloce dell'intervista, con gravissime conseguenze per la qualità dei dati;
- Scarsa possibilità di registrare commenti *a latere* delle risposte;
- E' maggiormente indicato per i sondaggi di opinione.



# La dinamica dell'intervista



I compiti dell'intervistatore (*I*):

- a) motivare il rispondente (*R*) in modo da ottenere la cooperazione necessaria al raggiungimento degli obiettivi conoscitivi della ricerca;
- b) rilevare con accuratezza lo stato di *R* sulle proprietà considerate, minimizzando le forme di distorsione



# Motivare l'intervistato

Affinché l'intervista possa essere condotta occorre che l'intervistato sia motivato ad accettare l'intervista e a comunicare. Le fonti principali cui attinge tale motivazione sono essenzialmente due:

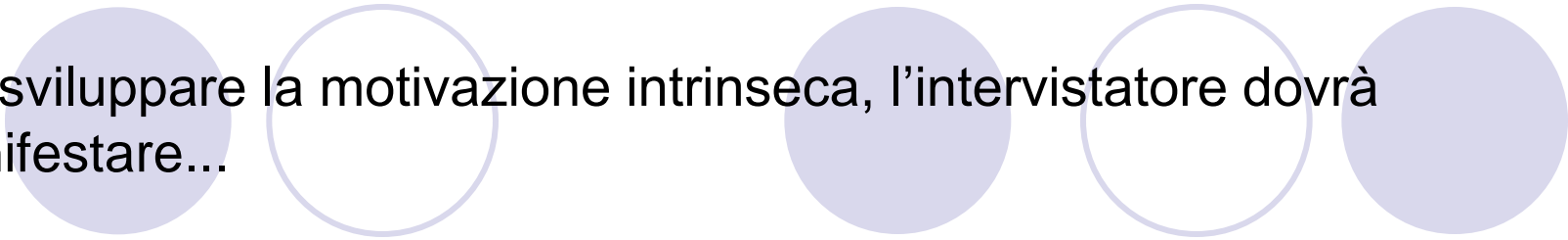
- a) la percezione dell'intervista come mezzo per il conseguimento di qualcuno dei suoi obiettivi: **motivazione estrinseca;**
- b) la soddisfazione che l'intervistato trae dal parlare di argomenti che reputa interessanti, e dal rapporto personale con l'intervistatore: **motivazione intrinseca.**

# Per incentivare la motivazione estrinseca

- Occorre che l'intervistatore:
  - fornisca informazioni veritiere, non vaghe e sufficientemente dettagliate sulle finalità (argomentandone anche l'utilità) e sul promotore della ricerca, sulla procedura di campionamento adottata, sui tempi dell'intervista, sui compiti richiesti all'intervistato;
  - rassicuri l'intervistato sull'uso che sarà fatto delle interviste (anonimato, ecc.) e sul fatto che non si tratti di un test teso a rilevare abilità o conoscenze.

# Per incentivare la motivazione intrinseca

- Per far sì che l'intervistato tragga soddisfazione dalla comunicazione e dal rapporto personale che intrattiene con l'intervistatore, per sostenere la sua motivazione intrinseca, occorre creare un particolare clima relazionale. L'intervistato deve innanzitutto percepire l'intervistatore come una persona che, benché non faccia parte del suo mondo, sia comunque in grado comprenderlo.



Per sviluppare la motivazione intrinseca, l'intervistatore dovrà manifestare...

- Cordialità, senza sfociare nella “chiacchera” tra amici
- Interesse. L'intervistato deve percepire nell'intervistatore l'interesse per quanto gli comunica. All'intervistatore spetta dunque il compito di trasmettere, per lo più attraverso con la comunicazione non verbale, il proprio genuino interesse. In particolare quando l'intervistato risponde in modo non pertinente, divaga, l'intervistatore deve reindirizzare con prudenza la conversazione verso i temi dell'intervista.
- Accettazione. L'intervistatore deve mostrare all'intervistato di accettare qualsiasi opinione attraverso l'uso di affermazioni neutre quali: “capisco” nonché attraverso l'uso appropriato di pause e silenzi.

## (2) Dovrà inoltre manifestare...

- Avalutatività. L'intervistatore non deve mostrare in alcun modo la propria preferenza per certi tipi di risposta, occorre dunque che egli eviti di premiare o manifestare disapprovazione per certe risposte.
- Assenza di un atteggiamento normativo e pragmatico. L'intervistatore non deve vestire i panni del consigliere o dell'esperto che dispensa consigli o prescrive linee di condotta al proprio interlocutore. Un tale atteggiamento può contaminare la relazione d'intervista con elementi che non gli sono propri.
- Comprensione. La tecnica più adeguata per comunicare all'intervistato che lo si comprende è la ricapitolazione.



Per assicurarsi risposte affidabili, l'intervistatore...

- dovrà essere massimamente chiaro nel supportare i processi interpretativi delle domande e delle eventuali alternative di risposta;
- dovrà fornire indicazione sulle modalità di compilazione di alcune domande particolari;
- dovrà approfondire risposte eccessivamente vaghe o non pertinenti;
- dovrà registrare le risposte in modo fedele, evitando sovra-interpretazioni;
- non dovrà farsi influenzare da stereotipi o da opinioni presupposte sull'intervistato che ha di fronte;

# Questionari auto-compilati

- Anch'esso estremamente utilizzato nella ricerca sociale presenta quale unico vantaggio quello di comprimere notevolmente i costi di rilevazione. C'è chi sostiene anche che le risposte possano essere maggiormente affidabili, in assenza dell'intervistatore (considerato, per questa via, come principale fonte di distorsioni). In realtà, in assenza dell'intervistatore, non è possibile operare alcun tipo di controllo (neanche sull'identità di chi fornisce le risposte). L'unico vantaggio in termini di qualità del dato è che comprime il rischio di risposte socialmente desiderabili. Se i questionari sono inviati per posta si aggiunge il rischio ulteriore di errori di campionamento consistenti (potrebbero, ad esempio, rispedire il questionario solo soggetti aventi certe caratteristiche). Per questo è consigliabile che l'invio del questionario sia, almeno, preceduto da un contatto telefonico che motivi i soggetti a compilare il questionario. Naturalmente, tra tutti i tipi di somministrazione del questionario, l'autocompilato è quello che vincola di più in fase di progettazione del questionario (poche domande, massima semplicità, istruzioni estremamente chiare, ecc.).



# Web survey

- Tra le forme assunte dalla *survey research* in seguito al profondo processo di digitalizzazione che ha investito la nostra società vi è la *Internet-based survey*, le cui due massime espressioni sono l'*e-mail survey* o *web survey* chiusa (legata a popolazioni circoscritte e note, rispetto a cui sia disponibile una *mailing list*, utilizzata per definire il pubblico cui riservare la compilazione e la *web survey* aperta, in cui il *link* al questionario risulta essere pubblicato su una o più pagine web accessibili a tutti (o, se non altro, alla sempre più vasta platea di Internet)

# Vantaggi della web survey

- In testa alla lista dei vantaggi figura la cospicua riduzione dei costi dell'attività di ricerca, venendo meno, come è noto, una serie di corpose voci di spesa (tra cui quelle per il campionamento, per l'addestramento dei rilevatori, per la conduzione delle interviste, per il data entry), e risultando, al confronto, irrisorie quelle tipicamente connesse con la rilevazione *online*, tra cui ad esempio quelle per la sponsorizzazione e messa in evidenza *online* del *link* ad un questionario.

# Svantaggi della web survey aperta

- Non sono pochi, né di scarso rilievo i “contro” della *web survey*, tra cui spicca in primis la non rappresentatività statistica del campione, connessa all’auto-selezione dei casi. Tra gli svantaggi più vistosi vanno, inoltre, ricordati: a) il limitato numero di casi nella maggior parte dei casi complessivamente raggiungibile; b) il problema della copertura con riferimento a specifiche categorie sociali (non internauti); c) l’impossibilità, data l’assenza dell’intervistatore (che svolge anche la funzione di motivare l’intervistato, suscitare l’interesse, instaurare un clima di fiducia, supportare i processi interpretativi delle domande, dagli indubbi risvolti positivi in termini di qualità del dato) di cogliere gli aspetti extra-verbali dell’intervista; d) l’impossibilità di impostare questionari molto estesi e/o complessi; e) lo sbilanciamento del campione su alcune variabili è fortemente connesso con la maggiore propensione a rispondere ai questionari online di alcuni target rispetto ad altri, per quanto gli esiti della rilevazione dipendano anche dal tema trattato.

# Vantaggi e limiti della web survey chiusa


<i>Vincoli e limiti</i>	<i>Vantaggi</i>
Necessità di disporre della lista di indirizzi e-mail per tutta la popolazione campionaria (popolazioni speciali)	Alto tasso di risposta (maggiore rispetto al questionario postale tradizionale – cfr. Kiernan <i>et al.</i> , 2005)
Accessibilità esclusivamente a popolazioni speciali che dispongano di un indirizzo e-mail	Maggiore copertura campionaria rispetto ad una web survey aperta
Minore qualità dei dati dovuta all'auto-compilazione dei questionari	Possibilità di combinare più fonti di informazione e più livelli di analisi e di confrontare caratteristiche del campione e della popolazione
Impossibilità di utilizzare questionari troppo lunghi	Possibilità di ricontattare più volte i rispondenti (solleciti, panel survey, controlli di qualità, <i>mixed methods research</i> )
Autoselezione del campione	Tutti quelli della web survey aperta

# La progettazione del questionario

- Prima di giungere alla progettazione del questionario, il ricercatore dovrà aver compiuto le fasi antecedenti della ricerca. In particolare, non è possibile procedere al reperimento delle informazioni senza aver definito preliminarmente cosa si intende “rilevare”, il che richiede un adeguato processo di concettualizzazione del problema che consenta di individuare le aree problematiche, ossia gli aspetti parziali del problema d’indagine rispetto ai quali si dovrà provvedere al reperimento di materiale empirico e le proprietà analitiche riferibili a ciascuna di esse

# Il questionario

Composto da **56** domande, è articolato in diverse aree problematiche:

- **Qualità delle condizioni di impiego** (contratto, retribuzione, modalità retributiva);
  - **Qualità delle condizioni organizzative** (autonomia decisionale, pressione, forme di controllo, conciliabilità tra tempi di vita e di lavoro; [valorizzazione del lavoro svolto](#); benefici e sanzioni associati agli obiettivi di produttività, formazione e misure di tutela della sicurezza);
  - **[Qualità dell'ambiente fisico](#)** (pulizia, illuminazione, silenziosità temperatura, spazio a disposizione, cuffie e supporti, etc.);
  - **Qualità dell'ambiente relazionale (relazioni con i superiori e con i colleghi)**
  - **[Soddisfazione lavorativa](#)**
  - **[Stress psichico](#)**
  - **[Stress fisico](#)**
  - **Alienazione**
- 
- Disagio lavorativo
- **Motivazione e percorso lavorativo pregresso;**
  - **Ingresso nel call center** (modalità di reperimento del lavoro, requisiti richiesti)
  - **Inquadramento all'interno del call center** (tipo di servizio, inbound/outbound; orario di lavoro; anzianità di servizio; modalità retributiva);
  - **Varietà delle competenze utilizzate nel lavoro;**
  - **Ricorso ai sindacati;**
  - **Transizione allo stato adulto e progettualità di vita;**
  - **Prospettive future e progettualità professionale;**
  - **Profilo socio-culturale.**

<i>Variabili dipendenti: <b>Qualità della vita lavorativa</b></i>			
<i>Aree problematiche/Dimensioni</i>	<i>Sub-aree/Sub-dimensioni</i>	<i>Proprietà analitiche/Indicatori</i>	<i>Domande di questionario</i>
<b>Qualità delle condizioni di lavoro</b>	Qualità delle condizioni contrattuali	Tipo di contratto	Dom. 17
		Retribuzione	Dom. 23
		Modalità retributiva	Dom. 21
	Qualità delle condizioni organizzative	Autonomia decisionale nella gestione dei tempi di lavoro	Dom. 34 (items 1, 3, 4, 5, 7)
		Pressione lavorativa	Dom. 34 (items 2, 6, 8)
		Valutazione delle forme di controllo	Dom. 38
		Conciliabilità tra tempi di vita e di lavoro	Dom. 19
		Valorizzazione del lavoro svolto	Dom. 31
		Benefici e sanzioni associati agli obiettivi di produttività	Dom. 29, 30
		Formazione e misure di tutela della sicurezza	Dom. 10, 11, 12, 40
		Varietà delle competenze utilizzate nel lavoro	Dom. 14
Rispetto delle norme	Dom. 36		
<b>Qualità dell'ambiente fisico-relazionale</b>	Qualità dell'ambiente fisico	Valutazione degli aspetti ergonomici e della tecnologia in uso	Dom. 25
		Numero di postazioni nell'ambiente di lavoro	Dom. 24
	Qualità dell'ambiente relazionale	Frequenza e qualità delle relazioni con i superiori	Dom. 26 (items 2, 3 e 4), 28, 35
		Frequenza e qualità delle relazioni con i colleghi	Dom. 26 (item 1), 27
<b>Disagio lavorativo</b>	Soddisfazione lavorativa	Soddisfazione per le chance professionali	Dom. 37 (items 1,2,3,4, 10)
		Soddisfazione per gli aspetti socio-organizzativi	Dom. 37 (items 5,6,7,8,9)
	Stress psico-fisico	Stress psichico	Dom. 32
		Stress fisico	Dom. 33
	Alienazione	Autonomia nella gestione della propria attività	Dom. 34 (items 4 e 5)
		Pressione e ritmo del lavoro	Dom. 34 (items 2 e 8)
		Valorizzazione professionale	Dom. 31 (items 3, 5 e 7)
Supporto lavorativo dei pari		Dom. 27 (items 1, 2 e 4)	

**Variabili individuali indipendenti**

<i>Aree problematiche</i>	<i>Sub-aree</i>	<i>Proprietà analitiche</i>	<i>Domande di questionario</i>	
<b>Risorse e vincoli professionali</b>	Ingresso nel <i>call center</i>	Motivazioni all'ingresso	Dom. 1	
		Percorso lavorativo pregresso	Dom. 5, 6 e 7	
		Modalità di reperimento del lavoro	Dom. 3, 8	
		Requisiti richiesti	Dom. 9	
		Inquadramento contrattuale iniziale	Dom. 22	
	Inquadramento all'interno del <i>call center</i>	Servizi svolti	Dom. 16	
		Modalità di erogazione dei servizi ( <i>inbound/outbound</i> )	Dom. 15	
		Orario di lavoro	Dom. 18, 20	
		Anzianità di servizio	Dom. 2	
		Svolgimento di un secondo lavoro	Dom. 4	
	Ricorso ai sindacati	Iscrizione ai sindacati e motivazioni della scelta	Dom. 42	
	<b>Risorse e vincoli extra-lavorativi</b>	Transizione allo stato adulto e progettualità	Superamento degli stadi di transizione alla stato adulto	Dom. 43
			Previsioni di superamento degli stadi di transizione nei prossimi tre anni	Dom. 43
			Motivazione alla permanenza nel nucleo di origine	Dom. 52
Profilo socio-culturale		Genere	Dom. 44	
		Età	Dom. 45	
		Livello di scolarizzazione	Dom. 46, 47	
		Stato civile	Dom. 48	
		Estrazione socio-culturale della famiglia di origine	Dom. 49, 50	
		Composizione familiare	Dom. 51	
		Status socio-culturale del partner	Dom. 53, 54, 55	



*Variabili di output*

*Aree problematiche*

*Sub-aree*

*Proprietà analitiche*

*Domande di questionario*

**Progettualità**

Prospettive  
progettualità  
professionali

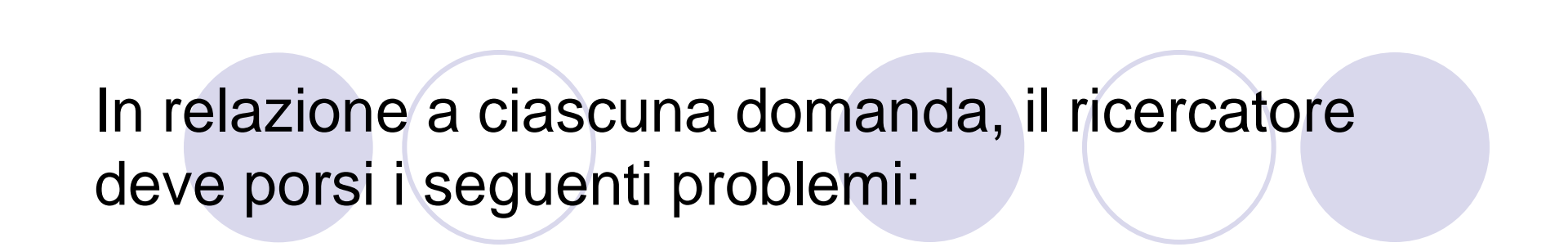
e

Ricerca di un nuovo  
lavoro

Dom. 41

Prospettive professionali

Dom. 39



In relazione a ciascuna domanda, il ricercatore deve porsi i seguenti problemi:

- Formulazione della domanda (*wording*);
- Scelta della forma della domanda e della risposta;
- Posizione della domanda all'interno del questionario (ordine/successione delle domande).

# DISTORSIONI INTERPRETATIVE

- **L'attribuzione di senso alla domanda: la congruenza di significato nell'interpretazione della domanda**
- 1) *Congruenza semantica*: attribuzione di un significato a ciascun termine /espressione chiave presente nel testo della domanda congruente con quello attribuito in origine dal ricercatore.
- 2) *Congruenza sintattica*: attribuzione di un significato alla combinazione degli specifici significati dei termini all'interno della domanda congruente con quello attribuito dal ricercatore. L'utilità di distinguere questo tipo di congruenza da quella semantica sta nel fatto che, un intervistato potrebbe fraintendere il significato della domanda (ad esempio, a causa della struttura sintattica del testo), pur avendo riferito i singoli termini ed espressioni chiave ai significati prefissati, in origine, dal ricercatore.
- 3) *Congruenza pragmatica*: congruenza tra i significati attribuiti dal ricercatore e dal rispondente ai compiti previsti dalla domanda.
- Sinteticamente, potremmo sostenere che si ha congruenza pragmatica nel momento in cui i compiti richiesti vengano compresi dall'intervistato in tutti i loro aspetti rilevanti.

# Distorsioni di ordine semantico:

- L'intervistato non conosce il significato di un concetto-termini o di un'espressione "chiave", presente nel testo della domanda o l'interpretazione è comunque difforme da quella del ricercatore.
- - Problema ben presente agli stessi pionieri della survey, ma trascurato negli sviluppi a venire:
- «Prima di chiedere al rispondente in che modo i profitti di guerra dovrebbero essere limitati, è necessario scoprire cosa il rispondente pensa che significhi la parola "profitto". Alcune persone parlano del reddito totale di una compagnia come profitto, alcuni credono che sussista differenza tra l'intera vendita e i prezzi al minuto, altri ancora sono dell'opinione che i profitti di guerra siano la differenza tra guadagni pre-gruerra e di guerra. Discutendo l'oggetto generale con lui, molto probabilmente stiamo per ottenere una rappresentazione sufficientemente chiara di cosa sarebbe equivalente alla sua *personale definizione* di questi termini. Frequentemente si sottostima il numero di termini che sembrano ovvi all'intervistatore ma che sono ambigui o piuttosto sconosciuti per la fascia meno istruita della popolazione» (Lazarsfeld, 1944; corsivi nel testo).
- Per arginare il problema è importante, innanzitutto, che il ricercatore eviti di utilizzare termini o espressioni di uso comune nell'ambito della cultura universitaria e/o scientifica specialistica ma poco radicati nell'ambito della conversazione ordinaria, o comunque estranei alle competenze linguistiche dei soggetti intervistati (cfr. Pinto, 1964, p. 705, Moser e Kalton, 1971, 318-20; Ritzer, 1975, 79; Pitrone, 1984, p.50; Bruschi, 1990, p. 370; Gobo, 1997; Mauceri, 2003).

# Margine di ambiguità ineliminabile

- D'altra parte, numerosi studi mettono in luce come il problema persista anche laddove si utilizzino termini utilizzati nell'ambito della conversazione ordinaria → impossibilità di formulare domande prive di ogni forma di ambiguità → necessità di considerare il sistema di rilevazione nel suo complesso → ruolo dell'intervistatore di negoziatore di significati.

# Distorsioni di ordine sintattico (1)

**Domande *double barrelled* (domande doppie):** domande, il cui testo contiene due o più asserzioni distinte (in congiunzione o in contrapposizione) o il riferimento a due oggetti/eventi diversi, così che il ricercatore non sarà in grado di riconoscere a quale fra queste/i si riferisca la risposta dell'intervistato.

- Es.
- Lei è d'accordo con una politica occupazionale a favore delle donne **e** degli immigrati?  
[1] sì  
[2] no
- In che misura è informato sui rischi collegati al consumo di *ecstasy* **e** di LSD?  
1 molto  
2 abbastanza  
3 poco  
4 per nulla
- Lei è un frequentatore abituale di discoteche **e** di *rave-party*?  
1 sì  
2 no
- La guerra è una soluzione violenta ma spesso è necessaria
- Le centrali elettriche inquinano ma sono necessarie
- **Soluzione: porre domande distinte, ciascuna delle quali contenga una sola affermazione e un solo oggetto da valutare.**

# Distorsioni sintattiche (2)

La **doppia falsa negazione**: si produce quando l'intervistato, posto di fronte ad un *item/domanda* di forma negativa col quale concorda, si dichiara in disaccordo, senza rendersi conto del fatto che negando una negazione si approva.

- Quanto è d'accordo con la seguente affermazione?  
Gli stranieri immigrati non dovrebbero più entrare nel nostro Paese  
molto d'accordo  
abbastanza d'accordo  
poco d'accordo  
per nulla d'accordo
- Soluzione: evitare *items* o domande in forma negativa quando almeno una delle alternative di risposta proposte contenga un giudizio negativo.

# Distorsioni sintattiche (3)

○ **Reazione all'oggetto:** l'intervistato reagisce a singoli oggetti (personaggi, eventi, situazioni menzionate), piuttosto che all'intera affermazione.

- - “Gli assenteisti sbandierano i problemi di salute, ma sono soltanto dei fannulloni”
- “I sindacati italiani fanno troppa politica e così non possono fare gli interessi dei lavoratori”
- “Con la crisi economica i sindacati non possono ottenere molto, altrimenti l'economia del paese va a rotoli”
- La gente del Sud ha il diritto di trasferirsi nelle regioni che offrono maggiori possibilità di lavoro, dato che nulla è stato fatto per migliorare l'economia del Meridione”
- “E' assurdo che una donna non possa uscire sola di notte senza il timore di essere abbordata”
- “E' una cosa grave che molte donne non credano più in certi valori fondamentali come la purezza, la verginità e la fedeltà coniugale”
- “I politici sono interessati solo al voto degli elettori, non ai loro bisogni”
- “Non affitterei mai il mio appartamento ad una famiglia del Sud; chi lo ha fatto si è sempre trovato male”
- Soluzione: evitare affermazioni troppo articolate (comprese quelle doppie o che implicano doppia falsa negazione), che facciano disperdere l'attenzione dell'intervistato dal contenuto e lo portino a circoscrivere l'attenzione sull'oggetto, in quanto più facile da valutare (c'è sempre una tendenza ad economizzare lo sforzo cognitivo)



# Curvilinearità



- Si ha quando soggetti diversi si dichiarano d'accordo con un'affermazione per motivi sostanzialmente opposti:
- Es. di items curvilinei:
- Es. Quanto sei d'accordo (molto, abbastanza, poco, per nulla) con le seguenti affermazioni?
- Gli stranieri immigrati dovrebbero essere aiutati, prevedendo aiuti economici nel loro Paese di provenienza
- Le persone omosessuali mettono in crisi il valore della famiglia

# Distorsioni di ordine pragmatico

- **Difformità tra il punto di vista adottato dal rispondente e quello che aveva in mente il ricercatore.**
- Il problema può nascere dalla genericità della domanda, che non dà modo all'intervistato di capire la natura del compito richiesto, vale a dire a quali aspetti dovrà riferirsi per fornire una risposta plausibile.
- Anche questo problema era noto a Lazarsfeld, come dimostra nel momento in cui enuncia il principio di specificazione, nel suo articolo "The Art of Asking Why" (1935).
- **Mancata comprensione dei compiti da svolgere.**
- Può dipendere dalla complessità dei compiti richiesti (gerarchia delle risposte; effettuare comparazioni, effettuare conteggi, ricordare eventi molto remoti, ecc.) o dalla scarsa chiarezza delle istruzioni impartite.

# Formulazione delle domande

Il problema della formulazione della domanda coinvolge il piano della scelta dei termini (*wording*) e della struttura sintattica.

M.C. Pitrone (1996, pp. 87-88) ripartisce i casi di formulazione inadeguata della domanda nella seguente classificazione:

- 1) **domanda sottodeterminata**: nel testo della domanda o nel 'piano di chiusura' non si danno elementi sufficienti all'intervistato (per la comprensione della domanda o per l'indicazione del suo stato sulla proprietà esaminata) e/o al codificatore (per interpretare e codificare di conseguenza la risposta dell'intervistato). E' il caso più comune, in quanto vi rientrano tutte le domande che risultano ambigue o per i termini che adottano, o per la loro costruzione sintattica.
- 2) **domanda sovradeterminata** (*leading question*): il testo della domanda è formulato in maniera tale da indirizzare, più o meno velatamente, verso una o più alternative di risposta a scapito di altre.
- 3) **domanda ostrusiva**: il contenuto della domanda può porre in imbarazzo l'intervistato, o comunque può venir percepito come una forma di intrusione nella sua sfera privata.

# Domande sottodeterminate perché complesse

- Sono tutte le domande che pongono agli intervistati quesiti complessi che presuppongono una conoscenza approfondita di determinati fenomeni da parte degli intervistati
- La domanda chiusa consente peraltro all'intervistato di nascondere la propria ignoranza sul tema, scegliendo una delle alternative di risposta.

# Esempi



- Sondaggio Demopolis: Il Governo Berlusconi ha proposto la modifica dell'art. 41 della Costituzione, sostenendo sia necessario per rendere più libera in Italia l'iniziativa di impresa. La proposta è ispirata al principio del controllo ex-post, prevedendo un sistema di autocertificazione, con verifica dei requisiti a posteriori senza bisogno di autorizzazioni preventive per le imprese. Lei condivide il principio del controllo ex-post, ipotizzato nella modifica dell'art. 41 sulla libertà di impresa?

# Esempi



- Sondaggio SWG srl: Negli ultimi tempi si parla spesso di 'un papa nero' di una figura nuova che possa guidare il centro sinistra. Lei vedrebbe con favore la figura di Mario Draghi, governatore della Banca d'Italia, alla guida del centro sinistra ?  
Molto favorevole/abbastanza favorevole/poco favorevole/per nulla favorevole

# Domande sotto-determinate con termini specialistici

- Nella formulazione della domanda si devono evitare termini o espressioni mutuati dalla cultura universitaria, che possono essere molto lontane dalle forme di categorizzazione delle persone comuni.
- I concetti specialistici possono essere utilizzati solo quando si ha a che fare con un sub-campione specifico che ha familiarità con i concetti utilizzati.

# Domande con espressioni vaghe

- Anche l'uso di termini familiari può far incorrere in domande sotto-determinate.
- In questo caso, l'espressione familiare può essere variamente interpretata.
- Se la polisemia può essere tollerata nel linguaggio ordinario, nel questionario può far decadere la comparabilità delle risposte.



# Esempi di domande sotto-determinate con espressioni vaghe

- Prima di diventare tossicodipendente avevi degli amici?
- Lei fa amicizia facilmente?
- A quale età è diventato tossicodipendente?
- Contribuivi alle spese familiari quando vivevi all'interno della tua famiglia di origine?
- Perché si è iscritto al Corso di laurea in sociologia?
- Perché ha acquistato questo televisore?
- Con quale frequenza si sente demotivato a svolgere il suo lavoro: sempre/spesso/qualche volta/raramente/mai

# Principio di specificazione

- E' necessario specificare il testo della domanda in modo tale da fornire tutti gli elementi all'intervistato per interpretare la domanda secondo le aspettative del ricercatore. Devo quindi avere massimamente chiaro che cosa intendo rilevare
- D. sotto-determinata: "Perché ha acquistato questa marca di caffè?"
- Se sono interessato agli attributi del prodotto: "Quali sono le caratteristiche del caffè di questa marca che la hanno indotta ad acquistarlo?"

# Sottodeterminazione dell'elenco delle risposte

- Si ha sottodeterminazione dell'elenco della risposte, quando manca un'alternativa che rappresenta stati prevedibili dei soggetti sulla proprietà che la domanda intende operativizzare (classificazione non esaustiva).
- Molto dibattuto è l'uso dell'alternativa “non so”.

# Sovra-determinazione: domande pilotanti

- La domanda indirizza la risposta quando:
- Nel testo della domanda è presente solo una delle alternative di risposta;
- Contiene giudizi di esperti o di autorità, sui quali si è chiamati a pronunciarsi;
- Il testo della domanda mette a conoscenza di fatti e poi chiede se se ne è a conoscenza. Per non apparire disinformati si tenderà a rispondere positivamente;
- Il testo della domanda contiene termini valutativi che inducono a pensare che se si dà una certa risposta si incorrerà in giudizi negativi
- Il testo della domanda contiene esempi di risposta possibili.
- La domanda contiene termini emotivamente carichi che generano repulsione o attrazione, indipendentemente dal testo della domanda.

# Esempi di domande sovra-determinate

- Lei sa che occorrono investimenti consistenti per migliorare la discarica di Scarpino?
- E' d'accordo con i tossicologi nel definire l'*ecstasy* una droga pesante?
- E' a conoscenza del fatto che l'albo dei sociologi non è ancora stato approvato?
- Secondo lei l'*ecstasy* dovrebbe essere considerata una droga pesante?
- E' d'accordo con la Chiesa nel ritenere che l'aborto è una pratica che dovrebbe essere proibita?
- Lei è d'accordo sul fatto che i magistrati hanno troppo potere?
- Quanto è positivo il suo giudizio su X?
- Vorremmo sapere se lei segue qualche programma televisivo impegnato, tipo Ballarò, Porta a Porta. Quale segue?
- Lei è interessato a ....?
- Come giudica la politica finanziaria ed economica del governo di centro-destra?

# Indicazioni per non pilotare la risposta:

- Non si dovranno inserire affermazioni presupposte all'interno della domanda;
- Non si dovranno inserire nel testo le opinioni di personaggi pubblici o istituzioni
- Non si dovrà in alcun modo far apparire più desiderabile una certa risposta (ad es. citando solo un'alternativa di risposta nel testo della domanda)
- Nel testo della domanda dovrà essere bilanciato il peso dato alle diverse opzioni di risposta
- Uso di scale Forced choice anziché Likert: la scala Likert mette in luce solo una faccia del problema e con più probabilità orienta verso il consenso piuttosto che il dissenso.

# Obstrusività della domanda

- L'argomento della domanda può mettere in imbarazzo l'intervistato quando indaga a) comportamenti e/o opinioni che violano una norma sociale (non andare a votare, non aiutare chi ha bisogno, fare debiti, leggere rivista pornografiche); o una legge (uso di droghe, atti criminali, evasione fiscale); oppure b) opinioni e comportamenti che riguardano la sfera intima dell'intervistato, quali i rapporti sessuali.

# Esempi di domande obstrusive

- Ha ricevuto favori in cambio del voto alle elezioni?
- Ha mai abortito?
- Con quale frequenza ha rapporti sessuali con suo marito/partner?
- Quante volte si litiga nella sua famiglia?
- E' mai successo che suo marito l'abbia picchiata?
- E' successo che sua moglie l'abbia tradito?
- Qual è il reddito da lei percepito?
- Per quale partito ha votato alle ultime elezioni?
- Hai mai assunto ecstasy?



# Indicazioni per far abbassare le difese

- Far precedere la domanda da una breve introduzione in cui il comportamento indagato appaia come particolarmente diffuso in modo da rendere accettabile anche la risposta meno desiderabile.
- Es. L'ecstasy è una sostanza particolarmente diffusa tra i più giovani. Tu hai mai assunto ecstasy?
- «Il 16 aprile di quest'anno ci sono state le elezioni amministrative. Molte persone non vanno a votare perché sono malate, oppure perché sono lontane dal luogo di residenza, oppure perché ritengono inutile votare o per altri motivi ancora. LEI E' ANDATO A VOTARE?»
- Uso di domande indirette: Anziché chiedere per chi ha votato alle ultime elezioni, indagare il gradimento di una serie di leaders politici che coprano l'intera compagine politica.
- Soluzione Kinsey: Dare per scontato il comportamento socialmente condannato. Anziché chiedere se il soggetto ha mai adottato una certa forma di comportamento, chiedere direttamente con quale frequenza l'abbia adottato.
- Es. «Nell'ultima settimana quante volte ha fumato marijuana?»

# Risposte meccaniche



- Response set: si ha quando l'intervistato, al quale viene somministrata una batteria di domande con la stessa struttura di risposte, dà sempre la stessa risposta, senza badare al significato delle domande.
- Per evitarli si consiglia di non introdurre troppi items nella domanda a batteria.
- Per riconoscerli è buona norma inserire items a polarità invertita.

# Acquiescenza

- E' una forma specifica di response set che si ha quando l'intervistato tende a dirsi sempre d'accordo o a rispondere sì senza porre attenzione al contenuto della domanda.
- Soprattutto quando l'intervistato ha a che fare con argomenti poco noti, risponderà in modo acquiescente per compiacere il ricercatore.
- Di solito i meno istruiti e i meno interessati al tema si mostrano più acquiescenti.
- L'acquiescenza può essere anche un tratto culturale: in alcune culture è un dovere compiacere l'interlocutore, in quanto espressione di cortesia.
- Domande dicotomiche, lunghe batterie di items, domande mal costruite o ambigue generano acquiescenza.
- L'intervistatore dovrebbe essere formato ad intervenire nei casi di response set, richiamando l'attenzione degli intervistati sul contenuto delle domande.

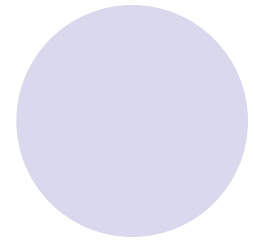
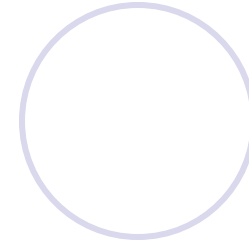
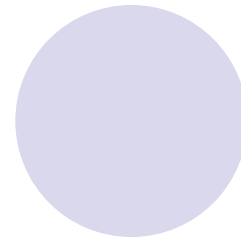
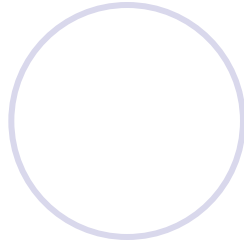
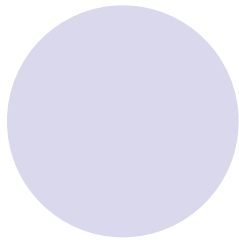
# Le modalità di rilevazione delle risposte

Forma della domanda

		<i>Domanda chiusa</i>	<i>Domanda aperta</i>
	<i>Risposte chiuse</i>	<i>Domanda chiusa classica</i>	<i>Domanda aperta con risposte chiuse</i>
Forma delle risposte	<i>Risposte semi-chiuse</i>	<i>Domanda semi-chiusa classica</i>	<i>Domanda aperta con risposte semi-chiuse</i>
	<i>Risposte aperte</i>	—	<i>Domanda aperta classica</i>

**Tav. 3 – Tavola sinottica dei diversi tipi di modalità di rilevazione della risposta**

Modalità di rilevazione	Interprete della Risposta	Momento dell'interpretazione e modalità di rilevazione
1) domanda <i>chiusa</i>	Intervistato	<b>Contingente all'intervista:</b> l'intervistato ascolta o legge le varie modalità di risposta prefigurate; dopo averle interpretate (A) riconosce quella più prossima al proprio stato sulla proprietà che si sta rilevando e la comunica all'intervistatore (C: codifica a priori)
2) domanda <i>aperta con trascrizione sintetica</i>	Intervistatore + ricercatore + eventuali codificatori	<b>In parte contingente all'intervista:</b> l'intervistatore trascrive più o meno sinteticamente la risposta (B); <b>in parte successiva:</b> il ricercatore, attraverso un'attenta analisi delle risposte, costruisce <i>ex-post</i> le categorie a cui ricondurle e lui stesso o degli analisti codificano le risposte (B+C).
3) domande <i>aperta con trascrizione fedele</i>	Ricercatore + eventuali codificatori	<b>Successiva:</b> L'intervistatore trascrive fedelmente o registra su supporto magnetico le risposte, il ricercatore, attraverso un'attenta analisi delle risposte, costruisce <i>ex-post</i> le categorie a cui ricondurle e lui stesso o degli analisti codificano le risposte (B+C).
4) domanda <i>semi-chiusa</i>	Intervistato o Intervistatore + ricercatore/codificatore	<b>In parte contingente:</b> la domanda viene formulata nella forma chiusa, sottolineando all'intervistato la possibilità di fornire una risposta diversa da quelle elencate (A); nei casi in cui l'intervistato non scelga una tra le alternative previste, le risposte vengono registrate più o meno sinteticamente dall'intervistatore in una categoria residuale (B); <b>in parte successiva:</b> le risposte trascritte nella categorie residuale verranno interpretate dall'intervistatore stesso e/o dal ricercatore (B) e, laddove possibile, ricondotte alle categorie preesistenti (C); Anche in questo caso si può ricorrere ad analisti-codificatori esterni per l'operazione di codifica delle risposte (C).
5) domanda <i>aperta con risposte chiuse</i> (Galtung)	Intervistatore	<b>Contingente all'intervista:</b> l'intervistatore non mette a conoscenza il rispondente delle modalità di risposta prefigurate dal ricercatore; interpreta la risposta (B) e la riconduce ad una delle modalità previste (C) (Galtung, 1967, p.120: " <i>open question, closed answer</i> ").



6) domanda *aperta*  
*con risposte semi-*  
*chiuse*  
(Galtung)

Intervistatore  
+  
ricercatore/  
codificatore

***In parte contingente:*** la domanda viene posta nella forma aperta e l'intervistatore codifica la risposta solo nel caso in cui essa sia immediatamente riconducibile (B+C); in caso contrario, la risposta verrà registrata più o meno fedelmente nella categoria residuale (altro);  
***in parte successiva:*** le risposte registrate nella categoria "altro" verranno interpretate (B) e ricondotte alle categorie preesistenti (C) o, nei casi in cui ciò non sia possibile e vi sia una certa ricorrenza di risposte tra loro simili, verranno create delle nuove categorie (B+C).

# Domande chiuse

- **Domande chiuse:** quando le domande sono accompagnate da un elenco di risposte prefigurate. La modalità di rilevazione consiste nel rendere note all'intervistato - dopo aver letto la domanda - le categorie di risposta prefigurate e nel successivo riconoscimento da parte dell'intervistato dell'alternativa di risposta che si approssimi maggiormente al proprio stato sulla proprietà.
- Sarebbe impresa ardua - se non impossibile - quella di specificare analiticamente tutti i fattori che il ricercatore dovrebbe considerare prima di poter decidere se ricorrere o meno ad una domanda chiusa, anche perché questi variano in funzione degli obiettivi della domanda stessa. In ogni caso, dal punto di vista metodologico, questi fattori devono favorire:
  - a) la possibilità per il ricercatore di giungere ad una lista di alternative di risposta che rispetti i tre requisiti logici di qualsiasi classificazione: !) **esaustività, mutua esclusività delle classi e unicità del *fundamentum divisionis***» (Marradi, 1990).
  - b) la possibilità per il rispondente di fornire una risposta affidabile.

**Esempi di domande chiuse che non rispettano i requisiti logici delle classificazioni e/o che presentano rischi di infedeltà della risposta**

- **Qual è il suo titolo di studio?**

1 licenza elementare

2 diploma di scuola media inferiore

3 diploma di scuola superiore

4 laurea

- La lista non è esaustiva: manca l'alternativa nessun titolo di studio



# Esempi (2)



- **Per quale ragione principale ha deciso di iscriversi alla Facoltà di Sociologia?**

1 perché mi interessavano le materie insegnate

2 perché me ne avevano parlato i miei amici

3 per acquisire competenze professionali

4 per arricchire la mia cultura generale

5 per ottenere un titolo di studio superiore

6 perché me lo hanno consigliato i miei genitori

- Non rispetta i tre requisiti

# Esempi (3)



**Secondo lei come sarebbe giusto che i cittadini romani si comportassero nei confronti degli immigrati stranieri che vivono a Roma?**

- 1 i cittadini dovrebbero comportarsi meglio di come si comportano ora nei confronti degli immigrati
- 2 i cittadini dovrebbero comportarsi peggio di come si comportano ora nei confronti degli immigrati
- 3 non so

- Non è esaustiva ed è sotto-determinata

# Esempi (4)



- **Qual è la sua attuale condizione occupazionale?**

1 studente

2 casalinga

3 in cerca di prima occupazione

4 disoccupato

5 occupato stabilmente

6 occupato precariamente

7 occupato nel settore pubblico

8 occupato nel settore privato

9 lavoratore in proprio

- Non rispetta il requisito dell'unicità del *fundamentum divisionis* e della muta esclusività delle categorie

# Vantaggi delle domande chiuse

## Vantaggi principali delle domande chiuse:

- precisare all'intervistato attraverso le alternative di risposta il significato che deve essere attribuito alla domanda;
- maggiore economicità e facilità della fase di addestramento degli intervistatori e di trattamento dei dati grezzi;
- maggiore facilità nel giungere ad una classificazione delle risposte che rispetti i tre requisiti logici dell'eshaustività, della mutua esclusività delle categorie e dell'unicità del criterio di classificazione;
- tasso minore di mancate risposte;
- standardizzazione del grado di analiticità delle risposte.

Soprattutto grazie ai vantaggi in termini di economicità e facilità nella registrazione e nel trattamento delle risposte è divenuta la modalità di rilevazione della risposta più spesso utilizzata nei questionari.

# Svantaggi principali delle domande chiuse

- rischio di suggerire una risposta anche a chi non ha un'opinione sulla questione rispetto alla quale lo si sta interpellando (pseudo-opinioni);
- l'intervistato è incoraggiato a non riflettere ;
- minore possibilità per l'intervistatore e il ricercatore di controllo dell'affidabilità della risposta registrata;
- rischio maggiore di ottenere risposte socialmente desiderabili;
- rischio di errata interpretazione delle alternative di risposta;
- se la lista non è esaustiva, rischio di forzare la propria risposta e di fornire una risposta del tutto inaffidabile;
- rischio di automatismi (acquiescenza; *response set*. soprattutto per le scale di atteggiamento);
- effetti d'ordine delle alternative di risposta;
- informazioni più povere perché è consigliabile non prefigurare un elenco molto lungo di alternative e conseguente senso di frustrazione per gli intervistati che avrebbero molto da dire.

# Domanda aperta



- **Domanda aperta:** quando l'elenco di risposte possibili non è stato prefigurato.
- L'intervistato dispone solo del testo della domanda e dovrà rispondere in forma libera. Se si fa ricorso ad intervistatori, la risposta potrà essere registrata per esteso o in forma sintetica.
- La domanda aperta va utilizzata in tutti i casi in cui il ricercatore non conosce così bene il contesto da poter prefigurare gli stati possibili su una certa proprietà (non è in grado di giungere ex-ante ad una classificazione esaustiva delle risposte) o nei casi in cui c'è il rischio di orientare la risposta.

# Vantaggi delle domande aperte

- Incoraggia l'intervistato a riflettere;
- Consente di registrare anche risposte del tutto imprevedibili;
- Maggiore spontaneità della risposta;
- Non infastidisce gli intervistati più interessati al tema d'indagine;
- Consente all'intervistatore di controllare se il significato attribuito alla domanda è congruente con quello attribuito originariamente dal ricercatore;
- È inferiore il rischio di risposte socialmente desiderabili.

# Svantaggi delle domande aperte

- Richiede una formulazione del testo della domanda più precisa perché non ci sono le alternative di risposta a chiarire qual è il punto di vista da adottare;
- Richiede intervistatori motivati e ben addestrati al compito di approfondire le risposte troppo generiche o di precisare il significato della domanda nel caso in cui la risposta non sia congruente con lo stimolo (aumento dei costi di selezione e addestramento degli intervistatori);
- Richiede costi elevatissimi di trattamento e codifica delle risposte.

↓  
I costi elevati richiesti in termini di addestramento degli intervistatori e di codifica delle risposte la rendono meno utilizzata rispetto alla domanda chiusa



# Domande semi-chiuse



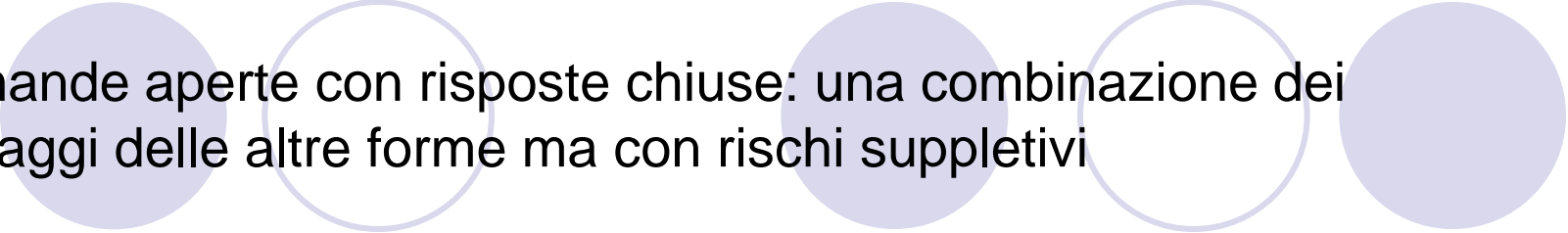
- **Domande semichiuse:** quando le alternative di risposta sono state prefigurate solo in parte. Questa modalità di rilevazione della risposta prevede che l'intervistato abbia la possibilità di non scegliere la propria risposta all'interno della lista prefigurata, attraverso l'utilizzo di una categoria residuale (in genere, "altro"), in corrispondenza della quale la risposta verrà registrata in forma estesa o sintetica.

# Vantaggi delle domande semi-chiuse:

- tutti quelli visti per le domande chiuse, seppure non al medesimo livello;
- consente di prefigurare alternative di risposta anche quando non si è in grado di giungere ad una lista esaustiva;
- offre la possibilità all'intervistato che si sente limitato dalle alternative di risposta a fornire una risposta del tutto personale anche quando, rispetto ai fini dell'indagine, potrebbe essere ricondotta entro la classificazione prefigurata.

# Svantaggi delle domande semi-chiuse:

- le risposte registrate in altro richiedono di essere trattate e codificate ex-post caso per caso;
- in presenza di alternative prefigurate l'intervistato per evitare lo sforzo di elaborare una sua risposta personale potrebbe decidere di scegliere la risposta tra una di quelle prefigurate anche quando non corrisponde affatto al proprio stato sulla proprietà (di fatto pochi intervistati utilizzano la categoria residuale anche quando la lista non è affatto esaustiva);
- non si elimina lo svantaggio di suggerire una risposta a chi non ha un'opinione.



Domande aperte con risposte chiuse: una combinazione dei vantaggi delle altre forme ma con rischi suppletivi

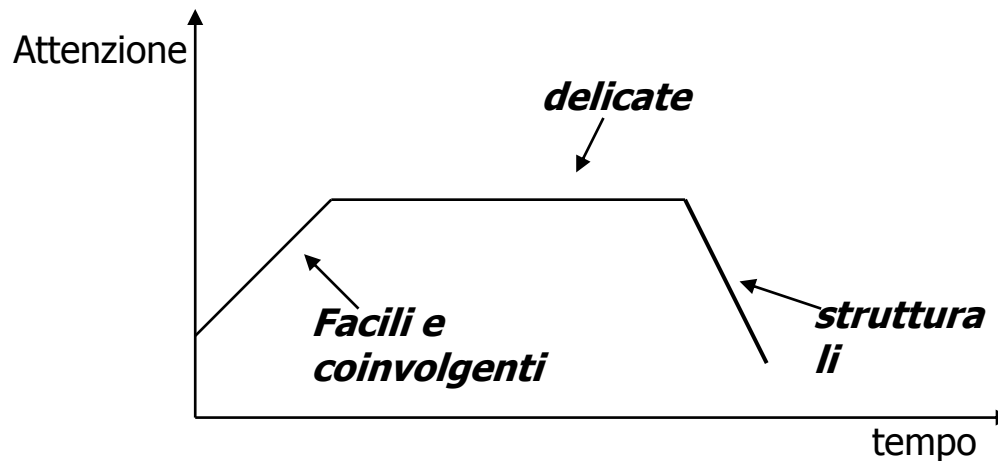
- **Domande aperte con risposte chiuse:** quando ricercatore prefigura le categorie di risposta, ma istruisce l'intervistatore a non renderle note al rispondente. Il soggetto interpretante in questo caso è l'intervistatore che, una volta ricevuta la risposta, dovrà interpretarla e ricondurla alla modalità di risposta che presenti con essa una maggiore prossimità semantica.
- **Vantaggi delle domande aperte con risposte chiuse:**
- tutti quelli delle domande aperte;
- i vantaggi delle domande chiuse legati alla contrazione dei costi di codifica.
- **Svantaggi delle domande aperte con risposte chiuse:**
- richiede intervistatori ancora più abili e addestrati di quelli impiegati per le domande aperte perché i compiti cognitivi loro richiesti si complicano notevolmente (interpretazione della risposta e riconduzione).

# La successione delle domande: principi guida

- L'ordine deve, innanzitutto, essere ragionevole per l'intervistato. Non è detto che il proprio ordine logico coincida con quello degli intervistati: “Due domande che appaiono concatenate al ricercatore devono essere collocate in posizioni diverse nel questionario se si ritiene che gli intervistati possano trovare più naturale tale collocazione” (Pitrone, 1996, p. 70);

# Successione delle domande (2)

- Ordinare le domande considerando l'andamento dell'attenzione





## Successione delle domande (3)

- E' buona norma distanziare le domande che possono produrre effetti di contaminazione reciproca, ossia la cui risposta può condizionare la risposta alle successive - ad esempio, per il bisogno di apparire coerenti agli occhi dell'intervistatore o del ricercatore (effetto *proxy*).

# Obiettivi del pretesting

- **Il controllo della congruenza dei significati**
- *a. Controllo della congruenza intersoggettiva e intrasoggettiva nell'attribuzione di senso alla domanda*
- a.1. I rispondenti interpretano la domanda come la intende il ricercatore (termini chiave e domanda nel suo complesso)?
- a.2. In caso di difficoltà nell'interpretazione della domanda, gli intervistatori supportano, non contribuiscono affatto oppure ostacolano il processo di attribuzione di senso?
- a.3. I rifiuti di rispondere alla domanda (*missing values*) sono riconducibili a problemi di comprensione della domanda?
- a.4. I rispondenti interpretano adeguatamente le istruzioni impartite per fornire la risposta?



# Obiettivi del pretesting (2)

- ***b. Controllo della congruenza intersoggettiva e intrasoggettiva nell' attribuzione di senso alla risposta e del grado di analiticità***
- *b.1. Interrogativi specifici per le domande poste nella forma chiusa:*
- b.1.1. I rispondenti interpretano le alternative di risposta come le intende il ricercatore?
- b.1.2. Gli intervistatori supportano oppure ostacolano il processo di attribuzione di senso alle alternative di risposta?
- b.1.3. Il punto di vista adottato nel fornire la risposta coincide con il *fundamentum divisionis* della classificazione delle risposte, pensato dal ricercatore al momento di progettazione della domanda e della lista delle alternative?
- b.1.4. Il rispondente è messo nelle condizioni di scegliere un'alternativa che rappresenti adeguatamente il suo stato sulla proprietà?
- b.1.4.1. La lista delle categorie è esaustiva o la lista delle alternative è sotto- determinata?
- b.1.5. L'intervistato ha difficoltà nella scelta della categoria derivanti dalla mancanza di mutua esclusività delle categorie predisposte?

# Obiettivi del pretesting (3)

- ***b.2. Interrogativi specifici per le domande aperte con risposte chiuse:***
- b.2.1. Gli intervistatori riconducono correttamente le risposte alle alternative prefigurate? I criteri di attribuzione della risposta dell'intervistatore alle categorie prefigurate sono congruenti con quelli stabiliti dal ricercatore?
- b.2.2. Le risposte fornite dagli intervistati si riferiscono al *fundamentum divisionis* identificato dal ricercatore?
- b.2.3. I *probes* formulati dagli intervistatori per ricevere risposte riconducibili alla lista delle alternative sono efficaci e posti in modo non direttivo?
- ***b.3. Interrogativi supplementari per le domande che prevedono la possibilità che la lista non sia esaustiva (domande semi-chiuse)***
- b.3.1. Le risposte classificate all'interno della categoria residua ('altro') sono registrate dall'intervistatore ad un livello di analiticità che non sia inferiore a quello delle altre alternative predisposte? Nel questionario lo spazio fornito per la registrazione è sufficiente?
- b.3.2. I *probes* tesi ad approfondire le risposte non classificabile nella lista delle alternative prefigurate sono formulati dall'intervistatore in modo non direttivo?
- b.3.3. Le risposte registrate in 'altro' si riferiscono al *fundamentum divisionis* identificato per la classificazione delle altre risposte?
- b.3.4. C'è una tendenza, da parte dell'intervistato o dell'intervistatore, a non utilizzare la categoria 'altro' e a ricondurre forzosamente la risposta alle categorie prefigurate?

# Obiettivi del pretesting (4)

- ***b.4. Interrogativi specifici per le domande poste in forma aperta***
- b.4.1. Gli intervistatori trascrivono le risposte in modo fedele e/o al livello di analiticità richiesto oppure operano interpretazioni che mutano il senso della risposta e/o che sintetizzano eccessivamente il contenuto della risposta? Nel questionario lo spazio fornito per la registrazione è sufficiente?
- b.4.2. La risposta viene registrata in una forma che sia interpretabile in modo univoco dagli analisti delle risposte o presentano termini e concetti ambigui?
- b.4.3. Gli intervistatori pongono attenzione affinché la risposta si riferisca all'obiettivo posto dalla domanda?
- b.4.3.1. Le risposte registrate presentano almeno un *fundamentum divisionis* comune? Il *fundamentum divisionis* comune a tutte le risposte è congruente con l'obiettivo posto dal ricercatore per quella domanda?
- b.4.4. I *probes* sono formulati in modo tale da sollecitare risposte che presentino i requisiti richiesti (livello di analiticità, congruenza con l'obiettivo della domanda/unicità del *fundamentum divisionis*, chiarezza dei concetti-termini espressi)?
- b.4.5. I *probes* vengono formulati in modo non direttivo?

# Obiettivi del pretesting (5)

- **Controllo dei fattori che possono inibire la sincerità delle informazioni rilevate**
- la domanda stimola risposte socialmente desiderabili, acquiescenza o la scelta di certe alternative di risposta (domande pilotanti)?
- i rispondenti credono che la domanda o l'intero questionario miri a degli obiettivi di controllo sociale (es. controllare che non sia un evasore fiscale, che non sia un soggetto pericoloso per la società, che non abbia un atteggiamento ostile nei confronti delle istituzioni, che non trasgredisca la legge etc.)?
- la formulazione della domanda o l'ordine delle domande nel questionario provoca dei problemi di rievocazione in memoria delle informazioni necessarie per rispondere, che danno luogo a risposte infedeli?

# Obiettivi del pretesting (6)

- **Controllo della validità degli indicatori:**
- la proprietà posta al centro della domanda costituisce effettivamente un indicatore della proprietà-concetto che si intendeva rilevare?
- **Controllo della concettualizzazione del problema:**
- ci sono aspetti del problema rilevanti che non sono coperti da alcuna domanda del questionario? Ci sono domande da inserire?
- ci sono domande che pongono ai rispondenti o ad un certo sottogruppo questioni del tutto irrilevanti dal loro punto di vista? Ci sono domande da eliminare?
- ci sono domande che richiedono che il concetto-indicatore isolato venga sottoposto ad un processo ulteriore di specificazione prima di essere tradotto operativamente? Ci sono domande che richiedono di essere scomposte in più domande? Come è opportuno scomporle?

# Il pre-test del sistema di rilevazione

- Oltre alle forme di pre-test canonico, esistono nuove strategie di pretesting che consentono di portare alla luce i tipi di distorsione illustrati:
  - Focus groups ;
  - Intervista cognitiva
  - Intervista sull'intervista;
  - Verbal interaction coding.

# Pre-test canonico



- Le procedure canoniche di *pretesting* si limitano ad un collaudo del sistema di rilevazione, attraverso la conduzione, su un certo numero di casi più o meno ristretto, dell'intervista così come sarà svolta durante la raccolta dei dati vera e propria.
- In questo caso, gli intervistatori vengono istruiti dal ricercatore a porre attenzione e ad annotare i problemi relativi a ciascuna domanda.
- Generalmente, questi problemi vengono comunicati durante un apposito incontro al ricercatore, che provvederà a modificare il questionario, riferendosi ai *feedback* ricevuti.

# La registrazione delle interviste

- La registrazione delle interviste di pre-test può senza dubbio contribuire ad accrescere in modo consistente il grado di ispezionabilità del processo attraverso il quale si forniscono le informazioni richieste, tant'è che forme di distorsione precedentemente non documentate in letteratura sono state individuate proprio attraverso l'ascolto e l'analisi accurata di registrazioni.
- Cacciola e Marradi (1988) hanno, ad esempio, documentato una forma di distorsione, da loro denominata «reazione all'oggetto», che probabilmente sarebbe rimasta ancora a lungo ignorata se gli autori non avessero analizzato in modo accurato le registrazioni relative alle risposte fornite ad una scala Likert.
- La registrazione delle interviste consente inoltre di controllare il training degli intervistatori.



# Behavior coding



- Una procedura ideata per supplire alla mancanza di sistematicità con cui, durante la fase di *pretesting*, si registravano i problemi con le domande e con gli intervistatori, è quella del «*verbal interaction coding*» or “behavior coding”.
- La procedura consiste nel registrare le interviste e analizzarle, attribuendo un codice ai vari atti linguistici dell’intervistatore, allo scopo di ripartirli in base al loro livello di adeguatezza rispetto al compito, e dell’intervi-stato, allo scopo di identificare problemi connessi alla formulazione della domanda.

*Interviewer question reading-codes*

E Exact	Interviewer reads the question exactly as printed
S Slight change*	Interviewer reads the question changing a minor word that does not alter question meaning
M Major change*	Interviewer changes the question such that the meaning is altered. Interviewer does not complete reading the question.
<b>Interviewee behavior codes</b>	
1 Interruption with answer*	Interviewee interrupts initial question-reading with answer
2 Clarification*	Interviewee asks for repeat or clarification of question, or makes statement indicating uncertainty about question meaning.
3 Adequate answer	Interviewee gives answer that meets question objective
4 Qualified answer*	Interviewee gives answer that meets question objective.
5 Inadequate answer*	Interviewee gives answer that dose not meet question objective
6 Don't know*	Interviewee gives a "don't know" or equivalent answer
7 Refusal to answer*	Interviewee refuses to answer the question

# Margini di applicabilità

- Circoscrivendo l'attenzione all'uso che può esserne fatto in sede di pretesting, si ritiene che tale procedura sia utilizzabile efficacemente per controllare il grado di addestramento di ciascun intervistatore e poter così intervenire con una fase supplementare di formazione.
- Per quanto concerne l'intervistato, e quindi il controllo della tenuta del questionario, la procedura risulta, invece, affetta da un pesante margine di parzialità. L'intervistato potrebbe, infatti, non manifestare difficoltà nella comprensione della domanda, semplicemente perché essa potrebbe apparirgli del tutto chiara, impedendo, conseguentemente, di scorgere il rischio che la sua interpretazione personale possa differire sensibilmente da quella del ricercatore.
- Seppure sia annoverabile tra le procedure innovative di *pretesting*, il «*verbal behavior coding*» consente, quindi, di individuare prevalentemente forme di distorsione che si presentano ad un livello manifesto.

# Focus group



- L'utilità del focus group nella ricerca di sfondo è ampiamente documentata
- Solo negli anni più recenti sono, però, state studiate le potenzialità che la sua adozione può offrire come supporto per il *pre-test* del questionario.
- Particolarmente utile per controllare la rilevanza delle domande
- In aggiunta, c'è chi ritiene che i commenti dei partecipanti e le loro reazioni possano fornire idee preziose per rivedere la formulazione delle domande (ad es. Royston *et al.*, 1986).
- Gran parte dell'utilità dipende, peraltro, dalle modalità di selezione dei partecipanti alle sessioni di *focus group* (numerosità e grado di omogeneità del gruppo), dalla rappresentazione di tutte le fasce di popolazione coinvolte nello studio e, soprattutto, dalle competenze del/i moderatore/i.

# Conduzione del focus



- Il ricercatore identifica preliminarmente tutti gli aspetti da testare
- Necessità che il moderatore assuma un ruolo direttivo nella conduzione del *focus*, sollecitando i partecipanti ad esprimere il loro parere sulle domande del questionario che si intendono testare, in relazione agli aspetti specifici preliminarmente definiti.
- Se, ad esempio, si volesse testare la comprensibilità di una certa domanda, si potrebbe invitare il gruppo a segnalare la presenza di espressioni poco chiare o a indicare il significato attribuito a termini chiave per poi, eventualmente, elaborare insieme formulazioni alternative della domanda stessa.

# Un vantaggio controverso

- Un vantaggio, generalmente riconosciuto al *focus group*, utilizzato come forma di *pretesting*, è che i partecipanti al gruppo possono usare i commenti e i pensieri degli altri per aiutarsi a formulare i propri e, in questo senso, le difficoltà associate alle capacità espressive individuali verrebbero in gran parte stemperate (Czaja, 1998).
- Tuttavia, c'è una riserva. Cosa garantisce, infatti, che il gruppo costituisca semplicemente un supporto alle capacità espressive dei partecipanti e non dia, invece, luogo anche ad una omologazione dei contenuti dei loro interventi?
- Non c'è dubbio che, come per gran parte degli svantaggi riferibili al *focus group*, anche l'arginamento del rischio di questa sorta di effetto alone dipende dall'abilità del moderatore che, nel caso specifico, dovrebbe riuscire a incoraggiare l'espressione dei punti di vista più disparati, creando un clima disteso e valorizzando i singoli contributi, anche quelli apparentemente più banali.

# La spirale del silenzio



- Un vantaggio inconfutabile che la dimensione di gruppo offre rispetto agli scopi del *pretesting* è che la condivisione con altri tipi di difficoltà, ad esempio nel comprendere le domande, incoraggia in ciascun partecipante la caduta di quei meccanismi di difesa associati al timore di essere valutato come persona dalle scarse capacità cognitive, che è molto probabile, invece, si attivino nell'ambito di una relazione diadica.

# Pochi aspetti da testare

- uno svantaggio, documentato anche in letteratura, è il fatto che, nell'arco di una sessione di *pretesting* - generalmente della durata di novanta minuti - solo un numero limitato di significati e di compiti possono essere controllati adeguatamente.
- A questo specifico riguardo, soprattutto laddove il questionario sia piuttosto lungo, si consiglia di ricorrere al *focus group* per testare le domande più complesse e, semmai, riservarsi di collaudare l'intero sistema di rilevazione attraverso altre procedure di *pretesting*.



# Interviste cognitive



- Come definita da Betty (2003), cognitive interviewing entails administering draft survey questions while collecting additional verbal information about the survey responses, which is used to evaluate the quality of the response or to help to determine whether the question is generating the information that its author intends.

# In laboratorio



- A differenza del *focus group*, le interviste cognitive - anche dette intensive - in genere sono state condotte individualmente, nella modalità faccia a faccia, all'interno di una situazione controllata di laboratorio, e hanno coinvolto intervistati, per lo più volontari e retribuiti, aventi le caratteristiche previste per il campione definitivo.
- L'intervista cognitiva nasce come sviluppo della combinazione interdisciplinare tra la metodologia della survey e la psicologia cognitivista, denominata CASM (Cognitive Aspects of Survey Methodology).
- Diverse sono le strategie sperimentate e implementate in laboratorio con lo scopo di ricostruire i processi cognitivi e comunicativi sottostanti alla formulazione della risposta.

# Think-aloud

- Una delle strategie procedurali più frequentemente utilizzate è denominata «*think-aloud*» (Hunt, Sparkman, e Wilcox, 1982; De Maio, 1983; Lessler, Torangeau e Salter, 1989; Willis, Royston e Bercini, 1989 e 1991; Bishop, 1989 e 1992; Willis, 2005).
- All'interno di questa procedura gli intervistati sono istruiti a «pensare ad alta voce» mentre rispondono alle domande del questionario. Essa è stata utilizzata per testare sia questionari auto-compilati, sia interviste standardizzate.
- Prima di iniziare l'intervista, vengono fornite agli intervistati istruzioni per poter «pensare ad alta voce» (training degli intervistati) e durante la conduzione gli intervistatori ricordano ai propri interlocutori, quando necessario, di riferire i loro pensieri attraverso *probes* neutrali del tipo «Mi dica cosa sta pensando ...», «Ricordi di riferire i suoi pensieri ...» e/o «Mi può dire qualcosa di più a questo proposito?».

# Un compito inusuale



- I risultati della strategia di «*think-aloud*» sono stati utilizzati per identificare difficoltà nella comprensione delle domande, nella percezione dei compiti richiesti, nel richiamo alla memoria delle informazioni rilevanti, nonché difficoltà nel selezionare un'alternativa di risposta, nell'interpretare il riferimento temporale della domanda e nel rispondere a domande particolarmente intrusive.
- Il principale problema dell'intervista cognitiva, che peraltro rende difficilmente trasferibile questa procedura al di fuori del laboratorio, risiede nell'artificialità del compito richiesto che soprattutto i soggetti meno istruiti hanno difficoltà ad assolvere adeguatamente (Wellens, 1994).

# Non trasferibilità al di fuori del laboratorio

- Ammesso che si riesca ad ottenere una cooperazione tale da assicurare che il compito di «pensare ad alta voce» venga assolto efficacemente anche fuori del laboratorio, è presumibile che le condizioni di intervista e la qualità del dato verrebbero fortemente falsate dall'introduzione di condizioni supplementari che non potrebbero essere imposte - per ovvi motivi - in sede di raccolta dei dati.
- Come riconosce Willis (1994) thinking aloud incrementa lo sforzo cognitivo nel fornire le risposte, con un impatto sconosciuto sul processo di risposta.

# Verbal probes



- La strategia del «*think-aloud*», generalmente, incorpora al proprio interno una procedura che consiste nel chiedere, attraverso *probes* specifici, di approfondire determinati aspetti inerenti al processo di risposta (dall'attribuzione di significato alla domanda al momento di registrazione della risposta sul questionario).
- Ad esempio, può essere richiesto di chiarire quali sono gli aspetti considerati nel fornire la risposta, qual è il significato attribuito a termini o espressioni «chiave» inseriti all'interno delle domande, oppure di commentare ulteriormente i processi attraverso i quali una certa informazione è stata richiamata in memoria.

Obiettivo

Formulazione

**Probes generali** per determinare il livello di comprensione dell'intera domanda.

-Can you repeat the question in your own words?

**Probes generali** per determinare l'adeguatezza delle alternative di risposta prefigurate e, indirettamente, la congruenza di significato nell'interpretazione della domanda.

-Se avesse dovuto rispondere a parole sue, che cosa avrebbe detto?

**Probes specifici** per identificare la gamma di punti di vista adottati nel dare la risposta e, indirettamente, anche il significato attribuito alla domanda.

-Quali aspetti/eventi ha considerato nel fornire la sua risposta?  
-Per quel ragione ha fornito questa risposta?

**Probes specifici** disegnati per determinare come siano state interpretate parole/espressioni chiave inserite nel testo della domanda.

-What does the word [term] mean to you as it's used in this question?

**Probes specifici** to check whether interviewees have trouble remembering information

-How easy or difficult is it to remember [topic]?  
-You said [answer].How sure are you of that?

**Probes specifici** per determinare l'adeguatezza delle alternative di risposta prefigurate e degli *items* previsti.

-Direbbe che è stato facile o difficile selezionare una delle categorie? Perché è stato facile/difficile?  
-Secondo lei, le alternative di risposta che le sono state fornite erano appropriate per poter esprimere la sua opinione?  
-Ritiene che la categoria scelta rappresenti una descrizione accurata/precisa della sua posizione/opinione? (Se no) Perché ritiene che non la rappresenti precisamente?

**Probes specifici** disegnati per determinare come i siano state interpretate espressioni/parole chiave inserite nelle alternative di risposta.

-In this list ,what does [term] mean to you?

# Concurrent probing/retrospective probing

- Nel primo caso, i probes vengono sottoposti subito dopo aver risposto ad una domanda.
- Nel secondo caso, il modo più comune di condurre l'intervista cognitiva avviene facendo seguire all'intervista con questionario - o a ciascuna sezione del questionario - una serie di domande di approfondimento (*probes*) tese ad accertare l'insorgenza di problemi inerenti al processo di risposta.



# Fuori del laboratorio: l'intervista sull'intervista

- Questa procedura è pressoché analoga alla tecnica elaborata dal Centro di Lodz dell'«intervista di controllo in profondità» che, nelle parole di Lutynski, consiste in un'«intervista sull'intervista», ossia «un'intervista libera, ma guidata da uno schema di raccolta delle informazioni sui processi cognitivi ed emotivi dell'intervistato nell'atto di rispondere ad una domanda 'chiusa'» (Lutynski, 1988, p. 182).
- L'approccio più comune, che è poi quello proposto dal Centro di Lodz, è quello di far seguire a ciascuna intervista di *pre-test* una serie di *probes* tesi al controllo dei processi comunicativi e cognitivi

# Vantaggi e svantaggi

- Il vantaggio generalmente riconosciuto è di fornire indicazioni sulla natura dei problemi e, in molte situazioni, suggerimenti per farvi fronte (DeMaio and Rothgeb, 1996).
- Il limite più spesso riconosciuto è, invece, quello relativo al numero limitato di domande che può essere testato, attraverso una procedura come questa, che può richiedere di rispondere anche a numerosi *probes* in relazione a ciascuna domanda (Oksenberg *et al.*, 1991; Czaja, 1998).
- Certamente, l'intervista sull'intervista soggetta ad una serie di problemi legati a capacità individuali del soggetto intervistato, non solo d'introspezione, ma di verbalizzazione del pensiero, attraverso il *medium* del linguaggio. Avendo a che fare con soggetti dotati di abilità e competenze linguistico-concettuali diverse, è chiaro che non ci si potrà aspettare che tutti diano lo stesso contributo, anche in relazione all'obiettivo di collaudare il sistema di rilevazione progettato.

# Stile di conduzione

- ***L'intervistatore dovrà tentare di ottenere la massima cooperazione dall'intervistato.***

- Nel corso dell'intervista sull'intervista potrebbe accadere che alcuni *probes* infastidiscano l'intervistato o suscitino delle reazioni difensive. A tale proposito, l'intervistatore dovrà sottolineare fin dall'inizio della conduzione - e ribadire, se necessario - che non si sta mettendo in dubbio la capacità di comprensione dell'intervistato o la sincerità delle sue risposte, ma che si sta cercando di capire se le domande del questionario siano state progettate in modo appropriato.

- ***L'intervistatore dovrà condurre l'intervista sull'intervista in modo flessibile.***

- L'intervistatore dovrà essere particolarmente abile nell'adattare i *probes* suggeriti alle caratteristiche degli intervistati.

- ***L'intervistatore non dovrà condurre l'intervista sull'intervista in modo meccanico.***

- Lo stile di conduzione non dovrà condurre l'intervistato a pensare che ci si aspetta delle risposte secche. Domande sonda opportune da utilizzare potrebbero essere le seguenti:

- «Che cosa vuol dire [con questa risposta/con questa frase]?»: da utilizzare nel caso in cui la risposta al *probe* contenga concetti o termini poco chiari, il cui significato sia quindi ambiguo;

- «Potrebbe approfondire un po' di più quello che intende dire?»: da utilizzare nel caso in cui si abbia la necessità di approfondire una risposta non sufficientemente specifica o dettagliata;

- «C'è altro che vuole dirmi a questo proposito?»: da utilizzare nei casi in cui ci si renda conto che la risposta è appropriata, ma che l'intervistato potrebbe fornire - o desidera farlo - ulteriori commenti al riguardo.

- ***L'intervistatore non dovrà procedere troppo velocemente.***

# L'importanza di formulare dei buoni probes

- Non c'è dubbio che la riuscita dell'intervista cognitiva e della intervista sull'intervista giace sull'abilità dei ricercatori di scegliere e ideare probes che possano far emergere i problemi nel processo di risposta.
- Come sostenuto da Conrad e Blair (2009) gli stessi probes possono essere suscettibili di problemi di interpretazione o di esecuzione delle operazioni richieste, senza che questo si accompagni a problemi con le domande di questionario.
- In effetti, la richiesta di domande che richiedono di compiere operazioni inconsuete, come quella di definire termini inseriti nella domanda, può determinare l'incapacità dell'intervistato di fornire una risposta.
- Uno dei probes più efficaci per far emergere i problemi di attribuzione di significato alle domande in modo indiretto è quello che richiede di specificare il perché si sia fornita una certa risposta. Si tratta di un probe facile da utilizzare, perché richiede un compito che si è abituati ad assolvere fin da bambini e che può fornire molte indicazioni sui processi cognitivi alla base della risposta.