

7° APPROFONDIMENTO



IL COLLOQUIO E L'INTERVISTA PROFESSIONALE

Dott.ssa SERENA CUBICO

Il questionario

**Corso di Laurea in
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE**
FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA
UNIVERSITÀ DI VERONA
A.A. 2011/2012

Riferimenti bibliografici del presente approfondimento

- CORBETTA, P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca psicosociale*, Il Mulino, Bologna
- TRENTINI G. (a cura di) (1995), *Manuale del colloquio e dell'intervista*, UTET, Torino
- Manganelli Rattazzi, A.M. (2000), *Costruire un questionario*. In Trentini G. (a cura di), *Oltre l'intervista. Il colloquio nelle organizzazioni* (pp. 275-320), ISEDI, Torino
- ZAMMUNER, V.L. (1998), *Tecniche dell'intervista e del questionario*, Il Mulino, Bologna

E citazioni indicate negli stessi testi

Contenuti

- La progettazione del questionario
- L'applicazione
- Tipi di domanda e scale di risposta
- Errori e qualità dei dati

Premessa

Quando utilizzo questionario o intervista strutturata faccio una precisa scelta:

"privilegiare la ricerca di uniformità rispetto all'inseguimento dell'individualità, la ricerca di ciò che accomuna gli individui piuttosto di ciò che li distingue"

(Corbetta, 1999, p.178)



La progettazione del questionario

Scelta delle aree di contenuto

- a. Atteggiamenti, valori, preferenze
- b. Credenze
- c. Intenzioni comportamentali
- d. Conoscenze
- e. Emozioni e stati d'animo
- f. Motivazioni
- g. Comportamenti
- h. Caratteristiche socio-demografiche

Lunghezza

Ogni singola domanda è giustificata dal fatto che apporta informazioni significative.

Ogni domanda "non centrata" aumenta la lunghezza e quindi i rischi di rifiuto e risposte casuali.

Mai più di 60 minuti (meglio 20-30)

Formulazione dei quesiti

Dopo l'individuazione delle aree tematiche è necessario:

- Definire concetti/costrutti che vogliamo indagare e le loro proprietà
- Tradurle in una serie di domande (*item*)
 - Individuare gli indicatori empirici (*operazionalizzare*: mettere a punto quesiti per rilevare gli indicatori verbali delle aree)
- Individuare il formato delle risposte

Ordine delle domande...

Svilupparsi in modo logico e tenere alto l'interesse dell'intervistato:

- RAGGRUPPARE LE DOMANDE CHE SI RIFERISCONO AD UNA STESSA TEMATICA
- RACCOGLIERE GLI ITEM IN GRUPPI OMOGENEI PER STRUTTURAZIONE (con istruzioni dedicate)
- PASSARE DALLE DOMANDE GENERALI ALLE PIÙ SPECIFICHE (*imbuto*)

... Ordine delle domande

- USARE UNA SEQUENZA TEMPORALE (passato, presente, futuro)
- PARTE CENTRALE= DOMANDE CHE RICHIEDONO ATTENZIONE E RIFLESSIONE
- INIZIO= DOMANDE PIÙ FACILI E CHE STIMOLANO INTERESSE
- PARTE FINALE= DOMANDE CHE POSSONO SUSCITARE OSTILITÀ E RESISTENZE
- EVITARE *RESPONSE SET*, DISCONTINUITÀ E SALTII INGIUSTIFICATI

Pretest

Momento finale della costruzione del questionario
(numero limitato di casi, es. 10).

Per individuare e correggere debolezze dello strumento ed errori di interpretazione.

- domande superflue
 - domande mancanti
 - modalità di risposta inappropriate
- INCORAGGIARE GLI INTERVISTATI A COMMENTARE**

Indagine pilota

Simulazione di ricerca vera e propria (campione più ampio, es. 100 ma dipende dalla dimensione del campione oggetto di studio).

Consente di:

- Individuare distorsioni sistematiche dovute alla formulazione delle domande
- Preparare liste di alternative di risposta
- Individuare domande che causano "non risposte"
- Rilevare l'impatto della ricerca e definire la durata

Presentazione

Ha diverse funzioni:

- 📄 Presentare le persone e/o l'organizzazione che conducono la ricerca
- 📄 Indicare gli obiettivi di massima
- 📄 Sottolineare il valore della collaborazione
- 📄 Chiarire che il questionario raccoglie dati e non dà valutazioni
 - 📄 Rassicurare su anonimato e/o riservatezza delle risposte
- 📄 Presenta il *titolo* del questionario (no ad acronimi e sigle; si a riflettere i contenuti)

Istruzioni

✍ Scritte

- ✍ Per comunicare con chiarezza le regole da seguire nella compilazione
 - ✍ Non dare per scontato
- ✍ Esempi esplicativi (non uguali)



L'applicazione

Metodi di applicazione

1. Autocompilazione
 - 1.1 Postale
 - 1.2 Collettiva
 - 1.3 Elettronica
2. Compilazione nel corso di un'intervista
 - 2.1 Face-to-face
 - 2.2 Telefonica

1.1 Questionario postale

+

- Risparmio di denaro e di tempo
- Anonimato
- Standardizzazione delle domande
- Raggiunge persone lontane
- Gli intervistati possono documentarsi

-

- Basso tasso di ritorno
- Dati mancanti per incomprensione domande
- Non controllabile l'ordine di compilazione
- Non possibile controllare setting (disturbi, commenti, interferenze...)

1.2 Compilazione collettiva

+

- Consente di controllare l'ambiente
- Garantisce uniformità di applicazione
- Presenza e supporto di intervistatori
- Risparmio di tempo e denaro
- Tasso elevato di risposta

-

- I partecipanti devono essere già un gruppo
- Format con compilazione agevole

1.3 Compilazione elettronica

+

- 🖥️ Elimina il *data entry*
- 🖥️ Versatilità dello strumento (domande filtro, sequenza...)
- 🖥️ Spiegazioni e suggerimenti
- 🖥️ Adattabile a diverse ricerche

-

- 🖥️ Popolazioni poco abituate alle tecnologia (scarsa familiarità)
- 🖥️ Reti telematiche domestiche poco adatte

2.1 Face-to-face

+

- 😊 Mantiene alta l'attenzione dell'intervistato
- 😊 Consente di contattare persone che con altri mezzi non sarebbe possibile (anziani, senza strumenti informatici...)
- 😊 Preferibile con questionario complesso

-

- 😞 Tempo e denaro
- 😞 Formazione dell'intervistatore

2.2 Telefonica

+

- ☎ Numero minore di intervistatori
- ☎ Tempo e denaro
- ☎ Possibilità di accedere a zone lontane
- ☎ Garantisce anonimato e libertà di espressione
- ☎ Interattività con intervistatore

-

- ① Distorsione campione
- ① No con questionari complessi
- ① Poco adatta a ricerche su atteggiamenti, valori,...
- ① Durata

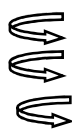
Possibilità di servirsi di sistemi di supporto CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing)

Le domande



Le domande

Aperte – Chiuse (vd approfondimento 3)



A scelta multipla

A scelta forzata

Misura di frequenza e quantità

Filtro e condizionate

Delicate (desiderabilità sociale)

Socio-anagrafiche



Gli errori

Errori da evitare

- *"Errore dell'esperto"*
- *Domande doppie*
- *Domande ambigue*
- *Domande complesse*
- *Domande tendenziose*

La qualità dei dati



Dati di qualità

INDICATORI:

- ✿ Tasso di risposta totale
- ✿ Tasso di risposta a singole domande

Attendibilità

“Accuratezza con cui il
questionario misura e la
costanza delle sue misurazioni”

Validità

“Capacità di uno strumento di misurare esattamente ciò che si propone, la sua selettività fra ciò che deve essere misurato e ciò che non interessa”

In sintesi

- I dati raccolti forniscono le informazioni per ottenere le quali è stato costruito quel questionario?
- I dati raccolti esprimono effettivamente i pensieri e i comportamenti degli intervistati?

Processo di domanda-risposta...

La risposta ad una domanda a un questionario è il risultato di un processo complesso che implica:

- fattori psicologici e psicosociali relativi alla comunicazione
- fattori riguardanti i processi cognitivi di elaborazione dell'informazione
 - fattori emotivi relativi alla valutazione e alla motivazione

... Processo di domanda-risposta

1. Comprensione della domanda
2. Elaborazione cognitiva di recupero delle informazioni
3. Formulazione della risposta potenziale
4. Valutazione della risposta
5. Produzione e registrazione della risposta