

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 alla 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