



Intervista

Version: 1.6 / 14.10.2003 / 1

Intervista

Funzione

L'inchiesta verbale mediante diverse forme d'intervista rappresenta un metodo frequentemente usato per il rilevamento dei dati e, a differenza del questionario, risulta indicato per affrontare argomenti complessi, che richiedono spiegazioni supplementari. Con l'intervista non si pone inoltre il problema di una quota esigua di riscontri. Lo svantaggio si situa tuttavia nel notevole dispendio di tempo e nella necessità di disporre di intervistatori qualificati, affinché gli interpellati possano fornire informazioni per lo più libere ed esaustive entro il tempo a disposizione.

Pianificazione e realizzazione

Definire l'argomento

La prima fase della pianificazione di un'inchiesta consiste nel definire l'oggetto dell'inchiesta, ossia l'argomento e gli aspetti di cui si desidera raccogliere dati, nonché stabilire se un sondaggio orale si presta allo scopo.

Scegliere le persone da intervistare

In un secondo tempo occorre pensare a quali persone sono in grado di fornire al meglio informazioni in merito all'oggetto del sondaggio, e in quale prospettiva occorre porsi. Qui è necessario verificare che tutti i gruppi interessati vengano considerati in maniera adeguata. È fondamentale motivare perché si opta per un gruppo anziché per un altro.

Definire la forma dell'intervista

Dopo aver definito l'oggetto e i presunti interlocutori, è necessario precisare la forma del sondaggio. Occorre chiarire i seguenti aspetti:

- grado di strutturazione (strutturata – semi- strutturata – non strutturata)
- tipo di contatto (diretto – telefonico - via Internet)
- setting (interviste individuali – interviste di gruppo)
- numero complessivo delle persone da interpellare
- numero degli intervistatori (un unico intervistatore - tandem)

Riguardo al grado di strutturazione, è possibile distinguere tre modelli di base:

- strutturata: sono interviste con indicazioni precise in merito a successione, contenuto e numero delle domande
- semistrutturata: si tratta della forma frequentemente usata di intervista con indicazioni libere, facente capo a una guida orientativa
- non strutturata: in questo caso non vi sono indicazioni sulla formulazione né sulla successione delle domande



Intervista

Version: 1.6 / 14.10.2003 / 2

Come per i questionari, anche per le interviste è possibile scegliere tra:

- domande chiuse: con possibilità di risposta predefinita
- e domande aperte: a risposta libera

Molte persone preferiscono l'intervista strutturata con una prevalenza di risposte chiuse (p.e. intervista telefonica supportata elettronicamente). I risultati di queste interviste sono pertanto molto simili a quelli ottenuti con i questionari. Con questo tipo di intervista è inoltre possibile ricorrere alla forma di domanda interattiva, che a seconda della risposta data, determina la domanda successiva.

Le interviste semistrutturate con domande chiuse e aperte consentono da un lato una presa di posizione differenziata, individuale e soggettiva, dall'altro forniscono una quota di risposte paragonabili e quantificabili.

Se si desidera tenere un colloquio su un argomento di cui noi stessi sappiamo poco o nel caso in cui si voglia lasciar parlare la persona interpellata il più liberamente possibile, è preferibile optare per l'intervista non strutturata, che induce per lo più al racconto (intervista narrativa).

Proporre una guida per l'intervista

L'intervista necessita di una guida, di un'(auto)istruzione dell'intervistatore. La guida struttura l'intervista e ci accompagna attraverso il colloquio. Essa deve essere allestita in modo che l'intervistatore sappia come procedere e come porre le domande, in modo che le risposte degli intervistati risultino il più concrete possibile. Le guide sono indispensabili sia quando si delega la realizzazione dell'intervista, sia quando la si effettua personalmente. Se le interviste non vengono trascritte parola per parola, la guida fornisce contemporaneamente anche la struttura del verbale.

Domande e istruzioni degli interpellati

Ovviamente gli interlocutori devono essere d'accordo. È fondamentale che gli intervistati sappiano esattamente su quale argomento verte l'intervista e in che modo lo si affronta. Può essere vantaggioso presentare preventivamente la guida all'intervistato, per permettergli di prepararsi in vista del colloquio. Poiché generalmente le interviste sono meno anonime dei formulari, sulle risposte incidono più spesso fattori motivazionali (quali p.e. l'accettazione sociale). Per questo va fatto presente al proprio interlocutore che non vi sono risposte giuste o sbagliate, che i dati forniti vengono resi anonimi nella fase di valutazione e che l'intervistatore soggiace all'obbligo di riservatezza.

Registrazione e utilizzazione

Se possibile, le interviste andrebbero registrate. Previa garanzia dell'anonimato, la maggior parte degli intervistati accetta che l'intervista venga registrata su cassetta audio (o, se necessario, video). Inoltre il colloquio può essere trascritto con parole-chiave, in particolare se si tratta di un colloquio a due. In assenza di registrazione, il verbale andrebbe rivisto e completato subito dopo il colloquio, affinché le risposte dell'intervistato risultino realistiche anche dopo un certo tempo. Per quanto riguarda l'utilizzazione dei dati, a seconda del metodo di valutazione, vi sono diverse possibilità: i dati quantitativi delle interviste vengono elaborati in modo statistico-descrittivo, analogamente a quelli dei questionari. Per le valutazioni qualitative, generalmente le interviste ven-



Intervista

Version: 1.6 / 14.10.2003 / 3

gono trascritte alla lettera, ciò che risulta opportuno solo se viene eseguita una valutazione professionale con metodi idonei. Nell'ambito dell'autovalutazione sussiste la possibilità di allestire un verbale contenente le informazioni principali e di sottoporlo all'intervistato a titolo di convalida. Allorché, apportate eventuali modifiche, il verbale viene accettato, esso può servire per la valutazione.

Valutazione

Le interviste possono essere valutate quantitativamente o qualitativamente.

Valutazione quantitativa

Nell'ambito della valutazione quantitativa si tratta di valutare le risposte numericamente. I pareri degli interpellati vengono assegnati a determinate categorie di risposte e l'interpretazione in seguito poggia sulla frequenza di queste attribuzioni. Nel caso delle risposte a domande aperte (che figurano sempre nelle interviste), questo metodo impedisce di sfruttare la varietà e la diversità del materiale rilevato. Le valutazioni quantitative delle interviste si prestano quindi per lo più a interviste con domande chiuse e con un numero importante di interpellati.

Valutazione qualitativa

Esistono accorti metodi di valutazione delle interviste trascritte (valutazione globale, analisi dei contenuti, grounded theory, ecc.), metodi che possono essere applicati solamente da ricercatori qualificati e vengono pertanto impiegati soprattutto nell'ambito di valutazioni esterne. Per quanto riguarda le autovalutazioni, si prestano forme semplici di analisi dei contenuti. I verbali delle interviste vengono analizzati in base a determinate domande (per lo più le stesse domande contemplate dalla guida). In altre parole, i contenuti dei diversi verbali vengono riassunti e strutturati. In questo modo le diverse prospettive in merito alle singole domande vengono chiarite, paragonate e valutate.

Interpretazione

L'interpretazione dei dati valutati (quantitativamente o qualitativamente) non avviene spontaneamente, per caso, ma in stretta correlazione con conoscenze teoriche e knowhow contestuale del campo sondato. Nella fase di interpretazione vengono correlati i dati provenienti da fonti diverse d'informazione. I risultati delle interviste possono p.e. essere utilizzati per approfondire i risultati di sondaggi scritti. Nell'ambito del rendiconto, i pareri degli interpellati vanno generalmente separati dalle interpretazioni e queste vanno a loro volta evidenziate e motivate.