

L'indagine campionaria: il pre-test del modulo di rilevazione

Il collaudo o pre-test di un questionario è una fase fondamentale di ogni “buona” ricerca. Una volta che i questionari sono stati stampati e consegnati agli intervistatori tornare indietro sarebbe complicato oltre che costoso (perdita delle interviste fatte, ristampa dei questionari). Ecco perché è così importante prevedere una prova generale che sia in grado di identificare i problemi e le debolezze di un questionario. Le difficoltà legate al contenuto delle domande di un questionario (corretta interpretazione del senso generale della domanda, di singoli termini o concetti) possono presentarsi sia per l'intervistatore che per l'intervistato e devono venire individuate.

Pre-test è comunque un termine dal significato molto vasto che comprende diverse metodologie o combinazioni di metodologie. Qui a seguire affronteremo brevemente alcune tecniche che possono essere usate per pre-testare i questionari.

Tipi di pre-test

Le tecniche di pre-test si suddividono in 2 grandi categorie, di pre-field e di field. Le tecniche di pre-field sono usate durante le fasi preliminari dello sviluppo del questionario; comprendono le interviste realizzate nei focus-group e le interviste cliniche in profondità.

Esistono inoltre alcune tecniche di field per testare i questionari dal punto di vista operativo. Queste comprendono l'analisi delle dinamiche interpersonali d'intervista che scaturiscono dall'interazione fra intervistatore e rispondente, le osservazioni dell'intervistatore e le osservazioni degli intervistati.

1. Intervista a mezzo di focus-group

I focus-group vengono condotti prima della redazione del questionario e possono essere usati in vari modi per valutare il processo di domanda-risposta.

I focus-group possono fornire importanti informazioni su un argomento prima della stesura del questionario (per esempio, per capire come le persone strutturano i loro pensieri riguardo a un argomento, la loro comprensione di concetti generali o di una specifica terminologia, o le loro reazioni circa la delicatezza o difficoltà delle domande, l'impiego di reattivi verbali e visivi).

I focus-group aiutano a identificare le differenze nel linguaggio, nella terminologia o nell'interpretazione di domande e opzioni di risposta. I questionari auto-compilati possono essere pre-testati all'interno di un focus-group per capire quale dovrà essere il contenuto e la forma del questionario. Inoltre, in questo modo si possono scoprire i problemi derivanti dalla (non) conoscenza delle questioni trattate.

Uno dei principali vantaggi del focus-group è rappresentato dalla possibilità di osservare le diverse reazioni a un certo argomento in breve tempo. Favorisce inoltre l'emersione di informazioni e percezioni che senza l'interazione e le dinamiche di gruppo sarebbero difficilmente accessibili e rilevabili. Tuttavia, proprio per la loro natura interattiva di gruppo, i focus-group non consentono di testare la "normale" situazione d'intervista.

2. Interviste cliniche in profondità

Anche le interviste cliniche in profondità vengono realizzate prima della redazione del questionario operativo. Consistono in interviste *face to face* condotte tramite un questionario non-strutturato nel quale gli intervistati descrivono i loro atteggiamenti e pensieri mentre rispondono alle domande. Questa tecnica viene chiamata "*Intervista non direttiva*" e può venire condotta sia in concomitanza che successivamente alla compilazione del questionario; l'intervistatore lascia libero l'intervistato di dire ciò che vuole, seguendo il flusso dei propri pensieri; questo tipo di intervista ha lo scopo di mettere l'intervistato a proprio agio, creando un clima di assoluta libertà; si tenga presente che alcune persone possono reagire male alla non-direttività, chiudendosi o addirittura irritandosi per la bassa interazione con l'intervistatore.

Le interviste cliniche in profondità costituiscono un importante strumento per scoprire direttamente dall'intervistato i problemi di redazione del questionario. Bastano poche interviste per individuare i problemi principali, rilevando ad esempio quali siano le domande e i concetti che creano maggiore resistenza alla risposta o confusione.

Al termine di un giro di interviste cliniche in profondità i ricercatori sono in grado di prevedere e risolvere le difficoltà, rivedendo la formulazione di alcune domande e conducendo ulteriori interviste per vedere se le nuove domande funzionano meglio.

Le interviste cliniche in profondità possono contenere domande specifiche sulle dichiarazioni e sui pensieri espressi dall'intervistato. A tale scopo vengono usati diversi tipi di domande. Le domande di approfondimento sono usate quando il ricercatore vuole focalizzare l'attenzione del rispondente su aspetti particolari presenti nel questionario (per esempio, l'intervistatore potrebbe chiedere all'intervistato come sceglie le sue risposte, come interpreta i periodi di riferimento temporale o cosa pensa significhi un particolare termine). L'impiego della parafrasi, invece, (chiedendo, ad esempio, all'intervistato di ripetere la domanda con parole proprie) permette al ricercatore di capire se davvero l'intervistato comprende le domande e se le interpreta nella maniera corretta. Può inoltre prospettare una diversa, migliore formulazione delle domande stesse.

3. Analisi delle dinamiche interpersonali d'intervista

L'analisi delle dinamiche interpersonali che scaturiscono dall'interazione fra intervistatore e intervistato comprende la registrazione (manuale o su nastro) integrale, sistematica della situazione d'intervista. L'enfasi è posta sul modo in cui l'intervistatore ha posto le domande e sulla reazione che queste hanno suscitato nell'intervistato. Quando è utilizzata per la valutazione del questionario, l'analisi evidenzia i comportamenti dell'intervistatore o dell'intervistato indicativi di un problema nei confronti della domanda, delle categorie di risposta, o dell'abilità dell'intervistato nel fornire la risposta socialmente "*più accettabile*"; per esempio, se un intervistato chiede alcuni chiarimenti dopo aver sentito una domanda, è evidente che certi aspetti della domanda sono causa di confusione.

Analogamente, se un intervistato interrompe l'intervistatore prima che questo abbia finito di leggere la domanda potrebbe perdere informazioni indispensabili a dare una risposta corretta.

Diversamente dalle tecniche di pre-field, l'analisi delle dinamiche interpersonali richiede un campione sufficientemente ampio. Il valore dell'analisi delle dinamiche interpersonali d'intervista è data dal fatto che questa tecnica permette l'individuazione sistematica di domande collegate ad eventuali problemi nelle domande stesse. Il limite di questa tecnica è che non sempre è possibile associare il problema individuato alla formulazione con cui è stata fatta una certa domanda.

4. Osservazioni dell'intervistato

Le osservazioni dell'intervistato provengono da domande formulate al termine dell'intervista di collaudo del questionario (pre-test) per ottenere informazioni sulle interpretazioni delle domande. L'obiettivo principale del pre-test è valutare se le domande e i concetti del questionario sono stati compresi da tutti gli intervistati nello stesso modo e nel modo in cui il ricercatore o il committente si proponevano. Le osservazioni possono inoltre essere utili a scoprire le ragioni di eventuali incomprensioni da parte del rispondente.

Le osservazioni dell'intervistato possono essere usate anche per capire e valutare altri atteggiamenti dell'intervistato, come l'uso dei ricordi per rispondere alle domande, l'interesse o la comprensione degli scopi dell'intervista.

A volte i risultati delle osservazioni dell'intervistato mostrano che una domanda è superflua e quindi che può essere eliminata. Analogamente, potrebbero rivelare la necessità di aggiungere alcune domande al questionario finale. Infine, le osservazioni dell'intervistato potrebbero mostrare che i concetti o le domande causano confusione o incomprensioni.

Affinché le osservazioni dell'intervistato possano essere davvero utili è necessario che i ricercatori abbiano una chiara idea dei potenziali problemi che potrebbero sorgere così da poter formulare le domande più adeguate allo scopo. Le intuizioni relative ai potenziali problemi suscitati dal questionario possono provenire dalle tecniche di pre-field, dall'analisi di interviste precedenti sullo stesso argomento, da un'attenta revisione dei questionari, o dall'osservazione delle interviste.

Le osservazioni dell'intervistato hanno la potenzialità di integrare le informazioni ottenute dall'analisi delle dinamiche interpersonali d'intervista. Come abbiamo visto precedentemente, l'analisi delle dinamiche interpersonali d'intervista può dimostrare l'esistenza di problemi ma non sempre riesce ad individuare la vera fonte del problema. Quando il questionario è stato redatto in modo adeguato, l'analisi delle *osservazioni a margine d'intervista* compilate dal rilevatore possono fornire informazioni sui problemi anche non immediatamente riconoscibili dai comportamenti di risposta.

5. Osservazioni dell'intervistatore

Le osservazioni dell'intervistatore sono state tradizionalmente il metodo principale di valutazione dei moduli d'intervista. Al fine di pervenire alla comprensione dei problemi del questionario agli intervistatori, incaricati della conduzione delle interviste definitive, viene chiesto di contattare direttamente alcuni dei soggetti da intervistare. È comunque importante tenere presente che le osservazioni dell'intervistatore non possono essere considerate un metodo definitivo di valutazione. Gli intervistatori, infatti, non sempre sono in grado di riportare accuratamente alcuni problemi del questionario per diverse ragioni:

- Quando l'intervistatore rileva l'esistenza di un problema non si sa se questo è stato individuato nel corso di una o di molte interviste anche condotte da altri colleghi.
- Alcuni problemi riportati dall'intervistatore potrebbero inoltre riflettere la sua personale preferenza per una domanda piuttosto che un'effettiva incomprendimento del rispondente.
- Gli intervistatori professionisti a volte cambiano quasi per istinto la formulazione delle domande più problematiche per renderle più comprensibili e a volte non si accorgono neanche di averlo fatto.

Le osservazioni degli intervistatori possono essere raccolte in diversi modi:

- Discussioni di gruppo: rappresentano il metodo più comune e prevedono un incontro con tutti gli intervistatori.
- Valutazioni: agli intervistatori viene richiesto di valutare ogni singola domanda del questionario in base a caratteristiche o reazioni ritenute di interesse per il ricercatore (se l'intervistatore ha avuto difficoltà nel leggere la domanda così come era scritta, se ogni intervistato ha capito le parole o i concetti nella domanda allo stesso modo).
- Questionari standardizzati che prevedono spazi per le osservazioni dell'intervistatore: forniscono informazioni sui problemi percepiti dall'intervistatore, indicano le ragioni del problema e le soluzioni proposte a quel problema. Possono essere usati per anche ottenere informazioni sull'importanza attribuita dal ricercatore ai problemi specifici e per testare la conoscenza dell'intervistatore del fenomeno e dei concetti in questione.

6. Test di scomposizione del panel

Le osservazioni a margine d'intervista fanno riferimento a test sperimentali effettuati su diverse versioni del questionario in modo da poter stabilire quale sia la migliore formulazione e per valutare le eventuali differenze. Per effettuare questi confronti è necessario comunque che vi sia un modulo standard determinato in precedenza attraverso il quale giudicare le differenze.

I test di scomposizione del panel sono usati anche per una valutazione degli effetti dei cambiamenti delle domande, particolarmente importante in caso di ricerche effettuate su panel che prevedono quindi un raffronto a distanza di tempo dei dati delle singole rilevazioni.

Il test di scomposizione del panel può portare variazioni a specifiche domande, a una serie di domande o a un intero questionario. È importante prevedere per questo tipo di test un campione di dimensioni adeguate in modo che le differenze più rilevanti possano essere chiaramente individuate.

7. Analisi dei livelli di non risposta

Le analisi dei livelli di non risposta rappresentano un esempio di test di field e possono fornire informazioni utili sul buon funzionamento del questionario. In questo caso si osserva a quali domande, e quante volte, mancano delle risposte (tasso di non risposta) e viene interrotta l'intervista (caduta di risposta).

Il tasso di non risposta ci da 2 tipi di informazioni:

- Dalla percentuale di “*non so*” si può valutare il grado di difficoltà incontrato dagli intervistati su determinate domande.
- Dalla percentuale di rifiuti (a determinate domande) si possono individuare le domande troppo delicate.

8. Analisi della distribuzione delle risposte

Questa analisi può essere usata per valutare se una diversa formulazione delle domande, o una loro diversa sequenza, causano risposte diverse. Questo tipo di analisi è molto utile quando si stanno testando diverse versioni di un questionario. Quando si analizzano le distribuzioni delle risposte nei test di scomposizione del panel i risultati non rivelano necessariamente se una versione di una domanda produce una migliore comprensione rispetto a un'altra. La sola conoscenza delle differenze nelle risposte non può essere sufficiente a stabilire quale domanda comunica meglio il concetto.