

PROFESSIONE INTERVISTATORE: L'IMPORTANZA DELLA CONDUZIONE DELL'INTERVISTA PER LA QUALITÀ DEL DATO

Anna Ancora

Anna Grimaldi

Gabriella Scarcella

46





L'Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche (INAPP) è un ente pubblico di ricerca che si occupa di analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro, delle politiche dell'istruzione e della formazione, delle politiche sociali e, in generale, di tutte le politiche economiche che hanno effetti sul mercato del lavoro.

Nato il 1° dicembre 2016 a seguito della trasformazione dell'Isfol e vigilato dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, l'Ente ha un ruolo strategico – stabilito dal decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 – nel nuovo sistema di governance delle politiche sociali e del lavoro del Paese.

L'Inapp fa parte del Sistema statistico nazionale (SISTAN) e collabora con le istituzioni europee. È Organismo Intermedio del PON Sistemi di Politiche Attive per l'Occupazione (SPAO) e del Programma nazionale Giovani, donne e lavoro 2021-2027 del FSE+, delegato dall'Autorità di Gestione all'attuazione di specifiche azioni, ed è Agenzia nazionale del programma comunitario Erasmus+ per l'ambito istruzione e formazione professionale. È l'ente nazionale all'interno del consorzio europeo ERIC-ESS che conduce l'indagine European Social Survey. L'attività dell'Inapp si rivolge a una vasta comunità di stakeholder: ricercatori, accademici, mondo della pratica e policymaker, organizzazioni della società civile, giornalisti, utilizzatori di dati, cittadinanza in generale.

Presidente: *Sebastiano Fadda*

Direttore generale: *Santo Darko Grillo*

Riferimenti

Corso d'Italia, 33 00198 Roma
Tel. +39.06.85447.1
web: www.inapp.gov.it

Contatti: editoria@inapp.org

Collana a cura di Pierangela Ghezzi.

Questo Paper di carattere metodologico realizzato nell'ambito della Struttura Inclusion sociale, a partire da una delle più rilevanti esperienze di rilevazione realizzata nell'ambito del progetto pluriennale sulla valutazione del Reddito di inclusione, dedica un'articolata trattazione sulle implicazioni di metodo e sull'importanza del rigore delle procedure di raccolta dei dati sulle quali è fondamentale riflettere al fine di produrre dati affidabili e di qualità.

Questo testo è stato sottoposto con esito favorevole al processo di peer review interna curato dal Comitato tecnico scientifico dell'Istituto.

Autrici:

Anna Ancora, Inapp (Premessa, capp. 1, 4, 5, Conclusioni)
(a.ancora@inapp.gov.it)

Anna Grimaldi, Inapp (cap. 2)
(a.grimaldi@inapp.gov.it)

Gabriella Scarcella, Ipsos (capp. 3, 6, 7 Conclusioni)
(gabriella.scarcella@ipsos.com)

Testo chiuso: *luglio 2023*

Pubblicato: *ottobre 2023*

Coordinamento editoriale

Costanza Romano

Correzione bozze

Angelica Alori

Le opinioni espresse in questo lavoro impegnano la responsabilità degli autori e non necessariamente riflettono la posizione dell'Ente.

Alcuni diritti riservati [2023] [INAPP]

Quest'opera è rilasciata sotto i termini della licenza Creative Commons Attribuzione – Non commerciale – Condividi allo stesso modo 4.0. Italia License.

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)



ISSN 2533-2996

ISBN 978-88-543-0326-3



ABSTRACT

PROFESSIONE INTERVISTATORE: L'IMPORTANZA DELLA CONDUZIONE DELL'INTERVISTA PER LA QUALITÀ DEL DATO

La rappresentazione in chiave scientifica dei fenomeni osservati si fonda sulla correttezza, trasparenza e replicabilità delle procedure adottate. Ragionare e riflettere sui metodi e sulle tecniche attraverso cui vengono analizzati e rendicontati i dati raccolti, sulla base dei quali fondare asserzioni scientifiche è parte integrante della logica del processo di indagine. Alla luce di tali assunti, il lavoro presentato focalizza l'attenzione su una delle tecniche più diffuse per rilevare i dati nelle ricerche sociali: l'intervista. Portando l'esempio concreto di un'indagine recentemente realizzata presso l'Inapp, vengono illustrati i passaggi realizzati prima e durante la rilevazione dei dati attraverso l'intervista *face to face* con questionario standardizzato, rivolta a un esteso campione di soggetti, per mettere in luce le tante implicazioni di carattere metodologico che intervengono qualora si utilizzi questa tecnica e di quali siano tutti gli accorgimenti necessari affinché si ottimizzi un processo di qualità dei dati raccolti.

PAROLE CHIAVE: metodologia della ricerca, strumenti di rilevazione dati, ricerca sociale

WORKING AS AN INTERVIEWER: THE IMPORTANCE OF CONDUCTING AN INTERVIEW FOR DATA QUALITY

The scientific representation of observed phenomena is based on the correctness, transparency, and replicability of the procedures adopted. Reflecting on the methods and techniques used to analyze and report collected data, upon which scientific assertions are built, is an integral part of the logic of the investigative process. In light of these assumptions, the presented work focuses on one of the most common techniques for data collection in social research: the interview. Using the concrete example of a recent investigation conducted at Inapp, the steps taken before and during data collection through face-to-face interviews with a standardized questionnaire are illustrated. This highlights the various methodological implications that arise when using this technique and emphasizes the necessary precautions to optimize the process of collecting high-quality data.

KEYWORDS: research methodology, data collection tools, social research

PER CITARE IL PAPER: Ancora A., Grimaldi A., Scarcella G. (2023), *Professione intervistatore: l'importanza della conduzione dell'intervista per la qualità del dato*, Inapp Paper n. 46, Roma, Inapp



INDICE

Premessa.....	5
1. Principali tipi di intervista nella ricerca sociale.....	8
2. Raccontare la storia di sé: caratteristiche, metodologia e peculiarità dell'intervista narrativa nella ricerca sociale.....	11
3. Il ruolo dell'intervistatore. Significato trasmesso e significato attribuito: l'importanza della mediazione.....	14
4. Il contesto di indagine: obiettivi, dimensioni e indicatori.....	18
5. L'intervista tra standardizzazione e narrazione: il difficile punto di equilibrio	22
6. La rilevazione sul campo.....	25
7. Cosa è accaduto in sede di rilevazione	30
8. Osservazioni conclusive	35
Bibliografia.....	37



PREMESSA

Nonostante la voluminosa e consolidata letteratura metodologica, e i numerosi sforzi rinvenibili da più parti per portare chiarezza e condivisione di significati nell'uso di concetti e termini utilizzati nell'ambito delle scienze sociali, sembra sempre insuperata l'esigenza di specificare e delineare il perimetro concettuale dei termini da utilizzare per evitare di cadere nella diffusa tendenza all'approssimazione con cui si declina il linguaggio della ricerca sociale. Non è affatto raro trovarsi di fronte all'uso di "metodologia" nell'accezione scorretta di "metodo" o, peggio ancora di "strumento" o "tecnica" (Fideli e Marradi 1996), per non parlare della scarsissima consapevolezza riferita alla distinzione tra qualità e quantità, definiti in virtù delle convinzioni soggettive del ricercatore di turno, spesso del tutto inconsapevole dell'ampio dibattito metodologico sviluppatosi negli anni sulla questione¹.

Questa premessa è fatta al solo scopo di sottolineare che, tra le diverse spinte che hanno condotto alla scelta di redigere questo lavoro c'è, in primo luogo, l'esigenza di sottolineare l'importanza che, in questa sede, viene attribuita alla chiarezza terminologica, al rigore e alla trasparenza delle procedure così che la maggiore attenzione a non cadere nell'utilizzo di termini e concetti in modalità intercambiabile eviti il rischio di sottrarre precisione, specificità e sostanza alle operazioni realizzate. Come centrale è l'obiettivo di dare il risalto dovuto a ciò che è cruciale in ogni indagine: il processo di definizione operativa e la raccolta del dato empirico.

Proporre uno spazio di riflessione metodologica in un contesto di ricerca che si occupa di valutazione delle politiche può apparire fuori tema e deviante rispetto alla mission, che è quella di produrre evidenze empiriche a sostegno delle strategie politiche realizzate, o da realizzare, e che le questioni di metodo siano di esclusiva pertinenza accademica; ma è convinzione di chi scrive che questa separazione evidente tra prassi della ricerca e riflessione sul metodo conduca a operazioni di ricerca che si nutrono sempre più di sofisticazioni tecnologiche avanzate e sempre meno di accorgimento epistemologico, allontanandosi dal garantire una rappresentazione della realtà più aderente, affidabile e attendibile possibile.

Dare conto di processi sociali complessi, sintetizzare informazioni, interrogando la realtà attraverso gli strumenti della ricerca sociale, e avere il ruolo di fornirne una rappresentazione che abbia una dignità scientifica, è un percorso che non può non conferire la necessaria rilevanza alla rigosità delle operazioni realizzate, che non possono limitarsi alla perfezione di un algoritmo statistico che ci restituisce quel pezzo di realtà, ma devono soffermarsi e riflettere adeguatamente sui passaggi che hanno portato a determinate conclusioni.

È per queste ragioni che, con questo lavoro, si intende contribuire alla riflessione metodologica sulla tecnica dell'intervista, a partire dalla specifica esperienza realizzata in un contesto di indagine complesso e articolato, così da sviscerarne le caratteristiche e le molteplici sfumature emerse, che possono costituire elementi di interesse e confronto su una delle tecniche più utilizzate nel processo di interrogazione della realtà.

L'intervista a cui si fa riferimento è l'intervista diretta con questionario semi-strutturato. Ciò che si intende evidenziare riguarda tutti i passaggi operativi che hanno condotto alla raccolta del dato, tenendo conto di tutti gli attori coinvolti in questo percorso e delle molteplici dinamiche che in esso si sono sviluppate, nel tentativo di portare alla luce tutto ciò che entra in questo processo e che inevitabilmente

¹ Per approfondimenti sul dibattito tra ricerca quantitativa e qualitativa di veda Cipolla e De Lillo (1996).



svanisce e diventa invisibile nella traduzione di un codice immesso in una matrice dei dati.

Perché si ritiene significativa l'esperienza realizzata in questo specifico contesto di indagine? Le molteplici ragioni adducibili possono essere riassunte in due sostanziali elementi di peculiarità:

- quella relativa al disegno della ricerca;
- quella relativa all'intervista realizzata.

Brevemente sul primo punto, si può anticipare che si tratta di un'indagine finalizzata alla valutazione degli effetti di una misura di contrasto alla povertà² destinata a famiglie in condizioni di fragilità economica, raccogliendo il punto di vista degli stessi beneficiari e confrontandolo con un gruppo di controllo, cioè persone che, pur essendo in analoghe condizioni di debolezza economica, non sono state intercettate dalla misura. Siamo nel campo del disegno controfattuale, nello specifico un disegno di carattere quasi-sperimentale con post-test e gruppo di controllo (Campbell e Stanley 1963). Un progetto che, ambiziosamente, ha perseguito lo scopo di valutare se, quanto e come la misura in questione abbia sortito effetti o cambiamenti nelle vite delle famiglie beneficiarie³.

Le caratteristiche del disegno brevemente delineato hanno avuto come necessaria conseguenza la predisposizione di un disegno campionario complesso, e la progettazione di uno strumento di rilevazione che, seppur rientrando pienamente nella configurazione del questionario semi-standardizzato, assume caratteristiche peculiari nella realizzazione di questa intervista per i motivi che si cercherà di illustrare nel corso delle pagine che seguiranno.

Il percorso che struttura questo lavoro parte da una breve e necessaria introduzione alla tecnica dell'intervista utilizzata nella ricerca sociale, recuperando quanto emerge in modo circostanziato dalla letteratura metodologica, solo per fissare la cornice di riferimento entro cui si inserisce l'esperienza di ricerca di cui si dà conto, con un affondo sull'intervista narrativa, quale luogo privilegiato del rapporto tra intervistatore e intervistato e delle tante implicazioni che in questa dinamica si dipanano e che si ritiene importante mettere in luce.

Si prosegue con una disamina specifica sul ruolo dell'intervistatore, del difficile compito assegnato a chi deve tradurre e veicolare i significati connessi agli obiettivi della ricerca gestendo un processo articolato di interazione e comunicazione il cui esito deve tradursi in una rappresentazione fedele della realtà osservata.

Definito il quadro introduttivo sulla tecnica dell'intervista, e sulle sue possibili declinazioni, si passerà a illustrare il contesto specifico di indagine a cui si fa riferimento. Verranno brevemente definite le finalità perseguite e lo strumento di rilevazione utilizzato. Il riferimento all'indagine è necessario al solo scopo di dare contezza del contesto in cui è stata realizzata il tipo di intervista rispetto a cui si aprono una serie di riflessioni metodologiche. La ricerca è il quadro di sfondo in cui si inserisce l'oggetto specifico del lavoro qui presentato: l'intervista realizzata.

Prima di illustrare tutti i passaggi che hanno portato alla fase di raccolta dei dati - ovverosia la pre-

² Il Reddito di inclusione (ReI), introdotto il 1° gennaio del 2018 è la prima misura a carattere strutturale introdotta per cercare di contenere la povertà, avviando un percorso di inclusione sociale. Obiettivo del ReI è il contrasto alla povertà attraverso il sostegno alle famiglie in gravi situazioni di privazione e povertà (ISEE entro 6.000 Euro e ISRE entro i 3.000 Euro) e condizionata all'impegno, da parte dei soggetti eletti a beneficiari, di attivarsi in un progetto personalizzato di inclusione sociale e lavorativa grazie al sostegno di una rete di servizi sociali.

³ Per tutti i dettagli sull'indagine citata si veda Ancora e Giuliano (2022); Ancora e De Angelis (2023).



parazione della fase pilota per il pre-test sul questionario, la realizzazione delle interviste nella fase pilota, le evidenze emerse e gli addestramenti degli intervistatori per la conduzione delle interviste in fase estensiva - viene ampiamente delineata nelle sue caratteristiche l'intervista condotta in questo specifico contesto di ricerca. Essa viene preliminarmente descritta per come è andata configurandosi nella specifica situazione, mettendo in evidenza come le esigenze sul campo abbiano indotto a sfumare i confini tra intervista standardizzata e narrazione. Anche per tale ragione, particolare risalto viene attribuito al ruolo degli intervistatori che sono, nel caso dell'intervista face to face, l'ultimo anello che si frappone tra intenzione cognitiva del ricercatore e dato in matrice, tra costruito teorico e base empirica, tra domanda posta e risposta registrata: un passaggio fondamentale che chiude irrevocabilmente il processo di raccolta del dato e si porta con sé, come ultimo testimone, l'affidabilità di ciò che è stato rilevato, privato di tutte le molteplici sfumature dei significati trasmessi che non troveranno mai uno spazio di visibilità in sede di trattamento e restituzione dei dati.



1. PRINCIPALI TIPI DI INTERVISTA NELLA RICERCA SOCIALE

Restando nel perimetro dell'intervista come tecnica di raccolta dati nella ricerca sociale, e volendo tracciare linee di demarcazione per distinguere tra i principali tipi di intervista di possibile adozione nella ricerca sociale, due sono i criteri chiave rispetto a cui è rintracciabile una classificazione (Statera 1994, 42):

- la presenza o meno di un intervistatore;
- il grado di libertà concesso ai due attori.

Nel caso in cui l'intervistatore conduca l'intervista direttamente, in modalità face to face (intervista PAPI)⁴, egli porrà direttamente le domande e registrerà le risposte fornite dall'intervistato, compilando un questionario cartaceo. L'intervista in presenza prevede anche la somministrazione guidata di un questionario organizzato su supporto digitale (intervista CAPI⁵). Nel caso in cui l'intervista avvenga per telefono (CATI)⁶ la somministrazione del questionario e la conseguente registrazione delle risposte sarà sempre a cura dell'intervistatore, ma in questa situazione vengono meno le implicazioni della diretta presenza nel rapporto di interlocuzione, essendo essa filtrata attraverso il mezzo telefonico. Le due situazioni danno luogo quindi a implicazioni differenti, ma in entrambi i casi l'intervistato è guidato nella fase di risposta alle domande.

In assenza di un intervistatore, l'intervista è auto-compilata e dunque è l'intervistato stesso che fornisce le risposte a un questionario che può essere somministrato in forma cartacea o attraverso piattaforme digitali diffuse via web (intervista CAWI⁷). Esistono anche formule di somministrazione a tecnica mista che mescolano, a seconda delle esigenze poste in fase di raccolta dati, le tecniche disponibili⁸.

In merito al secondo criterio, si profilano tipi di intervista a diverse gradazioni di strutturazione e di libertà sia rispetto alla formulazione delle domande che rispetto all'articolazione della risposta da parte dell'intervistato.

Intervista standardizzata

L'intervista a più elevato grado di strutturazione è quella che si realizza attraverso la somministrazione di un questionario a risposte chiuse. La sequenza delle domande è la stessa per ogni intervistato e può essere svolta sia alla presenza di un intervistatore che in auto-compilazione. Lo strumento di rilevazione, il questionario, può essere somministrato in forma cartacea o attraverso piattaforma web.

Il contesto di ricerca nell'ambito del quale questa tecnica risulta più adeguata è connotato da alcuni passaggi ed elementi di fondo:

- una conoscenza preliminare e di sfondo del fenomeno che si intende osservare;
- la postulazione di ipotesi di lavoro (anche a) a carattere verificativo;
- la definizione operativa e l'individuazione degli indicatori in grado di tradurre sul piano empirico le dimensioni concettuali da osservare, rilevare e organizzare in una matrice dei dati.

Il primo aspetto è la base che consente di declinare il problema di indagine secondo ipotesi cognitive che,

⁴ Paper and Pencil Interview.

⁵ Computer Assisted Personal Interview.

⁶ Computer Assisted Telephone Interview.

⁷ Computer Assisted Web Interview.

⁸ Vedi, ad esempio, le indagini Istat.



proprio in virtù della conoscenza di sfondo del fenomeno, sono formulate con lo scopo di intercettare connessioni e associazioni tra le variabili, fornendo interpretazioni esplicative che vadano oltre la descrizione esplorativa. Uno strumento strutturato è quello che meglio indirizza la raccolta del dato in virtù del bisogno cognitivo da soddisfare, poiché esso viene tradotto operativamente come elemento empirico identificabile e collocabile in una matrice dei dati. Il questionario standardizzato e l'intervista strutturata sono lo strumento e la tecnica che configurano e sintetizzano la complessità delle informazioni utili a dare risposte alle ipotesi di lavoro formalizzate in sede di definizione operativa del problema di indagine e che conduce alla possibilità di individuare nessi tra variabili così come essi sono stati ipotizzati a monte. La conduzione di un'intervista strutturata restringe i margini di libertà tanto dell'intervistatore quanto dell'intervistato, poiché il registro standardizzato consente di mantenere salda la possibilità di comparare le risposte. Gli assunti irrinunciabili su cui si fonda questa tecnica è che gli stimoli sottoposti all'attenzione degli intervistati seguano il medesimo schema e i significati siano pienamente condivisi e omogenei. La presenza di un intervistatore funge da elemento di garanzia di questo principio che, nel caso dell'auto-compilazione, può naturalmente venir meno e i controlli di fedeltà e attendibilità dei dati raccolti possono avvenire solo ex-post grazie all'applicazione di test specifici (Nobile 1999).

La difficoltà che maggiormente si può incontrare nella ricerca sociale, qualora si utilizzi una tecnica fortemente standardizzata, è proprio quella di riuscire a tradurre in rappresentazione empirica la complessità dei fenomeni osservati e di rendere comparabili percezioni soggettive, atteggiamenti e risposte complesse. Il processo di costruzione del dato, il controllo del processo di individuazione di indicatori validi, lo strumento di rilevazione e la sua somministrazione sono i passaggi necessari che condurranno a ciò che di un certo fenomeno verrà rappresentato. È fondamentale che ognuno di essi venga realizzato con il maggior rigore possibile e con la massima certificazione e trasparenza delle procedure adottate⁹.

Intervista semi-strutturata

Nell'intervista parzialmente strutturata "l'intervistatore dispone di una lista di temi fissati in precedenza sui quali deve raccogliere tutte le informazioni richieste con la facoltà di adattare ai singoli intervistati sia le domande sia l'ordine in cui le pone" (Pitrone 1984, 33). Anche in questo caso è possibile che le informazioni raccolte siano organizzate in una matrice dei dati. Nel caso dell'intervista semi-strutturata viene demandato all'intervistatore il compito di tradurre e codificare le risposte che vengono fornite dagli intervistati in seguito a una domanda posta in modalità aperta. Perché si utilizza questa tecnica che allenta le rigidità dell'intervista strutturata? Uno dei vantaggi è quello di non incorrere nel rischio di condizionare la risposta che l'intervistato intende fornire. La differenza sostanziale tra fornire una serie di risposte pre-codificate e lasciare invece aperta la modalità di risposta consente di intercettare in modo più specifico e peculiare l'informazione. È idoneo utilizzare questa formula qualora vi sia anche un'esigenza di ampliare ed estendere il dominio di conoscenza sul fenomeno osservato, quando cioè non vi è solamente l'obiettivo di verificare un nesso tra elementi, ma anche quello di accogliere aspetti nuovi e non previsti che possano arricchire il quadro delle conoscenze su un dato fenomeno. Non ci troviamo in modo esclusivo nel contesto della scoperta¹⁰, ma neanche in quello della sola giustificazione: ci troviamo in un'area che cerca di coniugare più finalità cognitive, oltre che a evitare il rischio di forzare del tutto le risposte.

⁹ Sul rapporto di indicazione di veda Marradi (1990), Agnoli (1994).

¹⁰ Sul contesto della giustificazione e della scoperta, si veda Statera (1994).



Intervista non strutturata

Sinonimi (discussi e discutibili) dell'intervista non strutturata¹¹ sono:

- Intervista biografica;
- Intervista motivazionale;
- Intervista focalizzata;
- Intervista discorsiva;
- Intervista ermeneutica;
- Intervista non-standard;
- Intervista in profondità;
- Intervista non direttiva;
- Intervista qualitativa;
- Intervista libera;
- Intervista biografica;
- Intervista narrativa;
- Racconto di vita;
- Storia di vita.

È un contesto di interlocuzione libera, in cui i temi e gli argomenti trattati possono venir fuori con spontaneità, senza schemi prefissati, senza un ordine necessario di trattazione. Siamo nel perimetro della ricerca non standard, qualitativa in cui le ipotesi di lavoro che guidano la ricerca sono di tipo prettamente esplorativo, descrittivo e finalizzate a cogliere elementi nuovi del fenomeno sotto osservazione. L'utilizzo di questa tecnica che, a seconda dei contesti specifici assume le declinazioni elencate, risulta adeguato quando sul fenomeno che si intende indagare e osservare non si posseggono elementi di conoscenza tali da consentire la formulazione di ipotesi specifiche e si ha il bisogno di pervenire a un quadro di sfondo entro cui strutturare un percorso di ricerca fondato su ipotesi precise. Dunque molto opportuno nelle fasi preliminari di sfondo o nelle fasi pilota, preliminarmente alla predisposizione di strumenti di rilevazione strutturati da somministrare a popolazioni più ampie.

Ma l'intervista non strutturata ha la sua enorme rilevanza anche qualora si debba procedere ad approfondimenti su questioni emerse in seguito a rilevazioni con strumenti standardizzati che non possono che venire alla luce solo attraverso un'interrogazione della realtà che si indirizzi a cogliere la complessità senza il vincolo della inevitabile sintesi che implica l'utilizzo di una tecnica standard.

Considerando questo tipo di intervista la sede in cui la relazione tra intervistatore e intervistato innesca elementi dinamici di interazione particolarmente significativi, nel paragrafo che segue, viene dedicato a essa un approfondimento su quelle che sono le caratteristiche che la contraddistinguono nella sua specificità.

¹¹ Per approfondimenti si veda Bichi (2002) e Bichi (2007)



2. RACCONTARE LA STORIA DI SÉ: CARATTERISTICHE, METODOLOGIA E PECULIARITÀ DELL'INTERVISTA NARRATIVA NELLA RICERCA SOCIALE

L'intervista è un'interazione tra due o più persone, di cui uno esperto di dinamiche relazionali-comunicative - l'intervistatore - e l'altro o gli altri - gli intervistati esperti della propria storia. Possono quindi essere interviste individuali quando l'interazione avviene fra due soggetti, o collettive quando l'interazione avviene fra più soggetti, un/a intervistatore/trice e alcuni intervistati/e. Naturalmente trattasi di interazioni con caratteristiche che possono essere molto diverse.

Come è stato prima evidenziato, l'intervista individuale può essere libera, semi-strutturata, strutturata, narrativa, a seconda degli obiettivi che si pone la ricerca e delle tipologie di soggetti da intervistare. Nelle interviste collettive spesso il ruolo dell'intervistatore prende la forma della moderazione più che quella dell'interrogazione o, anche, quella della facilitazione degli scambi comunicativi. Le interviste collettive possono avere molte forme: da quella più simile all'intervista individuale - il focus group - al brainstorming o ancora ai cosiddetti "gruppi nominali" dove si individua un panel di esperti/stakeholder di un determinato settore che interagiscono secondo determinate modalità come, ad esempio, il metodo Delphi o la Nominal Group Techniques (NGT).

Ma, non volendo qui fare una disamina delle varie tecniche di conduzione delle interviste, per la quale rimandiamo il lettore alla vasta letteratura in materia, ci soffermiamo qui sull'intervista narrativa nella convinzione che questa tecnica, sempre più utilizzata nella ricerca sociale, possa apportare un approfondimento e una riflessione, capovolgendo così il paradigma concettuale dove i membri dell'interazione non sono più considerati su livelli diversi, ma partner paritari che, sebbene da diverse prospettive, contribuiscono alla definizione del problema/questione che si vuole affrontare.

Il ruolo dell'intervistatore/trice assume una configurazione peculiare: in particolare diventa centrale la capacità di cogliere nel racconto dell'intervistato quegli elementi in grado di spiegare le rappresentazioni sociali che lo rappresentano su cui innescare un rilancio o una consegna. Le domande non hanno un ordine, non sono strutturate, non hanno una formulazione linguistica uguale per tutti, in molti casi non ci sono neanche domande. La standardizzazione è minima, così come la direttività. L'unico elemento sistematicamente standardizzato è la consegna iniziale, la consegna di partenza, la domanda fondatrice o inaugurale, lo stimolo iniziale che dà il via all'intervista. Può essere usata per ottenere il racconto di un segmento della vita sociale degli intervistati, la richiesta si incentra su un preciso spazio dell'esperienza vissuta (il lavoro, la vita privata, un evento significativo), ma durante l'interazione si può collocare la conversazione su ambiti affini e/o sulle conseguenze che un determinato spazio di vita ha indotto e causato rispetto ad altri ambiti. Prioritarie quindi sono la capacità di ascolto e di analisi. Sebbene l'intervistatore abbia comunque una breve traccia dove poter ricercare l'impianto concettuale della stessa ricerca, questa si va costruendo e definendo durante la stessa conduzione e la conseguente interazione. È quindi una traccia aperta, che si modifica nel farsi della ricerca, in relazione alle nuove acquisizioni conoscitive che gli intervistati portano e rappresentano. L'intervistatore lascia libero l'intervistato di parlare e selezionare i temi e gli ambiti che vuole trattare, nell'ordine che desidera. Il soggetto intervistato riportando la propria esperienza raccontata attraverso le proprie categorie concettuali e i propri schemi cognitivi spesso introduce nuove prospettive e categorie interpretative, arricchendo la stessa ricerca di nuovi contenuti e nuove dimensioni. L'intento è quello di capire che cosa c'è nella mente del soggetto" (Merton e Kendall 1946), ovvero cercare di avvicinarsi al mondo co-



gnitivo dell'intervistato per conoscerne le sue rappresentazioni e i significati con cui legge la sua realtà e con cui dà un senso alle diverse esperienze di vita. Se vogliamo conoscere l'esperienza singolare di una persona non c'è modo migliore che ascoltarla rispettando il suo modo di narrare gli eventi della propria vita. Allo stesso tempo il soggetto che narra è il primo interprete delle vicende che racconta e spesso nel tentare di trovare un senso, una congruità ai vari episodi della vita può accadere che ci sia la scoperta dell'inaspettato, del non ancora appreso, del non ancora conosciuto in termini concettuali. Scoperte preziose per noi ricercatori! L'intervista è per questo, a pieno titolo, un'azione sociale, nella quale due attori agiscono congiuntamente. Il risultato finale dipenderà anche dalla relazione che i due attori hanno costruito in interazione. L'intervistatore/trice non è mai esterno e trasparente all'atto di interrogazione, ma influisce sull'andamento di un'interazione mai affettivamente neutra. Da tutto ciò discende che ogni intervista è diversa dalle altre, con un andamento singolare e irripetibile.

Quando si trattano temi come la narrazione, le storie di vita, e l'intervista narrativa-biografica, ci sono due questioni su cui è necessario soffermare la riflessione: la memoria e i ricordi. Senza qui volere entrare nel pur affascinante mondo scientifico che categorizza la memoria in diverse tipologie e le declina con descrittori e componenti principali che possono prendere forme contenutistiche e sensoriali assai diverse, credo sia utile soffermarci sulla memoria autobiografica, quella a cui probabilmente più delle altre si fa riferimento per tracciare e rappresentare le esperienze e le storie di vita che si raccontano e si narrano. La memoria autobiografica è alla base della nostra capacità di conoscere il mondo perché è responsabile del ricordo delle informazioni e dell'oblio come sostiene Smorti (Smorti 2018, 42). È una tipologia di memoria con la quale ognuno di noi immagazzina fatti ed eventi accaduti nel corso della nostra vita, attribuendo loro significati, impliciti o espliciti, consapevoli o inconsapevoli. Attraverso tale schema mentale cerchiamo di dare senso e unicità alle diverse esperienze di vita rivelandosi così un punto di riferimento nella narrazione esistenziale. Ecco perché, quando parliamo di memoria autobiografica necessariamente facciamo riferimento all'identità personale. Tracce mnestiche riguardanti situazioni accadute, anche se in tempi non più recenti, possono essere ancora molto presenti nella nostra memoria. Questo accade perché i ricordi sono categorizzati, spesso inconsapevolmente, in una rete di significati più ampia che riguarda la conoscenza di noi, delle rappresentazioni mentali che ci facciamo su tanti fenomeni del mondo in cui viviamo e, anche delle relazioni sociali che intratteniamo con gli altri significativi. La nitidezza del ricordo, nonché la sua permanenza nel tempo, è motivata quindi dal significato emotivo, o anche comportamentale a esso correlato. Attraverso l'atto di ricordare, la persona ha la possibilità di mettere in relazione eventi passati con il presente e talvolta pensare il futuro. Questi eventi ricordati assumono forme diverse: capacità, accadimenti, persone, suoni, odori, visioni, ecc., ma è il modo in cui organizziamo i ricordi che ci consente di creare un racconto che ha un significato specifico per la persona e costituisce allo stesso tempo un modo per riconoscersi (Poggio 2004). La narrazione della propria vita può modificarsi a seconda dei momenti in cui ci si racconta: così a seconda del ciclo di vita che si sta vivendo possono prevalere ricordi diversi ed emozioni diverse in quanto le esperienze presenti influenzano la modalità con cui una persona rievoca i ricordi e utilizza la memoria autobiografica per narrarsi (Smorti 2018). Questo costituisce un valore importante per il ricercatore: capire come la persona attribuisce significato e valore alle diverse esperienze di vita è l'obiettivo primario della ricerca narrativa. Per questo è un metodo che viene impiegato all'interno della ricerca sociale: consente infatti di raccogliere le storie e le narrazioni autobiografiche delle persone e avere conoscenze generali sulla modalità con cui le persone "comprendono, organizzano e rappresentano l'e-



sperienza” (Poggio 2004), dando così la possibilità all’intervistatore di raccogliere i significati soggettivi e profondi di quanto narrato. La ricerca narrativa non è utile solo per il ricercatore, ma consente anche alla persona intervistata di approfondire, riflettere e riordinare il flusso dei propri ricordi e delle proprie esperienze in modo tale da poter dare un senso agli eventi vissuti e mettere in luce gli aspetti virtuosi e/o critici che hanno caratterizzato gli episodi e le vicissitudini della propria vita. L’intervistato, sollecitato dall’interazione attiva con il ricercatore, non solo dà organicità agli episodi che si sono succeduti nel corso della vita, ma ha l’occasione di capire meglio motivazioni e significati che sostengono e sorreggono il file rouge della propria vita (Atkinson 2002). Questo tipo di ricerca enfatizza l’aspetto della soggettività e dell’unicità delle persone dando valore alla verità e alla percezione personale e quindi ad una pluralità di verità. A partire dagli anni Novanta questo approccio narrativo ha iniziato a suscitare un particolare interesse all’interno del lavoro sociale, in quanto l’individuo è considerato agente attivo, committente, della propria vita (Kazmierska 2004), capovolgendo così il paradigma di tante altre metodologie che riducono la soggettività a favore di una presunta oggettività dei risultati. L’approccio narrativo, nella ricerca sociale, dando la possibilità alle persone intervistate di esprimere le loro reali opinioni è prezioso per la comprensione di tanti fenomeni, anche disfunzionali, che caratterizzano quelle fasce o quei gruppi di persone più emarginate o discriminate e quindi più a rischio di esclusione (Carey 2013). Ma come in ogni approccio metodologico, per assicurarsi un livello di qualità e di affidabilità ottimale è importante che la ricerca narrativa risponda ad alcune caratteristiche ed elementi fondanti: il contesto di riferimento, le dinamiche relazionali, la comunicazione verbale e non verbale, gli aspetti difensivi che possano ostacolare la narrazione. È necessario seguire il racconto dell’intervistato inquadrandolo nel contesto in cui si colloca e fare attenzione al ‘come’ una storia viene raccontata e al ‘perché’ viene narrata, oltre che naturalmente al ‘cosa’ viene raccontato. Il ricercatore presterà quindi attenzione alle forme e ai processi della narrazione, a quali risposte e significati culturali risponde, alle caratteristiche del linguaggio utilizzato, considerando il tono di voce, le pause, i cambiamenti di intonazione, i silenzi e le espressioni per comprendere anche quello che non viene detto attraverso la comunicazione verbale (Junqueira Muylaert *et al.* 2014).



3. IL RUOLO DELL'INTERVISTATORE. SIGNIFICATO TRASMESSO E SIGNIFICATO ATTRIBUITO: L'IMPORTANZA DELLA MEDIAZIONE

La tipologia delle interviste realizzabili nelle scienze sociali, fin qui tracciata per macrocategorie, include al suo interno una complessità di sfumature, che si cercherà di far emergere nel corso delle pagine che seguono ma, preliminarmente a questo, non si può eludere un passaggio che descriva i principali elementi che entrano nel percorso dell'intervista: le domande, le risposte e il ruolo dell'intervistatore. Il compito principale dell'intervistatore è, per definizione, quello di porre domande e raccogliere le risposte, ruolo che è certamente presente nella rappresentazione più comune che ha anche l'intervistato. E tuttavia, tale ruolo è tutt'altro che scontato o semplice poiché è la parte senza dubbio più delicata e difficile per la garanzia di ottenere dati di qualità. È essenziale, infatti, che i dati raccolti riflettano le reali opinioni, atteggiamenti, attitudini e comportamenti delle persone intervistate, senza essere distorti da fattori estranei e che vengano rilasciati dagli intervistati target, ossia da coloro che il disegno di ricerca ha selezionato per rispondere (Zammuner 1998).

La mansione dell'intervistatore, quindi, non si esaurisce esclusivamente nella somministrazione del questionario, ma include anche le attività di contatto con i potenziali rispondenti, l'ottenimento della loro cooperazione, il mantenimento della loro motivazione durante l'intera somministrazione dell'intervista e fino alla sua conclusione e l'eventuale registrazione di fattori esterni ritenuti pertinenti per la migliore comprensione del setting di somministrazione del questionario (es. atteggiamento dell'intervistato nel rispondere alle domande, presenza di altri soggetti, disabilità manifeste, difficoltà di comprensione, elementi di riduzione della privacy o della concentrazione).

Nel dibattito ventennale che coinvolge gli studiosi tra standardizzazione e flessibilità, i manuali ancora oggi descrivono il ruolo dell'intervistatore in modo meccanico, come strumento passivo di rilevazione della realtà: "L'intervistatore è semplicemente tenuto a aderire ad uno standard di comportamento codificato e ispirato alla massima impersonalità. Se non lo fa introduce distorsioni" (Rice 1929; Bailey 1980; Fowler *et al.* 1992).

Non sempre però un intervistatore che "va in automatico" è funzionale alla buona riuscita dell'intervista: spesso lo schema cognitivo imposto del ricercatore nella domanda non è condiviso dall'intervistato, che tuttavia fornisce ugualmente una risposta, producendo un "dato inventato", ossia non corrispondente allo stato effettivo del soggetto.

"Io avevo presente l'intento di chi ha costruito la domanda e mi rendevo conto che veniva percepita in altro modo. Ma non era una questione di parole. Quindi ... non c'era niente da fare"

"Poi magari ti dicono: "io da contratto sono operaio, però faccio l'impiegato" [...] "Mi dica lei cosa vuole che io segni. Secondo lei il suo lavoro è?". "Operaio". E io metto operaio, assolutamente. Rilanci e lasci a loro la scelta. È una cosa assolutamente inutile perdere tempo"

Nel saggio *The Art of Asking Why* del 1935, Lazarsfeld propone un'impostazione radicalmente diversa, che valorizza il ruolo dell'intervistatore affidandogli un compito che non si limita alla lettura verbatim delle domande. Più che come un ripetitore, Lazarsfeld sostiene che l'intervistatore vada concepito – e di conseguenza addestrato – come un mediatore, capace di comprendere le esigenze degli intervistati e delle loro differenze socio-culturali. Secondo Marradi, interpretare l'intervista più come una conversazione che come un interrogatorio può essere la chiave di volta di una strategia di rilevazione in grado di coniugare l'esigenza di ottenere risposte fedeli e un congruo numero di dati da trattare statisticamente.



Un precario equilibrio, pertanto, poiché "si pretende che l'intervistatore susciti fiducia e confidenza presentandosi e comportandosi come un rigido formulatore di domande e un registratore di risposte" (Podell 1955). Forse, per meglio rispondere a questo interrogativo, è opportuno tenere a mente che la somministrazione di un questionario rappresenta una modalità di interazione sociale, in cui la conversazione che ha luogo tra intervistato e intervistatore segue principi definiti e riconosciuti nell'ambito delle 'norme conversazionali' che intercorrono quotidianamente. Pertanto, le informazioni convogliate linguisticamente non rimangono in un contesto neutro o astratto, ma sono influenzate da diversi elementi, tra cui gli aspetti precedentemente citati ma anche tutti quelli afferenti alla componente più squisitamente relazionale, che include quindi anche le caratteristiche sociodemografiche e personologiche degli attori principali di questo processo. Elementi quali il genere, il livello di istruzione, l'età, le abilità sociocomunicative (tra cui il livello di empatia e la capacità di esprimere intimità), poi si innestano in una interazione in cui è presente anche un altro aspetto molto importante: tutti i comportamenti non verbali, che rappresentano essi stessi delle vere e proprie forme di comunicazione, capaci di veicolare messaggi e determinare la qualità e l'esito di una interazione interpersonale.

In definitiva, abbiamo visto come il compito dell'intervistatore rimanga senza dubbio il più critico e il più controverso, tra tutte le possibili modalità di raccolta di opinioni. Egli deve infatti cooperare fattivamente con l'intervistato, restando allo stesso tempo freddo e 'oggettivo'; deve essere sufficientemente motivato alla buona riuscita dell'intera ricerca, dissimulando però il suo interesse ai temi proposti per non coinvolgersi e coinvolgere troppo chi deve rispondere alle sue domande (Natale 2004).

La conduzione ottimale di una intervista è una sorta di arte della comunicazione e dell'interazione con il prossimo. Occorre essere ricettivi, cordiali, aperti, curiosi, sensibili, razionali, empatici, degni di fiducia, distaccati, ma nello stesso tempo coinvolti. Un equilibrio difficile da raggiungere ma essenziale per stabilire, fin da subito, un'interazione e un rapporto proficui per il buon esito dell'intervista. Benché l'intervistatore abbia con sé, come supporto, una traccia strutturata, è la sua performance che riveste una funzione decisiva, la sua capacità di entrare in sintonia con il soggetto a volte in un tempo molto limitato, di farlo parlare sinceramente e apertamente con un individuo praticamente sconosciuto e che probabilmente non vedrà mai più (Natale 2007).

Una simile idea di intervistatore è impegnativa. Per metterla in pratica bisogna spendere molte energie, molto denaro e molto tempo in una formazione che non si limiti a illustrare dettagliatamente gli aspetti tecnici del questionario, ma si proponga di socializzare gli intervistatori agli obiettivi e ai temi della ricerca. Questo, tradotto nella pratica, significa: spiegare, coinvolgere, ascoltare, mediare. Fornire indicazioni chiare nelle istruzioni date all'intervistatore riguardo l'esecuzione del proprio incarico (ivi compresi gli eventuali 'gradi di libertà' che gli sono concessi) è un elemento fondamentale per contenere le distorsioni e garantire qualità nelle risposte. Come pure importante è che ci si possa avvalere di personale motivato, poiché la motivazione gioca un forte ruolo fin dal momento iniziale dell'interazione: un intervistatore motivato è il miglior controllore di sé stesso; il comportamento opportunistico viene inibito direttamente sul piano delle intenzioni.

È inoltre opportuno menzionare la funzione 'sociale' dell'addestramento. Le sessioni di briefing, specialmente di persona, sono un'occasione di incontro e scambio di informazioni anche tra gli intervistatori. In presenza di una rete molto estesa sul territorio che ha poche occasioni di riunirsi, le giornate di addestramento rappresentano un importante momento di condivisione di esperienze concrete, scambio di opinioni e riflessioni. Sotto questo profilo poi l'addestramento assume importanza anche per rinforzare il legame e aumentare il senso di appartenenza all'organizzazione, elemento che giova moltissimo alla motivazione e al commitment della rete.



L'ascolto poi riveste un ruolo capitale, sia che si tratti di supporto attivo nelle situazioni di criticità (ad esempio, per superare alcuni blocchi, anche psicologici), sia che si tratti di valutazione di opinioni legate allo svolgimento del lavoro di campo. Cruciale non trascurare l'apporto informativo che l'intervistatore può dare alla ricerca: egli è infatti il soggetto che ha il maggior numero di informazioni in assoluto sul processo effettivamente implementato di raccolta dei dati e, se motivato e ha esperienza, può fornire – soprattutto in fase di pretest – osservazioni estremamente utili a migliorare aspetti vari del processo di ricerca (ad esempio, effettuando una valutazione del questionario, oppure fornendo informazioni riguardo specificità territoriali o sociali con cui è entrato in contatto).

È altrettanto importante attuare anche azioni di mediazione. Le difficoltà legate al lavoro dell'intervistatore sono tante; si lamenta la mancanza di una professionalità riconosciuta, stipendi troppo bassi, contratti precari e soprattutto lo scarso riconoscimento dell'importanza del proprio ruolo sia da parte dei ricercatori sia da parte degli intervistati. È in questo senso che la mediazione si deve orientare, cercando di bilanciare tra esigenze talora diverse e contrapposte, per limitare gli effetti negativi di tutti i fattori che possono minare il rendimento del rilevatore e influire quindi sulle sue prestazioni.

Concluso l'addestramento, poi, è essenziale che l'azione dell'intervistatore sul campo venga supervisionata e verificata poiché tale attività influisce sull'orientamento del rilevatore al proprio compito e, più in generale, sulla qualità dei dati raccolti. È però necessario stabilire come deve essere orientata tale verifica. Un feedback limitato solo ad aspetti amministrativi (numero di ore svolte, interviste eseguite in un certo lasso di tempo) potrebbe innescare un effetto controproducente: ovvero far sì che l'intervistatore, sollecitato esclusivamente su questi aspetti, per mantenere elevato il tasso di produttività, operi a discapito della qualità dei dati. Una supervisione adeguata deve pertanto riguardare l'intero processo di raccolta dati, ad esempio, le modalità corrette di presentazione della ricerca, la modalità di somministrazione delle domande secondo i protocolli stabiliti e i rilanci necessari, il rispetto delle regole di contatto e così via. Solo attraverso un feedback costante con indicazioni chiare e analitiche sulle prestazioni fornite ed eventualmente sul processo di miglioramento che è necessario mettere in atto, la supervisione può dirsi effettivamente efficace.

È di estrema rilevanza poi che l'intervistatore non percepisca l'attività di controllo del proprio lavoro in maniera penalizzante, poiché tale percezione innescherebbe atteggiamenti ostruzionistici e aumenterebbe il rischio di attività improprie. Il ruolo del supervisore in questo senso è particolarmente rilevante per trovare la giusta misura nel fornire feedback costruttivi, che non siano considerati come critiche in assoluto quanto, piuttosto, aspetti sui quali porre maggiore attenzione in funzione dell'ottenimento del risultato, comune a entrambe le parti.

Il processo di risposta alle domande

Rispondere a domande non è un compito semplice né asettico che l'individuo esegue in un contesto sociale senza avere aspettative e norme al riguardo¹². Gli intervistati raramente esprimono opinioni, atteggiamenti valutazioni e stime precostituite; al contrario li costruiscono o li elaborano al momento, in funzione di quali sono gli scopi e le informazioni che sono per essi salienti nel contesto in cui forniscono la propria risposta. Come ci ricorda il filosofo Henri Lefebvre, in base al principio della doppia determinazione, l'agire delle persone non è lineare, coordinato, fisso, unitario, ma è altalenante, ossimorico, avanza per scissioni, separazioni, retromarce, rincorse, fughe in avanti, ma anche associazioni inusuali (Lefebvre 1977).

¹² Per approfondimenti si veda Zammuner 1998).



Il punto centrale, per ottenere dati non distorti, è dunque quello di capire quali sono i processi psicologici messi in atto nel rispondere a una domanda. In termini cognitivi, si attua preliminarmente il processo di comprensione della domanda. L'individuo, cioè, interpreta il senso letterale e lo convoglia formulando ipotesi circa lo scopo della domanda stessa (ossia qual è il compito che ci si aspetta da lui, quali informazioni egli deve o vuole dare, quali informazioni lui ritiene che il rilevatore o il ricercatore si aspetti che lui dia).

Successivamente, fa ricorso alla memoria per recuperare informazioni pertinenti e formulare mentalmente la risposta, quindi la traduce in termini linguistici per rispondere. Importante da considerare che, in questo passaggio, il soggetto è condizionato non solo dalla modalità entro la quale deve fornire la risposta (verbale o scritta), ma anche dal tempo che ha a disposizione, dalla presenza di altre persone, dal contesto entro il quale sta fornendo la risposta e, più in generale, dalla rappresentazione della realtà che il soggetto stesso si è creato del setting di risposta. È utile ricordare il teorema del sociologo William Thomas (considerato una delle 'leggi' più importanti nelle scienze sociali), il quale declama: "Se le persone definiscono una situazione come reale, questa sarà reale nelle sue conseguenze" (Thomas 1928). L'affermazione di Thomas cerca di sottolineare la capacità delle persone di rendere reali le situazioni sociali come le percepiscono. Con questo assioma il decano dei sociologi americani sottolinea che, per analizzare la condotta e il modo di agire e comportarsi di un individuo, occorre prendere in considerazione non solo i fattori oggettivi, sociali ed ambientali, ma anche le percezioni 'soggettive' che li riflettono. Come direbbe Theodor Adorno, la società non è qualcosa di perfettamente definito in sé, ma viene costituita dalle situazioni di cui è composta e dalle rielaborazioni percettive che ne fanno le persone; pertanto, la percezione della realtà non è un fatto amorfo, ininfluente. Tutt'altro: essa determina gran parte delle scelte delle persone (Adorno 1976).

È bene tener conto di tutti questi elementi nel valutare le risposte poiché (anche) da essi, possono scaturire effetti distorsivi quali ad esempio: errori motivazionali, derivanti da uno scarso o nullo interesse da parte dell'individuo ad assolvere il suo compito informativo; errori sociali, determinati dalla volontà del soggetto di veicolare una certa immagine di sé, congruente con le norme sociali (desiderabilità sociale) o, all'opposto, risposte estreme in modo da discostarsene; errori di memoria (anche involontari) derivanti dalla difficoltà o incapacità pratica del soggetto di ricostruire retrospettivamente comportamenti o opinioni afferenti al passato (analogamente alle cosiddette domande 'ipotetiche' o quelle riferite al futuro, potenzialmente poco valide poiché il soggetto non ha di fatto tutti gli elementi per poter dare una risposta realmente informata oppure veritiera).



4. IL CONTESTO DI INDAGINE: OBIETTIVI, DIMENSIONI E INDICATORI

Entrando nel vivo del processo, che costituisce il luogo in cui è stata realizzata l'intervista, cuore tematico di questo lavoro, si ritiene utile descrivere per linee generali il contesto di ricerca, tracciando le fasi preliminari della individuazione di obiettivi, dimensioni di indagine e indicatori sulla base dei quali sono state organizzate le fasi operative della ricerca e costruito lo strumento di rilevazione.

Il disegno di ricerca viene qui brevemente illustrato allo scopo di connotare lo spazio entro cui sono stati prefigurati metodi, strumenti e tecniche di indagine e giustificare la coerenza delle scelte alla luce delle finalità perseguite.

Il contesto all'interno del quale vengono calate e attuate le operazioni, con le numerose e complesse implicazioni fin qui accennate, è quello di un'indagine finalizzata a valutare, dal punto di vista dei beneficiari, l'impatto di una misura di sostegno al reddito, il Reddito di Inclusione (ReI), introdotta nel gennaio del 2018 e successivamente sostituita, nell'aprile del 2019, dal Reddito di Cittadinanza (RdC). Inquadrare la specificità del contesto della ricerca che si porta a esempio è necessario proprio perché, in virtù di essa, la tecnica dell'intervista che è stata realizzata lascia emergere elementi di particolare interesse che hanno ispirato questo lavoro. Partendo quindi dal configurare l'impianto della ricerca e le operazioni che ne sono derivate, si cercherà di chiarire perché si ritiene così rilevante dare questo particolare risalto alla fase di raccolta dei dati, all'intervista che è stata realizzata e al ruolo dell'intervistatore in questo specifico contesto.

Come accennato in premessa, l'obiettivo principale di questa indagine era la valutazione degli effetti del ReI sui beneficiari attraverso il metodo quasi-sperimentale con post-test e gruppo di controllo (Campbell e Stanley 1963). Questo obiettivo, già di per sé molto ambizioso, persegue la necessità di individuare elementi empirici e dati certi sulla base dei quali sostenere che la misura ReI abbia sortito gli effetti previsti e che essi siano imputabili a essa stessa, al netto di variabili intervenienti.

Essendo un disegno costruito in assenza di pre-test, ovvero senza la rilevazione delle condizioni dei due gruppi nella fase precedente all'introduzione della variabile indipendente (in questo caso la misura ReI), il controfattuale può fondarsi solo sulle differenze rinvenibili, relativamente ad alcune variabili significative, tra il gruppo che, al momento della rilevazione, aveva percepito il ReI (gruppo sperimentale) e il gruppo che non ne aveva beneficiato (gruppo di controllo).

Per valutare gli impatti sono state prese in considerazione le variazioni percepite dagli intervistati di alcune variabili outcome: quelle relative alla condizione economica (deprivazione materiale e monetaria, disagio abitativo) e quelle connesse alla dimensione dell'inclusione sociale (rapporto con i servizi sociali, relazioni sociali, lavoro)¹³.

In estrema sintesi, valutare l'effetto del ReI significa stabilire se, quanto e come la misura abbia influito sulla generale condizione di coloro che ne hanno beneficiato, rispetto ai non beneficiari, e quanto tale

¹³ Un'annotazione necessaria da fare è che questo progetto di indagine nasce nel 2018 e subisce una serie di interruzioni che spostano in avanti nel tempo operazioni di ricerca che, di conseguenza, vengono riconvertite e adeguate rispetto alla nuova situazione, poiché si è dovuto tener conto del configurarsi di una serie di circostanze rilevanti per la fase di interpretazione dei risultati di ricerca. Dal 1° marzo 2019, in seguito all'istituzione del Reddito di cittadinanza, il ReI non poteva essere più richiesto né rinnovato per una seconda volta. Pertanto, l'ultima data utile per la presentazione della domanda del ReI è stata il 28 febbraio 2019 e l'ultima erogazione è stata quella di agosto 2020. Per i beneficiari del ReI riconosciuti in data anteriore ad aprile 2019 (cioè, le domande presentate entro il 28 febbraio 2019), il beneficio è stato erogato per la durata inizialmente prevista, salvo per coloro che avevano presentato domanda per il Reddito/Pensione di cittadinanza, il cui accoglimento decretava la definitiva decadenza della domanda del ReI. Ciò ha implicato che molti beneficiari ReI siano passati a essere titolari di Reddito di cittadinanza, evenienza possibile anche per molti dei non-trattati ReI.



condizione sia eventualmente migliorata (rispetto a quanto riferito sul tempo precedente all'introduzione della misura). Tale obiettivo era connesso ad alcune criticità di cui è bene segnalare per chiarire appieno il contesto in cui ci muoviamo.

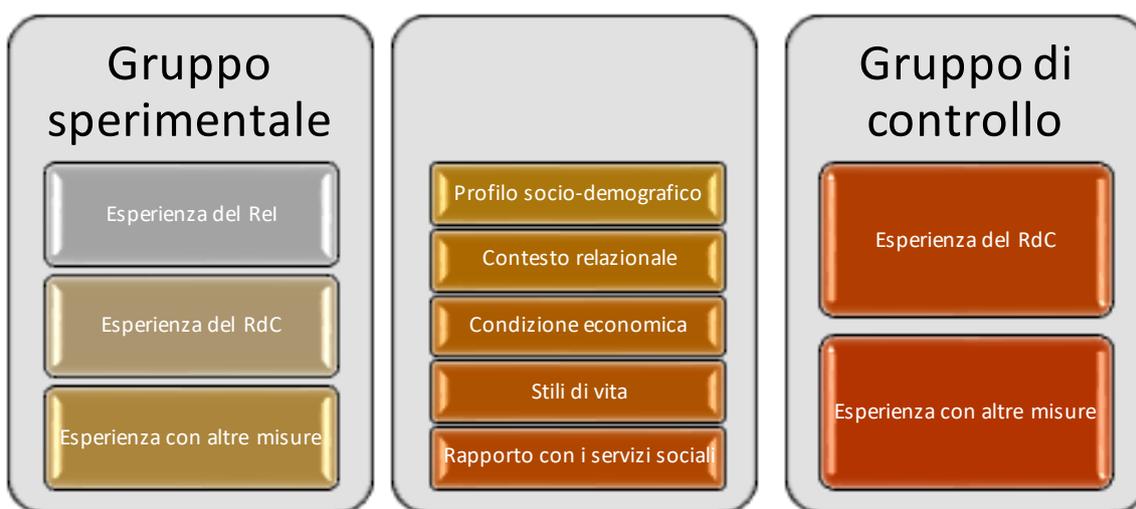
In primo luogo, l'aleatorietà degli obiettivi esplicitati in sede di progettazione della misura. Stabilire l'effetto migliorativo delle condizioni economiche e sociali dei beneficiari imputabili al ReI era un dato tutto da costruire in sede di elaborazione dei dati. Non vi era un parametro teorico rispetto al quale poter stabilire 'quanto' la misura avesse funzionato poiché non era stato esplicitato a monte dai decisori. Gli indicatori di successo sono stati individuati ex-post e, anche in ragione di questo, la prospettiva raccontata e offerta dai beneficiari in sede di raccolta dati ha rappresentato l'elemento fondativo per avere indicazioni sui cambiamenti e gli effetti percepiti nel corso di un arco temporale definito.

La seconda criticità è legata alla già evidenziata questione temporale in cui si sono avvicinate le due misure che convivono per qualche tempo, fino alla definitiva estinzione del ReI. I beneficiari del ReI vengono intervistati tra settembre 2021 e marzo 2022, e devono riferire sulla loro condizione relativa al periodo prima dell'introduzione della misura (2017), al periodo in cui viene introdotto il RdC (2019) e l'anno successivo, quando il ReI viene definitivamente sostituito dal RdC (2021). L'esperienza e la fruizione della misura, e i suoi effetti percepiti, sono tutti retrospettivi, con tutti i limiti che un percorso di ricostruzione mnemonica comporta.

Infine, ma non per ordine di rilevanza, nel marzo 2020, interviene un evento il cui impatto sulle condizioni economiche, sociali e di benessere generale della vita della popolazione, soprattutto quella in condizioni di maggiore fragilità, è di indubbia rilevanza: la pandemia da Sars-COV2. Al momento dell'intervista viene intercettata una popolazione provata dagli effetti di questa catastrofe sanitaria ed economica verificatasi nel corso di oltre un anno e mezzo.

Al fine di offrire al lettore una sintetica panoramica dei contenuti su cui si è costruito tutto il processo di raccolta dei dati, si illustra di seguito un grafico che schematizza le dimensioni esplorate (figura 1).

Figura 1 Dimensioni del disegno di indagine



Fonte: elaborazione delle Autrici, 2023

Lo strumento di rilevazione: il questionario

Sulla base delle ipotesi di ricerca formulate e delle dimensioni concettuali individuate, lo strumento di rilevazione predisposto si suddivide in 10 macro-sezioni (riportate nella figura che segue), alcune delle quali contengono focus su sottosezioni specifiche, di cui si illustra sinteticamente il contenuto.



Figura 2 Sezioni del questionario

SEZIONE SOCIO-DEMOGRAFICA

- Sono stati rilevati i dati strutturali di base dei rispondenti e dei componenti il nucleo familiare. La sezione è stata posta come area di apertura dell'intervista per consentire un primo approccio di presentazione e per entrare in contatto con l'intervistato. In questa sezione sono contenute molte domande che tracciano sia il profilo del rispondente che del suo nucleo familiare.

SEZIONE SERVIZI SOCIALI

- A seguito della presentazione, si apre l'area dedicata al rapporto con i servizi sul territorio. Tema centrale in un'indagine finalizzata a capire quanto il soggetto fosse inserito, integrato e consapevole dei servizi sociali di sostegno disponibili.

SEZIONE SOCIO-ECONOMICA

- Questa sezione entra nel merito della condizione economica e materiale del soggetto. Quest'area del questionario era di particolare difficoltà poiché il soggetto doveva riferire sulla propria condizione sia presente che passata.

SEZIONE MINORI PRESENTI IN FAMIGLIA

- Questa sezione era dedicata alla presenza di figli minori e a tutte le possibili problematiche legate alla cura di essi.

SEZIONE SALUTE E CURA

- Le informazioni relative a quest'area rivestivano rilevanza in questa indagine per individuare i livelli di attenzione alla salute e alla cura della persona, aspetti spesso carenti e trascurati in fasce di popolazione a rischio di esclusione sociale.

SEZIONE RETI SOCIALI, INTERESSI, TEMPO LIBERO, ORIENTAMENTO VALORIALE

- Per misurare il livello di integrazione e inclusione sociale sono stati considerati indicatori quali le relazioni sociali, lo svolgimento di attività culturali e ricreative e il senso di fiducia e appartenenza al proprio contesto sociale.

SEZIONE REDDITO DI INCLUSIONE

- La sezione ripercorre l'esperienza con la misura del RdC di cui valutare l'efficacia.

SEZIONE REDDITO DI CITTADINANZA

- La sezione ripercorre l'esperienza con il RdC che al momento della rilevazione riguardava quasi tutti i soggetti intervistati.

SEZIONE COVID

- La sezione dedicata al COVID è stata considerata rilevante dal momento che gli effetti della pandemia hanno riguardato in particolar modo gli strati più fragili della popolazione.

Fonte: elaborazione delle Autrici, 2023

Il questionario è stato pertanto predisposto per massimizzare la capacità di codifica delle risposte da parte dell'intervistatore. In generale, alle domande poste seguivano modalità di risposta prefigurate soprattutto per integrare la portata semantica dello stimolo stesso, indirizzando più precisamente il senso di quanto riferito dall'intervistato e facilitando il processo di codifica, tenendo ben presente che le pre-codifiche non dovevano costituire in alcun modo una forzatura per l'intervistato, prevenendo spazi di integrazione per tutte quelle risposte non collocabili: anche in caso di dubbio, l'intervistatore doveva registrare la risposta in modalità aperta per codificarla successivamente con maggiore chiarezza.

Le prime sezioni del questionario contengono domande di carattere prevalentemente informativo che entrano nel merito delle caratteristiche di base del rispondente e dei componenti del nucleo familiare. Sono domande relative ai dati anagrafici, al livello di istruzione, alla condizione occupazionale e a eventuali sussidi di sostegno ricevuti. Si passa al rapporto con i servizi sociali sul territorio per esplorare il percorso di fruizione dei servizi, la capacità del soggetto di accedervi e i bisogni e le problematiche per cui il soggetto vi si rivolge. Inizia da qui un graduale avvicinamento ai temi delicati da affrontare nell'intervista: quelli relativi alla condizione economica, alla qualità generale di vita e alle problematiche personali e familiari.



La sezione economica conteneva anche un ulteriore elemento di complessità (di cui si parlerà più specificamente nelle pagine successive): la ricostruzione della condizione dell'intervistato riferita a un arco temporale di 4 anni (2017-2021). L'obiettivo era quello di rilevare i cambiamenti percepiti dal soggetto rispetto alla propria condizione e gli eventuali miglioramenti introdotti dalle misure di sostegno ricevute. Con le sezioni successive si entra gradualmente, ma sempre più in profondità, nel percorso di vita dell'intervistato, delle problematiche vissute, dei bisogni anche relativi al proprio nucleo familiare, fino ad arrivare al tema centrale della ricerca: l'esperienza con le misure di sostegno al reddito.

Tutta la prima parte dell'intervista, oltre alla raccolta delle informazioni utili, rappresenta un percorso di lento e attento avvicinamento alla sfera personale dell'intervistato, fase in cui l'intervistatore compie l'arduo compito di non perdere mai il filo dei temi da affrontare, delle informazioni a cui arrivare, senza proporsi come mero e freddo esecutore, ma sfruttando ogni minuto di scorrimento del colloquio per instaurare un rapporto empatico, fiduciario, mai commiserevole, e sempre complice con l'interlocutore, superando tutti i possibili ostacoli eventualmente legati a diffidenze, soggezioni, competizioni.

Scavare con garbo e discrezione nelle pieghe più delicate della vita di queste persone per rilevare l'autenticità di un'informazione e non solo una risposta fornita in modo approssimativo e sbrigativo per passare oltre o chiudere il discorso.

Ogni domanda e modalità di risposta dello strumento è stata concepita con la ferma consapevolezza che ogni termine e concetto doveva essere inequivocabilmente chiaro all'intervistatore affinché fosse nella condizione di poterlo tradurre con estrema certezza al suo interlocutore e portare a casa un risultato di qualità: informazioni, atteggiamenti, comportamenti e opinioni sono stati rilevati attraverso soluzioni di scale, spesso faticose da sottoporre all'attenzione degli intervistati, con la cura di evitare automatismi.

Si può comprendere facilmente quanto questo percorso di ricerca sia articolato e complesso e quante esigenze cognitive porti con sé, istanze per rispondere alle quali è stato necessario operare un'attenta riflessione sulle operazioni da realizzare per rispondere nel modo più rigoroso agli obiettivi posti.

L'intero processo di costruzione dell'impianto di ricerca è stato realizzato tenendo sempre presente la necessità di coniugare una decisa esigenza di standardizzazione del dato - al fine di consentire le analisi di impatto secondo una logica controfattuale - con la necessità di non sacrificare la complessità delle informazioni da raccogliere, ovverosia di tutti quegli elementi di approfondimento specifici della vita delle persone coinvolte, così da garantire una fedeltà del dato più ampia possibile e una piena e nitida rappresentazione dei profili socio-culturali della popolazione osservata. Fotografare pezzi di traiettorie biografiche, riferibili a specifiche condizioni ed esperienze di vita, significative per gli obiettivi indagati, e, al tempo stesso, entrare in piena empatia con il contesto osservato - predisponendo un clima di confortevole fiducia per raccogliere il dato nella maniera più affidabile e fedele possibile - è stato attuato attraverso l'applicazione di una modalità di intervista che ha coniugato l'utilizzo di uno strumento standardizzato e il continuo ruolo di mediazione dell'intervistatore le cui implicazioni verranno approfondite nel paragrafo successivo.



5. L'INTERVISTA TRA STANDARDIZZAZIONE E NARRAZIONE: IL DIFFICILE PUNTO DI EQUILIBRIO

Il ventaglio di metodi, tecniche e strumenti a disposizione per la ricerca sociale impone al ricercatore di scegliere e utilizzare con rigore ciò che più adeguatamente risponde alle esigenze cognitive sulla base delle quali si delinea l'intero impianto di indagine: la natura degli obiettivi cognitivi rappresenta il criterio di base che traccia il percorso di scelta della tecnica e dello strumento da utilizzare.

La schematizzazione iper-semplificata dei diversi tipi di interviste utilizzati nell'ambito della ricerca sociale in questa sede è stata volutamente solo accennata per fare da cornice al cuore del lavoro che si presenta: l'intervista realizzata in questo contesto di indagine.

Accogliendo e condividendo la prospettiva di Losito (2004), che pone l'accento sull'importanza che riveste la fase di conduzione dell'intervista - prima ancora che sullo strumento utilizzato - considerandone tutte le implicazioni operative, e sviscerando gli elementi che rendono centrale il ruolo dell'intervistatore, nei paragrafi che seguono si illustreranno i criteri e gli accorgimenti che sono stati considerati nella fase di progettazione e di realizzazione della rilevazione, cercando di dare evidenza a tutti gli elementi di cui si perde traccia una volta che il dato è stato raccolto, quegli elementi racchiusi in una scatola nera che raramente trovano spazio nel rendiconto di un processo di indagine, ma che inevitabilmente hanno un peso su quello che del fenomeno stesso viene rappresentato.

L'intervista realizzata in questo contesto di ricerca presenta due caratteristiche da segnalare fin da subito:

- è realizzata attraverso uno strumento semi-standardizzato;
- è realizzata in modalità face to face (tecnica CAPI) muovendosi in uno spazio grigio tra intervista standard e intervista in profondità, cercando di tenere costantemente l'equilibrio tra esigenze di comparabilità del dato e bisogno di entrare in profondità per rilevare la peculiarità delle singole storie.

La necessità di calibrare queste due esigenze ha conferito all'intervistatore un ruolo particolarmente delicato e, di conseguenza, la fase di addestramento degli stessi è stata organizzata con un'accuratezza finalizzata alla preparazione di un protocollo di intervista per superare tutti gli ostacoli prevedibili per la situazione specifica e quelli emersi in fase pilota.

L'intervistatore è stato il vero e proprio strumento di rilevazione, il portavoce delle istanze cognitive dell'indagine. Fondamentale, in primo luogo, il suo pieno coinvolgimento nel percorso di indagine.

Quali sono le ragioni per le quali si è ritenuto che la tecnica utilizzata fosse la più adeguata a rispondere alle esigenze di ricerca? La prima ragione è legata al tipo di campione coinvolto. Si tratta di famiglie di bassa estrazione socioculturale, deprivati materialmente e culturalmente, spesso a rischio di esclusione e marginalità sociale. Un target che richiede, oltre agli accorgimenti validi in ogni contesto di intervista face to face, ulteriori elementi di attenzione specifici per la situazione descritta. Se fosse stato utilizzato un questionario auto-compilato, lo scarto tra gli intenti conoscitivi del ricercatore e la restituzione del dato sarebbe stato decisamente ampio. L'intervento mediatore dell'intervistatore era, in questo caso, quantomai necessario per rilevare i dati nel modo più affidabile e fedele possibile. Non è così frequente la possibilità di realizzare un'intervista in presenza rivolta a un numero così esteso di popolazione e questo ha rappresentato un valore aggiunto per la ricerca stessa.



Come è noto, ogni intervista apre un processo di interlocuzione e comunicazione tra intervistatore e intervistato in cui l'interazione si realizza attraverso un continuo scambio di messaggi, verbali e non verbali e in cui vengono costantemente negoziati significati, stati emotivi filtrati e condizionati dalle appartenenze e dalle conoscenze degli attori sociali in gioco che sono parte sostanziale e integrante di quel dato finale che viene raccolto e che sarà la traduzione sintetica di tutta questa complessità di elementi.

La fase preparatoria all'avvio della rilevazione è stata pertanto lunga e articolata, proprio per non trascurare tutti gli elementi che sarebbero entrati nella dinamica di intervista. Come è stato da subito evidenziato, il primo elemento di cui si è tenuto conto era relativo alla prevedibile asimmetria della relazione tra intervistatore e intervistato. Trattandosi di un segmento di popolazione caratterizzato da forti carenze economiche e culturali, l'intervistatore doveva essere capace di entrare in empatia con questo tipo di contesto, eliminando barriere e possibili reazioni dovute a differenze di status¹⁴. Oltre a ciò, era necessario fugare ogni dubbio sullo scopo dell'incontro: non c'era alcuna intenzione di verifica o controllo sui benefici ricevuti e le informazioni raccolte erano finalizzate solo ed esclusivamente a comprendere gli eventuali miglioramenti introdotti nella vita delle famiglie beneficiarie o le eventuali carenze da migliorare. Dare voce agli invisibili della società è stato il refrain concepito per sintetizzare lo scopo della ricerca, che poteva essere ancora più valido per coloro che dal beneficio erano stati esclusi. Per ottimizzare il processo di empatia tra i due attori in gioco, è stato considerato anche il criterio dell'appartenenza territoriale: la distribuzione delle interviste doveva essere organizzata cercando di far coincidere la provenienza geografica dell'intervistatore con quella dell'intervistato, per ridurre al minimo quelle possibili incomprensioni legate alle diverse provenienze territoriali e facilitando il processo di familiarizzazione tra i due attori sulla base della condivisione del senso di appartenenza.

Ma l'aspetto fondamentale considerato per la buona riuscita dell'intervista è stato quello legato alla conoscenza piena delle informazioni da raccogliere. Era necessario che l'intervistatore fosse pienamente e inequivocabilmente consapevole dei significati da veicolare e trasmettere all'intervistato per riportarli e tradurli in modo corretto al momento della registrazione della risposta, anche a costo di sacrificare il percorso di intervista prestabilito: intervista standard sì, ma con ampio margine di rimodulazione, a condizione di arrivare a una piena condivisione di significati trasmessi nel corso dell'intervista. Capire se l'intervistato ha capito il contenuto della domanda e soprattutto capire cosa ha risposto e se la risposta corrisponde a ciò che intendevamo conoscere. Dunque, registrare la risposta nella piena comprensione di quanto riferito dall'intervistato, al netto di reticenze, paure, approssimazioni, tendenza all'accondiscendenza, frettolosità, anche tornando più volte sulle domande in caso di dubbio di interpretazione.

Come già detto, il questionario è stato concepito per essere in primo luogo la traccia per condurre l'intervista seguendo lo schema prefigurato ma con ampi margini di libertà; in secondo luogo, lo strumento per codificare le risposte in quanto la quasi totalità delle domande dovevano essere rivolte in forma aperta. Lo strumento fondamentale di raccolta è dunque l'intervistatore che deve compiere una vera e propria analisi simultanea del contenuto di un testo orale, come afferma Losito (2004), che richiede una grande capacità di mediazione, empatia, competenza, conoscenza e condivisione degli obiettivi di ricerca.

¹⁴ Postura accogliente, atteggiamento non commiserevole e attento a non rimarcare la distanza sociale, abbigliamento semplice, linguaggio diretto, asciutto, prontezza nel chiarire dubbi senza ingenerare complessi di inferiorità culturale.



Questo è il difficile punto di equilibrio che si è cercato di progettare per indicare le modalità di conduzione di intervista: onorare l'esigenza di registrare dati comparabili, introducendo ogni risorsa possibile per garantire la fedeltà del dato, anche uscendo dallo schema standardizzato. Una mescolanza precisa, calibrata, sempre focalizzata sullo scopo conoscitivo, chiaro e delineato a monte.

Gli intenti descritti hanno condotto a progettare le fasi preliminari alla raccolta del dato (costruzione dello strumento, fase pilota, addestramento degli intervistatori) tenendo conto di tutti questi elementi e, nei paragrafi che seguono, saranno illustrate le operazioni così come sono state realizzate.



6. LA RILEVAZIONE SUL CAMPO

Le operazioni preliminari: fase pilota

La fase pilota, realizzata nel mese di luglio 2021, è stata funzionale al testing del questionario e all'individuazione di eventuali elementi ostativi che potessero emergere durante la somministrazione dell'intervista. Dalla fase pilota sono emersi elementi utili alla messa a punto più strutturata della fase estensiva e, in particolare:

- 1) la necessità di una revisione del questionario, sia in relazione alla formulazione di alcuni testi che alla lunghezza di somministrazione;
- 2) la maggiore complessità di intervista presso il target non beneficiari;
- 3) la presenza di 'vie fittizie'.

La fase di set-up del pilota ha previsto le seguenti attività:

- creazione dell'algoritmo di assegnazione dei nominativi (ivi comprese le attività di riassegnazione, sostituzione, rilascio di nuovi nominativi);
- informatizzazione del questionario e del contact form;
- effettuazione dei test sul questionario informatizzato;
- effettuazione del briefing di istruzione con i rilevatori;
- preparazione del materiale di rilevazione per intervistati e rilevatori;
- spedizione lettere ai rispondenti e alle autorità, spedizione e configurazione dei portatili per gli intervistatori, assegnazione delle password, procedure di registrazione sul portale.

Complessivamente sono state realizzate trenta interviste, equamente suddivise tra beneficiari e non beneficiari. Già dalla fase pilota erano emersi aspetti interessanti riguardanti il tipo di soggetto oggetto di osservazione, elementi confermati anche dalla fase estensiva. Si ritiene qui utile illustrare, in estrema sintesi la condizione-tipo del beneficiario che è emersa in questa fase preliminare, al fine di una migliore comprensione anche della relazione tra intervistatore e intervistato e alle dinamiche intercorse nella somministrazione del questionario.

Riguardo agli interessi e gli affetti, per buona parte degli intervistati è stata registrata una routine piuttosto 'statica': scarsissima la frequenza di attività sportiva, ricreativa o culturale, hobby, volontariato e attività politica.

È stata inoltre evidenziata una certa limitazione anche di tipo 'relazionale': poiché, se da un lato i rispondenti hanno dichiarato di passare del tempo con i familiari, per una quota significativa si è rilevata sporadica interazione con amici.

Questo dato è stato inoltre confermato dalla totale assenza (o scarsa presenza) di soggetti di riferimento (a parte i familiari) a cui potersi rivolgere in caso di difficoltà.

Gli intervistati, nel complesso, non sono apparsi scontenti del proprio stile di vita: è emerso uno scenario in cui, tutto sommato, ci si accontenta, in particolare, delle relazioni con i propri cari (partner e/o figli). Qualche elemento meno soddisfacente riguardo la vita sentimentale e l'aspetto culturale è stato registrato, ma non in misura così preponderante. Al contrario, come prevedibile, la condizione economica è risultato l'aspetto che ha raccolto i giudizi di insoddisfazione più elevati.

Si dimostra un atteggiamento piuttosto pragmatico, caratterizzato da bisogni primari: famiglia, lavoro,



salute. Una quotidianità senza desideri particolari, che ruota attorno alla gestione della famiglia come perno centrale e in cui le difficoltà economiche rappresentano una costante. Quasi un melanconico esilio sociale, più o meno volontario (non è dato dire quanto consapevole), che rappresenta la vita di un rinunciatario conformista ma, complessivamente sereno.

La fase pilota ha inoltre consentito di mettere in luce un differente comportamento tra i beneficiari e i non beneficiari che, da subito, si sono dimostrati molto meno inclini a collaborare.

“Quando ho presentato la ricerca, dicendo che si parlava di ReI, la persona mi ha risposto infastidita dicendo che non aveva niente da dire, visto che non gliel’avevano dato”.

“Ah, non me lo date però volete sapere da me quanto è stato utile? Sarebbe stato utilissimo se ce l’avevo!”.

“E perché allora non andate da quelli che lo hanno avuto?”.

“Io ho fatto tutte le pratiche, mi pareva che me lo davano ma poi non l’ho ricevuto. Cosa vuole che le racconti? Quanto sarebbe stato più semplice se me lo davano?”

Tale comportamento non deve sorprendere: quando ci si relaziona con persone che, in qualche modo, si sentono escluse da un beneficio che, in termini percettivi, ritengono spettasse loro, come conseguenza, assumono un atteggiamento reattivo: una sorta di ripiegamento difensivo, sono molto meno propense a rilasciare la loro testimonianza a favore di un beneficio dal quale - tecnicamente - sarebbero nuovamente esclusi.

Vale qui la pena di considerare il contesto di fragilità, già precedentemente richiamato, entro il quale la ricerca si muove, contesto che, diversamente da altre indagini, è stato caratterizzato da una più elevata complessità di realizzazione, stante il tipo di interlocutore e i criteri metodologici sottostanti all’esecuzione della ricerca.

Il ruolo del rilevatore, presso questo target, è stato prezioso, anche in relazione alle tecniche di refusal conversion attuate per sensibilizzare alla partecipazione.

Un ulteriore aspetto emerso durante l’indagine pilota, è stata la presenza delle cosiddette ‘vie fittizie’, ossia delle vie non reali assegnate come residenza dal Comune a tutti i senza fissa dimora per poter usufruire dei diritti socio-legali (tipicamente il diritto di voto).

“Sono andato in questo posto, in cui però c’è un centro accoglienza asilo politico nei vicoli di XXX. La persona risiede in questa via ma solo per questioni formali. Gli impiegati non sanno dove trovarla, dicono che viene ma non regolarmente...bisogna fare dei tentativi”

L’analisi effettuata sul gross sample ha effettivamente rilevato la presenza di un certo numero di Comuni in cui erano presenti vie fittizie, che impedivano l’individuazione, il contatto e infine l’intervista, rendendo quindi il nominativo inleggibile.

La fase estensiva della ricerca ha previsto, in prima battuta, la definizione delle sessioni di formazione con i rilevatori, condotte tra settembre e novembre 2021. In totale, per l’indagine ReI, le attività di formazione hanno interessato 257 intervistatori¹⁵.

¹⁵ Gli intervistatori coinvolti nell’indagine sono stati reclutati sulla base di loro curricula professionali. Si tratta di rilevatori professionisti con esperienze di indagini sul campo di lungo corso.



L'addestramento dei rilevatori

La formazione dei rilevatori è stata condotta nel corso di una giornata lavorativa di 8 ore, suddivise in due sessioni (mattina e pomeriggio).

L'incontro è stato gestito in base a una precisa scansione temporale e contenutistica. In particolare: durante la prima sessione sono stati illustrati gli aspetti teorici, focalizzando l'attenzione sui principali elementi di contesto e gli attori coinvolti, sugli obiettivi da raggiungere e sulla popolazione di riferimento, i criteri di eleggibilità. Ampio spazio poi è stato assegnato alle componenti specifiche dello strumento di rilevazione sia riguardo il contenuto che il funzionamento del tool relativo alla raccolta dati (programma Blaise).

La sessione pomeridiana è stata viceversa incentrata nell'applicazione pratica. Gli intervistatori, in gruppi, hanno effettuato test di utilizzo dei vari strumenti informatici a disposizione, simulando situazioni di contatto ed effettuando prove specifiche sul questionario.

La fase conclusiva dell'addestramento è stata dedicata alle attività di monitoraggio del lavoro di campo, illustrando le modalità e gli indicatori che sarebbero stati considerati per la verifica della qualità dei dati raccolti, le tempistiche, il livello di granularità dell'analisi dei Kpi.

Infine, è stata riservata una parte per domande e risposte durante la quale, a partire dalla sintesi degli elementi trasferiti agli intervistatori, si è aperta una conversazione specifica sugli elementi più peculiari dell'intero processo di ricerca (sintesi del programma nel box 1).

Box 1 Programma delle giornate di briefing

Agenda degli incontri suddivisa per tematiche e orari di ciascuna attività

SESSIONE MATTUTINA

Introduzione generale alla ricerca: contesto, obiettivi, target

Nozioni pratiche: gli attori coinvolti e il ruolo di ciascuno di essi, il disegno di ricerca, gli strumenti informativi, i criteri di eleggibilità

Illustrazione generale sui temi del questionario

Il Kit del rilevatore: materiali a disposizione

11.00 – 11.10: COFFEE BREAK

Modalità di somministrazione dell'intervista: indicazioni pratiche

La gestione del contatto: regole generali

Il sistema Blaise: cenni Generali

Il sistema Blaise: spiegazione teorica sulla gestione dei nominativi

13.00–14.00: PRANZO

SESSIONE POMERIDIANA

Il sistema Blaise: lavoro di gruppo (ESERCITAZIONI)

Il sistema Blaise: gestione dell'intervista

Lavoro di gruppo: l'intervista simulata – parte 1

16.00 – 16.10: COFFEE BREAK

Lavoro di gruppo: l'intervista simulata – parte 2

Monitoraggio del lavoro di campo

Q&A

La fase di addestramento, fondamentale in questo percorso di ricerca, è stata la traduzione operativa finalizzata a raggiungere capillarmente quanto delineato in sede di progettazione della fase di rilevazione.



Lo scopo per gli intervistatori era, in buona sostanza, quello di imparare a intervistare le persone in modo cordiale ma rigoroso, dando spazio a comportamenti tipici del ruolo quali ascoltare con estrema attenzione, non distrarsi, dimostrarsi amichevole, ma senza eccedere in empatia, assumere un atteggiamento non giudicante, comunicare professionalità, competenza e serietà e, ovviamente, somministrare il questionario secondo il protocollo concordato. Per arrivare a raggiungere questo obiettivo, sono state utilizzate tecniche diverse, ognuna delle quali è stata funzionale a far apprendere una o più specifiche abilità.

Come illustrato prima, le sessioni formative sono state inaugurate da una parte teorica, focalizzata sull'illustrazione del contesto e degli obiettivi della ricerca: a quali domande questo studio tende? Presso chi è necessario raccogliere le informazioni? Chi sono esattamente questi intervistati? Qual è il loro contesto sociale, quotidiano, quale il loro retroterra? Quali le particolarità dell'indagine?

Successivamente, la formazione si è concentrata sugli aspetti più tecnici quali: l'utilizzo del programma informatico, le modalità di registrazione dei contatti, il materiale di rilevazione a disposizione della rete e così via.

La parte centrale però della formazione è stata orientata alla compilazione del questionario in relazione al particolare target cui lo stesso era rivolto. Oltre a effettuare un'intervista simulata in cui, a turno, ogni rilevatore leggeva le domande, si è entrati nel merito di ogni quesito, illustrandone gli obiettivi prefissi e rispondendo ai dubbi posti dai rilevatori in relazione alla potenziale reazione degli intervistati nel rispondere a specifiche domande. Come precedentemente illustrato, infatti, il questionario utilizzato per l'indagine ReI, presentava non pochi elementi di complessità. Al di là della durata, elemento critico già evidenziato in fase pilota, lo stesso entrava nel merito di questioni private, talora sensibili, che avrebbero potuto urtare la sensibilità del rispondente. In questo senso, la formazione erogata è stata incentrata sulla raccolta di informazioni che potessero essere considerate attendibili, veritiere e accurate anche e soprattutto sulla base della relazione intervistatore-intervistato, attraverso la definizione chiara del livello di discrezionalità cui il rilevatore poteva attuare, entro il framework di una somministrazione strutturata.

L'approccio adottato nell'addestrare la rete di rilevazione ReI ha quindi privilegiato il rilevatore di tipo non meccanico, ma un soggetto empatico, capace di suscitare confidenza e fiducia, mantenendo tuttavia un grado di impersonalità e rigore di metodo nello svolgimento del proprio ruolo.

Feedback degli intervistatori

Il processo di raccolta dei feedback da parte dei rilevatori nel corso della fase pilota è stato continuo e costante durante tutta la durata della rilevazione ed è avvenuto attraverso diverse modalità.

In prima istanza, al termine della fase pilota, è stato realizzato e informatizzato un questionario ad hoc che ciascun rilevatore ha compilato. Il questionario, composto sia da domande chiuse che a risposta libera, era funzionale a comprendere come le singole domande, e l'intero questionario, venissero percepite, comprese e interpretate da parte dell'intervistato e, in particolare, ci si è focalizzati sui concetti di completezza, comprensibilità, chiarezza del contenuto, eccessiva lunghezza del testo, terminologia.

Il questionario inoltre andava ad approfondire anche l'eventuale presenza di domande intrusive o che avrebbero potuto provocare acquiescenza da parte dell'intervistato. Più in generale, poi il questionario richiedeva di fornire una valutazione complessiva sull'interazione intercorsa con l'intervistato, raccolta tramite domande aperte.



L'analisi dei risultati forniti è stata funzionale alla modifica dello strumento di rilevazione, usato in fase estensiva nella sua versione definitiva.

Le attività di formazione sono proseguite durante il corso della rilevazione estesa tramite moduli ad hoc riservati ad argomenti specifici, ad esempio, il contenimento delle mancate risposte oppure riguardo le modalità di contatto presso determinati tipi di rispondenti (stranieri, anziani).

Il contatto con i rilevatori si è mantenuto costante ed è stato funzionale a uno scambio di informazioni bidirezionale: da un lato per le consuete verifiche di tipo amministrativo sui principali indicatori di produttività (interviste eseguite, contatti effettuati, numero di rifiuti ecc) e supporto per la gestione di particolari criticità (anche di tipo psicologico), dall'altro per raccogliere dagli stessi intervistatori indicazioni di tipo qualitativo sull'andamento delle interviste, sia attraverso resoconti verbali che scritti o attraverso materiale fotografico (in casi particolari, ad esempio, per documentare particolari situazioni di degrado territoriale). Questo filo diretto ha consentito di osservare il fenomeno da un punto di vista estremamente particolareggiato e approfondito, riuscendo anche a intercettare elementi molto sfumati di relazionalità in contesti di particolare disagio.



7. COSA È ACCADUTO IN SEDE DI RILEVAZIONE

Come precedentemente illustrato (cfr. cap. 4), il questionario dell'indagine ReI si presentava come uno strumento particolarmente articolato poiché era stato studiato con l'obiettivo di ottenere una panoramica molto ampia delle famiglie-target sia nel passato che nel momento presente.

Per rispondere a questo obiettivo è stato quindi necessario rappresentare in modo dettagliato le caratteristiche dell'intero nucleo familiare, ivi comprese le dinamiche sociali, economiche e relazionali dei vari componenti, e ricostruire a posteriori la condizione economica della famiglia in un lasso temporale piuttosto esteso (un quadriennio). Come conseguenza, il documento di rilevazione presentava due elementi di complessità: la durata e la natura piuttosto personale di alcune domande.

La durata media rilevata in fase di somministrazione è stata di 58 minuti, con un massimo di 1 ora e 58 minuti e un minimo di 42 minuti, e buona parte dei rispondenti ne ha sottolineato l'eccessiva lunghezza. In particolare, la sezione socio-economica è quella che ha richiesto il tempo di compilazione più lungo; gli intervistati inoltre ne hanno lamentato anche l'elevata ridondanza, determinata dalla ciclicità di somministrazione (ossia la ripetizione di medesime domande al fine di ricostruire il trend) che ha causato un'eccessiva 'astrazione' nei rispondenti che, non solo hanno avuto problemi a ricordare, ma sembravano creare degli automatismi nella risposta fornita.

La sezione economica poi ha generato un ulteriore elemento di complessità presso i soggetti in evidenti difficoltà finanziarie (rappresentanti una larga maggioranza del target intervistato).

"Ero a casa di una signora beneficiaria. La casa era piccola e lo spazio molto ridotto. Si vedeva che la persona era in difficoltà economiche. Durante la somministrazione del questionario, quando le ho posto la domanda sulla mensa, la signora ha avuto una reazione negativa: mi è sembrato che si fosse sentita toccata nella sua dignità di persona e mi ha risposto: Signora, anche se sono povera, non chiedo la carità! Da quel momento la nostra interazione è stata molto più complicata."

"Come fai a chiedere quattro volte: aveva il denaro necessario per comprare cibo, vestiti, pagare il mutuo, quando la persona ti dice che arriva a malapena a fine mese?"

L'invasività di alcune domande (ad esempio quelle riferite a dipendenze, problemi di carattere giudiziario, problemi di carattere sociale/ relazionale) ha determinato talora un irrigidimento nel rispondente, rendendo assai complicata la relazione.

"Scusi ma che c'entrano queste domande con quello che mi ha raccontato prima riguardo la ricerca? Saranno anche fatti miei!"

Un'altra sezione problematica è stata quella relativa alla discriminazione. In parte per l'eccessiva intrusività della domanda (specie per gli intervistati non italiani), ma anche perché alcuni rispondenti si appassionavano all'argomento, rischiando di perdere il focus sull'intervista nel suo complesso. Per il rilevatore, quindi, è stato necessario effettuare un bilanciamento molto delicato nel riservare la giusta attenzione alle digressioni e mantenere l'attenzione del rispondente sull'obiettivo finale (effettuazione dell'intervista).

"La ragazza si è subito irrigidita pensando alla discriminazione. Ha risposto ma ha iniziato una conversazione molto lunga sulle questioni discriminatorie, e avevamo ancora molte domande da fare!"



Gli intervistatori, a causa di problemi di comprensione di alcune domande, sono stati spesso sollecitati ad aiutare nel fornire la risposta.

"Io lavoro come panettiere. Ma non sono il titolare. È giusto che mi metta in 'artigiano'?"

"Io lavoro in un call center. Dove mi devo mettere?"

"Perché la mia professione si chiama 'non qualificata'? io non trovo giusto chiamarla così!"

"Cosa significa servizi di inclusione socio-lavorativa e di integrazione sociale (cooperative sociali di tipo B)? sono le ditte di pulizie?" oppure "... Un intervistato mi ha chiesto se fossero i Centri per l'impiego, quelli che aiutano a trovare lavoro..."

Anche in questo caso, considerando le modalità di somministrazione del questionario, il rilevatore ha dovuto effettuare un delicato compromesso tra l'attenersi alle istruzioni ricevute (ossia di non interferire nelle risposte) e cercare di coadiuvare il rispondente, al fine di consentire allo stesso di rispondere. Preliminarmente all'avvio delle attività di rilevazione sul campo, ampio spazio è stato riservato alle attività di comunicazione: nello specifico sono state inviate a tutti i rispondenti inclusi nel campione le lettere informative comunicanti l'attivazione dell'indagine. Le attività di comunicazione hanno inoltre interessato gli organi istituzionali (uffici comunali) e di pubblica sicurezza (Polizia, Carabinieri, Vigili urbani) delle territorialità interessate dalla rilevazione.

Uno dei primi risultati interessanti emersi è stata la reazione dei rispondenti alla ricezione delle lettere che, nella maggior parte dei casi, hanno destato preoccupazione, diffidenza e una certa reticenza (nonostante l'estrema semplificazione semantica e l'immediatezza del contenuto). I motivi di tale reazione sono da ricercarsi nella peculiarità del target di analisi: soggetti appartenenti alle categorie di popolazione fragili, con scarsa capacità di elaborazione delle informazioni, alcuni con difficoltà linguistiche (stranieri) e con scolarità medio bassa.

Tra i non beneficiari ReI, la reazione è stata più marcata per due ordini di motivi:

- 1) ritenevano di non dover essere inclusi nel campione in quanto non percettori, pensando quindi a un errore di persona;
- 2) non avendo ricevuto lo strumento di supporto, hanno percepito l'invito come una misura di irrisione piuttosto che di ascolto della propria situazione, assumendo un atteggiamento di estrema chiusura a qualsiasi forma di coinvolgimento e talora di dialogo sia diretto (con l'intervistatore) che indiretto (tramite il numero verde).

"La sottoscritta xxx xxx in risposta al Vostro gentile invito non intende ugualmente partecipare all'intervista perché molto indaffarata ultimamente e soprattutto perché non ritiene utili questi questionari in quanto è evidente che se lo Stato ha erogato questi contributi è sicuramente certo della loro utilità altrimenti non avrebbero senso. È chiaro che chi non lavora ha necessità di contributi economici per andare avanti in attesa di un lavoro stabile".

Porgendo cordiali saluti confermo il mio ASSOLUTO DINIEGO ad essere intervistata".

"Gentili signori,

La mia 'storia' è riassunta nella mia precedente e-mail, alla quale aggiungo solamente che benchè io avessi tutti i requisiti per beneficiare del ReI, lo Stato italiano, il Comune di Roma e le istituzioni statali preposte NON SI SONO DEGNATE NEMMENO DI INVIARE UNA RISPOSTA PUR NEGATIVA.



Non più giovane (anzi terza età), con 2 lauree, ovviamente disoccupato, in buona fede (all'epoca) ho chiesto aiuto allo Stato italiano per la prima volta nella mia vita, e lo Stato italiano (sempre pronto a soddisfare le necessità della UE, delle banche, della finanza, delle multinazionali) NON MI HA NEMMENO RISPOSTO, TRATTANDOMI CON DISPREZZO, COME UN SUDDITO, COME UN QUESTUANTE.

Ancora una volta lo Stato italiano e le sue istituzioni hanno dimostrato LA LORO TOTALE INDIFFERENZA E DISPREZZO VERSO I PROPRI CITTADINI.

Vi ho risposto solo grazie al vostro cortese e gentile messaggio e vi chiedo di non contattarmi più: quello che avevo da dire allo Stato italiano l'ho detto, lo Stato italiano merita solo la vergogna e l'indifferenza. Vi auguro una buona giornata”.

Un ulteriore ostacolo è stato il timore che la visita dell'incaricato Ipsos celasse una forma di controllo indiretto da parte di organismi istituzionali (in particolare Agenzia delle Entrate), elemento questo, suffragato anche dal battage mediatico relativo alle potenziali truffe scoperte dagli organi di pubblica sicurezza inerenti i falsi beneficiari del Reddito di cittadinanza. In associazione a questo ultimo aspetto, di sicuro non ha giovato alla ricerca l'accesso dibattito politico sul RdC. Le frizioni, portate al massimo livello politico-istituzionale non hanno fatto che esacerbare animi con scarsa capacità di discernimento e già fortemente provati dalle polemiche. Non sorprende pertanto che, a fronte di queste incomprensioni, l'atteggiamento riguardo la proposta di collaborazione risultasse piuttosto riluttante, se non addirittura ostile.

Come già segnalato nella fase pilota, oltre agli elementi già citati, un successivo inconveniente emerso durante l'esecuzione della fase di campo, è stato quello delle vie fittizie, ossia vie non reali, assegnate come residenza dal Comune a tutti i senza fissa dimora per poter usufruire dei diritti socio-legali (tipicamente il diritto di voto), che sono state quindi escluse dalla rilevazione.

L'attivazione della fase di campo ha fatto emergere inoltre altre circostanze peculiari, ossia i casi di potenziali false residenze. Durante l'esecuzione delle interviste, infatti, buona parte dei rilevatori, si sono trovati in presenza di residenze chiaramente non abitate da anni (es. abitazioni con lucchetti arrugginiti, edifici in stato di abbandono, assi sulle finestre, cassette delle lettere piene) e che, chiedendo la collaborazione dei vicini, questi ultimi abbiano confermato che l'individuo/famiglia non risiedeva più a quell'indirizzo da tempo.

Altra casistica segnalata è stata quella che, all'indirizzo indicato, non risiedesse il soggetto da intervistare ma che, lo stesso, avesse dato in affitto l'abitazione a qualcun altro. In questi casi, pur avendo a disposizione il nuovo indirizzo, è stato valutato di non seguire il soggetto per garantire l'incolumità dell'intervistatore.

I rilevatori hanno anche menzionato l'elevata presenza di soggetti deceduti o trasferiti ad indirizzi non rintracciabili. Tale informazione potrebbe far presupporre una qualche obsolescenza della base dati (2018 a fronte di una rilevazione iniziata nel 2021), e che quindi ha determinato una difficoltà nelle attività di contatto, specie per i trasferiti. Accanto a questo elemento è emersa una incidenza sensibile di soggetti con i quali l'intervistatore non è stato in grado di entrare in contatto per assenza reiterata, nonostante i tentativi effettuati in giorni e orari diversi. Anche in questo caso l'assenza prolungata potrebbe essere stata determinata da un cambio di residenza non recepita dalla base dati.

Il contesto sociale di intervista è stato l'elemento più complesso con il quale gli intervistatori si sono dovuti cimentare. Come è stato più volte richiamato, infatti, l'indagine interessava un pubblico particolarmente fragile, talora ai limiti dell'emarginazione e, come conseguenza, anche il contesto sociale,



abitativo, relazionale, era influenzato da tali caratteristiche. Gli intervistatori spesso hanno dovuto visitare rispondenti risiedenti in contesti caratterizzati da grave degrado urbano o ad alta concentrazione di popolazione straniera. Questi elementi hanno determinato difficoltà realizzative legate all'estrema difficoltà di intercettazione, prima, e di convincimento alla partecipazione, poi, di queste persone, e il verificarsi di incidenti di ordine pubblico a danno del rilevatore stesso (citiamo ad esempio il caso di una rilevatrice di Napoli, arrestata su segnalazione di un intervistato, in quanto segnalata come potenziale truffatrice, dal momento che – nel quartiere visitato – vi erano stati recenti episodi di frodi nei confronti delle persone anziane). O, ancora, aggressioni a danno dei rilevatori poiché ritenuti funzionari dell'ufficio immigrazione, finanza, Inps ecc.

Nel quadro di questo contesto realizzativo già difficile, la relazione con i rispondenti per la somministrazione dell'intervista, ha assunto carattere di ulteriore complessità, specie presso gli individui più vulnerabili, a rischio di povertà ed esclusione sociale. Donne, giovani adulti, persone sole con figli minori, individui con un basso livello di istruzione, disoccupati, famiglie con componenti disabili (spesso minori), hanno fortemente toccato la sensibilità dei rilevatori, rendendo necessario in certi casi il ricorso al counselor aziendale. All'opposto, alcune situazioni non previste (ossia soggetti in condizione economica più che agiata, selezionati come beneficiari della misura), hanno determinato l'insorgenza di un pregiudizio negativo nel rilevatore, suffragato anche dal contesto sociopolitico di cui abbiamo fatto cenno in precedenza.

Durante le sessioni di debriefing con gli intervistatori questi elementi sono emersi con grande frequenza:

“La famiglia era composta da due coniugi giovani, quasi dei ragazzini, che hanno una figlia piccola con una forte disabilità, vivono con la madre di lui, vedova e non deambulante. Il marito ha perso il lavoro dopo il covid e l'unica fonte di sostentamento è il lavoro della moglie che fa le pulizie in un ufficio. Alla terza volta che gli chiedevo se potevano permettersi le spese mediche, o di pagare l'affitto o le bollette mi sono sentita male. Quando mi capitano queste persone mi sento cattiva a fare queste domande...”

Viene da piangere ad ascoltare alcune storie...

“Quando sono entrato a casa di questa persona mi sono venuti in mente i furbetti del RdC di cui parlano in TV... L'appartamento era grande e l'arredamento di buona qualità. Poi aveva un televisore più grande del mio... certa gente proprio ha la faccia di bronzo...”

È del tutto evidente che la soggettività è un elemento che non può essere del tutto azzerato; tuttavia, la stessa può essere incanalata costruttivamente al fine di mantenerla confinata entro una valutazione percettiva a sé stante e non condizionante la raccolta dell'informazione. La validità della formazione, unitamente al commitment dell'intervistatore stesso, in questi casi, possono fare la differenza nell'evitare (o almeno contenere) le eventuali distorsioni.

Da ultimo, ma non ultimo per rilevanza, è opportuno lasciare spazio all'effetto che la pandemia ha determinato nella popolazione. È indubbio che il Covid abbia cambiato la nostra vita. La ricaduta maggiore è avvenuta nel mondo del lavoro, dove tempi, ritmi e modalità sono stati stravolti, creando difficoltà sociali e disorientamento personale. Ma, soprattutto, i cambiamenti hanno investito le relazioni umane. È mutato il modo di interagire tra le persone. La paura del contagio e la sfiducia nell'altro ha determinato una profonda trasformazione della socialità, elemento, questo, che si è via via imposto con forza dirompente e che, in particolari situazioni, ha portato alla conflittualità interpersonale e alla rottura della coesione sociale.



Per il mondo delle relazioni, la pandemia è stata come uno tsunami. Improvvisa, devastante e con effetti profondi che continueranno a condizionarci. Siamo stati a rischio e non ce lo scorderemo; ci siamo scoperti vulnerabili, attaccabili, fragili. Potremmo dire, utilizzando le parole del filosofo coreano Byung-Chul Han, che la pandemia ha messo in atto l'espulsione dell'altro, enfatizzando atteggiamenti di isolamento proprio per mantenere una distanza fisica (imposta dalle restrizioni) che poi si è tramutata in distanza sociale.

Le proposte per superare la pandemia sono state, e in gran parte ancora sono, di natura sanitaria o economica ma, tali misure non sanno ancora confrontarsi con la realtà (mutata, e ancora incompresa) delle relazioni sociali. E allora si sono determinate nelle persone trasformazioni marcate da una buona dose di pendolarismo tra poli opposti. Vulnerabilità e fragilità esistenziale, incertezza, dubbio, sfiducia e – contemporaneamente - un profondo senso di insofferenza verso il sistema che ha imposto limitazioni e contingentamenti. Nel primo lockdown la speranza era quella di uscire migliori dal Covid. Oltre un anno e mezzo dopo, il bilancio che gli italiani traggono dall'esperienza pandemica è quello di un Paese in cui si è acuita la riottosità, e si è ridotto, al contempo, il livello di tolleranza. Non sorprende quindi come una professione relazionale come quella dell'intervistatore sia stata fortemente condizionata da questo nuovo tempo. Una fase complessa, fluida, che non procede in una direzione lineare, ma si sviluppa attraverso una ricchezza di fenomeni, di aperture e chiusure. Una situazione di transizione incerta, che presenta molte incognite, nella quale il portato che abbiamo alle spalle è in erosione senza esser stato superato o accantonato e il nuovo ha difficoltà a emergere.



8. OSSERVAZIONI CONCLUSIVE

Come abbiamo visto, sulla gestione dell'intervista la letteratura in materia è abbondante e autorevole. Perché quindi un nuovo paper sull'argomento?

Di certo questo scritto non ha l'ambizione di eguagliare quanto è stato fin qui prodotto, poiché nulla di nuovo è stato detto rispetto a quanto già compiutamente argomentato. Il tentativo qui è quello di fornire una testimonianza reale e concreta, relativa a una constatazione empirica di quanto accade sul campo a partire dagli insegnamenti teorici ascrivibili alla vasta letteratura.

Calare, cioè, l'insegnamento tratto dagli studiosi citati nel documento, nelle effettive attività di rilevazione, e in particolare in una rilevazione peculiare come lo è stata quella illustrata nelle pagine precedenti. Il compito che il ricercatore si è posto, per bilanciare efficacemente teoria e pratica è stato il risultato di uno studio approfondito della letteratura e, contestualmente, di ascolto attento delle voci dal campo. Perché, spesso, la realtà differisce dalla teoria. Si può scrivere un questionario perfetto, si può istruire l'intervistatore in modo puntuale, rigoroso e scrupoloso, ma il risultato di una buona ricerca è quello di avere le antenne tese durante tutto il corso del field. Monitorare attentamente l'andamento della rilevazione, sia riguardo gli elementi più quantitativi (ossia gli stati d'avanzamento delle liste, delle interviste, gli indicatori di qualità standard), ma è necessario approfondire primariamente tutti gli aspetti di tipo più qualitativo, che attengono, cioè, al rapporto tra intervistatore e intervistato, secondo quello schema relazionale che Losito chiama "processo di negoziazione" che spesso implica una azione di "mediazione alla standardizzazione".

Quello che questa esperienza ci ha insegnato, e che speriamo possa essere d'aiuto anche a chi si cimenta in una rilevazione per indagini analoghe, è che non vi è un confine netto tra soluzioni tecniche e procedurali e messa in atto di tali strumenti. La somministrazione di un questionario è, di fatto, un'interazione sociale e, come tale, può essere studiata come comunicazione. Si deve quindi tener conto di fattori razionali, ma anche emotivi, come pure di fattori interni o esterni all'intervista stessa. In base a tutti questi elementi, infatti, l'interazione può svolgersi all'insegna della cooperazione o della competizione mettendo - di fatto - l'intervistatore nella situazione di favorire l'una e annullare (o quantomeno contenere) l'altra. Imbrigliare l'intervento dell'intervistatore in uno schema fisso e immutabile non è pertanto garanzia di qualità, per le numerose implicazioni che si generano in sede di intervista e che, proprio in virtù di questa consapevolezza, la fase di raccolta del dato, realizzata attraverso procedure di questo tipo, non possono essere ignorate.

La somministrazione del questionario non può che considerarsi aperta, flessibile, dialogica. Ed è questo il delicatissimo equilibrio che si deve mantenere, ossia consentire un certo livello di libertà, affinché la somministrazione del questionario risponda a quelle regole comunicative proprie di una conversazione (anche per identificare chiaramente le obbligazioni di ruolo) e, contemporaneamente, circoscrivere l'intervento del rilevatore entro un perimetro molto preciso, in modo da identificare senza equivoci fino a che punto egli si può spingere. Compito arduo e pieno di insidie, per il quale la manualistica fornisce certamente alcuni utili suggerimenti, ma che sta poi al ricercatore eventualmente rimodulare sulla base di ciò che effettivamente accade, poiché il grado di complessità nel mettere in atto i fondamenti teorici è un elemento a priori ignoto e pertanto imponderabile. Per il buon esito della ricerca, quindi, il ricercatore deve certamente curare minuziosamente lo strumento di rilevazione, ma non può prescindere dal servirsi di personale affidabile, attentamente addestrato a questo difficile compito.



Tale affidabilità, nel concreto, si traduce in cinque fondamentali operazioni, tra loro strettamente connesse: motivare, rassicurare, legittimare, spiegare, informare. Questo perché una buona ricerca è fatta da buoni ricercatori, ma anche da buoni intervistatori.

Lo sforzo che si è cercato di compiere con il racconto dell'esperienza di raccolta dati realizzata in questa indagine ha inteso essere l'occasione per dare evidenza empirica alle operazioni di rilevazione, trasferendo l'interesse e l'attenzione dal risultato del dato rilevato a ciò che è stato fatto per raccoglierlo, nel modo più rigoroso e consapevole e di aprire la scatola nera che contiene i passaggi di quanto accaduto in quella fase.

Una fase a cui è necessario arrivare preparati, consapevoli di voler raccogliere informazioni che si tradurranno in rappresentazioni di fenomeni sociali complessi, che diventeranno verità sostenute da basi empiriche, desunte da risposte fornite e immortalate in un momento denso di dinamicità e incastri di stati d'animo, percezioni, equivoci, aggiustamenti e tutti gli altri elementi che si è cercato di evidenziare. A maggior ragione, questi accorgimenti devono essere attuati qualora di tratti di ricerche finalizzate a indirizzare politiche pubbliche destinate a fasce fragili di popolazione poiché, ancor di più, si pone l'onere di dar conto delle realtà osservate limitando al minimo il rischio di distorsioni e false rappresentazioni che possono essere connesse a una scarsa attenzione posta in sede di progettazione degli strumenti e delle tecniche di raccolta delle informazioni.

L'esperienza fatta ci dimostra che, per quanto in fase di progettazione ci si possa attrezzare per controllare e mettere in pratica i precetti che gli studi metodologici offrono, ogni discesa sul campo lascia emergere elementi non previsti che rimpolpano e arricchiscono le conoscenze rispetto al rigore da mettere in atto nella prassi operativa della ricerca. E lo spirito che ha guidato la stesura di questo lavoro è stato quello di offrire al lettore e agli addetti ai lavori l'esperienza realizzata, nel tentativo di portare alla luce tutto ciò che non si poteva prevedere in sede di progettazione dell'indagine, tutti quei piccoli imprevisti che solo scendendo sul campo si incontrano e di cui si può lasciare traccia solo dedicando uno spazio al racconto di quanto accaduto.

È quello che si è cercato di fare in questo contributo: offrire spunti per riflettere una volta di più sull'importanza di questa fase fondamentale della ricerca, rimarcando quanto l'esito raggiunto racchiuda in sé una complessità di elementi che, seppur non visibili, hanno un ruolo determinante nella complessiva restituzione del risultato finale.



BIBLIOGRAFIA

- Adorno T. (1976), *Scritti Sociologici*, Torino, Einaudi
- Agnoli M.S. (1994), *Concetti e pratica nella ricerca sociale*, Milano, Franco Angeli
- Inapp, Ancora A., Giuliano G. (a cura di) (2022), *Dal ReI al RdC: il lavoro del territorio nell'attuazione delle misure di contrasto alla povertà*, Inapp Report n.28, Roma, Inapp
- Ancora A., De Angelis M. (2023), *L'indagine Inapp ai beneficiari del ReI: impatto delle misure di sostegno al reddito, identikit dei beneficiari e percorsi di reinserimento*, Roma, Inapp, WP, 105 <<https://rb.gy/s0oxl>>
- Atkinson R. (2002), *L'intervista narrativa. Raccontare la storia di sé nella ricerca formativa, organizzativa e sociale*, Milano, Raffaello Cortina Editore
- Bailey K.D. (1980), *Metodi della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino
- Bichi R. (2002), *L'intervista biografica. Una proposta metodologica*, Milano, Vita e Pensiero
- Bichi R. (2007), *La conduzione delle interviste nella ricerca sociale*, Roma, Carocci
- Campbell D.T., Stanley J.C. (1963), *Experimental and quasi-experimental designs for research*, Chicago, Rand McNally & Company
- Carey M. (2013), *La mia tesi in servizio sociale. Come preparare un elaborato finale basato su piccole ricerche qualitative*, Trento, Erickson
- Cipolla C., De Lillo A. (1996), *Il sociologo e le sirene. La sfida dei metodi qualitativi*, Milano, Franco Angeli
- Fideli R., Marradi A. (1996), Intervista, *Enciclopedia delle Scienze Sociali*, Roma, Istituto dell'Enciclopedia Italiana, pp.71-82
- Fowler F. J., Massagli M. P., Weissman J., Seage G. R., Cleary P. D., Epstein A. (1992), Some Methodological Lessons for Surveys of Persons with AIDS, *Medical Care*, 30(11), pp.1059–1066 <<https://doi.org/10.1097/00005650-199211000-00009>>
- Guala C. (a cura di) (1996), *Intervista e conversazione. Strategie di comunicazione e affidabilità dei dati*, Genova, Costa & Nolan
- Kaźmierska K. (2004), Narrative Interview as a Method of Biographical Analysis, in J. Fikfak, F. Adam, D. Garz, *Qualitative Research: Different perspectives and emerging trends*, ZRC Publishing, pp.153-171
- Junqueira Muylaert C., Sarubbi Jr V., Rogério Gallo P., Leite Rolim Neto M., Olavo Advincula Reis A. (2014), Narrative interviews: an important resource in qualitative research, *Revista da Escola de Enfermagem, USP (Online) Universidade de São Paulo (USP)*, Brasil <<https://doi.org/10.1590/S0080-623420140000800027>>
- Lazarsfeld P. F. (1935), The art of asking WHY in marketing research: three principles underlying the formulation of questionnaire, *National marketing review*, n.1, pp.26-38 <<https://shorturl.at/eDJM3>>
- Lefebvre H. (1977), *Critica della vita quotidiana*, Bari, Dedalo libri
- Losito G. (2004), *L'intervista nella ricerca sociale*, Bari, Edizioni Laterza
- Marradi A. (1990), Fedeltà di un dato, affidabilità di una definizione operativa, *Rassegna Italiana di Sociologia*, XXXI, (1), pp.55-96
- Marradi A. (1996), Metodo come Arte, *Quaderni di Sociologia*, XV, (10), pp.71-92
- Merton R.K., Kendall P.L. (1946), The Focussed Interview, *American Journal of Sociology*, n.51, pp. 541–557



Natale P. (2007), *La ricerca sociale*, Bari, Laterza

Natale P. (2004), *Attenti al sondaggio!*, Bari, Laterza

Nobile S. (1999), *La credibilità dell'analisi del contenuto*, Milano, Franco Angeli

Pitrone M.C. (1984), *Il sondaggio*, Milano, Franco Angeli

Podell L. (1955), The structured interview as a social relationship, *Social Forces*, n.34, p.150
<<https://shorturl.at/kxX59>>

Poggio B. (2004), *Mi racconti una storia. Il metodo narrativo nelle scienze sociali*, Roma, Carocci

Rice S. A. (1929), Contagious bias in the interview: A methodological note, *American Journal of Sociology*, n.35, pp.420-423, University of Chicago Press

Smorti A. (2018), *Raccontare per capire. Perché narrare aiuta a pensare*, Bologna, Il Mulino

Statera G. (1994), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Palermo, Palumbo

Thomas W.I. (1928), *The Child in America: Behaviour Problems and Programs*, Londra, Forgotten Books

Zammuner V. L. (1998), *Tecniche dell'intervista e del questionario*, Bologna, Il Mulino

ISSN 2533-2996



ISBN 978-88-543-0326-3