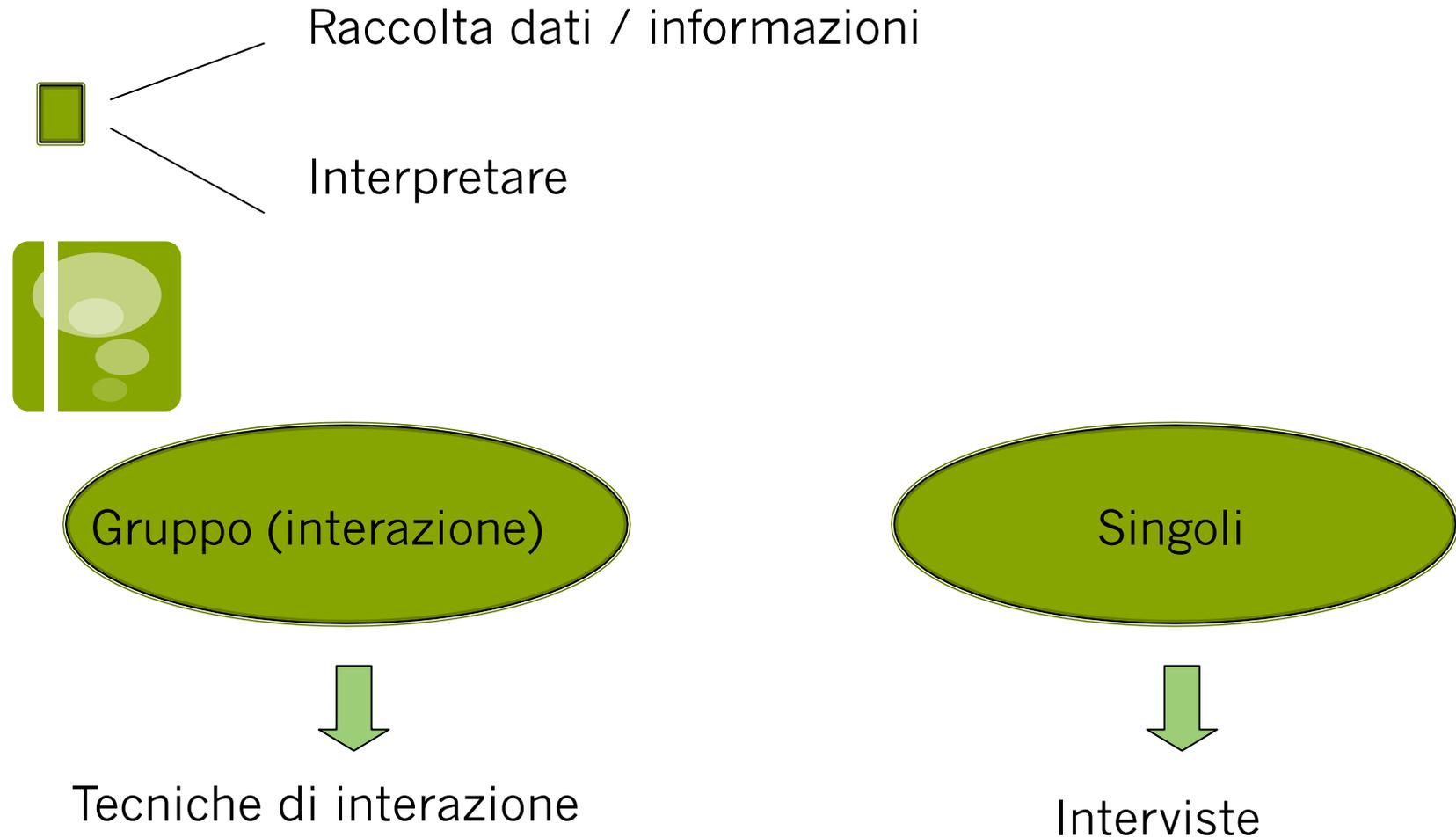




# Strumenti qualitativi di raccolta dei dati

Interviste e tecniche di interazione

# Strumenti qualitativi





# L'intervista

# Intervista

L' intervista è uno **scambio verbale** tra due o più persone, nel quale uno o più esperti (gli intervistatori) cercano, ponendo domande più o meno rigidamente prefissate, di raccogliere informazioni su dati personali, comportamenti, opinioni e atteggiamenti di uno o più soggetti (gli intervistati) su un particolare tema.

(Kanizsa, in Trincherò, 2002, p. 234)





# Definizione di intervista



- L'intervista è una conversazione tra un intervistatore che la inizia e la conduce proponendo una serie di domande più o meno specifiche sui temi della ricerca) e uno o più intervistati che si ritiene siano nelle condizioni di fornire le risposte.
- E' utilizzata per:
  - Indagare su giudizi, valori, convinzioni, opinioni e aspetti della cultura non facilmente indagabili attraverso l'osservazione
  - Ottenere informazioni sulle azioni già osservate sia per comprenderle maggiormente sia per scoprirne i motivi che le hanno incentivate
  - Rilevare informazioni su fenomeni passati ma ancora contenuti nella memoria delle persone intervistate

# Ruolo intervistatore

## Direttivo Non direttivo

a seconda che punti a portare il “focus” dell’ intervista su argomenti precisi e prefissati o lasci l’intervistato libero di parlare su un certo **tema/contenuto**



evitare le distorsioni, le influenze, anche inconsapevoli, che l’intervistatore può esercitare sul soggetto intervistato, influenzandone le risposte.

# Intervista vs colloquio

	<b>Intervista</b>	<b>Colloquio</b>
Motivazione dell'intervistatore	Motivazione estrinseca. Si punta a raccogliere informazioni dall'intervistato.	Motivazione intrinseca. Si punta ad aiutare l'intervistato.
Motivazione dell'intervistato	Motivazione estrinseca. Si punta a fare un favore all'intervistatore.	Motivazione intrinseca. Si chiede aiuto all'intervistatore.
Centratura della rilevazione	Centratura sui contenuti e sui processi.	Centratura sui processi e sui contenuti
Oggetto della rilevazione	Aspetti di superficie: comportamenti e opinioni.	Aspetti profondi: atteggiamenti e tratti di personalità.
Esempio tipico	Intervista semistrutturata nell'ambito di un'inchiesta	Colloquio di aiuto, clinico,...

# Intervista. Gradi di strutturazione

Diversi gradi di strutturazione: da  
intervista **libera/non direttiva** (è  
prefissato solo il tema) a  
intervista **completamente**  
**strutturata** (l'intervistatore pone  
domande, prevalentemente a  
risposta chiusa)

Maggiore o minore  
strutturazione

=

Maggiore o minore  
direttività

... ma sempre con scaletta  
dell'intervistatore

# Scaletta di intervista

- dal generale al particolare
- coerenza interna
- domande “sonda”, per aiutare a creare un’opinione nell’intervistato, sollecitare un parere
- requisiti di comprensibilità



# Qualche esempio

**intervista libera:** tema prefissato ma non domande

**intervista semi strutturata:** tema prefissato, linee guida e domande prefissate obbligatorie, MA adattabili

**intervista strutturata:** domande precise, non modificabili

**intervista completamente strutturata:** domande chiuse, poste attraverso questionario

Centratura  
su  
intervistato



Centratura  
su  
intervistatore

# Qualche esempio

**intervista libera:**

raccontami ciò che ti ricordi della scuola elementare

**intervista semi strutturata:**

cosa ricordi dell'insegnamento di....?

**intervista strutturata:**

hai avuto giudizi negativi in matematica?  
Pensi che abbiano influenzato il tuo rendimento negli anni successivi?

**intervista completamente**

**strutturata:** domande come da questionario

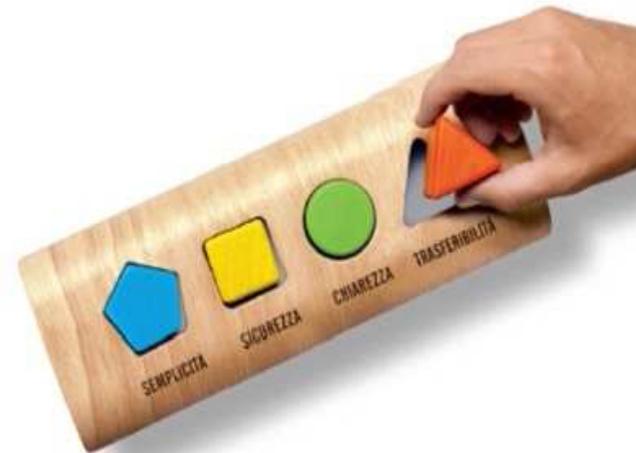
Centratura  
SU  
intervistato



Centratura  
SU  
intervistatore

# Scaletta di intervista: criteri comprensibilità

- focalizzazione sull' argomento
- brevità e chiarezza
- linguaggio adeguato ai rispondenti
- struttura grammaticale semplice
- non affrontare in modo diretto argomenti delicati
- non mettere a disagio di fronte ad argomenti sconosciuti
- non formulare domande con doppia risposta
- esplicitare criteri da adottare nel rispondere
- delimitare contesti spazio-temporali

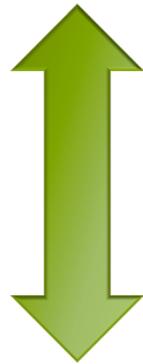


# Scaletta di intervista: domande da evitare

- evitare domande troppo specifiche, troppo enfatiche, che influenzino la risposta
- evitare domande tendenziose
- evitare l'uso di negazioni
- evitare l'uso di concetti poco desiderabili socialmente
- non entrare in urto con la tendenza a non stravolgere l'ordine esistente
- non mettere a disagio di fronte a situazioni non socialmente accettabili
- aggirare domande imbarazzanti

# Gradi di strutturazione dell'intervista

**Centratura sull'intervistato:**  
esprime il suo punto di vista  
senza vincoli (non direttività)



**Centratura sull'intervistatore:** vengono chieste domande precise sulla propria interpretazione (direttività)

4 tipi di interviste

# Tipi di interviste

1. **libera o non direttiva o non strutturata:** tema/ linee guida – ne fanno parte le interviste narrative
2. **semistrutturata:** tema/domande obbligatorie adattabili alla situazione
3. **strutturata:** domande fissate in modo preciso, non si possono modificare
4. **completamente strutturata:** domande chiuse, poste attraverso questionario

# Intervista strutturata



- L'intervistatore gestisce l'intervista ponendo all'interlocutore le domande che sono sul questionario utilizzato come promemoria
- Al fine di fornire a tutti stimoli uguali il ricercatore dovrebbe:
  - porre le domande così come sono scritte senza modificarne alcun termine
  - mantenere lo stesso tono di voce con tutti gli intervistati e per tutte le domande
  - non commentare le risposte
  - evitare di spiegare le domande nel caso non vengano comprese, ma semplicemente ripeterle con gli stessi termini.

Per questi motivi l'intervista strutturata viene anche definita **standardizzata**

# Intervista strutturata



- A differenza del colloquio in profondità, le **domande da porre** in una intervista strutturata sono molto precise, per cui quando si stende il questionario occorre avere ben chiaro lo scopo della ricerca e i dati che si ritiene utile raccogliere.
- Il questionario può contenere:
  - Domande aperte
  - Domande semiaperte
  - Domande chiuse

Il ricercatore deve registrare letteralmente le risposte.

# Intervista semistrutturata



- L'intervistatore dispone di una lista contenente temi fissati in precedenza, sui quali raccoglie tutte le informazioni che ritiene utili.
- Spesso oltre alla lista degli argomenti il ricercatore ha in mano una breve serie di domande che, data la loro rilevanza per la ricerca, deve obbligatoriamente porre all'intervistato.
- L'intervistatore però può realizzare questo suo compito con una certa autonomia perché:
  - 1 Può porre le domande predeterminate nell'ordine che ritiene più utile caso per caso.
  - 2 Può formulare le domande nel modo che ritiene più adatto all'intervistato (ogni volta che è solo segnalato il tema).

# Intervista semistrutturata



- Essendo una forma flessibile e centrata sul soggetto riesce a sollecitare sincere di quella strutturata, in particolare quando:
  - 1 L'oggetto di studio è molto complesso.
  - 2 I problemi affrontati sono delicati e imbarazzanti.
  
- Il ricercatore per ottenere una effettiva partecipazione deve anche tenere uno stile di conduzione non direttivo che prevede:
  - 1 L'astensione da ogni valutazione.
  - 2 Un atteggiamento di disponibilità, accettazione e interesse.

*Come per l'intervista in profondità anche in quella semistrutturata si consiglia di usare il registratore.*

# Cosa deve fare il ricercatore?

## Rilevazione delle risposte

trascrizione risposte integrale/con annotazioni/ sintesi

## Tipi di domande

- **Dirette:** quali difficoltà hai avuto nel seguire la lezione?
- **Indirette:** hai avuto difficoltà nel seguire la lezione?
- **Indirette, non riferite al soggetto:** secondo te, i tuoi compagni hanno avuto difficoltà ...
- **Proiettive:** ci sono state critiche in merito alla lezione, hanno ragione?
- **Risposte chiuse** (scelta tra alternative)
- **Risposte aperte**

# Conduzione dell'intervista

- Disponibilità all'ascolto
- Mettere a proprio agio
- Conoscere il background culturale, terminologia...
- Accettazione positiva incondizionata
- Non classificare l'intervistato (effetto stereotipia)
- Gestire la diffidenza
- Aiutare a esprimersi e saper tacere
- Etica professionale



**L'intervistatore ha una migliore comprensione sulla base di 5 fattori:**

- Autoconsapevolezza
- Autenticità
- Entrare in sintonia
- Attenzione alle proprie caratteristiche
- Stabilire una relazione (Chirban, 1996)

# Criteri generali

- Mettere a proprio agio
- Interesse genuino verso l' intervistato
- Aiutare a esprimersi
- Non valutare
- Empatia
- Non affermare se stesso
- Esplicitare finalità
- Non farsi carico problemi intervistato
- Comunicazione verbale/non verbale
- Non essere troppo insistenti
- Indirizzare l' intervistato verso aree interessanti
- Superare momenti di imbarazzo

# Alcune “tecniche” per favorire la comunicazione

- Contraddizione
- Richiesta esplicita di esperienze o rappresentazioni in merito a determinati concetti

Rilanci (intervento a eco, intervento a specchio, complementazione, interpretazione, interrogazione referenziale, interrogazione modale)

- Tecniche proiettive (fotografie, vignette, disegni, storielle)



attenzione alle  
*difese*  
dell'intervistato,  
singolo o di gruppo

# Difese intervistato

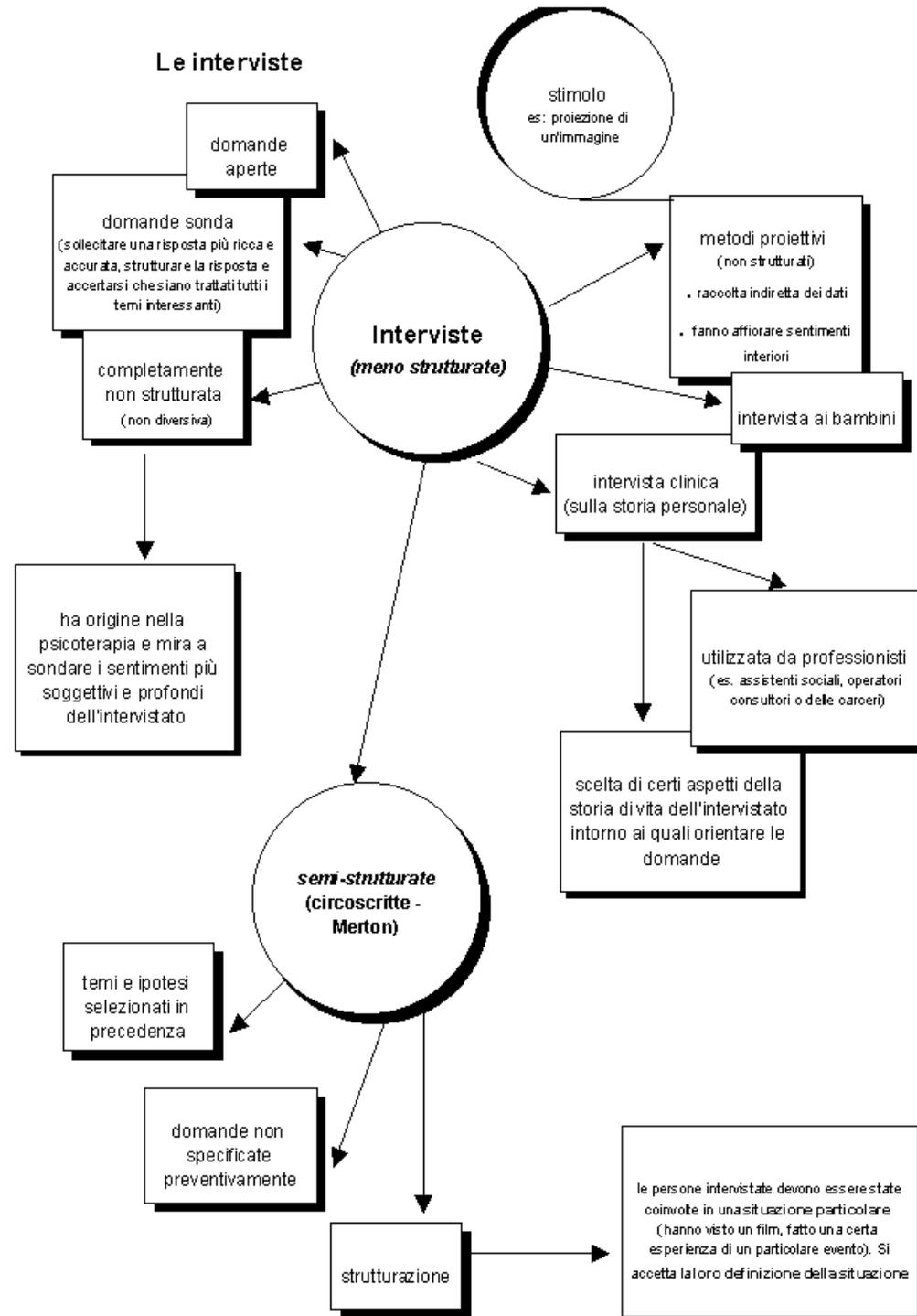
- Evasione
- Seduzione
- Aggressione
- Formazione sottogruppi
- Fuga
- Confusione di ruolo
- Attacco e fuga



# Tipi di interviste faccia a faccia

- **non direttiva**
- **colloquio clinico piagetiano:** con bambini (scopo, stimolo, dialogo, controllo)
- **riflessione parlata:** somministrazione di un problema ad allievi
- **intervista biografica:** storia di vita
- **intervista ermeneutica:** comprensione dei significati, norme, valori

# Le interviste





L'intervista  
non  
strutturata

# L'intervista non strutturata: definizione



- **L'intervista** (completamente) **non strutturata** è denominata così in quanto non vi sono domande preparate in precedenza e all'intervistatore è assegnato solo un tema da approfondire.
- Questa intervista è anche definita **non direttiva** in quanto è condotta in forma libera e l'intervistato si limita a introdurre un tema che poi lascia sviluppare liberamente intervenendo il meno possibile (questo non significa che non può fare domande!).
- L'intervistatore deve cercare di limitare le eccessive divagazioni dai temi di interesse, senza assumere atteggiamenti costrittivi. Questa forma di intervista viene spesso definita **colloquio in profondità** per porre l'accento sul fatto che è collocata in un contesto più comunicativo che interrogatorio.

## L'intervista non strutturata: caratteristiche



- Il sistema di concettualizzazione è solo abbozzato nelle sue linee generali.
- La traccia consiste in una serie di aspetti concettuali generali da indagare nella situazioni di intervista.
- Il ricercatore confida sulla possibilità che le informazioni possano emergere spontaneamente e sull'abilità dell'intervistatore nel formulare domande, nel rilanciare e approfondire alcune questioni rilevanti.
- Proprietà analitiche e domande da porre emergono nel corso dell'intervista.

# L'intervista non strutturata: quando usarla



- L'intervista non strutturata mira a stimolare un libero racconto, per questo motivo **il tempo** da dedicarvi è piuttosto lungo. Di questo è necessario tener conto durante la fase di campionamento perché in questo caso è meglio scegliere **un piccolo campione** di persone rappresentativo in termini qualitativi delle realtà che si vogliono analizzare (ad es. campionamento propositivo).
- Nelle ricerche è possibile utilizzare esclusivamente interviste in profondità oppure integrarle con quelle semi-strutturate e strutturate. In quest'ultimo caso l'intervista non strutturata viene usata prevalentemente nei **rilievi preliminari**, quando, una volta individuati i problemi della ricerca, si vuole passare alla formulazione delle ipotesi.
- Nelle **fasi di indagine successiva**, l'intervista in profondità può essere utilizzata per raccogliere una documentazione aggiuntiva e più profonda sui temi che si sono riscontrati come più rilevanti.

# L'intervista non strutturata: le domande



- Al fine di ottenere un'informazione abbastanza completa il ricercatore può formulare:
  - **Domande aperte:** sono molto generali in modo tale da permettere all'intervistato di esprimersi liberamente
  - **Domande sonda:** vengono poste quando l'intervistato risponde in modo vago o non risponde affatto. Rientrano in questa categoria:
    - *La ripetizione della domanda con le stesse parole o usando termini diversi*
    - *La ripetizione della risposta al fine di verificare l'esatta registrazione e per dare all'intervistato l'opportunità di riflettere per un eventuale approfondimento*
    - *Una domanda, un commento neutrale, o anche semplici interiezioni del tipo "Oh, sì" "Sì, capisco" al fine di ottenere ulteriori informazioni*
    - *Una pausa che indica l'attesa di un completamento della risposta*

# L'intervista non strutturata: le domande

- La traccia di un'intervista non strutturata può prevedere l'individuazione di:



- 1 Argomenti** da affrontare (*ad es. la religione*)
- 2 “Domande sottostanti”** che il ricercatore può esplicitare come vuole (*es. il modello di religiosità dell'intervistato, la rappresentazione del modello di religiosità del padre o della madre ecc. )*
- 3 Domande esplicite (suggerite)** che il ricercatore può utilizzare (anche modificandole) se lo ritiene necessario. L'individuazione di ipotesi di domande esplicite è particolarmente utile per gli intervistatori meno esperti (*es: cosa pensa ....?*)

# L'intervista non strutturata: suggerimenti per la conduzione dell'intervista (1)



- Prendere l'appuntamento (esplicitare obiettivi della ricerca, contenuti e tempi di durata dell'intervista)
- Durante l'intervista è importante mantenere un atteggiamento neutrale, non suggerire le risposte, non ribattere alle affermazioni, non farsi coinvolgere in giudizi sull'argomento trattato
- Le interviste dovrebbero preferibilmente svolgersi in luogo tranquillo e con un minimo di comodità (la possibilità di sedersi e di non essere troppo disturbati)
- E' opportuno registrare le interviste dopo aver chiesto il permesso all'intervistato; se l'intervistato rifiuta, bisogna cercare di scrivere quanto più è possibile evitando interpolazioni e interpretazioni (è meglio riportare un frase in meno e scrivere fedelmente quello che si può)

## L'intervista non strutturata: suggerimenti per la conduzione dell'intervista (2)



- Ai sensi della legge sulla privacy, non si possono fare foto senza il consenso scritto dell'interessato e non si possono intervistare minori senza il consenso dei genitori né studenti all'interno del loro istituto senza il consenso del capo istituto
- Ricordare all'intervistato che il contenuto dell'intervista è rigorosamente anonimo e che sarà utilizzato ai soli fini tecnico-scientifici
- Ricordare che l'intervistato concede il suo tempo e la sua attenzione senza nessuna ricompensa: è buona norma ringraziarlo, in qualunque modo si sia svolta l'intervista
- Un protocollo che, per metà o più, risulti privo di risposte è nullo

## L'intervista non strutturata: suggerimenti per la conduzione dell'intervista – il colloquio (3)



1. Stabilire un rapporto di fiducia (far accettare il registratore)
2. Essere certi che ci si capisce (problema della condivisione linguistica)
3. Mostrare di capire
4. Iniziare l'intervista facendosi raccontare i fatti (descrivere eventi di solito rilassa chi parla)
5. Ricordarsi che gli argomenti più impegnativi non vanno posti né all'inizio né alla fine dell'intervista

## L'intervista non strutturata: la codifica



- L'intervista non strutturata va sempre registrata e durante o subito dopo l'intervista il ricercatore deve prendere nota di tutti quegli elementi di contorno non tracciati nella registrazione (gesti, espressioni facciali, etc.)
- L'intervista va sbobinata possibilmente dalla stessa persona che l'ha condotta e trascritta integralmente (*verbatim*) e vanno annotati con precisione le pause, gli imbarazzi, i cali di tono e i silenzi (si consiglia di usare una legenda)

# L'intervista non strutturata: l'analisi



- L'analisi dell'intervista passa attraverso un processo di **decostruzione** e **ricostruzione** del contenuto dell'intervista in base a: temi, parole e metafore importanti, significative.
- Si consiglia di:
  - **Individuare i temi**, le parole, le metafore importanti per l'esplicazione del problema che stiamo affrontando.
- **Ordinare i temi** individuati dal più generale al più particolare, o dal più semplice al più complesso.
- **Individuare per ogni intervista le parti** in cui vengono trattati i temi individuati (se ci sono frasi che approssimano contemporaneamente più temi, vanno utilizzate più volte)
- **Fare un raggruppamento "per temi"** dei pezzi (unità di significato) individuati nelle varie interviste
- **Commentare il dato ottenuto**

## Comunicazione dei risultati



- La comunicazione dei risultati delle interviste avviene attraverso un resoconto metodologico che comprende l'illustrazione dello schema interpretativo maturato con l'analisi e del rapporto che lo lega alla documentazione empirica.
- La ricostruzione del percorso metodologico serve a delineare sia i margini di incertezza che gravano sui risultati raggiunti che la loro credibilità/affidabilità, mentre attraverso il resoconto riflessivo si rende visibile il processo di costruzione della documentazione empirica.
- Al testo viene allegata la trascrizione completa dei colloqui di intervista.



## Tipi di intervista a confronto

# Tipi di intervista a confronto



	In profondità	Semi strutturate	Strutturate
<b>Consistenza del campione</b>	Piccolo	Medio piccolo	Grandi e statisticamente significativi
<b>Traccia da seguire</b>	Sono tassativi solo i temi della ricerca	Sono individuati i temi rilevanti e alcune domande da porre obbligatoriamente	Nel questionario sono indicate tutte le domande da porre
<b>Tipologie di domande</b>	Non standardizzata	Sono standardizzate solo quelle che devono essere poste obbligatoriamente perché rilevanti per la ricerca	Standardizzate: vengono formulate a tutti nello stesso modo e nello stesso ordine

# Tipi di intervista a confronto



	In profondità	Semi strutturate	Strutturate
<b>Autonomia del ricercatore</b>	Massima: può formulare tutte le domande nel modo che ritiene più utile	Elevata: può formulare le domande nel modo che ritiene più utile se nella traccia da seguire sono indicati solo i temi da affrontare	Minima: deve formulare le domande così come sono scritte nel questionario e nello stesso ordine
<b>Documentazione raccolta</b>	Si possono ottenere informazioni complete su un numero ridotto di argomenti	Si possono ottenere informazioni complete su un numero ridotto di argomenti	Si possono ottenere molte informazioni poco approfondite su un numero consistente di argomenti
<b>Domande formulate</b>	Aperte e sonda	Aperte e sonda, chiuse, semi aperte, indirette, aneddotiche, con tecniche figurali o con completamento di frase	Aperte, semi aperte, chiuse, aneddotiche, con tecniche figurali e con completamento di frase

# Tipi di intervista a confronto



	In profondità	Semi strutturate	Strutturate
<b>Vantaggi</b>	<p>E' possibile adeguare le domande ai diversi intervistati e riformularle in altri termini nel caso non vengano comprese</p>	<p>E' possibile adeguare le domande ai diversi intervistati e riformularle. In altri termini nel caso non vengano comprese (questo non è possibile per quelle domande che vanno poste a tutti obbligatoriamente nello stesso modo)</p>	<p>Il tempo richiesto per ogni intervista è limitato. Questo consente di interpellare un campione grande e rappresentativo</p>
	<p>E' possibile chiedere chiarimenti e spiegazioni sulle risposte date dall'intervistato Durante l'intervista possono emergere elementi importanti inizialmente non previsti L'intervistatore può scoprire se l'intervistato ha capito bene la domanda lasciandolo parlare liberamente</p>	<p>E' possibile chiedere chiarimenti e spiegazioni sulle risposte date dall'intervistato. Durante l'intervista possono emergere elementi importanti inizialmente non previsti</p>	<p>La codifica e il confronto delle risposte sono attività semplici da realizzare</p>

# Tipi di intervista a confronto



	In profondità	Semi strutturate	Strutturate
<b>Svantaggi</b>	L'intervistatore deve avere un'elevata professionalità e un'adeguata esperienza. Implica perciò costi elevati	L'intervistatore deve avere un'elevata professionalità e un'adeguata esperienza. Implica perciò costi elevati	Al fine di mantenere uguale lo stimolo, le domande vanno riaffermate senza cambiare termini
	Il tempo richiesto per ogni intervista è rilevante. Il campione interpellato è quindi piccolo e può essere rappresentativo solo qualitativamente	Il tempo richiesto per ogni intervista è rilevante.	L'intervistato può sentirsi frustrato dal non poter giustificare le proprie risposte
	Spesso è difficile classificare, codificare e comparare le risposte	Spesso è difficile classificare, codificare e comparare le risposte	Le domande non sono comprese da tutti
		E' necessario usare del tempo e del denaro per formulare e stampare le domande che vanno poste obbligatoriamente a tutti gli intervistati	E' notevole il tempo richiesto per stendere il questionario da eseguire durante l'intervista



# Tecniche di interazione

# Tecniche di interazione



- **focus group:** intervista di gruppo (6-12 soggetti) su un “focus” preciso; ruolo direttivo, alta interazione, strutturazione domande; fini esplorativi o confermativi
- **brainstorming:** non direttivo ma sola scelta del tema, alta interazione, libera espressione
- **gruppo nominale:** far scrivere su un foglietto le proprie opinioni, raccolte dal moderatore e condivise, anche a distanza: eliminare eventuali dinamiche psico-sociali
- **tecnica delphi:** scrittura di previsioni su di un argomento, uso tecniche statistiche; processo interattivo finche si giunge a un consenso generalizzato

# Focus group



- Tecnica di ricerca applicabile in un approccio valutativo soft; quando si ritiene opportuno ricorrere a valutazioni, giudizi, opinioni, espressi da professionisti, esperti, o utenti/clienti, per raccoglierne i diversi punti di vista su un argomento, un processo, un risultato, un prodotto inteso in senso lato.
- Questa tecnica permette di ottenere informazioni generali di background su un certo tema di interesse, stimolare la produzione di nuovi concetti o nuove idee e, non da ultimo, studiare il modo in cui i rispondenti parlano del fenomeno indagato.
- Permette agli interpellati di esprimersi con il proprio linguaggio naturale, sia verbale che non verbale, è dotato di alta flessibilità e permette di chiedere approfondimenti avendo risposte immediate.

# Focus group



- I Focus Group sono interviste rivolte a un gruppo omogeneo di 7/12 persone, la cui attenzione è focalizzata su un argomento specifico, che viene scandagliato in profondità. Un moderatore indirizza e dirige la discussione tra i partecipanti e ne facilita l'interazione.
- Ogni partecipante ha l'opportunità di esprimere liberamente la propria opinione rispetto all'argomento trattato; la comunicazione nel gruppo è impostata in modo aperto e partecipato, con un'alta propensione all'ascolto. Il contraddittorio positivo che ne consegue consente di far emergere i reali punti di vista, giudizi, pregiudizi, opinioni, percezioni e aspettative del pubblico di interesse in modo più approfondito di quanto non consentano altre tecniche di indagine.

# Focus group: il questioning route



- Il *questioning route* è uno degli strumenti usati nella conduzione dei focus group ed è costituito da una griglia di conduzione strutturata che permette al conduttore di porre a tutti i gruppi le stesse domande.
- Si tratta di un elemento molto importante soprattutto quando il campione è suddiviso in gruppi in base al criterio dell'omogeneità intragruppo e dell'eterogeneità intergruppo oppure quando i gruppi sono numerosi e quindi la conduzione va assegnata a più moderatori.
- La griglia strutturata è inoltre utile nel caso in cui il moderatore sia ancora poco esperto nella conduzione dei Focus Group. E' però importante che il conduttore non sia troppo rigido nell'attenersi al questioning route perché ciò potrebbe introdurre un elemento di artificiosità che potrebbe inibire la discussione.
- Il conduttore deve essere flessibile nello stile, poter modificare il fraseggio delle domande ed eventualmente decidere di non proporre alcune domande nel caso in cui l'argomento è stato affrontato spontaneamente.

## Focus group: il topic guide



- Il topic guide è un semplice elenco delle tematiche da affrontare, sulla base delle quali costruire le domande.
- Se da un lato la topic guide favorisce un andamento più naturale della discussione, dall'altra fa aumentare il rischio che il moderatore influenzi la discussione, che l'analisi del materiale risulti più complessa e che i conduttori meno esperti si sentano a disagio.

# Brainstorming



- Finalizzato alla generazione di idee nuove in gruppo .
- Il brainstorming prevede 3 fasi:
  - Breve presentazione del problema che s'intende affrontare (10-15 minuti)
  - Fase produttiva (un'ora circa) in cui i partecipanti sono inviati ad esprimersi liberamente, usando l'immaginazione e producendo il maggior numero di idee nel minor tempo (in questa fase viene valorizzata la quantità) e sospendendo il giudizio su quanto espresso da se stessi e dagli altri
  - Fase di selezione (due ore circa) in cui le idee emerse sono selezionate e discusse

## Il metodo Delphi



- Nasce come uno strumento di previsione basato sul giudizio di un gruppo ristretto di esperti.
- Si svolge attraverso l'interazione di un gruppo (panel) di individui (esperti, testimoni privilegiati, rappresentanti, cittadini) che interagiscono, argomentano attivamente un problema complesso creando così un processo di comunicazione di gruppo virtuoso.
- Può essere usato per:
  - Raccogliere dati correnti e storici non disponibili o noti in modo impreciso
  - Esaminare il significato di eventi passati
  - Valutare possibili allocazioni di risorse
  - Esplorare opzioni decisionali a vari livelli

# Il metodo Delphi: quando si usa

- Il metodo Delphi standard nasce dal tentativo di superare i limiti dell'interazione diretta attraverso un processo di comunicazione controllata, stabilito a distanza e in condizioni di anonimato. Si usa:
  - Quando il problema non è analizzabile con tecniche analitiche precise ma può essere meglio sviluppato attraverso un insieme di giudizi soggettivi
  - Quando non esiste una adeguata comunicazione e gli esperti hanno costruito la loro competenza in ambiti diversi
  - Quando è necessario fare interagire molti soggetti (e non è possibile il 'face to face')
  - Quando non c'è la disponibilità di risorse e di tempo per organizzare gli incontri necessari per prendere una decisione usando l'efficienza degli incontri può essere aumentata usando un diverso processo di comunicazione nel gruppo
  - Il disaccordo tra i soggetti potrebbe far ipotizzare che i soggetti si sentano più liberi se protetti dall'anonimato
  - L'eterogeneità dei partecipanti va salvaguardata evitando fenomeni di leadership e/o adeguamento passivo



# Il metodo Delphi: obiettivi



- L'obiettivo principale del metodo Delphi è lo studio, la convergenza di opinioni attendibili del panel intervistato e l'elaborazione di informazioni utili per un processo decisionale.
- Esso consente di sviluppare approfondimenti su determinate tematiche, valutare la fattibilità di varie alternative, contribuendo alla risoluzione di un problema (anche nel caso questo sia connotato da condizioni di incertezza) ed è per questa ragione che è utilizzato con successo in molteplici ambiti lavorativi.
- Lo scopo principale del metodo Delphi è di combinare l'opinione di un campione di persone intervistandole più volte (*rounds*) al fine di facilitare il flusso di idee e di informazioni, permettendo ad ogni partecipante di avere uguale peso decisionale.
- Tale metodo permette di comprendere le assunzioni e le opinioni che stanno alla base dei giudizi su un argomento specifico. Alla fine di ogni round si procede a un'analisi dei risultati offrendo così ai partecipanti la possibilità di seguire lo svolgimento della ricerca leggendo le opinioni degli altri nel pieno rispetto dell'anonimato di ognuno

## Il metodo Delphi: la procedura



1. Al panel, composto generalmente di esperti, viene sottoposto un questionario contenente domande su possibili eventi futuri o di valutazione rispetto a uno specifico evento/fatto/posizione; ciascuno dei partecipanti viene invitato a esprimere valutazioni riguardanti il grado di probabilità di ciascun evento, la sua entità
2. Attraverso un'altra serie di questionari, personalizzati in modo che ciascuno possa confrontare la propria posizione con la risposta statistica del panel, i partecipanti vengono invitati a rivedere le proprie valutazioni iniziali
3. Questo schema viene ripetuto per un certo numero di volte, fino a quando le valutazioni del Panel non raggiungono un grado di convergenza ritenuto soddisfacente.

## Il metodo Delphi: la procedura



- Il metodo Delphi può essere sottoposto a un gruppo unico di esperti che risponde ai 2 o 3 questionari, oppure può essere somministrato a vari gruppi di interlocutori affinché i risultati dei questionari possano essere confrontati, analizzati e alla fine si possano trarre le debite conclusioni.
- La particolarità del questionario Delphi è quella di poter intervistare varie volte uno stesso gruppo di interlocutori, che se esperti viene chiamato “panel di esperti”. Questo permette di analizzare la complessità di un fenomeno indagandone vari aspetti.
- Il fatto di poter seguire l’evolversi dell’indagine, permette al metodo Delphi di proporre un modo innovativo di dibattere, di discutere di una determinata questione, senza che i partecipanti si sentano a disagio per le opinioni espresse.
- Infatti, la somministrazione del questionario avviene in modo autonomo (nella maggiore parte dei casi online) e anonimo per ogni questionario. Il fatto di poter conoscere i risultati del questionario del *round* precedente permette alla persona di conoscere le opinioni degli altri esperti senza entrare nel dettaglio delle risposte del singolo.

# Il metodo Delphi: le fasi dell'indagine



- Il questionario Delphi per essere efficace è sempre preceduto da una indagine preliminare composta da:
  - Una *desk research* (ricerca preliminare sulla documentazione relativa alla tematica indagata) che permette di centrare gli obiettivi e di definire le persone a cui verrà somministrato il questionario
  - Costituzione dell'équipe di ricerca
  - Database del target
  - Disegno della ricerca
- Il tempo dell'indagine preliminare dura in media da 1 a 2 mesi con possibilità sia di ridurre che di allungare i tempi.

# Il metodo Delphi: le fasi dell'indagine

## Svolgimento dei *rounds*



- La realizzazione online del questionario può accelerare i tempi di somministrazione e di risposta.
- I *rounds* (comprensivi di indagine preliminare, elaborazione e somministrazione dei questionari, elaborazione statistica e interpretazione dei risultati) di Delphi possono essere reiterati.

# Il metodo Delphi: altri aspetti procedurali



## La scelta dei giudici/panel

- Differente in base agli ambiti di applicazione
- Numerosità in base alla logica del campionamento ragionato o propositivo (non probabilistico)

## La costruzione del questionario

- Deve essere molto chiaro
- Deve essere breve (di norma massimo tre domande)
- Può essere costruito con il supporto di un esperto del settore di interesse dell'indagine

## Il metodo Delphi: analisi e valutazione dei risultati



- I dati raccolti sono elaborati statisticamente utilizzando indicatori di concentrazione e dispersione
- L'interpretazione dei risultati va riferito allo specifico ambito di applicazione

# Il metodo Delphi: pro e contro



## Vantaggi

- Consenso veloce
- I partecipanti possono risiedere ovunque nel mondo
- Copre una vasta gamma di perizia
- Evita il “pensiero di gruppo”
- Prevede una specifica domanda monodimensionale

## Limiti

- Il successo del metodo dipende dalla qualità dei partecipanti
- Si dovrebbe star attenti a:
  - I preconcetti imposti o controllati sui punti di vista
  - Non ignorare o non studiare sufficientemente eventuali divergenze/dissonanze
  - Sottovalutare la natura impegnativa del metodo Delphi

# La Nominal Group Technique



- Si basa sullo stesso paradigma conoscitivo del metodo Delphi.
- E' una tecnica atta alla gestione di riunioni organizzate per produrre stime e previsioni su problemi che non possono essere trattati con tecniche quantitative, che non sono sufficientemente noti o che non sono controllabili con modelli decisionali rigidi.
- Si basa su un processo di aggregazione degli individui, messi assieme con uno specifico obiettivo conoscitivo o decisionale, dove le normali dinamiche di gruppo sono tenute sotto controllo strutturando la comunicazione fra i partecipanti e riducendo al minimo la comunicazione verbale.
- Il confronto fra partecipanti avviene soltanto all'interno di canali preordinati e passa sempre attraverso il coordinamento e la stimolazione del conduttore della riunione. In tal modo si controlla l'effetto di fattori di condizionamento dell'interazione imputabili alle dinamiche socio-emotive, ai rapporti di potere e di conflitto/alleanza che regolano abitualmente la comunicazione all'interno di un gruppo o di un'organizzazione.

# La NTG: pro e contro



## Vantaggi

- Tempi brevi di realizzazione
- Più possibilità di supportare il confronto con riflessioni qualitative
- Costi contenuti
- Stabilità del gruppo degli esperti
- Fase creativa potenzialmente ricca
- Forte coinvolgimento degli esperti

## Limiti

- Coinvolgibile un numero limitato di esperti
- Gli esperti devono essere fisicamente nello stesso luogo
- Difficoltà di sottoporre ai giudici diversi quesiti
- Tempi morti necessari per l'elaborazione del lavoro degli esperti
- Necessità di controllare gli effetti delle dinamiche relazionali del gruppo
- Fase creativa difficilmente gestibile in tempo reale
- Non viene considerata la correlazione fra sotto sistemi
- Rischio di scarsa attenzione alle opinioni divergenti

# Bibliografia approfondimento



Atkinson R. (2002) *L'intervista narrativa. Raccontare la storia di sé nella ricerca formativa, organizzativa e sociale*, Raffaello Cortina Editore, Milano

Demazière D., Dubar C. (2000), *Dentro le storie. Analizzare le interviste biografiche*, Raffaello Cortina Editore, Milano

Merriam S.B. (2001), *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*, Jossey-Bass, San Francisco (CA)

Prellezo J.M., Malizia G., Nanni C., (2008) *Dizionario di Scienze dell'Educazione*, LAS, Roma