

UN ESPERIMENTO DI VALUTAZIONE COGNITIVA DEL QUESTIONARIO NELL'INDAGINE SUI CONSUMI

Carlo Filippucci* Elena Zanelli

Rapporto di ricerca n.16

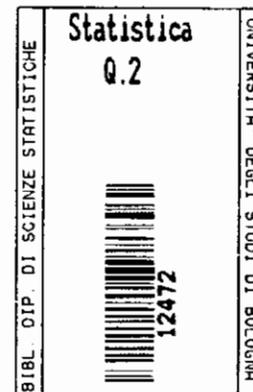
CON PRI - La misura dei consumi privati

I lavori raccolti in questa collana hanno avuto origine nell'ambito del progetto di ricerca dell'ISTAT «Le statistiche dei consumi privati nel sistema statistico nazionale» e del progetto di ricerca MURST 40% «La misura dei consumi privati: uno studio sull'accuratezza, coerenza e qualità dei dati».

Al progetto di ricerca hanno partecipato i ricercatori dell'ISTAT e dei seguenti Dipartimenti e Istituti universitari:

- Dipartimento di Scienze Statistiche, Bologna
- Dipartimento di Contabilità Nazionale, Roma
- Dipartimento Statistico, Firenze
- Istituto di Statistica e Matematica, Istituto Universitario Navale, Napoli
- Dipartimento di Scienze Statistiche, Perugia
- Istituto di Statistica, Messina.

* Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" - Università di Bologna



Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati"
dell' Università degli Studi di Bologna
Febbraio 1994



Il lavoro è frutto della collaborazione dei due autori. Carlo Filippucci ha impostato e coordinato la ricerca, inoltre è l'autore dell'introduzione, del capitolo 4, dei paragrafi 1.1, 5.4, 5.5 e delle conclusioni. Elena Zanelli ha eseguito la rilevazione e curato i capitoli 2 e 3 e i paragrafi 1,2, 5.1, 5.2 e 5.3.

Un ringraziamento particolare va al dott.ssa Vittoria Sardella e al dott. Giancarlo Bernabei per la collaborazione prestata nella predisposizione della griglia di osservazione e nell'osservazione delle interviste.

INDICE

Introduzione	P.	5
1. Il questionario e l'interazione tra intervistato e rilevatore	"	7
1.1. Il questionario	"	7
1.2. Il ruolo dell'interazione tra i soggetti dell'intervista	"	8
1.2.1. Le caratteristiche dei soggetti	"	9
1.2.2. Le caratteristiche funzionali dell'interazione	"	10
2. I metodi della psicologia cognitiva nella formulazione del questionario	"	12
3. La rilevazione dei consumi in Italia	"	15
3.1. Alcune caratteristiche	"	15
3.2. Il Riepilogo delle spese familiari	"	16
3.3. I rilevatori	"	17
4. Un esperimento di controllo dell'interazione tra rilevatore e intervistato	"	17
5. I risultati dell'esperimento	"	25
5.1. L'indagine nell'opinione dei rilevatori: un'analisi preliminare	"	25
5.2. Problemi connessi alla compilazione del Libretto	"	25
5.3. Il rispetto delle procedure e delle istruzioni	"	28
5.4. I rilevatori	"	29
5.5. L'interazione tra intervistato e rilevatore	"	33
6. Qualche indicazione per migliorare l'indagine	"	40
Riferimenti bibliografici	"	45

Introduzione

Le fasi della rilevazione dei dati e del disegno degli strumenti sono momenti fondamentali per assicurare il successo di un'indagine statistica. Ciò è stato colto da importanti agenzie statistiche pubbliche, come il National Centre for Health Statistics, il Bureau of the Labor Statistics e Statistics Canada, che hanno investito importanti risorse nello studio di nuove strategie di valutazione e disegno degli strumenti di rilevazione. Al diffondersi dell'interesse per queste problematiche ha contribuito il consolidarsi della consapevolezza che la qualità dell'informazione statistica dipende in larga parte dal controllo degli errori non campionari. In questo ambito la fase di rilevazione ha ricevuto una particolare attenzione che ha portato ad una nuova prospettiva di ricerca in cui la raccolta dell'informazione è trattata come un processo complesso di comunicazione (comprensione, ricordo, valutazione ed esternazione) mediato dagli strumenti di rilevazione (Tourangeau, 1984). Questa prospettiva di ricerca si fonda sulla idea che la formulazione degli strumenti e delle procedure di rilevazione deve tenere conto dei processi mentali che presiedono alle varie fasi della comunicazione e degli effetti che su di esse ha l'interazione tra i protagonisti dell'intervista

In realtà, è dal lavoro di Hyman, Feldman e Stember del 1954 che si riconosce che la raccolta di informazioni costituisce il momento tipico dell'indagine statistica. Ciononostante ancora oggi qualcosa del processo di misura rimane inosservato e sconosciuto. Ben poco ancora si conosce su cosa accade effettivamente nel corso dell'intervista e soprattutto è ancora scarsamente esplorato il meccanismo che induce una risposta errata (Sykes e Collins, 1992). Si può dire che l'intervista è quella in cui si sono avuti i progressi più modesti in termini di una rigorosa progettazione e verifica. Queste difficoltà si riflettono sulla costruzione del questionario, che è lo strumento principale dell'intervista e non a caso autori come Kalton, Cannell, Fowler affermano che *"the creation of survey questionnaire remains largely an art, based primarily on past experience with only few common sense principles as guidance"*.

A partire dalla pionieristica conferenza su *Cognitive aspects of survey methodology*, promossa dalla National Science Foundation nel 1983¹, è stata individuata la possibilità di affrontare in modo rigoroso il problema dell'errore non campionario che si manifesta nella fase dell'intervista ricorrendo al lavoro interdisciplinare di statistici e psicologi. L'impiego delle tecniche della psicologia cognitiva ci consente di affrontare la progettazione dell'intervista e degli strumenti di rilevazione con tecniche coerenti alla specifica natura del problema. Le conseguenze

¹ Gli atti della conferenza sono in Jabine et al (1984).

di questo programma di ricerca interessano principalmente la possibilità di migliorare la qualità dell'informazione e hanno una influenza rilevante anche sui costi dell'indagine. Infatti, un'adeguata progettazione consente di contenere fortemente l'estensione e i costi del pretest del questionario, riduce il bisogno di aggiustamenti, consente di ottimizzare la fase di controllo.

In Italia la linea di ricerca illustrata non ha trovato sino ad ora applicazioni rilevanti e l'Istat appare poco sensibile all'impiego di tecniche di progettazione cognitiva dei questionari come, del resto, è scarsa anche la ricerca indirizzata alla individuazione e riduzione dell'errore non campionario. In questo ambito appare particolarmente insufficiente l'analisi del ruolo del rilevatore nell'intervista.

I risultati che qui presentiamo provengono da un esperimento volto a saggiare la possibilità e l'efficacia del ricorso alle tecniche dell'analisi cognitiva per la valutazione del questionario e quindi per l'individuazione degli errori di misura non campionari. La ricerca è stata sviluppata nell'ambito del progetto CON PRI, promosso dall'Istat nella prospettiva di una revisione dell'indagine sui consumi. In questo ambito sono stati messi in evidenza svariati aspetti dell'indagine che possono produrre sottostime dei consumi (Filippucci Marliani, 1992) e fra questi sono stati sottolineati i limiti degli strumenti e dell'apparato di rilevazione.

La rilevazione dei consumi è notoriamente un'indagine difficile per molte ragioni e l'impegno richiesto alle famiglie è, tra i vari ostacoli, uno dei principali. Nell'indagine italiana le famiglie-campione devono effettuare la registrazione delle spese correnti in un diario per dieci giorni e successivamente vengono sottoposte ad una intervista diretta, nella quale si richiedono numerose altre informazioni. L'oggetto specifico del nostro esperimento è lo studio dell'interazione tra i protagonisti dell'intervista diretta effettuata tramite il questionario che costituisce il Riepilogo delle spese familiari. Pertanto, l'analisi affronta due aspetti specifici dell'intervista diretta: il rapporto tra strumento di rilevazione e rilevatore e l'interazione tra i soggetti dell'intervista. Entrambi gli aspetti determinano l'andamento dell'intervista e quindi influenzano l'attendibilità dei dati.

Nell'impostazione dell'esperimento il questionario è stato considerato non solo uno strumento di misura ma soprattutto un mezzo di comunicazione. La sua funzione in questo caso, come si è detto sopra, è quella di mediare lo scambio di informazioni tra ricercatore ed intervistato, tramite un rilevatore, il quale ha il compito di far comprendere l'esatto significato dell'informazione richiesta. Se così è, la progettazione del questionario diventa un momento particolarmente delicato, in quanto è in tale ambito che si decide ciò che il questionario deve misurare e come le finalità conoscitive dell'indagine possono essere tradotte in termini operativi. In altre parole, nella progettazione del questionario si estrinsecano tutti i problemi del

processo di comunicazione che si deve instaurare tra chi esprime un'esigenza conoscitiva e chi deve fornire le informazioni.

Per rilevare la natura e le caratteristiche dell'interazione che si instaura tra intervistato ed intervistatore e per cercare di comprendere in che modo essa influisce sull'accuratezza e la validità dei dati raccolti sono state osservate alcune interviste condotte presso le famiglie campione, nel corso dell'indagine sui consumi svolta dall'Istat. In tale contesto è stato possibile anche osservare il modo in cui il questionario è stato utilizzato dal rilevatore nel corso delle interviste, individuando così anche le principali problematiche dell'attuale impostazione logica del questionario e del comportamento degli intervistatori.

Il lavoro è organizzato nel modo seguente. Nella prima sezione sono trattate le problematiche generali che si presentano quando si guarda al questionario e all'intervista come momenti di un processo di comunicazione tra soggetti. I principali metodi della psicologia cognitiva nella formulazione dei questionari sono l'oggetto della seconda sezione. Nella terza sezione si richiamano brevemente le principali caratteristiche degli strumenti di rilevazione e alcuni aspetti relativi ai rilevatori nella indagine corrente sui consumi. Nella quarta sezione viene descritta la tecnica di ricerca cognitiva applicata per l'analisi del questionario utilizzato nell'indagine Istat. I risultati di questa applicazione e alcune indicazioni per la revisione dell'indagine corrente, che da essa scaturiscono, concludono il lavoro.

1. Il questionario e l'interazione tra intervistato e rilevatore

1.1. Il questionario

Le indagini statistiche in campo economico o sociale si avvalgono sovente dell'intervista mediante questionario. Ciò che contraddistingue l'intervista è, come afferma König (1964), "quell'elemento specificatamente umano che è il linguaggio" ed essa può essere considerata, quindi, come un vero e proprio dialogo tra una persona, che propone una serie di domande, ed un'altra che si ritiene sia nella condizione di fornire delle risposte a tali domande". Il questionario consiste, invece, in "una serie prestabilita, invariabile per l'intero campione, di situazioni di stimolo e di inibizioni nei confronti del soggetto, per indurlo ad esprimere un quadro sistematico di informazioni da lui detenute sul tema dell'indagine, punto per punto comparabile con quello dagli altri soggetti del campione" (Trentini, 1980). Pertanto, nell'ambito di un'intervista, il questionario è uno strumento di comunicazione di informazioni e di interazione tra soggetti. E' necessario così che il questionario sia

costruito in modo da facilitare i compiti dei soggetti e il rapporto tra intervistatore e intervistato, che, per quanto si è detto, rappresenta un aspetto fondamentale di questa tecnica di rilevazione. A tale proposito, Groves (1989) e Fowler (1991) propongono di inserire nel questionario alcune domande in modo che il rilevatore abbia pochissime possibilità di modificarle. Questa standardizzazione delle domande è volta ad eliminare il più possibile l'effetto intervistatore e a limitare la presenza di errori non campionari. Tuttavia, come evidenzia Trentini (1980), "si può ricorrere a vari artifici per giungere alla combinazione ottimale dei molti requisiti in date circostanze". D'altra parte, non va dimenticato che una delle strategie più efficaci consiste nel coinvolgere il più possibile l'intervistato limitando, al tempo stesso, la gravosità del suo compito e per questo fine il rilevatore ha un ruolo fondamentale. Infatti, la stessa lunghezza del questionario, intesa come numero di domande, non è un indice assoluto di gravosità in quanto il suo effetto si modifica sensibilmente in base alle altre modalità dell'intervista. Il tempo medio² necessario a rispondere al questionario è una misura più appropriata ad esprimere l'impegno totale richiesto che non la difficoltà dell'intervista. L'impegno complessivo dell'intervistato risulta piuttosto dall'interazione tra estensione del questionario, difficoltà delle domande e modo di presentazione degli argomenti. D'altra parte questi fattori agiscono diversamente in base alle caratteristiche oggettive e soggettive dei protagonisti dell'intervista. Merita ricordare, per esempio, la propensione degli individui ad esprimere solo ciò che ritengono socialmente accettabile (Dohrenwend et al., 1968). Tutti gli aspetti ricordati vanno considerati simultaneamente per determinare il grado di affaticamento o di saturazione degli intervistati.

In conclusione, la standardizzazione del questionario non pare sufficiente a garantire la qualità e la confrontabilità delle risposte, bisogna tenere in debito conto anche i comportamenti dei protagonisti dell'intervista, che dipendono da una molteplicità di fattori di natura oggettiva e soggettiva. Tali fattori possono rendere molto difficile la comunicazione e influire sulla disponibilità a collaborare. Tra questi molto importante è l'interazione che si crea tra intervistato e rilevatore, che, a sua volta, può assumere molteplici aspetti (Fowler, 1991).

1.2. Il ruolo dell'interazione tra i soggetti dell'intervista

Dalle diverse definizioni di intervista proposte (Maccoby, 1954; Lopez, 1965; Wilson et al., 1984; Schegloff, 1990) emergono due concezioni. Una interpreta

² Il tempo medio di risposta, analogo alle misure di latenza negli esperimenti cognitivi di laboratorio (Forsyth, Lessler, 1990), indica il tempo che intercorre tra la fine della domanda e l'inizio della risposta.

l'intervista come un puro mezzo di raccolta di informazioni oggettive; l'altra evidenzia il rapporto di comunicazione tra intervistato e rilevatore, con relativa accentuazione dell'influenza che ciò può avere sulla raccolta dell'informazione³. Tuttavia, come sottolinea Trentini (1980), questa dicotomia non è giustificata, in quanto l'intervista diretta comprende inevitabilmente entrambi gli aspetti. L'azione esercitata sulla dinamica dell'intervista dall'interazione tra i suoi protagonisti costituisce una fonte di variabilità inevitabile, cioè una potenziale sorgente di errori non campionari, la cui entità è difficilmente calcolabile (Fowler, 1991). Il colloquio tra i soggetti coinvolti nell'intervista costituisce un vero e proprio rapporto interpersonale che rende ogni intervista un evento irripetibile. Ogni intervistatore, inoltre, è diverso dagli altri non solo per le sue caratteristiche distintive ma anche per il diverso rapporto che instaura, volta per volta, con il intervistato, "...although interviewers are given the same question to ask...each interview is unique" (Suchman e Jordan, 1990). Questo è il punto di vista assunto in questo lavoro. Pertanto, nel seguito richiameremo brevemente alcuni argomenti che riguardano il ruolo delle caratteristiche dei protagonisti dell'interazione e gli aspetti che improntano tale interazione.

1.2.1. Le caratteristiche dei soggetti

Numerose sono le caratteristiche dei protagonisti dell'intervista che possono influenzare i risultati. Inoltre, il loro effetto si modifica con la natura del fenomeno che si osserva. In questa sezione ci soffermeremo sui soggetti, mentre gli effetti dell'interazione con i fenomeni sarà esaminato in seguito.

Le caratteristiche più rilevanti dell'intervistatore sono il livello di qualificazione professionale, l'esperienza e i suoi dati personali. Trentini (1980) ricorda che è stato riscontrato sperimentalmente che, a parità di altre condizioni, lo stesso colloquio effettuato da intervistatori diversi per gli aspetti ricordati dà luogo a diverse modalità di interazione e, soprattutto, a diverse informazioni.

La qualificazione riguarda, sia la professionalità generale, intesa come *status*, cultura ed esperienza, sia la professionalità specifica, intesa come conoscenza dell'oggetto di indagine o capacità di gestione del rapporto di comunicazione⁴.

³ Queste due "visioni" hanno originato due correnti interpretative riguardo all'intervista. La posizione *psicometrica* enfatizza l'importanza di cosa il soggetto dice (*know what*), prescindendo dall'effetto apportato dall'interazione tra i due interlocutori. La posizione *clinica* sottolinea invece che l'informazione è condizionata dall'interazione che si instaura tra intervistato ed intervistatore (Trentini, 1980).

⁴ Nella comunicazione tra rilevatore e intervistato ha un ruolo essenziale la componente psicologica, che richiede, a sua volta, l'acquisizione di strumenti specifici da parte degli intervistatori (Lee, 1990).

L'esperienza si riferisce sia alla conoscenza dei contenuti e degli obiettivi dell'indagine specifica, sia all'acquisizione pratica di conoscenze relative alla particolare tecnica d'indagine da utilizzare.

Le caratteristiche personali dell'intervistatore (sesso, età, istruzione, nazionalità, residenza, ecc.) sono spesso sottovalutate. In genere si reclutano gli intervistatori nel luogo dove si effettueranno le interviste, ritenendo così di superare eventuali barriere psicologiche negli intervistati. Ciò equivale ad attribuire alla provenienza geografica un potere di semplificazione dei rapporti interpersonali ingiustificato. Al contrario, la conoscenza reciproca può complicare la raccolta di informazioni, inoltre, la familiarità con l'ambiente può facilitare il formarsi nel rilevatore di una presunzione di conoscenza che induce a trascurare il rispetto delle procedure previste.

Sulle caratteristiche dell'intervistato valgono osservazioni analoghe a quelle relative al rilevatore. In questo caso però gli aspetti personali hanno un rilievo incontestato. L'età, l'istruzione e la condizione socio-economica influenzano la capacità di comprendere e di rispondere alle domande, la disponibilità a fornire informazioni e, più in generale, di interloquire, inoltre condizionano il modo di operare dell'intervistatore (Cannel, Fowler, Marquis, 1968). Su quest'ultimo punto (Trentini, 1980) ha riscontrato l'esistenza di un *effetto alone*, secondo il quale un intervistatore trae delle conclusioni indebite su certi quesiti (p.e. salta la domanda) quando l'intervistato ha certe caratteristiche. Infine, molto influenti sono alcuni aspetti psicologici dell'intervistato relativi alla percezione che egli ha del suo ruolo sociale e di quello che viene ad assumere nell'indagine (Fowler, Mangione, 1990).

1.2.2. Le caratteristiche funzionali dell'interazione

Le caratteristiche funzionali dell'interazione tra intervistato e intervistatore possono essere inizialmente ricondotte alla dinamica motivazionale propria di ciascun polo del rapporto⁵. Nell'ambito dell'intervista (così come l'abbiamo intesa finora) prevale quella che Gemelli ed Ancona (1959) chiamano motivazione estrinseca. Essa è sempre presente quando l'interazione tra due soggetti avviene prescindere dal consenso o dall'adesione di entrambi. Il rapporto interpersonale in questo caso non è sostenuto da una motivazione autentica né da un bisogno vissuto personalmente e allo stesso modo da entrambi. Come sottolineano Cannel e Khan (1968) "il colloquio è un processo d'interazione nel quale è importante non tanto la serie di episodi discreti di stimolo-risposta; quanto i fini, gli atteggiamenti, le

⁵ La motivazione è un aspetto cruciale in quanto il diverso interesse dei soggetti che partecipano al dialogo costituisce la principale discriminante tra colloquio e intervista.

credenze ed i motivi dei protagonisti dell'interazione". Ancora una volta, dunque, emerge che l'intervista è una particolare forma di interazione, nella quale i contenuti e i processi della comunicazione vengono (quasi sempre) imposti da una parte e subiti dall'altra, creando una netta distinzione dei ruoli tra intervistato ed intervistatore (Button, 1987). È proprio questa asimmetria nel rapporto che spinge ciascun rilevatore, se non opportunamente istruito, a cercare una propria strategia di intervista per motivare gli intervistati, introducendo così notevoli differenze di comportamento tra gli intervistatori che costituiscono una fonte aggiuntiva di variabilità di risposta (Cannel e Fowler, 1964).

L'analisi dell'interazione può essere ricondotta a quattro ordini di fattori, che si distinguono per la posizione dell'intervistato e la funzione dell'intervistatore: la comprensione del quesito, la conoscenza della risposta, la volontà di rispondere, la natura del fenomeno osservato (Vaccina, 1980; Fowler, 1991).

La mancata comprensione di un quesito può derivare sia da una formulazione non appropriata, sia da incapacità dell'intervistato. Il problema può essere affrontato ricorrendo ad intervistatori qualificati e in grado di adattare il quesito alle capacità dell'intervistato⁶. Non altrettanto facile è evitare errori quando si chiede all'intervistato di ricordare un evento passato e di collocarlo temporalmente. Si può ricorrere a tecniche di *aided recall* ma anche in questo caso è essenziale l'intervento di un intervistatore capace di utilizzare queste tecniche. In generale, comunque, è l'atteggiamento psicologico dell'intervistato che influenza maggiormente la risposta. La volontà di collaborare è determinante e su di essa agiscono vari fattori, tra cui particolare rilievo hanno il substrato emozionale del soggetto (Trentini, 1980) e la sua gratificazione per essere richiesto di una collaborazione⁷.

Non meno importante per la dinamica dell'intervista è l'oggetto dell'indagine. Esso influenza gli strumenti, la tecnica dell'intervista e l'atteggiamento dei protagonisti dell'intervista. Non mancano risultati sperimentali sul rilievo di questo fattore, come quelli di Cannel, Oksenberg e Kalton (1991), che hanno trovato che lo stesso effetto rilevatore si modifica in relazione al contenuto delle domande.

Consideriamo ora più in specifico le problematiche connesse al rapporto tra rilevatore e intervistato, trascurando l'oggetto della rilevazione. Schematicamente si possono individuare tre comportamenti dell'intervistato nell'impostare il rapporto con il rilevatore: l'evasione, la seduzione e l'aggressione (Ancona, 1965; Trentini, 1965).

L'evasione, nella quale il colloquio viene mantenuto su un piano superficiale e di indifferenza, rappresenta un serio ostacolo alla possibilità di instaurare una

⁶ Gli intervistatori hanno la tendenza a personalizzare il modo di porre la domanda, interpretando le domande. Non c'è un accordo generale sugli effetti di questo intervento (Mishler, 1986; Suchman e Jordan, 1990).

⁷ Edward (1954) parla a questo proposito di motivi di *desiderabilità sociale*.

collaborazione. In questo caso se l'intervistatore si lascia coinvolgere rischia di non poter più svolgere il suo ruolo di stimolo, di chiarimento e di approfondimento.

Il meccanismo della seduzione si manifesta con un tentativo di fraternizzazione da parte dell'intervistato o di coinvolgimento del rilevatore su problemi personali. In questo caso è difficile che si riescano a rispettare gli obiettivi informativi.

L'aggressività si può esprimere indirettamente (p.e. attraverso commenti negativi su metodi, persone o enti) o direttamente nei confronti del rilevatore (atteggiamenti sgarbati). In tale situazione il rilevatore ha il difficile compito di sdrammatizzare e a questo fine deve disporre di esperienza e tecniche non comuni.

Come si vede l'intervistatore si trova sempre nella necessità di riconoscere il tipo di rapporto che gli viene proposto e quindi di adattare rapidamente il proprio atteggiamento per conseguire le finalità dell'indagine. E' evidente allora che sul rilevatore ricade il peso e la responsabilità maggiore del processo di interazione e per affrontare un tale compito occorre una preparazione adeguata. Una vasta letteratura (Groves et al. 1981; Fowler e Mangione, 1986; Fowler, 1991) sottolinea l'importanza della formazione dei rilevatori e propone vari programmi di formazione, di supervisione e assistenza al lavoro sul campo dell'intervistatore.

Un caso particolare di interazione si manifesta quando si ricorre al diario⁸. Questo particolare tipo di questionario, autogestito dall'intervistato, si caratterizza per un utilizzo ripetuto e per un certo periodo di tempo e richiede l'instaurazione di un rapporto di interazione del tutto particolare. In questo caso il compito più gravoso ricade sull'intervistato e particolarmente importanti sono le sue capacità di effettuare registrazioni. Ciò non diminuisce l'importanza del rilevatore per conquistare la fiducia dell'intervistato, per convincerlo a collaborare con continuità e sistematicità, per assisterlo durante il periodo di registrazione.

2. I metodi della psicologia cognitiva nella formulazione del questionario

Il modello cognitivista, partendo dall'assunto che l'individuo elabora le informazioni che riceve e che fornisce secondo un proprio schema mentale, tenta di giungere alla comprensione di tali schemi e alla identificazione delle fasi del processo di trasferimento delle conoscenze. Se si accetta che un'indagine statistica è un mezzo per effettuare un tale trasferimento, allora la sua progettazione e, in particolare, quella del questionario possono trovare nella psicologia cognitiva un valido ausilio. I metodi della psicologia cognitiva possono essere utilizzati in almeno

⁸ Sulle problematiche di utilizzo del diario si veda, tra gli altri, Tucker (1990).

due momenti della progettazione di una indagine⁹: nell'individuazione e comprensione dei processi mentali sottostanti ad una sequenza di domande-risposte; nell'utilizzo di tali informazioni per migliorare l'efficacia funzionale degli strumenti di rilevazione adottati (Forsyth e Lessler, 1991).

Cannel e Oksenberg (1977) notano che esistono numerosi modelli per descrivere i processi di risposta e che ogni modello è caratterizzato da una sequenza di base che viene sempre attivata da chi risponde ad un quesito: i) comprendere la domanda, ii) memorizzarla, iii) predisporre un metodo con cui riportare l'informazione richiesta, iv) decidere che cosa riferire all'intervistatore. La risposta inoltre può essere determinata da aspetti connessi con le caratteristiche dell'intervistato (attenzione, memoria, stanchezza, ecc.), con l'interazione con l'intervistatore, con il contenuto del questionario e con il contesto in cui si svolge l'intervista.

Dall'esperienza realizzata nei laboratori istituiti presso alcune agenzie degli Stati Uniti, sono emerse quattro categorie di metodi cognitivi che includono, a loro volta, svariate procedure applicative (Forsyth e Lessler, 1991).

Expert evaluation: il ricercatore effettua l'osservazione e la classificazione del comportamento interattivo durante l'intervista. Questo metodo è volto ad identificare domande mal poste e mal comprese o a cui è difficile rispondere. Tra le tecniche incluse in questa classe troviamo: la classificazione del comportamento interattivo, l'analisi di revisione e la valutazione delle forme cognitive.

Expanded interview: consiste nel rivolgere all'intervistato alcuni quesiti (inerenti all'indagine in corso) alternati da specifiche domande riguardanti sia il modo in cui vengono affrontati gli argomenti proposti, sia le procedure di risposte seguite. Alcune tecniche sono: l'impiego di suggerimenti per la memoria, lo *Think-aloud*, per comprendere il ragionamento seguito dagli intervistati, e il *Follow-up probing*, che consiste in domande di approfondimento sul processo di risposta.

Target methods: si propongono di osservare particolari componenti del processo di risposta. Tali metodi comprendono tecniche come la parafrasi, utilizzata per verificare la comprensione della domanda, le procedure di selezione, per osservare come vengono interpretati e ricordati determinati argomenti, i tassi di fiducia e le misure di latenza, per determinare il grado di difficoltà nella comprensione delle domande e nella formulazione delle risposte.

Group methods: riguardano discussioni di gruppo non strutturate sull'argomento dell'indagine. In questa classe troviamo tecniche come il *Focus group*, che consiste in un'intervista di gruppo su aspetti specifici.

⁹ L'introduzione delle tecniche cognitive nelle indagini statistiche è abbastanza recente. Le prime esperienze risalgono ai primi anni '80. Una breve ma efficace storia è in Tanur-Fienberg (1992).

Nel nostro esperimento è stato utilizzata la *Classificazione del comportamento interattivo*. Questa tecnica consente di valutare indirettamente l'efficacia del questionario e individuare specifici punti problematici. Nella *Classificazione del comportamento interattivo* si perseguono due obiettivi principali (Cannel et al., 1989), l'analisi dell'interazione tra rilevatore e intervistato e la reazione di quest'ultimo alle varie domande. Con tale procedura il ricercatore può distinguere i vari atteggiamenti assunti dall'intervistato nei confronti del rilevatore durante l'intervista e, al tempo stesso, può identificare le domande che provocano complicazioni nella comunicazione tra i due protagonisti per incomprensione dei termini o dei concetti o per una resistenza dell'intervistato ad affrontare l'argomento.

La classificazione dell'intervista viene condotta o al momento stesso in cui si svolge oppure sulla base della documentazione di quanto è avvenuto durante l'intervista. Cannel, et al. (1989) propongono dieci modalità di classificazione, due riferite al comportamento del rilevatore e otto a quello dell'intervistato. In questo modo il ricercatore è in grado di assegnare valutazioni quantitative alle domande in termini di numero di problemi identificati per ogni domanda e percentuale di intervistati che hanno incontrato tali problemi. Marquis (1971), invece, imposta una sistema classificatorio associato ad ogni argomento presente nel questionario, cercando di individuare, ad esempio, i casi in cui una domanda venga modificata o implichi dei chiarimenti. Tale sistema è stato utilizzato per valutare il comportamento dell'intervistatore (Cannel, Lawson e Hauser, 1975; Cannel e Oksenberg, 1988) e come strumento di verifica in fase di pre-test (Cannel e Robinson, 1971; Cannel, Oksenberg e Kalton, 1991; Morton-Williams, 1979; Morton-Williams e Sykes, 1984;). Un'altra proposta per lo studio dell'intervista, basata unicamente sull'osservazione e la classificazione del comportamento del rilevatore, è stata formulata da Brenner (1982). Egli suggerisce di confrontare i diversi intervistatori e i vari tipi di domanda utilizzando un diagramma ad albero che presenti la sequenza esatta delle azioni svolte del rilevatore. Anche Dijkstra et al. (1985) hanno adottato il criterio di Brenner per un esperimento in cui gli intervistatori erano istruiti secondo due stili diversi d'intervista. Ogni azione è stata poi classificata secondo quattro variabili riguardanti: il soggetto coinvolto (intervistato o rilevatore), il contesto (domanda o risposta), lo stile (personale o formale) e l'adeguatezza rispetto ai metodi d'intervista. L'esperimento di Dijkstra ha mostrato che l'interazione varia sensibilmente in funzione del diverso contenuto delle domande.

Il metodo proposto da Brenner è quello utilizzato nel nostro esperimento¹⁰.

¹⁰ L'illustrazione dettagliata della nostra applicazione è nella sezione 4.

3. La rilevazione dei consumi in Italia

3.1. Alcune caratteristiche

L'indagine sui consumi delle famiglie, svolta dall'Istat con cadenza trimestrale, raccoglie le spese per consumi di un campione di famiglie. L'unità di rilevazione è la famiglia anagrafica. Il campione è a due stadi con stratificazione delle unità di primo stadio (comuni) ed estrazione casuale delle unità di secondo stadio (famiglie). I comuni capoluogo di provincia o aventi più di 50.000 abitanti costituiscono strati a sé stanti (autorappresentativi - AR) e partecipano all'indagine tutti i mesi. Gli altri (non autorappresentativi - NAR) sono stratificati secondo alcuni caratteri e da ogni strato vengono estratti, per ogni ciclo annuale di indagine tre comuni, ciascuno dei quali è impegnato nella rilevazione quattro volte l'anno, per un mese di ogni trimestre. Le famiglie estratte (circa 38.500) partecipano alla rilevazione per un periodo di un mese. Ai comuni sono affidate le operazioni sul campo, mentre l'Istat si incarica solo di parte dell'addestramento e della supervisione.

L'indagine si avvale di tre modelli di rilevazione.

Libretto degli acquisti. Comprende il diario nel quale devono essere riportate dalla famiglia le spese più frequenti effettuate durante una decade e un memorandum delle grosse spese, ma non del loro ammontare, effettuate nel trimestre.

Taccuino degli autoconsumi. Compilato dalla famiglia e riferito alla decade.

Riepilogo delle spese familiari. Compilato dal rilevatore nel corso di un'intervista, riguarda notizie sulla famiglia e su tutte le spese.

Il rilevatore al primo contatto con le famiglie consegna il Libretto ed eventualmente il Taccuino. Nei cinque giorni finali della decade dovrebbe avvenire un secondo contatto per controllare la registrazione delle spese giornaliere. A fine mese è previsto il ritiro del Libretto e del Taccuino ed è effettuata l'intervista finale.

L'indagine ha subito nel tempo diverse revisioni e miglioramenti, ma la scelta di mantenere diversi strumenti di rilevazione rimane un suo tratto caratterizzante. La scelta di più strumenti di rilevazione non è in discussione, mentre più problemi sollevano la loro configurazione e il modo in cui sottoposti alla famiglia. Infatti, se l'indagine non è ben organizzata e i ruoli ben definiti si corre il rischio che i protagonisti sottovalutino o trascurino uno dei due strumenti. In questa indagine, il Memorandum contenuto nel Libretto è l'unico strumento, peraltro inadeguato, previsto per favorire il ricordo delle spese più rare; inoltre la famiglia è sollecitata a concentrare la sua attenzione sul Libretto, mentre il rilevatore trascura la famiglia durante la compilazione del diario per concentrarsi sull'intervista finale. Tutto ciò

può portare ad una sottostima delle spese più rare, che rappresentano una quota notevole delle spese (Filippucci e Marliani, 1992).

Nel seguito l'attenzione è posta sul Riepilogo perché è mediante questo strumento che si svolge l'intervista¹¹.

3.2. Il Riepilogo delle spese familiari

Il modello costituisce il supporto dell'intervista che avviene al ritiro del Libretto. Il Riepilogo è formato da sette sezioni. Due relative alla composizione sociale e demografica della famiglia e all'abitazione; una al reddito e al risparmio; le restanti quattro trattano delle spese familiari. Di queste ultime due sono dedicate alle spese alimentari, ai consumi correnti e ai pasti fuori casa e vanno redatte dal rilevatore ricorrendo al Libretto. Tramite intervista, si compilano le rimanenti sezioni relative agli acquisti e al possesso di beni durevoli. Infine, per valutare l'eventuale effetto proxy sono previste alcune domande su chi ha compilato il Libretto e su chi è intervenuto nel corso dell'intervista.

Notizie sui componenti la famiglia (sez. I). Le domande sono chiuse e riguardano: notizie anagrafiche, condizione e posizione nella professione, branca di attività economica, ore di lavoro, mezzo principale di sostentamento, ecc.

Notizie sull'abitazione principale e sul possesso di automobili (sez. II). La sezione, composta di 14 quesiti, è impegnativa. Le domande sono volte a caratterizzare lo status delle famiglie e come riscontro per varie spese correnti.

Acquisto e possesso di beni durevoli (sez. III). La sezione è costituita da due parti, una relativa al solo possesso di beni durevoli, l'altra agli acquisti avvenuti nell'ultimo trimestre. Le informazioni della prima parte vanno raccolte alla consegna del Libretto¹². Gli acquisti, invece, vengono rilevati nel corso dell'intervista di fine mese. In questo caso il periodo di riferimento è abbastanza lungo e va rimarcata l'assenza di accorgimenti adeguati per stimolare il ricordo degli eventi.

Spese per articoli, servizi e beni durevoli (sez. IV). Queste sono articolate in sette sottosezioni: Spese per abbigliamento, vestiario, e calzature, Spese per l'abitazione, Spese per mobili, articoli di arredamento, utensileria e servizi domestici, Spese per la salute, Spese per telefono e trasporti, Spese per istruzione, cultura e divertimenti, Altre spese.

¹¹ Un'analisi approfondita del diario nell'indagine italiana è in Filippucci e Ferrante (1993)

¹² Va notato che la rilevazione del possesso di beni durevoli è alquanto imprecisa, basti pensare che non si chiede il numero dei beni posseduti. Per una analisi più dettagliata si veda Filippucci e Marliani (1992).

Spese per l'alimentazione (sez. V). La sezione viene compilata riportando esclusivamente ciò che si è registrato nel diario decennale.

Spese per articoli e servizi correnti (sez. VI). Anche questa sezione deve essere redatta dal rilevatore sulla base del diario compilato dalla famiglia.

Reddito e Risparmio (sez. VII). L'informazione è molto sintetica. La situazione finanziaria e patrimoniale della famiglia è del tutto trascurata; non si raccolgono informazioni sull'indebitamento.

3.3. I rilevatori

I rilevatori impegnati nell'Indagine sui consumi sono prevalentemente dipendenti comunali. Essi dovrebbero svolgere il loro compito fuori dall'orario d'ufficio e questo comporta un incarico aggiuntivo che spesso non è accettato volentieri, anche perché le retribuzioni non sono considerate adeguate al lavoro richiesto. Questa indagine infatti richiede al rilevatore un impegno considerevole in termini di tempo, di capacità di comunicare, di abilità a stimolare la partecipazione e il ricordo degli eventi. I rilevatori dovrebbero avere dunque una notevole professionalità specifica¹³. Così non è in genere e neppure i programmi formativi sono adeguati per i compiti illustrati. Inoltre, il decentramento delle responsabilità operative ai comuni comporta un modesto grado di governo delle operazioni sul campo da parte dell'Istat. La questione non riguarda solo l'Indagine sui consumi ma, per le sue peculiarità, essa ne risente forse più di altre. Oltre alle carenze sul piano del reclutamento e della formazione, va rilevato, infine, che l'Istat non effettua un'adeguata e sistematica supervisione dei rilevatori e non vi è alcuna sostanziale verifica della qualità del lavoro svolto, né esiste un sistema di incentivazione.

4. Un esperimento di controllo dell'interazione tra rilevatore e intervistato

Uno studio delle caratteristiche della rilevazione dei consumi, i cui risultati sono riportati nella collana in cui appare questo contributo (Filippucci e Marliani, 1992), ha consentito di evidenziare varie lacune, logiche e procedurali riguardanti gli strumenti, le procedure e le tecniche impiegati nell'indagine. Tuttavia, poiché essa non è predisposta per un controllo statistico delle diverse fasi in cui si articola, sono scarse le conoscenze sperimentali sugli effetti degli strumenti e delle tecniche

¹³ Dall'archivio dei rilevatori si desume che in gran parte si tratta di dipendenti comunali non specializzati.

adottate. In particolare, mancano evidenze sui problemi che si incontrano nella fase dell'intervista alla famiglia. Non è ben noto in che misura i questionari facilitino la rilevazione, né si conosce quali siano i problemi principali che gli intervistati incontrano. Dagli studi condotti nell'ambito della ricerca citata è emerso che, benché l'indagine sui consumi sia tra quelle più difficili per l'impegno richiesto alle famiglie e per la natura delle informazioni da rilevare, non è mai stata raccolta alcuna evidenza circa il comportamento e le strategie che il rilevatore mette in atto prima e durante l'intervista per coinvolgere l'intervistato (Filippucci e Mariani, 1992). Infine, va ricordato che non è stato studiato alcun accorgimento per stimolare il ricordo e ridurre l'effetto proxy; il Libretto ed il Riepilogo hanno una veste editoriale poco accattivante; l'articolazione merceologica e il *question wording* non appaiono adeguatamente curati.

Dai limiti delle esperienze condotte sin qui scaturisce dunque l'interesse di questa ricerca volta ad acquisire elementi di valutazione sui comportamenti assunti dai protagonisti dell'intervista e sul questionario utilizzato. Per questo scopo si è fatto ricorso ad un metodo che può essere assimilato a quello della *Classificazione del comportamento interattivo* nel quale si sottopone ad osservazione diretta il comportamento degli intervistati e dei rilevatori durante l'intervista finale. I rilevatori sono stati così affiancati da un osservatore¹⁴ che ha assistito all'intervista registrando l'interazione tra intervistato e rilevatore e le modalità di utilizzo del questionario. Il metodo descritto può anche essere visto come una forma di supervisione sul campo del lavoro svolto dal rilevatore.

Il nostro obiettivo principale è l'acquisizione di una conoscenza diretta delle caratteristiche dell'intervista finalizzata alla revisione dell'indagine corrente, tuttavia, la ricerca ha anche un rilievo sperimentale, è infatti un tentativo di applicare tecniche di psicologia cognitiva all'analisi e progettazione di un'indagine sui consumi in Italia. Come vedremo l'esperimento ci ha consentito di individuare molti e rilevanti problemi e di identificarne le possibili cause, consentendoci così di suggerire anche alcuni possibili interventi per risolvere gli inconvenienti riscontrati.

La procedura ricordata è stata applicata sul campo, ossia si è assistito allo svolgimento delle interviste presso le famiglie campione, privilegiando l'osservazione del comportamento dell'intervistato. Tale scelta dipende sia dal rilievo che ha il rilevatore in questa indagine, sia dal metodo adottato, che si caratterizza per la presenza di un solo osservatore, che non può tenere sotto controllo troppi aspetti.

Il numero di interviste osservate è stato contenuto sia per problemi organizzativi, connessi alla concentrazione temporale delle interviste finali, sia per la natura

¹⁴ Il ruolo di *osservatore* è stato assunto da laureati in statistica addestrati a questo compito

sperimentale di questo studio. Le osservazioni si riferiscono alle rilevazioni di Novembre e Dicembre del 1992¹⁵; in questo periodo hanno partecipato all'indagine sui consumi i Comuni di: Bologna (18 famiglie), Imola (6 famiglie), S.Giovanni in Persiceto (9 famiglie), S.Lazzaro di Savena (9 famiglie), Sasso Marconi (9 famiglie)¹⁶. Le interviste osservate in entrambe i mesi si riferiscono al solo Comune di Bologna, che con Imola partecipa alla rilevazione tutti i mesi dell'anno¹⁷.

Si sono osservate in tutto 33 interviste, su un totale di 69 svolte per l'indagine corrente nella provincia di Bologna e la scelta delle interviste da osservare è stata fatta in modo casuale. La distribuzione delle osservazioni è descritta di seguito.

Bologna: nel mese di novembre si sono osservate 3 interviste su 18 e nel mese di dicembre 10 interviste su 18;

Imola: si sono osservate 5 interviste su 6;

S. Giovanni in Persiceto: si sono osservate 6 interviste su 9;

S. Lazzaro di Savena: si sono osservate 4 interviste su 9;

Sasso Marconi si sono osservate 4 interviste su 9.

L'analisi dell'intervista non è stata limitata alla sola osservazione dell'interazione tra intervistato e rilevatore ma ha incluso anche una fase preliminare volta ad acquisire elementi complementari allo svolgimento dell'intervista finale. Questa fase ha riguardato l'acquisizione di alcune informazioni sul rilevatore e sulla compilazione del Libretto. Nel primo caso si è trattato di alcune notizie generali riguardanti l'intervistatore, le sue precedenti esperienze (da quanto tempo è impegnato in questa attività, a quali indagini ha partecipato e quale professione svolge), le motivazioni che lo hanno indotto a svolgere l'attività di rilevatore¹⁸ e le sue opinioni sulla indagine. Infatti, i rilevatori osservati non sono stati selezionati ed istruiti appositamente per questo esperimento ma si è ricorso a quelli impiegati correntemente, cioè a persone condizionate dalle esperienze precedenti. Riguardo a quest'ultimo aspetto è stato chiesto anche ai rilevatori di indicare le difficoltà che si incontrano più frequentemente nella conduzione dell'intervista.

¹⁵ Le interviste sono state svolte all'inizio di ciascuno dei due mesi in quanto per rilevare i consumi avvenuti nell'arco di un intero mese si devono effettuare le interviste all'inizio del mese successivo.

¹⁶ Il ciclo annuale di rilevazione considerato è quello che va da luglio 1992 a giugno 1993. Tali Comuni, con l'eccezione di Bologna e Imola, partecipano all'indagine nei mesi di luglio, ottobre, gennaio, aprile. Nel comune di S. Giorgio di Piano, che avrebbe dovuto partecipare all'indagine, la rilevazione non è stata effettuata per problemi organizzativi. I restanti comuni campione della provincia di Bologna (Casalecchio di Reno, Castello di Serravalle e Castel San Pietro) partecipano all'indagine nei mesi di settembre, dicembre, marzo e giugno.

¹⁷ Si sono seguite anche le interviste del mese di dicembre (periodo che ha interessato solo i due Comuni AR) solo a Bologna perché in novembre erano state svolte solo 3 interviste e per poter osservare entrambi i rilevatori, mentre si è trascurata la rilevazione di dicembre a Imola perché qui opera una stessa rilevatrice nei due mesi.

¹⁸ La maggior parte dei rilevatori è costituita da dipendenti comunali, che vengono utilizzati indipendentemente dalla loro volontà, pertanto questa domanda ha significato soprattutto nel caso che i rilevatori non siano dipendenti comunali.

L'analisi della compilazione del Libretto si è resa necessaria in quanto le informazioni ivi contenute devono essere riportate dal rilevatore nel Riepilogo e quindi una inadeguata compilazione del Libretto dovrebbe indurre il rilevatore ad approfondire i problemi nell'intervista finale. Per questo motivo l'osservatore ha controllato separatamente la qualità della compilazione del Libretto, inoltre ha registrato se e come il rilevatore effettua il controllo di sua competenza. Con la raccolta di queste notizie si avvia la ricerca delle difficoltà che presenta la registrazione delle spese e l'osservazione del comportamento del rilevatore qualora il Libretto presenti registrazioni mancanti, incomplete o vi siano incoerenze evidenti.

L'osservazione delle interviste è avvenuta direttamente presso le famiglie appartenenti al campione e la codificazione dei comportamenti dei soggetti è stata effettuata utilizzando una *griglia di osservazione* appositamente predisposta, che dovrebbe contemplare tutti casi e le situazioni che si possono presentare nel corso dell'intervista diretta. In specifico, per ogni sezione del Riepilogo e per ogni domanda posta dal rilevatore si è registrata una reazione o un comportamento secondo una delle modalità della griglia di osservazione. Qualora sia stato necessario più di un intervento per la stessa domanda si è proceduto ad altrettante evidenziazioni delle modalità previste. In questo modo i comportamenti dei soggetti, la loro interazione e quindi la caratterizzazione di ogni intervista possono essere descritti mediante l'enumerazione della presenza-assenza delle varie modalità. Tale metodo di osservazione del comportamento interattivo tra intervistato e rilevatore rispecchia il metodo proposto da Cannel (1973) e Brenner (1982).

L'osservazione delle interviste ha riguardato sia gli aspetti relativi alla procedura seguita da ogni intervistatore (schema A), sia la manifestazione di particolari atteggiamenti che riflettono il comportamento assunto da quest'ultimo (schema B). Nel primo caso, mediante l'analisi delle modalità di utilizzo del questionario, si è inteso verificare il grado di personalizzazione dell'intervista. Questa verifica non è facile perché l'Istat non fornisce regole specifiche sulla conduzione dell'intervista. Si pensi, per esempio, che la sequenza con cui vengono poste le domande dovrebbe rispecchiare l'ordine in cui sono scritte nel questionario ma questo non viene specificato, così che l'intervistatore è libero di seguire qualunque ordine. Per arrivare ad una valutazione ci si è riferiti alle istruzioni contenute nella prima pagina del Riepilogo, dove si ricorda al rilevatore quali sezioni devono essere trattate nel corso dell'intervista e quali vanno compilate separatamente riportando i dati dal diario.

L'analisi del comportamento del rilevatore è stata classificata registrando specifiche ed evidenti manifestazioni quali, ad esempio, la noia, la fretta, il disinteresse e la distrazione, che si distaccano da quello che dovrebbe essere un comportamento appropriato alla conduzione di un'intervista. Qualora non si

verificasse nessuna delle modalità previste si è considerato il comportamento normale. Inoltre è stata prevista anche una classificazione delle possibili reazioni del rilevatore ad eventuali comportamenti anomali dell'intervistato come, ad esempio, la reticenza a fornire determinate informazioni, la maleducazione, l'insofferenza nei confronti dell'intervista, ecc. (schema C).

Nell'ambito di questa fase si sono rilevati anche i tempi impiegati per ogni intervista distinguendo quello dedicato al controllo del Libretto e quelli impiegati per ogni sezione del Riepilogo. Queste ultime informazioni costituiscono utili indicatori del grado di approfondimento con cui sono stati trattati i vari argomenti.

Infine si sono rilevati il grado di collaborazione dell'intervistato, le condizioni ambientali circostanti l'intervista (dove questa avviene, in condizioni di comodità o di precarietà, ecc.) ed il rapporto tra intervistatore e questionario (se vi sono state delle difficoltà nella registrazione dei dati, nella sequenza delle domande, ecc.).

Al termine dell'intervista, sulla base delle modalità effettivamente riscontrate, per ogni rilevatore si è tentato di definire uno *stile* di conduzione dell'intervista che consentisse di definire sinteticamente le caratteristiche dell'interazione tra intervistato ed intervistatore. La definizione dello stile è stata effettuata in base a quattro diverse modalità, che rispecchiano la tassonomia proposta da Trentini (1980). Quest'ultimo individua fondamentalmente quattro diversi stili di conduzione di intervista: passivo, duro, paternalistico, consultivo.

Nel nostro caso, i parametri in base a cui viene riconosciuto uno di questi stili, si riferiscono alla presenza di determinate modalità d'intervento del rilevatore, che vengono esaminate insieme al comportamento assunto da quest'ultimo e dallo stesso intervistato. Come abbiamo affermato in precedenza, durante le osservazioni l'attenzione è stata rivolta in particolare alla figura dell'intervistatore, quindi, per mantenere una certa coerenza logica e operativa, la classificazione proposta si riferisce al modo in cui il rilevatore ha operato nello svolgere il ruolo assegnatogli.

MODALITÀ DELLE GRIGLIE DI OSSERVAZIONE

A) TIPOLOGIE DI INTERVENTO DEL RILEVATORE SULL'ASPETTO PROCEDURALE

- **Non legge** non legge e salta la domanda prevista dal questionario.
- **Modifica** interpreta con parole proprie personalizzando il modo di porre il quesito.
- **Ripete** la domanda viene ripetuta senza, però, essere modificata.
- **Chiarisce** spiega il contenuto ed il senso della domanda.
- **Specifica** elenca tutte le voci di spesa previste in ogni quesito o in ogni Sezione, specificando il periodo a cui deve riferirsi la spesa di determinati beni.
- **Verifica** controlla l'attendibilità della risposta quando questa sembra contenere congruenze logiche o imprecisioni.
- **Sollecita la risposta** cerca di ottenere l'informazione che tarda ad essere fornita.
- **Stimola il ricordo** cerca di aiutare l'intervistato a ricordare un evento riferito al passato.
- **Dirige la risposta** la risposta viene anticipata o suggerita.
- **Non aiuta** atteggiamento passivo di fronte alle esitazioni e difficoltà dell'intervistato: non sollecita la risposta, non stimola la memoria, non interviene in altri modi.
- **Risposta documentata** la risposta è ottenuta con l'aiuto di documenti di spesa o appunti.
- **Scrive** le risposte sono registrate immediatamente.

B) TIPOLOGIE DI COMPORTAMENTO DEL RILEVATORE

- **Si distrae** manifestazione di uno stato di noia, disinteresse o fretta.
- **Guarda l'orologio** manifestazione di un atteggiamento analogo al precedente.
- **Accelera** si cerca di concludere velocemente l'intervista saltando o leggendo velocemente alcune domande, rispondendo al posto dell'intervistato, ecc.
- **Divaga** tendenza a parlare di argomenti non pertinenti a quelli trattati nell'intervista, portando l'intervistato a distrarsi, sottovalutare o trascurare la rilevazione.
- **Comportamento normale** atteggiamento conforme alla conduzione della intervista, implica l'assenza delle manifestazioni comportamentali precedenti.

C) TIPOLOGIE DI REAZIONI DEL RILEVATORE AI COMPORTAMENTI DELL'INTERVISTATO

- **Aggressivo** si spazientisce o perde la calma di fronte a intervistati particolarmente reticenti.
- **Imbarazzato** si mostra timoroso nei confronti di intervistati che manifestano insofferenza o che non vogliono collaborare all'indagine per disinteresse o mancanza di tempo.
- **Calmo** mantiene il controllo e cerca di tranquillizzare l'intervistato spiegando eventualmente l'esistenza del segreto statistico se si manifesta insofferenza o timore per una domanda.
- **Coinvolgente** cerca di trascinare l'intervistato persuadendo e convincendo.
- **Interrompe** non cerca di superare gli inconvenienti incontrati, oppure ritiene che si sia creata una situazione insostenibile per poter continuare l'intervista con esito positivo.

STILI DI CONDUZIONE DELL'INTERVISTA

Stile passivo Il rilevatore non partecipa con attenzione all'intervista, manifesta noia, disinteresse o fretta. Non si preoccupa di aiutare gli intervistati a ricordare situazioni passate, non stimola la risposta, non approfondisce risposte poco esaurienti e non ne verifica l'attendibilità. Di fronte a manifestazioni di insofferenza dell'intervistato appare in difficoltà. Gli interventi del rilevatore si riducono al minimo e il carico dell'intervista ricade quasi completamente sull'intervistato.

Stile autoritario Il rilevatore, non permette all'intervistato di disperdersi in altri argomenti, se interviene per sollecitare una risposta o stimolare la memoria lo fa bruscamente. Reagisce in modo aggressivo di fronte a manifestazioni di insofferenza o di impazienza dell'intervistato. Si determina una reazione di timore, imbarazzo o aggressività nell'intervistato. In generale l'intervista avviene in una situazione difficile.

Stile paternalistico L'intervistatore cerca di accattivarsi la benevola adesione dell'interlocutore, cui viene concesso un certo margine di libertà nella dinamica del colloquio. Il livello di confidenza instaurato è alto e il rilevatore risulta troppo permissivo. Talvolta propone le risposte piuttosto che stimolarle e spesso si disperde in argomenti non propriamente pertinenti. Il rilevatore reagisce pazientemente ad eventuali manifestazioni d'insofferenza da parte dell'intervistato.

Stile consultivo Si tende a realizzare un'effettiva dinamica di collaborazione tra entrambi gli agenti del rapporto. L'intervistatore tende ad adeguare il proprio comportamento in funzione dell'iniziativa dell'intervistato, senza esserne influenzato in senso negativo. Ad esempio, aiuta il intervistato a ricordare un evento, verifica se questi ha compreso la domanda o se ha fornito un'informazione attendibile senza però proporre alcun tipo di risposta. Il rilevatore non si distrae e cerca di mantenere viva la concentrazione e l'interesse dell'intervistato. E' la situazione migliore tra quelle possibili che implica un processo di interazione particolarmente funzionale.

5. I risultati dell'esperimento

5.1. L'indagine nell'opinione dei rilevatori: un'analisi preliminare

In questa sezione si riportano i risultati del colloquio con gli intervistatori che ha preceduto l'osservazione dell'intervista. Tale colloquio è parte integrante della ricerca sebbene, in questo caso, si ricorra ad una raccolta diretta di informazioni anziché ad una osservazione passiva. Le opinioni così raccolte sono state anche utilizzate per interpretare il comportamento assunto dai rilevatori durante la conduzione delle interviste.

L'immagine che gli intervistatori hanno di questa indagine è, in generale, alquanto negativa. Essi hanno sottolineato una serie di inconvenienti rilevanti che riguardano sia la partecipazione delle famiglie, sia il questionario utilizzato. Le problematiche dichiarate più frequentemente sono le seguenti.

Il compito assegnato alle famiglie risulta troppo gravoso e la maggior parte di esse non si sente disposta a collaborare alla rilevazione, senza ricevere, tra l'altro nessun tipo di ricompensa.

Nelle famiglie formate unicamente da componenti anziani spesso si presentano problemi legati sia alla lettura e alla comprensione delle voci di spesa prestampate nel Libretto, sia alla corretta collocazione delle spese.

Chi partecipa all'indagine è poco responsabilizzato, principalmente perché non è sufficientemente informato sulla importanza della rilevazione.

Vi è una certa diffidenza a ricevere estranei in casa propria.

Trascorre troppo tempo tra la compilazione del Libretto e l'intervista finale.

Le famiglie hanno difficoltà a fornire informazioni su reddito e risparmio.

I rilevatori non si sono limitati a segnalare i problemi incontrati, ma hanno anche cercato di trovare proprie soluzioni che hanno spesso portato a modifiche sostanziali delle procedure previste. Questo aspetto è trattato nella sezione 5.3.

5.2. Problemi connessi alla compilazione del Libretto

Nell'indagine sui consumi l'interazione tra intervistato e rilevatore si realizza principalmente al momento dell'intervista finale per la compilazione del Riepilogo, la quale a sua volta, come si è detto, richiede anche l'uso dei dati contenuti nel Libretto, che è stato precedentemente autocompilato dalle famiglie. Per questo motivo un'analisi completa dell'intervista deve prendere in considerazione alcuni aspetti relativi alla qualità della compilazione del diario e al modo in cui i rilevatori lo

utilizzano. L'analisi è stata condotta con riferimento non tanto al numero di registrazioni riportate, quanto al modo in cui sono state effettuate. Tale informazione è integrata dall'osservazione del modo con cui i rilevatori hanno controllato la compilazione del diario, in tale fase è stato anche verificato se e come questi ultimi sono intervenuti nel caso di compilazione poco corretta o incompleta.¹⁹

I rilevatori, hanno sempre controllato la compilazione del Libretto prima di effettuare l'intervista ma bisogna rilevare che il tempo dedicato a questa attività non è stato superiore, in media, a sette minuti²⁰(Tav. 1).

Si sono riscontrati due casi in cui i Libretti non sono stati compilati e due casi in cui era stata omessa la trascrizione dei pesi relativi ai generi alimentari acquistati. In tali situazioni i rilevatori hanno sempre provveduto, anche se con ovvie difficoltà, a ricostruire con gli intervistati i dati mancanti basandosi sui prezzi registrati, leggendo le confezioni dei prodotti o sollecitando l'intervistato a ricordare le spese decedali. In queste occasioni l'indagine si è prolungata. Per quanto si è potuto osservare, gli intervistati che non avevano compilato correttamente il diario, si sono mostrati abbastanza disponibili a collaborare con il rilevatore, nonostante l'impiego di tempo richiesto da questa operazione (da 15 a 45 minuti). I casi di compilazione incompleta o mancante hanno riguardato quasi sempre individui con attività lavorative autonome, come artigiani o commercianti, i quali hanno motivato la mancata compilazione con la limitata disponibilità di tempo.

Un altro inconveniente connesso alla compilazione del diario riguarda la collocazione delle registrazioni, che molte volte è risultata disordinata e non corretta. Questo problema è stato rilevato in eguale misura sia nei casi sperimentali, sia in tutti gli altri Libretti compilati (69 casi) nei comuni considerati. Inoltre, si è potuto constatare che la presenza di registrazioni errate è connessa all'età degli intervistati: il 50% dei casi è imputabile alla compilazione effettuata da individui di età superiore ai 70 anni, principalmente a causa delle difficoltà che queste persone hanno a leggere e comprendere le istruzioni. L'imprecisa collocazione delle spese rimane comunque un problema abbastanza diffuso che, da quanto si è potuto vedere, è generalmente connesso ad una scarsa attenzione e coinvolgimento da parte degli intervistati. In specifico gli errori più diffusi hanno riguardato le registrazioni delle spese relative alle categorie "Dolciumi e drogherie", "Carne, oli e grassi" tra i generi alimentari, "Biancheria e oggetti per la casa" e "Pulizia e igiene della casa e della persona", per quelli relativi agli acquisti di beni semidurevoli. Per le spese relative ai generi alimentari, si è riscontrato che i maggiori inconvenienti riguardano

¹⁹ Per compilazione incompleta si intende la mancata trascrizione dei pesi relativi agli acquisti di generi alimentari.

²⁰ Tali tempi non tengono conto dei casi in cui il rilevatore ha dovuto ricostruire, insieme all'intervistato, le registrazioni poiché questa non era stata effettuata durante la decade.

Tav. 1 - Durata del controllo del Libretto per ogni intervista

Rilevatori					
A	B	C	D	E	F
9'	1'	1'	10'	1'	2'
3'	3'	5'	*15'	*31'	2'
5'	1'	3'	5'	2'	5'
5'	4'	1'	7'	-	2'
1'	3'	-	-	-	30'
-	5'	-	-	-	1'
-	2'	-	-	-	5'
-	-	-	-	-	*15'
-	-	-	-	-	*45'
-	-	-	-	-	1'
		<i>Durata</i>	<i>media</i>		
4' 36"	2' 42"	2' 30"	7' 18"	1' 30"	2' 18"

* I tempi si riferiscono ai casi in cui era stata omessa la trascrizione dei pesi relativi ai generi alimentari acquistati.

* I tempi si riferiscono ai casi in cui l'intervistato non aveva eseguito la compilazione e quindi è stata ricostruita.

^ Nel calcolo del valore medio, non sono stati considerati i casi "estremi" di cui sopra. Questo è stato fatto per individuare il tempo effettivamente dedicato al solo controllo del Libretto.

la collocazione dei prodotti preconfezionati (come maionese, ortaggi conservati, tonno in scatola) e i "Legumi, ortaggi e frutta"²¹. La causa prevalente di questa situazione è da ricercarsi nella difficoltà di comprensione del contenuto delle voci prestampate, che non risultano sufficientemente indicative.

A conclusione di questa rassegna di problemi connessi alla compilazione del Libretto, merita sottolineare che molti degli inconvenienti riscontrati potrebbero essere eliminati se solo i rilevatori, come è previsto dalle procedure, mantenessero rapporti più frequenti con le famiglie durante la decade di registrazione e non si limitassero al contatto per fissare la data dell'intervista finale.

²¹ In queste due categorie i beni non citati specificamente nelle voci prestampate, anche se dello stesso tipo di queste ultime (quindi riferiti agli stessi codici), sono stati inseriti erroneamente negli spazi bianchi previsti per queste categorie ma destinati alla registrazione di beni diversi da quelli prestampati. Questo caso richiede l'intervento del rilevatore per la definizione dei codici.

5.3. Il rispetto delle procedure e delle istruzioni.

Come si è detto l'oggetto primario della ricerca è l'osservazione dell'intervista, tuttavia, sono emersi anche altri importanti aspetti che influenzano la qualità dei dati. E' risultato infatti che le istruzioni per la conduzione dell'intervista, riportate nella copertina del questionario, sono state generalmente seguite solo in parte, alterando la logica che impronta la rilevazione. Si va da comportamenti che disattendono alcune istruzioni, come il non rispetto di alcuni contatti, l'unificazione dei quesiti da porre al momento della consegna del diario con quelli relativi alla sola intervista di fine mese, il mancato rispetto della sequenza prevista per le domande, a comportamenti bizzarri, come lo svolgimento dell'intervista in compagnia dei figli, fino ad interventi assolutamente atipici, come la consegna del Riepilogo insieme al Libretto o la convocazione delle famiglie (o di un membro di esse) negli uffici comunali, con l'argomentazione che ciò assicurerebbe una maggiore responsabilizzazione degli intervistati!

I comportamenti illustrati sono in buona parte la conseguenza dell'inadeguatezza della supervisione e controllo del lavoro svolto dagli intervistatori. Tutto ciò porta ad una libertà operativa dei rilevatori che vanifica qualunque sforzo di tenere sotto controllo l'effetto rilevatore e questo non è ammissibile in un'indagine della complessità di quella sui consumi. La questione non riguarda solo il rispetto delle procedure. Nel seguito ci limiteremo a segnalare altri aspetti particolarmente gravi per la qualità della informazione.

Il modo in cui i rilevatori affrontano la Sezione III è risultato molto discutibile. Nel corso dell'intervista finale, che è il momento principale per la raccolta delle informazioni sulle spese per beni durevoli, gli intervistatori si sono quasi sempre limitati a porre le domande relative *al solo possesso di tali beni*, che in realtà andrebbero formulate al momento della consegna del Libretto, trascurando le ben più fondamentali domande sugli acquisti. Il problema è rilevante perché, se questo comportamento fosse generalizzato, potrebbe spiegare in gran parte la sottovalutazione dei consumi di beni durevoli²². Inoltre è da evidenziare che in generale la colonna B della Sezione IV, in cui andrebbero riportati gli acquisti di beni durevoli, non viene mai utilizzata, venendo così a mancare una possibilità di controllo. Va evidenziato che questa non sembra certo una responsabilità dei rilevatori in quanto vi è una *grave confusione nelle istruzioni* fornite negli strumenti di rilevazione. Infatti, il Riepilogo richiede il valore degli acquisti nella decade di registrazione (colonna B) e tali informazioni devono essere desunte dal

²² Per una analisi della discrepanza fra le stime dei consumi nella contabilità nazionale e nell'indagine sui consumi si veda Mantegazza, Tassinari (1992)

Memorandum, nel quale, tuttavia, non è richiesta la registrazione dell'ammontare della spesa ma solo l'indicazione dell'esistenza dell'evento. Inoltre, il riferimento temporale è il trimestre e non la decade. D'altra parte, come si è visto, nella sezione III colonna A dovrebbero essere riportate le risposte sugli acquisti trimestrali di beni durevoli fornite durante l'intervista finale. In tale situazione non stupisce che il rilevatore ometta la registrazione della colonna B della sezione IV e che possa confondere la registrazione di acquisti riferiti alla decade con quelli riferiti al trimestre. Anche per i quesiti relativi ai pasti consumati fuori casa si è registrato un inconveniente: le domande da porre al momento della consegna del Libretto e da registrare nella sezione I del Riepilogo sono state invece poste durante l'intervista finale. D'altra parte, l'unico utilizzo di questa informazione si potrebbe avere nella fase di controllo del Libretto, anche se la domanda posta all'inizio del periodo di registrazione delle spese è di scarsissima utilità. Il rilevatore percepisce questo inconveniente e pone la domanda al momento in cui essa può effettivamente essere utilizzata.

Un altro errore di registrazione riguarda la collocazione dei dati nella Sezione IV. L'errore è stato riscontrato in un solo caso ma lo consideriamo ugualmente perché ci sembra indicativo della scarsa attenzione dei rilevatori. In questa sezione andrebbero riportati per ogni tipo di bene nella colonna A le spese effettuate durante tutto il mese (comprese quelle relative alla decade), che sono quelle utilizzate per le stime, e nella colonna B quelle riferite agli acquisti relativi alla decade (ripresi dal Libretto). L'errore riguarda la registrazione nella colonna A dove sono state registrate le spese avvenute durante il mese *esclusa la decade*, determinando così una sottovalutazione della spesa mensile per beni durevoli e semidurevoli.

5.4. I rilevatori

Gli intervistatori osservati costituiscono un collettivo abbastanza omogeneo. Si tratta, infatti di donne (con una sola eccezione) con un'età compresa tra i 35 e i 50 anni. Le rilevatrici hanno riferito di partecipare all'indagine da quattro o cinque anni, mentre il rilevatore (che è anche il responsabile dell'indagine nel comune) ha un'esperienza di quindici anni.

Gli intervistati sono stati in prevalenza donne. Solo in sette casi si è trattato di uomini e in sei occasioni intervistati e intervistatori erano di sesso diverso. In questi ultimi casi, tuttavia, non sono state emerse particolari differenze rispetto alla situazione più ricorrente di due interlocutori dello stesso sesso. Nella quasi totalità dei casi, gli intervistati sono stati gli stessi che hanno compilato anche il Libretto e si

è trattato dei maggiori responsabili delle spese familiari. A volte sono state intervistate coppie (marito e moglie) e alcuni quesiti relativi alla Sezione II (superficie o anno di costruzione dell'abitazione) sono stati affrontati, preferibilmente dagli uomini.

Lo stile di comportamento che è prevalso tra i rilevatori osservati è quello che abbiamo definito *paternalistico*. Ciò significa che gli intervistatori hanno cercato di conquistare la benevolenza delle famiglie puntando prevalentemente su fattori personali e hanno trascurato, invece, di suscitare l'interesse spiegando l'importanza della collaborazione e dell'indagine. Nella dinamica di questo stile di rapporto prevale un clima colloquiale che favorisce comportamenti non sempre aderenti a quelli richiesti e facilita l'aggiramento o la superficialità su alcune domande. In questo clima permissivo il rilevatore cerca di non insistere sulle domande, di chiarire le domande e di stimolare le risposte nei termini richiesti dal questionario e tende piuttosto a sostituirsi all'intervistato, a proporre lui stesso risposte. Non si tratta dunque di un comportamento del tutto positivo, anche perché può essere il risultato di uno scarso interesse o di una insufficiente consapevolezza dell'importanza del lavoro che si compie. D'altra parte, si deve rilevare che in mancanza di regole di comportamento e di un addestramento specifico circa i problemi cognitivi di formazione della risposta, l'atteggiamento assunto è forse quello più naturale per cercare di superare le difficoltà di questa rilevazione.

Quanto si è detto non implica che tutti i rilevatori abbiano avuto gli stessi atteggiamenti né, tantomeno, che il comportamento di ciascun rilevatore sia rimasto immutato nel corso di tutta l'intervista, anzi al variare dell'argomento del quesito si sono registrati cambiamenti di atteggiamento rilevanti. Pertanto, lo stile paternalistico richiamato esprime la tendenza media e va interpretato con cautela a causa della scarsa numerosità del collettivo osservato. Questo risulta dai dati contenuti nelle Tavv. 2.1, 2.2 e dalla mancata verifica dell'ipotesi di indipendenza tra modalità d'intervento e rilevatori osservati. Tale ipotesi è stata verificata sia per la relazione tra la "modalità d'intervento" e la "sezione", sia per quella tra il rilevatore e le modalità che caratterizzano il comportamento interattivo.

Le frequenze teoriche riportate nella Tav. 2.1 sono state ottenute rapportando il numero d'interventi riscontrati per ogni rilevatore, ad un loro massimo teorico²³. Tale valore è stato posto uguale al numero totale di quesiti previsti nel Riepilogo, assumendo l'ipotesi che per ogni quesito non dovrebbe essere necessario più di un

²³ In questo modo si ottengono dei dati standardizzati, che risultano più facilmente confrontabili tra loro.

intervento²⁴. I dati consentono di vedere con chiarezza che due rilevatori si distinguono nettamente per il loro comportamento decisamente positivo e corretto, mentre gli altri quattro sono a loro volta ulteriormente differenziati tra di loro. I rilevatori B e C sono quelli che generalmente intervengono maggiormente, che sono maggiormente scrupolosi ed è a questi rilevatori che si devono principalmente gli interventi di chiarimento, di specificazione e di sollecito e stimolo del ricordo. Per la verità questi rilevatori sono anche quelli che più intervengono aggiustando le domande e dirigendo le risposte. Tuttavia, considerato il rilievo degli altri interventi,

Tav. 2.1- Frequenze standardizzate degli interventi per rilevatore (%).

Modalità d'intervento	Rilevatori					
	A	B	C	D	E	F
NON LEGGE	14,1	7,1	0,0	15,9	14,1	48,0
MODIFICA	15,6	28,4	10,4	9,1	10,1	26,4
RIPETE	2,9	51,5	22,1	10,3	4,4	8,8
CHIRISCE	12,7	32,0	15,5	7,8	8,7	23,3
SPECIFICA	13,9	33,3	19,4	16,2	8,4	8,8
VERIFICA	11,6	45,8	15,8	14,7	7,4	4,7
SOLLECITA	24,6	32,5	14,3	2,6	10,4	15,6
STIM.MEM.	11,8	38,8	14,0	11,8	11,8	11,8
DIRIGE	11,6	25,1	36,2	13,8	22,4	6,9
RISP. DOC.	11,6	25,1	19,5	10,0	7,8	26,0

si comprende che il loro comportamento è il frutto di un coinvolgimento costruttivo nell'indagine. E' da sottolineare che il rilevatore B è quello con la maggiore esperienza di questa indagine ed è anche il responsabile comunale della stessa, questi fattori potrebbero avere influito positivamente sul suo atteggiamento.

Tra gli altri rilevatori spicca il comportamento negativo dei rilevatori di E e F, che si notano per la mancanza di interventi volti a favorire in modo corretto le risposte e per l'alta frequenza di comportamenti poco utili o negativi, come la non

²⁴ L'ipotesi è discutibile in quanto si può facilmente immaginare che per alcuni quesiti sia necessario più di un intervento. Ciò vale per esempio per domande che implicano sforzi di memoria, come quelle riguardanti l'acquisto di beni durevoli oppure domande che trattano argomenti delicati come il reddito e il risparmio.

lettura delle domande associata ad interventi di direzione e anticipazione delle risposte. Infine, troviamo i rilevatori A e D che si collocano in posizione intermedia.

L'analisi della distribuzione degli interventi attivi²⁵ (Tav. 2.2) conferma quanto si è già rilevato per i rilevatori B e C. Si tratta di coloro che hanno effettuato un numero medio di interventi decisamente più alto di tutti gli altri. Rispetto a F, B ha effettuato in media il triplo degli interventi e C poco più del doppio. Inoltre, B è l'unico che ha effettuato più interventi del massimo teorico, mentre C è molto vicino a tale limite. Tutti gli altri sono molto lontani da questi comportamenti. I risultati trovati per i rilevatori B e C mostrano molto bene che il questionario così com'è non è affatto adeguato allo scopo, la sua compilazione richiede un forte intervento del rilevatore e pertanto la disponibilità e la capacità di intervenire ripetutamente e secondo diverse modalità è essenziale per il buon fine della rilevazione.

Frequenze standardizzate più ridotte corrispondono ai casi in cui intervistato e rilevatore si conoscevano. In tali situazioni, frequenti in comuni di piccole dimensioni, è capitato spesso che i rilevatori evitassero di porre alcuni quesiti, poiché le risposte erano a loro già note, mentre le famiglie hanno cercato in genere di dare un'immagine diversa da quella reale.

Tav. 2.2- Distribuzione degli interventi "attivi" per rilevatore

Rilevatori	Interventi attivi			
	Numero interventi	Massimo teorico	Frequenze standardizzate %	Medie per Sezione
A	171	275	62,2	34,2
B	430	375	114,7	61,4
C	203	220	92,3	50,8
D	141	220	64,1	35,3
E	111	148	75,0	37,0
F	221	308	71,8	22,1
TOTALE	1277	1815	70,4	38,7

²⁵ Gli interventi attivi escludono le modalità non lette e risposta documentata, in quanto comprendono solo le modalità riguardanti la partecipazione attiva dei rilevatori all'intervista.

5.5. L'interazione tra intervistato e rilevatore

In questa sezione viene analizzato il processo di interazione manifestatosi tra rilevatori e intervistati durante l'intervista finale e la compilazione del Riepilogo. Come si è detto sopra, l'interazione viene analizzata concentrando l'osservazione sui comportamenti dell'intervistatore. Questi, a loro volta, sono stati distinti a seconda che si riferissero all'atteggiamento generale durante l'intervista, allo svolgimento dell'intervista vera e propria (comportamento procedurale) e alla reazione al comportamento dell'intervistato. L'osservazione di questi tre tipi di atteggiamenti è avvenuta mediante tre distinti criteri di classificazione illustrati nella sezione 4.1.

L'atteggiamento generale che prevale nei rilevatori durante l'intervista è la preoccupazione di ridurre il carico dell'intervista e di non arrecare troppo disturbo all'intervistato. Ciò si è tradotto in comportamenti volti ad affrettare lo svolgimento dell'intervista per cercare di limitarne il più possibile la durata. Manifestazioni di noia o di distrazione non sono mai state registrate, nonostante i rilevatori avessero manifestato uno scarso interesse nell'indagine.

Riguardo al modo di reagire agli atteggiamenti dell'intervistato, va sottolineato che le relazioni sono rientrate quasi sempre nell'ambito della normalità, in conseguenza non vi è stata la possibilità di valutare il modo di affrontare situazioni difficili o particolari. Solo in tre casi si sono osservati atteggiamenti ostili degli intervistati. In due di questi l'ostilità si è manifestata con una particolare insofferenza determinata dal fatto che l'intervista è stata svolta nel luogo di lavoro degli intervistati. La situazione determinatasi è stata causata da un errore di procedura del rilevatore, che si è messo in una condizione difficile accettando l'incontro in un ambiente non favorevole. Ciò è risultato evidentemente dalla reazione del rilevatore, che è stata di evidente imbarazzo e di una eccessiva accelerazione dell'intervista. In un altro caso, un intervistato ha mostrato una forte reticenza a fornire informazioni sul reddito ma l'intervistatore è stato all'altezza della situazione mantenendo la calma e cercando ugualmente di ottenere la risposta.

Abbiamo dunque constatato che raramente i rilevatori si sono trovati ad affrontare situazioni particolarmente difficili e che queste si sono presentate prevalentemente perché il rilevatore accetta di svolgere l'intervista in un momento o in un luogo che non favorisce l'attenzione e la disponibilità dell'intervistato. Non si deve sottovalutare, tuttavia, che i rilevatori tendono sistematicamente ad anticipare le eventuali difficoltà escogitando qualche soluzione per aggirare gli aspetti dell'intervista che potrebbero creare delle difficoltà. La velocità dell'intervista è la strategia privilegiata dagli intervistatori per ottenere la partecipazione e la

disponibilità delle famiglie. Si può ben comprendere la debolezza di questa soluzione che condiziona pesantemente tutto lo svolgimento dell'intervista e la qualità dell'informazione raccolta, come vedremo bene nell'analisi che segue. Non si può non rilevare che la responsabilità di questa situazione non è attribuibile ai soli rilevatori, i quali non ricevono nessuna istruzione generale sui pericoli di un tale atteggiamento né, tantomeno, indicazioni su possibili strategie di comportamento e convincimento adeguate ad affrontare le situazioni che si potrebbero presentare. Va evidenziato, infine, che il contenimento della durata dell'intervista sembra molto gradita anche dagli intervistati, che vedono nell'accelerazione dell'intervista il modo migliore per sfuggire ad un impegno gravoso e soprattutto l'opportunità di dare risposte poco precise e parziali. In altre parole, sembra che il contenimento della durata dell'intervista sia il compromesso più efficace in una logica che vede l'indagine trasformata in un'attività burocratica, che deve cioè essere svolta con il minore sforzo possibile e indipendentemente dal suo risultato.

Veniamo infine all'analisi dei risultati dell'osservazione dell'intervista, o meglio, del comportamento del rilevatore nella compilazione del Riepilogo. I dati a cui ci riferiamo riguardano i vari tipi di intervento riscontrati in corrispondenza di ciascuna domanda del Riepilogo²⁶. L'analisi degli interventi è stata effettuata per ciascuna sezione, per meglio evidenziare le problematiche sollevate dai diversi argomenti inclusi nel questionario. È opportuno ricordare, tuttavia, che non tutte le sezioni del questionario vengono trattate durante l'intervista, è previsto infatti che le sezioni IV e V vengano compilate autonomamente dall'intervistatore²⁷.

Le diverse modalità di classificazione delle procedure seguite dall'intervistatore sono state quasi tutte osservate anche se con frequenze molto diverse nelle varie sezioni. Tuttavia, due delle modalità previste di fatto non sono state elaborate insieme alle altre per la particolarità con cui si sono presentate. Si tratta delle modalità *Scrive* e *Non aiuta*. Il primo tipo di intervento, infatti, è stato effettuato sistematicamente per le domande di ogni sezione, in quanto tutti i rilevatori hanno mostrato l'abitudine di registrare le risposte immediatamente dopo averle ottenute. Il rispetto di questa procedura risulta così generalizzato tra i rilevatori da non costituire un elemento utile per distinguere comportamenti e problemi. Il secondo intervento, invece, si è verificato esclusivamente per i quesiti della sezione III, per la quale del resto si era già notato che i rilevatori commettono l'errore di non rilevare gli acquisti. Questo errore, frutto di impreparazione e disattenzione, condiziona tutta

²⁶ L'unica eccezione riguarda la sezione IV, nella quale si è registrato un comportamento solo a livello delle sottosezioni. Queste ultime infatti consistono in un elenco di voci di spesa molto dettagliato, che non potevano essere osservate singolarmente.

²⁷ Il rilevatore riporta i dati registrati sul Libretto indicando il valore totale delle spese per ogni tipo di bene.

la rilevazione di questa sezione, che risulta così molto affrettata e superficiale. Pertanto, non abbiamo tenuto conto della modalità *Non aiuta* in quanto la sua interpretazione non avrebbe aggiunto molto a quanto si è già osservato.

Come si è detto l'intervento dei rilevatori è risultato abbastanza differenziato nelle diverse sezioni, ciò dimostra l'efficacia della classificazione adottata e ci consente di osservare una casistica piuttosto ampia di comportamenti dei rilevatori e di problemi che si presentano nella compilazione del Riepilogo. Questo risultato costituisce una conferma dell'ipotesi che l'argomento oggetto del colloquio condiziona in modo significativo il comportamento dei soggetti. Il riscontro di questa affermazione si ha dai dati riportati nelle Tavv 3.1 e 3.2. Nella prima tavola è riportata la distribuzione per sezione di ogni modalità d'intervento, nella seconda si trovano le corrispondenti frequenze standardizzate. Tali frequenze sono state ottenute, come nella Tav. 2.1, rapportando il numero di interventi riscontrati in ogni sezione ad un loro massimo teorico. Questo valore è stato posto uguale al numero complessivo di quesiti contenuti in ogni sezione²⁸.

Le prime due sezioni sono caratterizzate da un numero d'interventi abbastanza elevato. Le frequenze standardizzate relative agli interventi complessivi sono risultate, rispettivamente 111,5 e 71,6 per cento. Come si vede, nel primo caso vi è stato più di un intervento in corrispondenza di un singolo quesito. Ciò non implica necessariamente una valutazione positiva del lavoro del rilevatore, in quanto gli interventi hanno spesso riguardato le modalità *modifica* o *dirige*, il che testimonia di un comportamento che provoca delle alterazioni dei quesiti ed influenza le risposte. I rilevatori, infatti, nel caso in cui gli intervistati erano indecisi nel fornire alcune informazioni, hanno cercato di proporre una risposta e, molte volte, i quesiti sono stati modificati rispetto al modo in cui erano scritti nel questionario. Il comportamento descritto è in parte la conseguenza della maggiore padronanza che i rilevatori sembrano avere degli argomenti oggetto di queste due sezioni. Questa dimestichezza induce i rilevatori a scegliere quegli interventi che portino ad ottenere in tutti i modi una risposta. Un tale comportamento, tuttavia, porta a personalizzare eccessivamente le domande. La situazione illustrata tende ad assumere una forma del tutto particolare nei comuni di modeste dimensioni, a causa della conoscenza personale tra rilevatore e intervistato. Infatti, a conferma di alcune indicazioni emerse in letteratura (Trentini, 1980), si è constatato che i rilevatori, conoscendo gli intervistati, compilavano autonomamente diverse domande relative all'attività economica o alla posizione nella professione.

Un'altra interessante informazione relativa all'intervista è la durata media (Tav. 3.3). Nella prima sezione la durata è stata di circa 5 minuti. Si tratta di un tempo

²⁸ Valgono le stesse considerazioni effettuate precedentemente nelle note 22 e 23.

particolarmente ridotto, se si pensa che alcune parti, che andrebbero trattate al momento della consegna del Libretto, vengono in realtà affrontate al momento dell'intervista finale. In pratica vengono posti ben otto quesiti in più rispetto a quelli previsti per l'intervista finale. E' evidente che la possibilità di effettuare in tempi così brevi la rilevazione della prima sezione dipende dal forte grado di direzione che il rilevatore riesce ad imporre in questa sezione.

Anche nella seconda sezione si è rilevata una durata media molto limitata (3' 12") e, ancora una volta, la spiegazione si trova nel fatto che il rilevatore effettua la compilazione direttamente senza porre nessuna domanda. In questo caso il comportamento del rilevatore dipende dal fatto che numerosi quesiti implicano risposte che vengono ritenute scontate, si pensi, per esempio, alle domande relative alla dotazione di servizi e acqua calda nell'abitazione. In complesso si deve rilevare che per le prime due sezioni prevale un comportamento particolarmente attivo del rilevatore che lo porta a condizionare l'intervistato o, peggio, a sostituirsi a lui nella risposta. La procedura prevista pertanto non viene rispettata e gli effetti per l'indagine non sono certo positivi.

Tav. 3.1 - Distribuzione delle modalità d'intervento osservate per Sezione.

Modalità d'intervento	S		E		Z		I		O		N		E	
	I		II		III		IV		VII					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
NON LEGGE	55	14,9	35	9,2	52	46,0	24	5,1	4	2,3				
MODIFICA	119	32,3	114	30,2	6	5,3	14	3,0	54	30,7				
RIPETE	18	5,0	4	1,1	0	0	35	7,4	11	6,3				
CHIARISCE	33	9,0	10	2,6	5	4,4	22	4,7	33	18,8				
SPECIFICA	18	4,9	28	7,4	18	16	137	29,2	15	8,5				
VERIFICA	44	12,0	20	5,3	19	16,8	94	20,0	13	7,4				
SOLLECITA	12	3,3	12	3,2	1	0,9	28	6,0	24	13,6				
STIM.MEM.	3	0,8	15	4,0	1	0,9	65	13,8	1	0,5				
DIRIGE	65	17,6	120	31,7	10	8,8	16	3,4	20	11,4				
RISP.DOC.	1	0,2	20	5,3	1	0,9	35	7,4	1	0,5				
TOTALE	368	100,0	378	100	113	100,0	470	100	176	100,0				

Considerazioni completamente diverse valgono per la terza sezione. Si è già detto che in questo caso l'osservazione dello svolgimento dell'intervista è condizionata da gravi errori commessi da quasi tutti i rilevatori. Questi hanno infatti trattato quasi esclusivamente il possesso di beni durevoli e trascurato invece la fondamentale rilevazione delle spese relative agli acquisti. Il dato che riflette più chiaramente i problemi legati a questa sezione è il rilievo assunto dalla modalità *Non legge* che, con una frequenza pari al 46 %, è risultata la più ricorrente. Non è facile spiegare perché il rilevatore eviti di porre quesiti sugli acquisti di beni durevoli. Va considerata anche la possibilità che abbia operato un *effetto alone*. Infatti il rilevatore, sulla base del giudizio che si è formato circa le condizioni della famiglia, potrebbe avere deciso di non porre alcune domande non ritenendo che certe spese possano avere avuto luogo. Nel caso in esame si è riscontrato che molti beni, che potrebbero essere considerati di lusso (motocicletta, *roulotte*, canotto, gommone, barca, motoscafo, *windsurf*, *computer*, ecc.), non sono mai stati nominati. Tale effetto è risultato particolarmente evidente quando gli intervistati erano persone anziane oppure le famiglie intervistate presentavano apparentemente condizioni economiche disagiate. Certo è che un tale comportamento non è corretto e potrebbe essere considerato un'indicazione della scarsa efficacia delle istruzioni date ai rilevatori. Questo comportamento dei rilevatori riflette anche un problema reale che si incontra nella rilevazione dei consumi: la necessità, più volte richiamata nell'analisi dell'Indagine Istat (Filippucci, Mariani, 1992 e Filippucci, Ferrante, 1993), di adottare strumenti parzialmente differenziati in base alle caratteristiche demografiche ed economiche dei vari soggetti coinvolti nella rilevazione.

In generale, comunque, la nostra osservazione ha messo in evidenza una tendenza diffusa tra i rilevatori ad assumere atteggiamenti non conformi a quanto è loro richiesto ed è stato previsto in sede di progettazione dell'indagine. Da questo punto di vista emergono due comportamenti particolarmente preoccupanti. Si è riscontrato che l'intervento *Specifico* è stato effettuato con una frequenza teorica di appena il 3%. In secondo luogo si è notata l'assenza di domande volte a stimolare il ricordo, la frequenza delle modalità *Sollecita la risposta* e *Sollecita la memoria*, è praticamente nulla, appena lo 0,2%. Va dunque sottolineato che le poche volte che, nel corso dell'intervista, sono state rivolte domande riguardanti gli acquisti di beni durevoli avvenuti nel trimestre, i rilevatori non sono intervenuti in alcun modo per aiutare gli intervistati a ricordare l'informazione richiesta. Non è di poco interesse quindi constatare che gli interventi di sollecito della risposta e della memoria sono carenti proprio in quelle parti del questionario in cui sarebbero più necessari.

Una conferma della superficialità dei rilevatori nell'affrontare questa sezione si ha anche osservando il modesto numero di interventi che sono stati effettuati in

generale, 113 interventi su un massimo di 627 possibili, per una frequenza teorica complessiva di appena il 18 %.

Coerente con la valutazione fatta è la durata dell'intervista, si tratta della minore durata media in assoluto (2 minuti) il che conferma inequivocabilmente come, malgrado la sua importanza, la rilevazione delle spese per beni durevoli sia è forse quella meno soddisfacente.

Tav. 3.2 - Distribuzione delle frequenze standardizzate delle modalità d'intervento. %

Modalità d'intervento	SEZIONE					TOT
	I	II	III	IV	VII	
NON LEGGE	16,7	6,6	8,3	10,4	4,0	9,4
MODIFICA	36,1	21,6	1,0	6,1	54,5	16,9
RIPETE	5,5	0,8	0	15,2	11,1	3,7
CHIARISCE	10,0	1,9	0,8	9,5	33,3	5,7
SPECIFICA	5,5	5,3	2,9	59,3	15,1	11,9
VERIFICA	13,3	3,4	3,0	40,7	13,1	10,5
SOLLECITA	3,6	2,3	0,2	12,2	24,2	4,2
STIM. MEM.	0,9	2,8	0,2	28,1	1,0	4,7
DIRIGE	19,7	22,7	1,6	6,9	20,2	12,7
RISP.DOC.	0,3	3,8	0,2	15,2	1,0	3,2
TOTALE	111,5	71,6	18,0	203,5	177,8	83,0

Tav 3.3 - Durata media dell'intervista per Sezione

	SEZIONE				
	I	II	III	IV	VII
Durata media	5'06"	3'12"	2'00"	7'12"	2'12"

La quarta sezione, la più estesa del questionario in quanto è destinata a rilevare le spese di numerosi beni, è quella per cui i rilevatori hanno manifestato la

partecipazione maggiormente positiva. In questa sezione gli interventi più frequenti sono stati *Verifica* e *Specifica* (29,2% e 20%) seguiti da *Stimola la memoria* (13,8%). Questa osservazione appare ancora più chiaramente se si guarda alla frequenza degli interventi. Il numero degli interventi effettuati complessivamente è risultato circa il doppio di quello massimo teorico. Inoltre, gli interventi sono stati notevolmente diversificati, infatti tutte le modalità previste riportano frequenze non trascurabili e in alcuni casi molto alte (Tav. 3.2). Anche il tempo mediamente dedicato a questa sezione è il più elevato.

Questi dati non indicano una situazione del tutto soddisfacente, al contrario, la durata è ancora insufficiente in rapporto all'impegno che richiede questa sezione. La differenza rispetto alle altre sezioni, infatti, sembra essenzialmente da attribuire alla maggiore lunghezza della sezione. In questa parte dell'intervista vengono trattate sette sottosezioni nelle quali appaiono numerosi tipi di spese, che per di più possono essere state effettuate nell'arco di tutto il mese precedente la rilevazione. Inoltre, in questa sezione gli intervistatori sono intervenuti anche per sollecitare la memoria o per specificare le voci di spesa elencate. Si può dunque ben dire che ancora una volta emerge con evidenza la superficialità con cui è condotta l'intervista, anche quando si è registrato un intervento di sollecito o di aiuto da parte del rilevatore. In particolare, l'analisi dell'intervista nella quarta sezione mette in evidenza una sorta di effetto di stanchezza nell'intervistatore. Si è notato, infatti, che gli interventi del rilevatore si concentrano nella parte iniziale delle varie sottosezioni e tendono a ridursi con il procedere delle domande.

La settima sezione, per la natura degli argomenti che comprende, è quella più delicata e difficile da affrontare di tutta l'intervista. La modalità *Modifica*, con il 54,5%, è quella che si è manifestata più frequentemente (Tav. 3.2). Si tratta del valore più elevato per questa modalità. Alla luce di questo risultato si può dire che i rilevatori abbiano cercato di attenuare l'impatto negativo delle domande di questa sezione ricorrendo ad una strategia di adattamento ed elaborazione dei quesiti. Questi ultimi sono stati spesso interpretati dai rilevatori piuttosto liberamente in funzione della difficoltà della situazione che si trovavano a fronteggiare. Comunque, i rilevatori non hanno quasi mai letto le domande così come sono state impostate nel questionario. Questa osservazione conferma con forza la difficoltà di affrontare i quesiti sul reddito. Tuttavia, se si considera che in questa sezione anche gli interventi *Chiarisce* e *Sollecita la risposta* presentano le frequenze più alte rispetto alle altre Sezioni (Tav. 3.2), capiamo che esiste anche un problema rilevante connesso al modo in cui i quesiti sono attualmente formulati. I rilevatori infatti non saltano le domande ma cercano di aggiustarle sulla base della loro esperienza e percezione

delle resistenze dell'intervistato. Purtroppo non è previsto alcun modo di raccogliere e sfruttare questa esperienza dei rilevatori per individuare una formulazione più opportuna e, tantomeno, si cerca di evitare che i quesiti sul reddito vengano adattati arbitrariamente dagli intervistatori, che generalmente non hanno esperienza e strumenti adeguati per affrontare una situazione di comunicazione difficile come quella in questione.

Un altro aspetto, caratteristico della situazione che si crea nella rilevazione in questa sezione, è segnalato dalla presenza dell'intervento *Dirige*, che con l'11,4% degli interventi e il 20,2 % di quelli attesi, assume un rilievo non marginale. La ragione del peso assunto dalla modalità ricordata sembrerebbe da ricercare nel tentativo dei rilevatori di aiutare gli intervistati. Tuttavia, se si considera che l'intervento dei rilevatori in genere consiste nel proporre le classi in cui registrare il reddito, l'aiuto non appare più così evidente. Data la natura del quesito, sembra molto più probabile che il rilevatore suggerisca la risposta, non tanto perché l'intervistato non ricordi o non sia in grado di ricostruire il proprio reddito, quanto per aggirare un atteggiamento reticente o per evitare di trovarsi in una situazione di imbarazzo. Proponendo una risposta, anche se lontana dalla verità, il rilevatore accontenta l'intervistato e compila il Libretto senza troppe difficoltà.

Le osservazioni fatte sono ulteriormente giustificate anche in questo caso dalla modesta durata dell'intervista, due minuti. Ancora una volta un tempo inadeguato per ottenere risposte veritiere complete e sensate su reddito e risparmio.

E' evidente che la situazione illustrata è del tutto insoddisfacente. Dalla osservazione effettuata abbiamo tratto che sono inadeguati i quesiti e l'intervento dei rilevatori, abbiamo visto inoltre che è poco utile il ricorso a domande sul reddito che prevedono l'indicazione di classi piuttosto ampie, in quanto il rilevatore è portato a scegliere la classe che gli sembra crei minore insofferenza nell'intervistato.

6. Qualche insegnamento per migliorare l'indagine.

L'analisi della dinamica dell'intervista finale nell'indagine sul consumo non ci porta certo a conclusioni tranquillizzanti. Gli aspetti emersi dall'esperimento illustrato ci fanno ritenere che nella fase della rilevazione sussistono molti fattori che favoriscono l'insorgere di gravi errori di misura. Errori materiali, superficialità, opportunismo e scarso rispetto delle regole da parte dei rilevatori si accompagnano ad uno strumento inadeguato, che contiene istruzioni mal formulate e a volte contraddittorie, con alcuni quesiti mal formulati se non errati, posti in una sequenza non sempre adeguata e ad una organizzazione ed un sistema di formazione e

supervisione insufficienti. E' stato confermato, d'altra parte, che i rilevatori hanno una grande importanza per il successo della rilevazione in conseguenza della notevole variabilità del loro comportamento con gli intervistati, della diversità di interpretazione delle procedure e dei quesiti e, infine, del condizionamento che ha l'argomento del quesito sul loro atteggiamento e, quindi, sull'interazione che riescono ad instaurare con l'intervistato.

Il metodo adottato nell'analisi che abbiamo presentato ci consente di andare oltre l'individuazione dei problemi e di proporre anche alcuni suggerimenti per ovviare alle difficoltà riscontrate. Con questo atteggiamento propositivo ci piace concludere il presente lavoro²⁹.

Abbiamo visto che i quesiti da porre al momento del primo contatto e della consegna del libretto e quelli da porre alla fine del mese di rilevazione sono spesso trattati unitamente nell'intervista finale, aumentando così la gravosità dell'intervista. Inoltre, è risultato troppo limitato il tempo dedicato alla compilazione delle varie sezioni. Un primo modo di ovviare a questi problemi è quello di ricorrere a due diversi strumenti, uno contenente i quesiti da porre al momento del primo contatto con la famiglia e della consegna del diario (all'inizio del mese di rilevazione), l'altro relativo ai quesiti dell'intervista che avviene alla fine del mese di rilevazione. In questo modo i rilevatori non potrebbero esimersi da porre separatamente i quesiti e il carico complessivo dell'intervista sarebbe più ripartito. Questa soluzione potrebbe anche consentire una più generale redistribuzione del complesso dei quesiti posti nei due questionari con l'obiettivo di rendere meno gravosa l'intervista finale e di favorire una maggiore attenzione a ciascun quesito. Per esempio, oltre alle domande relative al possesso di beni durevoli, anche quelle riferite all'abitazione potrebbero essere anticipate al momento del primo contatto con la famiglia.

Per quanto riguarda il diario potrebbe essere opportuno il ricorso ad un modello più *chiuso* rispetto a quello utilizzato attualmente, poiché spesso per i beni preconfezionati sono sorti inconvenienti. La questione della *chiusura* merita, tuttavia, maggiore attenzione, non può essere infatti trascurato che abbiamo trovato che l'atteggiamento dell'intervistato di fronte al Libretto è molto diversa a seconda della sua età. Questo, problema è già stato sollevato in un'altra ricerca di questo progetto centrata sul diario (Filippucci, Ferrante, 1993) e porterebbe a suggerire una sua differenziazione in base alle caratteristiche del soggetto che lo deve utilizzare.

Più in generale, tuttavia, si pone il problema di ridisegnare l'attuale questionario per l'intervista finale, attività che peraltro l'Istat ha avviato. Molti sono i problemi

²⁹ I suggerimenti che avanziamo nel seguito sono limitati agli aspetti specificamente connessi a questo esperimento. Diverse altre proposte di modifica all'indagine sui consumi sono state avanzate in altri lavori svolti nell'ambito del progetto CONPRI (cfr. Filippucci, Martiani, 1992 e Filippucci, Ferrante 1993).

che abbiamo ricordato e che inducono risposte errate nell'intervistato, basti pensare al fatto che non si prevede il possesso di più televisori, auto, e altri beni durevoli largamente diffusi, che manca il richiamo ad acquisti fatti per regali a persone esterne alla famiglia, che non sono specificate alcune voci di spesa sempre più diffuse (come, ad esempio, il lettore CD), che il significato di reddito è impreciso.

L'analisi del comportamento degli intervistatori suggerisce diversi altri interventi. A questo riguardo è utile premettere che dal nostro esperimento si è tratta sia una conferma del fatto che l'intervista finale nell'indagine sui consumi è un caso complesso di comunicazione tra soggetti, sia un'evidenza indiretta dell'importanza di disporre di rilevatori con esperienza e professionalità, i risultati migliori infatti sono stati osservati per l'unico rilevatore che da tempo segue l'indagine e che è anche il responsabile statistico del comune. Queste constatazioni sono comprovate dalla diversità dei comportamenti osservati e dalla loro inadeguatezza per affrontare un rapporto di comunicazione interpersonale complesso come l'intervista in esame. Una tale formazione è del tutto estranea ai rilevatori osservati e, d'altra parte, l'Istat sembra aver trascurato il problema delegandolo ai comuni e sottovalutando le varie conseguenze in termini di scelta e formazione dei rilevatori.

Manca così nell'Istat e nei rilevatori la consapevolezza che l'atteggiamento che si adotta nel corso dell'intervista non è affatto neutrale rispetto alla dinamica comunicazionale instaurata, che ci sono reazioni e comportamenti da evitare in determinate circostanze e che, per contro, esistono opportuni accorgimenti che devono essere adottati per ottenere il consenso, la partecipazione e, soprattutto, per stimolare il ricordo dell'intervistato. La mancanza di una tale consapevolezza porta a sottovalutare, da un lato, l'utilità della scelta di adeguate strategie di coinvolgimento e di sollecitazione dell'intervistato e, dall'altro, gli effetti negativi di soluzioni personalistiche adottate in modo improvvisato per far fronte a difficoltà a cui si è impreparati. Inoltre, occorre sottolineare che, in generale, non viene compresa adeguatamente l'importanza del rispetto delle istruzioni fornite dall'Istat.

Questi problemi potrebbero essere affrontati ricorrendo a rilevatori con una professionalità specifica. Sulla formazione di rilevatori di questo tipo si potrebbe investire con una buona probabilità di ottenere dei risultati, mentre se si mantiene una rete di rilevazione occasionale, soggetta quindi ad un forte ricambio, l'utilità della formazione risulterà molto meno efficace. L'Istat non utilizza rilevatori esperti e quindi il suggerimento primario è di costruire una rete di rilevazione professionale. Ciò non toglie che si potrebbe anche migliorare la formazione corrente precisando l'importanza del rispetto delle istruzioni e arricchendo i programmi di *training* con alcune conoscenze di psicologia che stanno alla base della comunicazione interpersonale. La formazione inoltre non dovrebbe trascurare di intervenire anche

sullo stesso rilevatore puntando, soprattutto, a coinvolgerlo, a motivarlo e a dargli una coscienza dell'importanza del suo ruolo.

L'urgenza del problema di una incisiva preparazione dei rilevatori trova anche altre motivazioni sia nella libertà con cui i rilevatori interpretano le istruzioni, sia nella scarsa consapevolezza che hanno mostrato nel condurre la rilevazione. Ciò ha generato vari e gravi errori che si ripercuotono sulle stime dei consumi. Quest'ultimo problema, tuttavia, non può essere risolto dalla sola formazione, in quanto incentivazione e supervisione devono completare l'intervento. Riguardo alla prima, basti notare che attualmente non vi è alcun meccanismo di questo genere, anzi per qualcuno la partecipazione all'indagine è vista come un aggravio di lavoro. La supervisione del lavoro dei rilevatori, a sua volta, non è affatto incisiva, non è sistematica, né organizzata in modo da produrre un'informazione sui problemi incontrati dall'indagine né, tantomeno, produce effetti sui rilevatori stessi. Infatti, la possibilità che qualcuno effettui controlli efficaci viene considerata alquanto remota e poco rilevante. In queste condizioni non deve stupire se i rilevatori si sentono liberi di operare in modo da semplificare il più possibile il loro compito e, soprattutto, se si sentono scarsamente motivati, giudicando di poco rilievo l'indagine stessa.

Non è rituale né inutile, nel concludere l'esposizione di questo esperimento, esprimere la nostra soddisfazione per i risultati ottenuti. Esso ci ha consentito di verificare che se si disponesse di un metodo sistematico di osservazione di ciò che avviene durante l'indagine sui consumi - ma ciò vale più in generale per qualunque altra indagine - si potrebbe acquisire un patrimonio di informazioni ricchissimo che ci consentirebbe di migliorare sensibilmente la qualità dei dati e, nello specifico, di affrontare seriamente molte delle cause di sottovalutazione dei consumi. Le informazioni che abbiamo raccolto consentono di individuare i punti più deboli del disegno dell'indagine, delle procedure, degli strumenti utilizzati e dei comportamenti dei soggetti coinvolti. Inoltre, il metodo adottato permette di non limitarsi a riscontri critici ma ci fornisce anche indicazioni che possono essere volute in positivo, in quanto suggeriscono con una certa chiarezza alcune possibili modalità di intervento.

C'è dunque una indicazione importante da trarre, essa riguarda l'efficacia dei metodi della psicologia cognitiva per la progettazione e l'analisi delle indagini statistiche. In questa direzione c'è ancora molto da fare, bisogna approfondire lo studio dell'efficacia delle diverse tecniche, adattare alle specifiche esigenze dell'indagine statistica, vanno studiati piani di indagine adeguati a saggiare le ipotesi di lavoro e vanno individuate le tecniche statistiche più opportune per sintetizzare i risultati e individuare le relazioni più significative. Tuttavia, le tecniche e gli strumenti della psicologia cognitiva, in quanto parte di una metodologia specifica di

analisi dei processi di comunicazione, costituiscono un arricchimento essenziale e forse indispensabile dei metodi di programmazione e realizzazione di indagini statistiche, specie se su larga scala. L'applicazione di queste tecniche, nella fase di predisposizione dell'indagine e degli strumenti di rilevazione, consentirebbe di trattare con una strategia coerente l'informazione che si ottiene dai *pretest* e quindi di ridurre gli errori non campionari in tutte le varie fasi del processo di produzione dei dati. Ciò non porterebbe solo a dati più affidabili, obiettivo comunque primario dell'indagine statistica, ma consentirebbe anche di conseguire alcuni altri obiettivi che sempre meno possono essere trascurati. In primo luogo, l'individuazione di strumenti e di procedure che consentano di conseguire gli obiettivi informativi con i mezzi più agevoli e con il minor aggravio materiale e psichico per coloro che devono fornire le informazioni richieste. In secondo luogo, la realizzazione di notevoli risparmi di costi, grazie ad una più razionale e funzionale utilizzazione delle risorse e alla riduzione dell'entità e del tipo di aggiustamenti da apportare al progetto originale in seguito allo svolgimento concreto della rilevazione.

Sembra dunque necessario l'avvio di un programma di ricerca organico in questa direzione che dovrebbe vedere l'Istat come protagonista principale in quanto impegnato con grandi e costose rilevazioni continue che coinvolgono famiglie e imprese sempre più oberate dalla richiesta di informazioni.

Riferimenti bibliografici

- ANCONA L. (1965), *I fondamenti psicologici del colloquio e la sua utilizzazione in psicologia*, in *Commentationes Pont. Acad. Scient.* anno XVII, n. 4.
- BRENNER M. (1982), *Response Effects of Role-Related Characteristics of the Interviewer*, In Dijkstra, Van der Zouwen (eds.) "Response Behaviour in the Survey Interview", London, Academic Press.
- BUTTON G. (1987), *Answers or Interactional Products: Two Sequential Practice Used in Interviews*, "Social Psychology Quarterly", vol 50, n.2.
- CANNEL C.F. (1973), *Some Experiments in Dyadic Interactions and Response Accuracy in Survey Interviews*, Ann Arbor, Institute of Social Research, Michigan.
- CANNEL C.F., FOWLER F.J. (1964), *A Note of Interviewer Effect in Self-Enumerative Procedures*, "American Sociological Review", vol.29.
- CANNEL C.F., FOWLER F.J., MARQUIS K.H. (1968), *The influence of Interviewer and Respondent Psychological and Behavioral Variables on the Reporting in Household Interviews*, Vital and Health Statistics, Series 2, n. 26, Washington DC.
- CANNEL C.F., KHAN D. (1968), *Interviewing*, in G. Lindzey e E. Aronson (eds.), "The Handbook of Social Psychology", vol. 2, Reading, Addison-Wesley.
- CANNEL C.F., ROBINSON S. (1971), *Analysis of Individual Questions*, in L. Lansing, S. Withey, A. Wolfe (eds.), "Working Papers on Survey Research in Poverty Areas", Chapter 11, Ann Arbor, Institute of Social Research, Michigan.
- CANNEL C.F., LAWSON S.A., HAUSER D.L. (1975), *A Technique for Evaluating Interviewer Performance*, Ann Arbor, University of Michigan.
- CANNEL C.F., OKSENBERG L. (1977), *Some Factors Underlying the Validity of Self-Report*, "Bulletin of International Statistical Institute"
- CANNEL C.F., OKSENBERG L. (1988), *Observation of Behavior in Telephone Interviews*, in Groves R., Biemer P., Lyberg L., Massey J., Nicholls W., Wakseberg J. (eds.), "Telephone Survey Methodology", New York, Wiley.
- CANNEL C.F., KALTON G., OKSENBERG L., BISHOPING K., FOWLER F. (1989), *New Techniques for Pretesting Survey Questions*. Final Report for grant HS05616, National Center for Health Services Research, Ann Arbor, University of Michigan, unpublished report.
- CANNEL C.F., OKSENBERG L., KALTON G. (1991), *New Strategies for Pretesting Survey Questions*, "Journal of Official Statistics", 7.

- DIJKSTRA W., VAN DER VEEN L., VAN DER ZOUWEN J. (1985), *A Field Experiment on Interviewer-Respondent Interaction*, in Brenner J., Brown J., Canter D. (eds.), "The Research Interview: Uses and Approaches", London: Academic Press.
- DIPPO C.S. (1989), *The use of Cognitive Laboratory Techniques for Investigating Memory Retrieval Errors in Retrospective Surveys*, "Bulletin of International Statistical Institute", vol. LIII, Book 2, Paris.
- DIPPO C.S., HERRMANN D. (1990), *Accomplishments and Future Directions*, Washington, The Bureau of Labor Statistics, Collection Procedures Research Laboratory.
- FILIPPUCCI C., FERRANTE M.R. (1993), *L'impiego dei diari individuali e dei documenti di spesa nell'indagine sui consumi*, "Progetto CON.PRI", Rapporto n. 11, Bologna, Dipartimento di Scienze Statistiche.
- FILIPPUCCI C., MARLIANI G. (1992), *La misura dei "Progetto CON.PRI"*, Rapporto n. 6, Bologna, Dipartimento di Scienze Statistiche.
- FORSYTH B.H., LESSLER J.T. (1991), *Cognitive Laboratory Methods: a Taxonomy*, in Biemer et AL (eds.), "Measurement Errors in Surveys", New York, Wiley.
- FOWLER F.J. (1991), *Reducing Interviewer Related Error through Interviewer Training, Supervision and other Means*, in P.P. Biemer et AL (eds.) "Measurement Error in Surveys", New York, Wiley.
- FOWLER F.J., MANGIONE T.W. (1986), *Reducing Interviewer Effects of Health Survey Data*, Washington, DC: National Center for Health Services Research.
- FOWLER F.J., MANGIONE T.W. (1990), *Standardized Survey Interviewing*, Beverly Hills, Sage Publications.
- GEMELLI A., ANCONA L. (1959), *Il colloquio come strumento di indagine in psicologia sociale e clinica*, Contr. Ist. Psic., XII.
- GROVES R.M. et AL. (1981), *The Process of Interviewer Variability Evidence of Telephone Surveys*, "Proceeding of the Section on Survey Research Methods", American Statistical Association.
- GROVES R.M. (1989), *Survey Errors in Survey Costs*, Wiley, New York.
- ISTAT (1989), *Manuale di tecniche d'indagine*, "Il questionario: progettazione, redazione e verifica" vol. 2, Note e relazioni n.1.
- ISTAT (1989), *Manuale di tecniche d'indagine*, "Tecniche di somministrazione del questionario" vol.3, Note e relazioni n.1.
- JABINE T.B., STRAF M.L., TANUR J.M., TOURANGEAU R. (1984) *Cognitive Aspects of Survey Methodology: Building a Bridge Between Disciplines*, Washington, DC: National Academy of Science.

- HYMAN H., FELDMAN J. STEMBER C. (1954) *Interviewing in Social Research*, Chicago University Press.
- KÖNIG R. (1964), *Sociologia*, Enciclopedia Feltrinelli-Fisher, Milano, Feltrinelli.
- LESSLER J. (1989), *Reduction of Memory Errors in Survey Research. A Research Agenda*, "Bulletin of International Statistical Institute", 47th Section, Paris.
- LOPEZ (1965), *Personnel Interviewing*, McGraw-Hill, New York.
- MACCOBY E. MACCOBY N. (1954), *The Interview: a Tool of Social Science*, in Lindzey G. (ed), "Handbook of Social Psychology", Appleton, New York.
- MARQUIS K.H. (1971a), *Effects of Race, Residence and Selection of Respondent on the Conduct of the Interview*, in G. Lansing, S. Withey, A. Wolfe (eds.), "Working Papers on Survey Research in Poverty Areas", Ann Arbor, Institute for Social Research, Michigan.
- MARQUIS K.H. (1971b), *Purpose and Procedure of the Tape Recording Analysis*, in J. Lansing, S. Withey, A. Wolfe, "Working Papers on Survey Research in Poverty Areas", Ann Arbor, Institute for Social Research, Michigan.
- MESCHIERI L. PIRANI P. (1980), *Il questionario : un supporto al colloquio e all'intervista*, in Trentini (1980).
- MORTON-WILLIAMS J. (1979), *The Use of Verbal Interaction Coding for Evaluating a Questionnaire*, "Quality & Quantity", 13, 57-75.
- MORTON-WILLIAMS J., SYKES W. (1984), *The Use of Interaction Coding and Follow-up Interviews to Investigate Comprehension of Survey Questions*, "Journal of The Market Research Society", 26, 109-127.
- OKSENBERG L., CANNEL C., KALTON G. (1989), *New Methods for Pretesting Survey Questions*, in Cannel C., Kalton G., Bischooping K., Fowler F. (eds.), "New Techniques for Pretesting Survey Questions", Ann Arbor, Survey Research Center, University of Michigan, unpublished report.
- SCHEGLOFF E. (1990), *Comment*, "Journal of the American Statistical Association", vol. 85.
- SUCHMAN L., JORDAN B. (1990), *Interactional Troubles in Face to Face Interviews*, "Journal of the American Statistical Association", vol. 85.
- SYKES W., COLLINS M. (1992), *Anatomy of the Survey Interview*, "Journal of Official Statistics", vol. 8, n.3.
- TOURANGEAU R. (1984), *Cognitive Sciences and Survey Methods*, in Jabine T., Loftus E., Straf M., Tanur J. and Tourangeau R. (eds.), "Cognitive Aspects of Survey Methodology: Building a Bridge Between Disciplines", Washington, DC: National Academy of Science.
- TRENTINI G. (1965), *Il colloquio e l'intervista nella ricerca motivazionale*, Ricerca Motivazionali, n. 1.