

Percorso: la progettazione e implementazione  
del questionario

## LE TECNICHE DI SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO

# Indice

- 1) Modalità di somministrazione del questionario
- 2) La scelta della tecnica adeguata
- 3) L'intervista diretta: definizione, vantaggi e svantaggi
- 4) L'autocompilazione: definizione, vantaggi e svantaggi
- 5) L'intervista telefonica: definizione, vantaggi e svantaggi
- 6) Le tipologie di questionari
- 7) I vantaggi delle tecniche Computer Assisted
- 8) Strumenti a supporto dell'intervista

# Le tecniche di rilevazione

Il questionario può essere somministrato ai rispondenti in tre modalità:

- intervista diretta o faccia a faccia
- autocompilazione
- intervista telefonica



# Quale tecnica di rilevazione scegliere?

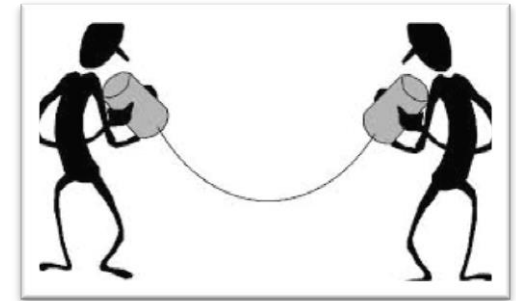
Per scegliere tra le tre diverse tecniche di rilevazione occorre tener conto:

- degli obiettivi dell'indagine
- delle caratteristiche della popolazione oggetto della rilevazione
- dei tempi e dei costi
- dell'opportunità di massimizzare la qualità
- della necessità di limitare il carico statistico



# L'intervista diretta

- una persona, nel ruolo di intervistatore, pone le domande faccia a faccia all'intervistato
- i due hanno ruoli precisi e asimmetrici: non è un rapporto alla pari, perché c'è chi fa sempre le domande e chi fornisce le risposte



Ad esempio, nei Censimenti precedenti a quello del 2011 il rilevatore andava casa per casa a raccogliere le informazioni

# L'intervista diretta: i vantaggi

Quali sono i vantaggi dell'intervista diretta?

- certezza dell'identità del rispondente
- il contatto umano stabilito può favorire una maggiore disponibilità alla risposta: aumenta l'interesse per l'oggetto dell'indagine e la fiducia
- nelle domande aperte è possibile far precisare al rispondente le affermazioni poco chiare
- l'intervistatore può fornire delucidazioni se la domanda non è ben compresa

# L'intervista diretta: gli svantaggi

Quali sono gli svantaggi dell'intervista diretta?

Nel processo di comunicazione

➤ l'intervistatore:

- può influenzare le risposte
- può cambiare la formulazione delle domande che pertanto non risultano più uguali per tutti gli intervistati
- può cambiare l'ordine delle domande o addirittura saltarne qualcuna per la fretta

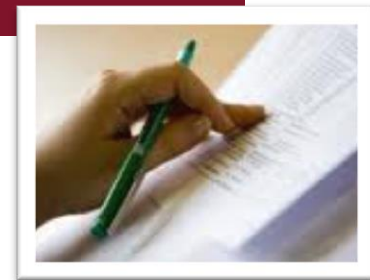
➤ l'intervistato:

- può percepire l'intervista come un interrogatorio

Pertanto, è necessario istruire nel dettaglio i rilevatori su come condurre l'intervista



# L'autocompilazione



È la persona oggetto della rilevazione a compilare il questionario autonomamente, senza il tramite dell'intervistatore

- il questionario può essere
  - inviato per posta direttamente al luogo di residenza della persona
  - consegnato da personale specializzato che avrà anche l'incarico di ritirarlo
  - lasciato al termine di un'intervista diretta a parziale integrazione di un questionario principale

**Esempi di autocompilazione:** il Censimento della Popolazione 2011 ha previsto che il questionario venisse autocompilato sul web (collegandosi a un link) oppure sul modello cartaceo giunto a casa per posta



# L'autocompilazione: i vantaggi

Quali sono i vantaggi dell'autocompilazione?

- facilita la risposta alle domande riservate o delicate
- funziona bene quando le domande richiedono riflessione attenta (tante domande molto dettagliate)
- Lascia al rispondente la scelta del momento più opportuno per fornire le risposte (compilazione)
- è efficace quando il tema proposto è altamente coinvolgente quindi tale da incentivare la propensione a rispondere anche in assenza dello stimolo dell'intervistatore
- comporta costi minori rispetto all'intervista diretta, perché non si deve pagare l'intervistatore



# L'autocompilazione: gli svantaggi

Quali sono gli svantaggi dell'autocompilazione?

- **aumenta la percentuale di mancate restituzioni del questionario**, perché non c'è l'intervistatore che sollecita la risposta
- **autoseleziona i rispondenti**: alcune tipologie di persone non rispondono al questionario (ad esempio i giovani e le persone molto anziane)
- **aumenta il numero di questionari parzialmente incompleti**, perché non c'è l'intervistatore che si assicura che la persona risponda a tutte le domande



# L'intervista telefonica



- si entra in contatto con il rispondente attraverso il telefono
  - ✓ verificando l'identità del rispondente
  - ✓ presentandosi come intervistatore e illustrando gli obiettivi della ricerca
  - ✓ chiedendo gentilmente la collaborazione dell'intervistato

# L'intervista telefonica: i vantaggi



Quali sono i vantaggi dell'intervista telefonica?

- tempestività nella raccolta delle informazioni
- riduzione dei costi rispetto all'intervista diretta  
**secondo voi perché?**
- contenimento delle mancate risposte totali dovute alla diffidenza delle persone: non si deve aprire la porta ad estranei
- maggiore disponibilità a dare informazioni su argomenti delicati o ritenuti riservati
- maggiore possibilità di entrare in contatto con persone difficilmente reperibili in casa negli orari in cui si svolgono le interviste faccia a faccia

# Risposta

Secondo voi perché i costi dell'intervista telefonica sono ridotti rispetto all'intervista diretta?

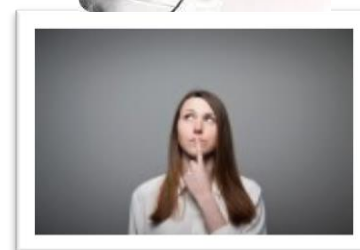
Nell'intervista diretta l'intervistatore deve essere rimborsato dei costi per il trasporto necessari al raggiungimento delle famiglie oggetto di indagine

Ciò comporta un maggiore dispendio di tempo rispetto alle interviste telefoniche, che possono essere svolte senza spostamenti da parte dell'intervistatore che può, in uno stesso giorno, entrare in contatto con più famiglie localizzate anche a notevole distanza tra loro

# L'intervista telefonica: gli svantaggi

Quali sono gli svantaggi dell'intervista telefonica?

- Lista di riferimento non esaustiva: non tutte le persone sono contattabili (famiglie italiane non abbonate al servizio telefonico)
- Perdita delle informazioni derivanti dal linguaggio non verbale (la parziale mancanza di contatto umano inibisce la possibilità di cogliere espressioni di dubbio, esitazione o fastidio)
- difficoltà di comunicazione (momenti di silenzio al telefono possono significare che l'individuo sta riflettendo ma anche che non ha capito la domanda)
- impossibilità di accertare l'identità dell'intervistato



# Le tipologie di questionario

- **Cartaceo**

cioè compilato a penna dal rispondente (nel caso di autocompilazione) o dal rilevatore (nel caso di intervista):

Tecnica PAPI  
(Paper and Pencil  
Interviewing)

- **Informatizzato**

cioè compilato su un supporto informatico (tecniche Computer Assisted) dal rilevatore o direttamente dal rispondente:

tecnica CAPI

(Computer Assisted Personal Interviewing): l'intervistatore pone all'intervistato, faccia a faccia, le domande che appaiono sul computer e memorizza le risposte direttamente sul pc.

tecnica CATI

(Computer Assisted Telephone Interviewing): l'intervistatore chiama al telefono il rispondente e gli pone le domande che in successione compaiono sul video e registra direttamente nella memoria elettronica le risposte fornite

tecnica CASI

(Computer Assisted Self Interviewing): è il rispondente stesso a registrare le risposte sul computer collegandosi al sito indicato

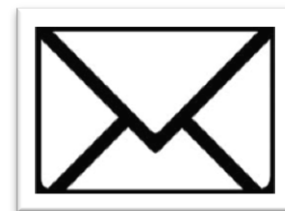
# Le tecniche Computer Assisted: i vantaggi

- le informazioni fornite dal rispondente vengono immediatamente registrate sul computer (evitando così il passaggio della trascrizione dal questionario cartaceo al computer)
- le domande filtro vengono gestite automaticamente dal computer (in base alla risposta fornita alla domanda filtro, è il sistema computerizzato a indirizzare alla domanda successiva)
- è immediato il controllo delle informazioni fornite dall'intervistato mediante regole di coerenza e compatibilità (il computer avvisa se risultano delle risposte incoerenti, ad esempio delle contraddizioni tra età e anno di nascita)





# Strumenti a supporto dell'intervista



- la lettera:

- ✓ di preavviso

- nell'intervista diretta  
nell'intervista telefonica

- ✓ di accompagnamento

- nell'autocompilazione

- le istruzioni per la compilazione:

- ✓ rivolte all'intervistatore

- nell'intervista diretta  
nell'intervista telefonica

- ✓ rivolte al rispondente

- nell'autocompilazione



Istituto Nazionale di Statistica  
Il Direttore Generale

DGEN/29807/P

Roma, 17 maggio 2013

Gentile Signora, gentile Signore,

l'Istituto Nazionale di Statistica svolgerà nei prossimi mesi un'importante rilevazione denominata "Condizioni di salute e ricorso ai servizi sanitari" prevista nel Programma Statistico Nazionale 2011-2013 - Aggiornamento 2012-2013 e nel Programma Statistico Nazionale 2011-2013 - Aggiornamento 2013 attualmente in corso di approvazione (codd. IST-02067 e IST-02153) che comprendono l'insieme delle rilevazioni statistiche che sono ritenute necessarie al Paese.

Tale rilevazione permette di conoscere i bisogni dei cittadini in tema di salute e di accesso ai servizi sanitari. I dati derivanti da tale indagine consentono di costruire un sistema informativo estremamente utile per chi deve operare o per chi deve decidere in campo sanitario.

La invitiamo, quindi, molto vivamente, a collaborare con noi insieme alle altre 60.000 famiglie che sono state estratte casualmente come la Sua e le chiediamo di accogliere, con cortese disponibilità, l'incaricato del Comune che, munito di cartellino identificativo, verrà presso la Sua abitazione per rivolgere alcune domande a Lei e ai Suoi familiari.

L'intervistatore, che opera in qualità di incaricato del trattamento dei dati personali, è tenuto al più rigoroso rispetto della riservatezza, così come indicato nel Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. n. 196/2003).

L'obbligo di risposta per questa rilevazione è sancito dall'art. 7 del d.lgs. n. 322/1989 e dal DPR 26 settembre 2012. Tale obbligo, tuttavia, come previsto dalla normativa vigente, non riguarda i quesiti di natura sensibile sotto riportati, che le verranno comunque segnalati dall'intervistatore.

Le saremo tuttavia grati se, data l'importanza della ricerca, vorrà fornire tutte le informazioni richieste.

L'Istat è tenuto, per legge, a svolgere queste attività di ricerca. I dati raccolti, tutelati dal segreto statistico e sottoposti alla normativa sulla protezione dei dati personali, potranno essere utilizzati, anche per successivi trattamenti, dai soggetti del Sistema statistico nazionale esclusivamente per fini statistici, nonché essere comunicati per fini di ricerca scientifica ai sensi dell'art. 7 del Codice di deontologia per i trattamenti di dati personali effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale. I dati saranno diffusi in forma aggregata in modo tale che non sia possibile risalire alle persone che li forniscono, assicurando così la massima riservatezza.

Responsabile del trattamento statistico dei dati raccolti nell'ambito della presente indagine è il Direttore centrale delle Statistiche socio-demografiche e ambientali dell'Istat. Per il trattamento dei dati personali il titolare è l'Istat - Istituto Nazionale di Statistica, via Cesare Balbo 16, 00184 Roma e il responsabile è il Direttore centrale sopra indicato, al quale è possibile rivolgersi anche per conoscere l'elenco completo dei responsabili.

Per ogni ulteriore verifica e approfondimento può rivolgersi all'Istat, telefonando al numero verde (gratuito) 800.085503 il martedì e il giovedì dalle ore 11:00 alle ore 13:00.

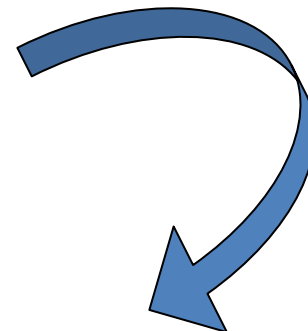
Sarà possibile, per il diretto interessato, esercitare i diritti di cui agli artt. 7-10 del d.lgs. 196/2003, inviando apposita richiesta a: Istat - Direzione centrale delle statistiche socio-demografiche e ambientali, viale Liegi, 13 - 00198 Roma.

Nel ringraziare fin d'ora Lei e la sua famiglia per la collaborazione che vorrete fornire, mi è gradita l'occasione per inviare cordiali saluti.

Maria Carone

#### SEGRETO STATISTICO, OBBLIGO DI RISPOSTA, TUTELA DELLA RISERVATEZZA E DIRITTI DEGLI INTERESSATI

- Decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322, e successive modifiche e integrazioni, "Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto Nazionale di Statistica" - art. 6-bis (trattamento di dati personali), art. 7 (obbligo di fornire dati statistici), art. 8 (segreto d'ufficio degli addetti agli uffici di statistica), art. 9 (disposizioni per la tutela del segreto statistico), art. 13 (Programma statistico nazionale).
- Decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 166, "Regolamento recante il riordino dell'Istituto Nazionale di Statistica".
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e successive modifiche e integrazioni, "Codice in materia di protezione dei dati personali" - art. 4 (definizione), artt. 104-110 (trattamento per scopi statistici o scientifici).
- "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuato nell'ambito del Sistema statistico nazionale" (art. A3 del Codice in materia di protezione dei dati personali - d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196).
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 aprile 2012, "Programma statistico 2011-2013. Aggiornamento 2012-2013" (Supplemento Ordinario n. 161 alla Gazzetta Ufficiale 30 luglio 2012 - serie generale - n. 176).
- Decreto del Presidente della Repubblica 26 settembre 2012, "Elenco delle rilevazioni statistiche rientranti nel Programma statistico nazionale, triennio 2011-2013 - Aggiornamento 2012-2013, per le quali sussiste l'obbligo dei soggetti privati di fornire i dati e le notizie che siano loro richiesti, a norma dell'articolo 7 del decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322" (Gazzetta Ufficiale 15 novembre 2012 - serie generale - n. 267 e Comunicato della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la pubblica amministrazione e la semplificazione relativo al suddetto DPR, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 3 dicembre 2012 - serie generale - n. 282).



# Proposta di attività

Prendendo spunto dall'indagine Istat «Aspetti della vita quotidiana» (<http://www.istat.it/it/archivio/91926>)

- progettate un questionario su uno o più argomenti che vi interessa approfondire (il tempo libero, le vacanze, l'attività sportiva, gli stili alimentari, ecc)
- decidete a chi lo volete somministrare (i vostri genitori, i vostri amici, ecc)
- quale tecnica di somministrazione volete adottare? (potete anche decidere di fare una parte per intervista diretta e un'altra per autocompilazione)
- trasferite le risposte date su un foglio elettronico, ad esempio su excel, e analizzate le risposte ottenute

# Per saperne di più...

- Istat, (1989) *Manuale di tecniche di indagine 3 – tecniche di somministrazione del questionario*. Collana Note e relazioni, Roma, Istat.
- Girone G., (2009) *Statistica*, Roma, Cacucci.

...e adesso...  
buon lavoro!

Rete per la promozione  
della cultura statistica

Per ulteriori moduli didattici relativi alle scuole secondarie di secondo grado si prega di consultare anche la piattaforma Scuola di statistica – Lab (accessibile dal link <http://scuoladistatistica-lab.istat.it/>)