

Appendice

## L'esperienza degli intervistatori

di Maria Chiara Patuelli

L'équipe di ricerca ha chiesto agli intervistatori impegnati nell'indagine di riflettere sulla propria esperienza con l'obiettivo, da un lato, di giungere ad una conoscenza più approfondita di tutti gli aspetti di carattere metodologico che un'indagine sociale di questo tipo porta con sé, dall'altro, di restituire – per quanto possibile – la complessità del lavoro svolto, i suoi aspetti anche più personali e l'importanza della dimensione relazionale dell'intervista<sup>1</sup>.

Riportiamo quindi le parole di una decina di intervistatrici e intervistatori, ponendo in particolare l'attenzione su alcune questioni per noi particolarmente interessanti, che auspichiamo possano rendere maggiormente esaustivo questo volume e, allo stesso tempo, essere utili a chi volesse intraprendere una ricerca analoga.

### 1. Il primo contatto, reazioni e motivazioni a partecipare

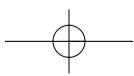
È evidente che tra gli aspetti più delicati, e che più dipendono dal fattore umano connesso all'intervistatore, si trovano quelli relativi al momento del contatto con l'intervistato, la sua reperibilità, la sua decisione di partecipare alla ricerca.

Racconta un'intervistatrice:

Riuscire a contattare e fissare un appuntamento con le persone selezionate per le interviste, com'era prevedibile sin dall'inizio, è stato sicuramente uno degli ostacoli maggiori. Spesso o non erano indicati recapiti telefonici, o il numero di cellulare risultava non attivo. È stato quindi necessario recarsi presso l'abitazione dell'intervistato più volte prima di riuscire ad incontrarlo. Inizialmente sono stata un po' scoraggiata dal lungo tempo trascorso in attesa dell'intervistato che però alla fine non si presentava all'appuntamento, dalle telefonate per confermare incontri che venivano continuamente posticipati, o dalle comunicazioni interrotte malamente nel momento in cui presentavo la ricerca... Fortunatamente però ho trovato anche molte persone gentili e disponibili, che ancor prima di sapere chi ero e il motivo della mia presenza avevano già il vassoio in mano pronti ad offrirmi tè e biscotti.

Il primo contatto dell'intervistatore è stato anticipato da una lettera ufficiale della Provincia di Bologna, che riportava motivazioni e modalità operative dell'intervista. Alla lettera, quando erano disponibili i numeri di telefono, è seguita una telefonata da parte dell'intervistatore.

<sup>1</sup> Per tutti gli aspetti strettamente metodologici si veda il Capitolo 1.





## Vivere sotto le Due Torri

---

Gli intervistatori hanno riscontrato, come era stato previsto trattandosi di un'indagine a campione nominativo, diverse difficoltà nel reperire le persone selezionate: spesso il domicilio reale non corrisponde alla residenza anagrafica e i numeri telefonici risultano errati o non più attivi.

Per ovviare a questi ostacoli gli intervistatori hanno ricevuto l'indicazione di recarsi direttamente all'indirizzo di residenza oppure al domicilio (ottenuto grazie a fonti dell'Azienda USL), cercare di contattare di persona i soggetti inseriti nel campione oppure di ottenere informazioni sulla nuova residenza. Il contributo dei vicini di casa nel reperire i nuovi indirizzi è una delle modalità utilizzate più di frequente e che si è rivelata più efficace al di fuori della città di Bologna che nel capoluogo.

In alcuni casi gli intervistatori hanno utilizzato reti di relazioni già attive sul territorio, create grazie alla loro attività lavorativa all'interno dei servizi territoriali, oppure hanno richiesto collaborazione a mediatori culturali o ad altri referenti di comunità.

Quando gli intervistatori, recandosi direttamente a domicilio, non hanno trovato nessuno in casa – cosa piuttosto frequente, anche a causa degli orari di lavoro estremamente diversificati – hanno provveduto a lasciare un messaggio scritto con riferimento alla lettera spedita dalla Provincia e i propri recapiti telefonici. Molte persone hanno richiamato quindi gli intervistatori, chiedendo maggiori informazioni sulla ricerca e dando la propria disponibilità per l'intervista.

Presentarsi direttamente al domicilio può essere estremamente utile, ma comporta anche alcuni rischi, primo fra i quali quello di apparire come invadenti e minacciosi, soprattutto perché inviati da un'istituzione. Racconta un intervistatore:

Ho sperimentato quanto una persona possa sentirsi invasa a casa sua nel momento in cui arriva qualcuno con un incarico istituzionale ed è difficile dire no; certamente ci sono stati casi in cui un sorriso e una parola rassicurante non sono bastati e mi hanno congedato.

In alcuni casi è stata proprio la diffidenza o la scarsa fiducia nei confronti delle istituzioni a causare un rifiuto.

Le motivazioni che hanno spinto le persone a partecipare alla ricerca sono svariate; gli intervistatori ne hanno individuate alcune più ricorrenti:

- collaborare ad una ricerca che ha come obiettivo il miglioramento dell'offerta dei servizi rivolti ai cittadini stranieri, e di conseguenza la propria situazione;
- far sentire la propria voce su argomenti che stanno molto a cuore;
- “senso del dovere istituzionale” – unito a volte a una sorta di timore reverenziale verso l'istituzione;
- semplice curiosità;
- pura cortesia nei confronti dell'intervistatore.

È emerso come il “senso del dovere istituzionale” possa non bastare: in alcuni casi, a parere degli intervistatori, ha portato le persone a non riuscire a dire un no secco, a procrastinare più volte l'incontro o a non presentarsi all'appuntamento, giungendo infine ad un rifiuto. Risulta quindi evidente l'importanza della reale motivazione che spinge le persone selezionate a partecipare all'intervista.

La motivazione più forte, quella connessa al desiderio di voler migliorare la propria situazione personale, ha in certi casi creato grandi aspettative negli intervistati, che avrebbero voluto avere risposte immediate a loro bisogni impellenti. In tale direzione, l'indagine si è configurata anche come ricerca-intervento: gli intervistatori hanno



consegnato materiali informativi e fornito informazioni sui servizi utili ai cittadini stranieri, in alcuni casi richiamando gli intervistati per fornire dettagli e precisazioni:

In alcuni casi mi sono resa conto di essere vista come una possibile soluzione ai loro problemi. A fine intervista, quando stavo per andarmene, mi sono state rivolte domande di tutti i generi: informazioni sui corsi per diventare operatori sanitari, su come ottenere documenti per i bambini nati in Italia, su come cercare offerte di lavoro e indicazioni di carattere legale per ottenere l'affidamento dei figli. [...] Generalmente, dopo essermi informata, ho ricontattato gli interessati per dar loro le risposte opportune.

L'équipe di ricerca, consapevole di queste dinamiche, ha comunque raccomandato agli intervistatori di chiarire bene il proprio ruolo con gli intervistati, per non destare aspettative irrealistiche.

Nella parte conclusiva dell'intervista, che conteneva una domanda aperta, è stato lasciato ampio spazio perché gli intervistati potessero esprimere i loro bisogni e parlare di ciò che più stava loro a cuore:

La parte conclusiva dell'intervista è stata determinante per gli intervistati in quanto hanno avuto la possibilità di esprimere quello che probabilmente ha mosso ognuno nel voler fare l'intervista. Credo che ci sia in tutti gli intervistati un'urgenza di comunicare ad una realtà istituzionale come la Provincia, ed il più delle volte riguarda la condizione abitativa, di lavoro e l'iter burocratico per rinnovare il permesso di soggiorno.

## 2. Il *setting* dell'intervista

Un altro elemento di grande interesse è il modo in cui possono aver influito sulle modalità di somministrazione del questionario e sulla qualità delle risposte ottenute alcune specifiche variabili:

- il luogo di realizzazione delle interviste;
- la presenza di altre persone;
- le differenze di età e di genere tra intervistatore e intervistato.

La gran parte delle interviste sono state condotte a casa dell'intervistato; varie sono del resto state raccolte in altri luoghi: sul posto di lavoro, al bar, in luoghi istituzionali (come biblioteche).

Le donne sono state intervistate più spesso in casa, gli uomini nei luoghi pubblici.

È stato constatato dalla maggioranza degli intervistatori che la casa rappresenta il luogo ideale per questo genere di interviste, perché rende le persone più a proprio agio e disponibili, una volta superato l'imbarazzo iniziale. I pareri in tal senso non sono però unanimi:

Le interviste sono state realizzate in luoghi pubblici, quali la biblioteca, o più raramente in casa delle persone, solo se si trattava di donne. Il luogo ha influenzato molto. Il luogo pubblico garantisce maggiore autorevolezza e legittimità al lavoro. Andare a casa degli altri è un'azione forte che a seconda delle culture di provenienza può essere letta in vario modo e in generale aumenta molto le aspettative di chi accoglie in casa propria.

Secondo l'esperienza di altri, durante le interviste svolte nei luoghi istituzionali sono state più frequenti le domande sul funzionamento dei servizi e sulla normativa:



## Vivere sotto le Due Torri

---

Anche nelle altre interviste ci sono state questo tipo di richieste, però in questo caso sono state fatte con un tono diverso, con la voglia di conoscere, di avvicinarsi all'apparato pubblico, di sentirsi parte, di non avere paura o approfittare dell'invito per conoscere. Secondo me vi è la necessità non solo burocratica ma anche un bisogno, una curiosità di conoscere da vicino com'è il comportamento istituzionale. Le persone che sono venute nell'ufficio dell'Osservatorio provinciale delle Immigrazioni sono rimaste molto soddisfatte dell'intervista e della possibilità di conoscere il luogo e il suo personale... lo hanno reso tangibile, forse.

Alle interviste svolte a casa erano spesso presenti anche altre persone. In molti casi si è trattato sia dei figli degli intervistati che di altri adulti, probabilmente perché i bambini potessero essere accuditi da qualcuno mentre l'intervistata rispondeva alle domande. Altre volte la presenza di figli più grandi era necessaria per aiutare i genitori con un livello basso di conoscenza della lingua italiana a portare avanti l'intervista.

La presenza di altri adulti è stata in alcuni casi spiegata come pura curiosità e desiderio di partecipazione, di dire la propria e confrontarsi su argomenti ritenuti importanti.

Alcuni intervistatori, infine, hanno interpretato la presenza di famigliari come conseguenza di un atteggiamento di ospitalità e buone maniere. Esempio il caso di un'intervistatrice che, in un primo momento, aveva incontrato qualche difficoltà nel fissare la data dell'intervista:

Quando sono arrivata, invece, sono stata accolta, in modo caloroso, da tutta la famiglia: madre, padre e le due figlie, una appena maggiorenne, l'altra di pochi anni. Mi hanno fatta accomodare in cucina e il tavolo era completamente pieno di vassoi con dolci di vario genere: ho chiesto che cosa festeggiassero, se era il compleanno di qualcuno e mi hanno risposto che quello era per me, per accogliermi. Ho quindi capito che le difficoltà nel scegliere un giorno e darmi un appuntamento dipendevano dal fatto che desideravano accogliermi in quanti più possibile e preparare "l'evento" al meglio.

Nella maggior parte dei casi c'è stato rispetto per l'autonomia dell'intervistato, anche se spesso le persone presenti intervenivano per confrontarsi sugli argomenti dell'intervista. Alcune intervistatrici hanno avuto la netta sensazione che i mariti fossero presenti per "controllare" le risposte date dalle mogli intervistate, sovrapponendosi ad esse nelle risposte.

È stata registrata un'indubbia maggiore facilità per le donne di intervistare altre donne, che ha portato in alcuni casi anche ad una "grande complicità e curiosità reciproca".

Qualche situazione di disagio è stata avvertita da intervistatrici nell'intervistare uomini, soprattutto se di età più avanzata:

Ho sentito un grande imbarazzo di genere solo con un signore tunisino molto più adulto di me, non sentivo in lui un giudizio negativo nei miei confronti, ma appunto un imbarazzo, che a tratti si è sciolto durante il corso dell'intervista.

Con gli intervistati di sesso maschile, la situazione era più equilibrata quando erano presente anche la moglie o altre donne della famiglia (mi sentivo più a mio agio e avevo l'impressione che anche loro fossero più distesi).



### 3. Il questionario: lo strumento e gli argomenti

L'analisi degli intervistatori si è concentrata, infine, sullo strumento dell'indagine – il questionario strutturato a risposte chiuse, e sugli argomenti in esso affrontati.

Il questionario così concepito è stato considerato nella maggioranza dei casi uno strumento efficace, facilmente somministrabile e non troppo impegnativo, anche perché «chiaro e non troppo ripetitivo». Alcuni intervistatori hanno avuto la sensazione che «il questionario in forma così strutturata infondesse fiducia, nel senso che gli intervistatori capivano che si trattava di una ricerca seria e professionale».

Hanno riscontrato, però, qualche problema di comprensione linguistica, in particolare nelle parti del questionario legate alla condizione lavorativa, alla sicurezza sul lavoro e alla salute, soprattutto quelle relative agli *screening* e ad alcuni specifici servizi. Incomprensioni che, nella maggior parte dei casi, sono state superate grazie ad una spiegazione più ampia, ricca di esempi e termini diversificati.

Altre domande, invece, hanno “spaventato” o messo a disagio:

Le difficoltà di argomentazione sono sorte con le domande che potevano spaventare, ossia quelle inerenti la loro condizione di regolarità, così come quelle relative all'appartenenza a qualche gruppo più o meno organizzato.

Più di un intervistatore segnala, infine, qualche difficoltà riscontrata nell'ottenere risposte alle domande relative alla definizione della propria appartenenza nazionale («Al di là di ciò che dicono i suoi documenti, in generale Lei come si sente?») e al progetto migratorio («Dove pensa di essere tra tre anni/dieci anni?»).

