

Corso "Conduzione di un'intervista"

Bibliografia

- G. A. Gilli "Come si fa ricerca" Londoni
E. Friedberg "L'analisi sociologica delle organizzazioni" Fortez
P. L. Nuti "Il lavoro di gruppo" F. Angeli
Ferraro, in "Manuale di scienze umane" di Bernardi Ferraroli Peccacci. Laterza
G. Battistello "La qualità nel software" F. Angeli
T. DeLars "Peopleware" Dorset House
G. Myers "The art of software testing" Wiley
X. Castellani "Metodi generali di analisi di un'applicazione informatica"
A. Pizzarello "Ingegneria del software" F. Angeli

AGENDA

1. Introduzione
2. Uno sguardo d'insieme
3. Ottenere le informazioni
4. Intervista

1. Introduzione.

Definizione.
Intervista

Una riunione nel corso
della quale vengono
ottenute informazioni

1. Introduzione

di conseguenza:

molto spesso un qualsiasi
dialogo è riconducibile (o quasi)
ad un' intervista

1. Introduzione

Attori

Un' intervista comprende
minimo tre elementi:

- INTERVISTATORE
- ARGOMENTO/SCOPO
- INTERVISTATO

1. Introduzione

Motivazione

per l'intervistatore:
ottenere le informazioni
necessarie allo svolgi-
mento della propria
attività di modifica-
o cambiamento

1. Introduzione

Problemi

- Percezione dell' intervista
- Considerazioni ambientali
- Considerazioni comportamentali

1. Introduzione

Soluzione

Necessita la comprensione:

- dell' argomento
- dell' ambiente
- della struttura
- delle persone

2.. Uno sguardo d' insieme

Scopo ▽

Ambiente ▽

Intervista ▽

Soluzioni ▽

2. Uno sguardo d' insieme

Scopo

- Chi lo stabilisce
- Come viene percepito
- Chi è coinvolto
- Possibile impatto



E S I T O

2. Uno sguardo d' insieme

Da considerare

Struttura

Gruppo

Individuo

Informazioni

Interlocutore

2. Uno sguardo d' insieme

Da considerare

- Lo scopo è "legittimo"?
- Sono palesi gli obiettivi?
- Abbiamo "sponsor" adeguati?
- Conosciamo l' ambiente?

2. Uno sguardo d'insieme

Struttura

Composta da

- regole

- individui

- gerarchia

ma...

2. Uno sguardo d' insieme

Struttura

- quale peso hanno le relazioni tra gli individui?
- come sono gestiti i cambiamenti?

e ancora...

2. Uno sguardo d' insieme

Struttura

... come è gestita
la struttura?

... quali rapporti di
forza esistono?

2. Uno sguardo d' insieme

Struttura

Modalità di gestione

- burocratica
- carismatica
- tecnocratica

2. Uno sguardo d' insieme

Struttura

L' informazione è
sempre fonte di
potere

ma...

2. Uno sguardo d' insieme

Struttura

Non è sempre vero
il contrario.

ANZI

quasi mai!!!

2. Uno sguardo d' insieme

Gruppo

Lo spirito di gruppo
costituisce uno dei
migliori incentivi

perchè...

2. Uno sguardo d' insieme

Gruppo

il gruppo diventa una
seconda famiglia, con
tutti i problemi che
ciò comporta.

2. Uno sguardo d' insieme

Gruppo

- competizione tra i gruppi
- chiusura tra i gruppi
- percezione del "demiurgo"
- appartenenza

2. Uno sguardo d' insieme

Gruppo

- costituisce unità a sé
- centro di potere
- proprie strategie anche in conflitto con la struttura

2. Uno sguardo d'insieme

Gruppo

- primo livello di informazioni reali
- maggiore facilità di accettazione se lo sponsor è ascoltato
- possibili attriti per interferenze

2. Uno sguardo d' insieme

Gruppo

le informazioni sono "vive",
non tabelle di dati
attenzione: potrebbero
esistere problemi di
gestione del gruppo o di
percezione dello stesso

2. Uno sguardo d' insieme

Individuo :

- persegue propri scopi,
- resistenza alla gerarchia
- paura del cambiamento
- rischio di deviazione.

quindi...

2. Uno sguardo d' insieme

Individuo.

Coinvolgere l' individuo
convincendolo della possi-
bilità di influenzare
il processo di cambia-
mento

inoltre...

2. Uno sguardo d'insieme.

Individuo

- necessità di riconoscimenti
- difficilmente accetta la critica esterna
- ha paura dell'impatto sulla rete dei rapporti

quindi...

2. Uno sguardo d' insieme

Individuo

è necessario "pilotarlo"
verso le informazioni
autoconvincendolo e
responsabilizzandolo



nessità di autogrificazione

2. Uno sguardo d' insieme

Informazioni.

- spesso le decisioni,
sono prese sulla base
di informazioni

- incomplete
- erronee

perchè...

2. Uno sguardo d' insieme

Informazioni

- i livelli più bassi forniscono informazioni "soggettive"
- vengono perse sfumature significative
- esistono conflitti tra i livelli

cioè...

2. Uno sguardo d' insieme

Informazioni

... esiste scollamento,
tra i livelli, con
isole di potere
quasi autonome

con il risultato che...

2. Uno sguardo d'insieme

Informazioni

... le uniche decisioni
possibili sono quelle
di routine.

V

diminuisce la
capacità di
adeguarsi ai
cambianti.

2. Uno sguardo d' insieme

Interlocutore

servirebbe...

- preparato
- disponibile
- con capacità
di autocrítica
- senza remore o
riserve

invece...

2. Uno sguardo d' insieme

Interlocutore

spesso è...
- con lacune
- metodologiche
- restio a "dare"
- le proprie conoscenze
- irritabile o
- suscettibile
e ciò...

2. Uno sguardo d' insieme

Interlocutore

- è influenzato da:
- chi vi presenta
 - come siete presentati
 - il vostro scopo
 - percepito
 - possibilità di
 - riduzione dello
 - "status"

2. Uno sguardo d' insieme

Interlocutore

- meglio meno preparato
ma disponibile
- deve essere convinto
di essere "influyente"
- deve ritenere di non
subire perdite
- VALUTATE LA
CORRETTEZZA DELLE
INFORMAZIONI

3. Ottenere le informazioni

Tecniche

Osservazione

Questionari

Interviste

3. Ottenere le informazioni

Osservazione

Partecipazione



condivisione attività
coinvolgimento scelte

ma...

3. Ottenere le informazioni

Osservazione

Partecipazione:

rischio di perdere il distacco

▼

e quindi

▼

di non essere più
imparziale agli occhi
del committente

3. Ottenere le informazioni

Osservazione

Osservazione

▽

agente esterno
verifica procedure attuali
necessità controlli

ma...

3. Ottenere le informazioni.

Osservazione

Osservazione:
rischio di interferire
nei processi
possibilità di attriti,
essendo considerati
"demiurgo"

3. Ottenere le informazioni

Questionario

- utile per ricerche con vasto numero di interpellati
- presenta problemi: sviluppo, uso, analisi
- talvolta utile contemporaneamente all' intervista

3. Ottenere le informazioni

Interviste

- utile per il contatto diretto
- necessità di preparazione
- maggiore flessibilità

ma...

3. Ottenere le informazioni

Interviste

- rischio di dispersione
- possibilità di errori
- necessità di selezione del tipo di intervista
- richiedono attenta valutazione
- costo in termini di tempo e risorse elevato

3. Ottenere le informazioni

Interviste

Tipi di intervista

- classificati per tipo di informazioni
- classificati per modalità di svolgimento

3. Ottenere le informazioni

Modalità di svolgimento

- senza schema fisso
- con questionario
- con questionario,
a scopo di campionamento

3. Ottenere le informazioni

Interviste :

Criteri

- ruolo dell' intervistatore
- strumento tecnico
- l' intervistato

3. Ottenere le informazioni

Interviste

Generalmente, le interviste utili per valutazioni di progetti, ecc. sono senza il supporto del questionario, eventualmente con l'uso dell'osservazione

3. Ottenere le informazioni

Interviste libere.

- non strutturate
- non direttive
- focalizzate
- informali

3. ottenere le informazioni

Interviste :

Non strutturate

"botta e risposta"
senza schema di
domande

3. Ottenere le informazioni.

Interviste

Non direttive

far parlare l' intervistato
"a ruota libera"

3. Ottenere le informazioni:

Interviste

Focalizzate

come le non direttive
ma tematiche

3. Ottenere le informazioni

Interviste

Informali

scopo: aprire un
dialogo

4. Intervista

Fasi

A. Preparazione

B. Tenuta

C. Post-intervista

Fasi

- Necessario eventualmente pianificare più sedute/riunioni.
- Precedentemente alla prima, necessaria una fase di preparazione di maggiore durata

Preparazione

- Scelta dell' interlocutore
- Pianificazione
- Elenco dei punti da affrontare

Preparazione

Scelta dell'interlocutore

- persona competente ma che conosce gli aspetti pratici e generali
- spesso meglio i quadri medi

Preparazione

Scelta dell'interlocutore

- valutare con attenzione le motivazioni di chi partecipa
- valutare eventuali problemi

Preparazione

Scelta dell'interlocutore

- informare ed ottenere il permesso dei superiori prima di contattarlo

4. Intervista

Preparazione

Pianificazione

- contattare prima
- informare su oggetto e scopi

4. Intervista

Preparazione

Pianificazione

- comunicare le
mansioni svolte
dall' intervistatore

4. Intervista

Preparazione

Pianificazione

- svolgere il colloquio nei locali di lavoro
- se lo scopo è analizzare, pianificare dei tour nell' ambiente

4. Intervista

Preparazione

Elenco dei punti

- valutare le motivazioni
- predisporre strategia

Preparazione

Elenco dei punti

- possibilmente, dal generale al particolare
- essere flessibili, non irrigidirsi sull'elenco dei punti

Preparazione

Elenco dei punti

- ricordarsi dell' elenco
dei documenti da
visionare

Preparazione

Elenco dei punti

- portare sempre con sé:
 - esempi di documenti
 - fogli e copie
 - attrezzi di scrittura

Tenuta

- in generale
- inizio
- intervista
- alla fine
- dopo

Tenuta

In generale

- puntualità
- abbigliamento
- cercate di ottenere
chiarificazioni

4. Intervista

Tenuta

In generale

- non siate inquisitori
- il primo impatto è importante
- abbiate molta, molta pazienza

Tenuta

In generale

- annotate anche
eventuali problemi
dell' ambiente di
lavoro

4. Intervista

Tenuta

Inizio

- presentarsi
- chiedere il tempo disponibile

Tenuta

Inizio

- informare dell' intenzione di prendere appunti
- assicurarsi che il resoconto verrà inviato per l' accettazione
- chiarire gli scopi

Tenuta

Inizio

- spiegare perchè è stato
- prescelto (se necessario)
- adeguare il linguaggio
- all' interlocutore

Tenuta

Inizio

- cercare di dimostrare interesse
- "creare" l'atmosfera con domande generali o altro

4. Intervista

Tenuta

Intervista

- precisare il contesto del colloquio

4. Intervista

Tenuta

Intervista

- mai domande brusche
- evitar che l' interlocutore
esca dal tema, gentilmente
- mostrarsi interessati del
lavoro dell' interlocutore.

Tenuta

Intervista

- pilotare con dolcezza il colloquio
- evitare di anticipare le risposte dell' interlocutore, fornendogli le domande
- evitar termini tecnici e comunque spiegarli se necessario

Tenuta

Intervista

- Non superare il limite
- di tempo
- le critiche vanno sempre
- circostanziate per
- renderle accettabili

Tenuta

Intervista

- Non discutete con
la "vittima"
- Non scoraggiate l' interlocutore
a rispondere con il vostro
atteggiamento

4. Intervista

Tenuta

Intervista

- fate in modo che sia il vostro interlocutore a parlare, non voi

4. Intervista

Tenuta

Intervista

- eventualmente, fate domande per:
- spezzare la tensione
- adeguarvi.
- complimentarvi
- mettere a fuoco
- chiedere chiarimenti

4. Intervista

Tenuta

Intervista

- evitate di mettere a disagio il vostro interlocutore

4. Intervista

Tenuta

Intervista

- evitate:
 - battute dubbie
 - di trinciare giudizi
 - di obbligarlo a discutere su argomenti non di suo interesse

Tenuta

Alla fine

- fare previsioni sugli sviluppi
- abbozzare delle date

4. Intervista

Tenuta

Alla fine

- comunicare l'invio del
resoconto per l'approvazione,
prima di mandarlo ai superiori

Tenuta

Alla fine

- se necessario,
concordare altri
incontri
- chiedere gentilmente
documenti, ecc.

Tenuta

Alla fine

- Non prendere impegni definitivi: telefonate "dopo aver spostato..."

4. Interviste

Tenuta

Alla fine
- Non spostate materiale, ecc
dell' interlocutore

4. Intervista

Tenuta

Dopo

- rispettare gli impegni
- comunicare per tempo
eventuali problemi

Post-intervista

- verificare subito
gli appunti
- analizzare eventuali
zone d' ombra
- pianificare e tarare
gli incontri successivi