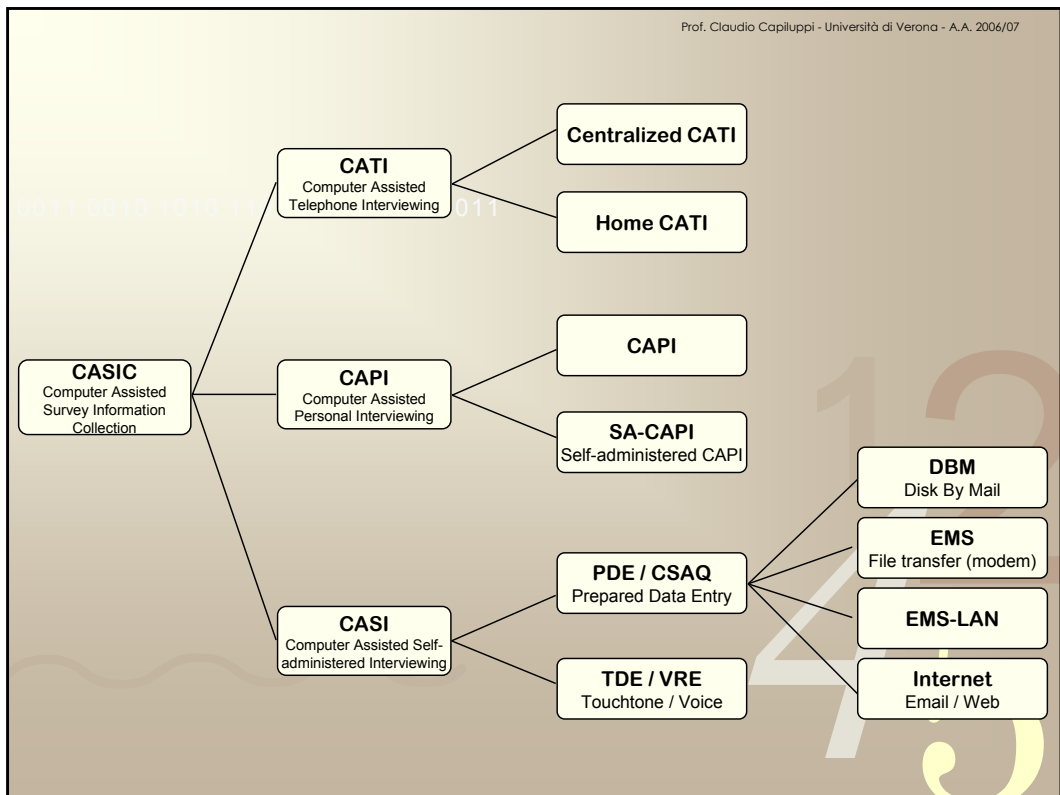


Computer Assisted Interviewing

0011 0010 1010 1101 0001 0100 1011

Prof. Claudio Capiluppi



IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

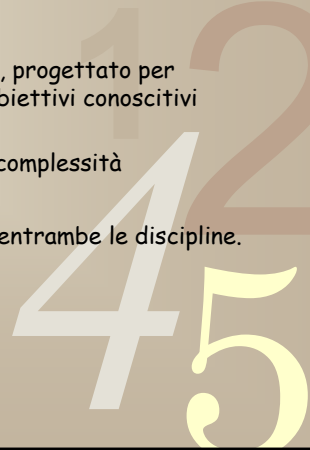
- L'acronimo *CASIC* (*Computer Assisted Survey Information Collection*) coniato nel 1990 è il termine generalmente adottato per indicare l'intera famiglia delle nuove tecniche di indagine per condurre rilevazioni statistiche assistite mediante computer e software specializzato.
- *CASIC* si aggiunge ai vari termini usati in precedenza, come *CAI* (*Computer Assisted Interviewing*) e *CAQI* (*Computer Assisted Questionnaire Interviewing*), e ricomprende tutte e tre le principali tecniche di indagine *CA*:
 - *CATI*: intervista telefonica con intervistatore che opera con il supporto di un computer
 - *CAPI*: intervista faccia a faccia con intervistatore dotato di un computer portatile/palmare
 - *CASI*: questionario autocompilato direttamente dal rispondente tramite un computer.
- Nell'ultima categoria rientrano tutte le tecniche che non prevedono il ricorso ad intervistatori, qualunque sia il mezzo

IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- La tecnica *PDE*, detta anche recentemente *CSAQ* (*Computerized Self Administered Questionnaire*), prevede diverse opzioni operative in funzione della modalità di invio del programma e di raccolta dei file contenenti le risposte:
 - *DBM* (*Disk By Mail*): i rispondenti ricevevano il programma su floppy tramite posta, e sempre per posta rispediscono il floppy con il file delle risposte.
 - *Download/upload file via modem*: il programma viene *downloaded* tramite modem dal computer centrale dell'ente che esegue l'indagine, e ad intervista ultimata il file delle risposte viene *uploaded* ancora via modem.
 - *LAN*: i rispondenti hanno accesso al programma tramite una rete locale.
 - *Email*: i rispondenti ricevono una form in qualche modo compilabile, in allegato ad una email
 - *CAWI* (*Computer Assisted Web Interviewing*): implementazione del *CASI on-line* via Internet, i rispondenti hanno accesso al questionario tramite un Web browser.

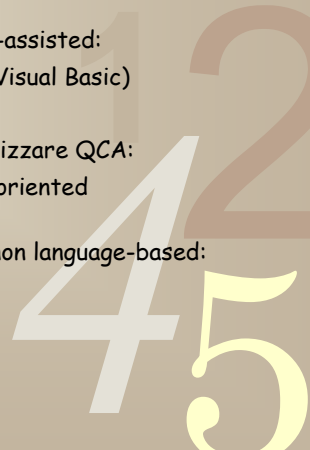
IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Un questionario computer-assisted (QCA) è un programma software che:
 - permette di condurre l'intervista dei soggetti, sostituendo al questionario cartaceo una interfaccia interattiva
 - registra le risposte direttamente su supporto magnetico, in una struttura dati opportuna
 - permette di effettuare controlli di correttezza sui dati al momento stesso dell'imputazione, cioè dell'intervista.
 - Un QCA ha dunque una duplice natura:
 - Statistica: è lo strumento di rilevazione dell'indagine, progettato per produrre dati statistici che devono rispondere agli obiettivi conoscitivi prefissati
 - Informatica: è un programma software di una certa complessità
- ⇒ Richiede al ricercatore una competenza adeguata in entrambe le discipline.



IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Un sistema CAI è uno strumento software realizzare indagini CA:
 - permette di ridurre la competenza informatica richiesta al ricercatore per realizzare una indagine CA
 - dovrebbe permettere di affrontare adeguatamente le problematiche di natura *statistica* in senso lato che possono presentarsi nella progettazione e implementazione del QCA
- Strumenti software per realizzare questionari computer-assisted:
 - linguaggi di programmazione general-purpose (es. C, Visual Basic)
 - database programmabili (es. Access)
 - ambienti di sviluppo appositamente orientati per realizzare QCA:
 - sistemi language-based, con un proprio linguaggio Q-oriented (es. Blaise, Case/Q, Ci3, QAL, QSL)
 - sistemi con modalità di definizione del questionario non language-based: ambienti interattivi o visuali (Captor, V-QSL).



IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- I primi sistemi per realizzare indagini CA sono nati per le indagini telefoniche CATI, campo in cui trovano tuttora il maggior numero di applicazioni.
- I sistemi CATI più sviluppati permettono di informatizzare non solo il questionario ma l'intera organizzazione dell'indagine telefonica: gestione del piano di lavoro giornaliero dei diversi operatori, agenda degli appuntamenti telefonici, scheduling delle chiamate, funzioni di supervisione.
- I sistemi CATI sono stati in seguito utilizzati anche per condurre interviste CAPI faccia a faccia, in cui generalmente un intervistatore raggiunge i soggetti con un personal computer e registra le risposte per mezzo del programma CAPI.
- Sempre gli stessi sistemi sono infine stati utilizzati anche per realizzare indagini CASI, nonostante non si rivelino molto idonei a questo scopo, a causa delle particolari problematiche legate all'auto-somministrazione.
- Nel CASI le caratteristiche dell'interfaccia sono particolarmente importanti e risultano cruciali per la buona riuscita dell'indagine, infatti in assenza dell'intervistatore, l'interfaccia del programma costituisce il solo tramite tra ricercatore e rispondente.

45

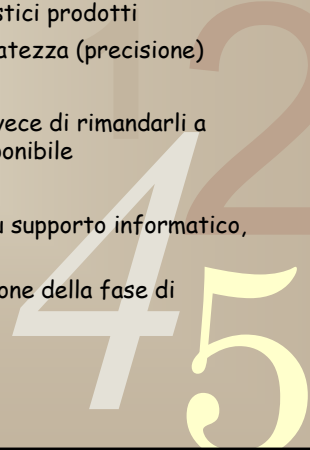
IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Differenze principali rispetto al questionario cartaceo:
 - gestione automatica del processo di interrogazione dell'intervistato (sequenza domande, domande filtro)
 - possibilità di realizzare questionari con percorsi più complessi
 - possibilità di costruire domande personalizzate basate sulle risposte precedenti
 - possibilità di rilevare incoerenze durante l'intervista e operare una conciliazione immediata col rispondente
 - sono diverse le caratteristiche dell'interfaccia del questionario (dimensioni video, font caratteri disponibili, visualizzazione delle domande)
 - effetto "segmentazione": l'intervistatore si può concentrare sulla domanda corrente, ma non ha una visione d'insieme del questionario nella sua interezza.

45

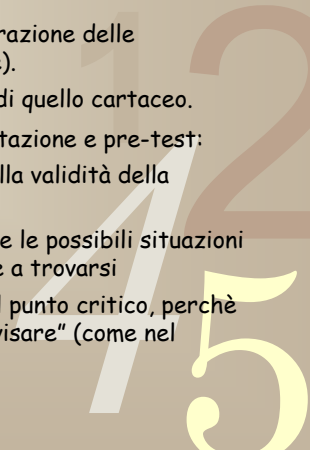
IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Problemi: un sistema non adeguatamente progettato può :
 - saltare domande pertinenti
 - effettuare controlli ridondanti o addirittura incoerenti tra loro
 - mettere in difficoltà gli intervistatori, soprattutto nel CATI, ponendoli in situazioni da cui è difficile riuscire a condurre a termine l'intervista
 - mettere a disagio i rispondenti, pregiudicandone la collaborazione
- Vantaggi dell'indagine CAI: migliore qualità dei dati statistici prodotti
 - riduzione fonti di errore extra-campionario ⇒ accuratezza (precisione)
 - eliminazione errori di percorso
 - correzione degli errori al momento dell'intervista, invece di rimandarli a indagine conclusa, quando l'intervistato non è più disponibile
 - riduzione tempi post-rilevazione ⇒ tempestività
 - integrazione della fase di memorizzazione dei dati su supporto informatico, per la successiva elaborazione
 - integrazione dei controlli di coerenza ⇒ semplificazione della fase di revisione dei dati



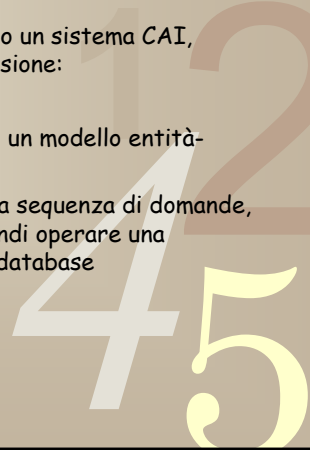
IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Un QCA in effetti integra aspetti e operazioni normalmente implementate in diverse fasi dell'indagine:
 - la fase di realizzazione del questionario, sostituito dall'interfaccia QCA
 - la fase di organizzazione dei dati su supporto magnetico, cioè la progettazione di una adeguata struttura dati per memorizzare le risposte
 - la fase della revisione dei dati raccolti, cioè la realizzazione del sistema di controlli di coerenza
 - in una certa misura, anche la fase di sintesi ed elaborazione delle informazioni (report sintetici, tabulazione frequenze).
 - lo sviluppo del QCA richiede più tempo e attenzione di quello cartaceo.
- Il ricorso ad un QCA richiede quindi una accurata progettazione e pre-test:
 - l'efficacia del QCA è completamente determinata dalla validità della progettazione
 - in fase di progettazione è necessario prevedere tutte le possibili situazioni in cui l'intervistatore (o l'intervistato) possono venire a trovarsi
 - la gestione automatica dell'intervista può diventare il punto critico, perchè non c'è flessibilità, in caso di imprevisti, per "improvvisare" (come nel cartaceo).



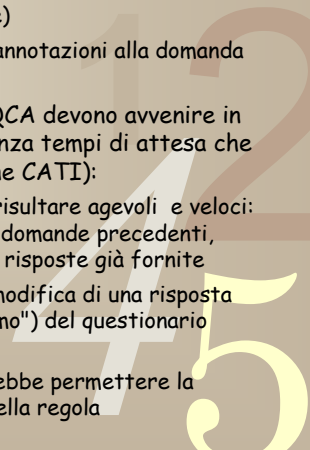
IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Il questionario CA è un nuovo e potente strumento nelle mani del ricercatore:
 - consente un maggiore controllo sul processo di intervista
 - richiede anche un maggior investimento iniziale in fase di progettazione
- Nella progettazione del QCA è necessario tenere presenti tutte le indicazioni per la realizzazione di un questionario tradizionale: il QCA non riduce la competenza di natura statistica necessaria per la progettazione dello strumento di rilevazione.
- In più, la realizzazione di una buon QCA, anche utilizzando un sistema CAI, richiede che il progettista abbia una sufficiente comprensione:
 - di come si realizza un programma ben strutturato
 - dei principi guida per la progettazione concettuale di un modello entità-relazione.
- È necessario considerare il questionario non solo come una sequenza di domande, ma anche e soprattutto come un *data model*: occorre quindi operare una progettazione concettuale del questionario, come per un database



IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- L'operatività con l'interfaccia QCA risulta più rigida rispetto alla gestione di un questionario cartaceo:
 - la flessibilità dell'interfaccia QCA dipende dalla sua programmazione software quindi, per quanto ben progettata, è limitata a quello che è stato previsto
 - bisognerebbe riuscire a prevedere tutte le possibili situazioni e condizioni che si potranno incontrare durante l'intervista
 - bisogna supportare un modo per acquisire una risposta anche in caso situazioni non previste (es: non so, non risponde, altro->specificare)
 - è opportuno prevedere sempre la possibilità di inserire annotazioni alla domanda corrente.
- Tutte le operazioni/funzioni supportate dal programma QCA devono avvenire in tempo reale durante la conduzione dell'intervista, cioè senza tempi di attesa che possono infastidire l'intervistato (soprattutto nell'indagine CATI):
 - gli spostamenti tra le domande del questionario devono risultare agevoli e veloci: il sistema deve permettere di ritornare con facilità alle domande precedenti, permettere di rivedere ed eventualmente correggere le risposte già fornite
 - il sistema deve gestire in modo consistente l'eventuale modifica di una risposta ad una domanda filtro, che può invalidare una parte ("ramo") del questionario compilato in precedenza
 - la routine di gestione delle incompatibilità rilevate dovrebbe permettere la conciliazione dell'ultima risposta con le altre implicate nella regola



IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- L'interfaccia dei principali sistemi CATI riflette ancor oggi l'origine, legata alle caratteristiche HW e SW degli anni 70:
 - interfaccia utente di tipo essenzialmente testuale: caratteristica dei programmi che dominavano la scena prima dell'avvento dei sistemi operativi grafici a finestre
 - la compilazione del questionario richiede una certa familiarità con il programma: es. una qualche pratica nell'uso della tastiera (specifiche combinazioni di tasti, ...), il supporto del mouse è secondario
 - solo dopo un periodo di addestramento diventa pratica e molto efficace per l'intervistatore
 - sfruttamento max dello spazio a disposizione sul video: schermata fissa, molto compatta, divisa in regioni, una domanda alla volta
- Nell'interfaccia CATI, una regione dello schermo può essere convenientemente dedicata alla visualizzazione di informazioni sull'intervistato fornite nel corso dell'intervista o di interviste precedenti, o note a priori:
 - riduce nell'operatore l'effetto di "isolamento" (o "segmentazione") della domanda dal contesto dell'intervista
 - aiuta l'intervistatore, soprattutto quando il questionario è complesso, a mantenere il quadro della situazione e quindi a gestire meglio l'intervista

IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Nell'interfaccia CASI (CSAQ) l'aspetto più importante è la facilità d'uso (*user-friendliness*): il programma deve risultare di immediata comprensibilità per il rispondente, senza richiedere addestramento informatico:
 - evitare videate eccessivamente cariche di informazioni o troppo compatte
 - utilizzare una struttura omogenea per tutte le schermate e convenzioni di formato uniformi per i diversi tipi di oggetti che le compongono
 - ciascuna schermata deve essere formattata in modo che siano immediatamente identificabili le informazioni chiave:
 - il testo della domanda e la lista delle eventuali modalità di risposta precodificate
 - come si fa a inserire le risposte: non dovrebbe essere necessario spiegarlo, si dovrebbe intuire
 - eventuali spiegazioni contestuali in merito alle specifiche domande
 - organizzazione in pagine: riproducendo il layout del questionario cartaceo
- Informazioni ausiliarie e/o istruzioni alla compilazione nel CASI dovrebbero:
 - quando essenziali, essere integrate nel testo della domanda,
 - se invece si prevede che debbano essere utilizzate poco frequentemente, possono essere poste in un help separato, accessibile tramite una apposita icona in fianco al testo della domanda

IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Le applicazioni CASI costituiranno probabilmente l'area di maggior sviluppo dei sistemi CA, per la convergenza di diversi fattori:
 - le condizioni di applicabilità della tecnica sono sempre più favorevoli (disponibilità di PC a domicilio, diffusione della banda larga, etc).
 - i costi delle infrastrutture informatiche e di rete sono destinati a ridursi ulteriormente
 - lo sviluppo del software consente di realizzare interfacce grafiche di uso immediato anche per i soggetti non ancora alfabetizzati informaticamente (che sono inoltre in numero sempre inferiore)
- Le tecniche TDE e VRE, eventualmente supportate da ITVD, combinano l'efficacia e la tempestività dell'indagine telefonica con l'economicità tipica dell'autosomministrazione.
- Grande attenzione merita la modalità CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*), cioè CASI on-line via Web:
 - da semplici interfacce grafiche (form statiche) per l'acquisizione e l'invio di dati a un server mediante un bottone (submit), senza reali funzionalità CAI
 - a vere e proprie applicazioni CAI interattive, che utilizzano l'architettura client-server per implementare sul lato server l'elaborazione remota dei controlli di compatibilità in tempo reale durante l'intervista

IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Internet potrebbe diventare uno dei più importanti canali di comunicazione per le indagini statistiche:
 - oggi le problematiche collegate alla copertura non consentono di prendere in considerazione questo canale di somministrazione per indagini sulla popolazione, infatti basta considerare che:

$$\bar{y} = \frac{n_o \bar{y}_o + n_m \bar{y}_m}{n} = \frac{n_o \bar{y}_o + (n_m \bar{y}_o - n_m \bar{y}_o) + n_m \bar{y}_m}{n} = \bar{y}_o + \frac{n_m}{n} (\bar{y}_m - \bar{y}_o)$$

$$\Rightarrow \bar{y}_o - \bar{y} = \frac{n_m}{n} (\bar{y}_m - \bar{y}_o)$$

- già oggi risulta tuttavia utilizzabile per indagini su particolari sub-popolazioni, precocemente alfabetizzate informaticamente (studenti, aziende)
- i rispondenti mostrano, almeno per ora, una certa preferenza a rispondere a CAWI rispetto a CASI cartaceo (es. postale)

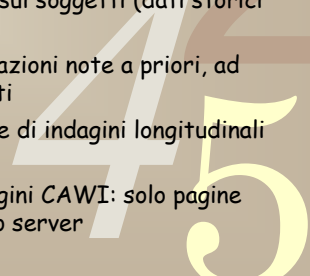
IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Caratteristiche sistemi CASI di ultima generazione:
 - costruzione del questionario guidata, interattiva o visuale
 - interfaccia del questionario grafica, di uso immediato anche per chi non ha mai visto un PC
 - molta coreografia (multimediale)
 - in definitiva non molta sostanza: pochi passi avanti significativi per risolvere le problematiche statistiche importanti insite nelle indagini complesse.



IL QUESTIONARIO COMPUTER ASSISTED

- Problematiche non ancora affrontate adeguatamente dalla maggior parte dei sistemi CASI esistenti:
 - struttura logica della data-collection inadeguata: usualmente una unica tabellona bidimensionale, quasi mai un database relazionale normalizzato
 - struttura fisica della data-collection obsoleta: i dati vengono ancora registrati in files binari con formato "proprietario", e non risultano accessibili ai normali software per l'elaborazione statistica (nella maggior parte dei casi, è supportata la sola conversione in ASCII)
 - limitata possibilità di configurazione delle liste di risposta codificate in funzione dei soggetti: si è spesso costretti a implementazioni artificiose e scorrette dal punto di vista concettuale (duplicazione di entità)
 - limitate possibilità di adattamento (personalizzazione) dell'intervista ai soggetti in funzione di informazioni a priori già note sui soggetti (dati storici individuali)
 - controlli di coerenza tra intervista in corso e informazioni note a priori, ad esempio da interviste precedenti degli stessi soggetti
 - in definitiva, supporto inadeguato per la realizzazione di indagini longitudinali prospettive (*panel*)
 - supporto minimale o nullo per la realizzazione di indagini CAWI: solo pagine html, nessun supporto per la programmazione del lato server



ORGANIZZAZIONE DEI DATI STATISTICI

- I dati raccolti durante una indagine possono essere memorizzati su supporto informatico mediante due principali approcci a cui corrispondono strutture dati molto diverse.
- Approccio tradizionale: utilizzato dalla maggior parte dei sistemi CAI, realizzati interamente in un linguaggio di programmazione come Basic, C, Pascal, ...
 - dati registrati su file ASCII: file di testo, delimitati o a campi fissi
 - files dati in formato binario proprietario: record con campi a dimensione fissa
- Approccio relazionale: approccio ben consolidato in campo gestionale, ma non ancora adeguatamente recepito nell'organizzazione dei dati delle indagini statistiche
 - dati strutturati secondo il modello entità-relazione: il file fisico è gestito dall'*engine* del DBMS (*Data Base Management System*) utilizzato
 - dati registrati in un *database server*: un sistema dedicato, specializzato per la gestione centralizzata di dati in rete (es. MySQL, SQL-server, Oracle, ...)
 - utilizzato solo da alcuni (rarissimi) sistemi CAI di ultima generazione, che si appoggiano per la gestione dei dati ad un DBMS relazionale

45

ORGANIZZAZIONE DEI DATI STATISTICI

- Problematiche dell'approccio tradizionale
 - dipendenza della struttura logica dalla struttura fisica (es. posizione fisica records/campi all'interno di files binari; righe/colonne per i file ASCII)
 - struttura dati tabellare costituita da una (unica) matrice (array a due dimensioni => ridondanza: duplicazione informazioni ed entità)
 - eventuale struttura gerarchica con numero variabile di sottorecord => complessità gestionale
 - accesso sequenziale: operazioni di selezione e ricerca poco efficienti => inefficienza
- Vantaggi dell'approccio relazionale
 - progettazione concettuale e struttura logica indipendente dalla struttura fisica,
 - implementazione fisica completamente a carico del DBMS
 - eliminazione duplicazioni e ridondanze mediante processo di *normalizzazione*
 - flessibilità: possibilità di riorganizzare i dati nella forma più utile in funzione del tipo di analisi o di interrogazione, mediante query SQL
 - accesso diretto: indicizzazione campi chiave automatica

45