

● LA CASSETTA DEGLI ATTREZZI

STRUMENTI PER LE SCIENZE UMANE

Maria Paola Faggiano

L'ANALISI DEL CONTENUTO DI OGGI E DI IERI

Testi e contesti on e offline

FrancoAngeli



La cassetta degli attrezzi. Strumenti per le scienze umane

Direttore

Giovanni Di Franco, Università di Roma “La Sapienza”

Comitato editoriale

Elena Battaglini, Ires-Cgil

Sara Bentivegna, Università di Roma “La Sapienza”

Claudio Bezzi, valutatore professionista

Alberto Marradi, Università di Firenze

Federica Pintaldi, Istat

Luciana Quattrocioni, Istat

Marta Simoni, Iref-Acli

La collana, rivolta a ricercatori accademici e professionisti, studiosi, studenti, e operatori del variegato mondo della ricerca empirica nelle scienze umane, si colloca sul versante dell’alta divulgazione e intende offrire strumenti di riflessione e di intervento per la ricerca.

Obiettivo è consolidare le discipline umane presentando gli strumenti di ricerca empirica, sia di raccolta sia di analisi dei dati, in modo intellegibile e metodologicamente critico così da consentirne l’applicazione proficua rispetto a definiti obiettivi cognitivi.

I testi sono scritti da professionisti della ricerca che, attingendo alla personale esperienza maturata in anni di attività, offrono ai lettori strumenti concettuali e tecnici immediatamente applicabili nella propria attività di ricerca.

Tutti i volumi pubblicati sono sottoposti a referaggio.

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: *www.francoangeli.it* e iscriversi nella home page al servizio “informazioni” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a: “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

Maria Paola Faggiano

L'ANALISI DEL CONTENUTO DI OGGI E DI IERI

Testi e contesti on e offline

**La cassetta degli attrezzi
Strumenti per le scienze umane/17**

FrancoAngeli

Il volume è stato pubblicato con un contributo del Dipartimento di Comunicazione e Ricerca Sociale dell'Università "La Sapienza" di Roma

Progetto grafico di copertina di Maria Teresa Pizzetti

1a edizione. Copyright © 2016 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

119. La cassetta degli attrezzi. Strumenti per le scienze umane

Volumi pubblicati:

1. Giovanni Di Franco, *L'analisi dei dati con SPSS. Guida alla programmazione e alla sintassi dei comandi.*
2. Silvia Cataldi, *Come si analizzano i focus group.*
3. Federica Pintaldi, *Come si analizzano i dati territoriali.*
4. Giovanni Di Franco, *Il campionamento nelle scienze umane. Teoria e pratica.*
5. Lucia Coppola, *NVivo: un programma per l'analisi qualitativa.*
6. Simone Gabbriellini, *Simulare meccanismi sociali con NetLogo. Una introduzione.*
7. Giovanni Di Franco, *Dalla matrice dei dati all'analisi trivariata. Introduzione all'analisi dei dati.*
8. Giovanni Di Franco, *Tecniche e modelli di analisi multivariata.*
9. Federica Pintaldi, *Come si interpretano gli indici internazionali. Istruzioni per l'uso a favore di ricercatori, giornalisti e politici.*
10. Maria Paola Faggiano, *Gli usi della tipologia nella ricerca empirica.*
11. Danilo Catania, *Dati e rappresentazioni territoriali con ArcGis.*
12. Claudio Bezzi, *Fare ricerca con i gruppi. Guida all'utilizzo di focus group, brainstorming, Delphi e altre tecniche.*
13. Giovanni Di Franco (a cura di), *Il poliedro coesione sociale. Analisi teorica ed empirica di un concetto.*
14. Elena Battaglini, *Sviluppo territoriale. Dal disegno della ricerca alla valutazione dei risultati.*
15. Claudio Bezzi, *Domanda e ti sarà risposto. Costruire e gestire il questionario nella ricerca sociale.*
16. Elena Pavan, *La Network Analysis con NodeXL.*
17. Maria Paola Faggiano, *L'analisi del contenuto di oggi e di ieri. Testi e contesti on e offline.*

*Ad Angelo,
con cui esplorerò torrenti di acqua chiara,
boschi e vallate col sole caldo.*

Indice

1. Fiumi di inchiostro reale e virtuale. Guida alla lettura	pag.	9
2. L'analisi del contenuto qualitativa. Linee guida e percorsi di indagine	»	13
2.1 La strategia di ricerca qualitativa: riflessioni preliminari	»	13
2.2 Dalla trascrizione del testo alla sua classificazione	»	16
2.3 Cenni ai software per la gestione del materiale testuale	»	27
2.4 Un caso di studio: sentimenti, stati d'animo e aspettative di giovani <i>neet</i> romani	»	28
2.5 L'interpretazione ermeneutica del testo sui <i>neet</i> : classi, taxa, tipi	»	33
2.6 Cosa leggere per saperne di più	»	38
3. L'analisi del contenuto come inchiesta. Obiettivi e pratica della ricerca	»	49
3.1 Quando le domande si pongono ad un testo	»	49
3.2 La rilevazione, l'analisi dei dati e la presentazione dei risultati	»	56
3.3 Analisi del contenuto come inchiesta: esempi storici che fanno ancora da faro	»	61
3.4 I contenuti della rete sotto inchiesta: i <i>Social Network Sites</i> e l'attualità della tecnica	»	62
3.5 Cosa leggere per saperne di più	»	72

4. L'analisi del contenuto semi-automatica. Esempi di esplorazione e sintesi dei contenuti dei tweet	pag.	74
4.1 L'analisi di un corpus testuale <i>sui generis</i>	»	74
4.2 Controlli preliminari e organizzazione del testo	»	81
4.3 Una prima visualizzazione dei risultati: la Tag cloud	»	84
4.4 Un percorso di analisi: l'uso del software T-Lab	»	88
4.5 I tweet della campagna per le elezioni politiche 2013: i principali risultati dell'indagine	»	99
4.6 L'analisi semi-automatica dei tweet: un bilancio conclusivo	»	110
4.7 Cosa leggere per saperne di più	»	115

1. Fiumi di inchiostro reale e virtuale.

Guida alla lettura

Se un appassionato di analisi del contenuto apre oggi, a distanza di tanto tempo dalla loro uscita, i classici manuali di riferimento (da Krippendorff, a Losito a Rositi), si rende conto dell'attualità di questi scritti, anzi della loro accresciuta valenza nell'orientare un ricercatore che, in quest'ambito, voglia sia lasciarsi guidare da principi ancora validi, sia anche sfruttare per la produzione dei risultati di ricerca le potenzialità di *software* per l'analisi sempre più sofisticati e per gli aspetti conoscitivi basi di dati provenienti dal mondo reale e virtuale. Talune letture non sono, quindi, utili esclusivamente per esprimerci sull'eredità lasciataci dai classici di un dato filone di studi, ma anche per guardare al futuro della nostra disciplina, salvando e al contempo attualizzando quanto la tradizione ci offre e contribuendo attivamente allo sviluppo della pratica della ricerca, nei termini dell'individuazione di nuovi ambiti e scenari applicativi, di innovativi aspetti e temi della comunicazione da sottoporre ad osservazione, di forme inedite di analisi da testare.

Pensando specificamente alla ricerca sociale empirica volta alla valorizzazione dei contenuti manifesti e non delle più variegati fonti comunicative, i mezzi *hardware* e *software* attualmente disponibili consentono di scaricare dalla rete grandi, anche enormi, basi di dati di tipo testuale, che possono essere sottoposte ad analisi, più velocemente rispetto al passato, grazie alle procedure automatizzate incorporate nei potenti programmi in uso. Sembrano trascorsi secoli dai tempi delle onerose trascrizioni integrali a mano, supportati come siamo, sul fronte pratico, dalle nuove frontiere della digitalizzazione. Anche attraverso uno *smartphone* possiamo oramai inviare *mail* e

messaggi di ogni tipo dettando un testo e ottenendone una trascrizione automatica. Una simile risorsa è molto preziosa se stiamo conducendo delle interviste in profondità, opportunamente attrezzati di supporti per la registrazione capaci di catturare il suono in modo perfetto e, successivamente, di *software* per la traduzione automatica dei suoni in testo scritto.

L'ampiezza e l'eterogeneità dei dati che è possibile acquisire e manipolare a fini scientifici mette il ricercatore sociale nella condizione di avviare *iter* di studio e di analisi complessi ed articolati, in cui è proficuo combinare diversi strumenti e tecniche d'indagine, vecchi e nuovi. In quest'ottica, l'analisi del contenuto si presenta come una tecnica fortemente versatile, sia perché è fruttuoso ricorrere a forme di analisi del testo differenziate utilizzate in concomitanza (analisi qualitativa e automatizzata, ad esempio), sia perché è possibile ottenere risultati interessanti su più fronti utilizzando tecniche ed approcci differenziati in combinazione tra loro, tra cui l'analisi del contenuto (ad esempio, *survey research*, *focus group*, analisi secondaria di dati quantitativi e, appunto, analisi del contenuto). In altri termini, nell'ambito della medesima esperienza di ricerca ci sono aspetti che si prestano ad approfondimenti qualitativi ed altri suscettibili di quantificazioni anche sofisticate (su quest'ultimo fronte, gli attuali sviluppi della *sentiment analysis* e delle modellizzazioni applicate a *big corpora testuali* sono una chiara testimonianza delle automatizzazioni più spinte). Si pensi ad esempio all'individuazione delle parole-chiave e all'estrazione degli assi concettuali a partire da milioni di *tweet* postati nel corso di una data campagna elettorale e, d'altra parte, agli approfondimenti condotti qualitativamente sui contesti d'uso di determinati concetti-termine, allo studio della retorica e dello schema di discorso ad opera di particolari *account* (personaggi pubblici, candidati, etc.). O anche ad esperienze di inchiesta con questionario semi-strutturato e ad analisi testuali mirate condotte sulle risposte ad alcune domande aperte contenute nello strumento di rilevazione (*Cosa succederebbe secondo lei se Prodi/Berlusconi vincessero le elezioni?* era il testo di un quesito contenuto nel questionario di un'indagine condotta a Roma nel 2006 coordinata da Carmelo Lombardo). Come anche (ed è illustrato più avanti) ad analisi in cui si combinino lo studio dei testi prodotti (articoli di *blog*, post di *Twitter*,

etc.) da specifici autori e un insieme di informazioni aggiuntive sugli autori stessi (socio-anagrafiche e culturali, atteggiamenti e pratiche d'uso) ottenute tramite intervista.

Alla versatilità ora richiamata negli usi possibili della tecnica, si associa una forte varietà, che va aumentando sempre di più, dei tipi di testo sottoponibili ad analisi. Oltre alle classiche basi di dati rappresentate da trascrizioni di *focus group*, interviste in profondità, articoli di giornale, etc., il panorama attuale, arricchito dalla presenza e dall'uso sempre più diffuso dei *Social Network*, include molteplici altri testi da cui ottenere dati di grande utilità per la ricerca scientifica: *post* di *Twitter* e *Facebook*, articoli di *blog* e di testate *online*, siti internet tematizzati, etc. Ovviamente i nuovi orizzonti conoscitivi rappresentati dalla rete, per quanto rappresentino un indubbio valore aggiunto per la ricerca empirica, non sono esenti da limiti, tratti ambivalenti ed insidie rispetto a cui prestare la giusta attenzione. Solo per citarne alcuni: la disponibilità in rete di basi testuali autoprodotti in assenza di un ricercatore che osservi, monitori, guidi; le maggiori difficoltà di definizione del problema; la delicata questione della *privacy*; la dubbia rappresentatività statistica di talune basi testuali scaricate dal web; la sovrabbondanza di informazioni, talvolta eccessiva e di difficile gestione; il "rumore" e lo *spamming* presenti in rete e le molteplici informazioni poco o per nulla pertinenti rispetto agli obiettivi dell'indagine, in relazione a cui fare pulizia prima di intraprendere l'analisi.

Si offre, per chi sia motivato ed interessato a farlo, la possibilità sempre più ampia e percorribile di specializzarsi all'interno di un dato filone di studi e di lavorare nel tempo alla costituzione e al raffinamento di un particolare vocabolario (ovviamente, per certi versi, sempre *in fieri*), anche in virtù dei supporti automatizzati di cui si dispone. Il linguaggio del Movimento Cinque Stelle, della Lega Nord, il lessico dei programmi politici in campagna elettorale, etc. sono alcuni esempi di ambiti di specializzazione su forme di linguaggio di grande interesse nell'ambito degli studi sociologici di comunicazione politica. Senza dimenticare l'importanza sempre maggiore che sta acquisendo la comunicazione politica *online*, ad opera dei più diversi attori e forze politiche, il carattere interattivo che caratterizza le piattaforme in uso e l'interesse per gli studiosi del sociale del sistema di

“reazioni” di pubblici sempre più vasti di attori comuni agli *input* degli emittenti di tale comunicazione.

Il libro si compone di tre sezioni, rispettivamente concentrate sull’analisi del contenuto qualitativa, sull’analisi del contenuto come inchiesta e sull’analisi del testo semi-automatica. Esse sono concepibili come un *continuum*, come piani di discorso e sistemi di suggerimenti pratici interconnessi e spesso in sovrapposizione. Vengono fornite al lettore le linee guida in relazione ad ogni specifica tecnica e, soprattutto, in ordine a ciascun aspetto trattato, così come vengono presentati molteplici esempi pratici tratti da ricerche empiriche tuttora in corso o svolte nel più o meno recente passato.

Il messaggio che vuole trasmettersi è quello della convivenza pacifica e della co-essenzialità di metodologie tradizionali (attualizzate e raffinate) e nuove strategie di analisi, ma anche di saperi ed *expertise* differenziati in un mix virtuoso. L’analisi del contenuto di oggi ha bisogno della tecnologia e della rete e i ricercatori sociali, nel condurre le loro analisi su *corpora* testuali sempre più estesi e spesso catturati dal web, fanno sempre più spesso parte di *team* di ricerca multidisciplinari, in cui trovano posto, in uno scambio armonioso e fertile di esperienze e conoscenze, anche informatici e ingegneri.

Per l’uso di questa tecnica, e non solo, il futuro è rappresentato dall’apertura all’innovazione tecnologica, alla combinazione delle dimensioni *on* e *offline* e di vecchi e nuovi strumenti di investigazione, al lavoro congiunto di esperti provenienti da più ambiti disciplinari.

2. L'analisi del contenuto qualitativa. Linee guida e percorsi di indagine

2.1 La strategia di ricerca qualitativa: riflessioni preliminari

Il materiale testuale tipicamente sottoposto ad analisi qualitativa nella ricerca sociale è quello raccolto attraverso le interviste in profondità o ottenuto attraverso i focus group (per approfondimenti sulla natura, le finalità e gli usi di queste tecniche di rilevazione, si vedano Montesperelli 1998, Corrao 2000, Tusini 2006, Montesperelli e Addeo 2007, Cataldi 2009, Della Porta 2010, Colella 2011, Acocella 2015). Ciò non toglie che tutte le volte che un testo interessante ai fini di un'analisi sociologica, anche diverso da quello ottenuto in seguito ad intervista, scaricato dal web o conseguito attraverso altri canali, presenti la caratteristica della ispezionabilità agevole ed integrale da parte del ricercatore, e ciò con o senza l'ausilio di software dedicati, si può procedere ad analisi del contenuto qualitativa.

In molti casi, a fini di controllo empirico ed anche con lo scopo di ampliare la gamma dei risultati ottenibili, è possibile combinare, in concomitanza o in successione, analisi di tipo diverso, standard e non. Più in generale, si assiste sempre più di frequente all'accostamento di tecniche e strumenti (di rilevazione e analisi) delle due tradizioni – qualitativa e quantitativa –, secondo un approccio integrato, e ciò al fine di massimizzare i vantaggi delle due strategie di ricerca in termini di qualità, sistematicità, controllo intersoggettivo e robustezza dei risultati. La prospettiva di ricerca nota col nome di *mixed-method oriented approach* (Tashakkori e Teddie 2003a e 2003b, Campelli 1996, Brannen 1992, Bryman 1992, Burke Johnson *et al.* 2007, J.W. Cresswell *et al.* 2003), oltre a consentire di raggiun-

gere interessanti risultati sul piano sostantivo, permette di effettuare controlli sistematici della qualità dei dati, di beneficiare della feconda interazione tra ricerca estensiva ed intensiva, automatizzata e non, qualitativa e quantitativa, condotta sull'intera popolazione e su specifici campioni.

Tornando a focalizzare l'attenzione su una prospettiva *non standard* in relazione ad un testo da analizzare, è utile operare qualche riflessione preliminare su quella che possiamo definire, in senso lato, una *strategia di ricerca qualitativa* (Agnoli 2004). Quest'ultima si connota per l'obiettivo di indagare, esplorare, descrivere, interpretare l'oggetto di studio nella sua naturalità, centrando l'attenzione sull'individuo, sul caso complessivamente inteso, non trattato e ridotto in una serie di stati su variabili. Questo tipo di ricerca si pone generalmente ad un livello micro, punta ad approfondire, articolare e specificare le dinamiche connesse a taluni comportamenti ed atteggiamenti sociali.

Qualunque sia il tema d'indagine, esso è tradotto in macro-aree problematiche, è articolato in concetti ad elevato livello di generalità, che svolgono flessibilmente una funzione di orientamento rispetto all'osservazione empirica. Gli strumenti di rilevazione delle informazioni sono poco o per nulla strutturati (interviste non direttive, focus group, etc.); i casi, mai particolarmente numerosi, sono selezionati in modo ragionato in relazione alle ipotesi e agli obiettivi di indagine ed in base a disegni di campionamento non probabilistico, senza intenti di generalizzazione dei risultati. Difatti, dei casi scelti per la rilevazione e, successivamente, l'analisi, si valuta la rilevanza teorica e la rappresentatività sostantivo-pragmatica, e non statistica, rispetto a griglie tipologiche definite e costruite a monte.

Il disegno di ricerca riferito ad esperienze di studio empirico di tale tipo ha carattere di flessibilità e può essere fissato a monte solo per linee generali. Ogni *iter* di ricerca è in un certo senso unico e risente delle peculiarità del contesto in cui si svolge; pertanto, competenze necessarie sono: la capacità di individuare soluzioni metodologiche efficaci nel concreto farsi della ricerca, quella di valorizzare le specificità contestuali, l'originalità e il senso pratico.

Il soggetto-oggetto dell'indagine è in un rapporto di interazione costante con il ricercatore, il quale è sostanzialmente 'immerso' nella

situazione di studio; coinvolgimento, anche emotivo, e soggettività devono essere in qualche modo controllati a favore di una comunicazione obiettiva dei risultati della ricerca.

Parlando specificamente dell'intervista, ma certamente potendo estendere le riflessioni riportate al focus group, nell'ottica della migliore predisposizione del materiale testuale raccolto ai fini di un'analisi ermeneutica, Montesperelli sottolinea come uno stile di rilevazione delle informazioni prossimo al mondo della vita quotidiana, in cui venga riconosciuta grande spontaneità a chi è osservato ed in cui trovi spazio in senso pieno il 'discorso' dell'intervistato (e non solo sue risposte a domande dirette e standardizzate), sia al riparo da rischi distorsivi e costituisca un vero e proprio evento comunicativo (Montesperelli e Addeo 2007).

In tale prospettiva, ricopre un ruolo centrale la fase di addestramento degli intervistatori; la natura non direttiva di un'intervista – sia essa di tipo individuale o di gruppo – implica difatti un'interazione continua tra intervistato e intervistatore e necessita della capacità di quest'ultimo di fronteggiare con attenzione, sensibilità e rigore metodologico una serie di problematiche, tra cui forme di reticenza, divagazioni non pertinenti rispetto ai temi dell'indagine, reazioni emotive, etc. da parte dell'intervistato.

Il materiale empirico viene analizzato manualmente o processato attraverso l'ausilio di programmi CAQDAS (*Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software*, di cui si dirà qualcosa più avanti) e l'esito di tale analisi è una classificazione, una tipizzazione o un sistema tassonomico. Il rapporto di ricerca ha un tono narrativo; a partire dalle trascrizioni, normalmente integrali, dei testi (interviste, focus group, storie, note etnografiche, etc.), si procede a rendicontare i principali risultati, riportando gli stralci di testo più significativi e rappresentativi – citati nella loro originalità, compreso il rimando ai più importanti elementi extra-testuali – a mappe concettuali, a schemi analitico-procedurali, a stringhe riassuntive.

2.2 Dalla trascrizione del testo alla sua classificazione

Una traccia di intervista è di fatto un elenco di temi non assimilabile ad un insieme di domande di un questionario cui rispondere: la sua adeguata registrazione (e, talvolta, videoregistrazione) consente di captare, oltre alle parole, molti altri elementi comunicativi: gergo, sfumature, inflessioni, toni, pause, posture, gesti, etc. In altri termini, quanto viene trascritto, possibilmente sempre in forma integrale, anche attraverso l'ausilio di segni convenzionali con cui riportare, interpretare e classificare la totalità degli aspetti, verbali e non, emersi, non contiene esclusivamente il discorso dell'intervistato, ma sostanzialmente l'interazione comunicativa tra intervistatore e intervistato.

Di seguito si riportano: le principali *convenzioni di trascrizione* (schema sottostante tratto da Montesperelli e Addeo 2007 e tab. 2.1 da Cataldi 2009), un esempio di *intestazione della trascrizione* di un focus group (di fondamentale importanza al fine di contestualizzare l'intervista focalizzata di gruppo in modo appropriato in base alle variabili utilizzate come criterio), le *osservazioni 'a caldo'* riferite ad interviste in profondità (elementi rilevanti ai fini della più adeguata ricostruzione e comprensione dell'evento comunicativo):

Convenzioni di trascrizione (Montesperelli e Addeo 2007)

I	Intervistatore
R	Intervistato
+	Pausa lunga all'interno di un intervento
-	Pausa breve all'interno di un intervento
[PAUSA]	Pausa lunga tra un intervento e il successivo
[pausa]	Pausa breve tra un intervento e il successivo
MAIUSCOLO	Enfasi nella voce
...	Enunciato sospeso
[...]	Parti di testo mancanti
//	Punto di inizio dell'intervento di un interlocutore durante l'intervento di un altro, con conseguente sovrapposizione
*	Punto di fine della sovrapposizione
#	intervento interamente interno ad un turno di parola di un altro interlocutore
[]	Note del trascrittore

(n)	Segni di numerazione degli interventi nelle conversazioni (all'interno di una conversazione ogni intervento è numerato)
{n}	Segni del numero d'ordine del brano trascritto, posti all'inizio (ogni brano riportato e commentato nel testo viene numerato in ordine progressivo)
{data}	Data di registrazione del brano (posta alla fine)
[n]	Segni di numerazione di sequenze arbitrarie relative all'analisi del ricercatore (il ricercatore in base alla propria interpretazione può riordinare la sequenza degli interventi)
= = =	Segno di "incassatura" di un'interazione in un'altra (Goffman 1981, 186)
_____	Segno di divisione in sequenze utilizzate nell'analisi
<i>Corsivo</i>	Termini utilizzati nelle analisi del ricercatore

Tabella. 2.1. – Simbologia per le componenti non verbali del comportamento (Cataldi 2009)

<i>Cronemiche</i>	“ ” “ ... ”	Pausa lunga Pausa Silenzio
<i>Cinesiche</i>	[Note comprendenti] ???? Sì! Sì!	Per le varie reazioni, ad esempio: rossore, imbarazzo, rabbia, etc. Per le persone che mostrano il proprio disaccordo senza parlare Per le persone che mostrano il proprio accordo senza parlare
<i>Paralinguistiche</i>	Sottolineatura Maiuscolo Corpo più piccolo	Enfasi Voce alta Voce bassa

1. Esempio di intestazione della trascrizione di un focus group (Cataldi 2009 - Fonte: Cataldi 2005)

5/11/2003 - *Trascrizione focus group*: Studenti universitari, 26-32 anni di sinistra (studenti fuori sede)

1. femmina, 24 anni, studentessa, vive a Roma da 4 anni con amici, in un appartamento in affitto, ha padre e madre diplomati;
2. femmina, 25 anni, in cerca di prima occupazione, vive a Roma da 1 anno con amici, in un appartamento in affitto, ha padre e madre laureati;
3. maschio, 25 anni, studente, vive a Roma da 5 anni con amici, in un appartamento in affitto, ha padre con licenza media e madre elementare;
4. femmina 24 anni, studentessa, vive a Roma da 5 anni con amici, in un appartamento in affitto, ha padre con licenza elementare e madre laureata;
5. femmina 32 anni, studentessa, vive a Roma da 15 anni con amici, in un appartamento in affitto, ha padre con licenza elementare e madre con licenza media.

Il focus si è svolto tra le 18 e le 21 circa a casa di alcuni intervistati, nella sala da pranzo seduti attorno ad un tavolo per dare la possibilità di scrivere e di vedersi tutti. La moderatrice è seduta a capotavola e la numerazione dei partecipanti comincia dal soggetto seduto alla sinistra della moderatrice.

2. Esempio di commento a caldo a tergo della trascrizione di un focus group: Osservazioni (Fonte: Cataldi 2005)

Partecipanti: Il numero 1 tende a monopolizzare la situazione e a fare diverse battute. Il numero 2 è molto attivo nella prima parte, nella seconda dimostra di seguire con stanchezza; a partire dalle ultime domande sulla droga e sulle regole, ha sempre assecondato gli altri, ascoltandoli distratamente. La numero 3 è l'unica donna: è riuscita tuttavia ad esporre le proprie idee anche se diverse da quelle altrui. Il numero 4 è molto silenzioso nella prima parte, poi si è sciolto ed è intervenuto raccontando un'esperienza personale. Il numero 5 è estremista nelle sue idee, tanto da condizionare e irritare gli altri partecipanti.

Tono: All'inizio i partecipanti sono agitati, preoccupati e curiosi sul compito richiesto loro. Poi si sciolgono.

Compiti partecipanti: Dopo una prima fase di assestamento e risposta a giro di tavolo, sono state comprese bene le modalità di interazione e anche le domande.

Compiti moderatore: Mi sono sentita a mio agio. Ho cercato di essere più direttiva. Ho provato ad esprimere a parole mie ciò che comprendo dai singoli interventi, in maniera da fare ampliare i concetti. Da migliorare: mi sono attenuta troppo allo schema di intervista.

Punti interessanti: Criterio espresso dal numero 1 sul non nuocere agli altri, viene ripreso anche dal numero 3. Il numero 4 invece esprime il criterio di effetto limitato delle proprie azioni (tale per cui la libertà di scelta è completa se le azioni individuali non coinvolgono gli altri). Il numero 1 alla fine indica anche la possibilità di seguire un principio materialista/utilitarista nel rispetto delle norme.

Cambiamenti di idea:

Il numero 2 cambia idea in entrambe le domande: nella D1 passa da una posizione di auto-direzione (categoria 3), a quella del rispetto del pudore (categoria 1); nella D2 passa da una concezione assolutista (categoria 3) ad una giusnaturalista (categoria 1).

La numero 3 cambia idea in entrambe le domande: nella D1 da un atteggiamento di auto-direzione (categoria 3) ad uno di rispetto del pudore (categoria 1); nella D2 da una concezione giusnaturalista (categoria 1) approda ad una assolutista (categoria 3).

Ricordare: di approfondire i criteri di scelta.

3. Note relative alle modalità di relazione con due intervistate/al contesto dell'intervista (Fonte: Maria Paola Faggiano, commenti post intervista)

Intervista 1:

La dipendente italiana si è mostrata, lì per lì, particolarmente reticente nei miei confronti. Mi ha detto con tono deciso: "Ora sto lavorando e non so per quanto ne avrò! Lo vedi...se la cosa è breve puoi accendere il registratore, mi fai qualche domanda, io rispondo...ma tu resti al di là del vetro (il vetro di separazione tra impiegato e utente presente nell'ufficio di cambio-call center)!". Ho capito subito che la sua non era scortesia, ma una forma di rigore nel lavoro e di rispetto nei confronti dei colleghi e del datore di lavoro; la donna non voleva sospendere la sua attività di propria iniziativa, senza chiedere esplicitamente un'autorizzazione. Così, le ho chiesto se potevo recarmi io stessa dal datore per formalizzare il permesso di fare una pausa ai fini dell'intervista. Il datore, un uomo pakistano sui 50 anni, sostava per strada e parlava animatamente al cellulare nella sua lingua. Una volta conclusa la telefonata, mi sono avvicinata a lui, mi sono presentata e ho fatto la mia richiesta. L'uomo, sorridendo e lasciando intendere di apprezzare l'iniziativa di ricerca, mi ha autorizzato senza remore ad avviare l'intervista.