L'indagine e la metodologia della ricerca

Valeria Tonioli
(Università Ca' Foscari Venezia, Italia)

Sommario 1 La metodologia utilizzata nel volume. – 1.1 Il focus metodologico. – 2 La raccolta delle informazioni. – 2.1 Partecipanti e contesto. – 2.2 Tecniche e strumenti di raccolta dei dati. 2.3 L'analisi dei dati.

Nel presente capitolo si presenterà la metodologia utilizzata nel volume per raccogliere informazioni, trattare ed elaborare i dati, istituire un campione di riferimento per l'analisi e la discussione dei dati stessi.

1 La metodologia utilizzata nel volume

Sulla base del modello di comunicazione interculturale presentato in questo volume, si è deciso di strutturare un'indagine sul campo finalizzata alla realizzazione di uno studio di caso che fornisse i dati necessari per la nostra ricerca.

Per rispondere a tale necessità abbiamo deciso di adottare una metodologia qualitativa che si basa sull'analisi di contenuto e nella quale abbiamo raccolto dati misti, qualitativi e quantitativi.

Nelle sezioni successive si dettaglieranno l'approccio metodologico del presente lavoro di ricerca, le tecniche e le modalità impiegate per raccogliere informazioni e gli strumenti di utilizzati per analizzare i dati.

1.1 Il focus metodologico

In linea con le precedenti ricerche nell'ambito della comunicazione interculturale (Balboni 2007; Balboni, Caon 2015; Cavaliere 2016; Lobasso, Pavan, Caon 2007; Dalla Libera 2017), abbiamo deciso di condurre uno studio qualitativo e di tipo empirico che fosse in una prima fase di tipo esplorativo ed in una seconda fase di tipo descrittivo.

Nella prima fase, infatti, abbiamo deciso di realizzare una serie di interviste a sudanesi ed italiani residenti in Sudan e che hanno quotidianamente relazioni e scambi rispettivamente gli uni con gli altri. Ci riferiamo, per esempio

Comint 1 e-ISSN 2611-8033 | ISSN 2611-8025
DOI 10.30687/978-88-6969-244-4/004
ISBN [ebook] 978-88-6969-244-4 | ISBN [print] 978-88-6969-245-1
© 2018 | Creative Commons 4.0 Attribution alone

a scambi verbali e non verbali che avvengono sul luogo di lavoro, all'interno di ospedali o centri pubblici di salute, riunioni tra amici o colleghi ecc.

In particolare, l'obiettivo era quello di esplorare sul campo le caratteristiche della comunicazione interculturale (aspetti verbali, non verbali e valoriali) all'interno di diversi eventi comunicativi per poterle classificare e rilevare le problematiche comunicative che possono sorgere causate dalle differenze culturali.

Per raccogliere le informazioni necessarie ci siamo basati sul modello di comunicazione interculturale di Balboni e Caon (2015) e sulla griglia di osservazione della comunicazione interculturale da loro elaborata.

Essa si compone di quattro sezioni che riportiamo di seguito nella tabella:[1]

Tabella 1. Griglia di osservazione della Comunicazione Interculturale (Balboni, Caon 2015)

1. Problemi di comunicazione dovuti a valori culturali
1.1 Problemi comunicativi legati al concetto di tempo
1.2 Problemi comunicativi legati al concetto spazio
1.3 Problemi comunicativi legati alla gerarchia, al rispetto, allo status
1.4 Problemi comunicativi legati al concetto di famiglia
1.5 Problemi comunicativi legati al concetto di onestà, lealtà, fair play
1.6 Problemi comunicativi legati al mondo metaforico
1.7 Problemi comunicativi legati al concetto di pubblico e privato
1.8 Problemi comunicativi legati alla sessualità
1.9 Problemi comunicativi legati alla sfera religiosa
1.10 Problemi comunicativi legati ad altri modelli culturali
1.11 Altre peculiarità culturali utili per la comunicazione interculturale
2. Gli strumenti della comunicazione non verbale
2.1 La 'cinesica': comunicare con il corpo
– la testa, il viso
– le braccia, le gambe
– la postura
– gli odori e i rumori del corpo
– altro
2.2 La 'prossemica': la distanza tra corpi come forma di comunicazione
2.3 L' 'oggettemica': comunicare con oggetti e status symbol
– i vestiti, l'abbigliamento, le uniformi
– gli status symbols
– il denaro
– il cibo, le bevande
– altro
3. Problemi interculturali legati alla lingua
3.1 Problemi di comunicazione legati al suono della lingua
3.2 Problemi di comunicazione legati alla scelta delle parole e degli argomenti

1 La griglia è scaricabile dal sito del Laboratorio di Comunicazione Interculturale e Didattica LabCom al sito `http://www.unive.it/pag/16978`.

3.4 Problemi comunicativi legati alla struttura del testo
3.5 Problemi comunicativi di natura sociolinguistica
3.6 Problemi pragmatici di comunicazione: le mosse comunicative
3.7 Altro
4. Gli eventi comunicativi
4.1 Dialogo e telefonata
4.2 Riunione formale, lavoro di gruppo
4.3 Il cocktail party, il pranzo, la cena, il barbecue
4.4 Il monologo pubblico: conferenza, presentazione dei risultati di un gruppo
4.5 La festa, il relax, il gioco
4.6 Il corteggiamento
Altri generi, da aggiungere a seconda dei propri interessi

Come si può notare dalla tabella, la griglia fornisce una serie di elementi da osservare durante gli scambi comunicativi. Ogni voce, tuttavia, è integrabile da altri aspetti che possono risultare di interesse a seconda dei diversi ambiti in cui si svolge una comunicazione.

Nel caso del presente volume, infatti, abbiamo deciso di estendere le domande e l'analisi degli eventi comunicativi anche alle seguenti aree:

- Area della didattica della lingua italiana presso Enti o Università;
- Area del commercio e dell'imprenditoria;
- Area delle comunicazioni (giornalisti della radio e della tv);
- Area della salute (medici, operatori sanitari e operatori della cooperazione internazionale)
- Area della diplomazia interculturale (Ambasciata d'Italia a Khartoum).

Alle voci 'altro' della griglia, in particolare per quanto riguarda la sezione dedicata ai valori ed agli eventi comunicativi, sono state aggiunte delle sezioni riguardanti, per esempio:

- La visita medica;
- La riunione di lavoro;
- La comunicazione della malattia;
- La lezione di italiano.

Nella seconda fase della nostra ricerca, invece, di tipo descrittivo, abbiamo riportato le informazioni ottenute durante la fase esplorativa sul campo. Quanto emerge dalla ricerca non ha carattere generalizzabile a tutte le situazioni comunicative tra italiani e sudanesi e non ha la pretesa di essere rappresentativo ma si configura come uno studio di caso di un dato numeri di partecipanti in un certo contesto di riferimento.

Il dettaglio delle informazioni raccolte sarà disponibile nei capitoli successivi.

1.1.1 Lo studio di caso e l'analisi del contenuto

Come afferma Neuman (2000), le caratteristiche della ricerca di tipo qualitativo e descrittivo sono le seguenti:

- Fornire un'immagine precisa e dettagliata dell'ambito studiato;
- Trovare nuovi dati che eventualmente possano contraddire quelli raccolti in precedenza;
- Creare un insieme di categorie o di classificazioni;
- Documentare un processo o un meccanismo;
- Informare rispetto ad un contesto o ad una situazione;
- Rispondere alle domande 'cosa' e 'come'.[2]

Nello specifico del nostro volume abbiamo deciso di seguire una metodologia esplorativa, nella prima fase, per capire 'cosa' caratterizzasse la comunicazione tra italiani e sudanesi e 'come' si svolgesse all'interno di eventi comunicativi differenti.

Grazie alla ricerca esplorativa abbiamo tentato di costruire un sapere basato su quanto raccolto dai partecipanti e dall'osservazione compiuta durante la nostra indagine.

Queste sono le ragioni che ci hanno spinto ad indagare grazie ad uno studio di caso la comunicazione tra alcune persone all'interno di determinati eventi comunicativi.

La scelta di utilizzare gli studi di caso viene supportata dalla necessità di esplorare in maniera olistica le caratteristiche di un evento comunicativo. A questo proposito Yin (1994, 3) suggerisce di impiegare gli studi di caso in quanto «essi forniscono al ricercatore di indagare in maniera olistica e significativa le caratteristiche degli eventi quotidiani e reali».

In linea con quanto affermato da Yin e citato in precedenza da Neuman utilizziamo quindi nel nostro lavoro lo studio di caso come metodologia sia descrittiva sia esplorativa del fenomeno della comunicazione interculturale.

2 La raccolta delle informazioni

Nei paragrafi successivi si specificherà il tipo di dati raccolti ed il momento in cui è stata svolta l'indagine.

2 La traduzione è nostra così come tutte le traduzioni successive nel volume.

2.1 Partecipanti e contesto

I partecipanti dello studio di caso sono stati in totale 49 così suddivisi:
- Cooperazione internazionale: 6
- Imprenditori: 7
- Studenti di lingua italiana in Sudan: 14
- Giornalisti: 9
- Ambasciata d'Italia ed expats: 9
- Medici ed operatori socio-sanitari: 4

Ai partecipanti sono state somministrate delle domande tratte dalla griglia di osservazione della Comunicazione Interculturale (cf. § 2.1.1) durante interviste individuali o focus groups.

Entrambe le modalità di raccolta dati sono state svolte in Sudan presso la città di Khartum nei periodi di maggio-giugno 2017 ed ottobre-novembre 2017.

Il gruppo di lavoro era composto da:
- Membri dell'Ambasciata italiana;
- Ricercatori dell'Università Ca' Foscari;
- Somministratori locali italiani e sudanesi.

In particolare, nei mesi precedentemente indicati, alcuni ricercatori dell'Università Ca' Foscari di Venezia si sono recati sul luogo per condividere con l'intero gruppo di lavoro:
- Metodologia di somministrazione delle domande;
- Tipologia di domande;
- Tempi di realizzazione dell'indagine.

I ricercatori dell'Università hanno quindi realizzato una prima fase di formazione dei somministratori locali rispetto alla metodologia ed alla griglia di osservazione della comunicazione ed una seconda fase di somministrazione di alcune domande e supervisione del lavoro svolto.

A loro volta in una terza fase, i somministratori locali hanno intervistato diversi informants per raccogliere le informazioni necessarie allo svolgimento della ricerca.

2.2 Tecniche e strumenti di raccolta dei dati

Di seguito si dettaglieranno le tipologie di interviste e di focus groups impiegati per raccogliere i dati.

2.2.1 Le interviste

All'interno della nostra ricerca abbiamo deciso di impiegare delle interviste semi strutturate che partendo dalle domande classificate nella griglia della comunicazione interculturale dessero la possibilità agli informants ed ai somministratori di modificare o ampliare parti della stessa intervista.

Inoltre la scelta di impiegare le interviste semi strutturate è stata influenzata da:

- Tempo limitato degli informants durante le interviste;
- Maggiore flessibilità data da una intervista semi strutturata di poter ampliare o espandere i commenti anche ad altri ambiti collegati al tema della conversazione.

Sia Gilbert (1993) sia Flick (2014), sottolineano l'importanza di utilizzare domande aperte e di essere flessibili nella riorganizzazione generale della struttura dell'intervista precedentemente impostata.

Su questa base, abbiamo svolto alcune domande anticipandole o posticipandole rispetto alla scaletta prestabilita cercando però sempre di tenere in mente la struttura della griglia di osservazione della comunicazione interculturale.

Le domande che abbiamo posto sono state di tre tipologie, sulla base di quanto esposto da Flick (2014):

a. *Open questions*;
b. *Theory-driven, hypotheses-directed questions* che si basano sulla letteratura scientifica di riferimento o su alcuni presupposti teorici del ricercatore a proposito di un tema. Questo tipo di domande serve per elicitare informazioni, collegarle alla teoria di riferimento e rendere espliciti alcuni aspetti dell'argomento trattato;
c. *Confrontational questions*. Si tratta di domande realizzate dall'intervistatore per riassumere quanto detto dagli intervistati fino a quel momento per riesaminare in maniera critica le risposte e confrontarle tra loro.

In totale le domande sottoposte ad ogni informants sono state circa 100, collegate ai diversi aspetti della comunicazione interculturale e visibili nei capitoli seguenti (cf. §§ 3, 4, 5 e 6).

Di seguito, per questioni di economicità del presente contributo, riportiamo solo alcuni esempi per ciascuna delle tre tipologie di interviste elencate da Flick:

a. *Open questions*:

S: Qual è la struttura degli spazi pubblici in Sudan?
I: Sono diversi indubbiamente, le scuole divise per sesso. Scuole maschili e femminili…

b. *Theory-driven, hypotheses-directed questions*:

S: Per gli americani, il tempo è denaro: non va buttato il proprio, non va rubato quello degli altri. Per questo una telefonata americana va dritto all'obiettivo, una telefonata italiana investe qualche tempo in convenevoli. Per i sudanesi il tempo viene considerato come un elastico, cioè è flessibile?
I: Sì, la concezione del tempo è diversa. La vita è strutturata in modo diverso…

c. *Confrontational questions*:

S: Alcuni di voi hanno detto che è possibile ed accettato arrivare in ritardo ad un appuntamento. Siete d'accordo?
I: Sì, generalmente le persone arrivano in ritardo…

Alcuni autori come J.H. Rubin e S.I. Rubin (1995, 175) affermano l'importanza di approfondire eventuali aspetti culturali durante una intervista. Per farlo suggeriscono di richiedere esplicitamente ai partecipanti di esplicitare eventuali stereotipi fornendo esempi illustrativi, narrando fatti o storie accadute. Sulla base di questa indicazione teorica abbiamo tentato durante la nostra ricerca di richiedere ai partecipanti di fornire esempi rispetto ad eventuali situazioni in cui hanno dovuto affrontare problematiche legate a diversi aspetti culturali di riferimento o stereotipi.

2.2.2 I focus groups

J.H. Rubin e S.I. Rubin (1995, 27) definiscono il focus group come «una forma di valutazione nel quale gruppi di persone sono riunite per discutere sfide potenziali o opinioni condivise».

Gilbert (1993, 143) afferma che il valore dei focus groups stia nel fatto che forniscano al ricercatore la possibilità di non focalizzarsi solo sulle risposte dei singoli partecipanti ma anche sulle dinamiche e sulle interazioni tra essi.

Per queste ragioni, al fine di poter raccogliere quante più possibili informazioni all'interno di un gruppo di informants sono stati realizzati due focus groups all'interno di due classi di didattica della lingua italiana in Sudan. Gli studenti, di età compresa tra 20 e 40 anni hanno risposto in gruppo alle domande basate sul modello di osservazione della comunicazione interculturale.

2.3 L'analisi dei dati

La presente sezione è dedicata alla metodologia che abbiamo impiegato per analizzare tutte le informazioni raccolte durante la ricerca.

2.3.1 Trascrizione e trattamento dei dati

Le interviste ed i focus sono stati registrati con registratore audio e poi trascritti e tradotti.

Le interviste sono state tutte trattate in forma anonima previa autorizzazione dei partecipanti.

Come affermano Creswell (2009) e Flick (2014), nella raccolta di informazioni, registrazione ed osservazione, il ricercatore può incorrere in una serie di problematiche etiche. Tali questioni e per questa ragione è stata garantita la confidenzialità dei partecipanti nella ricerca.

Le domande sono state svolte in lingua italiana ed inglese e poi trascritte e tradotte per realizzare il presente volume.

Una volta trascritte le interviste, le risposte sono state raggruppate a secondo delle quattro voci di cui si compone il modello di comunicazione interculturale (Balboni, Caon 2015):

- Aspetti verbali;
- Aspetti non verbali;
- Valori di fondo;
- Eventi comunicativi.

Dopo aver raggruppato le singole risposte per ogni voce i singoli autori hanno provveduto ad elaborarne i dati nei capitoli successivi.

2.3.2 Corpus dei dati

In sintesi, il corpus dei dati raccolti è il seguente:

Tabella 2. Corpus dei dati raccolti

Tipologia	Corrispondenze degli informants
Cooperazione internazionale	6
Imprenditori	7
Studenti italiani	14
Giornalisti	9
Ambasciata italiana ed expats	9
Medici ed operatori socio-sanitari	4