



Istituto Nazionale di Statistica

**I**NDAGINE CONTINUA  
SULLE **F**ORZE DI **L**AVORO

**Scheda Numero Verde**

**Versione provvisoria**

## NUMERO VERDE FORZE DI LAVORO

*Messaggio d'ingresso:*

ISTAT – Indagine sulle Forze di Lavoro, il numero composto è completamente gratuito e fornirà informazioni su questa ricerca.

Gestione delle code:

Tutti i nostri operatori sono momentaneamente occupati. La preghiamo di attendere in linea per non perdere la priorità acquisita.

Risponde l'operatore ....

*Per il programma: L'operatore dovrà accedere in visualizzazione al DB delle famiglie trasmesse, effettuando una ricerca per campo cognome dell'intestatario della lettera.*

### Scheda acquisizione dati

*Per il programma: non visualizzare*

Codice Operatore \_\_\_\_\_ (COD\_OPERATORE)

gg \_\_\_\_\_ mese \_\_\_\_\_ anno \_\_\_\_\_ (DATA\_TELEFONATA)

Ora \_\_\_\_\_ (ORA\_TELEFONATA)

*Per il programma: registrare in automatico.*

*(Scelta Capi/Cati)*

*Per il programma: se numero verde CAPI registrare in automatico il codice 1, se numero verde CATI registrare in automatico il codice 2*

1. FOL C.A.P.I. (numero verde CAPI)

☐ ⇒ proseguire a D.1

2. FOL C.A.T.I. (numero verde CATI)

☐ ⇒ proseguire a D.1

### **1. Buongiorno, sono .....dell'Istat, posso sapere da dove ci chiama?**

\_\_\_\_\_ Comune

*(Campo di ricerca sulla lista dei Comuni Campione)*

\_\_\_\_\_ Provincia

*(Campo di ricerca secondaria nel caso in cui il descrittivo del Comune non sia univoco)*

*Per il programma: non visualizzare*

Codice Istat Provincia \_\_\_\_\_ (COD\_PROV\_CHIAMATA)

Codice Istat Comune \_\_\_\_\_ (COD\_COM\_CHIAMATA)

*Per il programma: registrare in automatico*

### **2. Motivo della telefonata**

#### **2.1 Come posso aiutarla?**

*(possibili più risposte)*

1. Accertamento

☐ ⇒ vai a Lista Accertamento

**(AIUTO\_1)**

2. Informazioni

☐ ⇒ vai a Lista Informazioni

**(AIUTO\_2)**

3. Comunicazioni sulla reperibilità

☐ ⇒ vai a Lista Reperibilità

**(AIUTO\_3)**

4. Rassicurazione

☐ ⇒ vai a Lista Rassicurazione

**(AIUTO\_4)**

5. Rifiuto ad essere intervistato/a

☐ ⇒ vai a Lista Rifiuto

**(AIUTO\_5)**

7. Lamentele

☐ ⇒ vai a Lista Lamentele

**(AIUTO\_7)**

6. Fine richieste

☐ ⇒ vai a Sez. 3

**(AIUTO\_6)**

### 2.1.1. Motivo specifico

(possibili più risposte)

*Lista Accertamento (se motivo = Accertamento (2.1 = 1))*

Accertamento su:

- |  |   |
|--|---|
| 1. ISTAT                                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_01) |
| 2. indagine                                | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_02) |
| 3. nome intervistatore CAPI                | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_03) |
| 4. obbligo di risposta                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_04) |
| 5. tipologia dei quesiti                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_05) |
| 6. modalità di svolgimento dell'intervista | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_06) |
| 7. altro (specificare)                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_07) |
| Altro (specificare) _____                  | (MOT_SPECIFICO_07_a)                        |

*Lista Informazioni (se motivo = Informazioni (2.1 = 2))*

Informazioni su:

- |   |   |
|---|---|
| 8. ISTAT                                    | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_08) |
| 9. indagine                                 | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_09) |
| 10. nome intervistatore                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_10) |
| 11. obbligo di risposta                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_11) |
| 12. tipologia dei quesiti                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_12) |
| 13. modalità di svolgimento dell'intervista | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_13) |
| 14. altro (specificare)                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_14) |
| Altro (specificare) _____                   | (MOT_SPECIFICO_14_a)                        |

*Lista Reperibilità (se motivo = Comunicazioni sulla reperibilità (2.1 = 3))*

- |   |   |
|---|---|
| 49. disdetta appuntamento (specificare)                                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_49) |
| Data vecchio appuntamento __/__/____                                      | (MOT_SPECIFICO_49_data)                     |
| ora vecchio appuntamento __:__  | (MOT_SPECIFICO_49_ora)                      |
| 15. per nuovo orario (specificare)  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_15) |
| Nuovo orario _____  | (MOT_SPECIFICO_15_a)                        |
| 16. per nuovo telefono (specificare)                                      | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_16) |
| Nuovo telefono _____  | (MOT_SPECIFICO_16_a)                        |
| 17. per seconda casa  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_17) |
| 18. per trasferimento definitivo o temporaneo nello stesso Comune (spec.) | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_18) |
| Nuovo indirizzo _____   | (MOT_SPECIFICO_18_a)                        |
| 19. per trasferimento definitivo o temporaneo in altro Comune italiano    | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_19) |
| 20. per trasferimento all'estero  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_20) |
| 21. per decesso dell'intestatario della lettera                           | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_21) |
| 22. decesso della famiglia  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_22) |
| 23. famiglia assente durante l'intero periodo di rilevazione              | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_23) |
| 24. altro (specificare)   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_24) |
| Altro (specificare) _____   | (MOT_SPECIFICO_24_a)                        |

*Lista Rassicurazione (se motivo = Rassicurazione (2.1 = 4))*

Rassicurazione su:

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 25. anonimato           | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_25) |
| 26. segreto statistico  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_26) |
| 27. privacy             | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_27) |
| 28. altro (specificare) | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_28) |

Altro (specificare) \_\_\_\_\_ (MOT\_SPECIFICO\_28\_a)

*Lista Rifiuto (se motivo = Rifiuto (2.1 = 5))*

Rifiuta per:

- |   |   |
|---|---|
| 29. Problemi familiari/lutto                            | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_29) |
| 30. Malattie gravi (es. disabilità mentale)             | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_30) |
| 31. Malattia lieve (es. influenza)                      | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_31) |
| 32. Disturbati, momento poco opportuno                  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_32) |
| 33. Dialecto  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_33) |
| 34. Stranieri che non parlano italiano                  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_34) |
| 35. Problemi di comprensione/scarsa cultura             | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_35) |
| 36. Diffidenza/paura                                    | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_36) |
| 37. Mancanza di tempo                                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_37) |
| 38. Sfiducia nello Stato, nelle Istituzioni, nell'ISTAT | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_38) |
| 39. Opinioni negative nelle indagini                    | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_39) |
| 40. Assenza di interesse per l'argomento                | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_40) |
| 41. Questionario troppo lungo                           | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_41) |
| 42. Indisponibilità assoluta, non fornisce spiegazioni  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_42) |
| 43. Difesa ad oltranza della privacy                    | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_43) |
| 44. altro (specificare)                                 | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_44) |
| Altro (specificare) _____                               | (MOT_SPECIFICO_44_a)                        |

*Lista Lamentela (se motivo = Lamentela (2.1 = 6))*

Lamentela per:

- |   |   |
|---|---|
| 45. L'intervistatore non si è presentato/ha telefonato nel giorno/ora dell'appuntamento | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_45) |
| 46. L'intervistatore ha avuto un comportamento poco professionale                       | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_46) |
| Specificare _____   | (MOT_SPECIFICO_46_a)                        |
| 47. La famiglia dichiara che non ha effettuato l'intervista precedente                  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_47) |
| 48. Altro (specificare)   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_48) |
| Altro (specificare) _____   | (MOT_SPECIFICO_48_a)                        |

### **3. Informazioni su chi chiama**

Per l'operatore:

**La famiglia fornisce nome e cognome dell'intestatario della lettera? (INS\_COG\_NOM\_ISF)**

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. la famiglia, fornisce nome e cognome                    | ⇒ passare a 3.1 |
| 2. la famiglia NON fornisce nome e cognome                 | ⇒ passare a 4   |
| 3. NON è una famiglia (es. Forze Ordine, avvocati, Comuni) | ⇒ passare a 3.2 |
| 4. Chiamata ricevuta da un rilevatore CAPI                 | ⇒ passare a 3.4 |

#### **3.1 Informazioni sull'intestatario della lettera**

- Cognome \_\_\_\_\_ (COGNOME\_ISF) *(campo di ricerca per l'accesso al DB delle famiglie campione)*
- \_\_\_\_\_ | Comune  
*(campo di ricerca per l'accesso al DB delle famiglie campione)*
- \_\_\_\_\_ | Provincia  
*(Campo di ricerca secondaria nel caso in cui il descrittivo del Comune non sia univoco)*

*Per il programma: reperire e visualizzare le seguenti informazioni dal DB delle famiglie Campione)*

- Nome \_\_\_\_\_ (NOME\_ISF)
- Indirizzo \_\_\_\_\_ (IND\_FAM)
- Comune | \_\_\_\_\_ | (DENOM\_COMUNE)
- Provincia | \_\_\_\_\_ | (DENOM\_PROVINCIA)

**Può lasciarmi un recapito telefonico nel caso avessimo la necessità di parlare con Lei?**

- | \_\_\_\_\_ | Numero fisso (NUM\_TEL)
- | \_\_\_\_\_ | Cellulare (NUM\_CEL)

*Per il programma: non visualizzare*

Codice Istat Provincia | \_\_\_\_\_ | (COD\_PROVINCIA)  
Codice Istat Comune | \_\_\_\_\_ | (COD\_COMUNE)

*Per il programma: visualizzare e registrare in automatico le informazioni relative alla famiglia identificata*

- Data di nascita: gg |\_\_|\_\_| mese |\_\_|\_\_| anno |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| (DATA\_NASCITA\_ISF)
- Tecnica di indagine (T\_TECNICA\_INDAGINE)
- Rilevatore C.A.P.I. (ID\_RIL / COGNOME\_RIL / NOME\_RIL)
- Famiglia attiva/riserva (STATO\_ATTI\_FAM)
- Wave di quartina (PROG\_INTERVISTA)
- Wave di famiglia (TOT\_INTE\_ESEG)
- Cognome del coniuge (COGNOME\_CGE)
- Nome del coniuge (NOME\_CGE)
- Indagine (COD\_INDAGINE)
- Estrazione (DATA\_ACQ\_DATI)
- Quartina (COD\_QUARTINA)
- Famiglia (COD\_FAMIGLIA)
- Anno, trimestre, settimana di riferimento (ANNO\_INTE\_RIF\_DATI / TRIM\_INTE\_RIF\_DATI / SETT\_INTE\_RIF\_DATI)
- Data entro la quale verrà eseguita l'intervista (DATA\_F\_CODA)

(EDP: se non è stata selezionata alcuna famiglia nella 3.1 passare a 3.1BIS, altrimenti passare a 4.)

**3.1BIS. Per l'operatore: non è stato possibile trovare la famiglia nel database.  
Inserire i dati manualmente nei seguenti campi:**

**Cognome:** \_\_\_\_\_ (COGNOME\_ISF)  
(EDP: campo obbligatorio da 1 riga)

**Nome:** \_\_\_\_\_ (NOME\_ISF)  
(EDP: campo obbligatorio da 1 riga)

| \_\_\_\_\_ | Comune (DENOM\_COMUNE)  
(Campo di ricerca sulla lista dei Comuni Campione)

| \_\_\_\_\_ | Provincia (DENOM\_PROVINCIA)  
(Campo di ricerca secondaria nel caso in cui il descrittivo del Comune non sia univoco)

*Per il programma: non visualizzare*

Codice Istat Provincia | \_\_\_\_\_ | (COD\_PROVINCIA)

Codice Istat Comune | | (COD\_COMUNE)

(EDP: preavvalorare i campi "Comune" e "Provincia" con ciò che è stato inserito al punto 1: consentire che siano modificabili in base alla stessa lista dei comuni del punto 1)

⇒ passare a 4.

### 3.2 Indicare chi ha chiamato (CHI\_TEL)

1. un rappresentante delle Forze dell'Ordine (carabinieri, polizia, ecc.)
2. avvocato incaricato dalla famiglia
3. impiegato/addetto comunale
98. altro (specificare) (CHI\_TEL\_SPEC)

### 3.3 Motivo della chiamata (MOT\_CHI)

98. altro (specificare) (MOT\_CHI\_SPEC)

⇒ passare a NOTE finali.

### 3.4 Indicare il rilevatore CAPI che ha chiamato (RIL\_CHI)

[lista rilevatori CAPI]

1. .... ⇒ passare a 3.5
- N. .... ⇒ passare a 3.5
999. Nessuno di questi ⇒ passare a 3.4spec

### 3.4SPEC Specificare Nome e Cognome rilevatore

altro (specificare) (RIL\_CHI\_SPEC)

### 3.5 Motivo della chiamata (MOT\_RIL)

98. altro (specificare) (MOT\_RIL\_SPEC)

⇒ passare a NOTE finali.

## 4. Caratteristiche di chi telefona

4.1 Numero di componenti della famiglia di fatto | | 99 = N.R.(NUM\_COMP\_FAM)

### 4.2 Sesso dell'interlocutore (SESSO\_INTERLOC)

1. Maschio | |
2. Femmina | |

### 4.3 Posizione nella famiglia (rispetto all'intestatario della lettera) (POS\_FAM\_ISF)

1. Intestatario | | ⇒ passare a 4.5
2. coniuge | |
3. convivente | |
4. genitore | |
5. figlio/a | |
6. nuora/genero | |
7. nipote | |
8. fratello/sorella | |
9. altro parente | |
- 10.altra persona non legata da vincoli di parentela (specificare) | |(POS\_FAM\_ISF\_10\_a)
99. non risponde | |

**4.4 Abita con l'intestatario della lettera? (ABITA\_ISF)**

- |                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| 1. sì            | <input type="checkbox"/> |
| 2. no            | <input type="checkbox"/> |
| 99. non risponde | <input type="checkbox"/> |

**4.5 Condizione lavorativa dell'intestatario della lettera (COND\_LAV\_ISF)**

- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1. occupato                      | <input type="checkbox"/> |
| 2. in cerca di nuova occupazione | <input type="checkbox"/> |
| 3. in cerca di prima occupazione | <input type="checkbox"/> |
| 4. casalinga                     | <input type="checkbox"/> |
| 5. studente                      | <input type="checkbox"/> |
| 6. inabile                       | <input type="checkbox"/> |
| 7. persona ritirata dal lavoro   | <input type="checkbox"/> |
| 8. in altra condizione           | <input type="checkbox"/> |
| 99. non risponde                 | <input type="checkbox"/> |

**5. Ricezione della lettera e contatti con l'Istat**

**5.1 Ha ricevuto la lettera dell'Istat? (RICEZ\_LET\_ISTAT)**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. sì                 | <input type="checkbox"/> |
| 2. no                 | <input type="checkbox"/> |
| 3. non sa/non ricorda | <input type="checkbox"/> |

**5.2 E' già stato contattato da un nostro incaricato? (CONTATTO\_INCAR)**

- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| 1. sì, per telefono | <input type="checkbox"/> |
| 2. sì, a domicilio  | <input type="checkbox"/> |
| 3. no               | <input type="checkbox"/> |

(EDP: il codice 2 è selezionabile solo se l'operatore è passato per la 3.1 e se "T\_TECNICA\_INDAGINE" cercata e registrata è uguale a "CAPI" – cod.1)

**Chiusura**

**Grazie per aver chiamato il Numero Verde Istat, buongiorno/buonasera.**

*(A cura dell'operatore)*

**6. Disponibilità della persona che telefona**

*(Porre il quesito solo se 2.1 = 5, altrimenti passare a 6.2)*

**6.1 Alla fine della telefonata la persona che ha chiamato per rifiutare: (RIFIUTO\_INTERLOC)**

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. è possibilista                  | <input type="checkbox"/> |
| 2. si convince a fare l'intervista | <input type="checkbox"/> |
| 3. ribadisce il rifiuto            | <input type="checkbox"/> |

**6.2 La disponibilità della persona che telefona è stata: (DISPO\_INTERLOC)**

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Sempre scarsa                          | <input type="checkbox"/> |
| 2. Scarsa all'inizio, migliore in seguito | <input type="checkbox"/> |
| 3. Buona all'inizio, scarsa in seguito    | <input type="checkbox"/> |
| 4. Sufficiente                            | <input type="checkbox"/> |
| 5. Buona                                  | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ottima                                 | <input type="checkbox"/> |

*Note a cura dell'operatore (NOTE)*

---

---

*Per il programma: non visualizzare e registrare in automatico*

Ora di fine contatto/\_\_\_\_\_/ **(ORA\_F\_CONTATTO)**

Durata del contatto (min) |\_\_\_\_\_| **(DURATA\_CONTATTO)**