



Istituto Nazionale di Statistica

**INDAGINE SULLA SICUREZZA DEI CITTADINI 2021**

**REGOLE DI CONTATTO CON TECNICA CAPI**

(versione provvisoria)

L'indagine Capi riguarderà esclusivamente i cittadini per i quali non sarà stato possibile recuperare un recapito di telefonia fissa o mobile. L'individuo che deve essere intervistato sarà perciò contattato al suo domicilio e, se non è disponibile a fare l'intervista in quel momento, si dovrà fissare un appuntamento entro il periodo di rilevazione. Se in questo primo contatto dovesse essere fornito un recapito telefonico, tale recapito dovrà essere utilizzato solo per prendere un appuntamento e la visita a domicilio dovrà essere l'unica modalità praticata per somministrare l'intervista.

Ogni singolo tentativo di contatto con l'individuo selezionato (o con la sua famiglia) e il relativo esito devono essere obbligatoriamente registrati sulla "Scheda Contatti", che è la sezione del software di acquisizione dati destinata all'archiviazione di tutte le azioni effettuate per rintracciare e intervistare le donne del campione.

Per ottenere l'intervista o il primo appuntamento si avranno in totale 5 tentativi di contatto presso il domicilio. Conclusi tutti i tentativi si potrà, se lo si ritiene opportuno, sostituire il nominativo.

I tentativi dovranno essere effettuati in diverse fasce orarie (9:00-12:59, 13:00-14:59, 15:00-17:59, 18:00-21:00) e in diversi giorni.

Una volta preso un primo appuntamento che non avrà portato all'effettuazione dell'intervista, sarà necessario effettuare ulteriori tentativi. In questo caso (cioè dopo un primo appuntamento non andato a buon fine) dovranno essere effettuati almeno altri 5 tentativi telefonici (se disponibile il recapito telefonico).

Questi successivi tentativi di contatto dovranno sempre essere effettuati in fasce orarie diverse (9:00-12:59, 13:00-14:59, 15:00-17:59, 18:00-21:00) ed essere completati entro 2 giorni.

In caso contrario, in assenza cioè di un recapito telefonico, dovranno essere effettuati almeno 2 ulteriori tentativi presso il domicilio.

Prima di procedere alla sostituzione del nominativo, si dovrà obbligatoriamente effettuare una verifica dei dati anagrafici della persona selezionata presso il Comune (anche in cooperazione con gli Uffici territoriali dell'Istat) nei seguenti casi:

- la persona non vive a quell'indirizzo e chi vive lì non la conosce, non sa dove vive o sa che vive nello stesso Comune ma non conosce l'indirizzo;
- un vicino (o il portiere) dichiara che la persona da intervistare vive presso un altro domicilio dello stesso Comune, ma non conosce l'indirizzo;
- l'indirizzo risulta errato o inesistente;
- il nominativo risulta errato o inesistente;
- dopo aver effettuato 5 contatti telefonici tutti con esito "Non risponde" e 3 contatti a domicilio tutti con esito "Non c'è nessuno", e in questi 3 contatti a domicilio non c'è stato nessun contatto nel quale un vicino (o il portiere) dichiara che la persona vive presso l'indirizzo contattato.

Si dovrà registrare la data e l'ora del contatto con il Comune, se il contatto è avvenuto per telefono o di persona, la disponibilità del Comune nel fornire le informazioni richieste, la situazione della famiglia, i dati corretti della famiglia, eventuali note sul contatto. Nel caso in cui non si riesca ad avere informazioni dal Comune, si dovrà registrare il nome e cognome dell'impiegato comunale che non ha fornito le informazioni e il motivo per cui non le ha fornite.

Dopo aver inserito la data e l'ora del tentativo, se il tentativo è telefonico o a domicilio e il recapito contattato, si dovrà indicare l'esito del tentativo.

Dopo aver effettuato tutti i tentativi previsti, si avrà la possibilità di proseguire i tentativi di contatto con la persona da intervistare, scegliendo la modalità "No" al quesito relativo alla richiesta di sostituzione. La scelta di non effettuare la sostituzione del nominativo deve avvenire solo nel caso in cui si abbiano gli elementi per valutare che si riuscirà ad intervistare quella persona nei tempi stabiliti per la rilevazione.

L'obiettivo è quello di far partecipare i cittadini all'indagine; dunque le strategie di contatto dovranno mirare il più possibile a contenere le cadute, valutando con attenzione la tempistica a disposizione per scegliere se effettuare o non effettuare una sostituzione.

La sezione relativa al contatto vero e proprio sarà accessibile solo se l'esito del tentativo è "Risponde qualcuno/C'è qualcuno in casa".

Dopo essersi presentate, ci si dovrà accertare che la persona da intervistare viva a quel domicilio.

Se non vive lì e l'interlocutore la conosce, gli si chiederà se vive nello stesso Comune. Se il selezionato vive in quel Comune si chiederà il nuovo indirizzo.

Se il selezionato vive a quell'indirizzo, sarà necessario parlare con lui o con un componente adulto della famiglia (con almeno 18 anni). Se il rispondente non è un familiare maggiorenne, si chiederà di poter parlare con un componente della famiglia con almeno 18 anni.

È buona regola, per contenere i rifiuti, prima di registrare il tentativo di contatto che ha generato il rifiuto prendere contatto con il referente dell'indagine presso il Comune o l'Ufficio territoriale dell'ISTAT perché contattino loro il selezionato e lo convincano a collaborare. Se la persona rifiuta anche all'addetto del Comune o all'Ufficio territoriale, solo allora si registrerà il rifiuto.

È opportuno fissare appuntamenti compatibili con le esigenze degli intervistati, con i tempi della rilevazione e con l'organizzazione del proprio lavoro. L'appuntamento deve essere fissato il più presto possibile in modo da poter procedere in tempi brevi alla sostituzione del nominativo, qualora il selezionato, dopo aver fissato alcuni appuntamenti, non rilasci l'intervista.

Nel caso di contatto telefonico o se il rispondente non può o non vuole in quel momento proseguire l'intervista e richiede un appuntamento, è necessario compilare la scheda appuntamento per avere memoria di quando ricontattarlo.

Si dovrà indicare la tipologia di appuntamento (appuntamento per appuntamento o per intervista).

Bisognerà registrare anche la modalità dell'appuntamento (per telefono o a domicilio).

Si potrà scegliere il recapito di riferimento per l'appuntamento; si chiederà all'interlocutore un eventuale recapito telefonico per l'appuntamento (dalla lista dei recapiti telefonici già registrati o inserendo un nuovo numero). Scrivere bene e per esteso il nominativo della persona con cui si è preso l'appuntamento.

Alla fine del contatto si indicherà il motivo per il quale la famiglia ha fissato un appuntamento.

Gli appuntamenti di ogni giornata saranno evidenziati in agenda.

Prima di prendere un appuntamento è necessario considerare adeguatamente il tempo necessario per portare a termine eventuali interviste che precedono il nuovo appuntamento e il tempo necessario per i trasferimenti.

È buona regola rispettare sempre gli impegni presi, se non si è in grado di rispettarli avvisare tempestivamente la persona e spostare l'appuntamento ad altro giorno concordandolo con lei.

La scheda interruzione viene visualizzata ogni qualvolta l'intervistato decide, per qualsiasi motivo, di interrompere l'intervista. Prima di registrare l'interruzione definitiva è necessario utilizzare tutti gli strumenti per evitare la caduta del nominativo. È necessario rilanciare sottolineando l'importanza dell'indagine e quindi della collaborazione dei cittadini, ricordare la disponibilità del numero verde; sollecitare un appuntamento, ecc.

Se, nonostante tutta l'impegno persuasivo, il rispondente non accetta di proseguire l'intervista ciò darà luogo ad un rifiuto e il nominativo verrà sostituito automaticamente dal programma.

È necessario raccogliere alcune informazioni sulle persone che rifiutano compilando la scheda rifiuti in cui vengono registrati, fra l'altro, i motivi che hanno causato la caduta.

La conoscenza dei principali motivi di rifiuto e delle caratteristiche di chi rifiuta è importante per capire le ragioni che portano i rispondenti a non collaborare all'indagine e permette di

prevenire altre cadute, adottando strategie ad hoc. La razionalizzazione e sistematizzazione dei diversi casi permette, infatti, di formulare linee guida a cui poter attingere per contenere il tasso di rifiuto.