



Istituto Nazionale di Statistica

**INDAGINE SULLA SICUREZZA DEI CITTADINI 2021**

**SCHEDA DEL NUMERO VERDE**  
(versione provvisoria)

**ISTAT**  
**INDAGINE TELEFONICA SULLA SICUREZZA DEI CITTADINI**  
**ANNO 2021**

**SCHEDA DA COMPILARE PER IL NUMERO VERDE**

**Parte 1**  
**Informazioni su chi telefona**

1.1 Data       1.2 Ora

1.3 Utente telefonico: Sig..... 1.4 Numero telefonico .....

1.5 Indirizzo .....

1.6 Provincia.....   1.7 Comune.....

**Parte 2**  
**Caratteristiche di chi telefona**

2.1 Numero di componenti della famiglia   2.2 Et  di chi telefona

**2.3 Posizione nella famiglia:** **2.4 Sesso:** **2.5 Titolo di studio:**

1. Intestatario <input type="checkbox"/>	6. Nuora/genero <input type="checkbox"/>	1. maschio <input type="checkbox"/>	1. Laurea <input type="checkbox"/>
2. Coniuge <input type="checkbox"/>	7. Fratello/sorella <input type="checkbox"/>	2. femmina <input type="checkbox"/>	2. Laurea breve <input type="checkbox"/>
3. Convivente <input type="checkbox"/>	8. Altro parente <input type="checkbox"/>		3. Diploma <input type="checkbox"/>
4. Genitore <input type="checkbox"/>	9. Amico/a <input type="checkbox"/>		4. Media inferiore <input type="checkbox"/>
5. Figlio/a <input type="checkbox"/>	10. Altra persona <input type="checkbox"/>		5. Elementare <input type="checkbox"/>
			6. Nessun titolo <input type="checkbox"/>

**2.6 Condizione lavorativa:** **2.7 Posizione nella professione:**

1. Occupato <input type="checkbox"/>	7. Inabile al lavoro <input type="checkbox"/>	1. Dirigente <input type="checkbox"/>	7. Imprenditore <input type="checkbox"/>
2. In cerca di prima occupazione <input type="checkbox"/>	8. Ritirato dal lavoro <input type="checkbox"/>	2. Quadro <input type="checkbox"/>	8. Libero professionista <input type="checkbox"/>
3. In cerca di nuova occupazione <input type="checkbox"/>	9. In altra condizione <input type="checkbox"/>	3. Impiegato <input type="checkbox"/>	9. Lavoratore in proprio <input type="checkbox"/>
4. Servizio leva/civile <input type="checkbox"/>		4. Operaio <input type="checkbox"/>	10. Socio coop. Prod. <input type="checkbox"/>
6. Studente <input type="checkbox"/>		5. Apprendista <input type="checkbox"/>	11. Coadiuvante <input type="checkbox"/>
3. In cerca di nuova occupazione <input type="checkbox"/>		6. Lavor. domic. <input type="checkbox"/>	
4. Servizio leva/civile <input type="checkbox"/>			
5. Casalinga <input type="checkbox"/>			
6. Studente <input type="checkbox"/>			

**Parte 3**  
**Lettera dell'ISTAT**

3.1 Ha ricevuto la lettera? 1. S  ☐ 2. No ☐ 3. Non ricorda ☐

**Parte 4**  
**Momento della telefonata**

**LA FAMIGLIA STA TELEFONANDO:**

**4.1 Dopo aver ricevuto la lettera:** **4.2 Dopo aver ricevuto la telefonata (non ha ricevuto la lettera):**

1. Prima dell'intervista <input type="checkbox"/>	1. All'inizio dell'intervista <input type="checkbox"/>
2. Durante l'intervista <input type="checkbox"/>	2. Durante l'intervista <input type="checkbox"/>
3. Dopo l'intervista <input type="checkbox"/>	3. Dopo l'intervista <input type="checkbox"/>

## Parte 5

### Motivo della telefonata

(possibili più risposte)

#### 5.1 Accertamento / informazioni / rassicurazioni riguardo:

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. L'ISTAT               | <input type="checkbox"/> |
| 2. L'indagine            | <input type="checkbox"/> |
| 3. L'intervistatore      | <input type="checkbox"/> |
| 4. L'obbligo di risposta | <input type="checkbox"/> |
| 5. L'anonimato           | <input type="checkbox"/> |
| 6. Il segreto statistico | <input type="checkbox"/> |
| 7. La <i>privacy</i>     | <input type="checkbox"/> |
| 8. Altro                 | <input type="checkbox"/> |

#### 5.2 Comunicazioni sulla reperibilità:

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1. Per un nuovo orario            | <input type="checkbox"/> |
| 2. Per un nuovo numero telefonico | <input type="checkbox"/> |
| 3. Perché è una seconda casa      | <input type="checkbox"/> |
| 4. Per un trasferimento           | <input type="checkbox"/> |
| 5. Per un subentro                | <input type="checkbox"/> |
| 6. Perché è una casa vuota        | <input type="checkbox"/> |
| 7. Per un decesso                 | <input type="checkbox"/> |
| 8. Altro                          | <input type="checkbox"/> |

#### 5.3 Rifiuta l'intervista?                      1 Sì ☐                      2 No ☐

Se sì

#### 5.4 Per quale motivo rifiuta? (una sola risposta)

- |                                |                          |                               |                          |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Senza motivazione specifica | <input type="checkbox"/> | 9. Momento non opportuno      | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mancanza di tempo           | <input type="checkbox"/> | 10. Sfiducia nell'indagine    | <input type="checkbox"/> |
| 3. Non interessato al tema     | <input type="checkbox"/> | 11. Paura/diffidenza          | <input type="checkbox"/> |
| 4. Stranieri ( lingua)         | <input type="checkbox"/> | 12. Motivi politici           | <input type="checkbox"/> |
| 5. Gravi problemi personali    | <input type="checkbox"/> | 13. Malattia                  | <input type="checkbox"/> |
| 6. Scarsa cultura/dialetto     | <input type="checkbox"/> | 14. Sordità                   | <input type="checkbox"/> |
| 7. Sfiducia nello Stato        | <input type="checkbox"/> | 15. Anzianità                 | <input type="checkbox"/> |
| 8. Motivi di <i>privacy</i>    | <input type="checkbox"/> | 16. Altro (specificare _____) | <input type="checkbox"/> |

#### 5.5 Alla fine della telefonata, la persona che ha chiamato e ha rifiutato:

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. E' possibilista                 | <input type="checkbox"/> |
| 2. Si convince a fare l'intervista | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ribadisce il rifiuto            | <input type="checkbox"/> |

## Parte 6

### Disponibilità della persona che telefona

#### 6.1 All'inizio della telefonata:

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| 1. Nulla  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Scarsa | <input type="checkbox"/> |
| 3. Buona  | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ottima | <input type="checkbox"/> |

#### 6.2 Alla fine della telefonata:

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| 1. Nulla  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Scarsa | <input type="checkbox"/> |
| 3. Buona  | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ottima | <input type="checkbox"/> |

## Parte 7

### Note informative

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Descrizione della scheda

La scheda è divisa in **sette sezioni**, che cercano di registrare e sintetizzare l'articolarsi e lo sviluppo del dialogo telefonico tra l'operatore e il cittadino che telefona mediante delle modalità già collaudate e consolidate nelle precedenti esperienze:

### 1) Prima sezione - notizie generali

Nella prima sezione si vogliono raccogliere informazioni:

- Sulla data e l'ora della chiamata
- Sui dati geografici: la provincia ed il comune di appartenenza del cittadino
- Sul nominativo, l'indirizzo ed il numero dell'abbonamento telefonico del cittadino che deve essere intervistato

Le notizie così raccolte identificano con precisione la famiglia campionata e consentono di misurare i tempi che intercorrono tra il momento di spedizione della lettera di preavviso del Presidente dell'Istat e quella dell'arrivo al destinatario.

Consentono, inoltre, di effettuare una sorta di monitoraggio della consegna delle lettere ai cittadini, per zone geografiche di appartenenza.

### 2) Seconda sezione - caratteristiche di chi telefona

Nella seconda sezione vengono registrate le caratteristiche dell'interlocutore telefonico, cioè:

- Il numero dei componenti della famiglia a cui appartiene
- L'età
- La posizione nella famiglia
- Il sesso
- Il titolo di studio
- La condizione lavorativa
- La posizione nella professione

Queste notizie ci permettono di tracciare un profilo socio-demografico del cittadino-utente del telefono verde e mediante queste informazioni, di effettuare un eventuale riscontro con la scheda generale del questionario.

### 3) Terza sezione - ricevimento della lettera del Presidente dell'ISTAT

Nella terza sezione si vuole accertare la ricezione della lettera alle famiglie (sì, no, non ricorda) a firma del Presidente dell'ISTAT.

Di concerto con le notizie contenute nella prima sezione, queste informazioni, ci permettono di verificare il tempestivo invio e la notizia di ricezione della lettera, e, quindi, l'effettivo preavviso del cittadino.

### 4) Quarta sezione - momento della telefonata

Nella quarta sezione vengono evidenziate tutte le situazioni, che vengono a crearsi, sin dall'arrivo della lettera di preavviso fino al completamento dell'intervista stessa.

Il cittadino ha la possibilità di contattare il numero verde:

A) Dopo aver ricevuto la lettera:

- prima dell'intervista
- durante dell'intervista
- dopo l'intervista

B) Dopo aver ricevuto la telefonata, anche nel caso che non abbia ricevuto o che abbia smarrito la lettera:

- prima dell'intervista
- durante dell'intervista
- dopo l'intervista

L'operatore che risponderà alla chiamata dovrà dare informazioni inerenti i contenuti e la metodologia dell'indagine cui, secondo l'intervento, è chiamato a partecipare/a cui ha partecipato, fornire elementi di persuasione e di sostegno e, soprattutto, accogliere le richieste e registrare le informazioni che gli vengono fornite.

Questa opportunità, offerta alle famiglie, durante tutto l'arco della telefonata (sono possibili più contatti in momenti diversi), si è rivelata, nelle precedenti esperienze, veramente determinante per la buona riuscita dell'intervista.

## **5) Quinta sezione - motivo della telefonata**

Nella quinta sezione si è cercato di registrare e sintetizzare i motivi che spingono il cittadino a chiamare il numero verde. Le situazioni osservate sono sintetizzate nelle seguenti tipologie:

### **Accertamento / informazioni / rassicurazioni riguardo:**

- l'ISTAT
- l'indagine che si sta conducendo
- la veridicità del nome dell'intervistatore
- l'obbligo di risposta
- l'anonimato
- il segreto statistico
- la privacy
- altro

### **Comunicazioni sulla reperibilità e in particolare per indicare:**

- un nuovo orario
- un nuovo numero di telefono
- una seconda casa
- un trasferimento
- un subentro
- una casa vuota
- persona deceduta
- altro

### **Rifiuto, con la specifica del suo motivo:**

- senza motivazione specifica
- mancanza di tempo
- non interessato al tema
- stranieri/lingua
- scarsa cultura/dialetto
- sfiducia nello stato
- motivi di privacy
- momento non opportuno
- sfiducia nell'indagine
- paura/diffidenza
- motivi politici
- malattia
- sordità
- anzianità
- altro

Questo pacchetto di informazioni è forse il più importante per analizzare l'andamento delle interviste, per sciogliere eventuali nodi ed individuare tempestivamente eventuali problemi che ostacolano il completamento della telefonata.

La corretta ricezione e registrazione delle motivazioni dei rifiuti, la cui tipologia può essere comparata con quella rilevata in altri momenti dell'indagine, sono il presupposto al miglioramento dell'esecuzione dell'indagine.

**Valutazione della volontà del cittadino di rilasciare l'intervista alla fine della telefonata:**

- è possibilista
- si convince a fare l'intervista
- ribadisce il rifiuto

Questo tipo di giudizio da parte dell'operatore, consente di formarsi un'opinione sull'incidenza dell'intervento della consulenza del numero verde sulla volontà del cittadino di rilasciare l'intervista.

**6) Sesta sezione - disponibilità**

Nella sesta sezione vengono valutate, a giudizio dell'operatore, la disponibilità ed il grado d'impegno per l'intervista da parte del cittadino che chiama, giudicandole all'inizio ed alla fine della telefonata. È rimandato all'esperienza e alle conoscenze dell'operatore del telefono verde dare la giusta valenza dell'eventuale incremento del grado di disponibilità dell'intervistato conseguente al suo intervento nel dialogo telefonico.

**7) Settima sezione - note informative**

La settima sezione è destinata ad accogliere chiarimenti ed integrazioni dei contenuti delle modalità della scheda ed ogni altro tipo di informazione. In particolare è qui necessario registrare, sinteticamente, i momenti sensibili del dialogo con il cittadino, per ricavarne degli utili elementi sia per l'intervento immediato sia per lo studio e le analisi future.