



Istituto Nazionale di Statistica

INDAGINE **SUI C**ONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE

**Scheda Numero Verde
CATI**

Versione provvisoria

INTRODUZIONE

La scheda Numero verde è la scheda di acquisizione relativa a tutte le chiamate gestite e non gestite pervenute al numero verde, nonché delle informazioni raccolte dagli operatori a seguito delle richieste delle famiglie. La scheda deve essere prevalentemente funzionale all'attività dell'operatore nell'erogazione della risposta e nello stesso tempo deve acquisire anche informazioni utili alla rete di rilevazione CATI per la gestione dei contatti con le famiglie, quando queste riguardano ad esempio la reperibilità e l'eleggibilità delle stesse famiglie.

L'operatore, per fornire una risposta completa alla famiglia che chiama, deve provare a individuare la famiglia nel DB delle famiglie campione e registrare tutti i motivi della chiamata e raccogliere alcune informazioni sul chiamante. Alla fine del contatto, se non già precedentemente fornito, l'operatore potrà richiedere un recapito telefonico al chiamante per eventuali contatti futuri.

ACCESSO A IVR

Non visualizzare e registrare in automatico la data di accesso a IVR

IVR.1. Data di accesso a IVR

Giorno/mese/anno / /

Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di accesso a IVR

IVR.2. Orario di accesso a IVR

Ora/min/sec : :

Messaggio di apertura

Istat, risponde il numero verde Istat per l'indagine sui Consumi energetici delle famiglie. La informiamo che le informazioni raccolte durante la chiamata sono tutelate dal segreto statistico e, per i dati personali, sono sottoposte alla normativa in materia di protezione dei dati. Risponde dall'Italia l'operatore ...

Messaggio di accodamento

Istat, risponde il numero verde per l'indagine sui Consumi energetici delle famiglie. La informiamo che le informazioni raccolte durante la chiamata sono tutelate dal segreto statistico e, per i dati personali, sono sottoposte alla normativa in materia di protezione dei dati. I nostri operatori sono momentaneamente impegnati, tra circa xx minuti la metteremo in contatto con il primo operatore disponibile. La preghiamo di non riagganciare per non perdere la priorità acquisita. [...] Risponde dall'Italia l'operatore ...

Messaggio di NON operatività (chiamate fuori orario di presidio)

Istat, risponde il numero verde per l'indagine numero/nome. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 21:00 e il sabato dalle 11:00 alle 18:00. La invitiamo a richiamare nei giorni e negli orari di servizio oppure a lasciare un messaggio dopo il segnale acustico o a inviare un'email all'indirizzo consumienergetici@istat.it, specificando il motivo della chiamata e il nome, cognome e numero di telefono al quale essere contattato.

INIZIO SCHEDA CONTATTO

Da sistema, non visualizzare.

IC.0 – Tempo di attesa (in secondi)

Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di sistema

IC.1. Orario di inizio della conversazione con operatore

Ora/min/sec ::

Non visualizzare e registrare in automatico

IC.2. Codice operatore

Codice

IC.3. Buongiorno/Buonasera risponde il numero verde per l'indagine sui Consumi energetici delle famiglie. Sono [Nome operatore], in cosa posso essere utile?

Per l'operatore: dopo aver ascoltato il motivo della chiamata cercare di capire chi è il chiamante

IC.4. Potrei sapere con chi sto parlando?

001.Destinatario della lettera (ISF)	>> andare a motivo richiesta
002.Altro componente della famiglia	>> andare a motivo richiesta
003.Parente che non vive in famiglia	>> andare a motivo richiesta
004.Altro persona che chiama per conto della famiglia (vicino, badante, ecc.)	>> andare a motivo richiesta
005.Avvocato/tutore incaricato dalla famiglia	>> andare a motivo richiesta
006.Commercialista/CAF/Amministratori condominio	>> andare a motivo richiesta
996.Altro, specificare	>> andare a motivo richiesta
998.Non risponde	>> andare a motivo richiesta

MOTIVO RICHIESTA/CHIAMATA

La sezione MOTIVO CHIAMATA deve permettere all'operatore di utilizzare le FAQ/Triplette e di registrare i vari motivi di chiamata. Dovrà essere possibile registrare fino ad un massimo di 3 motivi di chiamata e precisamente i codici di ciascuna macro-categoria, categoria e oggetto delle FAQ erogate. Prima della chiusura di ogni chiamata dovrà essere inserito almeno un motivo di chiamata. Dovrà essere possibile esplorare le FAQ/Triplette attraverso la ricerca per parola chiave o utilizzando i filtri.

Non visualizzare e registrare in automatico in base al documento delle FAQ/Triplette

MC.1. Motivi della richiesta/chiamata

(multiresponse)

1. Prenotazione intervista
2. Cambio data/ora intervista
3. Comunicazione numero di telefono
4. Altro (specificare)

RICERCA FAMIGLIA

L'operatore del numero verde dovrà avere la possibilità di effettuare la ricerca della famiglia accedendo in qualsiasi momento tramite un tasto funzione alla sezione "RICERCA FAMIGLIA" e interrogando le seguenti variabili:

CANALE TELEFONICO

RF.1. Dovrebbe aver ricevuto una lettera da parte dell'ISTAT. Cortesemente, per aiutarla avrei bisogno di sapere il codice utente presente sulla lettera oppure a chi era indirizzata:

Per l'operatore:

- La domanda serve a identificare l'individuo. Modulare in base alla presentazione del chiamante.
- Per rintracciare l'individuo nel DB è utile chiedere il codice utente e/o nominativo
- In caso di contatto email, l'intervistatore ricava l'informazione dal testo della email.

RF.1.1. Cognome destinatario (ISF):	<input type="text"/>
RF.1.2. Nome destinatario (ISF):	<input type="text"/>
RF.1.3. Codice Utente:	<input type="text"/>

Per l'operatore:

- Se la persona non ha la lettera a disposizione o non l'ha ricevuta fare ricerca sui campi indicati di seguito
- In caso di omonimia di ISF, chiedere in sequenza comune, indirizzo

Per il programma: *Qualora la ricerca con una delle due chiavi di ricerca non vada a buon fine, il programma deve consentire di tornare indietro facilmente modificando il criterio di ricerca.*

RF.1.4. Cognome ISF [COGNOME_ISF]
 RF.1.5. Nome ISF [NOME_ISF]
 RF.1.10. Indirizzo [concatena Dug+Indirizzo+Civico+Esponente+Interno+Cap]]
 RF.1.11. Comune [COMUNE]
 RF.1.12. Provincia [PROVINCIA]

Per il programma: Visualizzare i risultati della ricerca.

Codice utente [ID_UTENTE]

Tecnica [TECNICA]

Cognome [COGNOME]

Nome [NOME]

Data di nascita [DATA_NASC]

Denominazione comune [COMUNE]

Denominazione provincia [PROVINCIA]

Indirizzo della famiglia [INDIRIZZO: concatenata Dug+Indirizzo+Civico+Esponente+Interno+Cap]

Il programma dovrà visualizzare la lista degli individui che corrispondono ai criteri di ricerca inseriti, in forma tabellare come di seguito riportato. Le informazioni da visualizzare sono riportate nell'elenco di cui sopra.

Lista famiglie trovate

Codice utente (ID UTENTE)	Cognome	Nome	Data nascita	Indirizzo	Comune	Provincia
...
...
...
...

Canale telefonico e email**RF.2. Esito individuazione nominativo**

0. Nominativo non individuato

>> *vai a RF3*

1. Nominativo individuato

>> *andare a Motivi con identificazione famiglia***RF.3. Informazioni**

Se mancano informazioni per individuazioni persona:

- **telefono:** non riesco a individuarla. Se mi lascia un recapito o un indirizzo email la farò contattare dall'Istat.

Cognome	
Nome	
Codice utente	
Telefono	
Email	

Andare a IC.7

ESITI RICHIESTA**IF.1. Esito richiesta:**

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. Non vuole partecipare (rifiuto) | >> andare a IF.2 |
| 2. Individuo assente oltre la chiusura indagine | >> andare a IC.7 |
| 3. Nominativo sconosciuto | >> andare a IC.7 |
| 4. Negozio, ufficio, azienda, convento, caserma, casa di riposo | >> andare a IC.7 |
| 5. Individuo deceduto | >> andare a IC.7 |
| 6. CATI: Chiede invio lettera/allegato (solo per email) | >> andare a IF.4 |
| 7. CATI: Fornisce un recapito telefonico | >> andare a IF.4 |
| 8. CATI: Vuole prendere o cambiare appuntamento CATI | >> andare a scheda reperibilità |
| 9. CATI: Preferisce fare l'intervista in CAWI | >> andare a script 100 |
| 10. Chiede informazioni su: Istat, obiettivi indagine, privacy ecc. | >> FAQ e andare a IC.7 |
| 11. Lamentela (specificare in IC.8) | >> FAQ e andare a IC.7 |
| 12. Altro motivo (specificare in IC.8) | >> FAQ e andare a IC.7 |

SCRIPT100 – Purtroppo non è prevista questa possibilità. Ho comunque preso nota della sua richiesta. Tuttavia devo avvertirla che, per motivi tecnici, potrebbe ricevere comunque una telefonata da parte di un nostro intervistatore. In tal caso la invito a ripensare la sua disponibilità all'intervista telefonica, in modo da partecipare comunque all'indagine >> andare a IC.7

Se IF.1=01

IF.2 Motivo principale per cui la famiglia non intende partecipare all'indagine:

Per l'operatore: non leggere

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Problemi gravi/lutto | >> andare a IC.7 |
| 2. Problemi di comprensione della lingua italiana | >> andare a IC.7. |
| 3. Manca tempo/Sfiducia/Indisponibilità assoluta | >> andare a IC.7 |
| 4. Fastidio nei confronti di indagini e sondaggi (inclusa molestia statistica) | >> andare a IC.7 |
| 5. Questionario troppo lungo, intervista troppo complessa | >> andare a IC.7 |
| 6. Rifiuto generico senza dare spiegazioni | >> andare a IC.7 |

IF.4. Eventuali recapiti telefonici dove contattare la famiglia

Per l'operatore: Nel campo Numero di telefono scrivere un recapito telefonico completo comprensivo di prefisso. NON inserire spazi, trattini o altri caratteri diversi da numeri. Lasciare vuoto se non fornito

Se IF.1=08

IF.4b. Se mi fornisce un indirizzo di posta elettronica le invio nuovamente la lettera con allegato.

IF.4A. Numero di telefono	IF.4B.email
...	
...	

L'operatore inserirà nel campo IF4A un recapito telefonico comprensivo di prefisso

Il numero massimo di recapiti telefonici che l'operatore può inserire è pari a 5. REGOLA HARD 1: Il campo IF4.A deve prevedere l'inserimento di sole cifre, la prima cifra deve essere 0 o 3, deve avere una lunghezza minima di 6 e massima di 15. REGOLA HARD 2: Il campo IF4.b deve prevedere il formato email xxx@xxx.xxx REGOLA SOFT 1: se la lunghezza del campo IF4 è inferiore a 7 o superiore a 10 visualizzare il seguente messaggio "La lunghezza del numero inserito è anomala, verificarne la correttezza".

SCRIPT – La lettera le verrà quanto prima trasmessa tramite la casella di posta xxx.xxx. *SE Tecnica=CATI*
– La Sua famiglia verrà ricontattata per l'intervista.

REPERIBILITÀ*Solo se IF.1=8*

La sezione REPERIBILITÀ deve essere richiamata mediante un tasto funzione quando il chiamante fornisce indicazioni relativamente alla disdetta di un appuntamento e/o indicazioni relativamente al giorno/orario di reperibilità.

RE.1. Informazioni fornite dal chiamante

1. Disdetta appuntamento già fissato ☐ *(passare a RE.2)*
2. Comunicazioni su giorni/orari di reperibilità ☐ *(passare a RE.3)*

RE.2. Data/orario vecchio appuntamento

Giorno/mese/anno / /
Ora/min/sec : :

RE.3 Data/orario nuovo appuntamento

Giorno/mese/anno / /
Ora/min/sec : :

FINE SCHEDA

Canale telefonico

IC.5. Cognome e nome del chiamante

Per l'operatore: lasciare vuoto se non dichiarato

Cognome
Nome

IC.6. Note sulla chiamata

Note

Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di sistema

IC.7. Orario di fine della chiamata

Ora/min/sec ::

Non visualizzare e registrare in automatico come differenza in secondi tra orario di fine della chiamata e orario di inizio della conversazione

IC.8. Durata in secondi della conversazione

Sec

IC.9. CANALE PROVENIENZA

1. Telefono
2. Email