



Istituto Nazionale di Statistica

INDAGINI STATISTICHE DEL SERVIZIO AGRICOLTURA

Regole del contatto

REGOLE PER LA GESTIONE DEI CONTATTI

1. **La composizione dei numeri telefonici** deve avvenire in automatico senza l'intervento manuale degli intervistatori.
2. **Visualizzare** sempre durante il contatto telefonico:
 - la denominazione /Ragione sociale dell'impresa/azienda agricola
 - il recapito telefonico che si sta chiamando.
3. **HELP** visualizzabili in qualsiasi momento:
 - la Lettera informativa con gli eventuali allegati
 - i contatti telefonici o indirizzi di posta elettronica dei responsabili ISTAT
 - risposte alle domande più frequenti (FAQ)
 - sintesi della normativa sulla privacy
4. **Schede attivabili in qualsiasi momento:**
 - Scheda appuntamento (APP), sia durante il contatto sia durante la compilazione del questionario
 - Scheda rifiuto e interruzione definitiva (RIF), sia durante il contatto sia durante la compilazione del questionario
5. **Appuntamenti.** Quando viene selezionato un numero da chiamare e questo contatto proviene da un appuntamento, visualizzare il Campo Note della Scheda Appuntamento che ha generato la chiamata.
6. **Nuovi recapiti.** In caso di acquisizione di nuovo recapito telefonico durante il contatto o durante il questionario (ad esempio per interruzione temporanea), il nuovo recapito sarà registrato durante il contatto e inserito nel database in modo da andare in riciclo insieme agli altri recapiti dell'unità da intervistare.
7. **Contatori di esito:** sono definiti dei contatori di esiti, come in tabella seguente.

Nome contatore	Esito della chiamata	Esaurimento	Riciclo
conta_OCC	Occupato	Non è previsto un numero massimo di tentativi	Richiamare dopo 15 minuti
conta_NR	Non risponde/Fax/ Segreteria telefonica	Non è previsto un numero massimo di tentativi	Richiamare dopo 60 minuti
conta_APP	Appuntamento	Non è previsto un numero massimo di tentativi	Richiamare sulla base del giorno dell'orario concordato

L'orario di rilevazione giornaliero, dalle ore 10.00 alle ore 21.00, sarà suddiviso in tre fasce orarie con la seguente estensione:

- 10.00 – 14.00
- 14.01 – 18.00
- 18.01 – 21.00

A seguito di un tentativo di contatto con esito provvisorio (occupato, non risponde, fax, segreteria telefonica), il nominativo dovrà essere riproposto dal sistema CATI al massimo per 2 volte nello stesso giorno e fascia oraria, quindi dovrà essere rimandato ad un nuovo tentativo di contatto nella fascia oraria successiva (o, se si tratta dell'ultima fascia oraria del giorno, alla prima fascia oraria del giorno seguente).

8. Criterio di eleggibilità delle unità agricole:

L'unità agricola è eleggibile se svolge attività nel settore oggetto di rilevazione

Per le unità agricole cadute **non è prevista sostituzione.**

Sono invece fuori target:

- Terreni destinati a usi non agricoli, a solo orto o allevamento familiare
- Terreni definitivamente abbandonati
- Cessata attività
- Aziende temporaneamente inattive

9. Criteri di validità dell'intervista:

- **Intervista Completa** quando il questionario è compilato in tutte le sue parti.

10. Le variabili sotto indicate devono essere memorizzate sul contatto corrente e riportate nel contatto successivo:

- **Numero progressivo dell'appuntamento**

- **Nota al contatto** – deve essere visualizzata all’inizio del successivo contatto
- **Numero progressivo del contatto**