

***Regole da seguire nei contatti con le famiglie***

### **Regole fino al primo appuntamento**

- Dovranno essere effettuati almeno 8 tentativi: 3 tentativi presso il domicilio e 5 per telefono (se è presente almeno un recapito telefonico attivo).
- I tentativi di contatto dovranno essere effettuati tutti i 7 giorni della settimana tra le 9 e le 21 ed essere completati entro 2 giorni, qualora si sia già nella settimana di rilevazione.

### **Regole dopo il primo appuntamento**

- Si potrà sostituire la famiglia solo dopo 2 appuntamenti non andati a buon fine.
- I tentativi di contatto dovranno essere effettuati tutti i 7 giorni della settimana tra le 9 e le 21 ed essere completati entro 2 giorni.
- Il contatto telefonico con esito occupato vale 1/7, cioè 7 tentativi con esito occupato contano come 1 contatto.
- L'intervistatore avrà la possibilità di visualizzare sull'agenda elettronica presente sul PC la sintesi dei contatti effettuati e degli appuntamenti fissati.

Le famiglie potranno essere contattate sia per telefono sia al loro domicilio. I contatti telefonici serviranno solo per prendere gli appuntamenti, la visita a domicilio può servire anche per prendere appuntamenti, ma deve essere l'unica modalità praticata per somministrare l'intervista.

Durante la settimana di appuntamenti si potranno prendere solo appuntamenti per le settimane successive anche se si è andati presso il domicilio della famiglia; invece nelle settimane di intervista, si potrà effettuare direttamente l'intervista, senza prendere necessariamente un appuntamento.

Se la famiglia non è disponibile in quel momento si dovrà fissare un appuntamento entro il periodo di rilevazione.

Ogni singolo tentativo di contatto con le famiglie e il relativo esito devono essere obbligatoriamente registrato sulla "Scheda Contatti", che è la sezione del software di acquisizione dei dati destinata all'archiviazione di tutte le azioni effettuate per rintracciare ed intervistare le famiglie.

Per ottenere l'intervista o il primo appuntamento si avranno in totale 8 tentativi di contatto. Conclusi tutti i tentativi si potrà, se lo si ritiene opportuno, sostituire la famiglia.

Gli 8 tentativi sono suddivisi in:

- 5 per telefono (se si avrà almeno un recapito telefonico a disposizione);
- 3 presso il domicilio.

I tentativi dovranno essere effettuati in diverse fasce orarie (9-13, 13-15, 15-18, 18-21) e in diversi giorni.

E' bene tener conto dell'orario anche in relazione al tipo di persone che deve essere intervistato: giovani, anziani e persone che lavorano hanno orari diversi di presenza in casa. Individuare gli orari ottimali e concentrare le interviste nelle ore migliori è un buon metodo per contenere le cadute (ad es. gli anziani sono reperibili al mattino o all'ora di pranzo, i giovani generalmente intorno alle 15.00 dopo che sono tornati da scuola, chi lavora dopo le 18.00 o la sera tardi).

Qualora si sia già nella settimana di rilevazione si consiglia di effettuare almeno un tentativo di contatto entro i primi 2 giorni con tutte le famiglie assegnate.

Una volta preso un primo appuntamento con la famiglia, 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 2 tentativi a domicilio ed eventualmente 2 tentativi telefonici.

## Allegato IFL\_3 al Capitolato Tecnico – Regole contatti

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

In alternativa la famiglia può essere sostituita dopo 2 appuntamenti consecutivi per l'intervista non andati a buon fine.

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

- la famiglia non è quella cercata e il rispondente 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 famiglia 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", con nessun contatto a domicilio nel quale un vicino (o il portiere) dichiara che la famiglia 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, 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 famiglia, scegliendo la modalità "No" al quesito relativo alla richiesta di sostituzione. La scelta di non effettuare la sostituzione delle famiglie deve avvenire solo nel caso in cui si abbiano gli elementi per valutare che si riuscirà ad intervistare quella famiglia nei tempi stabiliti per la rilevazione.

L'obiettivo è quello di far partecipare le famiglie all'indagine; dunque le strategie di contatto dovranno mirare il più possibile a contenere le cadute, valutando con attenzione le tempistiche 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 presentati ci si dovrà accertare che la famiglia sia quella dell'intestatario della scheda di famiglia e che l'abitazione sia quella presso la quale la famiglia vive abitualmente.

Se non è la famiglia dell'intestatario della scheda di famiglia, si chiederà se è la famiglia dell'eventuale coniuge o compagno e, in caso di risposta negativa, si chiederanno all'interlocutore informazioni sulla famiglia.

Se l'interlocutore conosce la famiglia gli si chiederà se vive nello stesso Comune. Se la famiglia vive in quel Comune si chiederà il nuovo indirizzo. Se la famiglia corrisponde al nominativo in elenco e quella è la sua abitazione principale, sarà necessario parlare 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.

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

E' 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 della famiglia, qualora questa, 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 ricontattare la famiglia.

### Allegato IFL\_3 al Capitolato Tecnico – Regole contatti

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.

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

La scheda interruzione viene visualizzata ogni qualvolta la famiglia decide, per qualsiasi motivo, di interrompere l'intervista.

Le informazioni raccolte non sono valide se non vengono intervistati tutti i componenti della famiglia. In tal caso prima di registrare l'interruzione definitiva è necessario utilizzare tutti gli strumenti per evitare la caduta della famiglia. E' necessario rilanciare sottolineando l'importanza dell'indagine e quindi della collaborazione familiare; ricordarsi della disponibilità del numero verde; sollecitare un appuntamento, ecc. Se, nonostante tutta la capacità persuasiva, il rispondente non accetta di proseguire l'intervista e non consente di passare un altro componente della famiglia, ciò darà luogo ad un rifiuto e la famiglia verrà sostituita automaticamente dal programma.

E' necessario raccogliere alcune informazioni sulle famiglie che rifiutano. La scheda rifiuto contiene le caratteristiche principali della famiglia: il numero dei componenti, il numero dei maschi, il numero di femmine, l'età di chi rifiuta.

Si dovrà sempre compilare la scheda rifiuto registrando i motivi che hanno causato la caduta delle famiglie.

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

L'indicazione del motivo dei rifiuti permette di prevenire altre cadute, adottando strategie ad hoc.

La razionalizzazione e sistematizzazione dei diversi casi permette di formulare linee guida a cui poter attingere per contenere il tasso di rifiuto.

Se l'interlocutore non fornisce direttamente una motivazione, si dovrà registrare quello che, sulla base delle informazioni a disposizione, ha determinato la caduta della famiglia.