



Istituto Nazionale di Statistica

INDAGINE SULLA SICUREZZA DEI CITTADINI 2021

REGOLE DI CONTATTO CON TECNICA CATI

(versione provvisoria)

REGOLE DEI CONTATTO PER L'INDAGINE CATI

A) PER IL FUNZIONAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI

B) PER LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI

C) PER LE SOSTITUZIONI DEI NOMINATIVI

A) REGOLE PER IL FUNZIONAMENTO DEI CONTATTI TELEFONICI

- **La composizione dei numeri telefonici** deve essere gestita **in automatico** senza l'intervento manuale delle intervistatrici.
- **I contatti telefonici e le eventuali sostituzioni** dovranno essere gestiti **con procedure automatiche**.
- **L'esito delle chiamate** con esito *non risponde, segreteria telefonica, fax, occupato*, deve essere attribuito **automaticamente**. Le *segreteria telefonica/fax* devono essere trattate come un non risponde.

B) REGOLE PER LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI

Nel caso che un contatto telefonico si sia concluso con **esito provvisorio “appuntamento”**, fatta eccezione per l'intervista iniziata, la gestione degli appuntamenti successivi e il numero dei tentativi da effettuare prima di sostituire la persona da intervistare, seguirà le seguenti regole:

B.1 - Sono possibili 4 appuntamenti familiari e 5 appuntamenti sul selezionato

B.2 - In caso di mancato contatto (esito non risponde, occupato, fax, segreteria) tra un appuntamento e l'altro o tra un'interruzione e la ripresa dell'intervista, la chiamata deve essere ripetuta in diverse fasce o giorni diversi, secondo le regole degli esiti senza contatto.

B.3 - In particolare, se dopo l'appuntamento si verificano esiti senza contatto (non risponde, occupato, segreteria telefonica, fax) si devono effettuare, prima di far cadere il nominativo, almeno 4 NR e 4 serie di occupato.

- B.4 - Nel caso in cui l'intervista sia iniziata (a partire dal quesito 1.1 Informazioni sul selezionato) e si rende necessario un appuntamento, l'intervistata dovrà essere richiamata fino a completamento dell'intervista.

In situazioni particolari in cui l'intervista non si riesce a terminare (ad esempio dopo che già si sia ripresa l'intervista per almeno 5 volte) sarà necessario, prima di desistere, sottoporre il caso ai responsabili dell'ISTAT.

C) REGOLE PER LA SOSTITUZIONE DEI NOMINATIVI

- C.1 - **La sostituzione di un nominativo** avverrà solo se si verificheranno le seguenti condizioni:

- C.1.1 - Numero telefonico non corretto.
- C.1.2 - **Irreperibilità prolungata** del nominativo.
- C.1.3 - Interruzione dell'intervista.
- C.1.4 - Rifiuto all'intervista.

- C.1 - **Un nominativo viene considerato irreperibile** quando non si riesce a stabilire un contatto dopo almeno **10 esiti non risposta**, così come vengono definiti nelle seguenti regole:

- C.2.1 - In caso di **esito N.R.**, sintomo di assenza della famiglia dalla casa, suggerisce che è meglio non insistere e riprovare piuttosto a contattare la famiglia in un'altra fascia oraria o in un altro giorno. Così se ad esempio una famiglia viene chiamata alle 17:00 e non è reperibile, verrà richiamata nella fascia successiva ovvero dopo le 19:00.

L'orario di chiamata dei giorni infrasettimanali è stato suddiviso in 2 fasce:

1. 16:30 -18:59
2. 19:00 -21:30

Un tentativo con **esito N.R.** in prima fascia non può che essere ripetuto dalle 19:00, mentre un tentativo in seconda fascia non può che essere riprovato o il giorno dopo tra le 16.30 e le 18.59.

Il sabato l'orario di chiamata è stato suddiviso in 3 fasce:

- 1 11:00 -13:59
- 2 14:00 -15:59
- 3 16:00- 18:00

C.2.1 - **L'esito S.T.** o il **Fax** vengono considerati in automatico al pari del non risponde (N.R.).

C.2.2 - **L'esito OC**, che invece implica prevalentemente una presenza della famiglia in casa, suggerisce di riprovare la chiamata in tempi ravvicinati. ***Il riciclo del nominativo allora verrà ripetuto dopo 5 minuti per almeno 7 volte consecutive.*** Nel caso in cui dopo 7 tentativi il numero non sia ancora disponibile, alla famiglia verrà conteggiato 1 esito N.R., che seguirà le regole della richiamata proprie del non risponde (il numero viene, quindi, richiamato in un'altra fascia).

Se la sequenza dei 7 OC consecutivi è interrotta da un N.R., da quel momento il numero segue la regola del N.R..

Se un numero occupato passa tra i N.R. e successivamente risulta nuovamente occupato ricomincia una nuova serie di 7 occupati consecutivi secondo le regole degli occupati.

Come per gli esiti non risposta, il nominativo uscirà dal riciclo non prima di 10 esiti non risposta. Ovvero, nel caso in cui il numero sia sempre occupato, questo uscirà dal riciclo dopo 10 serie di occupato che corrispondono a 10 N.R..