



Istituto Nazionale di Statistica

**INDAGINE SULLA SICUREZZA DELLE DONNE 2021**

**REGOLE DI CONTATTO CAPI**

(versione provvisoria)

## REGOLE DEI CONTATTI PER L'INDAGINE CAPI

L'indagine Capi riguarderà esclusivamente le donne straniere per le quali non sarà stato possibile recuperare un recapito di telefonia fissa o mobile. La donna che deve essere intervistata sarà perciò contattata al suo domicilio e, se non è disponibile a fare l'intervista in quel momento, si dovrà fissare un appuntamento entro il periodo di rilevazione. Se in questo primo contatto dovesse essere fornito un recapito telefonico, tale recapito dovrà essere utilizzato solo per prendere un appuntamento e la visita a domicilio dovrà essere l'unica modalità praticata per somministrare l'intervista.

Ogni singolo tentativo di contatto con la donna (o con la sua famiglia) e il relativo esito deve essere obbligatoriamente registrato nella **Scheda Contatti**, che è la sezione del software di acquisizione dati destinata all'archiviazione di tutte le azioni effettuate per rintracciare e intervistare le donne del campione.

Per ogni nominativo contattato, dopo aver inserito la data e l'ora del tentativo e il tipo di tentativo, se telefonico o a domicilio, si dovrà indicare l'esito del tentativo.

Per ottenere l'intervista o il primo appuntamento si avranno in totale **5 tentativi di contatto presso il domicilio**. Conclusi tutti i tentativi si potrà, se lo si ritiene opportuno, sostituire il nominativo. I tentativi di contatto dovranno essere effettuati in diverse fasce orarie (9:00-12:59, 13:00-14:59, 15:00-17:59, 18:00-21:00) e in diversi giorni.

Una volta preso un primo appuntamento con la donna 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 5 tentativi telefonici** (se disponibile il recapito telefonico). Questi successivi tentativi di contatto dovranno sempre essere effettuati in fasce orarie diverse (9:00-12:59, 13:00-14:59, 15:00-17:59, 18:00-21:00) ed essere completati entro 2 giorni.

In assenza di un recapito telefonico, dovranno essere effettuati almeno **2 ulteriori tentativi presso il domicilio**.

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

- la donna non vive a quell'indirizzo e chi vive lì 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 donna 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", e in questi 3 contatti a domicilio non c'è stato nessun contatto in cui un vicino (o il portiere) abbia dichiarato che la donna vive presso l'indirizzo contattato.

A seguito della verifica presso il Comune si dovranno 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

- i dati corretti della famiglia
- eventuali note sul contatto.

Nel caso in cui non si riesca ad avere informazioni dal Comune, si dovrà registrare il nome e cognome dell'impiegato comunale che non ha fornito le informazioni e il motivo per cui non le ha fornite.

Le strategie di contatto dovranno mirare il più possibile a contenere le cadute, valutando con attenzione la tempistica 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 presentate, ci si dovrà accertare che la donna da intervistare viva a quel domicilio. Se la donna non vive lì e l'interlocutore la conosce, gli si chiederà se vive nello stesso Comune. Se la donna vive in quel Comune si chiederà il nuovo indirizzo.

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

È opportuno fissare appuntamenti compatibili con le esigenze delle intervistate, 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 del nominativo se persona dopo aver fissato alcuni appuntamenti non dovesse rilasciare l'intervista.

Nel caso di contatto telefonico o se la 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 donna.

Si dovrà indicare la tipologia di appuntamento ("appuntamento per appuntamento o per intervista") e 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).

È importante scrivere bene e per esteso il nominativo della persona con cui si è preso l'appuntamento e 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. È buona regola rispettare sempre gli impegni presi, se non si è in grado di rispettarli avvisare tempestivamente la donna e spostare l'appuntamento ad altro giorno concordandolo con lei.

La **scheda interruzione** viene visualizzata ogni qualvolta la donna decide, per qualsiasi motivo, di interrompere l'intervista. Prima di registrare l'**interruzione definitiva** è necessario utilizzare tutti gli strumenti per evitare la caduta del nominativo. È necessario argomentare sottolineando l'importanza dell'indagine e quindi della collaborazione dei cittadini, ricordare la disponibilità del numero verde; sollecitare un appuntamento, ecc.

Se, nonostante tutto l'impegno persuasivo, la rispondente non accetta di proseguire l'intervista ciò darà luogo a un rifiuto e il nominativo verrà sostituito automaticamente dal programma.

In questo caso è necessario raccogliere alcune informazioni sulle donne che rifiutano nella **scheda rifiuto**, che 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.

La conoscenza dei principali motivi di rifiuto e delle caratteristiche di chi rifiuta è di grande importanza per capire le ragioni che portano i rispondenti a non collaborare all'indagine e permette di prevenire altre cadute, adottando strategie ad hoc. La razionalizzazione e sistematizzazione dei diversi casi consente, infatti, di formulare linee guida a cui poter attingere per contenere il tasso di rifiuto.