



Istituto Nazionale di Statistica

**INDAGINE SULLA SICUREZZA DELLE DONNE 2021**

**SCHEDA PER IL NUMERO VERDE**  
(versione provvisoria)

**ISTAT**  
**INDAGINE SULLA SICUREZZA DELLE DONNE**  
**ANNO 2021**

**SCHEMA DA COMPILARE PER IL NUMERO VERDE**

**Parte 1**  
**Informazioni su chi telefona**

1.1 Data       1.2 Ora

1.3 Utente telefonico: Sig..... 1.4 Numero telefonico .....

1.5 Indirizzo .....

1.6 Provincia.....   1.7 Comune.....

**Parte 2**  
**Caratteristiche di chi telefona**

2.1 Numero di componenti della famiglia   2.2 Et  di chi telefona

**2.3 Posizione nella famiglia:**

1. Intestatario <input type="checkbox"/>	6. Nuora/genero <input type="checkbox"/>
2. Coniuge <input type="checkbox"/>	7. Fratello/sorella <input type="checkbox"/>
3. Convivente <input type="checkbox"/>	8. Altro parente <input type="checkbox"/>
4. Genitore <input type="checkbox"/>	9. Amico/a <input type="checkbox"/>
5. Figlio/a <input type="checkbox"/>	10. Altra persona <input type="checkbox"/>

**2.4 Sesso:**

1. maschio <input type="checkbox"/>
2. femmina <input type="checkbox"/>

**2.5 Titolo di studio:**

1. Laurea <input type="checkbox"/>
2. Laurea breve <input type="checkbox"/>
3. Diploma <input type="checkbox"/>
4. Media inferiore <input type="checkbox"/>
5. Elementare <input type="checkbox"/>
6. Nessun titolo <input type="checkbox"/>

**2.6 Condizione lavorativa:**

1. Occupato <input type="checkbox"/>	7. Inabile al lavoro <input type="checkbox"/>
2. In cerca di prima occupazione <input type="checkbox"/>	8. Ritirato dal lavoro <input type="checkbox"/>
3. In cerca di nuova occupazione <input type="checkbox"/>	9. In altra condizione <input type="checkbox"/>
4. Servizio leva/civile <input type="checkbox"/>	
6. Studente <input type="checkbox"/>	
3. In cerca di nuova occupazione <input type="checkbox"/>	
4. Servizio leva/civile <input type="checkbox"/>	
5. Casalinga <input type="checkbox"/>	
6. Studente <input type="checkbox"/>	

**2.7 Posizione nella professione:**

1. Dirigente <input type="checkbox"/>	7. Imprenditore <input type="checkbox"/>
2. Quadro <input type="checkbox"/>	8. Libero professionista <input type="checkbox"/>
3. Impiegato <input type="checkbox"/>	9. Lavoratore in proprio <input type="checkbox"/>
4. Operaio <input type="checkbox"/>	10. Socio coop. Prod. <input type="checkbox"/>
5. Apprendista <input type="checkbox"/>	11. Coadiuvante <input type="checkbox"/>
6. Lavor. domic. <input type="checkbox"/>	

**Parte 3**  
**Lettera dell'ISTAT**

3.1 Ha ricevuto la lettera? 1. S  ☐ 2. No ☐ 3. Non ricorda ☐

**Parte 4**  
**Momento della telefonata**

**LA PERSONA STA TELEFONANDO:**

<b>4.1 Dopo aver ricevuto la lettera:</b>	<b>4.2 Dopo aver ricevuto la telefonata (non ha ricevuto la lettera):</b>
1. Prima dell'intervista <input type="checkbox"/>	1. All'inizio dell'intervista <input type="checkbox"/>
2. Durante l'intervista <input type="checkbox"/>	2. Durante l'intervista <input type="checkbox"/>
3. Dopo l'intervista <input type="checkbox"/>	3. Dopo l'intervista <input type="checkbox"/>

## Parte 5

### Motivo della telefonata

(possibili più risposte)

#### 5.1 Accertamento / informazioni / rassicurazioni riguardo:

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. L'ISTAT               | <input type="checkbox"/> |
| 2. L'indagine            | <input type="checkbox"/> |
| 3. L'intervistatore      | <input type="checkbox"/> |
| 4. L'obbligo di risposta | <input type="checkbox"/> |
| 5. L'anonimato           | <input type="checkbox"/> |
| 6. Il segreto statistico | <input type="checkbox"/> |
| 7. La <i>privacy</i>     | <input type="checkbox"/> |
| 8. Altro                 | <input type="checkbox"/> |

#### 5.2 Comunicazioni sulla reperibilità:

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1. Per un nuovo orario            | <input type="checkbox"/> |
| 2. Per un nuovo numero telefonico | <input type="checkbox"/> |
| 3. Perché è una seconda casa      | <input type="checkbox"/> |
| 4. Per un trasferimento           | <input type="checkbox"/> |
| 5. Per un subentro                | <input type="checkbox"/> |
| 6. Perché è una casa vuota        | <input type="checkbox"/> |
| 7. Per un decesso                 | <input type="checkbox"/> |
| 8. Altro                          | <input type="checkbox"/> |

#### 5.3 Rifiuta l'intervista? 1 Sì ☐ 2 No ☐

Se sì

#### 5.4 Per quale motivo rifiuta? (una sola risposta)

- |                                |                          |                               |                          |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 1. Senza motivazione specifica | <input type="checkbox"/> | 9. Momento non opportuno      | <input type="checkbox"/> |
| 2. Mancanza di tempo           | <input type="checkbox"/> | 10. Sfiducia nell'indagine    | <input type="checkbox"/> |
| 3. Non interessato al tema     | <input type="checkbox"/> | 11. Paura/diffidenza          | <input type="checkbox"/> |
| 4. Stranieri (lingua)          | <input type="checkbox"/> | 12. Motivi politici           | <input type="checkbox"/> |
| 5. Gravi problemi personali    | <input type="checkbox"/> | 13. Malattia                  | <input type="checkbox"/> |
| 6. Scarsa cultura/dialetto     | <input type="checkbox"/> | 14. Sordità                   | <input type="checkbox"/> |
| 7. Sfiducia nello Stato        | <input type="checkbox"/> | 15. Anzianità                 | <input type="checkbox"/> |
| 8. Motivi di <i>privacy</i>    | <input type="checkbox"/> | 16. Altro (specificare _____) | <input type="checkbox"/> |

#### 5.5 Alla fine della telefonata, la persona che ha chiamato e ha rifiutato:

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. E' possibilista                 | <input type="checkbox"/> |
| 2. Si convince a fare l'intervista | <input type="checkbox"/> |
| 3. Ribadisce il rifiuto            | <input type="checkbox"/> |

## Parte 6

### Disponibilità della persona che telefona

#### 6.1 All'inizio della telefonata:

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| 1. Nulla  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Scarsa | <input type="checkbox"/> |
| 3. Buona  | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ottima | <input type="checkbox"/> |

#### 6.2 Alla fine della telefonata:

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| 1. Nulla  | <input type="checkbox"/> |
| 2. Scarsa | <input type="checkbox"/> |
| 3. Buona  | <input type="checkbox"/> |
| 4. Ottima | <input type="checkbox"/> |

## Parte 7

### Note informative

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Descrizione della scheda

La scheda è divisa in **sette sezioni**, che cercano di registrare e sintetizzare l'articolarsi e lo sviluppo del dialogo telefonico tra l'operatore e il cittadino che telefona mediante delle modalità già collaudate e consolidate nelle precedenti esperienze:

### 1) **Prima sezione - notizie generali**

Nella prima sezione si vogliono raccogliere informazioni:

- Sulla data e l'ora della chiamata
- Sui dati geografici: la provincia ed il comune di appartenenza del cittadino
- Sul nominativo, l'indirizzo ed il numero dell'abbonamento telefonico del cittadino che deve essere intervistato

Le notizie così raccolte identificano con precisione la persona campionata e consentono di misurare i tempi che intercorrono tra il momento di spedizione della lettera di preavviso del Presidente dell'Istat e quella dell'arrivo al destinatario.

Consentono, inoltre, di effettuare una sorta di monitoraggio della consegna delle lettere ai cittadini, per zone geografiche di appartenenza.

### 2) **Seconda sezione - caratteristiche di chi telefona**

Nella seconda sezione vengono registrate le caratteristiche dell'interlocutore telefonico, cioè:

- Il numero dei componenti della famiglia a cui appartiene
- L'età
- La posizione nella famiglia
- Il sesso
- Il titolo di studio
- La condizione lavorativa
- La posizione nella professione

Queste notizie ci permettono di tracciare un profilo socio-demografico del cittadino-utente del telefono verde e, mediante queste informazioni, di effettuare un eventuale riscontro con la scheda generale del questionario.

### 3) **Terza sezione - ricevimento della lettera del Presidente dell'ISTAT**

Nella terza sezione si vuole accertare la ricezione della lettera informativa (sì, no, non ricorda) a firma del Presidente dell'ISTAT.

Insieme alle notizie contenute nella prima sezione, queste informazioni, ci permettono di verificare il tempestivo invio e la notizia di ricezione della lettera, e, quindi, l'effettivo preavviso del cittadino.

### 4) **Quarta sezione - momento della telefonata**

Nella quarta sezione vengono evidenziate tutte le situazioni che possono verificarsi, dall'arrivo della lettera di preavviso fino al completamento dell'intervista stessa.

Il cittadino ha la possibilità di contattare il numero verde:

A) Dopo aver ricevuto la lettera:

- prima dell'intervista
- durante l'intervista
- dopo l'intervista

B) Dopo aver ricevuto la telefonata, anche nel caso che non abbia ricevuto o che abbia smarrito la lettera:

- prima dell'intervista
- durante l'intervista
- dopo l'intervista

L'operatore che risponderà alla chiamata dovrà dare informazioni sui contenuti e la metodologia dell'indagine cui è chiamato a partecipare o a cui ha partecipato, fornire elementi di persuasione e di sostegno e, soprattutto, accogliere le richieste e registrare le informazioni che gli vengono fornite. Questa opportunità, offerta ai cittadini durante tutto l'arco della telefonata (sono possibili più contatti in momenti diversi), si è rivelata, nelle precedenti esperienze, veramente determinante per la buona riuscita dell'intervista.

## **5) Quinta sezione - motivo della telefonata**

Nella quinta sezione si è cercato di registrare e sintetizzare i motivi che spingono il cittadino a chiamare il numero verde. Le situazioni osservate sono sintetizzate nelle seguenti tipologie:

### ***Accertamento / informazioni / rassicurazioni riguardo:***

- l'ISTAT
- l'indagine che si sta conducendo
- la veridicità del nome dell'intervistatore
- l'obbligo di risposta
- l'anonimato
- il segreto statistico
- la privacy
- altro

### ***Comunicazioni sulla reperibilità e in particolare per indicare:***

- un nuovo orario
- un nuovo numero di telefono
- una seconda casa
- un trasferimento
- un subentro
- una casa vuota
- persona deceduta
- altro

### ***Rifiuto con la specifica del suo motivo:***

- senza motivazione specifica
- mancanza di tempo
- non interessato al tema
- stranieri/problemi di lingua
- scarsa cultura/dialetto
- sfiducia nello Stato
- motivi di privacy
- momento non opportuno
- sfiducia nell'indagine
- paura/diffidenza
- motivi politici
- malattia
- sordità
- anzianità
- altro

Questo pacchetto di informazioni è forse il più importante per analizzare l'andamento delle interviste, per sciogliere eventuali nodi e individuare tempestivamente eventuali problemi che ostacolano il completamento della telefonata.

La corretta ricezione e registrazione delle motivazioni dei rifiuti, la cui tipologia può essere comparata con quella rilevata in altri momenti dell'indagine, sono il presupposto per il miglioramento dell'esecuzione dell'indagine.

**Valutazione della volontà del cittadino di rilasciare l'intervista alla fine della telefonata:**

- È possibilista
- si convince a fare l'intervista
- ribadisce il rifiuto

Questo tipo di giudizio da parte dell'operatore, consente di formarsi un'opinione sull'incidenza dell'intervento della consulenza del numero verde sulla volontà del cittadino di rilasciare l'intervista.

**6) Sesta sezione - disponibilità**

Nella sesta sezione vengono valutate, a giudizio dell'operatore, la disponibilità e il grado d'impegno per l'intervista da parte del cittadino che chiama, giudicandole all'inizio e alla fine della telefonata.

È rimandato all'esperienza e alle conoscenze dell'operatore del telefono verde dare una giusta valutazione del grado di disponibilità dell'intervistato conseguente al suo intervento nel dialogo telefonico.

**7) Settima sezione - note informative**

La settima sezione è destinata ad accogliere chiarimenti e integrazioni dei contenuti della scheda e ogni altro tipo di informazione ritenuta rilevante. In particolare, è necessario registrare qui, sinteticamente, i momenti sensibili del dialogo con il cittadino, per ricavarne degli utili elementi sia per l'intervento immediato sia per lo studio e le analisi future.