



Istituto Nazionale di Statistica

# **I**NDAGINE CONTINUA SULLE **F**ORZE DI **L**AVORO

Scheda Numero Verde

Versione provvisoria

## NUMERO VERDE FORZE DI LAVORO

*Messaggio d'ingresso:*

ISTAT – Indagine sulle Forze di Lavoro, il numero composto è completamente gratuito e fornirà informazioni su questa ricerca.

Gestione delle code:

Tutti i nostri operatori sono momentaneamente occupati. La preghiamo di attendere in linea per non perdere la priorità acquisita. Risponde l'operatore ....

*Per il programma: L'operatore dovrà accedere in visualizzazione al DB delle famiglie trasmesse, effettuando una ricerca per campo cognome dell'intestatario della lettera.*

### Scheda acquisizione dati Per

*il programma: non visualizzare*

Codice Operatore | \_\_\_\_\_ | (COD\_OPERATORE)

gg |\_\_|\_\_| mese |\_\_|\_\_| anno |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| (DATA\_TELEFONATA)

Ora \_\_\_\_\_ (ORA\_TELEFONATA)

*Per il programma: registrare in automatico.*

(Scelta Capi/Cati)

*Per il programma: se numero verde CAPI registrare in automatico il codice 1, se numero verde CATI registrare in automatico il codice 2*

1. FOL C.A.P.I. (numero verde CAPI)

|\_| ⇒ proseguire a D.1

2. FOL C.A.T.I. (numero verde CATI)

|\_| ⇒ proseguire a D.1

### **1. Buongiorno, sono .....dell'Istat, posso sapere da dove ci chiama?**

| \_\_\_\_\_ | Comune (Campo  
di ricerca sulla lista dei Comuni Campione)

| \_\_\_\_\_ | Provincia  
(Campo di ricerca secondaria nel caso in cui il descrittivo del Comune non sia univoco)

*Per il programma: non visualizzare*

Codice Istat Provincia | \_\_\_\_\_ | (COD\_PROV\_CHIAMATA)

Codice Istat Comune | \_\_\_\_\_ | (COD\_COM\_CHIAMATA) Per

*il programma: registrare in automatico*

### **2. Motivo della telefonata**

#### **2.1 Come posso aiutarla?**

*(possibili più risposte)*

1. Accertamento

|\_| ⇒ vai a Lista Accertamento

(AIUTO\_1)

2. Informazioni

|\_| ⇒ vai a Lista Informazioni

(AIUTO\_2)

3. Comunicazioni sulla reperibilità

|\_| ⇒ vai a Lista Reperibilità

(AIUTO\_3)

4. Rassicurazione

|\_| ⇒ vai a Lista Rassicurazione

(AIUTO\_4)

5. Rifiuto ad essere intervistato/a

|\_| ⇒ vai a Lista Rifiuto

(AIUTO\_5)

7. Lamentele

|\_| ⇒ vai a Lista Lamentele

(AIUTO\_7)

6. Fine richieste

☐ ⇒ vai a Sez. 3

(AIUTO\_6)

### 2.1.1. Motivo specifico

(possibili più risposte)

*Lista Accertamento (se motivo = Accertamento (2.1 = 1))* Accertamento

su:

- |  |   |
|--|---|
| 1. ISTAT                                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_01) |
| 2. indagine                                | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_02) |
| 3. nome intervistatore CAPI                | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_03) |
| 4. obbligo di risposta                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_04) |
| 5. tipologia dei quesiti                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_05) |
| 6. modalità di svolgimento dell'intervista | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_06) |
| 7. altro (specificare)                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_07) |
| Altro (specificare) _____                  | (MOT_SPECIFICO_07_a)                        |

*Lista Informazioni (se motivo = Informazioni (2.1 = 2))* Informazioni

su:

- |   |   |
|---|---|
| 8. ISTAT                                    | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_08) |
| 9. indagine                                 | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_09) |
| 10. nome intervistatore                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_10) |
| 11. obbligo di risposta                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_11) |
| 12. tipologia dei quesiti                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_12) |
| 13. modalità di svolgimento dell'intervista | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_13) |
| 14. altro (specificare)                     | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_14) |
| Altro (specificare) _____                   | (MOT_SPECIFICO_14_a)                        |

*Lista Reperibilità (se motivo = Comunicazioni sulla reperibilità (2.1 = 3))*

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 49. disdetta appuntamento (specificare)                                   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_49) | Data  |
| vecchio appuntamento _/_/_/_/_  | (MOT_SPECIFICO_49_data)                     | ora   |
| vecchio appuntamento _:_:_  | (MOT_SPECIFICO_49_ora)                      |   |
| 15. per nuovo orario (specificare)  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_15) | Nuovo orario                                    |
| _____   | (MOT_SPECIFICO_15_a)                        |   |
| 16. per nuovo telefono (specificare)                                      | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_16) | Nuovo telefono                                  |
| _____   | (MOT_SPECIFICO_16_a)                        |   |
| 17. per seconda casa  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_17) |   |
| 18. per trasferimento definitivo o temporaneo nello stesso Comune (spec.) | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_18) | Nuovo indirizzo                                 |
| _____   | (MOT_SPECIFICO_18_a)                        |   |
| 19. per trasferimento definitivo o temporaneo in altro Comune italiano    | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_19) |   |
| 20. per trasferimento all'estero  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_20) | 21. per decesso dell'intestatario della lettera |
| <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_21)                               |   |   |
| 22. decesso della famiglia  | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_22) |   |
| 23. famiglia assente durante l'intero periodo di rilevazione              | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_23) |   |
| 24. altro (specificare)   | <input type="checkbox"/> (MOT_SPECIFICO_24) |   |

Altro (specificare) \_\_\_\_\_ (MOT\_SPECIFICO\_24\_a)

*Lista Rassicurazione (se motivo = Rassicurazione (2.1 = 4)) Rassicurazione*

su:

25. anonimato ☐ (MOT\_SPECIFICO\_25)

26. segreto statistico ☐ (MOT\_SPECIFICO\_26) 27. privacy

☐ (MOT\_SPECIFICO\_27)

28. altro (specificare) ☐ (MOT\_SPECIFICO\_28)

Altro (specificare) \_\_\_\_\_ (MOT\_SPECIFICO\_28\_a)

*Lista Rifiuto (se motivo = Rifiuto (2.1 = 5))*

Rifiuta per:

29. Problemi familiari/lutto ☐ (MOT\_SPECIFICO\_29)

30. Malattie gravi (es. disabilità mentale) ☐ (MOT\_SPECIFICO\_30)

31. Malattia lieve (es. influenza) ☐ (MOT\_SPECIFICO\_31)

32. Disturbati, momento poco opportuno ☐ (MOT\_SPECIFICO\_32)

33. Dialetto ☐ (MOT\_SPECIFICO\_33)

34. Stranieri che non parlano italiano ☐ (MOT\_SPECIFICO\_34)

35. Problemi di comprensione/scarsa cultura ☐ (MOT\_SPECIFICO\_35)

36. Diffidenza/paura ☐ (MOT\_SPECIFICO\_36)

37. Mancanza di tempo ☐ (MOT\_SPECIFICO\_37)

38. Sfiducia nello Stato, nelle Istituzioni, nell'ISTAT ☐ (MOT\_SPECIFICO\_38)

39. Opinioni negative nelle indagini ☐ (MOT\_SPECIFICO\_39)

40. Assenza di interesse per l'argomento ☐ (MOT\_SPECIFICO\_40)

41. Questionario troppo lungo ☐ (MOT\_SPECIFICO\_41)

42. Indisponibilità assoluta, non fornisce spiegazioni ☐ (MOT\_SPECIFICO\_42)

43. Difesa ad oltranza della privacy ☐ (MOT\_SPECIFICO\_43)

44. altro (specificare) ☐ (MOT\_SPECIFICO\_44)

Altro (specificare) \_\_\_\_\_ (MOT\_SPECIFICO\_44\_a)

*Lista Lamentela (se motivo = Lamentela (2.1 = 6))*

Lamentela per:

45. L'intervistatore non si è presentato/ha telefonato

nel giorno/ora dell'appuntamento ☐ (MOT\_SPECIFICO\_45)

46. L'intervistatore ha avuto un comportamento

poco professionale ☐ (MOT\_SPECIFICO\_46)

Specificare \_\_\_\_\_ (MOT\_SPECIFICO\_46\_a)

47. La famiglia dichiara che non ha effettuato

l'intervista precedente ☐ (MOT\_SPECIFICO\_47)

48. Altro (specificare) ☐ (MOT\_SPECIFICO\_48)

Altro (specificare) \_\_\_\_\_ (MOT\_SPECIFICO\_48\_a)

### **3. Informazioni su chi chiama**

Per l'operatore:

**La famiglia fornisce nome e cognome dell'intestatario della lettera? (INS\_COG\_NOM\_ISF)**

1. la famiglia, fornisce nome e cognome ⇒ passare a 3.1
2. la famiglia NON fornisce nome e cognome ⇒ passare a 4
3. NON è una famiglia (es. Forze Ordine, avvocati, Comuni) ⇒ passare a 3.2
4. Chiamata ricevuta da un rilevatore CAPI ⇒ passare a 3.4

**3.1 Informazioni sull'intestatario della lettera**

- Cognome \_\_\_\_\_ (COGNOME\_ISF) (campo di ricerca per l'accesso al DB delle famiglie campione)
- \_\_\_\_\_| Comune (campo di ricerca per l'accesso al DB delle famiglie campione)
- \_\_\_\_\_| Provincia  
(Campo di ricerca secondaria nel caso in cui il descrittivo del Comune non sia univoco)

*Per il programma: reperire e visualizzare le seguenti informazioni dal DB delle famiglie Campione)*

- Nome \_\_\_\_\_ (NOME\_ISF)
- Indirizzo \_\_\_\_\_ (IND\_FAM)
- Comune \_\_\_\_\_| (DENOM\_COMUNE)
- Provincia \_\_\_\_\_| (DENOM\_PROVINCIA)

**Può lasciarmi un recapito telefonico nel caso avessimo la necessità di parlare con Lei?**

- \_\_\_\_\_| Numero fisso (NUM\_TEL) •  
\_\_\_\_\_| Cellulare (NUM\_CEL)

*Per il programma: non visualizzare*

Codice Istat Provincia \_\_\_\_\_| (COD\_PROVINCIA) Codice  
Istat Comune \_\_\_\_\_| (COD\_COMUNE)

*Per il programma: visualizzare e registrare in automatico le informazioni relative alla famiglia identificata*

- Data di nascita: gg \_\_\_\_| mese \_\_\_\_| anno \_\_\_\_| \_\_\_\_| \_\_\_\_| (DATA\_NASCITA\_ISF)
- Tecnica di indagine (T\_TECNICA\_INDAGINE)
- Rilevatore C.A.P.I. (ID\_RIL / COGNOME\_RIL / NOME\_RIL)
- Famiglia attiva/riserva (STATO\_ATTI\_FAM)
- Wave di quartina (PROG\_INTERVISTA)
- Wave di famiglia (TOT\_INTE\_ESEG)
- Cognome del coniuge (COGNOME\_CGE)
- Nome del coniuge (NOME\_CGE)
- Indagine (COD\_INDAGINE)
- Estrazione (DATA\_ACQ\_DATI)
- Quartina (COD\_QUARTINA)
- Famiglia (COD\_FAMIGLIA)
- Anno, trimestre, settimana di riferimento (ANNO\_INTE\_RIF\_DATI / TRIM\_INTE\_RIF\_DATI / SETT\_INTE\_RIF\_DATI)

- Data entro la quale verrà eseguita l'intervista (**DATA\_F\_CODA**)

(EDP: se non è stata selezionata alcuna famiglia nella 3.1 passare a 3.1BIS, altrimenti passare a 4.)

**3.1BIS. Per l'operatore: non è stato possibile trovare la famiglia nel database. Inserire i dati manualmente nei seguenti campi:**

**Cognome:** \_\_\_\_\_ (**COGNOME\_ISF**)

(EDP: campo obbligatorio da 1 riga)

**Nome:** \_\_\_\_\_ (**NOME\_ISF**) (EDP:

campo obbligatorio da 1 riga)

| \_\_\_\_\_ | Comune (**DENOM\_COMUNE**)

(Campo di ricerca sulla lista dei Comuni Campione)

| \_\_\_\_\_ | Provincia (**DENOM\_PROVINCIA**)

(Campo di ricerca secondaria nel caso in cui il descrittivo del Comune non sia univoco)

*Per il programma: non visualizzare*

Codice Istat Provincia | \_\_\_\_\_ | (**COD\_PROVINCIA**)

Codice Istat Comune | \_\_\_\_\_ | (**COD\_COMUNE**)

(EDP: preavvalorare i campi "Comune" e "Provincia" con ciò che è stato inserito al punto 1: consentire che siano modificabili in base alla stessa lista dei comuni del punto 1)

⇒ passare a 4.

**3.2 Indicare chi ha chiamato (CHI\_TEL)**

1. un rappresentante delle Forze dell'Ordine (carabinieri, polizia, ecc.)

2. avvocato incaricato dalla famiglia

3. impiegato/addetto comunale

98. altro (specificare) (**CHI\_TEL\_SPEC**)

**3.3 Motivo della chiamata (MOT\_CHI) 98.**

altro (specificare) (**MOT\_CHI\_SPEC**)

⇒ passare a NOTE finali.

**3.4 Indicare il rilevatore CAPI che ha chiamato (RIL\_CHI)**

[lista rilevatori CAPI]

1. .... ⇒ passare a 3.5 N.

..... ⇒ passare a 3.5

999. Nessuno di questi ⇒ passare a 3.4spec

**3.4SPEC Specificare Nome e Cognome rilevatore**

altro (specificare) (**RIL\_CHI\_SPEC**)

**3.5 Motivo della chiamata (MOT\_RIL)**

98. altro (specificare) (**MOT\_RIL\_SPEC**)

⇒ passare a NOTE finali.

#### **4. Caratteristiche di chi telefona**

4.1 **Numero di componenti della famiglia di fatto**      99 = N.R.(NUM\_COMP\_FAM)

4.2 **Sesso dell'interlocutore (SESSO\_INTERLOC)**

- |    |         |                          |
|----|---------|--------------------------|
| 1. | Maschio | <input type="checkbox"/> |
| 2. | Femmina | <input type="checkbox"/> |

4.3 **Posizione nella famiglia (rispetto all'intestatario della lettera) (POS\_FAM\_ISF)**

- |  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
| 1. Intestatario  | <input type="checkbox"/> | ⇒ passare a 4.5                      |
| 2. coniuge   | <input type="checkbox"/> |                                      |
| 3. convivente  | <input type="checkbox"/> | 4. genitore <input type="checkbox"/> |
| 5. figlio/a  | <input type="checkbox"/> |                                      |
| 6. nuora/genero  | <input type="checkbox"/> | 7. nipote <input type="checkbox"/>   |
| 8. fratello/sorella  | <input type="checkbox"/> | 9.                                   |
| altro parente  | <input type="checkbox"/> |                                      |
| 10. altra persona non legata da vincoli di parentela (specificare) | <input type="text"/>     | (POS_FAM_ISF_10_a)                   |
| 99. non risponde   | <input type="checkbox"/> |                                      |

**4.4 Abita con l'intestatario della lettera? (ABITA\_ISF)**

- |                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| 1. sì            | <input type="checkbox"/> |
| 2. no            | <input type="checkbox"/> |
| 99. non risponde | <input type="checkbox"/> |

**4.5 Condizione lavorativa dell'intestatario della lettera (COND\_LAV\_ISF)**

- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1. occupato                      | <input type="checkbox"/> |
| 2. in cerca di nuova occupazione | <input type="checkbox"/> |
| 3. in cerca di prima occupazione | <input type="checkbox"/> |
| 4. casalinga                     | <input type="checkbox"/> |
| 5. studente                      | <input type="checkbox"/> |
| 6. inabile                       | <input type="checkbox"/> |
| 7. persona ritirata dal lavoro   | <input type="checkbox"/> |
| 8. in altra condizione           | <input type="checkbox"/> |
| 99. non risponde                 | <input type="checkbox"/> |

**5. Ricezione della lettera e contatti con l'Istat**

**5.1 Ha ricevuto la lettera dell'Istat? (RICEZ\_LET\_ISTAT)**

- |                       |                          |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. sì                 | <input type="checkbox"/> |
| 2. no                 | <input type="checkbox"/> |
| 3. non sa/non ricorda | <input type="checkbox"/> |

**5.2 E' già stato contattato da un nostro incaricato? (CONTATTO\_INCAR)**

- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| 1. sì, per telefono | <input type="checkbox"/> |
| 2. sì, a domicilio  | <input type="checkbox"/> |
| 3. no               | <input type="checkbox"/> |

(EDP: il codice 2 è selezionabile solo se l'operatore è passato per la 3.1 e se "T\_TECNICA\_INDAGINE" cercata e registrata è uguale a "CAPI" – cod.1)

**Chiusura**

**Grazie per aver chiamato il Numero Verde Istat, buongiorno/buonasera.**

*(A cura dell'operatore)*

**6. Disponibilità della persona che telefona**

*(Porre il quesito solo se 2.1 = 5, altrimenti passare a 6.2)*

**6.1 Alla fine della telefonata la persona che ha chiamato per rifiutare: (RIFIUTO\_INTERLOC)**

- |                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. è possibilista                  | <input type="checkbox"/> |
| 2. si convince a fare l'intervista | <input type="checkbox"/> |
| 3. ribadisce il rifiuto            | <input type="checkbox"/> |

**6.2 La disponibilità della persona che telefona è stata: (DISPO\_INTERLOC)**

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1. Sempre scarsa                          | <input type="checkbox"/> |
| 2. Scarsa all'inizio, migliore in seguito | <input type="checkbox"/> |
| 3. Buona all'inizio, scarsa in seguito    | <input type="checkbox"/> |
| 4. Sufficiente                            | <input type="checkbox"/> |
| 5. Buona                                  | <input type="checkbox"/> |
| 6. Ottima                                 | <input type="checkbox"/> |



*Note a cura dell'operatore* **(NOTE)**

---

---

---

---

*Per il programma: non visualizzare e registrare in automatico* Ora di  
fine contatto/\_\_\_\_\_/ **(ORA\_F\_CONTATTO)**  
Durata del contatto (min) |\_\_\_\_\_| **(DURATA\_CONTATTO)**