



Istituto Nazionale di Statistica

## **Scheda Numero Verde 2027**

Versione 20260617

## **INTRODUZIONE**

La scheda Numero Verde è la scheda di acquisizione relativa a tutte le chiamate gestite e non gestite pervenute al Numero Verde, nonché delle informazioni raccolte dagli operatori a seguito delle richieste degli individui.

La scheda deve essere prevalentemente funzionale all'attività dell'operatore nell'erogazione della risposta e nello stesso tempo deve acquisire anche informazioni utili alla rete di rilevazione CATI e CAPI per la gestione dei contatti con gli individui.

L'operatore, per fornire una risposta completa a chi chiama, deve provare a individuare l'unità nel DB del campione, registrare tutti i motivi della chiamata e raccogliere alcune informazioni sul chiamante.

Alla fine del contatto, se non già precedentemente fornito, l'operatore potrà richiedere un recapito telefonico al chiamante per eventuali contatti futuri.

Alla fine del contatto la Scheda Numero verde deve aggiornare la Scheda contatti relativa all'unità chiamante, tenendo il codice utente come ID univoco per rintracciare l'unità e riportando un ID univoco della chiamata al Numero Verde. I campi da aggiornare sono indicati nel dettaglio seguente. Se la scheda contatti è aggiornata dalla scheda Numero Verde, la variabile FC6 della scheda contatti deve essere registrata come 9999999.

**ACCESSO**

*Non visualizzare e registrare in automatico la data di accesso*

**A.1. Data di accesso**

Giorno/mese/anno      /   /

*Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di accesso*

**A.2. Orario di accesso**

Ora/min/sec      :   :

**Messaggio di apertura**

Istat, risponde il Numero Verde per le interviste dell'indagine.... La informiamo che le informazioni raccolte durante la chiamata sono tutelate dal segreto statistico e, per i dati personali, sono sottoposte alla normativa in materia di protezione dei dati. Risponde dall'Italia l'operatore numero/nome .....

**Messaggio di accodamento**

Istat, risponde il Numero Verde per le interviste dell'indagine ... La informiamo che le informazioni raccolte durante la chiamata sono tutelate dal segreto statistico e, per i dati personali, sono sottoposte alla normativa in materia di protezione dei dati. I nostri operatori sono momentaneamente impegnati, tra circa XX minuti la metteremo in contatto con il primo operatore disponibile. La preghiamo di non riagganciare per non perdere la priorità acquisita. [...] Risponde dall'Italia l'operatore numero/nome .....

**Messaggio di NON operatività (chiamate fuori orario di presidio)**

Istat, risponde il Numero Verde per l'indagine numero/nome. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle xx alle xx e il sabato dalle xx alle xx. La invitiamo a richiamare nei giorni e negli orari di servizio oppure a lasciare un messaggio dopo il segnale acustico, specificando il motivo della chiamata e il nome, cognome e numero di telefono al quale essere contattato.

## INIZIO SCHEDA CONTATTO

*Da sistema, non visualizzare.*

**IC.0. Tempo di attesa** *(in secondi)*

*Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di sistema*

**IC.1. Orario di inizio della conversazione con operatore**

Ora/min/sec      :   :

*Non visualizzare e registrare in automatico*

**IC.2. Codice operatore**

Codice   

**SCRIPT IC.3. Buongiorno/Buonasera, risponde il Numero Verde per l'indagine... Sono [Nome operatore], in cosa posso essere utile?**

**IC.4. Potrei sapere con chi sto parlando?**

- |                                                  |                                     |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Destinatario della lettera (ISF)              | >> <i>andare a motivo richiesta</i> |
| 2. Altro componente della famiglia               | >> <i>andare a motivo richiesta</i> |
| 3. Altra persona che chiama per conto dell'unità | >> <i>andare a motivo richiesta</i> |
| 4. Non risponde                                  | >> <i>andare a motivo richiesta</i> |

## MOTIVO RICHIESTA

*La sezione MOTIVO RICHIESTA deve permettere all'operatore di registrare i vari motivi di chiamata.*

*Prima della chiusura di ogni chiamata dovrà essere inserito almeno un motivo di chiamata.*

### MC.1. Motivi della richiesta/chiamata (multiresponse)

1. Prenotazione intervista
2. Cambio data/ora intervista
3. Comunicazione numero di telefono
4. Comunicazione indirizzo
5. Motivo non comunicato
6. Altro motivo (specificare)

## RICERCA UNITA'

*L'operatore del Numero Verde dovrà avere la possibilità di effettuare la ricerca accedendo in qualsiasi momento tramite un tasto funzione alla sezione "RICERCA UNITA'" e interrogando le seguenti variabili:*

## CANALE TELEFONICO

**RF.1. Dovrebbe aver ricevuto una lettera da parte dell'Istat. Cortesemente, per aiutarla avrei bisogno di sapere il codice utente presente sulla lettera oppure a chi era indirizzata:**

### Per l'operatore:

- La domanda serve a identificare l'individuo. Modulare in base alla presentazione del chiamante.
- Per rintracciare l'individuo nel DB è utile chiedere il codice utente e/o nominativo
- In caso di contatto email, l'operatore ricava l'informazione dal testo della email.

**RF.1.1. Cognome destinatario:**

**RF.1.2. Nome destinatario:**

**RF.1.3. Codice Utente:**

### Per l'operatore:

- Se la persona non ha la lettera a disposizione o non l'ha ricevuta fare ricerca sui campi indicati di seguito
- In caso di omonimia, chiedere in sequenza indirizzo e comune

**Per il programma:** *Qualora la ricerca con una delle due chiavi di ricerca non vada a buon fine, il programma deve consentire di tornare indietro facilmente modificando il criterio di ricerca.*

RF.1.4. Cognome [COGNOME]  
 RF.1.5. Nome [NOME]  
 RF.1.10. Indirizzo [concatena Dug+Indirizzo+Civico+Esponente+Interno+Cap]]  
 RF.1.11. Comune [COMUNE]  
 RF.1.12. Provincia [PROVINCIA]

*Per il programma: Visualizzare i risultati della ricerca.*

Codice utente [ID\_UTENTE]  
 Tecnica [TECNICA]  
 Cognome [COGNOME]  
 Nome [NOME]  
 Data di nascita [DATA\_NASC]  
 Denominazione comune [COMUNE]  
 Denominazione provincia [PROVINCIA]  
 Indirizzo della famiglia [INDIRIZZO: concatena Dug+Indirizzo+Civico+Esponente+Interno+Cap]

*Il programma dovrà visualizzare la lista degli individui che corrispondono ai criteri di ricerca inseriti, in forma tabellare come di seguito riportato. Le informazioni da visualizzare sono riportate nell'elenco di cui sopra.*

#### Lista unità trovate

| Codice utente<br>(ID_UTENTE) | Cognome | Nome | Data<br>nascita | Indirizzo | Comune | Provincia | Tecnica |
|------------------------------|---------|------|-----------------|-----------|--------|-----------|---------|
| ...                          | ...     | ...  | ...             |           | ...    | ...       |         |
| ...                          | ...     | ...  | ...             |           | ...    | ...       |         |
| ...                          | ...     | ...  | ...             |           | ...    | ...       |         |
| ...                          | ...     | ...  | ...             |           | ...    | ...       |         |

#### Canale telefonico e email

##### RF.2. Esito individuazione nominativo

0. Nominativo non individuato >> *vai a RF3*  
 1. Nominativo individuato >> *andare a Motivi con identificazione famiglia*

##### RF.3. Informazioni

Se mancano informazioni per individuazioni persona:

- **telefono:** non riesco a individuarla. Se mi lascia un recapito o un indirizzo email la farò contattare dall'Istat.

|               |                      |
|---------------|----------------------|
| Cognome       | <input type="text"/> |
| Nome          | <input type="text"/> |
| Codice utente | <input type="text"/> |
| Telefono      | <input type="text"/> |
| Email         | <input type="text"/> |

*Andare a IC.7*

**ESITI RICHIESTA****IF.1. Esito richiesta:**

1. Non vuole partecipare (rifiuto) >> andare a IF.2
2. Individuo assente oltre la chiusura indagine >> andare a IC.7
3. Nominativo sconosciuto >> andare a IC.7
4. Negozio, ufficio, azienda, convento, caserma, casa di riposo >> andare a IC.7
5. Individuo deceduto >> andare a IC.7 / Aggiorna Esito ed eleggibilità in Scheda contatti
6. Chiede invio lettera/allegato (solo per email) >> andare a IF.4b
7. Fornisce un recapito telefonico >> andare a IF.4a
8. Fornisce un indirizzo (CAPI) >> andare a IF.4c
9. Vuole prendere o cambiare appuntamento >> andare a scheda reperibilità
10. Vorrebbe fare l'intervista in altra tecnica >> andare a script 100
11. Lamentela (specificare in IC.8) >> FAQ e andare a IC.7
12. Altro motivo (specificare in IC.8) >> FAQ e andare a IC.7

**SCRIPT100:** Purtroppo non è prevista questa possibilità. Sarà contattato da un nostro intervistatore che le fornirà ulteriori chiarimenti e rassicurazioni sulle modalità di partecipazione >> andare a IC.7

*Se IF.1=01*

**IF.2 Motivo principale per cui non intende partecipare all'indagine**

**Per l'operatore:** non leggere >> riportare nella scheda Contatti, sezione IN, il motivo selezionato

1. Problemi personali o familiari gravi/lutto >> andare a IC.7
2. Problemi di comprensione della lingua italiana >> andare a IC.7.
3. Mancanza di tempo/sfiducia >> andare a IC.7
4. Questionario troppo lungo, intervista troppo complessa >> andare a IC.7
5. Ha già risposto, non vuole essere coinvolto in altre indagini >> andare a IC.7
6. Rifiuto assoluto senza dare spiegazioni >> andare a IC.7
7. Altro (specificare) >> andare a IC.7

**Script 101:** Capisco i suoi motivi. Sarà contattato da un nostro intervistatore che le fornirà ulteriori chiarimenti e rassicurazioni sulle modalità di partecipazione

**IF.4. Eventuali recapiti telefonici dove contattare la famiglia**

**Per l'operatore:** Nel campo Numero di telefono scrivere un recapito telefonico completo comprensivo di prefisso. NON inserire spazi, trattini o altri caratteri diversi da numeri. Lasciare vuoto se non fornito

*Se IF.1=07*

13. **IF.4a. Numero di telefono** → / Aggiorna Scheda contatti, campo IN1.b

*Script SE Tecnica=CATI – Verrà ricontattato per l'intervista dal numero....*

|                                  |
|----------------------------------|
| <b>IF.4A. Numero di telefono</b> |
| ...                              |
| ...                              |
|                                  |

*L'operatore inserirà nel campo IF4A un recapito telefonico comprensivo di prefisso.*

*Il numero massimo di recapiti telefonici che l'operatore può inserire è pari a 5.*

*REGOLA HARD 1: Il campo IF4.A deve prevedere l'inserimento di sole cifre, la prima cifra deve essere 0 o 3, deve avere una lunghezza minima di 6 e massima di 15.*

*REGOLA SOFT 1: se la lunghezza del campo IF4.A è inferiore a 7 o superiore a 10 visualizzare il seguente messaggio "La lunghezza del numero inserito è anomala, verificarne la correttezza".*

*Se IF.1=06*

**14. IF.4b. Se mi fornisce un indirizzo di posta elettronica le invio nuovamente la lettera con allegato.** / *Aggiorna Scheda contatti, campo IN1.c*

**SCRIPT** – La lettera le verrà quanto prima trasmessa tramite la casella di posta xxx.xxxx.

|                     |
|---------------------|
| <b>IF.4B. email</b> |
|                     |
|                     |
|                     |
|                     |
|                     |

*REGOLA HARD 2: Il campo IF4.b deve prevedere il formato email xxx@xxx.xxx*

*Se IF.1=08*

**IF.4c. Indirizzo** / *Aggiorna Scheda contatti, campo IN2.b*

|                         |
|-------------------------|
| <b>IF.4c. Indirizzo</b> |
| ...                     |
| ...                     |

**REPERIBILITÀ***Solo se IF.1=9*

*La sezione REPERIBILITÀ deve essere richiamata mediante un tasto funzione quando il chiamante fornisce indicazioni relativamente alla disdetta di un appuntamento e/o indicazioni relativamente al giorno/orario di reperibilità.*

**RE.1. Informazioni fornite dal chiamante**

1. Disdetta/modifica appuntamento già fissato ☐ *(passare a RE.2)*
2. Comunicazioni su giorni/orari di reperibilità ☐ *(passare a RE.3)*

*Solo se RE.1=1*

**RE.2. Data/orario vecchio appuntamento** → *CATI: aggiorna la Scheda contatti nella sezione Scheda Appuntamento → Appuntamento da Numero verde*

Giorno/mese/anno       /    /      
Ora/min/sec              :   :

**RE.3 Data/orario nuovo appuntamento**

Giorno/mese/anno       /    /      
Ora/min/sec              :   :

Fascia oraria preferita:

Giorno preferito:

**Script CAPI:** grazie molte, avviseremo i nostri intervistatori che la ricontatteranno per fissare o confermare

**FINE SCHEDA****Canale telefonico****IC.7. Cognome e nome del chiamante****Per l'operatore:** lasciare vuoto se non dichiarato

|         |                      |
|---------|----------------------|
| Cognome | <input type="text"/> |
| Nome    | <input type="text"/> |

**IC.8. Note sulla chiamata**

Note

*Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di sistema***IC.9. Orario di fine della chiamata**Ora/min/sec ::*Non visualizzare e registrare in automatico come differenza in secondi tra orario di fine della chiamata e orario di inizio della conversazione (IC11=IC9-IC1)***IC.11. Durata in secondi della conversazione**Sec