



Istituto Nazionale di Statistica
Servizio RDE
Tecniche di indagine e organizzazione delle reti di rilevazione

INDAGINE SU REDDITO E CONDIZIONI DI VITA
EU-SILC

Scheda Numero Verde
CAPI-CATI

Sommario

INTRODUZIONE	3
ACCESSO A IVR O WHATSAPP (IVR).....	4
RICERCA FAMIGLIA (RF)	6
RICERCA INTERVISTATORE (RI).....	12
INFORMAZIONI SU CHIAMATA E CHIAMANTE (IC).....	Errore. Il segnalibro non è definito.
MOTIVO CHIAMATA (MC)	11
REPERIBILITÀ (RE).....	13
TRASFERIMENTI E RECAPITI (TR).....	14

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 delle famiglie. 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 sia CAPI che CATI per la gestione dei contatti con le famiglie, quando queste riguardano ad esempio la reperibilità e l'eleggibilità delle stesse famiglie.

L'operatore, per fornire una risposta completa alla famiglia che chiama, deve provare a individuare la famiglia nel DB delle famiglie campione, deve poter vedere la relativa situazione con particolare riguardo alla wave in cui è coinvolta, registrare tutti i motivi della chiamata e raccogliere alcune informazioni sul chiamante. Alla fine del contatto, se non già precedentemente fornito, l'operatore dovrà richiedere un recapito telefonico al chiamante per eventuali contatti futuri.

ACCESSO A IVR

Non visualizzare e registrare in automatico la data di accesso a IVR oppure la data di ricezione del msg whatsapp

IVR.1. Data di accesso a IVR

Giorno/mese/anno |_|_|/|_|_|/|_|_|_|_|

Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di accesso a IVR oppure l'orario di ricezione del messaggio whatsapp

IVR.2. Orario di accesso a IVR

Ora/min/sec |_|_|:|_|_|:|_|_|

Non visualizzare e registrare in automatico

IVR.3. Canale di provenienza

1. Numero verde |_|
2. 1510 |_|

Messaggio di benvenuto

IVR.4. Scelta della lingua

1. Per proseguire in ITALIANO digiti 1 |_|
2. Um auf DEUTSCH fortzufahren, wählen Sie 2 |_|
3. Za nadaljevanje v SLOVENŠČINI pokličite izberite tipko 3 |_|

Se IVR4=1 (ITALIANO)

Negli orari di operatività: dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 20:00.

Messaggio di apertura negli orari di operatività

Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di sistema

IVR.5. Orario di inizio attesa

Ora/min/sec |_|_|:|_|_|:|_|_|

Se c'è un operatore libero

Messaggio di inoltro all'operatore libero

Se NON c'è un operatore libero

Messaggio di coda

Negli orari di NON operatività: orari diversi dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 20:00.

Messaggio di NON operatività (chiamate fuori orario di presidio)

Se IVR4=2 (TEDESCO)

Negli orari di operatività: dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 20:00

Messaggio di apertura negli orari di operatività + messaggio fornitura recapito

Negli orari di NON operatività: orari diversi da dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 20:00

Messaggio di NON operatività (chiamate fuori orario di presidio)

IVR.10. Presenza messaggio di un file audio in tedesco

1.Sì ☐

2.No ☐

La registrazione del messaggio viene inviata a un indirizzo mail definito, dedicato alla gestione delle richieste in TEDESCO.

Se IVR4=3 (SLOVENO)

Negli orari di operatività: dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 20:00

Messaggio di apertura negli orari di operatività + messaggio fornitura recapito

Negli orari di NON operatività: orari diversi dal lunedì al sabato dalle 9:30 alle 20:00

Messaggio di NON operatività (chiamate fuori orario di presidio)

IVR.11. Presenza messaggio di un file audio in sloveno

1.Sì ☐

2.No ☐

La registrazione del messaggio viene inviata a un indirizzo mail definito, dedicato alla gestione delle richieste in SLOVENO.

IVR.12. Orario di fine IVR (anche in caso di abbandono prima della conclusione dell'IVR)

Ora/min/sec : :

INFORMAZIONI SU CHIAMATA E CHIAMANTE (IC)

*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 |_|_|_|_|_|_|_|_|

Per l'operatore: Gestire i motivi di chiamata richiamando le varie schede necessarie (Motivo chiamata, Ricerca famiglia, Ricerca intervistatore, Reperibilità, Trasferimenti e recapiti)

IC.3. Chi chiama

001.Destinatario della lettera (ISF o PR)	_ _ _
002.Altro componente della famiglia	_ _ _
003.Parente che non vive in famiglia	_ _ _
004.Altro persona che chiama per conto della famiglia (vicino, badante, ecc.)	_ _ _
005.Avvocato incaricato dalla famiglia	_ _ _
006.Impiegato/addetto del Comune	_ _ _
007.Rappresentante delle Forze Ordine (carabinieri, polizia, ecc.)	_ _ _
008.Intervistatore CAPI	_ _ _
009.Ricercatore, studente	_ _ _
996.Altro, specificare_____	_ _ _
998.Non fornisce i suoi dati	_ _ _

Se l'operatore ha individuato la famiglia su DB (RF2=1) e il chiamante è il destinatario della lettera (IC3=001), non visualizzare e registrare IC4=SEX_ISF e passare a IC5

IC.4. Genere del chiamante

1.Uomo |_|
 2.Donna |_|

Se il chiamante è un impiegato del Comune, un rappresentante delle Forze dell'Ordine, un intervistatore o un ricercatore o studente (IC3=006,007,008,009), non visualizzare e passare a IC7

IC.5. Ricezione lettera

001.Sì	_ _ _
002.No	_ _ _
997.Non ricorda	_ _ _
998.Non risponde	_ _ _

IC.6. Sta chiamando...

001.Prima/all'inizio dell'intervista	_ _ _
002.Durante l'intervista	_ _ _
003.Dopo l'intervista	_ _ _
998.Non risponde	

Se l'operatore ha individuato la famiglia su DB (RF2=1) e il chiamante è il destinatario della lettera (IC3=001), non visualizzare, registrare IC7_COGNOME=COGNOME_ISF e IC7_NOME=NOME_ISF, e passare a IC8

Se l'operatore non ha individuato la famiglia su DB (RF2=0), ma il chiamante ha fornito il nominativo e il chiamante è il destinatario della lettera (IC3=001), non visualizzare, registrare IC7_COGNOME=RF3_COGNOME e IC7_NOME= RF3_NOME, e passare a IC8

IC.7. Cognome e nome del chiamante

Per l'operatore: lasciare vuoto se non dichiarato

Cognome	_____
Nome	_____

Se messaggio whatsapp (IVR3=3) copiare il contenuto del messaggio whatsapp

IC.8. Note sulla chiamata

Note	_____
------	-------

REGOLA HARD 1: Non si può chiudere la sezione INFORMAZIONI SU CHIAMATA E CHIAMANTE se prima non è stato inserito almeno un motivo della chiamata, cioè MC1_01 deve essere avvalorata (MC1_01<>blank).

Non visualizzare e registrare in automatico l'orario di sistema

IC.9. Orario di fine della chiamata gestita o abbandonata

Ora/min/sec	_ _ : _ _ : _ _
-------------	-----------------

Non visualizzare e registrare in automatico come differenza in secondi tra orario di fine della chiamata e orario di accesso a IVR (IC10=IC9-IVR2)

IC.10. Durata in secondi della chiamata gestita o abbandonata

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 |_|_|_|_|_|_|_|

RICERCA FAMIGLIA (RF)

RF.1. Il chiamante fornisce il nominativo della famiglia campione?

- 1.Sì |_|
 2.No |_| *(chiudere la scheda RF e tornare a scheda IC)*

Il sistema deve consentire la ricerca nel DB delle famiglie campione. Tale DB deve essere costituito da tutte le famiglie trasmesse da Istat. Le informazioni presenti nel DB delle famiglie campione sono quelle di seguito riportate:

1. Chiave Famiglia [DB030]
2. Codice Istat della provincia (estrazione) [COD_PROVINCIA] *(non visualizzare)*
3. Codice Istat del comune (estrazione) [COD_COMUNE] *(non visualizzare)*
4. Cognome ISF/PR [COGNOME_ISF]
5. Nome ISF/PR [NOME_K01]
6. Giorno di nascita ISF/PR [GGNASC_ISF]
7. Mese di nascita ISF/PR [MMNASC_ISF]
8. Anno di nascita ISF/PR [AANASC_ISF]
9. Sesso ISF/PR [SEX_ISF]
10. Indirizzo *(da popolare con l'indirizzo dell'abitazione principale che ha flag valido, ovvero l'indirizzo che ha RIF_IND_XX=001 e VAL_IND_XX=1)*
11. Comune [DENOM_COMUNE]
12. Provincia [DENOM_PROVINCIA]
13. Wave famiglia [WAVE]
14. Tecnica di indagine [TECNICA]
15. Cognome intervistatore CAPI *(da popolare solo se TECNICA=CAPI, il sistema deve visualizzare il cognome dell'intervistatore che la ditta ha assegnato alla famiglia)*
16. Nome intervistatore CAPI *(da popolare solo se TECNICA=CAPI, il sistema deve visualizzare il nome dell'intervistatore che la ditta ha assegnato alla famiglia)*

L'operatore del numero verde dovrà avere la possibilità di effettuare la ricerca della famiglia accedendo in qualsiasi momento, tramite un tasto funzione, alla sezione "RICERCA FAMIGLIA" e interrogando le seguenti variabili:

- Cognome ISF/PR (destinatario della lettera)
- Nome ISF/PR (destinatario della lettera)
- Indirizzo
- Comune
- Provincia

Per l'operatore: per rintracciare la famiglia nel DB è utile chiedere il nominativo del destinatario della lettera dell'Istat. Qualora la famiglia non abbia ricevuto la lettera può essere di aiuto chiedere il nominativo della persona che in Anagrafe risulta essere l'intestatario della scheda di famiglia.

Il sistema dovrà visualizzare la lista delle famiglie 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, ad eccezione di quelle variabili nelle quali è specificato "non visualizzare".

Lista famiglie

Chiave Famiglia	Cognome ISF/PR (destinatario della lettera)	Nome ISF/PR (destinatario della lettera)	...	...		Cognome intervistatore CAPI	Nome intervistatore CAPI
...	...	...	...	...		...	...
...	...	...	...	...		...	...
...	...	...	...	...		...	...
...	...	...	...	...		...	...

Per l'operatore: Per escludere eventuali omonimie verificare anche il Comune, la data di nascita e, all'occorrenza, l'indirizzo.

Il sistema dovrà memorizzare i dati della famiglia presenti nel DB, una volta che l'operatore ha individuato e selezionato la famiglia che ha chiamato. Inoltre, dovrà avvalorare ad 1 il seguente flag, altrimenti avvalorare a 0.

RF.2. Nominativo famiglia individuato nel DB

0. Nominativo non individuato |_| (passare a RF.3)
 1. Nominativo individuato |_| (chiudere la sezione RF e continuare con IC)

RF.3. Informazioni sulla famiglia campione

Per l'operatore: Nel campo Indirizzo, scrivere un indirizzo per esteso completo, comprensivo di denominazione urbana generica e numero civico reale. NON inserire indirizzi incompleti o annotazioni.

Selezionare il comune e la provincia da un menu a tendina e registrando i relativi codici Istat.

Cognome	_____
Nome	_____
Indirizzo	_____
Comune	_____
Provincia	_____

Per il programma: non visualizzare

Codice Istat Provincia	_ _ _
Codice Istat Comune	_ _ _

MOTIVO CHIAMATA (MC)

La sezione MOTIVO CHIAMATA deve essere mostrata e consentire la visualizzazione delle FAQ (vedi Triplette e FAQ_EUSILC.xlsx) da erogare e la registrazione dei vari motivi di chiamata. Dovrà essere possibile registrare fino ad un massimo di 10 motivi di chiamata e precisamente i codici di ciascuna macrocategoria, categoria e oggetto delle FAQ erogate. Prima della chiusura di ogni chiamata dovrà essere inserito almeno un motivo di chiamata. Dovrà essere possibile esplorare le FAQ attraverso la ricerca per parola chiave o utilizzando i filtri.

Non visualizzare e registrare in automatico in base al documento delle FAQ/Triplette

MC.1. Motivi della chiamata

01.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
02.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
03.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
04.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
05.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
06.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
07.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
08.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
09.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _
10.Motivo	_ _ _ _ _ _ _ _ _

RICERCA INTERVISTATORE (RI)

Questa sezione dovrà essere visualizzata solo se indicata nelle sezioni da compilare delle motivazioni selezionate.

Il sistema deve consentire la ricerca del nominativo degli intervistatori. Deve essere previsto un DB che contenga il nominativo degli intervistatori, la tecnica di rilevazione e, nel caso di tecnica CAPI, la provincia e il comune di assegnazione.

Le informazioni presenti nel DB degli intervistatori sono quelle di seguito riportate:

- Identificativo intervistatore
- Cognome Intervistatore
- Nome intervistatore
- Tecnica di rilevazione
- Descrittivo della Provincia/e
- Descrittivo del Comune/i

RI.1. Nominativo intervistatore individuato nel DB

0. Nominativo non individuato | _ |
1. Nominativo individuato | _ |

REPERIBILITÀ (RE)

La sezione REPERIBILITÀ compare solo se prevista nell'ambito delle sezioni da compilare delle motivazioni selezionate e se la famiglia è stata identificata (RF2=1).

RE.1. Informazioni fornite dal chiamante**Per l'operatore:** Possibili più risposte*Possibili più risposte*

- | | |
|--|---------------------|
| 1. Disdetta appuntamento già fissato | _ (passare a RE.2) |
| 2. Comunicazioni su giorni/orari di reperibilità | _ (passare a RE.3) |

RE.2. Data/orario vecchio appuntamento

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

RE.3. Comunicazione su giorni/orari di reperibilità

Note | _____ |

TRASFERIMENTI E RECAPITI (TR)

La sezione TRASFERIMENTI E RECAPITI compare solo se prevista nell'ambito delle sezioni da compilare delle motivazioni selezionate.

TR.1. Il chiamante comunica che:

Per l'operatore: Possibili più risposte nel caso la famiglia voglia fornire altro indirizzo, recapito telefonico e indirizzo email

Visualizzare la modalità "6. La famiglia può essere contattata presso altro indirizzo" solo se tecnica CAPI (TECNICA=CAPI).

Sono possibili più risposte nel caso delle modalità 6 e 7.

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1.La famiglia vive in altro indirizzo del comune | _ |
| 2.La famiglia vive in altro comune italiano | _ <i>(passare a Sezione IC)</i> |
| 3.La famiglia vive all'estero | _ <i>(passare a Sezione IC)</i> |
| 4.La famiglia vive in istituzione/convivenza | _ <i>(passare a Sezione IC)</i> |
| 5.Non sa dove vive la famiglia | _ <i>(passare a TR.4)</i> |
| 6.La famiglia vuole essere contattata presso altro indirizzo | _ <i>(passare a TR.3)</i> |
| 7.La famiglia vuole fornire un altro recapito telefonico | _ <i>(passare a TR.4)</i> |

TR.2. Indirizzo dove la famiglia si è trasferita (dimora abituale)

Per l'operatore: Nel campo Indirizzo, scrivere un indirizzo per esteso completo, comprensivo di denominazione urbana generica e numero civico reale. NON inserire indirizzi incompleti o annotazioni.

Indirizzo | _____ |

Visualizzare TR3 solo se tecnica CAPI (TECNICA=CAPI)

TR.3. Eventuale altro indirizzo dove contattare la famiglia

Per l'operatore: Nel campo Indirizzo, scrivere un indirizzo per esteso completo, comprensivo di denominazione urbana generica e numero civico reale. NON inserire indirizzi incompleti o annotazioni.

	TR.3A Indirizzo	TR.3B Comune	TR.3C Provincia	TR.3D Riferimento indirizzo
1	...	...	...	002.Altra abitazione della famiglia 003.Casa di parenti (genitori, figli, ecc.) 005.Posto di lavoro 006.Futura abitazione 996.Altro

L'operatore inserirà nel campo TR3A un indirizzo completo (DUG, denominazione, civico), nei campi TR3B e TR3C comune e provincia selezionandoli da un menù a tendina a partire dai codici Istat, in TR3D il riferimento dell'indirizzo selezionandolo da un menù a tendina contenente solo le modalità come riportate in tabella.

L'operatore potrà inserire al massimo 1 eventuale altro indirizzo dove contattare la famiglia.

TR.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

	TR.4A. Numero di telefono	TR.4B. Riferimento telefono	TR.4C. Associazione telefono	<i>Se associazione individuale (TR.4C=2):</i> TR.4D. Componente
1	...	001.Abitazione principale 002.Altra abitazione della famiglia 003.Casa di parenti (genitori, figli, ecc.) 004.Telefono mobile 005.Posto di lavoro 006.Futura abitazione 996.Altro	1.Familiare 2.Individuale	...
2	...	...	...	...

L'operatore inserirà nel campo TR4A un recapito telefonico comprensivo di prefisso, inserirà nel campo TR4B il riferimento dell'indirizzo selezionandolo da un menù a tendina contenente solo le modalità come riportate in tabella, nel campo TR4C l'associazione del numero alla famiglia o a un individuo selezionandola da un menù a tendina contenente solo le modalità come riportate in tabella, nel campo TR4D scriverà un testo libero ma solo se in TR4C ha selezionato "2.Individuale".

Il numero massimo di recapiti telefonici che l'operatore potrà inserire è pari a 2.

REGOLA HARD 1: Il campo TR4 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 TR4 è inferiore a 7 o superiore a 10 visualizzare il seguente messaggio "La lunghezza del numero inserito è anomala, verificarne la correttezza".