

Istituto Nazionale di Statistica

INDAGINE CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE

E

INDAGINE SULLE FAMIGLIE DEGLI STUDENTI CON DISABILITÀ

SCHEDA E REGOLE CONTATTI

Versione provvisoria

HELP da visualizzare in qualsiasi momento

1. Lettera alle famiglie (appendice 1)
2. Numero Verde (numero, orari,.....) (appendice 2)
3. Risposte alle domande più frequenti (appendice 3)
4. Legge sulla privacy (appendice 4)
5. Nome del rispondente

DATI DI INPUT DA LISTA

I.01 Identificavo Individuo (Id_rispondente_rilev) |_|_|_|_|_|

I.02 Provincia (Denom_Provincia) _____

I.03 Comune (Denom_Comune) _____

I.04 Regione (Denom_Regione) _____

Per il programma: non visualizzare

I.05 Strato (Strato) |_|_|_|_|_|_|_|_|

I.06 Cognome Intervistato (Cognome) _____

I.07 Nome Intervistato (Nome) _____

I.08 Sesso Intervistato (Sesso) _____

I.09 Indirizzo di residenza (Indirizzo) _____

Per il programma: non visualizzare

I.10 Data nascita intervistato (Data_nascita) |_|_|_|_|_|_|_|_|

Per il programma: non visualizzare

I.11 Progressivo interno alla tupla (Progr_tupla) |_|

REGISTRAZIONI DA SISTEMA

Per il programma: registrare in automatico data, ora e codice intervistatore al momento dell'inizio della chiamata

I.13 Data |_|_|_|_|_|_|_|_|

I.14 Ora |_|_| Minuti |_|_|

I.15 Codice intervistatore |_|_|_|_| (viene associato soltanto in caso di risposta, altrimenti la variabile resta vuota)

Per il programma: popolare con i numeri forniti da Istat

I.16 Numero di telefono contattato |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

VARIABILI DI CALCOLO

Per il programma: calcolare l'età come differenza tra data di nascita dell'intervistato (I.10) e il valore di data registrato in I.13 e visualizzarla tra le variabili I.08 e I.09

I.17 Età Intervistato |_|_|

RECAPITI TELEFONICI DA VISUALIZZARE

TABELLA TELEFONI, contenente i numeri di telefono di ogni individuo compresi quelli eventualmente aggiunti nelle variabili A.3, A.4 e A.5

ESITI DA SISTEMA TELEFONICO

ET. Esito del tentativo di chiamata

1. RISPONDE QUALCUNO
2. LIBERO
3. OCCUPATO
4. CELLULARE non RAGGIUNGIBILE/SPENTO
5. NUMERO INESISTENTE (da messaggio operatore)
6. FAX /SEGRETERIA TELEFONICA

A.1 Buongiorno/buonasera, sono [nome intervistatore1] e chiamo per conto dell'Istat, l'Istituto Nazionale di Statistica. Stiamo svolgendo un'indagine statistica su XXXXX. Potrei parlare con [nome intervistato (I.07)] [cognome intervistato (I.06)]?

RISPONDE L'INTERESSATO (O VIENE COMUNQUE CHIAMATO DA CHI RISPONDE)

1. PROSEGUE..... → passare ad A.6
2. RIFIUTA di partecipare..... → ringraziare e chiudere come RIFIUTO (selezionare motivo)
3. Sì, è lui/lei ma chiede di essere richiamato..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO

NON RISPONDE L'INTERESSATO

4. Si è trasferito/a in un'altra famiglia..... → passare ad A.2
5. Sarà assente per l'intero periodo della rilevazione (tranne i motivi 6 e 7) → passare ad A.2
6. Si è trasferito/a all'ESTERO..... → ringraziare e chiudere
7. Si è trasferito/a in ISTITUZIONE/CONVIVENZA..... → ringraziare e chiudere
8. È deceduto/a..... → ringraziare e chiudere
9. È gravemente malato/a..... → ringraziare e chiudere
10. Sconosciuto/numero errato..... → ringraziare e chiudere
11. Il rispondente rifiuta di passare il selezionato e chiude..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO FITTIZIO
12. Al momento è assente/non può rispondere..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO
13. Il rispondente (non fa parte della famiglia)
non sa fornire indicazioni..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO FITTIZIO
14. Riattacca subito senza dare spiegazioni..... → fissare APPUNTAMENTO FITTIZIO

Se A.1=4 o 5

A.2 Potrebbe fornirmi un recapito dove contattare il signor/la signora [nome intervistato (I.07)] [cognome intervistato (I.06)]?

1. Sì..... → passare a A.3
2. No, non lo conosce → ringraziare e chiudere come "Altra chiusura"
3. No, rifiuta di fornirlo → ringraziare e chiudere come "Altra chiusura"

Se A.2=1

SCRIPT1 Numero del signor/della signora [nome intervistato (I.06)] [cognome intervistato (I.07)]:

A.3
A.4
A.5

Inserire fino a 3 recapiti telefonici. I recapiti telefonici acquisiti saranno immediatamente disponibili per i contatti successivi.

Dopo l'inserimento dei numeri di telefono ringraziare e fissare appuntamento

RICONTATTARE AL TELEFONO INDICATO IN A.3 (o A.4 o A.5)

Se A.1=1

A.6 Nei giorni scorsi dovrebbe aver ricevuto una lettera dell'Istat per informarla che l'avremmo chiamata per un'intervista telefonica. L'ha ricevuta?

<<SE DUBITA>>

si tratta di una lettera con lo stemma della Repubblica Italiana. Forse ha ritirato la posta qualcun altro...

<<SE IL RISPONDENTE HA ANCORA DUBBI E VUOLE ULTERIORI CHIARIMENTI>>

Se vuole ottenere ulteriori chiarimenti su questo progetto di ricerca e le sue finalità, le posso fornire il NUMERO VERDE gratuito XXXX attivo dal lunedì al sabato dalle ore XXX alle ore XXXX esclusi i festivi o l'indirizzo a cui inviare un'e-mail: XXXXX

1. Sì → A.6BIS
2. Sì, ma non l'ha letta → SCRIPT3
3. No → SCRIPT3
4. Non sa, non ricorda → SCRIPT3
5. Non risponde e rifiuta di fare l'intervista..... → ringraziare e chiudere come RIFIUTO (selezionare motivo)
6. Vuole informarsi e chiede di essere richiamato..... → ringraziare e fissare APPUNTAMENTO

A.6BIS Insieme alla lettera dovrebbe aver ricevuto un modulo in cui le veniva chiesto XXXX. Lo ha compilato?

1. Sì → A.6TER

2. No→ SCRIPT2
3. Non sa, non ricorda→ SCRIPT2

A.6TER Lo può prendere?

1. Sì
2. No

Se A.6=1 e A.6BIS=2, 3 e A.6TER=1,2

SCRIPT2 Come dicevamo nella lettera, le ricordo che Lei/XXXX è stato selezionato in modo casuale, insieme ad altri XXXX individui, per partecipare a questa ricerca statistica condotta dall'Istat. La sua collaborazione è fondamentale per la buona riuscita della rilevazione.

DOPO LO SCRIPT2 INIZIARE LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Se A.6=2,3,4

SCRIPT3 Le riassumo brevemente i contenuti della lettera. L'ISTAT intervisterà su tutto il territorio nazionale circa XXXXX individui/famiglie per un'indagine statistica XXXXX. Lei/XXXX è stato selezionato in modo casuale per partecipare a questa ricerca e la sua collaborazione è fondamentale per la buona riuscita della rilevazione.

DOPO LO SCRIPT3 INIZIARE LA COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

SE A.1=3,11,12,13 o A.6=6

PRENDERE APPUNTAMENTO SPECIFICANDO DATA, ORA E MOTIVO

Per il programma: non visualizzare nel software, non restituire nello scarico

A.7 Punto di interruzione dell'intervista per appuntamento

1. Scheda contatti
2. Questionario

A.8 Motivazione dell'appuntamento

1. Vuole essere intervistato ad un ALTRO NUMERO telefonico
2. Vuole essere intervistato in un altro MOMENTO
3. Vuole prima informarsi (chiamare NUMERO VERDE o rileggere LETTERA)
4. Mancanza di tempo (ospiti in casa, aspetta una telefonata, deve uscire, etc)
5. Interruzione del contatto telefonico (es. cade linea)
6. Individuo temporaneamente non disponibile

A.9 Data dell'appuntamento

Data |_|_| |_|_| |_|_|_|_|

A.10 Ora dell'appuntamento

Ora |_|_| Minuti |_|_|

SE A.1=2 o A.6=5

RINGRAZIARE E CHIUDERE COME RIFIUTO (SELEZIONARE OPZIONE/MOTIVO)

Per il programma: non visualizzare nel software, ma restituire nello scarico

A.11 Punto di interruzione dell'intervista per rifiuto

1. Scheda contatti
2. Questionario

A.12 Motivazione rifiuto

1. Malattia grave/problemi familiari/personali
2. Non parla italiano/Problemi di comprensione
3. Momento poco opportuno/Mancanza di tempo
4. Diffidenza/paura/sfiducia
5. Assenza di interesse per l'argomento
6. Motivi di privacy
7. Indisponibilità assoluta, non dà spiegazioni/Attacca e chiude la conversazione

INTERRUZIONI DEFINITIVE NEL CORSO DEL QUESTIONARIO (SELEZIONARE OPZIONE/MOTIVO)

A.13 Motivazione interruzione definitiva

1. Questionario troppo lungo
2. Questionario troppo complesso
3. Mancanza di tempo
4. Diffidenza/paura/sfiducia
5. Assenza di interesse per l'argomento
6. Motivi di privacy
7. Indisponibilità assoluta, non dà spiegazioni/Attacca e chiude la conversazione

SE A.1=6,7,8,9,10 o A.2=2,3

CHIUDERE CON LE SEGUENTI OPZIONI

A.14 Motivazione chiusura intervista

1. Si è trasferito/a all'ESTERO
2. Si è trasferito/a in ISTITUZIONE/CONVIVENZA
3. È deceduto/a
4. È gravemente malato/a
5. Sconosciuto/a/numero errato
6. Il rispondente non può/vuole fornire il numero di telefono dell'individuo
7. Individuo non intervistabile per motivi di età

A.15 Note appuntamento/ricontatto:

Ricordarsi che/Si evidenzia che

(specificare).....

Per il programma: registrare in automatico la data e l'ora al momento della fine del contatto telefonico

A.16 Data |__| |__| |__| |__|

A.17 Ora |__| **Minuti** |__|

Per il programma: se A.7≠1 e A.8≠blank, allora porre A.18=1; se A.13≠blank, allora porre A.18=2

A.18 Tipo di interruzione:

1. Interruzione temporanea
2. Interruzione definitiva

VARIABILE DI CALCOLO ESITO CONTATTO**EC – Esito Contatto**

1. Libero
2. Occupato
3. Segreteria telefonica/Fax
4. Cellulare non raggiungibile/spento
5. Numero inesistente
6. Rifiuto
7. Appuntamento
8. Individuo trasferito, ma viene comunicato il nuovo numero
9. Individuo trasferito e non viene comunicato il nuovo numero
10. Individuo trasferito all'ESTERO
11. Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CONVIVENZA
12. Individuo deceduto
13. Individuo sconosciuto
14. Interruzione definitiva
15. Interruzione temporanea
16. Malato grave
17. Intervista completa
18. Individuo non intervistabile per motivi di età
19. Appuntamento fittizio

SETTARE EC IN BASE ALL'ESITO DA SISTEMA O DA OPERATORE

VARIABILE DI CALCOLO ESITO DEFINITIVO

ED – Esito Definitivo

1. Intervista completa
2. Rifiuto
3. Interruzione definitiva
4. Malato grave
5. Individuo trasferito e recapito telefonico sconosciuto
6. Individuo trasferito all'ESTERO
7. Individuo trasferito in ISTITUZIONE/CONVIVENZA
8. Individuo deceduto
9. Individuo sconosciuto
10. Numero inesistente
11. Fine periodo a disposizione per la rilevazione: almeno un contatto
12. Fine periodo a disposizione per la rilevazione: intervista iniziata
13. Fine periodo a disposizione per la rilevazione: iniziati tentativi di contatto, ma senza contatto
14. Fine periodo a disposizione per la rilevazione: non toccato
15. Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto senza appuntamento
16. Contatore esaurito per eccesso di tentativi di contatto dopo il primo appuntamento
17. Individuo non intervistabile per motivi di età

SETTARE ED IN BASE ALL'ESITO DA SISTEMA O DA OPERATORE

SOSTITUIRE NOMINATIVO IN CASO DI ESITO DEFINITIVO ED=2-3-4-5-6-7-8-9-10-15-16-17

VARIABILE DI CALCOLO ESITO OPERATORE

REGOLE POPOLAMENTO ESITI

Se ET=2 porre EC=1
Se ET=3 porre EC=2
Se ET=4 porre EC=4
Se ET=5 porre EC=5
Se ET=6 porre EC=3
Se A.1=2, A.6=5 porre EC=6
Se A.1=9 porre EC=16
Se A.1=8 porre EC=12
Se A.1=3,12 porre EC=7
Se A.1=10 porre EC=13
Se A.1=6 porre EC=10
Se A.1=7 porre EC=11
Se A.1=4 e A.2=2,3 porre EC=9
Se A.1=4 e A.3 ≠ blank porre EC=8
Se A.13=1,2,3,4,5,6,7 porre EC=14
Se A.18=1 porre EC = 7
Se A.14=8 porre EC=18
Se A.1=11,13,14 porre EC=19

Per il programma: non visualizzare e registrare in automatico

FC.5 – Flag validità telefono

0 Telefono non valido
1 Telefono valido

Per l'operatore: registrare EC=17 a conclusione di tutte le domande previste dal questionario elettronico

Per il programma: nel caso di EC=5,8,9,13 disattivare il numero di telefono contattato ponendo FC.5=0 per il numero telefono contattato.

Per il programma: registrare ED in base alle seguenti regole:

Se EC=17 porre ED=1
Se EC=6 porre ED=2
Se EC=14 porre ED=3
Se EC=16 porre ED=4
Se EC=9 porre ED=5
Se EC=10 porre ED=6
Se EC=11 porre ED=7
Se EC=12 porre ED=8
Se si esauriscono i contatti previsti dalle regole di contatto e in nessun tentativo di contatto c'è un

appuntamento porre ED=15

Se si esauriscono i contatti previsti dalle regole dicontatto e almeno un tentativo di contatto c'è un appuntamento porre ED=16

Se EC=18 porre ED=17

Se per l'individuo da intervistare non esiste più alcun telefono valido (cioè tutti i recapiti telefonici hanno FC.5=0):

- se presente almeno una volta EC=9 tra gli esiti per l'individuo da intervistare porre ED=5 altrimenti:
- se presente almeno una volta EC=13 tra gli esiti per l'individuo da intervistare porre ED=9 altrimenti:
- porre ED=10

Per il programma: se ED≠blank il nominativo deve uscire dal ciclo e non deve essere più contattato

Sostituzione del rispondente

Per il programma: se ED=2,3,4,5,6,7,8,9,10,15,16,17 procedere alla sostituzione dell'individuo da intervistare rispettando la relativa sequenza

Fine periodo di rilevazione

Alla fine del periodo di rilevazione, se esistono ancora individui per i quali non è stato valorizzato un esito definitivo occorre procedere nel modo seguente:

- Se sono presenti solo combinazioni di EC= 1,2,3,4,5,8,9,13 porre ED= 13
- Se almeno un EC=7 e il corrispondente A.18= blank e il corrispondente A.1=11,12,13 porre ED=13
- Se almeno un EC=7 e il corrispondente A.18= blank e il corrispondente A.1=3 porre ED=11
- Se almeno un EC=7 e il corrispondente A.18= 1 porre ED= 12
- Se non ci sono esiti di contatto valorizzati per l'individuo campione porre ED= 14

Per il programma: non visualizzare e registrare in automatico in base alle regole riportate di seguito:

FC.7 Stato del contatto

1. Nessun contatto telefonico
2. Contatto diretto e indiretto senza appuntamento
3. Contatto diretto e appuntamento: intervista non iniziata
4. Contatto diretto e appuntamento: intervista iniziata
5. Contatto concluso

Per il programma: di default FC.7 = 1

Se ED valorizzata porre FC.7 = 5

Se EC=7 e A.18=1 porre FC.7 = 4

Se EC=7 e A.18=blank e A.1≠ 11 porre FC.7 = 3

Il sistema di gestione delle chiamate deve prevedere un contatore dei tentativi di contatto che deve essere incrementato in base alle seguenti regole:

Esito della chiamata	Valore del tentativo	Quando richiamare
Occupato	Fino a 64 contatti corrispondenti a 8 tentativi (8 occupati=1 tentativo)	Richiamare dopo 10 minuti
Non risponde	1 tentativo	Richiamare dopo 180 minuti
Fax	Fino a 64 contatti corrispondenti a 8 tentativi (8 fax=1 tentativo)	Richiamare dopo 10 minuti
Segreteria telefonica con appuntamento	1 tentativo	Richiamare all'orario indicato dalla segreteria
Segreteria telefonica senza appuntamento	1 tentativo	Richiamare dopo 180 minuti
Risponde qualcuno/ appuntamento	1 tentativo	Richiamare il giorno e l'ora dell'appuntamento
Risponde qualcuno / non indicazioni su quando richiamare	1 tentativo	Richiamare nella fascia oraria successiva

Prima di abbandonare il nominativo per CONTATORE ESAURITO devono essere effettuati 8 tentativi di contatto.

Dopo il 1° appuntamento si azzerà il contatore e si ricomincia. Per gli appuntamenti successivi al primo si continua come per gli altri esiti.