

Istituto Nazionale di Statistica



INDAGINI STATISTICHE SULLA FIDUCIA DELLE IMPRESE E DEI CONSUMATORI

Gestione e regole del contatto telefonico

Versione provvisoria

Indagine sulla Fiducia dei consumatori:

Il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici e le sostituzioni dei nominativi dovrà essere predisposto con procedure automatiche atte a minimizzare il numero delle sostituzioni delle famiglie. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto telefonico per intervistare le famiglie campione.

Più precisamente, si dovranno considerare le seguenti **regole di riciclo dei numeri telefonici**:

- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a “Non risponde” saranno proposti automaticamente ad intervalli di 60 minuti. Il limite massimo del contatore dei “Non risponde” dovrà essere pari a 7;
- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a “Segreteria telefonica/Fax” si dovranno gestire con le stesse regole dell’esito “Non risponde”;
- i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a “Occupato” saranno proposti automaticamente ad intervalli di 15 minuti. Il limite massimo del contatore dell’esito “Occupato” dovrà essere non inferiore a 5;
- il numero massimo complessivo di tentativi di contatto non dovrà risultare inferiore alle 6 unità;
- il successivo tentativo di contatto dovrà avvenire dopo minimo 3 ore dal primo nell’arco della stessa giornata o rimandato al giorno successivo in orario differente da quello del precedente tentativo;
- Nel caso che un contatto telefonico si sia concluso con esito provvisorio “appuntamento” occorre prevedere la possibilità di fissare 4 appuntamenti presso le singole famiglie;
- la sostituzione di un nominativo avverrà solo in corrispondenza di un esito definitivo negativo del contatto telefonico (rifiuto, irreperibile, numero di telefono errato, caduta per contatore esaurito, esito esaurimento quota);
- avvenuto il contatto telefonico con la famiglia sarà intervistato un componente di almeno 18 anni che abbia le caratteristiche demografiche previste dal sistema quote;
- tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico e trasmesse all’ISTAT;
- la strategia di sostituzione del nominativo dovrà comunque essere adeguata all’obiettivo di ridurre al minimo la percentuale di contattati non rispondenti all’indagine;
- eventuali cambiamenti alle regole di gestione dei contatti e alle modalità di sostituzione potranno essere introdotti dall’ISTAT per far fronte a particolari problematiche che si verificheranno nel corso della rilevazione.
- Particolare attenzione deve essere prevista nella rilevazione alla minimizzazione delle mancate risposte parziali.
- L’ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall’ISTAT, comprese quelle relative ad eventuali **moduli ad hoc**.

Indagini sulla Fiducia delle imprese manifatturiere, dei servizi, del commercio e delle costruzioni e rilevazione semestrale sugli Investimenti delle imprese manifatturiere:

Regole per il funzionamento dei contatti telefonici

In caso il numero di telefono fornito o ricercato dall’Aggiudicatario risulti errato o inesistente i supervisor sono tenuti a richiedere al personale della Società giudicatrice di consultare elenchi telefonici on line o utilizzare altre metodologie di ricerca su internet prima di poter dichiarare il contatto nullo;

- I contatti telefonici dovranno essere gestiti con procedure automatiche;
- L’esito delle chiamate “non risponde nessuno”, “segreteria telefonica”, “fax”, “occupato” deve essere attribuito automaticamente. Gli esiti “segreteria telefonica” e “fax” devono essere trattati come un “non risponde nessuno”;
- Vista la natura “panel” della rilevazione sarà necessario iniziare la rilevazione ogni mese con le interviste delle unità rispondenti del mese precedente;
- La sostituzione di un’unità in “panel” sarà possibile solo per le imprese che hanno cessato l’attività o sono diventate fuori target per l’indagine (ovvero hanno acquisito un codice di attività economica non coperto dall’indagine). Tali eventi saranno verificati da ISTAT che provvederà a comunicare al fornitore le eventuali sostituzioni. Le imprese che daranno segnali chiari di voler interrompere

definitivamente la collaborazione all'indagine saranno gestite sulla base delle indicazioni che fornirà tempestivamente l'ISTAT;

- Le aziende che “entreranno” a far parte del panel, in sostituzione di una “caduta”, dovranno presentare le medesime caratteristiche delle aziende “uscenti”, dovranno cioè essere estratte casualmente fra le riserve appartenenti al medesimo strato rispettando, conseguentemente, il sistema di quote prefissato;
- Si dovrà intervistare il titolare (in via preferenziale per le piccole imprese) o il responsabile amministrativo o della direzione pianificazione e gestione delle imprese, al fine di assicurare il contatto con una persona che abbia una conoscenza approfondita di tutte le caratteristiche dell'impresa. In ogni rilevazione mensile, presso le singole imprese del panel, l'intervista dovrà essere rilasciata sempre dallo stesso referente aziendale.

la gestione degli appuntamenti. Se un contatto telefonico si conclude con esito provvisorio “appuntamento”, la gestione degli appuntamenti successivi deve seguire le seguenti regole:

- ✓ Nei primi giorni di rilevazione occorre fissare il secondo appuntamento entro 5 giorni dal primo;
- ✓ Il numero massimo di appuntamenti è limitato dal tetto stabilito per i contatti (pari a 30);
- ✓ La fissazione degli appuntamenti deve essere gestita con procedure automatiche.

L'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISTAT, comprese quelle relative ad eventuali moduli ad hoc. Deve essere posta particolare attenzione nella rilevazione dei dati quantitativi (ammontare degli investimenti) e nella minimizzazione delle mancate risposte parziali.

Gestione dei mancati contatti

- il contatto telefonico sarà dichiarato nullo quando si verifica una delle seguenti condizioni: 1) rifiuto dell'intervista, 2) numero telefonico non reperibile, 3) irreperibilità prolungata dell'impresa.
- Un'impresa viene considerata irreperibile quando si verifica l'evento “non risponde nessuno” o “segreteria telefonica” o “fax” per 10 (dieci) tentativi di contatto successivi.
- In caso di esito “non risponde nessuno” o equivalenti (“segreteria telefonica” o “fax”) l'impresa deve essere richiamata dopo due ore e mezza.
- In caso di esito “occupato” si deve richiamare per almeno 5 volte consecutive con un intervallo tra un tentativo ed un altro di almeno 10 minuti.
- Il caso di “occupato” per 5 (cinque) volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a “non risponde nessuno”). L'esito così assegnato seguirà le regole della richiamata proprie del “non risponde nessuno” (il numero non potrà essere richiamato prima di due ore e mezza).
- Per quanto concerne il numero di contatti nel caso più generale in cui si siano avute interruzioni della sequenza dei “non risponde nessuno” con qualche esito provvisorio “appuntamento”, il numero dei tentativi da effettuare prima di dichiarare la telefonata nulla è di 30.

L'ISTAT si riserva di apportare modifiche alle regole di gestione dei contatti sopra esposte per esigenze di miglioramento della rilevazione. Tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico e fornite giornalmente all'Istat in un file secondo un tracciato e un formato definiti da Istat.