

istat working papers

N.15
2019

L'esperienza del Numero Verde nelle rilevazioni sperimentali del Censimento Permanente della Popolazione 2015 come strumento di supporto e di rilevazione

Fabiana Cecconi, Novella Cecconi, Laura Posta, Michaela Raffone

Direttrice Responsabile:

Patrizia Cacioli

Comitato Scientifico**Presidente:**

Gian Carlo Blangiardo

Componenti:

Corrado Bonifazi	Vittoria Buratta	Ray Chambers	Francesco Maria Chelli
Daniela Cocchi	Giovanni Corrao	Sandro Cruciani	Luca De Benedictis
Gustavo De Santis	Luigi Fabbris	Piero Demetrio Falorsi	Patrizia Farina
Jean-Paul Fitoussi	Maurizio Franzini	Saverio Gazzelloni	Giorgia Giovannetti
Maurizio Lenzerini	Vincenzo Lo Moro	Stefano Menghinello	Roberto Monducci
Gian Paolo Oneto	Roberta Pace	Alessandra Petrucci	Monica Pratesi
Michele Raitano	Giovanna Ranalli	Aldo Rosano	Laura Terzera
Li-Chun Zhang			

Comitato di redazione**Coordinatrice:**

Nadia Mignolli

Componenti:

Ciro Baldi	Patrizia Balzano	Federico Benassi	Giancarlo Bruno
Tania Cappadozzi	Anna Maria Cecchini	Annalisa Cicerchia	Patrizia Collesi
Roberto Colotti	Stefano Costa	Valeria De Martino	Roberta De Santis
Alessandro Faramondi	Francesca Ferrante	Maria Teresa Fiocca	Romina Fraboni
Luisa Franconi	Antonella Guarneri	Anita Guelfi	Fabio Lipizzi
Filippo Moauro	Filippo Oropallo	Alessandro Pallara	Laura Peci
Federica Pintaldi	Maria Rosaria Prisco	Francesca Scambia	Mauro Scanu
Isabella Siciliani	Marina Signore	Francesca Tiero	Angelica Tudini
Francesca Vannucchi	Claudio Vicarelli	Anna Villa	

Supporto alla cura editoriale:

Vittorio Cioncoloni

Istat Working Papers

L'esperienza del Numero Verde nelle rilevazioni sperimentali del Censimento Permanente della Popolazione 2015 come strumento di supporto e di rilevazione

N. 15/2019

ISBN 978-88-458-2004-5

© 2019

Istituto nazionale di statistica
Via Cesare Balbo, 16 – Roma



Salvo diversa indicazione, tutti i contenuti pubblicati sono soggetti alla licenza Creative Commons - Attribuzione - versione 3.0.

<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/it/>

È dunque possibile riprodurre, distribuire, trasmettere e adattare liberamente dati e analisi dell'Istituto nazionale di statistica, anche a scopi commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

Immagini, loghi (compreso il logo dell'Istat), marchi registrati e altri contenuti di proprietà di terzi appartengono ai rispettivi proprietari e non possono essere riprodotti senza il loro consenso.

L'esperienza del Numero Verde nelle rilevazioni sperimentali del Censimento Permanente della Popolazione 2015 come strumento di supporto e di rilevazione

Fabiana Cecconi, Novella Cecconi, Laura Posta, Michaela Raffone

Sommario

Nell'ambito delle rilevazioni sperimentali del Censimento Permanente della Popolazione (C-sample: conteggio della popolazione; D-sample: acquisizione dei dati socio-economici) l'Istat ha attivato al proprio interno un servizio di Numero Verde, gratuito sia da telefono fisso che mobile, per informazioni e chiarimenti sulle rilevazioni. Per le sole famiglie coinvolte nella rilevazione D-sample il Numero Verde ha funzionato anche come possibile canale di restituzione del questionario (novità rispetto ai censimenti passati). L'utente infatti, oltre ai canali di restituzione spontanea previsti nel piano della rilevazione (CAWI, CAWI presso i Centri Comunali di Rilevazione), poteva scegliere di compilare il questionario anche tramite intervista telefonica (CATI). Questa innovazione ha permesso all'Istat di valutare l'impatto del nuovo canale di restituzione sull'intera strategia di rilevazione, di quantificare il numero delle famiglie che lo hanno scelto e di individuare il profilo delle famiglie intervistate.

Parole chiave: intervista telefonica da Numero Verde (CATI), indagini pilota del Censimento Permanente della Popolazione, assistenza ai rispondenti, focus group, supporto ad un'indagine mediante Numero Verde, profilazione dell'utenza del servizio di Numero Verde, analisi dei contatti del servizio di Numero Verde, cluster analysis.

Abstract

During the experimental surveys for the Permanent Population Census (C-sample: population count; D-sample: acquisition of socio-economic data), Istat activated an inner Contact Center service, free from both landlines and mobiles, in order to provide information and explanations on the surveys. The households selected to participate in the D-sample could use the Contact Center to return the questionnaire (innovation compared to past censuses). Besides using the channels of restitution as provided in the survey plan (CAWI, CAWI at Municipal Survey Centres), the users could choose to complete the questionnaire by telephone interview (CATI). Thanks to this innovation, Istat was able to evaluate the impact of this new channel of restitution on the whole data collection strategy, calculate the number of households who chose it and identify the profile of the interviewed households.

Keywords: Contact Center telephone interview (CATI), pilot surveys of Permanent Population Census, assistance for the respondents, focus group, support to a survey by a free Contact Center service, user profile of Contact Center service, analysis of calls, cluster analysis.

Indice

	Pag.
1. Introduzione	6
2. Il Numero Verde: la gestione della chiamata	7
3. Il Numero Verde: la gestione dei motivi di contatto.....	8
4. Le chiamate gestite dal Numero Verde Istat	8
5. Il Numero Verde come supporto ai rispondenti nella rilevazione C-sample	8
5.1 Principali risultati	8
5.2 I motivi della chiamata	12
5.2.1 Numero di motivi e durata della chiamata	14
5.2.2 Motivo, territorio e classe di ampiezza dei comuni	15
6. Il Numero Verde come supporto ai rispondenti nella rilevazione D-sample	16
6.1 Principali risultati	16
6.2 I motivi della chiamata	18
6.2.1 Numero di motivi e durata della chiamata	20
6.2.2 Temi ricorrenti nel campo note	20
6.2.3 Motivo, territorio e classe di ampiezza dei comuni	21
6.3 Milano e i comuni campione della provincia autonoma di Bolzano: un'esperienza autonoma di Numero Verde	22
7. Il volume complessivo dei contatti telefonici	24
7.1 Le chiamate effettive	24
7.2 Le scelte di contatto	25
7.3 Le chiamate risposte dall'operatore nella rilevazione D-sample	26
8. Il Numero Verde come canale di rilevazione: l'andamento delle interviste per comune e il profilo delle famiglie intervistate	26
8.1 Un'analisi macro: l'andamento per comune	26
8.1.1 I comuni medio grandi e grandi	31
8.2 Un'analisi micro: il profilo delle famiglie intervistate	32
8.2.1 L'analisi delle corrispondenze multiple	32
8.2.2 La cluster analysis	38
9. L'analisi critica dell'esperienza del Numero Verde mediante i focus group	40
9.1 Introduzione	40
9.2 La progettazione del sistema informatico	41
9.2.1 L'accesso al link del questionario	42
9.2.2 La procedura di accesso al questionario.....	42
9.2.3 La navigazione tra e all'interno delle sezioni del questionario	42
9.2.4 Proposta di miglioramento del sistema informatico.....	42
9.3 La progettazione dei contenuti e della struttura del questionario	43
9.3.1 La lunghezza del questionario	43
9.3.2 La sequenza dei quesiti	43
9.3.3 I contenuti	43
9.3.4 Proposte di miglioramento per la progettazione del questionario.....	44

9.4 L'organizzazione e la conduzione della rilevazione sul campo	45
9.4.1 <i>La lettera informativa</i>	45
9.4.2 <i>Il sollecito Istat e il sollecito comunale</i>	45
9.4.3 <i>Proposte di miglioramento per l'organizzazione della rilevazione sul campo</i>	45
9.5 Sintesi focus group	46
10. Conclusioni	46
Riferimenti bibliografici	47

1. Introduzione¹

Il decreto legge n. 179 del 18 ottobre 2012, convertito con modifiche in legge n. 221 del 17 dicembre 2012, all'articolo 3, comma 1 ha disposto il passaggio da un Censimento decennale della Popolazione a un Censimento a cadenza annuale e, al comma 3, ha autorizzato l'Istat ad utilizzare i fondi residui degli stanziamenti censuari del 2011 per realizzare le attività preparatorie all'introduzione del Censimento Permanente.

La progettazione del Censimento Permanente della Popolazione prevede un'articolazione in due indagini campionarie, i cui risultati vengono integrati annualmente con dati amministrativi provenienti da fonti diverse e relativi a individui, famiglie, abitazioni ed edifici.

Nell'ambito delle attività preparatorie del Censimento Permanente della Popolazione si sono svolte nel 2015 due rilevazioni sperimentali campionarie denominate C-sample e D-sample, con lo scopo di testare le metodologie, le tecnologie, le tecniche e l'organizzazione da adottare per il Censimento Permanente della Popolazione a regime.

La prima rilevazione, denominata C-sample, ha come scopo principale il controllo del conteggio della popolazione abitualmente dimorante nei comuni, desunto dai registri di popolazione residente, tramite la stima della sovra e sotto copertura dei registri anagrafici comunali con metodi campionari. La C-sample è una rilevazione tradizionale di tipo "porta a porta", con i rilevatori che percorrono l'area assegnata per verificare chi vi ha dimora abituale. Il rilevatore effettua l'intervista con tecnica Computer Assisted Personal Interviewing (CAPI).

La rilevazione C-sample si articola in quattro fasi e sperimenta diverse strategie di rilevazione con tempistiche diversificate in base all'ampiezza demografica del comune:

1. ricognizione preliminare del territorio;
2. rilevazione "porta a porta": 5 settimane per i comuni con almeno 35.000 abitanti (strategia C1); 4 settimane per i comuni di dimensione demografica tra 5.000 e 34.999 abitanti (strategia C2); 3 settimane per i comuni di dimensione minore di 5.000 abitanti (strategia C3);
3. creazione della lista di controllo: lista degli individui presenti nella Lista Anagrafica Comunale (LAC) e non trovati nella rilevazione sul campo;
4. ritorno sul campo dei rilevatori per la verifica degli individui presenti nella Lista di controllo.

La seconda rilevazione, condotta contemporaneamente e denominata D-sample, ha lo scopo di produrre i dati socio-economici territoriali secondo le esigenze dettate dal Regolamento Europeo e il fabbisogno informativo espresso da stakeholders nazionali e locali, al fine di garantire la continuità della serie storica dei dati censuari.

La tecnica di rilevazione dell'indagine pilota D-sample prevede una raccolta dei dati basata sull'acquisizione multicanale dei questionari con l'obiettivo principale di limitare al minimo l'intervento dei rilevatori. La tecnica mixed mode prevede la restituzione del questionario tramite le seguenti tecniche:

- Computer Assisted Web Interviewing (CAWI): le famiglie possono compilare in autonomia il questionario su un portale web reso disponibile dall'Istat o recarsi presso gli uffici comunali e compilare il questionario utilizzando postazioni web messe a disposizione;
- Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI): le famiglie possono essere contattate telefonicamente dal comune di pertinenza per la compilazione del questionario;
- Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI Numero Verde): le famiglie possono contattare un Numero Verde messo a disposizione dall'Istat e chiedere di compilare il questionario telefonicamente;
- Computer Assisted Personal Interviewing (CAPI): le famiglie possono essere intervistate a domicilio da un rilevatore munito di tablet;
- Paper and Pencil Interviewing (PAPI): canale residuo da utilizzare solo in casi eccezionali di malfunzionamento del tablet.

¹ Il lavoro è frutto della collaborazione delle autrici. In ogni caso, ai fini dell'attribuzione delle singole parti si specifica che: l'introduzione è stata redatta da N. Cecconi e L. Posta; L. Posta ha curato l'intero documento ed ha redatto i paragrafi 2, 3, 4, 5.1, 6.1, 6.3, 7, 9, 10; M. Raffone ha redatto i paragrafi 5.2 e 6.2; F. Cecconi ha redatto il paragrafo 8.1; N. Cecconi ha redatto il paragrafo 8.2.

L'Istat sperimenta per la prima volta la restituzione del questionario attraverso il canale telefonico, ovvero la possibilità data alle famiglie di chiamare un Numero Verde per essere intervistate da un operatore Istat (Computer Assisted Telephone Interviewing - CATI Numero Verde).

La rilevazione D-sample si articola in due fasi e sperimenta diverse strategie di rilevazione con tempistiche diversificate in base all'ampiezza demografica del comune:

1. restituzione spontanea multicanale;
2. recupero mancate risposte con rilevatore.

Anche per la D-sample è stato previsto di sperimentare quattro diverse strategie:

strategia D1:

- restituzione spontanea multicanale (web, CCR, CATI Numero Verde): durata 5 settimane e due solleciti postali (dopo una settimana e dopo 3 settimane);
- recupero mancate risposte telefonico (CATI da CCR) e con rilevatore (CAPI): durata 3 settimane;

strategia D2 (Comuni \leq 5.000 abitanti):

- restituzione spontanea multicanale (web, CCR, CATI Numero Verde): durata 4 settimane e un sollecito postale dopo una settimana;
- recupero mancate risposte telefonico (CATI da CCR) e con rilevatore (CAPI): durata 2 settimane;

strategia D3:

- restituzione spontanea multicanale (web, CCR, CATI Numero Verde): durata complessiva 8 settimane e tre solleciti postali (dopo la prima settimana, dopo la terza settimana e dopo la quinta settimana);

strategia D4:

- restituzione spontanea multicanale (web, CCR, CATI Numero Verde): durata 5 settimane e due solleciti postali (dopo una settimana e dopo la terza settimana)
- recupero mancate risposte telefonico (CATI da CCR): durata 3 settimane.

Il campione iniziale di 137 comuni per la C-sample e 151 comuni per la D-sample a causa di alcune richieste di esonero si è ridotto rispettivamente a 134 e 148 Comuni.

Tra gli obiettivi principali della rilevazione D-sample, si segnalano la verifica della scelta del canale di restituzione del questionario da parte delle famiglie rispondenti ma soprattutto la sperimentazione dell'intervista telefonica come canale di restituzione del questionario che, in aggiunta, fornisce informazioni utili per la stima dei potenziali utilizzatori di questo canale.

Il presente documento descrive e analizza i principali risultati ottenuti con l'attivazione del servizio del Numero Verde messo a disposizione dall'Istat per le famiglie campione ed è organizzato in tre parti.

Nella prima parte si presentano i principali risultati ottenuti nelle due indagini sperimentali in termini di chiamate gestite e motivi più frequenti delle richieste di assistenza, con particolare riferimento alla loro composizione e distribuzione territoriale durante l'intero periodo di attivazione del servizio.

Nella seconda parte vengono presentate un'analisi macro per descrivere, a livello comunale, qual è stato l'utilizzo del canale di restituzione del questionario D-sample tramite intervista telefonica e un'analisi micro, al fine di individuare il profilo delle famiglie intervistate.

Nella terza ed ultima parte si riportano le riflessioni critiche emerse nei focus group, composti dal personale Istat che ha gestito il servizio di Numero Verde, organizzati a conclusione dell'esperienza censuaria.

Il lavoro si conclude con alcune considerazioni di sintesi e spunti per il futuro.

2. Il Numero Verde: la gestione della chiamata

Le chiamate pervenute al Numero Verde sono state gestite attraverso un'applicazione predisposta ad hoc e integrata nel Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) utilizzato per il monitoraggio e

la conduzione delle due indagini sperimentali. Tale applicazione ha permesso di tracciare, per ciascuna chiamata, le informazioni relative al comune di provenienza e al motivo. Questa modalità di lavoro ha garantito uniformità di acquisizione delle informazioni ed ha permesso di quantificare e descrivere le caratteristiche del traffico telefonico gestito nell'intero periodo di attivazione del servizio che, per le due rilevazioni sperimentali, ha interessato un arco temporale di circa 3 mesi.

La produzione di reportistica è stata utilizzata "in itinere" per monitorare l'andamento dell'attività ed "ex post", a chiusura del servizio, per analizzare alcune caratteristiche: numero chiamate gestite giornalmente per sotto periodo, durata, provenienza della chiamata, fascia oraria e motivo del contatto. Tutte queste informazioni saranno utili in fase di valutazione e progettazione di un eventuale servizio da acquisire in outsourcing (predisposizione del capitolato di gara, comprensione delle domande, rivisitazione di aspetti del questionario, ecc.).

3. Il Numero Verde: la gestione dei motivi di contatto

In considerazione della diversa funzione che il servizio di Numero Verde doveva svolgere nelle due rilevazioni C-sample e D-sample (esclusivamente informativa nella prima, di tipo informativo e come canale di restituzione nella seconda), anche i motivi proposti hanno rispecchiato tali caratteristiche.

In particolare, nella sezione dell'applicazione dedicata alla C-sample i motivi del contatto andavano dalle richieste di "informazioni di carattere generale" (scopo della rilevazione, criteri di selezione delle famiglie del campione, ecc.), "obbligo di risposta e tutela della riservatezza", dalle "rassicurazioni sul rilevatore" incaricato di intervistare la famiglia, ai "contenuti, a chiarimenti in merito alle modalità di svolgimento e ai tempi di conduzione" dell'intervista stessa. L'operatore del Numero Verde aveva inoltre la possibilità di segnalare i casi in cui il cittadino avesse espresso la chiara intenzione a non effettuare l'intervista o piuttosto di indicare se il chiamante era un soggetto diverso dalla famiglia ovvero un attore della rete. È stato previsto anche il motivo "altro", mediante il quale è stato possibile registrare motivazioni di contatto non preventivate. Inoltre l'operatore ha avuto la possibilità di dettagliare questi motivi, utilizzando un campo aperto, denominato "Note", in cui poteva registrare impressioni, commenti, e qualunque altra informazione utile per gli scopi previsti dal servizio.

Per quanto concerne la rilevazione D-sample, la griglia di possibili motivi di contatto era molto più ampia (15 modalità) in ragione sia della maggiore complessità dell'indagine (tempi e fasi diverse a seconda della strategia operativa assegnata al comune, procedura di accesso al sistema per la compilazione online, contenuti del questionario) sia della funzione specifica del servizio di Numero Verde quale canale di restituzione.

Mediante l'apposita modalità "Intervista telefonica" si sono registrate tutte le chiamate aventi come motivo la compilazione telefonica del questionario.

4. Le chiamate gestite dal Numero Verde Istat

Le analisi proposte prendono in esame esclusivamente i dati relativi al numero di chiamate gestite per le quali si dispone di tutte le informazioni utili a descriverne le caratteristiche, la distribuzione territoriale, il motivo della chiamata e l'andamento nell'intero arco di tempo di attivazione del servizio. Gli stessi dati sono stati utilizzati per descrivere l'utilizzo del canale CATI da Numero Verde e per individuare i profili delle famiglie che lo hanno utilizzato.

5. Il Numero Verde come supporto ai rispondenti nella rilevazione C-sample

5.1 Principali risultati

Gli operatori del Numero Verde hanno gestito 416 chiamate per la rilevazione C-sample, provenienti dalle famiglie campioni abitualmente dimoranti nel 22,4% dei comuni campione (30 su 134).

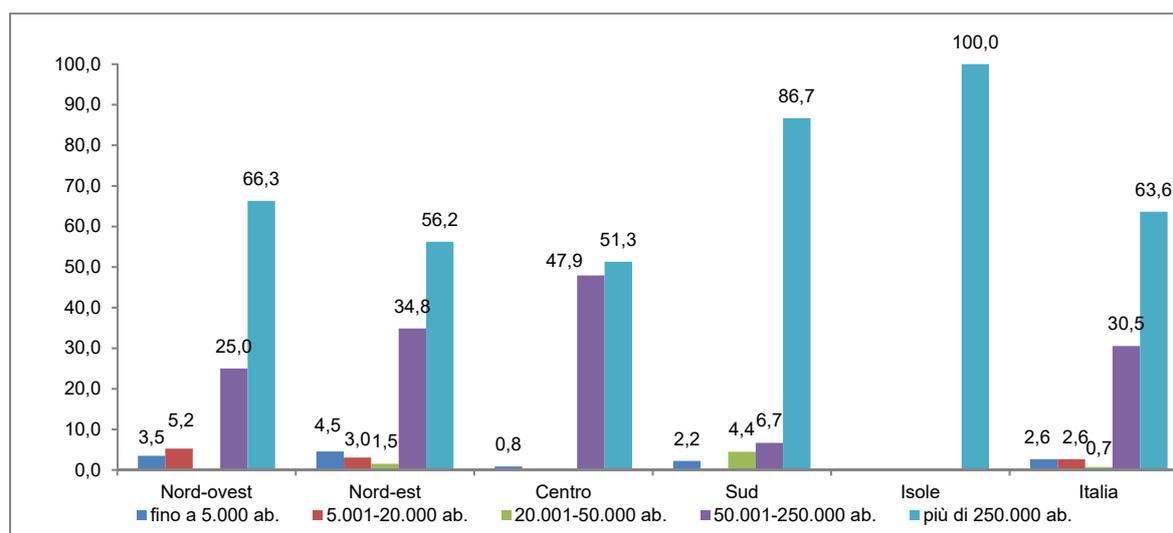
Dall'analisi della distribuzione delle chiamate per ripartizione geografica e classe di ampiezza demografica del comune (tavola 1) emerge che le famiglie che si sono rivolte al servizio risiedono principalmente in un comune con popolazione di oltre 250 mila abitanti (264 chiamate pari al 63,5% del totale) e in comuni medio-grandi tra i 50-250 mila abitanti (127 chiamate pari al 30,5% del totale).

Tavola 1 - Chiamate gestite dal Numero Verde per ripartizione geografica e classe di ampiezza demografica dei comuni (valori assoluti)

Classe di ampiezza demografica	Ripartizione geografica					Totale
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
fino a 5.000 ab.	6	3	1	1		11
5.001-20.000 ab.	9	2				11
20.001-50.000 ab.		1		2		3
50.001-250.000 ab.	43	23	58	3		127
più di 250.000 ab.	114	37	62	39	12	264
Totale	172	66	121	45	12	416

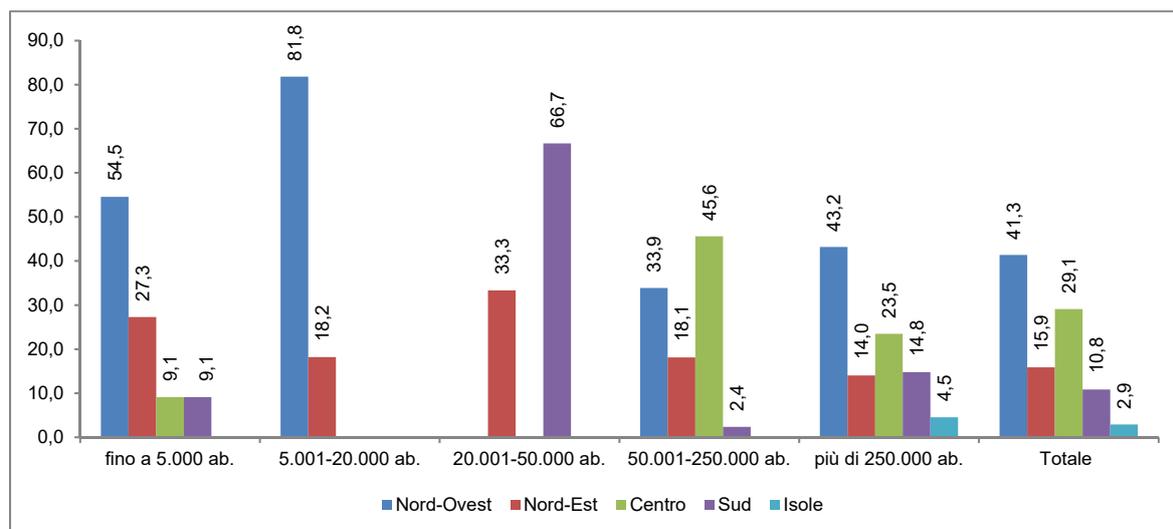
Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

Figura 1 - Chiamate gestite dal Numero Verde per ripartizione geografica e classe di ampiezza demografica (valori percentuali)



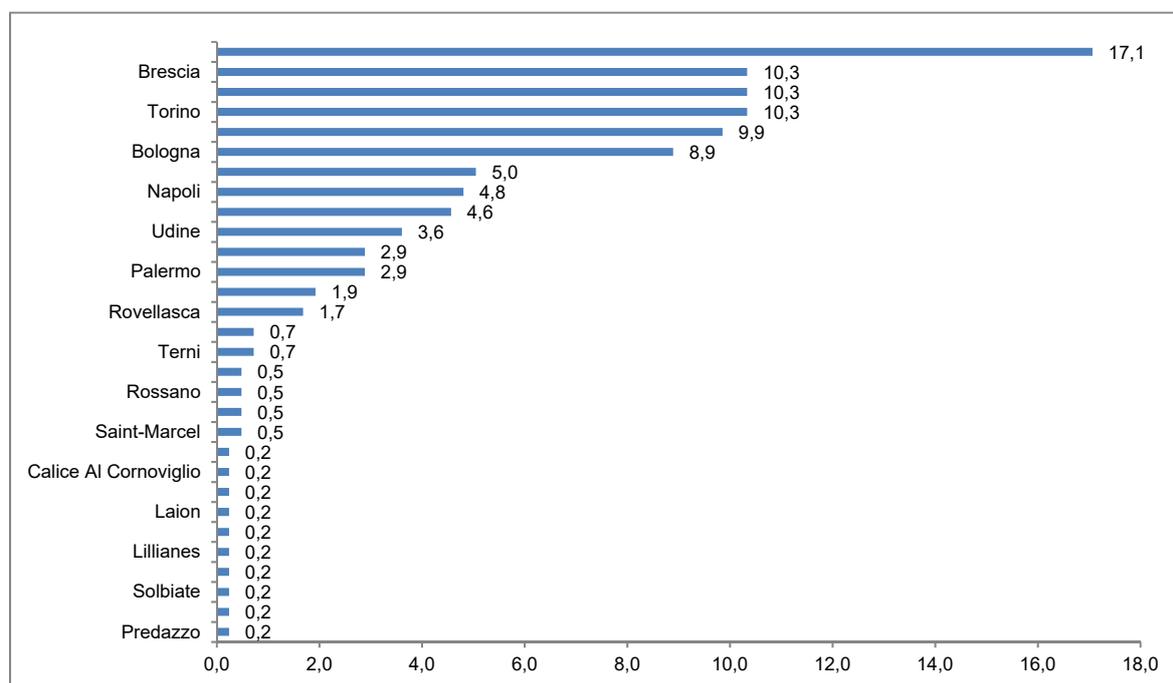
Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015
 (*) Le percentuali sono calcolate sul totale della ripartizione geografica.

Hanno contattato più frequentemente il Numero Verde le famiglie che risiedono nel Nord-ovest (172 chiamate pari al 41,3% del totale) e nel Centro (121 chiamate pari al 29,1% del totale), soprattutto quelle che vivono in un grande comune (rappresentano rispettivamente il 43,2% e il 23,5% del totale).

Figura 2 - Chiamate gestite dal Numero Verde per ripartizione geografica e classe di ampiezza demografica (valori percentuali)

Fonte: Elaborazioni su dati Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015
 (*) Le percentuali sono calcolate sul totale della classe di ampiezza demografica.

La figura 3 riporta la distribuzione percentuale delle chiamate gestite dal servizio per comune di provenienza della chiamata.

Figura 3 - Chiamate gestite dal Numero Verde per comune di provenienza della chiamata (valori percentuali)

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

Al primo posto Milano con 71 chiamate gestite (17,1%), seguito da Torino, Prato e Brescia ciascuno con 43 chiamate (10,3%) e Firenze di poco inferiore (41 chiamate pari al 9,9% del totale).

Dai restanti 25 comuni proviene un numero residuale di chiamate, in totale 39 con una media di 1,3 chiamate per comune.

Considerando l'arco temporale di attività del servizio del Numero Verde si è analizzato l'andamento delle chiamate nelle diverse fasi dell'indagine (ricognizione preliminare della sezione, rilevazione porta a porta, creazione lista di controllo, ritorno sul campo).

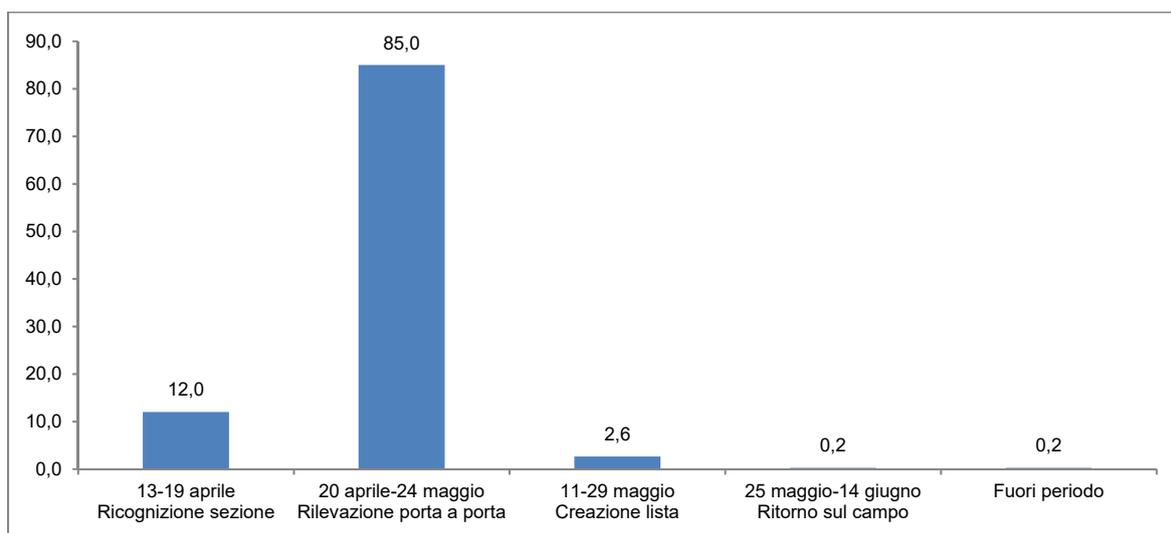
Le prime chiamate si registrano in coincidenza della prima fase della rilevazione, relativa alla ricognizione preliminare della sezione. Tra le varie attività del rilevatore vi era quella di affissione delle locandine dell'indagine negli androni dei palazzi e la distribuzione nelle cassette postali delle lettere informative alle famiglie, per informarle circa i tempi del suo passaggio e fornire loro riferimenti utili per fissare un eventuale appuntamento.

Nella prima settimana di attività il numero di chiamate è esiguo (50 contatti, pari al 12,0% delle chiamate totali) probabilmente anche a seguito dei ritardi accumulati nella fase di spedizione del materiale (locandine e lettere informative) da parte di Poste Italiane ai comuni campione.

In questa prima fase, infatti, il 32,0% delle chiamate proviene dalle famiglie residenti nei comuni di Prato e Firenze tra i primi a ricevere il materiale di rilevazione.

Il numero più alto di chiamate al Numero Verde si registra tra il 20 aprile e il 24 maggio (353 chiamate gestite pari all'85,0% del totale), fase della rilevazione "porta a porta" in cui i rilevatori sono scesi in campo per effettuare le interviste alle famiglie. I contatti hanno riguardato principalmente richieste di informazioni sulla rilevazione e/o rassicurazioni sull'identità del rilevatore che ha contattato la famiglia (Figura 4).

Figura 4 - Chiamate gestite dal Numero Verde per fasi e tempi della rilevazione (valori percentuali)

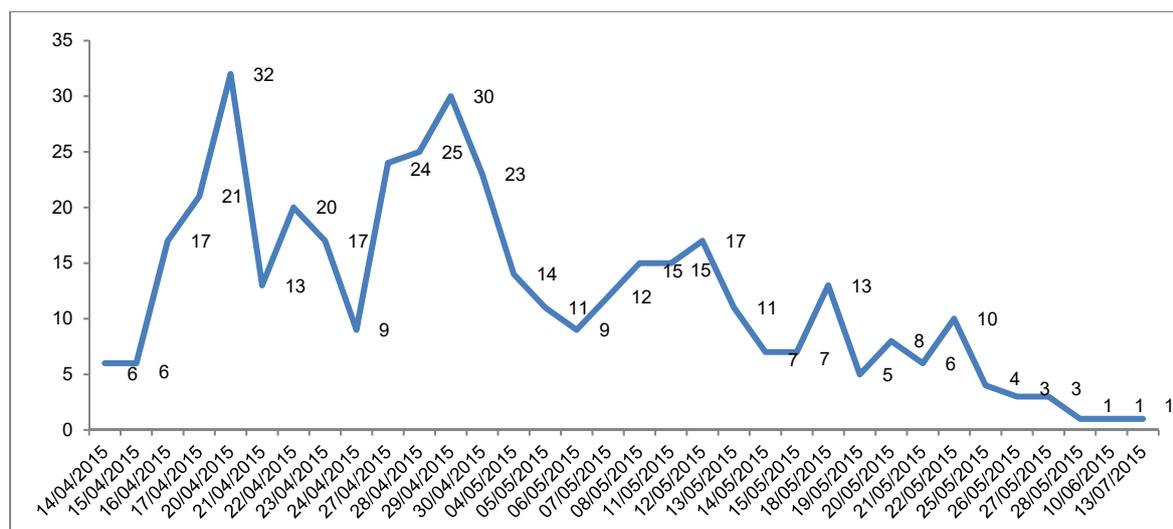


Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

L'andamento giornaliero delle chiamate (figura 5) mostra che il valore massimo si è raggiunto il 20 aprile, con 32 chiamate gestite (7,7% del totale), in corrispondenza dell'inizio della rilevazione porta a porta, per poi calare nei giorni immediatamente successivi (dal 21 al 24 aprile) raggiungendo il valore minimo il 24 (9 chiamate).

Un nuovo picco di chiamate si registra il 29 aprile con 30 chiamate gestite, pari al 7,2% del totale.

A partire dal 4 maggio il flusso delle chiamate presenta un andamento decrescente nel tempo diventando pressoché nullo dal 25 maggio quando inizia la terza fase della rilevazione tutta interna all'Istat con la creazione della lista da utilizzare per il ritorno sul campo.

Figura 5 - Andamento giornaliero delle chiamate gestite nel periodo di attivazione del servizio (valori assoluti)

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

5.2 I motivi della chiamata

L'analisi dei motivi più frequenti di contatto² ha portato all'individuazione delle principali criticità incontrate dai cittadini durante la rilevazione C-sample.

Le famiglie che si sono rivolte al Numero Verde potevano formulare nel corso della stessa conversazione telefonica più richieste; ciò ha comportato quindi la possibile presenza per la stessa chiamata di più di un motivo tra quelli proposti nell'applicativo. Alle 416 chiamate gestite infatti hanno corrisposto 719 motivi segnalati.

La richiesta di informazioni generali sulla rilevazione ha rappresentato il primo motivo di contatto (30,0% dei motivi totali), seguito dalle richieste di rassicurazioni sui rilevatori con il 24,1% e da altro motivo con il 14,9% (tavola 2).

Le percentuali salgono rispettivamente al 51,9%, 41,6% e 25,7% se rapportate al numero totale delle chiamate. Più della metà degli utenti si è rivolta agli operatori per ricevere informazioni di carattere generale sulla rilevazione; le domande più frequenti hanno riguardato in particolare lo scopo dell'indagine ed i criteri di selezione delle famiglie campione. Allo stesso tempo, quasi una famiglia su due ha sentito l'esigenza di essere rassicurata riguardo i rilevatori, necessità che rispecchia i timori di molti cittadini, soprattutto anziani che vivono da soli, ad aprire la porta a sconosciuti.

Dallo studio delle note è emerso che le segnalazioni per altro motivo hanno riguardato soprattutto la locandina (mancata affissione, assenza di riferimenti) e la lettera informativa (in fotocopia, mancata consegna alla famiglia), l'esigenza di fissare un appuntamento con il rilevatore ed alcuni casi particolari quali ad esempio appartamento non occupato, famiglia straniera con difficoltà linguistiche o presenza di persone molto anziane.

Non è mancata qualche critica riguardo la mancanza di pubblicità sui principali network che ha contribuito, a detta di alcuni cittadini, a creare diffidenza nei confronti dei rilevatori e talvolta reticenza alla collaborazione.

² I motivi della chiamata hanno riguardato la richiesta di: informazioni generali, rassicurazioni sui rilevatori, contenuti/organizzazione intervista, obbligo risposta/Privacy/Riservatezza, tempi intervista, chiamata ricevuta da rilevatore/altro operatore comunale, altro.

Tavola 2 – Motivo di contatto (valori assoluti e percentuali)

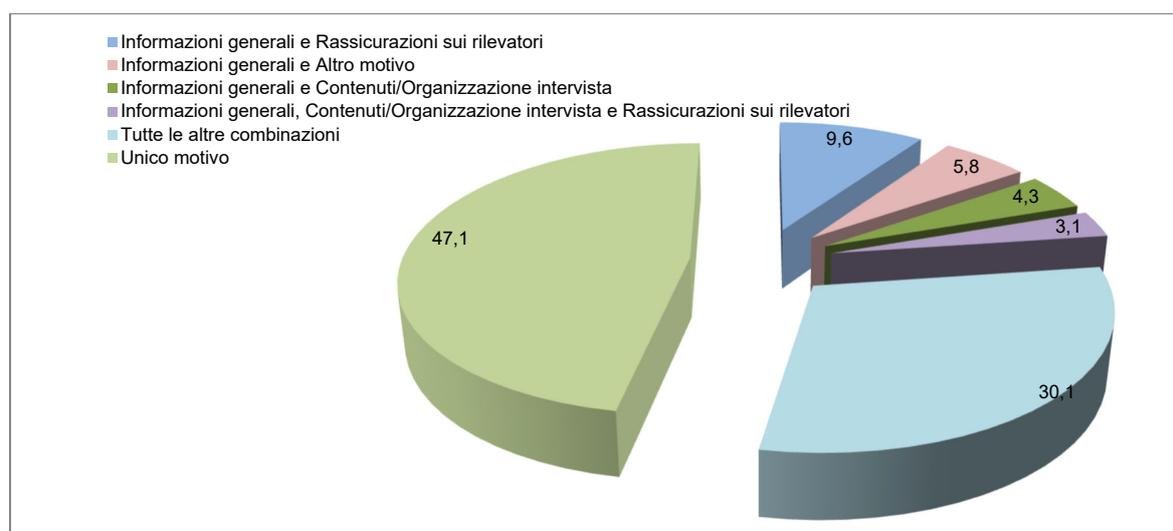
Motivo di contatto	N. motivi	Incidenza % sul totale dei motivi	Incidenza % sul totale delle chiamate(*)
Informazioni generali	216	30,0	51,9
Rassicurazioni sui rilevatori	173	24,1	41,6
Altro	107	14,9	25,7
Contenuti/Organizzazione intervista	94	13,1	22,6
Obbligo risposta/Privacy/Riservatezza	79	11,0	19,0
Tempi intervista	19	2,6	4,6
Chiamata ricevuta da rilevatore/altro operatore comunale	16	2,2	3,8
Rifiuto	15	2,1	3,6
Totale	719	100,0	

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

(*) Totale chiamate gestite dal numero verde: 416

I motivi di contatto sono stati esaminati anche in combinazione tra loro. Circa la metà delle chiamate gestite, pari a 220 su un totale di 416, ha presentato più di un motivo di contatto.

Le combinazioni più frequenti hanno coinvolto comunque i primi motivi già evidenziati nella precedente analisi. In particolare, al primo posto si è collocata la richiesta di informazioni generali combinata all'esigenza di assicurazioni sui rilevatori incaricati di effettuare le interviste sul territorio; questa combinazione di motivi ha interessato il 9,6% degli utenti totali. Al secondo posto, con una percentuale pari al 5,8% delle chiamate gestite, si sono collocate sempre le richieste di informazioni generali associate però, in questo caso, al motivo generico "altro". La necessità di ottenere chiarimenti su contenuti e modalità di svolgimento dell'intervista ha costituito invece motivo di contatto per il 4,3% degli utenti interessati a ricevere allo stesso tempo anche informazioni generali sulla rilevazione. Nella prima combinazione a tre, che copre appena il 3,1% delle chiamate totali, l'esigenza di ottenere assicurazioni nei confronti dei rilevatori si è associata a quella di ricevere informazioni sia sulla rilevazione in generale che sui contenuti e sulle modalità di svolgimento dell'intervista. Tutte le altre combinazioni di motivi, pur rappresentando complessivamente il 30,1% delle chiamate totali, non hanno raggiunto singolarmente percentuali superiori al 3,0%. La figura 6 illustra i risultati sopra descritti.

Figura 6 – Combinazioni dei motivi di contatto (valori percentuali)

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

5.2.1 Numero di motivi e durata della chiamata

In quasi metà delle 416 chiamate gestite dagli operatori del Numero Verde (47,1%) è stato indicato un solo motivo di contatto; la percentuale sale all'84,1% se si considerano le chiamate per le quali sono stati indicati al massimo due motivi (tavola 3).

Complessivamente non sono mai stati selezionati più di 5 motivi nel corso della stessa chiamata e, comunque, la necessità di indicare più di 4 motivi ha interessato solo 2 casi (pari allo 0,5%); si rileva alla fine una media per chiamata di 1,7 motivi. Questo risultato ha confermato l'impegno da parte degli operatori di attenersi alle indicazioni ricevute in fase di istruzione che suggerivano loro di segnalare solo i motivi principali della chiamata, lasciando spazio alle note per eventuali informazioni aggiuntive di dettaglio.

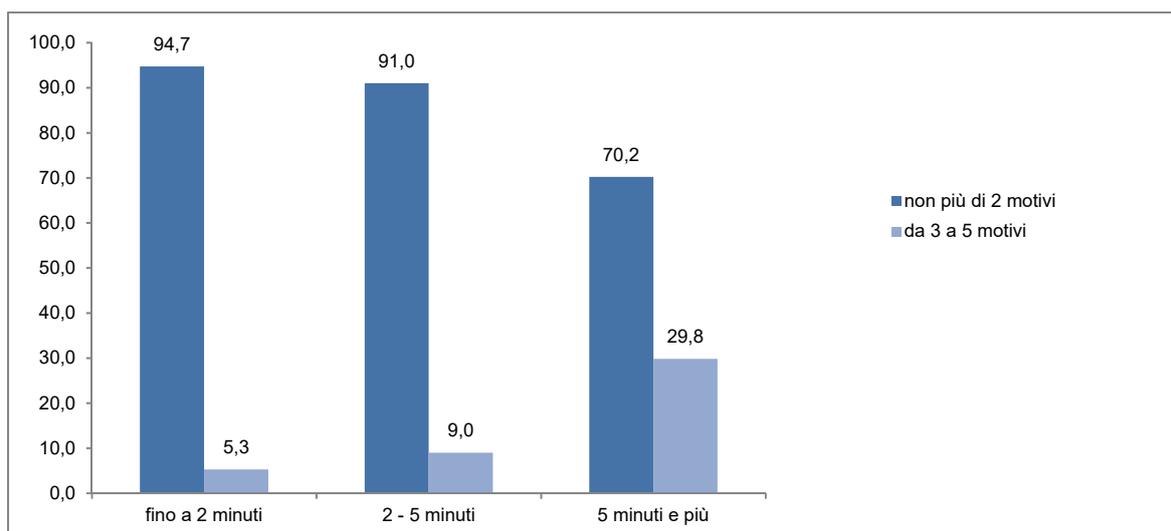
Tavola 3 – Numero di motivi di contatto (valori assoluti e percentuali)

Numero di motivi di contatto	N. chiamate	%	% cumulata
1	196	47,1	47,1
2	154	37,0	84,1
3	51	12,3	96,4
4	13	3,1	99,5
5	2	0,5	100,0
Totale	416	100,0	

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

Allo scopo di verificare se ad un maggior numero di richieste avanzate dal cittadino nel corso di una stessa chiamata fosse corrisposta una durata maggiore della conversazione, sono state messe a confronto le due variabili. I risultati presentati nella figura 7 confermano questa ipotesi: fornire assistenza su tematiche diverse nel corso di una stessa chiamata ha richiesto tempi maggiori di gestione che ne hanno allungato la durata.

Figura 7 - Numero di motivi di contatto per durata di conversazione (valori percentuali)

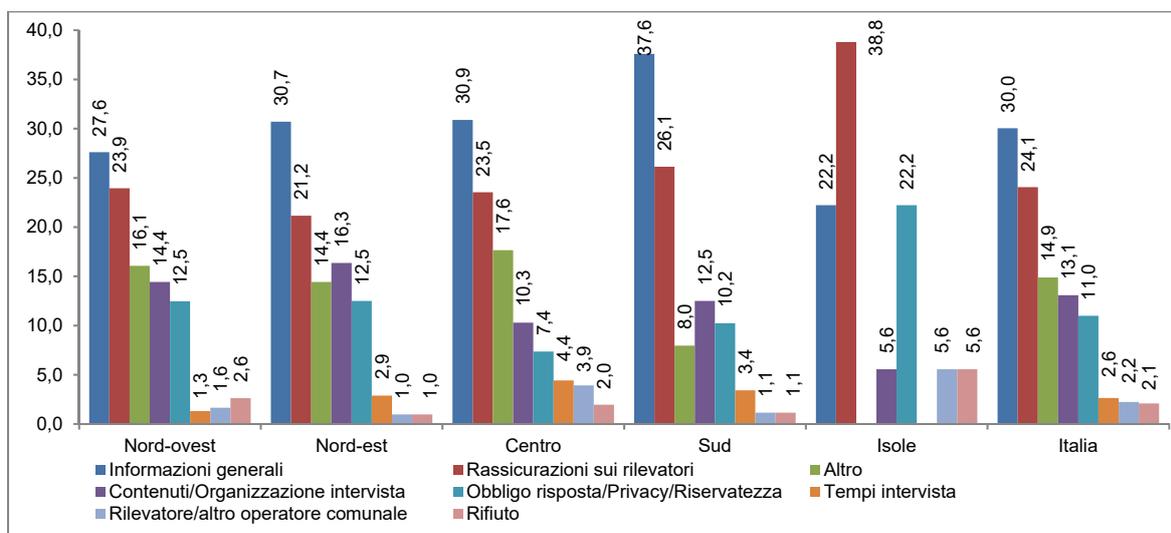


Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

5.2.2 Motivo, territorio e classe di ampiezza dei comuni

I motivi del contatto non hanno presentato una significativa connotazione territoriale (figura 8); soltanto per le regioni meridionali e insulari del Paese si è rilevata qualche differenza rispetto alla distribuzione calcolata a livello nazionale. In particolare, le famiglie del Sud sono risultate più interessate delle altre a chiedere informazioni generali sull'indagine (37,6% rispetto al 30,0%); questo risultato è stato compensato in parte da un numero inferiore di chiamate per altro motivo (8,0% rispetto al 14,9%). Al contrario, le famiglie siciliane e sarde si sono dimostrate più preoccupate di conoscere se fosse obbligatorio partecipare all'indagine (22,2% rispetto all'11,0%) o di ricevere rassicurazioni sui rilevatori (38,8% rispetto al 24,1%) limitando, invece, l'interesse per informazioni sulla rilevazione in generale (22,2% rispetto al 30,0%) o su aspetti più specifici dell'intervista (contenuti del questionario, tempi, organizzazione e modalità di svolgimento).

Figura 8 - Motivo di contatto per ripartizione geografica (valori percentuali)

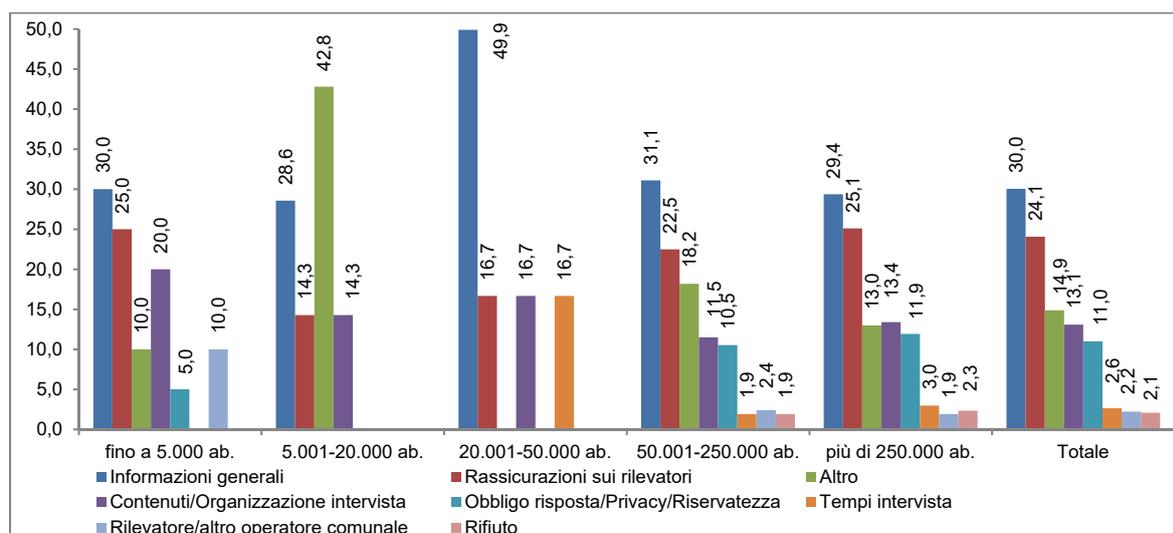


Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

Per quanto attiene alla distribuzione dei motivi delle chiamate rispetto all'ampiezza demografica comunale, i comuni con più di 50mila abitanti sono risultati in linea con il dato nazionale. Le famiglie che hanno contattato il Numero Verde dai comuni fino a 50 mila abitanti hanno avanzato, in parte, una diversa distribuzione delle richieste rispetto al dato medio (figura 9). Nelle realtà piccolissime, all'esigenza di avere informazioni generali e rassicurazioni sui rilevatori, si è affiancata la necessità di conoscere i contenuti dell'intervista (il 20,0% rispetto al 13,1% medio nazionale). Si è registrato inoltre il numero più basso di richieste con motivo generico "altro" (10,0% rispetto al 14,9% medio nazionale) il quale diventa invece il primo motivo di contatto per quanti risiedono nei comuni appartenenti alla classe demografica compresa tra i 5 mila e i 20 mila abitanti (42,8%).

Nella classe centrale "20.001-50.000 abitanti", invece, un utente su due si è dimostrato più degli altri interessato a ricevere informazioni di carattere generale sulla rilevazione, a conoscere lo scopo dell'indagine ed il criterio con cui la sua famiglia era stata selezionata per entrare a far parte del campione.

Infine si sono riscontrate incidenze minori relativamente alle richieste di rassicurazioni sui rilevatori sia per la classe "5.001-20.000 abitanti" che per quella centrale, con differenze rispettivamente di circa 10 e 7 punti percentuali rispetto al dato nazionale (14,3% e 16,7% contro il 24,1%).

Figura 9 - Motivo di contatto per classe di ampiezza demografica (valori percentuali)

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale C-sample 2015

6. Il Numero Verde come supporto ai rispondenti nella rilevazione D-sample

6.1 Principali risultati

Le chiamate gestite dagli operatori per la rilevazione D-sample sono state in totale 5.889. Le richieste di assistenza al Numero Verde sono pervenute dalle famiglie dimoranti abitualmente nel 74,3% dei comuni campione. Almeno una famiglia per ogni comune con popolazione superiore ai 20 mila abitanti ha contattato il Numero Verde. Minore la richiesta di assistenza da parte delle famiglie dimoranti abitualmente nei Comuni fino a 5 mila abitanti.

L'incidenza massima si è registrata nei comuni del Centro (92,3%) e del Nord-ovest (83,7%).

Tavola 4 – Numero di comuni che si sono rivolti al Numero Verde per classe di ampiezza demografica e ripartizione geografica (valori percentuali)

Ripartizione geografica	Classe di ampiezza demografica					Totale
	fino a 5.000 ab.	5.001-20.000 ab.	20.001-50.000 ab.	50.001-250.000 ab.	più di 250.000 ab.	
Nord-ovest	80,0	100,0		100,0	100,0	83,7
Nord-est	51,6	77,8	100,0	100,0	100,0	61,4
Centro	83,3	100,0		100,0	100,0	92,3
Sud	65,5	100,0	100,0	100,0	100,0	74,4
Isole	57,1	100,0			100,0	66,7
Italia	66,7	91,3	100,0	100,0	100,0	74,3

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

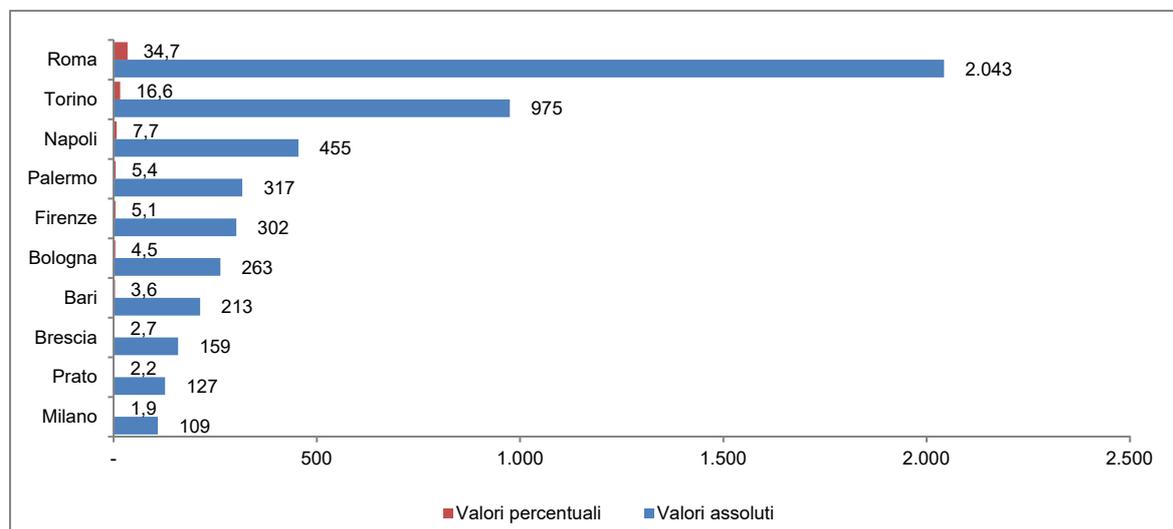
L'analisi a livello comunale ha confermato ulteriormente il ricorso al Numero Verde prevalentemente da chi risiede in un grande comune.

Nella figura 10 si riportano i primi 10 comuni per numero di chiamate. Complessivamente da questi proviene l'84,3% delle totali gestite. Tra i primi otto ci sono tutti quelli con una popolazione superiore ai 250 mila abitanti, i restanti due sono Brescia e Prato, con popolazione tra i 50 mila e i 250 mila abitanti.

Roma si pone in una posizione di assoluto distacco da tutti gli altri 110 comuni con 2.043 chiamate (il 34,7% del totale), seguita da Torino (975 chiamate, il 16,6% del totale) e Napoli (455 chiamate, il 7,7% del totale).

Dai restanti 100 comuni proviene un numero esiguo di chiamate, in totale 926 con una media di 9 chiamate a comune.

Figura 10 - Graduatoria dei primi 10 comuni per numero di chiamate gestite (valori assoluti e percentuali)



Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Se si analizza il numero medio di chiamate gestite³ dagli operatori Istat, emerge una diversa distribuzione rispetto alla fase di rilevazione (Tavola 5). Dal 28 maggio al 14 giugno, fase di restituzione spontanea del questionario, sono state gestite mediamente 154 chiamate giornaliere a fronte delle 216 tra il 22 giugno e il 7 luglio, ovvero nei primi 11 giorni successivi alla ricezione del sollecito postale spedito dall'Istat alle famiglie non rispondenti entro la data del 21 giugno, termine ultimo della fase di recupero della mancata risposta senza sollecito.

Il picco si registra nei primi due giorni della fase di recupero della mancata risposta dopo l'invio del sollecito postale con ben 234 chiamate gestite il 24 giugno.

A partire dall'8 luglio "l'effetto sollecito" sulle chiamate decresce portando il valore medio giornaliero dell'intera fase di recupero delle mancate risposte con sollecito (24 giorni) ad un numero di circa 150 chiamate. Si fa presente che, contrariamente a quanto previsto nel disegno della rilevazione che prevedeva più di un sollecito in base alle diverse strategie, ci si è avvalsi di un unico sollecito postale da parte dell'Istat, quello del 22 giugno.

Tavola 5 – Numero medio di chiamate gestite per fase della rilevazione (valori assoluti)

Fase di rilevazione	N. chiamate	N. gg di attivazione del Numero Verde	N. medio chiamate gestite
Restituzione spontanea 28.05 - 14.06	1.696	11	154,2
Recupero MR ancora senza sollecito 15.06 - 21.06	601	5	120,2
Recupero MR dopo sollecito 22.06 - 24.07	3.588	24	149,5
<i>di cui: dal 22.06 al 07.07</i>	2.382	11	216,5
Totale	5.885	40	147,1

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

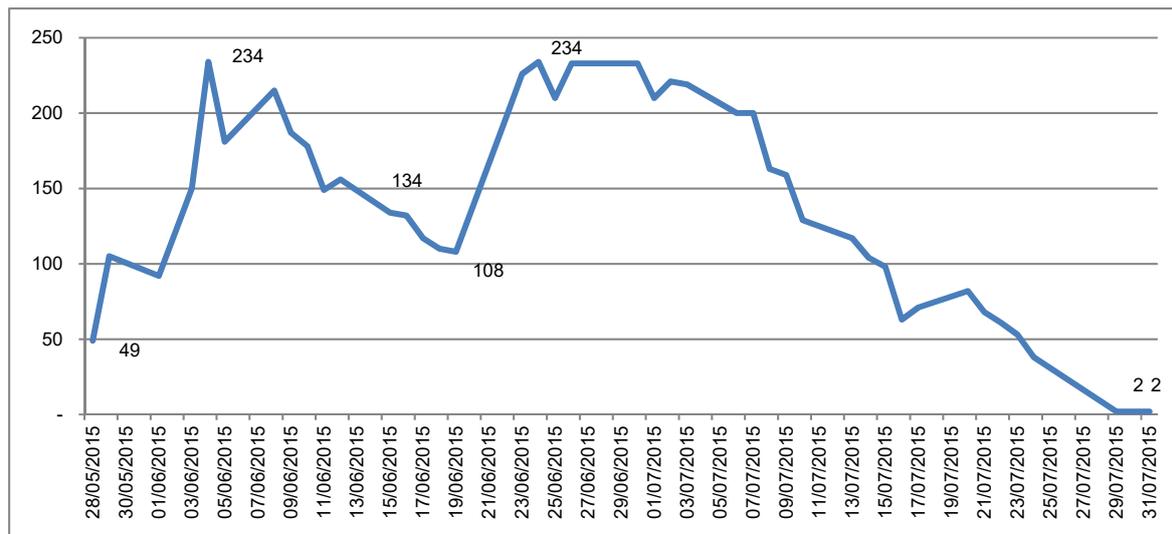
³ Per una corretta lettura del numero medio di chiamate gestite occorre considerare il numero di giorni attivi del Numero Verde per ciascuna fase così da valutare l'impatto che hanno avuto sulle richieste di assistenza

L'andamento giornaliero delle chiamate (figura 11) mostra il profilo della distribuzione delle chiamate nei 42 giorni di attività del servizio.

L'andamento è crescente in piena fase di restituzione spontanea, decrescente prima dell'invio del sollecito, e si osserva la massima concentrazione nella fase di recupero della mancata risposta a seguito della sollecitazione Istat alle famiglie e una naturale diminuzione a partire dal 15 luglio, data in cui la gran parte delle famiglie campione aveva già provveduto alla restituzione del questionario, spontaneamente o a seguito del sollecito.

Il Servizio si chiude il 24 luglio con 5.885 chiamate gestite. Fino al 31 luglio se ne gestiscono ulteriori quattro tutte per intervista telefonica.

Figura 11 - Andamento delle chiamate giornaliere nel periodo di attivazione del servizio (valori assoluti)



Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

6.2 I motivi della chiamata

La griglia dei motivi di contatto⁴ proposti per la D-sample nell'applicativo di gestione del Numero Verde si presentava molto più ampia rispetto a quella predisposta per la C-sample, in ragione sia della maggiore complessità dell'indagine (tempi e fasi diverse a seconda della strategia assegnata al comune, procedura di accesso al sistema per la compilazione online, contenuti del questionario) sia della funzione specifica di canale di restituzione che il Numero Verde doveva assolvere nell'indagine.

Nella tavola 6 sono riportati in ordine decrescente di frequenza i motivi di contatto al Numero Verde.

⁴ I motivi del contatto sono stati: intervista telefonica, informazioni generali, privacy/obbligo di risposta, ricevuata di compilazione, canali e tempi, difficoltà compilazione web, procedura di accesso al questionario elettronico, quesiti e definizioni, lista, smarrimento pin/userid, blocco credenziali, rassicurazioni sui rilevatori, chiamata ricevuta da rilevatore/altro operatore comunale, CF/userid non validi, altro.

Tavola 6 – Motivo di contatto (valori assoluti e percentuali)

Motivo di contatto	N. motivi	Incidenza % sul totale dei motivi	Incidenza % sul totale delle chiamate ^(*)
Intervista telefonica	4.155	57,2	70,6
Informazioni generali	1.018	14,0	17,3
Altro	579	8,0	9,8
Privacy/obbligo risposta	345	4,8	5,9
Ricevuta compilazione	281	3,9	4,8
Canali e tempi	276	3,8	4,7
Difficoltà compilazione web	258	3,6	4,4
Procedura 1° login	134	1,8	2,3
Quesiti e definizioni	61	0,8	1,0
Lista	57	0,8	1,0
Smarrimento pin/userid	43	0,6	0,7
Blocco credenziali di accesso	18	0,2	0,3
Rassicurazioni sui rilevatori	18	0,2	0,3
Chiamata ricevuta da rilevatore/altro operatore comunale	12	0,2	0,2
CF/userid non validi	4	0,1	0,1
Totale	7.259	100,0	

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

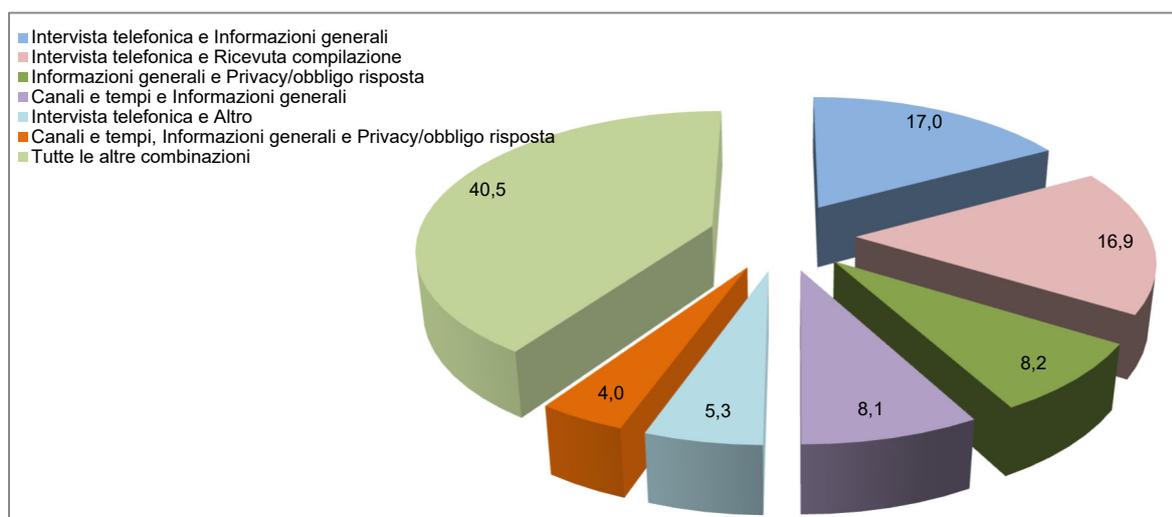
(*) Totale chiamate gestite dal numero verde: 5.889

L'intervista telefonica con il 57,2% è risultata essere il motivo più frequente di contatto, seguito dalla richiesta di informazioni di carattere generale (il 14,0%) e da altro motivo (l'8,0%). Le richieste di chiarimento per gli aspetti legati alla privacy e all'obbligo di risposta hanno avuto invece un'incidenza del 4,8%: le preoccupazioni degli utenti hanno riguardato, in particolare, l'obbligatorietà di rispondere alla rilevazione e l'eventuale sanzione in caso di mancata risposta nonché chiarimenti e rassicurazioni in merito alla riservatezza e al trattamento dei dati forniti. Le percentuali relative a ciascuno degli altri motivi di contatto sono state tutte inferiori al 4,0%.

L'analisi delle combinazioni più frequenti ha interessato soltanto il 19,1% delle chiamate, quelle cioè che hanno presentato più di un motivo di contatto. Come si evince dalla figura 12 il Numero Verde per la D-sample è stato utilizzato principalmente dalle famiglie quale canale di restituzione.

Più della metà delle combinazioni, infatti, ha riguardato la richiesta di compilazione del questionario con intervista telefonica (40,5%) unita alle richieste di informazioni generali sulla rilevazione (17,0%) o a quelle relative alla ricevuta di compilazione (16,9%). Seguono le richieste degli utenti sulla rilevazione combinate alle domande su privacy ed obbligo di risposta (8,2%) o ai canali e tempi di restituzione del questionario (8,1%).

Solo il 4,0% delle chiamate ha visto la combinazione di almeno tre motivi; la necessità di maggiori informazioni sull'indagine, sia in termini generali che più specificatamente su canali e tempi dell'intervista, si è fusa con l'esigenza di ottenere chiarimenti sulla riservatezza, trattamento dati ed obbligo di risposta. Tutte le altre hanno presentato valori meno significativi.

Figura 12 – Combinazioni dei motivi di contatto (valori percentuali)

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

6.2.1 Numero di motivi e durata della chiamata

Delle 5.889 chiamate pervenute e gestite dagli operatori ben l'80,9%, corrispondente a 4.763 telefonate, ha presentato un unico motivo di contatto (tavola 7). La percentuale sale al 96,4% se si considerano al massimo due motivi, con una media di 1,2 motivi a chiamata. Come per l'indagine C-sample, anche per la D-sample non sono stati mai segnalati dagli operatori più di 5 motivi nel corso della stessa conversazione telefonica.

Tavola 7 – Numero di motivi di contatto (valori assoluti e percentuali)

Numero di motivi di contatto	N. chiamate	%	% cumulata
1	4.763	80,9	80,9
2	915	15,5	96,4
3	180	3,1	99,5
4	29	0,5	100,0
5	2	0,0	100,0
Totale	5.889	100,0	

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

6.2.2 Temi e considerazioni ricorrenti nel campo note

Dalla lettura delle note è emersa una varietà di argomenti trattati, che hanno rispecchiato in parte la complessità dell'indagine (accesso al sistema, struttura e contenuti del questionario web, tecnica di rilevazione, ecc.). Tra i temi e le considerazioni più ricorrenti è stato possibile individuare i seguenti:

- segnalazione di risposte di tipo proxy ai quesiti di natura soggettiva della sezione su “percezione del benessere equo e sostenibile” (Bes), testati per la prima volta nell'ambito di un questionario di censimento, per le quali è risultato che il più delle volte le risposte non siano state fornite dalla persona alla quale le domande si riferivano ma dal componente della famiglia che aveva contattato il Numero Verde;
- impressioni ricevute dagli operatori durante la conversazione con gli utenti, quale misura approssimativa del disturbo statistico, volte a rilevare l'atteggiamento positivo (disponibilità a collaborare, partecipazione) piuttosto che negativo (ostilità, polemica) da parte delle famiglie nei confronti dell'indagine;
- richieste di invio della ricevuta di avvenuta compilazione e/o della copia del questionario compilato;

- segnalazioni di problemi tecnico-informatici (malfunzionamento di SGR, difficoltà di accesso al sito, problemi nella fase di download della ricevuta, disturbi nella linea telefonica, ecc.) o di assistenza alla compilazione;
- indicazione dei casi di mancata coincidenza tra interlocutore telefonico e intestatario della lettera informativa (e quindi del questionario), per valutare nello specifico l’impatto della rilevazione su soggetti non autonomi quali anziani e/o con problemi di salute che hanno avuto necessità di richiedere l’assistenza di altre persone;
- casi di rifiuto a partecipare all’indagine;
- richieste di rassicurazioni da parte degli utenti che, nonostante la compilazione autonoma del questionario, dichiaravano di aver ricevuto comunque una lettera di sollecito.

Le incidenze percentuali sono presentate nella tavola 8.

Tavola 8 – Temi ricorrenti nel campo note (valori assoluti e percentuali)

Tema	N. temi	Incidenza % sul totale delle chiamate(*)
Effetto proxy per i quesiti relativi alla sezione del Bes	1.241	21,1
Feedback intervista	821	13,9
Invio ricevuta e/o copia questionario	808	13,7
Utente diverso da intestatario non appartenente alla famiglia campione (anziani/disabili)	479	8,1
Problemi tecnico-informatici e/o richieste di assistenza alla compilazione	453	7,7
Rifiuto	149	2,5
Conferma di avvenuta compilazione	138	2,3

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015
 (*) Totale chiamate gestite dal Numero Verde: 5.889

Dall’analisi di questi risultati sono scaturite alcune interessanti considerazioni, utili soprattutto per i futuri sviluppi delle rilevazioni censuarie. Prendendo in esame tutte le chiamate nelle quali l’operatore ha fornito un’indicazione circa l’atteggiamento dell’utente da lui rilevato nel corso della conversazione telefonica, pari al 13,9% delle chiamate gestite, ben l’87,7% ha riportato una valutazione positiva, percentuale che sale di qualche punto se si sommano anche i giudizi che, pur contenendo qualche nota negativa (questionario eccessivamente lungo, tempi lunghi di attesa telefonica, leggera diffidenza), hanno evidenziato comunque collaborazione e disponibilità da parte del cittadino.

Un altro aspetto emerso dalla lettura di questi dati è stata l’utilità dello strumento di rilevazione, l’intervista telefonica, che ha permesso a quanti per età avanzata o motivi di salute/disabilità non erano in grado di “gestire” in modo autonomo la compilazione web del questionario, demandando a parenti o conoscenti l’onere di contattare il Numero Verde per effettuare l’intervista telefonica. Si tratta complessivamente di 479 casi corrispondenti all’8,1% delle chiamate.

Un’ultima considerazione di rilievo ha riguardato i problemi tecnico-informatici o più in generale le richieste di assistenza alla compilazione del questionario web. La mancata compilazione autonoma del questionario da parte delle famiglie, con conseguente ricorso all’intervista telefonica, sembra essere stata causata in alcuni casi dalle difficoltà di accesso al sito riscontrate dagli utenti, per mancata comprensione delle istruzioni di accesso presenti nella lettera informativa, per problemi più strettamente informatici di reindirizzamento (problemi di *alias*) o, ancora, per il tipo di navigazione previsto per la compilazione web, che è risultato non sempre chiaro ed intuitivo in alcuni passaggi. Pur non essendo percentuali elevate, è opportuno tenerne conto in futuro per raggiungere performance migliori soprattutto se, l’orientamento sarà quello di utilizzare strumenti di acquisizione dati totalmente paperless, non ancora accessibili a tutte le fasce di popolazione.

6.2.3 Motivo, territorio e classe di ampiezza dei comuni

Prendendo in considerazione le ripartizioni territoriali non si evidenziano differenze di rilievo rispetto al dato medio nazionale. Analogo risultato si ottiene studiando la distribuzione dei motivi di

contatto per ampiezza demografica dei comuni di provenienza delle chiamate (tavola 9). Se pure corrispondente a poche unità in valori assoluti, l'unica eccezione ha riguardato la classe centrale "20.001-50.000 abitanti" che ha presentato una percentuale di richieste di assistenza per la compilazione web cinque volte superiore a quella media nazionale (18,2% rispetto al 3,6%), compensata da un minor numero di chiamate per intervista telefonica e per informazioni generali sulla rilevazione (rispettivamente 50,1% e 9,1% rispetto ai valori medi di 57,2% e 14,0%).

Tavola 9 – Motivo di contatto per classe di ampiezza demografica (valori percentuali)

Motivo di contatto	Classe di ampiezza demografica					Totale
	fino a 5.000 ab.	5.001-20.000 ab.	20.001-50.000 ab.	50.001-250.000 ab.	più di 250.000 ab.	
Intervista telefonica	56,6	59,8	50,1	59,4	56,9	57,2
Informazioni generali	10,7	12,2	9,1	12,6	14,5	14,0
Altro	6,6	9,2	9,1	6,9	8,1	8,0
Privacy/obbligo risposta	2,4	3,3	4,5	4,9	4,9	4,8
Ricevuta compilazione	2,7	3,6	4,5	2,5	4,1	3,9
Canali e tempi	2,4	3,6	0,0	4,4	3,8	3,8
Difficoltà compilazione web	6,9	4,0	18,2	3,4	3,3	3,6
Procedura 1° login	4,2	1,7	4,5	1,8	1,7	1,8
Quesiti e definizioni	0,9	1,0	0,0	1,1	0,8	0,8
Lista	1,2	1,0	0,0	0,8	0,8	0,8
Smarrimento pin/userid	3,0	0,3	0,0	1,1	0,4	0,6
Blocco credenziali di accesso	0,6	0,0	0,0	0,4	0,2	0,2
Rassicurazioni sui rilevatori	0,3	0,0	0,0	0,3	0,3	0,2
Chiamata ricevuta da rilevatore/altro operatore comunale	1,5	0,3	0,0	0,4	0,1	0,2
CF/userid non validi	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

6.3 Milano e i comuni campione della provincia autonoma di Bolzano: un'esperienza autonoma

Nell'ambito della rilevazione D-sample i comuni campione potevano decidere di attivare un proprio Numero Verde a disposizione delle famiglie. Questa scelta è stata fatta dal comune di Milano e dai comuni campione della provincia autonoma di Bolzano.

Nella realtà, l'analisi dei dati relativi alle chiamate gestite dall'Istat ha messo in evidenza che non sono mancate chiamate verso il Numero Verde nazionale sia da Milano (occupa il decimo posto nella graduatoria dei comuni che si sono rivolti al Numero Verde Istat) che da alcuni comuni della provincia di Bolzano (4 sui 18 campione, il 22,2% del totale) con un numero pressoché nullo di chiamate (7 chiamate su 5.889).

Come da istruzioni indicate nella lettera informativa inviata dall'Istat, le famiglie si sono rivolte al Numero Verde loro dedicato.

Nel complesso il Numero Verde di Milano ha gestito 1.750 chiamate. Nella tavola 10 sono riportati in ordine decrescente di frequenza i motivi di contatto.

Tavola 10 – Motivo di contatto per le chiamate gestite dal Numero Verde di Milano (valori assoluti e percentuali)

Motivo di contatto	N. motivi	Incidenza % sul totale dei motivi	Incidenza % sul totale delle chiamate ^(*)
Intervista telefonica	1.510	67,2	86,3
Informazioni generali	238	10,6	13,6
Difficoltà compilazione web	175	7,8	10,0
Ricevuta compilazione	89	4,0	5,1
Privacy/obbligo risposta	57	2,5	3,3
Altro	46	2,0	2,6
Canali e tempi	44	2,0	2,5
Rassicurazioni sui rilevatori	37	1,6	2,1
Quesiti e definizioni	20	0,9	1,1
Procedura 1° login	19	0,8	1,1
Chiamata ricevuta da rilevatore /altro operatore comunale	5	0,2	0,3
Smarrimento pin/userid	5	0,2	0,3
CF/userid non validi	3	0,1	0,2
Blocco credenziali di accesso	2	0,1	0,1
Lista	1	0,0	0,1
Totale	2.251	100,0	

Fonte: elaborazione Istat su dati del Numero Verde forniti dal comune di Milano, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

(*) Totale chiamate gestite dal Numero Verde: 1.750

Analogamente ai dati rilevati per il Numero Verde attivato a livello nazionale, l'intervista telefonica rappresenta in assoluto e in percentuale il motivo più frequente di contatto con 1.510 chiamate per un'incidenza del 67,2%. A seguire la richiesta di informazioni di carattere generale sulla rilevazione (10,6%) e la richiesta di supporto web per difficoltà riscontrate durante la compilazione e/o in fase di accesso (7,8%). La richiesta della ricevuta di avvenuta compilazione ha registrato un'incidenza del 4,0% mentre per tutti gli altri motivi di contatto le percentuali si sono attestate al di sotto del 4,0%. Pressoché nulle le richieste per smarrimento delle credenziali di accesso al questionario web o per blocco delle credenziali.

Le chiamate gestite dal Numero Verde dell'Astat organizzato per i comuni della provincia autonoma di Bolzano sono risultate in totale 177. Nella tavola 11 sono riportati in ordine decrescente di frequenza i motivi di contatto.

Tavola 11 – Motivo di contatto per le chiamate gestite dal Numero Verde dell'Astat (valori assoluti e percentuali)

Motivo di contatto	N. motivi	Incidenza % sul totale dei motivi	Incidenza % sul totale delle chiamate ^(*)
Quesiti e definizioni	115	33,0	33,1
Intervista telefonica	104	30,0	30,0
Informazioni generali	33	9,5	9,5
Procedura 1° login	24	6,9	6,9
Difficoltà compilazione web	21	6,1	6,1
Altro	11	3,2	3,2
Canali e tempi	8	2,3	2,3
Privacy/obbligo risposta	7	2,0	2,0
Chiamata ricevuta da rilevatore /altro operatore comunale	6	1,7	1,7
Blocco credenziali di accesso	5	1,4	1,4
CF/userid non validi	4	1,2	1,2
Smarrimento pin	3	0,9	0,9
Smarrimento Codice Utente	3	0,9	0,9
Lista	3	0,9	0,9
Rassicurazioni rilevatore	0	0,0	0,0
Totale	347	100,0	

Fonte: elaborazione Istat su dati forniti dal Numero Verde dell'Istituto Provinciale di Statistica Astat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

(*) Totale chiamate: 177

La richiesta di chiarimenti su quesiti e definizioni risulta essere il primo motivo di contatto con il 33,0%, valore in netto contrasto rispetto alle graduatorie dei numeri verde nazionale e di Milano. L'intervista telefonica rappresenta il secondo motivo con il 30,0%, seguito dalle richieste di informazioni di carattere generale sulla rilevazione (9,5%). La procedura di primo login e le difficoltà riscontrate durante la compilazione e/o in fase di accesso web rappresentano il 6,9% e il 6,1% del totale dei motivi indicati durante la chiamata.

Per tutti gli altri motivi si sono registrate percentuali inferiori al 3,3%, con valori nulli per difficoltà legate allo smarrimento dei codici di accesso alla compilazione elettronica del questionario.

7. Il volume complessivo dei contatti telefonici

Il servizio di Numero Verde offerto da Istat ha permesso di registrare tutte le chiamate pervenute distinguendo tra chiamate complessive e quelle che hanno comportato un contatto con un operatore.

L'analisi dell'informazione relativa alla sorgente telefonica di provenienza della chiamata è stata utilizzata per individuare sia il numero totale dei contatti ricevuti che quelli effettivi.

Il Numero Verde istituito a cura dell'Istat e attivo per la rilevazione D-sample dal 28 maggio al 24 luglio 2015 ha fatto registrare 86.550 chiamate⁵.

Occorre precisare che questo dato non corrisponde necessariamente al numero effettivo di famiglie che si sono rivolte al Numero Verde. Queste ultime sono risultate di gran lunga inferiori. Molti utenti infatti, trovando la linea occupata, hanno effettuato più tentativi di contatto, elevando così il numero totale delle chiamate ricevute ossia il volume dei contatti totali. Quest'ultimo dato ha risentito del fatto che il servizio di assistenza alle famiglie è stato a cura dell'Istat e non di un Call Center professionale dotato di personale e tecnologia adeguate a far fronte ad un così elevato numero di chiamate giornaliere.

Per la C-sample, il totale delle chiamate è stato pari a 1.147⁶ con un'incidenza complessiva dell'1,4%. Si ricorda che la rilevazione è stata condotta in maniera tradizionale con passaggio del rilevatore porta a porta ed il Numero Verde ha svolto esclusivamente una funzione informativa su aspetti riguardanti la rilevazione, i tempi, l'organizzazione dell'intervista e le rassicurazioni alle famiglie diffidenti a far entrare in casa il rilevatore.

7.1 Le chiamate effettive

L'ipotesi che a ciascun numero telefonico corrisponda una singola famiglia ci ha permesso di individuare quante sono state le famiglie che hanno contattato il Numero Verde almeno una volta.

Il difetto implicito di questa ipotesi consiste nel non conteggiare come stessa famiglia quanti hanno contattato il Numero Verde da telefoni diversi (es. ufficio e cellulare). Il dato quindi potrebbe essere lievemente sovrastimato ma si ipotizza che lo scarto sia trascurabile. Il numero medio di richiamate dalla stessa sorgente di provenienza è stato infatti pari a 5,5 per un totale di 70.693 contatti ripetuti, a conferma che è stata abitudine diffusa ricontattare il Numero Verde dallo stesso numero telefonico.

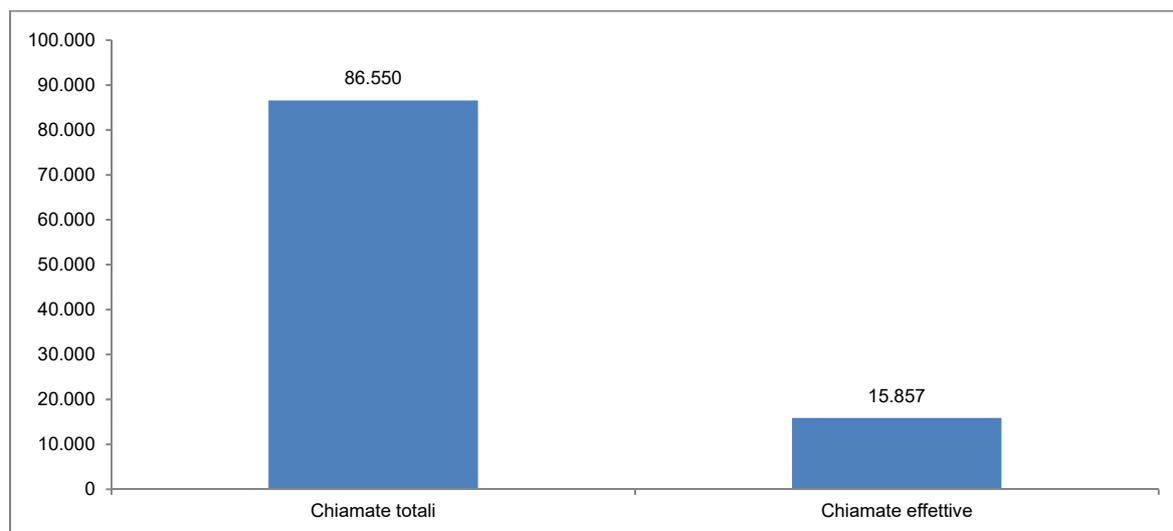
Come si evidenzia dalla figura 13, a fronte delle 86.550 chiamate totali ricevute al Numero Verde, quelle effettive sono state poco meno di un quinto, in valore assoluto 15.857. Queste ultime corrispondono ai contatti effettivi⁷ verso il Numero Verde.

⁵ Il periodo di attivazione del servizio di Numero Verde per la D-sample coincide con i tempi di conduzione della rilevazione.

⁶ Il dato non è completo poiché il tracciato record desunto dalla centralina telefonica Istat ha registrato le chiamate a partire dall'8 maggio 2015 e non dal 14 aprile, data di inizio della rilevazione C-sample sul campo e del servizio del Numero Verde. Le 15.857 chiamate effettive riportate nella Figura 13, ricevute per richieste di assistenza per le rilevazioni C-sample e D-sample, sono pertanto superiori.

⁷ Sono state considerate come "potenziali contatti" le famiglie effettivamente raggiunte dalla lettera e/o dal sollecito Istat (famiglie campione al netto delle mancate consegne da parte del vettore postale). Il dato sulle chiamate si riferisce a quelle totali ricevute dal Numero Verde, dal lunedì alla domenica, al netto delle richiamate con stesso numero di provenienza.

Figura 13 – Chiamate totali ed effettive (valori percentuali)



Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Nell'intero arco di tempo del servizio, dal 28 maggio al 24 luglio, l'incidenza delle famiglie campione che hanno contattato almeno una volta il Numero Verde è stata pari al 18,9% del totale.

Se si considerano le chiamate ricevute nel periodo e orario di attivazione del servizio (lunedì-venerdì 8.30/17.00) l'incidenza scende al 17,1%.

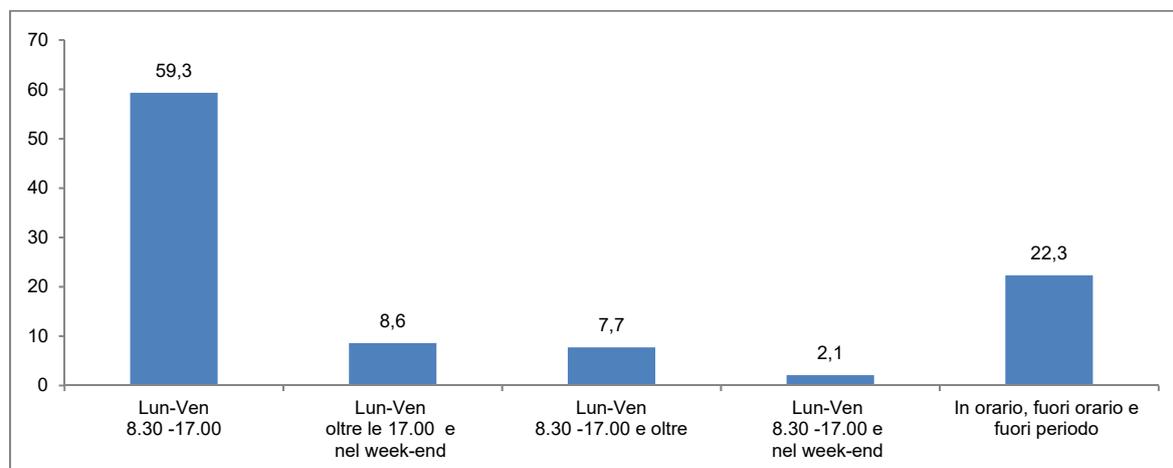
7.2 Le scelte di contatto

L'analisi dei volumi del traffico telefonico ha permesso di quantificare il numero di contatti effettivi e i tempi di contatto (fasce orarie/giorni della settimana).

Il 59,3% dei contatti si è avuto durante l'orario di attivazione del servizio, il 22,3% anche dopo le 17.00 e nel weekend. L'8,6% dei contatti si è registrato esclusivamente fuori orario e fuori servizio ovvero dopo le 17.00 e nel weekend; il 7,7% dal lunedì al venerdì anche oltre le 17.00, orario di chiusura.

A partire dalle informazioni ottenute con le rilevazioni sperimentali del 2015, pertanto, l'Istat potrà disporre degli elementi quantitativi necessari a tarare al meglio un'eventuale acquisizione del servizio in outsourcing per la rilevazione a regime.

Figura 14 – Chiamate in orario di servizio, fuori orario e fuori periodo (valori percentuali)



Fonte: Elaborazioni su dati del Numero Verde Istat, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

7.3 Le chiamate risposte dall'operatore nella rilevazione D-sample

L'analisi dei dati provenienti dalla centralina telefonica fornisce informazioni non soltanto sul numero dei contatti totali ricevuti ma anche su quelli che hanno avuto risposta dall'operatore telefonico.

Sono 6.313 le chiamate con risposta contro le 5.889 gestite dagli operatori Istat del Numero Verde. Il dato acquisito dalla centralina telefonica non risulta perfettamente allineato con quello derivante dal Data Base dove sono state tracciate attraverso strumenti informatici tutte le chiamate gestite. Questo scarto in parte è attribuibile alla caduta della linea prima dell'apertura del ticket o alle chiamate brevi e frequenti in caso di malfunzionamenti di tipo tecnico-informatico sia dei pc assegnati al servizio, lenti e non sempre funzionanti, sia dell'applicativo SGR o del link al questionario.

8. Il Numero verde come canale di rilevazione: l'andamento delle interviste per comune e il profilo delle famiglie intervistate

8.1 Un'analisi macro: l'andamento per comune

L'indagine sperimentale D-sample ha registrato un tasso di risposta pari al 46,9%⁸. Dei 39.354 questionari raccolti, 3.936 sono stati compilati tramite intervista telefonica effettuata dagli operatori del Numero Verde Istat (10% sul totale dei questionari compilati). Il 4,7% delle famiglie campione che hanno scelto questo canale di restituzione risulta residente nel 60,1% dei comuni coinvolti nella rilevazione (89 su 148 comuni partecipanti)⁹.

Nella tavola 12 il dettaglio delle interviste per fasi di rilevazione.

Considerando l'arco temporale di attività del servizio del Numero Verde si è analizzato l'andamento delle interviste nelle diverse fasi dell'indagine. Fino al 14 giugno, fase di restituzione spontanea multicanale, le interviste effettuate tramite il Numero Verde sono state 1.018, provenienti da 53 comuni campione (36% dei comuni). Dal 15 al 21 giugno, fase di inizio del recupero delle mancate risposte da parte degli operatori comunali, le interviste sono state 369. A partire dal 22 giugno, circa una settimana dopo l'inizio dell'intervento degli operatori comunali - sia sul campo che attraverso solleciti telefonici in base alla modalità operativa assegnata a ciascun comune - l'Istat ha provveduto ad inviare alle famiglie campione un secondo invito postale a partecipare all'indagine. A partire da tale sollecito fino al termine del servizio (24 luglio) le interviste svolte sono state 2.549 e i comuni coinvolti 82¹⁰ (tavola 12).

Tavola 12 – interviste per tempi e fasi della rilevazione (valori assoluti)

Tempi/fasi di rilevazione	N. comuni	N. interviste	N. medio giornaliero interviste
Fino al 14 giugno (1 ^a fase - restituzione spontanea)	53	1.018	93
Dal 15 al 21 giugno (2 ^a fase - recupero mancate risposte)	37	369	74
Dal 22 giugno in poi (3 ^a fase - recupero mancate risposte e sollecito)	82	2.549	106
Totale	89	3.936	98

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

⁸ Per il calcolo del tasso di risposta sono state considerate al denominatore le famiglie campionate al netto delle mancate consegne da parte del vettore Poste; tali famiglie infatti, non essendo state raggiunte da alcun invito di partecipazione all'indagine sperimentale, sono automaticamente uscite dal campo di osservazione. Al contrario non sono state sottratte dal denominatore le famiglie che, pur non avendo ricevuto alcuna lettera da parte del vettore Poste, hanno comunque risposto all'indagine perché raggiunte da lettere o solleciti da parte dei comuni stessi.

⁹ I comuni le cui famiglie non hanno scelto il Numero Verde come canale di restituzione del questionario sono 45; di questi 24 sono i comuni le cui famiglie non hanno contattato il Numero Verde neanche per richiedere informazioni o assistenza alla compilazione. Nel conteggio sono stati esclusi i comuni della provincia di Bolzano presso la quale è stato istituito un proprio Numero Verde, ad eccezione del comune di Merano per il quale risulta restituito 1 questionario tramite Numero Verde Istat. Solo 4 dei 45 comuni che non si sono rivolti al servizio per la compilazione del questionario sono presenti nell'elenco delle mancate consegne del vettore; si tratta comunque di un numero di mancate consegne esiguo (4% sul totale delle famiglie campione dei 4 comuni).

¹⁰ Si sono considerate tre fasi di analisi del numero di interviste perché i comuni hanno adottato comportamenti differenti per il recupero delle mancate risposte. Alcuni comuni infatti, malgrado tutte le strategie definite da Istat prevedessero l'invio immediato dei rilevatori sul campo per il recupero delle mancate risposte subito dopo la fine della fase di restituzione spontanea, hanno preferito inviare i rilevatori sul campo solo in concomitanza con l'invio del secondo invito postale a partecipare all'indagine da parte dell'Istat.

Analizzando la tavola 13 si osserva che il numero medio di interviste giornaliere subisce un decremento complessivo del 20,3% con l'entrata in campo dei rilevatori. Il decremento si osserva in tutte le ripartizioni fatta eccezione per il Nord-ovest dove si registra un incremento dell'11,4%.

Tra la seconda e la terza fase invece il numero di interviste medie giornaliere subisce un incremento del 43,9%, effetto dovuto al sollecito postale Istat unito alle diverse tipologie di sollecito messi in campo dai comuni in base alla modalità operativa assegnata.

Tavola 13 - Numero medio di interviste giornaliere per ripartizione geografica, tempi e fasi della rilevazione (valori assoluti)

Tempi/fasi di rilevazione	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	Italia
Fino al 14 giugno (1ª fase - restituzione spontanea)	22	11	41	14	5	93
Dal 15 al 21 giugno (2ª fase - recupero mancate risposte)	24	7	30	11	1	73
Dal 22 giugno in poi (3ª fase - recupero mancate risposte e sollecito)	25	9	48	18	7	107
% incremento 1ª- 2ª fase	11,4	-36,1	-25,8	-20,3	-76,4	-20,3
% incremento 2ª- 3ª fase	0,6	26,2	60,0	63,6	448,6	43,9

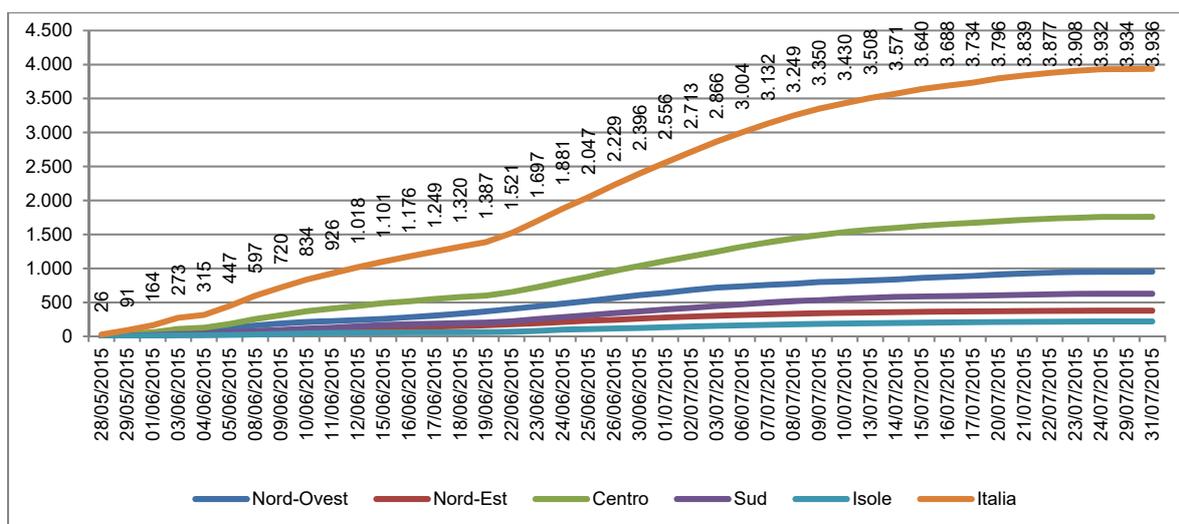
Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

A livello territoriale il maggior incremento del numero medio di interviste giornaliere si è registrato per i comuni delle Isole e del Sud mentre per i comuni del Nord-ovest il sollecito Istat sembra avere avuto uno scarso effetto poiché si è mantenuto quasi costante il numero di interviste nelle tre fasi analizzate.

Il dato cumulato delle interviste riportato nella figura 15 mostra effettivamente un andamento in crescita a partire dalla settimana del sollecito postale Istat in tutte le ripartizioni geografiche.

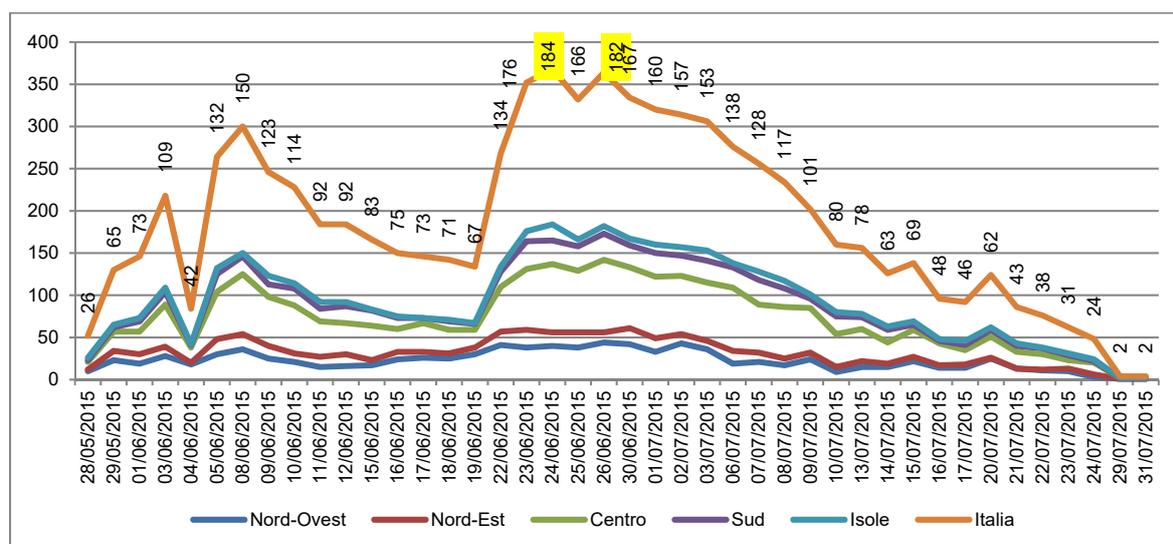
Nella figura 16 è rappresentato il flusso giornaliero delle interviste CATI da Numero Verde. Il numero cresce gradualmente a fine maggio e nei primi giorni di giugno (tranne il fisiologico calo registrato durante il ponte del 2 giugno) fino a raggiungere un primo picco nel periodo 5-10 giugno, settimana in cui con molta probabilità la gran parte delle famiglie ha ricevuto la lettera Istat di partecipazione all'indagine, spedita il 28 maggio. Dopo il 14 giugno, periodo in cui entrano in campo gli operatori comunali per il recupero delle mancate risposte, si osserva un decremento del numero di interviste con un nuovo picco registrato nella settimana successiva all'invio postale del sollecito Istat. Nelle giornate del 24 e 26 giugno si registra il numero più elevato di interviste effettuate, rispettivamente 184 e 182, il 95,6% e il 92,8% delle quali somministrate a famiglie residenti nei grandi comuni¹¹.

Figura 15 - Andamento delle interviste CATI Numero Verde per ripartizione geografica e data (valori assoluti)



Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

¹¹ 14 comuni con più di 150.000 abitanti a cui si aggiunge il comune di Udine.

Figura 16 - Interviste CATI Numero Verde per ripartizione geografica e data (valori assoluti)

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Di seguito la distribuzione per ripartizione geografica e ampiezza demografica dei comuni le cui famiglie hanno compilato il questionario tramite il Numero Verde Istat.

Tavola 14 - Comuni le cui famiglie hanno contattato il Numero Verde per la compilazione del questionario¹² (valori assoluti)

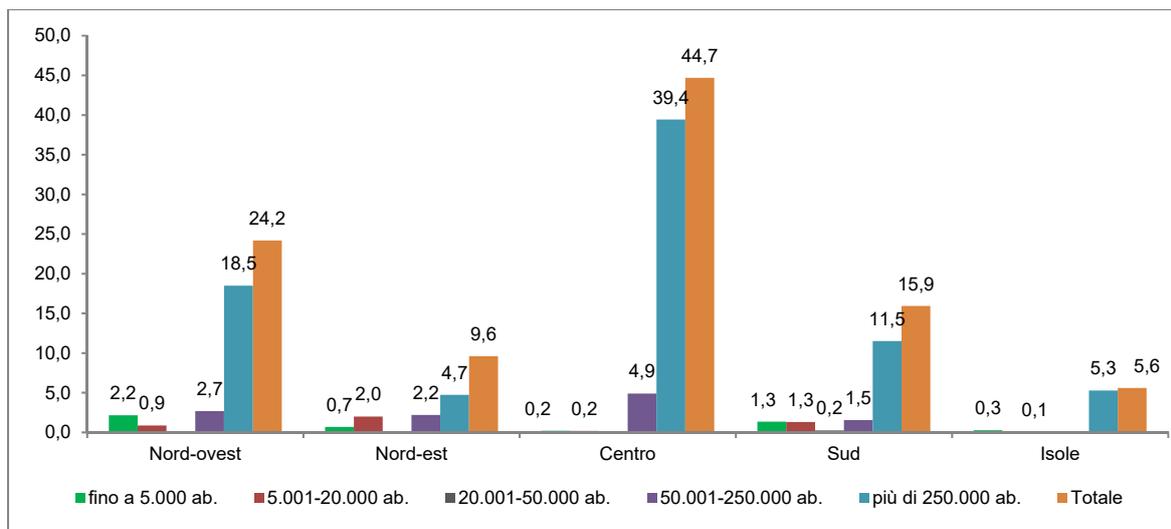
Ripartizione geografica	Classe di ampiezza demografica					Totale
	fino a 5.000 ab.	5.001-20.000 ab.	20.001-50.000 ab.	50.001-250.000 ab.	più di 250.000 ab.	
Nord-ovest	22	5		1	2	30
Nord-est	10	6	1	2	1	20
Centro	3	2		3	2	10
Sud	14	6	1	1	2	24
Isole	3	1			1	5
Italia	52	20	2	7	8	89

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Dai grandi comuni del Centro (2) e del Nord-ovest (2) proviene il maggior numero di interviste (rispettivamente 39,4% e 18,5%) mentre il minor numero si registra per i 6 comuni medio piccoli del Sud (figura 17).

¹² In base alle classi di ampiezza demografica i comuni sono stati così denominati: fino a 5.000 ab. piccoli (P); 5.001-20.000 ab. medio piccoli (MP); 20.001-50.000 ab. medi (M); 50.001-250.000 ab. medio grandi (MG); più di 250.000 ab. grandi (G).

Figura 17 - Questionari compilati tramite Numero Verde per ripartizione geografica e classe di ampiezza demografica (valori percentuali)

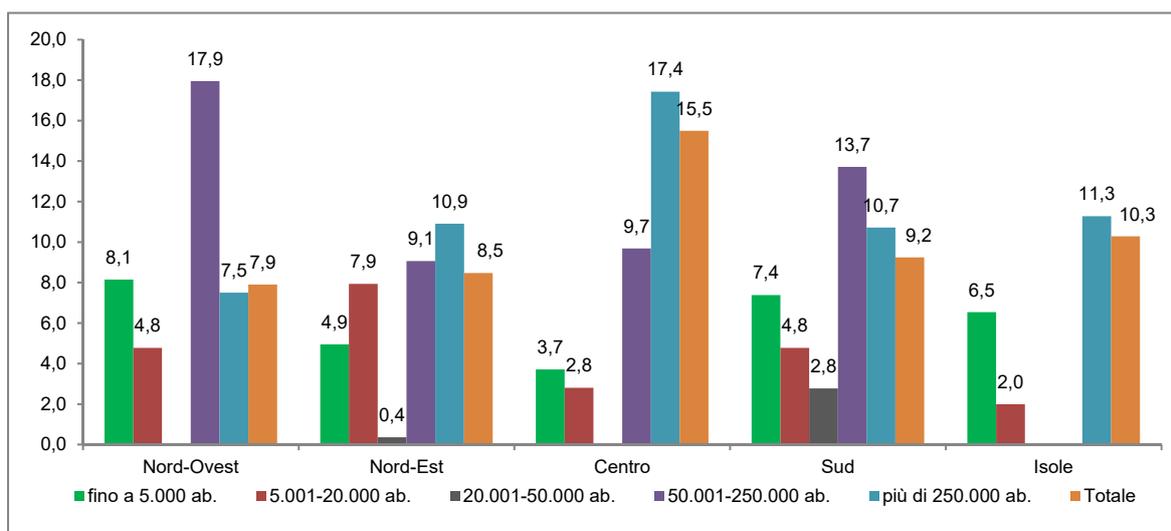


Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015
 (*) Percentuale calcolata sul totale dei questionari compilati tramite Numero Verde.

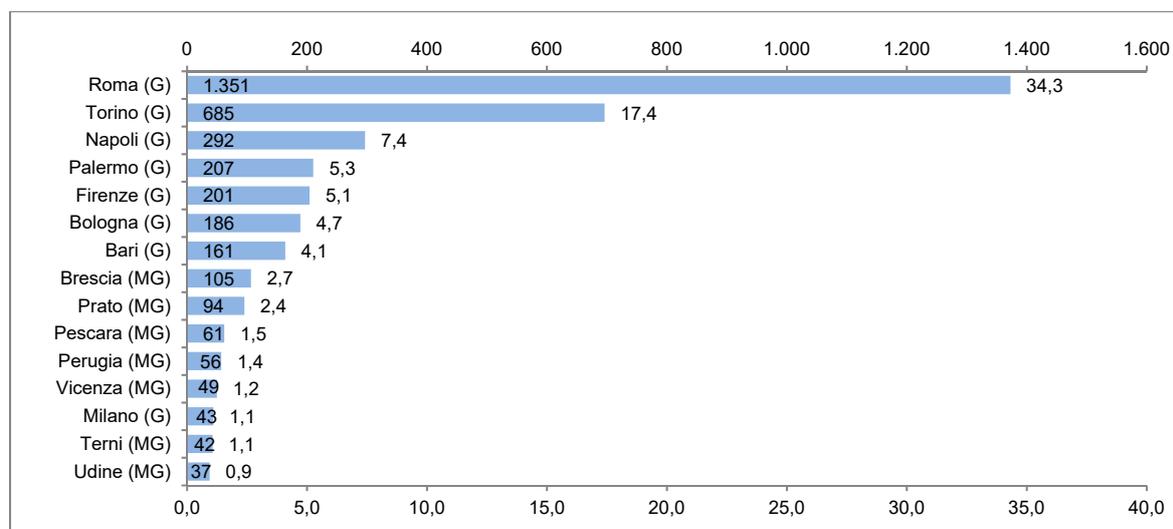
Il maggior utilizzo del canale CATI da Numero Verde (figura 18) si osserva per l'unico comune medio grande del Nord-ovest (Brescia) e per 2 grandi comuni del Centro (rispettivamente 17,9% e 17,4%). Tra i comuni piccoli l'incidenza maggiore si registra per il complesso dei 22 comuni del Nord-ovest e dei 14 comuni del Sud (rispettivamente 8,1% e 7,4%).

Tra i primi 15 comuni per numero di interviste si collocano quelli con una popolazione superiore ai 50 mila abitanti (figura 19) dove, nel complesso, si registra il 90,6% delle interviste totali effettuate dagli operatori del Numero Verde Istat (87,6% nei grandi comuni e 12,4% nei comuni medio grandi). Più della metà delle interviste telefoniche provengono dai comuni di Roma e Torino (51,7%), mentre solo lo 0,9% dal comune di Udine che ha registrato complessivamente il tasso di risposta più alto rispetto agli altri 14 comuni medio grandi e grandi.

Figura 18 - Questionari compilati tramite Numero Verde sul totale questionari per ripartizione geografica e classe di dimensione demografica (valori percentuali)

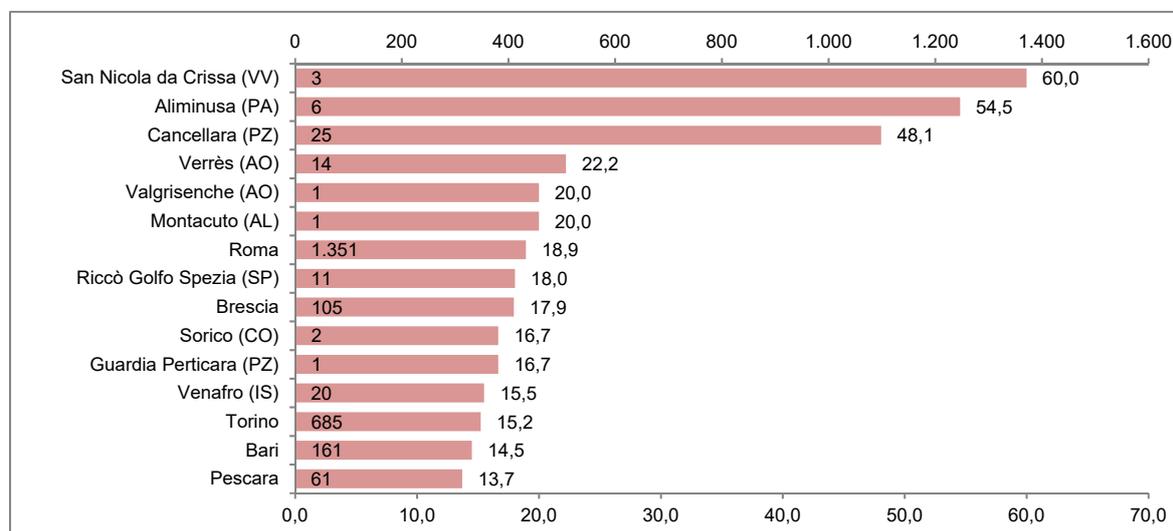


Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015
 (*) Percentuale calcolata sul totale dei questionari compilati per comune.

Figura 19 - Graduatoria dei primi 15 comuni per numero di questionari compilati tramite Numero Verde (valori assoluti e percentuali)

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

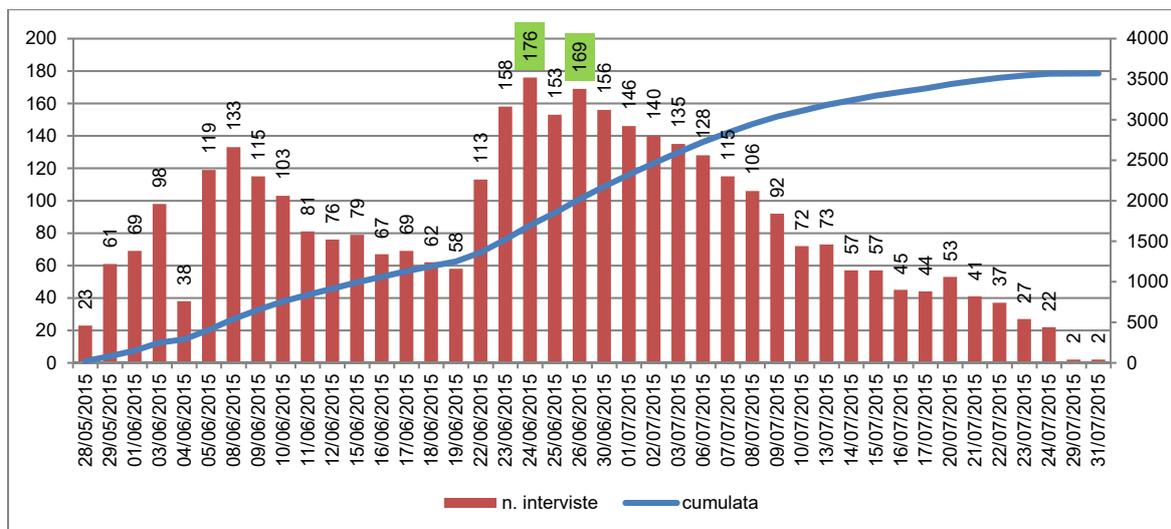
Se si considera invece il totale dei questionari compilati per comune (figura 20) il primato di utilizzo del canale Numero Verde spetta ai piccoli comuni di San Nicola da Crissa, Aliminusa e Cancellara (rispettivamente 60,0%, 54,5% e 48,1% dei questionari compilati tramite Numero Verde rispetto ai questionari totali compilati)¹³. Tra i grandi comuni Roma, Brescia e Torino registrano i più alti tassi di utilizzo del canale CATI da Numero Verde (rispettivamente 18,9%, 17,9% e 15,2% sul complesso dei questionari pervenuti per comune).

Figura 20 - Graduatoria dei primi 15 comuni per tasso di utilizzo del canale CATI da Numero Verde (valori assoluti e percentuali)

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

¹³ Il campione di famiglie è stato progettato tenendo conto dell'ampiezza demografica dei comuni; pertanto i piccoli comuni potevano avere un numero di famiglie campione al di sotto delle dieci unità.

Figura 21 - Andamento delle interviste CATI Numero Verde nei comuni grandi e medio grandi (valori assoluti)



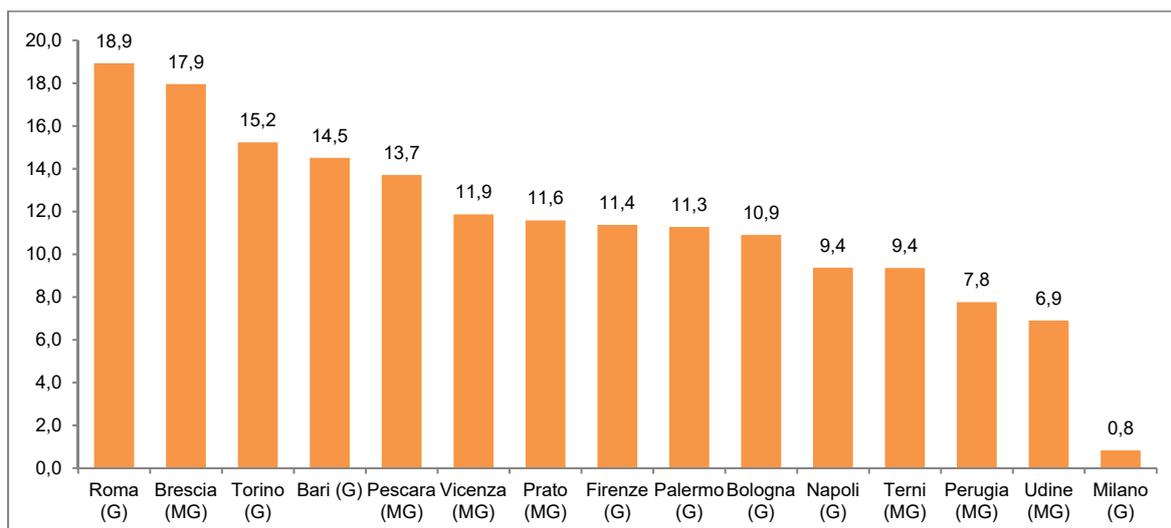
Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

8.1.1 I comuni medio grandi e grandi

L'andamento giornaliero delle interviste nei comuni medio grandi e grandi è riportato nella figura seguente.

Come già accennato, i comuni grandi e medio grandi si collocano nei primi 15 posti della graduatoria per numero di interviste al Numero Verde (figura 19). Il maggior numero di questionari compilati proviene da 7 degli 8 comuni più grandi¹⁴, mentre se si osserva la graduatoria dei comuni per maggior utilizzo del canale (figura 22) tre comuni medio grandi (Brescia, Pescara e Vicenza) si collocano ai primi posti insieme ai primi tre grandi (Roma, Torino e Bari).

Figura 22 - Questionari compilati tramite Numero Verde sul totale dei questionari per comuni grandi e medio grandi (valori percentuali)



Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

¹⁴ Fa eccezione il comune di Milano che aveva istituito un proprio Numero Verde.

Considerando le tre diverse fasi della rilevazione, si osserva un decremento del numero medio di interviste giornaliere con l'entrata dei rilevatori sul campo per il recupero delle mancate risposte, in particolare nei comuni di dimensione medio grande. Nel complesso per questi comuni il sollecito postale Istat sembra aver avuto un effetto maggiore nell'aumento del numero di interviste giornaliere rispetto ai grandi comuni (tavola 15).

Tavola 15 - Numero medio di interviste giornaliere per ampiezza dei comuni, tempi e fasi della rilevazione (valori assoluti)

Tempi/fasi di rilevazione	Ampiezza dei comuni		Totale
	Medio grandi	Grandi	
Fino al 14 giugno (1ª fase - restituzione spontanea)	12	71	83
Dal 15 al 21 giugno (2ª fase - recupero mancate risposte)	7	60	67
Dal 22 giugno in poi (3ª fase - recupero mancate risposte e sollecito)	11	85	96
% incremento 1ª- 2ª fase	-41,7	-15,5	-19,3
% incremento 2ª- 3ª fase	57,1	41,7	43,3

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

8.2 Un'analisi micro: il profilo delle famiglie intervistate

8.2.1 L'analisi delle corrispondenze multiple

A seguito dell'analisi delle interviste a livello comunale si è ritenuto interessante procedere ad un'analisi esplorativa sui dati elementari, relativi alle famiglie che hanno contattato il Numero Verde per la compilazione telefonica del questionario, al fine di determinare il profilo delle famiglie intervistate. La scelta dell'analisi delle corrispondenze multiple è stata dettata dalla necessità di procedere ad un'analisi di variabili categoriali con l'obiettivo di sintetizzare alcuni aspetti distintivi delle famiglie e descrivere il contesto in cui le stesse vivono. Sulla base dei risultati ottenuti con tale tecnica multivariata è stata applicata una cluster analysis con l'intento di individuare dei gruppi omogenei di famiglie "utilizzatrici" del canale CATI da Numero Verde.

Poiché il canale di restituzione è unico a livello familiare, si sono utilizzati i dati individuali dei rispondenti per costruire delle variabili esplicative familiari di tipo socio-demografico o per selezionare variabili attinenti esclusivamente all'intestatario del foglio di famiglia.

Le variabili attive e illustrative utilizzate nell'analisi delle corrispondenze multiple sono riportate nel Prospetto 1. Le variabili illustrative sono legate al territorio e all'organizzazione censuaria comunale.

Prospetto 1 – Le variabili attive e illustrative dell'analisi delle corrispondenze

	Variabili attive
titolo di godimento dell'abitazione	1 = proprietà 2 = affitto 3 = altro titolo
linea telefonica fissa nell'abitazione	1 = sì 2 = no
possesso telefoni cellulari	1 = sì 2 = no
sostenibilità spese familiari impreviste	1 = sì 2 = no
tipo di famiglia	1 = italiana 2 = straniera 3 = mista
composizione della famiglia (anziano ≥ 65 anni)	1 = monocomponente anziano 2 = pluricomponente tutti anziani 3 = monocomponente non anziano 4 = pluricomponente nessun anziano

	5 = pluricomponente con almeno un anziano
presenza di giovani (fino a 30 anni)	1 = almeno un giovane 2 = nessun giovane
titolo di studio più alto in famiglia	1 = basso 2 = medio 3 = alto
livello di utilizzo di internet più alto in famiglia	1 = frequente 2 = sporadico 3 = nessun utilizzo
condizione professionale o non professionale dell'intestatario	1 = dipendente a tempo indeterminato 2 = dipendente a tempo determinato 3 = parasubordinato 4 = imprenditore 5 = libero professionista 6 = lavoratore in proprio 7 = socio di cooperativa 8 = coadiuvante familiare 9 = disoccupato 10 = pensionato 11 = studente 12 = casalinga 13 = altra condizione
attività lavorativa dell'intestatario	1 = lavoro operaio o di servizio non qualificato 2 = addetto/a ad impianti fissi di produzione, a macchinari, a linee di montaggio 3 = attività operaia qualificata 4 = Coltivazione di piante e/o allevamento di animali 5 = attività di vendita al pubblico o di servizio alle persone 6 = lavoro esecutivo d'ufficio 7 = attività tecnica, amministrativa, sportiva o artistica ad elevata specializzazione 8 = attività organizzativa, tecnica, intellettuale, scientifica o artistica... 9 = gestione di un'impresa o dirigenza di strutture organizzative complesse... 10 = militare di qualsiasi grado nelle Forze Armate Italiane
reti parentali dell'intestatario	1 = sì 2 = no
reti amicali dell'intestatario	1 = sì 2 = no 3 = non so
reti di vicinato dell'intestatario	1 = sì, una persona o una famiglia 2 = sì, alcune persone o famiglie 3 = no
senso di sicurezza dell'intestatario	1 = molto 2 = abbastanza 3 = poco 4 = per niente 5 = non esco mai da solo 6 = non esco mai
ripartizione geografica	1 = Nord-ovest 2 = Nord-est 3 = Centro 4 = Sud 5 = Isole
classe di ampiezza demografica comunale	1 = fino a 5.000 abitanti 2 = 5.001-20.000 abitanti 3 = 20.001-50.000 abitanti 4 = 50.001-250.000 abitanti 5 = più di 250.000 abitanti
modalità operativa	1 = D1 2 = D2 3 = D3 4 = D4
altimetria Comune	1 = non montano 2 = montano

	3 = parzialmente montano
numero medio di centri comunali di raccolta per 1.000 abitanti	
età dell'intestataro	
indice di affollamento	
ripartizione geografica	1 = Nord-ovest 2 = Nord-est 3 = Centro 4 = Sud 5 = Isole
classe di ampiezza demografica comunale	1 = fino a 5.000 abitanti 2 = 5.001-20.000 abitanti 3 = 20.001-50.000 abitanti 4 = 50.001-250.000 abitanti 5 = più di 250.000 abitanti
modalità operativa	1 = D1 2 = D2 3 = D3 4 = D4
altimetria Comune	1 = non montano 2 = montano 3 = parzialmente montano
numero medio di centri comunali di raccolta per 1.000 abitanti	
età dell'intestataro	
indice di affollamento	

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Sono state prese in esame 15 variabili attive, cioè utilizzate per individuare i fattori, e 7 illustrative proiettate sugli assi fattoriali per specificarne meglio le caratteristiche, per un totale di 79 modalità¹⁵. L'istogramma degli autovalori permette di capire quali sono i fattori da prendere in considerazione. I primi tre autovalori spiegano il 21,06% dell'inerzia (tavola 16).

Rivalutando l'inerzia attraverso la formula "ottimistica" di Benzecri¹⁶ si ottiene un valore dell'inerzia spiegata pari al 51,1%. Tale dato conferma la bontà di scelta dei primi tre fattori per spiegare il fenomeno.

Tavola 16 - Autovalori

Numéro	Valeur propre	Pourcentage	Pourcentage cumulé
1	0,2657	10,45	10,45
2	0,1579	6,21	16,67
3	0,1116	4,39	21,06
4	0,1001	3,94	25,00
5	0,0890	3,50	28,50
6	0,0861	3,39	31,89
7	0,0829	3,26	35,15
8	0,0797	3,13	38,28
9	0,0753	2,96	41,25
10	0,0733	2,88	44,13

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Il segno delle coordinate fattoriali permette di individuare la collocazione di ciascuna modalità rispetto ai semiassi positivo e negativo del fattore che la modalità contribuisce a determinare.

Contributi assoluti e contributi relativi (o coseni quadrati) permettono di esaminare quali modalità contribuiscono maggiormente alla costruzione del fattore.

Di seguito si riportano tre tavole riassuntive che raccolgono tali informazioni per ciascun asse fattoriale, evidenziando le variabili e le modalità che contribuiscono maggiormente alla formazione dei tre assi in esame.

¹⁵ Per l'applicazione dell'analisi delle corrispondenze si è utilizzato il software SPAD che ha permesso, nel caso di mancate risposte, di eliminare le modalità afferenti a tali dati.

¹⁶ $\lambda^* = (\lambda - 1/p)^2$ dove p = numero di variabili attive e λ = autovalore

Tavola 17 - Modalità che caratterizzano il primo asse fattoriale

Variabili attive					
Semiassse negativo	contributo assoluto	coseno quadrato	Semiassse positivo	contributo asso- luto	coseno qua- drato
dipendente a tempo determinato	8,81	0,45	nessuna attività lavorativa	6,53	0,77
pluricomponente nessun anziano	7,12	0,38	pensionato/a	6,89	0,65
giovani si	6,32	0,33	uso internet no	4,54	0,46
uso internet frequente	5,01	0,25	giovani no	1,79	0,33
monocomponente nessun anziano	2,93	0,14	monocomponente anziano	4,46	0,24
reti amicali si	1,48	0,14	titolo di studio basso	2,92	0,20
uso internet sporadico	2,23	0,11	reti amicali no	1,98	0,20
attività organizzativa, tecnica, intellettuale, scientifica o artistica ad elevata specializzazione	2,70	0,11	non esce mai di casa la sera	2,62	0,12
telefoni cellulari si	0,18	0,14	pluricomponente tutti anziani	2,34	0,11
lavoro operaio o di servizio non qualificato	2,16	0,09	telefoni cellulari no	2,44	0,10

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Tavola 18 - Modalità che caratterizzano il secondo asse fattoriale

Variabili attive					
Semiassse negativo	contributo asso- luto	coseno qua- drato	Semiassse positivo	contributo asso- luto	coseno qua- drato
sostenibilità spese familiari no	9,48	0,34	sostenibilità spese familiari si	4,91	0,34
reti amicali no	5,39	0,20	Proprietà	2,64	0,25
Affitto	6,01	0,18	reti amicali si	3,71	0,20
lavoro operaio o di servizio non qualificato	6,19	0,16	titolo di studio alto	5,17	0,16
linea telefonica fissa no	0,45	0,15	linea telefonica fissa si	1,52	0,15
reti di vicinato no	3,37	0,15	reti di vicinato più di una	3,21	0,11
famiglia straniera	4,97	0,00	attività organizzativa, tecnica, intellettuale, scientifica o artistica ad elevata specializzazione	3,98	0,10
Disoccupato	4,51	0,00	reti parentali si	2,81	0,10
titolo di studio basso	2,54	0,10	famiglia italiana	0,17	0,14

Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Tavola 19 - Modalità che caratterizzano il terzo asse fattoriale

Variabili attive					
Semiassse negativo	contributo asso- luto	coseno qua- drato	Semiassse positivo	contributo asso- luto	coseno qua- drato
monocomponente non anziano	20,94	0,42	giovani si	12,60	0,27
giovani no	3,72	0,29	pluricomponente nessun anziano	10,20	0,23
altro titolo di godimento	7,12	0,13	linea telefonica fissa si	4,40	0,08
famiglia straniera	5,66	0,00	Proprietà	1,00	0,07
linea telefonica fissa no	3,57	0,08	attività operaia qualificata	3,58	0,00
uso internet frequente	3,71	0,08	pluricomponente con almeno un anziano	2,94	0,06
monocomponente anziano	2,11	0,05	lavoratore in proprio	2,80	0,00
titolo di studio basso	1,45	0,04	famiglia italiana	0,12	0,07
telefoni cellulari no	1,96	0,03	titolo di studio medio	1,55	0,04
attività organizzativa, tecnica, intellettuale, scientifica o artistica ad elevata specializzazione	1,59	0,03	uso internet sporadico	1,68	0,04

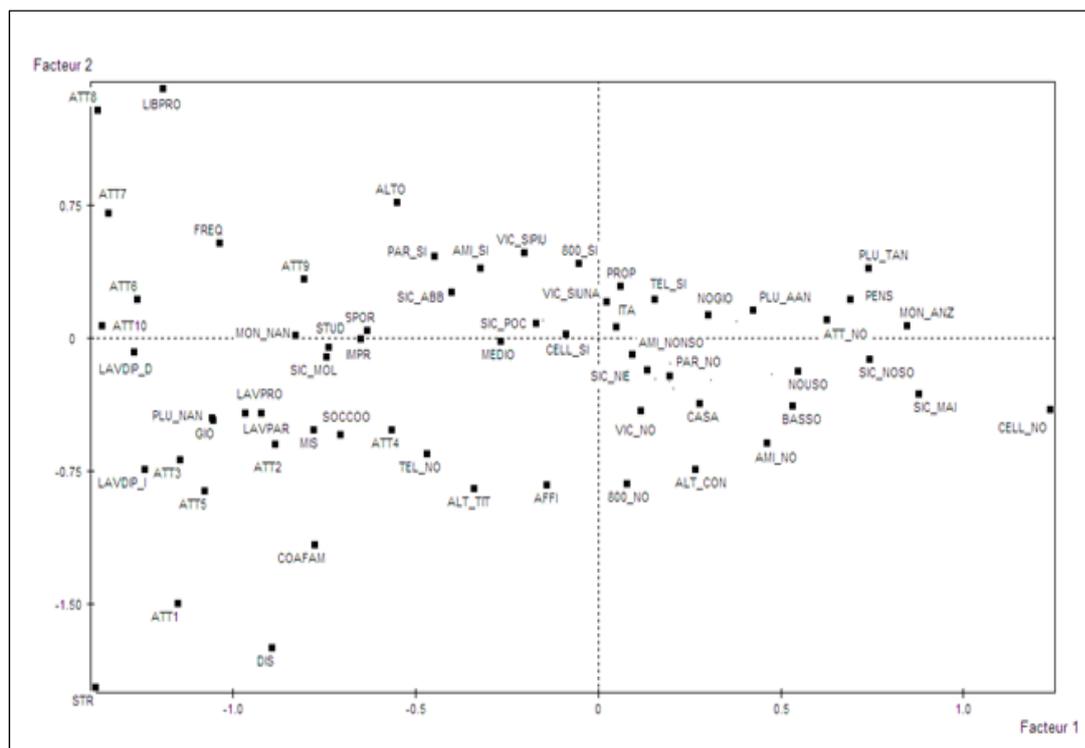
Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Osservando i contributi assoluti e relativi al primo asse fattoriale emerge che le modalità che hanno un peso maggiore nella determinazione del semiasse negativo sono le famiglie con più componenti senza anziani ma con giovani o quelle monocomponenti non anziane, il cui intestatario ha un lavoro a tempo determinato di elevata specializzazione. Tali famiglie utilizzano frequentemente internet, posseggono cellulari e hanno reti amicali e parentali forti. Il semiasse positivo è invece maggiormente caratterizzato da famiglie di anziani (singoli o pluricomponenti) pensionati con titolo di studio basso che non posseggono cellulari e non usano internet. Si potrebbe denominare tale asse “generazionale”, in cui si contrappongono le famiglie pluricomponenti o monocomponenti abbastanza giovani, tecnologiche e istruite a quelle monocomponenti o pluricomponenti di soli anziani old style poco predisposte all'utilizzo delle nuove tecnologie.

Sul secondo semiasse negativo si contrappongono invece le famiglie straniere, il cui intestatario svolge un lavoro operaio non qualificato o è disoccupato, in cui tutti i componenti hanno un titolo di studio basso, che vivono in affitto e non riescono a far fronte a spese familiari impreviste. Tali famiglie non hanno reti amicali né parentali forti e non hanno la disponibilità di una linea telefonica fissa nell'alloggio. Sul secondo semiasse negativo invece si collocano le famiglie italiane che vivono in case di proprietà con una linea telefonica fissa, il cui intestatario ha un lavoro ad elevata specializzazione, in cui almeno un componente possiede un titolo di studio alto, che riescono a far fronte a spese familiari impreviste e hanno reti amicali, parentali e di vicinato forti. Tale asse potrebbe essere denominato “cittadinanza e condizioni di vita”.

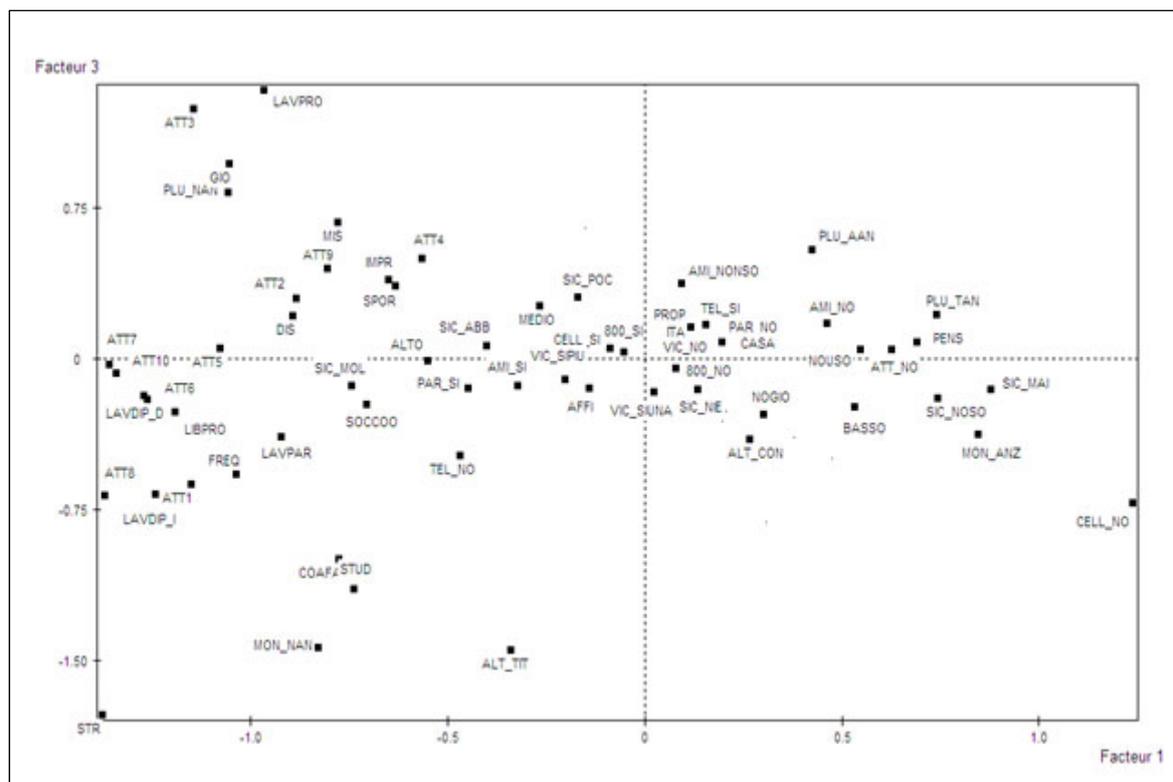
Alla determinazione del terzo semiasse negativo contribuiscono invece le famiglie monocomponenti adulte o anziane straniere che vivono ad altro titolo in un alloggio, hanno un lavoro dipendente fisso o precario di bassa, media o elevata specializzazione, reti familiari e amicali, utilizzatori di internet pur non avendo né una linea telefonica fissa né cellulare, con un titolo di studio in prevalenza basso. Sul versante positivo dell'asse invece si trovano le famiglie italiane pluricomponenti che vivono in abitazioni di proprietà dotate di linea telefonica fissa, il cui intestatario svolge un lavoro di operaio qualificato in proprio, medi utilizzatori di internet, in possesso di telefoni cellulari e privi di qualsiasi rete informale di aiuto. Tale asse può essere chiamato “cittadinanza e tipo di famiglia”.

Figura 23 – Rappresentazione delle modalità sul primo e secondo asse fattoriale



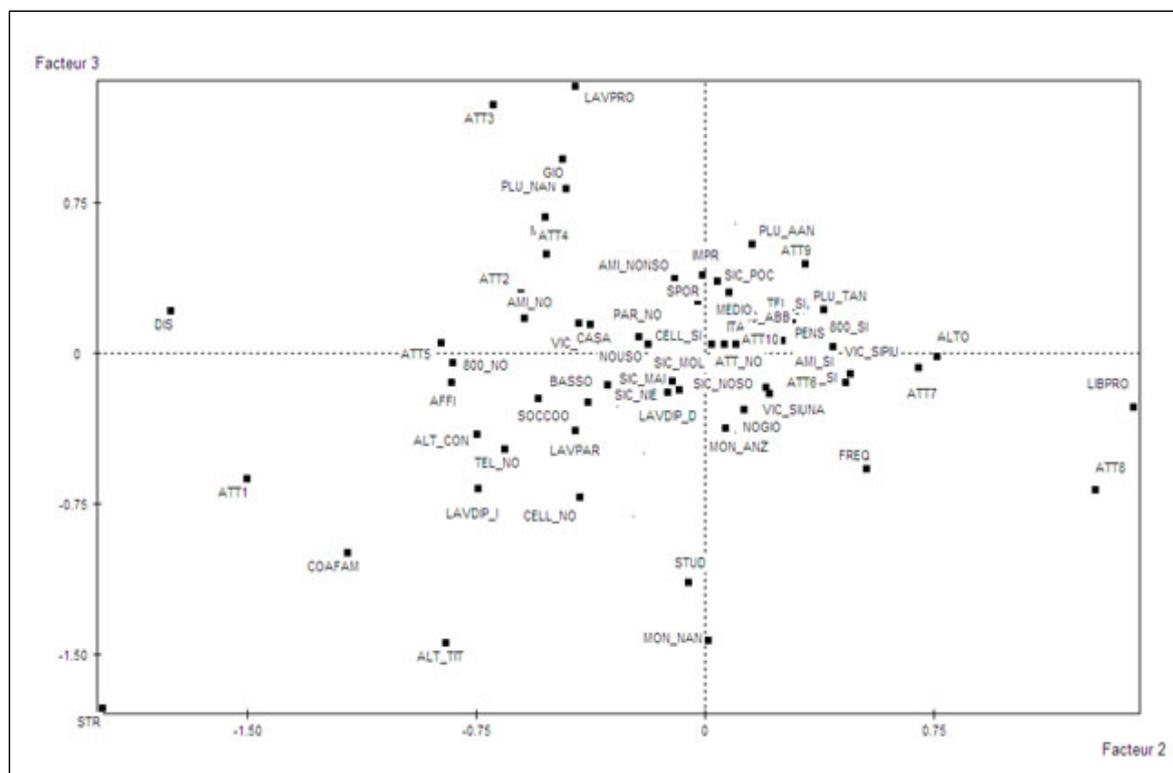
Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Figura 24 – Rappresentazione delle modalità sul primo e terzo asse fattoriale



Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Figura 25 – Rappresentazione delle modalità sul secondo e terzo asse fattoriale



Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

8.2.2 La cluster analysis

A seguito dell'analisi delle corrispondenze multiple, che ha ridotto lo spazio delle variabili a tre fattori principali in grado di spiegare la gran parte della variabilità della matrice di dati, si è deciso di applicare alla matrice di dati in esame una cluster analysis per ridurre lo spazio delle famiglie utilizzatrici del Numero Verde a pochi raggruppamenti all'interno dei quali le famiglie siano il più possibile omogenee rispetto alle variabili inserite nell'analisi. L'intento finale è individuare specifici profili di famiglie "utilizzatrici" del Numero Verde per effettuare l'intervista.

La cluster analysis è stata applicata utilizzando i punteggi dell'analisi delle corrispondenze, con il vantaggio di scartare in partenza le relazioni con minore importanza già risultanti dall'analisi precedente. Infatti, poiché per l'analisi delle corrispondenze si è proceduto alla interpretazione dei primi tre assi fattoriali che spiegavano il 51,1% della varianza totale, si è effettuata la procedura di classificazione utilizzando solo i primi tre assi fattoriali.

Si è optato per un criterio di classificazione di tipo gerarchico. La procedura ha portato alla creazione di 50 classi. Applicando diversi tagli alla struttura del dendrogramma si è valutata la bontà di classificazione attraverso la scomposizione dell'inerzia totale in corrispondenza della formazione di diverse classi (4,5), e si è optato per una classificazione a 5 gruppi. Tale scelta deriva dal fatto che i 5 gruppi risultano essere abbastanza omogenei per composizione e presentano una inerzia inter-gruppo pari al 70%¹⁷.

I 5 gruppi presentano le seguenti numerosità:

- 1°: 1.195 individui (30,36%)
- 2°: 1.193 individui (30,31%)
- 3°: 608 individui (15,45%)
- 4°: 343 individui (8,71%)
- 5°: 597 individui (15,17%).

Il 1° gruppo è costituito da famiglie italiane pluricomponenti anziane o con almeno un anziano, senza giovani, in cui il capofamiglia è un pensionato, che vivono in case di proprietà dotate di linea telefonica fissa, posseggono cellulari ma usano poco o per niente internet. Almeno un componente della famiglia possiede un titolo di studio medio alto, le reti informali di aiuto sono forti e c'è disponibilità economica per far fronte a spese familiari impreviste. Tali famiglie hanno un senso di sicurezza medio-basso e risiedono in prevalenza nei comuni del Centro.

Il 2° gruppo è costituito da famiglie italiane anziane (monocomponenti o pluricomponenti) nelle quali il capofamiglia è pensionato o in altra condizione, che vivono in affitto in un alloggio dotato di linea telefonica fissa, non posseggono cellulari, hanno un titolo di studio basso, non utilizzano internet, non riescono a far fronte a spese familiari impreviste e non hanno reti informali di aiuto. Tali famiglie hanno un senso di totale insicurezza e risiedono principalmente nei comuni con più di 250 mila abitanti.

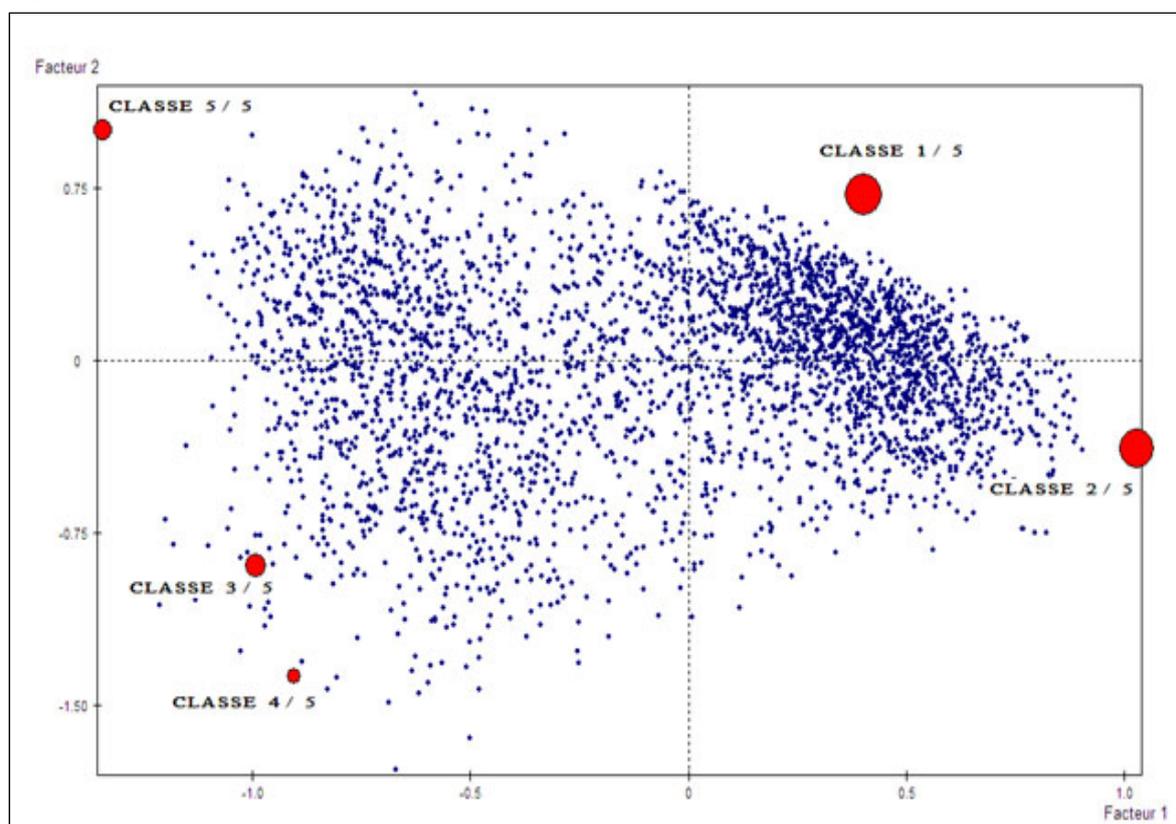
Il 3° gruppo è caratterizzato invece da famiglie pluricomponenti senza anziani ma con giovani che vivono in affitto in un alloggio privo di linea telefonica, in cui l'intestatario è un lavoratore dipendente precario o un lavoratore in proprio con un lavoro di tipo operaio di vendita al pubblico o di servizi alle persone, oppure un disoccupato. Le famiglie in questione hanno almeno un componente con titolo di studio medio e possessore di telefono cellulare. L'utilizzo di internet è sporadico, non esistono reti informali di aiuto e non esiste disponibilità economica per far fronte a spese familiari impreviste.

Il 4° gruppo è composto da cittadini stranieri che vivono soli in un alloggio in affitto o ad altro titolo privo di linea telefonica fissa, con un lavoro dipendente fisso o precario principalmente di vendita al pubblico o di servizi alle persone o disoccupati, basso titolo di studio, utilizzatori di internet e possessori di telefono cellulare, senza reti di vicinato. Tali individui non hanno disponibilità per far fronte a spese familiari impreviste, hanno comunque un senso di sicurezza alto e risiedono nei comuni del Nord.

¹⁷ Nel passaggio da 4 a 5 classi l'inerzia inter-gruppo è aumentata di 8 punti percentuali.

Il 5° gruppo infine è rappresentato da cittadini italiani che vivono soli o da famiglie pluricomponenti senza anziani ma con giovani. Tali famiglie vivono in alloggi di proprietà privi di linea telefonica fissa, posseggono cellulari e utilizzano internet. Il capofamiglia ha un lavoro dipendente precario a medio-alta specializzazione o è un libero professionista e almeno un componente della famiglia ha un titolo di studio alto. Il contesto familiare permette di far fronte a spese familiari impreviste, di avere un senso di sicurezza medio-alto e reti informali di aiuto forti.

Figura 26 – Individui e cluster



Fonte: Elaborazioni su metadati e microdati, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

Dalle analisi effettuate emerge che le famiglie utilizzatrici del nuovo canale di rilevazione CATI da Numero Verde presentano più di un profilo a partire dalle diverse caratteristiche familiari.

Si evidenziano due profili principali caratterizzanti le vecchie generazioni, entrambi non tecnologici ma con condizioni di vita totalmente opposte; ad una vecchia generazione con case di proprietà, disponibilità economiche, forte socialmente e istruita si contrappone una generazione altrettanto vecchia ma poco istruita, con difficoltà economiche, senza case di proprietà e con un forte senso di “isolamento” relazionale. Queste famiglie risiedono soprattutto nei grandi comuni, in particolare del Centro. Si può ragionevolmente pensare che tali famiglie di età avanzata, non vivendo in una città a misura d’uomo, abbiano accolto positivamente la possibilità di poter restituire il questionario tramite intervista telefonica assolvendo così ad un compito civico di fondamentale importanza come il Censimento.

Gli altri due profili emergenti riguardano le famiglie caratterizzanti le nuove generazioni “disagiate”, pluricomponenti le prime e monocomponenti straniere le seconde, che vivono in una condizione di precariato lavorativo e di difficoltà economiche e relazionali, poco o mediamente istruite e prive di alloggi di proprietà.

Infine, l’ultimo profilo caratterizza invece la nuova generazione “non disagiata” inserita in un contesto relazionale e sociale forte e in grado di far fronte economicamente agli imprevisti della vita.

Nel complesso si può affermare che i gruppi caratterizzati in prevalenza dalle vecchie generazioni

costituiscono il 61% circa delle famiglie che hanno scelto il Numero Verde come canale di restituzione mentre i gruppi caratterizzati in prevalenza da disagio economico, dovuto soprattutto a lavori precari, disoccupazione e isolamento sociale costituiscono circa il 54% delle famiglie.

9. L'analisi critica dell'esperienza del Numero Verde mediante i focus group

9.1 Introduzione

A conclusione dell'esperienza del servizio di Numero Verde condotto internamente all'Istituto, sono stati organizzati cinque focus group dedicati all'approfondimento del nuovo canale di restituzione del questionario censuario tramite intervista telefonica.

Nell'ambito della rilevazione sperimentale D-sample, i questionari raccolti tramite intervista telefonica sono stati 3.936 in 40 giorni di attività. Il gran numero di interviste svolte ha permesso di ottenere informazioni sulle principali difficoltà incontrate dai rispondenti e dagli operatori telefonici durante la conduzione dell'intervista. Si è indagata l'appropriatezza del canale CATI per un questionario censuario, tradizionalmente autocompilato da una persona di riferimento della famiglia anche per tutti gli altri componenti. I focus group sono stati quindi un'occasione per raccogliere informazioni di carattere generale su questa tecnica di restituzione, per dare indicazioni e suggerire miglioramenti per un'eventuale progettazione futura dello strumento di rilevazione, in vista di un possibile utilizzo a regime del canale CATI.

Il focus group è una tecnica qualitativa per la raccolta di informazioni in un contesto di gruppo. Le informazioni che il focus group permette di raccogliere hanno a che fare con il perché dell'oggetto di studio piuttosto che con il quanto. Abramczyk (1995) la definisce come «[...] una tecnica a base fenomenologica per la raccolta di dati qualitativi in un contesto di gruppo». La definizione¹⁸ introduce altri due elementi distintivi, e cioè che questi dati, per così dire, emergono dal gruppo e sono per quanto possibile 'naturali' ovvero hanno subito il minore condizionamento possibile da parte del ricercatore.

La scelta di questo strumento è sembrata appropriata vista la finalità per cui è stato utilizzato: raccogliere informazioni e suggerimenti necessari ad approntare al meglio gli strumenti e le tecniche di raccolta dei dati quantitativi.

In ogni focus group, che ha coinvolto mediamente 6 partecipanti, si è tentato di assicurare il più possibile la presenza di almeno un rappresentante per unità operativa di provenienza. Il ricorso a piccoli gruppi ha garantito la partecipazione attiva di tutti i componenti mentre l'eterogeneità interna ha favorito lo scambio.

Il focus è stato limitato ad alcuni argomenti definiti in una "guida all'intervista" di gruppo, con temi chiave e domande poco strutturate per lasciare ai partecipanti un buon margine di libertà nella discussione. L'intervista ha reso necessaria la presenza di un moderatore e di due recorder che hanno annotato gli elementi di discussione necessari per redigere una sintesi finale.

Nella costruzione della guida all'intervista si è adottato un approccio ad imbuto. Tale approccio prevede che le domande siano ordinate dalla più generale alla più specifica all'interno di un macro tema da indagare.

Gli argomenti oggetto del focus group sono stati i seguenti:

- la progettazione del sistema informatico;
- la progettazione dei contenuti e la struttura del questionario;
- la conduzione dell'intervista telefonica;
- l'organizzazione e la conduzione della rilevazione sul campo.

Nel Prospetto 2 si riporta la guida all'intervista con il dettaglio dei macro temi e delle relative aree indagate.

¹⁸ Nadia Oprandi, Focus Group – breve compendio teorico pratico, Padova Emme&erre SpA 2001, pag.14.

Prospetto 2 – Guida all'intervista

DOMANDE	TEMI GUIDA			
	PROGETTAZIONE DEL SISTEMA INFORMATICO	PROGETTAZIONE CONTENUTI E STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	CONDUZIONE INTERVISTA TELEFONICA (Ruolo dell'intervistatore)	ORGANIZZAZIONE E CONDUZIONE DELLA RILEVAZIONE SUL CAMPO
Accesso al link del questionario (browser, reindirizzamento, ...)	x			
Procedura di accesso al questionario (cod. questionario, cod. utente, pin)	x			
Navigazione tra e all'interno delle sezioni del questionario (libera o guidata?)	x			
Formulazione quesiti (wording)		x	x	
Quesiti critici		x	x	
Sequenza aree tematiche		x		
Filtri		x		
BES (formulazione, posizione e pertinenza)		x		
Gestione risposte proxy			x	
Esaustività delle definizioni		x	x	
Tipologia rispondenti (anziani, stranieri, ...)		x	x	
Importanza della formazione ad hoc			x	
Validità/utilità del Numero Verde come canale di informazione e assistenza alle famiglie				x
Validità/utilità del Numero Verde come canale di restituzione				x
Lettera alle famiglie				x
Importanza e gestione dei solleciti				x
Ruolo delle scadenze				x
Ricevuta di avvenuta compilazione				x
Obbligo di risposta				x
Spedizione postale e monitoraggio				x
Campagna informativa nazionale e locale				x
Ruolo dei comuni				x
ALTRO	x	x	x	x

Fonte: Elaborazioni su informazioni raccolte con i Focus Group, Rilevazione sperimentale D-sample 2015

9.2 La progettazione del sistema informatico

Uno dei principali argomenti di discussione ha riguardato l'adeguatezza degli strumenti informatici progettati per l'indagine sperimentale D-sample e delle procedure per la fruizione di tali strumenti. Gli operatori del Numero Verde hanno espresso le proprie osservazioni basandosi sia sull'esperienza diretta di utilizzo di alcuni strumenti per dare assistenza alle famiglie e condurre le interviste telefoniche, sia sull'esperienza delle famiglie con cui gli operatori sono venuti in contatto durante lo svolgimento del servizio.

Le problematiche emerse possono essere collocate in tre differenti aree di analisi: 1) l'accesso al link del questionario; 2) la procedura di accesso al questionario; 3) la navigazione tra e all'interno delle sezioni del questionario.

9.2.1 L'accesso al link del questionario

Gli operatori del Numero Verde hanno raccolto attraverso il contatto con le famiglie le criticità legate all'accesso al link per la compilazione del questionario. La prima problematica riscontrata riguarda la collocazione del link nella lettera di partecipazione all'indagine inviata dall'Istat alle famiglie campione. La lettera presentava, a detta degli operatori e in base alle osservazioni fatte dalle famiglie, una grafica poco intellegibile. Il link da utilizzare per accedere al questionario non era evidenziato in modo chiaro e visibile ed era molto vicino al link di consultazione dei Centri Comunali di Rilevazione presso i quali le famiglie potevano recarsi per chiedere informazioni e/o assistenza alla compilazione. Anche la lunghezza del link ha creato difficoltà. Spesso le famiglie sbagliavano la trascrizione o cercavano solo parte di esso su un motore di ricerca che li indirizzava verso link differenti. In ultima analisi, poiché il link era reindirizzato, non sempre funzionava con tutti i browser, a causa delle diverse impostazioni presenti sui pc dei cittadini.

9.2.2 La procedura di accesso al questionario

Dalle osservazioni raccolte durante il contatto con le famiglie è emersa la poca chiarezza anche nell'effettuare il primo login di accesso al questionario. Le istruzioni erano posizionate in un box posto nella parte finale della lettera di partecipazione all'indagine inviata dall'Istat, lontano dal link da digitare. Inoltre, per il primo login, non era chiara la procedura di generazione automatica del pin da digitare insieme al codice utente ricevuto con la lettera di partecipazione all'indagine.

9.2.3 La navigazione tra e all'interno delle sezioni del questionario

Un'ulteriore criticità emersa è stata la difficoltà di comprensione da parte dei cittadini delle modalità di accesso ai fogli individuali destinati a ciascun componente della famiglia. La grafica utilizzata non permetteva in molti casi di comprendere che, una volta confermati tutti i dati presenti nella lista dei componenti familiari, si doveva accedere ai fogli individuali attraverso un'icona posta accanto ad ogni nominativo.

Altra problematica legata alla navigazione è stata la non agevole procedura di modifica ex post delle informazioni riportate nei fogli individuali; il sistema infatti obbligava a ripercorrere l'intero questionario per effettuare le variazioni d'interesse e permettere il salvataggio dei nuovi dati inseriti.

9.2.4 Proposte di miglioramento del sistema informatico

Alla luce delle problematiche emerse si possono riassumere nei seguenti punti alcune proposte di miglioramento per la progettazione di un sistema informatico user friendly:

- la ridefinizione di un sistema comunicativo più semplificato e chiaro che permetta ai cittadini di individuare immediatamente i link e le credenziali da utilizzare per l'accesso al questionario;
- la progettazione di un sistema di accesso al questionario facilitato e utilizzabile con qualsiasi tipo di browser e con qualunque strumento informatico (pc, tablet, smartphone, ecc.);
- la progettazione di un questionario che permetta la navigazione all'interno dello stesso guidata e non libera e l'uso di motori di ricerca che consentano modifiche all'interno delle sezioni senza ripercorrere necessariamente l'intero questionario.

In altri termini, oltre a predisporre un più attento ed accurato pre-test del sistema stesso, che coinvolga non solo esperti del sistema e progettisti di indagine ma anche soggetti esterni, si dovrebbe progettare un sistema informatico basato sul principio della user experience, cioè in grado di aumentare la soddisfazione dei cittadini migliorando la fruibilità degli strumenti, la facilità d'uso e il piacere fornito nell'interazione tra l'utilizzatore e lo strumento.

9.3 La progettazione dei contenuti e della struttura del questionario

L'analisi dei focus group ha messo in evidenza che il questionario di rilevazione rappresenta uno degli aspetti più problematici nella gestione dell'intervista telefonica.

Già in fase di progettazione dell'indagine sperimentale D-sample era emerso che il questionario di censimento nella sua veste tradizionale non fosse del tutto adeguato a un'indagine CATI. Pertanto l'esperienza sul campo ha permesso di evidenziare nel dettaglio quali aspetti richiederebbero una riflessione ad hoc nel caso, in futuro, si volesse ricorrere a una strategia di rilevazione basata sulla tecnica CATI.

I principali argomenti di discussione hanno riguardato:

- la lunghezza del questionario;
- la sequenza dei quesiti;
- i contenuti.

9.3.1 La lunghezza del questionario

Il questionario di censimento è un foglio di famiglia che raccoglie numerose informazioni su tutti i componenti della famiglia. L'adattamento di un questionario, tradizionalmente progettato per l'autocompilazione da parte delle famiglie, ha determinato, in particolare in presenza di famiglie numerose, una significativa dilatazione della durata complessiva dell'intervista telefonica. E come è noto, tempi di conversazione troppo elevati possono ripercuotersi negativamente sulla qualità del dato raccolto, a causa di un calo del livello di attenzione da parte dell'intervistato.

9.3.2 La sequenza dei quesiti

In alcuni casi la sequenza dei quesiti è risultata poco agevole allo svolgimento di un'intervista telefonica. Diversi operatori del Numero Verde hanno segnalato come in alcuni passaggi gli intervistati abbiano mostrato perplessità rispetto all'ordine logico delle domande.

Le sequenze rispetto alle quali sono emerse le maggiori difficoltà hanno riguardato prevalentemente la sezione del questionario su “edificio, alloggio e famiglia”. A tal fine sarebbe necessario avviare una riflessione sull'opportunità di rivedere l'ordine di alcuni quesiti. In particolare:

- i quesiti sull'impianto di riscaldamento potrebbero essere posti prima di quello sull'acqua calda, dal momento che nel testo di tale domanda è presente un riferimento al riscaldamento;
- il quesito sul piano in cui si trova l'abitazione potrebbe precedere il quesito relativo al numero di piani dell'edificio, al fine di evitare che il tipo di conteggio richiesto per rispondere a quest'ultimo quesito venga applicato erroneamente anche all'altra domanda;
- i quesiti su bagno e cucina potrebbero anticipare il quesito sul numero di stanze che richiede un conteggio al netto di bagni e cucine. Per molti operatori del Numero Verde sarebbe risultato più immediato chiedere agli intervistati di escludere dal conteggio quelle stanze di cui si fosse già parlato;
- il quesito sul numero di gabinetti potrebbe essere posto prima del quesito sul numero degli impianti doccia/vasche da bagno. Anche in questo caso gli operatori del Numero Verde hanno avuto l'impressione che per i rispondenti non fosse logico l'ordine delle due domande;
- il quesito sull'impianto fisso di aria condizionata potrebbe precedere il quesito sull'impianto di riscaldamento che, a sua volta, prevede una modalità che si collega alla domanda sull'aria condizionata.

9.3.3 I contenuti

Alcuni concetti della sezione su “edificio, alloggio e famiglia” sono risultati poco comprensibili agli intervistati, come ad esempio le espressioni di “in parte o tutta l'abitazione”, “residenziale o non”, “numero di interni dell'edificio”, “persona fisica”.

Allo stesso modo, l'attuale impostazione del quesito sull'impianto di riscaldamento è apparsa di difficile gestione nel corso di un'intervista telefonica. In particolare, alcune modalità rischiano di

non essere considerate dal rispondente (es. camino, teleriscaldamento, radiatori ecc.) quando il testo del quesito non viene letto nella sua interezza e articolazione.

La sezione su “condizione professionale o non professionale” è tra le sezioni che ha fatto registrare le maggiori difficoltà in termini di pertinenza degli argomenti trattati rispetto alla tipologia dei rispondenti.

I principali problemi si sono riscontrati con gli intervistati più anziani e/o pensionati per i quali, nella maggior parte dei casi, la sequenza di quesiti volta a ricostruire la condizione professionale oggettiva è risultata onerosa, ripetitiva e, per certi versi, fastidiosa. Per tali categorie di persone la condizione non professionale risultava già ampiamente chiarita al momento delle domande relative alla sezione precedente su “istruzione e formazione”.

Nella prospettiva di un’indagine CATI, si potrebbe prevedere un sistema di filtri più puntuali in modo che ad alcune fasce di rispondenti siano rivolti soltanto i quesiti strettamente necessari.

La formulazione di alcuni quesiti della sezione su “luogo di studio o di lavoro” è risultata poco rispondente alle caratteristiche di alcune categorie di lavoratori. In alcuni casi, da parte dei liberi professionisti, dei lavoratori autonomi e dei lavoratori flessibili la richiesta di fare riferimento a una giornata tipo è stata vissuta come una forzatura ed hanno incontrato non poche difficoltà a fornire una risposta univoca.

Un’attenzione particolare va posta sui quesiti della sezione su “percezione del benessere equo e sostenibile” (Bes), testati per la prima volta nell’ambito di un questionario di censimento.

Nel complesso, gli operatori del Numero Verde hanno evidenziato che tali quesiti risultano fortemente disomogenei rispetto ai temi tradizionalmente trattati nel foglio di famiglia e, di conseguenza, è molto problematico gestirli nel corso di un’intervista telefonica.

In molti casi, la valenza soggettiva dei quesiti sul Bes e la loro disomogeneità ha creato un certo disorientamento nel rispondente che faticava a contestualizzare il senso di tali quesiti rispetto al resto delle domande previste nel questionario censuario. Si passava da quesiti sul reddito a domande sull’uso di internet, fino ad arrivare a quesiti sulla soddisfazione complessiva di vita e sulla sicurezza percepita.

La formulazione stessa dei quesiti sul Bes ha rappresentato un problema ai fini dell’intervista. Alcuni concetti (es. “risorse proprie”, “soddisfazione complessiva”, “in caso di bisogno”¹⁹, “camminare in strada quando è buio”) risultavano poco chiari e, talvolta, le modalità di risposta previste non sono sembrate soddisfacenti per il rispondente.

Tali ambiguità hanno provocato una proliferazione di interpretazioni non soltanto da parte degli intervistati ma anche da parte degli operatori del Numero Verde chiamati a fornire delucidazioni in merito al significato di alcuni concetti.

Inoltre, è diffusa l’impressione che le risposte ai quesiti sul Bes (in particolare la risposta alla domanda sulla soddisfazione di vita) siano state fortemente condizionate dalla situazione occupazionale emergente dalle risposte alle domande della sezione precedente.

Infine, l’analisi dei focus group ha evidenziato quanto quesiti così soggettivi poco si adattino a un’intervista proxy²⁰. In genere al questionario di censimento risponde un solo componente della famiglia per conto di tutti gli altri membri.

9.3.4 Proposte di miglioramento per la progettazione del questionario

Nella prospettiva di una futura tornata censuaria che preveda il ricorso a una strategia di rilevazione basata su tecnica CATI, in fase di progettazione del questionario dovrà essere avviata una riflessione che tenga conto delle seguenti necessità:

- adeguare il linguaggio e la formulazione dei quesiti e delle singole modalità di risposta al contesto di un’intervista telefonica;
- prevedere concetti chiari e definizioni standard al fine di ridurre la proliferazione di interpretazioni non uniformi sia da parte dell’intervistatore che dell’intervistato;

¹⁹ “In caso di bisogno” o “in caso di necessità” sono stati interpretati prevalentemente in termini economici.

²⁰ In futuro, nel caso tali quesiti restassero sul questionario di censimento, al fine di avere una misura delle risposte fornite direttamente dall’intervistato e delle risposte proxy, potrebbe essere utile prevedere una spunta per segnalare accanto a ciascun quesito se si è trattato di una proxy.

- sviluppare un sistema di filtri atto a personalizzare i percorsi di risposta a seconda dei profili e delle caratteristiche dei rispondenti (es. per età, condizione occupazionale ecc.) al fine di alleggerire il carico sugli intervistati e ridurre i tempi dell'intervista;
- valutare la possibilità di utilizzare dati precompilati da archivio amministrativo o da indagini censuarie precedenti e le conseguenti modalità di gestione degli stessi in sede di intervista telefonica (es. devono essere comunicati o no al rispondente? Per le variabili di transizione è necessaria la conferma? ecc.);
- prevedere una serie di strumenti di supporto per il corretto svolgimento dell'intervista (navigatori delle professioni e dei settori di attività economica, pdf del fac-simile del questionario nelle diverse lingue ecc.);
- sviluppare un percorso di formazione ad hoc per gli intervistatori.

9.4. L'organizzazione e la conduzione della rilevazione sul campo

L'analisi dei focus group ha messo in evidenza che un'attenta pianificazione degli strumenti di comunicazione con i rispondenti riveste un ruolo importante per la buona riuscita di una rilevazione statistica, poiché contribuisce a creare un rapporto di fiducia tra l'Istat e le famiglie necessario per una collaborazione di qualità.

I principali argomenti di discussione hanno riguardato:

- la lettera informativa a firma del Presidente inviata alle famiglie;
- la gestione dei solleciti.

9.4.1 La lettera informativa

Gli operatori del Numero Verde hanno ritenuto che la lettera informativa dell'indagine sperimentale D-sample inviata alle famiglie non abbia tenuto nel giusto conto alcune questioni e pertanto sia risultata:

- eccessivamente lunga e con un linguaggio lontano dai cittadini, non sempre comprensibile a tutti i rispondenti;
- poco chiara nelle istruzioni riguardanti la procedura di primo accesso e l'obbligo di risposta;
- priva dell'indicazione dei tempi di restituzione del questionario, scelta che ha generato richieste informative con manifestazioni di fastidio per l'assenza di tale informazione.

9.4.2 Il sollecito Istat e il sollecito comunale

Il mancato coordinamento nei tempi, tra l'invio della seconda lettera di partecipazione all'indagine inviata dall'Istat alle famiglie non rispondenti e le singole azioni di sollecito messe in campo dai comuni, ha creato sovrapposizioni e confusione su:

- invio e ricezione del sollecito;
- validità del sollecito comunale vista la mancanza delle credenziali web per la compilazione elettronica del questionario, presenti solo nel sollecito inviato dall'Istat;
- ruolo dei comuni nella rilevazione sperimentale.

9.4.3 Proposte di miglioramento per l'organizzazione della rilevazione sul campo

Alla luce delle problematiche emerse, gli operatori del Numero Verde hanno suggerito alcune azioni di miglioramento degli strumenti di comunicazione con i rispondenti riassunte nei seguenti punti:

- lettera informativa più chiara e breve che contenga anche l'informazione sulle scadenze e i chiarimenti su chi non deve compilare il questionario, ad esempio in caso di intera famiglia trasferita o deceduta. Queste informazioni, se riportate in un box alla fine della lettera, potrebbero avere un effetto positivo limitando, in ipotesi, anche il ricorso al Numero Verde per ricevere tali chiarimenti;

- pianificazione più accurata e di concerto con gli attori della rete di rilevazione per la gestione dei solleciti;
- possibilità di controllo delle spedizioni postali per gli operatori telefonici in modo da avere il polso della situazione e dare risposte più puntuali alle famiglie riguardo i tempi di invio e ricezione delle lettere e/o dei solleciti.

9.5. Sintesi focus group

La maggior parte dei partecipanti ai focus group ha espresso una valutazione positiva sulla funzione attribuita al Numero Verde con la sperimentale D-sample cioè quella di servizio informativo e canale di restituzione del questionario tramite la tecnica di rilevazione CATI.

In generale si ritiene che possa rappresentare un'opportunità soprattutto per gli anziani e per quanti non hanno tempo o possibilità di compilare il questionario in autonomia o sono impossibilitati a recarsi al Centro Comunale di Rilevazione del proprio comune di residenza per ricevere assistenza.

In una strategia di rilevazione multicanale, questa tecnica può favorire la risposta totale, tenendo in considerazione le esigenze di diverse tipologie di rispondenti. Questa valutazione complessivamente positiva è però condizionata dalla progettazione dell'intero piano di rilevazione che deve prevedere la:

- progettazione di uno strumento di rilevazione volto a ridurre il più possibile l'inserimento da parte dell'intervistatore di errori non campionari²¹;
- progettazione di un percorso formativo ad hoc per gli operatori telefonici;
- progettazione di un sistema informatico facilitato di accesso e navigazione guidata tra e all'interno delle sezioni del questionario;
- progettazione degli strumenti di comunicazione meglio integrati con l'intero piano della rilevazione (lettera di presentazione, lettera di sollecito, ecc.).

10. Conclusioni

Il valore aggiunto dell'esperienza del servizio di Numero Verde per le rilevazioni sperimentali del 2015, tutta interna all'Istat, è stato quello di:

- testare l'utilizzo del canale di restituzione del questionario censuario tramite la tecnica CATI Numero Verde;
- disporre di elementi quantitativi necessari per tarare al meglio l'eventuale acquisizione del servizio in outsourcing per la rilevazione a regime;
- mappare il profilo delle famiglie che hanno restituito il questionario tramite intervista telefonica;
- ottenere informazioni sulle principali difficoltà riscontrate dai rispondenti e dagli operatori telefonici durante la conduzione dell'intervista telefonica;
- creare un rapporto di contatto tra l'Istat e le famiglie basato sulla fiducia e cortesia oltre che sulla qualità e affidabilità nella risposta;
- favorire la risposta totale.

In un'ottica di progettazione futura la vera sfida si tradurrà nella capacità dell'Istituto di tener conto di quanto emerso dall'esperienza acquisita con le rilevazioni sperimentali del 2015 per progettare e organizzare al meglio un'eventuale acquisizione in outsourcing del servizio di Numero Verde per le famiglie campione.

La possibilità di restituire il questionario tramite intervista telefonica dovrà integrarsi con l'intero piano della rilevazione come si rileva dalle informazioni e dai suggerimenti raccolti attraverso i focus group.

²¹ Ad esempio si possono valutare in futuro un diverso linguaggio; una formulazione dei quesiti e delle modalità di risposta più adeguati a un'intervista telefonica; un sistema di filtri atto a personalizzare i percorsi di risposta a seconda dei profili e delle caratteristiche dei rispondenti; un utilizzo di dati precompilati; ecc.

Riferimenti bibliografici

- Biorcio, R. 1993. *L'analisi dei gruppi*. Roma: Franco Angeli.
- Di Franco, G. 2013. *Corrispondenze multiple e altre tecniche multivariate per variabili categoriali*. Roma: Franco Angeli.
- Istat. 2014. *Linee strategiche del Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni. Metodi, tecniche e organizzazione*. Roma.
- Istat. 2015. Allegato 1 alla circolare prot. n. 683/2015 del 16 gennaio 2015 - Piano di organizzazione e regolamentazione tecnica delle attività preparatorie per l'anno 2015 all'introduzione del Censimento Permanente della Popolazione e delle Abitazioni. Roma.
- Lebart, L. and A. Morineau. 1982. *SPAD System Portable pour l'Analyse des Données*. Paris: Cisia.
- Oprandi, N. 2001. *Focus Group – breve compendio teorico pratico*. Padova: Emme&erre SpA.
- Tryon, R.C. 1939. *Cluster Analysis*. New York: McGraw-Hill.
- Zindato, D. (a cura di). 2015. *Manuale della Rilevazione C-sample*. Istat, Roma.
- Zindato, D. (a cura di). 2015. *Manuale della Rilevazione D-sample*. Istat, Roma.

Informazioni per le autrici e per gli autori

La collana è aperta alle autrici e agli autori dell'Istat e del Sistema statistico nazionale e ad altri studiosi che abbiano partecipato ad attività promosse dall'Istat, dal Sistan, da altri Enti di ricerca e dalle Università (convegni, seminari, gruppi di lavoro, ecc.).

Coloro che desiderano pubblicare su questa collana devono sottoporre il proprio contributo al Comitato di redazione degli *Istat working papers*, inviandolo per posta elettronica all'indirizzo: iwp@istat.it.

Il saggio deve essere redatto seguendo gli standard editoriali previsti (disponibili sul sito dell'Istat), corredato di un sommario in Italiano e in Inglese e accompagnato da una dichiarazione di paternità dell'opera.

Per le autrici e gli autori dell'Istat, la sottomissione dei lavori deve essere accompagnata da un'e-mail della/del propria/o referente (Direttrice/e, Responsabile di Servizio, etc.), che ne assicura la presa visione.

Per le autrici e gli autori degli altri Enti del Sistan la trasmissione avviene attraverso la/il responsabile dell'Ufficio di statistica, che ne prende visione. Per tutte le altre autrici e gli altri autori, esterni all'Istat e al Sistan, non è necessaria alcuna presa visione.

Per la stesura del testo occorre seguire le indicazioni presenti nel foglio di stile, con le citazioni e i riferimenti bibliografici redatti secondo il protocollo internazionale 'Autore-Data' del *Chicago Manual of Style*.

Attraverso il Comitato di redazione, tutti i lavori saranno sottoposti a un processo di valutazione doppio e anonimo che determinerà la significatività del lavoro per il progresso dell'attività statistica istituzionale.

La pubblicazione sarà disponibile su formato digitale e sarà consultabile on line gratuitamente.

Gli articoli pubblicati impegnano esclusivamente le autrici e gli autori e le opinioni espresse non implicano alcuna responsabilità da parte dell'Istat.

Si autorizza la riproduzione a fini non commerciali e con citazione della fonte.