



## OGGETTO

**“Servizio di indagine sulla condizione delle donne residenti in Toscana con figli tra 0 e 14 anni” da realizzare nell’ambito delle attività comuni con Regione Toscana finanziate dal POR-FSE per l’annualità 2021(D.D.regionale n. 6803 del 20/04/2021- Approfondimenti tematici- Rapporto sulla condizione di genere)**

**Codice Identificativo di Gara (CIG): ZC4328CB5A**

**Codice Unico di Progetto (CUP): D19J21002910007**

## OFFERTA TECNICA di



ROMA, 26/07/2021

## Sommario

1. BREVE PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ B&C .....	3
2. PROGETTO DI RICERCA: modalità e tempi di esecuzione.....	5
2.1 Fase 1: Progettazione.....	5
2.2 Fase 2: Selezione e formazione degli intervistatori .....	5
2.3 Fase 3: Informatizzazione del questionario fornito da IRPET .....	8
2.4 Fase 4: Database telefonici .....	9
2.5 Fase 5: Effettuazione di 2000 interviste CATI.....	10
2.6 Fase 6: Controllo, elaborazione e restituzione dei dati risultanti dalle interviste .....	12
2.7 Tempistiche .....	15
3. RISORSE UMANE E STRUMENTAZIONI TECNICHE.....	16
3.1 Il Gruppo di lavoro.....	16
3.2 Software CATI .....	18
3.2.1 Campione.....	21
3.2.2 Gestione delle interviste CATI .....	23
3.2.3 Gestione delle interviste CAWI.....	23
3.2.4 Produzione della reportistica di produzione CATI/CAWI .....	25

## 1. BREVE PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ B&C

**B&C Srl** è un istituto di ricerche di mercato e sondaggi di opinione che opera da 45 anni per numerose aziende nazionali ed internazionali, nel settore pubblico e privato, per ricerche di mercato qualitative e quantitative ad alto valore aggiunto. Quarant'anni di attività hanno permesso di maturare un'esperienza non comune, di mettere a punto strumenti tecnici d'avanguardia e di consolidare una struttura che oggi comprende:

- Più di 2000 intervistatori face to face distribuiti su tutto il territorio nazionale
- 500 mystery shoppers
- 400 intervistatori telefonici
- Call center interno (servizi inbound e outbound)
- Effettiva e capillare presenza internazionale: Europa, USA, Latino-America, Africa con collaboratori in Perù, Guatemala, Honduras, Costa Rica, Panama, Salvador, Nicaragua, Argentina

Alla base degli elevati standard di qualità di B&C ci sono 4 aspetti fondamentali:

- Personale altamente specializzato (sociologi e psicologi esperti in analisi qualitative, motivazionali e comportamentali; ricercatori e analisti internazionali esperti nel settore industriale)
- Tecnologia di ultima generazione (sistema CATI/CAMI-CAWI-CAPI, APP per la geolocalizzazione)
- Rispetto del Codice di Etica ESOMAR, MSPA
- Estrema cura nell'analisi delle esigenze del cliente, delle potenzialità e delle criticità del lavoro proposto.

L'istituto vanta una significativa esperienza nel settore delle ricerche quali/quantitative, mystery client, customer satisfaction, grazie all'applicazione di tecniche originali studiate e realizzate anche in collaborazione con partner internazionali.

L'istituto utilizza diverse metodologie di ricerca ed è dotato di tre impianti di rilevazione CATI/CAMI, CAPI, e CAWI per la realizzazione di interviste telefoniche, face to face ed online. Nell'ottica di una totale convergenza ed integrazione tra i sistemi di raccolta dei dati tutti e tre gli apparati hanno come base il medesimo software, calibrabile sulle reali necessità di ciascun cliente.

**La raccolta, il trattamento, la comunicazione e la diffusione dei dati avvengono nel totale rispetto del GDPR n.679/2016 "Regolamento UE in materia di protezione dei dati personali" e dei codici deontologici ICC/ESOMAR.**

## **Principali clienti**

- RSM- ROMA SERVIZI PER LA MOBILITA'
- ATAC SPA
- AGENZIA PER IL CONTROLLO E QUALITA' DEI SERVIZI PUBBLICI DI ROMA CAPITALE
- ISTAT- ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA
- INRAN - ISTITUTO NAZIONALE DI RICERCA PER GLI ALIMENTI E LA NUTRIZIONE
- CODERE ITALIA SPA
- P&G – PROCTER&GAMBLE HOLDING SRL/ PROCTER & GAMBLE INTERNATIONAL OPERATION
- AMA SPA
- CONFCOMMERCIO
- DEKRA Srl
- PORSCHE Italia
- GLS Corriere Espresso
- Mystery Visit Market Research
- Gala SpA
- DIGICAMERE Società Consortile a responsabilità limitata
- Nuovo Trasporto Viaggiatori Spa
- MIPAF – MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE E FORESTALI
- UNIVERSITA LA SAPIENZA DI ROMA
- UNIVERSITA DEGLI STUDI DI PADOVA
- POLITECNICO DI MILANO

## 2. PROGETTO DI RICERCA: modalità e tempi di esecuzione

### 2.1 Fase 1: Progettazione

La presente offerta tecnica concerne il “Servizio di indagine sulla condizione delle donne residenti in Toscana con figli tra 0 e 14 anni” da realizzare nell’ambito delle attività comuni con Regione Toscana.

B&C si impegna a raggiungere gli **obiettivi** specifici dell’indagine supportando scientificamente le attività di IRPET. L’**obiettivo principale** è valutare le pressioni a carico delle mamme nelle attività di cura dei figli minori di 14 anni, anche alla luce dell’emergenza sanitaria da Covid-19.

Gli **obiettivi generali** che B&C persegue continuamente sono:

- Assicurare rigorosamente gli standard di qualità in termini di personale impiegato, procedure metodologiche adottate, tempistiche e dati raccolti
- Garantire in assoluto la riservatezza delle informazioni raccolte secondo i Codici deontologici propri delle ricerche di mercato.

La fase di progettazione prevede principalmente un **briefing di start up** tra B&C ed il Committente per la conoscenza del gruppo di lavoro, la condivisione degli obiettivi e del materiale di lavoro, nonché la pianificazione dettagliata delle attività. Il briefing costituisce uno strumento di lavoro fondamentale per il confronto delle due parti e per i processi decisionali di carattere metodologico. Oltre alla presentazione del piano di campionamento e del questionario forniti da IRPET, verranno discussi il contesto ed il target oggetto di indagine, gli obiettivi specifici, le modalità di informatizzazione del questionario CATI-CAWI, eventuali modifiche e/o integrazioni, il database dei contatti, i tempi di esecuzione, ed ogni aspetto rilevante al fine di garantire la corretta esecuzione della ricerca.

### 2.2 Fase 2: Selezione e formazione degli intervistatori

Ai fini del raggiungimento degli standard di qualità perseguiti, verrà attribuita una particolare importanza ai processi di selezione e formazione degli intervistatori. A tal fine verranno valutati sia i requisiti formali (titoli di studio e culturali in genere), che le esperienze maturate (sia quelle specifiche, relative all’effettuazione di servizi di indagini campionarie sia con riferimento a tutte le attività curriculari che possano qualificare il candidato in base ai requisiti richiesti).

Il processo di **reclutamento e selezione** si attiva con l’evento trigger di fabbisogno del personale e si realizza in tempi brevissimi, grazie all’ampio gruppo di intervistatori di cui B&C già dispone. Di fatto l’istituto ha costruito negli anni una vasta rete di collaboratori a

livello nazionale, comprendente intervistatori e reclutatori territoriali pronti a suggerire personale altamente qualificato ed esperto in rilevazioni CATI.

Tutti gli intervistatori devono soddisfare i requisiti relativi alla capacità comunicativa, alla capacità di relazione, all'attitudine al problem solving e alla precisione nella gestione dei dati e dei documenti. Dopo le valutazioni effettuate da B&C delle richieste ricevute, alla luce della compatibilità gestionale ed economica della società, gli addetti al reclutamento analizzano il servizio e definiscono il profilo professionale da individuare. Il reclutamento avviene sulla base delle competenze professionali e personali della rosa di candidati individuati. Dopo le opportune verifiche se il colloquio si è concluso con esito positivo, vengono definiti i dettagli relativi all'inserimento del collaboratore per la realizzazione dell'indagine. Saranno scelte persone che hanno già sviluppato un rapporto stabile con B&C e che hanno motivazione ed interesse a mantenere il rapporto di collaborazione.

Gli intervistatori selezionati avranno già una conoscenza approfondita dei sistemi informatici utilizzati da B&C e avranno maturato almeno tre esperienze personali nell'utilizzo delle procedure CATI.

Ad ogni intervistatore sarà assegnato progressivamente e univocamente un numero identificativo che sarà mantenuto per tutto il periodo di rilevazione.

Gli intervistatori avranno sempre a disposizione il manuale d'istruzione consultabile online (direttamente sul software CATI) ed in formato cartaceo; ad ognuno prima della formazione verrà consegnato in formato cartaceo e via email tutto il materiale necessario per svolgere l'indagine.

Il gruppo di lavoro di B&C sarà sempre a disposizione degli intervistatori per fugare eventuali dubbi e per chiarimenti ulteriori.

Verrà messo a disposizione degli intervistatori anche un help desk al quale potranno far riferimento per:

- chiarimenti metodologici
- problematiche di carattere tecnico relative al software.

La metodologia adottata per le attività di **formazione** degli intervistatori CATI dedicati all'erogazione delle interviste, ha lo scopo di:

- trasmettere concetti e schemi interpretativi, con l'obiettivo di aggiornare il *know how* degli intervistatori in modo mirato e completo, incidendo a livello teorico e concettuale
- consolidare gli apprendimenti raggiunti e favorire un atteggiamento proattivo nella raccolta delle informazioni, fornendo strumenti concreti per il reperimento della conoscenza.

Coerentemente con la natura dei contenuti oggetto di formazione, le attività d'aula saranno espletate facendo ricorso alla lezione frontale.

Gli intervistatori ed il supervisore seguiranno un percorso formativo specifico, strutturato in:

- briefing teorico
- briefing tecnico

Lo scopo di ciascun briefing sarà quello di introdurre l'intervistatore alla tematica oggetto di rilevazione, di prepararlo a rispondere adeguatamente alle obiezioni avanzate dagli intervistati e di avere padronanza nell'utilizzo e gestione del questionario elettronico.

### **Briefing teorico**

Al briefing teorico parteciperà tutto il team dedicato all'attività e avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi delle indagini, la corretta acquisizione delle informazioni, le modalità comportamentali da tenere durante l'interazione con i rispondenti, le strategie da attivare per motivare gli intervistati che oppongano un rifiuto o manifestino perplessità, resistenze e/o difficoltà a collaborare, nonché le finalità e i modi di operare dell'Istituto stesso. B&C elaborerà un manuale di istruzione (informativa di supporto) per gli intervistatori che sarà consegnato ad ognuno e sarà consultabile direttamente anche sull'*help desk* del software di somministrazione delle interviste. L'informativa conterrà tutte le istruzioni per effettuare i contatti ed il materiale di comunicazione con gli intervistati.

### **Briefing tecnico**

Il briefing tecnico si articolerà in due fasi:

- 1° fase: in questa fase sarà illustrato il funzionamento del questionario elettronico, il percorso, la gestione automatica dei filtri, la gestione degli esiti di intervista;
- 2° fase: nella seconda fase gli intervistatori effettueranno delle simulazioni di intervista lavorando direttamente sul sistema CATI/CAMI.

Questa attività di simulazione, molto importante per dare sicurezza e motivazione permetterà agli intervistatori di acquisire familiarità con il software e di renderli sicuri e reattivi qualora sorgano delle difficoltà in fase di rilevazione e ai supervisori di essere informati e aggiornati su tutte le specifiche tecnico-organizzative per essere di supporto e ausilio agli intervistatori e garantire l'efficace svolgimento di tutte le attività.

In corso d'opera, al fine di valutare eventuali difficoltà sorte nel corso delle indagini, saranno organizzati *debriefing* con gli intervistatori. Tali riunioni si svolgeranno o prima dell'inizio giornaliero delle attività con una durata variabile da 15 minuti fino ad un'ora e mezza o in giorni preventivamente concordati e dedicati esclusivamente a tale scopo.

Nelle riunioni di briefing iniziale verranno comunicate anche le istruzioni in materia di trattamento dei dati personali, le stesse sono poi riportate nel contratto che B&C predispone.

Sarà chiaramente illustrato che si fa divieto di:

- trattenere i documenti ricevuti;
- utilizzare i nominativi contattati per altri scopi;
- diffondere i dati raccolti in qualsiasi altro modo.



### 2.3 Fase 3: Informatizzazione del questionario fornito da IRPET

Una volta definiti e concordati i contenuti del questionario fornito da IRPET, B&C si occuperà dell'informatizzazione.

Per la realizzazione delle interviste telefoniche B&C utilizzerà un software che permette la gestione integrata ed in contemporanea di più tecniche di intervista (CATI - CAMI – CAWI – CAPI. La tecnologia utilizzata per sviluppare il software consente ai programmatori di avere una migliore gestione nella strutturazione ed amministrazione dello script di contatto, nonché semplifica la somministrazione del questionario.

Nello specifico è possibile creare e strutturare, con l'aiuto del *drag&drop*, pagine, domande e risposte anche senza avere una specifica conoscenza del codice informatico, grazie a un'interfaccia WYSIWYG -What You See Is What You Get ("quello che vedi è quello che ottieni"), semplice e intuitiva.

È possibile strutturare domande singole, multiple, aperte, di controllo, esclusive, con drop down; griglie, griglie composte, con auto completamento, numeriche con range, data, ranking, rating, con immagini, file audio e video, con espressioni regolari e risposte miste. Non c'è limite al numero e alla complessità di questionari, pagine, domande, risposte, filtri e condizioni.

L'interfaccia grafica del questionario e il codice di scripting IdCode sono allineati automaticamente e reciprocamente in tempo reale. Pertanto è possibile gestire il questionario sia in modalità interfaccia grafica sia in modalità IdCode, oppure passare indifferentemente dall'una all'altra con un semplice click.

Il software consente di attuare funzioni random per pagine, domande, risposte, colonne e righe delle griglie, rotazioni di gruppi e/o blocchi di oggetti. Questo per evitare errori ridondanti agli operatori e rendere maggiormente significative le statistiche di performance. Il sistema permette di riportare una risposta data o una variabile del campione sui testi di domande e risposte successive del questionario. È inoltre possibile codificare le risposte aperte raccolte in modo rapido e facile. Le risposte possono essere codificate anche simultaneamente.

Nelle domande e nelle risposte è possibile inserire contenuti multimediali, audio, video e immagini. In ogni questionario si possono inserire pagine, gruppi di domande e risposte tratti da altri questionari.

Il software permette di creare questionari multilingua. Lo stesso questionario può essere somministrato in qualsiasi lingua, ampliando così il numero di contatti potenzialmente raggiungibili e migliorando in qualità e quantità il servizio offerto ai propri clienti.

Una volta informatizzato il questionario, B&C predisporrà un'area di test di simulazione nella quale verranno effettuati test sul questionario, operando eventuali cambiamenti prima di renderli attivi sul questionario definitivo (l'area test del CATI è un ambiente identico al CATI effettivo sia in termini di questionario che di reportistica). Quindi il Committente potrà



testare il questionario e suggerire eventuali modifiche prima dell'avvio della fase di raccolta dei dati.

## 2.4 Fase 4: Database telefonici

L'indagine è rivolta ad un campione di 2000 mamme con figli dai 0 a 14 anni nella Regione Toscana con quote per provincia definite dall'IRPET in fase di progettazione.

B&C ricorrerà all'utilizzo di un database di contatti telefonici di circa 17000 donne con figli dai 0 ai 14 anni con la seguente distribuzione geografica per provincia:

PROVINCIA_RESIDENZA	count
AR	790
FI	5.860
GR	600
LI	1.730
LU	1.490
MS	780
PI	2.140
PO	1.040
PT	1.500
SI	1.090
TOT	17.020

Tuttavia, il database a disposizione non è sufficiente a realizzare le 2000 interviste a mamme con figli minori di 14 anni, poiché secondo l'esperienza di B&C la redemption per questo tipo di indagini è 1:20. In altri termini, il database sopra menzionato dovrà essere integrato con altri non profilati ottenendo un database di circa 40000 nominativi. I numeri telefonici dei database saranno prevalentemente di rete mobile in linea con l'attuale distribuzione fisso/mobile in Italia.

In fase di contatto e accertamento del profilo target, nei casi in cui il rispondente non è disponibile telefonicamente, B&C chiederà al rispondente la disponibilità di partecipare compilando il questionario in modalità CAWI, a tale scopo verrà richiesto un indirizzo email a cui inviare il questionario CAWI. Ovvero, non si esclude la possibilità di convertire un'intervista CATI/CAMI in un'intervista CAWI su richiesta del rispondente. Questa strategia consentirebbe di ridurre le possibili mancate risposte.

## **2.5 Fase 5: Effettuazione di 2000 interviste CATI**

Le informazioni sul campione di intervistati saranno rilevate somministrando prevalentemente il questionario attraverso interviste telefoniche e marginalmente online.

I tempi per la fase di field sono calcolati in funzione del numero di intervistatori e della durata massima del questionario (max 15 minuti). Non è consigliabile superare questa tempistica (15 min), in quanto cala l'attenzione ed il rispondente tende ad abbandonare l'intervista o a rispondere in maniera veloce e poco veritiera pur di chiudere al più presto la telefonata, incidendo così sulla qualità dei dati raccolti. Inoltre, occorre considerare anche l'intervallo di tempo tra un'intervista e l'altra necessario per individuare un nuovo rispondente, nonché valutare la possibilità che la telefonata successiva può risultare occupato, o il soggetto rifiuta di rispondere e quindi occorre ripartire con la chiamata successiva. Pertanto, se per somministrare un questionario occorrono 15 minuti, in un'ora lavoro/intervistatore si somministreranno massimo 3 questionari (45 minuti netti, e 15 per l'individuazione del nuovo soggetto da intervistare).

Il numero di intervistatori potrebbe variare in dipendenza dalla redemption e dalla durata effettiva del questionario fornito da IRPET, al fine di garantire il rispetto delle tempistiche di esecuzione dell'indagine. Le interviste saranno effettuate dal lunedì al sabato con turni lavorativi di 8 ore.

Al fine di ridurre al minimo le mancate risposte B&C propone di mettere in atto attività che hanno l'obiettivo di rassicurare, di informare circa l'indagine in oggetto e di arrecare il minor disturbo ai rispondenti.

La strategia sarà attuata utilizzando le potenzialità del software CATI-CAMI-CAWI. Per agevolare gli individui da intervistare e per il controllo e la riduzione del numero di rifiuti, infatti, verrà utilizzata la funzione del software "ripresa di intervista", che consente all'intervistatore, a fronte di una possibile interruzione e quindi a fronte di una possibile caduta, di sospendere l'intervista in qualsiasi punto del questionario e riprenderla in un momento successivo portandola a conclusione senza perdere il contatto.

Un ulteriore aspetto, che può incidere in maniera rilevante sul buon esito dell'intervista, è la modalità di conduzione dell'intervista. A parte la dovuta attenzione che verrà posta in fase di formazione iniziale degli intervistatori su questo aspetto, nel corso della rilevazione si farà ricorso a tutti gli strumenti utili per assicurare il massimo della qualità anche in questo aspetto.

Dal punto di vista metodologico, nel corso delle sessioni di formazione (briefing) e nel corso dei debriefing verranno sempre affrontate ed evidenziate tutte le specifiche e gli aspetti fondamentali dell'attività da espletare con particolare riferimento alla gestione delle mancate risposte in termini di rifiuti e interviste interrotte. Gli intervistatori verranno

sensibilizzati e formati sulle strategie di conquista e sulla tecnica da attivare per motivare gli intervistati che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare.

Dal punto di vista operativo, gli intervistatori CATI effettueranno un certo numero di tentativi di contatto telefonico al fine di ridurre al minimo i rifiuti e le mancate risposte. Per ogni individuo “non reperibile” della lista di campionamento, saranno effettuati 5 tentativi di contatto. Si esclude il caso “Occupato” per cui il conteggio dei tentativi di contatto ripartirà da zero. Infine, in caso di rifiuti poco convinti gli intervistatori adotteranno le adeguate strategie di comportamento per invitare il rispondente a cooperare, eventualmente proponendo un’altra modalità di somministrazione. Viceversa, nel caso di rifiuti perentori il contatto campionato verrà immediatamente sostituito con un altro, rispettando chiaramente i parametri definiti nel piano di campionamento.

Per quanto concerne il **monitoraggio degli intervistatori**, esso verrà realizzato attraverso due strumenti diversi:

- a) *Ascolto in cuffia* di un campione di interviste, con rotazione rispetto agli operatori controllati e alle fasce orarie
- b) *Analisi comparata dei dati* raccolti dai vari intervistatori.

Entrambe le metodologie si sono mostrate nel tempo molto efficaci, giacché se dall'ascolto in cuffia è stato possibile intercettare e correggere problematiche nel modo di porre le domande, tramite l'analisi statistica sono state individuati in modo mirato gli scostamenti tra le diverse distribuzioni di frequenze, potendo così convocare alcuni intervistatori per accertarne le cause ed eventualmente effettuare un richiamo della formazione. In alcuni casi l'analisi statistica è stata utilizzata per programmare ascolti in cuffia mirati.

Gli indicatori utilizzati correntemente da B&C per il monitoraggio delle performance per le rilevazioni CATI sono i seguenti:

#### **Area Qualità Intervistatori**

1. Tasso di rifiuto per intervistatore
2. Distribuzione degli esiti totali e per ciascun intervistatore – giornaliero e cumulato
3. Numero medio di contatti per ottenere una intervista completa, per intervistatore
4. Scostamenti dalla durata media delle interviste, per intervistatore
5. Scostamenti dalla propria durata media delle interviste, per intervistatore
6. Tasso di incompletezza dei questionari, per intervistatore

#### **Area Anagrafiche campione**

1. Tasso di rendimento (è il Tasso di Risposta, calcolato però sul sottoinsieme di contatti esitati)
2. Numero medio di contatti per l’acquisizione dell’intervista
3. Numero medio di contatti per esito

4. Distribuzione degli esiti per giorno della settimana (utile per individuare particolarità dovute al giorno della settimana, p.e. giorni associati a una percentuale significativamente maggiore di esiti negativi)
5. Distribuzione degli esiti per fascia orari
6. Distribuzione degli esiti per le principali variabili di stratificazione (p.e. genere, area geografica, ecc.).

### **Area Qualità dell'intervista**

1. Tasso di completezza dei questionari
2. Distribuzione dei punti di interruzione dell'intervista (rispetto ai singoli quesiti, viene calcolata al fine di individuare i quesiti più critici)
3. Distribuzione dei punti di interruzione dell'intervista per classe di durata
4. Tasso di risposta, per ciascun quesito.

### **2.6 Fase 6: Controllo, elaborazione e restituzione dei dati risultanti dalle interviste**

B&C redigerà un Piano di qualità che ha lo scopo di adottare procedure che possano costituire delle *best practice* atte a garantire elevati standard di affidabilità ai processi, alle risorse umane impiegate, e alle informazioni raccolte. Le misure riportate sono state implementate in un processo di miglioramento continuo, comparando le soluzioni adottate con le *best practice* indicate in letteratura.

Le procedure di qualità implementate perseguono:

- a. la minimizzazione degli errori nell'esecuzione delle procedure connesse alle diverse fasi del processo di conduzione dell'indagine
- b. l'individuazione, registrazione e risoluzione delle non conformità, in base ad apposite procedure formalizzate
- c. la massimizzazione del tasso di risposta
- d. la raccolta di dati completi, corretti e coerenti
- e. l'implementazione di eventuali procedure di correzione e/o integrazione dei dati (trattamento delle mancate risposte, totali e/o parziali), se e solo se richiesto esplicitamente dai Committenti, in base agli orientamenti metodologici già espressi.

Di seguito si delineano le prescrizioni principali del Piano della Qualità della Fornitura.

### **Struttura dei controlli di qualità**

Per quanto riguarda i controlli di base che avverranno durante l'attività, la metodologia operativa adottata prevede vari tipi:

- *controllo diretto sugli intervistatori*, tramite monitoraggio di sala effettuato dai supervisori

- *controllo dei dati raccolti*, che avviene tramite il monitoraggio a console e la reportistica. Il controllo delle condizioni di coerenza sarà in ogni caso totale in modo da pervenire alla costituzione di un data base esente da incoerenze, sulla base del Piano di Coerenza predefinito
- *monitoraggio ex post* attraverso la tecnica della re-intervista e del *recall* a campione dei non rispondenti, come specificato di seguito
- *calcolo e analisi di appositi indicatori di performance*.

### **Controllo dei dati raccolti**

Prima dello svolgimento dei contatti verrà definito il Piano di Coerenza dei dati raccolti che postula un insieme di vincoli non ridondanti e non contraddittori che devono essere contemporaneamente soddisfatti da ogni unità statistica affinché l'informazione corrispondente possa essere considerata corretta.

Il piano prevede due fasi:

- *fase di controllo* in cui le regole individueranno eventuali *outlier* (*valori anomali*)
- *fase di correzione* in cui è previsto anche un eventuale ricontatto

Per la fase di controllo B&C effettuerà analisi statistiche dei dati grezzi, finalizzati al controllo dei dati e all'individuazione di dati estremi e devianti (*outlier*).

La fase di correzione prevede, ove necessario, un nuovo contatto con il rispondente con eventuale re-intervista.

Lo schema del controllo dei dati adottato sarà adattato al contesto specifico dell'indagine. In generale, le procedure B&C per il controllo dei dati prevedono:

<b>Verifica di completezza</b>	È finalizzata ad accertare che tutte le informazioni previste dal questionario siano state rilevate. Le interviste devono essere condotte fino al completamento del questionario. Per ciascun quesito saranno inoltre definite le regole relative all'accettazione o meno di mancate risposte, dovute all'impossibilità di rispondere da parte dell'intervistato oppure al rifiuto dello stesso relativamente al quesito in oggetto. Su indicazione del Committente i quesiti saranno pertanto classificati in Obbligatorie e Non Obbligatorie.
<b>Verifica dei codici</b>	In questa fase si accerta che i codici siano quelli previsti (assenza di fuori range) e che siano state riportate un numero di risposte non superiore a quelle dovute.
<b>Controlli di filtro</b>	In corrispondenza delle domande filtro occorre verificare che: a) chi doveva rispondere ad una domanda successiva lo abbia effettivamente fatto; b) chi non doveva rispondere non lo abbia effettivamente fatto.
<b>Mancate risposte</b>	Devono essere codificate inizialmente come tali a meno che non si

	possa ricostruire con certezza la risposta omessa tornando sull'unità o desumendo la risposta da informazioni acquisite da altre fonti o per via delle stesse informazioni raccolte tramite il questionario.
<b>Controlli di coerenza/ congruenza</b>	Attengono alle notizie relative a quesiti diversi che sono tra loro incongruenti, sia dal punto di vista logico, sia per il mancato rispetto di vincoli matematici (sub totali, totali, etc).

### Monitoraggio ex post

Tale metodologia prevede:

- l'effettuazione di una re-intervista di verifica per un campione di individui costituito da circa l'1% degli intervistati, al fine di rilevare la qualità dei dati e raccogliere il giudizio degli intervistati,
- una re-call ad individui il cui contatto telefonico si è esaurito con un esito definitivo negativo, come rifiuti a collaborare, numeri errati, fuori target, con l'obiettivo di comprendere se gli esiti negativi siano stati correttamente compresi e classificati dagli operatori. L'incidenza dei re-call effettuati sarà dell'1% sul totale degli esiti negativi.

Con tale monitoraggio continuo si potranno ricavare informazioni utili per pianificare ed effettuare *de-briefing* mirati su alcuni operatori.

Le attività di **elaborazione dei dati** saranno precedute dai controlli di qualità sopra descritti. Oltre ai controlli di qualità sarà effettuata la post-codifica delle domande aperte o semi-aperte. Le elaborazioni saranno invece realizzate sulla base del Piano delle Elaborazioni redatto nell'intervallo di tempo intercorrente tra l'approvazione definitiva del questionario e il termine delle rilevazioni.

Nel complesso le elaborazioni dei dati comprenderanno:

- Post-codifica delle risposte
- Elaborazioni statistiche descrittive (distribuzioni di frequenza, semplici e segmentate, calcolo di indici di posizione [p.e. medie] e variabilità; calcolo di correlazioni tra variabili)
- Rappresentazioni tabellari e grafiche dei dati da utilizzare nel report

Al termine delle attività, entro e non oltre il 30 settembre, B&C restituirà i seguenti **output di ricerca**:

- Un **file di dati elementari** in formato Excel. Le variabili - i cui nomi saranno uniformemente indicati con v1, v2, v3, ... - saranno descritte da una etichetta (var label) di non oltre 80 caratteri che riporterà in modo completo o sintetico il testo della domanda. I codici utilizzati saranno descritti da un'etichetta (value label) di

non oltre 60 caratteri. I valori mancanti saranno individuati e codificati con opportune etichette (non risponde, non si applica, ...);

- Un **report finale** in formato powerpoint di presentazione dei risultati della rilevazione. La relazione sarà strutturata in questo modo: introduzione e descrizione delle attività svolte con specifica del periodo di effettuazione della rilevazione; descrizione della metodologia utilizzata per la raccolta e l'elaborazione dei dati; il piano di campionamento; una prima parte di commento complessivo dei risultati e una seconda parte dedicata agli esiti per ciascun quesito del questionario. Chiaramente il report finale non restituirà soltanto i risultati principali, ma saranno evidenziate anche eventuali variabili latenti e/o tendenze marginali. Si indicheranno, altresì, eventuali proposte operative sulla base di valutazioni sociologiche, in accordo con il Committente. L'obiettivo è quello di fornire al Committente i necessari strumenti di supporto, tecnici e teorici, utili nei processi di policy dell'IRPET.

Le modalità ed i tempi per la presentazione finale dei risultati saranno concordati successivamente con il Committente.

## 2.7 Tempistiche

B&C presenta un **cronoprogramma delle fasi dell'indagine**.

CRONOPROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ		N. GIORNATE LAVORATIVE
1	PROGETTAZIONE (fase di start up che include briefing iniziale con il Committente + acquisizione materiali incluso questionario e piano di campionamento forniti da IRPET)	2
2	SELEZIONE E FORMAZIONE DEGLI INTERVISTATORI	1
3	INFORMATIZZAZIONE E TEST DEL QUESTIONARIO (fornito da IRPET)	3
4	PREPARAZIONE DATABASE TELEFONICI	1
5	FIELD (2000 INTERVISTE CATI)	20
6	CONTROLLO, ELABORAZIONE E RESTITUZIONE DEI DATI RISULTANTI DALLE INTERVISTE	3
<b>TOT.</b>		<b>30</b>



### 3. RISORSE UMANE E STRUMENTAZIONI TECNICHE

#### 3.1 Il Gruppo di lavoro

Il team di ricerca B&C sarà composto da personale specializzato nella progettazione e nella gestione, nel coordinamento e nella supervisione di ricerche campionarie. In dettaglio il gruppo sarà così composto:

- N.1 Responsabile di progetto
- N.1 Ricercatore
- N.1 Responsabile Field
- N.1 Responsabile informatico
- N.1 Esperto programmatore di questionari CATI/CAWI
- N.1 Supervisore di sala
- Intervistatori CATI

Le figure professionali, di seguito descritte, hanno maturata una lunga esperienza in indagini campionarie su servizi pubblici e privati di piccolo, medio e grande spessore coordinando le attività delle varie fasi del progetto. Tutto il gruppo di lavoro ha svolto negli anni numerose ricerche, utilizzando le metodologie CATI-CAMI-CAWI:

#### **RESPONSABILE DI PROGETTO**

Ventennale esperienza nel settore delle ricerche di mercato progettando, coordinando e gestendo ricerche quali/quantitative Business to Business e Business to Consumer per primarie aziende nazionali e internazionali.

Completa padronanza delle metodologie CATI e CAWI tramite cui coordina e implementa la ricerca in tutte le sue fasi applicando di volta in volta gli strumenti di ricerca più adatti. Svolge da più di 25 anni le funzioni di Responsabile Commerciale delle indagini della B&C Srl.

#### **RICERCATORE**

Laurea in Sociologia e Ricerca sociale, con specializzazione in Politiche sociali e del Territorio.

Contribuisce all'elaborazione degli strumenti metodologici, si assicura il corretto esequimento della fase di rilevazione attraverso il monitoraggio ed il controllo della qualità dei dati raccolti, garantendo rappresentatività e qualità delle procedure, effettua l'analisi e la presentazione grafica dei dati, elaborando grafici e tabelle per la redazione dei report di indagine. Completa padronanza delle metodologie CATI e CAWI. Buona conoscenza del pacchetto Office, del software statistico SPSS e di tecniche di analisi multivariata.

### **RESPONSABILE FIELD**

Pluriennale esperienza in attività di selezione e formazione degli intervistatori, controllo dell'andamento dell'indagine, controlli su campo atti a garantire la qualità della ricerca e la professionalità dei rilevatori.

Completa padronanza delle metodologie CATI e CAWI.

### **RESPONSABILE INFORMATICO**

Laureato in Ingegneria Elettronica e ha decennale esperienza maturata nello sviluppo, gestione dei sistemi ed elaborazione dei dati risultanti da indagini CAPI, CATI e CAWI. Coordina le fasi di analisi, di implementazione e di monitoraggio dei processi informatici al fine di garantire il funzionamento ottimale dell'architettura Hardware e Software per le rilevazioni e la trasmissione dei dati raccolti.

### **ESPERTO PROGRAMMATORE DI QUESTIONARI CATI/CAWI**

Decennale esperienza in indagini con sistema CAWI e CATI. Esperto nella progettazione, sviluppo e manutenzione di software e questionari complessi su sistemi CATI-CAWI.

### **SUPERVISORE DI SALA**

Questa figura avrà i seguenti requisiti e competenze:

- Titolo di studio minimo: Diploma di Scuola Superiore o Laurea
- Capacità comunicative, empatia, problem solving, attitudine al lavoro di gruppo
- Elevata esperienza nella supervisione di indagini condotte con tecnica CATI, CAMI, CAWI
- Conoscenza delle Tecniche di Comunicazione di Base ed Avanzate
- Esperienza e conoscenza del software per la raccolta dei dati che B&C utilizzerà
- Capacità di fornire assistenza agli intervistatori per la risoluzione delle casistiche particolari, nella registrazione delle informazioni rilevate attraverso i contatti e nella corretta attribuzione ed impiego degli esiti da assegnare ai contatti effettuati.
- Capacità di monitorare e valutare gli operatori forniscono, al fine di individuare eventuali problematiche derivanti da una non corretta o non adeguata effettuazione dei colloqui di arruolamento e/o delle interviste.
- Disponibilità, professionalità e flessibilità
- Pro attività e motivazione al lavoro
- Conoscenza lingue straniere

### **INTERVISTATORI CATI**

Attualmente B&C dispone complessivamente di un gruppo esteso di 400 intervistatori telefonici, di cui una parte già impiegati all'interno dei call center B&C. Gli intervistatori CATI saranno scelti in relazione alla loro formazione ed all'esperienza specifica nel campo.

Gli Intervistatori che B&C metterà a disposizione per le rilevazioni avranno le seguenti caratteristiche:

- Titolo di studio minimo: Diploma di Scuola Superiore
- Capacità comunicative, empatia, problem solving, attitudine al lavoro di gruppo
- Elevata esperienza (minimo due anni) in interviste condotte con tecnica CATI, CAMI
- Conoscenza delle Tecniche di Comunicazione di Base ed Avanzate
- Conoscenze informatiche di base
- Competenze nella gestione delle interviste in termini di gestione delle differenti circostanze che si possono creare durante l'intervista
- Disponibilità, professionalità e flessibilità
- Pro attività e motivazione al lavoro
- Conoscenza lingue straniere.

### 3.2 Software CATI

Per la realizzazione delle interviste telefoniche B&C utilizza un software che permette la gestione integrata ed in contemporanea di più tecniche di intervista (CATI - CAMI – CAWI - CAPI).

La tecnologia utilizzata per sviluppare il software consente all'intervistatore e agli intervistati di avere una maggiore rapidità nella somministrazione del questionario e più facilità nella compilazione delle risposte e degli esiti (grazie all'utilizzo della tecnologia ASP che opera su Internet Explorer) ed ai programmatori di avere una migliore gestione nella strutturazione ed amministrazione dello script di contatto.

**Il software di intervista e raccolta dati è dotato delle seguenti funzionalità:**

- **Gestisce tutte le possibili tipologie di domande:** a risposta singola, multipla, rango, testo, tabelle.
- **Possibilità di includere immagini:** Le domande e le risposte appaiono più chiare se includiamo le immagini e riusciamo a ridurre errori legati all'incapacità di individuare la risposta corretta.
- **Caratteri:** Il software consente l'utilizzo di diversi font e dimensioni, e l'uso di colori nelle diverse parti del questionario.
- **Schermate:** La visualizzazione di una o più domande nella stessa schermata e di domande/risposte lunghe nella stessa schermata.
- **Percorso dinamico delle domande:** La gestione automatica dei filtri/salti senza dover percorrere tutto il questionario. Controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite. Il software consente i messaggi di errore e di *alert* parlanti con l'indicazione del problema incorso.
- **Possibilità di costruire variabili di servizio:** per la conduzione dell'intervista e per i controlli di compatibilità, sulla base di quanto registrato in altre variabili.

- **Correzione delle risposte in corso di contatto:** Possibilità di correggere le risposte di domande precedenti posizionandosi sulla domanda da correggere e cliccando sul tasto “correggi” senza dover scorrere tutte le domande poste. Corretta la domanda il sistema ricalcolerà in automatico il percorso corretto con la riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi e annullerà i campi incongruenti. Il software comunque mantiene in memoria le risposte errate che hanno prodotto percorsi errati per consentire di valutare le modalità di risposta (inclusione/esclusione) che hanno prodotto percorsi errati.
- **Inviare email:** Attraverso il tasto “invia email”, presente nella schermata operatore, è possibile inviare email a ciascun rispondente, in qualsiasi momento del contatto.
- **Conferma intervista:** Possibilità prima di confermare l'esito di visionare lo script compilato. In questa fase l'operatore potrà annotare osservazioni, commenti in merito all'andamento dell'intervista nel campo “note”.
- **Help in linea:** con visualizzazione di istruzioni per specifici quesiti.

La piattaforma prevede la gestione:

- *del campione:* le quote saranno aggiornate ad ogni evento; si può decidere se la gestione delle quote deve essere bloccante (e quindi non permettere l'immissione delle interviste per le quote complete) oppure ammettere flessibilità e quindi permettere il superamento delle quote in percentuale predefinita;
- *l'agenda degli appuntamenti;*
- *la distribuzione automatica dei contatti agli intervistatori;*
- *dell'intervista CATI;*
- *delle attività di supervisione.*

**Gestione e controllo:** I criteri di gestione e controllo automatico degli archivi dei soggetti da contattare (numeri telefonici di individui e/o email) possono essere variati secondo le esigenze dell'indagine e le necessità di ricerca. Il software:

- permette di gestire a video classificazioni gerarchiche, misurazioni e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun contatto.
- registra ogni evento/esito (abbandoni, mancate risposte, occupato, etc) ed i tempi di svolgimento (data, orario, durata, tentativi effettuati, etc). Permette quindi di costruire un set di indicatori, per tenere sotto controllo il tasso di caduta delle interviste ed i motivi di mancata risposta (per tipologia di rispondenti, territorio, tentativi di contatto, etc).
- è in grado di effettuare il controllo e l'editing dei dati rilevati in tempo reale.
- prevede la codifica automatica di variabili statistiche tramite motore di ricerca con 30.000 voci
- integra un'area di test di simulazione nella quale vengono effettuati test sul questionario, sui cambiamenti da apportare prima di renderli attivi sul questionario

definitivo (l'area test del CATI è un ambiente identico al CATI sia in termini di questionario che di reportistica)

- permette la produzione e visualizzazione di indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine;
- permette la produzione e visualizzazione delle distribuzioni di frequenza per ogni quesito.

Il Sistema a disposizione per la progettazione, implementazione e somministrazione dei questionari CATI è orientato alla qualità dei servizi erogati, alla sicurezza delle informazioni trattate e alla facilità di uso da parte degli operatori.

In particolare, il software è caratterizzato dalle seguenti peculiarità:

#### **Alta compatibilità**

Il software è compatibile con tutti i più moderni browser e con qualsiasi sistema operativo. L'applicazione CATI-CAWI è compatibile con Apple iOS, Android e Windows. Sono disponibili anche APP che consentono una agevole intervista telefonica e face to face.

#### **Gestione dell'accesso utenti**

La gestione dei permessi di accesso è modulabile per ogni singola sezione del software. Per esempio, si possono creare permessi ad hoc per il cliente che consentano l'accesso alle sole statistiche o ad altre parti di uno o più lavori.

#### **Un unico pannello *admin***

Una delle caratteristiche distintive del software è il pannello di amministrazione, unico per tutti metodi d'indagine: CATI, CAWI e CAPI. Basta creare il questionario una sola volta e somministrarlo via CATI, CAWI, CAPI o Mixed Mode.

#### **Database**

I dati raccolti sono centralizzati su database Microsoft SQL Server con backup giornalieri automatici.

#### **Aggiornamenti**

Gli aggiornamenti del software sono automatici e l'installazione avviene in modo semplice ed intuitivo.

#### **User friendly**

Il software ha un'interfaccia WYSIWYG -What You See Is What You Get ("quello che vedi è quello che ottieni") facile e intuitiva.

#### **Drag&Drop**

Il drag&drop rende agevole l'uso di molte funzionalità come, per esempio, la creazione e l'ordinamento di pagine, gruppi, domande, risposte e l'inserimento di contenuti multimediali.

#### **Mixed mode**

Il software consente di svolgere indagini in modalità mista, combinando le metodologie CATI, CAWI e CAPI (es: per continuare l'indagine telefonica via Web puoi predisporre un messaggio email da inviare ai contatti con un semplice click).

### **Logica**

Con Il software si possono gestire senza alcuna limitazione la logica del questionario, i filtri e le condizioni con diversi gradi di complessità.

### **Pubblicazione immediata**

La pubblicazione, le modifiche e gli aggiornamenti del questionario sono immediati e disponibili in tempo reale.

### **Ripresa intervista interrotta**

Con il software c'è la sicurezza di non perdere i dati già acquisiti. Il salvataggio automatico consente la ripresa del questionario esattamente dal punto in cui era stato interrotto.

Il sistema consente di attuare tutte le più moderne metodiche per la progettazione e la messa a punto dei questionari, della composizione del campione nonché l'ottimizzazione delle performance degli intervistatori

## **3.2.1 Campione**

Il campione può essere importato da file .CSV e Microsoft Excel e organizzato in base a parametri ed esiti. Modifiche o aggiornamenti avvengono in tempo reale ed è possibile gestire il campione agevolmente, in modo mirato e capillare, impostando filtri sia generali sia specifici per ogni operatore. Il software consente di impostare e di gestire sia il campione principale sia il campione di riserva.

Per ottenere il massimo dalla ricerca, con il software si può assegnare a ogni singolo contatto del campione variabili illimitate e personalizzabili.

Tutte le operazioni connesse al campione ed agli indirizzi sono informatizzate. Esse si articolano in sistema di calcolo, gestione e controllo automatico del campione, sistema di organizzazione e gestione automatica di files dei numeri telefonici connessi con la struttura del campione.

Il software registra ogni evento/esito (abbandoni, mancate risposte, occupato, etc) ed i tempi di svolgimento (data, orario(ora e minuti), durata, tentativi effettuati, etc). Permette quindi di costruire un set di indicatori, per tenere sotto controllo il tasso di caduta delle interviste ed i motivi di mancata risposta (per tipologia di rispondenti, territorio, tentativi di contatto, etc).

Il processo di gestione e sostituzione dei contatti telefonici è gestito con procedure automatiche in modo da ridurre al minimo eventuali rifiuti e mancati contatti.

È possibile impostare la funzione di gestione delle chiamate in base alle specifiche istruzioni impartite.

Il software in automatico gestisce le procedure di riconciliazione al fine del riuso dei dati acquisiti precedentemente per la gestione delle interviste a conferma.

È possibile attraverso la funzione "filtro" effettuare un'assegnazione controllata delle strutture da contattare agli operatori, ad esempio impostando un filtro sull'operatore XXXX



sulla variabile regione “Sicilia” la centrale telefonica passerà al suddetto operatore solo i residenti in Sicilia.

Il sistema attraverso la funzione “gestione contatti” tasto Upload può caricare fino a n° 40 variabili (dati anagrafici e/o personale) per ciascun record ed illimitati record fino ad esaurimento delle risorse hardware (spazio disco).

Con il tasto “visualizza contatti” una volta caricato il file per la rilevazione sarà possibile visionare ciascun contatto e vedere le informazioni caricate ed il relativo stato (sondaggio in corso, non richiamare, intervista conclusa, numero chiamate, etc).

### **Quote**

È possibile inserire le quote con un semplice foglio di Microsoft Excel. Il numero di quote e i parametri utilizzabili sono illimitati. Il software gestisce sia le quote marginali sia quelle stratificate su un numero illimitato di parametri.

L'individuazione delle quote può essere basata su informazioni ricavate dal campione stesso o su risposte date a precise domande di screening. L'andamento delle quote è disponibile in tempo reale ed è consultabile per gli operatori previa autorizzazione dell'amministratore.

### **Sviluppo e gestione dell'agenda dell'intervistatore e dei contatti**

L'agenda degli operatori è già presente nel sistema, il quale è dotato di gestione automatica degli appuntamenti e dei recall (occupato, non risponde, fax, etc) degli esiti provvisori con possibilità anche di riservare gli appuntamenti e i recall ad uno specifico intervistatore. Per gli appuntamenti l'operatore attraverso il comando lista di appuntamenti presente sulla schermata del questionario può consultare gli appuntamenti fissati, l'orario e la data i tentativi effettuati fino a quel momento ed eventuali note, avendo anche la possibilità attraverso il tasto chiama di procedere al recall.

La gestione avviene tutto in automatico secondo le specifiche fornite dal Committente.

La gestione dell'agenda è riservata agli esiti provvisori:

- Telefono occupato
- Nessuna risposta alla telefonata, fax, segreteria telefonica, telefono cellulare non raggiungibile/spento
- Assenza del soggetto da intervistare
- Intervista rinviata con appuntamento
- Intervista interrotta con appuntamento

L'operatore può anche visionare l'anagrafica spingendo il tasto dettagli contatto e visionare lo storico di quel contatto attraverso il tasto storico chiamate.



### 3.2.2 Gestione delle interviste CATI

I criteri di gestione e controllo automatico degli archivi dei soggetti da contattare (numeri telefonici di individui e/o aziende) possono essere variati secondo le esigenze dell'indagine e le necessità di ricerca.

Il software permette di gestire a video classificazioni gerarchiche, misurazioni e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun contatto. La stima di passaggio da un quesito all'altro generalmente si attesta **intorno a 1 secondo**.

Il software registra ogni evento/esito (abbandoni, mancate risposte, occupato, etc) ed i tempi di svolgimento (data, orario, durata, tentativi effettuati, etc). Permette quindi di costruire un set di indicatori, per tenere sotto controllo il tasso di caduta delle interviste ed i motivi di mancata risposta (per tipologia di rispondenti, territorio, tentativi di contatto, etc).

Un ulteriore criterio di controllo concerne la verifica in tempo reale sia in audio che in video dei contatti nel loro concreto svolgersi.

Il software è in grado di effettuare il controllo e l'editing dei dati rilevati in tempo reale.

Il software consente i **messaggi di errore e di alert parlanti**, cioè con l'indicazione del problema incorso.

Prevede l'albero dello stato di avanzamento del questionario con possibilità di tornare alle domande precedenti, la ricostruzione del percorso corretto a seguito di cambiamenti/rettifiche di una risposta e la riproposizione dei quesiti relativi al nuovo percorso, la memorizzazione delle risposte errate, un help desk in linea con le istruzioni per specifici quesiti, segnala eventuali incompatibilità.

#### Importazione ed esportazione dati

Il software importa liste create in vari formati e provvede a distribuire ai rilevatori i nominativi campionati in base a quote o ad altri parametri prestabiliti.

Il sistema consente l'esportazione dei dati in formato ASCII, Access, CSV, SPSS, etc.

L'esportazione avviene attraverso la funzione "esportazione dati" che permette di esportare i dati raccolti, modificati e le anagrafiche inserite associate a ciascun contatto, ogni contatto effettuato con il relativo esito, etc.

### 3.2.3 Gestione delle interviste CAWI

Dato il particolare campione oggetto di rilevazione (donne residenti in Toscana con figli di età minore di 14 anni) B&C utilizzerà un database di contatti prettamente mobile che rispondono a tali caratteristiche e che sarà integrato con un ulteriore database di contatti non profilati. Le interviste saranno effettuate, prioritariamente, in modalità CATI. Tuttavia, B&C si riserva, in caso di mancata disponibilità dell'intervistato via telefono, la possibilità di chiedere in fase di contatto un indirizzo email inviando subito il questionario in modalità CAWI.

In questo caso a ciascun soggetto verrà inviata un'email di presentazione dell'indagine con invito a partecipare alla rilevazione compilando un questionario elettronico online, raggiungibile 24h su 24 cliccando su un link inserito nella mail stessa.

All'interno dell'email ciascun rispondente cliccando sul tasto **“vai al questionario”** potrà collegarsi direttamente dall'email alla piattaforma CAWI dove è presente il questionario esattamente identico a quello somministrato telefonicamente. Verranno inviati link univoci utilizzando una delle due opzioni sotto riportate:

- attraverso credenziali inserite nell'email
- attraverso la funzione “Limita ad una sola intervista per IP”.

In questa fase, B&C metterà a disposizione dei rispondenti un **help desk** per supportarli nella compilazione del questionario e nel fugare eventuali dubbi.

A 2 giorni dal primo invio, verrà predisposta una successiva email di *remind* per tutti i rispondenti che, nel frattempo, non hanno risposto al questionario. I *remind* saranno mirati al fine di rendere rappresentativo il campione e di completare la numerosità campionaria richiesta.

L'inizio della somministrazione CAWI può prevedere una prima presentazione del questionario se il Committente lo richiede o direttamente le domande del questionario.

In alto è posizionato l'indicatore di progresso ed è possibile con la freccia in alto a destra tornare indietro alle domande precedenti o ripercorrere tutto il questionario e cambiare risposta. È possibile correggere le risposte di domande precedenti posizionandosi sulla domanda da correggere e cliccando sul tasto “correggi” senza dover scorrere tutte le domande poste. Corretta la domanda il sistema ricalcolerà in automatico il percorso corretto con la riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi e annullerà i campi incongruenti.

Il software CAWI gestisce domande a risposta singola, risposta multipla, batteria di item, numeriche, menu a tendina, domande con altro specificare e domande a risposta aperta.

Le domande vengono poste tenendo in considerazione le risposte precedenti. Prevede la gestione automatica dei filtri/salti senza dover percorrere tutto il questionario e l'Alert di mancata risposta o di incongruenza.

Ci sono oltre 50 tipologie di domande tra cui le domande rating e slider che renderanno i questionari piacevoli da compilare. È possibile richiedere di scattare o caricare foto. È possibile inserire la funzione “domanda drag&drop” che permette di ordinare le opzioni di risposta per preferenza. Il software CAWI offre un sistema di regole ed opzioni per controllare ogni elemento del questionario e del flusso dell'intervista. È possibile impostare regole ad ogni singola risposta e ad ogni singola domanda. È possibile inserire qualsiasi tipo di regola per validare domande di testo e numeriche. Impostare un limite minimo e un limite massimo di risposte selezionabili.

È una piattaforma Responsive che permette l'utilizzo su qualsiasi dispositivo adattandosi in automatico alle dimensioni dello schermo dello stesso (PC, Smartphone, tablet, etc.). La

compilazione del questionario può avvenire in diversi momenti, e ogni volta il questionario riprenderà dall'ultimo quesito compilato.

I dati raccolti in modalità CAWI e CATI vengono salvati in real time sui server B&C.

### **3.2.4 Produzione della reportistica di produzione CATI/CAWI**

Il software permette in automatico di eseguire quotidianamente i programmi per la produzione dei report giornalieri e riepilogativi: interrogando direttamente la banca dati del sistema telefonico per tenere sotto controllo parametri relativi alla numerosità dei tentativi di contatto (differenziando tra tentativi con conversazione avvenuta e tentativi senza conversazione avvenuta), numerosità dei tentativi di contatto per singolo operatore, numerosità di tentativi di contatto per fascia oraria, numerosità di tentativi di contatto per giorno, numerosità di tentativi di contatto per settimana, tempi medi e totali di conversazione, tempi medi e totali di lavoro in post chiamata, tempi medi e totali delle pause, tipologia di numero chiamato (differenziando tra fissi e cellulari), interviste complete, rifiuti, irreperibilità, numeri inesistenti, interviste interrotte, appuntamenti, distribuzione di frequenza in valori assoluti e percentuali di tutte le variabili (quesiti), Incroci tra variabili (valori assoluti e percentuali), etc.