

CAPITOLATO TECNICO

REALIZZAZIONE DI INTERVISTE CONDOTTE CON METODO CAPI, CATI E CAWI PER L'EFFETTUAZIONE DELL'INDAGINE LONGITUDINALE SULLE FAMIGLIE ITALIANE - ILFI ANNI 2019, 2020, 2021 -

R.U.P. Dott. Giuseppe Sinicropi - Capo Area Risorse Finanziarie e Bilancio
Responsabile Scientifico: Prof. Mario Lucchini

Cap. 1 Oggetto dell'appalto: indagine longitudinale sulle famiglie

L'appalto di cui al presente Capitolato ha per oggetto la realizzazione dell'*Indagine Longitudinale sulle Famiglie Italiane (ILFI)*, promossa dal Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, con finanziamento del progetto di Eccellenza per il periodo 2018-2022, previsto dalla Legge n. 232 del 2016 (legge di bilancio 2017).

L'indagine prevede tre ondate di rilevazione, da effettuarsi con cadenza annuale, negli anni 2019, 2020 e 2021, con tecnica mista simultanea CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*), CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) e CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*).

L'indagine in questione verrà progettata e monitorata da un team di ricercatori afferenti al Dipartimento di Sociologia (Panel Team - PT).

In occasione della prima rilevazione andranno intervistati tutti i soggetti appartenenti al campione originale di circa 5.000 famiglie. Il testo di questionario che verrà impiegato consentirà la ricostruzione dei corsi di vita dei soggetti a partire dalla loro nascita fino al momento della rilevazione (questionario retrospettivo).

In occasione delle ondate successive alla prima andranno nuovamente intervistati tutti i soggetti che appartengono al campione originale in modo da aggiornare i loro corsi di vita (interviste di aggiornamento).

In aggiunta, entreranno a far parte dell'indagine i nuovi membri delle famiglie originarie e gli individui che hanno formato nuovi nuclei familiari insieme a uno o più membri delle famiglie originarie (*split off*).

La rilevazione, per ciascuna delle suddette ondate, avrà una durata presumibile di 4 mesi. Nel corso della prima tornata tutte le interviste verranno effettuate con tecnica CAPI. Nel corso delle tornate successive alla prima le interviste di aggiornamento saranno effettuate con tecnica CATI o CAWI, mentre le interviste per le nuove famiglie (*split off*) saranno effettuate con tecnica CAPI.

Il numero delle interviste complessive stimate per il triennio 2019-2021 sarà di circa 30.000.

Il finanziamento disponibile per le tre ondate di rilevazione è 1.000.000 di euro + IVA.

Ai sensi dell'art. 23 c. 16 del D.lgs. 50/16, i costi da imputarsi a manodopera sono individuati pari a € 704.550,00.

L'ILFI è progettata per fornire dati longitudinali di alta qualità ai ricercatori accademici che operano in diversi campi disciplinari (sociologia, economia, epidemiologia, psicologia, etc.)

Nel valutare le offerte il PT prenderà in considerazione le capacità dell'impresa di raccogliere dati di alta

qualità rispettando i requisiti e i tempi specificati nel presente capitolato. Massima priorità verrà attribuita alle procedure volte a massimizzare i tassi di risposta e a minimizzare la *panel attrition* che verranno proposte dalle imprese partecipanti al bando.

Verranno valutate attentamente anche le capacità delle imprese di progettare *survey* con modalità di rilevazione mista (*mixed-mode survey design*), che consenta la minimizzazione degli errori di misurazione, la massimizzazione dei tassi di risposta e una gestione efficiente dei dati e il rispetto dei tempi di consegna.

Il protocollo di rilevazione di ILFI si sostanzia in un testo di questionario complesso che comprende diversi argomenti e che permette di rispondere a diversi interrogativi di ricerca. Verranno raccolte informazioni di base sulla situazione attuale dei soggetti e delle famiglie campionate (composizione, fonti e livelli di reddito, caratteristiche sociali e demografiche dei membri) ed informazioni di tipo **retrospettivo** su ciascun membro di ogni famiglia campionata, di età uguale o superiore a 16 anni. Precisamente, lo scopo del presente progetto è quello di ricostruire il corso di vita di ciascun membro di ogni famiglia – dal momento della nascita al momento dell'intervista – in relazione alla mobilità geografica o residenziale, al percorso formativo, alla carriera lavorativa, alle origini sociali, alla costituzione di matrimoni o convivenze, alla nascita o adozione di figli. Ogni traiettoria di vita si concretizza in una sequenza continua – più o meno lunga – di **episodi** distinti. Ciascun episodio è connotato da una **data di inizio**, una **data di fine**, uno stato qualitativo di inizio, uno stato qualitativo di destinazione.

Il PT si riserva di implementare procedure di collegamento dei dati di *survey* ai dati amministrativi (*data linkage*) per le quali l'impresa dovrà provvedere alla richiesta del consenso da parte degli intervistati.

Ai fini della buona riuscita del progetto ILFI, si richiede alle società che partecipano al bando di gara un'elevata competenza nello svolgimento delle attività associate alla conduzione di un'indagine longitudinale panel. Le società in questione dovranno esplicitare in modo dettagliato come intendono svolgere le varie fasi dell'indagine panel e, più nello specifico, dimostrare un'elevata competenza nel selezionare il team di intervistatori, nell'implementare sofisticati strumenti di raccolta, controllo, monitoraggio e trasmissione dati secondo quanto stabilito dal presente capitolato.

Cap 2- Rapporti tra il Panel Team (PT) e l'Impresa Contraente (IC)

I rapporti tra PT e IC verranno tenuti dal coordinatore e dal vice-coordinatore del PT, che riceveranno le direttive del Direttore del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale. I nominativi del coordinatore del PT (e del vice-coordinatore) verranno comunicati all'Impresa contraente al momento della stipulazione del contratto.

Il Responsabile di Progetto dell'IC e il Coordinatore del PT dovranno concordare il piano di rilevazione dei dati, coordinare una serie di attività volte alla buona riuscita dell'indagine e redigere in contraddittorio i verbali di inizio e di fine lavori.

Fermo restando gli obiettivi del panel indicati nel presente Capitolato, le parti contraenti possono concordare eventuali modifiche al calendario dei lavori, senza oneri economici aggiuntivi.

I membri del PT si riservano il diritto di intervenire nella varie fasi della rilevazione e di monitorare le attività connesse alla realizzazione del progetto ILFI presso la sede dell'Impresa contraente.

Tutti gli incontri tra PT e IC che hanno per oggetto la pianificazione e il monitoraggio delle attività di rilevazione, saranno tenuti presso la sede del Dipartimento di Sociologia e Ricerca Sociale dell'Università di Milano-Bicocca. Sono a carico dell'Impresa contraente le spese di trasporto, vitto e alloggio per i propri rappresentanti.

Il rapporto tra PT e IC si intenderà concluso nel momento in cui verranno realizzate tutte le prestazioni riportate nel presente Capitolato, nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dal PT.

Cap.3 -Tempi e modalità di realizzazione del servizio

3.1 – Avvio dei lavori e tempi di esecuzione del servizio

La società contraente dovrà dare avvio ai lavori entro una settimana dalla data di stipulazione del contratto. Il lavoro di raccolta dei dati non dovrà protrarsi oltre quattro mesi.

Entro una settimana dalla data di redazione del verbale di inizio lavori, il coordinatore del PT consegnerà il questionario in formato elettronico e tutti gli altri materiali necessari alla conduzione delle interviste (lettera di presentazione della ricerca, manuale di istruzioni per la compilazione del questionario etc.), sempre in formato elettronico, all'impresa contraente.

Entro un mese dalla data di avvio lavori, comprovata da relativo verbale, l'Impresa contraente dovrà predisporre l'implementazione del questionario elettronico nei sistemi CAPI, CATI e CAWI. Il PT dovrà disporre di tali sistemi almeno un mese prima dell'avvio della rilevazione per testarne il corretto funzionamento e per effettuare un pre-test/pilot su un certo numero di famiglie. Nel caso emergessero problemi relativi all'implementazione del software l'Impresa dovrà garantire la risoluzione degli stessi prima dell'avvio della rilevazione.

Si prevede che, per tutte e tre le ondate di rilevazione, le interviste siano effettuate nel primo semestre dell'anno (febbraio-maggio).

Terminata la rilevazione sul campo l'IC avrà a disposizione 30 giorni di tempo per consegnare il file definitivo dei dati. Inoltre l'IC dovrà integrare, nel file originale, il file relativo alle occupazioni codificate a cura del PT. Gli orari di conduzione delle interviste CAPI e CATI verranno concordati dal Coordinatore del PT e dal responsabile del progetto dell'IC una settimana prima dell'inizio della rilevazione.

L'IC si impegna a condurre le interviste e a predisporre il file definitivo rispettando le modalità e i tempi stabiliti nel presente articolo. Ogni variazione rispetto a tali indicazioni dovrà essere concordata tra le parti ed approvata per iscritto. A tal fine l'IC:

- a) manterrà costantemente aggiornato il coordinatore del PT degli sviluppi delle attività;
- b) consulterà il coordinatore del PT in ogni fase e tutte le volte che vi siano problemi che possono avere effetti sulla quantità delle risposte, sulla qualità delle stesse, sui tempi in cui avviene la rilevazione e sui costi della stessa.

3.2 – Contesto di riferimento

L'indagine ILFI consta di tre ondate di rilevazione con periodicità annuale.

Il testo di questionario della presente indagine si costituisce di diverse sezioni che riguardano i seguenti temi: mobilità geografica, istruzione e formazione professionale, lavoro, famiglia, risorse familiari/assegni e sussidi, benessere/deprivazione, qualità della vita, salute.

Ogni anno vengono intervistate circa 5.000 famiglie (per un totale di circa 10.500 individui) secondo le modalità indicate dal presente capitolato. L'indagine prevede che ogni famiglia campione sia soggetta ad un ciclo di tre interviste, con intervallo annuale.

Con termine famiglia si intende un insieme di persone legate da un vincolo di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti in modo continuo e aventi dimora abituale nella stessa abitazione. Dunque, gli elementi che definiscono la convivenza domestica sono due: l'esistenza di un legame

interpersonale derivante da matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o rapporto affettivo; e la coabitazione continua.

Sono parte integrante della convivenza domestica anche quei membri che, al momento dell'intervista, sono temporaneamente assenti per uno dei seguenti motivi:

- 1) servizio di leva, servizio civile;
- 2) ricovero temporaneo in istituti di cura di qualsiasi natura (ospedali, cliniche, ecc.);
- 3) affari;
- 4) missione fuori sede, compresa la frequenza di corsi di qualificazione o aggiornamento;
- 5) turismo;
- 6) imbarco su navi della marina militare o mercantile.

Non fanno, invece, parte della convivenza domestica, ancorché temporaneamente presenti in essa, le persone definibili come temporaneamente assenti da altra convivenza domestica. Rientrano in questa categoria, ad esempio, i bambini avuti in affido temporaneo.

Nel corso della prima ondata di rilevazione, la numerosità del campione è data:

- a) dai componenti che appartengono al campione originale delle famiglie

Nel corso delle ondate di rilevazione successive alla prima, la numerosità del campione è data:

- a) dai componenti che appartengono al campione originale delle famiglie
- b) dai componenti appartenenti alle famiglie di nuova formazione (*split-off*). Queste ultime sono generate dall'uscita di uno o più componenti da una famiglia originaria.

3.3 – La lista dei nominativi delle famiglie

La lista delle famiglie campione per ciascuna annualità d'indagine sarà fornita all'avvio dei lavori e conterrà ca. 5.000 nominativi da contattare. I nominativi delle famiglie da reintervistare nel corso delle ondate successive alla prima rilevazione sono ricavati dagli elenchi delle famiglie intervistate l'anno precedente.

Per la prima ondata di rilevazione verranno predisposte tre liste di campionamento con lo stesso numero di nominativi. La prima lista riguarda il campione originale, la seconda e la terza i campioni delle riserve. Queste ultime liste serviranno per effettuare le dovute sostituzioni in caso di mancati contatti.

Il campione interesserà circa 265 comuni distribuiti tra tutte le regioni italiane, per un totale di circa 5000 famiglie e 10.500 soggetti con 16 anni o più.

L'elenco dei comuni campione, delle famiglie e dei soggetti da intervistare potrà subire qualche variazione.

Le liste di campionamento per tecnica CAPI, CATI e CAWI verranno fornite dal PT e conterranno per ciascuna famiglia i nominativi di tutti i componenti, l'indirizzo abitativo, un eventuale numero di telefono fisso o cellulare ed altre ulteriori informazioni utili ai fini dell'indagine.

Entro 21 giorni dalla stipula del contratto l'impresa contraente dovrà normalizzare i nominativi presenti nelle liste di campionamento, attraverso procedura di abbinamento con l'archivio nazionale aggiornato degli abbonati al telefono.

3.4 - Modalità di raccolta dati

L'indagine prevede la realizzazione, per ciascuno degli anni 2019, 2020, 2021 di circa 10.500 interviste annuali. Il calendario della rilevazione dell'ondata 2019 verrà consegnato all'Impresa contraente al momento dell'avvio dei lavori. Per le rilevazioni del 2020 e del 2021 i calendari verranno consegnati in tempo utile prima dell'avvio delle rilevazioni, secondo gli accordi tra PT e IC.

La gestione delle interviste con tecnica CAPI/CATI/CAWI dovrà rispettare i seguenti criteri:

- a) nel corso della prima rilevazione saranno intervistati tutti i membri delle famiglie campionate con tecnica CAPI in modo da ricostruire i corsi di vita nella loro interezza dalla data di nascita fino alla data dell'intervista, salvo le eccezioni di membri temporaneamente assenti che potranno essere intervistati tramite CATI e CAWI, previa autorizzazione da parte del PT;
- b) le interviste di aggiornamento effettuate nelle wave 2020 e 2021 verranno effettuate con tecnica CATI. In via eccezionale e per esigenze specifiche il PT si riserva di autorizzare interviste con tecnica CAWI.
- c) nelle interviste di aggiornamento, si ricorrerà alla modalità CAPI nel caso in cui le famiglie da re-intervistare non dispongano di alcun recapito telefonico o indirizzo email, o non accettino la modalità di rilevazione CATI e CAWI, oppure per altri impedimenti compreso il non contatto;
- d) le interviste dei soggetti che entrano per la prima volta nel panel (famiglie *split*) nel corso delle ondate successive alla prima verranno effettuate con tecnica CAPI.

3.5 Il questionario

Il questionario da somministrare prevede sia quesiti familiari che individuali. Dovranno, pertanto, essere acquisite alcune informazioni sulla famiglia e su tutti i componenti di 16 anni e più.

Tra un'edizione di indagine e la successiva, il questionario potrà subire alcune variazioni in termini di quesiti, nonché di struttura e modalità di risposta.

Inoltre, il questionario, prevede al suo interno almeno un modulo "ad hoc" che cambia di anno in anno.

Il materiale relativo all'indagine verrà reso disponibile dal PT in diverse lingue (tra cui inglese, arabo, cinese, tedesco). Nel caso in cui alcune famiglie dimostrassero l'esigenza di utilizzare una lingua diversa dall'italiano per poter prendere parte all'indagine e rispondere al questionario, l'Impresa si impegna a concordare una strategia con il PT al fine di permettere la partecipazione di tutte le famiglie del campione.

La durata media di un'intervista CAPI dipende da una serie di fattori, primo fra tutti, la numerosità dei componenti la famiglia. Mediamente tuttavia, sulla base delle esperienze precedenti, si può affermare che un'intervista completa duri circa 50 minuti. Per le interviste di aggiornamento dei corsi di vita si stima una durata di circa 20 minuti.

Nelle interviste di aggiornamento (ondate successive alla prima) verrà utilizzata la tecnica del *dependent interviewing* che prevede la somministrazione di quesiti confermativi sulla base delle informazioni ottenute nella rilevazione precedente. I software utilizzati dall'Impresa per tutti i tipi di rilevazione (CAPI, CATI, CAWI) dovranno prevedere la possibilità di implementare domande basate su questa tecnica.

Trattandosi di un'indagine longitudinale (ogni famiglia viene intervistata per tre ondate con cadenza annuale), nel caso in cui una famiglia già intervistata negli anni precedenti (o uno dei suoi componenti) abbia trasferito la propria residenza in Italia, l'intervistatore dovrà reperire il nuovo indirizzo, un recapito telefonico, un recapito email, e comunicarli tempestivamente al PT e all'impresa contraente. Le famiglie o i singoli individui trasferiti dovranno essere intervistati con modalità stabilite dal PT.

I sistemi CAPI, CATI e CAWI comprensivi dei questionari di rilevazione, dovranno essere sviluppati in tutte le loro parti e messi a disposizione del PT, per le opportune operazioni di test, improrogabilmente un mese prima della data di inizio della rilevazione.

L'intervista alla famiglia verrà considerata completa solo dopo aver acquisito i dati relativi all'integrale somministrazione di tutte le sezioni previste nel questionario familiare e nel questionario individuale per ogni componente di 16 anni o più.

L'Impresa, a propria cura e spese, dovrà trasmettere telematicamente i dati dell'intervista, con cadenza giornaliera, al PT.

Le interviste dovranno essere effettuate ad opera dei soli intervistatori che hanno partecipato ai briefing (teorici, tecnici e debriefing) e che saranno risultati idonei. L'intervistatore dovrà leggere integralmente il testo di ciascun quesito, che comparirà sul video, incluse, laddove previsto, le relative modalità di risposta e, più in generale, dovrà seguire le regole di somministrazione del questionario che saranno impartite durante i briefing. Il testo e la sequenza delle domande non dovranno in alcun modo essere alterate.

Le informazioni acquisite con le interviste (file dei dati) e quelle relative al numero, al tipo e gli esiti dei contatti (file dei *paradata* e file degli esiti) dovranno essere trasmesse al PT secondo le modalità e i tempi indicati nel presente capitolato.

IL PT si riserva la possibilità di condurre esperimenti di natura metodologica che posso prevedere procedure di contatto (compresi i materiali dedicati al mantenimento del campione) e somministrazione del questionario che variano fra gruppi diversi di intervistati.

3.6 - Wave 1: interviste e contatti

3.6.1 - Lettera alle famiglie

Le famiglie appartenenti al campione riceveranno una lettera di presentazione della ricerca scritta e firmata dal coordinatore del PT. Il contenuto della lettera potrà variare in base alla disponibilità, o meno, di un recapito telefonico della famiglia. Le operazioni e i relativi costi di stampa, imbustamento e spedizione saranno a carico dell'Impresa.

L'Impresa dovrà garantire che ogni intervistatore abbia sempre con sé almeno una copia della lettera, nel caso in cui la famiglia non l'abbia ricevuta. In tal caso, l'intervistatore dovrà saper illustrare obiettivi e scopi della ricerca.

3.6.2 - Interviste CAPI

Per le interviste da effettuare con tecnica CAPI, il software e lo sviluppo del questionario elettronico sono a carico dell'Impresa. L'intervista diretta dovrà essere svolta presso l'abitazione della famiglia, salvo accertati impedimenti, con l'ausilio di un Personal Computer (o altro *device elettronico* equivalente). L'intervista dovrà essere realizzata secondo le specifiche fornite dal PT. L'Impresa è tenuta ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite e a farle rispettare ai propri intervistatori.

Per ciascun ciclo di indagine, a inizio rilevazione l'Impresa deve predisporre il piano di assegnazione agli intervistatori dei nominativi da intervistare. Tale piano dovrà essere fornito al PT in fase di avvio della rilevazione. Il piano dovrà basarsi su una calendarizzazione che pianifichi i carichi di lavoro per tutti gli intervistatori e le scadenze entro cui le interviste devono essere effettuate.

La pianificazione delle assegnazioni può subire modifiche: a) a seguito di indisponibilità superiori ai tre giorni da parte dell'intervistatore a effettuare tutte o parte delle interviste assegnate (per motivi di malattia, maternità etc.); b) per ottimizzare la distribuzione del carico e garantire la copertura totale dei nominativi forniti dal PT. Per questi motivi, una volta fornita dal PT la lista delle famiglie da intervistare nel periodo di rilevazione, l'Impresa dovrà verificare la fattibilità dei carichi di lavoro con tutti gli intervistatori e darne comunicazione tempestiva al coordinatore del PT.

L'Impresa gestirà i carichi di lavoro per ciascun intervistatore, attribuendo ad ogni intervistatore un codice identificativo univoco. Non è possibile assegnare una stessa famiglia contemporaneamente a più intervistatori. Ulteriori specifiche sulle regole che l'intervistatore deve seguire nello svolgimento delle interviste verranno fornite dal PT al momento dell'avvio dei lavori. Il PT si riserva la possibilità di monitorare tutte le fasi della raccolta dei dati, allo scopo di verificare il pieno rispetto delle indicazioni e le procedure definite dal capitolato.

Il contatto con gli intervistati si articola nelle seguenti modalità:

- In caso di disponibilità del recapito telefonico della famiglia, l'Impresa Contraente provvederà a fissare il primo appuntamento con la famiglia per lo svolgimento delle interviste, chiamando almeno tre volte al giorno, in fasce orarie differenti, nei giorni da lunedì a sabato. In caso di esito negativo (mancato contatto) del contatto telefonico, l'intervistatore dovrà recarsi presso l'abitazione della famiglia. Nel caso nessun membro della famiglia sia presente l'intervistatore dovrà lasciare un biglietto con le indicazioni per fissare un appuntamento. Il PT fornirà un fac-simile del biglietto che verrà prodotto a cura e spese dell'Impresa. Gli intervistatori non dovranno usare biglietti diversi da quelli indicati dal PT. L'Impresa dovrà vigilare sul rispetto di tali indicazioni ed evitare il verificarsi di inadempienze in merito. In mancanza di un riscontro da parte della famiglia, l'intervistatore si recherà di nuovo presso l'abitazione almeno due volte alla settimana (incluso il sabato) in orari diversi per almeno due mesi.
- Qualora non si disponesse dei recapiti telefonici, l'intervistatore dovrà recarsi presso l'abitazione della famiglia. Nel caso nessun membro della famiglia sia presente l'intervistatore dovrà lasciare un biglietto con le indicazioni per fissare un appuntamento. Il PT fornirà un fac-simile del biglietto che verrà prodotto a cura e spese dell'Impresa. Gli intervistatori non dovranno usare biglietti diversi da quelli indicati dal PT. L'Impresa dovrà vigilare sul rispetto di tali indicazioni ed evitare il verificarsi di inadempienze in merito. In mancanza di un riscontro da parte della famiglia, l'intervistatore si recherà di nuovo presso l'abitazione almeno due volte alla settimana (incluso il sabato) in orari diversi per almeno due mesi.

Raggiunto il numero di tentativi di contatto stabiliti, e trascorsa una settimana dalla consegna dell'ultimo biglietto, si riterrà la famiglia "caduta" e pertanto l'Impresa Contraente dovrà provvedere al più presto alla sua sostituzione, attingendo alla lista delle famiglie di riserva. Tutti i tentativi di contatto con i membri del campione (*paradata*) devono essere debitamente documentati e consegnati al PT con cadenza settimanale.

L'intervistatore dovrà effettuare l'intervista in presenza del maggior numero dei componenti la famiglia. Qualora non fosse possibile la somministrazione dell'intervista a tutti i componenti eleggibili della famiglia, o il completamento dell'intervista con uno o più componenti, si dovrà procedere con ulteriori contatti finalizzati al completamento delle interviste previste. Le interviste a tutti i membri della famiglia dovranno essere completate entro un mese dalla somministrazione della prima intervista. In caso di assenza o impedimento di un componente della famiglia (per tutto il periodo di svolgimento di ciascuna rilevazione), si potrà procedere con la raccolta di informazioni da un altro componente della famiglia (*proxy*). In ogni caso la quota di interviste *proxy* non dovrà superare il 5% del totale delle interviste. Prima dell'avvio della rilevazione il PT indicherà quali sezioni del questionario potranno essere somministrate in modalità *proxy*.

In caso di malfunzionamento del PC o del questionario elettronico in corso di intervista, l'intervistatore procederà a completare la stessa utilizzando un modello cartaceo e provvedendo, non appena sarà sanato il guasto, a registrare le informazioni sul questionario elettronico. Qualora ciò non sia possibile entro il termine massimo di una settimana, l'intervistatore dovrà trasmettere il questionario cartaceo all'Impresa che provvederà alla registrazione elettronica. L'Impresa dovrà riprodurre un quantitativo di copie cartacee del questionario sufficienti a fare fronte ad eventuali necessità. La riproduzione dei questionari, la loro consegna agli intervistatori e i relativi costi sono a carico dell'Impresa.

3.7 - Wave 2 e 3: interviste e contatti

Durante la seconda wave saranno intervistati tutti gli individui già intervistati nella wave 1. Inoltre, il PT si riserva di chiedere all'Impresa Contraente di cercare di intervistare le famiglie che nel corso della wave 1 non era stato possibile contattare, utilizzando le stesse modalità di contatto previste per la prima wave.

La terza wave sarà rivolta a tutti gli individui già intervistati in una delle precedenti wave, compresi coloro che, intervistati in occasione della prima wave, non hanno partecipato alla seconda rilevazione.

3.7.1 Lettera alle famiglie

Anche in occasione delle ondate di rilevazione successive alla prima sarà inviata alle famiglie una lettera di presentazione dell'indagine e con la quale si preannuncia il contatto telefonico. Il contenuto della lettera sarà curato dal coordinatore del PT, mentre le operazioni e i relativi costi di stampa, imbustamento e spedizione saranno a carico dell'Impresa.

3.7.2 - Interviste CATI

Per le interviste da effettuare con tecnica CATI, il software e lo sviluppo del questionario elettronico sono a carico dell'Impresa.

Le famiglie dovranno essere contattate direttamente al recapito di telefonia fisso o mobile ad esse abbinato. Pertanto, l'Impresa dovrà effettuare interviste anche chiamando telefoni cellulari.

L'intervista dovrà essere realizzata secondo le specifiche fornite dal PT e l'Impresa è tenuta ad attenersi alle indicazioni metodologiche fornite e a farle rispettare ai propri intervistatori.

Ulteriori specifiche sulle regole che l'intervistatore deve seguire nello svolgimento delle interviste verranno fornite dal PT al momento dell'avvio dei lavori. Il PT si riserva la possibilità di monitorare tutte le fasi della raccolta dei dati, allo scopo di verificare il pieno rispetto delle indicazioni e le procedure definite dal capitolato.

I contatti telefonici dovranno essere gestiti con procedure automatiche messe a punto dall'Impresa, in base alle specifiche fornite dal PT.

In caso di mancato contatto (vedi prospetto 1 sulle regole di contatto), si prevedono almeno quattro tentativi di ricontatto settimanali, per tutta la durata della rilevazione, da effettuarsi in fasce orarie differenti, nei giorni da lunedì a sabato. Al termine dei tentativi delle prime due settimane senza essere riusciti ad entrare in contatto con l'individuo, si dovrà contattare un altro membro della famiglia al fine di verificare la possibilità di ottenere un recapito telefonico differente da quello utilizzato. La stessa procedura di ricontatto sarà applicata anche nei casi sia stato fissato un appuntamento non rispettato, nonché nei casi di intervista interrotta con appuntamento non rispettato.

Prospetto 1 - Conteggio dei tentativi di contatto telefonico

Esito della chiamata	Tentativi	Tempistica dei richiami
Occupato	3 tentativi	Richiamare dopo 10'
Non risponde	1 tentativo	Richiamare dopo 180'
Fax	2 fax = 1 tentativo	Richiamare dopo 10'

Segreteria telefonica	1 tentativo	Richiamare dopo 180'
Risponde qualcuno ma non si ottiene un'indicazione su quando richiamare	1 tentativo	Richiamare dopo 180'

Qualora si disponga di un numero di cellulare potranno anche essere utilizzati SMS o altri sistemi di messaggistica per entrare in contatto con gli individui.

L'abbandono di un nominativo può avvenire immediatamente solo nei casi di rifiuto definitivo da parte del soggetto. Nella fase conclusiva della rilevazione l'Impresa dovrà effettuare almeno altri cinque tentativi, da effettuarsi in fasce orarie differenti, nei giorni da lunedì a sabato, per ciascun nominativo della lista CATI, il cui ultimo contatto abbia dato uno dei seguenti esiti:

- telefono occupato;
- nessuna risposta, fax, segreteria telefonica, telefono cellulare non raggiungibile/spento;
- assenza del soggetto da intervistare;
- intervista rinviata con appuntamento non rispettato;
- intervista interrotta con appuntamento non rispettato.

Tutti i tentativi di contatto con i membri del campione (*paradata*) devono essere debitamente documentati e consegnati al PT a cadenza settimanale.

La rilevazione CATI permetterà di individuare i soggetti che hanno, rispetto alla wave precedente, costituito un nuovo nucleo familiare. A tutti i membri delle famiglie di nuova costituzione dovrà essere somministrata l'intervista CAPI. Analogamente, l'intervista CAPI dovrà essere somministrata anche agli eventuali nuovi membri eleggibili delle famiglie già intervistate nella wave precedente, quali i familiari che si sono aggiunti al nucleo originario o i soggetti che nel frattempo hanno compiuto il sedicesimo anno di età. Per le modalità di realizzazione delle interviste CAPI si veda il par. 3.6.2.

3.7.3 Interviste CAWI

In via eccezionale, e per esigenze specifiche, il PT si riserva di autorizzare interviste con tecnica CAWI. Per le interviste da effettuare con tecnica CAWI, il software e lo sviluppo del questionario elettronico sono a carico dell'Impresa. Il PT comunque potrà fornire indicazioni sul modo migliore di visualizzazione delle domande. Il testo della e-mail di invito a partecipare all'indagine, e dei successivi solleciti, sarà curato dal PT. L'Impresa dovrà farsi carico degli invii degli inviti e dei successivi solleciti. Il piano dei solleciti dovrà prevedere, dopo l'invio del primo invito via e-mail, due solleciti via e-mail, un sollecito telefonico, ulteriori due solleciti via e-mail. Qualora si disponga di un numero di cellulare potranno anche essere utilizzati SMS o altri sistemi di messaggistica per entrare in contatto con gli individui. Ciascun sollecito via e-mail dovrà essere effettuato a distanza di una settimana l'uno dall'altro. Per quanto riguarda il sollecito telefonico, si prevedono almeno sei tentativi, nell'arco di una settimana, da effettuarsi in fasce orarie differenti, nei giorni da lunedì a sabato. Tutti i tentativi di contatto (sia via e-mail che telefonici) con i membri del campione (*paradata*) devono essere debitamente documentati e consegnati al PT a cadenza settimanale.

3.8 Incentivi

Al fine di favorire la partecipazione alle diverse wave dell'indagine, e di conseguenza ridurre le "cadute" iniziali e l'attrition tra le wave, si dovrà predisporre un piano di incentivi. L'Impresa Contraente dovrà

destinare a questo scopo una parte del budget complessivo. Il PT valuterà le proposte dell'Impresa Contraente relative all'entità e tipo di incentivo (es. *conditional* o *unconditional*) e si riserverà, eventualmente, di suggerire una propria strategia.

3.9 Tasso di risposta e panel attrition

Sulla base degli esiti di analoghe indagini longitudinali, sia nazionali che internazionali, il PT considera ragionevole porsi i seguenti obiettivi:

- per la prima wave, un tasso di risposta del campione originale non inferiore al 50%; il tasso di risposta è calcolato come rapporto percentuale tra le interviste famigliari complete (per la definizione di intervista famigliare completa si veda il par. 3.5) e il totale delle famiglie del campione;
- per la seconda wave, un tasso di caduta non superiore al 20%; il tasso di caduta è calcolato come rapporto percentuale tra gli individui non intervistati nella wave 2 e il totale degli individui intervistati nel corso della wave 1
- per la terza wave, un tasso di caduta non superiore al 15%; il tasso di caduta è calcolato come rapporto percentuale tra gli individui non intervistati nella wave 3 e il totale degli individui intervistati nel corso della wave 2.

3.10 – Servizio di fornitura di files di microdati e reportistica di indicatori

L'Impresa contraente dovrà trasmettere giornalmente al PT i file di microdati (relativi alle interviste CAPI, CATI e CAWI) e la reportistica degli indicatori, secondo le specifiche che saranno fornite all'inizio dei lavori.

3.11 – Servizio telefonico di risposta alle famiglie

A corredo delle attività di rilevazione e per tutta la durata della stessa, l'Impresa dovrà fornire un servizio telefonico di risposta alle famiglie, assistito da operatori e collegato a un numero verde (gratuito per le famiglie), la cui attivazione e gestione sarà a cura e spese dell'Impresa, per fornire informazioni sull'indagine, nelle modalità di seguito descritte nel Cap.9.

Prospetto consegne dei materiali

Documento richiesto	Tempistiche di consegna
Paradata interviste CAPI, CATI, CAWI	Una volta alla settimana
Microdati CAPI, CATI e CAWI	Giornaliera
Reportistica CAPI, CATI e CAWI	Giornaliera

Cap.4 - Risorse logistiche

L'impresa dovrà mettere a disposizione risorse congrue alla fornitura in oggetto. In particolare dovrà garantire risorse, logistiche ed organizzative, coerenti in qualità e quantità a quelle indicate in sede di offerta.

I locali utilizzati per tutte le attività previste dal presente capitolato speciale d'appalto dovranno rispettare la normativa vigente in materia di sicurezza.

Le attività relative al CATI e al CAWI e allo sviluppo, gestione e supporto delle rilevazioni, ad eccezioni delle attività dei supervisor territoriali di field, dovranno essere svolte in un'unica sede, in locali che dovranno essere dedicati esclusivamente a tali attività.

4.1 – Risorse per la rilevazione CATI

Nelle sale destinate alla rilevazione CATI non dovrà essere presente personale dell'Impresa occupato in altre indagini e dovrà essere predisposto un numero di postazioni lavorative telefoniche adeguato. Le postazioni dovranno rendere possibile la chiamata verso numeri di telefonia fissa e cellulari. Ogni postazione dovrà essere adeguatamente isolata acusticamente in modo tale da non disturbare la conversazione, dovrà inoltre essere dotata di un Personal Computer collegato al server e alla rete Internet, un piano d'appoggio e di una cuffia microfonata. Si richiede che tutte le postazioni siano collegate in rete ad un unico server in modo da garantire un unico database che consenta la gestione centralizzata e in tempo reale di tutte le informazioni. Dovrà essere predisposto un centralino in grado di controllare ogni singola linea telefonica delle postazioni e che possa gestire il volume delle chiamate in entrata in modo da garantire il regolare andamento dei servizi.

Nell'ambito delle attività finalizzate al monitoraggio dei lavori i membri del PT addetti dovranno essere messi in grado di ascoltare le telefonate fatte dagli intervistatori agevolmente sia in sala che da una postazione remota.

Cap.5 Risorse umane

Se, per cause di forza maggiore, fosse necessario sostituire le risorse umane utilizzate, i sostituti dovranno avere caratteristiche equivalenti. Inoltre, in caso di sostituzione delle tre figure individuate al punto 5.1, l'Impresa dovrà sottoporre al PT i nominativi e i curricula del nuovo personale, che dovrà possedere gli stessi requisiti professionali del personale sostituito e che il PT si riserverà di approvare.

Il PT segnalerà eventuali casi di carenza professionale o di inidoneità delle risorse rispetto al compito assegnato. A fronte della richiesta da parte del PT l'Impresa dovrà provvedere azioni atte a ripristinare la qualità del servizio.

Il PT si riserva di verificare la rispondenza dei contratti di lavoro stipulati con gli intervistatori.

5.1 Le figure professionali coinvolte

Per la realizzazione del progetto l'Impresa dovrà impiegare almeno le seguenti figure professionali:

- responsabile di progetto (referente unico per il PT in merito a problematiche generali) per la progettazione e il coordinamento generale delle attività previste, nel rispetto dei tempi previsti e seguendo l'intera fornitura, incaricato di inviare settimanalmente al PT un report con lo stato di avanzamento dei lavori, in cui saranno descritti le attività svolte, le problematiche incontrate e gli eventuali suggerimenti di adeguamento del piano di esecuzione;

- coordinatore tecnico CAPI/CATI/CAWI per il coordinamento e la supervisione delle attività e delle risorse coinvolte nel lavoro sul campo, impiegato per l'intera durata dell'indagine;

- responsabile di *field* CATI/CAWI incaricato di monitorare l'attività degli intervistatori e di gestire la rilevazione con metodo CAWI;

Date la delicatezza e l'importanza strategica del ruolo e delle mansioni assegnate ai responsabili di field, il loro lavoro organizzativo dovrà essere seguito con particolare attenzione dall'Impresa che è chiamata a fornire informazioni (1) sul processo di supervisione (es. *feedback* e processi di apprendimento sviluppati nel lavoro

sul campo) e sui controlli di qualità adottati affinché gli intervistatori seguano il protocollo, (2) sulle strategie di monitoraggio dei risultati ottenuti dagli intervistatori e sulle azioni messe in atto in caso di scarso rendimento dell'intervistatore, e (3) sulle misure adottate per mantenere la qualità del lavoro sul campo (es. affiancamento del supervisore e telefonate di validazione agli intervistati).

Le risorse umane sopra specificate dovranno rispondere ai requisiti minimi indicati All'Allegato 1 - Tabella 1.

5.1.1 Intervistatori

Il team di intervistatori

Si richiede che l'Impresa disponga di un team di intervistatori CAPI e CATI sufficientemente numeroso per evitare di sovraccaricare gli intervistatori e garantire loro di dedicare tempo ed attenzione sufficienti al trattamento di ogni singolo caso. L'Impresa dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over degli intervistatori. Al fine di offrire agli intervistatori condizioni di lavoro ottimali per garantire un elevato livello qualitativo delle interviste, ovvero di dedicare il tempo necessario all'ottenimento dell'intervista e al rilascio di informazioni, l'Impresa dovrà individuare forme di rapporto di lavoro con gli intervistatori che garantiscano l'impegno e la motivazione degli stessi a un lavoro orientato alla qualità, oltre che alla quantità delle interviste. La distribuzione territoriale di competenza degli intervistatori CAPI dovrà essere tale da garantire l'effettiva copertura del territorio individuato dai comuni in cui risiedono le famiglie che compongono il campione.

Allo scopo di effettuare tutte le interviste nell'arco temporale previsto, qualora ce ne fosse il bisogno, l'Impresa potrà concordare con il PT l'impiego di un numero maggiore di intervistatori che dovranno essere opportunamente formati, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il PT. Salve eccezioni concordate con il PT, gli intervistatori CATI privi di precedenti e documentate esperienze di interviste faccia a faccia non potranno svolgere le interviste CAPI e viceversa. Gli intervistatori, durante il turno di servizio, non potranno essere distolti dalle attività per essere utilizzati in altre attività che l'Impresa svolgerà contemporaneamente a quella oggetto del presente Capitolato. Tutti gli intervistatori CATI dovranno avere la disponibilità di una postazione CATI microfonata, presso l'Impresa.

Caratteristiche degli intervistatori

Data la complessità dell'indagine, si ritiene auspicabile che gli intervistatori abbiano un titolo di studio non inferiore al diploma di scuola secondaria superiore (o equiparato), un'ottima conoscenza della lingua italiana, competenze informatiche di base e, inoltre, precedenti esperienze lavorative nello stesso ruolo. L'Impresa, in caso di sostituzione del personale impiegato o di nuove assunzioni, si impegna a formare i nuovi intervistatori; il PT si riserva la possibilità di partecipare ad eventuali selezioni degli stessi.

Codici identificativi e informazioni sugli intervistatori

L'Impresa dovrà assegnare un codice identificativo univoco e progressivo a ciascun intervistatore. Tale codice dovrà essere mantenuto per tutto il periodo del servizio di cui al presente capitolato. Questo codice comparirà nella reportistica sull'attività di rilevazione e su tutti i file di microdati e di paradata. L'elenco degli intervistatori dovrà essere trasmesso su supporto informatico al PT prima dell'inizio delle attività di ogni anno di rilevazione e, tempestivamente, a ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione, per ogni intervistatore, di: codice identificativo assegnato dall'Impresa; nome e cognome; sesso; età; titolo di studio; anni di esperienza come

intervistatore, tipo di esperienza come intervistatore (CATI, CAPI, indagini di mercato o socio-economiche), anni di lavoro presso l'Impresa, data di assegnazione all'indagine; data di interruzione dell'attività; motivo dell'interruzione (sostituzione o altri motivi); eventuale codice identificativo dell'intervistatore sostituito. L'Impresa acconsente alla somministrazione agli intervistatori di un breve questionario annuale volto a raccogliere informazioni sull'attività svolta.

Tipo di documento richiesto	Tempistiche di consegna
Codice identificativo degli intervistatori con loro caratteristiche	Una settimana prima dell'inizio della rilevazione
File di microdati (Indagine sugli Intervistatori)	Una settimana dopo i briefing

Cap 6 Formazione degli intervistatori

Per la buona riuscita dell'indagine è fondamentale che gli intervistatori abbiano un livello adeguato di training, supervisione e monitoraggio per tutta la durata dell'indagine. I costi per i briefing (compresi quelli relativi agli spostamenti, alloggio etc.) sono a carico dell'Impresa.

Responsabilità dell'Impresa

L'Impresa dovrà farsi carico della preparazione del materiale didattico, dell'organizzazione dei briefing e dell'erogazione delle attività formative secondo le modalità e nelle sedi indicate nell'offerta, assicurando le risorse tecniche e logistiche minime previste dal presente Capitolato. Tutti i costi relativi alla formazione degli intervistatori (ad esempio, spese di trasporto degli intervistatori, noleggio delle aule, riproduzione del materiale didattico etc.) sono a carico dell'Impresa. Gli intervistatori che non supereranno il test di valutazione che si terrà al termine di ogni briefing saranno invitati a partecipare ad una nuova attività formativa.

Caratteristiche organizzative e logistiche dei briefings

I briefing avranno durata di circa tre giorni e dovranno tenersi in parallelo. Il calendario della formazione verrà definito in accordo con il PT. Il materiale didattico (predisposto dal PT e dall'Impresa) verrà riprodotto e distribuito dall'Impresa a tutti gli intervistatori che ne dovranno disporre almeno due settimane prima dell'inizio della formazione e per tutto il tempo necessario. La presenza degli intervistatori alle attività formative dovrà essere debitamente documentata dall'Impresa così come l'acquisizione delle nozioni e delle competenze impartite durante la formazione. L'Impresa dovrà inoltre documentare la presenza alle attività formative dei supervisori CAPI e CATI, il coordinatore tecnico, i responsabili territoriali di field CAPI e i supervisori di field CAPI/CATI (che contribuiranno a gestire l'aula). Anche gli operatori del numero verde dovranno partecipare alla formazione teorica (vedi sezione Contenuti) e la loro presenza dovrà essere debitamente documentata. I formatori dell'Impresa dovranno essere altamente qualificati.

All'avvio della seconda e terza rilevazione, per gli intervistatori confermati (cioè, che hanno partecipato al ciclo formativo iniziale dell'indagine e che hanno regolarmente svolto attività di intervistatore sulla stessa indagine), dovrà essere previsto un ciclo formativo di aggiornamento della durata di almeno 2 giorni da effettuarsi seguendo le stesse modalità e caratteristiche del briefing principale.

Contenuti

Le sessioni formative per gli intervistatori che prendono parte per la prima volta all'Indagine si articoleranno in un briefing teorico (della durata complessiva prevista di 2 giorni) e di un briefing tecnico (della durata complessiva prevista di 1 giorno).

Il briefing teorico è finalizzato a formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato dei quesiti, le peculiarità delle indagini longitudinali, le modalità di contatto e i comportamenti da tenere con l'intervistato, durante la somministrazione del questionario, per una corretta esecuzione dell'intervista e le strategie da attivare per motivare gli intervistati restii a collaborare. Gli intervistatori dovranno rifarsi ai principi dell'intervista standardizzata nella somministrazione del questionario. Inoltre, gli intervistatori verranno formati relativamente alla gestione del rifiuto ad effettuare l'intervista e in particolar modo nella gestione dei "soft refusal". Date le specificità di interviste CATI e CAPI, alcuni contenuti dei moduli formativi dovranno variare (ad esempio, quelli sul contatto e le modalità di somministrazione del questionario). Il briefing teorico potrà essere tenuto in collaborazione con un membro del PT, che si occuperà della presentazione dell'indagine e del questionario.

Il briefing tecnico avrà lo scopo di illustrare il funzionamento dell'attrezzatura hardware utilizzata per le interviste CATI e CAPI, il software per la gestione del questionario elettronico e del sistema di gestione dei contatti, il sistema di acquisizione, collegamento ai server dell'Impresa e ricezione/trasmissione dati. Inoltre, il briefing tecnico avrà l'obiettivo di far esercitare gli intervistatori sul questionario, attraverso la simulazione delle interviste CAPI e CATI in un ambiente test, simulando l'intero processo di intervista. Il briefing tecnico includerà anche una simulazione di tutte le attività relative alla redistribuzione delle interviste da un rilevatore ad un altro e la relativa cancellazione dal pc del rilevatore primo assegnatario. Per questi motivi i briefing dovranno tenersi in aule dotate di Personal Computer collegati ad una rete internet, dovranno prevedere un numero di partecipanti adeguato (circa 25) e dovranno essere erogati da formatori qualificati (almeno laurea triennale o esperienza di ricerca di almeno cinque anni) Il file con i risultati delle interviste di prova dovrà essere inviato al PT al più tardi entro le ore 18:00 del giorno successivo all'effettuazione delle stesse. Un componente del PT potrà partecipare al briefing tecnico.

Le sessioni formative per gli intervistatori che hanno già collaborato all'Indagine dureranno due giorni e avranno contenuti e struttura analoghi a quello qui descritti.

Tipo di documento richiesto	Tempistiche di consegna
Esito del test di valutazione degli intervistatori	Due giorni dopo il briefing

Documento che attesta la presenza degli intervistatori, supervisori etc. ai briefing	Due giorni dopo il briefing
--	-----------------------------

6.1 Il monitoraggio degli intervistatori

Durante tutta la durata della rilevazione, l'Impresa deve garantire il costante monitoraggio degli intervistatori, al fine di massimizzare il tasso di risposta alla prima wave e a quelle successive, la qualità dei dati raccolti e minimizzare la possibilità che gli intervistatori possano adottare comportamenti fraudolenti. I comportamenti fraudolenti saranno sanzionati. Nell'offerta l'Impresa deve specificare in modo dettagliato le modalità che intende seguire per monitorare tutte le attività svolte dagli intervistatori e fornire loro feedback in tempi rapidi in caso di scarso rendimento. Tali attività di monitoraggio potrebbero prevedere, ad esempio, l'utilizzo di GPS o altre applicazioni, l'affiancamento del supervisore durante la conduzione delle interviste, etc. Tra le attività di monitoraggio, l'Impresa dovrà comunque prevedere di estrarre un campione pari ad almeno il 10% degli intervistati CAPI e di contattarli telefonicamente per accertarsi del buon esito della somministrazione. L'Impresa dovrà garantire, inoltre, la verifica su un campione minimo del 2%, della corretta realizzazione delle interviste sul territorio per le famiglie di cui non si dispone del numero di telefono. L'Impresa dovrà inoltre specificare i contenuti della reportistica che intende consegnare al PT in merito al monitoraggio degli intervistatori CATI e CAPI. Sulla base di considerazioni oggettive sulla performance degli intervistatori CAPI e CATI, il PT si riserva il diritto di chiedere all'Impresa contraente l'immediata sostituzione degli intervistatori non sufficientemente atti alla gestione dell'approccio con le famiglie o alla conduzione dell'intervista. In particolare, potrà essere richiesta la sostituzione degli intervistatori che presentano:

- un tasso di rifiuto (rifiuti+interrotte definitivamente/intervistate+rifiuti+interrotte definitivamente) superiore al 10%.

Il PT si riserva la facoltà di effettuare controlli presso gli intervistati, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti e la concordanza con i dati rilevati. Qualora dai controlli dovesse risultare che anche un solo rispondente non abbia rilasciato l'intervista o non siano state seguite dall'intervistatore le procedure indicate in fase di formazione, il PT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore e non procederà al pagamento delle interviste non considerate utili per irregolarità. Inoltre, i controlli saranno effettuati anche sulle unità di rilevazione con esito diverso da intervista completa, per verificare la veridicità dell'esito di caduta attribuito all'unità di rilevazione durante il tentativo di contatto. Qualora dai controlli dovesse risultare che gli esiti siano stati attribuiti in maniera volutamente errata e, pertanto, non siano state seguite dall'intervistatore le metodologie indicate in fase di formazione, il PT si riserva la possibilità di chiedere l'immediata sostituzione dell'intervistatore.

6.2 Debriefing

Al fine di ottimizzare la qualità dei dati raccolti, verranno organizzate almeno tre riunioni di durata pari a una giornata lavorativa con i supervisori di field e gruppo di intervistatori CAPI e CATI definiti in collaborazione del PT (*debriefing*), il coordinatore tecnico e il responsabile del progetto dell'Impresa, per valutare eventuali difficoltà incontrate e l'andamento delle attività. Tali riunioni potranno essere condotte in collaborazione con i componenti del PT. E' responsabilità dell'Impresa organizzare tali incontri. Tutti i costi derivanti dall'organizzazione del debriefing sono a carico dell'Impresa. Qualora il PT lo richieda, l'Impresa dovrà

garantire un sistema di video-conferenza. Verranno organizzate, inoltre, in corso d'opera e a cadenza periodica (circa una volta al mese), riunioni con i supervisori di field per valutare l'andamento delle rilevazioni e discutere eventuali difficoltà incontrate.

6.3 Formazione degli operatori del numero verde

Oltre a prendere parte alla parte teorica della formazione degli intervistatori, gli operatori del numero verde parteciperanno a un incontro formativo specifico finalizzato all'apprendimento degli aspetti metodologici, organizzativi e contenutistici dell'indagine, per permettere agli operatori di avere elementi utili a rassicurare le famiglie su eventuali dubbi o interrogativi inerenti l'indagine, a motivare quelle famiglie che manifestano perplessità alla collaborazione, nonché alla gestione della scheda informatizzata per la registrazione dei dati reperiti durante il contatto telefonico con le famiglie. L'incontro avrà come obiettivo anche quello di impartire nozioni elementari di psicologia e tecniche di comunicazione efficace. L'Impresa dovrà farsi carico dell'organizzazione degli incontri. Tutti i costi dell'organizzazione degli incontri formativi sono a carico dell'impresa. I membri del PT potranno partecipare alla formazione degli operatori del numero verde.

6.3 Formazione in caso di turn-over dei supervisori, degli operatori e degli intervistatori

In caso di sostituzione dei supervisori, degli operatori e degli intervistatori, l'Impresa contraente dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori *briefing* teorici, tecnici e tirocini per i subentranti, secondo le modalità previste nel presente Capitolato.

Cap 7- Risorse tecniche

L'Impresa contraente dovrà disporre di tutte le dotazioni necessarie alla realizzazione delle rilevazioni CAPI, CATI e CAWI.

Cap. 8 - Funzionalità e caratteristiche tecniche dei sistemi di rilevazione; monitoraggio della rilevazione

8.1 Software per la gestione della rilevazione

Si richiede all'impresa l'utilizzo di un software per l'implementazione, la gestione e il monitoraggio della rilevazione sul campo, per tutte le wave indicate nel presente Capitolato.

L'Impresa è tenuta ad utilizzare lo stesso software per la realizzazione dei sistemi CAPI, CATI e CAWI. Nello specifico, il questionario elettronico dovrà essere implementato, per tutte le tecniche utilizzate, nello stesso ambiente di sviluppo.

Affinché il PT possa condurre i necessari test, l'Impresa è tenuta a fornire al PT l'accesso al software nei tempi indicati (cfr. Cap. 11 - Penali E Spese Contrattuali) e secondo le modalità concordate successivamente tra i contraenti.

8.2 Funzionalità del software

Il software utilizzato per tutte le tecniche di rilevazione per quanto riguarda la gestione delle interviste dovrà prevedere la possibilità di:

- assegnare i nominativi dei soggetti da intervistare agli intervistatori in base a criteri prestabiliti dal PT (modalità casuale, prossimità territoriale tra intervistatore e intervistato, ecc.)
- gestire l'agenda dell'intervistatore e dei tentativi di contatto e di riassegnare le interviste in base ai carichi di lavoro
- registrare tutte le informazioni sui tentativi di contatto (data e ora, esito, ecc.)
- trasferire le famiglie da intervistare da un sistema (per es. CAPI) ad un altro (per es. CATI o CAWI), nonché il monitoraggio dei relativi flussi
- cambiare la modalità di raccolta dei dati di un singolo intervistato dal un sistema (per es. CAPI) ad un altro (per es. CATI) ad intervista già iniziata, garantendo il trasferimento delle informazioni già raccolte dal primo al secondo sistema
- contattare gli intervistati attraverso i sistemi di messaggistica più diffusi (SMS, Whatsapp, ecc.) per inviare informazioni sulla ricerca, l'intervista e/o per attività di *sample maintenance*
- sospendere e riprendere l'intervista e intervistare i singoli membri della famiglia in occasioni separate
- per la rilevazione CATI, possibilità di rendere visibile il numero del chiamante, in modo da poter essere ricontattati dall'intervistato, se necessario;
- attivazione di un servizio di segreteria telefonica, associata al numero visibile all'intervistato, nelle ore in cui non si effettua la rilevazione;
- registrazione automatica di tutte le informazioni relative all'intervista (data e ora di inizio e fine, memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito, tempo trascorso su ogni pagina del questionario, ecc.). Le informazioni raccolte varieranno in base alla tecnica (CAPI, CATI e CAWI) e saranno concordate col PT.

Per quanto riguarda l'implementazione del questionario e il monitoraggio della rilevazione, il software dovrà prevedere:

- possibilità di implementare una struttura del questionario complessa e modulare, che comprenda:
 - controlli di "range", di salto e di incompatibilità tra i tutti i quesiti dell'intervista, con apposita messaggistica di errore
 - facilità di navigazione all'interno del questionario
 - possibilità di utilizzare espedienti grafici (colori, caratteri, impaginazione, ecc.) che facilitino la somministrazione del questionario
 - help in linea e istruzioni per gli intervistatori
- presenza di procedure per il testing e il debugging delle funzionalità implementate
- per le interviste successive alla prima, possibilità di riutilizzare i dati acquisiti nelle interviste precedenti (utilizzo della tecnica *dependent interviewing*)

- possibilità di implementare moduli aggiuntivi del questionario (anche in modalità random), da sottoporre a specifici intervistati. Nelle rilevazioni successive deve essere possibile identificare gli intervistati che hanno compilato il/i modulo/i aggiuntivo/i
- possibilità di gestire il questionario in più lingue
- possibilità di esportare i dati e la struttura del questionario in formati che facilitino la condivisione delle informazioni con il PT (per es. XML)
- la protezione dei dati degli intervistati
- la salvaguardia dei dati raccolti (backup, trasmissione quotidiana dei dati ad un sistema centrale, ecc.)
- accesso al software riservato alle sole utenze autorizzate
- produzione e visualizzazione di statistiche necessarie alla gestione e monitoraggio della rilevazione.

I candidati sono tenuti a descrivere come il software da loro adottato possa garantire le funzionalità minime sopra elencate. Saranno valutate positivamente tutte le funzionalità, procedure e attività che possano garantire una migliore qualità della rilevazione, in particolare:

- capacità di monitoraggio delle attività degli intervistatori e dei loro contatti con gli intervistati;
- livello di dettaglio delle informazioni raccolte in fase di contatto (*paradata*) e di somministrazione dell'intervista;
- flessibilità della procedura per l'implementazione del questionario;
- protezione e salvaguardia dei dati;
- livello di dettaglio delle informazioni fornite al PT per il monitoraggio costante della rilevazione.

8.3 Modalità di implementazione degli strumenti per la rilevazione e test

Al fine di provvedere a tutte le attività necessarie per la configurazione e l'implementazione del software per la rilevazione, entrambi i soggetti, PT e Impresa, indicheranno una figura responsabile della procedura in oggetto. Sono previsti, inoltre, degli incontri tra il PT e l'Impresa, al fine di definire le specifiche operative, coerentemente a quanto previsto nel presente Capitolato e nell'eventuale documentazione fornita all'Impresa all'inizio dei lavori, per il corretto sviluppo delle suddette attività.

Il questionario elettronico, da utilizzare nelle rilevazioni CAPI, CATI e CAWI, sarà predisposto dall'Impresa sulla base del questionario fornito dal PT al momento dell'avvio dei lavori. L'Impresa dovrà assicurare che il questionario sarà conforme a quello predisposto dal PT. Il questionario elettronico dovrà essere implementato secondo le direttive impartite dal PT anche per quanto riguarda l'impostazione grafica e altre caratteristiche comunicate all'Impresa al momento di inizio delle attività. Il questionario potrà subire delle variazioni per ogni ciclo di indagine, le quali saranno comunicate tempestivamente all'impresa.

Il PT consegnerà il file del questionario, completa di tutte le informazioni (filtri, istruzioni per i rilevatori, ecc.) necessarie alla sua implementazione, entro una settimana dalla data di avvio dei lavori. Tutte le funzionalità previste dovranno essere rese disponibili per tutte le tecniche di rilevazione entro e non oltre un mese dalla data di avvio dei lavori.

Il PT effettuerà test approfonditi sul software riguardo a tutte le funzionalità richieste (gestione degli intervistati, gestione dell'intervista, implementazione del questionario, monitoraggio della rilevazione),

segnalando all'impresa gli eventuali problemi. L'impresa dovrà effettuare, entro 3 giorni al massimo dalla segnalazione, le modifiche necessarie, che andranno nuovamente testate. Il software e i questionari saranno considerati operativi soltanto dopo verifica e accettazione scritta da parte del PT.

Il PT si riserva la possibilità di apportare modifiche anche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica che nei contenuti.

8.4 Monitoraggio continuo delle attività di rilevazione, reportistica e consegna dei file di dati

Il PT si riserva la facoltà di supervisionare e monitorare il corretto svolgimento della rilevazione per la sua intera durata. Per facilitare questo compito, l'Impresa dovrà disporre di un sistema informatico per il monitoraggio continuo della qualità del processo di rilevazione attraverso la predisposizione di rapporti costruiti sulla base delle informazioni raccolte quotidianamente dagli intervistatori.

Il software di rilevazione dovrà garantire ai singoli intervistatori la possibilità di collegarsi telematicamente al sistema in tempo reale per trasmettere i dati relativi agli esiti di contatto con le unità di rilevazione. In caso di particolari problemi tecnici al momento del contatto, gli intervistatori dovranno comunque avere la possibilità di concludere il caricamento delle informazioni raccolte entro e non oltre il termine della giornata lavorativa.

Il responsabile di progetto nominato dall'Impresa, insieme al responsabile e ai supervisori di field, dovranno affiancare costantemente il PT nel monitoraggio della reportistica e del lavoro di field svolto dagli intervistatori, in modo da poter intervenire in corso d'opera per sanare e risolvere tempestivamente situazioni di criticità e problemi che si potrebbero presentare.

Per l'intera durata della rilevazione, l'Impresa dovrà provvedere a inviare quotidianamente al PT i file dei microdati e la reportistica aggiornati al giorno precedente. L'invio dei microdati e della reportistica dovrà avvenire tramite pacchetto software o qualsiasi altra modalità di trasmissione che garantisca il buon esito del trasferimento, nonché la riservatezza delle informazioni.

Si descrivono di seguito le principali caratteristiche dei file di microdati e della reportistica, le cui specifiche definitive saranno fornite nella fase di avvio dei lavori:

Reportistica

- distribuzioni di frequenza, giornaliere e cumulate - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario, in conformità alle specifiche che il PT fornirà in avvio dei lavori;
- indicatori relativi alla rilevazione (n. di contatti, n. di rifiuti, n. di interviste completate, ecc.);
- indicatori di qualità giornalieri e cumulati rapportabili al piano di rilevazione iniziale, in conformità alle specifiche che il PT fornirà in avvio dei lavori.

File di microdati

- file di status ed esiti e dei tentativi di contatto (un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che il PT fornirà in avvio dei lavori;
- file con tutte le informazioni sui contatti (*paradata*), (un record per ogni tentativo), in conformità alle specifiche che il PT fornirà in avvio dei lavori;
- file dei dati (in formato ASCII) completo e aggiornato, comprensivo di orario/durata delle interviste e relativo a tutte le interviste effettuate (complete e interrotte), in conformità alle specifiche che il PT fornirà in avvio dei lavori;
- file dei dati (in formato ASCII) con i tempi di risposta per ogni domanda e i tempi totali della durata dell'intervista.

Inoltre, l'Impresa dovrà consegnare al PT, per le opportune verifiche, i tracciati record utilizzati, il codebook delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi impiegati per le elaborazioni. Qualora lo ritenga opportuno, il PT potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati record, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche e al numero dei file dati che l'Impresa dovrà fornire.

Cap. 9 - Numero verde gratuito e indirizzo di posta elettronica per l'assistenza alle famiglie intervistate

Per garantire un servizio di assistenza alle famiglie intervistate, l'Impresa dovrà istituire un numero verde e un indirizzo di posta elettronica al quale gli intervistati si possano rivolgere per ricevere risposte a domande o dubbi riguardanti l'indagine. Il servizio dovrà essere garantito a partire dalla data in cui si inviano le lettere di invito e fino al termine dell'indagine, assistito da un minimo di 2 operatori per turno.

I costi di gestione del numero verde e della casella di posta elettronica saranno a carico dell'Impresa.

9.1 NUMERO VERDE

Il servizio dovrà essere attivo almeno nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 12:30 alle ore 20:00 e dovrà prevedere un sistema di messaggistica vocale che informi l'utente dei tempi di attesa previsti. Inoltre, in caso di chiamate in entrata negli orari non coperti dal servizio, dovrà essere attivato un messaggio vocale con informazioni riguardanti gli orari durante i quali è possibile parlare con un operatore. L'impresa dovrà garantire i seguenti standard qualitativi:

- livello di efficienza = 87% (percentuale minima di chiamate gestite direttamente dagli operatori senza attesa in coda);
- livello di servizio = 97% (percentuale minima di chiamate gestite dagli operatori in coda e senza attesa in coda);
- tempo massimo di risposta = 10 secondi;
- tempo massimo di attesa in coda = entro 60 secondi per il 70% delle chiamate.

Per ogni chiamata dovranno essere registrate dal sistema tutte le informazioni necessarie al monitoraggio degli standard qualitativi nominati in precedenza, nonché la durata della chiamata. Gli operatori telefonici dovranno invece registrare, su apposito file di registro, le informazioni reperite durante le chiamate (cognome di riferimento della famiglia, motivazioni dettagliate della chiamata, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie e altre informazioni che il PT specificherà a inizio lavori). Queste informazioni, integrate da quelle registrate dal sistema relative agli standard qualitativi, dovranno essere esportate in file elettronici che andranno consegnati settimanalmente al PT.

Qualora le famiglie fornissero agli operatori del numero verde indicazioni riguardanti la reperibilità, le date e gli orari delle interviste, l'operatore (o un altro soggetto incaricato dall'Impresa) dovrà riferire tali informazioni agli intervistatori CAPI e ai supervisori immediatamente, oltre a registrare i dati con le modalità sopra elencate. Per permettere al PT di inserire il numero verde nelle lettere che saranno inviate alle famiglie, questo dovrà essere comunicato al PT da parte dell'Impresa con congruo anticipo rispetto alla data di inizio della rilevazione.

9.2 INDIRIZZO DI POSTA ELETTRONICA

L'impresa dovrà garantire l'istituzione di un indirizzo di posta elettronica a cui le famiglie intervistate possano rivolgersi per chiedere informazioni o chiarire dubbi riguardanti l'indagine. Il servizio dovrà essere attivo dalla data di invio delle lettere e per tutta la durata della stessa.

I costi di gestione dell'indirizzo di posta elettronica saranno a carico dell'Impresa.

Gli standard qualitativi che dovranno essere garantiti sono:

- tempo massimo di risposta: 1 giorno lavorativo

La risposta dovrà essere sostantiva con riferimento alle richieste specifiche degli intervistati.

Per ogni email ricevuta, gli operatori dovranno registrare su un apposito modulo informatico le informazioni necessarie al monitoraggio degli standard qualitativi precedentemente specificati, il testo della email in entrata e della risposta fornita dall'operatore. Queste informazioni dovranno essere esportate in file elettronici che andranno consegnati ogni settimana al PT. Qualora le famiglie fornissero agli operatori indicazioni riguardanti la reperibilità, le date e gli orari delle interviste, l'operatore (o un altro soggetto incaricato dall'Impresa), oltre a registrare i dati con le modalità sopra elencate, dovrà riferire tali informazioni agli intervistatori CAPI immediatamente.

Per permettere al PT di inserire l'indirizzo di posta elettronica nelle lettere che saranno inviate alle famiglie, questo dovrà essere comunicato al PT da parte dell'Impresa con congruo anticipo rispetto alla data di inizio della rilevazione.

Tipo di documento richiesto	Tempistiche di consegna
File elettronico contenente durata delle chiamate, indicatori relativi agli standard qualitativi	Settimanalmente
File di registro con dati su chiamata: famiglia chiamante, tipo di informazioni richieste, risposte date, eventuali informazioni sulla reperibilità della famiglia chiamante	Settimanalmente
File con informazioni su email ricevute e relative risposte fornite, indicatori relativi a standard qualitativi	Settimanalmente

Cap. 10 - Help Desk Telefonico Per Assistenza Agli Intervistatori

L'Impresa si impegna a garantire assistenza tecnica per tutta la durata del *field*, risolvendo i problemi relativi ad eventuali necessità di sostituire risorse hardware entro le 16 ore lavorative successive alla comunicazione del danneggiamento da parte dell'intervistatore. Questo, prevedendo anche l'eventuale sostituzione delle risorse hardware con altre equivalenti. Tutte le segnalazioni ricevute durante l'attività di assistenza agli intervistatori dovranno essere registrate, documentate ed archiviate, in particolare fornendo al PT ogni settimana, a partire dall'avvio della rilevazione, un rapporto contenente per ogni chiamata:

- la data e l'ora di ricezione;
- il tipo di assistenza richiesto, specificando in particolare se relativa a problemi di hardware o di software, la data e l'ora di chiusura dell'intervento di risoluzione del problema.

Tipo di documento richiesto	Tempistiche di consegna
File con registro delle segnalazioni	Settimanalmente

Cap.11 Penali e Spese Contrattuali

11.1 - Inadempienze contrattuali e penali

1. Nel caso di mancato rispetto dei termini stabiliti nella seguente tabella, sarà per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo applicata una penale corrispondente all'1,00% dell'importo del servizio risultante dal contratto.

Attività	Tempistiche
PT consegna all'Impresa tutti i documenti in formato elettronico	+1 settimana da firma
Normalizzazione nominativi	+ 21 da firma
Impresa completa implementazione software per rilevazione + questionario elettronico	+30 giorni da firma
Inizio rilevazione	+ 60 giorni da firma
Fine rilevazione prima wave	+5 mesi da inizio rilevazione
Consegna dati definitivi prima wave	+ 30 giorni da fine rilevazione
Fine rilevazione seconda wave	+12 mesi da fine rilevazione prima wave
Consegna dati definitivi seconda wave	+ 30 giorni da fine rilevazione
Fine rilevazione terza wave	+24 mesi da fine rilevazione prima wave
Consegna dati definitivi	+30 giorni da fine rilevazione

2. La misura complessiva massima delle penali non potrà, in ogni caso superare il 10% dell'ammontare

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO – BICOCCA

22/24

Piazza dell'Ateneo Nuovo, 1 – 20126 Milano

TEL. +390264481 – FAX +390264486105 – Casella PEC: ateneo.bicocca@pec.unimib.it

C.F. / P. IVA 12621570154

netto del servizio. In caso di importo delle penali superiore al 10%, l'inadempimento sarà valutato ai fini dell'avvio delle procedure di risoluzione del contratto.

3. Tutte le penali di cui al presente articolo sono contabilizzate in detrazione in occasione del pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione di ritardo.

4. L'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il risarcimento di eventuali danni o ulteriori oneri sostenuti dall'Università a causa dei ritardi.

5. È ammessa, su motivata richiesta dell'esecutore, la totale o parziale disapplicazione delle penali, quando si riconosca che il ritardo non è imputabile all'esecutore, oppure quando si riconosca che le penali sono manifestamente sproporzionate, rispetto all'interesse dell'Università. La disapplicazione non comporta il riconoscimento di compensi o indennizzi all'esecutore.

6. Sull'istanza di disapplicazione delle penali decide l'Università su proposta del R.U.P., sentito il D.S.

Tutte le penali saranno comunicate dall'Università con comunicazione scritta all'Appaltatore che entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della stessa potrà presentare memoria di replica. In mancanza di contestazione l'Università procederà d'ufficio all'applicazione della penale a partire dall'11 giorno successivo. L'ammontare sarà contabilizzato in detrazione in occasione del pagamento immediatamente successivo al verificarsi della relativa condizione di penale. Se l'importo delle penali fosse superiore all'ammontare dei compensi ancora dovuti, l'Università potrà avvalersi delle garanzie per il recupero del credito residuo.

L'Università degli Studi di Milano-Bicocca, tramite il direttore del Dipartimento di Sociologia e Ricerca sociale e il coordinatore del PT, si riserva di accertare la regolare esecuzione della prestazione. La carenza dei contenuti, l'insufficienza dei dati richiesti nei questionari, comportano la inaccettabilità e la restituzione degli stessi con obbligo quindi di pronto e sollecito adeguamento alle direttive impartite. In particolare, non verranno accettate interviste prive delle seguenti informazioni: composizione del nucleo familiare, dati anagrafici dell'intervistato, informazioni sulla sua eventuale carriera scolastica, informazioni sulla sua eventuale storia lavorativa - ivi compresi i dati sulle remunerazioni da lavoro dipendente e autonomo - e informazioni sugli eventi familiari (origini sociali, nuzialità e fertilità).

Inoltre, non verranno accettate interviste, ancorché complete, relative a convivenze in cui siano stati intervistati un numero di membri inferiore ai due terzi del numero totale dei membri.

Nel caso di inadempienze gravi ovvero ripetute, l'Amministrazione dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca avrà facoltà, previa intimazione scritta alla Società, di risolvere il contratto con tutte le conseguenze di legge e di Capitolato che la risoluzione comporta, ivi compresa la facoltà di affidare l'appalto a terzi in danno della Società e salva l'applicazione delle penali applicabili.

In ognuna delle ipotesi sopra previste, l'Amministrazione dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca non compenserà comunque le prestazioni non eseguite ovvero non esattamente eseguite, salvo il loro diritto al risarcimento dei maggiori danni.

Per l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo, l'Amministrazione dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca potrà rivalersi nel limite del credito vantato dalla Società ai sensi del precedente articolo e del deposito cauzionale di cui all'art. 13, senza bisogno di diffide o formalità di sorta.

11.2 Spese contrattuali

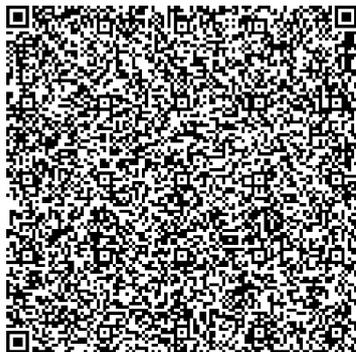
Sono a carico dell'Impresa tutte le spese inerenti la stipulazione del contratto e le altre eventuali imposte tasse, ad esclusione dell'IVA.

Cap. 12 Composizione Capitolato

Il presente Capitolato Speciale d'Appalto è composto da n. 12 articoli redatti in 24 pagine, esclusi gli allegati.

f.to.
Il Responsabile Tecnico
Prof. Mario Lucchini
(con firma analogica agli atti)

Contrassegno Elettronico



TIPO CONTRASSEGNO QR Code

IMPRONTA DOC 38463FEB383B9C3DC94BE2E4343204D0035B7F205D854D6C1E9FA604D74FA824

Dati contenuti all'interno del Contrassegno Elettronico

Protocollo 52244/18
Data Protocollo 01/08/2018
AOO AMM. CENTRALE
UOR AREA INFRASTRUTTURE E APPROVVIGIONAMENTI
Resp. Procedimento CAPO AREA

Credenziali di Accesso per la Verifica del Contrassegno Elettronico

URL <https://webproto.si.unimib.it/portaleglifo>

IDENTIFICATIVO UYTSL-2141

PASSWORD WsNEN

DATA SCADENZA 01-08-2019