

CAPITOLATO TECNICO

RILEVAZIONI CON TECNICA C.A.T.I. PER LE INDAGINI CONGIUNTURALI DELL'ISAE SU "CONSUMATORI ITALIANI", SULLE "IMPRESE DEL SETTORE MANIFATTURIERO ED ESTRATTIVO", SULLE "IMPRESE DEL SETTORE DEI SERVIZI", SULLE "IMPRESE DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO", SULLE "IMPRESE DELLE COSTRUZIONI", SUL "COMUNE DI ROMA" E SUGLI "INVESTIMENTI DELLE IMPRESE MANIFATTURIERE ED ESTRATTIVE"

PREMESSA

L'ISAE, l'Istituto di Studi e Analisi Economica, effettua analisi e ricerche che hanno "il fine precipuo dell'utilità per le decisioni di politica economica e sociale del Governo, del Parlamento e delle Pubbliche Amministrazioni". In particolare l'ISAE, nell'ambito di un progetto armonizzato europeo, conduce (proseguendo e ampliando l'attività dell'ISCO iniziata nel 1962) numerose indagini congiunturali periodiche volte a raccogliere informazioni qualitative originali, relative ai giudizi e alle aspettative degli operatori economici. Sulla base delle informazioni raccolte, l'ISAE elabora indicatori di fiducia e utilizza le serie storiche ottenute dalle inchieste per analisi e previsioni di congiuntura economica.

1 OGGETTO DEL CAPITOLATO

L'oggetto del presente capitolato è costituito dalla conduzione e gestione delle interviste telefoniche relative alle sei indagini svolte dall'ISAE già attualmente condotte con il sistema di rilevazione C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interviewing) e a una condotta attualmente con la tecnica postale. Precisamente:

- A. Indagine con tecnica C.A.T.I. sui "Consumatori italiani"** (denominata di seguito "A" o "Consumatori");
- B. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulle "Imprese del Settore Manifatturiero ed Estrattivo ed Energetico"** (denominata di seguito "B" o "Manifatturiere");
- C. Indagine con tecnica postale sugli "Investimenti delle imprese manifatturiere ed estrattive"** (denominata in seguito "C" o "Investimenti").
- D. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulle "Imprese del settore dei Servizi di mercato"** (denominata di seguito "D" o "Servizi");
- E. Indagine con tecnica C.A.T.I. sulle "Imprese del settore dei Commercio al dettaglio"** (denominata di seguito "E" o "Commercio");
- F. Indagine con tecnica C.A.T.I. sul "Comune di Roma"** (denominata di seguito "F" o "Roma");
- G. Indagine con tecnica postale sulle "Imprese del settore delle Costruzioni"** (denominata di seguito "G" o "Costruzioni").

Per quanto concerne l'indagine G l'ISAE richiede il passaggio della conduzione da postale a telefonica.

Tali indagini sono realizzate dall' ISAE da oltre 20 anni (ad esclusione dei Servizi, iniziata nel 1992, e di Roma, iniziata nel 1999) e da più di 10 anni (per quanto riguarda A, B e D) sono sviluppate con tecnica C.A.T.I. Tutte le indagini sopramenzionate hanno carattere di continuità e si riferiscono all'intero territorio nazionale (con la sola esclusione di F) e comprendono circa 247.000 interviste complete (duecentoquarantasettemila), di cui circa 197.000 (centonovantasettemila) a imprese e 50.000 (cinquantamila) a consumatori, durante un arco di 24 mesi.

Di seguito sono riportate le modalità tecniche e operative attraverso le quali realizzare le rilevazioni.

La Società contraente dovrà fornire, per tutto il periodo di affidamento delle indagini, le risorse ed i servizi necessari alla implementazione, alla realizzazione, alla gestione ed al monitoraggio delle stesse. Inoltre, la Società sarà tenuta alla fornitura dei risultati e degli altri servizi come richiesto e specificato nel presente Capitolato.

La Società vincitrice affiancherà per un periodo di due mesi la società attualmente incaricata del servizio al fine di acquisire tutte le necessarie competenze in materia di:

- Formazione del personale
- Tempi di esecuzione delle interviste
- Elaborazioni richieste

Oggetto delle sette indagini congiunturali:

▪ **"Consumatori "**

L'indagine sui Consumatori è finalizzata a rilevare le opinioni (giudizi e aspettative) dei consumatori italiani circa la propria situazione personale e a quella generale del paese.

Per soddisfare questa esigenza, l'indagine presenta cadenza **mensile** (12 mesi/anno) e viene realizzata attraverso un campione casuale mensile di 2.000 consumatori distribuiti in tutto il territorio nazionale (24.000 interviste/anno).

A ciascun individuo selezionato in base al numero telefonico è somministrato un questionario composto di domande prevalentemente qualitative volte a monitorare la "fiducia" presente e futura dei consumatori.

Le informazioni raccolte nel corso delle singole fasi mensili di indagine sono propedeutiche anche all'elaborazione dell'"Indicatore di fiducia", anch'esso mensile, che permette di fornire una valutazione sintetica del grado di "ottimismo/pessimismo" dei consumatori italiani.

▪ **"Manifatturiere"**

L'indagine è finalizzata a rilevare l'evoluzione congiunturale dei settori estrattivo, manifatturiero ed energetico in Italia attraverso la consultazione di un "panel" di circa 4.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive ca. 48.000 interviste/anno).

L'approfondimento delle tematiche di natura congiunturale presso questo settore industriale necessita della rilevazione di numerose variabili con frequenze diverse fra loro.

A questo scopo e per recepire appieno l'esigenza di disporre di un set esaustivo e affidabile, l'indagine prevede l'utilizzo di tre distinti modelli di questionario che si alternano mensilmente.

Le informazioni raccolte nel corso delle singole fasi mensili di indagine sono anche propedeutiche all'elaborazione dell'"Indicatore di fiducia" del settore, anch'esso mensile, che permette di fornire una valutazione sintetica del grado di "ottimismo/pessimismo" del sistema industriale italiano.

▪ **"Investimenti"**

L'indagine ha cadenza semestrale, si basa sullo stesso panel delle "Manifatturiere" e si rivolge a tutte le aziende del panel che hanno effettuato investimenti. Ha lo scopo di rilevare l'ammontare gli investimenti (in valore), la composizione e finalità degli stessi. Indicativamente coinvolge circa 2.700 imprese a semestre per un totale di circa 5.400 interviste/anno. Le interviste dovranno essere effettuate nei mesi di marzo e ottobre accodandole, per ogni azienda intervistata, alla rilevazione "Manifatturiere".

Sono previste elaborazioni statistiche, di frequenze, di aggregazioni ponderate, di saldi, soprattutto riguardo alle variabili quantitative.

▪ **"Servizi"**

L'indagine è finalizzata a rilevare l'evoluzione congiunturale del settore dei Servizi di mercato in Italia attraverso la consultazione di un "panel" di circa 2.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive ca. 24.000 interviste/anno).

Anche in questo caso sono previste elaborazioni di indicatori sintetici del "Clima di fiducia" del settore.

▪ **"Commercio"**

L'indagine è finalizzata a rilevare l'evoluzione congiunturale del settore del Commercio al dettaglio attraverso la consultazione di un "panel" di circa 1.000 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive circa 12.000 interviste/anno). Il panel è suddiviso fra imprese del "Commercio al minuto tradizionale" e della "Grande distribuzione".

Anche in questo caso sono previste elaborazioni di indicatori sintetici del "Clima di fiducia" del settore.

▪ **"Costruzioni"**

L'indagine ha cadenza mensile ed è finalizzata a rilevare l'evoluzione congiunturale del settore delle Costruzioni attraverso la consultazione di un "panel" di circa 500 imprese del settore con cadenza mensile (12 mesi di attività/anno per complessive circa 6000 interviste/anno). L'indagine è attualmente condotta dall'ISAE con tecnica postale.

Inoltre, considerata la specificità del settore, l'indagine necessita della rilevazione anche di una variabile con frequenza diversa rispetto alle altre variabili. A questo scopo l'indagine prevede l'utilizzo di due distinti modelli di questionario che si alternano ogni tre mesi.

Anche in questo caso sono previste elaborazioni di indicatori sintetici del "Clima di fiducia" del settore. Una particolare cura dovrà essere posta in queste elaborazioni soprattutto nella fase iniziale di avvio del C.A.T.I.

▪ **"Roma"**

L'indagine è finalizzata ad ottenere informazioni su tutti i principali settori dell'economia romana; la metodologia d'indagine è omogenea con le rilevazioni mensili nazionali. L'indagine, a cadenza trimestrale, si rivolge a imprese dei comparti estrattivo-manifatturiero, delle costruzioni, dei servizi e del commercio situate nel Comune (e anche provincia di Roma solo per l'estrattivo-manifatturiero) per un totale di circa 800 interviste a trimestre e a 200 consumatori del Comune di Roma, per complessive circa 4000 interviste/anno.

Condotte in analogia con le indagini nazionali, si basa su campioni indipendenti da esse, di numerosità più contenuta. Nel caso delle imprese sono previste strutture del campione che tengono conto di comparto produttivo e dimensione aziendale. L'indagine è attualmente condotta dall'ISAE con tecnica C.A.T.I.

Sono previste elaborazioni statistiche, di frequenze, di aggregazioni ponderate, di saldi.

2 QUESTIONARI DI INDAGINE

I questionari, armonizzati a livello europeo, comprendono domande prevalentemente qualitative chiuse articolate in 3 (o 4 o 5) modalità ordinali di risposta. Ad es. "alto", "normale", "basso". Sono presenti anche domande qualitative pure (ad es. paesi concorrenti) e alcune quantitative (es. grado di utilizzo degli impianti in percentuale, valore in Euro degli investimenti effettuati). Sono presenti infine alcune domande strutturali (ad es. numero degli addetti, valore del fatturato in classi) utilizzate in sede di elaborazione dei risultati aggregati.

2.1 Il questionario dei **"Consumatori"**, di tipo strutturato, è incentrato su tematiche legate all'analisi della situazione complessiva dell'economia nazionale e all'analisi delle singole situazioni economiche personali e familiari.

In particolare il questionario prevede (oltre ad alcune informazioni strutturali sul consumatore e sul suo nucleo familiare) quindici domande, di tipo qualitativo, caratterizzate da tre a cinque modalità ordinali di risposta (ad es. "molto in aumento", "in aumento", "stazionario", "in diminuzione", "molto in diminuzione"), articolate su tre temi principali: opinioni riguardo alla situazione economica generale, opinioni riguardo alla situazione economica personale, opinioni concernenti l'acquisto di beni durevoli.

Il periodo di riferimento è il mese corrente per le domande riguardanti i giudizi e i successivi dodici mesi per le previsioni.

La durata media unitaria delle interviste relative all'indagine sui "Consumatori" si attesta sui 10-12 minuti.

2.2 Il questionario relativo alle “**Manifatturiere**” è finalizzato a rilevare l’evoluzione congiunturale e le previsioni a breve delle imprese del settore in Italia. In particolare, per le imprese manifatturiere sono previsti tre distinti modelli del questionario di indagine, denominati nel modo seguente:

- “*modello A*”,
- “*modello B*”,
- “*modello C*”.

I tre questionari di indagine si alternano mensilmente rispettando la sequenza “C-A-B” a partire dalla rilevazione che si effettua nel mese di Gennaio.

Il *modello A* del questionario di indagine comprende il nucleo base delle informazioni, precisamente:

- andamento dell’impresa nel mese corrente: ordini interni ed esteri, produzione, scorte, liquidità, ricorso al credito, ecc;
- previsioni su ordini, produzione, prezzi, giacenze, ecc;
- previsioni sulla congiuntura economica nazionale.

Il *modello B* del questionario, oltre a comprendere il precedente modello A per tutte le aziende, prevede un modulo informativo aggiuntivo soltanto per quelle che svolgono attività di esportazione. A tali aziende si richiedono informazioni riguardo a:

- fatturato relativo all’export;
- andamento tendenziale e congiunturale dell’export in corso;
- previsione a breve termine per il fatturato all’esportazione;
- mercati di sbocco dell’export aziendale e peso relativo;
- analisi della concorrenza internazionale;
- fattori di ostacolo all’export aziendale.

Il *modello C* del questionario, oltre a comprendere il precedente modello A, prevede un modulo informativo aggiuntivo finalizzato a rilevare informazioni in merito alle seguenti tematiche:

- andamento della capacità produttiva e ore lavorate;
- andamento del mercato dell’impresa nel trimestre;
- fattori di ostacolo della produzione;
- andamento trimestrale della posizione concorrenziale dell’impresa nel mercato nazionale, mercato U.E. e non U.E.

Il periodo di riferimento è:

- per le domande mensili riguardanti i giudizi i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le previsioni
- per le domande trimestrali riguardanti i giudizi il trimestre che si sta concludendo (Modello B) o che si è appena concluso (Modello C); per le previsioni: il trimestre successivo a quello della rilevazione

Infine, in ogni fase mensile di rilevazione, dovrà essere effettuata la verifica e l’eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: addetti, attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax), con annotazione delle differenze riscontrate.

La durata media unitaria delle interviste relative all’indagine “Manifatturiere” si attesta sui 10-12 minuti per il Modello “A”, 14-16 minuti per il modello “B” e per il modello “C” e senza tener conto delle sezioni aggiuntive periodiche.

2.3 Il questionario dell’indagine sugli “**Investimenti**” contiene una serie di domande quantitative riguardanti l’ammontare degli investimenti effettuati dalle imprese nei due anni precedenti, nell’anno in corso e nel successivo (nella rilevazione di marzo) e riguardanti l’anno precedente, quello corrente e i due successivi (nella rilevazione di ottobre). Nella rilevazione di ottobre, sono inoltre presenti alcune domande a scelta

multipla chiese circa la destinazione delle spese per investimenti (per sostituzione, ampliamento, razionalizzazione, ambientali, altre finalità); i motivi che possono avere condotto a una modifica (positiva o negativa) dei piani di investimento; i fattori influenzanti tali spese.

In ogni fase semestrale della rilevazione dovrà essere effettuata la verifica di coerenza sulle spese per investimenti dichiarate dalle aziende sulla base dei seguenti parametri: controllo longitudinale delle dichiarazioni di ogni j-esima azienda; verifica di coerenza della spesa dichiarata da ogni j-esima azienda rispetto alle dimensioni dell'azienda stessa. La durata media unitaria delle interviste relative agli "Investimenti" è anch'essa di circa 10-12 minuti.

2.4 Il questionario dell'Indagine sui "**Servizi**" è finalizzato alla rilevazione della situazione congiunturale e dell'evoluzione a breve termine del settore dei Servizi di mercato.

In particolare, il questionario comprende, oltre a due domande quantitative strutturali (fatturato e addetti, suddivisi fra dipendenti effettivi e collaboratori esterni), dieci domande qualitative a tre modalità ordinali di risposta (giudizi su ordini, con la differenziazione interno ed estero, fatturato e occupazione; attese su ordini, fatturato, occupazione, prezzi di vendita ed evoluzione dell'economia). Ogni trimestre (rilevazioni di gennaio, aprile, luglio e ottobre) si interpellano le imprese sull'esistenza di vincoli che ostacolano lo sviluppo dell'azienda. Annualmente si richiedono valutazioni sul livello e sulle aspettative degli investimenti, sullo stato della concorrenza (interna ed estera), prospettive di espansione della propria attività, intenzioni di assunzione di nuovo personale, qualificato o meno, e le eventuali difficoltà incontrate nel reperimento.

Il periodo di riferimento è:

- per le domande mensili riguardanti i giudizi i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le previsioni
- per le domande trimestrali riguardanti i giudizi il trimestre che si è appena concluso ; per le previsioni: il trimestre successivo a quello della rilevazione;
- per le domande annuali l'anno che si sta concludendo per i giudizi, l'anno successivo per le previsioni.

Analogamente a quanto già descritto in precedenza per l'Indagine "Manifatturiero", in ogni fase mensile di rilevazione dell'indagine sui "Servizi", dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: addetti, fatturato (in classi), attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax), con annotazione delle differenze riscontrate.

La durata media unitaria delle interviste relative sui "Servizi" si attesta sui 10-12 minuti per quanto riguarda la versione standard e senza tener conto delle sezioni aggiuntive periodiche.

2.5 Il questionario dell'Indagine sul "**Commercio**" propone domande con finalità analoghe a quelle delle precedenti indagini mensili, adattate al settore distributivo.

Il questionario è caratterizzato da sette domande qualitative con tre modalità di risposta concernenti in particolare: i giudizi sull'andamento degli affari, sul volume delle scorte, sul livello dei prezzi; le previsioni a tre mesi sul volume degli ordini, sul numero delle persone occupate, sui prezzi dei fornitori; le previsioni a sei mesi sull'andamento degli affari.

Ogni impresa appartenente al campione è invitata a rispondere al questionario con riferimento sia all'attività considerata nel complesso, sia per ciascun settore merceologico di competenza. Il questionario prevede anche quattro domande strutturali a carattere quantitativo.

Il periodo di riferimento è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre/sei mesi per le previsioni.

Analogamente a quanto già descritto in precedenza, in ogni fase mensile di rilevazione dell'indagine sul "Commercio", dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese

intervistate: addetti, fatturato (in classi), attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax), con annotazione delle differenze riscontrate.

La durata media unitaria delle interviste relative al "Commercio" è anch'essa di circa 10-12 minuti.

2.6 Il questionario dell'Indagine sulle "**Costruzioni**" propone domande con finalità analoghe a quelle delle precedenti indagini mensili, adattate al settore specifico delle costruzioni. In particolare, per le imprese di costruzione sono previsti due distinti modelli del questionario di indagine, denominati nel modo seguente:

- "modello A",
- "modello B".

Il modello B è utilizzato trimestralmente nei mesi di :marzo, giugno, settembre e dicembre mentre il modello A si utilizza negli altri mesi.

Il modello A del questionario di indagine comprende il nucleo base delle informazioni, e più precisamente è caratterizzato da sei domande qualitative con tre modalità di risposta concernenti in particolare: i giudizi sul portafoglio ordini e/o i piani di costruzione, sull'attività di costruzione, e sull'esistenza di eventuali ostacoli che limitano l'attività di costruzione; le previsioni a tre mesi sul volume degli ordini e/o dei piani di costruzione, sul numero delle persone occupate, sui prezzi praticati dall'impresa. Il modello B contiene una ulteriore domanda concernente la durata dell'attività assicurata in mesi.

Ogni impresa appartenente al campione è invitata a rispondere al questionario con riferimento **al settore di competenza (attività prevalente) individuato tra quelli indicati nel questionario**. Il questionario prevede anche una domanda strutturale a carattere quantitativo concernente il numero degli occupati nell'azienda.

Il periodo di riferimento è, per le domande mensili riguardanti i giudizi, i tre mesi precedenti (compreso quello di rilevazione) e i successivi tre mesi per le previsioni.

Per la domanda concernente la durata dell'attività assicurata, si richiede all'impresa di esprimere, in mesi, una previsione sulla durata dell'attività assicurata dai lavori in corso o da eseguire.

Analogamente a quanto già descritto in precedenza, in ogni fase mensile di rilevazione dell'indagine sulle "Costruzioni", dovrà essere effettuata la verifica e l'eventuale aggiornamento dei seguenti parametri strutturali e identificativi delle imprese intervistate: addetti, fatturato (in classi), attività economica svolta (sulla base della più recente Classificazione Ateco), anagrafica e localizzazione (ragione sociale, indirizzo, comune, CAP, provincia, telefono e fax), con annotazione delle differenze riscontrate.

La durata media unitaria delle interviste relative alle "Costruzioni" dovrebbe anch'essa attestarsi sui 10-12 minuti.

2.7 I questionari relativi all'indagine su "**Roma**" riflettono, adattandone le frequenze, quelli utilizzati nelle indagini mensili. Sono state comunque apportate lievi modifiche e aggiunte domande. In sintesi:

- Per i *Consumatori* il questionario è del tutto analogo a quello dell'inchiesta nazionale mensile.
- Per le *Manifatturiere* viene somministrato ogni trimestre un set di domande analoghe a quelle del Modello C. Due volte l'anno (gennaio e luglio) sono poste domande sulle esportazioni (in analogia al modello mensile B) e ad aprile e ottobre sono richieste tre domande sugli investimenti: variazioni rispetto all'anno in corso, tendenze per l'anno successivo e fattori influenzanti gli investimenti.
- Per le *Costruzioni* sono previste domande relative a giudizi sul portafoglio ordini, sull'attività di costruzione e sugli ostacoli all'attività produttiva, previsioni a tre mesi su ordini, prezzi, manodopera occupata, evoluzione dell'economia, durata della produzione assicurata.
- Per i *Servizi* si richiedono trimestralmente giudizi e previsioni su ordini, fatturato e occupazione, previsioni su prezzi di vendita e sulla tendenza generale dell'economia. A gennaio e luglio viene posta un'ulteriore domanda circa la posizione concorrenziale (sul mercato locale, italiano ed estero). Ad aprile e

ottobre sono poste due domande sugli investimenti: variazioni rispetto l'anno in corso e tendenze per l'anno successivo.

- Per il *Commercio* sono previste otto domande qualitative a trimestre, analoghe a quelle dell'indagine mensile, precisamente: giudizi su andamento degli affari, scorte, prezzi praticati dai fornitori; attese su ordini, occupazione, prezzi e andamento dell'economia e degli affari.

Il periodo di riferimento è il trimestre appena concluso per le domande riguardanti i giudizi e per le previsioni generalmente i successivi tre mesi. Si considerano sei mesi per l'andamento degli affari nel Commercio ma dodici mesi (o più) per il costo del lavoro per dipendente, per la capacità produttiva e per gli investimenti nelle Manifatturiere e per gli investimenti nei Servizi; con riferimento all'inchiesta presso i consumatori anche le attese dei consumatori sono indagate su un periodo di dodici mesi (o più).

La durata media unitaria delle interviste relative a "Roma" si attesta sui 10-12 minuti.

Tutti i questionari, da utilizzare nelle indagini in oggetto (Consumatori, Manifatturiere, Servizi, Commercio, Costruzioni, Roma e Investimenti) sono riportati a titolo esemplificativo in allegato e nella versione definitiva saranno forniti direttamente dall'ISAE prima dell'inizio dei lavori. La predisposizione della versione C.A.T.I. sarà a cura della Società vincitrice.

Nel corso delle attività legate alle indagini descritte, ISAE potrà richiedere l'inserimento nei questionari standard di **moduli informativi aggiuntivi** finalizzati ad analizzare fenomeni reputati di particolare interesse dal Committente (approfondimenti ad-hoc). I moduli informativi aggiuntivi (articolati in media in circa 10 quesiti) richiesti periodicamente o "una tantum" da ISAE, faranno parte integrante dei questionari di indagine.

In termini previsionali, nel corso di un anno di attività, ISAE potrà richiedere ca. 10 approfondimenti informativi relativamente al complesso delle fasi mensili delle indagini e, in linea di massima, un approfondimento tematico (costituito da 1 o 2 domande) a trimestre per l'indagine su "Roma" riferito a tutte le imprese dei diversi comparti (manifatturiere, costruzioni, servizi e commercio).

3 CAMPIONI DI INDAGINE

3.1 L'universo di riferimento dell'indagine sui "**Consumatori**" è costituito dalla popolazione italiana maggiorenne. Il campione su cui si basa l'indagine è casuale, stratificato secondo le variabili: Ripartizione geografica e ampiezza demografica dei comuni di residenza degli intervistati. Ogni mese sono intervistate persone diverse.

Il disegno campionario di questa indagine prevede una numerosità di 2.000 unità/individui/abbonati all'elenco del telefono per ciascuna fase mensile (interviste utili).

In ciascuna fase mensile d'indagine dovranno essere utilizzati nominativi tra loro indipendenti, ma rigorosamente omogenei al campione in termini di quote di strato e metodologie di estrazione.

Inoltre, ciascuna fase mensile di rilevazione sarà sviluppata attraverso un sistema di quote definite sulla base del genere/classe d'età degli intervistati.

Il sistema di quote rimarrà stabile nel corso dei 12 mesi di attività.

3.2 L'universo di riferimento dell'indagine "Manifatturiere" è costituito dall'insieme di tutte le imprese italiane (mono o plurilocalizzate) operanti nei settori estrattivo, manifatturiero ed energetico con 10 o più addetti, contenute nell'Archivio ASIA. Il campione su cui si basa l'indagine è casuale, stratificato rispetto alle variabili:

- Area geografica;
- Settore di attività economica;
- Dimensione.

In totale si considereranno circa 400 celle di stratificazione. Si prevede un'allocazione delle unità nei singoli strati secondo il criterio ottimale di Neyman. Il campione è inoltre di tipo panel, si intervistano cioè sempre le stesse imprese in ciascuno dei 12 mesi di attività (12 mesi di attività/anno per complessive ca. 48.000 interviste utili/anno).

La rilevazione in ciascun mese è effettuata attraverso un sistema di quote definite in base alla stratificazione sopra riportata. Trattandosi di una indagine di tipo panel, le sostituzioni in caso di "uscita delle aziende dal panel" ("mortalità" degli elementi in panel) devono essere effettuate in piena compatibilità con tale sistema di quote.

3.3 L'universo di riferimento dell'indagine "**Investimenti**" è il medesimo di quello dell'indagine "Manifatturiere": ed è cioè costituito dall'insieme delle imprese italiane (mono o plurilocalizzate) operanti nei settori estrattivo, manifatturiero ed energetico con 10 o più addetti.

Anche il campione su cui si basa l'indagine è lo stesso di quello dell'indagine "Manifatturiere".

ISAE sviluppa attualmente questa indagine con tecnica postale. L'indagine è rivolta a quante, fra le aziende del panel mensile, effettuano investimenti. La numerosità complessiva di ogni rilevazione semestrale è pertanto variabile, si stima in circa il 25% rispetto alla mensile. Ciascuna delle imprese del panel è intervistata in aprile e novembre (2 mesi di attività/anno per complessive ca. 4.000 interviste utili/anno).

Inoltre, dato che la rilevazione si basa sulle medesime aziende del "Manifatturiere", non si presenta la necessità di sostituzioni in caso di cadute (attività che viene già svolta mensilmente con l'indagine "Manifatturiere").

3.4 L'universo di riferimento dei "**Servizi**" è costituito dall'insieme delle aziende italiane, con 6 o più addetti, che operano nei settori dei servizi di mercato contenute nell'Archivio ASIA. Il campione su cui si basa l'indagine è casuale, stratificato rispetto alle variabili:

- Ripartizioni geografiche (4);
- Settore di attività economica (Divisioni ATECO 55-74, e 90 con alcuni accorpamenti e alcune disaggregazioni in gruppi, per un totale di 18 settori).

e prevede un'allocazione delle unità nei singoli strati secondo il criterio ottimale di Neyman. Il campione è inoltre di tipo panel, si intervistano cioè sempre le stesse imprese in ciascuno dei 12 mesi di attività (12 mesi di attività/anno per complessive ca. 25.200 interviste/anno).

La rilevazione in ciascun mese è effettuata attraverso un sistema di quote definite in base alla stratificazione sopra riportata (per un totale di circa 70 celle). Trattandosi di una indagine di tipo panel, le sostituzioni in caso di "uscita delle aziende dal panel" ("mortalità" degli elementi in panel) devono essere effettuate in piena compatibilità con tale sistema di quote.

Per i "Servizi" (così come per le imprese "Manifatturiere"), si farà riferimento al complesso delle aziende attive nei settori indagati e presenti nell'Archivio Statistico delle Imprese dell'ISTAT (ASIA) per la selezione dei nominativi necessari alle sostituzioni per mantenere le quote di strato prefissate.

3.5 L'universo di riferimento dell'indagine sul settore "**Commercio**" è costituito dall'insieme delle imprese italiane operanti nei settori classificati nelle divisioni ATECO2002, 50 (in parte) e 52 con 3 o più addetti.

Il campione è un panel di circa 1.000 imprese, stratificato per tipologia aziendale (distribuzione al minuto tradizionale e grande distribuzione), per ripartizioni territoriali e per principali settori di attività. La numerosità di strato è proporzionale all'universo ASIA delle imprese del commercio con 3 o più addetti riproporzionata con il valore del fatturato di strato.

La rilevazione in ciascun mese è effettuata attraverso un sistema di quote definite in base alla stratificazione sopra riportata (per un totale di circa 50 celle). Trattandosi di una indagine di tipo panel, le sostituzioni in caso di "uscita delle aziende dal panel" ("mortalità" degli elementi in panel) devono essere effettuate in piena compatibilità con tale sistema di quote.

Per il "Commercio" (così come per tutte le altre indagini presso le imprese), si farà riferimento al complesso delle aziende attive nei settori indagati e presenti nell'Archivio Statistico delle Imprese dell'ISTAT (ASIA) per la selezione dei nominativi necessari alle sostituzioni per mantenere le quote di strato prefissate.

3.6 "Costruzioni"

L'universo di riferimento dell'indagine sulle "Costruzioni" è costituito dall'insieme delle imprese italiane operanti nel settore "Costruzioni" così come classificato nell'ATECO attualmente in vigore. Il campione è un panel di circa 500 imprese, stratificato per ripartizioni territoriali e per settori di attività. Il campione è inoltre di tipo panel, si intervistano cioè sempre le stesse imprese in ciascuno dei 12 mesi di attività.

Le interviste C.A.T.I. saranno effettuate dalla società vincitrice presso le imprese che attualmente rispondono con tecnica postale.

La rilevazione in ciascun mese è effettuata attraverso un sistema di quote definite in base alla stratificazione sopra riportata (per un totale di circa 15 celle). Trattandosi di una indagine di tipo panel, le sostituzioni in caso di "uscita delle aziende dal panel" ("mortalità" degli elementi in panel) devono essere effettuate in piena compatibilità con tale sistema di quote.

Le integrazioni mensili (per sostituzioni/mortalità etc.) dovranno essere effettuate selezionando i nominativi (in maniera casuale) dall'archivio ASIA (fornito dal committente) secondo le specifiche di settore, area geografica e dimensione definite periodicamente dal Committente.

3.7 L'universo di riferimento delle indagini relative a "Roma" è costituito dalle imprese presenti nell'archivio ASIA, aventi sede nel Comune di Roma (e anche nella provincia per le Manifatturiere). Più precisamente:

- per le Manifatturiere dalle 15 divisioni ATECO2002 10-37
- per le Costruzioni dalla divisione 45
- per il Commercio dalla divisione 50 (in parte), 52
- per i Servizi dalle divisioni e gruppi ATECO2002: 55, 60, 62, 63.3, 71, 72, 73, 74.12, 74.13, 74.14 74.4, Altri servizi professionali (rimanente della divisione 74).
- Per i Consumatori l'universo è costituito dai consumatori maggiorenni individuati dagli abbonati al telefono residenti nel Comune di Roma.

I campioni relativi ai vari comparti industriali hanno complessivamente una dimensione di circa 800 unità per ogni trimestre e sono di tipo panel. Il campione dei consumatori romani (200 interviste a trimestre) è invece casuale e ogni trimestre sono intervistati consumatori differenti.

La soglia minima dimensionale delle indagini presso le imprese romane può essere inferiore a quella delle relative indagini nazionali, per via della più circoscritta localizzazione. Le sostituzioni sono effettuate con modalità analoghe a quelle delle relative indagini nazionali.

I campioni di tutte le indagini, elaborati e aggiornati annualmente dall'ISAE, saranno forniti dall'ISAE prima dell'inizio del lavoro. I periodici aggiornamenti saranno comunicati alla Società contraente con congruo anticipo per permettere le modifiche necessarie al sistema di rilevazione.

4 TEMPI DI ESECUZIONE, MODALITA' DI RILEVAZIONE E GESTIONE CONTATTI

I lavori inizieranno presumibilmente due mesi prima dell'inizio della fase di rilevazione dei dati. Questo periodo dovrà essere utilizzato per i lavori preparatori e per il coordinamento tra la Società appaltatrice, la Ditta che attualmente conduce le indagini C.A.T.I. e l'ISAE, in modo da permettere la gestione del passaggio di consegne e la transizione fra le due Ditte, a garanzia della continuità delle indagini.

Il rigoroso rispetto dei tempi di rilevazione e di consegna dei risultati costituisce un aspetto essenziale e vincolante del presente capitolato, essendo tutte le indagini (con la sola esclusione di "Roma") armonizzate e oggetto di specifica convenzione con la Commissione Europea.

Tutte le interviste dovranno essere effettuate nell'arco di due anni di durata del contratto, con carattere di continuità. La Società dovrà quindi garantire la copertura dei servizi offerti fino alla chiusura dei lavori, secondo lo schema di calendario definitivo fornito dall'ISAE al momento dell'inizio dei lavori.

L'ISAE si riserva la facoltà di apportare, in corso d'opera, variazioni a tale calendario, senza che ciò comporti oneri aggiuntivi per il committente. Eventuali variazioni di calendario richieste dalla Società dovranno essere concordate con l'ISAE.

In qualsiasi caso la Società si dovrà impegnare ad effettuare il numero di interviste stabilito dall'Istituto.

Le rilevazioni si dovranno effettuare nella sede indicata nell'offerta e dai soli intervistatori che avranno partecipato ai briefing teorici e tecnici.

- Le rilevazioni mensili dell'indagine sui **"Consumatori"** si dovranno effettuare secondo le seguenti modalità:
 - la durata massima delle singole fasi mensili sarà di 10 giornate lavorative;
 - giorni e orario della rilevazione: primi 10 giorni lavorativi del mese di riferimento: dal lunedì al venerdì in ore serali dalle 18.30 alle 21.30;
 - il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici e le sostituzioni dei nominativi dovrà essere predisposto con procedure automatiche atte a minimizzare il numero delle sostituzioni delle famiglie. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto telefonico per intervistare le famiglie campione.
 - Più precisamente, si dovranno considerare le seguenti regole di riciclo dei numeri telefonici:
 - i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Non risponde" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 90 minuti. Il limite massimo del contatore dei "Non risponde" dovrà essere pari a 7;
 - i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Segreteria telefonica/Fax" si dovranno gestire con le stesse regole dell'esito "Non risponde";
 - i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Occupato" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 10 minuti. Il limite massimo del contatore dell'esito "Occupato" dovrà essere non inferiore a 5;
 - il numero massimo complessivo di tentativi di contatto non dovrà risultare inferiore alle 10 unità;
 - prevedere la possibilità di fissare 4 appuntamenti presso le singole famiglie;
 - la sostituzione di un nominativo avverrà solo in corrispondenza di un esito definitivo negativo del contatto telefonico (rifiuto, irreperibile, numero di telefono errato, caduta per contatore esaurito);
 - avvenuto il contatto telefonico con la famiglia sarà intervistato un componente di almeno 18 anni che abbia le caratteristiche demografiche previste dal sistema quote;
 - tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico.
 - L'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISAE.
- Le rilevazioni mensili dell'indagine **"Manifatturiere"** si dovranno effettuare secondo le seguenti modalità:
 - la durata massima delle singole fasi mensili sarà di 12 giornate lavorative;
 - giorni e orario della rilevazione: primi 12 giorni lavorativi del mese di riferimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00;
 - il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici e le sostituzioni dei nominativi dovrà essere predisposto con procedure automatiche che seguiranno le seguenti regole:
 - i numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Non risponde" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 90 minuti. I numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Occupato" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 10 minuti;
 - Per il panel delle imprese manifatturiere si definiranno dei limiti massimi elevati per i contatori degli esiti provvisori "Non risponde" ed "Occupato" e per il numero massimo di tentativi per evitare la "caduta" di aziende fidelizzate;
 - la sostituzione di un'unità in "panel" sarà possibile solo in corrispondenza di imprese che dichiareranno di aver "cessato l'attività" oppure di imprese che vorranno interrompere definitivamente la collaborazione all'indagine; le aziende che

"entreranno" a far parte del panel, in sostituzione di una "caduta", dovranno presentare le medesime caratteristiche delle aziende "uscenti", dovranno cioè essere estratte casualmente fra quelle dell'indirizzo appartenenti al medesimo strato rispettando, conseguentemente, il sistema di quote prefissato;

- si dovrà intervistare il titolare (in via preferenziale per le piccole imprese) o il responsabile amministrativo o della direzione pianificazione e gestione delle imprese, al fine di assicurare il contatto con una persona che abbia una conoscenza approfondita di tutte le caratteristiche dell'impresa. In ogni rilevazione mensile, presso le singole imprese del panel, l'intervista dovrà essere rilasciata sempre dallo stesso referente aziendale.
- tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico;
- L'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISAE.
- Le rilevazioni mensili dell'indagine sui "**Servizi**" si dovranno effettuare secondo le seguenti modalità:
 - la durata massima delle singole fasi mensili sarà di 12 giornate lavorative;
 - giorni e orario della rilevazione: primi 12 giorni lavorati del mese di riferimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00;
 - il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici e le sostituzioni dei nominativi dovrà essere predisposto con procedure automatiche che seguiranno le seguenti regole:
 - I numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Non risponde" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 90 minuti. I numeri di telefono con esito del contatto telefonico uguale a "Occupato" saranno proposti automaticamente ad intervalli di 10 minuti.
 - Per il panel delle imprese "Servizi" si definiranno dei limiti massimi elevati per i contatori degli esiti provvisori "Non risponde" ed "Occupato" e per il numero massimo di tentativi per evitare la "caduta" di aziende fidelizzate;
 - la sostituzione di un'unità in "panel" sarà possibile solo in corrispondenza di imprese che dichiareranno di aver "cessato l'attività" oppure di imprese che vorranno interrompere definitivamente la collaborazione all'indagine; le aziende che "entreranno" a far parte del panel, in sostituzione di una "caduta", dovranno presentare le medesime caratteristiche delle aziende "uscenti": dovranno cioè essere estratte casualmente fra quelle dell'indirizzo appartenenti al medesimo strato rispettando, conseguentemente, il sistema di quote prefissato;
 - si dovrà intervistare il titolare o il responsabile amministrativo o della direzione pianificazione e gestione delle imprese contattate (analogamente a quanto richiesto per le manifatturiere). In ogni rilevazione mensile, presso le singole imprese del panel, l'intervista dovrà essere rilasciata sempre dallo stesso referente aziendale.
 - tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico;
 - L'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISAE;
 - Per alcune domande strutturali (es. il fatturato) la frequenza sarà inferiore rispetto alle domande qualitative mensili e saranno proposte ad. es. soltanto semestralmente per le imprese che hanno già risposto, mentre alle rimanenti saranno riproposte mensilmente fino ad ottenere la risposta.
- Le rilevazioni trimestrali dell'indagine su "**Roma**" dovranno essere eseguite, per ogni settore (manifatturiero, costruzioni, servizi, commercio e consumatori) con modalità analoghe a quelle delle relative indagini nazionali.

Le interviste relative alle imprese manifatturiere, delle costruzioni, del commercio e dei servizi di "Roma" dovranno iniziare il primo giorno lavorativo dopo la metà del terzo mese del trimestre di riferimento, cioè a metà dei mesi di gennaio (a causa delle festività di fine anno), marzo, giugno e settembre e dovranno essere completate al massimo in 12 giornate lavorative.

Per i consumatori le interviste dovranno essere effettuate nei primi 10 giorni lavorativi di gennaio, aprile, luglio e ottobre. Gli orari di conduzione delle interviste sono gli stessi di quelli delle indagini mensili nazionali.

- Le rilevazioni mensili dell'indagine sul **"Commercio"** dovranno essere progettate secondo modalità analoghe a quelle previste per i "Servizi".
Deve inoltre essere prevista, in sede di intervista telefonica, la riclassificazione settoriale delle imprese secondo la classificazione dell'ISAE (che riflette la ATECO81), e cioè l'appartenenza ai comparti: Alimentari, Tessile-Abbigliamento, Articoli per la casa (suddivisi in Elettrodomestici e Altri), Mezzi di trasporto, Altri prodotti (compresi nelle Sezioni 50 e 52 della nuova classificazione Ateco2002 con vario livello di dettaglio).
Deve essere inoltre mantenuta la suddivisione fra imprese del "Commercio al minuto tradizionale" e "Grande distribuzione". I criteri di attribuzione a tali macro-comparti saranno forniti dall'ISAE.
- Le rilevazioni mensili dell'indagine sulle **"Costruzioni"** dovranno essere progettate secondo modalità analoghe a quelle previste per i "Servizi".
Deve inoltre essere prevista, in sede di intervista telefonica, la riclassificazione settoriale delle imprese secondo la classificazione dell'ISAE (che riflette la ATECO81), e cioè l'appartenenza ai comparti: Edilizia residenziale, edilizia non residenziale, ingegneria civile ciascuno suddiviso in pubblico e privato per un totale di sei settori così come previsto nel questionario.
- Per le rilevazioni semestrali dell'indagine **"Investimenti"**, attualmente svolte con tecnica postale, si forniscono di seguito alcune indicazioni di massima, che potranno essere oggetto di revisione in sede di sviluppo operativo. Le interviste si dovranno effettuare secondo le seguenti modalità:
 - la durata massima delle singole fasi mensili sarà di circa 12 giornate lavorative;
 - giorni e orario della rilevazione: primi 12 giorni lavorativi in aprile e in novembre: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00 a seguito delle interviste mensili per le "Manifatturiere";
 - il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici sarà analogo a quello impiegato per l'indagine mensile "Manifatturiere";
 - Non devono invece essere fatte sostituzioni in quanto il panel su cui si opera è il medesimo di quello delle manifatturiere;
 - Deve essere prevista una particolare attenzione nella rilevazione dei dati quantitativi (ammontare degli investimenti) e nella minimizzazione delle mancate risposte parziali .
 - Tutte le informazioni relative ai contatti e agli esiti dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico;
 - L'ordine in cui saranno poste le domande deve essere quello definito dall'ISAE.

Tutti i risultati dovranno essere inviati all'ISAE il giorno successivo a quello del termine delle rilevazioni entro le ore 10.

Le date di inizio e di fine dei lavori dovranno risultare da appositi verbali redatti in contraddittorio tra la Società contraente e l'ISAE.

I questionari definitivi e tutti gli altri documenti occorrenti per l'espletamento del servizio saranno consegnati alla Società dall'ISAE stessa prima dell'inizio del lavoro, concordando con congruo anticipo i tempi necessari.

5 ATTIVITA' INFORMATICHE

Le attività di natura informatica che devono essere condotte per tutte le indagini sono:

- 5.1 - Gestione dei nominativi sia dei consumatori (abbonati), sia delle imprese (anagrafiche);
- 5.2 - Sviluppo e aggiornamento del software per la gestione dei questionari C.A.T.I.;
- 5.3 - Elaborazione statistica dei dati rilevati e produzione degli output standard;
- 5.4 - Sviluppo e gestione del servizio di "invio" fax;
- 5.5 - Elaborazioni occasionali non-standard di supporto da concordare fra le parti;
- 5.6 - Sviluppo di un piano di fattibilità e indagine pilota per l'utilizzo parallelo (e parziale) anche della tecnica C.A.W.I. (Computer Aided Web Interviewing).

5.1 Gestione degli indirizzari

La Società vincitrice dovrà provvedere al reperimento (per le sole indagini "Consumatori" e Consumatori di "Roma"), e alla gestione e aggiornamento degli indirizzari dei nominativi per tutte le indagini oggetto del presente capitolato. Precisamente:

- Per l'indagine sui "Consumatori" si dovranno effettuare 24.000 interviste complete annue, per un numero di interviste complete mensili pari a 2.000.

L'estrazione dell'elenco base corrispondente al campione e la formazione degli elenchi sostitutivi dovranno essere effettuati dalla Società contraente secondo le indicazioni che verranno impartite dall'ISAE.

La Società dovrà estrarre, dall'archivio aggiornato informatizzato delle famiglie abbonate al telefono, i 12 elenchi di nominativi mensili tra loro omogenei completi di unità base e di riserva per un totale di 120.000 nominativi/anno; l'estrazione dovrà avvenire secondo le metodologie definite dall'ISAE e sarà realizzata in due tranche semestrali:

- la prima estrazione di 60.000 anagrafiche si dovrà effettuare almeno 30 giorni prima dell'inizio della prima fase di rilevazione;
- la seconda estrazione di 60.000 anagrafiche si dovrà effettuare almeno 30 giorni prima dell'inizio della settima fase di rilevazione.

Per ogni rilevazione mensile sarà pertanto necessario estrarre 10.000 nominativi (2.000 nominativi base e 8.000 nominativi riserva). La Società contraente dovrà inviare copia di tutti gli elenchi all'ISAE con congruo anticipo.

- Riguardo all'indagine sui consumatori di "Roma" i nominativi dovranno essere reperiti ed estratti dalla Società in maniera casuale e proporzionale ai singoli municipi/quartieri del Comune in modo da garantire la distribuzione proporzionale dei medesimi su tutto il territorio comunale.
- Per tutte le indagini sulle imprese (B, C, D, E, F e G):
 - L'ISAE fornirà inizialmente alla Società vincitrice l'elenco (completo di denominazione, nominativo di riferimento, indirizzo, numero di telefono, fax, eventuale indirizzo e-mail, codice ATECO e numero identificativo) di tutte le imprese attualmente costituenti i vari panel.
 - L'ISAE fornirà inoltre l'indirizzario delle imprese attive e registrate nell'Archivio Statistico Integrato delle imprese Attive dell'Istat (ASIA) comprensivo di tutti i nominativi delle aziende dei comparti di interesse per tutte le indagini presso le imprese oggetto del presente capitolato; questo database dovrà essere utilizzato – nel pieno rispetto della legge sulla privacy (L. 196/2003) – per effettuare le sostituzioni di aziende "uscenti" dai panel di tutte le indagini sopracitate.
 - La Società appaltatrice si farà carico della normalizzazione, controllo, aggiornamento di tali indirizzari; più in particolare, la Società appaltatrice dovrà registrare mensilmente le eventuali modifiche anagrafiche avvenute nelle imprese.
 - La procedura di gestione delle cadute dovrà essere gestita in forma automatica dal software C.A.T.I. nel pieno rispetto delle quote predefinite e delle modalità previste nel cap. 4.
 - Per l'indagine sulle "Costruzioni" dovrà, inoltre, essere previsto un piano di sensibilizzazione delle aziende appartenenti al panel nonché un piano di almeno 6 mesi di accurato monitoraggio delle risposte, delle cadute e delle sostituzioni per raggiungere la stabilizzazione del panel e ottenere un tasso di rotazione non superiore a quello delle altre indagini.
 - Per l'indagine su "Roma" i nominativi prescelti dovranno essere diversi da quelli utilizzati per le indagini mensili.
 - Per l'indagine su "Investimenti" l'ISAE fornirà inizialmente l'elenco di tutte le aziende attualmente costituenti il panel dei rispondenti alla rilevazione precedente. Ogni nuova rilevazione tuttavia si baserà anche sul panel "Manifatturiere" relativo ai mesi (marzo e ottobre) immediatamente precedenti le due rilevazioni.

Per ogni panel sarà necessario un continuo monitoraggio delle sostituzioni e l'analisi della composizione delle stesse per assicurare costante rappresentatività ai risultati.

Il tasso di rotazione mensile delle aziende partecipanti ai panel "Manifatturiere", "Servizi", "Roma" e (a regime) "Commercio" e "Costruzioni" non dovrà superare il 2% al fine di poter comparare i dati delle singole rilevazioni mensili (e trimestrali).

La Società contraente dovrà aggiornare mensilmente l'elenco delle imprese rispondenti di ogni indagine B, C, D, E, F e G ed inviarlo all'ISAE assieme ai risultati delle rilevazioni.

5.2 Sviluppo e aggiornamento dei questionari C.A.T.I.

Tutte le indagini oggetto del presente capitolato richiederanno l'utilizzo di un sistema software C.A.T.I. per la conduzione delle interviste.

La società dovrà assicurare che i questionari delle indagini in versione C.A.T.I. siano tecnicamente conformi a quelli forniti dall'ISAE e dovrà sottoporli al controllo dell'ISAE, sia nella prima stesura, sia per tutte le modifiche e aggiornamenti che si renderanno necessari.

Come precedentemente descritto, durante il corso dell'attività, l'ISAE richiederà l'inserimento di moduli informativi aggiuntivi nei questionari standard. Conseguentemente, la Società contraente dovrà provvedere all'adattamento del software C.A.T.I. e dei relativi programmi e procedure, nonché delle procedure per l'elaborazione statistica dei risultati.

La Società deve garantire un servizio di **manutenzione adattativa ed evolutiva** dei questionari C.A.T.I..

I tempi di realizzazione degli interventi di aggiornamento dei C.A.T.I., relativamente ai moduli informativi aggiuntivi, dovranno garantire comunque l'avvio e l'espletamento delle interviste nei tempi previsti.

5.3 Elaborazione statistica dei dati rilevati e produzione degli output standard

- Per i "**Consumatori**" la Società contraente dovrà elaborare quotidianamente gli "Indicatori di Fiducia" durante tutto il periodo di rilevazione.

La metodologia per l'elaborazione degli indicatori di fiducia dei "consumatori" sarà fornita dall'ISAE. L'indicatore di fiducia è una misura sintetica del grado di ottimismo/pessimismo delle famiglie italiane in relazione a temi economici.

Gli indicatori di fiducia dovranno essere inviati quotidianamente all'ISAE.

Al termine della rilevazione sarà elaborato il file dati delle informazioni rilevate ed il file degli esiti secondo i tracciati record definiti dall'ISAE. Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

Inoltre, si dovranno produrre ulteriori elaborazioni statistiche tra cui si segnalano le tabelle di contingenza di tutte le variabili analizzate.

Questi output saranno inviati all'ISAE entro le ore 10.00 del giorno successivo al termine della rilevazione.

- Per l'indagine "**Manifatturiere**" la Società contraente dovrà elaborare quotidianamente gli "Indicatori di Fiducia" durante tutto il periodo di rilevazione.

La metodologia per l'elaborazione degli indicatori di fiducia delle imprese manifatturiere sarà fornita dall'ISAE. L'indicatore di fiducia è una misura sintetica del grado di ottimismo/pessimismo degli imprenditori in relazione all'andamento dell'attività economica.

Gli indicatori di fiducia dovranno essere inviati quotidianamente all'ISAE.

Al termine di ogni rilevazione mensile dovranno essere elaborati i seguenti output:

- file dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISAE;
- file di aggiornamento degli archivi;
- file (formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
- tavole statistiche con elaborazioni campionarie e ponderate dei dati rilevati;
- tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici, comprensiva della data di realizzazione dell'intervista.

Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

- Per l'indagine sui "**Servizi**" la Società contraente dovrà elaborare i seguenti output al termine della rilevazione:
 - file dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISAE;
 - file di aggiornamento degli archivi;
 - file (formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
 - tavole statistiche con elaborazioni campionarie e ponderate dei dati rilevati anche con dettaglio settoriale;
 - tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici, comprensiva della data di realizzazione dell'intervista.

Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

- Per l'indagine "**Roma**" la Società contraente dovrà elaborare i seguenti output al termine della rilevazione:
 - file dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISAE;
 - file di aggiornamento degli archivi;
 - file (formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
 - tavole statistiche con elaborazioni campionarie e ponderate dei dati rilevati;
 - calcolo dei saldi;
 - aggregazioni settoriali pesate;
 - relativamente al commercio, anche la suddivisione fra le imprese del Commercio al minuto tradizionale e quelle della Grande distribuzione.
 - tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici, comprensiva della data di realizzazione dell'intervista.

Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

- Per il "**Commercio**" le elaborazioni dovranno essere analoghe a quelle dei "Servizi":
 - file dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISAE;
 - file di aggiornamento degli archivi;
 - file (formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
 - tavole statistiche con elaborazioni campionarie e ponderate dei dati rilevati, anche a livello settoriale e con la suddivisione fra le imprese del Commercio al minuto tradizionale e quelle della Grande distribuzione;
 - tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici, comprensiva della data di realizzazione dell'intervista.

Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

- Per le "**Costruzioni**" le elaborazioni dovranno essere analoghe a quelle dei "Servizi":
 - file dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISAE;
 - file di aggiornamento degli archivi;
 - file (formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
 - tavole statistiche con elaborazioni campionarie e ponderate dei dati rilevati, anche a livello settoriale;

- tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici, comprensiva della data di realizzazione dell'intervista.

Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

- Per l'indagine "**Investimenti**" la Società contraente dovrà elaborare :
 - file dati delle informazioni rilevate e file degli esiti. I tracciati record di questi files saranno definiti dall'ISAE.
 - file di aggiornamento degli archivi;
 - file (formato excel) contenente le anagrafiche delle imprese intervistate;
 - tavole statistiche con elaborazioni campionarie e ponderate dei dati rilevati, anche a livello settoriale e con i confronti fra l'archivio "Manifatturiere" utilizzato e quello "Investimenti";
 - tabella riassuntiva degli esiti dei contatti telefonici, comprensiva della data di realizzazione dell'intervista.

Informazioni parziali sugli esiti delle interviste potranno essere richiesti durante la fase di rilevazione, a discrezione del Committente.

Tutti gli output delle elaborazioni sopracitate saranno inviati all'ISAE entro le ore 10.00 del giorno successivo al termine della rilevazione.

- Per i **moduli informativi aggiuntivi** che l'ISAE richiederà per le indagini, la Società dovrà predisporre i seguenti output:
 - Database delle interviste realizzate;
 - Tavole statistiche con elaborazioni semplici e ponderate dei dati rilevati.

5.4 Gestione del servizio di "invio" fax

E' previsto a cura della Società contraente l'approntamento di un servizio automatizzato di invio fax (attraverso fax server) per spedire mensilmente il questionario di rilevazione a tutte le imprese dei panel "Manifatturiere", "Servizi", "Commercio", "Costruzioni", "Roma" e "Investimenti".

Questo servizio consentirà alle aziende di disporre in anticipo del questionario di indagine e conseguentemente di potersi adeguatamente preparare alle interviste.

La spedizione dei fax dovrà essere effettuata almeno 4 giorni prima dell'avvio delle singole fasi di rilevazione.

I testi dei questionari da inviare mensilmente, tramite fax, dovranno essere "personalizzati" rispetto alle singole aziende. In particolare, in ogni questionario dovrà essere presenti le seguenti informazioni relative ai destinatari:

- codice identificativo dell'azienda
- ragione sociale
- nome e cognome del responsabile aziendale intervistato
- indirizzo dell'azienda (via, civico, comune, CAP, sigla provincia)

Per le imprese "Manifatturiere" le versioni fax dei questionari dovranno essere conformi alle tre versioni C.A.T.I. previste per questo settore di attività.

Inoltre, ogniqualvolta l'ISAE inserirà dei moduli informativi aggiuntivi nel quadro dell'indagine manifatturiero e dei servizi, conseguentemente sarà necessario aggiornare anche la versione fax del questionario.

Per sviluppare il servizio di invio automatico mensile (trimestrale per "Roma" e semestrale per gli "Investimenti"), tramite fax, di questionari "personalizzati" sarà necessario disporre di software che consentano di:

- normalizzare le anagrafiche delle singole aziende;
- predisporre il layout del questionario nella versione fax;
- visualizzare le informazioni anagrafiche nella versione fax del questionario;
- generare mensilmente i 4.100 fax da inviare al panel "Manifatturiere", i 2.100 fax da inviare al panel "Servizi", i 1000 da inviare al panel "Commercio" , i 500 fax da inviare al panel "Costruzioni" e i circa 4100 da inviare semestralmente alle aziende manifatturiere per gli "Investimenti";
- "schedulare" l'invio automatico dei fax tramite server/fax;
- inviare i fax;
- verificare l'esito dell'invio automatico dei fax; questo test permetterà di identificare le imprese a cui sarà necessario inviare nuovamente il fax in quanto il tentativo iniziale di spedizione non ha avuto esito positivo. Si invieranno nuovamente i fax alle imprese che non li avranno ricevuti con il primo tentativo di invio.
- Per ogni rilevazione mensile (/trimestrali per "Roma"/semestrali per "Investimenti") si dovranno prevedere almeno tre tentativi di invio automatico dei fax;
- completare al massimo in 3 giornate l'invio automatico dei fax a tutte le imprese dei panel "Manifatturiere", "Servizi" , "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti".

Infine, per la ricezione, tramite fax, dei questionari compilati dalle aziende sarà necessario disporre di almeno **1 server fax attivato con "numero verde"**, di almeno 4 stampanti locali e di altrettante linee telefoniche da dedicare solamente a questa attività.

Nel corso delle rilevazioni mensili (/trimestrali per "Roma /semestrali per "Investimenti") si dovranno contattare tutte le imprese ("Manifatturiere", "Servizi", "Roma", "Commercio", "Costruzioni" e "Investimenti") che invieranno, tramite fax, il questionario compilato; queste recall avranno lo scopo di ringraziare le aziende della loro collaborazione all'indagine e, nel contempo, consentiranno di verificare la correttezza delle risposte contrassegnate nel questionario spedito.

5.5 Elaborazioni non-standard di supporto

In caso di necessità straordinarie, relative a specifiche elaborazioni complesse non prevedibili a priori, l'ISAE si riserva di richiedere supporto informatico per elaborazioni particolari, che, se di particolare onerosità, potranno essere oggetto di compenso aggiuntivo, concordato preventivamente fra le parti.

6 RAPPORTI FRA ISAE E SOCIETA' CONTRAENTE

L'ISAE si riserva il diritto di partecipare alle fasi di preparazione del questionario elettronico, a tutte le fasi di progettazione, realizzazione, test e messa in esercizio dell'intero sistema C.A.T.I. Incompletezze ed incoerenze dovranno essere sanate secondo le indicazioni dell'ISAE. I referenti dell'ISAE seguiranno tutte le fasi del progetto.

Potranno essere concordate, in qualsiasi momento, integrazioni o modifiche delle specifiche comunicate nel presente capitolato e negli allegati, nonché di quelle fornite in corso d'opera, senza oneri aggiuntivi per il committente.

L'ISAE si riserva la supervisione e il monitoraggio di tutte le attività di formazione del personale che restano a carico della Società contraente.

Sulla base di considerazioni oggettive dell'ISAE e dai dati emersi dagli indicatori, l'ISAE si riserva il diritto di chiedere alla Società contraente la sostituzione di rilevatori non sufficientemente atti alle gestione del contatto con i consumatori/ imprese o alla conduzione dell'intervista. Allo stesso modo l'ISAE potrà chiedere la sostituzione di supervisori non adatti alla gestione del gruppo di lavoro che sarà loro affidato.

L'ISAE potrà inoltre chiedere, qualora ne valutasse l'esigenza, un'integrazione di formazione o affiancamento sia per i rilevatori che per i supervisori.

Tutti gli incontri fra ISAE e Società contraente necessari alla conduzione dei lavori saranno indetti e svolti presso la sede dell'ISAE a Roma. La Società contraente si farà carico delle spese di trasporto per i propri rappresentanti.

7 RISORSE DA IMPIEGARE NELLA RILEVAZIONE

Per la fornitura in oggetto, la Società dovrà mettere a disposizione congrue risorse tecniche, logistiche, organizzative ed umane tali da garantire l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e nel rigoroso rispetto dei tempi indicati dall'ISAE.

Per quanto riguarda le risorse organizzative, tecniche e logistiche, la Società dovrà garantire, per l'esecuzione dei lavori, una dotazione pari o superiore, in qualità e quantità, a quella indicata in sede d'offerta.

Per quanto riguarda le risorse umane, la società si impegna ad utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse in numero e di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta.

Le risorse professionali dovranno avere requisiti non inferiori a quelli descritti nel presente Capitolato Tecnico, comprese quelle offerte in numero superiore a quello richiesto e anche nel caso di una eventuale sostituzione durante l'intera durata del contratto.

L'eventuale sostituzione deve essere comunicata tempestivamente all'ISAE che valuterà di volta in volta la congruità delle caratteristiche della risorsa proposta con quanto dichiarato in sede di offerta.

L'ISAE si riserva di ricusare eventuali risorse della Società contraente ritenute non idonee; in questo caso la Società si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi.

7.1 RISORSE TECNICHE E LOGISTICHE

7.1.1 Risorse tecniche e logistiche per i briefing

La società contraente dovrà fornire adeguate strutture per l'organizzazione dei briefing teorici e tecnici.

In particolare, le aule per il training teorico dovranno essere dotate delle strumentazioni per la proiezione di documentazioni, sia su supporto informatico che cartaceo, e del questionario.

I locali per il briefing tecnico devono essere dotati di Personal Computer/terminali per le esercitazioni sul questionario elettronico.

7.1.2 Risorse tecniche e logistiche per la rilevazione

Ciascuna postazione di lavoro dovrà essere dotata almeno di Personal Computer Pentium e di terminale telefonico collegato tramite una linea telefonica al centralino elettronico, comprensivo di cuffia microfonata.

Le postazioni e tutte le altre risorse informatiche necessarie alla gestione del sistema C.A.T.I. e del database, dovranno essere collegate tramite rete LAN. Ogni postazione dovrà essere dotata di tutte le licenze software necessarie alle funzionalità previste.

I locali utilizzati per lo svolgimento dell'indagine dovranno avere condizioni ambientali idonee (aerazione, illuminazione, distanza tra le postazioni, insonorizzazione, etc.) per permettere ai rilevatori di effettuare le interviste in maniera adeguata.

Il numero delle postazioni totali per un utilizzo contemporaneo non può essere inferiore alle 35 unità.

Dovrà essere utilizzato un centralino telefonico per il controllo di ogni singola linea telefonica in dotazione alle postazioni e deve essere dimensionato in modo da poter gestire il volume di chiamate previste per il corretto andamento dell'indagine anche nei momenti di maggior carico. Il centralino deve essere pertanto dotato di almeno 8 linee telefoniche oltre a quelle necessarie per gestire il C.A.T.I.. Almeno una linea telefonica deve essere attivata con "numero verde" per assistenza alle imprese partecipanti al panel. Il centralino e le postazioni devono essere ubicati nella medesima sede.

7.1.3 Risorse tecniche e logistiche per lo sviluppo e la gestione del sistema C.A.T.I. nonché per l'attività di elaborazione

Le risorse informatiche necessarie allo sviluppo e gestione del sistema C.A.T.I. , del database e alle elaborazioni dovranno essere collegate tramite rete LAN.

Le dotazioni minime richieste sono le seguenti:

- un centralino telefonico elettronico con non meno di 160 linee telefoniche e n. 130 postazioni C.A.T.I. microfunate. Per le attività oggetto dell'appalto, anche in caso di raggruppamenti temporanei di imprese e di consorzi, che almeno il 75% dei quantitativi delle linee (n. 120) e postazioni (n. 98) richieste sia in un'unica sede;
- 1 server ultima generazione idoneo a supportare contemporaneamente il carico elaborativo del numero delle postazioni possedute, dello sviluppo del software e della elaborazione dei dati, nonché a garantire il back up giornaliero e il recovery dei dati. Si richiede di specificare la potenza elaborativa del server;
- tutte le dotazioni dovranno essere collegate in LAN
- numero 12 PC dedicati alla gestione del sistema C.A.T.I. e all'elaborazione dei dati
- almeno 4 stampanti veloci di cui almeno 2 stampanti laser.
- un sistema fax server ed una casella di posta elettronica.

Il software C.A.T.I. utilizzato dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione dei nominativi ed assegnazione automatica agli intervistatori;
- gestione dei questionari;
- gestione automatica dei tentativi di contatto secondo l'algoritmo definito;
- produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

Per quanto riguarda lo sviluppo e la manutenzione del questionario, il sistema C.A.T.I. dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico in grado di permettere:

- controlli di range, salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- apposita messaggistica di errore e/o avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite e, per le imprese, e in alcuni casi con quelle fornite in precedenti interviste;
- salti di range senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
- ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.

7.2 RISORSE UMANE

La Società contraente dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto (punti 7.2.1 – 7.2.6) mediante curricula vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titolo di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, dettagliata documentazione delle esperienze in indagini telefoniche con l'ausilio del C.A.T.I o delle competenze informatiche. L'ISAE si riserva la facoltà di richiedere anche i curricula dei supervisori/intervistatori.

7.2.1 Responsabile di progetto della Società

Si richiede n.1 responsabile di progetto, a cui sarà affidata la direzione e responsabilità di tutte le attività previste dalla fornitura. La figura prevede una formazione ed un'esperienza acquisita di indagini statistiche telefoniche idonea al compito che gli verrà assegnato: in particolare si richiede un'esperienza minima di 5 anni nella direzione di indagini telefoniche C.A.T.I. di natura simile a quelle in oggetto.

E' richiesto il Diploma di Laurea preferibilmente in Scienze Statistiche.

7.2.2 Ricercatore

Si richiede n.1 ricercatore, a cui sarà affidata la gestione di tutte le attività previste dalla fornitura. La figura prevede una formazione ed un'esperienza acquisita di indagini statistiche telefoniche idonea al compito che gli sarà assegnato: in particolare si richiede un'esperienza minima di 3 anni nella gestione di indagini telefoniche C.A.T.I. di natura simile a quelle in oggetto.

E' richiesto il Diploma di Laurea preferibilmente in Scienze Statistiche

7.2.3 Capo progetto informatico

Si richiede n.1 capo progetto informatico, a cui sarà affidata la direzione delle attività tecniche previste dalla fornitura, con una formazione ed un'esperienza di almeno 5 anni nello sviluppo, gestione ed elaborazione dati di indagini C.A.T.I.

Tale esperienza dovrà riguardare tanto la trattazione di software C.A.T.I. quanto la progettazione di software adatti a produrre elaborazioni simili a quelle richieste per le presenti indagini e la progettazione di procedure informatiche per il trattamento dei dati.

In particolare, tale risorsa dovrà coordinare le attività informatiche riguardanti la costruzione, l'aggiornamento e l'integrazione dei questionari completi di regole di compatibilità e di filtri, l'impostazione e la gestione delle regole di assegnazione dei numeri telefonici, la proposizione dei numeri telefonici, la gestione dei tentativi di contatto per esito del tentativo secondo le regole definite per queste attività.

Tale risorsa dovrà, inoltre, coordinare le attività inerenti l'analisi e lo sviluppo delle procedure di presa in carico e di estrazione dei dati, di analisi e di sviluppo delle procedure di produzione degli indicatori e delle procedure inerenti il trattamento dei dati e il controllo di conformità della fornitura in base alle specifiche tecniche che saranno fornite dall'ISAE.

E' richiesto preferibilmente un Diploma di Laurea in Ingegneria, Informatica, Matematica o Fisica.

7.2.4 Analisti Programmatori

Per le sette indagini (A, B, C, D, E, F e G) si richiedono 2 Analisti Programmatori con esperienza almeno triennale nella progettazione, sviluppo di questionari elettronici per interviste C.A.T.I. tramite il software che sarà utilizzato per lo sviluppo del questionario e per lo sviluppo di procedure informatiche per l'elaborazione degli output richiesti per queste indagini.

7.2.5 Sistemisti

Per le sette indagini (A, B, C, D, E, F e G) si richiedono n. 2 Sistemisti con esperienza almeno triennale nella configurazione, installazione e gestione di sistemi C.A.T.I. completi, di reti e sicurezza informativa.

7.2.6 Il Gruppo di rilevazione: supervisori

Il gruppo di rilevazione relativo a tutte le indagini dovrà comprendere almeno 11 supervisori di sala addetti alla supervisione della rilevazione.

I supervisori dovranno avere esperienza almeno biennale nella gestione di interviste relative ad indagini C.A.T.I. di tipologia simile a quelle in oggetto.

Si richiede pertanto che essi siano in grado di predisporre tutte le attività volte a minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase delle interviste. Essi dovranno essere presenti in sala durante la conduzione delle interviste allo scopo di supportare gli intervistatori sia in merito agli aspetti tecnici, sia contenutistici dei questionari elettronici.

7.2.7 Il Gruppo di rilevazione: intervistatori

Il gruppo di rilevazione, al fine di assicurare l'esecuzione delle interviste nei tempi e nei modi stabiliti, dovrà comprendere un minimo di 140 intervistatori, di cui almeno 70 impegnati giornalmente nell'attività, così suddivisi tra le varie indagini:

- o per l'indagine A: 60 intervistatori, dei quali almeno 30 impegnati giornalmente nell'attività;

- per le indagini B ed C: 50 intervistatori complessivamente i medesimi per entrambe le indagini, dei quali almeno 22 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine D: 20 intervistatori, dei quali almeno 10 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine F: 30 intervistatori, dei quali almeno 15 impegnati giornalmente nell'attività;
- per l'indagine E: 10 intervistatori, dei quali almeno 5 impegnati giornalmente nell'attività.
- per l'indagine G: 6 intervistatori, dei quali almeno 3 impegnati giornalmente nell'attività.

Gli intervistatori selezionati per queste indagini dovranno essere impiegati in tutte le rilevazioni mensili fin quanto permane il rapporto di lavoro tra essi e la Società.

Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante apposita selezione che ne valuti la capacità comunicativa, l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni e di modificare l'approccio comunicativo a seconda dell'interlocutore, l'abilità di gestire con serietà e sensibilità situazioni delicate che possono determinarsi nel corso dell'intervista, la capacità di non mostrare mai disagio ed imbarazzo nelle differenti circostanze. Due intervistatori dovranno inoltre essere in possesso di approfondita conoscenza della lingua tedesca, per meglio gestire le interviste localizzate in Alto Adige.

Gli intervistatori selezionati dovranno, inoltre, aver compiuto almeno un'esperienza biennale di utilizzazione delle procedure C.A.T.I. nell'ambito di ricerche statistiche condotte dalla Società contraente o da altre organizzazioni di analoga qualità.

La Società contraente dovrà organizzare il lavoro in modo tale da ridurre al minimo il turn-over dei rilevatori.

7.2.8 Formazione dei supervisori di sala

I supervisori di sala dovranno partecipare a tutti i momenti di formazione che saranno organizzati con gli intervistatori (briefing teorici, briefing tecnici, debriefing), al fine di essere completamente e costantemente aggiornati sui contenuti delle indagini e sulla struttura dei questionari.

7.2.9 Formazione degli intervistatori

Prima dell'avvio di ciascuna delle indagini statistiche (A, B, C, D, E, F e G), saranno organizzati delle riunioni di briefing teorico e tecnico alle quali parteciperanno tutti gli intervistatori che collaboreranno alle singole attività.

L'organizzazione e la preparazione degli intervistatori sarà a completo carico della Società. L'ISAE si riserva la facoltà di partecipare a tali briefing.

Il briefing teorico avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine a cui collaboreranno, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per motivare gli intervistati che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare.

Ogni briefing teorico dovrà essere rivolto ad un gruppo di intervistatori composto al massimo da 20 partecipanti e dovrà avere una durata minima di 3 ore circa.

Il briefing tecnico avrà lo scopo di impartire opportune istruzioni in merito alla gestione operativa del software C.A.T.I. progettato per l'indagine.

In corso d'opera e al termine delle rilevazioni mensili, si organizzeranno delle riunioni con gli intervistatori per risolvere eventuali problematiche che potranno emergere nel corso dell'attività.

Inoltre, se l'ISAE avrà bisogno di svolgere indagini aggiuntive su temi specifici, nel corso di una o più delle rilevazioni mensili (A, B, C ed E), o della trimestrale D e semestrale F, dovranno essere organizzati dei debriefing con gli intervistatori per descrivere gli obiettivi di queste indagini ad-hoc.

8 RESPONSABILITA' DELLA SOCIETA' E SEGRETEZZA DEI DATI

La Società è l'unica responsabile della perfetta esecuzione delle interviste. Essa dovrà garantire procedure di sicurezza in ordine alla conservazione e gestione di tutti materiali necessari alle attività, inclusi i nominativi e gli indirizzi degli intervistati, con particolare riferimento agli **archivi ASIA** che **non potranno in nessun caso essere utilizzati dalla Società per altre attività** che non siano quelle di esclusiva pertinenza con le indagini dell'ISAE.

Il mancato rispetto dei tempi di rilevazione e consegna dei risultati comporta la decadenza automatica del contratto.

Le notizie relative alle indagini comunque venute a conoscenza del personale della Società non dovranno, in alcun modo e in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate, da parte della Società stessa o da chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli contrattuali. L'impresa e gli intervistatori sono sottoposti all'obbligo del segreto statistico nonché alla vigente normativa sulla riservatezza dei dati (D. Lgs. 196/03).

9 PROPRIETA' E DIRITTI SUI PRODOTTI DELLE INDAGINI

L'indirizzario, il questionario, i dati raccolti, gli output delle indagini congiunturali mensili rimarranno di esclusiva proprietà dell'ISAE, cui spetteranno tutti i conseguenti diritti di divulgazione e di utilizzazione.

La Società si impegna a non effettuare altre indagini o interventi di qualsiasi tipo presso i soggetti interessati alle interviste dell'ISAE, durante tutto il periodo di svolgimento delle indagini.