

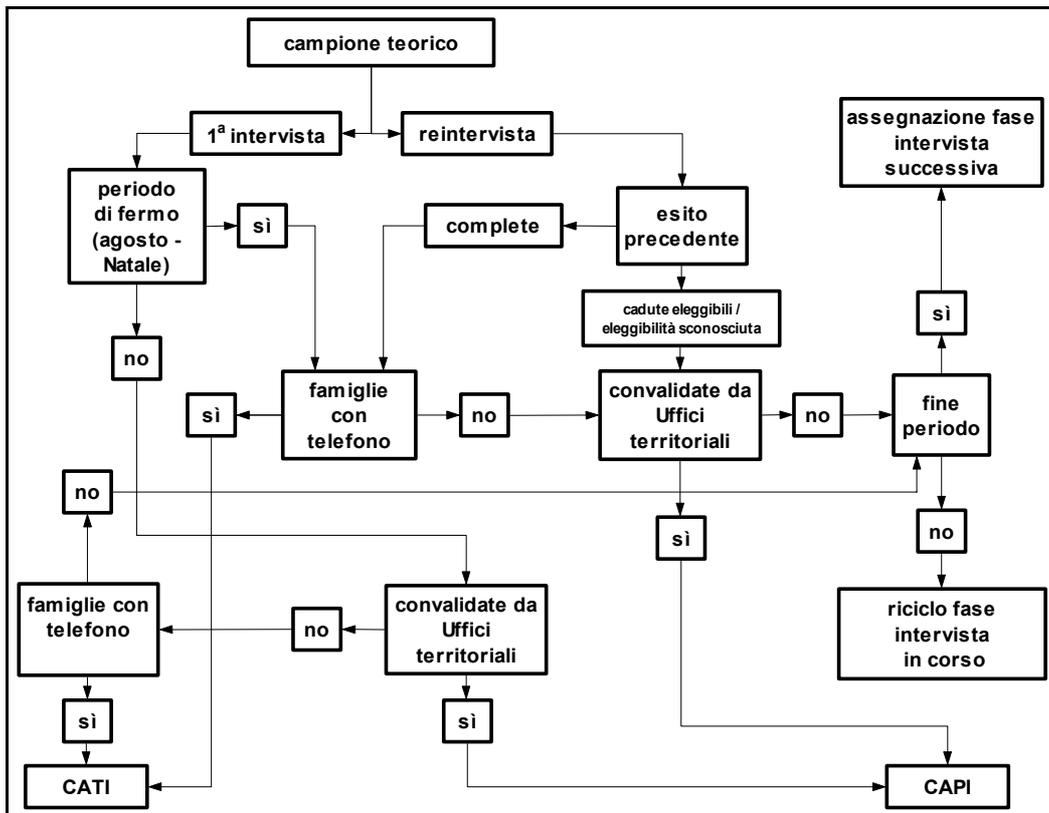
# La tecnica di indagine

## 1. Il sistema CAPI-CATI

La nuova rilevazione continua prevede che ogni unità campionaria sia soggetta ad un ciclo di quattro interviste con l'utilizzo di una tecnica mista di rilevazione *computer assisted*: CAPI-CATI.

La prima intervista viene effettuata faccia a faccia da un rilevatore Istat presso il domicilio della famiglia con tecnica **CAPI** (*computer assisted personal interview*), cioè con l'ausilio di un personal computer che gestisce il questionario elettronico. Le successive interviste vengono realizzate con intervista telefonica assistita da computer (tecnica **CATI** - *computer assisted telephon interview*) da rilevatori di una società esterna, tranne nel caso di famiglie senza telefono che vengono reintervistate tramite CAPI. Il ricorso a tecniche di rilevazione *computer assisted* è sembrata la risposta migliore per far fronte alle innovazioni metodologiche ed organizzative connesse ad un'indagine continua.

Individuazione della tecnica di rilevazione



L'uso combinato delle due tecniche ha permesso di sfruttare i vantaggi di entrambe. Nel corso della prima intervista, con tecnica CAPI, il contatto diretto che si instaura tra intervistatore e intervistato favorisce la collaborazione del rispondente, limitando le mancate risposte totali, e prepara il terreno per le successive interviste.

Conquistata la disponibilità della famiglia, l'intervista telefonica comporta sia la limitazione della molestia statistica sull'unità campionaria sia una notevole riduzione dei costi.

In caso di non intervista della famiglia, la gestione delle sostituzioni è diversa per le due tecniche. In CAPI, sia nella prima sia nelle successive interviste, la famiglia è sostituita automaticamente dalla famiglia successiva della quartina. In CATI, invece, la sostituzione è ammessa solo in caso di prima intervista. Negli altri casi, la successiva intervista viene condotta con tecnica CAPI per recuperare l'unità campionaria.

Acquisiti dalla banca dati i **nominativi delle famiglie** da intervistare, il sistema CAPI effettua una prima assegnazione teorica tra i rilevatori attivi. Prima che i nominativi vengano inviati ai rilevatori, nell'arco dei cinque giorni successivi gli uffici territoriali verificano l'effettiva situazione sul territorio e convalidano le assegnazioni. Con frequenza settimanale, il sistema inoltra ai rilevatori i nominativi.

Ricevuti i nominativi, gli intervistatori hanno a disposizione sei settimane per la loro gestione: la prima per fissare gli appuntamenti, la seconda per effettuare la gran parte delle interviste, le rimanenti (cosiddette settimane di coda) per completare le interviste assegnate e non ancora realizzate. Un'ulteriore settimana è infine dedicata all'invio dei dati. Il sistema a questo punto provvede a chiudere automaticamente il ciclo relativo ad una settimana di riferimento.

Per la rilevazione CATI non è prevista la settimana per fissare gli appuntamenti. Ciò significa che le interviste iniziano la settimana successiva a quella di riferimento dei dati. Le famiglie rimangono quindi in rilevazione per cinque settimane.

## **2. Il monitoraggio della qualità del lavoro sul campo**

Alla complessa organizzazione della rete e all'investimento sulla formazione si affianca il continuo e capillare monitoraggio del lavoro svolto dai rilevatori.

Il monitoraggio del lavoro sul campo rivolto a verificare il corretto comportamento dei rilevatori è una delle condizioni fondamentali per evitare larga parte degli errori non campionari che si verificano nelle rilevazioni. La costruzione di una rete di rilevatori direttamente gestita dall'Istituto accresce peraltro l'importanza di tale attività.

Inizialmente sono state definite un insieme di regole da rispettare. Esse riguardano le modalità di esecuzione delle interviste e di sostituzione delle famiglie, il numero massimo di tentativi (appuntamenti telefonici o visite al domicilio) per famiglia, l'orario delle interviste. Tutto ciò viene registrato dal questionario elettronico e storicizzato su appositi file. Queste regole e l'utilizzo della tecnica CAPI-CATI hanno permesso la progettazione di un sistema di monitoraggio della qualità del lavoro sul campo tra i più avanzati che l'Istat abbia mai prodotto.

Tale progettazione è risultata particolarmente complessa a causa dello schema di rotazione previsto dal disegno campionario e dell'utilizzo delle tecniche CAPI e CATI. Sono stati quindi predisposti, da un lato, indicatori sintetici che tengono conto di entrambe le tecniche e del campione complessivo; dall'altro, indicatori specifici che, con riguardo a ciascun gruppo di rotazione, fossero in grado di monitorare separatamente le interviste CAPI e CATI.

Indubbiamente, l'utilizzo di tecniche di rilevazione assistite da computer consente di sviluppare più facilmente uno studio tempestivo ed accurato di tutto il processo di rilevazione svolto con tecnica sia CAPI sia CATI. Ogni settimana i rilevatori ricevono sul proprio computer la lista dei nominativi delle famiglie da intervistare. Ogni giorno inviano al centro i dati delle interviste e tutti gli esiti dei contatti avuti con le famiglie.

Questo flusso informativo permette, sulla base dei contatti presi e delle interviste svolte, di produrre e analizzare un vasto set di indicatori di *performance*.

Si è proceduto, pertanto, alla definizione e alla messa in opera di un sistema di **monitoraggio** della qualità del lavoro sul campo per controllare il rispetto delle scelte metodologiche, delle procedure e dei tempi stabiliti per l'esecuzione delle interviste. Più in particolare, il sistema permette di seguire il lavoro del rilevatore: dai primi contatti con le famiglie, a quelli avuti nel corso dell'intervista fino agli esiti definitivi. Vengono pertanto elaborati indicatori relativi all'avvenuta ricezione della lettera del Presidente, al numero complessivo e al tipo dei primi contatti con le famiglie e i comuni, alle giornate e agli orari utilizzati per programmare le interviste; indicatori di eventi contestuali all'intervista (durata dell'intervista, numero di individui non intervistati direttamente); indicatori legati agli esiti definitivi (interviste complete, sostituzioni, cadute e motivi delle cadute).

In presenza di valori anomali si adottano tempestivamente le misure correttive idonee a risolvere le situazioni critiche, intervenendo sui rilevatori e/o su problematiche legate al territorio. L'errore non campionario viene quindi corretto in itinere e non a posteriori.

Con riguardo alle interviste CAPI svolte dalla rete di rilevazione nel primo trimestre 2004, sono stati calcolati alcuni indicatori che forniscono informazioni sulla *performance* della rilevazione. Un'indicazione basilare viene fornita dal **tasso di completezza**, inteso come rapporto tra le famiglie che vengono intervistate e quelle che bisognerebbe intervistare. L'indicatore è risultato di oltre il 92% nel primo trimestre del 2004, mentre era stato dell'83% nello stesso periodo del 2003.

Il **tasso di fedeltà** al campione costituisce un ulteriore importante indicatore della *performance* qualitativa. Considerando la possibilità offerta all'intervistatore di sostituire, in caso di caduta, la famiglia base del campione, l'indicatore viene definito come rapporto tra numero delle famiglie base con intervista completa e numero delle famiglie base complessivamente assegnate. Anche questo indicatore ha registrato un trend crescente attestandosi all'80%, 14 punti percentuali in più rispetto al primo trimestre 2003. Per una valutazione del lavoro sul campo è utile inoltre disporre della distribuzione delle **mancate risposte totali** per motivi della non risposta. La perdita delle unità campionarie è dovuta essenzialmente a quattro ordini di motivi. I due principali sono la conclusione del tempo a disposizione del rilevatore per effettuare le interviste assegnate e il rifiuto delle famiglie a concedere l'intervista faccia a faccia. Con riguardo alla complessiva disponibilità delle famiglie, è importante sottolineare peraltro che nell'arco di un anno il numero dei rifiuti a concedere le interviste si è dimezzato, passando dal 12% dei primi tre mesi del 2003 al 6% del 2004. Le cadute delle famiglie del campione vengono poi spiegate sia dal mancato contatto dell'intervistatore, dovuto all'assenza prolungata della famiglia da intervistare, sia da errori della lista anagrafica che rendono irreperibile la famiglia. È da segnalare, infine, che solo due interviste su dieci sono state somministrate a persona diversa dal diretto interessato.

Agli uffici territoriali è demandata una particolare fase di controllo successiva allo svolgimento delle interviste. In particolare, si contatta telefonicamente un campione di famiglie intervistate per sapere se l'intervista è stata effettuata e per verificare alcune informazioni basilari raccolte dall'intervistatore. Al riguardo, la predisposizione di un apposito questionario elettronico, condiviso in rete tra il Servizio formazione e lavoro e gli uffici territoriali, ha l'obiettivo di rendere omogenee su tutto il territorio nazionale le modalità di raccolta delle informazioni.

Agli **indicatori** modellati sulle caratteristiche specifiche dell'indagine continua si affiancano quelli in grado di assicurare la confrontabilità con altre indagini sulle famiglie condotte in Italia e all'estero. Per la costruzione di tali indicatori è necessario in primo luogo standardizzare gli esiti definitivi delle interviste. A tal fine, il criterio di

base divide le famiglie in eleggibili, non eleggibili, con eleggibilità sconosciuta. Le famiglie eleggibili possono essere: non contattate; contattate ma non intervistate per rifiuto o altro motivo; contattate e intervistate. Le famiglie con eleggibilità sconosciuta vengono a loro volta distinte a seconda dell'avvenuto contatto o meno. Le famiglie non eleggibili non vengono più intervistate.

Una volta standardizzati gli esiti delle interviste è possibile definire una serie di indicatori orientati al monitoraggio dell'indagine e confrontabili a livello nazionale e internazionale. Tra questi, i principali sono: il tasso di risposta, di cooperazione, di rifiuto. Il **tasso di risposta**, definito come rapporto tra le famiglie intervistate e quelle eleggibili, ha l'obiettivo di misurare la validità del campione depurandolo dalle unità non eleggibili. Il **tasso di cooperazione**, calcolato come rapporto tra le famiglie intervistate e le unità eleggibili contattate, indica quanta parte delle famiglie contattate è stata disponibile a concedere l'intervista. Il **tasso di rifiuto**, inteso come rapporto tra le famiglie che hanno rifiutato o interrotto definitivamente l'intervista e le unità eleggibili, permette di valutare quanta parte delle famiglie non ha volontariamente collaborato.