

RELAZIONE TECNICA

Gara per l'affidamento del servizio di rilevazione ed acquisizione dati per lo svolgimento in Italia di un servizio di reclutamento e preparazione di campioni statisticamente rappresentativi per un totale di circa 27.400 individui e 1.000 famiglie rispondenti nell'ambito del Piano Nazionale Ripresa e Resilienza (PNRR) Missione 4 "istruzione e ricerca" - Componente 2, "Dalla ricerca all'impresa" - Linea di investimento 3.1, "Fondo per la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture di ricerca e innovazione", Progetto FOSSR - CUP B83C22003950001

CIG A01BC2BACC

PREMESSA	2
PRESENTAZIONE OFFERENTE	2
1. CARATTERISTICHE ED ESPERIENZA PREGRESSA DEL PROPONENTE	5
1.1 Esperienza nella realizzazione di indagini nell'ambito delle scienze sociali ed in particolare indagini in modalità CAPI e/o CAWI	5
1.2 Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine	10
1.3 Nei tre anni antecedenti la data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, il proponente non risulta destinatario di accertamenti relativi ad atti o comportamenti discriminatori 12	
1.4 Adozione nell'ultimo triennio di specifiche misure per promuovere le pari opportunità generazionali	12
2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	13
2.1 Struttura organizzativa, modalità di interazione tra le figure chiave impiegate nell'appalto, procedure e strumenti proposti dal concorrente per la gestione del servizio	13
3. SELEZIONE E FORMAZIONE DEL TEAM DI LAVORO	19
3.1 Processi e modalità per la selezione delle figure professionali	19
3.2 Erogazione di corsi di formazione dedicati a tutti gli intervistatori	21
3.3 Erogazione di corsi di formazione dedicati alle figure diverse dagli intervistatori	23
3.4 Qualità della soluzione proposta per la "Formazione iniziale" alle 4 linee di progetto degli intervistatori e delle altre figure professionali	24
4. MODALITÀ E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL TEAM DI LAVORO	27
4.1 Descrizione delle procedure e delle azioni per mettere la Stazione appaltante nelle condizioni di verificare con cadenza bimestrale l'avvenuto pagamento degli intervistatori e delle altre figure professionali impiegate nell'appalto	27
4.2 Organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività (c.d. lavori preparatori) finalizzata al rispetto delle tempistiche prescritte e misure operative proposte per limitare l'impatto sull'operatività della Committente	28
4.3 Descrizione degli strumenti per il monitoraggio delle condizioni lavorative in termini di motivazione/gratificazione/clima aziendale delle risorse impiegate nell'appalto	30
4.4 Soluzioni che il Fornitore intende adottare per minimizzare il tasso di turn over e garantire la persistenza della medesima rete di rilevazione nel corso dell'intera vigenza contrattuale	32
4.5 Metodologie e strumenti proposti per ottimizzare l'organizzazione degli intervistatori sul territorio e garantire con continuità l'eshaustiva copertura del territorio nazionale al fine di ridurre le criticità ed ottimizzare la qualità della raccolta delle informazioni	34
4.6 Descrizione della soluzione proposta relativamente all'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori	35

4.7	Strumenti a supporto degli intervistatori che operano in contesti territoriali e sociali “critici” al fine di ridurre le difficoltà di contatto con le famiglie e di ottimizzare la partecipazione alla rilevazione	40
4.8	Modalità di gestione dei Numeri Verdi al fine di ottimizzare i contatti con le famiglie	43
4.9	Funzionalità aggiuntive del sistema IVR collegato ai Numeri Verdi	46
5.	QUALITÀ DELLA PROPOSTA DI REALIZZAZIONE DEI SERVIZI	47
5.1	Efficacia delle soluzioni per garantire la conservazione, la sicurezza e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi richiesti.	47
5.2	Strumenti e tecniche per la riduzione delle mancate risposte alle interviste da parte delle famiglie e strategie adottate per accrescere la partecipazione dei diversi target di popolazione.....	49
5.3	Strategie per incrementare il tasso di risposta rivolte agli intervistati	50
5.4	Strategie per incrementare il tasso di risposta rivolte agli intervistatori e strategie per minimizzare il turn over	52
5.5	Qualità delle attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	53
5.6	Qualità delle attività di back check previste per monitorare l'avvenuta rilevazione e le modalità con cui è stata condotta	55
5.7	Piano di comunicazione rivolto agli intervistati.....	56
5.8	Numero minimo di interviste complete proposto	59
5.9	Tasso di risposta minimo proposto	60
6.	SKILLS E COMPETENZE DELLE FIGURE PROFESSIONALI	62
6.1	Intervistatori	62
6.2	Coordinatore tecnico/Capo Progetto	62
6.3	Responsabile operativo del field	62
6.4	Responsabile informatico	62
7.	PROPOSTE MIGLIORATIVE.....	63
7.1	Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal Disciplinare	63
	ALLEGATI - MATERIALI ILLUSTRATIVI E PUBBLICAZIONI SCIENTIFICHE	65

La sottoscritta	Federica D'Amato
Codice fiscale	DMTFRC70L54H501Z
Nella sua qualità di:	
<input checked="" type="checkbox"/>	Titolare o Legale rappresentante
	Procuratore
Del concorrente	C.S.A. Centro Statistica Aziendale s.r.l. quale Mandataria del Costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

Il sottoscritto	Andrea Gabardo
Codice fiscale	GBRNDR69E24H501V
Nella sua qualità di:	
<input checked="" type="checkbox"/>	Titolare o Legale rappresentante
	Procuratore
Del concorrente	Intellera Consulting S.p.A. quale Mandante del Costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

DICHIARANO DI OFFRIRE

La Relazione tecnica deve essere redatta preferibilmente in lingua italiana, chiara e sintetica, ma allo stesso tempo precisa ed esaustiva in grado di offrire un quadro complessivo e dettagliato del servizio proposto.

Si potrà altresì allegare materiali illustrativi nonché pubblicazioni scientifiche a dimostrazione di quanto descritto nella Relazione tecnica.

Si sottolinea che la Relazione tecnica deve contenere le informazioni che consentano sia la verifica della rispondenza dell'offerta ai requisiti minimi di cui al Capitolato Tecnico sia l'assegnazione del punteggio tecnico di cui al Disciplinare, e in particolare:

- Caratteristiche e esperienza pregressa del proponente con riferimento all'ambito di attività oggetto del Capitolato Tecnico;
- Organizzazione del servizio proposto;
- Attività previste per la selezione e formazione del team di lavoro;
- Modalità e strumenti per la gestione del team di lavoro, dei processi di lavoro di lavoro e della relazione con la Stazione appaltante;
- Descrizione della qualità della proposta e delle strategie adottate per il raggiungimento dei target indicati nel Capitolato Tecnico;
- Skills e competenze delle figure professionali;
- Eventuali proposte migliorative.

Firma digitale del legale rappresentante/procuratore

PREMESSA

Il progetto **FOSSR - Fostering Open Science in Social Science Research**, finanziato dal **Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR)**, rappresenta una **iniziativa strategica** finalizzata a promuovere la costruzione di una **piattaforma integrata di condivisione della conoscenza**, unico punto di accesso a tutti gli strumenti e i servizi resi disponibili dai nodi italiani delle infrastrutture per le scienze sociali. La connessione delle infrastrutture di ricerca operanti nel settore delle scienze sociali, messa in atto dalla piattaforma, consentirà di **integrare dati e metodologie** acquisiti nell'ambito delle articolate e complesse attività di rilevazione, a partire da quanto raccolto nell'ambito delle **indagini IOPP, SHARE, GUIDE e GGS**.

I dati che scaturiscono da queste rilevazioni rappresentano un **ineludibile punto di riferimento**, sotto il profilo socioeconomico, per analizzare nel dettaglio i **fenomeni e le nuove tendenze su struttura familiare, condizioni di vita, abitazioni, vita lavorativa, reddito, vulnerabilità, disuguaglianze e povertà, attitudini e valori sociali**.

L'efficienza e la qualità delle informazioni statistiche, prodotte e diffuse, rappresentano dei fattori chiave per la messa a disposizione di un **dataset valido e consistente** a supporto della **ricerca accademica e della definizione delle politiche sociali**.

Alcune fasi di tale "processo produttivo" sono svolte con l'**ausilio di soggetti esterni** che si ergono a testimoni di valori, prerogative e finalità alla base di ciascuna rilevazione. **I fornitori diventano quindi dei veri e propri Partner che consentono a CNR-IRPPS di assolvere compiutamente alla propria mission istituzionale**.

In tale ottica, la presente offerta nasce con l'obiettivo di **valorizzare le caratteristiche eterogenee seppur sinergiche e complementari** dei soggetti proponenti, per offrire al CNR-IRPPS un **vero e solido rapporto di partnership, basato sulla comune condivisione di obiettivi, tempistiche e livelli qualitativi** dei servizi resi.

In definitiva, il RTI si propone come un **soggetto nuovo e innovativo** che intende non solo erogare un servizio contraddistinto dai più elevati standard ma - al contempo - **al fianco del CNR-IRPPS, avviare un percorso di progressivo miglioramento della qualità**.

PRESENTAZIONE OFFERENTE

La presente offerta viene proposta dal RTI costituito dalle società **Centro Statistica Aziendale S.r.l., Intellera Consulting S.p.A.** che insieme consentono di garantire:

- ▶ **solide, distintive e complementari competenze**, maturate in esperienze pregresse attraverso la realizzazione di indagini CAPI, la formazione e il *change management*, il coordinamento e il monitoraggio di reti di rilevatori, distribuiti in modo capillare su tutto il territorio nazionale;
- ▶ **disponibilità di oltre 2.000 intervistatori specializzati nelle rilevazioni CAPI**, in grado di rispettare i tempi previsti per la conduzione delle interviste in piena conformità ai livelli quali-quantitativi attesi, con particolare riferimento ai **sistemi di monitoraggio, controllo e reportistica**;
- ▶ **bagaglio di soluzioni organizzative e metodologiche a "riuso"** frutto dell'esperienza consolidata nella conduzione e gestione di oltre **500.000 interviste svolte con tecnica CAPI/CAWI negli ultimi cinque anni**;
- ▶ **disponibilità di Centri di Competenza dedicati**, a copertura di tutti gli ambiti della fornitura quali la governance e il monitoraggio del progetto, la formazione, la sicurezza;
- ▶ **elevati standard di qualità in funzione delle numerose certificazioni e attestazioni a copertura dei principali processi aziendali**:
 - **CSA** è in possesso della certificazione **ISO 9001, UNI/PdR 125:2022 sistema di gestione per la parità di genere, ISO 14001** Certificazione del sistema di gestione ambientale e delle **attestazioni di qualità ASSIRM, ESOMAR e MSPA**.
 - **Intellera** è certificata secondo gli standard **ISO 9001:2015 (quality management system), ISO 27001 e 27701 (information security management systems), ISO 45001 (Occupational health and safety management systems), ISO 14001 (environmental management systems), UNI/PdR 125:2022 (gender equality), 37001 (anti-bribery compliance management set), SA 8000 (social**

accountability), **ISO 14064** (carbon footprint), **ISO 30415** (Human resource management diversity & inclusion), **ISO 26000** (guide to social responsibility).



Il RTI ritiene di poter garantire la **massima affidabilità** della soluzione proposta, anche in virtù della significativa conoscenza del contesto di riferimento, **collaborando con importanti realtà del settore pubblico** (ISTAT, INPS, ANPAL, Trenitalia, Arera, ENIT, ISMEA, CNR, Acea, CAP ecc.) **e privato** (ENEL, Autostrade per l'Italia, etc.) e avendo sviluppato, in virtù di tali collaborazioni, **differenti esperienze distintive**.

Tra le più **significative esperienze**, si segnalano quelle **a supporto di ISTAT**:

- **l'indagine sulla sicurezza dei cittadini con tecnica mista CAPI/CATI** dove sono state realizzate 11.054 interviste CATI e 17.823 interviste CAPI a famiglie, su nominativo fisso e su scala nazionale (2022-2023);
- **l'indagine EU-SILC 2021-2023 sul reddito e le condizioni di vita con tecnica mista CAPI/CATI** in cui sono state realizzate nella prima annualità circa 9.000 interviste CATI e circa 9.500 interviste CAPI a famiglie, su nominativo fisso e su scala nazionale; nella seconda annualità circa 11.300 interviste CAPI e circa 11.000 interviste CATI, nella terza annualità circa 18.000 interviste CAPI e circa 11.700 interviste CATI. La quarta annualità, di dimensioni campionarie simili alla terza, è attualmente in corso;
- **l'indagine sulla formazione degli adulti (AES)** che ha richiesto la realizzazione di 15.000 interviste con tecnica CATI (2022);
- **l'indagine Multiscopo sulle Unità complesse (MPSUC) con tecnica CAPI** rivolta a **circa 3.500 imprese** caratterizzate da una significativa dimensione economica e da un'elevata complessità nell'organizzazione delle attività produttive (2014-2015)

Sulle indagini EU-SILC e AES, le società CSA e Intellera fanno parte del RTI aggiudicatario, **collaborando assieme proficuamente e contribuendo in maniera determinante** agli importanti **risultati delle rilevazioni**.

Dal 2023, inoltre, CSA e Intellera sono impegnate congiuntamente nella gestione di una delle **più rilevanti indagini Istat in ambito socio-economico a livello nazionale**: l'indagine **Forze Lavoro**, la principale fonte di informazione statistica sul **mercato del lavoro italiano**, con **oltre 400 mila interviste** da somministrare con tecnica CATI.

Entrambe le società sono risultate inoltre aggiudicatarie nel 2023 dell'appalto per la gestione delle **Indagini CAPI/CADI Spese delle Famiglie e Forze di Lavoro**, che prevederà la somministrazione di **oltre 440 mila interviste** complessive.

Sempre nel 2023 CSA è risultata inoltre aggiudicataria di due indagini ISTAT di estrema rilevanza per la statistica ufficiale: l'indagine sulla **Sicurezza delle donne**, che prevede la realizzazione di 21.000

interviste CATI e 4.500 interviste CAPI e l'indagine sui **Consumi energetici e sugli Studenti con disabilità** (con un campione rispettivamente di 17.000 e 10.000 interviste CATI).

Si evidenzia che l'assegnazione di queste recenti progettualità, con particolare riferimento alle indagini Istat FOL, Spese delle Famiglie (CATI e CAPI), Sicurezza delle donne e Consumi energetici e disabilità, deriva dalla **valutazione positiva** delle offerte nell'ambito di specifiche **procedure di gara espletate da Consip SpA, la Centrale Nazionale per gli Acquisti della Pubblica Amministrazione**.

A queste esperienze si aggiungono quelle realizzate per **due importati realtà del panorama pubblico italiano del settore**:

- **l'indagine di Customer Satisfaction per la Divisione Passeggeri Regionale e la Divisione Passeggeri Long Haul di Trenitalia S.p.A. e per Trenitalia Tper.** Indagine in corso – anni 2021-2023. Monitoraggio sistematico dei principali indicatori di Qualità Percepita in relazione al servizio offerto alla propria clientela attraverso interviste CAPI e CATI su scala nazionale ai viaggiatori 180.000 interviste CAPI e 88.400 interviste CATI circa su base annua.
- **il servizio di monitoraggio della qualità del Contact Center INPS/ Agenzia entrate-Riscossione (RTI Present - CSA).** Anni 2019-2022. Sono state realizzate circa 15.000 interviste CATI per anno ad un campione su scala nazionale di utenti che hanno chiamato il call center INPS e circa 7.000 mystery call su base annua presso il Call Center INPS/ADER.

► Di seguito vengono presentate **le società del RTI**, le cui **capacità e competenze distintive**, tra loro sinergiche e complementari, rappresentano per **Istat un unicum di sicuro valore per l'intera fornitura**.



CENTRO STATISTICA AZIENDALE S.R.L., di seguito CSA, è un istituto di ricerca controllato al 100% dalla società Il Monte Srl, con **sede a Roma ed uffici a Milano, Firenze e Palermo ed un fatturato in costante crescita**. L'istituto, nato nel 1935 come centro studi legato all'Università di Firenze, ha saputo rinnovarsi nel tempo e specializzarsi nelle indagini che richiedono attività articolate di raccolta dati con tecnica CAPI, CATI e CAWI. Grazie alla acquisizione della società **Pragma Srl** e alle **sinergie attivate con la società IT del gruppo, Intersistemi Italia Spa**, azienda leader nel settore dell'Information Technology Integration e della Digital Transformation, CSA si propone come istituto che coniuga la **solida esperienza nelle ricerche di mercato con un approccio che favorisce soluzioni tecnologiche integrate ed innovative**. Il team di ricerca, eterogeneo e multidisciplinare, formato da ricercatori quantitativi e qualitativi, esperti statistici e data analyst, field manager e supervisori, può contare sulla consulenza di esperti del mondo universitario (Roma Tre, Genova, Politecnico di Milano, ecc.).



INTELLERA CONSULTING S.P.A. (già PwC Public Sector) è la **più grande azienda italiana di consulenza, leader nell'erogazione di servizi professionali e nel supporto alla trasformazione organizzativa e tecnologica degli Enti della Pubblica Amministrazione**.

Attualmente, Intellera vanta un portafoglio di **oltre 300 Clienti**, composto da Enti della Pubblica Amministrazione Centrale, Locale e della Sanità, distribuito in **12 sedi sul territorio nazionale**. Fa affidamento su un **gruppo di oltre 1.000 professionisti**, espressione dei propri **Centri di Competenza**, strutture specializzate che assicurano il presidio della frontiera della conoscenza sui diversi ambiti tematici (Intellera Planning & PMO Competence Center, Intellera Cyber Security & Privacy Competence Center, Intellera Formazione & Change Management Competence Center, ecc.).

È in grado di offrire **competenze su numerosi servizi trasversali**, in particolare **project management, formazione, monitoraggio e controllo, governance, sicurezza e protezione dei dati**.

Intellera ha inoltre **fortemente investito** dal 2014 nella **costruzione di uno specifico posizionamento** nel mercato delle **indagini statistiche**, a livello **nazionale (ISTAT)** e **internazionale** (Istituzioni europee e internazionali). Ciò ha consentito di apportare in tale settore un **modello di servizio innovativo** basato su un **approccio multidisciplinare** che integra (i) la puntuale pianificazione e rendicontazione delle attività secondo le regole tipiche del **program & project management** (es. PMI); (ii) l'utilizzo di **modelli e soluzioni di formazione** che consentono di ottimizzare i processi di apprendimento e l'efficacia dei risultati in termini di conoscenze acquisite; (iii) l'attenzione all'**organizzazione delle attività** e alla **gestione del dato** attraverso idonei strumenti IT atti a **prevenire e fronteggiare le diverse minacce informatiche**, garantendo **elevati livelli di sicurezza**.









CARATTERISTICHE ED ESPERIENZA PREGRESSA DEL PROPONENTE

1.1 Esperienza nella realizzazione di indagini nell'ambito delle scienze sociali ed in particolare indagini in modalità CAPI e/o CAWI

Il RTI, come anticipato nella Presentazione offerente, ha maturato una **solida esperienza nella conduzione di indagini nell'ambito delle scienze sociali** ed in particolare in modalità **CAPI e CAWI**, realizzate per conto di importanti soggetti istituzionali, su campioni di grandi dimensioni, distribuiti sull'intero territorio nazionale.

Tali esperienze saranno messe a disposizione della commessa, facilitando il processo di realizzazione della fase di campo, in conformità a standard e processi di qualità che garantiscano rappresentatività e uniformità di raccolta dei dati.

Di seguito si presenta il quadro di sintesi delle **esperienze rilevanti maturate dal RTI per clienti della del settore pubblico e privato.**

CLIENTE	INDAGINE	PERIODO	TECNICA
	Indagine sulle Forze Lavoro. Realizzazione di 405 mila interviste con tecnica CATI per il periodo 2023-2027	2023 – in corso	CATI Circa 135.000 per anno
	Indagine statistica sulla sicurezza dei cittadini e dei servizi connessi e strumentali. Realizzazione parallele di interviste domiciliari CAPI e interviste CATI presso un campione di popolazione italiana	2022 – 2023	Mista CAPI/CATI: 18.000 CAPI 13.000 CATI
	Indagine sul reddito e le condizioni di vita (Eu-Silc) Realizzazione parallele di interviste domiciliari CAPI e interviste CATI presso un campione di famiglie italiane Nell'ambito del contratto è stata realizzata, come modulo aggiuntivo, l'indagine sulla Formazione degli Adulti (AES)	2021 – 2024	CAPI / CATI: 18.000 CAPI per anno 11.000 CATI per anno
	Monitoraggio qualità nelle aree di servizio della rete di Autostrade per l'Italia e delle Società controllate/partecipate	2022 – in corso	MYSTERY VISIT circa 17.200 per anno
	Indagine PPB - Payment Practice Barometer - Barometro sui comportamenti di pagamento; indagine multicountry tra imprese	2019-2023	CAWI 6.500 per anno
	Indagine di Customer Satisfaction sulla qualità dei servizi forniti alle imprese da parte degli uffici esteri dell'ICE	2023-2024 2016 2014	CAWI / CATI 4.000 per anno
	Indagine sull'alfabetizzazione e le competenze finanziarie degli italiani	2023	2.000 CAWI
	Sistema di ascolto del cliente, rilevando la customer satisfaction e la customer experience	2022 2023	29.000 CAWI per anno

- Relazione Tecnica -

	Valutazione della customer satisfaction degli iscritti alla cassa degli Ingegneri ed Architetti	2022 2018 2016	CAWI 6.000 per anno
	Osservatorio CAP Holding	2022-2024	CAWI 5.000 per anno
	Atlas - L'Italia e gli italiani - Nuovi equilibri tra cambiamento e identità; analisi della società italiana e della sua evoluzione con focus tematici di natura socio-economica e socio culturale	2022 2021	CAWI 2.000 per anno
	Servizio di monitoraggio e profiling dei dati volti a misurare il sentiment dei turisti e dei visitatori verso l'offerta lombarda (ricettività, ristoranti, musei e altri servizi turistici, eventi)	2021-2022	CAWI circa 10.000 per anno
	Servizio relativo all'indagine di Customer Satisfaction per la valutazione della qualità dei servizi di trasporto offerti da ARST	2021 2019	8.600 CAPI
	Ricerche di Customer Satisfaction con monitoraggio bimestrale (triennio nov.21 – nov. 24) Realizzazione di interviste CAPI di reclutamento in circa 215 stazioni italiane e successivo recall CATI per intervista CS	2021 – in corso	Mista CAPI/CATI circa 33.000 CAPI ogni bimestre circa 15.000 CATI ogni bimestre
 28 agenzie europee, coordinate dall'Agenzia europea per l'ambiente (EEA)	Benchmarked Staff Engagement Surveys - Contratto Quadro con 28 agenzie europee per l'erogazione di staff engagement survey, analisi, reporting dei risultati, sviluppo di piani d'azione e change management	2021 – in corso	Oltre 5.000 CAWI/CAPI
 Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Eurofound)	Working Conditions Survey - Contratto Quadro per l'erogazione di Working Conditions Survey e sviluppo di piani d'azione e change management	2021 – in corso	Oltre 70 CAWI
 Ufficio dell'Unione europea per la proprietà intellettuale (EUIPO)	Staff Engagement Survey, Pulse Surveys and 360° feedback - Contratto Quadro per l'erogazione di Staff Engagement Survey, Pulse Survey e 360° feedback	2021 – in corso	Oltre 1.700 CAWI
	Parents and children: quanto conta la famiglia nell'approccio all'uso del denaro da parte delle nuove generazioni	2022	CAWI 2.000
	Servizio di ricerca di mercato semestrale per la misurazione della Customer Satisfaction relativa al servizio ferroviario regionale Trenord	2018-in corso	Oltre 21.000 interviste CAPI su base annua.CAPI

	Servizi di ricerca di mercato per l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente in tema di qualità dei servizi, tutela ed informazione dei consumatori, mercati energetici liberalizzati	2018-2023	CAWI-CATI Circa 20.000 interviste per anno
	Servizi di indagine CATI, CAWI, relativi all'implementazione del nuovo modello di customer satisfaction finalizzato a valutare la performance degli enti camerali rispetto alle imprese e agli stakeholder	2019-2021	CATI-CAWI circa 5.300 interviste
	Emergenza COVID 19 - indagine sulle scelte di mobilità nella Fase 2	2020	39.292 CAWI
	Indagini sulla soddisfazione dei viaggiatori del servizio ferroviario regionale offerto da SAD. Interviste CAPI a bordo treno	2017 - 2018 - 2020	Circa 1.500 CAPI in ogni annualità
	Rilevazione campionaria per la misurazione della qualità del trasporto pubblico locale in Lombardia e del servizio pubblico dei taxi nell'ambito aeroportuale lombardo	2018 - in corso	Mista CAPI/Mystery Circa 11.000 CAPI e 240 rilevazioni Mystery in ogni annualità
	Studio dei flussi pedonali nell'area di piazza dei Cinquecento e dell'area limitrofa al fabbricato della Stazione ferroviaria di Roma Termini. Realizzazione di conteggio dei flussi pedonali nell'area della Stazione Termini e interviste CAPI di qualificazione	2020	Mista CAPI/Mystery Circa 1.200 CAPI e oltre 50.000 passeggeri conteggiati
	Indagini sui fattori della qualità percepita dei servizi di trasporto nell'Ambito Romagna. Realizzazione di interviste CAPI presso gli utilizzatori dei mezzi Start Romagna al momento dell'utilizzo del servizio	2019 - in corso	Circa 4.100 CAPI ogni annualità
	Piano biennale di indagini di Customer Satisfaction sui servizi di mobilità pubblica e privata offerti nel territorio di Roma Capitale. Realizzazione di indagini CAPI e CATI presso gli utilizzatori dei diversi servizi offerti	2019 - in corso	Mista CAPI/CATI Circa 11.000 CAPI ogni annualità Circa 3.400 CATI ogni annualità
	Indagini di Customer Satisfaction semestrale sul servizio ferroviario regionale lombardo	2015- in corso	Mista CAPI/CATI Circa 13.000 CAPI ogni annualità Circa 1.000 CATI ogni annualità
	Staff surveys and engagement survey services - Contratto Quadro per l'erogazione di Staff Engagement Survey e Pulse Survey	2019 - 2022	Oltre 5.800 CAWI/CAPI

- Relazione Tecnica -

	Attività di rilevamento, elaborazione e analisi dei dati legati al trasporto aereo e ai servizi aeroportuali degli aeroporti di Bari e Brindisi Somministrazione di interviste CAPI ai viaggiatori e osservazioni dirette sui comportamenti in aeroporto	2019-2021	Mista CAPI/ OSSERVAZIONI Circa 6.600 CAPI Circa 6.900 OSSERVAZIONI
	Valutazione dell'indicazione obbligatoria dell'etichettatura del paese di origine per alcune carni in 25 paesi EU, per conto della DG-SANCO	2019 - 2020	CAWI 6250 interviste
	Indagine statistica per orientamento e percezione del digitale e dei nomi a dominio .it fascia di popolazione rappresentata dai giovani e giovanissimi (16-25 anni)	2019	CAWI 1.400 interviste
	Valutazione della CS degli iscritti alla Cassa Nazionale dei Dottori Commercialisti. Indagine CAWI sull'universo degli associati.	2018	CAWI 2.000 interviste
	Servizi per la Misurazione della reputazione di ANAS presso gli Stakeholder	2018	120 IDI, 4 Focus Group e circa 3.900 CAWI
 29 agenzie europee, coordinate dalla Fondazione europea per la formazione professionale (ETF)	Benchmarked Staff Engagement Surveys - Contratto Quadro con 29 agenzie europee per l'erogazione di staff engagement survey, analisi, reporting dei risultati, sviluppo di piani d'azione e change management	2017 - 2021	Oltre 9.700 CAWI/CAPI
	Indagini di Customer Satisfaction sul servizio di trasporto pubblico extraurbano della Regione Lazio. Somministrazione di interviste CAPI agli utilizzatori dei mezzi Cotral al momento dell'utilizzo	2015 - 2022	Circa 2.700/3.000 CAPI ogni annualità
 Ufficio europeo dei brevetti (EPO)	The EPO Social Study - Studio sociale che analizza l'impatto delle riforme delle risorse umane attuate dall'EPO, l'analisi dei problemi di change management, un benchmark con organizzazioni simili, le best practices in materia di risorse umane, un'indagine sulla soddisfazione del personale (6700 dipendenti) e interviste con dipendenti, dirigenti e rappresentanti del personale.	2016	Circa 6.700 CAWI/CAPI/PAPI
	Indagini: i servizi innovativi legati alla salute e al benessere fisico e le abitudini sull'ascolto della musica, di gioco e di intrattenimento	2016	2.000 CAWI
	Monitoraggio della qualità erogata e percepita presso gli scali di Fiumicino e Ciampino e analisi degli indicatori di qualità e comunicazione strategica	2014 - 2017	Ca. 70.000 CAPI anno
	Indagine online sui servizi ambientali dei parchi dell'Adamello e Ticino	2014	3.090 CAWI

	Indagine di Customer Satisfaction sulla rete vendita	2013-2015	Circa 90.000 CAPI nel triennio
	Survey on labelling: study on the mandatory indication of origin or place of provenance of unprocessed foods, single ingredient products and ingredients that represent more than 50% of a food in 25 member countries, on behalf of DG-SANCO	2013 - 2014	5.250 CAWI
	Study on information to consumers on the stunning of animals in 27 member countries, on behalf of DG-SANCO	2012-2013	13.500 CATI
	Socio-Economic Implications for Individual Responses to Air Pollution Policies in EU +27 (SEFIRA Project). Pilot survey in 7 European countries	2012 - 2014	12.500 CAWI
	Indagine alle frontiere sul turismo internazionale dell'Italia per rilevare informazioni sulla spesa che i viaggiatori residenti in Italia sostengono per un viaggio all'estero e quella che i viaggiatori residenti all'estero sostengono per un viaggio in Italia	2004-2010	Circa 100.000 CAPI anno
	Monitoraggio delle azioni di formazione attuate nell'ambito dei progetti PON curati dall'Istituto Nazionale di Documentazione, Innovazione e Ricerca Educativa	2013	700 CAWI
	Indagine di Customer Satisfaction sui giochi online per la valutazione della soddisfazione dei giocatori online verso specifiche tipologie di gioco	2011-2013	32.000 CAWI
	Monitoraggio della qualità dei programmi televisivi e misurazione della Corporate Reputation.	2012-2013	Circa 15.000 CAPI nel biennio
	Indagine su Organizzazione, Apprendimento, Competenze nella Pubblica Amministrazione	2013	Circa 2.000 CAPI
 Direzione Generale Risorse Umane – Commissione Europea	HR Customer Satisfaction Survey, Survey on Early Childhood Services, HR Customer Satisfaction Survey - Contratto quadro per l'analisi dei risultati di survey interne (HR, Staff Engagement, Gestione crisi Covid-19, servizi di asili, IT tool etc.)	2021 – 2022	Oltre 6.000 CAWI

1.2 Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine

UNA RETE AMPIA E CAPILLARE DI RILEVATORI ESPERTI.

All'interno della rete complessiva di più di 4.000 rilevatori, il RTI beneficia della **disponibilità di un ampio bacino di circa 2.000 intervistatori CAPI** (face-to-face), caratterizzati da consolidata esperienza in indagini statistiche analoghe per temi trattati e complessità campionaria. Tali intervistatori sono **distribuiti in modo omogeneo sul territorio**, nella sua interezza, in modo tale da rispecchiare la popolazione residente e garantire in tal modo una piena uniformità di servizio, valore peculiare e distintivo del nostro RTI.

Come evidenziato in tabella, la **distribuzione territoriale** dei rilevatori del RTI è tale da **soddisfare le esigenze di indagini statistiche indirizzate a campioni rappresentativi della popolazione** e/o delle famiglie residenti e garantisce al contempo le **necessità specifiche dell'attività della Linea GUIDE**, le cui interviste saranno concentrate in quattro regioni (Lombardia, Emilia-Romagna, Campania e Puglia), regioni adeguatamente coperte dalla rete attuale.

Regioni	Popolazione totale (n.)	Popolazione totale (%)	N. rilevatori (n.)	N. rilevatori (%)
Piemonte	4.240.736	7,2%	140	7,0%
Valle d'Aosta / Vallée d'Aoste	122.955	0,2%	10	0,5%
Liguria	1.502.624	2,6%	30	1,5%
Lombardia	9.950.742	16,9%	345	17,3%
Provincia Autonoma Bolzano / Bozen	533.267	0,9%	17	0,9%
Provincia Autonoma Trento	542.050	0,9%	22	1,1%
Veneto	4.838.253	8,2%	145	7,3%
Friuli-Venezia Giulia	1.192.191	2,0%	50	2,5%
Emilia-Romagna	4.426.929	7,5%	160	8,0%
Toscana	3.651.152	6,2%	135	6,8%
Umbria	854.137	1,5%	30	1,5%
Marche	1.480.839	2,5%	48	2,4%
Lazio	5.707.112	9,7%	195	9,8%
Abruzzo	1.269.860	2,2%	25	1,3%
Molise	289.840	0,5%	20	1,0%
Campania	5.592.175	9,5%	195	9,8%
Puglia	3.900.852	6,6%	140	7,0%
Basilicata	536.659	0,9%	20	1,0%
Calabria	1.841.300	3,1%	60	3,0%
Sicilia	4.802.016	8,2%	168	8,4%
Sardegna	1.575.028	2,7%	45	2,3%
TOTALE	58.850.717	100%	2.000	100%

In caso di necessità di reperire ulteriori risorse, il RTI effettuerà **campagne attive di recruiting lungo tutto il territorio nazionale**. In tabella è rappresentata la distribuzione della rete di rilevazione sulla base della regione di residenza dei rilevatori. Nell'organizzazione delle attività si terrà conto della migliore assegnazione in funzione dell'effettiva distribuzione dei campioni oggetto di indagine.

In funzione dei parametri indicati nei documenti di gara - numero di interviste da realizzare, target, durata dell'intervista e tempi di rilevazione - è stata calcolata una **possibile dimensione del team di rilevatori che il RTI propone di impegnare su ciascuna linea di attività**. Tale distribuzione garantisce un **carico medio di lavoro per rilevatore congruo con i tempi e tipologia di questionario** ed assicura il rispetto degli obiettivi qualitativi e temporali di ciascuna rilevazione.

In un'ottica di **ottimizzazione del fieldwork**, gli stessi rilevatori potranno essere coinvolti su una o più linee di attività a seconda della distribuzione territoriale dei campioni di ciascuna indagine. Per la realizzazione delle quattro indagini in oggetto, il RTI assicurerà quindi la **selezione accurata di 400 INTERVISTATORI distribuiti capillarmente su tutto il territorio nazionale**. Tale numerosità è **congrua anche per la realizzazione delle interviste aggiuntive proposte** dal RTI rispetto al campione base previsto dal Capitolato (cfr. paragrafi 5.8 e 5.9).

Rispetto a questi intervistatori selezionati, **360 SARANNO EFFETTIVAMENTE ATTIVI MENTRE 40, FORMATI E PRONTAMENTE INGAGGIABILI, COSTITUIRANNO UNA TASK FORCE AGGIUNTIVA**, pronta al tempestivo subentro in caso di prolungate assenze o turn-over di rilevatori assegnatari.

Linea di attività	Target	Durata intervista	Tempi di rilevazione (in settimane)	N. interviste CAPI (campione base)	N. rilevatori	N. medio interviste per rilevatore (campione base)
L1 -IOPP	Residenti 18-75, italiani e stranieri	20'	28 settimane	14.250	200	71
L2 - SHARE	Cittadini 50+ e loro coniugi/compagni	70'-85' (+ prova fisica)	26 settimane	2.400	60	40
L3 -GUIDE	Famiglie con bambini 6 - 15 mesi Famiglie con bambini di 8 anni	60' e 90' (Adulti: 60' + Minori 30')	24 settimane	1.250	40	31
L4 - GGS	Residenti 18-59	60'	20 settimane	5.000	100	50

Per il **campione estratto nella provincia di Bolzano** si prevede di selezionare **almeno due risorse con conoscenza della lingua tedesca** (certificata da relativo patentino) così come sarà selezionata e formata **almeno una risorsa con conoscenza della lingua slovena** per intervistare le minoranze slovene nei comuni di residenza in Friuli-Venezia Giulia ed **almeno una risorsa con conoscenza della lingua francese** per intervistare le **minoranze valdostane**.

Il numero complessivo definitivo di rilevatori coinvolti nella commessa dipenderà dal livello di sovrapposizione dei comuni campionati e dal numero di interviste per comune da realizzare in ciascuna indagine, nel rispetto dei tempi di rilevazione richiesti.

RILEVATORI QUALIFICATI E CON UNA SOLIDA ESPERIENZA IN INDAGINI STATISTICHE.

Il team di rilevatori che sarà selezionato dal RTI per la conduzione delle interviste CAPI sulle quattro linee di attività garantirà adeguate caratteristiche di profilo demografico e relazionale, nonché **ELEVATI LIVELLI DI QUALITÀ**, in termini di **competenze, esperienze maturate, seniority**, acquisiti nel corso delle precedenti attività di rilevazione CAPI condotte dal RTI (cfr. par. 1.1).

Tutti i rilevatori saranno **madrelingua italiana**, in possesso di **almeno il diploma di scuola superiore**, con una **quota di laureati pari a circa il 20%**, e padroneggiano l'uso dei pacchetti office, di Internet e della posta elettronica.

In merito all'esperienza nella realizzazione di indagini CAPI il gruppo di rilevatori del RTI di profilo adeguato alla presente commessa **supera ampiamente il limite minimo di tre indagini CAPI realizzate nell'ultimo triennio**, come illustrato nella tabella sotto: circa il 90% ha realizzato più di 4 indagini e circa il 38% oltre 10, tra il 2020 ed il 2023.

In relazione agli anni di esperienza, grazie alla continuità di opportunità lavorative che il RTI può garantire ai rilevatori, la rete si caratterizza per un elevato grado di stabilità e si compone di rilevatori con numerosi anni di esperienza e di elevato livello qualitativo. Di conseguenza, **il pool di intervistatori che il RTI metterà a disposizione della commessa garantisce nella sua totalità un'esperienza superiore ai 12 mesi consecutivi** nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI in indagini statistiche, acquisita negli ultimi 5 anni.

N. indagini CAPI negli ultimi 3 anni	#	%
Più di 10 indagini	750	38%
Da 5 a 10 indagini	650	33%
Da 4 a 5 indagini	390	20%
3 indagini	210	11%
Totale intervistatori	2.000	100%

N. mesi di esperienza in indagini CAPI negli ultimi 5 anni	#	%
Più di 36 mesi	610	31%
Da 25 a 36 mesi	850	43%
Da 13 a 24 mesi	360	18%
12 mesi	180	9%
Totale intervistatori	2.000	100%

Una volta nota la distribuzione comunale delle anagrafiche da intervistare per ciascuna linea di attività, **il RTI garantirà l'individuazione e la messa in campo del miglior pool di risorse disponibili**, attraverso i processi selettivi dettagliati nel par. 3.1.

L'elenco dei rilevatori assegnati alla rilevazione con il dettaglio del profilo demografico e professionale sarà fornito al committente due settimane prima della training session di ciascuna linea di attività.

In caso di turn over, il RTI si impegna a sostituire prontamente la risorsa con una figura di profilo simile se non superiore al precedente.

1.3 Nei tre anni antecedenti la data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, il proponente non risulta destinatario di accertamenti relativi ad atti o comportamenti discriminatori

Il proponente dichiara che **NON RISULTA DESTINATARIO DI ACCERTAMENTI** relativi ad atti o comportamenti discriminatori nei tre anni antecedenti la data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

1.4 Adozione nell'ultimo triennio di specifiche misure per promuovere le pari opportunità generazionali

Il proponente dichiara che **HA ADOTTATO NELL'ULTIMO TRIENNIO SPECIFICHE MISURE** per promuovere le pari opportunità generazionali.

2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Struttura organizzativa, modalità di interazione tra le figure chiave impiegate nell'appalto, procedure e strumenti proposti dal concorrente per la gestione del servizio

UNA STRUTTURA ORGANIZZATIVA GIÀ AMPIAMENTE COLLAUDATA E SPERIMENTATA CON SUCCESSO PER LA GESTIONE DI INDAGINI COMPLESSE.

Per la gestione della Fornitura il RTI impiegherà una **struttura organizzativa semplice e snella**, con una chiara identificazione di ruoli, responsabilità e modalità di interazione tra tutti i soggetti coinvolti.

La soluzione è stata definita **valorizzando le best practices e le lessons learned maturate nella gestione di rilevazioni con caratteristiche analoghe** per complessità e articolazione.

L'organizzazione proposta si articola in due **macro-livelli**: “Strategia e governo della fornitura” ed “Erogazione dei servizi”.

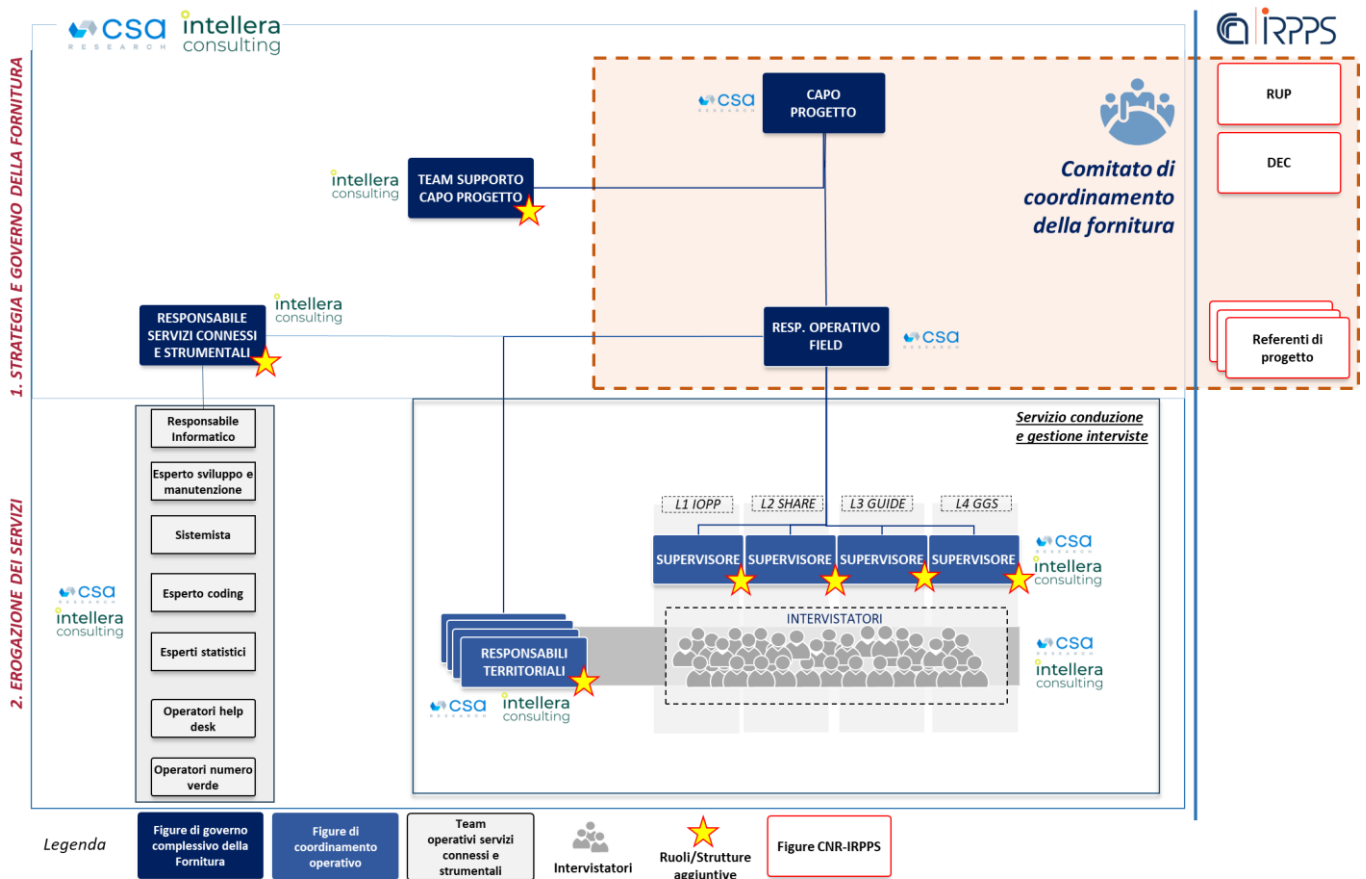
► Il livello “**Strategia e governo della fornitura**” avrà la responsabilità dell’indirizzo e del **governo integrato** della fornitura, rappresentando l’interfaccia di vertice verso i referenti di CNR-IRPPS, in particolare in merito a problematiche di gestione del contratto, generali e su aspetti metodologici. A questo livello agisce il **CAPO PROGETTO** che sarà il principale interlocutore nei confronti di CNR-IRPPS per tutti gli aspetti di gestione contrattuale e di governo dei servizi.

Nell’esercizio delle sue funzioni, sarà affiancato da un **TEAM DI SUPPORTO** al Capo Progetto che collabora alla supervisione, al monitoraggio e alla rendicontazione delle attività, l’organizzazione della formazione e delle iniziative di comunicazione. A tale livello opererà inoltre il **RESPONSABILE OPERATIVO DEL FIELD** che avrà la responsabilità di impostare e guidare, in termini organizzativi e tecnici i quattro filoni di indagine, nonché il **RESPONSABILE DEI SERVIZI CONNESSI E STRUMENTALI** con la responsabilità di coordinare le strutture trasversali e di supporto alle indagini.

► Il livello “**Erogazione dei servizi**” avrà la responsabilità di **eseguire le attività previste dalla Fornitura** in relazione alla conduzione delle indagini e all’erogazione dei servizi connessi e strumentali, nel pieno rispetto degli indirizzi forniti da livello di “Strategia e governo della fornitura”. A questo livello opereranno **4 SUPERVISORI** - uno dedicato a ciascuna linea di indagine (IOPP, SHARE, GUIDE, GGS) - sotto la guida del Responsabile operativo del field, incaricati di sovrintendere e gestire l’operato degli intervistatori.

Per garantire un adeguato presidio organizzativo degli intervistatori, considerata l’elevata dispersione territoriale delle aree di rilevazione e la numerosità degli intervistatori messi in campo, il modello organizzativo prevede anche un livello di coordinamento territoriale, assicurato dalla presenza di **4 RESPONSABILI TERRITORIALI** (rispettivamente per le aree **Nord Est, Nord Ovest, Centro, Sud e Isole**), incaricati di gestire le assegnazioni/riassegnazioni, monitorare la pianificazione e l’organizzazione delle interviste nonché di effettuare i necessari controlli quali-quantitativi sulle interviste svolte.

A livello di “Erogazione del servizio” opereranno inoltre delle **risorse a supporto delle attività di rilevazione**, sotto la responsabilità unitaria del Responsabile dei servizi connessi e strumentali: **ESPERTI STATISTICI E DI CODING, RESPONSABILE INFORMATICO, ESPERTO DI SVILUPPO E MANUTENZIONE DI QUESTIONARI CAPI E CAWI, SISTEMISTA, OPERATORI DI HELP DESK, OPERATORI DEL NUMERO VERDE.**



In figura è schematizzata la **proposta organizzativa complessiva**, evidenziando i **ruoli e le strutture aggiuntivi**, offerti senza ulteriori oneri per CNR-IRPPS (★).

ATTRIBUZIONE DI PRECISI RUOLI E RESPONSABILITÀ ALLE FIGURE ORGANIZZATIVE.

L'organizzazione proposta prevede l'attribuzione a ciascun ruolo di **chiari e precisi compiti**, in relazione ai servizi della fornitura. Di seguito la matrice ruoli/responsabilità secondo lo schema RACI (*Responsible* (R); *Accountable* (A); *Consulted* (C); *Informed* (I)).

A sostegno del modello, è previsto un set di **procedure, modalità di interazione e strumenti** a supporto, atti a garantire la **governance unitaria dei servizi**, dando **piena e costante visibilità a CNR-IRPPS dello stato di avanzamento** delle attività, nonché la **tempestiva individuazione e gestione delle criticità** con le più opportune azioni preventive/correttive.

		RUOLI RTI													
SERVIZIO	RESPONSABILITÀ	Capo Progetto	Team supporto al capo progetto	Responsabile operativo field	Supervisor	Responsabili Territoriali	Resp. servizi connessi e strument.	Responsabile informatico	Esperto sviluppo e manutenzione	Sistemista	Esperti statistici	Esperti di coding	Operatori Numero Verde	Operatori Help Desk	Intervistatori
Servizio conduzione e gestione interviste	Coordinamento tecnico/operativo	A	C	R	C	C	C	C	C	C	C	C	I	I	I
	Coordinamento interviste	I	I	A	R	C	C	I	I	I	C	C	I	I	I
	Conduzione interviste	I	I	I	A	C	I	I	I	I	I	I	I	I	R
Servizi di supervisione e monitoraggio e analisi dati	Monitoraggio attività di fieldwork	I	I	C	C	C	A	I	I	I	R	I	I	I	I
	Analisi ex post domande questionario indagine	I	I	C	C	C	A	I	I	I	I	R	I	I	I
Servizi logistici/organizzativi per la formazione	Coordinamento e organizzazione formazione	I	R	C	C	C	A	C	C	C	I	I	I	I	C
Help Desk	Supporto tecnico agli intervistatori	I	C	I	C	C	A	C	C	C	I	I	I	R	I

Strategia e azioni di comunicazione e engagement con intervistati	Piano di comunicazione e progettazione strategia di engagement e panel care	I	R	C	C	C	A	C	C	C	I	I	I	I	C
Numero verde assistenza agli intervistati	Assistenza agli intervistati	I	C	I	I	I	A	I	I	I	I	I	R	I	I
Attività informatiche	Gestione infrastruttura informatica	I	I	I	I	I	A	R	C	C	I	I	I	C	I
	Gestione e implementazione questionari CAPI/CAWI	I	I	I	I	I	I	R/A	R	R	I	I	I	C	I
Trasversale - servizi connessi e strumentali	Coordinamento servizi connessi e strumentali	I	I	A	C	C	R	I	I	I	I	I	I	I	I
Trasversale - servizi intera fornitura	Governo complessivo fornitura	R/A	C	C	I	I	C	I	I	I	C	C	I	I	I

APPROCCIO ORGANICO PER GARANTIRE LA GOVERNANCE UNITARIA DEI SERVIZI.

La **governance unitaria dei servizi**, anche al fine di **ottimizzare la gestione delle due rilevazioni e attivare le opportune sinergie**, sarà assicurata attraverso un **approccio organico**, che fa leva su diverse soluzioni coordinate in termini di: (i) **organizzazione**; (ii) **procedure e modalità di interazione**; (iii) **strumenti**:

► ORGANIZZAZIONE – la soluzione organizzativa prevede:

- **un'unica figura di vertice del RTI per il governo dell'intera fornitura**, che ricoprirà il ruolo di Capo progetto, interfacciandosi con i referenti CNR-IRPPS per tutta la durata del contratto nel corso degli incontri del Comitato di coordinamento, delle riunioni di SAL, degli incontri di risoluzione di criticità e punti di attenzione, ecc.;
- **un team aggiuntivo per supportare il Capo progetto** nello svolgimento delle attività di governo dell'intero progetto, supporto per l'organizzazione delle attività di formazione e delle iniziative di comunicazione;
- **un Responsabile operativo del field dedicato alla gestione unitaria delle rilevazioni**, garantendo pieno presidio sulle rilevazioni;
- **una figura aggiuntiva a supporto del Responsabile operativo**, il **Responsabile servizi connessi e strumentali**, a capo di tutti i servizi connessi e strumentali, con l'obiettivo di garantire il massimo livello di coordinamento e l'ottimizzazione delle sinergie tra tutti i servizi di supporto.
- **più responsabili della supervisione e del coordinamento degli intervistatori** per maggiore efficacia nel presidio sugli intervistatori e maggiore focalizzazione rispetto alla conduzione delle singole indagini, anche attraverso un'ottimale ripartizione dei carichi di lavoro a ciascun gruppo e sottogruppo di intervistatori;
- **più figure responsabili delle attività di supervisione e monitoraggio "sul campo" degli intervistatori** (uno per ciascuna delle quattro aree geografiche Nord Ovest, Nord Est, Centro e Sud e Isole) in modo da fornire un adeguato supporto ai Supervisor nella gestione della rete territoriale e attivare opportune sinergie tra le attività di rilevazione che insistono sulla medesima area.

► MODALITÀ DI INTERAZIONE – la soluzione organizzativa prevede la garanzia del **massimo livello di coordinamento** e un processo di agevolazione dell'**interazione tra tutte le figure del gruppo di lavoro** e, in particolare, tra quelle **"chiave" rappresentate dal Capo Progetto, Responsabile operativo del field, Supervisor e dai Responsabili territoriali**.

Le modalità proposte - **già impiegate con successo per la gestione di altre rilevazioni** (cfr. par. 1.1) - prevedono l'adozione di un approccio strutturato, basato sulla individuazione di specifici momenti di coordinamento e allineamento interno tra le figure chiave dell'organizzazione:

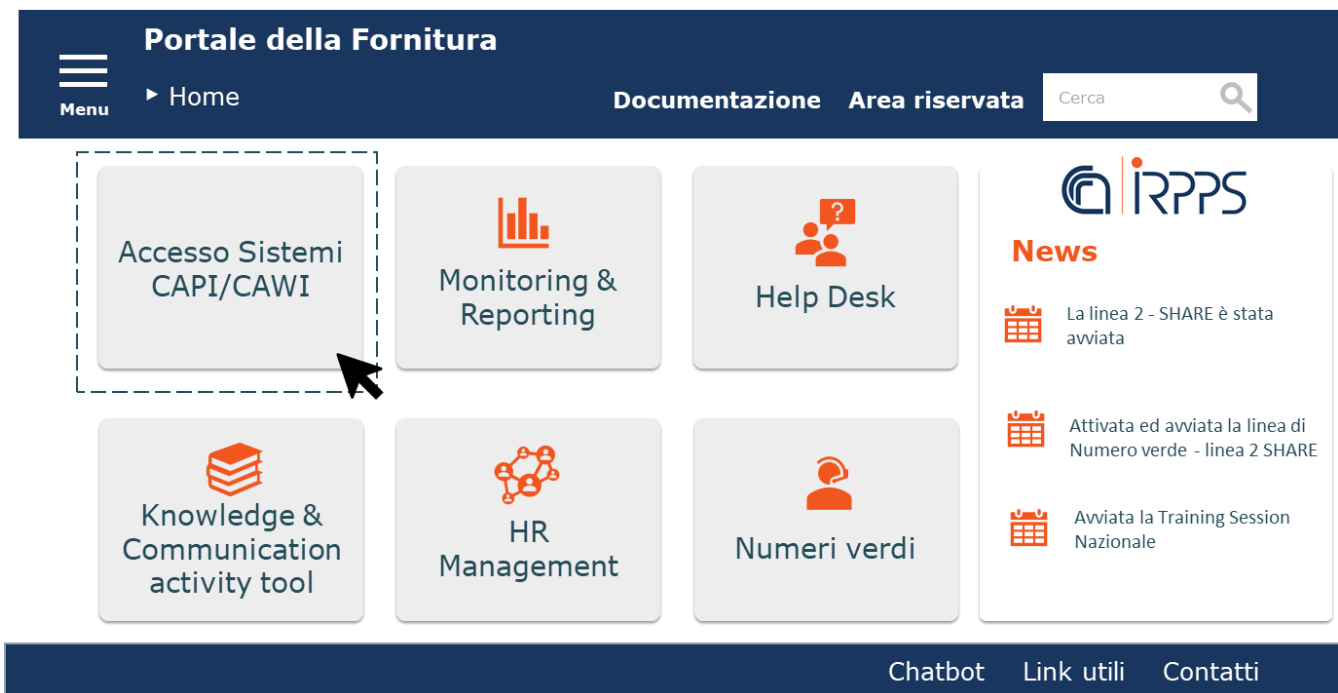
- **un incontro settimanale di coordinamento della fornitura** tra il Capo Progetto, il Responsabile operativo del field e il Responsabile dei servizi connessi e strumentali col supporto del *team* di supporto al Capo progetto per monitorare l'andamento complessivo del progetto, verificare la corretta esecuzione delle attività e risolvere le criticità di maggiore rilevanza. L'incontro sarà finalizzato, tra l'altro, alla predisposizione degli Stati avanzamento lavori da condividere con CNR-IRPPS nel Comitato di coordinamento;

- **due incontri settimanali di coordinamento operativo** tra il **Responsabile operativo del field**, i **Supervisor** e il **Responsabile dei servizi connessi e strumentali**, finalizzati alla pianificazione e organizzazione delle attività delle quattro linee di rilevazione e i servizi a supporto, risoluzione di criticità gestionali e operative con impatti sull'erogazione dei servizi. Gli incontri consentiranno anche la condivisione di *best practices* da replicare su scala nazionale. In base alla tematica trattata possono essere coinvolti a chiamata i referenti dei *team* operativi (es. il Responsabile informatico in relazione a tematiche relative ai sistemi). A questo livello si prevede **un incontro giornaliero tra i Supervisor e i Responsabili territoriali**, per la pianificazione delle risorse, coordinamento e monitoraggio delle attività di rilevazione sul campo nonché la risoluzione di criticità gestionali e operative.

PROCEDURE E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO.

Per quanto riguarda le **procedure di interazione con CNR-IRPPS**, per garantire la **gestione del servizio** e il **costante allineamento sullo stato di avanzamento progettuale**, sarà previsto un **tavolo permanente di confronto tra RTI e referenti del CNR-IRPPS**, il **COMITATO DI COORDINAMENTO DELLA FORNITURA**. È l'organismo di governo progettuale chiamato a validare le attività, valutare e approvare lo stato avanzamento delle attività, risolvere le criticità di maggiore rilevanza eventualmente presenti. Sarà composto dal **Capo Progetto** e dal **Responsabile operativo del field per il RTI** e da **RUP, Direttore esecuzione e Referenti di progetto per il CNR-IRPPS**.

Si riunirà almeno con **frequenza settimanale** nella fase di lavori preparatori e per i primi mesi di rilevazione, per poi diminuire nella frequenza - **frequenza quindicinale** - non appena le attività saranno a "regime". Potrà essere inoltre convocato in base alle esigenze su specifica richiesta di almeno uno dei componenti. Nel corso degli incontri potranno essere coinvolti "a chiamata" i Supervisor e i Responsabili territoriali per tematiche connesse alla gestione del servizio di conduzione e gestione interviste nonché referenti dei gruppi di lavoro operativi, in relazione a specifiche questioni riguardanti i servizi connessi e strumentali.



Per assicurare la **governance complessiva** dell'incarico, il RTI metterà a disposizione del CNR-IRPPS, **senza oneri aggiuntivi**, il **PORTALE DELLA FORNITURA** composto dai **seguenti strumenti** a supporto della gestione del servizio:

- **Sistema CAPI/CAWI**: modulo integrato con i sistemi messi a disposizione dal CNR-IRPPS e dal RTI per la gestione del questionario elettronico, dell'interviste e della relativa pianificazione. In esso sono contenute tutte le funzionalità previste nel Capitolato Tecnico, in particolare: gestione del questionario elettronico, raccolta logica e fisica dei dati, controllo dei tentativi di contatto, gestione dei contatti e della pianificazione delle interviste, gestione del campione;

- **Strumento di Monitoring & Reporting:** modulo di gestione della reportistica degli indicatori e dei file di microdati che consente anche il monitoraggio “da remoto” dei principali driver di progetto al fine di ottimizzare il coordinamento di tutte le attività relative alla rilevazione e ai servizi tecnici e strumentali. Tra le funzionalità è presente una specifica sezione dedicata alla rappresentazione dei dati di monitoraggio sulle condizioni lavorative delle risorse;
- **Strumento di HR Management:** modulo per la gestione a 360° delle risorse impiegate nella fornitura e, in particolare, delle attività relative al *recruiting* e *staffing*, composto da un *database* dove sono inserite le informazioni sulle risorse impiegate nella fornitura, in particolare i rilevatori, con anche dati quali-quantitativi relativi alle *performance*. Il modulo conterrà una sezione dedicata alla raccolta di materiale informativo e il *link* per l'accesso ai servizi e ai portali delle convenzioni messi a disposizione delle risorse impiegate nel progetto;
- **Strumento di Knowledge & Communication:** modulo di gestione delle attività relative alla formazione degli intervistatori e delle risorse impiegate nella fornitura, nonché di supporto alla gestione delle iniziative di comunicazione verso gli intervistati. Le principali funzionalità, lato formazione, riguardano la gestione dell'agenda degli eventi formativi, la condivisione del materiale formativo, l'erogazione di *test* di valutazione online e analisi integrata degli esiti, la gestione di corsi *e-learning*. Con riferimento alle iniziative di comunicazione, l'area supporta le fasi dalla definizione della strategia alla progettazione e implementazione delle iniziative;
- **Strumento per la gestione documentale:** *repository* dove archiviare tutta la documentazione progettuale, catalogata secondo opportune tassonomie;
- **Numeri Verdi:** modulo atto a garantire l'assistenza agli intervistati sulle quattro linee di NV durante il periodo delle rilevazioni. Il sistema permetterà di registrare le informazioni relative alla chiamata telefonica (numero telefonico chiamante, ora della chiamata, durata della chiamata, tempi di attesa, nominativo chiamante, motivazione della chiamata, informazioni fornite dall'operatore telefonico, richieste ricevute, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie, note integrative, ecc.) e di rendere disponibili tali informazioni sia agli intervistatori associati alla chiamata, sia a CNR-IRPPS attraverso l'esportazione in file;
- **Help Desk:** modulo di gestione dell'assistenza per gli intervistatori, composto da una serie di funzionalità atte ad assicurare un'esaustiva copertura delle possibili richieste di supporto. Le funzionalità riguardano il *trouble ticketing* per la gestione dei processi di *incident*, l'accesso mediante *remote desktop* ed il *self-help* (es. *chatbot* e *FAQ*).

Il Portale della fornitura sarà accessibile, secondo opportuni livelli di profilatura, a tutti gli utenti (gruppo di lavoro del RTI, referenti CNR-IRPPS). All'interno del Portale sarà disponibile la *suite* di “**Monitoring & Reporting**”, suddivisa in sette sezioni funzionali: • **Analyse & Report**, per la produzione ed invio della reportistica degli indicatori e dei file di microdati; • **Project Chart**, per il monitoraggio dell'intera pianificazione; • **Risk & Issue management tool**, per la gestione dei rischi e delle criticità di progetto; • **Report Agenda**, per la gestione e il coordinamento dei processi di predisposizione della reportistica; • **Dashboard di monitoraggio**, per l'estrazione di dati e la predisposizione report personalizzati; • **Monitoraggio work life balance**, per la gestione, elaborazione e consultazione dei dati relativi alle indagini sul benessere dei dipendenti (*survey*, *database people coach*); • **Monitoraggio pagamenti**, per la consultazione dei dati relativi all'avvenuto pagamento delle risorse nei termini previsti.

INDIVIDUAZIONE TEMPESTIVA DELLE CRITICITÀ BASATA SULL'ATTENTA ANALISI DEI RISCHI PROGETTUALI.

L'adeguata gestione delle criticità, eventualmente insorte nel corso della Fornitura, rappresenta un fattore cruciale per il raggiungimento degli obiettivi e la buona riuscita delle indagini. Il RTI, in virtù delle proprie esperienze pregresse, ha **piena consapevolezza dei rischi e delle criticità** che potrebbero verificarsi nel corso della fornitura e per i quali ha pertanto già definito un **piano di possibili azioni correttive**. Infatti, **l'approccio “proattivo” alla gestione delle criticità**, che si basa sulla **valutazione analitica ex ante dei rischi di progetto**, consentirà di prevenire e/o di intervenire in modo tempestivo e mirato con soluzioni *ad hoc* atte a fronteggiare le situazioni di criticità.

Partendo dal censimento e dall'analisi preliminare dei rischi di progetto, verrà definito il **processo integrato di gestione di rischi**, compresi i meccanismi di escalation in base alla tipologia e livello di rilevanza dei singoli eventi, **attribuendo specifici ruoli e responsabilità**. Il modello operativo prevederà il **coinvolgimento di figure organizzative** (raggruppate in tre livelli) **differenziate in funzione della tipologia di criticità da gestire** (operativa, gestionale a strategica) e da un **processo articolato in tre**

fasi: (i) identificazione delle criticità; (ii) definizione azioni correttive; (iii) monitoraggio azioni correttive e chiusura criticità. I tre “livelli” organizzativi di gestione della criticità sono suddivisi in base alla tipologia di criticità (operativa, gestionale o strategica) e affidati alle figure “chiave” dell’organizzazione: Capo Progetto, Responsabile operativo del field, Responsabile Servizi connessi e strumentali, Supervisor e Responsabili territoriali. La gestione delle criticità vedrà il **coinvolgimento delle strutture del CNR-IRPPS**, che saranno **sempre allineate sulle criticità emerse e opportunamente coinvolte nel processo decisionale di definizione delle azioni da intraprendere**.

LIV.	TIPOLOGIA CRITICITÀ	RESPONSABILE	ES. CRITICITÀ E AZIONE PREVENTIVA/CORRETTIVA
Terzo livello	Criticità di tipo strategico con impatti sull’intera fornitura	Capo Progetto	<p>Criticità: Ritardi rilevanti nell’erogazione del servizio</p> <p>Azione preventiva: Definizione e condivisione con il CNR-IRPPS della pianificazione di dettaglio; previsione di aggiornamenti periodici serrati sullo stato di avanzamento e monitoraggio scostamenti piano; Azione correttiva: attivazione di procedure di escalation sulla base del livello di “gravità” del ritardo</p>
Secondo livello	Criticità di tipo gestionale con impatti generali sull’erogazione complessiva dei servizi	Responsabile operativo del field con supporto di Supervisor e Responsabili territoriali	<p>Criticità: Elevato tasso di defezione degli intervistatori in un periodo temporale limitato</p> <p>Azione preventiva/correttiva: Panoramica su un parco intervistatori di oltre 2.000 unità e censiti in un unico Database. Consente al gruppo di lavoro che si occupa delle attività di reclutamento, di poter procedere tempestivamente alle sostituzioni, compensando le eventuali risorse non disponibili.</p>
Primo livello	Criticità di tipo operativo con impatti su singoli servizi	Figure di coordinamento operativo: Supervisor, col supporto del Responsabile territoriale di riferimento; Responsabile servizi connessi e strumentali	<p>Criticità: Blocco/malfunzionamento dei device in dotazione ai rilevatori</p> <p>Azione preventiva/correttiva: in caso di eventuali malfunzionamenti riscontrati sui pc in dotazione ai rilevatori (es. errore di accesso alla VPN), a seguito di segnalazione al Supervisore di riferimento da parte di più rilevatori, viene prontamente attivata una task force coordinata dal Resp. Servizi connessi e strumentali col supporto del team informatico per l’analisi della problematica (es. tramite accesso da remoto ai pc), l’individuazione delle cause e la definizione delle azioni da intraprendere (es. ripristino della vpn, pronta sostituzione delle dotazioni, etc.).</p>

3. SELEZIONE E FORMAZIONE DEL TEAM DI LAVORO

3.1 Processi e modalità per la selezione delle figure professionali

La ricerca e selezione delle figure professionali coinvolte nelle rilevazioni, costituisce una **fase cruciale per garantire il successo delle indagini**. Il RTI assicurerà pertanto una selezione del personale **accurata e ben organizzata** che sostiene l'inserimento delle **migliori risorse con trasparenza e meritocrazia**, con l'obiettivo, tra l'altro, di minimizzare il tasso di *turnover*.

PROCESSI E MODALITÀ DI SELEZIONE CONSOLIDATI NEL TEMPO CHE CONSENTONO DI ASSICURARE SEMPRE LA DISPONIBILITÀ DELLE MIGLIORI RISORSE.

I processi e le modalità di selezione prescelte, infatti, si pongono l'obiettivo di garantire:

- **staffing continuo e copertura territoriale integrale** per l'intero periodo d'indagine;
- **ripartizione equa ed efficiente** dei carichi di lavoro;
- **efficientamento dei processi di inserimento e on-boarding**;
- **qualità e conformità dell'attività di field** rispetto alle esigenze del CNR-IRPPS.

Per assicurare una conduzione delle interviste conforme alle esigenze del CNR-IRPPS, il RTI affiderà la selezione ad un **gruppo di lavoro dedicato**, sotto la supervisione del Responsabile operativo del field, formato dai **Supervisor** e dai **Responsabili Territoriali**. La selezione sarà svolta in modo continuativo lungo tutto la durata delle indagini, al fine di rispondere anche a tutte le esigenze impreviste e contingenti, tipiche di indagini complesse come quelle oggetto della presente fornitura.

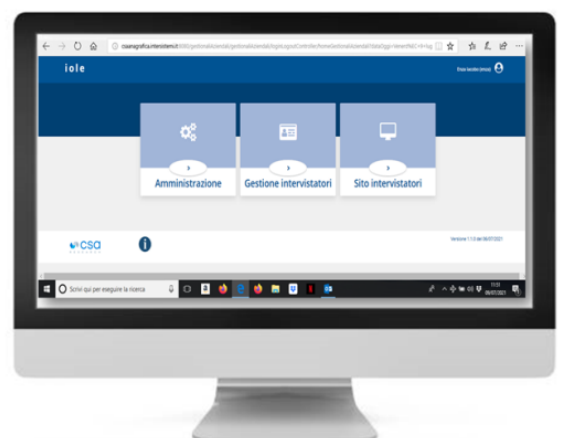
Più nello specifico, il RTI propone **PROCESSI E MODALITÀ** peculiari rispetto alle **diverse fasi progettuali**.

► In **fase di start-up delle indagini**, l'attività di individuazione dei profili più adatti in relazione alle diverse esigenze delle indagini (es. territorialità, proporzione dei carichi di lavoro) avviene attraverso l'utilizzo di strumenti specifici e già rodati in rilevazioni analoghe, come il **database risorse I.O.LE**. (*Interviewer Organization LEader*).

Accessibile attraverso il Portale della fornitura nella sezione di *HR Management*, **I.O.LE** è un **sistema gestionale proprietario dedicato alla gestione delle risorse impiegate nella fornitura, in particolare dei rilevatori**. Lo strumento raccoglie tutta la loro storia professionale, registrando e classificando i dati sulle loro attività pregresse, sia in termini qualitativi (capacità relazionali, *commitment*, ecc.) che quantitativi (es. dati sulle performance pregresse). La classificazione faciliterà l'individuazione delle migliori risorse, focalizzando la ricerca su *performance indicators* che certifichino l'efficacia realizzativa, la competenza e la qualità del lavoro svolto nelle precedenti esperienze.

Il gestionale gode di una **panoramica di dettaglio** su più di **4.000 intervistatori**, dislocati su tutto il territorio nazionale e profilati sulla base di:

- **dati anagrafici** (genere, età, residenza, titolo di studio, ecc.);
- **rilevazioni realizzate** con particolare riferimento alle tecniche di indagine (CAPI, CAWI, ecc.);
- **categorie di monitoraggio** (reclutamenti stradali, interviste domiciliari, interviste in loco, ecc.);
- **target** (popolazione, B2B, B2C, ecc.) e **tematiche** (socioeconomiche/politiche, utilities, ecc.);
- **valutazione delle performance** qualitative per ciascuno degli studi realizzati, con relative annotazioni e **valutazione della qualità** del lavoro svolto e del **livello di affidabilità** (riscontro dei recall effettuati sulle interviste assegnate in altre o passate rilevazioni, continuità nella collaborazione, ecc.);
- **informazioni statistiche** complessive sulle attività realizzate (es. rapporto fra interviste assegnate ed interviste realizzate).



Nel caso in cui fosse necessario individuare profili ulteriori rispetto a quelli già presenti all'interno del database, il RTI procederà all'individuazione di nuove risorse attraverso una **specificata campagna di recruiting**, coinvolgendo i *partner* e il *network* di collaborazioni disponibili (es. Università e Centri studio, ecc.). La valutazione dei migliori profili disponibili inizierà dalla **disamina del CV** e dai due successivi *step*:

- **colloquio conoscitivo**: da svolgersi *de visu* o da remoto con il Responsabile Territoriale e finalizzato ad indagare le effettive competenze comunicative/relazionali, la motivazione e l'attitudine a gestire efficacemente situazioni tipiche di indagini CAPI e CAWI;
- **test tecnico e simulazioni tramite gamification**: da svolgersi in modalità asincrona, al fine di misurare il grado di conoscenza tecnica delle materie oggetto di rilevazione e la familiarità con gli strumenti tecnologici da utilizzare durante le interviste. Il test tecnico viene arricchito da metodi di selezione innovativi. Attraverso la gamification, infatti, il RTI testa i candidati sperimentando virtualmente la realizzazione di una intervista con situazioni tipo e valutando i comportamenti e le tecniche impiegate dalle risorse.

I profili selezionati sono accompagnati nel percorso di *on-boarding* ed *induction* all'interno dei gruppi di lavoro con l'ausilio del **Team di supporto al Capo Progetto** e, successivamente, indirizzati verso uno specifico percorso di **self-learning aggiuntivo** volto a rafforzare tutti gli eventuali aspetti sui quali, dal test, sono emersi punti di debolezza. Tale approccio, oltre ad assicurare che la selezione porti alla costituzione di un **team motivato, competente, affidabile e stabile** nel tempo, favorisce la tempestiva integrazione delle risorse all'interno della struttura organizzativa.

In ► **fase di esecuzione della rilevazione**, nell'ottica di assicurare una copertura costante del field e garantire la continuità del servizio prestato, il RTI assicura un processo di **selezione continua** che prosegue ininterrottamente dalla fase di start-up fino alla fine delle rilevazioni. **Infatti, valorizzando l'esperienza in altri incarichi di analoga complessità** (es. progetto Istat Sicurezza cittadini, rilevazione AES, etc.), il RTI è consapevole dell'importanza di ottemperare tanto l'esigenza di necessarie e tempestive integrazioni o sostituzioni in-itinere, quanto di garantire un'immutata qualità delle modalità di selezione.

Più nello specifico, i Supervisor - col supporto dei Responsabili territoriali - verificano con **cadenza settimanale** la **presenza di eventuali criticità e/o rallentamenti** all'interno del team (es. performance dello specifico Intervistatore sotto la media, copertura del campione territoriale sotto media, ecc.) dando adeguata **comunicazione formale al Responsabile operativo del field** che innesca, ove necessario, il processo di richiesta e selezione risorse.

L'approccio di individuazione proattiva permette di avere una vista costante e completa sulle esigenze di *staffing* del *field*, garantendo altresì l'implementazione di analisi utili a favorire l'utilizzo di un approccio preventivo rispetto al fabbisogno di risorse.

Ricevute e analizzate le segnalazioni, il Responsabile operativo del field col supporto dei Supervisor verifica nel database I.O.LE. la presenza di risorse aventi le caratteristiche idonee a coprire il fabbisogno. Nel caso in cui la ricerca non porti all'individuazione di risorse utili, il Supervisore di competenza procede all'attivazione delle campagne di reclutamento volte ad individuare i migliori profili, seguendo le **stesse modalità presentate precedentemente per la fase di start-up dei cicli di rilevazione** (screening dei curricula, colloquio, test tecnico e *gamification*, *induction*).

Resta inteso che tutte le procedure di recruitment adottate dall'RTI, tanto in fase di start-up quanto di esecuzione dell'indagine, assicurano che tutto il processo avvenga nel massimo rispetto dei criteri di parità di genere.

Allo stesso modo, valorizzando le *lesson learned*, il RTI si accerta che gran parte degli Intervistatori individuati svolgano attività di rilevazione quale **principale fonte di reddito** e, come tale, a carattere continuativo e specializzato; inoltre, per quanto riguarda la **rete di intervistatori** viene assicurato che gli Intervistatori siano **residenti nei territori limitrofi** a quelli per cui sono stati selezionati: la distanza, infatti, rappresenta spesso ostacolo al mantenimento dell'impegno preso in fase di reclutamento ed inserire **risorse locali** permette di ridurre i disagi dovuti agli spostamenti, oltre a garantire la disponibilità immediata degli operatori, qualora si rendessero necessari interventi di sostituzione.

Il RTI favorisce costantemente l'inserimento e il coinvolgimento immediato delle risorse nel gruppo di lavoro, tanto in fase di *start up* quanto in fase di subentro in corsa.

L'obiettivo di efficientare i processi di *on-boarding* viene perseguito attraverso l'impiego di **soluzioni e strumenti** ampiamente sperimentato nel precedente progetto:

- **Welcome on-board kit:** materiale aziendale contenente informazioni di dettaglio in merito agli obiettivi delle indagini, al contesto lavorativo, agli strumenti in dotazione ed alla struttura organizzativa con connessi ruoli e responsabilità. Il kit è disponibile nella sezione di HR Management del Portale;
- **Induction e supporto:** il RTI mette a disposizione dei “new joiners” apposite figure professionali di supporto, denominate “People Coach” ed individuate all’interno del **Team di supporto al Capo Progetto** deputate a seguire il processo di *induction* ed on-boarding delle nuove risorse, facilitando l’integrazione nei diversi gruppi di lavoro. Tali risorse, avendo conoscenze consolidate nella gestione e nella conduzione di interviste similari, rappresentano un efficace patrimonio operativo che permette di fluidificare i processi di integrazione delle risorse attraverso un affiancamento delle medesime nelle fasi di on-boarding;
- **Promozione di eventi di socializzazione e team building:** vengono organizzati diversi momenti di socializzazione e di team building nell’ottica di incoraggiare, fin da subito, la costituzione di un forte senso di appartenenza ai team di lavoro e l’instaurazione di buone relazioni volte a favorire la collaborazione, mettendo in comune best-practices ed esperienze pregresse;
- **Coaching:** i People Coach organizzano diversi momenti di confronto, *one-to-one*, con i “new joiners” raccogliendo feedback, suggerimenti, aspettative ed esigenze specifiche che sono impiegate come base conoscitiva per attivare gli opportuni processi di *continuous improvement* e dimostrando la vicinanza e il supporto del RTI a tutte le risorse impegnate nel progetto.

Infine, il RTI garantisce l’analisi e il monitoraggio accurato, *ex-ante* e *in-itinere*, del livello di preparazione e motivazione di tutte le risorse per garantire che le interviste siano sempre conformi alle prescrizioni del CNR-IRPPS. A tal fine, il RTI predispone delle rilevazioni mensili interne, condotte dal **Team di supporto al Capo Progetto** che valuta gli eventuali *gap* e definiscono, ove necessario, opportuni percorsi di **formazione integrativa** ed eventuali **azioni correttive** per incrementare i livelli motivazionali e quindi le performance individuali e di progetto.

3.2 Erogazione di corsi di formazione dedicati a tutti gli intervistatori

Nell’ambito della **Training Session Nazionale** della formazione iniziale, il RTI organizzerà l’erogazione di un modulo su **contenuti trasversali dedicato a tutti gli intervistatori**, focalizzato in particolare sui temi delle *soft skills* e sulla normativa sul trattamento dei dati e sicurezza informatica.

FORMAZIONE TRASVERSALE CON ESPERTI IN CHANGE MANAGEMENT E PRIVACY & CYBERSECURITY.

L’erogazione della **sessione formativa relativa al modulo “trasversale”** sarà gestita dal **Team di supporto al Capo Progetto**, attraverso trainer professionisti provenienti dal People & Organization Competence Center di Intellera, specializzati nella gestione di iniziative formative complesse con un numero elevato di partecipanti. A tali figure, deputate al coordinamento dell’aula, verranno affiancati gli esperti tematici sui contenuti verticali oggetto del modulo:

- **Esperti tematici specializzati in ambito Change management**, afferenti al People & Organization Competence Center di Intellera, nonché **Rilevatori senior individuati all’interno della rete del RTI**, con consolidate esperienze nella gestione di situazioni complesse di intervista face-to-face;
- **Esperti tematici specializzati in ambito Privacy, GDPR e Cybersecurity**, afferenti al Cybersecurity & Privacy Competence Center di Intellera, con un mix di figure più tecniche (es. esperti in attività di *penetration testing*, attacchi informatici, sicurezza dei dati, etc.) e specialisti in ambito legale (es. avvocati, consulenti legali, etc.).

Più nello specifico, è prevista l’erogazione di una **sessione formativa di 8 ore** con frequenza obbligatoria per ciascun intervistatore, da realizzare in una **sede messa a disposizione dal RTI e prevedendo un collegamento da remoto per le risorse non in presenza**, alla quale verranno affiancati senza maggiori oneri e previa approvazione da parte di CNR-IRPPS, dei **moduli aggiuntivi da fruire in modalità *self-learning*** nell’ambito del **Knowledge & Communications Activity Tool del Portale** (cfr. par. 2.1). Tali contenuti aggiuntivi consentiranno di disporre di **ulteriore materiale formativo** (Video pillole, presentazioni, Q&A, ...) relativo ai temi trattati nella sessione obbligatoria, nonché su ulteriori tematiche di interesse per gli intervistatori (es. gestione dello stress, organizzazione dei tempi casa-lavoro, etc.). L’organizzazione e la logistica degli eventi formativi in presenza, nel pieno rispetto delle tempistiche

previste, sarà assicurata dal **Team di supporto al Capo Progetto** che si occuperà del **censimento delle sedi e dell'organizzazione complessiva degli aspetti tecnici** (es. disponibilità PC, connessioni di rete, ecc.).

Tutti i contenuti della sessione formativa (Sia quelli obbligatori che il materiale aggiuntivo) verranno resi disponibili nel **Knowledge & Communications Activity Tool** del Portale. L'organizzazione delle giornate formative verrà prevista nell'ambito di ciascun ciclo di formazione iniziale previsto per le 4 linee di indagine. Previo accordo con CNR-IRPPS, potranno essere previste delle sessioni comuni per le training session attivate in parallelo su più linee (es. per le linee GUIDE e GGS).

CONDIVISIONE PRELIMINARE DEL MATERIALE E SESSIONI PARTECIPATE E “PRATICHE” PER GARANTIRE UNA MIGLIORE ASSIMILAZIONE DEI CONTENUTI.

Al fine di ottimizzare l'assimilazione dei contenuti da parte dei destinatari verrà condiviso con gli intervistatori, nelle due settimane precedenti alla giornata formativa, del **materiale didattico preliminare** che consentirà di introdurre i contenuti che saranno illustrati nella sessione e di anticipare la scaletta che caratterizzerà l'organizzazione della giornata.

Nello specifico, la formazione obbligatoria di 8 ore verrà erogata impiegando una intera giornata (mattina e pomeriggio) prevedendo due specifiche sessioni:

- La prima **sessione della mattina (ore 09:00 – 13:00)** è dedicata all'**approfondimento delle competenze soft**, esplorando come queste possono essere utilizzate con successo nei vari contesti sociali e concentrandosi sulla gestione delle relative complessità, la risoluzione di criticità e conflitti e la costruzione di relazioni positive con gli intervistati.

Verrà utilizzato un **approccio partecipativo**, coinvolgendo direttamente i discenti nella definizione delle competenze. Una breve discussione partecipata inaugurerà la fase introduttiva, permettendo agli intervistatori di condividere le loro esperienze personali in situazioni sociali e di identificare le competenze soft che hanno ritenuto cruciali in quei contesti.

Dopo la discussione introduttiva, si passerà ad una presentazione interattiva, utilizzando video e storie di successo per illustrare il ruolo delle competenze soft nella risoluzione di dinamiche sociali e lavorative complesse, stringendo il focus sulle pregresse esperienze dell'RTI in rilevazioni statistiche analoghe.

Nella seconda parte, anziché limitarci a un approfondimento teorico, verrà utilizzato uno strumento di **mappatura concettuale interattivo**. I partecipanti saranno quindi coinvolti in gruppi per creare mappe concettuali visuali che rappresentino le competenze soft specifiche necessarie per gestire varie complessità sociali nel contesto delle indagini statistiche. Questo metodo favorirà la collaborazione e la discussione tra i partecipanti.

Successivamente, il focus si sposterà sull'aspetto pratico della conduzione d'intervista, attraverso **sessioni di role play**: i partecipanti saranno divisi in coppie o piccoli gruppi per affrontare le situazioni di conflitto più tipiche e usuali che si possono affrontare nella somministrazione delle indagini statistiche. Questo permetterà agli intervistatori di applicare le tecniche di gestione dei conflitti discusse durante la formazione e ricevere feedback immediati dai formatori e dagli altri partecipanti, favorendo un'applicazione pratica dei concetti appresi.

- La seconda **sessione pomeridiana (14:00 – 18:00)** è invece dedicata all'approfondimento della **normativa sul trattamento dei dati, con un focus particolare sul GDPR, e su fondamenti di sicurezza informatica**. L'obiettivo è fornire a tutti gli intervistatori delle conoscenze adeguate ad affrontare le sfide della gestione sicura dei dati e delle informazioni.

La giornata si inaugurerà con una panoramica “teorica” dei fondamenti della sicurezza informatica e sulla protezione dei dati personali integrata con **casi studio ed esempi pratici per illustrare le minacce comuni e le best practices per mitigarle**.

A valle dell'introduzione sulle tematiche della giornata formativa, verrà approfondito il GDPR e la normativa sul trattamento dei dati, utilizzando approcci interattivi come **quiz e scenari pratici per stimolare la partecipazione e consolidare la comprensione** degli intervistatori.

Successivamente, la formazione si concentrerà sull'importanza dell'uso consapevole dei social network e dei dispositivi mobili attraverso il **"Walkthrough Virtuale"**: i partecipanti saranno guidati attraverso scenari di rischio sui social network e l'uso di dispositivi mobili, **simulando situazioni reali** e apprendendo come identificare e mitigare potenziali minacce. Verranno

integrativamente discussi **esempi concreti e casi pratici** per evidenziare le minacce e illustrare le strategie per proteggere le informazioni personali.

La giornata si concluderà esplorando le tecniche di autenticazione e altri strumenti di sicurezza con una "**simulazione di attacco**". I partecipanti saranno divisi in squadre e dovranno utilizzare strumenti di sicurezza e autenticazione per difendersi da un attacco simulato. Questo esercizio di *role play* fornirà un'esperienza pratica sulla gestione di situazioni di emergenza nella sicurezza informatica, promuovendo l'applicazione pratica delle competenze acquisite.

In chiusura di giornata verrà somministrato un breve **questionario di verifica dell'apprendimento** sui contenuti delle due sessioni tramite una specifica **survey online**.

3.3 Erogazione di corsi di formazione dedicati alle figure diverse dagli intervistatori

Oltre alla formazione prevista a beneficio dei soggetti intervistatori, descritta nel paragrafo 3.2, verranno organizzate dal RTI nell'ambito della **Training session Nazionale** degli **specifici percorsi formativi trasversali** per le figure diverse dagli intervistatori: (i) **Operatori di Help Desk e del Numero Verde**, (ii) **Operatori del team informatico**. I contenuti delle sessioni, inerenti a tematiche relative ai sistemi software utilizzate nonché a trattamento dati, GDPR e sicurezza informatica, verranno personalizzati con **specifiche verticalizzazioni** rispetto alle due tipologie di destinatari coinvolti.

FORMAZIONE TRASVERSALE CON ESPERTI DEI SISTEMI A SUPPORTO DI HD E NV E IN AMBITO PRIVACY & CYBERSECURITY.

L'erogazione delle sessioni formative sarà gestita dal **Team di supporto al Capo Progetto**, attraverso trainer professionisti provenienti dal **People & Organization Competence Center di Intellera**. A tali figure deputate al coordinamento dell'aula, verranno affiancati gli **esperti tematici** sulle tematiche verticali oggetto del modulo:

- **Esperti tematici specializzati** nella gestione e utilizzo dei **sistemi informativi a supporto della gestione delle indagini (sistemi CAPI/CAWI)** e di **trouble ticketing** delle richieste di intervistatori e intervistati (HD e Numero Verde). Tali risorse verranno individuate nell'ambito della struttura IT Technical Support di CSA.
- **Esperti tematici specializzati** in ambito **Privacy, GDPR e Cybersecurity**, afferenti al Cybersecurity & Privacy Competence Center di Intellera, con un mix di figure tecniche (es. esperti in attività di penetration testing, attacchi informatici, sicurezza dei dati, etc.) e specialisti in ambito legale (es. avvocati, consulenti legali, etc.).

Analogamente a quanto già descritto nel par. 3.2, l'erogazione delle sessioni verrà effettuata in una **sede messa a disposizione dal RTI e prevedendo un collegamento da remoto per le risorse non in presenza**, con il supporto del **Knowledge & Communication Activity Tool** del Portale (cfr. par. 2.1). Anche per le figure diverse dagli intervistatori verrà effettuata la **condivisione preliminare per lo studio del materiale** in modalità **self-learning**. L'organizzazione e la logistica degli eventi formativi in presenza, nel pieno rispetto delle tempistiche previste, sarà assicurata dal **Team di supporto al Capo Progetto** che si occuperà del **censimento delle sedi e dell'organizzazione complessiva degli aspetti tecnici** (es. disponibilità PC, connessioni di rete, ecc.).

Nello specifico, la formazione **trasversale** obbligatoria di **8 ore** verrà erogata impiegando una intera giornata (mattina e pomeriggio) per ciascun percorso formativo dedicato rispettivamente a (i) **Operatori di Help Desk e del Numero Verde**, (ii) **Operatori del team informatico**.

Per **entrambi i percorsi** è prevista la seguente "scaletta" della giornata:

- La sessione della **mattina (ore 09:00 – 13:00)** è dedicata all'**approfondimento delle competenze hard connesse all'utilizzo dei sistemi informativi a supporto**, con contenuti differenziati e verticalizzati in base alla tipologia di destinatari. Nello specifico:
 - Per gli **Operatori di Help Desk e del Numero Verde**, verrà presentata una panoramica complessiva sui sistemi a supporto della **gestione end-to-end delle chiamate inbound di intervistatori e intervistati**. La presentazione verrà effettuata con il supporto di alcune **slide introduttive** nonché con una **presentazione "live" delle funzionalità** dei sistemi. Terminato questo inquadramento più "teorico" verrà quindi lasciato spazio per una **sessione**

“pratica” con la simulazione di casi pratici e l’evidenza di potenziali problematicità che si potranno verificare, con relative possibili soluzioni.

- Per gli **Operatori informatici**, la sessione si focalizzerà sulle caratteristiche e funzioni dei sistemi di rilevazione, con particolare riferimento a quelli messi a disposizione da CNR-IRPPS, alla relativa integrazione nell’ambito del Portale della fornitura nonché sugli altri strumenti a supporto disponibili sempre sul Portale.
- La seconda **sessione pomeridiana** (14:00 – 18:00) è invece dedicata, per entrambi i percorsi formativi, all’approfondimento della **normativa sul trattamento dei dati, con un focus particolare sul GDPR, e su fondamenti di sicurezza informatica**. L’obiettivo è fornire delle conoscenze adeguate ad affrontare le sfide della gestione sicura dei dati e delle informazioni

La giornata si inaugurerà con una panoramica “teorica” dei fondamenti della sicurezza informatica e sulla protezione dei dati personali integrata con **casi studio ed esempi pratici per illustrare le minacce comuni e le best practices per mitigarle**.

A valle dell’introduzione sulle tematiche della giornata formativa, verrà approfondito il GDPR e la normativa sul trattamento dei dati, utilizzando approcci interattivi come **quiz e scenari pratici per stimolare la partecipazione e consolidare la comprensione** dei discenti.

Verranno utilizzati esempi e casi pratici volti ad illustrare, ad esempio: simulazioni di casi di violazioni dei dati, focus sulla protezione dei dati personali durante lo sviluppo del software, etc.

Successivamente, la formazione si focalizzerà sull’importanza dell’uso consapevole dei social network e dei dispositivi mobili attraverso il **"Walkthrough Virtuale"**: i partecipanti saranno guidati attraverso scenari di rischio sui social network e l’uso di dispositivi mobili, **simulando situazioni reali** e apprendendo come identificare e mitigare potenziali minacce.

La giornata si concluderà con una **formazione specifica** sulla sicurezza dei dati e sulle pratiche più efficaci per proteggerli. I temi trattati riguarderanno la conoscenza delle impostazioni di sicurezza dei social media, la gestione delle password, l’uso di autenticazione a due fattori e l’identificazione delle minacce comuni come il phishing. A tal scopo verrà approntata una **"simulazione di attacco"** in cui i partecipanti saranno divisi in squadre e dovranno utilizzare strumenti di sicurezza e autenticazione per difendersi da un attacco simulato. Questo esercizio di **role play** fornirà un’esperienza tangibile sulla gestione di situazioni di emergenza nella sicurezza informatica, promuovendo l’applicazione pratica delle competenze acquisite.

In chiusura di sessione verrà somministrato un breve **questionario di verifica dell’apprendimento** sui contenuti delle due sessioni tramite una specifica **survey online**.

3.4 Qualità della soluzione proposta per la “Formazione iniziale” alle 4 linee di progetto degli intervistatori e delle altre figure professionali

La formazione “verticale” sui contenuti specifici delle 4 linee di progetto verrà organizzata attraverso una modalità che prevede **tre fasi**, condotte attraverso opportuni strumenti atti a **migliorare l’interazione e la partecipazione attiva dei partecipanti**.

► **FASE DI PRE-WORK** - si richiede ai destinatari (intervistatori e figure diverse dagli intervistatori) di svolgere un lavoro preparatorio **prima dell’avvio della Training Session Nazionale** che consenta di trarre il massimo beneficio dalla futura sessione:

- Al fine di dare ai destinatari della formazione una prima panoramica degli argomenti che saranno trattati, il **RTI consegna ad ogni partecipante e almeno quindici giorni prima dell’avvio della sessione formativa il Welcome Kit** contenente una copia cartacea di una presentazione illustrativa sulle indagini, una copia cartacea del questionario e un guida illustrativa dei principali temi che verranno trattati durante le sessioni in aula.
- **Gli intervistatori sono chiamati a compilare un test di autovalutazione online** messo a disposizione dal Team di supporto al Capo Progetto sul **Knowledge & Communication Activity Tool** al fine di identificare le competenze di base rispetto agli standard previsti dalla fornitura e fornire immediata evidenza ai partecipanti sulle proprie aree di miglioramento (es. regole generali di somministrazione delle domande, istruzioni specifiche presenti sul questionario etc.).

► **TRAINING SESSION NAZIONALE – EROGAZIONE FORMAZIONE SPECIFICA** - erogazione delle sessioni formative “specifiche” della Training Session Nazionale per intervistatori e figure diverse dagli intervistatori:

- **in presenza**, relativamente alle **due sessioni** della **Linea di attività 2 “SHARE”**.
- **da remoto**, relativamente alle sessioni per le **Linee di attività 1 “IOPP”, 3 “GUIDE”, 4 “GGS”**.

La formazione per la **linea di attività 1 “IOPP”** sarà erogata tra la **5° e 11° settimana** dall'avvio della Linea di attività.

Per la **linea di attività 2 “SHARE”**, la **prima sessione** legata alla fase di **Field Rehearsal** si svolgerà tra la **quinta e la sesta settimana** dall'avvio delle attività; la **seconda sessione** legata alla fase di **fieldwork** sarà realizzata tra la **33° e la 35° settimana** dall'avvio della Linea di attività. La formazione sarà ripetuta per gli intervistatori nel caso in cui siano trascorse più di due settimane tra l'ultima sessione di formazione e l'inizio del fieldwork.

La formazione per la **linea di attività 3 “GUIDE”** sarà erogata tra la **3° e 5° settimana** dall'avvio della Linea di attività.

La formazione per la **linea di attività 4 “GGS”** si terrà tra la **4° e 14° settimana** dall'avvio della Linea di attività

I **moduli specifici dedicati agli intervistatori** saranno organizzati prevedendo **una giornata di formazione di 8 ore** per ciascuna **Linea di progetto**, nell'ambito del quale vengono trattate le seguenti tematiche principali: ● **organizzazione e caratteristiche delle indagini** (coordinamento nazionale e internazionale con eventuali recapiti; obiettivi dell'indagine e argomenti affrontati nel questionario); ● **protezione e accesso ai dati** con particolare riferimento alla gestione e somministrazione delle interviste; ● **gestione e conduzione dell'intervista e modalità di interazione con l'intervistato**; ● **modalità di individuazione e di contatto** degli intervistati; ● **procedure di registrazione del contatto** o del tentativo di contatto; ● **procedure di registrazione** dell'esito della chiamata o della visita; ● **focus su funzionamento del software e dei sistemi informativi a supporto della realizzazione dell'intervista** (es. supporto HD in caso di malfunzionamenti); ● **eventuali commenti dell'intervistatore**, esplicativi rispetto all'intervista effettuata.

L'organizzazione della sessione è organizzata e gestita di concerto con CNR-IRPPS. Per la formazione degli intervistatori della Linea di attività 2 SHARE ci si avvarrà della materiale fornito dal relativo Gruppo di Coordinamento.

I **moduli specifici dedicati alle figure professionali diverse dagli intervistatori** saranno organizzati sempre prevedendo **una giornata di formazione di 8 ore sulle 4 Linee**. Le tematiche trattate verranno personalizzate rispetto alla tipologia di figura professionale coinvolta, prevedendo un percorso dedicato per (i) operatori di Help Desk e Numero Verde, (ii) Operatori informatici. Inoltre, si propone come **elemento aggiuntivo** l'organizzazione di una **sessione dedicata di una giornata di 8 ore per le altre figure professionali operative coinvolte** (Esperti statistici, Esperto di coding). Nell'ambito della giornata vengono trattate le seguenti tematiche principali: ● **organizzazione e caratteristiche delle indagini** (coordinamento nazionale e internazionale con eventuali recapiti; obiettivi dell'indagine e argomenti affrontati nel questionario); ● **protezione e accesso ai dati** con particolare riferimento alla gestione e somministrazione delle interviste; ● **caratteristiche e modalità di erogazione dei servizi di riferimento** (es. supporto del Numero Verde e dell'HD alle attività di indagine, tipologia di informazioni da fornire agli intervistati su ciascuna linea in caso di contatto del NV, etc.).

Tutte le sessioni saranno condotte attraverso opportuni strumenti atti a **migliorare l'interazione e la partecipazione attiva** dei partecipanti, con specifiche soluzioni dedicate alle sessioni con gli intervistatori:

SESSIONE DI RIFERIMENTO	SOLUZIONI
Entrambe le sessioni	• Role-playing - richiede ai partecipanti di svolgere, per un tempo limitato, il ruolo di “attori” ovvero rappresentare alcuni ruoli specifici in interazione tra loro, mentre altri

(intervistatori e altre figure)	<p>partecipanti fungono da “osservatori” con l’obiettivo di raccogliere feedback. Ad esempio, i rilevatori, a turno, passano dal ruolo di intervistatori al ruolo di intervistati.</p> <ul style="list-style-type: none">• Question & Answers on demand - durante ogni sessione formativa, è possibile inviare direttamente tramite una opportuna funzionalità del modulo di Knowledge & Communication Activity Tool domande e quesiti verso gli istruttori di aula. Questo strumento ha il vantaggio di: (i) aumentare il coinvolgimento dei discenti che avranno modo di interagire senza la necessità di esporsi pubblicamente; (ii) massimizzare l’efficacia delle risposte; (iii) ottenere feedback puntuali sull’andamento della sessione.• Debriefing - a conclusione della sessione formativa, il RTI intende prevedere un momento di Debriefing dove tutto il gruppo di lavoro analizza, discute sulle problematiche generali emerse e sulle osservazioni individuali da chiarire.
Ad hoc per sessioni intervistatori	<ul style="list-style-type: none">• Simulazione intervista - l’obiettivo di effettuare delle simulazioni in aula è quello di incrementare la consapevolezza dell’intervistatore e consentirgli di avere una confidenza maggiore con gli strumenti, in particolare con il questionario.• Testimonianza intervistatori esperti - Al fine di formare i colleghi su aspetti relativi alle tecniche di contatto con i gruppi/soggetti più difficili da raggiungere e alla somministrazione e gestione delle aree più critiche del questionario, il RTI intende dedicare uno spazio agli interventi di rilevatori esperti.

► **TRAINING SESSION NAZIONALE – FASE DI POST-WORK E VALUTAZIONE** - consolidamento delle competenze acquisite durante le sessioni formative, valutazione ed eventuale pianificazione di azioni correttive:

- Al termine della sessione formativa, ad ogni partecipante **viene consegnato il test di verifica** dell’apprendimento comprensivo di specifiche domande riguardanti i temi trattati nel corso dell’addestramento. Il Team di supporto al Capo Progetto si assicura che tutti gli intervistatori rispondano alle domande del test e di pianificare eventuali azioni correttive da attuare.
- Al termine di ogni ciclo formativo, il Team di supporto al Capo Progetto svolge, direttamente sul **Knowledge & Communication Activity Tool** e per circa una settimana, il **ruolo di moderatore di una discussione creata ad hoc per rispondere ad eventuali ed ulteriori domande**.
- Vengono fornite a CNR-IRPPS l’elenco dei partecipanti alle sessioni e le relative **informazioni** (es. anagrafiche) e fornita evidenza nel caso in cui qualche risorsa (in particolare gli intervistatori) abbia interrotto il percorso formativo.

4. MODALITÀ E STRUMENTI PER LA GESTIONE DEL TEAM DI LAVORO

4.1 Descrizione delle procedure e delle azioni per mettere la Stazione appaltante nelle condizioni di verificare con cadenza bimestrale l'avvenuto pagamento degli intervistatori e delle altre figure professionali impiegate nell'appalto

Il RTI ritiene importante **garantire al CNR-IRPPS una condivisione costante e trasparente di tutte le informazioni utili al monitoraggio** dell'intera fornitura, ivi incluse quelle atte a fornire **evidenza sul regolare pagamento dei corrispettivi spettanti per le attività progettuali agli intervistatori e alle altre figure professionali impiegate a qualsiasi titolo nell'appalto**. Il pieno rispetto degli impegni assunti verso le risorse rappresenta inoltre un elemento imprescindibile per **assicurare fidelizzazione e stabilità delle risorse**.

Ad inizio fornitura (per le risorse allocate sul progetto) e nel corso dell'esecuzione (in caso di eventuali sostituzioni) verrà fornita al CNR-IRPPS **evidenza sulle modalità e tempistiche di pagamento per ciascuna risorsa impiegata nella fornitura**. Le informazioni rappresenteranno gli elementi di confronto per la verifica bimestrale effettuata dal CNR-IRPPS. Tutte le procedure ed azioni proposte e messe in atto dal RTI saranno sempre svolte in conformità con quanto previsto dal **GDPR** in materia di gestione dei dati. Ove richiesto i dati potranno essere opportunamente anonimizzati.

Il RTI, in sede di sottoscrizione dei singoli contratti con le risorse, fornirà le informazioni su procedure, modalità e dati fruibili dal CNR-IRPPS per il monitoraggio dell'avvenuto pagamento dei corrispettivi. Consegnerà e farà sottoscrivere, quindi, una specifica informativa privacy, con i dettagli delle modalità di trattamento dei dati, le tipologie di dati trattati, la finalità. La **verifica sulla regolarità dei pagamenti potrà essere effettuata da CNR-IRPPS in real-time** avvalendosi di più modalità.

DASHBOARD SEMPLICE E DI FACILE UTILIZZO PER IL MONITORAGGIO DEL RISPETTO DEI TERMINI DI PAGAMENTO DI TUTTE LE RISORSE IMPIEGATE NEL PROGETTO.

Menu

Portale della Fornitura

► Planning, monitoring & reporting

Documentazione

Area riservata

Cerca

Pagamenti

Cerca

Tipologia di collaborazione

☒ Dipendente
☐ P. IVA
☐ Contratto di collaborazione

ID collaboratore

09933

☐ Mario Rossi
☐ Mario Rubino
☐ Mario Radusti

Mensilità di riferimento

01/01/2024-01/03/2024
01/03/2024-01/05/2024

Dettaglio di pagamento

Mensilità di riferimento: 01/12/2024 - 31/12/2024

Ordinante

Denominazione: Intellera consulting S.p.A.
P.IVA: 001515809849
IBAN: IT20Y0587323300000000874360

Beneficiario

Nome: Mario
Cognome: Rossi
Tipologia di collaborazione: Dipendente
Data di inizio collaborazione: 01/12/2021

Dati pagamento

Data esecuzione pagamento: 26/02/2025
Metodo di pagamento: Bonifico bancario
Rif. Ordinante: 99REHF776RERCCC
Priorità di esecuzione: Normale
Causale ISO: Transazione pagamento dipendenti

Esito ricevuto da banca

Esito contabilizzazione: Avvenuta contabilizzazione

Descrizione pagamento:

Spettanze relative alla realizzazione interviste mese

IRPPS

Il RTI si impegna a predisporre una *dashboard* specifica, accessibile dalla committente *on-demand* nell'ambito del Portale della Fornitura, **integrata con i sistemi di payroll aziendali** e contenente la **raccolta dei dati di pagamento per ogni singola risorsa impiegata nella fornitura**.

Al suo interno, il CNR-IRPPS avrà la possibilità di accedere alle informazioni di interesse, in **forma aggregata** (es. analisi per tipologia di contratto, p. iva, collaborazione, dipendente, ecc.) o **di dettaglio** (es. singola risorsa) e di **selezionare la specifica linea di riferimento** (es. Linea 1 IOPP) e il **periodo temporale di interesse** (es. mese, bimestre, intero periodo, ecc.).

Il dettaglio sulla singola risorsa permetterà di visualizzare informazioni quali: **anagrafica contrattuale del collaboratore** (nome e cognome, tipologia di contratto, data di inizio collaborazione), **dati di**

pagamento (data di esecuzione pagamento, metodo utilizzato, causale, esito). Attraverso tale strumento, il CNR-IRPPS avrà un **tracciato costante** sul rispetto dei termini contrattuali previsti, potendo **verificarne costantemente lo stato dei pagamenti**.

L'acquisizione dei dati relativi ai pagamenti è effettuata con modalità **automatizzata** in base alla tipologia di personale di riferimento: nel caso delle risorse operanti come personale dipendente i dati sono prelevati direttamente dal sistema payroll delle società del RTI tramite apposita cooperazione applicativa; per quanto riguarda gli altri collaboratori, il cui compenso viene corrisposto previa emissione di fattura (es. p.iva), l'acquisizione è effettuata tramite integrazione con i sistemi gestionali di ciclo passivo e contabilità delle società.

Nell'ottica di facilitare la fruizione delle informazioni, il RTI predisporrà bimestralmente un **report complessivo sullo stato dei pagamenti**. Il report verrà **puntualmente condiviso dal RTI con CNR-IRPPS ogni due mesi** e sarà suddiviso in due sezioni:

- una **prima sezione** dedicata alla rappresentazione grafica e riassuntiva dello stato dei pagamenti complessivi ed il raggiungimento dei target prefissati (es. pagamento del 100% delle risorse entro e non oltre i primi 5 giorni lavorativi del mese);
- una **seconda sezione**, più di dettaglio, contenente dei focus su specifiche criticità rilevate.

Infine, avvalendosi del **Team di supporto al Capo Progetto** che **effettuerà azioni di "recall" telefonici indirizzati a monitorare l'effettiva ricezione delle spettanze da parte delle risorse**, il RTI favorirà l'individuazione e la conseguente risoluzione di eventuali problematiche emerse (IBAN fornito errato; mancata contabilizzazione, ecc.).

4.2 Organizzazione dei processi nella fase di avvio delle attività (c.d. lavori preparatori) finalizzata al rispetto delle tempistiche prescritte e misure operative proposte per limitare l'impatto sull'operatività della Committente

La fase di avvio delle attività (cd. "Lavori Preparatori") è cruciale per la corretta realizzazione del progetto. Il RTI intende adottare un **approccio strutturato** per il governo di tutte le attività da condurre preliminarmente all'avvio delle indagini. Tale approccio consente:

- **l'efficientamento dei processi di avvio** attraverso una opportuna programmazione preliminare e l'utilizzo di strumenti atti a determinare ruoli, responsabilità, processi e tempistiche per ogni attività oggetto dell'incarico;
- **complessivo controllo delle attività e degli avanzamenti**;
- **strutturazione di un modello di responsabilità diffusa** da parte dei diversi componenti/team del RTI, attraverso l'attribuzione di ruoli e competenze definite;
- **coinvolgimento limitato ma esaustivo** dei referenti CNR-IRPPS per **assicurare il minor impatto sulla loro operatività**, pur garantendo **l'accesso alle informazioni rilevanti** sullo stato del Progetto.

Al fine di assicurare il ► **PIENO RISPETTO DELLE TEMPISTICHE** definite da CNR-IRPPS, il RTI prevede l'adozione di **processi specifici nella fase di avvio del progetto e delle linee e in fase di esecuzione "on going" delle attività preparatorie preparatori** per avere costantemente **pieno governo delle attività, intercettare rapidamente eventuali scostamenti** sulla pianificazione e adottare **opportune azioni correttive**.

FASE	DESCRIZIONE PROCESSI PREVISTI
<i>Avvio del progetto e della linea di attività</i>	A valle della stipula del contratto, il RTI provvederà a convocare entro una settimana dalla stipula del contratto, un incontro di kick-off di Progetto, nell'ambito di una riunione del Comitato di coordinamento della fornitura . In tale occasione verrà fatto il punto sugli obiettivi e le caratteristiche dell'iniziativa, verrà definito la pianificazione complessiva del progetto, le modalità di gestione del progetto e i relativi processi e responsabilità .

	<p>Verranno definiti e condivisi i nominativi di tutti i referenti delle attività progettuali responsabili dei singoli filoni (es. Responsabile informatico per le attività informatiche, Referente team di supporto al capo progetto per le attività di formazione, etc.)</p> <p>La pianificazione verrà dettagliata nell'ambito di specifiche riunioni da organizzare all'avvio della singola Linea e prevederà l'articolazione in stream di intervento (formazione, testing, NV, HD, etc.), l'indicazione delle ownership sui vari task.</p> <p>Il masterplan, così elaborato e dettagliato, verrà predisposto, gestito e monitorato col supporto del Team di supporto al Capo progetto, che consentirà di snellire e agevolare il coordinamento del Capo Progetto e del Responsabile operativo del field, velocizzare i processi di monitoraggio nonché avere una gestione centralizzata delle informazioni utili di avanzamento.</p> <p>Al fine di garantire un presidio organizzativo ad hoc rispetto a tutti i servizi connessi e strumentali - il cui start-up è previsto proprio nella fase dei lavori preparatori - è prevista una specifico figura dedicata al presidio unitario, il Responsabile dei servizi connessi e strumentali (come dettagliato nel par. 2.1).</p>
<i>Esecuzione delle attività preparatorie</i>	<p>Definito il piano dettagliato delle attività, verranno implementati dei processi continui di monitoraggio, controllo e gestione dei rischi per il pieno controllo sulle attività e sulla pianificazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - previsione di checkpoint serrati, ogni due giorni, tra il Capo Progetto, il Team di supporto al Capo Progetto e il Responsabile dei servizi connessi e strumentali per verificare l'avanzamento dei lavori preparatori relativi ai diversi servizi, evidenziare eventuali alert/ritardi e definire le azioni correttive per eventualmente assorbirli nella pianificazione originaria. - Elaborazione e aggiornamento giornaliero dell'avanzamento – disponibile h24 a tutto il gruppo di lavoro RTI e CNR-IRPPS - attraverso l'accesso al modulo Monitoring e Reporting del Portale e attività di reporting periodico. Il Project Chart del progetto consente di visualizzare la sequenza temporale delle attività e verificare in tempo reale eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione, segnalati con opportuno invio di alert automatici. - adozione di un approccio “proattivo” alla gestione delle criticità che consente di valutarne “a monte” i rischi che si verifichino (in termini di impatti e probabilità), anticiparne ove possibile la gestione e rendere tempestivi gli interventi di “risoluzione”. Verrà effettuata una mappatura preliminare delle possibili criticità con impatti sulla pianificazione e implementato un strutturato processo di escalation che coinvolge figure organizzative di RTI e CNR-IRPPS via via di maggiore responsabilità in base alla tipologia di criticità da gestire (es. dal referente di servizio, al Resp. Servizi connessi, al Capo Progetto). - Oltre agli strumenti indicati, al fine di tenere costantemente allineati i referenti CNR-IRPPS sullo stato delle attività e risolvere eventuali criticità bloccanti, verranno organizzati degli incontri di SAL periodico, più frequenti proprio nella fase di start-up del progetto (almeno 1 volta a settimana), al fine di avere un presidio molto focalizzato sulla serrata “tabella di marcia” di avvio lavori.

Per quanto riguarda le ► **MISURE OPERATIVE PER LIMITARE L'IMPATTO SULL'OPERATIVITÀ DI CNR-IRPPS**, il modello proposto dal RTI si basa su quanto già **sperimentato con successo** in indagini statistiche di elevata complessità (in particolare per Istat, quali le indagini EU-SILC e Sicurezza Cittadini):

- disponibilità, come anticipato, di **strumenti di monitoraggio e controllo fruibili** in modalità **“self”, da remoto e h24** da parte di CNR-IRPPS, al fine di avere un **quadro giornaliero** dello stato delle attività, **limitando lo svolgimento di riunioni dedicate a quelle strettamente necessarie**;
- **individuazione chiara e puntuale dei referenti** all'interno del gruppo di lavoro del RTI per tutti i servizi di riferimento, al fine di **fluidificare i flussi informativi e limitare il numero di interfacce per CNR-IRPPS**;
- **condivisione preliminare e con congruo anticipo della pianificazione** di tutti gli incontri con CNR-IRPPS (ad eccezione di riunioni ad hoc per la gestione di eventuali criticità), al fine di consentire una **organizzazione agevole e con minimi impatti sulla operatività** dei referenti;
- **invio preliminare a CNR-IRPPS del materiale oggetto della riunione** (es. presentazione di SAL, materiale formativo) alcuni giorni prima dello svolgimento delle riunioni, al fine di **velocizzare lo svolgimento della riunione stessa**;

- possibilità, previo accordo con CNR-IRPPS, di **svolgere le riunioni di allineamento e operative in modalità da remoto**, al fine di massimizzare la partecipazione (es. in caso di partecipazione di più referenti) e consentire adeguato “incastro” con le relative agende.

4.3 Descrizione degli strumenti per il monitoraggio delle condizioni lavorative in termini di motivazione/gratificazione/clima aziendale delle risorse impiegate nell'appalto

Il RTI pone particolare attenzione al benessere di **tutti i propri collaboratori**, nella consapevolezza che un ambiente “positivo” di lavoro e l’elevata motivazione delle risorse coinvolte siano degli **elementi chiave per la buona riuscita del progetto**.

Risulta quindi fondamentale affiancare alle concrete azioni messe in atto per il miglioramento delle condizioni lavorative anche un **monitoraggio continuo delle condizioni lavorative, che rilevi lo “stato di salute” organizzativo**.

Il RTI, per avere un “termometro” **costante sulle condizioni lavorative delle risorse** impiegate nella fornitura, adopererà **diverse e complementari soluzioni**, atte ad acquisire periodicamente informazioni ed opinioni rispetto alle condizioni lavorative delle risorse, valutando in dettaglio più ambiti d’analisi:

- **la motivazione e gratificazione delle risorse**, acquisendo dalle risorse impiegate informazioni relative alla loro percezione di: equità retributiva, livello di significatività della mansione svolta, opportunità di crescita professionale; condivisione dei valori aziendali e senso di appartenenze; rapporto con i colleghi (es. “ritieni di essere ben pagato/a per le tue prestazioni di lavoro?”, “Con quale probabilità cercherai un altro lavoro?”, ecc.).
- **benessere lavorativo e salute psicologica delle risorse**, raccogliendo *feedback* in merito alla presenza di situazioni stressanti sul lavoro, l’equilibrio percepito fra vita privata e vita lavorativa, il livello di benessere psicofisico percepito ed il clima aziendale (es. “in una settimana tipica, con che frequenza ti senti stressato/a al lavoro?”; “In una scala da 1-10 quanto valuti il tuo livello di equilibrio fra vita priva e vita lavorativa?”)

Gli **ambiti di analisi e le informazioni da acquisire potranno essere modificati e saranno definiti** di concerto con CNR-IRPPS.

Dopo aver individuato i più significativi ambiti d’analisi, il RTI si assicurerà di **ricevere il maggior numero di risposte possibili** in modo da poter delineare un quadro veritiero e completo dello stato di salute organizzativo.

L’**acquisizione dei dati** avverrà, infatti, attraverso un panel di soluzioni volto a **coinvolgere il maggior numero di risorse possibili**:



SURVEY DIGITALI ANONIME, somministrate a **tutte le risorse impiegate nel progetto con cadenza bimestrale** (o altra frequenza concordata con CNR-IRPPS), attraverso il Portale della fornitura e con risultati condivisi a CNR-IRPPS in *real-time*.



RACCOLTA FEEDBACK TRAMITE IL PEOPLE COACH, attraverso l’individuazione di **più figure organizzative preposte al mentoring e coaching delle risorse umane, i People Coach**. Le figure saranno individuate nel **Team di supporto al Capo Progetto** e svolgeranno attività di affiancamento, supporto e *mentoring* ad un gruppo di risorse assegnato raccogliendo, inoltre, i *feedback* delle risorse in maniera continuativa e con un approccio proattivo, volto ad indagare in *real-time* eventuali problematiche riscontrate.

I dati raccolti dal RTI attraverso le soluzioni indicate, verranno **messi a costante disposizione del CNR-IRPPS all’interno del modulo Monitoring & Reporting del Portale**, dove quest’ultima avrà accesso ad una **specifica sezione dedicata al monitoraggio delle condizioni lavorative**.

La sezione conterrà i **tre diversi strumenti di monitoraggio** predisposti dal RTI per garantire a CNR-IRPPS una **panoramica completa sullo “stato” delle condizioni lavorative di tutte le risorse impiegate nella fornitura**.

DASHBOARD DEDICATA AL MONITORAGGIO DEL WORK-LIFE BALANCE ATTRAVERSO IL CALCOLO DI NUMEROSI INDICATORI CON CADENZA ALMENO BIMESTRALE.

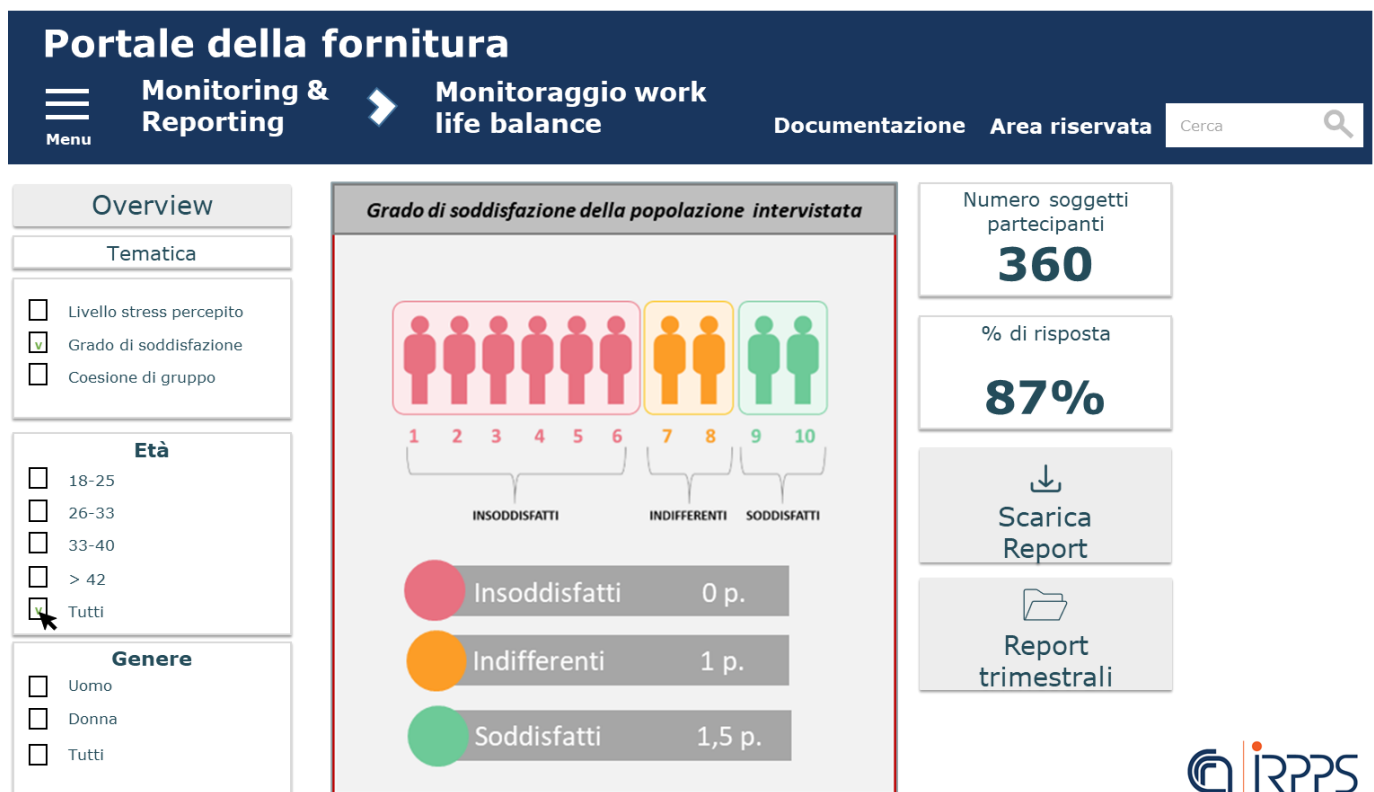
La *dashboard* **raccoglierà i dati** collezionati attraverso le diverse soluzioni sopra rappresentate. I dati verranno riprodotti e visualizzati su un’**interfaccia digitale user friendly** che permetterà a CNR-IRPPS

di avere un'esperienza di consultazione semplice. I dati saranno inoltre esportabili in diversi formati (es. .xls e .ppt).

All'interno della sezione, **CNR-IRPPS avrà la possibilità di creare agevolmente delle viste personalizzate**, attraverso la *self-selection* delle variabili d'interesse ed oggetto d'analisi (tematica, periodo di osservazione, genere, età, ecc.).

La *dashboard* permetterà altresì di predisporre confronti fra le diverse variabili e/o differenti periodi di osservazione, consentendo un'**analisi degli scostamenti** utile a valutazioni sui *trend*. Ciò permetterà di monitorare tanto lo "stato di salute" del clima organizzativo in un determinato periodo, quanto la sua evoluzione nel corso del tempo.

Nell'ottica di garantire a CNR-IRPPS completezza informativa, il RTI fornirà, con **cadenza bimestrale** (o sulla base di altra frequenza concordata), uno specifico **report di monitoraggio**, volto ad analizzare in dettaglio lo stato di "salute" dell'intera rete di risorse. Il *report* conterrà un *focus* quali-quantitativo sintetico circa le condizioni lavorative delle risorse impiegate nella fornitura.



Il *report*, revisionato dal Capo Progetto dell'RTI, **verrà presentato a CNR-IRPPS durante le riunioni del Comitato di coordinamento** per consentire la discussione dei risultati e la concertazione delle conseguenti azioni correttive.

Il *report* illustrerà le risultanze dei fenomeni analizzati attraverso **rappresentazioni tabellari e grafiche** corredate da commenti descrittivi, utili ad approfondire l'argomento. Eventuali criticità, descritte progressivamente nei *report*, dovranno essere corredate delle possibili azioni correttive, indicando tempistiche di risoluzione, metodologie e strumento di intervento. **I report saranno altresì caricati dall'RTI nella sezione Monitoraggio work life balance** all'interno del modulo *Monitoring & reporting* del Portale.

L'intero *set* dei dati sarà a **completa disposizione dei referenti CNR-IRPPS, in visione direttamente sul Portale della fornitura e scaricabile in locale nei più comuni formati (.xls, .csv, .pdf)**. Più nello specifico, il RTI consegnerà a CNR-IRPPS tutto il materiale raccolto, in base alla tipologia di raccolta dati espletata (*focus group*, *survey*, ecc.) e del periodo di riferimento. I dati verranno quindi proposti a CNR-IRPPS in forma atomica, così da permettere eventuali elaborazioni e analisi di dettaglio.

4.4 Soluzioni che il Fornitore intende adottare per minimizzare il tasso di turn over e garantire la persistenza della medesima rete di rilevazione nel corso dell'intera vigenza contrattuale

PROFONDA CONOSCENZA DEI FATTORI CHE POSSONO DETERMINARE IL TURNOVER DEL PERSONALE.

Il RTI nel corso della consolidata esperienza nella gestione di indagini simili ha identificato le **principali cause** che determinano il turnover delle risorse impiegate nella fornitura, e in particolare degli intervistatori, attuando specifiche **strategie di intervento**. Per prevenire e gestire in modo ottimale i casi di abbandono, il RTI intende sfruttare pertanto al meglio le **lesson learned**, potenziando e ampliando il panel delle possibili soluzioni.

Tutte le risorse del RTI beneficiano infatti di un *pool* di misure, servizi, *partnership* e convenzioni aziendali che superano di gran lunga quanto disciplinato dai contratti collettivi applicati, nell'ottica di fornire un sostegno tangibile in termini di **flessibilità del lavoro, gender balance e conciliazione vita privata-lavoro**. Quest'ultimo aspetto, in particolare, per il RTI rappresenta un fattore imprescindibile per l'**equilibrio psicofisico e sociale delle risorse** e, di conseguenza, per una **migliore performance lavorativa**.

AMPIE SOLUZIONI MOLTO EFFICACI FINALIZZATE A CREARE LE MIGLIORI CONDIZIONI DI LAVORO.

Il ventaglio di soluzioni proposte punta a fornire tanto **strumenti, benefit ed incentivi tangibili**, quanto **politiche di gestione delle risorse umane** che sostengano un **clima organizzativo "positivo", collaborativo e stimolante**.

Di seguito si presentano le **soluzioni previste destinate a tutte le risorse impiegate** nel progetto:

SOLUZIONE	DESCRIZIONE
Piattaforma digitale welfare	È messa a disposizione una piattaforma digitale, accessibile nella sezione <i>HR management</i> del Portale, attraverso la quale la risorsa può accedere a: • servizi a prezzi vantaggiosi e accesso a convenzioni (asili nido convenzionati, campus e soggiorni, assistenza infermieristica domiciliare per familiari non autosufficienti, biglietti a tariffe agevolate o omaggio per mostre, concerti, eventi, ecc.). La piattaforma è facilmente utilizzabile online, tanto da PC quanto da smartphone. Inoltre, è possibile spendere eventuali <i>voucher</i> regalo aziendali, convertire crediti da premi di risultato, beneficiando anche di eventuali agevolazioni fiscali Modalità di erogazione: convenzioni accessibili, durante l'intero periodo di rilevazione, attraverso accesso riservato in piattaforma (credenziali comunicate via mail) - Modalità di formalizzazione: comunicazione formale tramite <i>e-mail</i>
Agevolazioni per la mobilità	Il RTI, conscio delle problematiche connesse al <i>time-wasting</i> derivato dagli spostamenti casa-lavoro caratterizzanti le indagini CAPI, fornisce un ventaglio di soluzioni utili a ridurre i tempi e i costi di spostamento delle risorse. Più nello specifico, il RTI propone: • un contributo economico per l'acquisto di abbonamenti di trasporto pubblico; • le convenzioni con provider di <i>car sharing</i> , (<i>UBEEQO, Share Now, ecc.</i>); • le convenzioni per l'utilizzo di soluzioni di micromobilità come monopattini, motorini elettrici, <i>bikesharing</i> (<i>Helbiz, Voi; Cooltra, ecc.</i>) Modalità di erogazione: convenzioni con i <i>mobility provider</i> e contributo in busta paga come rimborso per l'acquisto di abbonamenti per il trasporto pubblico - Modalità di formalizzazione: comunicazione formale tramite <i>e-mail</i>
Gift e-card	Vengono erogate delle <i>Gift e-card</i> aziendali <i>una tantum</i> (es. in occasione di speciali ricorrenze come Natale). Queste sono generate in formato digitale attraverso il caricamento di un credito monetario all'interno della piattaforma <i>welfare</i> utile ad usufruire di beni o servizi volti a migliorare la conciliazione vita privata-lavoro. Modalità di erogazione: caricamento diretto del credito in piattaforma - Modalità di formalizzazione: invio di comunicazione formale tramite <i>e-mail</i>
Bonus asilo	Il RTI, nell'ottica di garantire supporto alla gestione della vita familiare e privata per i collaboratori con figli, eroga un <i>bonus</i> asilo sottoforma di contributo monetario <i>una tantum</i> . Modalità di erogazione: erogato in busta paga <i>una tantum</i> - Modalità di formalizzazione: richiedibile da tutti gli Intervistatori con figli attraverso specifica procedura esplicitata a tutti gli intervistatori tramite <i>e-mail</i>
Conciergerie	Servizio di disbrigo di pratiche utile a supportare attivamente gli Intervistatori attraverso il supporto pratico nella gestione di attività extra-lavorative, quali: pagamento utenze, pagamento multe, <i>bookings</i> ecc. Il servizio è messo a disposizione attraverso personale dedicato contattabile per tramite <i>e-mail</i> e telefonico.

SOLUZIONE	DESCRIZIONE
	Modalità di erogazione: convenzione aziendale - Modalità di formalizzazione: comunicazione per mezzo e-mail contenente i contatti della <i>conciergerie</i>
Assistenza fiscale	Servizio di assistenza alla presentazione delle dichiarazioni e alla gestione di pratiche fiscali/previdenziali, messo continuativamente a disposizione nell'ottica di garantire supporto nel disbrigo di attività <i>extra-lavorative</i> . Modalità di erogazione: convenzione aziendale - Modalità di formalizzazione: comunicazione per mezzo e-mail contenente le referenze di contatto del responsabile assistenza fiscale
Servizi di baby-sitting	Possibilità di richiedere il rimborso di una quota di spesa sostenuta per servizi di <i>baby-sitting</i> presso strutture specializzate su tutto il territorio nazionale. Modalità di erogazione: rimborso quota spese sostenute - Modalità di formalizzazione: comunicazione formale tramite e-mail
Supporto alle lavoratrici madre	Servizi di Coaching e supporto psicologico dedicato alle neomamme pre e post maternità. Modalità di erogazione: coaching esterno - Modalità di formalizzazione: comunicazione formale tramite e-mail
Nursing Time	Estensione del periodo durante il quale il neogenitore può usufruire del cosiddetto "riposo per allattamento" (2 ore al giorno) dai 12 fino ai 18 mesi di vita del bambino (ovvero dai 12 fino ai primi 18 mesi dall'ingresso in famiglia del minore in caso di adozione o affidamento). Modalità di erogazione: integrazione indennità - Modalità di formalizzazione: comunicazione formale per tramite e-mail
Estensione Part time	Possibilità per le madri di richiedere la trasformazione temporanea del contratto di lavoro da full time a part time in base alle esigenze personali, familiari e professionali fino ai 36 mesi del/la bambino/a. Modalità di erogazione: integrazione indennità - Modalità di formalizzazione: comunicazione formale per tramite e-mail
Tutela della genitorialità	Servizio dedicato ai genitori con figli fino a 14 anni per supportare la genitorialità e l'integrazione tra vita personale e lavorativa. Comprende una libreria di 40 ore di formazione psicoeducativa per gestire la genitorialità, servizio di matching con personale domiciliare per assistenza di bambini, bisogni speciali, anziani, animali, contact point per supporto amministrativo. Modalità di erogazione: servizi disponibili su piattaforma a titolo gratuito - Modalità di formalizzazione: comunicazione formale tramite e-mail
Supporto People coach	Individuazione, all'interno del Team di supporto al Capo Progetto , di un <i>People Coach</i> dedicato al supporto ed all'assistenza continua delle risorse, in particolare dei rilevatori. Quest'ultimo monitora proattivamente lo stato di salute organizzativo focalizzandosi, fra le altre, sul <i>work-life balance</i> . Il <i>coach</i> implementa attività di <i>mentoring</i> , supportando tanto nella gestione dello stress e nella prevenzione del <i>burnout</i> quanto nella predisposizione di momenti di <i>defusing</i> e confronto, utili all'individuazione di <i>practices</i> adatte a garantire lo sviluppo di un equilibrio fra vita privata e lavorativa. Modalità di erogazione: accesso diretto a un servizio interno aziendale - Modalità di formalizzazione: comunicazione per mezzo e-mail con contatti del <i>coach</i> assegnato
Azioni formative e informative mirate	Il RTI provvede all'erogazione di interventi formativi asincroni e sincroni relativi a metodologie e approcci volti a migliorare il management dell'equilibrio fra vita privata-lavoro, favorendo la proliferazione di <i>best-practices</i> e disincentivando lo sviluppo di pratiche scorrette. Le iniziative formative per lo sviluppo e il miglioramento delle competenze professionali, al fine di garantire pari opportunità di crescita e di carriera. Modalità di erogazione: accesso diretto a un servizio interno aziendale - Modalità di formalizzazione: comunicazione e-mail contenente calendario incontri ed i <i>link</i> per aule virtuali
Bonus performance convertibile in servizi di welfare	Nell'ottica di garantire al gruppo di lavoro il riconoscimento costante dello sforzo, l'impegno e le capacità impiegate nel raggiungimento di obiettivi progettuali, il RTI adotta, nel corso di tutto il periodo di gestione della Fornitura, meccanismi di incentivazione, basati sulla performance individuale degli Intervistatori, con particolare riferimento alla capacità di acquisire disponibilità da parte dei rispondenti a partecipare a successive interviste analoghe o a far parte del panel online (Linea 1). Più nello specifico, viene corrisposto un bonus fino a un massimo del 10% del totale compensi annuale spettante per tutti gli Intervistatori che abbiano raggiunto i <i>target</i> di performance prefissati. Tale <i>bonus</i> consiste in erogazione monetaria

SOLUZIONE	DESCRIZIONE
	convertibile in credito impiegabile per l'accesso a servizi di <i>welfare</i> quali: servizi di educazione, istruzione e assistenza (es. pagamento di rette per scuole, università, mense scolastiche, ludoteche, centri estivi e invernali, vacanze studio; acquisto di libri scolastici; pagamento di servizi di assistenza per familiari anziani o familiari non autosufficienti, ecc.) Modalità di erogazione: credito spendibile nella Piattaforma digitale welfare - Modalità di formalizzazione: inserimento in contratto dei meccanismi di accesso e liquidazione/conversione in credito del <i>bonus</i>

Oltre ad offrire l'utilizzo delle misure descritte, attraverso le strutture aziendali preposte, le aziende del RTI garantiscono costantemente: • la **divulgazione** e la **promozione** degli strumenti e politiche messe in atto; • il **supporto a ciascuna risorsa per l'adozione delle misure** più adatte alla propria condizione personale e lavorativa; • il **monitoraggio dell'utilizzo** delle singole misure. L'obiettivo finale è duplice: da un lato garantire a tutte le risorse interessate la piena fruizione degli strumenti disponibili, verificando l'effettivo impatto sulle performance lavorative, dall'altro, modificare e/o integrare le politiche e gli strumenti di sostegno in funzione delle mutate esigenze delle risorse coinvolte.

4.5 Metodologie e strumenti proposti per ottimizzare l'organizzazione degli intervistatori sul territorio e garantire con continuità l'esaustiva copertura del territorio nazionale al fine di ridurre le criticità ed ottimizzare la qualità della raccolta delle informazioni

UNA METODOLOGIA SNELLA ED EFFICACE, GIÀ SPERIMENTATA CON SUCCESSO IN INDAGINI ANALOGHE.

Il RTI può contare su una delle più estese e qualificate reti di intervistatori sul territorio in Italia, con un **database che consente una panoramica su circa 4.000 risorse – di cui 2.000 con esperienze analoghe a quelle della fornitura - distribuite capillarmente su tutto il territorio nazionale** e già impegnate in altre attività caratterizzate da forte dispersione territoriale.

La rete è contraddistinta da elevata competenza specialistica ed attestata esperienza *on-field*, maturata in indagini statistiche analoghe.

La capillarità della rete proposta dal RTI nella gestione dell'attività per conto di CNR-IRPPS sarà organizzata e monitorata attraverso:

- **coordinamento complessivo delle attività di field delle rilevazioni**, assicurato dalla responsabilità focalizzata sulle 4 linee di rilevazione dei **Supervisor** sulle attività del territorio nazionale, con focalizzazione su:
 - **assegnazione e ri-assegnazione delle interviste** per garantire un coerente raggiungimento dei benchmark prefissati per ogni area territoriale presidiata dalle indagini (n° di interviste medio settimanale da realizzare; n° di contatti medio settimanali da effettuare);
 - **supervisione e assistenza agli intervistatori**, con l'obiettivo di ottimizzare la qualità del lavoro sul campo, attivare le opportune sinergie nella gestione delle due rilevazioni e minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di intervista;
- **controllo del corretto avanzamento delle attività di rilevazione**, assicurato dai **Responsabili Territoriali** che operando direttamente *on-field*:
 - monitoreranno le attività degli intervistatori, comunicando tempestivamente le necessità di assegnazione e ri-assegnazione nei territori di competenza e segnalando tempestivamente le criticità rilevate;
 - supporteranno l'operatività degli intervistatori, garantendo la fluidità costante delle attività di rilevazione;
 - si occuperanno del *fine tuning* e del coordinamento continuo, facendosi portavoce delle esigenze del *field*.

Il RTI applicherà un modello organizzativo e operativo articolato in fasi progressive:

1. **ASSEGNAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE.** All'inizio dell'attività di indagine, i Supervisor, con il supporto dei Responsabili Territoriali, provvederanno ad analizzare la lista condivisa da CNR-IRPPS, contenente il numero e la distribuzione geografica delle interviste da

effettuare. In questa fase si analizzeranno, ove possibile, eventuali fattori di “criticità” geografica e sociale, ipotizzando una **prima assegnazione degli intervistatori** in funzione delle caratteristiche di ciascun territorio. Successivamente, Supervisor e Responsabili territoriali predispongono il **Piano di massima delle attività per ogni intervistatore**, garantendo una corretta distribuzione dei carichi di lavoro che prevede, già in questa fase, l’individuazione di possibili risorse aggiuntive per fronteggiare situazioni emergenziali (es. sostituzioni, indisponibilità momentanea dell’intervistatore, ecc.). Progressivamente, Supervisor e Responsabili territoriali di ogni area, definiranno il quadro completo degli intervistatori, a copertura dell’intero territorio nazionale e comunicheranno a CNR - IRPPS l’assegnazione definitiva delle risorse.

2. **MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ.** Durante le attività di field, saranno resi disponibili ai rilevatori specifici canali di comunicazione con i rispettivi Responsabili Territoriali in modo da consentire la tempestiva segnalazione di eventuali difficoltà e criticità e, di conseguenza, la necessità di operare sostituzioni e/o integrazioni oppure ripianificazioni nella calendarizzazione delle interviste. Le principali criticità sono generalmente legate a: • **motivi di salute** (del rilevatore o dei suoi familiari); • **fattori ambientali** (es. calamità naturali, difficoltà logistiche, ecc.); • **turn over**. Il verificarsi di queste situazioni sarà gestito con l’immediata ripianificazione e allocazione delle risorse, eventualmente incrementando il numero di intervistatori per recuperare il ritardo accumulato nella realizzazione delle attività di rilevazione.
3. **RIMODULAZIONE ASSEGNAZIONI.** La sostituzione degli intervistatori verrà gestita dal Responsabile territoriale di riferimento e dai Supervisor che provvederanno all’individuazione del sostituto avvalendosi del **database di risorse disponibili** oppure attivando l’**iter di selezione** previsto per le nuove risorse (v. par. 3.1). Le rimodulazioni saranno gestite dal Supervisore e notificate a CNR-IRPPS. Tale meccanismo garantirà che tutte le modifiche inerenti a una diversa distribuzione e pianificazione delle interviste in relazione al *team* di intervistatori siano prontamente condivise con CNR-IRPPS.

UNA STRUMENTO UNICO DI HR MANAGEMENT, INTEGRATO NEL PORTALE DELLA FORNITURA.

D’altra parte, al fine di ottimizzare l’organizzazione degli intervistatori sul territorio e garantire con continuità l’esaustiva copertura del territorio nazionale, il RTI metterà a disposizione uno **specifico strumento a supporto: il Modulo HR Management del Portale della Fornitura.**

Sarà permessa la gestione del Piano di assegnazione delle famiglie agli intervistatori, in considerazione del piano ferie, permessi, turni di riposo, necessità sopravvenute ma non inficianti la programmazione di breve periodo.

Inoltre, attraverso l’utilizzo del **database intervistatori I.O.LE**, consultabile nel Modulo, sarà possibile attingere in maniera continuativa e tempestiva al database delle risorse capillarmente distribuite sull’intero territorio nazionale.

4.6 Descrizione della soluzione proposta relativamente all’applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori

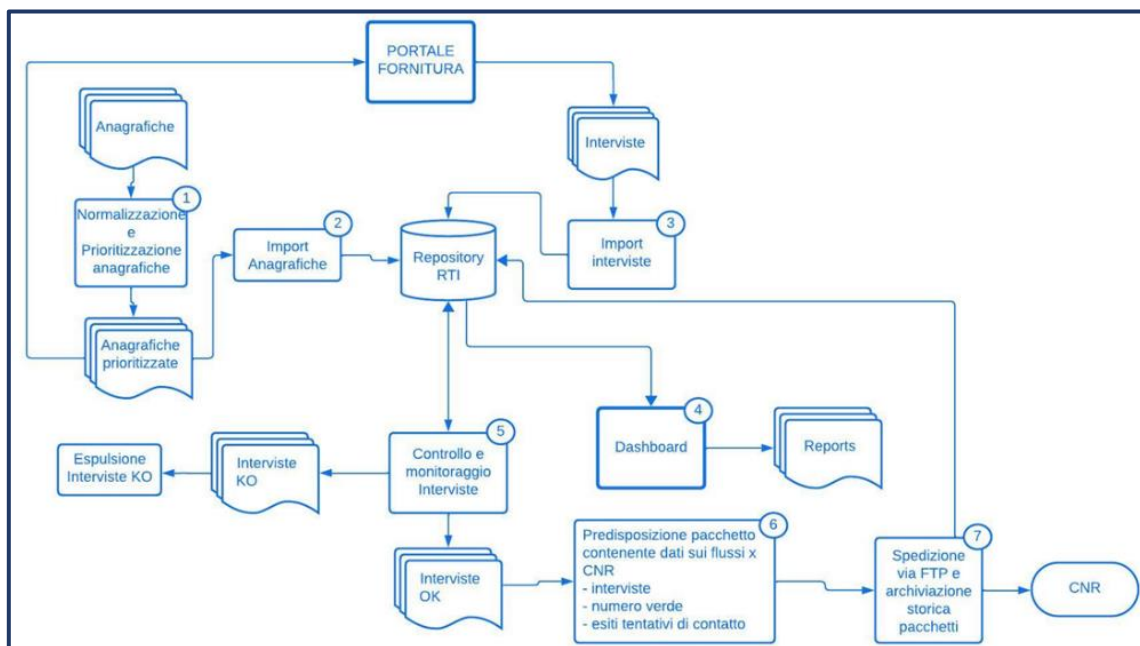
Per descrivere gli aspetti qualificanti della soluzione proposta occorre esplicitare l’architettura del sistema informatico che il RTI intende predisporre. Tale architettura tiene conto dei differenti software di acquisizione dati - per linea di attività - richiesti dalla stazione appaltante e sinteticamente descritti nella tabella seguente.

LINEA DI ATTIVITÀ	SOFTWARE DI RILEVAZIONE
1 - IOPP Italian online probability panel	Il questionario di rilevazione è reso disponibile in formato elettronico tramite software LimeSurvey e prevederà la gestione dei tentativi di contatto che saranno registrati in un database specifico.
2 - SHARE Survey on Helath Ageing and Retirement in Europe	Dovranno essere utilizzati - per la conduzione dell’intervista - i seguenti software forniti dalla Stazione appaltante e sviluppati da SHARE-ERIC: software “Sample CTRL” per gestire il campione e raccogliere i dati dai laptop degli intervistatori; software “Case CTRL” per gestire i nominativi degli intervistati sui laptop degli intervistatori con questionario CAPI integrato.

3- GUIDE Growing Up in Digital Europe	Dovranno essere installati i seguenti software utili all'intervistatore per condurre le interviste: <ul style="list-style-type: none"> • “Sample CTRL” che contiene i dati completi del questionario (crittografati) e le informazioni utili alla gestione del campione (informazioni di contatto e dati del campione); • “Case CTRL” che contiene sotto campioni di dati del questionario, informazioni di contatto, dati del campione e i moduli di consenso
4- GGS Generation and Gender Study	Il questionario di rilevazione (CAPI e CAWI) è reso disponibile in formato elettronico direttamente da NIDI, tramite il software Blaise.

Il **Portale della Fornitura** (cfr. par. 2.1) rappresenta l'elemento “**aggregatore**” di **tutti gli strumenti a supporto** della gestione del progetto, all'interno del quale sono **integrati i differenti software di raccolta dati** (sezione sistemi CAPI/CAWI).

Il Sistema sarà pienamente integrato ed accessibile dai diversi utenti attraverso credenziali personalizzate. Il meccanismo di profilazione definisce i ruoli degli utenti stessi.



L'**architettura complessiva** - rappresentata in figura - prevede:

1. il file contenente l'elenco delle famiglie da intervistare viene **depositato in un'area FTP** del RTI;
2. la struttura del file viene concordata in una fase che precede l'avvio delle attività di field;
3. il file viene **pre-elaborato per renderlo idoneo all'import in uno dei software previsti** (BLAISE, Sample CTRL, LimeSurvey) e nel repository del RTI (quest'ultimo usato per tutte le fasi di gestione e controllo del workflow operativo e di monitoraggio);
4. al termine della presa in carico del file “Anagrafica” il sistema del RTI produrrà un **report di “presa in carico del file e relativo esito”** che verrà spedito automaticamente a una mailing-list di consegna di CNR-IRPPS;
5. l'import dell'**anagrafica all'interno dei software CAPI/CAWI di raccolta dati** avviene tramite procedure in carico a ciascuno di tali software così come il successivo export delle interviste effettuate che saranno caricate nel repository RTI per renderle disponibili al controllo, alla produzione di statistiche sulla lavorazione e alla predisposizione dei pacchetti di consegna;
6. una volta importato, il file anagrafica originale viene **caricato nel repository del RTI** in un'area storica;
7. l'invio a CNR-IRPPS di ogni pacchetto di output (interviste, indicatori, report ecc.) avviene tramite una **procedura automatizzata** che controlla i dati, produce, tramite il motore di report, gli

elaborati statistici da consegnare, impacchetta dati ed elaborati in un contenitore la cui struttura sarà concordata preventivamente con i responsabili del CNR-IRPPS;


8. è previsto un **file di check** per verificare che l'output consegnato non venga inavvertitamente manomesso,
9. l'output di consegna potrà quindi essere inviato, tramite FTP in un'area messa a disposizione da **CNR-IRPPS** sulla propria infrastruttura e di cui dovranno essere forniti indirizzo e regole di accessibilità.
10. a spedizione avvenuta il sistema produrrà un report con l'esito e le caratteristiche della spedizione che verrà inviato a una mailing list di consegna al CNR-IRPPS da concordare.
11. il sistema provvede a storicizzare il pacchetto inviato memorizzandolo nel repository RTI per eventuali successive riconsegne o verifiche.

STRUMENTI E FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE PER IL PIENO CONTROLLO E MONITORAGGIO DEL PROGETTO E PER LA PRODUZIONE DELLA RELATIVA REPORTISTICA.


All'interno del **Portale** sarà disponibile il **modulo di "Monitoring & Reporting"**, suddiviso in sette sezioni funzionali:

- **Analyse & Report**, per la produzione ed invio della reportistica degli indicatori e dei file di microdati;
- **Project Chart**, per il monitoraggio dell'intera pianificazione;
- **Risk & Issue management tool**, per la gestione dei rischi e delle criticità di progetto;
- **Report Agenda**, per la gestione e il coordinamento dei processi di predisposizione della reportistica;
- **Dashboard di monitoraggio**, per l'estrazione di dati e la predisposizione report personalizzati;
- **Monitoraggio work life balance**, per la gestione, elaborazione e consultazione dei dati relativi alle indagini sul benessere dei dipendenti (*survey, database people coach*);
- **Monitoraggio pagamenti**, per la consultazione dei dati relativi all'avvenuto pagamento delle risorse nei termini previsti.


Portale della fornitura


**Monitoring & Reporting**


Documentazione Area riservata



Analyse & Report


Project Chart



Risk & Issue management tool

 Torna alla Home 



Report Agenda


Dashboard di monitoraggio


Monitoraggio work life balance


Monitoraggio pagamenti

Chatbot Link utili Contatti

L'applicativo, nell'ambito del modulo di **Monitoring & Reporting**, consente la **produzione giornaliera dei file di microdati e dei relativi indicatori**. La generazione avverrà a partire da file creati in maniera nativa dal software specifico utilizzato per la raccolta dati (Blaise, Lime Survey o Case CTRL), previa definizione e impostazione degli specifici tracciati record richiesti dalla stazione appaltante.

Sarà possibile **esportare i file di microdati nei principali formati di uso comune** (ASCII, CSV, SPSS, XML, ecc.). Allo stesso modo, la produzione giornaliera della reportistica degli indicatori avverrà a partire da file generati in maniera nativa dai software utilizzati per la raccolta dati. Tramite apposita funzionalità integrata il Committente potrà eseguire il *download* dei file di microdati e della reportistica. Nella fase di “avvio delle attività”, RTI valuterà la migliore soluzione tecnica per l'invio automatico al Committente dei file di microdati e della reportistica nel rispetto della sicurezza dei dati trasmessi (es. FTPS, WS, RDBMS, etc.).

Il modulo **Monitoring & Reporting** rappresenta quindi una **funzionalità aggiuntiva** rispetto ai software - Blaise, Lime Survey o Case CTRL – previsti per la raccolta dati. Si tratta infatti di uno strumento che gestisce – previa adeguata impostazione – i file raccolti dai software e li adegua alle esigenze del cliente, intervenendo sia in fase di estrazione, sia in fase di adeguamento dei file ai formati e ai tracciati desiderati, sia in fase di rilascio al cliente. In questo modo vengono assicurate in modo assolutamente integrato funzionalità ulteriori necessarie alla **gestione dei questionari, alla gestione dei contatti con gli intervistati, alla pianificazione delle interviste (agenda elettronica), alla consegna dei microdati.**

Il sistema garantisce tutte le funzionalità previste dalla documentazione di gara e mette a disposizione un insieme di **strumenti per verificare costantemente il corretto funzionamento dei questionari elettronici e del sistema di raccolta dati**, tra cui: il **debug del questionario** (il sistema analizza il codice sviluppato dal programmatore e fornisce errori specifici che devono essere verificati e rettificati), il **salvataggio delle interviste di prova** e i **test logici del questionario** tramite generazione random di dati per verificare che tutti i percorsi siano stati impostati nella maniera corretta. Il questionario collaudato sarà reso disponibile in modalità test al Committente, che procederà con le necessarie verifiche.

MODALITÀ DI ACCESSO SEMPLICI E INTUITIVE PER FACILITARE L'INTERAZIONE CON I SISTEMI DA PARTE DI CNR-IRPPS, ANCHE IN FASE DI TEST.

L'accesso ai sistemi per tutti i soggetti coinvolti avverrà attraverso un **modello di profilatura** che permette viste differenziate rispetto ai ruoli ed alle funzioni di ciascuna tipologia di fruitori. Ad esempio, il profilo **Intervistatore** avrà accesso all'area di *Collect Data* e Agenda, il profilo **Supervisore** potrà accedere anche all'area Gestione e Supervisione, il profilo **Operatore CNR-IRPPS** avrà accesso alle funzionalità di test dei questionari previste per il per il Committente (cfr. più avanti).

L'accesso al sistema sarà possibile sia da PC che da dispositivi mobili, grazie al *responsive design* del Portale. Saranno implementati dei **tooltip** per guidare gli utenti all'interno delle funzionalità.

L'accesso ai sistemi e alle aree di testing sarà fruibile h24 7/7. Sarà inoltre messo a disposizione un sistema di **notifiche via e-mail** allo scopo di avvisare gli utenti sugli eventi più rilevanti (es. avvenuto caricamento di microdati, nuove modifiche da verificare in ambiente di *test*, ecc.).

Le verifiche di conformità saranno garantite tramite specifiche **aree di test**, che saranno utilizzate sia per la fase di *set up* durante le verifiche di conformità del singolo software di raccolta dati, sia per lo sviluppo evolutivo del sistema, soprattutto durante l'aggiornamento dei questionari di indagine.

Per l'intera fase di **testing del sistema** sono previsti **diversi step di controllo mirati** alla verifica di aspetti tecnici, di contenuto e gestionali per il corretto funzionamento del questionario elettronico e del sistema di raccolta dati integrato.

Le attività di **unit test** interne al RTI saranno effettuate col supporto di sistemisti ed esperti di sviluppo e manutenzione del questionario, sotto la supervisione del Responsabile informatico. Successivamente saranno definite le procedure di test e controllo dei questionari e verrà fornito immediato riscontro al Committente sui risultati dei *test* effettuati e le azioni messe in atto per la risoluzione delle anomalie attraverso la condivisione di un **report dei controlli**. A loro volta i referenti del CNR-IRPPS potranno avviare i **test utente**: eventuali malfunzionamenti potranno essere condivisi con il Team di Progetto informatico sempre attraverso il report dei controlli, attivando il processo di modifica dei questionari e il conseguente **nuovo ciclo di verifiche di conformità**.

Nella seguente tabella sono descritte le **tecniche e le modalità operative di attuazione delle verifiche di conformità**, indicando, per ognuna di esse, la specifica fase di esecuzione: *unit test* (interno), *test utente* (CNR-IRPPS).

Modalità/Tecnica	Descrizione	Unit test	Test utente
Autobug test	Si tratta del primo <i>test</i> di massima del sistema. Il programmatore esegue delle procedure previste dal software che controllano automaticamente la sintassi utilizzata per l'informatizzazione del questionario elettronico. Il pannello di controllo del <i>software</i> fornisce la lista e la descrizione degli errori che il programmatore deve analizzare e correggere. Questi test sono ripetuti fin quando l'interfaccia software non restituisce il buon esito. Poiché la stazione appaltante indica già in sede di gara i software per la raccolta dati e fornirà i questionari, si presume che tale attività non sia particolarmente gravosa	•	
Test statico	Viene condotto da un <i>team</i> di programmatori diverso ed è finalizzato a individuare potenziali errori che potrebbe essere difficile rilevare come causa di anomalie in successivi livelli di <i>test</i> .	•	
Verifica domanda per domanda	Vengono analizzate tutte le domande dei questionari indipendentemente dai percorsi, verificando la corrispondenza con i questionari inizialmente forniti, in termini di testi delle domande, di opzioni di risposta e di istruzioni.	•	•
Verifica per task	Consiste nel suddividere alcuni controlli ricorrenti tra diversi programmatori. Ad esempio, un programmatore si focalizza sulla verifica della corretta impostazione della tipologia di tutte le domande, ovvero a risposta singola, multipla, aperta, numerica, ecc.; un altro programmatore controlla sistematicamente gli estremi dei range di valori impostati. La suddivisione dei test tra i programmatori è stabilita dal Capo Progetto Informatico e si basa su <i>checklist</i> consolidate nel tempo.	•	
Test generazione random di casi	Il <i>portale proposto</i> mette a disposizione un potente sistema di controllo grazie al quale è possibile generare migliaia di casi che possono coprire esaustivamente tutti percorsi possibili. Interrogando il database così generato è possibile realizzare una verifica sistematica di tutti i filtri del questionario, dei <i>range</i> delle domande ed il rispetto del piano di compatibilità fornito dal Committente.	•	•
Test finale del flusso del questionario	Vengono simulate alcune interviste in ambiente produttivo allo scopo di verificare gli aspetti dinamici del sistema. In particolare, il trasferimento di dati dalle liste al database del questionario, l'invio delle interviste dagli intervistatori al <i>server</i> , la gestione delle quote campionarie, delle sostituzioni, gli strumenti di monitoraggio degli intervistatori.	•	•

MODALITÀ E STRUMENTI DI BUSINESS CONTINUITY PER LA GESTIONE DI EVENTUALI SITUAZIONI CRITICHE.

Per quanto riguarda le **modalità e gli strumenti messi a disposizione per garantire la continuità delle attività di business**, le **modalità** (indicate con “M”) e **strumenti** (indicati con “S”) adottati dal RTI - e messi a disposizione di CNR-IRPSS - sono riportati nella tabella seguente:

Conservazione dei dati e business continuity
<ul style="list-style-type: none"> • (S) Messa in opera di back-up giornalieri con storage in cloud, situati all'interno dell'Unione Europea, nel rispetto nella normativa <i>GDPR</i>, al fine di garantire la continua disponibilità dei dati, anche in caso di danneggiamento degli apparati fisici. <p>Il sistema prevede la possibilità di storage locale dei dati e assicura il <i>backup</i> tramite replica geografica attiva (<i>Microsoft Azure</i>), una funzionalità che consente di creare un <i>database</i> secondario leggibile in modo continuo per un database primario. Il database secondario leggibile può trovarsi nella stessa area di <i>Azure</i> del primario o, più comunemente, in un'area diversa. Questo tipo di database secondario leggibile è noto anche come replica geografica. Quest'ultima consente di eseguire rapidamente il ripristino di emergenza dei singoli <i>database</i> in caso di emergenza a livello di area o di un'interruzione su larga scala.</p> <ul style="list-style-type: none"> • (M) Adozione di specifica policy (Disaster Recovery Plan) per la gestione di incidenti della sicurezza delle informazioni.

- **(M) Adozione di procedure che prevedono la possibilità di cancellare in modo sicuro** i dati dai dispositivi.
- **(S) Predisposizione di Failover automatici:** Il sistema sarà configurato in modo da garantire il passaggio automatico verso il sistema di backup in caso di crash.
- **(S) Predisposizione di allarmi automatici:** in caso di anomalie saranno previsti allarmi automatici e l'attivazione del passaggio automatico verso il sistema di backup.

Occorre evidenziare infine la **significativa competenza acquisita dalle Società del RTI** sia nell'utilizzo di **Blaise (versione 5.13.7.3452)** sia di **LimeSurvey**, che consente di minimizzare i rischi operativi connessi all'utilizzo delle soluzioni.

Con riferimento ad entrambi i software, le figure professionali dedicate hanno disponibili script ad hoc, modificabili e adattabili alle differenti specificità delle indagini, in grado – per ciascuna nuova indagine - di efficientare e ottimizzare in tempi rapidi:

- **gestione delle regole di contatto** per le interviste e la registrazione degli esiti;
- definizione dei **domini delle variabili** per controllarne i “range”;
- **gestione delle regole hard e soft** con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, con possibilità di tornare direttamente ai quesiti che hanno generato l'errore per l'eventuale correzione delle risposte;
- **modalità di visualizzazione filtrata** delle opzioni di risposta in base al profilo dei rispondenti;
- **personalizzazioni del testo** (font, dimensione, colore) e l'utilizzo di testi mobili;
- **personalizzazioni del layout delle schermate:** numero di domande per schermata, stile, colore e tipologia di visualizzazione (risposte a elenco, tabella, elenco a tendina, scala di valutazione, bottoni etc.);
- **impostazione di “help”** in linea con chiarimenti/istruzioni per la comprensione di specifici quesiti;
- **acquisizione di informazioni da file esterni** contenenti ad esempio: l'anagrafica dei rispondenti, le risposte raccolte nella precedente wave, i file contenenti codifiche complesse (professioni, comuni, titoli di studio, etc.);
- **definizione di timestamp** per misurare la durata totale e delle singole sezioni dei questionari;
- **impostazione dei salti complessi tra quesiti**, attraverso l'implementazione di domande filtro, logiche condizionali e hyperlink.

Per le linee di attività 2 e 3, dove è prevista l'informatizzazione del questionario e la gestione del campione con software gestito dal fornitore, il RTI si rende disponibile ad utilizzare il **software professionale IdSurvey**, per il quale dispone di un numero adeguato di licenze e di expertise avanzata, acquisita nella gestione di indagini CAPI e CAWI di analoga complessità.

4.7 Strumenti a supporto degli intervistatori che operano in contesti territoriali e sociali “critici” al fine di ridurre le difficoltà di contatto con le famiglie e di ottimizzare la partecipazione alla rilevazione

ANALISI APPROFONDIRITA DELLE POSSIBILI CRITICITÀ PER INDIVIDUARE LE AZIONI PREVENTIVE O CORRETTIVE PIÙ IDONEE.

Le società del RTI hanno piena consapevolezza della **rilevanza che assume il contesto territoriale e sociale** in cui deve essere effettuata l'intervista. La partecipazione alla rilevazione potrebbe essere talvolta compromessa dalla difficoltà di raggiungimento degli individui e delle famiglie che risiedono in alcuni **contesti “critici”**.

Sulla base delle *lesson learned* maturate nelle esperienze pregresse, il RTI ha individuato le seguenti fattispecie quali principali **fonti di “criticità”** in determinati **contesti territoriali e sociali**:

- **basso tasso di scolarizzazione:** il tasso di popolazione con un titolo di studio inferiore o pari alla licenza elementare è pari al 17% della popolazione italiana con età maggiore di 15 anni. Le esperienze maturate in altre rilevazioni CAPI evidenziano che in questi casi la partecipazione alle indagini è inferiore del 50% rispetto alla media nazionale, se non vengono intraprese specifiche azioni di comunicazione e coinvolgimento;

- **aree urbane degradate:** nei contesti caratterizzati da elevato indice di disagio sociale, economico e di degrado edilizio (periferie problematiche, paesi/quartieri con alto indice di illegalità, ecc.) è fondamentale costruire **radicate e solide relazioni sul territorio**, attraverso il coinvolgimento di **“terze parti”** che possono facilitare il contatto con le famiglie, agevolando il processo di rilevazione;
- **irraggiungibilità:** nei contesti sociali medio-alti o ad alto tasso di occupazione si verificano talvolta episodi di scarsa reperibilità e disponibilità a collaborare (es. per impegni lavorativi continuativi, elevata mobilità anche internazionale, ecc.); in questi casi è fondamentale il coinvolgimento delle **strutture di staff di progetto** che possono supportare gli intervistatori nella gestione ottimale dei contatti;
- **barriera linguistica:** le famiglie campione costituite da soggetti stranieri con difficoltà a comprendere la lingua italiana (o il francese, tedesco e lo sloveno) possono essere gestite con l'ausilio delle strutture centrali di staff che collaborano con l'intervistatore nell'affrontare il *face-to-face*;
- **isolamento geografico:** per le famiglie residenti in comunità locali ristrette ed isolate, tali da renderne difficoltoso il raggiungimento, è possibile integrare la tradizionale visita domiciliare con gli strumenti tecnologici che consentono di convertire gli incontri *de visu* con le videochiamate;
- **disabilità grave:** nei casi di interazione con soggetti in condizioni di salute tali da rendere difficoltosa l'intervista diretta (es: sordità, ridotta mobilità, limitazioni fisico-cognitive altre) è possibile intervenire formando gli intervistatori sull'utilizzo di **adeguate e specifiche tecniche di comunicazione**.

Questi aspetti di carattere generale si presentano in maniera più o meno impattante su ciascuna delle quattro linee di attività che, in aggiunta, potrebbero presentare situazioni specifiche di criticità, legate sia al target di indagine che ai temi o alle finalità dell'intervento:

- la **linea 1 (IOPP - Italian Online Probability Panel)**, finalizzata al reclutamento di un panel che interagirà con strumenti online, presenta una possibile criticità legata al **digital divide** che penalizza alcuni segmenti della popolazione (definiti in base a età, livello socioeconomico, tasso di scolarizzazione, etc).
- la **linea 2 (SHARE Survey on Health Ageing and Retirement in Europe)**, indirizzata alla **popolazione più adulta** potrà risentire in maniera più accentuata delle resistenze legate alla bassa scolarizzazione, alle condizioni di salute ed al livello socioeconomico.
- la **linea 3 (GUIDE -Growing Up in Digital Europe)** presenta in modo più accentuato la criticità legata alla raggiungibilità del target (popolazione più giovane ed occupata fuori casa) nonché la possibile resistenza alla **partecipazione di un minore**.
- la **linea 4 (GGS - Generation and Gender Study)** che presenta la calendarizzazione più serrata in termini di settimane di rilevazione, potrebbe subire un forte impatto dalla **irraggiungibilità del target** nel periodo di field.

MODELLO OPERATIVO PER IL SUPPORTO DEGLI INTERVISTATORI.

Al fine di **fronteggiare tali criticità ed ottimizzare il tasso di partecipazione anche nei contesti più critici**, il RTI applicherà un **modello operativo per il supporto degli intervistatori**, articolato in quattro principali ambiti:




creazione di un team di supporto (task force) per la gestione delle attività di rilevazione in contesti non ordinari;



coinvolgimento diretto di Enti, Associazioni, Comitati territoriali, forze dell'ordine per la sottoscrizione di accordi di partenariato interistituzionali;







comunicazione e divulgazione dello scopo delle attività di rilevazione sia attraverso canali tradizionali, sia attraverso mezzi non convenzionali (passaparola, testimonianze di figure di riferimento nel contesto territoriale specifico, etc.);

 **formazione** del personale in specifiche materie di “soft skills” (tecniche di comunicazione, modalità di gestione ottimale delle relazioni, approccio alla gestione dei conflitti, gestione dei rapporti con persone fragili e affette da disabilità, etc.).

Il modello proposto è stato già applicato con successo in altre indagini (in particolare nelle complesse indagini ISTAT come EU-SILC) in cui, a consuntivo, le percentuali di adesione alla rilevazione nei contesti sociali “critici” **non hanno rilevato significativi scostamenti rispetto alla media complessiva del progetto.**

Di seguito si descrivono gli strumenti proposti e le modalità di applicazione.

Strumenti	Modalità di applicazione
 <p>Task force per il supporto degli intervistatori</p>	<p>Durante la fase di <i>recruiting</i> sarà individuato un <i>pool</i> di risorse dedicato, da impiegare in contesti “critici” attraverso la selezione degli intervistatori più esperti e con una profonda conoscenza dei territori di riferimento e di specifici contesti sociali e ambientali non ordinari. Tali figure professionali saranno attivate dal Responsabile Operativo del Field e dai Supervisor, in raccordo con i Responsabili territoriali, in base alle specifiche segnalazioni che provengono dal campo.</p> <p>Inoltre, per ogni contesto geografico e sociale “critico”, sarà costituito un gruppo di lavoro trasversale e multidisciplinare per elaborare un “piano di azione” che individui gli interventi atti a massimizzare la partecipazione dell’individuo/famiglia alla rilevazione. Il <i>team</i> sarà composto da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • intervistatore con solido background lavorativo ed esperto del territorio di riferimento; • supervisore di riferimento per linea di attività. A seconda del livello di criticità, potrà essere coinvolto eventualmente anche il Capo progetto; • sociologi, psicologi esperti nelle dinamiche relazionali in contesti socialmente complicati e mediatori culturali, figure professionali aggiuntive che il RTI intende mettere a disposizione per tali scopi; • traduttori (laddove si ritenesse opportuno), al fine di superare la barriera linguistica in alcuni specifici casi di famiglie “naturalizzate” ma con poca padronanza della lingua italiana.
 <p>Coinvolgimento di soggetti terzi</p>	<p>Il contatto con soggetti aventi un ruolo riconosciuto all’interno del contesto locale “critico” (es. associazioni di quartiere, cooperative sociali, ecc.) sarà volto a sviluppare una stretta collaborazione finalizzata all’individuazione, la sensibilizzazione e la legittimazione dei soggetti incaricati della rilevazione.</p> <p>Nella ricerca di tali attori, il RTI escluderà Enti e Associazioni con forte connotazione politica che potrebbero apparire “divisivi”, prediligendo gli Enti di Terzo Settore (ETS) operanti nel comune / quartiere di riferimento e con un “marchio” facilmente riconoscibile (es. il Comitato Locale di Croce Rossa Italiana).</p> <p>Nei quartieri con forte prevalenza di stranieri della stessa provenienza, si darà priorità alle realtà operanti nel settore della integrazione e dei rapporti bilaterali (es. Fondazione Italia Cina). Infine, qualora le precedenti opzioni non si ritenessero efficaci, saranno prese in considerazione le associazioni e i movimenti religiosi.</p> <p>Sempre l’esperienza acquisita in indagini analoghe segnala anche l’importanza di un rapporto collaborativo con i Comuni che possono contribuire a confermare i dati anagrafici e l’indirizzo di residenza e a promuovere l’adesione all’iniziativa di ricerca.</p>

Strumenti	Modalità di applicazione
 <p>Comunicazione e divulgazione efficace delle attività</p>	<p>Le attività atte alla sensibilizzazione dei soggetti <i>target</i> delle rilevazioni saranno pianificate ed implementate attraverso una strategia e strumenti/modalità di comunicazione calati sulle specifiche peculiarità dei contesti territoriali e sociali critici, che si integrano alle soluzioni ordinarie di comunicazione, dettagliate nel par. 5.7.</p> <p>Tra le principali soluzioni verranno utilizzate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • coinvolgimento delle Forze dell'Ordine: nei casi di criticità ambientale, si attiverà il contatto con la Polizia Locale o altri corpi delle FF.OO., per renderli partecipi delle attività di rilevazione nel quartiere/comune di riferimento. Gli individui del campione potranno avere, in questo modo, un valido riscontro istituzionale su quanto avviene in itinere. Nei casi di maggiore criticità, si richiederà la disponibilità da parte di un esponente delle FF.OO. per l'accompagnamento fisico del rilevatore; • cartellonistica e volantinaggio: il RTI provvederà a elaborare e condividere preliminarmente con CNR-IRPPS un testo da stampare in forma di volantino e da distribuire capillarmente nei luoghi specifici più riconoscibili e frequentati dalla comunità locale (es. uffici pubblici, postali, ASL, associazioni di categoria, CAF, sindacati, portinerie, condomini, associazioni di terzo settore, luoghi di culto); • badge di riconoscimento da presentare a individui e famiglie e biglietti da visita con il recapito del rilevatore assegnatario, da lasciare nella buca delle lettere in caso di assenza dei potenziali rispondenti. Questo materiale, preventivamente concordato con il committente, conterrà il logo di CNR-IRPPS e delle società del RTI e accrediterà i rilevatori rendendoli univocamente riconoscibili. • canali social: il RTI provvederà alla sensibilizzazione degli enti e delle associazioni più riconoscibili a livello di quartiere per la divulgazione delle attività di rilevazione anche attraverso i loro canali <i>social</i>/pagine web; • contatto diretto: il RTI favorirà il riconoscimento degli intervistatori anche attraverso il passaparola con familiari, portieri di condominio e altre persone riconoscibili dalla comunità, con funzione di <i>testimonial</i>.
 <p>Formazione mirata e potenziamento delle soft skills</p>	<p>L'incremento delle competenze trasversali (c.d. "<i>Soft Skills</i>"), fondamentali per la gestione delle relazioni interpersonali, è considerato un notevole punto di forza per agevolare gli intervistatori nella conduzione delle attività di rilevazione nei contesti particolarmente complessi.</p> <p>Il RTI integrerà nel <i>Knowledge & Communication Activity Tool</i> del Portale della Fornitura specifici corsi, fruibili da ogni componente del team ma rivolti, in particolare, a chi è dedicato alle attività di rilevazione (Intervistatori, Supervisor e Responsabili Territoriali). I percorsi formativi avranno ad oggetto tematiche quali • gestione dei conflitti • comunicazione assertiva • resilienza nella gestione delle resistenze più decise • gestione del contatto e comunicazione nei confronti di soggetti deboli, etc.</p> <p>In aggiunta, verranno resi disponibili dei percorsi formativi mirati alla conoscenza e all'approfondimento dei fattori psico-sociali e di contesto "critici" (es. degrado urbano, isolamento geografico, bassa scolarizzazione, barriere linguistiche; ecc.).</p> <p>I moduli saranno fruibili in autonomia da tutte le risorse e disponibili nel Knowledge & Communication Activity Tool del Portale. Per dettagli specifici sulla formazione trasversale si rimanda ai paragrafi 3.2 e 3.3.</p>

4.8 Modalità di gestione dei Numeri Verdi al fine di ottimizzare i contatti con le famiglie

Per ciascuna delle quattro indagini, il RTI fornirà un servizio telefonico per gli individui e le famiglie, disponibile sia da telefono fisso che mobile, assistito da operatori e collegato a **quattro Numeri Verdi distinti**.

Come già avvenuto nell'ambito di altre indagini, tra cui Istat Sicurezza dei Cittadini e EUSILC, il RTI attiverà i **Numeri Verdi utilizzando il servizio Vodafone**, che offre un insieme di funzionalità aderenti alle richieste della commessa e rapidamente configurabili dal portale web, nella sezione dedicata alle aziende. La connettività è in **Fibra GBE 300 Mbps Vodafone con Backup (Double Path) sugli stessi IP pubblici su link dedicato Open Fiber 300 Mbps**.

Il servizio Numero Verde consente di ricevere chiamate originate da: • Rete Fissa nazionale; • Rete Mobile nazionale. I costi di attivazione e di gestione delle chiamate in entrata saranno interamente a carico del RTI e **le chiamate saranno sempre gratuite per il chiamante.**

Il sistema, per ogni chiamata ricevuta, consentirà di registrare:

- **informazioni “anagrafiche” sulla chiamata:** numero telefonico chiamante (se in chiaro); ora della chiamata, durata della chiamata, tempi di attesa, ecc.
- **dettagli qualitativi sulla chiamata:** nominativo chiamante, motivazione della chiamata, informazioni fornite dall'operatore telefonico, richieste ricevute, indicazioni sulla reperibilità delle famiglie, note integrative, ecc.

Le informazioni afferenti alle due tipologie sopra riportate confluiranno in un **database informatico, integrato con i sistemi CAPI/CAWI e con l'agenda dell'intervistatore, al fine di consentire il rapido passaggio delle informazioni** utili al *team* di rilevazione (fasce di disponibilità, variazioni anagrafiche, ecc.).

Il modulo informatico predisposto per il numero verde avrà **accesso diretto ai database delle anagrafiche degli individui e delle famiglie dei campioni di ciascuna indagine**: gli operatori potranno individuare puntualmente l'individuo o la famiglia chiamante e visualizzarne la scheda informativa (riferimenti territoriali, composizione della famiglia, intervistatore assegnato, ecc.). La scheda permetterà di registrare le informazioni relative a chiamanti eventualmente non appartenenti al campione (es. contatti a seguito di errori nella consegna del materiale di indagine, soggetti venuti comunque a conoscenza dei numeri pur non essendo diretti destinatari dello studio ecc.).

Partendo dalla scheda di registrazione delle informazioni, il sistema consentirà inoltre **la consultazione in tempo reale di eventuale altri materiali messi a disposizione in formato elettronico** (es. FAQ, opportunamente classificate per argomento).

Al termine della chiamata, sarà proposta **tramite IVR un'intervista di Customer Satisfaction sul servizio fornito dal Numero Verde** contattato (elemento migliorativo). I dati raccolti saranno condivisi con la committenza unitamente ai report dei Numeri Verdi.

FASCE DI PRESIDIO PIÙ ESTESE PER GARANTIRE LA MIGLIORE COPERTURA DEL SERVIZIO.

I quattro numeri verdi saranno attivi tutti i giorni della settimana, esclusi domeniche e festivi e più precisamente **dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 21.30** (un'ora al giorno di **estensione aggiuntiva del servizio rispetto alla richiesta del capitolato**).

Per le chiamate ai Numeri Verdi che avranno luogo al di fuori degli orari previsti, sarà attivato un **risponditore automatico IVR** con messaggio di cortesia che ricorderà – citando specificamente l'indagine di riferimento e il Committente – gli orari di funzionamento del servizio. Il messaggio ricorderà anche l'indirizzo Internet consultabile per avere informazioni sull'indagine e la casella di posta elettronica messa a disposizione come ulteriore canale di contatto per le famiglie. Inoltre, quale **elemento migliorativo, sarà data la possibilità al chiamante di lasciare un recapito telefonico al quale essere richiamato e/o di registrare un messaggio** per fornire ulteriori informazioni.

Per ottimizzare la gestione delle telefonate il sistema metterà tutte le chiamate in più code di attesa. La permanenza in coda sarà accompagnata da un messaggio di cortesia, in modo di far percepire al chiamante che la comunicazione non è stata interrotta. Sarà garantito un tempo massimo di attesa della risposta dell'operatore fino a **10 secondi per non meno 95% delle chiamate ricevute su base mensile**. Per eventuali casi di attesa oltre i 10 secondi sarà attivato un **sistema di messaggistica vocale** che informerà il chiamante sullo **stato di attesa** e sul **tempo residuo** per l'espletamento della chiamata.

Il modulo informatico del Numero Verde sarà accessibile presso le postazioni telefoniche degli operatori. Ciascun operatore potrà registrare durante il contatto le informazioni demografiche relative al chiamante, il motivo della chiamata, indicazioni sulla reperibilità e su riferimenti di contatto ed eventuali altre informazioni contenute nella scheda predisposta dal Committente.

Nel caso in cui la famiglia contattasse il Numero Verde per fornire indicazioni circa la propria reperibilità per l'intervista sarà cura dell'operatore registrare anche tali informazioni secondo una la procedura che trasferirà immediatamente l'informazione al corrispondente intervistatore. Se nel corso del contatto telefonico venissero richieste informazioni o presentate osservazioni non previste nella scheda, gli operatori avranno modo di riportare tale richiesta in un apposito “campo note” aperto che sarà giornalmente monitorato dai Supervisor.

Oltre al Numero Verde, saranno **messe a disposizione quattro caselle di posta elettronica** (una per ciascuna indagine), in modo da ampliare la possibilità di contattato. Il monitoraggio delle caselle di posta e la risposta alle richieste sarà compito di **operatori** appositamente formati. Anche le informazioni derivanti dai messaggi inviati alle caselle di posta saranno registrate su una specifica sezione del modulo Numero Verde del Portale.

Il monitoraggio delle caselle di posta elettronica sarà effettuato nelle giornate dal lunedì al sabato nella stessa fascia di copertura del numero verde. **Le risposte saranno fornite entro le 4 ore successive alla ricezione, all'interno della fascia oraria prevista per il monitoraggio.**

Come avviene abitualmente per altre indagini analoghe, i servizi di Numero Verde, canale telefonico e-mail, **saranno attivi a partire dalle due settimane precedenti l'inizio delle rilevazioni** e per tutta la loro durata.

PRESIDIO OTTIMALE E CONTINUATIVO DEL SERVIZIO GRAZIE A DUE TURNI DI LAVORO GIORNALIERI.

Nella gestione del Numero Verde telefonico saranno impegnati **4 operatori**, che garantiranno il presidio del servizio, continuativo senza interruzioni, effettuato su **2 turni di lavoro**, secondo lo schema a seguire:

- **1° turno – dalle 8.30 alle 15.30;**
- **2° turno dalle 15.00 alle 21.30.**

I turni previsti per gli operatori prevedono dunque **un orario complessivo più ampio rispetto a quello stabilito per l'attivazione giornaliera del numero verde con operatore**, con una fase (30 minuti) di **sovrapposizione al cambio turno**, per permettere loro di avere il tempo per accedere ai sistemi, loggarsi o de-loggarsi e garantire la piena continuità del servizio anche in corrispondenza del cambio turno e quindi dell'avvicendamento degli operatori.

Il servizio telefonico sarà presidiato da **2 operatori per ciascun turno**. Inoltre, si propone quale **proposta migliorativa** - senza maggiori oneri - la presenza anche di **un operatore con conoscenza delle lingue tedesca, francese e slovena**.

Il monitoraggio delle **caselle di posta elettronica** sarà affidato a **due operatori**, diversi da quelli operanti sul numero telefonico, che svolgeranno la loro attività su **due turni giornalieri** di 6 ore (8.30- 15.00 e 15.00 – 21.30).

MONITORAGGIO E CONTROLLI ACCURATI E CONTINUI PER ASSICURARE IL PROGRESSIVO MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO.

La qualità del servizio erogato attraverso i numeri verdi verrà monitorato attraverso:

- **affiancamento agli operatori presso le postazioni:** a questa attività saranno dedicati dei Supervisor di sala che ascolteranno a campione le chiamate al Numero Verde e compileranno una *check list* di controllo;
- **attività di *mystery call*:** ulteriore strumento a garanzia della qualità del servizio erogato, utilizzato per la verifica della gestione delle chiamate telefoniche delle famiglie in relazione agli aspetti chiave del servizio (es. cortesia, comprensione dell'esigenza, chiarezza nell'esposizione, ecc.). Questa attività verrà svolta nel corso dell'erogazione del servizio, con frequenza settimanale nel corso dei primi 12 mesi di attività, e poi bi-settimanale nei mesi successivi. I *mystery auditors* si prepareranno alle chiamate sulla base di argomenti critici emersi nelle attività di affiancamento. Successivamente procederanno all'effettuazione della chiamata al Numero Verde, compilando una apposita scheda di valutazione nel corso della telefonata.

L'analisi congiunta dei risultati delle attività di affiancamento e di *mystery call* consentirà di verificare le performance del gruppo di lavoro e di definire ed implementare eventuali **azioni correttive** (es. sostituzione di alcuni operatori).

Con cadenza mensile, entro la metà del mese successivo al mese in questione, il RTI predisporrà inoltre un **report di sintesi** per la verifica del rispetto dei livelli di servizio effettivamente erogati dai due numeri verdi. Saranno forniti mensilmente anche **report di sintesi sugli esiti dei monitoraggi di qualità sul servizio** (affiancamento e *mystery calls*). **I referenti del CNR-IRPSS potranno in ogni caso monitorare le statistiche di andamento dell'attività quotidiana attraverso uno specifico tool, direttamente accessibile dal Portale della fornitura.**

4.9 Funzionalità aggiuntive del sistema IVR collegato ai Numeri Verdi

Il proponente dichiara di **OFFRIRE TUTTE LE FUNZIONALITÀ AGGIUNTIVE** del sistema IVR collegato ai Numeri Verdi.

5. QUALITÀ DELLA PROPOSTA DI REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

5.1 Efficacia delle soluzioni per garantire la conservazione, la sicurezza e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi richiesti.

GESTIONE “STRATEGICA E COMPLESSIVA” DEL TRATTAMENTO DATI E DELLA SICUREZZA INFORMATICA.

La **CONSERVAZIONE, SICUREZZA E RISERVATEZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI** gestite rappresenta un fattore cruciale nell'ambito delle indagini statistiche. Ciò risulta ancor più rilevante in un periodo - come quello attuale - in cui si sono stati raggiunti i **valori più elevati mai registrati di cyber attacchi gravi** (oltre 2 mila attacchi censiti nel 2021, +10% rispetto all'anno precedente, secondo il *Rapporto CLUSIT 2022*).

Il RTI, che si avvale nella presente fornitura anche del **SUPPORTO COSTANTE DEL CENTRO DI COMPETENZA “CYBER SECURITY & PRIVACY” DI INTELLERA**, è pienamente consapevole di tale priorità nonché delle tipologie di rischi e criticità che possono verificarsi, grazie all'esperienza maturata in progettualità analoghe.

Si propone l'impiego organico e integrato di strumenti e metodologie *ad hoc*, pienamente aderenti con standard, normative e best practices in materia di Cyber Security, Data Protection, Privacy, GDPR (CSF, NIST, ISO, framework nazionale cyber security, Direttiva NIS, Reg. UE 679/2016, linee guida EDPB e GPDP, etc.).

Il **FRAMEWORK METODOLOGICO** delle soluzioni che saranno adottate per garantire la conservazione, la sicurezza e la riservatezza delle informazioni e dei dati discende dalle norme **ISO27001, ISO27701, ISO22301, ISO27017 e ISO27018** ed è già impiegato dalle società del RTI nell'erogazione dei propri servizi nonché nella gestione di incarichi analoghi. Sul piano metodologico/operativo la soluzione proposta garantisce la protezione di dati, *endpoint* e l'immunità da *data breach*, il monitoraggio costante delle vulnerabilità nonché la gestione delle violazioni e la disponibilità/ridondanza dei dati gestiti in ottica di *disaster recovery* e *business continuity*, al fine di:

- **conservare i dati ed eventualmente ripristinarli**, a fronte di rischi che possano comprometterne il funzionamento o determinarne la perdita;
- **proteggere i dati gestiti** a fronte di possibili “attacchi” esterni e/o violazioni;
- **rendere accessibili i dati in funzione di stringenti diritti di accesso dei vari profili utente.**

Il *framework* prevede quindi da un lato **metodologie, processi e procedure** (definiti dalle *policy* interne di *data security*) atti a disciplinare e regolare le azioni soggetti coinvolti nella rilevazione, dall'altro, **strumenti e soluzioni tecnologiche avanzate per la protezione dei dati**, periodicamente verificati attraverso specifici *audit* realizzati da esperti indipendenti (*Paid Intruder*) atti a testare l'efficacia delle procedure di sicurezza applicate.

Di seguito si presentano le **SOLUZIONI METODOLOGICHE E PROCEDURALI** (indicate con “MP”) e **STRUMENTALI** (indicate con “S”) proposte in relazione ai principali ambiti di sicurezza di riferimento (gestione degli accessi, gestione e protezione dei dati, *business continuity*).

I dati sono gestiti e protetti all'interno del repository del RTI (cfr. schema 4.6.I). I flussi evidenziati nello schema citato evidenziano il percorso in entrata e in uscita all'interno del repository. Le soluzioni metodologiche prevedono l'identificazione di ruoli e responsabilità, misure di formazione delle risorse a tutti i livelli e test di validazione delle vulnerabilità. Le soluzioni strumentali riguardano l'adozione di software di protezione, di firewall e di protocolli di rete cifrati. La combinazione di tali misure definisce il livello complessivo della sicurezza in ambito “gestione e protezione”:

Gestione e protezione dei dati

- (S) Dotazione di **software di protezione per tutti i dispositivi utilizzati** (*antivirus, antimalware, ecc.*).
- (S) Adozione di **firewall e altri dispositivi/software antintrusione** per la protezione di reti/sistemi da accessi non autorizzati.
- (S) Utilizzo di **protocolli di rete cifrati** (es. SSH, SSL) in caso di utilizzo di applicazioni web con accesso da rete pubblica.

- **(MP)** Identificazione di **ruoli e responsabilità** associate alle persone coinvolte nel trattamento dei dati e nomina di un referente responsabile per il coordinamento delle attività di gestione e protezione delle informazioni e dei sistemi informatici.
- **(MP)** Organizzazione ed erogazione di **formazione periodica in ambito data protection** (corsi in aula o *e-learning*, *newsletter*) per accrescere la conoscenza delle tematiche relative alla *cybersecurity*.
- **(MP)** Svolgimento di **test automatici/manuali di validazione delle vulnerabilità** dei sistemi, dei dispositivi e della rete al fine di trovare un relativo *exploit*.

La vulnerabilità deve essere valutata anche con riferimento alla gestione degli accessi ai sistemi e ai luoghi. Saranno adottati sistemi di autenticazione a due fattori con password diverse per ogni account previsto, prevedendo anche dritti di accesso differenziati per profilo di riferimento, per livello di sensibilità delle differenti aree fisiche dove sono custoditi i dati. Nello specifico:

Gestione degli accessi ai sistemi e ai luoghi fisici

- **(S)** Adozione di **password diverse per ogni account delle risorse impiegate nella rilevazione**, della complessità adeguata e con procedure di blocco automatico in caso di reiterati tentativi di accesso.
- **(S)** Adozione di **sistema di autenticazione a due fattori** per l'accesso al Portale della Fornitura.
- **(S/MP)** Adozione di **politiche per password complesse con impostazione sui sistemi di specifiche regole per la generazione** come il periodo di scadenza della *password*, il riutilizzo della vecchia *password* e i requisiti per *password* complesse (es. numero minimo di caratteri e set di caratteri diversi).
- **(S)** Impostazione di **diritti di accesso ai dati e alla reportistica del sistema**, differenziati per profilo di riferimento in base alle funzioni ed alle attività svolte, assegnando agli utenti ruoli specifici che consentono l'accesso solo ad aree e funzionalità designate.
- **(S)** **Accesso limitato alle aree sensibili** contenenti apparati e /o documentazione relativa all'indagine.
- **(S)** Adozione di **sistemi di sorveglianza attivi H24** nelle aree ad accesso limitato.
- **(S/MP)** Impiego di **personale addetto alla sorveglianza** all'interno dell'edificio e **registrazione degli accessi** di personale autorizzato.

Qualora si verificassero intrusioni indesiderate nel sistema, il RTI dispone **di un piano di contromisure** che può essere così sintetizzato:

- **Isolamento del Sistema:** il sistema compromesso sarà tempestivamente isolato dalla rete per evitare ulteriori danni e impedire la diffusione dell'attacco ad altri sistemi.
- **Spegnimento del Sistema:** nei casi più gravi da valutare a seconda delle diverse situazioni il sistema compromesso potrà essere spento per fermare l'attività dannosa. Lo spegnimento sarà effettuato in modo controllato per minimizzare la perdita di dati (sono previsti backup continui per cui la perdita sarà comunque trascurabile).
- **Rilevazione e Analisi dell'Attacco:** saranno utilizzati strumenti di rilevazione delle intrusioni e di registrazione degli eventi per identificare la natura dell'attacco, i sistemi interessati e il percorso dell'intrusione.
- **Gestione degli Account Utente:** le password degli account compromessi saranno tempestivamente cambiate e saranno revocati eventuali privilegi aggiuntivi concessi agli account durante l'attacco.
- **Analisi Forense:** Sarà condotta un'analisi forense per comprendere l'estensione dell'attacco, identificare i metodi utilizzati dagli aggressori e raccogliere prove per eventuali azioni legali. Tale contromisura, tuttavia, appare piuttosto remota in considerazione della natura dei dati raccolti.
- **Comunicazione:** le parti interessate saranno informate, inclusi i dipendenti, i clienti e le autorità regolatorie, secondo quanto richiesto dalla normativa vigente e dalle politiche aziendali.
- **Pianificazione della Risposta:** Il RTI dispone di un piano di risposta agli incidenti che prevede azioni dettagliate per gestire l'incidente, compresa la collaborazione con le forze dell'ordine se necessario.
- **Ripristino e Riparazione:** i sistemi compromessi saranno ripristinati da backup puliti e saranno applicate correzioni per correggere le vulnerabilità che hanno permesso l'accesso non autorizzato.

- **Monitoraggio Continuo:** Tra le procedure correntemente adottate dalle società che compongono il RTI è previsto il monitoraggio continuo per rilevare ulteriori attività sospette o tentativi di accesso non autorizzato.
- **Valutazione dell'Incidente:** Dopo la risoluzione dell'incidente, sarà condotta un'analisi dettagliata per capire le cause sottostanti e identificare le lezioni apprese per migliorare la sicurezza.
- **Miglioramento delle Difese:** Basandosi sull'analisi dell'incidente, saranno rafforzate le misure di sicurezza per prevenire attacchi futuri.
- **Formazione e Consapevolezza:** Le società del RTI prevedono – nei casi di intrusione nei sistemi - moduli di formazione sulla sicurezza e sensibilizzazione degli utenti per prevenire comportamenti che potrebbero facilitare intrusioni future.

5.2 Strumenti e tecniche per la riduzione delle mancate risposte alle interviste da parte delle famiglie e strategie adottate per accrescere la partecipazione dei diversi target di popolazione

STRUMENTI E TECNICHE CONSOLIDATI PER LA RIDUZIONE DELLE MANCATE RISPOSTE E ACCRESCERE LA PARTECIPAZIONE.

Sulla base delle pregresse esperienze maturate in contesti simili, i proponenti intendono avvalersi di opportuni **strumenti e tecniche** che garantiranno la **riduzione delle mancate risposte** alle interviste e **accrescere la partecipazione dei diversi target** alla popolazione.

Di seguito si presentano gli **STRUMENTI (S)** e le **TECNICHE (T)** proposti:


- **(S) Insieme di strumenti di incentivazione e premialità differenziati per gli intervistatori e gli intervistati.** Gli strumenti proposti per gli intervistatori saranno di natura materiale e immateriale mentre la partecipazione degli intervistati sarà incentivata con strumenti di natura immateriale.
- **(T) Approccio differenziato alla gestione delle interviste a fronte di situazioni particolari.** Grazie all'esperienza maturata nella conduzione di indagini con tematiche delicate e rivolte a target spesso difficili, il RTI ha sviluppato efficaci strategie per entrare in contatto con famiglie e singoli individui. Gli intervistatori saranno dunque in grado di **modulare il loro approccio in funzione della situazione di contatto** che si troveranno di fronte, ad esempio in termini di età e nazionalità, adottando strategie prestabilite e ritenute maggiormente calzanti al singolo caso (modulando ritmo, tono di voce, termini di presentazione.)
- **(T) Garanzia di massima flessibilità agli intervistati su orari/data appuntamento,** in base alla disponibilità degli adulti per assicurare una copertura più estesa degli orari e del calendario di lavoro, offrendo più occasioni per favorire la partecipazione.
- **(S) Possibilità di realizzare nella fase di contatto anche una videochiamata** di presentazione dell'intervistatore. Per una indagine realizzata per la prima volta, può essere di ulteriore aiuto nella fase di ingaggio offrire a chi risulti interessato la possibilità di conoscere il volto dell'intervistatore. Le famiglie che lo vorranno potranno ricevere, nella fase di contatto, ad un numero da essi indicato, una videochiamata per il tramite di WhatsApp. La videochiamata non sarà strumento di intervista ma solo elemento di rassicurazione e di conoscenza dell'intervistatore, volto a favorire la risposta.
- **(S) Sezioni FAQ all'interno delle pagine WEB dedicate alle indagini,** utili ad offrire alle famiglie risposte in merito alle domande più frequenti nell'ottica di facilitare la risoluzione di problematiche e/o chiarire dubbi. Ciò consentirà, oltre ad aumentare la divulgazione informativa sull'indagine, di ridurre i tempi di attesa per ottenere informazioni aggiuntive facilitando quindi la partecipazione.
- **(S) Integrazione tra piattaforma di schedulazione dei nominativi e output dei Numeri Verdi/caselle mail** al fine di consentire il caricamento automatico sui sistemi CAPI/CAWI degli appuntamenti fissati per le interviste tramite Numero Verde per sfruttare in modo *completo e tempestivo* le informazioni ricevute tramite NV.
- **(S/T) Facilitazione e ampliamento del ventaglio delle possibilità di contatto bidirezionale, grazie alla disponibilità del numero WhatsApp,** canale *smart* e ormai abituale per la gran parte delle persone, con cui l'utente potrà effettuare richieste informative, minimizzando in questo modo i tempi di risposta

- **(T) Potenziamento formativo per i rilevatori.** Questo aspetto sarà fondamentale e servirà a consolidare i contenuti relativi alle finalità di indagine affinché questi possano essere veicolati alle famiglie/individui nel modo più efficace, per far percepire loro l'importanza dell'adesione. Nell'ottica del *continuous learning* nel corso di svolgimento dei field saranno quindi pianificati: colloqui individuali con i singoli operatori e Webinar tematici. Nei momenti di potenziamento formativo saranno anche utilizzati gli elementi emersi dai debriefing periodici.
- **(S/T) coinvolgimento attivo di enti, associazioni, soggetti riconosciuti negli ambiti di interesse** nell'ottica di sottoscrivere accordi di partenariato inter-istituzionali utili alla divulgazione informativa in tutte le aree territoriali, ivi comprese quelle isolate. Come anticipato, con questa attività di comunicazione si mira a **promuovere la rilevazione facendo leva sul supporto di attori territoriali qualificati e riconosciuti** creando, anche attraverso il "passaparola" territoriale, un ambiente favorevole allo sviluppo delle interviste e riducendo, conseguentemente, le difficoltà di contatto ed i rifiuti di partecipazione. Ciò consentirà di **intensificare l'engagement, moltiplicare le opportunità di contatto**, valorizzare in maniera interconnessa e complementare le varie soluzioni proposte volte all'aumento del tasso di completezza.


5.3 Strategie per incrementare il tasso di risposta rivolte agli intervistati

Sulla base delle pregresse esperienze maturate in contesti simili, il RTI intende avvalersi di **SPECIFICHE STRATEGIE RIVOLTE AGLI INTERVISTATI** per **INCREMENTARE IL TASSO DI RISPOSTA** quali:

- **incentivi per gli intervistati** al fine di garantire una maggiore partecipazione della popolazione interessata;
- **comunicazione efficace con gli intervistati** per garantire visibilità al progetto e massimizzare il coinvolgimento attivo delle famiglie;
- **analisi e monitoraggio delle esigenze del campione**, per l'attuazione di azioni efficaci per il maggior coinvolgimento delle famiglie nelle attività di rilevazione, attuando altresì un piano di "inseguimento" degli intervistati basati sui risultati emersi;

 **INCENTIVI PER GLI INTERVISTATI** – per promuovere il tasso di partecipazione alle indagini, il RTI adotterà un **insieme di incentivi di carattere immateriale** che fanno leva su **benefici individuali e sociali** delle attività di ricerca promosse da CNR/IRPPS. Tra questi strumenti, che saranno predisposti in accordo con il committente, si propone:

- **consegna di un attestato di partecipazione rilasciato da CNR/IRPPS**, quale strumento di **riconoscimento pubblico del contributo individuale**;
- coinvolgimento attivo con **invito riservato ad eventi di presentazione dei risultati**;
- **iscrizione ad una newsletter periodica** che informi sulle attività di ricerca promosse dal CNR/IRPPS.

 **COMUNICAZIONE EFFICACE CON GLI INTERVISTATI** - per aumentare il coinvolgimento di famiglie e singoli individui, mitigando il rischio di un'elevata percentuale di mancate risposte, il RTI si avvarrà di un apposito strumento, il **Piano della comunicazione**, attuato durante l'intero intervallo temporale di svolgimento del Progetto.

Nell'ottica di una efficiente comunicazione *bi-direzionale*, il Piano prevede sia strumenti per la diffusione efficace dei messaggi da parte del RTI, **differenziati per target di popolazione da raggiungere**, sia canali di comunicazione/risposta da parte degli intervistati. I messaggi, i canali individuati e gli Enti Pubblici/Associazioni da coinvolgere saranno sempre preventivamente verificati con i referenti di CNR-IRPPS.

Rimandando al paragrafo 5.7 per i dettagli sulla strategia di comunicazione, di seguito si riepilogano le principali soluzioni adottate

- **invio di una lettera di presentazione** delle indagini, prima dell'avvio delle campagne;
- **utilizzo di strumenti di riconoscimento** ufficiali da parte degli intervistatori, quali il cartellino e il biglietto da visita;
- **attivazione di un Numero Verde per ciascuna linea di indagine** a disposizione degli intervistati per chiarimenti a quesiti/dubbi;

- **attivazione di una casella di posta elettronica per ciascuna indagine** dedicata, quale ulteriore canale di contatto con gli intervistati;
- **creazione di una pagina web dedicata per ciascuna indagine** sul sito istituzionale del RTI, per acquisire maggiori informazioni sulle indagini;
- **predisposizione di un numero Whatsapp** al quale gli intervistati potranno effettuare richieste informative sulle indagini;
- **predisposizione e invio di una newsletter** informativa sulle rilevazioni ai contatti mail disponibili delle famiglie;
- **coinvolgimento di enti e associazioni** riconosciuti e qualificati sul territorio, da coinvolgere nella comunicazione delle attività di indagine;
- **attivazione di profili dedicati sulle principali piattaforme** (*Facebook, Twitter, Linkedin, etc.*) con monitoraggio quotidiano degli accessi e dei comportamenti degli utenti per avere feedback;
- **invio di una lettera di ringraziamento** per la partecipazione all'indagine, da spedire agli intervistati al termine delle indagini.



ANALISI E MONITORAGGIO DELLE ESIGENZE DEGLI INTERVISTATI - la strategia si riferisce a **soluzioni di monitoraggio delle esigenze del campione**, in particolare attraverso l'analisi delle motivazioni di rifiuto e incompletezza delle informazioni rilasciate dalle famiglie/singoli individui:

- **monitoraggio e analisi delle opposizioni alle interviste:** verrà attuata una costante attività di monitoraggio dell'operato degli intervistatori, attraverso l'analisi quotidiana degli indicatori statistici di avanzamento, con particolare riferimento ai rifiuti avanzati dai potenziali intervistati. I report che saranno utilizzati per l'analisi delle problematiche quali: tasso di rifiuto per intervistatore; distribuzione quotidiana e cumulata degli esiti totali e per intervistatore; numero medio di visite personali per il completamento dell'intervista completa; tasso di incompletezza dei questionari; raffronto tra le statistiche relative ai diversi oggetti d'indagine.
- **debriefing mirati con gli intervistatori:** per massimizzare il tasso di completezza delle interviste esperite durante le indagini, si ritiene prioritario l'utilizzo di azioni finalizzate ad un diretto coinvolgimento degli intervistatori nelle analisi di particolari fenomeni che limitano la possibilità di effettuare le interviste a tutte le famiglie campione. In particolare, il contrasto a fenomeni quali il rifiuto a collaborare all'indagine o la costante irreperibilità di alcune famiglie/individui avviene mediante riunioni operative (cd. *debriefing*) da realizzare con cadenza predefinita. In tali momenti di condivisione formale, gli intervistatori vengono attivati per discutere dell'andamento dei principali tassi di qualità della specifica indagine e delle principali problematiche riscontrate. Ciò consente di far emergere, con tempestività, eventuali criticità nella gestione dei contatti che, laddove non ancora classificate e previste, costituiscono materia di confronto con CNR-IRPPS, al fine di pianificare le opportune strategie per contenere o azzerare qualsiasi possibile conseguente flessione del tasso di completezza.
- **recall dei rifiuti per invito a collaborare all'indagine;** a valle dell'analisi delle motivazioni dei rifiuti, il RTI procederà con l'individuazione di strategie finalizzate al recupero diretto della disponibilità a collaborare, da parte delle famiglie/individui, **con attenzione ai diversi target e tecnica di rilevazione.** Nei casi di rifiuto, il RTI provvederà all'attivazione di un gruppo ad hoc, costituito dagli intervistatori più esperti, per effettuare sistematiche azioni di ricontatto alle famiglie/individui sulla base della motivazione dei rifiuti ricevuti e anche mediante forme di rassicurazione relative a target particolari (es. in riferimento alle informazioni relative ai minori).
- **piano di inseguimento degli intervistati:** al fine di agevolare la partecipazione degli intervistati alla rilevazione, minimizzando così il rischio dei mancati contatti, il sistema di monitoraggio terrà conto degli impegni comunicati da parte dei soggetti da intervistare, in modo da customizzare la pianificazione degli orari di rilevazione e la gestione degli appuntamenti.

5.4 Strategie per incrementare il tasso di risposta rivolte agli intervistatori e strategie per minimizzare il turn over

STRATEGIE PER GLI INTERVISTATORI PER INCREMENTARE IL TASSO DI RISPOSTA.

Per assicurare la massima **efficienza nell'attività degli intervistatori** e garantire quindi la crescita del tasso risposta, viene di seguito descritto un insieme di soluzioni, con differenti finalità e target di destinatari, attuati nelle diverse fasi del progetto:

► **Fase di avvio delle attività** - La fase iniziale delle attività, preliminare all'avvio della rilevazione, è quella che consente di impostare le basi necessarie ad assicurare un andamento corretto del field, presupposto per il raggiungimento dei livelli richiesti nei tempi indicati.

In questa fase verranno attuate le seguenti strategie:

- **Accurata selezione del gruppo di intervistatori**, che dovrà essere **perfettamente rispondente alle caratteristiche richieste e correttamente dimensionato nella numerosità**, in conformità a quanto ricordato nel paragrafo 3.1, dedicato alla selezione delle risorse; in questa fase sarà fondamentale il contributo del Responsabile operativo field, coadiuvato dai Supervisor e dai Responsabili territoriali, che individueranno all'interno della rete i soggetti **meglio rispondenti ai requisiti stabiliti**. In questa fase sarà centrale il tema specifico delle quattro linee di indagine e saranno quindi privilegiati gli *operatori con esperienze pregresse su tematiche analoghe*. Il personale sarà inserito nel gruppo tenendo anche conto della disponibilità continuativa nel tempo richiesto dalla rilevazione, altro elemento fondamentale per la garanzia di *rispetto delle numerosità e dei tempi*.
- **Pianificazione preliminare di tutte le attività di monitoraggio ed eventuali riassegnazioni**. Tutte le attività sul campo saranno precedute da una accurata analisi **finalizzata fin da subito alla corretta distribuzione dei turni di lavoro**, con predisposizione di un piano teorico iniziale che oltre a considerare la distribuzione ottimale sulla carta, conterrà indicazioni per fare fronte a eventuali *problematiche e/o momenti di picco*. Tutto ciò **avvantaggerà il corretto svolgimento della successiva fase sul campo (field)**, consentendo di mantenere costantemente il focus sull'attività di rilevazione, grazie alla riduzione dei tempi necessari a eventuali interventi di qualsiasi tipo. In ogni caso, grazie al monitoraggio dell'andamento field, saranno possibili riassegnazioni di ottimizzazione focalizzate sulle 4 linee di attività, nell'ottica degli obiettivi fissati.

► **Fase di esecuzione delle attività** - Come anticipato, nella fase di esecuzione delle attività, saranno poste in essere forme di monitoraggio dell'andamento della rilevazione, di supporto ai rilevatori e saranno adottati strumenti tecnici indirizzati specificamente ad essi per agevolare il raggiungimento dei tassi di completezza.

In questa fase verranno attuate le seguenti strategie:

- **Supporto tecnico, operativo e psicologico ai rilevatori**. I Responsabili territoriali manterranno un rapporto di costante e vantaggiosa collaborazione con gli intervistatori. Il loro compito sarà fondamentale nell'assicurare la **motivazione degli intervistatori** attraverso azioni di **supporto tecnico-operativo e psicologico**: intervistatori motivati e partecipi assicurano presenza e capacità di sviluppo di tutte le attività al fine di entrare in contatto con ciascuna famiglia/soggetto e convincerlo a partecipare. Elemento fondamentale per la motivazione della forza lavoro è costituito dalla condivisione dell'importanza degli obiettivi, che offre una visione d'insieme sull'attività e rende consapevoli delle finalità e del progetto a cui si sta partecipando.
- I Responsabili saranno affiancati in questa attività sia dal **personale che effettua la formazione** (che aiuterà a sviluppare la capacità di gestire i conflitti, la sicurezza e la resilienza) sia da figure di sociologi e psicologi, **esperte di dinamiche relazionali** nei contesti più vari.
- **Invio di comunicazioni in tempo reale all'intervistato durante la somministrazione delle interviste**, attraverso il sistema CAPI. Attraverso tale strumento, sarà possibile inviare qualsiasi tipo di materiale di supporto per superare eventuali resistenze da parte della famiglia. Ciò è particolarmente importante nell'ambito di indagini realizzate per la prima volta e quindi poco note; gli intervistatori potranno fornire informazioni e **assistenza immediata, soddisfacendo richieste e superando difficoltà in real time**. Ciò consente di aggirare potenziali rifiuti già in occasione di un primo contatto, senza dovere rimandare ad altri momenti in cui l'intervistato potrebbe non essere più disponibile.

- **Disponibilità costante di documentazione sintetica di aggiornamento delle istruzioni**, frutto dell'analisi degli esiti rifiuti e delle loro motivazioni più diffuse. L'attività di catalogazione delle motivazioni principali di rifiuto e delle azioni correttive individuate, descritta al punto 5.2, si trasformerà in istruzioni costanti e aggiornate, facilitando il lavoro degli intervistatori.

STRATEGIE PER MINIMIZZARE IL TURNOVER DEGLI INTERVISTATORI.

Una **squadra di lavoro stabile** nel tempo è un elemento fondamentale per ottenere **qualità complessiva delle prestazioni, efficienza dei processi di formazione e addestramento, benessere e crescita delle risorse**.

Le strategie del RTI per minimizzare il turnover degli intervistatori si basano su:

- **stabilità rapporto di lavoro** - le risorse coinvolte nell'indagine sono regolarmente contrattualizzate e sono reclutate per l'intera durata del progetto.
- **previsione di un sistema premiale** - sono adottati meccanismi per il riconoscimento di premi monetari o analoghi sistemi premiali, attribuiti in modo tale da incentivare la stabilità della risorsa sul progetto e valorizzare le performance. Saranno in particolare previsti degli specifici **bonus monetari (fino al 10% del compenso spettante per le interviste realizzate)** per quegli intervistatori che riusciranno ad acquisire la disponibilità da parte del rispondente a partecipare a successive interviste analoghe o a far parte del panel online previsto dalla Linea 1 – IOPP.
- **Previsione di un sistema di ulteriori strumenti, benefit ed incentivi tangibili**, volti a fidelizzare la rete, quali: Piattaforma digitale welfare, agevolazioni per la mobilità, erogazione di gift e-cards, bonus asilo, assistenza fiscale, possibilità di convertire il bonus performance in misura di welfare. Per il **dettaglio delle soluzioni si rimanda al paragrafo 4.4**.
- **organizzazione di iniziative per lo sviluppo delle competenze** - è adottato un sistema di sviluppo delle competenze per valorizzare ogni risorsa nell'ambito del proprio gruppo di lavoro. A titolo esemplificativo si riportano alcuni dei possibili corsi erogati/erogabili: Leadership Motivazionale (rivolto alle figure di supervisione e coordinamento, offre strumenti utili a motivare e stimolare i propri team, migliorando le relazioni e sviluppando il potenziale dei propri collaboratori); Comunicazione Efficace (rivolto ai team operativi, offre strumenti per comunicare efficacemente, evitando incomprensioni o tensioni e potenziando le capacità espressive verbali e non); Gestione dello Stress (rivolto ai team operativi, è finalizzato a offrire strumenti per gestire problematiche complesse in tempi ristretti, controllare lo stress e sviluppare capacità di problem solving).
- **adeguata gestione e distribuzione dei carichi di lavoro** - di fondamentale importanza al fine di minimizzare il turn over è anche **la gestione efficace dei carichi di lavoro e delle loro eventuali modifiche in corso d'opera**; tale gestione è in primo luogo offerta proprio dalla stabilità e benessere del gruppo di lavoro - assicurato dalla gestione del personale in precedenza descritto - , elemento nodale per garantire continuità nelle attività da parte dei rilevatori impegnati, la cui partecipazione e coinvolgimento nel progetto assicura disponibilità nella gestione dei turni a fronte del variare delle situazioni.

5.5 Qualità delle attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione

MODELLO OPERATIVO CHE GARANTISCE LA GOVERNANCE DELLA COMMESSA ATTRAVERSO UN COSTANTE MONITORAGGIO QUALI-QUANTITATIVO DELLE INDAGINI.

Assicurare il pieno “governo” delle attività progettuali, garantendo il costante **monitoraggio quali-quantitativo dell'indagine, il rispetto delle tempistiche e la gestione dei rischi e criticità progettuali**, rappresenta un fattore cruciale per il raggiungimento degli obiettivi e la buona riuscita della rilevazione. A tal fine, il RTI ha definito uno specifico **modello di Monitoring & Control** – articolato in specifiche **soluzioni organizzative, processi e strumenti** a supporto che consentirà, a **tutto il gruppo di lavoro coinvolto nelle attività** (CNR-IRPPS e RTI), di essere **costantemente aggiornato** sullo stato dell'iniziativa in **tutte le fasi della fornitura** (dalla predisposizione del servizio alla fase di rilevazione e di delivery).

A livello organizzativo, il RTI prevede il supporto del **Team di supporto al Capo progetto** per la **supervisione e il monitoraggio** costante dello stato di avanzamento delle attività previste per le quattro linee di attività e la **produzione della relativa reportistica**.

Il team si occupa inoltre di coordinare le attività di controllo e verificare la “qualità” dei servizi erogati e, in particolare, la conduzione delle interviste (back check) come descritte nel paragrafo 5.6.

Il modello di Monitoring & Control si articola in un **set integrato di processi e strumenti** - supportati dal modulo **Monitoring e Reporting del Portale** - atti ad agevolare i **flussi comunicativi** tra le risorse del gruppo di lavoro di CNR-IRPPS e RTI, garantire l'**individuazione tempestiva di criticità**, **supportare i processi decisionali** e la scelta di eventuali **azioni correttive** da attuare.

In sede di kick-off con CNR-IRPPS per l'avvio delle attività progettuali avverrà la condivisione e il set-up dei processi e degli strumenti per il monitoraggio delle attività relative a ciascuna linea di attività.

Di seguito si fornisce il **dettaglio dei processi di monitoraggio** (gestione della pianificazione, gestione reporting periodico, gestione incontri di allineamento/riunioni stato avanzamento, gestione rischi e criticità, gestione qualità) e gli **strumenti a supporto**.

► **MONITORAGGIO TEMPI E SCADENZE** - al fine di fornire costante evidenza a CNR-IRPPS della pianificazione della rilevazione, verrà **reso disponibile in real-time**, attraverso l'accesso al modulo **Monitoring e Reporting**, il **Project Chart con il GANTT del progetto** che consentirà di visualizzare la sequenza temporale delle attività e verificare eventuali scostamenti rispetto alla pianificazione. Sono previste diverse viste secondo livelli di gerarchia: da una visualizzazione di insieme per fase, a una visualizzazione di dettaglio secondo il modello del work breakdown structure (WBS), in modo da garantire la possibilità di monitoraggio delle attività per tutti i livelli dell'organizzazione.

Lo strumento, inoltre, permette la **notifica in tempo reale (alert) di ritardi e/o scostamenti rispetto a quanto pianificato**. Il Project Chart è uno **strumento di supporto fondamentale durante l'avvio dei lavori preparatori**, in considerazione dell'elevato numero di attività e dei tempi ridotti di conclusione.

► **MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE** - sempre all'interno del modulo **Monitoring e Reporting** è prevista una dashboard di **reportistica multilivello** che soddisfa tutte le esigenze gestionali ed operative della commessa: monitoraggio della rilevazione e controllo degli indicatori della fornitura, granulari e cumulati, consultazione di cruscotti e report già predisposti, analisi in modalità self per produrre specifici analisi/report di interesse. All'interno del modulo è infatti possibile consultare i **cruscotti di monitoraggio**, uno per ciascuna linea di attività, con rappresentazioni che facilitano l'analisi delle performance. I risultati delle dashboard sono frutto delle operazioni di datawarehouse sui dati, e sono comprensivi di: indicatori aggregati e navigabili fino al massimo livello di granularità (es. KPI con una granularità a livello di singolo intervistatore, regione o provincia, età, genere, ...); tabelle e grafici relativi all'andamento della rilevazione (sia in relazione alla gestione dei contatti che alla compilazione delle interviste), costruite in base alle esigenze di CNR-IRPPS.

Tutto il **patrimonio informativo gestito tramite il modulo è organizzato per dimensione di analisi e i dati vengono via via storicizzati**, così da poter effettuare *drill down* su specifici periodi temporali. I cruscotti e la reportistica sono progettati per assicurare la massima completezza, con particolare riferimento a:

- **indicatori di monitoraggio e avanzamento dell'indagine:** ovvero i risultati giornalieri e cumulati, per il monitoraggio e controllo delle tempistiche e dello stato del progetto (rispetto delle tempistiche descritte nel masterplan, e alle criticità, ecc.) e degli indicatori della qualità della fornitura (tasso di completezza delle interviste, tasso di avanzamento della lista dei nominativi). Gli indicatori sono visualizzabili a livello parametrico (per settimana/mese, per regione, per strato, ...) per consentire di individuare agevolmente eventuali criticità. È possibile impostare degli *alert* su specifici KPI, per rendere ancora più immediata la segnalazione di situazioni che richiedono un'analisi più approfondita.
- **indicatori sulla qualità della fornitura:** statistiche circa l'esito dei controlli di qualità effettuati sulle interviste completate (tasso di risposta, tasso di rifiuto, ecc.); tassi di risposta (con particolare attenzione per gli esiti definitivi diverso dal successo ovvero rifiuti, numero non esistente, fuori target); durata media della fase di contatto e dell'intervista (si prevede di poter integrare il dato raccolto dall'applicativo Istat). Gli indicatori sono differenziati per regione, per rilevatore/gruppo di rilevatori; fascia oraria, giorno.

Oltre alle **figure del comitato di coordinamento della fornitura**, l'**accesso alla dashboard è garantito a tutte le figure di supervisione e coordinamento della fase di rilevazione** (responsabile operativo del field, supervisor CAPI e responsabili territoriali) per consentire di identificare tempestivamente situazioni che potrebbero diventare critiche e adottare prontamente le eventuali azioni correttive.

► **REPORTING PERIODICO** - in aggiunta alla produzione della reportistica e dei file microdati secondo quanto previsto dal capitolato tecnico e confermato nel piano esecutivo, all'avvio delle attività, verrà implementato un **processo di reporting periodico, sintetico e analitico**, che consente di **verificare l'andamento di tutte le attività** progetto, secondo i parametri di interesse del Committente. La **condivisione dei report con i referenti del CNR-IRPPS verrà effettuata**: • **con cadenze predeterminate** nell'ambito dei SAL periodici (vd. punto successivo); • **i report saranno resi disponibili e scaricabili in tempo reale** nella **Dashboard di monitoraggio** fruibile nel modulo **Monitoring e Reporting**. Oltre alla produzione periodica dei report e alla condivisione nelle riunioni di SAL, CNR-IRPPS potrà **creare in completa autonomia e in maniera veloce report duttili, interattivi e altamente formattati secondo le proprie esigenze**.

► **GESTIONE INCONTRI DI ALLINEAMENTO/RIUNIONI STATO AVANZAMENTO** - oltre alle informazioni sull'avanzamento rese disponibili *real time* tramite le soluzioni indicate nei punti precedenti, è prevista parallelamente l'**organizzazione di specifici momenti di incontro tra RTI e CNR-IRPPS (SAL)** finalizzati a condividere lo stato delle attività progettuali, discutere di eventuali criticità, definire le azioni da intraprendere, validare le attività progettuali. **Gli incontri saranno più frequenti nella fase di start-up delle indagini** (almeno 1 volta a settimana), al fine di avere un presidio molto focalizzato sulla serrata "tabella di marcia" di avvio lavori, mentre nella fase a regime di rilevazione è preferibile una frequenza minore (es. ogni 2 settimane) in modo tale da poter analizzare *trend* ed evidenze più ampie sulle interviste realizzate nel periodo. In caso di necessità e/o criticità, CNR-IRPPS o il Responsabile di progetto lato RTI possono in qualunque momento richiedere la convocazione di ulteriori riunioni, in base alle necessità.

5.6 Qualità delle attività di back check previste per monitorare l'avvenuta rilevazione e le modalità con cui è stata condotta

BACK CHECK E AUDIT STRUTTURATI E CONTINUATIVI SULLE ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE E SUL NUMERO VERDE.

Per verificare il **pieno rispetto della qualità e delle modalità di rilevazione** da parte della rete di operatori CAPI, il RTI prevede l'adozione di un **modello di audit** interno a carattere continuativo ed articolato in tre principali linee di attività:

- **affiancamento** in fase di intervista;
- **recall** telefonici;
- **controlli domiciliari**;
- **Instant feedback**.

► **AFFIANCAMENTO IN FASE DI INTERVISTA** – questa soluzione ha una duplice finalità: oltre a consentire di **verificare che i contenuti formativi siano stati assimilati** dal rilevatore e che l'**intervista sia svolta nel rispetto delle istruzioni impartite**, l'affiancamento consente di **condividere in tempo reale eventuali suggerimenti** o di colmare eventuali lacune formative.

È uno strumento previsto soprattutto nella fase iniziale della rilevazione o al verificarsi di turn over e fa parte delle strategie di supporto adottate nei contesti critici (vedi par.4.7). A seconda della situazione specifica, il rilevatore potrà essere affiancato dal responsabile territoriale o da un intervistatore esperto.

Le attività di affiancamento potranno riguardare gruppi di rilevatori, individuati in base al territorio sul quale lavorano o a determinati valori di performance di field (rifiuti, interviste interrotte, percentuali anomale di risposte non sa, durata dell'intervista, etc.). Le interviste validate attraverso l'affiancamento e le relative note dell'auditor saranno inserite in un apposito report di qualità.

► **RECALL TELEFONICI** - il RTI effettuerà azioni sistematiche di ricontatto telefonico agli individui intervistati per verificare le attività svolte sul campo dai rilevatori. Un pool ad-hoc, formato da figure esperte nelle attività di verifica ed afferente al team monitoraggio e analisi dati, si occuperà delle chiamate di controllo telefoniche che riguarderanno ogni singolo intervistatore; complessivamente saranno effettuati **back-check telefonici su almeno il 10%** delle interviste **realizzate mensilmente e almeno il 10% dei nominativi** esitati come ineleggibili (percentuale calcolata sui record del campione con numero telefonico). Gli esiti di questa attività di controllo telefonico e l'analisi delle risposte raccolte saranno sistematizzati all'interno del report di qualità della rilevazione.

► **CONTROLLI DOMICILIARI** - oltre ai ricontatti telefonici di monitoraggio, laddove non sia disponibile il numero di telefono dell'intervistato, il RTI prevede appositi controlli domiciliari a campione volti ad indagare più in dettaglio la qualità dell'operato del field. I controlli a campione, svolti territorialmente dal team di supervisione, saranno distribuiti per area territoriale e saranno svolti per almeno il 2% delle interviste di successo totali e per almeno il 2% degli esiti definitivi diversi dal successo (percentuale calcolata sui record del campione con numero telefonico).

► **INSTANT FEEDBACK** - a corredo di queste attività sistematizzate di controllo e verifica, il RTI prevede la costituzione di appositi canali di comunicazione diretta con gli intervistatori integrati nel modulo help desk. Attraverso tali canali, i supervisori avranno la possibilità di avere uno strumento aggiuntivo di contatto diretto con il field di competenza, potendo operare con richieste di comunicazione tempestiva – *one-to-many* – inerenti a informazioni rilevanti, segnalazioni, eventuali difficoltà e/o criticità rispetto alla rilevazione in corso. Attraverso tali strumenti di comunicazione diretta con gli intervistatori, sarà quindi facilitata la richiesta e la ricezione di instant feedbacks sulle attività o su particolari situazioni di campo, facilitando il monitoraggio diretto di tutto il field.

Con **cadenza mensile** sarà rilasciato un **report di qualità** che raccoglierà e sistematizzerà le informazioni raccolte attraverso i diversi moduli di audit in un documento di sintesi.

5.7 Piano di comunicazione rivolto agli intervistati

PIANO DI COMUNICAZIONE CON AZIONI PERVASIVE DURANTE L'INTERA DURATA DELLE INIZIATIVE.

Sulla base delle pregresse esperienze maturate in contesti simili, il RTI intende avvalersi di **uno specifico Piano di comunicazione rivolto agli intervistati**, al fine di incentivare il coinvolgimento attivo da parte del campione intervistato e dare massima visibilità al progetto.

Il Piano verrà predisposto dal **Team di supporto al Capo Progetto** e condiviso con CNR-IRPPS in fase di avvio dell'iniziativa.


Tale approccio, già sperimentato con successo in indagini analoghe, determinerà una **riduzione delle mancate risposte alle interviste ed una conseguente massimizzazione del numero di interviste complete**. A tal fine, nella fase di avvio della fornitura, verrà predisposto e condiviso con il CNR-IRPPS uno specifico **Piano di comunicazione**, che esplicherà l'approccio e le iniziative proposte.



Il Piano prevedrà un **mix di iniziative di comunicazione, erogate in modalità on-line ed off-line**, espletate a favore degli intervistati in tre fasi distinte del progetto:



- **ex-ante**, prima dell'avvio della rilevazione;
- **in itinere**, durante il periodo di rilevazione;
- **ex-post**, al termine del ciclo d'intervista.

Le attività di comunicazione verranno coordinate dal **Team di supporto al Capo Progetto**, che sarà responsabile della redazione del Piano di comunicazione.

Tutte le iniziative saranno preventivamente condivise e soggette ad approvazione da parte di CNR-IRPPS. Di seguito si presentano, in relazione a ciascuna fase, le iniziative di comunicazione previste e la relativa descrizione:

FASE	INIZIATIVA DI COMUNICAZIONE	DESCRIZIONE
<i>1 - Prima dell'avvio</i>	 Lettera di presentazione e brochure informativa	Prima dell'avvio di ciascuna linea di attività, il RTI stamperà ed invierà agli individui del campione una lettera di presentazione ed una brochure informativa predisposta e firmata dal CNR-IRPPS. Gli intervistatori saranno inoltre dotati di una copia cartacea della lettera informativa , da mostrare agli intervistati in caso di necessità. Per amplificare l'impatto della comunicazione sulla partecipazione all'indagine, sarà fondamentale garantirne la ricezione in prossimità dell'avvio della rilevazione.

		Per la provincia di Bolzano, la provincia di Trieste e del Goriziano e la Valle d'Aosta, oltre alla versione italiana, il RTI fornirà gli intervistatori anche la versione della lettera di presentazione in lingua tedesca, slovena e francese.
1 - Prima dell'avvio	 Kit intervistatore	Per favorire la riconoscibilità del rilevatore e supportarne l'attività di contatto con il campione, sarà predisposto e consegnato al team di rilevazione un kit intervistatore comprensivo di: badge di riconoscimento (con foto, nome e cognome, logo del committente e delle società del RTI); cartellini che informano del passaggio del rilevatore presso l'abitazione con il n. di telefono; informativa sulla privacy e copia della lettera di presentazione da esibire al campione. Cartellini, lettera di presentazione ed informativa saranno disponibili in lingua italiana, tedesca e francese , per facilitarne la comprensione da parte delle minoranze linguistiche.
1 - Prima dell'avvio/ 2 - Durante la rilevazione	 Pagina Web dedicata	Contestualmente all'istituzione dei Numeri Verdi, le società componenti il RTI, come già fatto in esperienze simili, inseriranno sul proprio sito istituzionale l'evidenza di una pagina dedicata all'indagine sulla quale sarà possibile reperire, oltre a quanto indicato per il Numero Verde, maggiori dettagli sulla rilevazione . In accordo con il CNR-IRPPS sarà inoltre possibile inserire un link alla pagina dedicata all'indagine sul sito del CNR-IRPPS riportante: • descrizione e obiettivi dell'indagine; • ente realizzatore e contatti; • target di riferimento; • criteri di scelta degli intervistati; • lettera di presentazione; • riferimenti della società incaricata della rilevazione; • periodo di rilevazione; • modalità di realizzazione della rilevazione; • informazione sulla privacy.
1 - Prima dell'avvio/ 2 - Durante la rilevazione	 Presidio social	Il piano di comunicazione prevede inoltre il presidio dei principali social network, mediante l' attivazione di profili "dedicati" sulle principali piattaforme (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc..) monitorando quotidianamente accessi e comportamenti degli utenti (like, share, condivisioni, re-tweet etc.) al fine di raccogliere eventuali commenti, osservazioni o citazioni relative alla rilevazione. Ne consegnerà la predisposizione, da parte dell'RTI, di un periodico " Report di reputation " della rilevazione. Tale report, raccogliendo i sentiment e l'engagement social rispetto alla rilevazione in corso, sarà condiviso ad INAPP come strumento di monitoraggio e valutazione del livello di engagement.
1 - Prima dell'avvio/ 2 - Durante la rilevazione	 Pagine e articoli sulle testate locali	Gli individui potranno trovare informazioni in merito alla rilevazione (es. notizie avanzamento) sulla stampa locale e nazionale , incentivando l'engagement complessivo della popolazione campione e stimolando la partecipazione.
2 - Durante la rilevazione	 Numero Verde dedicato agli intervistati	Verranno istituiti quattro numeri verdi, espressamente dedicati a ciascuna delle quattro indagini, a disposizione degli intervistati che vorranno contattare il servizio per ottenere risposte ai propri quesiti o dubbi sull'indagine. Come dettagliato nel paragrafo 4.8 i numeri saranno attivi per l'intero periodo della rilevazione a partire da due settimane precedenti l'avvio della rilevazione, in tutti i giorni della settimana, dalle 08:30 alle ore 21:30 . Il numero verde sarà indicato sia nel materiale informativo inviato preventivamente al campione, sia nell'apposita pagina web che verrà predisposta prima dell'avvio della rilevazione e, in generale, in ogni materiale informativo riguardante la rilevazione. Al numero verde risponderà un team di operatori che, saranno formati mediante training specifico e avranno il compito di fornire tutti le informazioni sull'indagine, tra le quali: • ente che commissiona l'indagine; • referenti a cui potersi rivolgere per ottenere informazioni/rassicurazioni; • contenuti ed obiettivi dell'indagine; • Modalità di somministrazione e durata dell'intervista; • Maggiori dettagli su riferimenti normativi (legge sulla privacy). Tramite i Numeri Verdi, inoltre, gli intervistati, potranno telefonare per fissare un appuntamento per lo svolgimento dell'intervista oppure per comunicare variazioni delle date prefissate o anche per comunicare eventuali modifiche all'anagrafica.

2 - Durante la rilevazione	 Casella di posta elettronica dedicata	Verranno attivate quattro caselle di posta dedicate alle rilevazioni che costituiranno un ulteriore canale di comunicazione tra gli individui del campione e il RTI. Attraverso queste caselle sarà infatti possibile comunicare con tali soggetti per rispondere alle loro richieste di chiarimenti oltre che per raccogliere indicazioni su eventuali modifiche alle date delle interviste o all'anagrafica. Come per i Numeri Verdi, Il CNR-IRPPS potrà avere costante accesso alle informazioni raccolte ed agli scambi intercorsi.
3 - Dopo la rilevazione	 Lettera di ringraziamento	Al termine dell'indagine, suggeriamo al Committente di spedire agli intervistati una lettera di ringraziamento per la partecipazione all'indagine, predisposta e firmata dal CNR-IRPPS. L'intento di tale attività è quello di contribuire alla generazione di un <i>sentiment</i> positivo rispetto all'indagine, favorendo il "word of mouth" e la minimizzazione delle interviste cadute.

ADOZIONE DI UNA STRATEGIA DI ENGAGEMENT E DI PANEL CARE PER LA LINEA IOPP.

Per la **linea di attività 1 IOPP**, finalizzata al reclutamento di un campione probabilistico di individui, il Piano di comunicazione sarà integrato da una **strategia di engagement e di panel care**, funzionale alla promozione della **fidelizzazione del panel**. In base alle esperienze del RTI, le interviste di **reclutamento dei panelisti IOPP** necessitano di una strategia ad hoc che assicuri l'adesione iniziale e la successiva fidelizzazione al panel, fornendo al campione tutte le **informazioni utili a comprendere: le finalità dello strumento, le modalità di adesione e partecipazione, il trattamento dei dati e la possibilità di recesso**. La **strategia di engagement** fa leva sulle seguenti soluzioni:

- una **chiara spiegazione delle finalità dell'indagine** contribuirà a motivare i potenziali panelisti e ad attivare la volontà di adesione e di contribuzione alla statistica ufficiale;
- In merito alle modalità di partecipazione, sarà necessario **indicare la possibile frequenza di coinvolgimento, il tempo richiesto e le modalità di compilazione**;
- tutti i partecipanti dovranno essere adeguatamente **rassicurati sul trattamento dei dati personali**, nel **rispetto della normativa GDPR** e sulla garanzia di anonimato delle risposte fornite;
- dovranno inoltre essere **rassicurati sulla possibilità di opting out**, per impossibilità sopraggiunta a proseguire.

Un ulteriore elemento con un forte impatto sull'engagement dei panelisti è la **possibilità di ricevere un incentivo**. Si propongono a titolo esemplificativo alcune possibili forme di incentivo immateriale che possono contribuire in maniera significativa sia all'adesione che al tasso di fidelizzazione:

- **riconoscimento pubblico** del contributo individuale, attraverso la consegna di un **attestato di partecipazione** rilasciato da CNR/IRPPS;
- **beneficio sociale** attraverso il **coinvolgimento attivo ad eventi** di presentazione dei risultati, con la condivisione di testimonianze ed esperienze;
- iscrizione ad una **newsletter** che informi costantemente i panelisti sulle attività relative al panel e consenta la **condivisione in anteprima dei risultati** delle indagini condotte sul panel;
- partecipazione ad una **Community online di panelisti**, che fornisce un senso di scopo e di identità, attraverso l'accesso (protetto da login e password) **dedicato** dove poter consultare le principali evidenze delle indagini condotte sul panel e la calendarizzazione delle attività previste. Tramite la Community sarà possibile anche **contribuire al miglioramento dello strumento**, condividendo esperienze e suggerimenti.

5.8 Numero minimo di interviste complete proposto

La proposta campionaria migliorativa del RTI, in termini di dimensione e di bilanciamento tra le tecniche CAPI e CAWI è illustrata nella tabella a seguire.

INDAGINE	CAMPIONE BASE	CAMPIONE OFFERTO	QUOTA CAPI	QUOTA CAWI
1 - IOPP Italian online probability panel	15.000	22.500	14.625	7.875
2 - SHARE Survey on Health Ageing and Retirement in Europe	2.400	3.080	3.080	-
3 - GUIDE Growing Up in Digital Europe	1.500	1.950	1.625	325
4 - GGS Generation and Gender Study	10.000	12.500	7.500	5.000
Totale	28.900	40.030	26.830	13.200

► In dettaglio per la **LINEA DI ATTIVITÀ 1- IOPP** sono richieste 15.000 interviste, con tecnica CAPI e CAWI, per ottenere alla fine del servizio la registrazione di minimo 7.500 individui al panel. Il modello di indagine previsto è di tipo **sequenziale** con una prima comunicazione via posta elettronica contenente il link per l'accesso diretto al questionario CAWI, che resterà disponibile per un periodo, con solleciti cadenzati; successivamente i potenziali intervistati che non avranno compilato il questionario CAWI verranno contattati per procedere con il CAPI.

Il RTI propone di realizzare **22.500 INTERVISTE COMPLETE**, di cui il **35% CON MODALITÀ CAWI (7.875 INTERVISTE)** E IL RESTANTE **65% CON MODALITÀ CAPI (14.625 INTERVISTE)**, nell'arco di 28 settimane.

La proposta di una quota più ampia di tecnica CAPI garantisce una **maggiore rappresentatività del campione probabilistico** (per età, nazionalità, competenze digitali, ...) e il **massimo engagement** ai fini della partecipazione al panel.

Per raggiungere questo obiettivo, per ciascuno dei tre rilasci di nominativi indicati per questa Linea di attività, si prevedono due fasi:

- una **prima fase di 4 settimane** di invio delle mail (CAWI) con solleciti periodici, volta a raggiungere il 35% del target individuato, con garanzia di controllo su distribuzione geografica e fasce di età;
- una **seconda fase di 8 settimane** per la realizzazione delle interviste CAPI presso soggetti che non hanno risposto al CAWI, per completare il restante 65% del campione.

In questo modo, **LE INTERVISTE DELLA LINEA 1 SARANNO BILANCIATE TRA LE DUE TECNICHE**.

Nella tavola a seguire viene presentata un'ipotesi di schema dei tempi di realizzazione field con **garanzia di equi-distribuzione delle interviste valide nelle due tecniche**. In ogni caso l'andamento temporale e il timing di rilascio potranno essere modificati in fase di rilevazione, in accordo con il Committente, in funzione di situazioni che in concreto potranno andarsi a creare.

Indagine	SETTIMANE																													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
IOPP Italian online probability panel	Primo rilascio nominativi																													
	CAWI 35%				CAPI 65%																									
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8																		
									Secondo rilascio nominativi																					
									CAWI 35%				CAPI 65%																	
									1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8										
																				Terzo rilascio nominativi										
																				CAWI 35%				CAPI 65%						
																			1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8

► Per la **LINEA DI ATTIVITÀ 4 - GGS** è richiesta la realizzazione di 10.000 interviste, con tecnica CAPI e CAWI. Il modello di indagine previsto è anche in questo caso di tipo **sequenziale** con una **prima comunicazione via posta elettronica contenente il link per l'accesso diretto al questionario CAWI**,

disponibile per un periodo, con solleciti cadenzati. La quota CAWI, da capitolato, non potrà superare 5.000 interviste (50% del campione). Successivamente i potenziali intervistati che non avranno compilato il questionario CAWI verranno contattati per procedere con il CAPI.

Il RTI propone di realizzare **12.500 INTERVISTE**, di cui il **31% CON MODALITÀ CAWI (5.000) E IL RESTANTE 69% CON MODALITÀ CAPI (7.500 INTERVISTE)**, nell'arco di 20 settimane.

La proposta di una quota più ampia di tecnica CAPI, oltre a garantire una maggiore rappresentatività del campione probabilistico, consente di **raggiungere l'obiettivo campionario nei tempi previsti dai documenti di gara e di non superare comunque il limite di 5.000 CAWI**, richiesto dal capitolato.

In questo caso si prevede **che per ciascuno dei tre rilasci di nominativi** indicati per questa Linea di attività, sia prevista:

- una **prima fase di 3 settimane** di invio delle mail (CAWI) con solleciti periodici cadenzati in modo da raggiungere il **31% del target**.
- una **seconda fase di 5 settimane** per la realizzazione delle interviste **CAPI** presso soggetti che non hanno risposto al CAWI, per realizzare il **restante 69% del campione**. In questo modo a valle al termine della fase di field le interviste saranno bilanciate tra le due tecniche.

Nella tavola a seguire viene presentata una proposta di tempi di realizzazione field con garanzia di equi-distribuzione delle interviste valide nelle due tecniche. Anche in questo caso l'andamento temporale e il timing di rilascio potranno subire modifiche in fase di rilevazione, concordate con il Committente, in funzione di situazioni contingenti.

Indagine	SETTIMANE																				
	1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
GGG Generation and Gender Study	Primo rilascio nominativi																				
	CAWI 31%			CAPI 69%																	
	1	2	3	1	2	3	4	5													
							Secondo rilascio nominativi														
							CAWI 31%			CAPI 69%											
							1	2	3	1	2	3	4	5							
															Terzo rilascio nominativi						
														CAWI 31%			CAPI 69%				
														1	2	3	1	2	3	4	5

► Per le **LINEE DI ATTIVITÀ 2 E 3**, per le quali non è richiesto il bilanciamento tra le due tecniche, il RTI propone un incremento del campione da **2.400 a 3.080 per la Linea 2** e da **1.500 a 1.950 per la Linea 3**.

5.9 Tasso di risposta minimo proposto

Come previsto dalla documentazione di gara, il criterio di valutazione fa riferimento al **tasso di risposta minimo proposto per ogni batch di nominativi rilasciato**. Il numero di **interviste base** richiesto per le quattro linee di indagine è pari a **28.900**.

L'ampliamento del numero di intervistatori messi a disposizione delle attività e tutte le strategie in precedenza descritte, volte a favorire la partecipazione di individui e famiglie e quindi massimizzare il tasso di risposta per tutte le quattro Linee di indagine (stabilità della rete di rilevazione, campagne di comunicazione, monitoraggio costante delle attività, canali di contatto bi-direzionale, etc.) consentiranno al RTI di **REALIZZARE NEL COMPLESSO ULTERIORI 11.130 INTERVISTE VALIDE PER UN TOTALE DI 40.030 INTERVISTE**.

A seguire la tabella con il dettaglio, per ogni indagine di: Numerosità delle liste; Campione richiesto e campione offerto; Tasso di risposta richiesto e proposto.

Il tasso di risposta minimo proposto per ciascuna indagine **sarà garantito nel complesso** e, nelle indagini per le quali è previsto il rilascio dei nominativi in fasi temporalmente successive, **per ogni batch**.

In dettaglio si propone di realizzare:

- **Linea 1 IOPP: 22.500 interviste (+7500 interviste);** il tasso di risposta per ogni batch sarà pari a **75%** con l'obiettivo di ottenere nel complesso **11.250 panelisti rispetto ai 7500 richiesti**;
- **Linea 2 SHARE: 3.080 interviste (+680 interviste);** il tasso di risposta per lo studio sarà pari a **70%**;
- **Linea 3 GUIDE: 1.950 interviste (+450 interviste);** il tasso di risposta per lo studio sarà pari a **71%**;
- **Linea 4 GGS: 12.500 interviste (+2.500 interviste);** il tasso di risposta per ogni batch sarà pari a pari a **50%**.

Indagine	Numerosità delle liste di nominativi	Campione richiesto (interviste)	N. interviste complete aggiuntive	Campione offerto	Tasso di risposta richiesto (%)	Tasso di risposta proposto (%)	Incremento rispetto a tasso di risposta base (punti percentuali)
IOPP Italian online probability panel	30.000	15.000	7.500	22.500	50,0	75,0	+25,0
SHARE Survey on Helath Ageing and Retirement in Europe	4.400	2.400	680	3.080	54,5	70,0	+15,5
GUIDE Growing Up in Digital Europe	2.750	1.500	450	1.950	54,5	70,9	+16,4
GGS Generation and Gender Study	25.000	10.000	2.500	12.500	40,0	50,0	+10,0
Totale	62.150	28.900	11.130	40.030			

6. SKILLS E COMPETENZE DELLE FIGURE PROFESSIONALI

6.1 Intervistatori

Il proponente dichiara che il **Numero di intervistatori con esperienza di almeno 12 mesi** (anche non consecutivi) nell'effettuazione di interviste realizzate con tecnica CAPI e CAWI per Indagini statistiche, negli ultimi 5 anni è: **OLTRE 350 INTERVISTATORI**.

6.2 Coordinatore tecnico/Capo Progetto

Il proponente dichiara che l'esperienza lavorativa del Coordinatore tecnico/Capo Progetto negli ultimi 15 anni in direzione e/o coordinamento, di almeno una indagine CAPI e/o CAWI che prevede la realizzazione su almeno 5 regioni del territorio nazionale di un numero di interviste, su base annua, è: **OLTRE 25.000 INTERVISTE**.

6.3 Responsabile operativo del field

Il proponente dichiara che l'esperienza lavorativa del Responsabile operativo del field negli ultimi 15 anni nella supervisione di almeno una indagine CAPI, su almeno 5 regioni del territorio nazionale, costituita da un numero di interviste su base annua, è: **NUMERO DI INTERVISTE SUPERIORE A 25.000**.

6.4 Responsabile informatico

Il proponente dichiara che il Responsabile informatico **HA ALMENO UNA ESPERIENZA** negli ultimi 4 anni, nell'analisi, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi CAPI e CAWI, nella gestione delle trasmissioni dati, nella sicurezza informatica di rete, nella progettazione di procedure informatiche di produzione e trattamento dei dati e nella produzione della reportistica.

7. PROPOSTE MIGLIORATIVE

7.1 Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal Disciplinare

Di seguito si presentano le **proposte migliorative offerte**, con evidenza di quelle di tipo **Tecnologico (T)** e quelle **Organizzativo-metodologiche (OM)**.

PROPOSTA MIGL.	DESCRIZIONE	TIP.
Messa a disposizione dello strumento aggiuntivo Telepanel	Il RTI metterà a disposizione del committente Telepanel , uno strumento di rilevazione che consente di realizzare in tempi rapidi e con efficienza economica indagini campionarie ad hoc che potranno integrare il patrimonio informativo acquisito con le linee di ricerca attivate dal committente . Telepanel è uno strumento proprietario di rilevazione, estremamente efficace nell'ottenere risposte immediate e puntuali dalla popolazione italiana. È stato progettato come un campione probabilistico dall'istituto NIELSEN nel 1975 ed è stato successivamente aggiornato per rappresentare in 'piccolo' la popolazione italiana, secondo le variabili di età, sesso, area geografica, titolo di istruzione e professione.	T
Messa a disposizione dello strumento aggiuntivo Tableau	Tableau è la soluzione tecnologica, a supporto delle attività di monitoraggio ed elaborazione dati , per la visualizzazione dinamica dei dati che consente di esplorare e comprendere i dati con un'analisi visiva customizzata, efficace, chiara ed intuitiva. L'obiettivo di questo strumento è valorizzare il patrimonio informativo disponibile, offrendo la possibilità di effettuare in autonomia analisi statistiche dei dati raccolti, in base ad un percorso progettato su misura alla luce delle esigenze di approfondimento e di interpretazione dei dati.	T
Disponibilità piattaforma IdSurvey e modulo aggiuntivo per quality control	Se di interesse per la Stazione Appaltante, il RTI mette a disposizione la piattaforma di raccolta IdSurvey per le linee di attività 2 e 3 . IdSurvey consente di svolgere indagini statistiche garantendo la copertura di tutte le fasi, dalla raccolta del dato alla produzione di microdati. IdSurvey consente una notevole rapidità nella somministrazione dell'intervista (grazie all'utilizzo di Microsoft® SQL Server e della tecnologia ASP.NET), una ottimale gestione della strutturazione ed amministrazione del questionario, una facile compilazione delle risposte da parte del rilevatore, l'elaborazione automatica dei dati e la creazione di incroci con variabili socio-demografiche in tempo reale, anche da postazione remota. All'interno della piattaforma IdSurvey il RTI ha fatto realizzare dagli sviluppatori un modulo ad hoc di quality control, che consente di effettuare il datacleaning senza effettuare lo scarico dei microdati, ma direttamente in piattaforma.	T
Disponibilità del modulo "Manipula process" come estensione del modulo "Manipula" integrato in Blaise	Il RTI metterà a disposizione il modulo aggiuntivo "Manipula" all'interno del software Blaise . Per gli scopi di questa proposta tecnica Manipula Process scripts è una potente estensione di Manipula utilizzata per la gestione dei sondaggi. Manipula è lo strumento di elaborazione dei dati del sistema Blaise. I principali utilizzi degli script di processo di Manipula includono sistemi interattivi di controllo dei sondaggi, come un sistema di gestione dei laptop CAPI (a indagine singola o multipla), un sistema di controllo del flusso di dati in ufficio, un sistema di organizzazione dell'editing dei dati e una revisione dei dati dall'alto verso il basso con accesso ai microdati. Gli script di processo possono anche essere utilizzati per migliorare la gestione CATI attraverso l'implementazione di protocolli complessi di gestione delle indagini o di gestione dei casi per i dispositivi mobili. Il modulo risulterebbe molto anche per utile per: creare sottoinsiemi di dati dividendoli in diversi file di output a seconda delle esigenze; creare un dataset con sottoinsiemi di variabili; aggiungere nuove variabili (ricodificate o calcolate a partire da variabili esistenti); unire diversi file di	T

	input in un unico grande dataset; creare link statici e dinamici; ottimizzare la performance nella gestione di dataset di grandi dimensioni.	
Previsione di strutture/figure aggiuntive nel gruppo di lavoro	Previsione di 10 strutture/figure aggiuntive a supporto di processi chiave per la gestione della fornitura (coordinamento field, presidio dei servizi connessi e strumentali, supporto per le attività di governo e monitoraggio della fornitura, organizzazione della formazione e della comunicazione). Le figure aggiuntive sono: 1 team di supporto al Capo Progetto, 4 Supervisor, 4 Responsabili territoriali, 1 Responsabile dei servizi connessi e strumentali.	OM
Task Force aggiuntiva di intervistatori	Previsione di una task force di 40 intervistatori aggiuntivi , formati e prontamente attivabili sul campo, per rafforzare la rete stabile di rilevatori operanti sul territorio.	OM
Predisposizione Portale della fornitura	Predisposizione di un Portale della Fornitura , integrato con i sistemi di rilevazione CAPI/CAWI e con la previsione di numerosi moduli aggiuntivi a supporto di tutte le attività della fornitura (strumenti di Monitoring & Reporting, HR Management, Knowledge & Communication, gestione documentale, gestione Numero Verde, gestione Help Desk).	T
Disponibilità di materiale formativo aggiuntivo	Disponibilità di materiale formativo aggiuntivo , ulteriore rispetto a quello predisposto per le sessioni “istituzionali” della Training Session Nazionale e Centralizzata, fruibile da tutte le risorse del gruppo di lavoro . Il materiale è fruibile nel Knowledge & Communication Activity Tool del Portale.	OM
Operatore NV con conoscenza delle lingue tedesca, francese e slovena	Disponibilità di operatore Numero Verde con conoscenza delle lingue tedesca, francese e slovena .	OM

ALLEGATI - MATERIALI ILLUSTRATIVI E PUBBLICAZIONI SCIENTIFICHE

Si allega alla Relazione tecnica un **documento contenente materiali illustrativi e le principali pubblicazioni scientifiche**. Di seguito il riepilogo delle pubblicazioni allegate con il relativo link per la consultazione.

- Committente: **REGIONE TOSCANA:**

- **L'utenza di Unico Metropolitano Indagine statistica 2023**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/479267/Rapporto+UM+2023.pdf/81904c88-f3c6-5270-dd9d-568966f16e0a?t=1699614063476>
- **L'uso delle biomasse in Toscana indagine statistica Anno 2023**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/119019139/Rapporto+uso+biomassa+pellet.pdf/290481ba-4191-785f-3625-fbc5e69cbef5?t=1691507551426>
- **Gli utenti del trasporto pubblico su gomma in Toscana Servizi Urbano ed Extraurbano 2022**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/479267/Indagine+TPLG+ Rapporto+2022.pdf/0b2a84ec-13ce-5a51-e985-ac667eac4a53?t=1674143879767>
- **Gli utenti del treno regionale in Toscana Anno 2012**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/320308/Utenti%20del%20treno%20regionale%20in%20Toscana%20anno%202012/e24ae949-6726-45c6-bcf0-a3411543e598>
- **Gli utenti del treno regionale in Toscana Anno 2009**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/479267/Gli%20utenti%20del%20treno%20regionale%20in%20Toscana.La%20qualita%60%20percepita%20dagli%20utenti%20del%20servizio%20ferroviario%20regionale.%20Indagine%20campionaria%202009/dd576c1b-754e-454b-b2cd-fe007e6537b8>
- **Gli utenti del treno regionale in Toscana Anno 2015**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/320308/Utenti%20del%20treno%20regionale%20in%20Toscana%20-%20Indagine%20campionaria%20anno%202015/6558fb85-fadc-4466-98cc-7c0eea53fc10>
- **Mobilità e COVID in Toscana 2020**
https://www.regione.toscana.it/documents/10180/479267/Rapporto+Indagine+Mobilit%C3%A0+e+COVID+in+Toscana_DEF.pdf/99609d9a-1974-6ba3-aae0-d388cae7d4b7?t=1615892956289
- **I CITTADINI TOSCANI E LA PROTEZIONE CIVILE 2009**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/320308/I%20cittadini%20toscani%20e%20la%20protezione%20civile%20/e58eba2f-990a-430b-a7f0-393cc6ba8820>
- **Gli utenti del treno regionale in Toscana indagine campionaria 2019**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/11662016/Rapporto+2019+Indagine+campionaria+utenti+treno+Regione+Toscana.pdf/6871b0c8-1103-94f9-ec33-16f37f851bbf?t=1596016518428>
- **IL SISTEMA INTEGRATO DI TRASPORTI REGIONALI PEGASO Indagine 2014**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/11909822/Indagine+Pegaso+2014.pdf/6a5f39a1-fbce-4478-ab6b-9ee5696a2f20>

- **IL SISTEMA INTEGRATO DI TRASPORTI REGIONALI PEGASO INDAGINE 2018**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/12255218/Rapporto+Pegaso+2018.pdf/1ccbb5bf-a609-48a9-b419-daa1083f9ef7>
- **La Mobilità ciclabile in Toscana Indagine campionaria 2012**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/479267/La+Mobilita+ciclabile+in+Toscana+Indagine+campionaria+2012.pdf/f081100c-7333-4ff2-a886-55102c0f038b>
- **La Mobilità Ciclabile in Toscana Anno 2018**
https://www.regione.toscana.it/documents/10180/675003/Rapporto_Mobilit%C3%A0%20ciclabile+2018.pdf/aafaaa74-4b19-4965-b07e-9de8b278d96f
- **La lettura in Toscana Indagine campionaria 2020**
https://www.regione.toscana.it/documents/10180/11662016/Rapporto+Indagine+sulla+Lettura+2020_WEB.pdf/cf231be5-05f0-9c1c-1f12-7d808952f21a?t=1606742908289
- **La popolazione toscana e le biblioteche comunali Indagine campionaria 2015**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/320308/Popolazione%20toscana%20e%20le%20biblioteche%20comunali%202015/b8385aeb-0b5b-4d84-950f-185e3c687ff0>
- **Indagine “I comportamenti di guida e il rischio di incidente stradale”**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/24092/Indagine+novembre-dicembre+2016+Comportamenti+di+guida+e+rischio+di+incidente+stradale.pdf/a1443c69-0097-4ab8-91e8-25645fe91724>
- **La sicurezza stradale in Toscana Indagine campionaria 2013**
<https://www.regione.toscana.it/documents/10180/10614087/La+Sicurezza+Stradale+in+Tosca+na+indagine+campionaria+2013.pdf/649b6351-a3a9-4c02-a51c-92735c395751>
- Committente: **BANCA D'ITALIA**
 - **Indagine CATI sull'alfabetizzazione finanziaria degli italiani (edizione 2023)**
<https://www.bancaditalia.it/statistiche/tematiche/indagini-famiglie-imprese/alfabetizzazione/index.html>
- Committente: **AGRA CEAS per EU Commission - DG SANCO**
 - **European survey on the mandatory indication of country of origin labelling for certain meats**
https://agriculture.ec.europa.eu/common-agricultural-policy/cap-overview/cmef/products-and-markets/mandatory-indication-country-origin-labelling-certain-meats_en
 - **European study on the mandatory indication of origin or place of provenance of unprocessed foods, single ingredient products and ingredients that represent more than 50% of a food**
<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/20378cf6-2bdf-4eee-87f2-83e096b7e2fb/language-en/format-PDF/source-219731235>
 - **Study on the opportunity to provide eu consumers with relevant information on the stunning of animals**
https://food.ec.europa.eu/system/files/2016-10/aw_practice_slaughter_fci-stunning_exex-sum_en.pdf