

# **INAPP – ISTITUTO NAZIONALE PER L'ANALISI DELLE POLITICHE PUBBLICHE**

**CAPITOLATO TECNICO PER SERVIZI DI RILEVAZIONE ED ACQUISIZIONE DATI PER LO SVOLGIMENTO DELLA TERZA EDIZIONE DELL'INDAGINE CAMPIONARIA SULLE PROFESSIONI – RIF.148/IC CODICE IDENTIFICATIVO GARA (C.I.G.): 7465396FA7 – C.U.P. G51B18000110002**

## **1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE**

INAPP – Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche, Corso d'Italia 33, Roma, 00198  
Referente Tecnico: Dott. Dario Guarascio tel. 06.854471, e-mail d.guarascio@inapp.org.  
Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447590 – e-mail: ufficio.gareappalti@inapp.org, sito internet: www.inapp.org.

## **2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE**

A partire dal 1 gennaio 2018 l'INAPP opera in qualità di Organismo intermedio del PON SPAO (Programma Operativo Nazionale Sistemi di Politiche Attive per l'Occupazione), mediante una Convenzione stipulata con l'Autorità di gestione ANPAL e sulla base di un piano triennale di attuazione 2018-2020 approvato dall'AdG con Decreto n. 468 del 29/12/2017. In tale veste, l'Istituto è stato delegato all'attuazione di una serie di azioni sull'Asse Istruzione, sull'Asse Occupazione e sull'Asse Capacità istituzionale, che nel Piano di attuazione sono state in alcuni casi articolate per ambiti di attività (operazioni). Uno degli ambiti di attività dell'Asse Occupazione, in particolare l'Azione 8.5.7, prevede la realizzazione di azioni di consolidamento e aggiornamento delle analisi dei fabbisogni formativi e occupazionali delle imprese e precisamente l'operazione I/8/8i/8.5.7/1.

Oggetto del presente incarico è l'affidamento di servizi (conduzione, gestione e monitoraggio) per la realizzazione della terza edizione dell'Indagine campionaria sulle professioni da svolgersi con tecnica di intervista CAPI (Computer Assisted Personal Interview) secondo le modalità di seguito specificate. La prima edizione dell'indagine si è conclusa a fine 2007, la seconda a fine 2012. L'incarico riguarda l'affidamento di servizi di rilevazione e di acquisizione di informazioni e dati relativi al contenuto del lavoro dell'intero spettro delle professioni italiane. L'indagine, in particolare, si basa su un campione casuale di 16.000 lavoratori nell'esercizio della propria professione e si pone l'obiettivo di ricostruire per tutte le 800 Unità Professionali (UP, quinto digit) della Classificazione delle Professioni (CP 2011) il livello di importanza e il grado di complessità di conoscenze, competenze, attività, stili di lavoro, valori e condizioni di lavoro utilizzati per l'esercizio della professione. In particolare per ciascuna delle 800 Unità Professionali sono previste 20 interviste a lavoratori, per un totale complessivo di 16.000 interviste da effettuare.

L'elenco delle imprese presso cui selezionare i lavoratori da intervistare (lista base), così come gli elenchi suppletivi (liste di riserva), ed il questionario di rilevazione sono forniti dall'INAPP, secondo le modalità specificate in dettaglio al punto 5.1 del presente capitolato. I nominativi delle imprese presenti sulle liste, e successivamente dei lavoratori che saranno individuati all'interno delle imprese, dovranno essere contattati secondo le modalità indicate dall'amministrazione appaltante. La selezione del campione di lavoratori da intervistare avviene infatti a partire da liste di imprese ovvero di enti in cui è altamente probabile individuare l'unità professionale oggetto di indagine.

L'indagine sarà effettuata attraverso interviste faccia-a-faccia con tecnica CAPI. La durata stimata prevista per la somministrazione del questionario è di circa 60 minuti. I risultati derivanti dall'indagine alimentano il sistema informativo progettato e realizzato dall'INAPP denominato Professioni, occupazione, fabbisogni (consultabile on line all'indirizzo [professionioccupazione.isfol.it](http://professionioccupazione.isfol.it)). Nell'ambito della terza edizione

dell'Indagine campionaria sulle professioni sono applicati criteri di qualità estremamente alti descritti nel presente capitolato tecnico che dovranno essere garantiti dalla società aggiudicataria.

### **3. OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

L'Indagine campionaria sulle professioni è realizzata da INAPP (struttura "Metodologie e strumenti per le competenze e le transizioni") nell'ambito del PON SPAO affidato a INAPP in qualità di Organismo Intermedio con funzioni di gestione (piano triennale 2018-2020).

Le interviste con i lavoratori sono realizzate con tecnica Capi, che consente la registrazione automatica delle risposte nel corso della somministrazione direttamente su personal computer del singolo intervistatore, collegato al centro di raccolta dati.

Le informazioni registrate nel corso dell'indagine sono utilizzate per migliorare le politiche e gli investimenti pubblici per la formazione dei lavoratori nel nostro Paese e per ridurre il gap esistente tra le attuali conoscenze e competenze dei lavoratori e quelle realmente necessarie al mondo produttivo per rispondere in modo efficace alle richieste del mercato.

### **4. METODOLOGIA DELL'INDAGINE**

Le informazioni registrate con questa indagine sono consultabili in forma anonima (senza alcun riferimento ai lavoratori che le hanno fornite) nell'ambito delle pagine descrittive delle singole Unità Professionali (UP) navigabili all'interno della sezione "Professioni", a partire dalla home page del sito [professionioccupazione.isfol.it](http://professionioccupazione.isfol.it)

Il quadro concettuale di riferimento per l'indagine e le tassonomie di variabili utilizzate nel questionario sono per lo più mutuati dal modello statunitense dell'*Occupational Information Network*, O\*Net ([online.onetcenter.org](http://online.onetcenter.org)) utilizzato in parte anche nell'ambito dell'indagine Audit sui fabbisogni professionali (prima, seconda e terza edizione), sempre realizzata in questi anni da INAPP. L'insieme delle descrizioni delle caratteristiche delle UP forniscono un dettaglio qualitativo esaustivo delle figure che popolano il nostro mercato del lavoro e un punto di riferimento iniziale rispetto al quale misurare il fabbisogno professionale (con l'altra indagine, Audit sui fabbisogni professionali).

Il disegno campionario dell'Indagine campionaria sulle professioni, come specificato con maggior dettaglio al punto 5.1 del presente capitolato, è realizzato dall'amministrazione appaltante. Le liste dei nominativi delle imprese da contattare sarà fornita alla società aggiudicataria dall'amministrazione appaltante a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e in nessun caso sono ammesse sostituzioni o modifiche ai nominativi forniti.

INAPP fornirà alla società aggiudicataria, a seguito della stipula del contratto, anche il questionario in lingua italiana che sarà somministrato in modalità Capi ai lavoratori nonché la scheda contatti per il contact center e la scheda contatti per gli intervistatori.

La società aggiudicataria si impegna a contattare le imprese presenti sulla lista campionaria fornita dall'amministrazione appaltante, per un numero di tentativi non andati a buon fine non inferiore a 5 prima di dichiarare il nominativo dell'impresa come "non raggiungibile".

Per garantire la qualità della rilevazione, l'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sui soggetti rispondenti, su coloro che si sono rifiutati di partecipare e sui mancati contatti.

La società aggiudicataria si impegna a massimizzare il tasso di risposta con ogni mezzo e procedura, prevedendo strategie utili a contrastare rifiuti alle interviste. Tali strategie devono essere documentate nell'offerta tecnica di servizi in risposta al presente capitolato tecnico.

## 5. SPECIFICHE TECNICHE PER LA SOCIETA' AGGIUDICATARIA

La Società aggiudicataria dovrà svolgere, in dettaglio, le seguenti attività:

- ✓ Verificare gli indirizzi, i recapiti telefonici e gli indirizzi PEC, dove presenti, delle imprese da contattare come da elenchi forniti da INAPP
- ✓ Ricercare gli indirizzi, i recapiti telefonici e gli indirizzi PEC, dove non presenti, delle imprese da contattare come da elenchi forniti da INAPP
- ✓ Tradurre il questionario di rilevazione fornito dall'amministrazione appaltante nelle lingue previste nelle province autonome a statuto speciale
- ✓ Predisporre un piano di comunicazione con le imprese e con i lavoratori da intervistare, volto a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore e degli strumenti di garanzia (numero verde, comunicazione sulla privacy, distribuzione dei tentativi di contatto, ecc.).
- ✓ Attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 21.00, a cui i responsabili di azienda e i lavoratori da intervistare possano telefonare per esigenze di informazione in merito all'indagine. Tale numero dovrà essere indicato nel materiale informativo inviato preventivamente dalla società aggiudicataria a tutte le imprese del campione e dovrà essere attivo per tutta la durata della rilevazione.
- ✓ Attivare un numero verde, attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, a disposizione dei soli intervistatori in caso di esigenze informative e tecnico-gestionali.
- ✓ Attivare un servizio di contact center (con relativo apparato CATI), attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 19.00 per il contatto preliminare con le imprese per la verifica della disponibilità a partecipare all'indagine, per la verifica della presenza nell'azienda contattata della professione riconducibile all'Unità Professionale indagata, per l'acquisizione del nulla osta da parte del responsabile d'impresa interpellato alla conduzione dell'intervista sul luogo di lavoro, per la definizione della data per l'appuntamento con il lavoratore per l'intervista faccia-a-faccia, previo consenso fornito dal lavoratore e previa comunicazione e intesa con l'intervistatore che sarà incaricato di somministrare il questionario
- ✓ Predisporre un'adeguata rete territoriale di almeno 135 intervistatori professionali con esperienze lavorative con tecnica CAPI nel campo delle indagini socio-economiche in modo tale da garantire che ogni impresa indicata nel disegno campionario sia raggiungibile agevolmente dagli intervistatori. Gli intervistatori dovranno essere di madre lingua italiana o con conoscenza certificata della lingua italiana assimilabile alla lingua madre
- ✓ Selezionare intervistatori esperti nelle tecniche di interviste faccia-a-faccia in modalità CAPI, secondo strategie di selezione uniformi per tutti gli intervistatori e adeguatamente illustrate nell'offerta tecnica. L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di partecipare all'intero processo di selezione e reclutamento. Attraverso lo strumento di monitoraggio in itinere delle interviste, l'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine.
- ✓ Predisporre i materiali didattici nonché mettere a disposizione gli spazi e l'organizzazione logistica, attrezzature comprese, per la formazione di tutti gli intervistatori coinvolti nella fase di indagine con la tecnica CAPI. La formazione, inclusa quella frontale (in presenza degli intervistatori) sarà realizzata dall'INAPP, d'intesa e in collaborazione con la società aggiudicataria, presso le opportune sedi messe a disposizione da quest'ultima. La formazione in presenza, per ciascun intervistatore, avrà durata non inferiore alle 12 ore e dovrà svolgersi nell'arco di due giornate
- ✓ Predisporre in formato elettronico il questionario per la somministrazione dell'intervista con tecnica CAPI sulla base del questionario fornito dall'INAPP
- ✓ Predisporre in formato elettronico la scheda contatti per il contact center sulla base della scheda contatti fornita dall'INAPP
- ✓ Predisporre in formato elettronico la scheda contatti per gli intervistatori sulla base della scheda contatti fornita dall'INAPP

- ✓ Stampare e spedire per posta ordinaria o per posta certificata (Pec) la lettera di presentazione dell'indagine predisposta e firmata dall'INAPP alle aziende e agli enti facenti parte del campione (sia lista base che lista sostituti).
- ✓ Stampare e spedire per posta ordinaria o per posta certificata (Pec) la lettera di ringraziamento di partecipazione all'indagine predisposta e firmata dall'INAPP. La lettera va spedita a tutte le aziende e a tutti gli enti che hanno consentito ai loro lavoratori di essere intervistati nell'ambito dell'indagine
- ✓ Stampare e plastificare circa numero 200 copie del questionario cartaceo da somministrare ai lavoratori. Le copie stampate e plastificate saranno di ausilio agli intervistatori per la conduzione dell'intervista con i lavoratori
- ✓ Stampare e plastificare circa numero 200 copie delle schede definitorie delle 800 unità professionali. Le copie stampate e plastificate saranno di ausilio agli intervistatori per la conduzione dell'intervista con i lavoratori
- ✓ Predisporre un sistema CAPI per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario di rilevazione, della scheda contatti per gli intervistatori e della scheda contatti per il contact center forniti dall'amministrazione appaltante. Tale sistema dovrà consentire il monitoraggio giornaliero attraverso accesso on-line dell'attività degli intervistatori che permetta l'acquisizione automatica e simultanea di tutti i contatti effettuati, delle interviste completate e di quelle interrotte, dei tempi di somministrazione delle singole sezioni del questionario di rilevazione, dei questionari completati dagli intervistatori alla chiusura di ogni nominativo.
- ✓ Possedere e dunque fornire a tutti gli intervistatori numero circa 150 PC portatili o altro device (per esempio tablet PC) per la somministrazione del questionario ai lavoratori con tecnica Capi. La strumentazione informatica messa a disposizione per gli intervistatori dovrà possedere tutti i requisiti utili alla corretta realizzazione dell'indagine, tra cui anche i relativi dispositivi hardware e software per la trasmissione di tutti i dati rilevati con il sistema Capi;
- ✓ Testare il funzionamento del questionario di rilevazione, della scheda contatti per gli intervistatori e della scheda contatti per il contact center nella loro versione in formato elettronico, implementata in CAPI.
- ✓ Condurre un'indagine pilota su almeno 100 lavoratori, al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema CAPI, del processo di somministrazione del questionario e di acquisizione dei dati. Le interviste realizzate durante la fase pilota non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate. Le interviste svolte durante l'indagine pilota potranno essere seguite da follow-up cognitivi sia degli intervistati che degli intervistatori.
- ✓ Aggiornare il sistema CAPI (questionario di rilevazione, scheda contatti per gli intervistatori, scheda contatti per il contact center), sulla base ai risultati derivanti dall'indagine pilota e alle modifiche richieste dall'amministrazione appaltante.
- ✓ Garantire che, nell'ambito della procedura di utilizzo delle liste delle imprese da contattare, ciascuna impresa presente nella lista stessa sia contattata fino alla definizione della data per l'intervista con il lavoratore e comunque per almeno 5 volte in orari e giorni diversi.
- ✓ Monitorare costantemente lo stato di avanzamento della fase estensiva di indagine, in merito all'utilizzo dei nominativi delle imprese forniti, dei contatti effettuati e degli interventi volti a favorire la conversione dei rifiuti. I dati prodotti dall'attività di monitoraggio comprendono la distribuzione, per strato, delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, gli indicatori di performance degli intervistatori, e gli indicatori di qualità forniti dall'amministrazione appaltante.
- ✓ Inviare con cadenza settimanale all'amministrazione appaltante, nel corso della fase di campo, i dati prodotti con l'attività di monitoraggio, così come specificati al punto precedente.
- ✓ Trasmettere con cadenza settimanale all'amministrazione appaltante l'insieme dei dati derivanti dai questionari delle interviste completate e dalle schede contatti per gli intervistatori
- ✓ Realizzare controlli a campione sulle interviste e sui contatti effettuati attraverso il ricontatto dei rispondenti. Le attività di verifica dovranno riguardare, per ogni singolo intervistatore, almeno il 10% delle interviste realizzate, almeno il 5% dei rifiuti alla partecipazione e almeno il 5% dei mancati contatti. L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di chiedere un incremento della percentuale delle attività di validazione, il diritto di effettuare dei controlli autonomamente e potrà richiedere ogni qual volta lo ritenga opportuno rapporti tecnici sulle attività di controllo.

- ✓ Mettere in atto, in generale, tutti gli strumenti e le metodologie più idonee a garantire la totale assenza dei rifiuti all'intervista in fase successiva alla definizione dell'appuntamento tramite contact center
- ✓ Ridurre al minimo il turnover degli intervistatori esperti nelle tecniche di interviste faccia-a-faccia in modalità CAPI. Gli eventuali sostituti proposti e selezionati dalla società aggiudicataria dovranno essere sempre precedentemente formati dall'INAPP, con le medesime modalità già in precedenza indicate.
- ✓ Inviare quattro report, i cui contenuti e le specifiche di dettaglio sono definiti nella successiva sezione 8 del presente capitolato.
- ✓ Validare e inviare, a conclusione della fase di campo, due database i cui contenuti e le specifiche di dettaglio sono definiti nella successiva sezione 8 del presente capitolato.

Tutto il materiale prodotto per l'indagine sarà di proprietà dell'amministrazione appaltante. La società aggiudicataria dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti il risultato delle interviste e tutti gli altri materiali a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate nelle offerte e le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e disponibilità delle strutture.

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite dalla società aggiudicataria in base alla normativa vigente al momento della stipula del contratto e modificate in corso d'opera in caso di variazione della normativa stessa.

### **5.1. Il campione e la gestione dei contatti**

Per la terza edizione dell'Indagine Campionaria sulle professioni dovrà essere intervistato un campione di circa 16.000 lavoratori, rappresentativo delle circa 800 Unità Professionali in cui si articola, al massimo livello di dettaglio, la Classificazione delle professioni (CP 2011). In particolare per ciascuna delle 800 Unità Professionali sono previste 20 interviste a lavoratori.

Il disegno campionario prevede l'adozione di un piano di campionamento probabilistico a due stadi con stratificazione delle unità di primo stadio, dove le unità di primo stadio sono rappresentate dalle imprese, mentre quelle di secondo stadio sono i lavoratori all'interno delle imprese selezionate. Il campione delle imprese da contattare per la selezione dei lavoratori da intervistare sarà definito dall'amministrazione appaltante e sarà fornito alla società aggiudicataria senza nessuna possibilità di modifica di nominativi, a seguito della stipula del contratto.

Per ciò che attiene alla predisposizione dei registri delle unità di primo stadio dai quali estrarre le imprese/enti campione, la società aggiudicataria, in stretta collaborazione con l'amministrazione appaltante e sulla base delle informazioni tecniche fornite dalla stessa, dovrà ricercare e acquisire "fonti ausiliarie". La lista di base utilizzata per la selezione delle imprese sarà l'Archivio statistico delle imprese attive dell'Istat (nelle disponibilità dell'amministrazione appaltante), il quale però, dovrà essere integrato con altre fonti riferite agli enti e alle professioni regolamentate dalle leggi dello Stato o organizzate in appositi Ordini e Consigli (albi professionali).

La selezione delle unità di secondo stadio (lavoratori) avverrà a partire da liste di imprese ovvero di enti, selezionate al primo stadio, in cui è altamente probabile individuare l'unità professionale oggetto di indagine. Per ulteriori informazioni sul piano di campionamento è possibile consultare il capitolo 4 (pp.45-50) del volume Istat "L'Indagine sulle professioni, anno 2007. Contenuti, metodologia e organizzazione", collana Metodi e norme, n.42, 2009, [www.istat.it/it/files/2011/03/mn0942\\_indagine\\_sulle\\_professioni\\_20071.pdf](http://www.istat.it/it/files/2011/03/mn0942_indagine_sulle_professioni_20071.pdf)

Le procedure di estrazione dei nominativi dei lavoratori da intervistare varieranno in funzione del contesto nel quale viene svolta la professione. In particolare sono state individuate tre diverse tipologie: 1) le professioni svolte nelle imprese; 2) le professioni svolte negli enti e nelle istituzioni; 3) le professioni svolte in regime di libera professione.

Per ciascuna professione del primo tipo (professioni svolte nelle imprese), alla società aggiudicataria sarà fornita una lista di 120 imprese estratte dall'archivio statistico delle imprese attive (Asia). L'estrazione delle imprese sarà effettuata sul sottoinsieme di imprese che dichiarano di svolgere un'attività economica attinente all'unità professionale in esame, ovvero sia su quelle che massimizzano la probabilità di individuare al loro interno i lavoratori di una tale professione. Il piano di campionamento prevede inoltre che le imprese saranno stratificate in base alla loro localizzazione geografica (ripartizione geografica) e alla loro dimensione in termini di numero di addetti. L'elenco delle imprese estratte, costituito da una lista-base di venti unità e da cinque liste di riserva (ognuna di venti unità), sarà trasmesso alla società aggiudicataria che attraverso un suo contact center dovrà contattare i responsabili dell'azienda (imprenditore o responsabile delle risorse umane) per ottenere il consenso ad intervistare un loro dipendente. Una volta ottenuto il consenso da parte dell'impresa, sarà richiesta una lista di non più di cinque nominativi di lavoratori della professione in questione dalla quale sarà estratto casualmente il nominativo a cui somministrare il questionario. La società aggiudicataria dovrà acquisire anche il consenso all'intervista di ciascun lavoratore.

Per ogni professione del secondo tipo (professioni svolte negli enti) sarà creata una lista di 120 enti (ad eccezione di alcune unità professionali, meno diffuse, per le quali il numero di enti selezionati è inferiore a 120) estratti da archivi già nelle disponibilità dell'amministrazione appaltante o che la società aggiudicataria dovrà fornire, sviluppando procedure ad hoc di richiesta e acquisizione ad istituzioni esterne. In questo caso il piano di campionamento prevede la stratificazione degli enti in base alla sola localizzazione geografica (ripartizione geografica). L'elenco degli enti estratti, costituito da una lista-base di circa venti unità e da cinque liste di riserva (ognuna di circa venti unità), sarà trasmesso alla società aggiudicataria che attraverso un suo contact center procederà nel contattare i responsabili degli enti per ottenere il consenso ad intervistare un loro dipendente. Una volta ottenuto il consenso da parte dell'ente, sarà richiesta una lista di non più di cinque nominativi di lavoratori della professione in questione dalla quale sarà estratto casualmente il nominativo a cui somministrare il questionario. La società aggiudicataria dovrà acquisire anche il consenso all'intervista di ciascun lavoratore.

Per ogni professione del terzo tipo (professioni svolte in regime di libera professione ovvero regolamentate da appositi albi professionali), sarà creata una lista di 120 nominativi, estratti dagli iscritti agli albi. Gli archivi degli iscritti agli albi, dovranno essere richiesti ai collegi provinciali; tale attività sarà svolta in stretta collaborazione tra società aggiudicataria e amministratrice appaltante. L'elenco dei nominativi estratti sarà composto da una lista-base di venti unità e da cinque liste di riserva (ognuna di venti unità). Ai nominativi estratti dovrà essere richiesta direttamente la disponibilità ad effettuare l'intervista.

Al fine di ottenere il consenso all'intervista sia da parte del responsabile d'impresa/ente sia del lavoratore, la società aggiudicatrice si potrà avvalere della lettera di presentazione dell'indagine.

Nel caso in cui il lavoratore da intervistare non sia più operante all'indirizzo indicato dall'impresa al momento della definizione dell'appuntamento con gli addetti del contact center ma sia stato trasferito dalla stessa impresa in un'altra sede, l'intervista potrà comunque essere realizzata presso il nuovo indirizzo segnalato dall'impresa e/o dal lavoratore.

L'intervistatore, appena possibile e comunque sempre dopo specifica interlocuzione con il contact center, dovrà assicurarsi di ottenere un numero telefonico attraverso il quale mantenere i contatti con la persona da intervistare. Tale numero telefonico dovrà essere inserito nella scheda contatti per gli intervistatori per poter essere successivamente trasmesso all'amministrazione appaltante, garantendo comunque il rispetto della privacy in ottemperanza alle disposizioni della normativa vigente. In nessun caso è ammessa la possibilità di effettuare l'intervista telefonicamente, né è ammessa la possibilità di risposta da parte di terzi a nome e per conto del lavoratore selezionato.

In occasione di ogni contatto con il lavoratore estratto per l'intervista CAPI, l'intervistatore è tenuto a compilare la "scheda contatti" implementata dalla società aggiudicataria. Nella scheda contatti per gli intervistatori dovrà essere anche tracciato il contatto in cui l'intervista è stata realizzata, nella sua totalità o parzialmente. Le informazioni da inserire nella "scheda contatti" saranno definite in stretto accordo tra amministrazione appaltante e società aggiudicataria.

## **5.2. Il questionario**

Il questionario della terza edizione dell'Indagine campionaria sulle professioni è articolato in 9 sezioni tematiche, per un totale di 255 variabili, e ricalca in buona sostanza l'architettura concettuale già utilizzata nel corso delle prime due edizioni.

Nelle sezioni del questionario relative alle conoscenze, agli skills, alle attitudini e alle attività generalizzate (sezioni B, C, D, G), le domande esplorano due dimensioni diverse e complementari: a) l'importanza dell'aspetto considerato (item) nello svolgimento della professione; b) il livello di complessità per il quale lo stesso item è necessario. La prima domanda sull'importanza viene somministrata a tutti gli intervistati, indipendentemente dal tipo di professione svolta: se l'intervistato dichiara che quell'item non è importante per il proprio lavoro non gli viene posta la successiva domanda sul livello. Se l'item viene considerato dal lavoratore da "appena importante" a "molto importante", invece, viene somministrata anche la domanda sul livello.

Per quanto riguarda le altre sezioni del questionario relative ai valori richiesti dalla professione, agli stili di lavoro e alle condizioni di lavoro (sezioni E, F, H) le domande poste esplorano soltanto una dimensione. La somministrazione del questionario, infine, prevede una rotazione casuale delle sezioni dettata da esigenze metodologiche.

Nel complesso le variabili indagate dal questionario sono:

- conoscenze (33 domande)
- skills (35 domande)
- attitudini (52 domande)
- valori (21 domande)
- stili di lavoro (16 domande)
- attività generalizzate di lavoro (41 domande)
- condizioni di lavoro (57 domande)

Il questionario, inoltre, prevede altre due sezioni. La sezione A del questionario raccoglie tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione della professione oggetto di intervista (definizione, compiti svolti, tipologia contrattuale, titolo di studio e formazione professionale, elementi retributivi) oltreché una serie di indicazioni utili a ricostruire i più recenti cambiamenti registrati negli ultimi anni rispetto al contenuto del lavoro (nuove tecnologie o macchinari, nuovi prodotti o servizi realizzati, utilizzo di altri materiali, nuova organizzazione del lavoro e nuovi riferimenti normativi).

La sezione I del questionario, invece, analizza in dettaglio le attività svolte dalla professione, aggiornando informazioni già raccolte nel corso della prima e seconda edizione e raccogliendone di nuove.

## **5.3. L'indagine pilota**

Al fine di verificare il corretto layout e il funzionamento del programma CAPI e al fine di verificare che i quesiti e le relative risposte siano chiari, completi e corretti, la società aggiudicataria è tenuta a sottoporre ad un'indagine pilota tutti i materiali utilizzati nell'indagine (questionario di rilevazione e materiali accessori, scheda contatti per gli intervistatori e scheda contatti per il contact center). Nel caso insorgano problemi con

la formulazione delle domande e/o con specifiche parti del questionario, l'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di apportare le modifiche necessarie. Il test dovrà essere condotto su un campione composto di almeno 100 lavoratori.

La società aggiudicataria dovrà fornire un elenco delle tecniche che intende utilizzare per condurre l'indagine pilota. A tal fine la società aggiudicataria è fortemente invitata a usare tecniche quali la registrazione della durata di blocchi di domande (per esempio per singole sezioni del questionario) per individuare la presenza di aree problematiche. Altre misure raccomandate sono la video-registrazione delle interviste nonché interviste di de-briefing con intervistatori e lavoratori intervistati.

#### **5.4 La selezione dei lavoratori da intervistare e la rilevazione sul campo**

Nell'indagine campionaria sulle professioni la raccolta delle informazioni è articolata in due fasi distinte ad opera di diversi operatori: la selezione dei lavoratori da intervistare previo contatto con le imprese e lo svolgimento effettivo delle interviste.

La selezione degli intervistati.

La selezione dei lavoratori da intervistare nelle imprese e negli enti e la definizione degli appuntamenti per le interviste è affidata a un contact center che ha il compito di:

- contattare le imprese delle liste;
- accertare l'identità delle imprese e la correttezza dei dati di lista
- individuare un referente per il personale a cui presentare l'indagine e a cui inviare la lettera ufficiale di presentazione dell'indagine;
- descrivere il tipo di professione (unità professionale) che deve essere intervistata e verificarne la presenza in azienda;
- richiedere non più di cinque nominativi di lavoratori che svolgono la professione ricercata e che sono disponibili all'intervista
- estrarre casualmente, tra questi nominativi, il lavoratore a cui somministrare il questionario
- ottenere il nulla osta da parte del referente aziendale per realizzare l'intervista nel luogo di impresa
- ottenere il nulla osta da parte del lavoratore a realizzare l'intervista nel luogo di lavoro secondo data e orario concordati e prestabiliti
- prendere contatti con gli intervistatori per la definizione degli appuntamenti

Le interviste vere e proprie sono realizzate dagli intervistatori presso il luogo di lavoro, secondo data e orario concordati e prestabiliti con il lavoratore, preferibilmente in un unico incontro. Gli intervistatori dovranno:

- contattare il lavoratore e concordare l'appuntamento per l'intervista;
- fornire tutte le informazioni relative agli obiettivi dell'indagine e alle modalità di tutela della privacy;
- somministrare con accuratezza il questionario al rispondente, registrando le risposte direttamente sul pc o altro device (per esempio tablet PC) fornito dalla società aggiudicataria
- compilare, al termine dell'intervista, la scheda contatti per gli intervistatori e trasmettere il feedback finale al contact center.

Per svolgere al meglio il loro lavoro sia gli intervistatori che gli operatori del contact center saranno accuratamente formati dai responsabili dell'indagine prima dell'inizio della rilevazione e saranno seguiti in itinere con incontri periodici di debriefing e di aggiornamento.

#### **5.5. L'intervista.**

L'intervista dovrà essere svolta nella sua interezza in modalità CAPI. In nessun caso l'intervista, nella sua interezza o anche in parte, potrà essere svolta telefonicamente o auto-compilata da parte dell'intervistato. L'intervista deve essere svolta esclusivamente con il lavoratore il cui nominativo è stato individuato dagli



addetti al contact center secondo le modalità già indicate. In nessun caso, da parte dell'intervistatore, è permessa la sostituzione con altri lavoratori.

La società aggiudicataria dovrà garantire che gli intervistatori si attengano scrupolosamente alle istruzioni per la realizzazione delle interviste e che nella loro esecuzione si limitino a proporre agli intervistati il testo delle domande così come formulate nelle schermate che appariranno a video sul pc. Le modalità di somministrazione del questionario devono essere pertanto assolutamente standardizzate, senza alcuna possibilità di variazione nelle modalità di somministrazione tra le interviste, né tra gli intervistatori.

Al termine di ogni intervista, l'intervistatore dovrà documentare il contatto andato a buon esito nella scheda contatti per gli intervistatori. La mancata compilazione di questo documento comporterà il non computo dell'intervista e, in caso di reiterazione, la rimozione dell'intervistatore inadempiente.

## **5.6. La selezione degli intervistatori**

La società aggiudicataria dovrà occuparsi della selezione degli intervistatori, garantendo le attività di seguito elencate:

- selezionare intervistatori esperti nelle tecniche di interviste faccia-a-faccia in modalità CAPI, secondo strategie di selezione uniformi per tutti gli intervistatori e adeguatamente illustrate nell'offerta tecnica;
- selezionare intervistatori con pregressa esperienza in interviste di tipo CAPI, i curricula degli intervistatori dovranno essere messi a disposizione dell'amministrazione appaltante prima degli incontri di formazione;
- documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, esperienza pregressa in progetti simili, eventuali referenze
- garantire la selezione di un numero di intervistatori adeguato al completamento delle interviste richieste dal presente capitolato tecnico, mediante una rete di intervistatori con adeguata copertura territoriale;
- garantire che a ciascun intervistatore saranno assegnati comunque non più di 120 nominativi di lavoratori da intervistare nell'arco temporale in cui sarà condotta l'indagine
- garantire, rispetto al numero complessivo delle interviste previste dall'indagine, un'equa distribuzione del numero di interviste agli intervistatori coinvolti, secondo strategie che dovranno essere adeguatamente illustrate in sede di offerta tecnica e comunque secondo criteri di ragionevolezza e opportunità finalizzati alla completa realizzazione dell'indagine;
- selezionare intervistatori che devono essere madrelingua italiani oppure che devono presentare valida certificazione attestante un livello di conoscenza della lingua italiana eccellente (categoria CELI 3 o superiore della certificazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca italiano o certificazione equivalente);
- selezionare intervistatori che devono rendersi disponibili per l'intero periodo della campagna di rilevazione e nelle settimane precedenti all'avvio delle rilevazione sul campo per la partecipazione agli incontri di formazione. Gli intervistatori devono altresì essere disponibili a partecipare di persona agli incontri di formazione organizzati dalla società aggiudicataria.

L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di partecipare all'intero processo di selezione e reclutamento, anche chiedendo di visionare la documentazione relativa al profilo del singolo intervistatore. Attraverso lo strumento di monitoraggio in itinere delle interviste, l'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine.

## **5.7. La formazione degli intervistatori (briefing e de-briefing)**

La società aggiudicataria dovrà occuparsi della formazione degli intervistatori, d'intesa e in stretta collaborazione con l'amministrazione appaltante, garantendo le attività di seguito elencate:

- progettare e curare tutti gli aspetti relativi all'organizzazione logistica della formazione di tutti gli intervistatori coinvolti nella fase di indagine con la tecnica Capi
- mettere a disposizione gli spazi (sedi, aule), attrezzature informatiche comprese, per la formazione degli intervistatori. Le sedi dove si svolgerà la formazione dovranno essere scelte con una adeguata copertura del territorio nazionale in modo da facilitare la partecipazione degli intervistatori. La formazione frontale (in presenza), per ciascun intervistatore, avrà durata non inferiore alle 12 ore e dovrà svolgersi nell'arco di due giornate. Non è ammessa la formazione a distanza degli intervistatori;
- organizzare gli incontri di formazione frontale degli intervistatori nelle date e sedi che riterrà più opportune, in accordo con l'amministrazione appaltante, garantendo che la formazione sia svolta non più tardi di una settimana dall'inizio della fase di campo. La formazione sarà svolta congiuntamente dalla società aggiudicataria e da personale incaricato dall'amministrazione appaltante. La formazione specifica sull'indagine (questionario, modalità di contatto, documentazione da produrre) sarà svolta dal personale incaricato dall'amministrazione appaltante, mentre la società aggiudicataria dovrà occuparsi in particolare della formazione relativa agli aspetti tecnici della fase di campo (sistemi di gestione software e hardware, trasmissione dei dati, sicurezza);
- predisporre e fornire a tutti gli intervistatori tutti i materiali didattici necessari alle attività di formazione
- impegnarsi a selezionare, qualora uno degli intervistatori selezionati non possa portare a termine il lavoro previsto e debba essere sostituito per una qualsiasi ragione, un sostituto avente caratteristiche simili a quelle del precedente intervistatore e garantendo la formazione adeguata. Per ogni sostituzione effettuata in corso di indagine la società aggiudicataria si impegna ad informare l'amministrazione appaltante;
- attribuire a ciascun intervistatore un codice identificativo univoco che dovrà essere mantenuto nell'intero corso dell'indagine. L'elenco dei codici assegnati, unitamente alle informazioni per il contatto diretto con gli intervistatori, dovrà essere fornito all'amministrazione appaltante prima dell'avvio della fase di campo e tempestivamente aggiornato in caso di sostituzione di uno o più intervistatori.

L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di richiedere l'esclusione di intervistatori dotati di un profilo giudicato non adeguato alla conduzione delle interviste e la relativa sostituzione entro il termine massimo di 2 gg lavorativi.

## **5.8. Monitoraggio della fase di campo**

L'amministrazione appaltante può avvalersi della possibilità di condurre un monitoraggio costante, secondo le modalità ritenute consone ed efficaci, sull'attività della rilevazione per garantire la qualità del lavoro sul campo. Il monitoraggio potrà riguardare sia i lavoratori intervistati che il lavoro svolto dai singoli intervistatori. A tale scopo l'amministrazione appaltante potrà in ogni momento contattare direttamente i lavoratori selezionati per le interviste e gli intervistatori.

I controlli diretti saranno affiancati da attività che consentano il monitoraggio costante dell'andamento dell'indagine e del tasso di risposta, grazie all'analisi in itinere dei dati provenienti dalla "scheda contatti", dai "questionari degli intervistatori" e dalle interviste portate a termine.

A seguito di tali controlli, nel caso emergano anomalie o attività non consone, l'amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine. La società aggiudicataria si impegna a recepire queste

indicazioni, garantendo la sostituzione degli intervistatori segnalati e l'annullamento delle interviste che risultano non rispondere ai criteri di qualità descritti nel capitolato tecnico.

## 6. GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO

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

La società aggiudicataria dovrà individuare e garantire la presenza nel gruppo di lavoro delle seguenti figure professionali, documentando per ciascuna figura i seguenti requisiti minimi richiesti:

- ✓ Responsabile scientifico del progetto con formazione di tipo statistico in ambito socio-economico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nel coordinamento di indagini statistiche di natura socio-economica, con particolare riferimento alla gestione di indagini campionarie a livello nazionale.
- ✓ Capo progetto con formazione di tipo statistico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini CAPI.
- ✓ Responsabile informatico con formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo e messa in esercizio dei sistemi hardware e software di rilevazione CAPI.
- ✓ Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CAPI con formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CAPI e nella gestione di banche dati.
- ✓ Responsabili di field (numero 2 unità): con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, per la selezione e il reclutamento degli intervistatori e il coordinamento delle attività dei supervisor di field, con almeno 5 anni di esperienza in attività di selezione e coordinamento, con particolare riferimento a indagini Capi
- ✓ Supervisor di field (numero 6 unità): con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, per la formazione, il coordinamento e il monitoraggio degli intervistatori, la gestione delle attività operative nella fase di rilevazione sul campo, con particolare riferimento a indagini CAPI, con almeno 3 anni di esperienza nella gestione delle attività di formazione e coordinamento degli intervistatori;
- ✓ Sistemisti (numero 2 unità), con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza nella gestione di sistemi CAPI (configurazione e gestione), di rete e di sicurezza informatica;
- ✓ Programmatori (numero 2 unità), con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e almeno 3 anni di esperienza nelle attività di sviluppo e manutenzione di questionari elettronici e sistemi completi di CAPI;
- ✓ Esperto statistico, con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato, con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel trattamento di banche dati statistiche in forma di dato individuale in grado di predisporre i file dati da trasmettere all'amministrazione appaltante;

- ✓ Addetti al contact center telefonico (numero 15 unità), con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con almeno 2 anni di esperienza per attività di contatto con i responsabili d'impresa, per la verifica della presenza nell'azienda contattata della professione riconducibile all'Unità Professionale indagata (in questo caso occorre dimostrare conoscenza approfondita del tema delle professioni e dei relativi sistemi di classificazione e di codifica delle stesse), per la programmazione degli appuntamenti per la conduzione delle interviste con i lavoratori che hanno prestato il loro consenso;
- ✓ Operatori di numero verde (numero 4 unità) con diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato e con almeno 1 anno di esperienza per fornire informazioni in merito all'indagine alle aziende e ai lavoratori da intervistare nonché agli intervistatori che hanno esigenze informative di tipo tecnico-operativo;
- ✓ intervistatori (almeno numero 135 unità): la società aggiudicataria dovrà selezionare sul territorio italiano, garantendo un'equa distribuzione geografica, gli intervistatori in modo tale che a ciascun intervistatore saranno assegnate comunque non più di 120 interviste da effettuare con tecnica CAPI. Gli intervistatori dovranno avere i seguenti requisiti minimi: età non inferiore a 18 anni; diploma di istruzione secondaria superiore o titolo di studio equiparato; perfetta conoscenza parlata e scritta della lingua italiana; conoscenze informatiche (Windows, Office, Internet, posta elettronica); disponibilità di autovettura o altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali e intercomunali; disponibilità di telefono cellulare. E' necessario che la società aggiudicataria si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste CAPI. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno 3 esperienze personali nell'utilizzo delle procedure CAPI. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che valuti, per ciascuno, l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di somministrazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico della società aggiudicataria, l'amministrazione appaltante si riserva il diritto di controllarne la professionalità e richiedere, se ritenuto necessario, eventuali sostituzioni.

La società aggiudicataria dovrà garantire che:

- ✓ alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione (così come indicato nella successiva sezione 7), sia operativo un numero congruo di intervistatori, fissato in non meno di 135 unità, dedicati esclusivamente all'indagine, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- ✓ tutti gli intervistatori dedicati all'indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul CAPI sotto la supervisione dell'INAPP;
- ✓ sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori e che tutti gli eventuali sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione INAPP.

## **7. TEMPI DI REALIZZAZIONE**

La fase di campo estensiva per la realizzazione delle 16.000 interviste con tecnica CAPI dovrà essere condotta sulla base di un calendario esecutivo che sarà definito a seguito della stipula del contratto, tenendo presente i tempi tecnici minimi necessari e le indicazioni di dettaglio fornite dall'amministrazione appaltante. La consegna del report finale e dei due database, i cui contenuti e le specifiche di dettaglio sono definiti nella successiva sezione 8 del presente capitolato, dovrà avvenire entro e non oltre diciotto mesi dalla data di stipula del contratto, data fissata per la chiusura di tutte le attività relative ai servizi di rilevazione e acquisizione dati relativi alla terza edizione dell'Indagine campionaria sulle professioni.

Prima dell'inizio della fase di campo dovranno essere testati, anche alla luce dei risultati ottenuti con l'indagine pilota, tutti gli strumenti necessari per la conduzione delle interviste presso i lavoratori (questionario di rilevazione e materiali accessori, scheda contatti per il contact center, scheda contatti per gli intervistatori, sistema CAPI). Le interviste realizzate durante la fase pilota (almeno 100 lavoratori) non faranno parte del computo complessivo delle 16.000 interviste da realizzare.

La messa a punto definitiva del questionario elettronico e del sistema CAPI dovranno essere completati almeno 10 giorni prima dell'inizio della fase di campo estensiva. La formazione degli intervistatori dovrà essere svolta tendenzialmente a ridosso dell'avvio della fase di campo estensiva, il calendario e le sedi per lo svolgimento delle sessioni formative (con l'indicazione dei relativi gruppi di intervistatori) dovrà essere preventivamente concordato con l'amministrazione appaltante.

La società aggiudicataria dovrà garantire un monte ore di lavoro giornaliero dei rilevatori tale da assicurare la realizzazione nei tempi previsti delle 16.000 interviste valide: per poter comprendere l'onere da soddisfare si comunica che la durata media della somministrazione del questionario con tecnica CAPI (intervista faccia-a-faccia) è di circa 60 minuti. Dovrà essere possibile per l'INAPP, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di rilevazione con proprio personale, anche presso i contact center.

Tutte quelle attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi telematici di dati sia tra INAPP e la società aggiudicataria che tra la società aggiudicataria e INAPP dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicati gli standard vigenti in INAPP.

## **8. PRODOTTI DA CONSEGNARE E SCADENZE**

La società aggiudicataria si impegna a realizzare e consegnare quattro report così definiti:

- 8.1 un primo report da realizzarsi entro e non oltre 40 (quaranta) giorni dalla data di stipula del contratto. Tale report dovrà contenere le informazioni relative ai primi risultati dell'indagine pilota condotta presso un campione di almeno 100 lavoratori, le informazioni utili a definire e testare, prima dell'inizio della fase di campo estensiva, gli strumenti per la conduzione delle interviste presso i lavoratori (questionario di rilevazione e materiali accessori, scheda contatti per il contact center, scheda contatti per gli intervistatori, sistema CAPI), nonché le informazioni sul processo di selezione degli intervistatori, sulla pianificazione delle attività formative degli intervistatori e sulla costruzione degli indicatori relativi al monitoraggio delle interviste;
- 8.2 un secondo report, intermedio, da realizzarsi entro e non oltre sette mesi dalla data di stipula del contratto al raggiungimento di almeno 6.000 interviste completate contenente tutte le informazioni necessarie sullo stato dei contatti con i lavoratori, la disaggregazione delle informazioni sulla base delle sezioni e delle relative variabili presenti nel questionario, i tempi di realizzazione delle interviste completate, i dati e le informazioni derivanti dal monitoraggio effettuato sul lavoro svolto dagli intervistatori;
- 8.3 un terzo report, intermedio, da realizzarsi entro e non oltre tredici mesi dalla data di stipula del contratto al raggiungimento di almeno 12.000 interviste completate contenente le stesse informazioni aggiornate del report precedente;
- 8.4 un report finale alla chiusura della fase di campo estensiva dell'indagine al raggiungimento delle 16.000 interviste completate, così come complessivamente previsto dal disegno di indagine, con le stesse informazioni aggiornate e definitive dei report intermedi precedenti. La consegna del report finale dovrà avvenire comunque entro e non oltre diciotto mesi dalla data di stipula del contratto.

Tutti i report dovranno essere consegnati in duplice copia cartacea e in formato digitale presso la sede dell'amministrazione appaltante entro le scadenze indicate ai punti precedenti.

La società aggiudicataria si impegna inoltre a realizzare e inviare in formato elettronico durante il lavoro sul campo con cadenza settimanale (o in caso di necessità, in qualsiasi momento durante il periodo di rilevazione):

- risultati parziali sull'andamento di tutti i contatti, dei questionari degli intervistatori e sui risultati delle interviste completate, in forma di dati individuali;
- il monitoraggio aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi indicatori di qualità forniti dall'amministrazione appaltante), relativo agli indicatori di performance degli intervistatori, alla distribuzione delle interviste completate e parziali e dei nominativi chiusi anche non andati a buon fine.

L'amministrazione appaltante, in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, può richiedere la produzione dei materiali specificati ai punti riguardanti i risultati parziali e il monitoraggio aggiornato, la società aggiudicataria si impegna a soddisfare tali richieste in qualunque momento.

La società aggiudicataria si impegna inoltre a realizzare e a consegnare, comunque entro e non oltre diciotto mesi dalla data di stipula del contratto, i seguenti database:

8.5 un database su supporto informatico contenente per ognuno dei nominativi d'impresa presenti nelle liste di campionamento le informazioni derivate dalle schede contatti del contact center, secondo le specifiche fornite dall'amministrazione appaltante;

8.6 un database su supporto informatico contenente le risposte relative ai questionari di tutte le 16.000 interviste completate, agganciabili alle informazioni riguardanti le imprese del campione. Le variabili e le categorie delle risposte presenti nei questionari sono etichettate secondo le specifiche fornite dall'amministrazione appaltante.

Le banche dati dovranno essere consegnate su supporto magnetico/ottico (DVD – CD/Rom) in uno dei formati usualmente utilizzati per la realizzazione di database, comunque concordato con l'amministrazione appaltante.

Tutte quelle attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi telematici di dati sia tra INAPP e la società aggiudicataria che tra la società aggiudicataria e INAPP dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tale scambio di informazioni saranno applicati gli standard vigenti in INAPP.

La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l'amministrazione appaltante successivamente alla stipula del contratto.

## **9. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano. I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede dell'INAPP di cui al punto 1 del presente capitolato.

## **10. RESPONSABILI E REFERENTI TECNICI DELL'INAPP**

Responsabili e referenti per INAPP saranno il Dott. Dario Guarascio (Responsabile della Struttura Metodologie e strumenti per le competenze e le transizioni dell'INAPP, [d.guarascio@inapp.org](mailto:d.guarascio@inapp.org)), il Dott. Massimiliano Franceschetti e la Dr.ssa Maria Grazia Mereu.

## **11. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO**

La società aggiudicataria, entro cinque giorni dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all'amministrazione appaltante i riferimenti del:

- ✓ Responsabile scientifico del progetto, al quale verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'amministrazione appaltante. I requisiti professionali del Responsabile scientifico della società aggiudicataria sono specificati al primo punto elenco della sezione "Gruppo di lavoro richiesto"

- ✓ Capo progetto, che si occuperà di tutti gli aspetti operativi relativi all'attuazione del progetto. I requisiti professionali del Capo progetto della società aggiudicataria sono specificati al secondo punto elenco della sezione "Gruppo di lavoro richiesto".

## **12. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'.**

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di Euro 1.556.850,00 (unmilione cinquecentocinquantesimilasettecentosettantasette//00) esclusa IVA. Tale importo s'intende comprensivo dei costi relativi alla sicurezza che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

Nella suddetta quantificazione sono comprese anche le "interferenze" (come previsto dal nuovo comma 3 dell'art. 7 del D.Lgs. 19 settembre 1994 n. 696 così come modificato ed integrato dalla Legge n. 123 del 3 Agosto 2007, nonché dal Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106 - Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

Il prezzo offerto si intende fissato dal prestatore di servizi concorrente in base a calcoli e valutazioni di sua propria ed assoluta convenienza, onnicomprensivo e pertanto fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto ed indipendente da qualunque eventualità.

Il prestatore di servizi aggiudicatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dallo stesso dovuto e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso allo stesso così corrisposto.

Il contratto con il prestatore di servizi aggiudicatario avrà durata di circa 18 (diciotto) mesi.

## **13. SERVIZI ANALOGHI**

Il prestatore di servizi ha realizzato almeno tre servizi analoghi nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GUCE, e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione delle attività, la durata del contratto, le numerosità delle interviste effettuate ed i singoli importi. Per SERVIZI ANALOGHI si intendono indagini statistiche campionarie in ambito socio-economico condotte sul territorio italiano con tecnica CAPI di numerosità non inferiore a 5.000 (cinquemila) unità.

In caso di offerta presentata da prestatori di servizi temporaneamente raggruppati, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare il possesso pro-quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

## **14. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA**

L'INAPP ha facoltà di procedere alla aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; l'INAPP ha, altresì, la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione sia laddove ritenga opportuno esercitare il principio di autotutela, sia laddove la Commissione giudicatrice valuti le offerte pervenute non rispondenti ai contenuti tecnici ed economici previsti dal presente capitolato.

L'aggiudicazione della presente procedura avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art.95 del D.Lgs 50/2016. La selezione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà svolta attraverso una procedura che prevede l'attribuzione di un punteggio massimo di 100 punti sulla base degli elementi e relativi valori di seguito identificati:

**A) QUALITÀ DELL'OFFERTA TECNICA** (massimo 90 punti su 100), da valutarsi in relazione alla qualità e alla modalità di realizzazione dei servizi e alle caratteristiche della struttura organizzativa destinata allo svolgimento delle attività, secondo i seguenti criteri e parametri di valutazione:

<b>CRITERI e PARAMETRI DI VALUTAZIONE</b>	<i>punteggio massimo</i>
<b>1. Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi</b>	<b>25</b>
metodologia generale proposta per l'organizzazione, la conduzione, la gestione e il monitoraggio del servizio	5
piano di comunicazione rivolto alle imprese da contattare e ai lavoratori da intervistare	5
metodologie e strumenti specifici adottati per garantire la realizzazione e la qualità delle interviste con tecnica Capi	5
quantità delle risorse umane (gruppo di lavoro) coinvolte	5
quantità delle risorse umane (numero rilevatori) coinvolte	5
<b>2. Caratteristiche della struttura destinata allo svolgimento delle attività, con particolare riferimento alla rete degli intervistatori</b>	<b>20</b>
esperienza della struttura (società o membri del raggruppamento) nello svolgimento di indagini Capi	3
metodologie e tecnologie adottate per la selezione degli intervistatori	2
metodologie e tecnologie adottate per la formazione degli intervistatori	3
distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori Capi dedicati all'indagine	5
strategie per il contenimento del turnover degli intervistatori	2
attività di monitoraggio dell'intero processo di indagine	5
<b>3. Qualità dei servizi e dei prodotti proposti</b>	<b>15</b>
strategie volte a garantire e/o migliorare il tasso di risposta minimo da parte delle imprese	5
attività di monitoraggio dell'intero processo di indagine	5
attinenza dei servizi e dei prodotti proposti in funzione delle effettive esigenze dell'INAPP	5
<b>4. Qualità del gruppo di lavoro</b>	<b>20</b>
Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	3
Qualificazione del capo progetto	3
Qualificazione del responsabile informatico	2
Qualificazione dell'esperto di sviluppo e manutenzione di questionari Capi	1
Qualificazione dei programmatori	1
Qualificazione dei responsabili di field	2
Qualificazione dei supervisori di field	2
Qualificazione dei sistemisti	1
Qualificazione dell'esperto statistico	1
Qualificazione degli addetti al contact center	1
Qualificazione degli operatori del numero verde	1
Qualificazione degli intervistatori	2
<b>5. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal capitolato</b>	<b>10</b>

Nel caso in cui le singole proposte fossero inferiori ai requisiti minimi indicati nel capitolato tecnico, il punteggio attribuito nella valutazione per il singolo parametro sarà pari a 0.

Al fine di omogeneizzare le operazioni di valutazione, nonché supportare i giudizi con una idonea motivazione tecnica, ognuno dei componenti della Commissione giudicatrice dovrà:

- procedere ad esprimere per ciascun elemento specifico di valutazione (parametri di valutazione) individuato nel presente capitolato, un giudizio sintetico discrezionale, corrispondente ad uno fra i 10 giudizi predeterminati, che corrisponderà automaticamente ad un coefficiente tra 0 e 1;



- per ciascun parametro di valutazione, la media matematica dei suddetti coefficienti, così come espressi discrezionalmente da ciascuno dei componenti della Commissione Giudicatrice, verrà trasformata riportando al valore 1 (uno) la media più alta e proporzionando a tale media massima, le medie provvisorie in precedenza calcolate;
- al valore 1 corrisponderà il punteggio massimo attribuibile al singolo parametro di valutazione, proporzionando a tale punteggio massimo gli altri valori ottenuti come sopra specificato.

Sia nella definizione della media dei coefficienti, sia nella trasformazione di detta media, sarà tenuto valido il risultato delle operazioni fino alla quarta cifra decimale.

Con riferimento a detti elementi di valutazione dell'offerta qualitativa ogni parametro di valutazione verrà valutato secondo i seguenti giudizi sintetici discrezionali, corrispondenti automaticamente ai coefficienti numerici indicati:

Giudizio	Coefficiente
Completamente inadeguato o assente	0
Quasi del tutto assente o scarso	0,1
Gravemente insufficiente	0,2
Insufficiente	0,3
Appena sufficiente	0,5
Sufficiente	0,6
Discreto	0,7
Buono	0,8
Ottimo	0,9
Eccellente	1

Nella busta contenente "Offerta tecnica" devono essere contenute le proposte relative all'offerta tecnica, presentate nelle forme ritenute più opportune, tenendo conto dei contenuti specifici del servizio illustrati nel presente capitolato tecnico.

L'esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato deve essere documentata con curriculum debitamente sottoscritto da inserire nella busta contenente "Offerta tecnica".

L'offerta tecnica dovrà essere siglata in ogni pagina dal legale rappresentante del prestatore di servizi/impresa concorrente o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento. L'offerta tecnica sarà sottoscritta all'ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

#### **B) OFFERTA ECONOMICA** (massimo 10 punti su 100):

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 10 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula:  $P = 10 \times P_{min}/P_{off}$

dove:

**P** = punteggio da attribuire al singolo concorrente relativamente all'offerta economica;

**P<sub>min</sub>** = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;

**P<sub>off</sub>** = prezzo presentato dal concorrente in esame.

In sede di valutazione delle offerte economiche sarà verificata l'eventuale esistenza di offerte anomale ai sensi degli artt. 97 e ss. del D.Lgs. 50/2016.

#### **15. MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'INAPP sulla base delle fatture elettroniche emesse dalla società aggiudicataria, dopo l'acquisizione del D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in

corso di validità (quattro mesi dalla data del rilascio INPS/INAIL) e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e dei rapporti sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dalla società aggiudicataria secondo le modalità di seguito indicate:

- prima tranche pari al 15% dopo l'espletamento delle attività previste al punto 8.1 da realizzarsi entro e non oltre quaranta giorni dalla data di stipula del contratto, previa valutazione del responsabile Inapp;
- seconda tranche pari al 35% dopo l'espletamento delle attività previste al punto 8.2 da realizzarsi entro e non oltre sette mesi dalla data di stipula del contratto, previa valutazione del responsabile Inapp;
- terza tranche pari al 35% dopo l'espletamento delle attività previste al punto 8.3 da realizzarsi entro e non oltre tredici mesi dalla data di stipula del contratto, previa valutazione del responsabile Inapp;
- quarta e ultima tranche (saldo) pari al 15% dopo l'espletamento delle attività previste ai punti 8.4, 8.5 e 8.6 del presente capitolato da realizzarsi entro e non oltre diciotto mesi dalla data di stipula del contratto, previa valutazione del responsabile Inapp.

## 16. PENALI

La tabella che segue considera e quantifica l'importo delle penalità applicabili in conseguenza al riscontro d'inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste.

<b>Tipo inadempienza</b>	<b>Penale</b>	<b>Inadempienze soggetto a raddoppio di penale</b>	<b>Massimo di inadempienze consentite</b>
Ritardo nell'inizio della fase di campo estensiva dell'indagine prevista entro e non oltre 75 giorni dalla data di stipula del contratto	Euro 1.000 per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna dei report iniziale, intermedi e finale e dei database secondo il timing previsto dal capitolato	Euro 1.000 per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto	Euro 10.000 a evento	0	1

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'INAPP per cause di forza maggiore non imputabili alla società aggiudicataria.

L'eventuale reiterazione delle inadempienze darà luogo all'applicazione di una penalità di importo raddoppiato, secondo le modalità indicate nella "Tabella delle penalità" sopra indicata.

Il superamento di anche uno solo dei massimali indicati nella suddetta tabella alla voce "Massimo di inadempienze consentite" è da considerarsi inadempienza contrattuale, e pertanto comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, l'INAPP avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

L'INAPP si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte della società aggiudicataria.

**DIRETTORE GENERALE**

**Avv. Paola Nicastro**