

**Metodologia e organizzazione
dell'indagine multiscopo
sulla domanda turistica
'Viaggi e vacanze'**

A cura di: Gianlorenzo Bagatta e Monica Perez

I capitoli sono stati redatti da:

capitolo 1: Gianlorenzo Bagatta

capitolo 2: Monica Perez (parr. 2.1 e 2.2), Gianlorenzo Bagatta (par. 2.3), Silvia Montecolle (par. 2.4)

capitolo 3: Stefano Falorsi

capitolo 4: Monica Perez (parr. 4.1, 4.2 e 4.3), Ferdinando Nisco (par. 4.4), Barbara Dattilo (par. 4.5)

capitolo 5: Gianlorenzo Bagatta e Antonietta Ciotta (parr. 5.1 e 5.2), Monica Perez (par. 5.3)

capitolo 6: Emilia Arcaleni (par. 6.1), Monica Perez (parr. 6.2 e 6.3), Barbara Dattilo (par. 6.4), Silvia Montecolle (parr. 6.5, 6.6, 6.7, 6.7.1, 6.7.2.2 e 6.7.3), Ferdinando Nisco (parr. 6.7.2, 6.7.2.1 e 6.8)

capitolo 7: Emilia Arcaleni

capitolo 8: Monica Perez (parr. 8.1 e 8.1.1) e Claudia De Vitiis (parr. 8.1.2, 8.2 e 8.3)

Le appendici A e C sono a cura di Gianlorenzo Bagatta e Monica Perez

L'appendice B è a cura di Silvia Montecolle

L'appendice D è a cura di Barbara Dattilo

Per chiarimenti sul contenuto
della pubblicazione rivolgersi a:
Istat, Servizio Struttura e dinamica sociale
Tel. 06.5952.4655
e-mail: perez@istat.it

Indice

Pagina

Introduzione	9
1. Il percorso dal passato al presente. Le indagini Istat per la rilevazione della domanda turistica	11
1.1 - Una lunga tradizione	11
1.2 - Gli anni '50: la prima indagine sulle vacanze.....	12
1.3 - Gli anni '60: le prime informazioni sui singoli periodi di vacanza e sui brevi soggiorni.....	13
1.4 - Gli anni '70: un primo disegno europeo	13
1.5 - Gli anni '80: il turismo assume i connotati di fenomeno sociale.	14
1.6 - Gli anni '90: la necessità di un sistema adeguato alla raccolta di dati su viaggi e vacanze.....	15
2. La progettazione dell'indagine 'Viaggi e vacanze': le sperimentazioni per l'applicazione della Direttiva europea	17
2.1 - Il periodo di transizione 1996-1997: le sperimentazioni.....	17
2.1.1 - La scheda vacanze nell'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana'	18
2.1.2 - La nuova indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze'	19
2.2 - Il confronto tra l'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' e l'indagine 'Viaggi e vacanze'.....	20
2.2.1 - L' 'effetto scheda'	21
2.2.2 - L' 'effetto memoria'.....	23
2.2.3 - La validazione dei risultati dell'indagine 'Viaggi e vacanze'	24
2.2.4 - La validità dell'indagine trimestrale come fonte informativa nella domanda turistica	26
2.3 - L'ambiente abituale, una dimensione difficile da interpretare.....	26
2.3.1 - Una modifica al questionario del 1998 per migliorare la qualità delle stime	27
2.3.2 - L'effetto quesito: il confronto tra il 1998 ed il 1997	29
2.4 - Il periodo di riferimento e il rischio della sottostima	32
3. Il piano di campionamento	37
3.1 - La popolazione di riferimento	37
3.2 - Le caratteristiche della lista di selezione.....	38
3.3 - Il disegno campionario	39
3.3.1 - L'estrazione del campione.....	40
3.4 - I criteri di sostituzione.....	41
4. La sensibilizzazione dei rispondenti	43
4.1 - Il piano di sensibilizzazione.....	43
4.2 - La prima lettera di preavviso	43
4.3 - La seconda lettera di preavviso	45
4.4 - Il modulo da precompilare: uno strumento per migliorare la precisione delle risposte	46

4.5 - Numero Verde: il numero telefonico di assistenza alle famiglie	49
5. I contenuti dell'intervista	51
5.1 - La progettazione del questionario	51
5.2 - Le sezioni e il flusso del questionario.....	51
5.2.1 - Sezione introduttiva	53
5.2.2 - Sezione generale (prima parte)	55
5.2.3 - Scheda riepilogativa dei viaggi	55
5.2.4 - Sezione viaggi	56
5.2.5 - Sezione generale (seconda parte)	57
5.2.6 - Sezione chiusura intervista.....	57
5.2.7 - Scheda rifiuto	58
5.3 - Il modulo della rilevazione dei flussi turistici per il Giubileo del 2000	58
6. La qualità delle interviste: pianificazione e monitoraggio	63
6.1 - Il piano delle compatibilità	63
6.2 - L'assegnazione delle interviste e la gestione dei contatti telefonici.....	65
6.3 - La gestione degli appuntamenti	66
6.4 - La formazione degli intervistatori	68
6.5 - Le procedure di monitoraggio quotidiano.....	70
6.6 - Il monitoraggio di sala	71
6.7 - Il monitoraggio mediante la reportistica	72
6.7.1 - Le distribuzioni di frequenza	72
6.7.2 - Gli indicatori statistici per i controlli di qualità delle interviste	73
6.7.2.1 - <i>Gli indicatori sull'esito dell'ultimo tentativo di contatto</i>	74
6.7.2.2 - <i>Gli indicatori sul totale dei tentativi di contatto</i>	80
6.7.3 - I file dati sugli esiti dei contatti	82
6.8 - Le telefonate di controllo	83
7. L'elaborazione dei dati elementari	85
7.1 - La struttura gerarchica dell'archivio	85
7.1.1 - I codici identificativi	86
7.1.2 - Il contenuto informativo dei files	87
7.2 - I files delle interviste interrotte.....	88
7.3 - Elaborazioni caratteristiche della domanda turistica.....	89
7.4 - La diffusione dei risultati e dei dati elementari	90
8. La procedura per il calcolo delle stime e la valutazione dell'errore campionario	93
8.1 - Il calcolo delle stime	93
8.1.1 - Il problema della distorsione del campione	93
8.1.2 - Il procedimento per il calcolo dei pesi.....	94
8.2 - La valutazione del livello di precisione delle stime.....	96
8.3 - La presentazione sintetica degli errori campionari.....	98
8.3.1 - I modelli per gli errori delle stime di frequenze riferite agli individui	99
8.3.2 - I modelli per gli errori delle stime di totali riferiti ai viaggi e alle notti.....	100
Appendice A - Le definizioni, le classificazioni e la Direttiva europea	107
1 - I concetti generali e le definizioni di base della domanda turistica	107

2 - Le principali definizioni dell'indagine 'Viaggi e vacanze'.....	112
3 - La Direttiva 95/57/CE	114
Appendice B - I modelli di rilevazione.....	123
1 - Il questionario dell'indagine 'Viaggi e vacanze'.....	123
2 - Il questionario dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana'. La sezione dedicata ai viaggi e alle vacanze.	134
2.1 - Sezione vacanze nel questionario 'Aspetti della vita quotidiana' Anno 1995.....	134
2.2 - Scheda vacanze nel questionario 'Aspetti della vita quotidiana' Anno 1996.....	134
2.3 - Sezione viaggi nel questionario 'Aspetti della vita quotidiana' Anno 1998.....	137
Appendice C - Le modalità di realizzazione delle interviste telefoniche per il triennio 2001-2003.....	139
Appendice D - Pubblicazioni Istat sulla domanda turistica.....	149
Riferimenti bibliografici	153

Introduzione

Il turismo è una componente trainante dell'economia nazionale, grazie al consolidamento dei flussi turistici italiani e stranieri sul territorio. I dati sul turismo riscuotono ormai sempre maggiore interesse, siano essi prodotti dal lato della domanda o dal lato dell'offerta, in quanto ritenuti necessari alla pianificazione e alla programmazione delle politiche di sviluppo di un settore di grande rilevanza.

Fino al 1996, le statistiche italiane sul turismo sono state dominate dai tradizionali dati sul movimento dei clienti presso gli esercizi ricettivi (arrivi e presenze). Tali informazioni, utilizzate come base per valutare la congiuntura turistica, non permettevano, però, di cogliere altri segmenti turistici, né tanto meno comportamenti e caratteristiche dei viaggiatori, fondamentali per conoscere e interpretare la complessità del fenomeno turistico nel suo insieme.

Nel 1995, il Consiglio dell'Unione europea adotta la Direttiva 95/57/CE con lo scopo di realizzare un sistema di informazione statistica sul turismo che sia armonizzato nella raccolta e diffusione dei dati statistici sull'offerta e sulla domanda turistica nell'ambito degli Stati membri.

Per completare il sistema statistico italiano sul turismo, e coerentemente con quanto richiesto dalla Direttiva europea, nel 1997 si rende necessario integrare il sistema di informazioni statistiche sul turismo prodotte dall'Istat introducendo la raccolta sistematica di dati dal lato della 'domanda turistica'. E' quindi dal 1997¹ che l'Istat conduce, nell'ambito del Sistema di indagini sociali Mutiscopo, l'indagine trimestrale telefonica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) 'Viaggi e vacanze', con l'obiettivo di quantificare e analizzare i flussi turistici dei residenti in Italia, sia all'interno del paese sia all'estero, oltre che di fornire informazioni circa le modalità di effettuazione dei viaggi e le caratteristiche socio-demografiche dei turisti.

In risposta alle esigenze informative sia nazionali sia internazionali, dal 1997 l'Italia è dunque in grado di offrire un sistema di informazione turistica articolato e completo, attraverso il quale poter conoscere i diversi comparti e settori che nel loro insieme definiscono il turismo.

Il progetto di rilevazione di statistiche dal lato della domanda, con l'avvio dell'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze', rappresenta una tappa importante nel sistema italiano delle statistiche sul turismo. La struttura dell'indagine è tale da consentire di cogliere l'andamento congiunturale del complesso dei flussi turistici degli italiani in base a specifici aspetti.

Il presente volume si propone la descrizione della metodologia e dell'organizzazione per la realizzazione dell'indagine, nonché la descrizione degli aspetti più rilevanti affrontati per migliorare tecnica di indagine e qualità del dato. Prendendo in esame le principali fasi attraverso le quali si sviluppa l'indagine, il volume ha l'obiettivo di fornire uno strumento di consultazione sulla rilevazione dei dati sul turismo dal lato della domanda, offrendo l'occasione per utilizzare l'esperienza dell'indagine 'Viaggi e vacanze' in un'ottica di analisi e di crescita metodologica. Per questo motivo il volume è stato pensato anche per fornire elementi di riflessione sulle modalità con le quali la tecnica adottata permette di 'registrare' la realtà.

¹ Dal lato della domanda, anche l'Ufficio Italiano dei Cambi, a partire dal 1996, effettua una specifica indagine alle frontiere, attraverso la quale è possibile conoscere i flussi turistici degli stranieri in Italia (segmento *incoming*) e il flusso degli italiani all'estero (segmento *outgoing*). Fra le due fonti sulla domanda turistica si inseriscono le statistiche sull'offerta prodotte dall'Istat e relative al movimento dei clienti presso gli esercizi ricettivi, che rilevano mensilmente tanto la componente italiana quanto quella straniera.

1. Il percorso dal passato al presente. Le indagini Istat per la rilevazione della domanda turistica

1.1 - Una lunga tradizione

L'Italia ha una lunga tradizione nella realizzazione di indagini sulla domanda turistica. I primi dati disponibili risalgono al 1959, anno in cui per la prima volta l'Istat rileva informazioni sui periodi di vacanza² trascorsi dagli Italiani, attraverso un'indagine campionaria sulle famiglie.

Il boom economico degli anni '60 vede un sostanziale sviluppo del settore turistico, trainato dall'aumento dei flussi turistici. Nel 1959 le persone che vanno in vacanza sono appena il 13% della popolazione per poi passare a metà degli anni '60 al 21%. Ne segue un forte interesse nei confronti del fenomeno, interesse che dal punto di vista statistico si concretizzerà nella realizzazione di una serie di indagini sulle vacanze, ripetute dall'Istat con periodicità pluriennale³.

Rispetto alle prime edizioni, con il tempo le indagini sulle vacanze si sono arricchite nei contenuti, fornendo nuovi elementi per una conoscenza più dettagliata del fenomeno, in particolare privilegiando gli aspetti sociali e comportamentali della domanda turistica piuttosto che quelli congiunturali, già rilevati mensilmente attraverso le rilevazioni statistiche sull'offerta turistica.

Con gli anni '80 il fenomeno assume una forte rilevanza sociale. Si modificano i costumi ed il modo di vivere la vacanza da parte degli italiani, diventando un evento sempre più frequente e variegato. Trascorrere almeno un periodo di vacanza nel corso dell'anno è ormai un aspetto determinante nello stile di vita degli italiani: agli inizi degli anni '80 il fenomeno riguarda annualmente il 43% della popolazione italiana, raggiungendo nel 1985 il 46%.

Attraverso l'indagine sulle vacanze e i viaggi del 1982⁴ emergono nuovi aspetti del comportamento turistico, legati a nuovi stili di vita, a contesti socio-economici e culturali diversi rispetto al passato che vanno oltre la vacanza così come veniva intesa tradizionalmente. Sul complesso dei viaggi (con almeno un pernottamento) realizzati dagli italiani nel 1982, il 29% è rappresentato da viaggi realizzati per motivi diversi dalla vacanza: di questi, il 32% sono stati effettuati per motivi di lavoro⁵ e il 52% per visita a parenti o amici. Questa tendenza è confermata anche nell'indagine del 1985, in cui sono rilevate le vacanze 'brevi' (inferiore ai 4 pernottamenti) e i viaggi per altro motivo, con riferimento al mese precedente quello di indagine.

A partire dal 1993, nell'ambito di una maggiore attenzione alla vacanza ormai sempre più diffusa nello stile di vita degli italiani, l'Istat decide di rilevare annualmente il fenomeno come aspetto della vita sociale del paese, introducendo nell'indagine annuale Multiscopo 'Aspetti della vita quotidiana'⁶ una sezione per la raccolta delle principali

² Per vacanza, nella sua accezione più generale, si intende un viaggio svolto per motivi prevalenti di relax, piacere, svago o riposo.

³ Limitatamente ai viaggi per vacanza, l'indagine è stata ripetuta per gli anni 1965, 1968, 1972, 1975 e 1978.

⁴ Istat, Indagine sulle vacanze, i viaggi e gli sport degli italiani nel 1982, *Supplemento al Bollettino mensile di statistica*, n. 15, Anno 1984.

⁵ Sono viaggi effettuati per affari, missioni, lavoro temporaneo fuori sede, partecipazione a congressi o a convegni, corsi di studio o di aggiornamento professionale.

⁶ L'indagine Multiscopo 'Aspetti della vita quotidiana' è un'indagine campionaria effettuata presso le famiglie con cadenza annuale. Il campione teorico è costituito da circa 24.000 famiglie e 60.000 individui.

informazioni sulle vacanze di lunga durata, cioè sui viaggi fatti per motivi di piacere e svago per un periodo di almeno 4 notti.

Nel 1993, mantenendo la consuetudine di rilevare periodicamente il fenomeno della domanda turistica, viene realizzata anche un'indagine specifica sulle vacanze, come approfondimento tematico dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana'.

È però a partire dal 1997, che si hanno per la prima volta informazioni continue su viaggi e vacanze degli italiani, nell'ambito del programma nazionale attuato per impiantare un complesso Sistema informativo sul turismo coerentemente alle esigenze dell'Unione europea. L'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze', che nasce nel 1997 da questo progetto, fornisce dunque un quadro completo del flusso turistico degli italiani, indagando non soltanto le vacanze di lunga durata, fenomeno già osservato nelle indagini precedenti, ma anche le vacanze di breve durata e i viaggi di lavoro, che hanno ormai una forte incidenza nella mobilità per turismo.

1.2 - Gli anni '50: la prima indagine sulle vacanze

I primi dati sulle vacanze desumibili dalle indagini Istat sulle famiglie sono relativi al periodo compreso tra il 1 ottobre 1958 e il 30 settembre 1959 rilevati tramite l'Indagine speciale su alcuni aspetti delle vacanze e degli sport della popolazione', abbinata alla rilevazione autunnale delle Forze di Lavoro del 1959⁷.

È importante soffermarsi sul concetto di vacanza adottato nella suddetta indagine per comprenderne l'interpretazione in quegli anni: qui la vacanza è intesa come periodo di riposo e relax di una certa durata. In quegli anni il tenore di vita e le abitudini degli italiani facevano sì che la vacanza fosse un evento raro, a volte unico nell'anno e coincidente solitamente con il periodo delle ferie estive. La vacanza viene infatti definita come: *un periodo di tempo di almeno 3-4 giorni, completi di pernottamento, trascorsi dai componenti delle famiglie fuori della residenza abituale, al mare, ai monti, in località termali o di cura o in altre località, prevalentemente a scopo di riposo e di ricreazione, fruendo di tempo libero dal lavoro, dallo studio e, in genere, dalla propria attività abituale.*

Vengono escluse dalla definizione: *le gite di fine settimana, le gite e i viaggi turistici o di altra natura, le escursioni, le scampagnate e simili, di durata inferiore ai 3-4 giorni; i giorni trascorsi ad esempio al mare, da persone che da località vicine vi si sono recate ogni mattina facendo ritorno ogni sera alla propria residenza abituale; le vacanze trascorse nella stessa località ove i componenti delle famiglie hanno la residenza abituale.*

L'indagine rileva per ogni componente familiare varie informazioni sulle vacanze fatte nell'arco dell'anno, mentre non entra nel dettaglio dei singoli periodi di vacanza. Le informazioni sono legate essenzialmente al concetto di 'prevalenza'. In particolare viene rilevato:

- il numero complessivo dei giorni trascorsi in vacanza nel periodo di riferimento dell'indagine (anche nel caso di più periodi di vacanza);
- il tipo di località in cui sono state trascorse in prevalenza le vacanze: in Italia (mare, monti e colline, località termali o di cura, altre località) e all'estero;
- il mezzo di trasporto prevalentemente utilizzato per recarsi in vacanza (pubblico o privato);
- il tipo di alloggio (casa propria, albergo, affitto, ecc.) occupato in prevalenza;
- il motivo principale per cui l'individuo non è andato in vacanza (perché residente in un luogo di villeggiatura, motivo economico, motivo di lavoro, altro).

⁷ Istat, Indagine speciale su alcuni aspetti delle condizioni di vita della popolazione, *Note e relazioni*, n.13, Ottobre 1960.

1.3 - Gli anni '60: le prime informazioni sui singoli periodi di vacanza e sui brevi soggiorni

La congiuntura economica favorevole agli inizi degli anni '60 comporta un intenso sviluppo del turismo da parte degli italiani. Ne segue una maggiore consapevolezza dell'importanza dell'informazione statistica sul fenomeno vacanze, che per la sua ampiezza evidenzia potenzialità economiche rilevanti e degne di attenzione. Pertanto all'indagine sulle Forze di Lavoro del primo trimestre del 1966 è di nuovo affiancata una 'Indagine speciale sulle vacanze degli italiani' per l'anno 1965.

Insieme alle informazioni riguardanti l'anno 1965 viene rilevato anche il numero di giorni di vacanza che gli intervistati prevedono di fare durante il 1966.

L'indagine rileva per la prima volta informazioni dettagliate sulle caratteristiche di ciascun periodo di vacanza effettuato dai componenti della famiglia. Questa rappresenta la maggior novità rispetto alla precedente indagine del 1959, nella quale, come già detto, i vari aspetti venivano rilevati attraverso il concetto di prevalenza, con riferimento al totale dei giorni trascorsi in vacanza.

Per ciascun periodo di vacanza viene rilevata la durata, la data di inizio e la località visitata. Rispetto alla rilevazione del 1959 vengono raccolte informazioni più dettagliate riguardo la destinazione, per l'Italia (regione) e per l'Estero (Stato). Viene inoltre rilevato il tipo di vacanza: marina, lacuale, montana, collinare, termale o di cura, visita ad una città, giro turistico o crociera, altro. C'è inoltre un maggior dettaglio sul mezzo di trasporto utilizzato (per il quale si fa riferimento a quello che in ciascun periodo ha comportato la spesa maggiore), sul tipo di alloggio occupato per maggior tempo durante il periodo di vacanza e sui motivi della mancata effettuazione della vacanza (ai motivi economici, a quelli di lavoro e alla residenza in luogo di villeggiatura rilevati nell'indagine del 1959, vengono aggiunti motivi di salute e di famiglia).

Nell'indagine del 1966, come in quella del 1959 non vengono rilevati periodi di vacanza inferiori a 4 giorni, essendo la definizione di vacanza sostanzialmente uguale a quella della precedente rilevazione: *un periodo di almeno 4 giorni consecutivi con pernottamento, trascorso fuori della propria residenza abituale a scopo di riposo o svago (anche se unito ad altri fini: cura, visita a parenti, religione...) ivi compresa l'eventuale permanenza in colonia dei bambini e dei ragazzi*⁸.

La successiva 'Indagine speciale sulle vacanze degli italiani', abbinata come le precedenti a una delle rilevazioni periodiche sulle Forze di Lavoro, è realizzata nel primo trimestre del 1969 con riferimento alle vacanze svolte nel 1968. Il modello di rilevazione è arricchito di una sezione che rileva anche le vacanze di durata inferiore ai 4 giorni: in questo caso l'informazione sui brevi soggiorni si limita, però, soltanto al numero complessivo di giorni trascorsi in vacanza. Insieme alle informazioni riguardanti l'anno 1968 viene rilevato anche il numero di giorni di vacanza che gli intervistati prevedono di fare durante il 1969.

1.4 - Gli anni '70: un primo disegno europeo

Negli anni '70 emerge per la prima volta la necessità nell'ambito della Comunità europea di armonizzare le informazioni sul turismo dei diversi paesi europei. In tal senso l'Eurostat, l'Istituto statistico europeo, fornisce indicazioni metodologiche per l'esecuzione di indagini sulla domanda turistica. Eurostat sollecita i paesi aderenti ad effettuare un'indagine sulle vacanze, con riferimento ad un periodo comune, proponendo un

⁸ Non sono pertanto da considerarsi 'vacanze' le gite di fine settimana, le escursioni e le scampagnate di durata inferiori ai 4 giorni.

modello di rilevazione che rispecchia, anche nei particolari, il modello utilizzato dall'Istat nelle precedenti rilevazioni.

Congiuntamente alla rilevazione delle Forze di Lavoro del gennaio 1973 viene pertanto effettuata la 'Indagine speciale sulle vacanze degli italiani nel 1972', secondo le indicazioni fornite da Eurostat. Sempre sulla base di queste raccomandazioni, l'indagine viene ripetuta nel 1976 e nel 1979, con riferimento rispettivamente alle vacanze effettuate dagli italiani negli anni 1975 e 1978.

L'informazione relativa alle caratteristiche delle vacanze si arricchisce di notizie sulle modalità di organizzazione della vacanza, prevedendo come tipologie di viaggio quella individuale e quella in gruppo. Inoltre, per quanto riguarda le vacanze di breve durata, viene rilevato non solo il numero complessivo di giornate ad esse dedicate durante l'anno, ma anche il numero di vacanze brevi effettuate.

1.5 - Gli anni '80: il turismo assume i connotati di fenomeno sociale.

L'Indagine sulle vacanze, i viaggi e gli sport degli italiani nel 1982', abbinata a una rilevazione trimestrale delle Forze di Lavoro del 1983, analizza il fenomeno turismo in modo più completo rispetto alle rilevazioni precedenti. Per la prima volta l'Istat include nell'indagine sulla domanda turistica i viaggi compiuti per motivi diversi dalla vacanza.

Accanto alla vacanza e al breve soggiorno di vacanza⁹, diventa oggetto della rilevazione anche l' 'altro viaggio e soggiorno', definito come *un periodo di qualsiasi durata superiore alle 24 ore (compreso almeno un pernottamento), trascorso fuori dalla propria abitazione e con allontanamento dall'ambiente frequentato abitualmente, per motivi diversi dalla vacanza (affari, missioni, temporaneo lavoro fuori sede, partecipazione a convegni, salute, studio, sport, religione e altri).*

Oltre a permettere la conoscenza sulle dimensioni complessive del flusso turistico realizzato dalla popolazione italiana, l'indagine fornisce informazioni aggiuntive sulle caratteristiche dei movimenti turistici, nonché informazioni sui viaggi effettuati per altri motivi. Per le vacanze di almeno 4 giorni di durata vengono infatti introdotti quesiti sul motivo della scelta del periodo e sulle distanze percorse; per i 'brevi soggiorni di vacanza' è introdotta la domanda sulla destinazione (Italia o estero), oltre al numero totale di periodi e al numero di giorni complessivi trascorsi nell'anno; le stesse informazioni dei brevi soggiorni vengono rilevate anche per i viaggi diversi dalla vacanza (affari, missioni, temporaneo lavoro fuori sede, ecc.).

Nell'ottica di una sempre maggiore armonizzazione dei concetti e delle definizioni sul turismo in ambito europeo, viene introdotta una modifica nella definizione di vacanza, in relazione al numero di giorni, che segna il nuovo limite tra vacanza (intesa come lunga) e vacanza breve. Per la definizione di vacanza il limite viene portato a 5 giorni consecutivi di soggiorno e di conseguenza almeno 4 pernottamenti.

Questo aspetto costituisce la novità principale dell'Indagine sugli sport e sulle vacanze' effettuata nel 1985¹⁰. Inoltre, diversamente dalla precedente, per quanto riguarda le vacanze 'brevi' e i viaggi di 'altro tipo', nell'indagine del 1985 viene fatto

⁹ Le definizioni di vacanza e di breve soggiorno di vacanza sono nella sostanza quelle adottate nelle rilevazioni precedenti. In particolare ora si definisce:

- 'vacanza' un periodo di almeno 4 giorni consecutivi (compresi almeno 3 pernottamenti), trascorso fuori dalla propria abitazione e con allontanamento dall'ambiente frequentato abitualmente, per motivi di riposo e svago;
- 'breve soggiorno di vacanza' un periodo inferiore a 4 giorni, ma superiore a 24 ore (compreso almeno un pernottamento), trascorso fuori dalla propria abitazione e con allontanamento dall'ambiente frequentato abitualmente, per motivi di riposo e svago.

¹⁰ I dati di questa indagine non sono relativi a un intervallo annuale, come nelle precedenti rilevazioni, ma ad un periodo più breve che va dall'inizio dell'anno alla fine del mese di ottobre.

riferimento all'ultimo mese precedente la rilevazione, avendo riscontrato nella precedente indagine la difficoltà nel rilevare con precisione i dati su questa tipologia di viaggi relativi ad un intero anno.

L'acquisizione dei dati sulle vacanze 'brevi' e sui viaggi di 'altro tipo' è per la prima volta articolata per singoli periodi, per ciascuno dei quali vengono rilevati, tra le altre cose, la località di destinazione, la durata in giorni e il motivo del viaggio. L'informazione sulle vacanze è arricchita in questa indagine da quesiti riferiti alle spese sostenute in ciascun periodo, con il dettaglio delle varie voci (trasporto, pensione completa, mezza pensione, vitto, alloggio, se viaggio organizzato tutto compreso e altre spese).

Con gli anni '80 il fenomeno vacanze assume anche una rilevanza sociale. Il costume e il modo di fare vacanza è ormai modificato rispetto al passato. È nell'ambito di una maggiore attenzione al fenomeno turismo come fatto sociale che l'Istat inserisce quesiti sulle vacanze nella prima 'Indagine Multiscopo sulle Famiglie'.

1.6 - Gli anni '90: la necessità di un sistema adeguato alla raccolta di dati su viaggi e vacanze

Dal 1993, con il nuovo ciclo di indagini Multiscopo, l'Istat inizia a rilevare annualmente dati sulla domanda turistica. Nell'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana' viene dedicata una specifica sezione alle vacanze: vengono rilevati il numero di periodi di vacanza di almeno 4 notti effettuati negli ultimi 12 mesi, il numero di giorni di vacanza in Italia e all'estero (separatamente per i paesi della Comunità europea e non) ed i motivi della non vacanza. La struttura dell'indagine, così come si configura, permette un'approfondita analisi sul *target* delle persone che hanno fatto o non fatto periodi di vacanza di almeno 4 notti nel corso dell'anno.

L'importanza di rilevare il fenomeno turistico nella sua complessità, già presente a livello nazionale, diventa maggiormente evidente quando anche a livello internazionale (e soprattutto europeo) giungono chiari segnali di crescita dei flussi turistici, principalmente con riferimento alle vacanze 'brevi' e ai viaggi di lavoro.

Si sviluppa in ambito europeo l'esigenza di definire una chiara normativa sulla diffusione delle informazioni statistiche nazionali sul turismo. Si delinea pertanto il progetto di definire un Sistema statistico informativo unitario sul turismo dell'Unione europea, basato sull'armonizzazione e l'integrazione dei Sistemi statistici nazionali dei singoli paesi. L'architettura del nuovo Sistema informativo europeo sul turismo viene descritta nella Direttiva 95/57/CE¹¹ sulle Statistiche del Turismo, attuata dal Consiglio dell'Unione europea il 23/11/1995.

È in questo contesto che, coerentemente a quanto avviene negli altri paesi dell'Unione europea, nasce l'esigenza di una riorganizzazione del sistema statistico italiano di raccolta dei dati sul turismo, che sia più completo rispetto a quello adottato in passato, cioè in grado di rendere sistematica la raccolta degli aspetti rilevati per la prima volta e al contempo capace di fornire stime tempestive sull'andamento congiunturale del fenomeno.

Il nuovo sistema statistico di rilevazione della domanda turistica avrà per obiettivo la raccolta periodica delle informazioni non soltanto in un'ottica comportamentale, ma anche congiunturale.

I dati riguarderanno:

- il volume dei movimenti turistici (domestici e *outgoing*) in termini di numero di viaggi, numero di notti e numero di turisti;
- le caratteristiche del viaggio;
- il profilo del turista;

¹¹ Cfr. Appendice A 'Le definizioni, le classificazioni e la direttiva europea'.

- la spesa turistica.

Tali informazioni saranno distinte in base alle seguenti tipologie di soggiorno:

- viaggi per vacanza di lunga durata
- viaggi per vacanza di breve durata
- viaggi per lavoro.

Concordemente alla Direttiva vengono adottate le seguenti definizioni:

- vacanza di lunga durata: soggiorno di 4 o più notti consecutive trascorse fuori dal proprio ambiente abituale¹², effettuato principalmente per motivi di piacere, svago, riposo;
- vacanza di breve durata: soggiorno di 1-3 notti consecutive trascorse fuori dal proprio ambiente abituale, effettuato principalmente per motivi di piacere, svago, riposo;
- viaggio di lavoro: soggiorno con almeno un pernottamento fuori dal proprio ambiente abituale, principalmente per motivi di lavoro.

In generale, nel presente documento, dove non è esplicitamente indicato, nei viaggi di vacanza (di lunga e breve durata) sono compresi in senso più ampio anche i viaggi realizzati per altri motivi personali, quali: visita a parenti e/o amici, motivi religiosi o pellegrinaggio, trattamenti di salute o cure termali. Ciò in virtù della definizione di vacanza attualmente in uso e adottata nell'indagine 'Viaggi e vacanze'.

¹² Per la definizione di ambiente abituale si veda l'Appendice A 'Le definizioni, le classificazioni e la direttiva europea'.

2. La progettazione dell'indagine 'Viaggi e vacanze': le sperimentazioni per l'applicazione della Direttiva europea

2.1 - Il periodo di transizione 1996-1997: le sperimentazioni

La progettazione della nuova indagine sulla domanda turistica 'Viaggi e vacanze' prende avvio nel 1996, a seguito degli accordi con Eurostat per la fornitura dei dati annuali relativi alle vacanze di lunga durata con riferimento al 1996 e di quanto configurato in ambito europeo con la Direttiva 95/57/CE, nonché a seguito di alcune sperimentazioni necessarie al nuovo disegno d'indagine.

Il passaggio dal tradizionale sistema per la raccolta di dati sulla domanda turistica al nuovo ha richiesto, pertanto, un periodo di transizione durante il quale è stato opportuno validare le ipotesi tracciate in fase di progettazione, attraverso l'analisi e la verifica dei primi risultati ottenuti. Tale processo ha permesso di definire i presupposti dell'attuale Sistema nazionale di informazione statistica sul turismo.

Il primo aspetto da definire ha riguardato la scelta del metodo di rilevazione da adottare: intervistare le persone nel luogo di residenza con un'indagine campionaria presso le famiglie, oppure intervistare il turista nel luogo di vacanza o più in generale di viaggio. L'ipotesi più plausibile è risultata quella di procedere, secondo tradizione, attraverso la realizzazione di un'indagine campionaria presso le famiglie.

Questo metodo ha il pregio di cogliere meglio il fenomeno turistico, sia rispetto alla componente domestica che rispetto a quella *outgoing*, permettendo di misurare la propensione al turismo dei residenti. Inoltre, al contrario delle indagini sui turisti alle frontiere e presso i luoghi di destinazione, le indagini presso le famiglie permettono di indagare anche il segmento di coloro che non effettuano viaggi, conoscendone caratteristiche e analizzandone le motivazioni. Dal punto di vista statistico, infine, le indagini sulle famiglie hanno il vantaggio di fornire maggiori garanzie nell'individuazione di precisi parametri di riferimento da utilizzare per la definizione del disegno campionario (come ad esempio la numerosità campionaria e l'ammontare della popolazione di riferimento, difficili da individuare nel caso in cui l'unità campionaria sia il turista).

Le esigenze informative, da un punto di vista operativo, che si prospettavano erano:

- con riferimento all'anno 1996, prevedere la raccolta di dati annuali sul volume dei movimenti turistici per vacanze lunghe, con specifico riferimento tanto alle caratteristiche del viaggio che al profilo dei turisti;
- a partire dal 1997, dare inizio, con l'indagine 'Viaggi e vacanze', alla raccolta di dati trimestrali sul volume complessivo dei movimenti turistici, sia di vacanza (lunga e breve) che di lavoro.

Riguardo alla raccolta di dati annuali sulle vacanze 'lunghe', il programma di lavoro prevedeva, almeno con riferimento al 1996, di utilizzare l'impianto ormai consolidato dell'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana'. Per la raccolta dei dati annuali sulle vacanze 'brevi' e sui viaggi di lavoro, analogamente a quanto considerato per le precedenti indagini speciali sulle vacanze condotte dall'Istat, lo schema dell'indagine mal si prestava a rilevare tali informazioni. La difficoltà di cogliere questi segmenti della domanda turistica con l'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' riguardava il periodo di riferimento adottato - i 12 mesi precedenti all'indagine -, troppo lungo per ritenere che non si verificasse una consistente perdita di informazione, dovuta alla difficoltà da parte dei rispondenti nel ricordare quanto accaduto, soprattutto con riferimento al numero di eventi (viaggi). Per questo motivo, a partire dal 1997, viene avviata l'indagine 'Viaggi e

vacanze' che, avendo come periodo di riferimento il trimestre, risulta più idonea a fornire stime sul complesso dei movimenti turistici dei residenti, incluse le vacanze 'brevi' e i viaggi di lavoro.

2.1.1 - La scheda vacanze nell'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana'

L'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' prevede, a tutt'oggi, la raccolta annuale di alcune informazioni sulle vacanze di lungo periodo. Essa rileva il numero di periodi di vacanza di almeno 4 notti effettuati nel corso degli ultimi 12 mesi da ciascun componente della famiglia, il numero di giorni di vacanza trascorsi in Italia ed all'estero, nonché, per chi non è andato in vacanza, i motivi di tale scelta.

È evidente che queste informazioni da sole non solo presentano un vuoto informativo per quanto riguarda le vacanze 'brevi' e i viaggi di lavoro, ma non consentono di approfondire la conoscenza del turismo di vacanza lunga, lasciando scoperti molti aspetti rilevanti del fenomeno quali ad esempio il tipo di mezzo utilizzato, il tipo di alloggio, le località di destinazione dei flussi in Italia e all'estero, ecc.

Per cogliere questi aspetti fondamentali con riferimento al 1996 si ponevano dunque due alternative: programmare una nuova indagine speciale sulle vacanze o utilizzare il preesistente impianto dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana'.

La scelta si è orientata verso la seconda alternativa, considerato che l'impianto dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana', avvalendosi da un lato di un'organizzazione consolidata e dall'altro di una numerosità campionaria più che consistente (circa 24.000 famiglie distribuite sull'intero territorio nazionale), avrebbe garantito una elevata attendibilità delle stime.

Il passo successivo consisteva a questo punto nell'introdurre all'interno del questionario dell'indagine i quesiti necessari a rilevare gli aspetti non contemplati nella già esistente sezione vacanze. L'ipotesi di ampliare le sezioni individuali con i quesiti relativi alle vacanze avrebbe comportato però il rischio di gravare di un onere eccessivo la struttura di una indagine che, data la vastità degli argomenti in essa trattati, risultava già particolarmente complessa. In alternativa a questa ipotesi, per il 1996, si è ritenuto opportuno inserire una scheda aggiuntiva interamente dedicata alle vacanze (scheda vacanze)¹³, posta alla fine del questionario, all'interno della scheda familiare.

La scheda, rivolta alla famiglia nel suo complesso e non al singolo componente, rilevava per ciascun periodo di vacanza con 4 o più notti realizzato negli ultimi 12 mesi, informazioni sul numero dei componenti della famiglia che avevano partecipato congiuntamente allo stesso viaggio e, di seguito, tutti i dettagli relativi a ciascun viaggio. La struttura della scheda e la formulazione dei quesiti avrebbe permesso comunque la ricostruzione di informazioni individuali per ciascun periodo di vacanza (di almeno 4 notti), per le caratteristiche del viaggio, nonché per tutte le principali informazioni necessarie a ricostruire il profilo del turista secondo quanto previsto in fase di progettazione.

La scelta metodologica di rilevare i dati annuali relativi al 1996 attraverso la scheda vacanze inserita nella scheda familiare del questionario dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' ha comunque reso necessario un processo di verifica dei risultati per valutare le conseguenze di tale scelta sulle stime ottenute.

¹³ Cfr. Appendice B 'I modelli di rilevazione'.

2.1.2 - La nuova indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze'

A partire dal 1997, la produzione di stime trimestrali sulla domanda turistica è stata il primo obiettivo da raggiungere, con la realizzazione dell'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze' che, per struttura e logiche di indagine adottate, risulta del tutto innovativa rispetto alle precedenti indagini sulle vacanze condotte dall'Istat.

Viene scelto di utilizzare la tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*). Le indagini telefoniche CATI presentano molti aspetti positivi che in alcuni casi le fanno preferire alle altre tecniche di indagine. Questi aspetti positivi possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- *economicità di realizzazione*. In genere, a parità di campione e di questionario, un'indagine telefonica CATI risulta più economica rispetto ad un'intervista diretta. Si consideri che, attraverso il questionario elettronico CATI, le risposte ai quesiti vengono filtrate in base a specifiche regole di coerenza appositamente predisposte per le interviste. In linea teorica, ciò permette di disporre, al termine delle interviste, di un *file* dati quasi privo di incoerenze. Sono dunque ridotti notevolmente i tempi per la disponibilità dei dati;
- *tempestività nella raccolta delle informazioni*. L'archiviazione elettronica dei risultati direttamente durante l'intervista e la riduzione delle fasi della revisione, della registrazione e della codifica permettono la disponibilità dei dati in tempi molto brevi;
- *facilità del monitoraggio dell'operato degli intervistatori*. Nelle indagini CATI il monitoraggio delle interviste è facilitato dalla possibilità di costruire e di disporre in tempo quasi reale di indicatori di qualità, nonché di controllare direttamente il lavoro di tutti gli intervistatori, essendo questi, in genere, fisicamente concentrati in un'unica sede di lavoro;
- *gestione automatica dei contatti telefonici*. Il sistema CATI permette la gestione automatica di tutti i contatti telefonici, inclusi gli appuntamenti, attraverso un rigido sistema automatico di regole difficilmente realizzabile con altre tecniche di indagine;
- *agevolazione delle interviste*. Attraverso il telefono è possibile contattare le persone da intervistare, indipendentemente dal grado di difficoltà di raggiungimento della zona in cui vivono. Inoltre, in molti casi, le persone sono più propense ad essere intervistate telefonicamente, evitando così l'imbarazzo ed il condizionamento del rapporto *face to face*.

A fronte di questi vantaggi, la tecnica CATI presenta alcuni inconvenienti:

- *problema della copertura telefonica e delle utenze riservate*. La non totale copertura telefonica della popolazione ed il peso delle utenze riservate danno luogo a distorsioni di diversa ampiezza a seconda della loro rilevanza;
- *problema delle cadute e delle sostituzioni*. L'estrazione dei numeri dalle liste telefoniche non garantisce né la reale appartenenza del numero ad una famiglia, né l'effettiva possibilità di raggiungere la famiglia telefonicamente (tale possibilità diminuisce con il decrescere dell'ampiezza delle famiglie). Una volta contattata la famiglia, inoltre, è possibile che questa, in qualsiasi momento dell'intervista decida di smettere di collaborare, riagganciando il telefono;

- *necessità di un questionario adeguatamente strutturato.* I questionari da utilizzare in un'indagine telefonica non dovrebbero essere troppo lunghi. I questionari dovrebbero essere di tipo strutturato o semistrutturato, limitando al minimo le risposte aperte.

La scelta effettuata in occasione dell'indagine 'Viaggi e vacanze' sulla domanda turistica, ha tenuto in considerazione i diversi aspetti metodologici che un'indagine di questo tipo comporta. In particolare, fra i motivi che hanno indotto a preferire l'indagine telefonica rispetto alle altre tecniche, è stata decisiva la necessità di disporre di informazioni veloci e tempestive. Inoltre, poiché il programma per la realizzazione di un sistema statistico sulla domanda turistica prevede la realizzazione di quattro indagini trimestrali l'anno, si è valutato il vantaggio economico che la realizzazione di un'indagine telefonica avrebbe comportato rispetto ad una indagine *face to face*.

Quest'ultimo tipo di indagini, in realtà, hanno sempre avuto in Italia un ampio utilizzo rispetto alle indagini telefoniche, dovuto al vantaggio offerto dalla presenza delle anagrafi comunali. Le anagrafi, infatti, mettono a disposizione liste pressoché complete delle famiglie residenti nel comune, fornendo anche alcune informazioni strutturali sulle famiglie (come il numero di componenti, la composizione per sesso ed età, ecc.) di fondamentale ausilio alle indagini statistiche in caso di sostituzione della famiglia campionata.

Tra le varie tecniche di indagine, tuttavia, le indagini telefoniche, e in particolare quelle CATI, hanno assunto negli ultimi anni un'importanza crescente, in particolar modo nei paesi dove il telefono presenta una maggiore e più omogenea diffusione nel territorio. In Italia, soprattutto dalla seconda metà degli anni '90, le indagini CATI hanno conosciuto un intenso sviluppo, dovuto essenzialmente all'elevato numero di utenze telefoniche ormai presente nel paese. Nonostante il permanere di differenze non del tutto trascurabili tra le diverse zone del paese e le categorie sociali, il divario tra le caratteristiche strutturali degli abbonati e dei non abbonati è ridottissimo e il profilo degli abbonati si sovrappone sempre meglio al profilo medio nazionale¹⁴.

La predisposizione delle diverse attività della rilevazione ha richiesto un grosso lavoro organizzativo, per la peculiarità dell'indagine CATI e l'applicazione del tutto innovativa della tecnica nel campo del turismo. Nella prima fase sperimentale, tenutasi nel 1997, le attività hanno spesso subito miglioramenti trimestrali, conseguenza delle scelte scaturite dalla verifica dei risultati ottenuti nei trimestri precedenti.

2.2 - Il confronto tra l'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' e l'indagine 'Viaggi e vacanze'

Per permettere analisi comparative tra l'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana' e l'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze', è stato necessario inserire in quest'ultima una specifica sezione che rilevasse il fenomeno delle vacanze 'lunghe' con riferimento ad un intero anno analogamente a quanto abitualmente predisposto nell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana'. Ciò è stato realizzato in occasione della prima rilevazione trimestrale telefonica condotta nell'aprile 1997, durante la quale, oltre alle informazioni riferite al flusso turistico del trimestre gennaio-marzo, sono state raccolte informazioni sulle vacanze di lunga durata effettuate dagli italiani nel corso dell'intero 1996.

¹⁴ Sulla copertura delle indagini telefoniche e sulla comparazione tra abbonati e non abbonati si veda il volume 'Indagini sociali telefoniche: metodologie ed esperienze della statistica ufficiale', Istat, *Metodi e Norme*, 2001.

Analogamente, le informazioni sulle vacanze di lunga durata realizzate durante tutto il corso del 1997 sono state ulteriormente rilevate nell'indagine del quarto trimestre 1997 (condotta a gennaio 1998), in aggiunta alle informazioni specifiche sui viaggi realizzati nel trimestre di riferimento. Rilevando questo tipo di informazioni è stato possibile testare i dati ottenuti trimestralmente nel corso del 1997 e procedere successivamente ad analisi comparative con le informazioni sulle vacanze ottenute con l'usuale indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana' condotta al termine del 1997.

L'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze' del 1997 ha quindi avuto i seguenti scopi:

- rendere disponibili i dati trimestrali del 1997 secondo le modalità previste dalla Direttiva;
- confrontare i dati annuali del 1996 sulle vacanze 'lunghe' rilevati con la telefonica con i relativi dati ottenuti con l'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana' dello stesso anno;
- confrontare, con riferimento alle vacanze 'lunghe' del 1997, la stima ottenuta come somma dei dati trimestrali con la relativa stima ottenuta, invece, con i quesiti annuali posti nella quarta edizione dell'indagine trimestrale;
- validare la metodologia e la tecnica adottata in modo da renderla efficace a rilevare il fenomeno turistico dal lato della domanda;
- costituire una fonte di informazione di dati sul turismo atta a fornire in modo continuativo un quadro sufficientemente articolato e completo della domanda turistica italiana.

2.2.1 - L' 'effetto scheda'

Una prima verifica ha riguardato l'impatto sui dati derivante dall'uso della scheda vacanze (adottata nell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' del 1996) e della scheda individuale (utilizzata nell'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze' e nelle usuali indagini 'Aspetti della vita quotidiana')¹⁵.

Il primo elemento emerso dall'analisi è una riduzione nel numero dei turisti per vacanza nel 1996 rilevati con la scheda vacanze nella scheda familiare dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana', rispetto al numero stimato per gli anni 1993, 1994 e 1995 con la stessa indagine in cui, però, sono stati adottati quesiti di tipo individuale (Tavola 2.1).

Tavola 2.1 - Persone che hanno effettuato almeno un viaggio di vacanza di 4 o più notti (per 100 residenti in Italia)

INDAGINE	per 100 residenti	TIPO DI QUESITO
Aspetti della vita quotidiana - Dati annuali 1993	45,3	Individuale
Aspetti della vita quotidiana - Dati annuali 1994	47,3	Individuale
Aspetti della vita quotidiana - Dati annuali 1995	47,1	Individuale
Aspetti della vita quotidiana - Dati annuali 1996	40,0	Scheda vacanze nella scheda familiare
Viaggi e vacanze - Dati annuali 1996	47,1	Individuale

La serie storica dei dati dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' mostra che tra il 1993 e il 1995 i turisti per vacanza lunga sono intorno al 47% della popolazione italiana, mentre tale quota scende al 40% nel 1996. La flessione, che sembrerebbe emergere, viene però smentita dai risultati ottenuti, per lo stesso anno, dall'indagine telefonica 'Viaggi e vacanze'. Per il 1996 infatti, la stima ottenuta con l'indagine telefonica evidenzia, contrariamente a quanto risulta con l'indagine 'Aspetti della vita quotidiana', che la

¹⁵ Cfr. Appendice B 'I modelli di rilevazione'.

percentuale dei turisti rimane stabile rispetto a quella rilevata per gli anni precedenti e pari al 47,1% della popolazione. Anche l'andamento dei dati sugli arrivi e le presenze degli italiani negli esercizi ricettivi sembrerebbe smentire l'inflessione rilevata con l'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' (Tavola 2.2). Di solito le oscillazioni del dato sono legate a congiunture economiche sfavorevoli (vedi il 1993) ed il 1996 non è stato un anno in cui sono avvenuti fatti tali da giustificare un abbassamento così forte del quoziente.

Tavola 2.2 - Arrivi e presenze degli italiani negli esercizi ricettivi (dati in migliaia e variazioni percentuali)

ANNO	Esercizi alberghieri				Complesso degli esercizi ricettivi			
	Arrivi		Presenze		Arrivi		Presenze	
	Migliaia	Variazione %	Migliaia	Variazione %	Migliaia	Variazione %	Migliaia	Variazione %
1993	33.613	-	122.271	-	38.509	-	168.183	-
1994	34.616	+3,0	124.943	+ 2,2	39.810	+ 3,4	173.748	+ 3,3
1995	34.258	-1,0	123.466	+ 1,2	39.588	- 0,6	173.494	- 0,1
1996	34.661	+1,2	122.918	- 0,4	40.087	+ 1,3	173.347	- 0,1

Fonte: Istat, Rilevazione sul movimento dei clienti nelle strutture ricettive.

Considerando che l'impianto delle indagini 'Aspetti della vita quotidiana' è rimasto inalterato nel corso dei quattro anni in esame e che quella condotta nel 1996 ha fornito, come di consueto, stime valide sugli altri temi che in essa vengono trattati, emergono evidenti perplessità circa la validità della scheda vacanze adottata in alternativa ai quesiti individuali la quale sembrerebbe portare dunque ad una sottostima del numero di persone che hanno fatto vacanze. L'effetto che ne deriva si rifletterebbe anche sull'ammontare dei viaggi.

Nel ricercare le cause delle discrepanze riscontrate sono state formulate alcune ipotesi che sembrerebbero trovare riscontro nelle analisi effettuate (Tavola 2.3).

Tavola 2.3 - Vacanze di 4 o più notti per tipo di indagine e mese di inizio - Anno 1996 (dati in migliaia e composizione percentuale)

MESE	INDAGINE			
	Aspetti della vita quotidiana Scheda vacanze nella scheda familiare		Viaggi e vacanze Scheda individuale	
	<i>Periodo di riferimento annuale</i>		<i>Periodo di riferimento annuale</i>	
	Migliaia	%	Migliaia	%
Gennaio	545	2,0	866	2,5
Febbraio	539	1,9	690	2,0
Marzo	367	1,3	1.213	3,5
Aprile	675	2,4	1.397	4,0
Maggio	424	1,5	1.260	3,6
Giugno	2.151	7,8	3.212	9,3
Luglio	6.731	24,3	6.902	20,0
Agosto	13.388	48,3	13.077	37,8
Settembre	1.612	5,8	2.987	8,6
Ottobre	355	1,3	1.012	2,9
Novembre	215	0,8	679	2,0
Dicembre	670	2,4	1.602	3,7
Totale	27.692	100,0	34.993	100,0

Dalla distribuzione per mese dei viaggi del 1996, emerge che le differenze tra le stime dell'indagine trimestrale e quelle dell'indagine annuale sono evidenti in tutti i mesi dell'anno

ad eccezione di luglio ed agosto, mesi in cui, secondo l'andamento stagionale del fenomeno, si rilevano i maggiori picchi nella pratica turistica da parte degli italiani.

L'effetto scheda vacanze sembrerebbe pertanto aver agito in misura diversa: l'utilizzo di quesiti rivolti all'intera famiglia piuttosto che ad ogni individuo singolarmente ha minimizzato le differenze sulle stime relative ai viaggi realizzati nei mesi di luglio ed agosto, accentuandole invece per i restanti mesi. Ciò è probabilmente dovuto alla combinazione di diversi fattori: da un lato, la maggiore facilità a ricordare i viaggi realizzati in concomitanza dei periodi dell'anno tradizionalmente dedicati alle vacanze; dall'altro, è plausibile ritenere che la perdita di informazione imputabile all'impostazione della scheda familiare sulle vacanze sia maggiore per i viaggi effettuati nei periodi dell'anno in cui è più bassa la concentrazione di viaggi effettuati da più componenti della famiglia.

Inoltre, poiché nell'indagine telefonica il quesito sul numero di viaggi realizzati nell'anno viene ripetuto individualmente per ogni membro della famiglia, è possibile che tale impostazione di quesiti sia di maggiore stimolo al ricordo di eventi accaduti anche in periodi dell'anno in cui si va meno in vacanza. I dati relativi all'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana', se confrontati con quelli dell'indagine telefonica 'Viaggi e vacanze', evidenziano infatti una più alta concentrazione di vacanze nei mesi di luglio ed agosto, cioè proprio nel periodo dell'anno in cui è più abituale che più persone della famiglia realizzino vacanze insieme. Resta, tuttavia, il fatto che l'ammontare dei viaggi per vacanze lunghe rilevati con l'indagine telefonica è complessivamente più elevato (34.993.000 rispetto a 27.692.000) (Tavola 2.3).

2.2.2 - L' 'effetto memoria'

Un ulteriore confronto ha riguardato le stime sul numero di viaggi effettuati nel 1997 per vacanze di 4 o più notti, derivanti dall'utilizzo di quesiti con periodi di riferimento diversi: 3 e 12 mesi. Questo confronto è stato realizzato a parità di tecnica di indagine, utilizzando soltanto le stime dell'indagine 'Viaggi e vacanze'. Da un lato vi sono le stime ricavate come somma dei risultati dei quattro trimestri del 1997, dall'altro quelle ottenute direttamente su un riferimento temporale di 12 mesi (in occasione della rilevazione telefonica riferita al quarto trimestre).

Il confronto tra le due distribuzioni ha evidenziato sostanziali differenze che si possono imputare ad un 'effetto memoria' (Tavola 2.4). In particolare le differenze maggiori sul numero dei viaggi si hanno nei primi mesi dell'anno (gennaio, febbraio, marzo ed aprile) mentre nei mesi successivi le differenze sono meno evidenti. Il confronto tra il numero dei turisti evidenzia, inoltre, una cospicua differenza nel primo trimestre 1997 (Tavola 2.5).

In linea di principio si può affermare che quanto più è ampio il periodo di riferimento tanto maggiore è la difficoltà a focalizzare adeguatamente gli eventi accaduti in quel lasso di tempo. Potrebbe risultare non facile, infatti, ricordare dopo alcuni mesi il numero e tutti i dettagli dei viaggi effettuati, in particolare con riferimento agli eventi che hanno avuto una durata molto breve o che si sono verificati occasionalmente in periodi di bassa movimentazione turistica.

Analizzando le distribuzioni percentuali dei viaggi per mese si osserva che, nel caso delle stime ottenute con periodi di riferimento annuali, vi è una maggiore concentrazione nei periodi abitualmente dedicati alle vacanze, cioè nei mesi di luglio ed agosto (59,3% delle vacanze rilevate per l'intero anno), di quanto non si verifichi se le stesse informazioni vengono rilevate trimestralmente (50,9%).

Tavola 2.4 - Vacanze di 4 o più notti per mese di inizio - Anno 1997 (dati in migliaia e composizione percentuale)

MESE	INDAGINE			
	Viaggi e vacanze		Viaggi e vacanze	
	<i>Periodo di riferimento trimestrale</i>		<i>Periodo di riferimento annuale</i>	
	Migliaia	%	Migliaia	%
Gennaio	1.439	3,5	467	1,5
Febbraio	1.683	4,1	663	2,1
Marzo	2.862	7,0	1.049	3,3
Aprile	1.905	4,7	1.098	3,4
Maggio	1.352	3,3	711	2,2
Giugno	3.480	8,5	2.812	8,7
Luglio	7.731	18,9	6.139	19,1
Agosto	13.107	32,0	12.919	40,2
Settembre	2.270	5,5	2.248	7,0
Ottobre	1.427	3,5	1.427	4,4
Novembre	522	1,3	522	1,6
Dicembre	2.103	5,1	2.103	6,5
Totale	40.952	100,0	32.158	100,0

Ciò dimostra che, nel caso in cui il periodo di riferimento sia particolarmente esteso ed includa periodi particolarmente significativi per il turismo, si può verificare che l'intervistato collochi i viaggi realizzati principalmente nel periodo in cui è solito trascorre le proprie vacanze, dimenticando più facilmente i viaggi effettuati negli altri periodi ed in particolare quelli più remoti rispetto al momento della rilevazione.

Tavola 2.5 - Persone che hanno fatto almeno una vacanza di 4 o più notti per trimestre - Anno 1997 (per 100 residenti)

TRIMESTRE	INDAGINE	
	Viaggi e vacanze	
	<i>Periodo di riferimento trimestrale</i>	<i>Periodo di riferimento annuale</i>
gennaio-marzo	10,9	3,7
aprile-giugno	9,7	7,8
luglio-settembre	37,9	33,9
ottobre-dicembre	7,1	7,1

L'adozione di periodi di riferimento trimestrali può, di contro, provocare effetti di tipo *telescoping*. Può accadere, cioè, che i viaggi effettuati a cavallo di due trimestri o a ridosso dell'inizio del periodo di riferimento vengano rilevati due volte (prima in un trimestre e poi in quello successivo). Nell'indagine telefonica trimestrale si è cercato di minimizzare le distorsioni derivanti dall'effetto *telescoping*, fornendo istruzioni dettagliate agli intervistatori su come porre i quesiti in modo da registrare correttamente i viaggi effettivamente conclusi nel trimestre di riferimento.

2.2.3 - La validazione dei risultati dell'indagine 'Viaggi e vacanze'

Le stime ottenute trimestralmente nel corso del 1997 sono state validate utilizzando i dati desunti da altre fonti. Un elemento cardine nella validazione ha riguardato il confronto con le statistiche sul movimento dei clienti negli esercizi ricettivi rilevate dall'Istat.

Dal confronto effettuato fra le notti trascorse in albergo dagli italiani, stimate con l'indagine trimestrale telefonica, e le presenze degli italiani, ottenute dalla rilevazione totale presso le strutture ricettive emergono risultati coerenti tra le due fonti (Tavola 2.6).

Tavola 2.6 - Notti trascorse dai turisti italiani presso gli esercizi alberghieri in Italia, per mese e tipologia di rilevazione - Anno 1997 (dati in migliaia)

MESE	Indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze'				Rilevazione sul movimento dei clienti
	Notti in albergo e strutture similari	Notti in albergo	Intervallo di confidenza ^(a)		Presenze (notti) negli esercizi alberghieri
			Estremo inferiore	Estremo superiore	
Gennaio	5.821	5.539	4.336	7.306	6.441
Febbraio	6.780	6.736	5.146	8.414	6.613
Marzo	9.353	9.197	7.328	11.378	7.788
Aprile	6.084	5.996	4.558	7.610	6.904
Maggio	6.065	5.854	4.542	7.588	7.492
Giugno	13.307	13.130	10.707	15.907	12.582
Luglio	20.047	19.584	16.292	23.802	19.513
Agosto	29.039	28.651	24.129	33.949	26.347
Settembre	9.557	9.230	7.198	11.916	11.846
Ottobre	4.595	4.429	3.304	5.886	6.331
Novembre	2.350	2.325	1.421	3.279	4.671
Dicembre	4.142	4.077	2.923	5.361	5.695
Totale	117.140	114.748	106.669	127.611	122.223

^(a) Gli intervalli sono costruiti sulla stima delle notti in albergo e strutture similari

Si può infatti accettare, con buona approssimazione, che le differenze che comunque si riscontrano tra le due fonti siano attribuibili alle diverse tecniche di rilevazione adottate. In primo luogo, il fatto che l'indagine 'Viaggi e vacanze' sia campionaria, contrariamente alla rilevazione totale sul movimento dei clienti negli esercizi ricettivi, fa sì che le stime sulle presenze degli italiani risentano ovviamente dell'errore campionario ed abbiano, di conseguenza, un intervallo entro il quale possono oscillare.

Tra gli altri fattori, va tenuto conto che i dati ottenuti dall'indagine telefonica si riferiscono al principale tipo di alloggio utilizzato, contrariamente alle statistiche sul movimento dei clienti, che invece rilevano le presenze effettive nelle strutture ricettive.

Inoltre, le informazioni raccolte dall'indagine telefonica risentono dell'interpretazione soggettiva degli intervistati nel dichiarare il tipo di alloggio che non necessariamente coincide con la classificazione per categoria delle imprese adottata per le statistiche sul movimento dei clienti presso gli esercizi ricettivi.

In aggiunta si fa presente che le due rilevazioni, benché finalizzate allo studio dello stesso fenomeno, affrontano la problematica secondo due distinte ottiche. L'indagine telefonica esclude i viaggi effettuati abitualmente tutte le settimane nello stesso luogo¹⁶, mentre l'indagine totale sul movimento dei clienti osserva le presenze negli esercizi alberghieri a prescindere dalla frequenza e provenienza dei turisti.

Il calcolo degli intervalli di confidenza per le stime mensili riferite al 1997 conforta i risultati ottenuti. I valori desunti dalla rilevazione sul movimento clienti sono infatti inclusi fra l'estremo inferiore e superiore dell'intervallo di confidenza, entro il quale le stime campionarie possono oscillare per effetto dell'errore di campionamento (Tavola 2.6).

¹⁶ A partire dal 1998 è stata introdotta una modifica al quesito sulla dichiarazione dei viaggi con l'obiettivo di distinguere in modo oggettivo gli spostamenti abituali da quelli non abituali. Per maggiori dettagli cfr. par. 2.3 'L'ambiente abituale, una dimensione difficile da interpretare'.

2.2.4 - La validità dell'indagine trimestrale come fonte informativa nella domanda turistica

Le conclusioni a cui si è giunti tramite la sperimentazione e le analisi effettuate hanno condotto alla realizzazione in modo continuativo dal 1997 dell'indagine telefonica trimestrale CATI in modo continuativo 'Viaggi e vacanze'.

Le scelte che sono state operate per adeguare il sistema statistico italiano alle esigenze informative in materia turistica dettate a livello comunitario hanno indubbiamente influito sulla comparabilità delle stime e sulla continuità delle serie storiche esistenti prima dell'entrata in vigore della nuova indagine. Tuttavia l'opzione di procedere alla realizzazione dell'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze' strutturata secondo un nuovo disegno e una tecnica di indagine diversa da quella fino ad allora utilizzata è stata dettata dal guadagno che la nuova indagine poteva offrire in termini di qualità dei dati a partire sostanzialmente da due fattori principali.

Il primo riguarda la tecnica adottata nella formulazione dei quesiti che, nel caso dei quesiti individuali minimizza il rischio di perdita di informazione con effetti anche sulla qualità dei dati rispetto alle indagini che adottano quesiti familiari. L' 'effetto scheda', descritto precedentemente, evidenzia infatti come la formulazione di quesiti individuali sembri essere la soluzione tecnicamente più idonea a rilevare informazioni sui viaggi.

Il secondo elemento riguarda l' 'effetto memoria', strettamente connesso al periodo di riferimento adottato nelle indagini e particolarmente rilevante per l'influenza che determina sulla qualità delle stime, soprattutto sull'ammontare complessivo dei viaggi.

In generale, quindi, i risultati ottenuti nella fase di transizione hanno orientato l'Istat a confermare la validità dell'indagine telefonica trimestrale 'Viaggi e vacanze' per la rilevazione della domanda turistica degli italiani che, pertanto, è stata inserita nel Programma Statistico Nazionale a partire dal triennio 1998-2000.

2.3 - L'ambiente abituale, una dimensione difficile da interpretare

Uno degli aspetti più problematici emerso nella prima fase dell'indagine 'Viaggi e vacanze' ha riguardato l'interpretazione del concetto di 'ambiente abituale', elemento cruciale per l'individuazione dei flussi turistici.

Il turismo è definito, in senso lato, dall'insieme delle attività e dei servizi riguardanti le persone che si sono spostate al di fuori del loro 'ambiente abituale', per trascorrere un periodo di tempo a fini ricreativi¹⁷ oppure per lavoro. Costituiscono pertanto flusso turistico soltanto i viaggi e gli spostamenti effettuati al di fuori dell'ambiente abituale.

Nella metodologia comunitaria associata alla Direttiva 95/57/CE, il significato di 'ambiente abituale' (associato alla 'località abituale') è stato definito e standardizzato in modo da rendere il contenuto univoco per tutti i paesi dell'Unione europea e consentire una maggiore comparabilità dei dati a livello internazionale. In particolare, per 'località abituale' o 'ambiente abituale' va inteso, oltre al luogo dove si vive, anche qualsiasi altra località frequentata settimanalmente con soste di almeno un pernottamento.

Tra tutte le definizioni, quella di ambiente abituale esprime indubbiamente l'aspetto più difficile da interpretare. Con esso si intendono i luoghi di diretta vicinanza all'abitazione, al posto di studio o di lavoro, nonché gli altri luoghi 'frequentemente' visitati in modo continuativo.

L' 'ambiente abituale', infatti, può essere individuato attraverso due dimensioni distinte: una spaziale (la vicinanza) ed una temporale (la frequenza). La prima coincide in particolare con il luogo dove si vive, mentre la seconda si riferisce ai luoghi che vengono

¹⁷ I viaggi effettuati a fini ricreativi sono quelli per riposo, piacere o svago, per visita a parenti o amici, per motivi religiosi o pellegrinaggio, per cure termali.

comunque vissuti alla stregua di quello in cui si vive attraverso una sistematica e regolare frequentazione.

Da una prima lettura della definizione si intravedono chiaramente le problematiche interpretative in essa contenute, in particolare su ciò che si deve intendere per luogo di diretta vicinanza e su cosa significa luogo visitato in modo continuativo. La definizione, nel dettaglio, fornisce comunque gli strumenti interpretativi per comprenderne il significato. Si riporta di seguito la definizione adottata nell'ambito della metodologia europea :

“L'ambiente abituale o usuale è caratterizzato da due dimensioni, la vicinanza e la frequenza. I luoghi vicini al posto dove si vive devono comunque essere considerati parte dell'ambiente abituale anche se vengono visitati raramente. I luoghi che sono frequentemente visitati (in media, una o più volte a settimana) in modo continuativo vengono considerati parte dell'ambiente abituale, anche se sono distanti dal luogo di residenza”.

“Esiste un solo ambiente abituale per persona ed il concetto è applicabile sia nell'ambito degli spostamenti nazionali che in quelli internazionali. L'individuazione dell'ambiente abituale permette di escludere dalla definizione di 'visitatore' le persone che viaggiano giornalmente o settimanalmente per lavoro, per studio, o per motivi personali, quando il viaggio rientra nell'ambito di attività di routine¹⁸”.

“Le persone che lavorano come personale viaggiante nel settore dei trasporti (autisti, trasportatori, macchinisti, piloti, hostess, ecc.), nel commercio e nei servizi (rappresentanti, agenti, guide turistiche, ecc.) vengono escluse dalla definizione di ambiente abituale soltanto nei casi in cui i viaggi rientrano in una routine di frequenza settimanale”.

2.3.1 - Una modifica al questionario del 1998 per migliorare la qualità delle stime

Rilevare il numero dei viaggi non è impresa facile. Oltre alle difficoltà dovute allo sforzo di memoria richiesto al rispondente (viaggiatore) nel ricordare il numero ed il dettaglio degli eventi che si sono verificati in un lasso temporale abbastanza ampio, un ulteriore elemento da non sottovalutare consiste nel rischio che l'intervistato possa interpretare in modo soggettivo i concetti contenuti nei quesiti. Questo ultimo aspetto, in particolare, risulta cruciale per l'interpretazione della definizione di viaggio, così come è stata adottata.

Ovviamente, la rigidità della definizione che attribuisce il significato di 'località abituale' o 'ambiente abituale' non soltanto al luogo dove si vive, ma anche ad altri luoghi (attraverso un criterio di frequenza numerica), rischia in alcuni casi di provocare nel rispondente un conflitto tra ciò che egli percepisce normalmente come abituale e ciò che, invece, viene definito come tale nell'indagine.

In realtà, può accadere che nella percezione del rispondente vengano vissuti come abituali anche quei viaggi effettuati nella stessa località non necessariamente tutte le settimane, ma comunque frequentemente. In questo senso, una non corretta interpretazione del concetto di viaggio da parte del rispondente può comportare la sovrastima dei viaggi abituali e la conseguente sottostima di quelli non abituali, in base ai quali vengono stimati i flussi turistici.

Per ridurre al minimo il rischio di una eventuale sottostima dei viaggi dovuta alla soggettività nell'interpretazione dei quesiti, nell'indagine del 1998 è stata apportata una sostanziale modifica alla 'scheda riepilogativa dei viaggi'.

¹⁸ Per attività di routine si devono intendere i viaggi ripetitivi, in particolare i viaggi effettuati per lo stesso motivo verso una stessa località.

Nella versione del questionario 1998, è stata rivista l'impostazione dei quesiti presenti in tale scheda nell'ottica di ridurre quei margini di soggettività e discrezionalità concessi al rispondente nel distinguere i viaggi non abituali da quelli abituali. Nel 1997, infatti, veniva fornita all'intervistato la definizione di viaggio abituale adottata in ambito europeo, in base alla quale egli avrebbe, poi, dovuto dichiarare i soli viaggi non abituali effettuati nel trimestre. Nel 1997, il quesito veniva formulato nel seguente modo:

Parliamo dei viaggi effettuati da Lei e dalla sua famiglia dal ... (inizio trimestre di riferimento) al ... (termine trimestre di riferimento). La prego di considerare tutti i viaggi che si sono conclusi dal ... (inizio trimestre di riferimento) al ... (termine trimestre di riferimento), anche se iniziati precedentemente.

a) Viaggi di lavoro:

Dal ... (inizio trimestre di riferimento) al ... (termine trimestre di riferimento), ... (nome) si è recato/a in viaggio per lavoro almeno una notte fuori la sua abitazione principale? Consideri 'viaggio di lavoro' un periodo trascorso per lavoro in località diverse da quelle dove lavora abitualmente. Non consideri quindi i viaggi in luoghi frequentati per lavoro abitualmente tutte le settimane.

b) Viaggi di vacanza:

E, sempre dal ... (inizio trimestre di riferimento) al ... (termine trimestre di riferimento), ... (nome) si è spostato pernottando almeno una notte fuori la sua abitazione principale per uno dei seguenti motivi: piacere, svago, vacanza, visita a parenti e ad amici, motivi religiosi, trattamenti di salute o cure termali? Non consideri quei viaggi effettuati in località frequentate abitualmente tutte le settimane con sosta di uno o più pernottamenti.

Nel 1998, al contrario, non è stata fornita all'intervistato alcuna definizione iniziale per distinguere i viaggi non abituali da quelli abituali, ma è stato chiesto di dichiarare il numero complessivo dei viaggi con pernottamento effettuati nel trimestre. Fra tali viaggi, pertanto, sono stati inclusi anche gli eventuali viaggi abituali. Soltanto successivamente, attraverso un quesito 'filtro' basato sulla frequenza e sulla destinazione dei viaggi, sono stati distinti i viaggi abituali da quelli non abituali. In tal modo, la logica di selezione è stata di tipo oggettivo. Nel 1998, la formulazione dei quesiti è stata la seguente:

Parliamo ora dei viaggi e degli spostamenti effettuati da ... (nome) dal ... al ... La prego di considerare tutti i viaggi e tutti gli spostamenti che si sono conclusi in questo periodo anche se iniziati precedentemente.

a) Iniziamo con i viaggi di lavoro:

Dal ... al ... si è spostato per lavoro pernottando almeno una notte fuori dalla località dove vive? Quanti viaggi di lavoro ha effettuato?

Individuazione dei viaggi di lavoro abituali:

(se n° viaggi di lavoro nel trimestre è maggiore od uguale a 12)

Fra questi, ci sono viaggi che ha effettuato abitualmente tutte le settimane nello stesso luogo?

b) Passiamo ai viaggi ed agli spostamenti per motivi personali.

Sempre dal ... al ... si è spostato pernottando almeno una notte fuori dalla località dove vive per uno dei seguenti motivi personali: week-end, piacere, svago, visita a parenti ed amici, motivi religiosi, trattamenti di salute o cure termali? Quanti viaggi personali ha effettuato?

Individuazione degli eventuali viaggi abituali:

(se n° viaggi nel trimestre è maggiore od uguale a 12)

Fra questi, ci sono viaggi che ha effettuato abitualmente tutte le settimane nello stesso luogo?

2.3.2 - L'effetto quesito: il confronto tra il 1998 ed il 1997

La modifica apportata al questionario ha permesso di stimare nel 1998 un maggior numero di viaggi non abituali.

In particolare, tra il 1997 ed il 1998, si è registrato un consistente incremento nel numero di viaggi di vacanza 'breve' (1-3 notti) e nel numero dei viaggi di lavoro (rispettivamente +61,7% e +50,8%), mentre è risultato minimo l'incremento nelle vacanze di 4 o più notti (+1,3%). Le differenze negli incrementi si riflettono anche sul numero di viaggi pro capite realizzati dai turisti (Tavola 2.7).

Tavola 2.7 - Viaggi per tipologia - Anni 1997-1998 (dati in migliaia e variazione percentuale)

ANNO	TIPOLOGIA DEL VIAGGIO			
	Vacanza 1-3 notti	Vacanza 4 o più notti	Lavoro	Totale
	In migliaia			
1997	23.265	40.991	9.157	73.412
1998	37.622	41.523	13.808	92.953
Variazione %	+ 61,7	+1,3	+50,8	+26,6
	pro capite (per turista) nel trimestre ^(a)			
1997	1,2	1,1	1,4	1,3
1998	1,6	1,2	1,9	1,6

^(a)Valore medio trimestrale

L'effetto quesito sembrerebbe, quindi, aver agito in maniera non del tutto uniforme sulle diverse tipologie di viaggio. Ciò è plausibile se si considera che, in linea di principio, le diverse tipologie di viaggio presentano caratteristiche distinte in relazione alle scelte ed alle varie modalità di fruizione del periodo di soggiorno da parte dei soggetti che ne godono.

Come è noto, ad esempio, le vacanze 'lunghe', sono occasioni in cui maggiormente si cerca di trascorrere soggiorni 'da ricordare', e di cui, quindi, più facilmente si approfitta per entrare in contatto con nuove realtà, cercando luoghi nuovi, culture ed esperienze diverse; le vacanze 'brevi', al contrario, sono più sfruttate per concedersi dei *break* di riposo o semplicemente per far visita a familiari o amici che vivono altrove. In tal senso, queste ultime sono più soggette ad essere trascorse in ambienti già noti, in cui si è consapevoli di trovare i *comfort* di cui si ha bisogno e comunque in località più soggette ad essere ripetutamente visitate.

Conseguentemente, in base al principio che soggiace al concetto di 'ambiente abituale' (cioè della frequentazione almeno settimanale della stessa località), per le vacanze 'lunghe' la probabilità di essere confuse tra i viaggi abituali è più bassa, mentre il rischio risulta maggiore per le vacanze 'brevi', più facilmente influenzate dal concetto di sistematicità. Dalla tavola 2.8 si osserva, infatti, che per i viaggi di vacanza l'incremento maggiore si è avuto per quelli di durata pari a 1 o 2 notti.

Meno evidente risulta, invece, l'associazione tra il viaggio di lavoro percepito come abituale e la sua sistematicità. Per i viaggi di lavoro, infatti, gli incrementi sono stati rilevanti in tutte le classi di durata. Questi viaggi, d'altronde, sono spesso la conseguenza di esigenze lavorative e professionali pianificate secondo precise modalità, indipendentemente dalla volontà del soggetto coinvolto. In tal senso, la ripetuta frequentazione di una stessa località risulta spesso influenzata dal recarsi nello stesso luogo in base alle programmate esigenze professionali, indipendentemente dal concetto di sistematicità.

Tavola 2.8 - Viaggi per tipologia e durata - Anni 1997-1998 (dati in migliaia e variazione percentuale)

ANNO	DURATA				
	1 notte	2 notti	3 notti	4 o più notti	Totale
	VACANZA				
1997	6.919	9.240	7.106	40.991	64.255
1998	14.197	16.177	7.248	41.523	79.145
Variazione %	+105,2	+75,1	+2,0	+1,3	+23,2
	LAVORO				
1997	2.853	2.397	1.273	2.635	9.157
1998	4.434	3.645	1.951	3.957	13.808
Variazione %	+55,4	+52,1	+53,3	+50,2	+50,8

Una conferma alle ipotesi avanzate si evince anche dai dati sui viaggi per tipologia principale di alloggio utilizzato (Tavola 2.9). Per i viaggi di vacanza 'breve', dal 1997 al 1998, gli incrementi maggiori si sono avuti per i soggiorni trascorsi presso l'abitazione propria o in quella di parenti od amici. In questi casi, infatti, è più plausibile ritenere che si configurino situazioni percepite come abituali dall'intervistato, ma da considerare non abituali secondo la definizione. Per i viaggi di lavoro tale rilevanza è ovviamente meno evidente, gli incrementi infatti risultano consistenti per tutti i tipi di alloggio.

Tavola 2.9 - Viaggi per tipologia e principale tipo di alloggio - Anni 1997-1998 (dati in migliaia e variazione percentuale)

ANNO	TIPO DI ALLOGGIO					Totale
	Strutture collettive	Abitazione in affitto	Abitazione propria	Abitazione di parenti o amici	Altro alloggio	
	VACANZA 1-3 NOTTI					
1997	10.279	814	1.748	9.935	488	23.265
1998	14.018	1.119	4.785	17.048	652	37.622
Variazione %	+36,4	+37,5	+173,7	+71,6	+33,6	+61,7
	LAVORO					
1997	8.021	122	154	696	163	9.157
1998	10.951	585	443	1.462	366	13.808
Variazione %	+36,5	+379,5	+187,7	+110,1	+124,5	+50,8

L'effetto quesito sembrerebbe, inoltre, confermato da quanto emerge dal prospetto sul numero medio di turisti per trimestre secondo il numero di viaggi effettuati (Tavola 2.10). L'incremento dei viaggi di vacanza 'breve' e di lavoro, che si registra tra il 1997 ed il 1998, è dovuto non tanto all'incremento del numero di turisti (in media, in un trimestre +17,5% di turisti per vacanza 'breve' e +14,3% di turisti per viaggi di lavoro), quanto all'incremento del numero di viaggi rilevati per turista. Gli incrementi percentuali del numero medio trimestrale di turisti per vacanza 'breve' e per lavoro, infatti, sono risultati crescenti all'aumentare del numero dei viaggi rilevati.

Tavola 2.10 -Turisti per tipologia del viaggio e numero di viaggi rilevati nel trimestre - Anni 1997-1998 (dati in migliaia e variazione percentuale) ^(a)

ANNO	NUMERO DI VIAGGI										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 e più	Totale
VACANZA 1-3 NOTTI											
1997	4.236	467	113	22	10	25	-	3	-	-	4.875
1998	3.856	1.006	425	177	147	63	24	16	6	9	5.729
Variaz. %	-9,0	+115,5	+276,1	+704,5	+1370,0	+152,0	-	+433,3	-	-	+17,5
LAVORO											
1997	1.177	276	68	41	13	8	4	1	1	3	1.592
1998	1.082	360	183	80	36	7	11	19	4	17	1.819
Variaz. %	-8,1	+30,4	+169,1	+95,1	+176,9	-12,5	+175,0	+1800,0	+300,0	+466,7	+14,3

^(a)Valore medio trimestrale

Le modifiche apportate ai quesiti della scheda riepilogativa dei viaggi rendono, pertanto, difficile individuare e quantificare le effettive variazioni del numero di viaggi tra gli anni 1997 e 1998, anche se, in base alle tendenze riscontrate da anni nel fenomeno, è plausibile ritenere che una parte degli incrementi registrati sia reale, in particolare per quanto riguarda le vacanze 'brevi'. Va comunque sottolineato che le vacanze 'brevi' sono probabilmente il fenomeno turistico più soggetto a fluttuazioni. Vari fattori, quali le condizioni climatiche e meteorologiche o eventi particolari, possono indurre a desistere dall'effettuare una vacanza 'breve' più facilmente di quanto non si verifichi per le vacanze 'lunghe', che sono solitamente pianificate con largo anticipo, essendo spesso coincidenti con un periodo di ferie a cui difficilmente si rinuncia. Di contro, i medesimi fattori possono in certi casi sortire l'effetto contrario, invitando ad intraprendere un breve viaggio non programmato.

In conclusione, i risultati ottenuti attraverso l'introduzione di un sistema 'oggettivo' di filtro dei viaggi migliora, indubbiamente, la qualità dei dati, ciò, in particolare, per i viaggi di lavoro e per i viaggi di breve durata, spesso effettuati nell'ambito di comportamenti intesi come abituarini o di routine. È ovvio comunque che la difficoltà di rendere univoco il significato di ambiente abituale evidenzia alcuni problemi di non facile soluzione.

Un primo problema riguarda l'univoca interpretazione di luogo dove si vive. Nel caso italiano è stato scelto di individuarlo attraverso l'area amministrativa di residenza (territorio comunale). Tale soluzione è sembrata più adatta ad individuare la dimensione di ambiente abituale, rispetto ad una soluzione in cui risultasse definito semplicemente in termini di raggio di spostamento (30 Km, ad esempio) oppure in termini di durata minima dello spostamento. Indubbiamente, non sempre l'intervistato è in grado di individuare gli esatti confini del proprio ambiente.

Inoltre, l'aver incluso nei flussi turistici anche i viaggi di lavoro effettuati dal personale viaggiante nel settore dei trasporti (autisti, trasportatori, macchinisti, piloti, hostess, ecc.), del commercio e dei servizi (rappresentanti, agenti, guide turistiche, ecc.), con esclusione dei viaggi che rientrano in una *routine* di frequenza settimanale, ha indubbiamente introdotto un elemento di possibile 'disturbo'.

Questo ultimo aspetto, riguardante il personale viaggiante, risulta di particolare importanza per la correttezza dell'informazione da rilevare. In effetti, secondo la definizione, anche per questa categoria di viaggiatori vanno esclusi dai flussi turistici i viaggi effettuati settimanalmente nella stessa località. Tutti gli altri viaggi dovrebbero, invece, essere inclusi e dovrebbero essere rilevate informazioni complete per ciascun viaggio.

Ovviamente tale scelta genera evidenti problemi di appesantimento dell'intervista per le persone che viaggiano spesso per lavoro, con conseguente elevato rischio di registrazione incompleta o addirittura di caduta dell'intervista. Significativi sono i casi dei

camionisti, dei trasportatori, dei piloti, per i quali la mobilità per lavoro è molto elevata e la località visitata varia di volta in volta.

2.4 - Il periodo di riferimento e il rischio della sottostima

Si è già parlato della difficoltà che il rispondente può incontrare nel ricordare il numero e il dettaglio degli eventi accaduti in un intervallo di tempo, si è anche detto che tanto più ampio è il periodo a cui si fa riferimento, maggiore è lo sforzo di memoria richiesto. All'aumentare del periodo di riferimento, infatti, aumenta l'intervallo temporale trascorso tra la data in cui si è verificato l'evento e quella in cui si chiede di ricordarlo (periodo di ricordo).

L'indagine 'Viaggi e vacanze' è un'indagine retrospettiva, incentrata sulla ricostruzione dei viaggi effettuati in un intervallo di tempo ben definito. Per questo tipo di indagine è importante minimizzare gli errori dovuti alla memoria che possono influire ed alterare la visione degli eventi passati.

Per limitare il più possibile l' 'effetto memoria', oltre a formulare nella maniera più adeguata il quesito, è essenziale individuare la lunghezza ottimale del periodo di riferimento.

Nel paragrafo 2.2.2 è stato illustrato un confronto tra stime ottenute con differenti periodi di riferimento: il trimestre e l'anno. Il riferimento trimestrale ha consentito di recuperare un maggior numero di eventi e l'incremento nel numero dei viaggi è stato significativo, in particolare per gli spostamenti avvenuti nei mesi distanti dalla data di rilevazione.

Un periodo di riferimento lungo tre mesi, tuttavia, potrebbe ancora essere causa di una significativa perdita di informazione dovuta all' 'effetto memoria'. Per verificare la validità del trimestre si è provato a raccogliere le informazioni sui turisti e sui viaggi, utilizzando il mese come periodo di riferimento.

Per questo motivo, in occasione dell'avvio dell'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana' del 1998 è stata avviata una sperimentazione. Nella sezione viaggi delle schede individuali, ai consueti quesiti sulle vacanze 'lunghe' effettuate negli ultimi 12 mesi, sono state aggiunte domande relative ai viaggi compiuti nel mese precedente a quello della rilevazione (novembre)¹⁹. Ciò ha significato prendere ottobre come riferimento temporale, chiedendo agli intervistati di dichiarare e descrivere oltre ai viaggi effettuati per motivi personali di 4 e più notti (vacanze 'lunghe'), anche le vacanze da 1 a 3 notti (vacanze 'brevi') e i viaggi svolti per motivi di lavoro, sempre considerando il mese di ottobre.

L'obiettivo della sperimentazione è stato confrontare il numero di viaggi e di turisti rilevati tramite il quesito con riferimento mensile inserito in 'Aspetti della vita quotidiana', con i corrispettivi dati, per lo stesso mese, ottenuti su base trimestrale con l'indagine 'Viaggi e vacanze'. In tal modo, il confronto tra le stime ottenute dalle due indagini ha significato valutare l'effetto ricordo tra stime mensili e trimestrali, dal momento che per 'Aspetti della vita quotidiana' ottobre è il mese immediatamente precedente a quello di indagine, mentre in 'Viaggi e vacanze' è il più distante rispetto al momento della rilevazione che avviene a gennaio.

Prima di passare all'analisi dei risultati è opportuno fare alcune osservazioni.

Le stime dei turisti e dei viaggi sono il risultato di indagini diverse tra loro: 'Aspetti della vita quotidiana' è un'indagine *face to face* che tratta vari argomenti tra cui le vacanze, 'Viaggi e vacanze' è un'indagine telefonica nata e sviluppata per affrontare questo tema ed il turismo più in generale. Inoltre è noto che il mese di ottobre non è in genere ricco di

¹⁹ Cfr. Appendice B 'I modelli di rilevazione'.

spostamenti, il numero degli eventi rilevati è ridotto, di conseguenza è forte l'influenza dell'errore campionario sulle stime.

Per questi motivi, i risultati ottenuti sono stati confrontati tenendo conto delle differenze valutate con gli intervalli di confidenza: si può affermare che ci sono differenze tra le stime calcolate per le due diverse indagini, quando gli intervalli non si sovrappongono, nel caso contrario le differenze non sono significative e non è possibile trarre conclusioni.

Da una prima analisi delle stime ottenute, le due diverse indagini non mostrano significative differenze nel numero di turisti per vacanza. Il numero di turisti rilevati con l'indagine 'Viaggi e vacanze' è superiore, ma gli intervalli di confidenza costruiti si sovrappongono sia per le vacanze di 1-3 notti che per le vacanze superiori alle 4 notti di durata (Tavola 2.11).

Al contrario, differenze si osservano analizzando le stime di quanti viaggiano per lavoro. Nell'indagine di 'Aspetti della vita quotidiana' è stata adottata la seguente definizione per i viaggi di lavoro: *tra i viaggi per motivi di lavoro o affari vanno considerati quelli con almeno un pernottamento, realizzati per lavoro abituale, partecipare a congressi, ..., fiere, ..., missioni, corsi finalizzati alla professione, ..., per manutenzioni, ... per le diverse attività relative alla vendita o all'acquisto di beni e servizi, per motivi professionali legati all'arte e alla cultura, alla religione, allo sport ...*

Alle consuete motivazioni dei viaggi professionali si è dunque aggiunto il lavoro abituale, che nell'indagine telefonica si rileva separatamente. Così, per rendere più confrontabili i risultati delle due diverse indagini, per 'Viaggi e vacanze' si sono considerati turisti per lavoro anche quegli individui che hanno effettuato i loro viaggi di lavoro abitualmente, ovvero tutte le settimane nello stesso luogo. In conclusione i turisti per lavoro rilevati con l'indagine 'Viaggi e vacanze' sono risultati significativamente superiori a quelli rilevati da 'Aspetti della vita quotidiana'.

Tavola 2.11 - Turisti per tipo di indagine e tipologia del viaggio - Ottobre 1998 (dati in migliaia)

TIPOLOGIA DEL VIAGGIO	INDAGINE					
	Viaggi e vacanze			Aspetti della vita quotidiana		
	Turisti	Intervallo di confidenza		Turisti	Intervallo di confidenza	
		Estremo inferiore	Estremo superiore		Estremo inferiore	Estremo superiore
Vacanza 1-3 notti	1.694	1.536	1.854	1.511	1.425	1.595
Vacanza 4 o più notti	1.132	995	1.269	1.015	945	1.087
Lavoro	1.203	1.063	1.343	980	910	1.050
Totale	3.776	3.560	3.992	3.274	3.154	3.394

Altre differenze si individuano distinguendo i turisti per alcune delle loro caratteristiche (Tavola 2.12). In particolare, differenze significative nei risultati ottenuti con le due indagini si registrano tra i turisti che hanno effettuato vacanze 'brevi' per le categorie di persone che di solito sono più mobili. Per questo tipo di vacanza, l'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze' ha infatti rilevato, in modo significativo rispetto ad 'Aspetti vita della quotidiana', un maggior numero di turisti tra gli occupati, le persone di età compresa fra i 25 e i 44 anni e coloro che possiedono un'istruzione che va oltre le scuole dell'obbligo. Non ci sono, invece, significative differenze in termini strutturali tra i turisti per vacanza 'lunga' e per lavoro.

Tavola 2.12 - Turisti per tipologia del viaggio e alcune caratteristiche - Ottobre 1998 (quozienti per 100 persone)

CARATTERISTICHE DEL TURISTA	TIPOLOGIA DEL VIAGGIO					
	Vacanza 1-3 notti		Vacanza 4 o più notti		Lavoro	
	Viaggi e vacanze	Aspetti della vita quotidiana	Viaggi e vacanze	Aspetti della vita quotidiana	Viaggi e vacanze	Aspetti della vita quotidiana
SESSO						
Maschi	3,1	2,9	1,6	1,7	3,3	2,8
Femmine	2,8	2,4	2,3	1,8	1,0	0,7
Totale	3,0	2,6	2,0	1,8	2,1	1,7
CLASSE DI ETÀ						
0-24	2,4	2,3	1,2	1,1	0,6	0,4
25-44	4,5	3,4	2,1	1,8	3,6	3,3
45 e più	2,3	2,3	2,4	2,2	2,0	1,4
Totale	3,0	2,6	2,0	1,8	2,1	1,7
TITOLO DI STUDIO (6 anni e più)						
Oltre la scuola dell'obbligo	6,1	4,9	3,3	2,9	5,2	4,5
Fino la scuola dell'obbligo	1,4	1,8	1,3	1,4	0,7	0,7
Totale	3,0	2,7	2,0	1,8	2,2	1,8
CONDIZIONE (15 anni e più)						
Occupato	4,5	3,5	1,8	2,1	4,9	4,2
Studente	4,0	3,3	1,8	1,7	1,4	0,6
Persona ritirata dal lavoro	1,6	2,0	3,6	2,4	0,2	0,2
In altra condizione ^(a)	1,5	1,8	1,6	1,4	0,4	0,4
Totale	3,1	2,7	2,1	2,0	2,5	2,0

^(a) In altra condizione comprende non occupato, casalinga, in servizio di leva, inabile al lavoro.

Passando all'analisi dei viaggi, le stime delle vacanze calcolate con l'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' sono sempre contenute negli intervalli di confidenza costruiti per i valori ottenuti dall'indagine 'Viaggi e vacanze' (Tavola 2.13). Anche in questo caso il numero degli eventi rilevati con le due indagini non presenta significative differenze: la variazione percentuale per i viaggi di vacanza 'breve' è molto contenuta ed è quasi nulla per le vacanze 'lunghe' (Tavola 2.14).

Tavola 2.13 - Viaggi per tipo di indagine e tipologia del viaggio - Ottobre 1998 (dati in migliaia)

TIPOLOGIA DEL VIAGGIO	INDAGINE						
	Viaggi	Viaggi e vacanze			Viaggi	Aspetti della vita quotidiana	
		Intervallo di confidenza				Intervallo di confidenza	
		Estremo inferiore	Estremo superiore			Estremo inferiore	Estremo superiore
Vacanza 1-3 notti	1.983	1.612	2.354	2.073	1.843	2.303	
Vacanza 4 o più notti	1.158	905	1.411	1.160	1.031	1.289	
Lavoro	2.259	1.780	2.738	1.750	1.556	1.944	
Totale	5.400	4.591	6.209	4.983	4.540	5.426	

Nel caso delle stime dei viaggi di lavoro, allo scopo di rendere valido il confronto tra le due indagini, in analogia a quanto effettuato per i viaggiatori, al numero di viaggi di lavoro

rilevati con 'Viaggi e vacanze' sono stati aggiunti i viaggi per motivi professionali fatti abitualmente, ovvero i viaggi con almeno un pernottamento effettuati tutte le settimane nello stesso luogo, ipotizzando che essi si distribuiscano uniformemente nel trimestre di riferimento ottobre-dicembre.

Anche in questo caso seppure la stima dei viaggi di lavoro rilevati con 'Viaggi e vacanze', risulti superiore a quella rilevata con l'indagine 'Aspetti della vita quotidiana', alla luce degli intervalli di confidenza non si può affermare che ciò sia il riflesso di una reale differenza.

Tavola 2.14 - Viaggi per tipologia e tipo di indagine - Ottobre 1998 (dati in migliaia e variazione percentuale)

INDAGINE	TIPOLOGIA DEL VIAGGIO		
	Vacanza 1-3 notti	Vacanza 4 o più notti	Lavoro
Viaggi e vacanze	1.983	1.157	2.259
Aspetti della vita quotidiana	2.073	1.160	1.750
Variazione %	-4,3	-0,2	+29,1

In base a quanto finora osservato si può, quindi, concludere che non si riscontra in genere un significativo incremento di informazione nel numero di eventi rilevati tramite quesiti che fanno riferimento ad uno specifico mese, rispetto agli altri che utilizzano il trimestre.

Tuttavia, procedendo nell'analisi, emergono delle differenze interessanti, che permettono di fare alcune riflessioni in merito alla correlazione tra il periodo di riferimento e l'incidenza dell' 'effetto memoria' sulle stime.

Con riferimento alla tavola 2.15, che mostra la distribuzione dei turisti per numero di viaggi e per tipologia, l'indagine 'Viaggi e vacanze' ha rilevato più turisti che hanno dichiarato una sola vacanza, mentre risultano significativamente di meno quelli che hanno detto di aver fatto 2 o 3 vacanze.

Tavola 2.15 - Turisti per numero di viaggi, tipologia del viaggio e tipo di indagine - Ottobre 1998 (dati in migliaia e variazione percentuale)

INDAGINE	NUMERO DI VIAGGI						
	1	2	3	4	5	6	Totale
VACANZA 1-3 NOTTI							
Viaggi e vacanze	1.418	264	12	-	-	-	1.694
Aspetti della vita quotidiana	1.146	242	67	41	11	3	1.511
Variazione %	+23,7	+9,1	-82,1	-	-	-	+18,1
VACANZA 4 O PIÙ NOTTI							
Viaggi e vacanze	1.106	26	-	-	-	-	1.132
Aspetti della vita quotidiana	907	83	16	10	-	-	1.015
Variazione %	+21,9	-68,7	-	-	-	-	+11,5
LAVORO							
Viaggi e vacanze	853	87	30	117	23	93	1.203
Aspetti della vita quotidiana	622	161	64	80	22	31	980
Variazione %	+37,1	-46,0	-53,1	+46,3	+4,5	+200,0	+22,7

La stessa situazione si presenta per i viaggi di lavoro: per l'indagine 'Viaggi e vacanze' la distribuzione dei turisti per numero di viaggi rispetto alle stime di 'Aspetti della vita quotidiana' presenta un maggior numero di individui che ha descritto un solo viaggio,

mentre è inferiore il numero di coloro che hanno effettuato 2 o 3 viaggi per motivi professionali. La differenza non è più significativa quando gli spostamenti sono superiori a quattro. Tra questi ultimi vi sono in genere viaggi di lavoro fatti abitualmente e un viaggio effettuato costantemente tutte le settimane nello stesso luogo viene dimenticato con più difficoltà di quanto non accada per i viaggi occasionali.

I turisti dell'indagine 'Viaggi e vacanze', quindi, sono inferiori a quelli di 'Aspetti della vita quotidiana' al crescere del numero di viaggi, ma una volta superata la soglia dei viaggi abituali la differenza tra le stime non è più significativa. Ciò fa supporre, e la sistematicità evidenziata nei dati lo conferma, che il rischio di perdere informazione è superiore per coloro che viaggiano di più. Nell'indagine 'Viaggi e vacanze', che ha un riferimento trimestrale, gli individui che viaggiano con maggior frequenza ricordano di aver viaggiato, ma probabilmente dimenticano più facilmente quanti viaggi hanno effettuato, con il rischio di dichiararne di meno. Di contro, coloro che effettuano viaggi abitualmente sembrerebbero ricordare con più facilità anche la numerosità.

La sperimentazione, dunque, porta a conclusioni interessanti: la differenza nel numero di eventi rilevati con l'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze' e con il quesito mensile dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana' non è significativa, né per le vacanze, 'brevi' o 'lunghe', né per i viaggi di lavoro. Anche per i turisti le differenze non sono mai significativamente a svantaggio dell'indagine trimestrale, al contrario, nel caso dei viaggi di lavoro, le stime di quanti hanno viaggiato per lavoro sono risultate superiori nell'indagine 'Viaggi e vacanze' rispetto a quelle ottenute con i quesiti di 'Aspetti della vita quotidiana'.

In realtà, mentre per le vacanze 'lunghe' questo risultato era in parte atteso, ottobre non è un mese in cui gli italiani di solito effettuano lunghi viaggi per motivi personali, per i viaggi professionali e per le vacanze 'brevi' si temeva invece un risultato diverso. In entrambi i casi, trattandosi di viaggi che possono avere anche una sola notte di durata, si poteva presupporre una significativa perdita di eventi, dovuta a problemi di ricordo (effetto memoria). Il confronto non ha confermato tale preoccupazione, anche se l'analisi ha fatto emergere alcune discordanze.

In primo luogo, alcune differenze si sono registrate nel numero dei turisti per vacanza 'breve'. Distinguendoli, infatti, per alcune delle loro caratteristiche strutturali, l'indagine tematica ha rilevato un maggior numero di turisti per vacanza breve tra le categorie più propense a viaggiare. Il questionario, interamente basato sull'argomento viaggi, potrebbe aver stimolato gli intervistati a ricordare i viaggi con maggiore efficacia dell'altro, anche se lontani nel tempo. L'omissione degli eventi, oltre a dipendere dal periodo di ricordo, è influenzata dall'importanza che si dà all'evento. Un'indagine tematica dà all'argomento in esame una certa rilevanza, che decisamente aiuta l'intervistato a ricordare se l'evento si è verificato o meno.

In secondo luogo, l'analisi ha evidenziato differenze nel numero di turisti distinti in base ai viaggi effettuati. L'indagine trimestrale ha rilevato più individui con un solo viaggio di quanti ne siano stati rilevati con l'indagine 'Aspetti della vita quotidiana'. In questo caso è plausibile pensare ad un effetto del periodo di riferimento: coloro che compiono molti viaggi devono tenere a mente più eventi, maggiore è il tempo che intercorre tra il momento in cui sono avvenuti i loro viaggi e il giorno della rilevazione, maggiore è il rischio che dimentichino alcuni degli spostamenti effettuati. Tale rischio si riduce se i viaggi sono fatti abitualmente, poiché coloro che si recano tutte le settimane nello stesso luogo difficilmente dimenticano il numero di viaggi.

In conclusione, le stime dell'indagine trimestrale 'Viaggi e vacanze' non risentono di una significativa perdita di informazione rispetto a quelle ottenute con la sperimentazione di quesiti in cui si è utilizzato il mese come periodo di riferimento. Sebbene in alcuni casi i dati hanno presentato una certa sistematicità che fa pensare ad una possibile incidenza dell'effetto memoria', tale effetto è in parte arginato dalla natura tematica della rilevazione.

3. Il piano di campionamento

3.1 - La popolazione di riferimento

La popolazione interessata all'indagine 'Viaggi e vacanze' – ossia l'insieme delle unità statistiche oggetto di investigazione – è costituita dalle famiglie residenti e da tutti gli individui che le compongono, al netto dei membri permanenti delle convivenze. Per famiglia si intende la famiglia di fatto, ovvero un insieme di persone coabitanti e legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o affettivi.

L'indagine viene svolta mediante intervista telefonica, intervistando nella famiglia una persona di almeno 18 anni. Il rispondente risponde direttamente per se stesso e indirettamente (intervista *proxy*) per ciascun altro componente della famiglia: di fatto la persona intervistata fornisce informazioni per sé e per i propri familiari. Con riferimento ad ogni individuo della famiglia vengono rilevati tutti i viaggi conclusi nel trimestre di riferimento.

Nel corso di un anno sono previste quattro rilevazioni, nei mesi di aprile, luglio, ottobre e gennaio. Ciascuna rilevazione ha come periodo di riferimento il trimestre immediatamente precedente: i trimestri sono gennaio-marzo, aprile-giugno, luglio-settembre, ottobre-dicembre. Ad esempio, la rilevazione di aprile si riferisce al primo trimestre dell'anno (gennaio-marzo), mentre quella di gennaio all'ultimo trimestre dell'anno precedente (ottobre-dicembre).

Ciascuna delle quattro rilevazioni trimestrali utilizza un campione di 3.500 famiglie, che viene selezionato in modo indipendente dai campioni delle altre tre rilevazioni. Per ciascuna indagine trimestrale, le famiglie che entrano a far parte del campione sono estratte dall'archivio più aggiornato delle utenze telefoniche private della Telecom Italia.

L'indagine ha la finalità di fornire stime di parametri di diversa natura (totali, medie, rapporti, frequenze assolute e relative) con riferimenti temporali e territoriali differenti. In particolare, il disegno campionario consente di ottenere stime trimestrali con riferimento soltanto all'intero territorio nazionale, mentre per le stime annuali sono previsti i seguenti dettagli territoriali:

- l'intero territorio nazionale;
- le tre grandi ripartizioni geografiche (Nord, Centro, Sud);
- le regioni geografiche (solamente per alcune stime più importanti);
- le sei tipologie socio-demografiche dei Comuni.

La tipologia socio-demografica dei comuni, detta anche dominio, è così definita:

- area *metropolitana* suddivisa in:
 - comuni centro dell'area metropolitana: Torino, Milano, Venezia, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Napoli, Bari, Palermo, Catania e Cagliari;
 - comuni che gravitano intorno al centro dell'area metropolitana;
- area *non metropolitana* suddivisa in:
 - comuni aventi fino a 2.000 abitanti;
 - comuni con 2.001-10.000 abitanti;
 - comuni con 10.001-50.000 abitanti;
 - comuni con oltre 50.000 abitanti.

La suddivisione dei comuni per tipologia socio-demografica è stata effettuata utilizzando i dati del Censimento Generale della Popolazione del 1991²⁰.

²⁰ "I sistemi locali del lavoro 1991", Istat, *Argomenti* n.10/1997.

3.2 - Le caratteristiche della lista di selezione

La base di campionamento adottata, ovvero la lista di selezione delle unità campionarie, è l'archivio informatizzato ufficiale delle famiglie abbonate alla Telecom. Tale scelta è motivata dal fatto che le informazioni dell'archivio in oggetto sono contenute in un *file* che viene correntemente aggiornato con le variazioni degli intestatari e degli indirizzi telefonici; esso è, inoltre, di agevole utilizzo per la selezione delle unità campionarie in quanto si presta facilmente alla scelta di diversi criteri di ordinamento.

Le informazioni relative a ciascun indirizzo, utilizzabili per la stratificazione delle unità della popolazione di riferimento, sono essenzialmente di tipo territoriale; esse sono la provincia, il comune, la sezione di censimento, la via, il numero civico, l'ampiezza del comune di appartenenza, in termini demografici e in termini di numero di indirizzi.

I principali problemi che derivano dall'utilizzo della lista telefonica come base di campionamento per le indagini sulle famiglie, sono legati alla non perfetta coincidenza tra la popolazione oggetto d'indagine e l'insieme delle unità contenute nella lista²¹; indicando con L ed U rispettivamente la lista e la popolazione d'interesse, le possibili situazioni in cui gli insiemi L e U differiscono sono in generale le seguenti:

- sovracopertura, quando alcuni elementi dell'insieme L non appartengono all'insieme U;
- sottocopertura, nel caso in cui alcuni elementi di U non sono contenuti in L;
- duplicazione di alcune unità, se alcuni elementi di U sono presenti più volte in L;
- grappoli di unità, se alcuni elementi dell'insieme L contengono grappoli di elementi dell'insieme U.

La lista telefonica utilizzata per l'indagine presenta in varia misura tutte le situazioni elencate; tuttavia, i fenomeni che appaiono più rilevanti sono quelli della sovracopertura e della sottocopertura. Rientrano, infatti, nel caso della sovracopertura tutti i numeri telefonici che corrispondono a seconde case o ad attività professionali oppure a pubblici esercizi, ecc.; mentre rientrano nel caso della sottocopertura tutte le famiglie non abbonate al telefono o intestatarie di numeri riservati. Rientrano, poi, nel caso della duplicazione le famiglie intestatarie di più di un numero riferito all'abitazione principale e nel caso di grappoli di unità i numeri telefonici a cui corrispondono più famiglie.

L'effetto di ciascuna delle situazioni appena elencate è quella di modificare in modo non controllato le probabilità di inclusione delle unità della popolazione rispetto alle probabilità di inclusione teoriche assegnate alle stesse unità dal disegno di campionamento adottato. Ciò può essere causa di distorsioni nelle stime prodotte dall'indagine. In particolare, la sottocopertura determina una distorsione delle stime prodotte tanto maggiore quanto più le unità di U che appartengono ad L sono differenti dalle unità di U non presenti in L relativamente alle variabili d'interesse dell'indagine. E' possibile in parte attenuare tale effetto distorsivo ricorrendo a opportune procedure di stima, note in letteratura come stimatori di ponderazione vincolata²², che tengono conto di totali noti (sulla base di fonti esterne all'indagine) sulla popolazione relativi a variabili ausiliarie correlate a quelle d'interesse.

Un ulteriore effetto dovuto alla sovracopertura è il fatto che la numerosità effettiva del campione sia minore di quella definita nella fase di progettazione del disegno e ciò comporta un aumento di variabilità delle stime. Si tratta allora di decidere se accettare una dimensione campionaria inferiore a quella prevista o, alternativamente, ricorrere a un sovradimensionamento del campione o a una lista di unità sostitutive. Nelle indagini di tipo telefonico in cui la rilevazione è affidata ad una ditta esterna, si ricorre in genere alla

²¹ A tale proposito si può far riferimento al volume "Indagini sociali telefoniche. Metodologia ed esperienze della statistica ufficiale", Istat, *Metodi e Norme*, 10/2001.

²² Noti nella letteratura in lingua anglosassone sul tema come *Calibration Estimators* (Deville e Särndal "Calibration Estimators in Survey Sampling", 1992, Journal of the American Statistical Association).

sostituzione in quanto è necessario garantire che tale ditta svolga un numero prefissato di interviste utili. Al fine di evidenziare il fenomeno della sostituzione, nelle tavole 3.1 e 3.2 vengono presentati i tassi di sostituzione, rispettivamente per regione e per tipologia comunale, osservati nel trimestre di indagine ottobre-dicembre 2001.

3.3 - Il disegno campionario

Il disegno di campionamento è un disegno ad uno stadio, stratificato a grappoli. La popolazione è stratificata per regione e dimensione dei comuni (la tipologia socio-demografica descritta nel paragrafo 3.1): tale scelta consente la rappresentatività di tutte le aree socio-demografiche in cui è diviso il territorio nazionale. Poiché la tipologia socio-demografica dei comuni non è presente nell'archivio di selezione, è stato necessario integrare l'archivio attribuendo ad ogni *record* il relativo codice di tipologia.

Ciascun grappolo è un indirizzo telefonico presente nell'archivio di selezione. Tutti gli individui appartenenti ai grappoli campione, cioè appartenenti alle famiglie a cui corrispondono i numeri selezionati, vengono inclusi nel campione. E' ammessa l'intervista proxy in quanto si ritiene che la persona di riferimento (che risponde al telefono) possa dare risposte corrette sui viaggi e le vacanze dei singoli componenti.

La determinazione del numero totale di unità campionarie e la sua allocazione tra gli strati, è in genere, per un'indagine ad obiettivi plurimi come quella in esame, un'operazione complessa. E' poco realistico, infatti, pensare di poter definire un campione che assicuri prefissati livelli di precisione a tutte le stime d'interesse, considerando anche il fatto che le stime vengono prodotte con diversi riferimenti temporali e territoriali. L'allocazione ottimale delle unità del campione con riferimento ad un dato tipo di dominio potrebbe risultare contrastante con l'allocazione ottimale con riferimento ad un altro tipo di dominio territoriale. Infatti, per quanto riguarda le stime riferite all'intero territorio nazionale, l'allocazione ottimale risulta vicina a quella proporzionale tra le diverse regioni; per quanto riguarda, invece, le stime riferite alle regioni, l'allocazione ottimale risulta prossima a quella che assegna a tutte le regioni un campione di uguale numerosità. E' necessario quindi un procedimento complesso articolato in più fasi.

Dapprima, mediando tra esigenze operative e di costo ed esigenze relative all'attendibilità delle principali stime di interesse, si è definito un numero complessivo di indirizzi campione n pari a 3.500. Successivamente, sulla base di valutazioni dell'errore di campionamento atteso delle principali stime a livello regionale e nazionale, è stata determinata l'allocazione del campione tra le regioni; si è ottenuta in tal modo un'allocazione di compromesso tra l'allocazione uniforme e quella proporzionale al peso demografico di ciascuna regione. Infine, le numerosità campionarie regionali sono state ripartite tra le diverse tipologie di comune in modo proporzionale alla popolazione residente.

Nelle tavole 3.1 e 3.2 sono riportati, rispettivamente per regione e per tipologia di comune, le numerosità campionarie teoriche e i tassi di sostituzione riferiti alla rilevazione del quarto trimestre d'indagine; nell'ambito di ciascuna regione il tasso di sostituzione è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di indirizzi sostituiti ed il numero teorico di indirizzi campione.

Tavola 3.1 - Distribuzione e tassi di sostituzione del campione per regione - Trimestre ottobre-dicembre 2001

REGIONE	INDIRIZZI CAMPIONE	TASSO DI SOSTITUZIONE TOTALE ^(a)	TASSO DI SOSTITUZIONE AL NETTO DEI MANCATI CONTATTI ^(b)
		%	%
Piemonte	265	22,3	15,5
Valle d'Aosta	92	44,0	28,6
Lombardia	330	24,2	18,7
Trentino-Alto Adige	206	24,8	15,5
Veneto	201	24,9	15,9
Friuli-Venezia Giulia	139	28,8	21,6
Liguria	152	32,2	23,0
Emilia-Romagna	197	22,3	17,8
Toscana	213	25,8	20,2
Umbria	103	28,2	18,4
Marche	141	21,3	15,6
Lazio	219	32,9	22,8
Abruzzo	144	29,0	20,0
Molise	96	33,3	28,1
Campania	196	26,4	20,3
Puglia	187	23,0	16,6
Basilicata	99	35,4	28,3
Calabria	158	34,2	26,6
Sicilia	213	34,1	26,5
Sardegna	150	21,9	17,9
Italia	3.501	27,5	20,2

(a) Il tasso di sostituzione totale è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di famiglie sostituite ed il numero teorico di famiglie campione. Esso esclude le sostituzioni rese necessarie dagli 'errori' di lista, molto elevati in alcune zone soprattutto per la presenza di numerici telefonici riferiti ad abitazioni non principali (seconde case).

(b) Il tasso di sostituzione al netto dei mancati contatti è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di famiglie sostituite, depurate dalle sostituzioni per mancato contatto, ed il numero teorico di famiglie campione. Per mancato contatto con la famiglia ci si riferisce ai casi di 7 tentativi di contatto telefonico con esito 'libero', effettuati in giorni e orari diversi.

Tavola 3.2 - Distribuzione e tassi di sostituzione del campione per tipologia di comune - Trimestre ottobre-dicembre 2001

TIPOLOGIA DEL COMUNE	INDIRIZZI CAMPIONE	TASSO DI SOSTITUZIONE TOTALE(*)	TASSO DI SOSTITUZIONE AL NETTO DEI MANCATI CONTATTI(*)
		%	%
Comuni centro dell'area metropolitana	440	25,0	17,5
Comuni che gravitano intorno al centro dell'area metropolitana	316	24,9	19,9
Comuni aventi fino a 2.000 abitanti	618	35,8	24,8
Comuni con 2.001-10.000 abitanti	868	31,6	22,8
Comuni con 10.001-50.000 abitanti	950	25,3	18,7
Comuni con oltre 50.000 abitanti	309	23,0	18,0
Italia	3.501	27,5	20,2

* Cfr. note alla tavola precedente.

3.3.1 - L'estrazione del campione

L'estrazione degli indirizzi campione da ciascuno strato è stata effettuata con probabilità uguali e senza reimmissione, mediante tecnica di selezione sistematica. La selezione del campione di indirizzi avviene nel seguente modo:

- per ciascuno strato si ordinano gli indirizzi dell'archivio telefonico delle famiglie per ampiezza demografica del comune, strada, numero civico e piano;

- si definisce il passo di estrazione p come rapporto tra il numero di indirizzi in archivio e il numero di indirizzi da estrarre; si seleziona un numero casuale compreso tra 1 e p e si procede, poi, alla selezione degli indirizzi campione sulla base del passo di estrazione a partire dal punto di partenza casuale p ;
- ogni indirizzo selezionato dall'archivio entra a far parte dell'elenco base e per ognuno di essi si selezionano i tre indirizzi successivi, che entrano a far parte dell'elenco sostitutivo; in tal modo le unità sostitutive sono le più vicine possibile dal punto di vista territoriale alle rispettive unità del campione base e quindi, presumibilmente, sono anche simili dal punto di vista delle caratteristiche socio-economiche.

3.4 - I criteri di sostituzione

Per garantire il rispetto della numerosità campionaria prefissata, si è deciso l'utilizzo della tecnica delle sostituzioni, invece che il ricorso al sovracampionamento. Ciò permette anche di stabilire rapporti chiari con la ditta esterna in fase di definizione del capitolato, avendo come riferimento complessivo il costo delle 3.500 interviste utili finali.

Il numero dei nominativi estratti è tale da disporre di 3 famiglie sostitutive per ogni famiglia del campione di base: ogni campione di riserva ha numerosità pari a quello base, pertanto in ciascun trimestre vengono estratti circa 14.000 nominativi, per un totale annuo pari a circa 56.000.

Nel caso di un'indagine telefonica, i motivi per i quali può essere necessario ricorrere alla sostituzione di un nominativo sono diversi e possono essere classificati come segue:

- al numero telefonico estratto non corrisponde una famiglia (uffici, negozi, gruppi di individui, ecc.);
- irreperibilità prolungata della famiglia;
- rifiuto a sostenere l'intervista;
- intervista non completa per interruzione in corso di intervista.

Nel caso in cui si verifichi una di queste situazioni si pone la necessità di sostituire la famiglia appartenente al campione base con una di riserva che, in linea di principio, abbia caratteristiche e comportamenti il più simili possibili a quella inizialmente campionata, poiché la propensione a viaggiare e gli atteggiamenti nella pratica turistica sono condizionati dal livello socioculturale.

A differenza delle indagini dirette in cui dalle liste anagrafiche è possibile conoscere la composizione delle famiglie da sostituire attraverso le informazioni presenti negli 'stati di famiglia' (numero di componenti la famiglia, composizione per sesso ed età, ecc.) nel caso delle indagini telefoniche tale possibilità è improponibile per l'assenza di informazioni sulla composizione della famiglia negli archivi telefonici. Per cercare di ovviare in parte a tale inconveniente, si è provveduto ad assegnare i 3 nominativi sostitutivi in base al criterio della vicinanza territoriale al nominativo base. Ciò significa che nell'ambito dello stesso comune, a ciascun numero telefonico appartenente all'elenco base sono stati assegnati i 3 numeri telefonici territorialmente più vicini, ipotizzando che le famiglie residenti nella stessa zona abbiano caratteristiche socio-culturali simili.

La regola principale che è stata seguita al fine di ridurre più possibile gli effetti distorsivi dovuti alla mancata risposta totale è quella di cercare di intervistare le unità appartenenti all'elenco base. A tal fine sono stati previsti, per ciascun indirizzo dell'elenco base, un numero preciso di tentativi, in giorni ed orari definiti, prima di passare alla sostituzione dell'indirizzo base con uno dell'elenco sostitutivo²³.

²³ Per i dettagli si veda par. 6.2 'L'assegnazione delle interviste e la gestione dei contatti telefonici'.

Ciò ha la finalità di dare a tutte le famiglie incluse nel campione, la stessa probabilità di rispondere all'indagine, sia a quelle più facilmente reperibili in quanto di ampiezza maggiore o in quanto i suoi componenti stanno di più in casa, sia a quelle di minore reperibilità perché più piccole o i cui componenti stanno meno in casa.

4. La sensibilizzazione dei rispondenti

4.1 - Il piano di sensibilizzazione

Nell'esperienza italiana delle indagini presso le famiglie, la sensibilizzazione delle persone alle quali sarà rivolta l'intervista è un momento cruciale per raggiungere risultati ottimali. Questa fase rappresenta, infatti, il primo contatto con i rispondenti, il momento durante il quale si cerca di ottenere il consenso all'intervista da parte del maggior numero possibile di famiglie.

Nelle indagini telefoniche, questo aspetto è estremamente importante per tentare di contenere i rifiuti o le interruzioni definitive delle interviste. Il passo successivo è il coinvolgimento che gli intervistatori riescono ad ottenere durante il contatto telefonico con la famiglia.

Nel caso dell'indagine 'Viaggi e vacanze', il piano predisposto per portare le famiglie a conoscenza della rilevazione e della collaborazione che viene loro richiesta, si realizza attraverso una serie di operazioni che possono essere riassunte nelle seguenti fasi:

- invio di una prima lettera di preavviso;
- invio di una seconda lettera di preavviso;
- invio di un modulo cartaceo da precompilare (allegato alla prima lettera di preavviso);
- istituzione di un numero telefonico di assistenza alle famiglie (Numero Verde).

L'indagine è condotta a livello nazionale, inclusa la provincia di Bolzano, nella quale tutto il materiale inviato alle famiglie è predisposto sia in italiano sia in tedesco, in modo da garantire il maggior livello di penetrazione e diffusione sul territorio.

Il piano di sensibilizzazione adottato, congiuntamente all'abilità degli intervistatori, complessivamente ha sortito dei buoni effetti, facilitando in molti casi la realizzazione delle interviste. Un segnale evidente dell'efficacia di questo processo di sensibilizzazione si ha considerando che, nel corso delle quattro indagini condotte nel 2001, la percentuale di famiglie che si sono dimostrate disponibili a sostenere l'intervista è stata sempre superiore al 90% (Tavola 4.1).

Tavola 4.1 - Interviste secondo la disponibilità degli intervistati - Anno 2001 (composizione percentuale e durata media in minuti)

DISPONIBILITÀ ALL'INTERVISTA	TRIMESTRE							
	gennaio-marzo		aprile-giugno		luglio-settembre		ottobre-dicembre	
	%	durata media	%	durata media	%	durata media	%	durata media
Ottima	31,5	13,0	40,2	11,0	49,0	12,7	46,3	11,5
Buona	42,4	11,8	43,1	10,0	37,1	11,4	38,4	11,2
Sufficiente	18,7	11,5	11,7	8,6	9,2	9,7	10,9	10,2
Scarsa solo all'inizio	4,2	10,8	3,1	9,2	3,0	9,0	3,3	9,1
Scarsa sempre	3,2	9,8	1,9	6,4	1,7	9,3	1,1	8,6
Totale	100,0	12,0	100,0	10,2	100,0	11,8	100,0	11,1

4.2 - La prima lettera di preavviso

Alcuni giorni prima dell'intervista, tutte le famiglie, sia quelle appartenenti all'elenco base che quelle appartenenti agli elenchi sostitutivi (per un totale di 56.000 famiglie annue), ricevono una lettera che le informa della futura intervista. Nella lettera, firmata dal Presidente dell'Istituto, vengono specificati, in un linguaggio chiaro e comprensibile, gli

obiettivi e i contenuti dell'indagine, accennando pertanto alle tematiche che verranno trattate durante l'intervista, alle modalità con cui le famiglie saranno contattate, inclusi i giorni e gli orari nei quali riceveranno la telefonata (Figura 4.1).

Figura 4.1 - La lettera alle famiglie (fac-simile)

Gentile Signora, gentile Signore,

l'Istituto nazionale di statistica (Istat) sta per avviare una importante ricerca su viaggi, vacanze e altri aspetti della vita quotidiana denominata "Indagine telefonica sulla domanda turistica".

La informo che la sua famiglia è stata estratta casualmente dagli elenchi telefonici, insieme ad altre 14.000 famiglie, per collaborare a questa indagine.

Nel mese di _____, dal lunedì al venerdì dalle ore 18.30 alle ore 21.30 e il sabato dalle ore 14.30 alle ore 21.30 potrà ricevere una telefonata da parte di un nostro intervistatore, che Le porrà alcune domande di carattere generale ed altre riguardanti gli aspetti ricordati per tutti i componenti della Sua famiglia. Se la telefonata dovesse arrivare in un momento poco opportuno potrà fissare un nuovo appuntamento telefonico.

Tutte le informazioni che saranno da Lei fornite sono protette dal segreto statistico e non possono consentire alcun riferimento alla Sua persona o alla Sua famiglia, assicurando così la massima riservatezza. L'Istat è tenuto per legge a svolgere queste attività di ricerca e può trattare le informazioni raccolte esclusivamente per fini statistici.

Prego, quindi, Lei e la Sua famiglia di voler cortesemente collaborare con il nostro intervistatore, rispondendo alle domande che Vi verranno rivolte. Il Vostro contributo è essenziale per la buona riuscita della ricerca, che rientra tra quelle indispensabili per il Paese (Programma statistico nazionale 2001-2003, codice di rilevazione IST-00671). Per questo La invito ad avvisare dell'arrivo di questa lettera tutti i suoi familiari.

Per eventuali chiarimenti potrà rivolgersi all'Istat al Numero Verde (gratuito) 800.637760, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Per ricordarle questa mia richiesta, Le allego un foglio, che potrà conservare accanto al telefono nel quale sono indicati il Numero Verde, il periodo e gli orari in cui potrà ricevere la telefonata e l'indirizzo dell'Istat.

La informo che l'Istituto nazionale di statistica, Via Cesare Balbo 16 - 00184 Roma, è titolare della rilevazione e che il direttore del Dipartimento delle statistiche sociali è il responsabile della rilevazione stessa.

Le ricordo, infine, che durante tutto il periodo in cui i dati personali saranno ancora ragionevolmente individuabili sarà possibile, per il diretto interessato, esercitare i diritti di rettifica previsti dalla legge inviando apposita richiesta a: Istat - Dipartimento delle Statistiche Sociali, via Adolfo Ravà, 150 00142 Roma.

Ringrazio fin d'ora Lei e i Suoi familiari per la preziosa collaborazione che ci vorrete fornire.

Con i migliori saluti

Il Presidente dell'Istat

RIFERIMENTI NORMATIVI SULLA TUTELA DELLA RISERVATEZZA

- Decreto legislativo 6 settembre 1989, n.322 e successive modificazioni ed integrazioni "Norme sul Sistema statistico nazionale e sull'organizzazione dell'Istituto nazionale di statistica" – articoli 6bis (trattamenti di dati personali), 7 (obbligo di fornire dati statistici), 8 (segreto d'ufficio degli addetti agli uffici di statistica), 9 (disposizioni per la tutela del segreto statistico), 11 (sanzioni amministrative in caso di mancata risposta), 13 (programma statistico nazionale);
- Legge 31 dicembre 1996, n.675 e successive modificazioni ed integrazioni – "Tutela della persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" – artt. 1 (finalità e definizioni), 8 (responsabile), 10 (informazioni rese al momento della raccolta), 13 (diritti dell'interessato);
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 281 "Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 6 dicembre 2000 – Programma statistico nazionale per il triennio 2001-2003 (supplemento ordinario n. 226 alla Gazzetta ufficiale n. 303 del 30 dicembre 2000);
- Decreto del Presidente della Repubblica del 22 maggio 2001 – "Elenco delle rilevazioni per le quali sussiste l'obbligo di risposta per i soggetti privati" (Gazzetta ufficiale n. 216 del 17 settembre 2001).

Alla lettera è allegato un foglio con l'indicazione del periodo in cui verrà effettuata l'intervista e di un numero telefonico di assistenza che le famiglie sono invitate a contattare gratuitamente per chiarire ogni dubbio e perplessità. Ciò permette di aumentare la comunicazione all'interno della famiglia e di evitare che ad essere informato dell'arrivo della telefonata sia solo l'intestatario del numero di telefono.

Assieme alla lettera del Presidente e all'avviso di attivazione di un Numero Verde, le famiglie ricevono anche un modulo da compilare prima dell'intervista, in cui vanno riassunti i viaggi fatti dalla famiglia e che potrà essere di aiuto al momento dell'intervista.

Gli effetti della lettera sulla disponibilità da parte delle famiglia a sostenere l'intervista possono essere valutati sulla base di indicatori appositamente costruiti (Tavola 4.2).

Tavola 4.2 - Famiglie per ricezione della lettera ed esito dell'intervista - Anno 2001
(composizione percentuale)

ESITO INTERVISTA	TRIMESTRE			
	gennaio- marzo	aprile- giugno	luglio- settembre	ottobre- dicembre
Per 100 famiglie che hanno ricevuto la lettera				
Hanno ricevuto la lettera e completano	89,9	85,8	91,8	92,0
Hanno ricevuto la lettera e interrompono	1,2	4,8	3,8	3,4
Hanno ricevuto la lettera e rifiutano	8,9	9,4	4,4	4,6
Totale (hanno ricevuto la lettera)	100,0	100,0	100,0	100,0

ESITO INTERVISTA	TRIMESTRE			
	gennaio- marzo	aprile- giugno	luglio- settembre	ottobre- dicembre
Per 100 famiglie che non hanno ricevuto la lettera				
Non hanno ricevuto la lettera e completano	67,0	68,2	73,1	74,8
Non hanno ricevuto la lettera e interrompono	2,8	9,8	8,0	7,3
Non hanno ricevuto la lettera e rifiutano	30,2	22,0	18,9	17,9
Totale (non hanno ricevuto la lettera)	100,0	100,0	100,0	100,0

4.3 - La seconda lettera di preavviso

Per minimizzare il numero delle sostituzioni delle famiglie appartenenti all'elenco base e sollecitare ulteriormente l'interesse verso il tema, dal 1998 è stato introdotto l'invio di una seconda lettera informativa che giunge alle famiglie nel periodo immediatamente precedente l'inizio dell'indagine. I contenuti di questa lettera sono gli stessi della prima lettera. L'obiettivo del secondo invio della lettera è massimizzare il numero di famiglie a cui la lettera arriva e nello stesso tempo il numero delle persone che all'interno della famiglia vengono a conoscenza dell'opportunità di essere intervistate.

La scelta di procedere ad un secondo invio è stata presa a seguito della sperimentazione avvenuta nel 1997 nell'ambito dell'indagine sulla Sicurezza dei cittadini, condotta su un campione di 50.000 famiglie. All'interno del campione sono stati considerati tre sottocampioni indipendenti. Sul primo è stata sperimentata una telefonata di preavviso oltre alla lettera, sul secondo due lettere di preavviso, inviate successivamente, mentre sul terzo è stato saggiato l'invio di una sola lettera di preavviso.

Sono stati poi confrontati i tassi di risposta e di rifiuto risultanti dai tre sottocampioni (Tavola 4.3). Tale confronto ha portato a scartare sia l'ipotesi di una telefonata di preavviso, per la quale si sono avuti i tassi di rifiuto più elevati, sia quella dell'invio di una sola lettera. La strategia migliore è risultata il doppio invio di una lettera di preavviso, sulla base del più basso tasso di rifiuto ottenuto. L'indagine 'Viaggi e vacanze' condotta

nell'anno 2001 ha confermato un analogo valore del tasso di risposta, pur registrando un tasso di rifiuto lievemente più elevato, mediamente per i quattro trimestri del 2001 il tasso di risposta è stato pari a 76,8%, mentre il tasso di rifiuto è stato 19,2%.

Tavola 4.3 - Alcuni tassi per diversa modalità di sensibilizzazione delle famiglie - Anno 1997

	Modalità di sensibilizzazione delle famiglie		
	Telefonata + lettera	1 ^a lettera + 2 ^a lettera	Solo 1 ^a lettera
Tasso di risposta	70,7	76,3	71,5
Tasso di rifiuto	18,3	14,0	17,5

Fonte: Indagine sulla Sicurezza dei cittadini, Istat, 1997.

4.4 - Il modulo da precompilare: uno strumento per migliorare la precisione delle risposte

Alle lettere di preavviso alle famiglie, come già anticipato, viene allegato un utile prospetto: il cosiddetto modulo da precompilare (Figura 4.2).

Il modulo rappresenta un idoneo strumento per migliorare la precisione delle risposte fornite dai rispondenti, per sollecitare il ricordo degli aspetti da rilevare durante l'intervista e per semplificare la comunicazione telefonica. Esso consente dunque di ottenere delle informazioni qualitativamente e quantitativamente migliori.

L'obiettivo primario del modulo da compilare prima di ricevere la telefonata è, quindi, il coinvolgimento del rispondente, risvegliando il suo interesse circa il tema dell'indagine al fine di ottenere la sua partecipazione attiva al momento dell'intervista.

Il modulo costituisce un ulteriore fondamentale elemento della campagna predisposta dall'Istat per la sensibilizzazione delle famiglie in quanto mira a rimuovere la diffidenza dei rispondenti e a creare un clima favorevole ai fini dell'acquisizione delle informazioni. I componenti della famiglia, in effetti, con la compilazione preventiva del modulo hanno l'opportunità di riflettere anticipatamente su alcune informazioni da fornire in corso d'intervista.

Inoltre, vista la caratteristica settoriale e peculiarità dell'argomento da rilevare con l'indagine 'Viaggi e vacanze', il modulo da precompilare ha anche la finalità di permettere alle famiglie di familiarizzare con le tipologie di notizie che verranno richieste.

Un altro estremo vantaggio offerto dal modulo è la limitazione dell'effetto *proxy*, tipico dell'indagine in questione. La possibilità data ad un solo componente della famiglia di fornire informazioni anche per conto dei restanti familiari obbliga l'intervistato ad avere un'esatta conoscenza delle notizie di tutti gli altri componenti.

In tale ottica, ciascun componente della famiglia dovrebbe riportare sul modulo il numero di viaggi personali ed il numero di viaggi di lavoro effettuati nel trimestre di riferimento. Il modulo, opportunamente compilato, darà quindi alla persona intervistata la possibilità di rispondere adeguatamente ai quesiti riguardanti i restanti componenti della famiglia potendo, in tal modo, fornire notizie accurate sul numero e sulla tipologia dei viaggi realizzati.

L'efficacia dell'utilizzo del modulo è stata valutata e testata anche attraverso una sperimentazione condotta nell'ultimo trimestre d'indagine del 1997 su un sottocampione di 2.000 famiglie. I risultati incoraggianti ottenuti da questo studio empirico hanno confermato e validato le ragionate considerazioni e riflessioni di ordine concettuale.

Come è possibile osservare dalla tavola 4.4, circa il 10% delle famiglie che hanno ricevuto la lettera hanno anche avuto l'accortezza di compilare il modulo utilizzandolo durante la successiva intervista telefonica.

Il 18,5% delle famiglie, invece, ha compilato il modulo, ma non lo ha utilizzato nel corso dell'intervista. In tal caso, quindi, il modulo è servito per lo più a permettere alla famiglia di familiarizzare con i concetti e le definizioni oggetto dell'intervista.

Figura 4.2 - Il modulo da precompilare allegato alla lettera alle famiglie

Attenzione! Importante per l'intervista
da compilare e tenere vicino al telefono

Verrà intervistata un'unica persona della Sua famiglia che fornirà notizie sia per sé che per gli altri componenti.

Le informazioni riguarderanno **i viaggi e gli spostamenti** per lavoro, vacanza o per altri motivi **con almeno un pernottamento conclusi tra _____ e il _____** da ciascuna persona, **anche se sono iniziati in un mese precedente.**

Provi a riempire lo schema seguente relativo ai viaggi ed agli spostamenti di ciascun componente **e lo tenga vicino al telefono, in modo che chiunque verrà intervistato sarà facilitato nel rispondere alle nostre domande.**

Nel riportare il numero di spostamenti e viaggi con pernottamento di ciascun componente, **escluda tutti quegli spostamenti e viaggi che vengono fatti regolarmente nello stesso luogo tutte le settimane.**

	NUMERO di viaggi e spostamenti con pernottamento conclusi			
	tra il ...		ed il ...	
	per lavoro ¹	per vacanza ed altri motivi ²		
Componente della famiglia				

Grazie per la collaborazione !

¹ Per **viaggio e spostamento di lavoro** si intende un periodo, con almeno un pernottamento, trascorso per lavoro in località diverse da quella dove vive abitualmente. Vanno inclusi i viaggi effettuati per uno dei seguenti motivi: Congressi, Seminari, Incontri di lavoro, Esposizioni e Fiere, Missioni, Incontri aziendali, Definizione contratti, Collaudi e Manutenzioni, Corsi di formazione, Concorsi, Necessità di accompagnare un'altra persona in un viaggio professionale, Altri motivi professionali.

² Per **viaggio e spostamento per vacanza ed altri motivi** si intende un periodo, con almeno un pernottamento, trascorso per motivi personali in località diverse da quella dove vive abitualmente. Vanno inclusi i viaggi effettuati per uno dei seguenti motivi: Piacere, Svago, Vacanza, Visita a parenti e/o amici, Motivi religiosi, Trattamenti di salute e Cure termali.

Un'elevata quota di famiglie, più di una ogni tre (34,1%), benché non avesse avuto la possibilità di compilare opportunamente il modulo, lo ha comunque usato durante la telefonata valutando il suo utilizzo fondamentale per una corretta conduzione dell'intervista.

Poco più del 5% delle famiglie a cui è arrivata la lettera ha dichiarato di non aver ricevuto il modulo allegato e, pertanto, non ha potuto esprimere alcun parere sulla sua efficacia. Il 32,3% delle famiglie, invece, non ha saputo fornire alcuna valutazione in merito o forse non ha voluto rilasciare un'opinione al riguardo.

Tavola 4.4 - Famiglie che hanno ricevuto la lettera, per utilizzo del modulo da precompilare - Trimestre ottobre-dicembre 1997 (composizione percentuale)

UTILIZZO DEL MODULO	Per 100 famiglie che hanno ricevuto la lettera
Compilato e utilizzato	9,9
Compilato, ma non utilizzato	18,5
Non compilato, ma utile per sostenere l'intervista	34,1
Non ricevuto	5,2
Non sa/non risponde	32,3
Totale	100,0

Lo studio inerente l'efficacia del modulo è continuato nel corso degli anni. In effetti, anche nell'indagine 'Viaggi e vacanze' del 2001 si è effettuata tale valutazione e i dati osservati hanno riconfermato e rafforzato l'importanza del modulo.

Si è registrata, infatti, una notevole crescita della quota di famiglie che hanno dichiarato di aver compilato e utilizzato il modulo per l'intervista (17,3%).

È diminuita, invece, la percentuale di famiglie che, nonostante si siano dedicate alla compilazione del modulo, non lo hanno successivamente utilizzato per sostenere l'intervista (16,7%).

Consistente è risultata anche la porzione di famiglie che hanno ricevuto la lettera, ma benché non abbiano avuto l'opportunità di compilare il modulo allegato, hanno ritenuto quest'ultimo un utile strumento per la conduzione dell'intervista (63%).

Esigue sono risultate, invece, le quote di famiglie che hanno dichiarato di non aver ricevuto il modulo (1,8%) e di quelle che non ricordano di averlo ricevuto o che non hanno voluto fornire alcuna forma di risposta (1,2%).

È fondamentale notare come la forte diminuzione percentuale osservata per la modalità 'Non sa/non risponde' possa denotare un interessamento crescente da parte delle famiglie contattate verso le tematiche dell'indagine e soprattutto un loro migliore coinvolgimento (Tavola 4.5).

Tavola 4.5 - Famiglie che hanno ricevuto la lettera, per utilizzo del modulo da precompilare - Valore medio dei 4 trimestri - Anno 2001 (composizione percentuale)

UTILIZZO DEL MODULO	Per 100 famiglie che hanno ricevuto la lettera
Compilato e utilizzato	17,3
Compilato, ma non utilizzato	16,7
Non compilato, ma utile per sostenere l'intervista	63,0
Non ricevuto	1,8
Non sa/non risponde	1,2
Totale	100,0

4.5 - Numero Verde: il numero telefonico di assistenza alle famiglie

Nelle lettere di preavviso è fornito un numero telefonico Istat di assistenza (Numero Verde), chiamando il quale è possibile avere informazioni sull'indagine. Il servizio è stato attivato presso l'Istat a partire dal secondo trimestre di indagine dell'anno 1997 per far fronte all'esigenza di informazione richiesta dalle famiglie e percepita durante l'esecuzione delle interviste realizzate per il primo trimestre di indagine.

La telefonata è gratuita ed il servizio è attivo dal giorno in cui vengono inviate le lettere di preavviso fino al termine della fase di rilevazione.

Questo strumento è di particolare efficacia nel tranquillizzare le famiglie circa la veridicità dell'indagine e nell'offrire le garanzie che le stesse esigono in termini di riservatezza dei dati loro richiesti. Come riportato nella tavola 4.6, oltre un terzo delle chiamate arrivate al Numero Verde vengono fatte per avere ulteriori informazioni in merito all'indagine, il 9,3% per avere chiarimenti sulle lettere ricevute, mentre l'8,5% per accertamenti sull'effettiva realizzazione della rilevazione da parte dell'Istat.

A tali vantaggi si aggiunge l'utilizzo che viene fatto del Numero Verde in termini di una migliore gestione delle interviste e degli appuntamenti telefonici. Molte famiglie, infatti, si rivolgono agli operatori del Numero Verde per segnalare l'assenza della famiglia presso quel domicilio (seconde case, case di vacanze, ecc.) (19,4%), la momentanea irreperibilità in determinati periodi e orari (11,6%), l'eventuale cambio di domicilio (2,3%), o anche per segnalare che a quel numero di telefono risponde una persona che non è in grado di sostenere l'intervista per ragioni di anzianità (9,3%) o malattia (7,8%).

In molti casi il Numero Verde si è rivelato un utile strumento per individuare situazioni particolari o impreviste verificatesi in corso di indagine (eventi 'sentinella'). Nel primo trimestre di indagine del 1997, ad esempio, attraverso il Numero Verde è emerso che le famiglie residenti nella provincia di Bolzano non avevano ricevuto la lettera di preavviso nella versione italiana, ma solo quella in lingua tedesca. Tale segnalazione ha consentito di intervenire tempestivamente, sospendendo le interviste telefoniche da realizzare in quella zona e procedendo ad un immediato invio delle lettere di preavviso in italiano.

Tavola 4.6 - Famiglie che si sono rivolte al Numero Verde per motivo della telefonata^(a) - Anno 2001 (composizione percentuale)

MOTIVO DELLA TELEFONATA	%
Informazioni/Accertamento	59,7
- sull'indagine	38,0
- sulle lettere ricevute	9,3
- sull'Istat	8,5
- sull'obbligo di risposta	3,1
- su altro	0,8
Reperibilità	33,3
- seconda casa	19,4
- giorno e ora	11,6
- trasferimento/diverso recapito	2,3
Rifiuto	25,6
- anzianità	9,3
- malattia	7,8
- sfiducia generale	3,1
- mancanza di tempo	2,3
- lingua/dialetto	1,6
- altro	1,5
Decesso	5,4

^(a) È stata data la possibilità di indicare più di un motivo della telefonata (multiresponse)

5. I contenuti dell'intervista

5.1 - La progettazione del questionario

Nella progettazione del questionario si è tenuto conto, oltre che delle regole basilari che sottendono qualsiasi tipologia di intervista, anche di altri aspetti legati alla somministrazione. Il supporto informatico offerto dall'utilizzo del sistema CATI, con i vantaggi che comporta, ha consentito di predisporre un programma relativo al piano di coerenza tra le variabili ed un *software* per la gestione automatica dei contatti telefonici che rispondesse alle esigenze dell'indagine.

Il questionario elettronico, gestito dal CATI attraverso uno specifico *software*, è stato progettato con l'obiettivo di raccogliere informazioni di tipo socio-demografico, sulla famiglia e su ciascun membro che ne fa parte, e informazioni sui viaggi effettuati da ogni individuo.

Per raccogliere le informazioni richieste il questionario è stato suddiviso in cinque fasi: una prima fase di presentazione dell'intervista, una seconda fase in cui raccogliere i primi dati sulla struttura della famiglia e dei componenti che vi appartengono, una terza fase in cui raccogliere i dati sui singoli viaggi, una quarta fase in cui completare la raccolta dei dati individuali e familiari ed una quinta fase di conclusione intervista. Ad ogni fase è stata associata una sezione del questionario omogenea dal punto di vista dei contenuti (Figura 5.1). Ciò è valido anche per la terza fase alla quale in realtà è associata sia la sezione viaggi (costituita dalle schede viaggi), sia una scheda introduttiva (scheda riepilogativa dei viaggi). Questa, oltre ad avere una valenza concettuale fondamentale nella conduzione dell'intervista, costituisce un punto di snodo cruciale nella struttura del questionario CATI, essendo l'elemento cardine per la predisposizione delle successive schede viaggio.

Per le caratteristiche proprie del sistema CATI, nel questionario elettronico sono state utilizzate domande strutturate, cioè con modalità di risposta già codificate. Sono inoltre presenti domande filtro, domande la cui risposta condiziona il passaggio alla sezione successiva o alla domanda successiva della stessa sezione. I possibili percorsi sono interamente gestiti dal CATI al fine di ridurre la possibilità di errore da parte dell'intervistatore.

La lunghezza del questionario è variabile; essa dipende dal numero di componenti della famiglia, dal numero dei viaggi effettuati da ciascun componente e dalle risposte dell'intervistato alle domande filtro che determinano la lunghezza del percorso nella sua struttura interna.

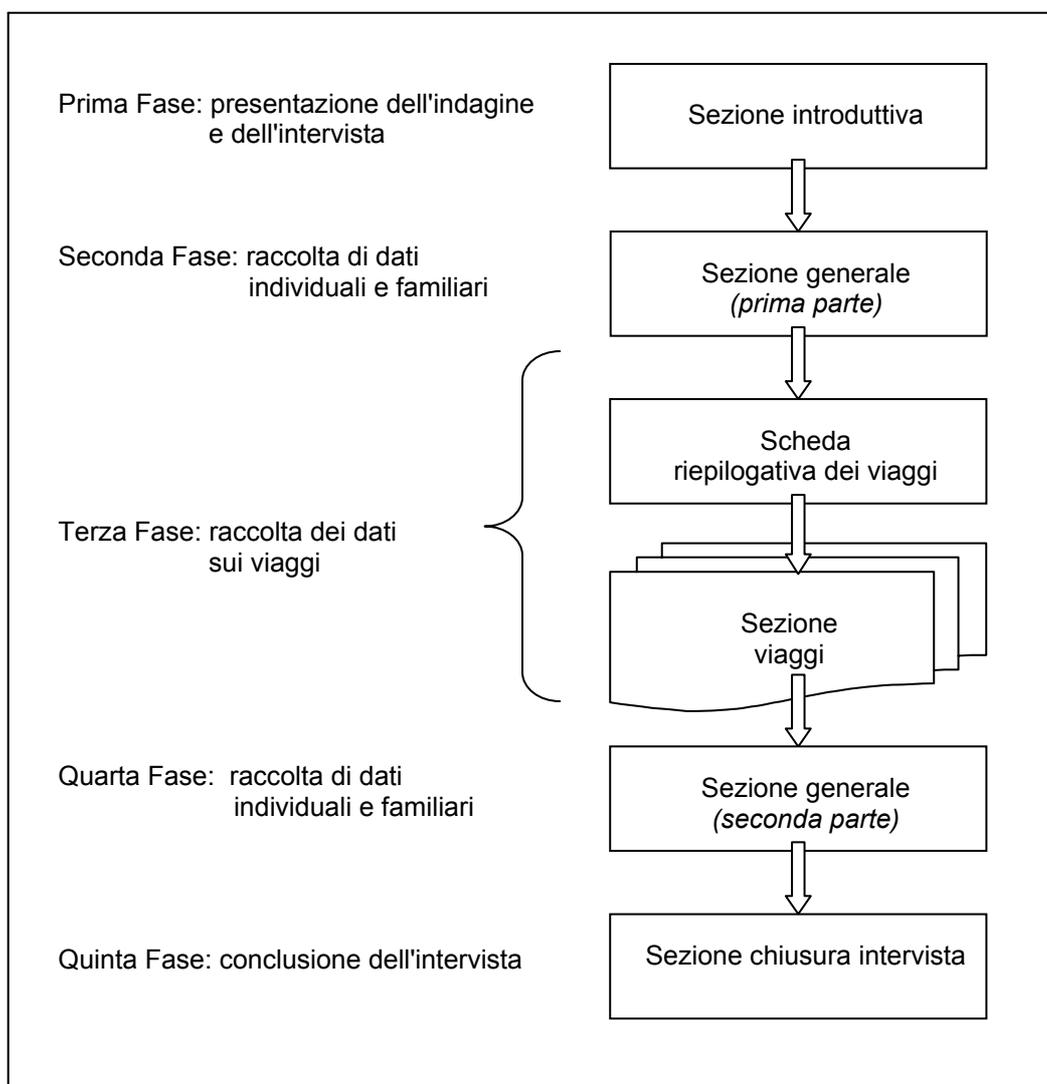
5.2 - Le sezioni e il flusso del questionario

L'intervista è condotta attraverso un questionario²⁴ organizzato in sei sezioni:

1. Sezione introduttiva
2. Sezione generale (prima parte)
3. Scheda riepilogativa dei viaggi
4. Sezione viaggi
5. Sezione generale (seconda parte)
6. Sezione chiusura intervista.

²⁴ Cfr. Appendice B 'I modelli di rilevazione'.

Figura 5.1 - Diagramma delle fasi e delle relative sezioni del questionario - Indagine 'Viaggi e vacanze'



In aggiunta alle sei sezioni, è stata predisposta una scheda rifiuto che si attiva solo nel caso in cui l'intervistato, durante la sezione iniziale, si rifiuta di rilasciare l'intervista.

Dal diagramma riportato in figura 5.1 si può notare che la sezione generale, dove vengono raccolti i dati strutturali della famiglia e dei suoi componenti, è suddivisa in due parti: la prima posta all'inizio del questionario e la seconda posta alla fine. Tale suddivisione, e soprattutto la collocazione in due momenti distinti dell'intervista, è stata il risultato di una scelta adottata per contenere il tasso di caduta delle interviste. È stato riscontrato, infatti, che richiedere le informazioni anagrafiche e generali di tutti i componenti della famiglia all'inizio del questionario può provocare un aumento del tasso di caduta. Dal punto di vista strettamente metodologico, si è ritenuto quindi opportuno domandare alcune di queste informazioni alla fine del questionario. In particolare tra i dati strutturali sono state individuate quelle informazioni necessarie per definire le coerenze e i possibili percorsi logici dell'intervista. Sono state quindi messe all'inizio le

domande per conoscere il numero di componenti della famiglia e altre informazioni su come questa è strutturata (nome dei componenti, anno di nascita, relazione di parentela di ogni componente della famiglia con l'intervistato). Nella seconda parte, invece, le domande raccolgono le restanti informazioni socio-demografiche su ogni componente della famiglia (titolo di studio, stato civile, condizione, posizione, ecc.).

Le sei sezioni sono omogenee nel contenuto, comprendendo cioè un insieme di domande riguardanti una stessa area tematica. Ciò garantisce continuità di contenuto fra le domande e facilita la concentrazione del rispondente, al quale viene chiesto di rispondere su un certo argomento e, solo quando questo è completamente esaurito, di rispondere su un altro argomento. Si facilita in questo modo il passaggio dell'intervistato da un tema all'altro, evitando di tornare su argomenti già trattati mentre se ne stanno affrontando di nuovi.

Il disegno del questionario, rappresentato attraverso il diagramma di flusso di seguito descritto (Figura 5.2), presenta una continuità nella struttura e nell'organizzazione logica delle sezioni. Le singole sezioni a loro volta presentano una continuità logica nella loro struttura interna e nel contenuto delle domande; all'interno di ogni singola sezione, inoltre, sono predisposte una serie di regole e di controlli di coerenza tra le domande.

Di seguito si riportano nel dettaglio i contenuti delle singole sezioni e della scheda rifiuto.

5.2.1 - Sezione introduttiva

La sezione introduttiva raccoglie tre diverse tipologie di informazioni:

- informazioni già note riguardanti la famiglia contattata;
- informazioni da fornire alla persona che risponde al telefono;
- informazioni da richiedere alla persona che risponde al telefono.

Le informazioni già note riguardanti la famiglia sono relative ai dati identificativi della stessa, quali: regione, dominio, provincia, località, indirizzo completo, prefisso e telefono. Alcune di queste informazioni compariranno sullo schermo per l'intera intervista, a disposizione del rilevatore.

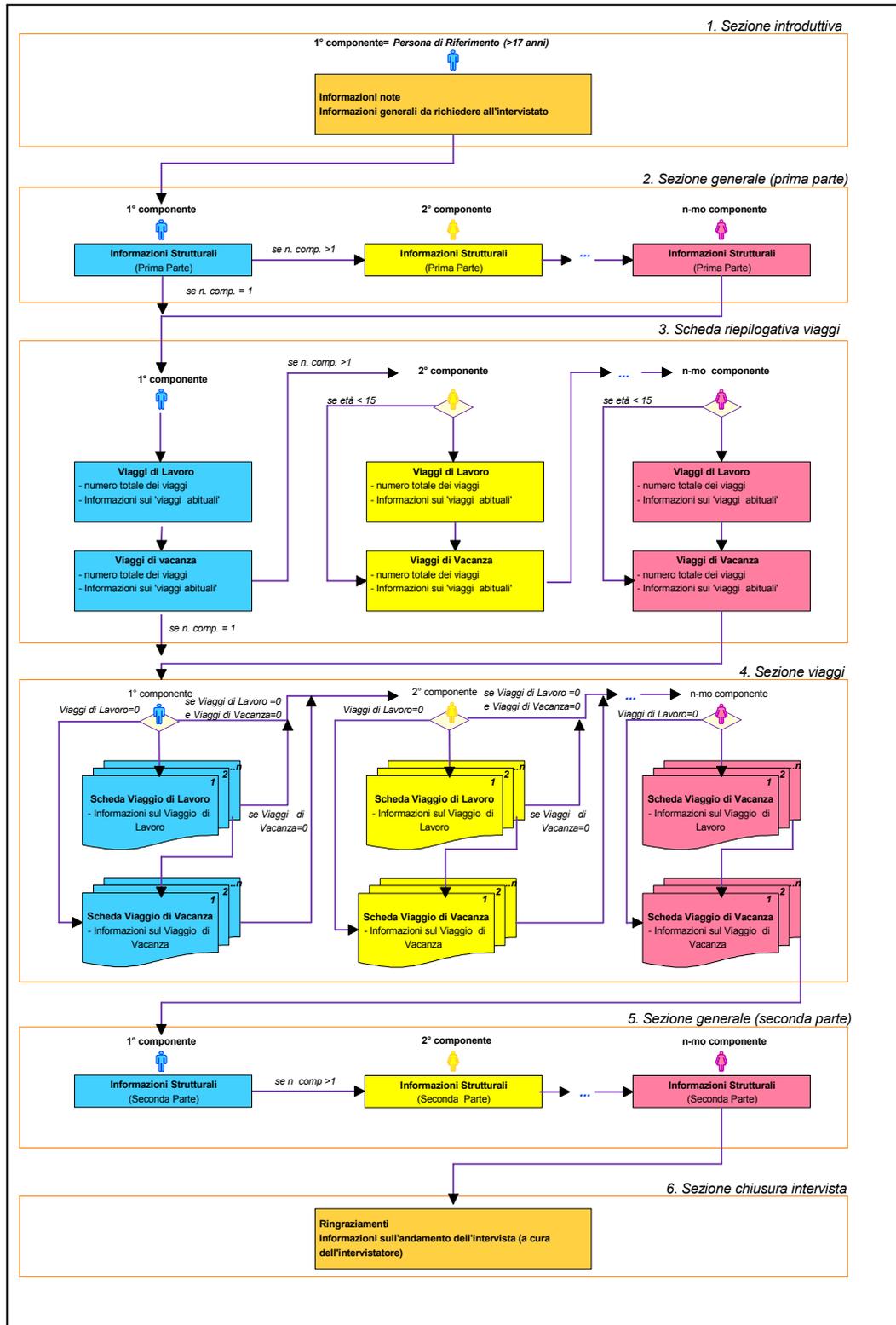
L'intervistatore in questa fase fornirà alcune informazioni all'intervistato: è questa, infatti, la fase di presentazione che rappresenta un momento cruciale dell'intera intervista. L'intervistatore si presenta, specifica che l'indagine è effettuata per conto dell'Istat e ne riassume il contenuto. Nel contempo, verifica l'eleggibilità della famiglia contattata. Essendo la famiglia il *target* dell'indagine, in questa sezione viene verificato in primo luogo che l'intestatario telefonico sia effettivamente una famiglia e non un'impresa, un'azienda, un ufficio o un gruppo di individui. Per evitare, inoltre, possibili duplicazioni all'interno del campione vengono esclusi anche i nominativi corrispondenti alle dimore non abituali della famiglia, come ad esempio le seconde case.

Una volta accertata l'eleggibilità della famiglia, viene individuato un componente di almeno 18 anni di età disponibile a sostenere l'intervista e sufficientemente informato sugli spostamenti realizzati anche dagli altri familiari.

A questo punto vengono richieste informazioni generali che riguardano:

- la ricezione della lettera di preavviso;
- la ricezione del modulo da precompilare sui viaggi e gli spostamenti di ogni componente della famiglia.

Figura 5.2 - Diagramma di flusso delle sezioni del questionario - Indagine 'Viaggi e vacanze'



Nella sezione introduttiva si attivano, inoltre, le regole della gestione dei contatti telefonici e degli appuntamenti. Nelle prime schermate del questionario, infatti, l'intervistatore, oltre ad avere la possibilità di proseguire l'intervista, ha l'opportunità di indicare 'occupato' o 'non risponde', o mettere in 'appuntamento' l'intervista a seconda del caso che si verifica quando procede a contattare la famiglia selezionata.

5.2.2 - Sezione generale (prima parte)

È stato già anticipato che le informazioni raccolte nella sezione generale (prima parte) riguardano dati sul nucleo familiare, di conseguenza si hanno informazioni sia familiari che individuali. Nel dettaglio si hanno:

Informazioni familiari:

- numero di componenti la famiglia.

Informazioni individuali:

- nome;
- anno e mese di nascita;
- sesso;
- relazione di parentela con l'intervistato.

Le informazioni raccolte in questa prima parte della sezione generale sono fondamentali per la strutturazione dell'intervista. In particolare il numero dei componenti la famiglia condiziona il numero delle schede individuali che si aprono nella sezione successiva e rimangono attive per tutta la durata dell'intervista; l'anno e il mese di nascita contribuiscono a delineare specifiche coerenze tra i quesiti. Attraverso dette informazioni, infatti, il sistema calcola, già in corso di intervista, l'età di ogni individuo, influenzando così l'apertura o meno dei quesiti vincolati al limite di età, come quelli sulla condizione professionale e sui viaggi di lavoro, formulati soltanto alle persone di 15 anni e più.

Le altre informazioni quali, il nome, il sesso e la relazione di parentela di ciascun componente con l'intervistato sono invece necessarie per permettere all'intervistatore di identificare, nel corso dell'intervista, il componente a cui si sta facendo riferimento.

Alla fine della sezione compare una schermata di riepilogo della composizione familiare nella quale è possibile ancora, chiesta conferma all'intervistato, effettuare eventuali rettifiche. Confermata la struttura della famiglia, il sistema inibisce la possibilità di tornare indietro nelle schermate; ciò per garantire una coerenza nelle informazioni.

5.2.3 - Scheda riepilogativa dei viaggi

Questa scheda costituisce il punto di partenza del questionario per l'identificazione di dati utili alle stime del fenomeno. Al rispondente è chiesto di dichiarare se ha effettuato viaggi o meno, distinguendo tra quelli per lavoro o per vacanza e, in caso di risposta affermativa, quanti sono stati quelli di ciascun tipo. A seguito di tale risposta, l'intervista procede entrando nel merito delle caratteristiche di ciascun viaggio realizzato.

Nella scheda riepilogativa, le informazioni richieste riguardano il numero dei viaggi conclusi da ciascun componente nel trimestre di riferimento. In particolare, la scheda presenta due sottosezioni: una relativa al numero dei viaggi per motivi di lavoro e l'altra relativa al numero dei viaggi per motivi personali.

Le informazioni raccolte in questa scheda riguardano il numero complessivo di viaggi inclusi i 'viaggi abituali', cioè quelli effettuati all'interno dell'ambiente abituale dell'intervistato e che, per definizione, non costituiscono flusso turistico. Un quesito filtro,

posto all'interno della scheda e basato sulla frequenza e destinazione dei viaggi, permette di separare i 'viaggi abituali' dal resto dei viaggi. Per definizione, all'interno dell'ambiente abituale sono incluse, oltre al luogo in cui si vive, tutte quelle località frequentate settimanalmente con almeno un pernottamento²⁵.

I 'viaggi abituali', sia di lavoro sia per motivi personali, non vengono descritti singolarmente nelle modalità previste nella 'Sezione viaggi', ma tramite la scheda riepilogativa vengono comunque raccolte alcune informazioni generali che permettono di delineare alcune caratteristiche e modalità principali dei soggiorni nelle località abitualmente frequentate.

L'individuazione dei 'viaggi abituali' riguarda tanto i viaggi di lavoro che quelli di vacanza e avviene in modo oggettivo sulla base delle informazioni raccolte relativamente a due variabili: il numero totale dei viaggi inizialmente dichiarati e il numero dei viaggi effettuati abitualmente, cioè con frequenza almeno settimanale, nella stessa località. Pertanto, se il numero totale di viaggi dichiarati è minore del numero delle settimane che vi sono nel trimestre, i viaggi dichiarati vengono considerati viaggi realizzati fuori l'ambiente abituale; ciò significa che non vengono poste le domande riguardanti i 'viaggi abituali' e che nella sezione successiva ('Sezione viaggi') si aprono un numero di schede viaggi pari al numero dei viaggi dichiarati.

Se, invece, il numero totale di viaggi dichiarati è maggiore del numero delle settimane del trimestre, è possibile che nel numero totale dei viaggi inizialmente dichiarati siano presenti anche viaggi effettuati abitualmente. Se l'intervistato dichiara di non aver effettuato viaggi tutte le settimane nello stesso luogo, i viaggi dichiarati sono considerati tutti viaggi effettuati fuori l'ambiente abituale. Se, invece, l'intervistato dichiara di aver effettuato viaggi tutte le settimane nello stesso luogo, si procede alla distinzione dei 'viaggi abituali' dal resto degli eventuali altri viaggi.

Le principali informazioni rilevate nella scheda riepilogativa viaggi sono:

- numero di viaggi conclusi nel trimestre di riferimento (sia di lavoro, sia di vacanza);
- motivo per il quale non sono state effettuate vacanze;
- numero dei 'viaggi abituali' (sia di lavoro, sia di vacanza);
- numero dei 'viaggi abituali' in Italia e/o all'estero (sia di lavoro, sia di vacanza);
- numero di notti trascorse fuori per 'viaggi abituali' (sia di lavoro, sia di vacanza);
- numero di notti trascorse in albergo/motel/pensione per 'viaggi abituali' (sia di lavoro, sia di vacanza);
- numero di notti trascorse in Italia e/o all'estero in albergo/motel/pensione per 'viaggi abituali' (sia di lavoro, sia di vacanza).

5.2.4 - Sezione viaggi

La quarta sezione costituisce la parte centrale del questionario: in essa, infatti, sono raccolti i dati relativi ad ogni viaggio concluso nel periodo di riferimento da ciascun componente della famiglia, informazioni che costituiscono la finalità principale di questa indagine.

Come si può osservare dal diagramma (Figura 5.2), la sezione viaggi si articola anch'essa in due sottosezioni: una dedicata ai viaggi di lavoro e l'altra ai viaggi di vacanza. In entrambe le sottosezioni, il numero delle schede viaggio per ogni componente è definito dal numero totale dei viaggi dichiarati nella scheda riepilogativa esclusi i 'viaggi abituali'.

Le informazioni rilevate per ciascun viaggio sono le seguenti²⁶:

²⁵ Cfr. Appendice A 'Le definizioni, le classificazioni e la direttiva europea'.

²⁶ Per maggiori dettagli sulle informazioni raccolte si rimanda all'Appendice B 'I modelli di rilevazione'.

- destinazione principale, ossia la località dove si è trascorso il maggior numero di notti;
- data di inizio;
- durata (in notti);
- motivo, ossia il motivo in assenza del quale il viaggio non avrebbe avuto luogo;
- tipologia prevalente (solo per le vacanze);
- organizzazione, ossia presenza o assenza di prenotazione di alloggio e/o trasporto;
- principale mezzo di trasporto utilizzato, ossia il mezzo con cui si è coperta la maggiore distanza;
- principale tipo di alloggio, ossia il tipo di sistemazione in cui si è trascorso il maggior numero di notti;
- destinazioni secondarie (al massimo 3), a partire da quelle in cui si è soggiornato più a lungo;
- altri componenti della famiglia partecipanti al viaggio;
- altri partecipanti al viaggio (esclusi i membri della famiglia);
- spese sostenute (complessive, nonché distinte per il trasporto e per il resto del viaggio).

Per le informazioni riferite al concetto del 'principale' o del 'prevalente', malgrado le indicazioni fornite, si possono verificare casi in cui non vi è una risposta univoca al quesito in oggetto. È il caso della destinazione principale quando, in un viaggio con più destinazioni, non ce n'è una in cui si sono trascorse più notti che nelle altre. In questi casi, allora, anziché basarsi su un principio di scelta strettamente oggettivo, l'intervistato risponderà in termini più soggettivi, segnalando come principale la località più distante o quella ritenuta più importante.

In modo analogo per il principale tipo di alloggio e mezzo di trasporto utilizzato, laddove esistono due o più modalità, l'intervistato dichiarerà quella che egli ha percepito come la più importante.

5.2.5 - Sezione generale (seconda parte)

Nella seconda sezione generale, posta alla fine del questionario, vengono rilevate per ciascun componente della famiglia le altre informazioni di tipo socio-demografico, a complemento di quelle che come si è visto, vengono rilevate all'inizio dell'intervista.

Informazioni individuali:

- stato civile;
- anno di matrimonio (per i coniugati);
- titolo di studio;
- condizione professionale;
- posizione nella professione (per gli occupati);
- settore di attività economica (per gli occupati);
- cittadinanza.

5.2.6 - Sezione chiusura intervista

L'ultima parte del questionario è dedicata a raccogliere informazione che di fatto non sono chieste al rispondente, ma sono a cura dell'intervistatore; nella sezione conclusiva,

infatti, l'intervistatore fornisce alcune informazioni sull'andamento e la qualità dell'intervista appena condotta e, in particolare su:

- l'eventuale riferimento al Numero Verde nel corso dell'intervista;
- il livello di difficoltà incontrata dall'intervistato nelle varie sezioni;
- il grado di difficoltà complessiva incontrata dall'intervistato;
- la sua disponibilità all'intervista.

Queste informazioni, oltre a fornire una valutazione dell'intervista effettuata, offrono indicazioni circa il processo di interazione tra intervistatore e intervistato, elementi importanti per poter definire un'intervista di qualità.

5.2.7 - Scheda rifiuto

La scheda rifiuto è proposta in caso di rifiuto della persona che risponde al telefono. Nella scheda, che si attiva nella sezione introduttiva del questionario qualora appunto venga segnalato il rifiuto, il rilevatore chiede dall'intervistato di fornirgli comunque alcune semplici informazioni:

- numero dei componenti la famiglia;
- alcune caratteristiche di ogni componente (sesso, età);
- numero dei componenti uomini;
- numero dei componenti donne.

Tali informazioni, purtroppo, non sempre vengono rilevate facilmente, in quanto, in alcuni casi, la persona che rifiuta l'intervista non è disposta a fornire nessun dato.

Sempre nella scheda rifiuto, prima della chiusura del questionario, l'intervistatore registrerà anche:

- il motivo del rifiuto (motivi di salute, paura, diffidenza, sfiducia nello Stato, ecc.);
- la tipologia della persona che ha rifiutato (donna anziana/adulta/giovane, uomo anziano/adulto/giovane).

Queste ultime informazioni, che non sono ovviamente chieste al rispondente, ma vengono riportate secondo quanto percepito dal rilevatore, sono comunque utilissime per delineare il profilo delle persone meno propense a rilasciare l'intervista e per misurare l'eventuale distorsione del campione dovuta al rifiuto.

5.3 - Il modulo della rilevazione dei flussi turistici per il Giubileo del 2000

Per il biennio 1999-2000, nell'ambito di una specifica convenzione con l'Agenzia Romana per la preparazione del Giubileo, l'Istat ha ampliato il contenuto informativo del questionario con l'inserimento di un modulo *ad hoc* contenente quesiti finalizzati alla stima sia dei viaggi previsti, sia di quelli effettuati durante l'anno giubilare, nelle località principalmente coinvolte dall'evento. L'obiettivo primario consisteva nel costruire un 'sistema statistico informativo territoriale' idoneo a garantire un'adeguata pianificazione delle strutture e dei servizi di accoglienza, nonché una misurazione del turismo legata all'evento religioso.

Come è noto, infatti, gli anni giubilari risultano essere per l'Italia periodi di alta movimentazione turistica, sia di italiani che di stranieri. Molte persone si recano in visita presso i luoghi di culto e partecipano alle manifestazioni religiose che si svolgono nel corso dell'anno secondo quanto stabilito dal calendario giubilare.

La necessità quindi di conoscere in anticipo l'ammontare e la tipologia dei flussi turistici che avrebbero interessato varie località italiane, prima fra tutte Roma, ha visto l'integrazione di più fonti statistiche per l'organizzazione di un sistema statistico di previsione e monitoraggio dei flussi, che fornisce informazioni aggiornate durante tutto l'anno 2000 in modo puntuale e tempestivo.

In particolare, il sistema di previsione adottato dall'Agenzia, per la componente italiana dei flussi, ha utilizzato i dati dell'indagine 'Viaggi e vacanze', i quali, nella logica dell'indagine già esistente, offrivano un quadro informativo di per sé già sufficientemente ampio e dettagliato sulle modalità di spostamento degli italiani. Si trattava, tuttavia, di integrare e finalizzare meglio le informazioni statistiche prodotte dall'indagine alle esigenze di analisi del sistema di previsione dei flussi per il Giubileo. D'altronde, basandosi su interviste alle famiglie, l'indagine ben si prestava ad indagare, oltre agli abituali comportamenti turistici degli italiani, intenzioni, modalità e comportamenti di viaggio legati al Giubileo.

Nella scelta dell'indagine 'Viaggi e vacanze' si è poi tenuto conto del grosso vantaggio che si sarebbe ottenuto dall'utilizzo della tecnica CATI in termini di integrazione e aggiornamento del questionario con quesiti studiati *ad hoc*. Infatti, grazie alla duttilità del CATI che permette di effettuare modifiche nel questionario con discreta rapidità e sufficientemente a ridosso dell'inizio di ciascuna fase di rilevazione, per ogni fase dell'indagine è stato possibile inserire nuovi quesiti o modificare quelli già esistenti, seguendo di volta in volta le esigenze di analisi che si presentavano. Inoltre, grazie alla tempestività della tecnica CATI è stato possibile ottimizzare i tempi entro i quali disporre dei risultati finali.

Al fine dunque di soddisfare le esigenze conoscitive proposte dall'Agenzia è stata aggiunta all'interno del questionario una sezione Giubileo. Essa è stata collocata dopo la descrizione dei viaggi effettuati nel trimestre e prima delle informazioni strutturali relative a ciascun individuo (Figura 5.3). I quesiti contenuti nella sezione Giubileo, di tipo individuale, sono stati rivolti a tutti i componenti della famiglia con almeno 18 anni.

La sezione Giubileo è stata adottata complessivamente per otto trimestri, ovvero per tutto l'anno 1999 e per tutto il 2000. L'integrazione del modulo Giubileo con il resto del questionario ha consentito all'Agenzia di utilizzare nei modelli statistici di previsione dei flussi, tanto i dati della sezione viaggi quanto quelli della sezione Giubileo, entrambi integrati con i dati strutturali degli individui coinvolti nella rilevazione al fine di analizzare anche le caratteristiche socio-demografiche dei flussi.

Va sottolineato che l'inserimento della nuova sezione ha consentito all'indagine 'Viaggi e vacanze' di rilevare due nuovi aspetti:

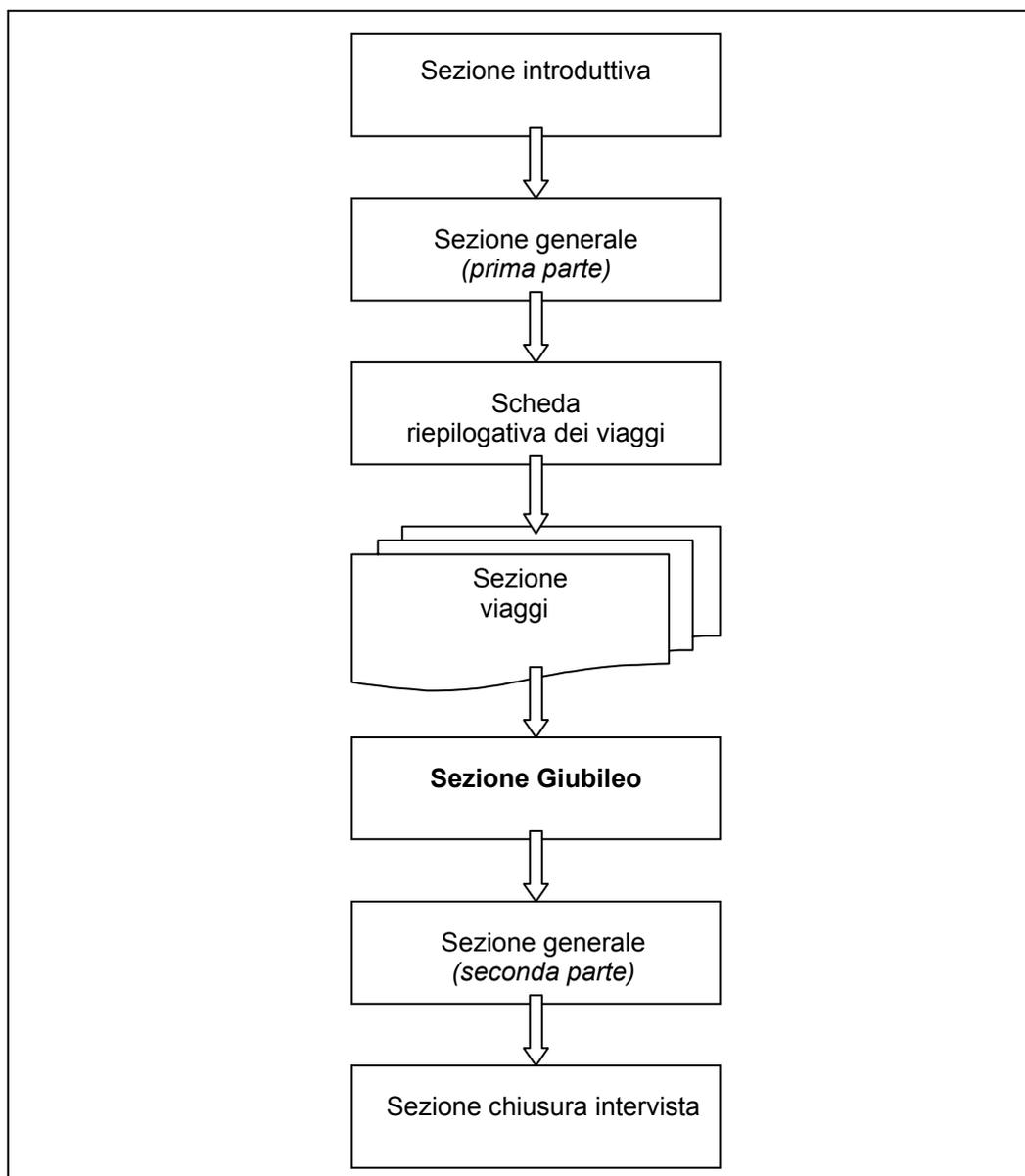
- le visite senza pernottamento (escursioni);
- i viaggi futuri.

I nuovi quesiti finalizzati alla rilevazione delle visite senza pernottamento, in particolare, hanno permesso di stimare il numero di escursioni effettuate dagli italiani in alcune città d'Italia. Ciò ha rappresentato un passo fondamentale nella storia delle indagini sul turismo. Grazie alle informazioni raccolte è stato possibile stimare, almeno per la componente nazionale della domanda turistica, tutti i segmenti di cui si compongono normalmente i flussi, anche se soltanto per alcune località italiane identificate *ex ante* fra quelle più interessate dall'evento giubilare²⁷, tra cui ovviamente Roma²⁸.

²⁷ Le località considerate sono state: Assisi, Caserta, Firenze, Frosinone, Latina, Lucca, Milano, Napoli, Perugia, Pesaro, Rieti, Orvieto, Pompei, Roma, Siena, Urbino, Venezia, Viterbo.

²⁸ Va sottolineato un aspetto particolarmente importante per le statistiche del turismo anche se riferito, per l'occasione, esclusivamente alla città di Roma. Fino al 1998, i dati disponibili sui turisti a Roma, riguardavano essenzialmente un aspetto circoscritto del turismo della Capitale: gli arrivi e le presenze rilevati nelle strutture ricettive (esercizi alberghieri e complementari). Per la prima volta nel 1999, attraverso i dati rilevati con l'indagine 'Viaggi e vacanze', si è potuto stimare l'effettivo flusso turistico verso la Capitale, tenendo conto oltre che dei turisti che hanno pernottato in strutture ricettive, di quanti hanno soggiornato in alloggi privati, nonché degli escursionisti, il tutto con cadenza trimestrale e con una disponibilità di informazione rapida e puntuale.

Figura 5.3 - Diagramma delle sezioni del questionario - Indagine 'Viaggi e vacanze' 1999-2000



Un altro aspetto interessante ha riguardato l'abbinamento, all'interno di un unico contesto di indagine, di quesiti retrospettivi e di previsione sul turismo (Figura 5.4). La sezione Giubileo ha, infatti, consentito di sfruttare in un'ottica di previsione un'indagine volta essenzialmente alla conoscenza delle caratteristiche del turismo italiano in Italia e all'estero.

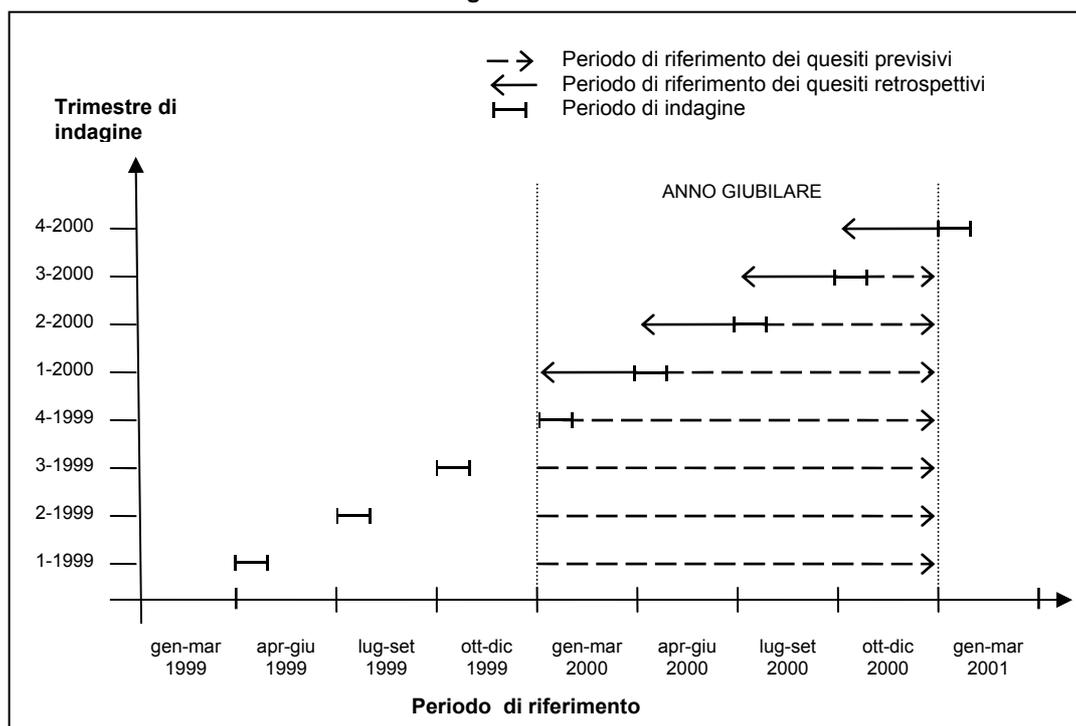
A partire dal primo trimestre del 1999, l'inserimento della sezione *ad hoc* all'interno del questionario ha permesso di misurare trimestralmente nell'arco dell'anno l'intenzione degli italiani di recarsi a Roma nel 2000 in occasione del Giubileo. Le stime trimestrali del 1999, effettuate su campioni indipendenti e con margini di incertezza decrescente con lo

scorrere dei trimestri, hanno permesso di costruire la base del sistema di stime previsionali di lungo, di medio e di breve periodo.

Nel 2000, alle stime di breve periodo (effettuate trimestralmente per il trimestre successivo) si sono aggiunte informazioni sul numero dei viaggi e di escursioni effettuate nel trimestre precedente.

Nella progettazione della sezione Giubileo sono stati formulati quesiti differenti per le famiglie residenti nella provincia di Roma e per quelle che invece non vi risiedono. Ciò si è reso necessario per valutare in modo differenziato le domande sull'intenzione di recarsi a Roma o di partecipare a specifiche manifestazioni.

Figura 5.4 - Periodo di riferimento dei quesiti previsivi e retrospettivi della sezione Giubileo nei diversi trimestri di indagine



Per i quattro trimestri del 1999, i quesiti rivolti agli individui residenti hanno riguardato:

- la conoscenza del calendario degli eventi del Giubileo;
- l'intenzione di partecipare alle celebrazioni del Giubileo;
- i mezzi di informazione attraverso i quali erano venuti a conoscenza di notizie sul Giubileo;
- a quali degli eventi organizzati a Roma intendevano partecipare.

Più articolata è stata la sezione per coloro non residenti nella città di Roma. Così come ai residenti, per i quattro trimestri del 1999 è stato chiesto loro se erano al corrente del calendario degli eventi del Giubileo e se avevano intenzione di partecipare ad alcuni di questi avvenimenti. In aggiunta sono stati posti quesiti che hanno indagato su:

- l'intenzione di andare a Roma nel 2000;
- la durata dell'eventuale visita o viaggio distinguendo innanzitutto tra escursioni e viaggi con pernottamento;
- il motivo dell'eventuale visita o viaggio;
- le informazioni raccolte per l'eventuale visita o viaggio;
- il tipo di organizzazione dell'eventuale visita o viaggio;
- il mezzo di trasporto preferito per l'eventuale visita o viaggio;

- il tipo di alloggio preferito per l'eventuale visita o viaggio.

Per i quattro trimestri del 2000 è stato necessario riadattare la formulazione dei quesiti all'evolversi degli eventi giubilari sia per i residenti nella provincia di Roma, sia per i non residenti. Alle domande sull'intenzione di partecipare agli avvenimenti ancora in programma nel trimestre immediatamente successivo si sono affiancate domande di tipo retrospettivo, che hanno permesso una valutazione dell'effettiva partecipazione agli eventi del trimestre precedente.

6. La qualità delle interviste: pianificazione e monitoraggio

La scelta della tecnica telefonica ha comportato l'organizzazione di un sistema di monitoraggio della qualità della rilevazione volto a prevenire e minimizzare gli errori non campionari. Questo aspetto è stato uno degli obiettivi prioritari tenuti in considerazione nella fase di progettazione dell'indagine 'Viaggi e vacanze'.

Il sistema di monitoraggio adottato dall'Istat in occasione dell'indagine risulta di particolare rilevanza e innovazione. Esso assume un'importanza strategica per garantire il corretto svolgimento dell'indagine, soprattutto nel caso di rilevazione condotta da società esterne.

Tra gli aspetti importanti per garantire alti standard qualitativi della rilevazione e minimizzare gli errori non campionari rientrano: la definizione del piano delle compatibilità (coerenze) da predisporre nell'ambito della programmazione del questionario CATI, la definizione delle regole per l'assegnazione dei nominativi e per la gestione dei contatti e degli appuntamenti telefonici e l'attuazione di un monitoraggio quotidiano della rilevazione. In ultimo, ma non per questo di minore importanza, vi è la formazione degli intervistatori che si realizza, in occasione di ciascuna fase di indagine, attraverso *briefing* e altri momenti di formazione.

6.1 - Il piano delle compatibilità

Il *software* CATI gestisce automaticamente la sequenza delle domande e la coerenza fra le risposte, secondo filtri e regole appositamente predisposti. In questo senso il questionario elettronico CATI si presenta come il prodotto finale nel quale sono stati definiti tutti i percorsi e le regole di compatibilità. Il questionario guida infatti il rilevatore grazie ad una serie di controlli automatici che agiscono direttamente in corso di intervista, segnalando eventuali errori e incompatibilità venutesi a creare. Il flusso riprende normalmente non appena l'intervistatore avrà ripristinato la situazione, immettendo valori compatibili. Un messaggio abbinato alla segnalazione dell'errore aiuta l'intervistatore a riconoscere l'origine della violazione.

Per sanare una incoerenza tra informazioni, talvolta è opportuno (o necessario) modificare una informazione digitata in precedenza. In questo caso il rilevatore può ripercorrere all'indietro il questionario, fino alla schermata relativa al quesito interessato ed inserire il valore corretto. In generale il rilevatore viene istruito sui punti del questionario in cui questi ritorni possono essere opportuni ed in questi casi sarà aiutato anche dalla visualizzazione di messaggi di errore.

In altri casi, quando non si tratta di una vera e propria incoerenza, ma di valori poco plausibili, può essere impostato un messaggio di avvertimento (*warning*) che chiede all'intervistatore di dare conferma o meno del dato.

Tutte le regole di coerenza che si desidera vengano incorporate nel sistema CATI sono raccolte nel piano delle compatibilità²⁹. A queste sono aggiunte quelle che per vari motivi non è opportuno o possibile inserire nel CATI.

Può essere interessante approfondire alcune tipologie di controlli attivati nel sistema CATI dell'indagine 'Viaggi e vacanze'.

Controllo sul range di un quesito. La definizione del *range* di una variabile (ad es. 'mese di nascita'= 01-12) permette di evitare errori di digitazione, cioè impedisce di

²⁹ Generalmente risulta più facile esprimere tali regole in forma di incompatibilità, per cui il piano è più propriamente chiamato piano delle incompatibilità.

immettere un codice corrispondente ad una modalità che nella realtà non esiste o che non ha senso nel contesto dell'indagine. Nel range è solitamente presente un codice per la modalità 'non indica', preferito al semplice campo lasciato in bianco. In genere il codice abbinato al 'non indica' è il numero più alto che può essere contenuto nel campo previsto per la variabile ('9', '99', '999' e così via): questa modalità è utile per distinguere i 'non indica' dai 'blank' che si riferiscono ai quesiti saltati a causa di un filtro (risposta non dovuta).

Nel caso della variabile 'durata del viaggio' la decisione del limite minimo e massimo scaturisce dalle definizioni adottate. In base a ciò, infatti, un viaggio, per rientrare nel campo di osservazione dell'indagine, deve avere almeno un pernottamento (altrimenti viene definito più propriamente 'escursione') e non deve superare le 365 notti (nel qual caso la destinazione del viaggio viene assimilata all'ambiente abituale).

Controllo della coerenza tra quesiti. Usualmente il piano delle coerenze indica le risposte che non sono compatibili, ad es. *relazione di parentela=coniuge e stato civile=nubile* e nel CATI questa coerenza viene garantita da un controllo che ferma l'intervista qualora l'intervistatore dovesse attivare i due codici con riferimento ad uno stesso individuo. In altri casi è possibile garantire il rispetto di una regola di compatibilità del genere suddetto, inserendo un filtro CATI che, in corrispondenza delle modalità 'coniuge', visualizzi solo le modalità ammesse dello stato civile. Questa seconda soluzione ha il vantaggio di semplificare il lavoro dell'intervistatore, che non correrà più il rischio di digitare codici incompatibili.

La variabile 'età' merita una considerazione a parte, perché assume nelle indagini sociali un ruolo molto importante. Essa infatti è la principale variabile filtro per sezioni intere del questionario. Nel caso dell'indagine 'Viaggi e vacanze', essa condiziona prima di tutto il filtro nella scelta della persona che sosterrà l'intervista (almeno 18 anni). L'età condiziona inoltre il percorso dell'indagine in alcuni punti relativi ai viaggi di lavoro (almeno 15 anni) e in alcuni quesiti strutturali (condizione professionale, titolo di studio, stato civile).

Controllo di coerenza tra classe e valore assoluto. Nel caso di variabili quantitative di tipo monetario, come la spesa turistica, viene anteposta alla domanda in valore assoluto una domanda con la classe di appartenenza della variabile. Il controllo agisce impedendo di digitare nella domanda in valore assoluto un valore non compatibile con la classe digitata. La variabile espressa in classi è dunque strumentale e il vincolo di coerenza serve da guida per una più corretta digitazione della variabile in valore assoluto, permettendo di evitare gli errori di imputazione più comuni in caso di variabili monetarie.

Controllo di coerenza tra unità diverse. Nel questionario CATI possono essere inseriti controlli di coerenza tra unità diverse, come due individui della stessa famiglia. Un esempio è dato dall'età di due individui legati dalla relazione genitore-figlio: è necessario che tra le due età intercorra un certo numero di anni. In questi casi si può stabilire l'insieme di valori che provocano un messaggio di errore ed un secondo insieme di valori, a cui corrisponda una richiesta di conferma. È opportuno che questi controlli tra unità diverse avvengano nel corso dell'intervista, cioè siano inseriti nel CATI: infatti, nell'esempio citato, a posteriori risulterebbe arbitrario decidere quale delle due età sia più giusto correggere, o addirittura se non sia da modificare la relazione di parentela.

Un secondo esempio di coerenza tra unità diverse è dato dal controllo sulla data di inizio e sulla durata dei viaggi realizzati da un individuo, per escludere che tra i viaggi della stessa persona vi siano periodi di sovrapposizione. Tale controllo può risultare pesante per il sistema CATI e rallentare l'intervista a causa dei tempi di calcolo. Inoltre è possibile che il rispondente descriva i propri viaggi non in sequenza temporale, e questo non facilita i controlli.

Un certo numero di informazioni previste nel questionario non ha bisogno di controllo CATI, perché viene registrato automaticamente dal sistema. Il sistema infatti registra automaticamente il codice dell'intervistatore, la data dell'intervista e la sua durata. Altre informazioni, come il trimestre di riferimento, vengono impostate all'inizio di ogni rilevazione. È sufficiente aggiornare questi valori ad ogni rilevazione trimestrale. Infine, alcune informazioni relative alla famiglia vengono registrate dal programma che gestisce le chiamate (località di residenza, utenza telefonica ecc.).

Infine il questionario elettronico viene trimestralmente sottoposto a una verifica, testando tutti i percorsi possibili del flusso.

La gestione automatizzata del questionario, con l'attivazione dei controlli di coerenza, rappresenta un grosso vantaggio operativo nella produzione dei risultati sulla domanda turistica. In particolare, consente di ridurre sostanzialmente i tempi per la revisione dei dati. Tuttavia è consigliabile verificare la correttezza dei vincoli, particolarmente nei primi mesi di impianto dell'indagine ed ogni volta che vengono introdotte modifiche al questionario, vista la complessità dei rimandi interni ad un questionario elettronico. Per questo motivo nella fase di revisione viene comunque verificato tutto quanto previsto nel piano delle coerenze.

Si sarebbe tentati di intessere il questionario CATI di una gran quantità di controlli e filtri, presentando al rilevatore una situazione già molto filtrata, ma ogni controllo aggiuntivo appesantisce il sistema, crea tempi morti nella telefonata ed espone al rischio di un rifiuto e di una cattiva disponibilità del rispondente. Occorre scegliere, dunque, un giusto equilibrio, rimandando alla fase successiva all'intervista la correzione di alcune coerenze.

Tale procedura di controllo e correzione ha lo scopo di mettere a punto i dati acquisiti tramite la registrazione, sanando gli errori, le mancate risposte parziali e le incongruenze logiche tra variabili. A questi controlli si aggiungono le regole che non sono state inserite nel questionario elettronico per non appesantirlo, oppure perché si è ritenuto opportuno prendere delle decisioni solo dopo aver verificato singolarmente i casi errati. Sono poi controllate le variabili create successivamente all'intervista, derivate dalle informazioni raccolte: rientrano in questo gruppo i contatori, gli indicatori di presenza/assenza, le variabili ottenute per funzione.

6.2 - L'assegnazione delle interviste e la gestione dei contatti telefonici

Le interviste telefoniche sono effettuate durante fasce orarie ritenute particolarmente idonee per la reperibilità della famiglia, sulla base di *test* condotti. In relazione alla diversa reperibilità che in genere si presenta nei giorni feriali e festivi, le interviste sono effettuate dal lunedì al venerdì in ore serali (dalle ore 18.30 alle ore 21.30) ed il sabato dalle ore 14.30 alle ore 21.30.

La distribuzione agli intervistatori dei nominativi da contattare è casuale e viene gestita in modo automatico dal sistema CATI.

Il sistema per la gestione dei contatti telefonici e delle eventuali sostituzioni delle famiglie è predisposto con procedure automatiche messe a punto in fase di programmazione del CATI. Queste procedure, che si basano su regole predisposte per il 'riciclo' dei nominativi, regolano la proposizione dei numeri telefonici in relazione ai diversi esiti che si possono presentare nel tentativo di contattare telefonicamente le famiglie (per esempio nel caso in cui il numero è occupato o non risponde nessuno). Ciò significa, innanzitutto, stabilire il tempo che deve intercorrere tra un mancato contatto e il successivo tentativo. Va poi individuato il numero massimo di tentativi accettabili prima di abbandonare il nominativo corrispondente alla famiglia non raggiunta e procedere alla sostituzione con un nominativo di riserva.

Le quattro tipologie di esito che danno luogo ad un mancato contatto con la famiglia sono:

- occupato
- libero e non risponde nessuno
- risponde un fax
- risponde una segreteria telefonica

Queste tipologie non sono trattate allo stesso modo nell'indagine 'Viaggi e vacanze'. Nell'individuazione delle regole di riciclo, il 'non risponde', il 'fax' e la 'segreteria telefonica' sono trattati allo stessa stregua secondo un unico algoritmo. L' 'occupato', invece, presenta un trattamento a parte.

In entrambi i casi la regola che vige consiste nel massimizzare la probabilità di entrare in contatto con la famiglia per minimizzare il rischio di dovere effettuare sostituzioni.

Ciò premesso, se il numero contattato è momentaneamente occupato, il che fa presupporre che la famiglia sia in casa, la regola stabilisce che si debba ritelefonare dopo 5 minuti; se, invece, il numero risulta libero e non vi è risposta oppure è attivato un fax o una segreteria telefonica, il nuovo tentativo di contatto viene effettuato in base alle regole dell'algoritmo di riciclo predefinito secondo lo schema riportato nella tavola 6.1.

Se la famiglia non risponde tra le ore 18.30 e le ore 20.00, si tenta di ricontattarla non prima di 100 minuti e comunque non oltre le 21.30, al fine di poterla rintracciare in altra fascia oraria (20.40-21.25). Qualora, invece, la famiglia non risponde nell'arco orario compreso tra le 20.01 e le 21.30, il sistema di gestione rinvia il nominativo al giorno successivo, facendolo entrare nella fascia 18.30-20.00. Se nuovamente non c'è contatto, il nominativo viene rinviato nell'orario compreso tra le 20.40 e le 21.25.

Tavola 6.1 - Schema per la gestione dei 'non risponde'

Fascia oraria in cui si è verificato 'non risponde'	Fascia oraria delle successive chiamate	
	18.30 - 20.00	20.40 - 21.25
18.30 - 20.00		X
20.01 - 21.30	X ^(a)	

^(a) del giorno successivo

Se il numero telefonico risulta occupato per 7 volte consecutive, viene considerato un unico contatto, equivalente a un 'non risponde', 'fax' o 'segreteria telefonica'.

Una famiglia viene considerata 'caduta per mancato contatto' dopo 7 tentativi telefonici riconducibili a 'non risponde', 'fax' o 'segreteria telefonica'. Tale soglia è stata definita in base alle statistiche che sono state elaborate sulle tipologie degli esiti per ciascun tentativo di contatto effettuato sui numeri telefonici. Oltre tale limite, infatti, le possibilità di entrare in contatto con la famiglia sono molto basse e, già dopo il quinto tentativo, le telefonate che danno luogo ad un'intervista completa generalmente non superano il 3% delle famiglie indagate.

Il disegno complessivo dei tentativi da effettuare per parlare con la famiglia in caso di mancato contatto prevede di prolungare i tentativi in orari diversi, fino ad un massimo di due giorni qualora nel frattempo non sia avvenuto alcun contatto con la famiglia.

6.3 - La gestione degli appuntamenti

L'indagine 'Viaggi e vacanze' prevede che un'intervista possa essere rilasciata o completata fissando degli appuntamenti e ricontattando la famiglia nel giorno e nell'orario concordati tra l'intervistatore e la famiglia stessa, sempre nel rispetto delle fasce orarie dei giorni di rilevazione.

La possibilità di condurre l'intervista, per così dire, per tappe successive grazie agli appuntamenti telefonici risulta fondamentale soprattutto per indagini che si affidano ad

interviste telefoniche dirette e *proxy*, come appunto quella in questione. In pratica, poiché la persona intervistata, oltre a fornire i propri dati personali, deve dare informazioni anche per gli altri componenti della famiglia, l'opportunità di poter sospendere l'intervista e poterla riprendere in un altro momento, concordato con l'intervistatore, è certamente un elemento che va a vantaggio della qualità delle informazioni raccolte. In questo modo, infatti, qualora la persona non sia in grado di descrivere in tutto o in parte il/i viaggio/i di un altro componente può, fissando un appuntamento, informarsi e successivamente completare l'intervista.

È soprattutto in questo contesto che il modulo di sintesi, inviato alle famiglie insieme alla lettera di sensibilizzazione, svolge un ruolo determinante. Se, infatti, si è proceduto alla sua compilazione risulterà senza dubbio più semplice ed attendibile la conduzione dell'intera intervista da parte del rispondente.

Questo aspetto offre anche un notevole vantaggio di tipo economico poiché, attraverso una singola telefonata (alla quale possono seguire pochi appuntamenti) e un solo rispondente, si ottengono informazioni su ciascun membro della famiglia. In questo modo, inoltre, si riducono i rischi di rifiuto che deriverebbero dalla necessità di dover intervistare tutti i componenti, probabilmente attraverso numerosi appuntamenti e successivi contatti telefonici.

Se il componente della famiglia da intervistare, necessariamente maggiorenne, per una migliore attendibilità delle risposte, è assente o momentaneamente impegnato, si cercherà di fissare un appuntamento. Questo caso si definisce *appuntamento reale senza aver iniziato l'intervista*.

Malgrado l'attenzione posta nell'individuare la persona più disponibile e maggiormente idonea a fornire le informazioni oggetto di indagine, capita talvolta che non tutte le notizie richieste siano conosciute o ricordate dall'intervistato. Anche in questi casi si procede a fissare un appuntamento e ricontattare la famiglia per ultimare l'intervista mediante il recupero delle informazioni al momento mancanti.

Questa procedura può dar luogo a due tipologie di appuntamento a seconda delle informazioni da reperire. Se le informazioni mancanti riguardano solo alcune domande, ma l'intervista può ritenersi completa quasi in ogni sua parte, si parlerà di *appuntamento per completare dati mancanti*; se, invece, l'intervista è stata interrotta in un certo punto del questionario e non sono state completate intere parti di esso, si parlerà di *appuntamento per interruzione dell'intervista*, per cui, nel successivo contatto telefonico, si riprenderà dal punto dell'interruzione.

La tipologia degli appuntamenti previsti per l'indagine 'Viaggi e vacanze' include, dal quarto trimestre del 1997 anche un'altra tipologia di appuntamento, denominato 'fittizio'.

L'*appuntamento fittizio* dà la possibilità di ricontattare una famiglia che si rifiuta di rilasciare l'intervista nel caso in cui si intuisca che il rifiuto è per lo più momentaneo, dovuto alla mancanza di disponibilità del solo rispondente e non di tutta la famiglia. La decisione di fissare un appuntamento fittizio è affidata, dunque, alla sensibilità dell'intervistatore. Per questo motivo deciderà di porre il nominativo in appuntamento fittizio e richiamare in momento più opportuno o per parlare con un altro componente. A tal fine, l'intervistatore può suggerire di rivolgersi al Numero Verde, mediante il quale l'intervistato potrà sciogliere dubbi e incertezze e decidere di rilasciare l'intervista in occasione di una successiva chiamata.

Nell'ottica di minimizzare le 'cadute' e quindi le sostituzioni, l'introduzione dell'appuntamento fittizio ha indubbiamente portato dei vantaggi. Per la rilevazione del quarto trimestre 2001, ad esempio, le interviste complete ottenute in seguito ad un appuntamento fittizio sono state il 2,2% dei contatti con esito definitivo³⁰.

Così come avviene per i mancati contatti, anche gli appuntamenti vengono gestiti secondo delle regole. Ad un appuntamento preso, infatti, ne possono seguire altri fino ad

³⁰ Cfr. tavola 6.14.

un massimo di 5. Superata questa soglia il numero telefonico viene considerato 'caduto' e sostituito con un nuovo nominativo. Fra i 5 appuntamenti sono inclusi anche gli appuntamenti fittizi, per i quali è stabilito che possono esserne fissati non più di 2.

Il piano degli appuntamenti è valutato in base all'analisi delle statistiche di monitoraggio che consentono di avere un quadro completo sull'andamento dell'indagine e di conoscere la tipologia e l'entità delle informazioni mancanti.

6.4 - La formazione degli intervistatori

Un elevato livello di qualità delle interviste è fortemente vincolato alla capacità degli intervistatori di effettuare telefonate seguendo le regole definite dal *team* di ricerca.

Oltre ad acquisire capacità di comunicazione e persuasione per catturare l'attenzione del rispondente, e conseguentemente ridurre i rifiuti o le interruzioni, è necessario che gli intervistatori abbiano anche un elevato livello di abilità nel gestire il questionario elettronico.

L'addestramento degli intervistatori è affidato a formatori scelti sia internamente alla Società che gestisce l'indagine, sia tra il personale Istat. Tale compartecipazione di formatori ha una finalità precisa. La presenza costante del personale Istat durante tutta la fase di formazione garantisce, infatti, che le linee guida dell'indagine, nel contenuto e nelle modalità di esecuzione, siano definite in modo chiaro ed univoco, nel rispetto degli standard richiesti. Il personale messo a disposizione dalla Società, invece, assolve all'importante ruolo di mediazione con gli intervistatori, trasferendo e trasformando in tecniche le nozioni teoriche impartite dal personale Istat durante gli incontri. Inoltre la sinergia creata dalla collaborazione tra le parti consente di affrontare in modo tempestivo qualunque problematica venga evidenziata dalla platea di intervistatori nel corso degli incontri formativi.

Il processo formativo del personale addetto alle interviste per raggiungere gli standard richiesti è piuttosto complesso e si compone di tre fasi principali:

- *briefing* teorico;
- *briefing* tecnico;
- *briefing* pratico.

Generalmente il *briefing* teorico occupa un'intera giornata, articolata in due momenti successivi. L'incontro è tenuto interamente da personale Istat cui si affianca personale della Società nella veste di supervisore per la verifica dei contenuti trasmessi e della loro corretta interpretazione da parte dell'aula di intervistatori. La prima parte del *briefing* ha lo scopo di informare gli intervistatori sia sui contenuti e gli obiettivi dell'indagine, approfondendo il significato di quesiti 'chiave', sia sulle definizioni e classificazioni di variabili relative ad alcune domande del questionario .

Nel caso dell'indagine 'Viaggi e vacanze' la formazione è molto accurata ed inizia con la presentazione delle sezioni del questionario.

Vi è poi una fase di approfondimento sull'eleggibilità della famiglia (definita come un insieme di individui che coabitano e sono legati da un vincolo di matrimonio, convivenza, parentela, affinità, tutela o altro) e del rispondente, nonché sulla gestione dei contatti telefonici e degli appuntamenti sottolineando l'importanza di ridurre il rischio di rifiuto o interruzione definitiva dell'intervista.

Successivamente si entra nel dettaglio dei viaggi effettuati da ciascun componente. Di particolare importanza è ovviamente la definizione del concetto di 'viaggio'. Uno dei punti sul quale viene posto l'accento è il periodo di riferimento dei viaggi, con maggiore attenzione a quelli effettuati durante le festività natalizie o in altri periodi dell'anno critici per le partenze e che risultano a cavallo tra due trimestri. Infatti, fissato il periodo di osservazione (trimestre), i viaggi rilevati in ogni trimestre dovranno essere solo quelli conclusi durante quel trimestre, anche se iniziati precedentemente. Se i viaggi non si sono conclusi nel periodo di osservazione, ma proseguono, terminando in un trimestre

successivo, non devono essere conteggiati per il trimestre oggetto di osservazione al momento della rilevazione, ma nel trimestre che racchiude la data di riferimento del viaggio. In tal modo si evita di contare due volte lo stesso viaggio, una volta nel trimestre in cui è iniziato e una seconda volta in quello in cui si è concluso.

Inoltre, tra i viaggi con pernottamento, c'è la necessità di distinguere tra quelli abituali e non abituali. I primi, fatti tutte le settimane verso lo stesso luogo non rappresentano oggetto di analisi per i successivi approfondimenti (come da Direttiva), sebbene vengano rilevati in un'apposita scheda.

Per facilitare la comprensione e la memorizzazione dei concetti impartiti durante il *briefing* teorico, si ricorre all'ausilio di lucidi preparati *ad hoc* che aiutano a conquistare l'attenzione dei futuri intervistatori. Questi sono di facile lettura ed evidenziano in modo schematico i punti salienti dei contenuti dell'indagine.

La seconda parte del *briefing* teorico prevede la lettura di tutto il questionario cartaceo insieme agli intervistatori, al fine di scorrere la struttura dello stesso e soffermarsi volta per volta sul significato di ciascuna domanda o di quelle ritenute più 'critiche' e delle relative modalità di risposta. Per ognuno degli intervistatori, inoltre, è messa a disposizione una 'guida' che consiste in un breve manuale in cui sono riportati i concetti espressi durante il *briefing* teorico e sottolineati tutti i punti ritenuti più critici. Al suo interno si trovano anche dettagli su definizioni e classificazioni relative a domande che potrebbero presentarsi in corso d'intervista. Gli intervistatori sono invitati a tenere sempre a disposizione tale guida al fine di saper fronteggiare in modo tempestivo ogni situazione anomala che si presenta in corso d'intervista.

Sia nella prima che nella seconda parte del *briefing* teorico, si forniscono tutte le indicazioni necessarie per una idonea esecuzione dell'intervista. Questa, infatti, deve avvenire sia mediante la corretta formulazione delle domande, evitando variazioni di testo, sia tramite l'individuazione della migliore codifica delle risposte ricevute, evitando suggerimenti. Si raccomanda, inoltre, di non leggere gli *items* di risposta in modo da non 'pilotare' l'intervistato nelle informazioni che deve rilasciare. Qualora fosse necessario, il comportamento più corretto è leggere tutte le modalità di risposta previste. In ogni caso, si fa presente che è consentito aiutare l'intervistato discretamente in caso di difficoltà, ad esempio stimolando la memoria, ma che è altresì importante dare il tempo necessario per rispondere senza accelerare l'intervista, eventualmente cercando di riportare in tema se l'interlocutore tende a divagare prolungando eccessivamente i tempi d'intervista.

Obiettivo della formazione in questa fase, è anche quello di illustrare e sottolineare le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, come ad esempio, le strategie da attivare per motivare i rispondenti reticenti. Viene spiegato che un obiettivo importante è limitare i rifiuti e le cadute di informazione perché ogni sostituzione delle famiglie del campione base con quelle di riserva introduce distorsioni. Per limitare rifiuti e cadute di informazione è necessario adottare tutte le cautele affinché l'intervistato conosca le finalità e i modi di operare dell'Istat, quali l'inserimento dell'indagine nell'ambito di un progetto dell'Unione europea e la riservatezza delle informazioni raccolte che per legge l'Istituto è obbligato a garantire. Viene raccomandata particolare cautela nell'intervistare persone anziane che, quando non effettuano viaggi, risultano essere più diffidenti e più demotivate. In questi casi gli intervistatori dovranno cercare di rassicurare e coinvolgere, spiegando che anche chi non effettua viaggi è importante per la buona riuscita della ricerca. In ogni caso, l'intervistatore si deve dimostrare interessato e usare lo stile opportuno adattandolo al rispondente. Tra i vari obiettivi della formazione in questa fase, infatti, c'è anche quello di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore e di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato.

Alla fase di formazione teorica segue quella tecnica, svolta mediante un *briefing* tecnico, durante il quale viene illustrato agli intervistatori il funzionamento del questionario elettronico, consentendo di familiarizzare con il sistema computerizzato. Anche a questa

seconda fase è dedicata un'intera giornata, la cui conduzione è affidata per lo più al personale della Società che gestisce l'indagine. Il personale Istat è comunque presente alla formazione per sostenere i formatori qualora si presentino dubbi ed incertezze che, a partire dalla fase tecnica, rimandino direttamente a quella teorica. Tale momento formativo consiste nel far esercitare gli intervistatori mediante interviste simulate guidate. Le interviste sono pensate e strutturate in modo da porre particolare attenzione alle sezioni che presentano maggiori difficoltà. Sequenzialmente gli intervistatori leggono tutte le domande del questionario cercando di imputare la risposta simulata in aula. In questo modo vengono evidenziate le casistiche di viaggi e dettagli sugli stessi che risultano più complessi e che si possono presentare nel corso di un'intervista reale. Il *briefing* tecnico prevede, inoltre, una fase successiva in cui gli intervistatori, da soli o in coppia, simulano autonomamente delle interviste in modo da scorrere liberamente le pagine elettroniche del CATI, ritornando sui passaggi più difficili o meno chiari. In questa fase tutti i formatori, della Società e dell'Istat, sono a disposizione degli intervistatori, per chiarimenti e ripetizioni di istruzioni già impartite, ma evidentemente non ancora memorizzate e completamente assimilate.

Il processo di formazione prevede, infine, per la fase pratica (*briefing* pratico), la realizzazione di almeno 20 interviste reali di prova di cui 10 a persone conosciute e 10 a famiglie estratte casualmente fra nominativi dell'elenco degli abbonati telefonici. In tal modo gli intervistatori hanno la possibilità di esercitarsi ed acquisire capacità di relazione con gli intervistati e gestione completa dell'intervista.

La formazione è inoltre un processo continuo che si svolge durante tutta la rilevazione, attraverso *debriefing*, ossia incontri periodici con gli intervistatori, svolti sia nel corso della rilevazione che alla fine, per monitorare i problemi emersi durante le interviste, per effettuare dei *refreshing* su particolari concetti o definizioni di difficile comprensione, per operare sugli intervistatori che lavorano peggio da un punto di vista della qualità. Il *debriefing* è un momento di riflessione per cogliere impressioni, problemi e dubbi emersi durante la fase di rilevazione. Poter interagire in modo costruttivo con chi raccoglie le informazioni consente di fronteggiare qualunque elemento possa essere di disturbo al buon esito dell'indagine, arginando distorsioni che possono ripercuotersi sul dato finale. Tempestività, dialogo e interazione risultano fondamentali per il corretto svolgimento dell'indagine.

6.5 - Le procedure di monitoraggio quotidiano

La buona riuscita di un'indagine statistica è strettamente vincolata ad un'accurata attività ispettiva di tutte le fasi di rilevazione che vanno dalla progettazione alla diffusione dei risultati finali.

Benché il controllo di tutto il processo produttivo sia essenziale, l'attività ispettiva della fase di rilevazione, vista la centralità che quest'ultima svolge per l'indagine, dovrebbe richiedere un investimento in termini di tempo e attenzione superiore rispetto alle altre.

Per non vanificare le procedure di sensibilizzazione operate sulle famiglie e le attività di formazione realizzate sugli intervistatori è fondamentale controllare che il lavoro svolto dai rilevatori rispetti effettivamente le istruzioni impartite durante i *briefing*. E' proprio questo uno dei principali vantaggi offerto dalle indagini CATI.

Queste ultime, infatti, rispetto ad altre tecniche, permettono di monitorare agevolmente la raccolta dei dati, controllando l'operato degli intervistatori in corso di rilevazione e limitando così il rischio di avere interviste realizzate in maniera scorretta. Poter disporre di rilevatori all'interno di una stessa sala e non sparsi sul territorio, come avviene in genere nelle indagini *face to face*, aumenta e migliora le procedure di controllo.

Le indagini CATI, inoltre, favorendo la disponibilità tempestiva su supporti informatici dei dati osservati, consentono di effettuare quotidianamente valutazioni sulla qualità delle informazioni raccolte.

Simili benefici sono correlati allo svolgimento delle seguenti attività:

- monitoraggio in sala svolto da personale specializzato presso la sede ove vengono condotte le interviste telefoniche per tutta la durata della rilevazione;
- monitoraggio attuato mediante l'analisi di *report* utili al controllo qualitativo delle interviste;
- monitoraggio realizzato con telefonate di controllo.

Tutte queste attività di controllo permettono, infatti, di verificare contemporaneamente il funzionamento del sistema computerizzato di rilevazione e l'operato degli intervistatori.

6.6 - Il monitoraggio di sala

Il presenziare all'attività di rilevazione costituisce non solo un efficace elemento di controllo sul regolare svolgimento del lavoro degli intervistatori, ma anche un momento fondamentale per la verifica e l'integrazione del processo di formazione.

Il personale dell'Istat preposto allo svolgimento del monitoraggio di sala ha il compito di prestare attenzione a diversi aspetti che possono essere determinanti per ottenere e conservare nel tempo un'elevata qualità della raccolta dei dati.

Una delle principali finalità del monitoraggio di sala è osservare il modo in cui l'intervistatore si relaziona con l'intervistato. In tale ottica, particolare attenzione deve prestarsi alla fase di avvio dell'intervista in quanto essa rappresenta un punto cruciale nella somministrazione del questionario. Una buona presentazione dell'indagine e dei suoi scopi, infatti, facilita senza dubbio la prosecuzione delle interviste.

Anche se nei *briefing* viene raccomandato di utilizzare la massima cortesia e gentilezza nei confronti delle famiglie, solo la presenza in sala permette di verificare il rispetto di tale indicazione consentendo, inoltre, di valutare le capacità degli intervistatori, l'abilità che essi hanno nel coinvolgere e catturare l'attenzione, nonché l'accortezza utilizzata nel rassicurare il rispondente sulla segretezza delle informazioni da rilasciare.

Un accurato controllo di sala permette anche di limitare notevolmente il grave fenomeno delle 'false interviste', ossia delle interviste compilate autonomamente dall'intervistatore. Il poter assistere in tempo reale all'esecuzione dell'intervista e, in alcuni casi, poterla addirittura ascoltare direttamente attraverso una seconda postazione telefonica collegata con quella del rilevatore, garantisce che non si verifichino simili inconvenienti.

L'altra fondamentale finalità del monitoraggio di sala riguarda l'opera di ausilio e supporto che il personale dell'Istat può offrire durante la raccolta dei dati.

Capita spesso che gli intervistatori abbiano bisogno, in corso di intervista, di assistenza per la risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità. In effetti, benché opportunamente formati nei *briefing*, i rilevatori, alle prese con l'intervista reale, si imbattono in difficoltà di utilizzo del questionario elettronico non sempre preventivamente immaginabili.

La presenza in sala di personale informato sull'indagine permette di interagire con gli intervistatori in modo da poter sollecitare il ricordo su nozioni e concetti che possono momentaneamente sfuggire, approfondire e rafforzare la conoscenza di definizioni o sciogliere eventuali dubbi. Durante le procedure di rilevazione può succedere che il personale in sala si soffermi a parlare con gli intervistatori per meglio focalizzare l'attenzione su determinati aspetti, come, ad esempio, la giusta attribuzione di alcuni *item* di risposta previsti dal questionario elettronico.

In alcuni casi particolari, il personale dell'Istat fornisce anche interventi di carattere tecnico. Può capitare, infatti, che i rilevatori dimentichino le modalità di utilizzo di alcuni importanti 'tasti-funzione' o che non ricordino le regole di funzionamento di alcune

semplici procedure informatizzate (cambio di schermate, motori di ricerca, ecc.). In tali contesti diventa indispensabile l'intervento del personale di sala che, con un minimo di aiuto, permette di continuare l'intervista, limitando al massimo le cadute.

6.7 - Il monitoraggio mediante la reportistica

Un altro importante vantaggio offerto dalle indagini CATI è quello di poter disporre quotidianamente di un *set* di informazioni utili a sorvegliare l'intero processo di produzione dei dati. La disponibilità di queste notizie è fondamentale, infatti, durante tutto il corso della rilevazione per testare la comprensione da parte dei rilevatori delle istruzioni impartite durante i *briefing*, per individuare eventuali distorsioni nei dati raccolti e più in generale per valutare l'andamento qualitativo dell'indagine.

Tale attività di monitoraggio viene effettuata attraverso lo studio accurato di un insieme di *report* organizzati e strutturati come segue:

1. distribuzioni di frequenza giornaliera e cumulate (assolute e percentuali) delle variabili presenti nel questionario;
2. indicatori statistici giornalieri e cumulati per valutare la qualità delle interviste;
3. *file* dati giornalieri e cumulati contenenti informazioni sull'esito delle telefonate.

I *report* giornalieri contengono i risultati registrati per ciascuna giornata di rilevazione, mentre i *report* cumulati si riferiscono ai risultati raccolti dal primo all'ultimo giorno di rilevazione effettuato.

6.7.1 - Le distribuzioni di frequenza

L'acquisizione dei dati costituisce, senza dubbio, uno dei momenti più delicati di un'indagine statistica. Gli eventuali errori commessi in questa fase, infatti, difficilmente possono essere sanati senza generare distorsioni nei risultati finali. La determinazione di distribuzioni di frequenza contenenti i valori assoluti e le composizioni percentuali delle variabili presenti nel questionario rappresenta dunque uno degli accorgimenti che può risultare d'ausilio per la riduzione di siffatti inconvenienti.

Al fine di poter disporre di una valutazione sull'andamento dell'indagine, sia con riferimento ad un momento contingente, sia con riferimento all'intera fase di rilevazione svolta, le distribuzioni di frequenza vengono prodotte seguendo due distinte ottiche. La prima punta ad ottenere distribuzioni giornaliera che illustrano i risultati registrati nelle singole giornate di rilevazione, mentre l'altra mira ad ottenere distribuzioni cumulate, contenenti tutti i risultati raccolti dal primo all'ultimo giorno di rilevazione effettuato.

Le distribuzioni di frequenza sono prodotte quotidianamente e vengono consegnate il giorno successivo a quello di rilevazione.

La possibilità di disporre tempestivamente dei valori registrati nei vari *item* di risposta presenti per ogni singolo quesito permette di svolgere un'accurata attività di controllo, soprattutto sulla consistenza reale dei valori assunti nel campione dalle variabili osservate.

Durante il corso dei vari anni è accaduto di rilevare dati non perfettamente in linea o non esattamente compatibili con il presumibile andamento del fenomeno da osservare. In questi casi, si è intervenuti cercando di capire e valutare se l'inattesa ed imprevista situazione fosse dovuta ad un reale cambiamento nel fenomeno osservato o se invece il tutto fosse imputabile ad un lavoro di scarsa qualità degli intervistatori. In alcuni casi si è potuto riscontrare che i mutamenti erano dovuti non tanto ad una sostanziale variazione dei flussi turistici, bensì ad inesatte interpretazioni di concetti, definizioni e quesiti da parte degli intervistati o ad errori sistematici nell'attribuzione delle modalità di risposta da parte degli intervistatori che provocavano, naturalmente, differenze nei risultati rispetto a quelli preventivati. Individuate rapidamente le cause delle anomalie, si è intervenuto in modo mirato migliorando la formulazione e la comprensibilità dei quesiti, effettuando

debriefing con gli intervistatori e svolgendo qualsiasi altra azione correttiva che potesse permettere di ripristinare, nel più breve tempo possibile, la situazione ottimale per il proseguimento dell'indagine.

Le distribuzioni di frequenza possono, inoltre, considerarsi o rivelarsi anche degli ottimi strumenti di supporto per la segnalazione di errati funzionamenti del sistema CATI, soprattutto per ciò che riguarda il controllo dei vincoli e delle coerenze interne al questionario elettronico.

Per l'indagine 'Viaggi e vacanze', in alcuni periodi di rilevazione, sono state riscontrate, ad esempio, differenze fra i valori registrati per alcune variabili filtro e i valori osservati per il *set* di variabili ad esse associate. Anche in tal caso, come descritto in precedenza, si è effettuata in primo luogo una tempestiva individuazione delle cause generatrici dello squilibrio e successivamente si è proceduto ad una loro immediata rimozione ristabilendo, in tal modo, il corretto funzionamento del sistema.

6.7.2 - *Gli indicatori statistici per i controlli di qualità delle interviste*

La possibilità di raggiungere più volte una famiglia per completare un'intervista e la necessità di mantenere elevata la qualità dei dati rilevati sono inevitabilmente correlate all'effettuazione di accurati studi sugli esiti dei contatti telefonici. L'esame esaustivo di tale problematica è fondamentalmente vincolato alla realizzazione quotidiana di controlli sugli esiti dell'ultima telefonata fatta, ma anche di controlli sulla sequenza degli esiti di eventuali telefonate precedenti.

Alla luce di ciò, è parso opportuno costruire appositi strumenti che permettano di monitorare le telefonate a seconda della tipologia di esito preso in esame. Sono stati predisposti indicatori basati sull'esito dell'ultimo tentativo di contatto telefonico e di indicatori basati sull'intera sequenza dei tentativi di contatto effettuati. Come le distribuzioni di frequenza, anche gli indicatori sono prodotti quotidianamente e forniti con valori giornalieri e cumulati.

Il piano di indicatori attualmente adottato è frutto di continui aggiornamenti e costanti perfezionamenti derivanti da nuove problematiche, da inattese necessità sorte nei vari trimestri di indagine e da sperimentazioni compiute in altre indagini CATI.

Nel corso delle differenti fasi di rilevazione si è potuto valutare e apprezzare l'utilità degli strumenti di controllo adoperati. Il loro impiego, di volta in volta, ha consentito di prevenire problemi nell'esecuzione delle interviste, verificare l'esattezza dei tempi e dei ritmi di esecuzione dell'indagine, appurare l'idoneità e il rispetto delle regole di gestione degli appuntamenti e delle sostituzioni, ma soprattutto ha permesso di testare il rendimento degli intervistatori.

Nel seguito viene riportata una rassegna dei principali strumenti di controllo statistico utilizzati e si forniscono utili indicazioni sulle modalità di costruzione. A titolo esemplificativo, i dati riportati nelle tabelle si riferiscono ai valori cumulati relativi all'ultimo giorno di rilevazione del quarto trimestre 2001.

Prima di addentrarci nella struttura e utilizzo degli strumenti per i controlli di qualità può essere utile passare in rassegna i termini che si incontreranno nei prossimi paragrafi, sulla base del seguente elenco di definizioni.

- *Caduta*: comprende le interviste interrotte definitivamente, i rifiuti e le cadute per contatore esaurito;
- *Caduta per appuntamento*: si riferisce ad un numero telefonico non ulteriormente contattabile in quanto 5 precedenti contatti hanno avuto come esito un appuntamento;
- *Caduta per contatore esaurito*: sono le cadute per mancato contatto o per appuntamento;

- *Caduta per mancato contatto*: si riferisce ad un numero telefonico non ulteriormente contattabile in quanto 7 precedenti contatti telefonici hanno avuto come esito libero, occupato, fax/segreteria;
- *Completa*: rappresenta l'intervista che viene rilasciata in ogni sua parte;
- *Contatto con esito definitivo*: si riferisce ai contatti telefonici a cui è associato un esito certo, non altrimenti modificabile. Appartengono a questa categoria i fuori target, le complete, le interrotte definitive, i rifiuti;
- *Contatto con esito provvisorio*: si riferisce ai contatti telefonici a cui è associato un esito suscettibile di cambiamento. Appartengono a questa categoria i liberi, gli occupati, i fax/segreteria, gli appuntamenti;
- *Esito*: riguarda tutte le possibili modalità con cui può chiudersi una telefonata, con o senza contatto con la famiglia;
- *Fuori target*: è un numero telefonico che non consente di condurre l'intervista in quanto inesistente o non eleggibile in quanto associato ad attività commerciali (uffici, negozi, imprese, studi), seconde case o gruppi di individui non formanti una famiglia (caserme, conventi, ecc.);
- *Interrotta definitivamente*: corrisponde ad un'intervista iniziata che l'intervistato non vuole completare;
- *Mancato contatto*: riguarda gli esiti libero, occupato, fax/segreteria;
- *Rifiuto*: si riferisce ad una intervista che il rispondente decide di non rilasciare, sin dall'avvio;
- *Sospesa*: si riferisce ad un contatto telefonico con un esito non definitivo (appuntamento, libero, occupato, fax/segreteria);
- *Tentativo di contatto*: si riferisce alla generica telefonata effettuata per entrare in contatto con la famiglia;
- *Ultimo tentativo di contatto*: riguarda l'ultima telefonata realizzata su un numero telefonico per cercare di ottenere l'intervista.

6.7.2.1 - Gli indicatori sull'esito dell'ultimo tentativo di contatto

Una visione completa e generale dell'andamento qualitativo di un'indagine CATI è necessariamente vincolata alla quantificazione delle telefonate distinte per tipologia di esito dell'ultimo tentativo di contatto. A tal fine una tavola in cui vengono classificate le telefonate in base alle varie casistiche verificatesi può essere molto utile (Tavola 6.2).

Ad esempio, è possibile osservare che, nel quarto trimestre del 2001, il 76,4% dei nominativi contattati ha portato a termine l'intervista. Circa un terzo delle 3.502 interviste complete proviene dagli elenchi di riserva. Il ricorso ai 1.087 nominativi di riserva è stato necessario per colmare la presenza di fuori target nell'archivio delle utenze telefoniche utilizzato per l'estrazione del campione (5,1%) e per garantire la sostituzione delle famiglie che hanno interrotto l'intervista (3,9%) o che l'hanno rifiutata (14%). I nominativi sospesi risultano piuttosto esigui alla fine della rilevazione (0,7%), ma nel corso di indagine la loro numerosità è spesso più elevata. Le sospese, infatti, oscillano quotidianamente durante la rilevazione in funzione del numero complessivo di nominativi che hanno avuto almeno un tentativo di contatto, ma che non hanno dato luogo ad un esito definitivo e che, quindi, possono ancora essere riproposti dal sistema di gestione automatica dei nominativi.

Per conoscere il totale dei numeri telefonici contattati, ai 4.584 devono aggiungersi i 116 casi di famiglie irreperibili e le 928 interviste cadute per contatore esaurito. Le prime sono le famiglie che risultano assenti per l'intera durata della rilevazione, mentre le seconde sono quelle che vengono eliminate per aver raggiunto il numero massimo di

mancati contatti o di appuntamenti stabiliti³¹. Complessivamente, quindi, l'indagine del quarto trimestre 2001 si è conclusa con 5.628 numeri telefonici contattati.

Tavola 6.2 - Ultimi tentativi di contatto per tipologia di esito - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

TIPOLOGIA DI ESITO	v.a.	%
Fuori target	232	5,1
<i>Numero di telefono errato</i>	111	2,4
<i>Gruppi di individui</i>	36	0,8
<i>Seconda casa</i>	60	1,3
<i>Uffici, negozi, studi, imprese</i>	25	0,5
Interviste complete	3.502	76,4
<i>Elenco base</i>	2.415	52,7
<i>Elenchi di riserva</i>	1.087	23,7
Interviste interrotte definitivamente	178	3,9
Rifiuti	641	14,0
<i>Prima del quesito sulla ricezione della lettera</i>	291	6,3
<i>Dopo il quesito sulla ricezione della lettera</i>	350	7,7
Nominativi sospesi	31	0,7
<i>Libero</i>	11	0,2
<i>Occupato</i>	7	0,2
<i>Fax/segreteria</i>	4	0,1
<i>Appuntamento senza aver iniziato l'intervista</i>	6	0,1
<i>Appuntamento dopo aver iniziato l'intervista</i>	3	0,1
Totale ultimi tentativi di contatto(*)	4.584	100,0

(*) Dal totale sono esclusi le famiglie irreperibili ed i nominativi caduti per contatore esaurito.

Fondamentale per la qualità dell'indagine risulta anche la valutazione delle interviste cadute per contatore esaurito: di queste, il 91,8% sono dovute a 7 mancati contatti e l'8,2% a 5 appuntamenti presi senza aver ottenuto l'intervista completa (Tavola 6.3).

Tavola 6.3 - Nominativi caduti per contatore esaurito per motivo - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

MOTIVO	v.a.	%
Cadute per 7 mancati contatti	852	91,8
Cadute per 5 appuntamenti	76	8,2
Totale cadute per contatore esaurito	928	100,0

Le informazioni contenute nelle precedenti tavole permettono di determinare ulteriori strumenti di controllo ritenuti indispensabili per una buona conduzione dell'indagine. In particolare, risulta molto utile conoscere i valori assunti da specifici tassi al fine di valutare alcuni aspetti rilevanti dal punto di vista statistico.

Nella tavola 6.4 si riportano le modalità di calcolo e i valori dei principali tassi che permettono di valutare l'incidenza di alcune tipologie di esito sull'andamento dell'indagine. I più interessanti sono certamente i tassi di risposta o di rifiuto che, con valori rispettivamente dell'81% e del 14,8%, mostrano la quota di famiglie con intervista completa o rifiutata sul totale dei contatti con esito definitivo, esclusi i fuori target.

³¹ Cfr. par. 6.2 'L'assegnazione delle interviste e la gestione dei contatti' e par. 6.3 'La gestione degli appuntamenti'.

Tavola 6.4 - Principali tassi sulle famiglie contattate - Trimestre ottobre-dicembre 2001

TASSO	Modalità di costruzione	%
Risposta	interviste complete	81,0
	interviste complete + interviste interrotte definitivamente + rifiuti	
Interruzione definitivo	interviste interrotte definitivamente	4,1
	interviste complete + interviste interrotte definitivamente + rifiuti	
Rifiuto	rifiuti	14,8
	interviste complete + interviste interrotte definitivamente + rifiuti	
Sostituzione totale(*)	famiglie sostituite	27,5
	interviste complete	
Sostituzione al netto dei mancati contatti(**)	famiglie sostituite al netto di 7 mancati contatti	20,2
	interviste complete	
Caduta	cadute	31,7
	totale ultimi tentativi di contatto + cadute per contatore esaurito	

(*) Il tasso è calcolato escludendo dal numeratore le sostituzioni rese necessarie dai fuori target, molto elevati in alcune zone per la diffusa presenza di numeri telefonici riferiti ad abitazioni non principali (secondo case).

(**) Il tasso è calcolato escludendo, oltre alle sostituzioni rese necessarie dai fuori target, anche quelle causate dai nominativi 'caduti' per 7 mancati contatti.

Per esaminare alcune tipologie di esito e capire quali possono essere state le cause che potenzialmente le hanno prodotte risulta conveniente incrociarle con alcune informazioni desumibili dal questionario elettronico. Ad esempio, per reperire informazioni sui componenti della famiglia o sulla sezione del questionario in cui si è avuta un'interruzione, è possibile costruire la tavola 6.5. Essa evidenzia una maggiore quota di interviste interrotte sia per le famiglie più numerose (61,6% delle interruzioni si registrano a partire dal terzo componente), sia per la sezione introduttiva (80,9%), che come già detto rappresenta una fase molto critica della conduzione dell'intervista³².

Tavola 6.5 - Interviste interrotte definitivamente per numero di componenti e sezione del questionario - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

NUMERO COMPONENTI	v.a.	%
Primo componente	12	6,7
Secondo componente	56	31,7
Terzo componente e più	110	61,6
Totale interviste interrotte	178	100,0
SEZIONE DEL QUESTIONARIO	v.a.	%
Sezione generale prima parte	144	80,9
Scheda riepilogativa viaggi	7	3,9
Sezione viaggi di lavoro	10	5,6
- di cui spese (*)	1	0,1
Sezione viaggi di vacanza	14	7,9
- di cui spese (**)	1	0,1
Sezione generale seconda parte	3	1,7
Totale interviste interrotte	178	100,0

(*) La percentuale è calcolata sul totale delle interruzioni definitive alla sezione viaggi di lavoro

(**) La percentuale è calcolata sul totale delle interruzioni definitive alla sezione viaggi di vacanza

Fra i mezzi adottati per il controllo qualitativo delle interviste, di particolare utilità è la 'scheda rifiuto' del questionario. In essa l'intervistatore ha la possibilità di registrare, in corso di intervista, alcuni dati strutturali della famiglia che ha rifiutato (numero componenti, sesso ed età).

³² Cfr. par. 5.2 'Le sezioni e il flusso del questionario'.

Il motivo e le caratteristiche della persona che rifiuta l'intervista sono a cura dell'intervistatore. Queste informazioni permettono di cogliere in maniera più accurata quali sono le situazioni di rifiuto più diffuse e, conseguentemente, di provvedere ad individuare tecniche e strategie per contenere al massimo le possibili cadute fra i segmenti più a rischio di rifiuto.

La tavola 6.6 mostra, ad esempio, che il 20,3% dei rifiuti è dovuto ad un'assenza di interesse circa il tema e il 19,5% al dialetto e alla scarsa cultura. Dalla tavola emerge, inoltre, che su 100 rispondenti che hanno rifiutato prevalgono le persone anziane (69%) e le donne (72,1%).

Tavola 6.6 - Rifiuti per motivo, caratteristiche della persona e numero componenti della famiglia - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

MOTIVO DEL RIFIUTO	v.a.	%
Assenza di interesse circa il tema	130	20,3
Dialetto / scarsa cultura	125	19,5
Disturbati / momento poco opportuno	22	3,4
Malattia / sordità	109	17,0
Mancanza di tempo	21	3,3
Opinioni negative e sfiducia su indagini	95	14,8
Problemi familiari / lutto	39	6,1
Sfiducia nello Stato	1	0,2
Sfiducia / diffidenza / paura	95	14,8
Stranieri che non parlano italiano	4	0,6
Totale rifiuti	641	100,0
CARATTERISTICHE DELLA PERSONA CHE RIFIUTA	v.a.	%
Uomini	179	27,9
<i>Giovani</i>	2	0,3
<i>Adulti</i>	68	10,6
<i>Anziani</i>	109	17,0
Donne	462	72,1
<i>Giovani</i>	9	1,4
<i>Adulte</i>	120	18,7
<i>Anziane</i>	333	52,0
Totale rifiuti	641	100,0
NUMERO COMPONENTI DELLA FAMIGLIA CHE RIFIUTA	v.a.	%
Un componente	34	5,3
Due componenti	24	3,7
Tre componenti e più	15	2,3
Non dà informazioni sul n° di componenti	568	88,7
Totale rifiuti	641	100,0

Risulta inoltre rilevante lo studio di alcuni aspetti strettamente vincolati alla conduzione delle interviste telefoniche. Può essere interessante nel corso della rilevazione avere notizie in merito al numero di famiglie che fissano appuntamenti o avere informazioni dettagliate sull'operato degli intervistatori, calcolando ad esempio il numero medio giornaliero di contatti che si concludono con il rilascio dell'intervista, con un'interruzione definitiva o un rifiuto (Tavola 6.7).

Tavola 6.7 - Numero medio di contatti giornalieri con esito definitivo per intervistatore - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore medio)

TIPOLOGIA DI ESITO	Valore medio
Complete per intervistatore	7,0
Interruzioni definitive per intervistatore	0,4
Rifiuti per intervistatore	1,3

Si è già parlato dell'enorme importanza che ricopre l'invio della lettera di preavviso alle famiglie in un'indagine telefonica³³. Ciò ha indotto a calcolare indicatori che permettono di monitorarne effettivamente l'efficacia. Risulta, pertanto, determinante poter disporre non solo di una tavola che quantifichi quante famiglie hanno o meno ricevuto la lettera, ma anche la costruzione di una tavola che dia informazioni incrociate tra la ricezione della lettera e l'esito dell'intervista.

Le tavole 6.8 e 6.9 mostrano che il 70,2% delle famiglie ha ricevuto la lettera e di queste il 92,1% ha completato l'intervista. Il 24,9% delle famiglie dichiara, invece, di non aver ricevuto la lettera, tuttavia di queste il 74,8% rilascia l'intervista.

Tavola 6.8 - Famiglie per ricezione della lettera - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

RICEZIONE DELLA LETTERA	v.a.	%
Si	2.828	70,2
No	1.004	24,9
Non ricorda	152	3,8
Non indica	46	1,1
Totale ³⁴	4.030	100,0

Tavola 6.9 - Famiglie per ricezione della lettera di preavviso ed esito dell'intervista - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

ESITO INTERVISTA	v.a.	%
Hanno ricevuto la lettera e completano	2.606	92,1
Hanno ricevuto la lettera e interrompono	92	3,3
Hanno ricevuto la lettera e rifiutano	130	4,6
Totale (hanno ricevuto la lettera)	2.828	100,0

ESITO INTERVISTA	v.a.	%
Non hanno ricevuto la lettera e completano	751	74,8
Non hanno ricevuto la lettera e interrompono	73	7,3
Non hanno ricevuto la lettera e rifiutano	180	17,9
Totale (non hanno ricevuto la lettera)	1.004	100,0

ESITO INTERVISTA	v.a.	%
Non ricordano circa la lettera e completano	105	67,7
Non ricordano circa la lettera e interrompono	11	7,1
Non ricordano circa la lettera e rifiutano	39	25,2
Totale (non ricordano circa la lettera)	155	100,0

ESITO INTERVISTA	v.a.	%
Non indicano circa la lettera e completano	40	93,0
Non indicano circa la lettera e interrompono	2	4,7
Non indicano circa la lettera e rifiutano	1	2,3
Totale (non indicano circa la lettera)	43	100,0

³³ Cfr. par. 4.1 'La prima lettera di preavviso'.

³⁴ Il quesito sulla ricezione della lettera è posto all'inizio del questionario. Il totale si riferisce quindi non solo alla interviste complete ma a tutti i contatti per i quali è stato possibile conoscere questa informazione, incluse dunque le interrotte definitive e i rifiuti che si sono verificati dopo il quesito.

Per valutare le interazioni tra intervistato, intervistatore e intervista vengono, invece, prodotte tavole in cui è riportato il giudizio espresso dall'operatore telefonico sulle difficoltà incontrate nella compilazione di particolari sezioni del questionario (Tavola 6.10) o comunque sulla disponibilità delle famiglie nel rispondere alle domande fatte (Tavola 6.11). In tal modo si è in grado di individuare e valutare quali sono le sezioni del questionario che per gli intervistati presentano particolari difficoltà.

Tavola 6.10 - Famiglie intervistate per giudizio dato dall'intervistatore sulla difficoltà incontrata nella sezione viaggi - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

DIFFICOLTA' INCONTRATA	v.a.	%
Sezione viaggi di lavoro		
Molta	8	2,8
Abbastanza	28	9,7
Poca	88	30,6
Per niente	164	56,9
Totale complete con almeno un viaggio di lavoro	288	100,0
Sezione viaggi di vacanza		
Molta	4	0,6
Abbastanza	36	5,0
Poca	206	28,6
Per niente	474	65,8
Totale complete con almeno un viaggio di vacanza	720	100,0

Tavola 6.11 - Famiglie intervistate per giudizio dato dall'intervistatore sulla disponibilità all'intervista - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

DISPONIBILITÀ ALL'INTERVISTA	v.a.	%
Ottima	1.624	46,3
Buona	1.344	38,4
Sufficiente	382	10,9
Scarsa solo all'inizio	114	3,3
Scarsa sempre	38	1,1
Totale complete	3.502	100,0

Alcuni degli indicatori sopra illustrati possono essere costruiti con un maggiore livello di dettaglio (con riferimento alla regione di residenza della famiglia, ad ogni singolo intervistatore, ecc.). Ad esempio, per l'indagine 'Viaggi e Vacanze' i tassi per tipologia di esito sono calcolati per regione, il tasso di rifiuto è calcolato a livello provinciale e si hanno informazioni sul numero medio di contatti per singolo intervistatore.

Si ricorda, a tal proposito, che tutti gli indicatori possono essere calcolati anche per singolo intervistatore. Questo sottogruppo di indicatori è importante per tenere sotto controllo soprattutto il rendimento quotidiano degli intervistatori e consente, al contempo, di verificare il rispetto degli *standard* qualitativi imposti. Nel caso in cui ciò non dovesse accadere si adottano le già citate misure di 'correzione' (*debriefing*, incontri *ad personam*, ecc.) o, nei casi limite in cui non è possibile migliorarne la *performance*, si effettua la sostituzione dell'intervistatore. In particolare l'analisi giornaliera degli indicatori relativa ai singoli intervistatori permette di valutare per ciascuno di loro oltre ai rifiuti, ai contatori esauriti dopo un appuntamento, anche la durata media, minima e massima delle interviste così da poter valutare se intervenire sugli intervistatori e in che modo.

A fronte, ad esempio, di una durata media di tutte le interviste di circa 12 minuti, se dalla reportistica si dovesse evidenziare che un intervistatore ha una durata media molto distante da tale valore, si interviene per individuare le eventuali situazioni anomale e studiare le modalità di risoluzione.

6.7.2.2 - Gli indicatori sul totale dei tentativi di contatto

Come già accennato, un corretto monitoraggio delle interviste non può basarsi solo sull'analisi di indicatori calcolati sugli esiti dell'ultimo tentativo di contatto con la famiglia, ma è necessario studiare anche la sequenza degli esiti delle eventuali telefonate precedenti.

Anche in questo caso, quindi, la quantificazione delle differenti tipologie di esito di ogni telefonata effettuata è condizione indispensabile per avere una visione completa e generale sull'andamento dell'indagine. E' possibile pertanto costruire una tavola analoga a quella già illustrata per gli indicatori basati sull'esito dell'ultimo tentativo di contatto.

La tavola 6.12 mostra che, nella rilevazione del quarto trimestre 2001, per realizzare 3.502 interviste complete è stato necessario effettuare 13.437 tentativi di contatto. Di questi ben il 66,1% non si è concluso con un esito definitivo essendo rimasto 'sospeso' il nominativo: in particolare nel 53,5% si è avuto un 'mancato contatto' e nel 12,6% si è fissato un appuntamento.

Tavola 6.12 - Tentativi di contatto per tipologia di esito - Trimestre ottobre-dicembre 2001
(valore assoluto e composizione percentuale)

TIPOLOGIA DI ESITO DEI TENTATIVI DI CONTATTO	v.a.	%
Fuori target	232	1,7
<i>Numero di telefono errato</i>	111	0,8
<i>Gruppi di individui</i>	36	0,3
<i>Seconda casa</i>	60	0,4
<i>Uffici, negozi, studi, imprese</i>	25	0,2
Interviste complete	3.502	26,1
<i>Elenco base</i>	2.415	18,0
<i>Elenchi di riserva</i>	1.087	8,1
Interviste interrotte definitivamente	178	1,3
Rifiuti	641	4,8
<i>Prima del quesito sulla ricezione della lettera</i>	291	2,2
<i>Dopo il quesito sulla ricezione della lettera</i>	350	2,6
Nominativi sospesi	8.884	66,1
<i>Libero</i>	5.945	44,2
<i>Occupato</i>	832	6,2
<i>Fax/segreteria</i>	422	3,1
<i>Appuntamento senza aver iniziato l'intervista</i>	1.365	10,2
<i>Appuntamento dopo aver iniziato l'intervista</i>	320	2,4
Totale tentativi di contatto	13.437	100,0

Per quanto riguarda gli aspetti strettamente vincolati alla conduzione delle interviste telefoniche, risulta utile sapere il numero medio di tentativi effettuati su un numero telefonico o anche il numero medio di tentativi su un numero telefonico per esito dell'intervista. Ad esempio, la tavola 6.13 mostra che in media per ottenere un'intervista completa sono stati effettuati 1,75 tentativi, più alta è la media dei tentativi registrati per le interviste rifiutate o interrotte definitivamente (rispettivamente 2,60 e 2,57). In generale, su ogni numero telefonico vengono mediamente effettuati circa 2,5 tentativi.

Tavola 6.13 - Tentativi per tipologia di esito - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore medio)

TIPOLOGIA DI ESITO	valore medio
Tentativi effettuati per ottenere un'intervista completa	1,75
Tentativi effettuati per ottenere un rifiuto	2,60
Tentativi effettuati per ottenere un'intervista interrotta definitivamente	2,57
Tentativi per numero telefonico	2,48

Di particolare importanza è anche la conoscenza della sequenza dei diversi tentativi di contatto realizzati su ciascun nominativo. L'analisi delle combinazioni degli esiti è fondamentale, ad esempio, per verificare il corretto funzionamento delle regole di riciclo e per valutare l'efficacia dell'appuntamento. Dalla tavola 6.14 si nota che 2.188 interviste complete sono state ottenute al primo tentativo di contatto (38,8% sul totale degli ultimi tentativi di contatto e 62,5% delle 3.502 interviste complete). Inoltre, nella valutazione dell'efficacia dell'appuntamento si osserva che 185 interviste sono state completate dopo aver preso un appuntamento reale (prima o dopo l'inizio dell'intervista), 125 dopo almeno un appuntamento fittizio³⁵, e 37 dopo aver fissato 2 appuntamenti reali prima di iniziare l'intervista.

Tavola 6.14 - Ultimi tentativi di contatto per combinazioni di esito - Trimestre ottobre-dicembre 2001 (valore assoluto e composizione percentuale)

COMBINAZIONI DEGLI ESITI DELLA TELEFONATA	v.a.	%
Completa al primo tentativo	2.188	38,8
Completa dopo un mancato contatto (libero, fax, segreteria tel.)	338	6,0
Rifiuto al primo tentativo	262	4,7
Completa dopo un appuntamento reale prima di iniziare l'intervista	156	2,8
Caduta per 7 liberi consecutivi	128	2,3
Completa dopo almeno un appuntamento fittizio	125	2,2
Completa dopo due mancati contatti	124	2,2
Completa dopo un occupato	96	1,7
Fuori <i>target</i> : numero inesistente	79	1,4
Interrotta definitiva al primo tentativo	75	1,3
Irreperibilità della famiglia	116	2,1
Completa dopo tre liberi	46	0,8
Completa dopo due appuntamenti reale prima di iniziare l'intervista	37	0,7
Completa dopo un appuntamento reale dopo aver iniziato l'intervista	29	0,5
Altre combinazioni di esiti	1.829	32,5
Totale ultimi tentativi di contatto	5.628	100,0

Per studiare poi la disponibilità all'intervista da parte delle famiglie nelle differenti fasce orarie di contatto risulta congeniale la costruzione di una specifica tavola (Tavola 6.15), da cui emerge, ad esempio, che tra le 19.30 e le 20.30 si registra la quota più alta di interviste complete (33%) e quella più bassa di interviste sospese (58,1%), da cui si evince che questa è la fascia oraria di maggiore reperibilità delle famiglie presso le abitazioni.

Tavola 6.15 - Tentativi di contatto per tipologia di esito e fascia oraria – Trimestre ottobre-dicembre 2001 (composizione percentuale)

TIPOLOGIA DI ESITO	FASCIA ORARIA							Totale
	14.30-15.29	15.30-16.29	16.30-17.29	17.30-18.29	18.30-19.29	19.30-20.29	20.30-21.30	
Fuori <i>target</i>	1,1	1,3	1,8	1,9	1,7	2,3	1,1	1,7
Complete	21,5	23,9	22,1	16,7	29,5	33,0	22,5	26,1
Interrotte definitive	0,4	2,0	1,6	1,2	1,4	1,6	1,0	1,3
Rifiuti	3,4	8,7	1,4	3,4	6,6	5,0	3,0	4,8
Sospese	73,6	64,1	73,1	76,8	60,8	58,1	72,4	66,1
<i>Libero</i>	51,6	38,6	50,7	61,1	36,7	34,0	52,8	44,3
<i>Occupato</i>	8,2	7,6	9,9	4,0	6,8	6,3	5,3	6,2
<i>Fax/segreteria</i>	4,6	2,2	2,0	3,6	2,5	3,2	3,6	3,1
<i>Appuntamento</i>	9,1	15,7	10,5	8,1	14,8	14,6	10,7	12,5
Totale tentativi di contatto	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

³⁵ Cfr. par. 6.3 'La gestione degli appuntamenti'.

Come per gli indicatori calcolati sugli ultimi esiti, anche per quelli calcolati sul totale dei tentativi di contatto è possibile aumentare il livello di analisi e di studio. Ad esempio, per valutare la disponibilità all'intervista nei differenti giorni della settimana è possibile costruire indicatori basati sulla sequenza di telefonate realizzate esclusivamente nei giorni feriali e quelle effettuate il sabato.

Nel corso degli anni si è registrato un sensibile miglioramento nei valori degli indicatori precedentemente descritti. Significativa risulta, ad esempio, la diminuzione del tasso di sostituzione al netto dei mancati contatti sceso da circa il 29% del 1997 a circa il 24% del 2001, dovuta soprattutto alla crescente esperienza acquisita in occasione delle varie fasi di indagine, nonché alla maggiore attenzione prestata dall'Istat nella formazione degli intervistatori.

Anche la diminuzione del tasso di rifiuto registrata nel corso degli anni riflette alcune decisioni prese nel tempo. L'introduzione dell'appuntamento fittizio, l'invio della lettera di preavviso e altri accorgimenti hanno permesso di raggiungere valori del tasso di rifiuto molto inferiori di quelli registrati negli anni passati (circa il 22% nel 1997, circa il 19% nel 2001).

6.7.3 - I file dati sugli esiti dei contatti

I *file* dati sugli esiti delle telefonate consentono di effettuare elaborazioni *ad hoc* per verificare, in qualunque momento e in modo puntuale, l'andamento del lavoro svolto.

Quotidianamente sono forniti due diversi tipi di *file*: '*file* degli esiti finali' e '*file* degli esiti provvisori'.

Il primo file contiene esclusivamente *record* con informazioni relative a telefonate con esito definitivo³⁶ e viene utilizzato per diversi scopi, tra cui l'eventuale verifica dell'esattezza degli indicatori statistici forniti, l'analisi di specifici fenomeni o la costruzione di ulteriori indicatori.

Il secondo file, invece, include informazioni relative a tutte le telefonate effettuate. In questo caso, l'insieme dei *record* rappresenta tutti i tentativi effettuati sui numeri telefonici campionati, qualunque sia stato l'esito. Include, dunque, tutte le telefonate aventi avuto un esito definitivo e quelle che hanno dato luogo a mancati contatti, incluse le sospese per appuntamento. Le elaborazioni su questo *file* permettono di conoscere la 'storia' di una telefonata ad una famiglia e consentono di controllare, fra l'altro, il corretto funzionamento dei contatori per la gestione dei contatti telefonici.

I tracciati *record* dei *file*, ossia la posizione delle variabili, i nomi, il numero di *byte* assegnato ad ogni campo sono stati predisposti in modo tale da essere armonizzati con le altre indagini telefoniche del sistema Multiscopo.

Le informazioni contenute nei *file* riguardano:

- gli identificativi dell'indagine: nome e codice, tipo *record*, anno e trimestre di riferimento;
- le caratteristiche distintive e strutturali della famiglia: elenco di appartenenza della famiglia (base o riserva), numero progressivo della famiglia all'interno dell'elenco, numero di componenti, totale maschi, regione, provincia, comune e dominio di residenza;
- le caratteristiche dell'intervista: esito della telefonata, motivo dell'interruzione o del rifiuto, numero progressivo del componente, sezione del questionario in cui è avvenuta l'interruzione, numero viaggio e numero quesito in cui è avvenuta l'interruzione o la sospensione, sesso ed età di ciascun componente della famiglia che ha rifiutato, data ed ora del primo tentativo di contatto, data ed ora dell'ultimo tentativo, durata della telefonata, codice identificativo dell'intervistatore.

³⁶ Fuori *target*, complete, interrotte definitive, rifiuti, cadute per contatore esaurito, famiglie irreperibili.

Le modalità dell'intervista che si riferiscono a mancati contatti, a occupati o a sospese per appuntamento sono propri del *file* degli esiti provvisori, non compaiono dunque in quello degli esiti definitivi.

Per alcune tipologie di esito dell'intervista è utile avere alcune informazioni specifiche. È questo il caso delle interviste complete in cui vengono registrate informazioni anche sulla disponibilità all'intervista e sulle difficoltà incontrate nella compilazione delle diverse sezioni del questionario.

Dal *file* degli esiti è possibile, comunque, estrarre ed ottenere notizie non desumibile dalla restante reportistica.

Ad esempio, mediante opportune elaborazioni è possibile conoscere quanti numeri telefonici appartenenti ai tre diversi elenchi di riserva siano stati contattati per il completamento delle 3.500 interviste previste. Allo stesso modo, è possibile verificare a posteriori che la distribuzione delle unità campionarie per regione e tipologia di comune sia avvenuta nel rispetto del disegno campionario (Tavole 3.1 e 3.2).

6.8 - Le telefonate di controllo

Le telefonate di controllo permettono di effettuare i cosiddetti 'ritorni' sulle famiglie che hanno portato a termine l'intervista. Il ricontattare nei giorni successivi una famiglia svolge un ruolo determinante all'interno dell'intero quadro di gestione dei contatti telefonici. In effetti, l'effettuazione di telefonate a posteriori mira al raggiungimento di diversi obiettivi.

In primo luogo, con i 'ritorni' sulle famiglie si punta a continuare e a consolidare l'opera di sensibilizzazione delle famiglie verso le indagini condotte dall'Istat, già avviata mediante l'invio della lettera di preavviso.

In secondo luogo, le telefonate hanno l'obiettivo di ringraziare le famiglie per la disponibilità offerta sottolineando, al contempo, l'importanza della loro collaborazione per le indagini realizzate dall'Istat.

In ultimo, esse hanno lo scopo di appurare l'effettiva realizzazione dell'intervista telefonica e di controllare le modalità di conduzione della stessa. Questa ultima risulta essere la finalità principe delle telefonate di controllo in quanto mira alla verifica del reperimento delle informazioni per tutte le sezioni del questionario e per tutti i componenti, nonché alla valutazione della bontà di applicazione e rispetto delle norme comportamentali impartite ai rilevatori durante i *briefing*.

Per effettuare le telefonate a posteriori alle famiglie che hanno completato l'intervista è necessaria una selezione delle famiglie da reintervistare. Tale operazione viene effettuata quotidianamente mediante l'estrazione casuale di un certo numero di famiglie che, per la rilevazione in corso, hanno già rilasciato l'intervista. Questa operazione è possibile grazie alle informazioni presenti nel *file* degli esiti finali, giornalmente prodotto e disponibile. In particolare, dal *file* degli esiti finali viene campionato circa il 20% delle famiglie con intervista completa e per ognuna di queste si provvede ad estrarre le seguenti informazioni:

- numero telefonico;
- codice dell'intervistatore;
- nome del componente che ha rilasciato l'intervista;
- data e ora della telefonata;
- numero di componenti la famiglia.

Durante la telefonata di controllo si punta anche alla verifica di alcune delle informazioni estratte dal *file* degli esiti finali (es. numero di componenti la famiglia).

Se dall'effettuazione delle telefonate di controllo si riscontrano anomalie di qualsiasi genere, si procede a verificare la corretta realizzazione di tutte le interviste che risultano essere state fatte dallo stesso rilevatore. Qualora fossero accertati sistematici

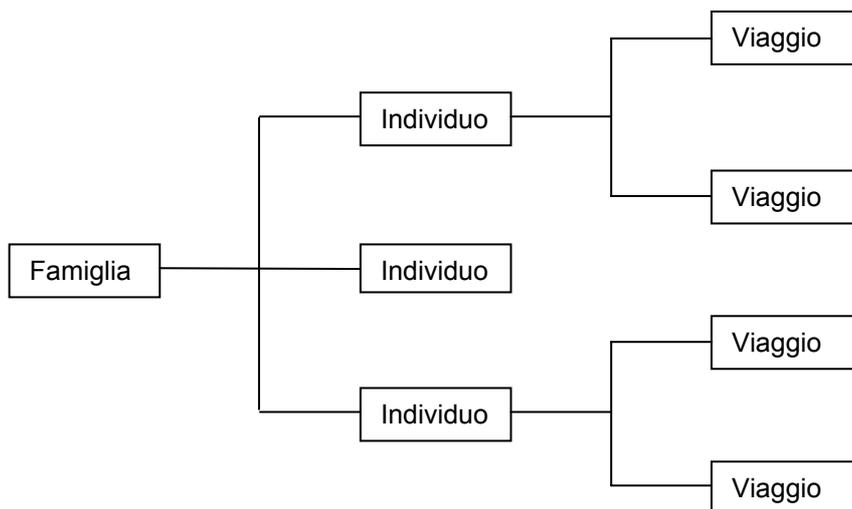
comportamenti errati o mancanze molto gravi nella conduzione dell'intervista il rilevatore è allontanato e, se necessario, sostituito.

7. L'elaborazione dei dati elementari

7.1 - La struttura gerarchica dell'archivio

Per la realizzazione dell'archivio dei microdati dell'indagine 'Viaggi e vacanze', è stata adottata una soluzione 'gerarchica' (o ad albero) che ha il vantaggio di facilitare le elaborazioni e minimizzare tempi e spazi di archiviazione, coerentemente all'esigenza di tempestività, implicata dalla Direttiva. Fra i paesi membri dell'Unione europea è stata riscontrata una ampia convergenza sul trattamento dei dati elementari in forma gerarchica.

Il *database* risultante da un trimestre di rilevazione è costituito da tre *files*: un *file* delle famiglie, uno degli individui, uno dei viaggi. Il principio logico che sottende tale struttura gerarchica si basa sulla relazione esistente tra famiglia, individuo e viaggio, secondo lo schema logico sotto illustrato. Si noti che ogni elemento può essere messo in relazione con più elementi di livello inferiore, ma con un solo elemento di livello superiore.



Ogni intervista telefonica effettuata tramite CATI viene inizialmente registrata in un unico *record*, piuttosto lungo. Solo al termine della fase trimestrale di rilevazione, le informazioni di ogni singola intervista vengono ripartite in tre differenti tipi di *record*, a seconda dell'unità di analisi a cui si riferiscono:

- un *record* con informazioni sulla famiglia,
- un *record* con informazioni su ciascun individuo componente la famiglia, che abbiano viaggiato (turista) o meno,
- un *record* con dettagli su ciascun viaggio realizzato da un membro della famiglia³⁷.

I *records* dello stesso tipo vanno poi a formare *files* omogenei.

³⁷ Nel caso in cui due o più membri della famiglia abbiano effettuato un viaggio insieme (con stessa data di inizio, stessa durata, stessa destinazione ed uguali caratteristiche del viaggio), sono prodotti tanti *records* viaggi quanti sono i partecipanti al viaggio. Dal ogni singolo *record* è possibile identificare tutti gli altri membri partecipanti.

In alternativa all'ottica gerarchica esiste la possibilità di strutturare il *database* secondo una ottica lineare, cioè ad un solo livello: si tratta di archiviare i dati elementari in un *file* composto da un *record* per ogni individuo. Il *record* contiene le informazioni generali dell'individuo, le informazioni generali sulla famiglia e una serie di campi che si ripetono per ciascun viaggio realizzato, come indicato nella figura.

individuo	famiglia	viaggio 1	viaggio 2	...	viaggio n
-----------	----------	-----------	-----------	-----	-----------

Questa soluzione è stata presto scartata perché presenta alcuni inconvenienti. Innanzitutto produce un *file* molto pesante, con una lunghezza *record* dell'ordine delle migliaia di *bytes*. Inoltre la lunghezza del *record* non può essere predeterminata, ma varia da individuo a individuo in base al numero di viaggi rilevato. L'archiviazione elettronica di questo genere di *file* comporta un notevole impiego di spazio, e la maggior parte dei campi riservati ai viaggi rimarrebbe comunque inutilizzata. L'elaborazione di *files* lineari risulta complicata dal fatto che una determinata informazione riferita a viaggi fatti da un individuo si trova collocata su diverse colonne dello stesso record, piuttosto che su record distinti. Inoltre, si incontrerebbero problemi di adattamento del tracciato qualora sorgesse la necessità di inserire nuovi quesiti nella scheda viaggi, a causa della contiguità dei blocchi di informazioni sui viaggi.

L'adozione di un archivio gerarchico, unitamente all'adozione di codici identificativi strutturati anch'essi a più livelli (vedi paragrafo seguente) ha dunque offerto numerosi vantaggi:

- risparmio di spazi di archiviazione e chiarezza nei contenuti dell'archivio (i tre soggetti rimangono distinti);
- snellezza delle elaborazioni e possibilità di automatizzare alcune procedure di elaborazione;
- possibilità di analizzare separatamente una unità d'analisi senza essere appesantiti da informazioni attinenti ad altra unità, ma non perdendo di vista il contesto di appartenenza (unità superiore);
- facilità di aggancio tra unità di analisi diverse e facilità di identificazione di ogni unità.

Il tutto ha permesso di avere *files* elaborabili in modo indipendente, ma agganciabili all'occorrenza in modo molto rapido.

7.1.1 - I codici identificativi

Nell'indagine 'Viaggi e vacanze', i codici identificativi dei *records* sono costruiti tramite un meccanismo di propagazione dei codici. Ciò significa che un identificativo è il risultato della concatenazione di sottocodici, ciascuno dei quali riferito ad un livello di unità statistica. Ad ogni passaggio lungo i legami logici viene aggiunta una componente di livello più basso:

- identificativo familiare = codice trimestre + numero d'ordine famiglia nel trimestre (ad es. 013500 = trimestre 01, famiglia 3500)
- identificativo individuale = identificativo familiare + numero d'ordine individuo nella famiglia (ad es. 01350002 = trimestre 01, famiglia 3500, individuo 02)
- identificativo del viaggio = identificativo individuale + numero d'ordine viaggio dell'individuo (ad es. 0135000201 = trimestre 01, famiglia 3500, individuo 02, viaggio 01). Oppure, saltando un livello: identificativo famiglia + numero d'ordine viaggio della famiglia (ad es. 01350008 = trimestre 01, famiglia 3500, viaggio 08)

Il codice identificativo ha lo scopo essenziale di distinguere una unità statistica dalle altre dello stesso tipo (ad es. un individuo dagli altri individui), ma se è costruito in modo 'gerarchico', permette anche l'assegnazione di una unità alla rispettiva unità di ordine

superiore (l'individuo alla famiglia, il viaggio all'individuo). I codici identificativi gerarchici permettono dunque di risalire alla famiglia di appartenenza o all'individuo che ha effettuato il viaggio.

Tali codici rendono possibile l'individuazione di tutti i *records* che appartengono ad un'unica unità di livello superiore:

- tutti gli individui appartenenti ad una famiglia,
- tutti i viaggi fatti da una famiglia,
- tutti i viaggi fatti da un individuo.

Rendono inoltre agile l'aggancio (*merge*) tra tipi *record* differenti e il 'travaso' o la 'disseminazione' di informazioni:

- tra una famiglia e tutti gli individui che la compongono (tipo *record* 1-tipo *record* 2),
- tra un individuo e tutti i viaggi che ha effettuato (tipo *record* 2-tipo *record* 3),
- tra una famiglia e tutti i viaggi effettuati dai componenti (tipo *record* 1-tipo *record* 3).

Ad esempio risulta agevole ottenere:

- la distribuzione degli individui secondo le caratteristiche della famiglia di appartenenza,
- la distribuzione dei viaggi secondo le caratteristiche della famiglia di appartenenza,
- la distribuzione dei viaggi secondo le caratteristiche dell'individuo viaggiatore,
- la distribuzione degli individui secondo le caratteristiche dei viaggi,
- l'individuazione del turista, come individuo che ha fatto almeno un viaggio nel trimestre.

7.1.2 - Il contenuto informativo dei files

Ognuno dei tre *files* gerarchici ha un tracciato contraddistinto da un codice di tipo *record* posto nel primo campo: 1 per le famiglie, 2 per gli individui, 3 per i viaggi.

La posizione delle variabili, i nomi, il numero di *bytes* assegnato ad ogni campo sono stati predisposti con criteri di razionalità, economia di spazio, previsione dei possibili sviluppi dell'indagine e, dove possibile, in armonia con le altre indagini del sistema Multiscopo e in generale con gli standard dell'Istituto.

Tutti i tre *files* gerarchici hanno in comune, registrate nelle medesime posizioni del tracciato, alcune fondamentali informazioni identificative: trimestre di riferimento, codice identificativo familiare, comune e provincia di residenza, regione, ripartizione, tipologia socio-demografica del comune e il coefficiente di riporto all'universo.

Oltre a ciò, il *file* famiglie è caratterizzato dalle seguenti informazioni: alcune informazioni generali preventive all'intervista: il numero di componenti, se la famiglia ha ricevuto o meno la lettera di preavviso e se ha compilato il modulo riepilogativo allegato alla lettera; seguono alcuni indicatori sintetici della propensione a viaggiare della famiglia, come la presenza/assenza di viaggi di lavoro, di viaggi di vacanza, di vacanze brevi, di vacanze lunghe; seguono informazioni sintetiche sull'andamento dell'intervista: il codice intervistatore, la data e l'ora di inizio dell'intervista, la sua durata, il numero di tentativi complessivamente effettuati per arrivare al completamento, la disponibilità mostrata dalla famiglia e la difficoltà incontrata nelle diverse sezioni del questionario. Chiude il *record* un campo note riservato all'intervistatore.

Il tracciato *record* del *file* individui, oltre alle informazioni generali accennati all'inizio, ha le seguenti informazioni specifiche: il numero d'ordine individuale nella famiglia, varie informazioni socio-demografiche come la relazione di parentela con il rispondente, sesso, età, stato civile, professione, ecc.; alcuni indicatori sintetici sulla propensione dell'individuo a viaggiare, come il numero totale di viaggi di lavoro e di vacanza fatti dall'individuo; vi è poi la sezione dei viaggi abituali fatti dall'individuo, distinti tra Italia ed estero, con il relativo numero di pernottamenti.

Nel file dei viaggi sono ripetute le informazioni socio-demografiche dell'individuo, presenti nel *file* individui (sesso, età, stato civile, professione, ecc.), in modo da conoscere le caratteristiche di colui che ha viaggiato senza ricorrere necessariamente ad un *merge* con il *file* individui. Il tracciato *record* del *file* viaggi prevede inoltre i seguenti dati: un progressivo del viaggio, sia individuale che familiare e tutti i dettagli sul viaggio, come tipo di viaggio (lavoro, vacanza), motivo del viaggio, numero di partecipanti, durata, destinazione, mezzo di trasporto, alloggio, spesa sostenuta, eventuali destinazioni secondarie, ecc.

Nella progettazione del tracciato *record* sono stati previsti dei campi vuoti (*filler*) tra gruppi di informazioni omogenee. Questi *filler* sono utili per individuare slineamenti nella registrazione, oltre che per osservare al video il *files* dei dati con facilità. Inoltre, hanno permesso di inserire i nuovi quesiti che col passare degli anni hanno arricchito l'indagine, vicino a variabili di contenuto omogeneo, piuttosto che accodarle disordinatamente in fondo al tracciato.

Un certo numero di variabili presenti nei tracciati sono registrate automaticamente dal sistema, come il trimestre di riferimento, il codice intervistatore, la data e la durata dell'intervista e le variabili territoriali (provincia, comune, regione di residenza).

A volte non esiste perfetta corrispondenza tra i codici visualizzati nel questionario CATI e quelli previsti nel piano di registrazione. Questo avviene ad esempio quando il *software* CATI ha delle rigidità interne che impongono un preciso ordinamento delle modalità nella schermata, diverso da quello desiderato. In questi casi le risposte vengono ricodificate successivamente alla rilevazione.

In aggiunta alle variabili ricavate dall'intervista, ne esistono alcune ricavate per calcolo. Si tratta generalmente di contatori e indicatori sintetici, come la propensione a viaggiare di una famiglia, rappresentata da un indicatore di presenza/assenza di viaggi fatti dalla famiglia o il contatore dei viaggi di un individuo, ottenuto contando nel *file* dei viaggi i *records* attribuibili all'individuo.

7.2 - I files delle interviste interrotte

Il controllo della qualità dell'indagine comprende anche lo studio delle 'interviste interrotte', intendendo quelle interviste che sono state interrotte in modo definitivo perché l'intervistato ha opposto il rifiuto a continuare. Per convenzione l'intervista si intende iniziata quando è stata iniziata la scheda generale (prima parte) in cui sono raccolte le informazioni strutturali: ciò distingue il rifiuto in corso d'intervista dal rifiuto iniziale.

Nei *files* delle interviste interrotte viene registrato il punto esatto in cui è avvenuta l'interruzione, cioè l'ultima sezione, quesito, individuo (e eventualmente viaggio) compilati: a questo scopo sono stati attribuiti dei numeri identificativi alle sezioni dell'intervista e ai quesiti. Controllando in quale punto dell'intervista è avvenuta l'interruzione, è possibile monitorare alcuni quesiti particolarmente delicati e verificare se esistono punti critici del questionario, in cui più frequentemente le interviste si interrompono. In questi casi si può pensare di intervenire sulla sezione critica, modificandone la struttura o la formulazione dei quesiti.

Le interviste interrotte vengono registrate in *files* gerarchici del tutto analoghi per tracciato ai *files* delle interviste complete³⁸, dove mancheranno alcune informazioni, a seguito dell'interruzione. A seconda del punto del questionario in cui si è verificata l'interruzione, l'architettura gerarchica della singola intervista può risultare compromessa, mancando interi record individuali o di viaggio.

³⁸ Nei *files* delle interviste complete i campi destinati alla descrizione del punto in cui si interrompe l'intervista rimangono ovviamente non compilati.

7.3 - Elaborazioni caratteristiche della domanda turistica

Il principale risultato fornito dall'indagine è ovviamente la stima del numero dei viaggi, cioè la consistenza della domanda turistica dei residenti in Italia. Il numero di viaggi viene poi distribuito secondo alcune caratteristiche dei viaggi, ad esempio: quanti viaggi sono stati fatti per lavoro e quanti per vacanza, quanti in Italia e quanti all'estero, quanti con prenotazione e quanti senza alcuna prenotazione, quanti in albergo e quanti in alloggi privati ed altro ancora.

Un attributo determinante di un viaggio è però il numero di pernottamenti. Se contestualmente al numero dei viaggi non viene considerato anche il numero di pernottamenti, si rischia di non cogliere alcuni cambiamenti nelle abitudini degli italiani, come la tendenza a fare un maggior numero di viaggi ma di minore durata. Si consideri inoltre che il numero di pernottamenti attiene all'impatto economico del flusso turistico, si pensi ad esempio all'impatto sulle strutture alberghiere di un certo territorio. Per questi motivi è opportuno produrre le stesse distribuzioni del numero di viaggi anche per il numero di pernottamenti.

Uno degli risultati più interessanti della domanda turistica, accanto ai viaggi e ai pernottamenti, è costituito dalle quote di turisti. Secondo la definizione ufficiale, applicata a livello sia nazionale che internazionale, si definisce 'turista' la persona che nel periodo di riferimento ha fatto almeno un viaggio (con pernottamento). Si parla, pertanto, di turista anche nel caso di viaggiatore per lavoro, oltre che di turista per vacanza a seconda se l'individuo ha fatto nel trimestre almeno un viaggio di lavoro o di vacanza. Ovviamente un individuo può essere enumerato contemporaneamente tra i turisti per lavoro e i turisti per vacanza.

L'analisi dei turisti è importante anche perché permette di conoscere i motivi per cui una quota di popolazione non ha fatto viaggi. Nell'indagine 'Viaggi e vacanze' agli individui che dichiarano di non aver fatto vacanze viene chiesto di specificare se ciò è avvenuto per motivi economici, motivi di salute, mancanza d'abitudine, perché già residente in località di villeggiatura e così via. Si scopre così, ad esempio che tra le persone che non hanno fatto vacanze nell'estate 2001, il 19,4% è stato impedito da motivi di famiglia, e il 18,9% da motivi economici.

Rapportando il numero di turisti alla popolazione residente si ottiene un quoziente che indica la quota di popolazione che ha fatto almeno un viaggio su cento (o mille) residenti. Questo indicatore si presta benissimo ad un approfondimento di tipo socio-economico, mirato ad esempio alle fasce di popolazione più svantaggiate (anziani, disoccupati, ecc.). Nel trimestre estivo 2001, ad esempio, hanno fatto almeno una vacanza il 52,6% dei bambini di 0-14 anni, mentre tra gli anziani di 65 anni ed oltre la quota è stata di appena il 20,5%.

La definizione di turista è strettamente legata al periodo di riferimento. Nell'indagine 'Viaggi e vacanze' il periodo di riferimento è il trimestre. I dati trimestrali sul numero dei turisti non sono cumulabili, perché una stessa persona può essere stata turista in trimestri diversi ed una eventuale somma dei dati trimestrali comporterebbe una sovrastima del numero annuale dei turisti. Per conoscere il numero di turisti nell'intero anno occorre formulare un apposito quesito riferito ad un periodo di riferimento annuale, inserendolo ad esempio nella quarta rilevazione, riferito all'anno appena concluso.

Altri indicatori interessanti possono essere il numero medio di viaggi per turista e il numero medio di viaggi per abitante. Il primo indicatore si presta ad evidenziare l'intensità della mobilità dei viaggiatori, ad esempio in relazione alle condizioni professionali o all'appartenenza territoriale. L'altro, il numero di viaggi per abitante, è calcolato sulla popolazione residente, comprensiva cioè sia delle persone che hanno viaggiato sia di quelle che non hanno viaggiato, e si presta ad evidenziare la propensione a viaggiare di alcune fasce di popolazione o regioni d'Italia, inteso come numero di viaggi prodotti in media dai residenti in una zona.

Raggiunto un numero sufficiente di trimestri è inoltre possibile effettuare un'analisi della serie storica, ad esempio dei viaggi per vacanza, per analizzare le singole componenti della serie: la tendenza di fondo (ciclo-*trend*), la componente erratica e soprattutto la stagionalità, che ovviamente caratterizza fortemente i flussi turistici³⁹. La destagionalizzazione delle serie grezze, eliminando le oscillazioni stagionali che nascondono la tendenza di fondo del fenomeno, permette di condurre analisi congiunturali di breve e medio termine e introduce anche all'uso di modelli previsivi.

Infine, l'indagine 'Viaggi e vacanze', rilevando informazioni su tutti i componenti della famiglia, consente di ricostruire la struttura completa della famiglia: si possono dunque studiare i comportamenti turistici delle diverse tipologie familiari (famiglie unipersonali, coppie con figli, coppie senza figli, ecc.). Può essere interessante ad esempio conoscere in quali occasioni le persone che vivono in coppia si trovano ad andare in vacanza da soli o solo con i figli.

7.4 - La diffusione dei risultati e dei dati elementari

In seguito alle procedure di revisione, imputazione e ponderazione, i dati elementari sono elaborati in funzione di alcuni obiettivi. La prima serie di elaborazioni produce tavole sintetiche ad uso interno, in grado di fornire un primo sguardo d'insieme sull'andamento trimestrale della domanda turistica e servono ad aggiornare un archivio di tavole e una serie storica. Si tratta di elaborazioni piuttosto elementari (frequenze semplici e doppie, medie, tassi) sull'ammontare complessivo dei viaggi, dei pernottamenti e dei turisti, secondo le principali caratteristiche strutturali del viaggio o del turista.

Una volta giunti a completamento del ciclo annuale di rilevazione, un'analisi dei principali risultati dell'indagine è regolarmente pubblicata nel volume 'I viaggi in Italia e all'estero' (Collana Informazioni), disponibile anche su Internet. I principali approfondimenti del volume sono: l'analisi temporale del flusso turistico, le caratteristiche dei viaggi (motivo, destinazione principale, durata, mezzo di trasporto, alloggio ecc.) e i motivi per cui l'individuo eventualmente non ha effettuato alcuna vacanza, informazione nuova e di notevole interesse sociale. Si analizza inoltre la propensione a viaggiare degli italiani, in termini di quota di popolazione che ha effettuato almeno un viaggio nel periodo di riferimento. I dati sono classificati per area geografica di residenza e caratteristiche socio-economiche quali sesso, età, titolo di studio, condizione lavorativa.

La ricchezza dei contenuti dell'indagine, quasi tutti assolutamente nuovi per la statistica ufficiale, permette inoltre approfondimenti sui tipi di turismo (ad es. viaggi abituali, viaggi di lavoro, turismo in alloggi privati come le seconde case, escursionismo, ovvero viaggi senza pernottamento) e sul comportamento turistico di particolari fasce di popolazione (ad es. giovani, anziani, coppie).

In base alla normativa vigente sulla diffusione dei dati statistici, è previsto da parte dell'Istat il rilascio dei dati elementari (c.d. '*file standard*'), per motivi di studio e ricerca scientifica: "Sono distribuite altresì, ove disponibili, su richiesta motivata e previa autorizzazione del Presidente dell'Istat, collezioni campionarie di dati elementari, resi anonimi e privi di ogni riferimento che ne permetta il collegamento con singole persone fisiche e giuridiche"⁴⁰. L'utente può acquistare la collezione dei dati ed effettuare elaborazioni diverse da quelle pubblicate. I *file standard* di 'Viaggi e vacanze', privati di

³⁹ L'Istat adotta la procedura TRAMO-SEATS per la destagionalizzazione dei principali indicatori congiunturali economici. La procedura è disponibile gratuitamente sul sito internet dell'Istat. Si veda Gomez V. e Maravall A. (1996): 'Tramo and SEATS: Instructions for the User', Bank of Spain, *Working Paper* n. 9628, Madrid.

⁴⁰ D.Lgs. 322/1989, art. 10, comma 2.

ogni riferimento che ne permetta il collegamento con il rispondente⁴¹, sono composti da un *file* degli individui e un *file* dei viaggi, costruiti dalla sequenza dei *files* trimestrali gerarchici. Le informazioni strutturali della famiglia sono riportate nel *file* degli individui. Volendo analizzare le informazioni relative alle famiglie è sufficiente selezionare l'individuo 01 di ciascuna famiglia.

Un manuale per l'uso accompagna i *files* standard: l'utente può trovarvi la descrizione dei tracciati, le modalità delle variabili, le principali definizioni (viaggio, turista, viaggio di lavoro, viaggio di vacanza, vacanza 'breve', vacanza 'lunga') ed ogni informazione utile per un corretto utilizzo dei *files* ed una corretta interpretazione dei risultati. Particolare riguardo è riservato alla strategia di campionamento e alla valutazione dell'errore campionario delle stime: trattandosi infatti di indagine campionaria è importante mettere in grado l'utilizzatore di valutare autonomamente l'attendibilità delle stime da lui ottenute.

La Direttiva prevede che i paesi membri trasmettano ogni trimestre ad Eurostat i dati sia della domanda che dell'offerta turistica, al fine di raccogliere in un unico *database* europeo le statistiche ufficiali armonizzate sul turismo. Il piano di trasmissione, definito da Eurostat nel dicembre 1998, prevede una batteria di tavole statistiche pre-formattate: i formati e le specifiche per la compilazione e trasmissione delle tavole sono descritti in un apposito Compendio⁴². Le tavole sulla domanda turistica riguardano dati trimestrali e annuali. Una apposita procedura di elaborazione è stata dunque realizzata per produrre le tavole richieste. Esse contengono l'ammontare dei viaggi, dei turisti, dei pernottamenti e delle spese turistiche. Questi aggregati sono classificati per motivo del viaggio (lavoro, vacanza, visita a parenti/amici), caratteristiche del viaggiatore (sesso, età) ed alcune caratteristiche del viaggio (mese di partenza, mezzo di trasporto, tipo di alloggio, destinazione, ecc.).

⁴¹ Nell'osservanza delle più recenti norme riguardanti la tutela della privacy e il trattamento dei dati statistici personali, l'Istat adotta misure e tecniche che rendono impossibile o altamente improbabile il collegamento dei dati rilasciati con l'unità statistica a cui si riferiscono. Le metodologie applicate si concretizzano nell'accorpamento e/o riclassificazione di modalità di variabili e nell'oscuramento di variabili. Per un'ampia trattazione sulle tematiche connesse alla riservatezza del dato statistico si veda il Manuale di strumenti metodologici e tecnici nel quadro legislativo di riferimento attuale "Metodologie e tecniche di tutela della riservatezza nel rilascio di informazione statistica" di prossima pubblicazione nella collana Metodi e Norme, Istat.

⁴² *Eurostat Tourism Statistics Data Transmission Compendium*, Directorate D: Business statistics, Unit D3, Doc.TOUT/99/33, Eurostat, January 2002.

8. La procedura per il calcolo delle stime e la valutazione dell'errore campionario

8.1 - Il calcolo delle stime

Il principio su cui è basato ogni metodo di stima campionaria è che le unità appartenenti al campione rappresentino anche le unità della popolazione che non sono incluse nel campione. Questo principio viene realizzato attribuendo ad ogni unità campionaria un peso che indica il numero di unità della popolazione rappresentate dall'unità medesima. Se, ad esempio, ad un'unità campionaria viene attribuito un peso pari a 100, vuol dire che questa unità rappresenta se stessa ed altre 99 unità della popolazione che non sono state incluse nel campione.

Le stime prodotte dall'indagine sono stime del numero di viaggi e del numero di notti trascorse fuori casa per tipologia di viaggio, nonché del numero di individui che effettuano tali viaggi. Le stime sono ottenute mediante uno stimatore di ponderazione vincolata, noto nella letteratura come *calibration estimator* (cfr. Deville J.C., Särndal C.E., 1992; Singh A.C., Mohl C.A., 1996) che è il metodo di stima *standard* per la maggior parte delle indagini Istat sulle imprese e sulle famiglie.

I pesi sono determinati in modo da essere utilizzati indifferentemente per costruire stime trimestrali relative alle famiglie, agli individui e ai viaggi.

I pesi, ottenuti separatamente per ciascun trimestre, rappresentano il peso che ogni unità campionaria ha nella popolazione e nel trimestre di riferimento. Di conseguenza, ponderando i dati riferiti a tutti gli individui campionati in uno specifico trimestre si otterranno stime riferite all'intera popolazione residente in Italia nello stesso trimestre. Analogamente, ponderando i dati dei viaggi, sarà possibile ottenere stime sui viaggi effettuati dai residenti in Italia con riferimento a ciascun trimestre di indagine.

È importante sottolineare che a partire dalle stime trimestrali sui viaggi e sulle notti è possibile ricostruire la relativa stima annuale, semplicemente sommando le stime ottenute a livello trimestrale.

L'operazione di somma non è, invece, corretta se effettuata sui files trimestrali degli individui. Infatti, i dati ponderati sugli individui riferiti a ciascun trimestre riproducono l'ammontare di tutta la popolazione residente in Italia; un'eventuale somma di questi dati sui quattro trimestri comporterebbe pertanto una quadruplicazione della popolazione. Qualora dunque si volessero utilizzare dati sugli individui riferiti a tutte e quattro le rilevazioni, sarà necessario utilizzare un valore medio di popolazione, ricavabile dalla media dei pesi trimestrali.

Similmente, qualora si volesse ottenere la stima sul numero annuale di turisti, l'operazione di somma delle stime trimestrali non porta al valore desiderato, sovrastimandone l'ammontare. Infatti, una persona è turista se viaggia nel periodo di riferimento, che nell'indagine in questione è il trimestre. Un'eventuale somma delle stime trimestrali aumenterebbe dunque il numero annuale di turisti per quegli individui che, avendo viaggiato in vari trimestri dell'anno, risultando presenti nella relativa stima trimestrale mentre dovrebbero figurare una sola volta nella stima annuale.

8.1.1 - Il problema della distorsione del campione

Il problema della costruzione dei coefficienti di riporto all'universo dei dati campionari (pesi) è un aspetto particolarmente delicato per ottenere delle stime statisticamente

affidabili. Nelle indagini telefoniche emergono alcune distorsioni derivanti da problemi di copertura, di rifiuti e di irreperibilità. Ciò è dovuto alla presenza di famiglie senza telefono, di nominativi assenti negli elenchi telefonici e alla concentrazione di cadute telefoniche in determinate aree territoriali ed in determinate categorie sociali.

In generale, nelle indagini telefoniche si osserva un'evidente distorsione nel campione riguardo alla composizione delle famiglie per ampiezza. In particolare risultano sottostimate le famiglie di un componente per vari motivi: perché più facilmente irreperibili, perché i *single* più delle altre famiglie non possiedono il telefono presso l'abitazione, perché i *single* anziani rifiutano più frequentemente della restante popolazione.

La difficoltà ad intervistare le persone che vivono sole si riflette anche sulla distorsione per età, essendo le famiglie unipersonali composte da anziani nel 55,4% dei casi (nel 2000). La sottostima che si osserva nei dati campionari per le fasce di età più elevate (oltre i 65 anni) è dovuta alla minore disponibilità da parte di questo segmento di popolazione. Gli anziani, infatti, sono più difficili da motivare e hanno spesso difficoltà a rispondere per problemi di salute.

I risultati campionari riportati nella tavola 8.1, evidenziano le distorsioni che si sono verificate sulla struttura socio-demografica della popolazione italiana per l'indagine sulla domanda turistica realizzata nel 2000.

Tavola 8.1 - Famiglie intervistate per ampiezza della famiglia - Anno 2000 (composizione percentuale)

AMPIEZZA DELLA FAMIGLIA	Aspetti della vita quotidiana	Viaggi e vacanze			
		gennaio- marzo	aprile- giugno	luglio- settembre	ottobre- dicembre
1 componente	23,3	13,0	13,5	14,5	13,7
2 componenti	26,1	26,3	26,4	26,6	25,8
3 componenti	23,0	24,8	25,8	26,4	25,7
4 componenti	20,2	25,7	25,5	24,4	26,0
5 e più componenti	7,4	10,2	8,8	8,1	8,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Particolarmente evidenti risultano le distorsioni strutturali all'interno delle famiglie composte da un solo componente, più difficili da contattare e per le quali risulta più elevato il tasso di rifiuto.

Per ridurre le distorsioni che possono inficiare le stime dei dati sul turismo, nella fase di costruzione dei coefficienti di riporto all'universo si procede ad una post-stratificazione sulla base della conoscenza di totali di popolazione noti da fonti esterne all'indagine. I totali utilizzati sono i seguenti:

- popolazione residente per sesso nelle 20 regioni italiane,
- popolazione residente per sesso nelle aggregazioni di Comuni basate sulla tipologia socio-demografica,
- popolazione per ripartizione territoriale e per sesso,
- famiglie per ampiezza,
- famiglie unipersonali (*single*) di età inferiore a 65 anni per sesso,
- famiglie unipersonali (*single*) di 65 anni e più per sesso.

I primi tre totali sono desunti da fonti demografiche (anagrafiche), mentre i totali riferiti alle famiglie derivano da stime dell'indagine annuale 'Aspetti della vita quotidiana'.

8.1.2 - Il procedimento per il calcolo dei pesi

Al fine di rendere più chiara la successiva esposizione, introduciamo la seguente simbologia: d, indice di livello territoriale di riferimento delle stime; t, indice di trimestre

($t=1, \dots, 4$); j , indice di famiglia; p , indice del componente della famiglia; h , indice di strato; y , generica variabile oggetto di indagine; Y_{thjp} valore di y osservato sul componente p della famiglia j dello strato h rilevata nel trimestre t ; P_{hj} , numero di componenti della famiglia j dello strato h ; M_h , numero di famiglie residenti nello strato h ; m_h , campione di famiglie nello strato h ; H_d , numero di strati nel dominio d .

Ipotizziamo di voler stimare, con riferimento a un generico dominio d (ad esempio una ripartizione geografica) e relativamente a un generico trimestre t , il totale della variabile y , espresso dalla seguente relazione:

$${}_d Y_t = \sum_{h=1}^{H_d} \sum_{j=1}^{M_h} \sum_{p=1}^{P_{hj}} Y_{thjp} \quad (1)$$

Una stima del totale (1) è data dalla seguente espressione:

$${}_d \hat{Y}_t = \sum_{h=1}^{H_d} \hat{Y}_h = \sum_{h=1}^{H_d} \sum_{j=1}^{m_h} \sum_{p=1}^{P_{hj}} Y_{thjp} W_{thj}, \quad (2)$$

in cui W_{thj} è il peso finale da attribuire alla famiglia j dello strato h e a tutti i componenti a essa appartenenti.

Dalla precedente relazione si desume, quindi, che per ottenere la stima del totale (1) occorre moltiplicare il peso finale associato a ciascuna unità campionaria per il valore della variabile y assunto da tale unità ed effettuare, a livello del dominio di interesse, la somma dei prodotti così ottenuti.

Il peso da attribuire alle unità campionarie è ottenuto per mezzo di una procedura complessa che, come evidenziato nel paragrafo precedente, ha le seguenti finalità:

- correggere l'effetto distorsivo dovuto agli errori di lista e al fenomeno della mancata risposta totale;
- tenere conto della conoscenza dei totali noti sulla popolazione oggetto di studio, nel senso che le stime campionarie di tali totali devono coincidere con i rispettivi valori noti. Indicando, quindi, con ${}_k X$ il totale noto della k -ma variabile ($k=1 \dots K$) ausiliaria e con ${}_k X_{thjp}$ il valore assunto dalla k -ma variabile ausiliaria per l'individuo rispondente $thjp$, la condizione sopra descritta è espressa dalla seguente uguaglianza:

$${}_k X_t = {}_k \hat{X}_t = \sum_{h=1}^H \sum_{j=1}^{m_h} \sum_{p=1}^{P_{hj}} {}_k X_{thjp} W_{thj} \quad k=1 \dots K.$$

I totali noti utilizzati per l'indagine sono i totali di popolazione elencati alla fine del paragrafo 8.1.1. e le corrispondenti variabili ausiliarie sono, per ogni famiglia campione, il numero di individui che appartengono a ciascuna popolazione.

La procedura per la costruzione dei pesi finali da attribuire alle unità campionarie di ciascun campione trimestrale, è articolata nelle seguenti fasi :

- 1) viene dapprima calcolato il peso base (o peso diretto), ottenuto come reciproco della probabilità di inclusione nel campione di ogni unità campionaria;

- 2) si calcola quindi il fattore correttivo che consente di soddisfare la condizione di uguaglianza tra i totali noti della popolazione e le corrispondenti stime campionarie;
- 3) il peso finale è dato dal prodotto del peso base per i fattori correttivi sopra indicati.

Il fattore correttivo del punto 2) è ottenuto mediante la risoluzione di un problema di minimo vincolato, in cui la funzione da minimizzare è la distanza tra i pesi base ed i pesi finali e i vincoli sono definiti dalla condizione che le stime campionarie dei totali di popolazione sopra definiti coincidano con i valori noti degli stessi.

Tutti i metodi di stima che scaturiscono dalla risoluzione di un problema di minimo vincolato del tipo sopra descritto rientrano in una classe generale di stimatori nota come stimatori di ponderazione vincolata⁴³. Un importante stimatore appartenente a tale classe, che si ottiene utilizzando la funzione di distanza euclidea, è lo 'stimatore di regressione generalizzata', che riveste un ruolo centrale perché è possibile dimostrare che tutti gli stimatori di ponderazione vincolata convergono asintoticamente, all'aumentare della numerosità campionaria, allo stimatore di regressione generalizzata.

Con riferimento all'intero anno, i parametri d'interesse possono essere sia dei totali annui, ${}_dY$, che delle medie annue di dati trimestrali ${}_d\bar{Y}$. I totali annui - ottenuti come somma dei totali (1), relativi ai quattro trimestri - si riferiscono al totale annuo dei viaggi ed al totale annuo delle notti trascorse fuori casa per viaggi. Le medie annue di dati trimestrali - ottenute come media aritmetica dei totali (1) in parola - si riferiscono, invece, al numero medio annuo di viaggi e di notti. Con riferimento al generico dominio d , le stime dei suddetti parametri, ${}_dY$ e ${}_d\bar{Y}$, si ottengono rispettivamente mediante le seguenti espressioni:

$${}_d\hat{Y} = \sum_{t=1}^4 {}_d\hat{Y}_t \quad (3)$$

$${}_d\hat{\bar{Y}} = \frac{1}{4} \sum_{t=1}^4 {}_d\hat{Y}_t \quad (4)$$

Alcuni parametri d'interesse, infine, sono dati dal rapporto tra totali; in tal caso la stima può essere ottenuta come rapporto tra i totali stimati:

$${}_d\hat{R} = \frac{{}_d\hat{Y}_1}{{}_d\hat{Y}_2}$$

8.2 - La valutazione del livello di precisione delle stime

Le principali statistiche di interesse per valutare la variabilità campionaria delle stime prodotte da un'indagine sono l'errore di campionamento assoluto e l'errore di campionamento relativo. Indicando con $\hat{Var}({}_d\hat{Y}_t)$ la stima della varianza della stima ${}_d\hat{Y}_t$, riferita al dominio d e al trimestre di indagine t , la stima dell'errore di campionamento assoluto di ${}_d\hat{Y}_t$ si può ottenere mediante la seguente espressione:

⁴³ Nella letteratura in lingua anglosassone sull'argomento tali stimatori sono noti come *calibration estimators*.

$$\hat{\sigma}(\hat{Y}_t) = \sqrt{\hat{\text{Var}}(\hat{Y}_t)}. \quad (5)$$

La stima dell'errore di campionamento relativo di ${}_d\hat{Y}_t$, è invece definita dall'espressione:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_t) = \frac{\sqrt{\hat{\text{Var}}(\hat{Y}_t)}}{{}_d\hat{Y}_t}. \quad (6)$$

Come è stato descritto nel paragrafo 8.1, le stime prodotte dall'indagine sono state ottenute mediante uno stimatore di ponderazione vincolata definito in base ad una funzione di distanza di tipo logaritmico troncato. Poiché, lo stimatore adottato non è funzione lineare dei dati campionari, per la stima della varianza $\hat{\text{Var}}({}_t\hat{Y}_d)$ si è utilizzato il metodo proposto da Woodruff; in base a tale metodo, che ricorre all'espressione linearizzata in serie di Taylor, è possibile ricavare la varianza di ogni stimatore non lineare (funzione regolare di totali) calcolando la varianza dell'espressione linearizzata ottenuta. In particolare, per la definizione dell'espressione linearizzata dello stimatore ci si è riferiti allo stimatore di regressione generalizzata, sfruttando la convergenza asintotica di tutti gli stimatori di ponderazione vincolata a tale stimatore, poiché nel caso di stimatori di ponderazione vincolata che utilizzano funzioni distanza differenti dalla distanza euclidea (che conduce allo stimatore di regressione generalizzata) non è possibile derivare l'espressione linearizzata dello stimatore. L'espressione linearizzata dello stimatore (2) è data, quindi, da:

$${}_t\hat{Y}_d \cong {}_t\hat{Z}_d = \sum_{h=1}^{H_d} \hat{Z}_{th}, \quad \text{essendo} \quad \hat{Z}_{th} = \sum_{j=1}^{m_h} Z_{thj} W_{hj} \quad (7)$$

dove Z_{thi} è la variabile linearizzata espressa come:

$$Z_{thj} = \sum_{p=1}^{P_{hj}} Y_{thjp} - \hat{\beta} \sum_{p=1}^{P_{hj}} X_{thjp},$$

in cui \underline{X}_{thjp} è il vettore delle K variabili ausiliarie utilizzate per la costruzione dello stimatore di ponderazione vincolata e $\hat{\beta}$ è il vettore dei coefficienti di regressione stimati del modello lineare che lega la variabile Y alle variabili ausiliarie \underline{X} .

In base alla (7), si ha, quindi, che la stima della varianza della stima ${}_t\hat{Y}_d$ è ottenibile mediante la seguente relazione:

$$\hat{\text{Var}}({}_t\hat{Y}_d) \cong \hat{\text{Var}}({}_t\hat{Z}_d) = \sum_{h=1}^{H_d} \hat{\text{Var}}(\hat{Z}_{th}) = \sum_{h=1}^{H_d} M_h \frac{(M_h - m_h)}{m_h(m_h - 1)} \sum_{j=1}^{m_h} (Z_{thj} - \bar{Z}_{th})^2 \quad (8)$$

$$\text{dove} \quad \bar{Z}_{th} = \frac{1}{m_h} \sum_{j=1}^{m_h} Z_{thj}.$$

Tale procedura di stima della varianza campionaria è basata sulla metodologia proposta in Estevao *et al.* (1995).

Una volta calcolata la varianza in base alla (8), è possibile ottenere l'errore di campionamento assoluto e l'errore di campionamento relativo utilizzando la (5) e la (6) rispettivamente.

Gli errori campionari espressi dalla (5) e dalla (6) consentono di valutare il grado di precisione delle stime; inoltre, l'errore assoluto permette di costruire un intervallo di confidenza, che, con livello di fiducia P contiene il parametro oggetto di stima, l'intervallo viene espresso come:

$$\{\hat{Y}_d - k_p \hat{\sigma}(\hat{Y}_d) \leq Y_d \leq \hat{Y}_d + k_p \hat{\sigma}(\hat{Y}_d)\} \quad (9)$$

Nella (9) il valore di k_p dipende dal valore fissato per la probabilità P; ad esempio, per $P=0,95$ si ha $k=1,96$.

Passiamo ora alla descrizione della metodologia per il calcolo degli errori di campionamento delle stime dei parametri riferiti all'intero anno. Per quanto riguarda la stima di un totale annuo (3), l'errore di campionamento assoluto e relativo, tenendo presente l'indipendenza dei quattro campioni, sono espressi rispettivamente dalle seguenti formule:

$$\hat{\sigma}_{(d)\hat{Y}} = \sqrt{\sum_{t=1}^4 \hat{V}ar_{(d)\hat{Y}_t}}, \quad \hat{\varepsilon}_{(d)\hat{Y}} = \frac{\hat{\sigma}_{(d)\hat{Y}}}{d\hat{Y}} \quad (10)$$

Per quanto riguarda, invece, la stima di una media annua (4), l'errore di campionamento assoluto e relativo sono dati rispettivamente dalle seguenti espressioni:

$$\hat{\sigma}_{(d)\hat{\bar{Y}}} = \frac{1}{4} \sqrt{\sum_{t=1}^4 \hat{V}ar_{(d)\hat{Y}_t}}, \quad \hat{\varepsilon}_{(d)\hat{\bar{Y}}} = \frac{\hat{\sigma}_{(d)\hat{\bar{Y}}}}{d\hat{\bar{Y}}} \quad (11)$$

Infine, la stima degli errori relativi di stime di rapporto tra due totali (${}_d\hat{R} = \hat{Y}_1 / \hat{Y}_2$), nell'ipotesi semplificatrice che il rapporto sia indipendente dal valore del denominatore, può essere ottenuta come:

$$\hat{\varepsilon}_{(d)\hat{R}} = \sqrt{\hat{\varepsilon}^2_{(d)\hat{Y}_1} - \hat{\varepsilon}^2_{(d)\hat{Y}_2}}.$$

8.3 - La presentazione sintetica degli errori campionari

Poiché a ciascuna stima ${}_d\hat{Y}_t$ corrisponde un errore campionario relativo $\hat{\varepsilon}_{(d)\hat{Y}_t}$, per consentire un uso corretto delle informazioni prodotte dall'indagine sarebbe necessario pubblicare per ogni stima anche il corrispondente errore di campionamento relativo. Tuttavia sia per limiti di tempo e di costi di elaborazione, sia perché le tavole di pubblicazione risulterebbero appesantite e di non facile consultazione per l'utente finale, non è possibile pubblicare anche tutti gli errori di campionamento delle stime fornite. Inoltre, non sarebbero comunque disponibili gli errori delle stime non pubblicate, che l'utente può ricavare in modo autonomo.

Al fine di permettere comunque una valutazione della variabilità campionaria di tutte le stime d'interesse, si ricorre a una presentazione sintetica degli errori relativi basata su 'modelli regressivi'; ossia fondata sulla determinazione di una funzione matematica che mette in relazione ciascuna stima con il proprio errore di campionamento.

L'approccio utilizzato per la costruzione dei modelli è differente a seconda che la variabile oggetto di stima sia qualitativa ovvero quantitativa. Infatti, mentre per le stime di frequenze assolute (o relative) riferite alle modalità di variabili qualitative, è possibile

utilizzare modelli che hanno un fondamento teorico, secondo cui gli errori relativi delle stime di frequenze assolute sono funzione decrescente dei valori delle stime stesse; per le stime di totali di variabili quantitative, invece, il problema è piuttosto complesso, dal momento che non è stata ancora elaborata un'adeguata base teorica per l'interpolazione degli errori campionari delle stime in questione. L'approccio adottato per trattare il caso di variabili quantitative è pertanto di tipo empirico ed è fondato sull'evidenza sperimentale che l'errore assoluto di un totale è una funzione crescente del totale stesso.

Vengono di seguito descritti i modelli adottati per i due differenti gruppi di variabili.

8.3.1 - I modelli per gli errori delle stime di frequenze riferite agli individui

Il modello usualmente utilizzato per le stime di frequenze assolute, con riferimento al generico dominio d e al trimestre t , è del tipo seguente:

$$\log \hat{\varepsilon}^2({}_d\hat{Y}_t) = a + b \log({}_d\hat{Y}_t) \quad (12)$$

in cui i parametri a e b vengono stimati utilizzando il metodo dei minimi quadrati. Dall'analisi dei coefficienti di regressione ottenuti è emerso che i coefficienti relativi al primo, secondo e quarto trimestre sono sostanzialmente simili tra loro, mentre differenti risultati si ottengono per il terzo trimestre; pertanto, per semplicità, vengono presentati solamente i risultati relativi al primo e al terzo trimestre. È stato inoltre stimato un modello analogo al (12) con riferimento all'anno.

Nel volume di ogni indagine sono presentate le tabelle che riportano i valori dei coefficienti a e b e dell'indice di determinazione R^2 delle funzioni utilizzate per l'interpolazione degli errori campionari delle stime di frequenze riferite agli individui per area territoriale, per i trimestri e per l'anno. Un esempio di tali tabelle per le stime trimestrali e annue è riportato nella tavola 8.2.

Tavola 8.2 - Valori dei coefficienti a , b e di R^2 dei modelli per l'interpolazione degli errori campionari relativi alle stime di frequenze assolute sugli individui per aree territoriali - Trimestri e anno (indagine 2001)

AREE TERRITORIALI	Trimestre			Anno		
	a	b	R^2	a	b	R^2
Nord	10,90801	-1,17561	90,9	10,67732	-1,23975	91,1
Centro	11,34863	-1,23061	93,8	10,34927	-1,23925	91,3
Sud	11,55579	-1,24263	93,6	10,68124	-1,25312	93,6
ITALIA	12,15213	-1,25639	94,3	11,06774	-1,25644	92,2

Inoltre, allo scopo di facilitare il calcolo degli errori campionari, vengono costruite delle tavole in cui sono riportati, per area territoriale, i valori interpolati degli errori campionari relativi percentuali di alcuni valori tipici assunti dalle stime di frequenze assolute, sempre separatamente per i trimestri e per l'anno, come esemplificato nella tavola 8.3.

La prima colonna della tabella riporta K valori crescenti delle stime ${}_d\hat{Y}_t^k$ ($k=1, \dots, K$), la seconda riporta i rispettivi errori relativi interpolati $\hat{\varepsilon}({}_d\hat{Y}_t^k)$. Le informazioni contenute nella tavola permettono di calcolare l'errore relativo di un generica stima di frequenza assoluta mediante due procedimenti che risultano di facile applicazione, anche se conducono a risultati meno precisi di quelli ottenibili mediante l'applicazione diretta dell'espressione (12).

Il primo metodo consiste nell'approssimare l'errore relativo $\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_t)$ della stima di interesse \hat{Y}_t con l'errore relativo corrispondente al livello di stima, presente nella tabella 8.3, che più si avvicina al valore della stima \hat{Y}_t .

Con il secondo metodo, l'errore campionario della stima \hat{Y}_t , si ricava mediante la seguente espressione:

$$\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_t) = \hat{\varepsilon}(\hat{Y}_t^{k-1}) + \frac{\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_t^k) - \hat{\varepsilon}(\hat{Y}_t^{k-1})}{\hat{Y}_t^k - \hat{Y}_t^{k-1}} (\hat{Y}_t - \hat{Y}_t^{k-1}) \quad (13)$$

dove: \hat{Y}_t^{k-1} e \hat{Y}_t^k sono i valori delle stime entro i quali è compresa la stima d'interesse \hat{Y}_t e $\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_t^{k-1})$ e $\hat{\varepsilon}(\hat{Y}_t^k)$ sono i corrispondenti errori relativi presenti nella tavola.

Tavola 8.3 - Valori interpolati degli errori relativi percentuali delle stime di frequenze assolute riferite agli individui per aree territoriali - Trimestri e anno (indagine 2001)

STIME	TRIMESTRI				ANNO			
	AREE TERRITORIALI				AEREE TERRITORIALI			
	Nord	Centro	Sud	Italia	Nord	Centro	Sud	Italia
20.000	69,3	65,7	68,7	86,5	44,9	38,2	42,1	50,3
30.000	54,6	51,2	53,4	67,0	34,9	29,7	32,7	39,0
40.000	46,1	42,9	44,7	56,0	29,2	24,9	27,3	32,5
50.000	40,4	37,4	38,9	48,6	25,5	21,7	23,7	28,3
60.000	36,3	33,4	34,7	43,4	22,7	19,3	21,2	25,2
70.000	33,2	30,4	31,5	39,4	20,7	17,6	19,2	22,9
80.000	30,7	28,0	29,0	36,2	19,0	16,2	17,7	21,0
90.000	28,6	26,1	27,0	33,6	17,7	15,1	16,4	19,5
100.000	26,9	24,4	25,3	31,5	16,6	14,1	15,4	18,3
200.000	17,9	15,9	16,4	20,4	10,8	9,2	10,0	11,8
300.000	14,1	12,4	12,8	15,8	8,4	7,1	7,7	9,2
400.000	11,9	10,4	10,7	13,2	7,0	6,0	6,4	7,7
500.000	10,4	9,1	9,3	11,4	6,1	5,2	5,6	6,7
750.000	8,2	7,1	7,2	8,9	4,8	4,0	4,3	5,2
1.000.000	6,9	5,9	6,0	7,4	4,0	3,4	3,6	4,3
2.000.000	4,6	3,9	3,9	4,8	2,6	2,2	2,4	2,8
3.000.000	3,6	3,0	3,1	3,7	2,0	1,7	1,8	2,2
4.000.000	3,1	2,5	2,6	3,1	1,7	1,4	1,5	1,8
5.000.000	2,7	2,2	2,2	2,7	1,5	1,2	1,3	1,6
7.500.000	2,1	1,7	1,7	2,1	1,1	1,0	1,0	1,2
10.000.000	1,8	1,4	1,4	1,7	1,0	0,8	0,9	1,0
15.000.000	1,4	1,1	1,1	1,4	0,7	0,6	0,7	0,8
20.000.000	1,2	0,9	0,9	1,1	0,6	0,5	0,6	0,7
25.000.000	1,0	0,8	0,8	1,0	0,5	0,5	0,5	0,6

8.3.2 - I modelli per gli errori delle stime di totali riferiti ai viaggi e alle notti

Il modello utilizzato per le stime del totale del numero di viaggi e di notti, con riferimento al generico dominio d e al trimestre t, è del tipo seguente:

$$\hat{\sigma}(\hat{Y}_t) = a + b \hat{Y}_t + c \hat{Y}_t^2 \quad (14)$$

dove i parametri a, b e c vengono stimati utilizzando il metodo dei minimi quadrati, adattando il modello (14) a una nuvola di punti costituita da un consistente numero di coppie $(\hat{\sigma}_{(d\hat{Y}_t),d\hat{Y}_t})$. In considerazione del fatto che il modello (14) è di tipo empirico, l'insieme delle stime ${}_d\hat{Y}_t$ utilizzate per interpolare il modello è stato determinato in modo da includere la maggior parte delle stime pubblicate.

Al fine di ottenere un migliore adattamento alla nuvola di punti, viene interpolato un modello - con riferimento ad ogni trimestre e con riferimento all'intero anno - per ciascuno dei seguenti sottogruppi di stime:

- numero di notti fuori casa per viaggi di lavoro;
- numero di notti fuori casa per viaggi di vacanza;
- numero totale di notti fuori casa;
- numero di viaggi di lavoro;
- numero di viaggi di vacanza
- numero totale di viaggi.

Analogamente al caso precedente, dall'analisi dei coefficienti di regressione ottenuti è emerso che i coefficienti relativi al primo, al secondo e al quarto trimestre sono sostanzialmente uguali tra loro, mentre differiscono significativamente da quelli relativi al terzo trimestre; ciò è spiegabile considerando il fatto che i fenomeni indagati presentano andamenti difformi nel terzo trimestre rispetto agli altri tre.

Al fine di non appesantire la trattazione, pertanto, nei volumi vengono usualmente riportati i risultati relativi al primo trimestre, al terzo trimestre e all'intero anno.

Le tavole 8.4 e 8.6 (per le stime relative alle notti e ai viaggi rispettivamente) riportano i valori dei coefficienti a, b, c e dell'indice di determinazione R^2 dei modelli utilizzati per l'interpolazione degli errori campionari delle stime di totali per area territoriale e per ciascuno dei sei tipi di stime sopra elencati, con riferimento al primo trimestre, al terzo trimestre e all'intero anno.

Qui di seguito verrà illustrato come calcolare l'errore di campionamento assoluto e relativo di una stima a partire dalle informazioni contenute nelle tavole.

Utilizzando i valori stimati dei parametri del modello (14) e dividendo ambo i membri del modello per il valore della stima, ${}_d\hat{Y}_t$, si perviene alla seguente equazione di secondo grado:

$$a + [b - \varepsilon({}_d\hat{Y}_t)]{}_d\hat{Y}_t + c({}_d\hat{Y}_t)^2 = 0$$

la cui radice positiva è espressa dalla seguente formula:

$${}_d\hat{Y}_t = \frac{-[b - \varepsilon({}_d\hat{Y}_t)] - \sqrt{[b - \varepsilon({}_d\hat{Y}_t)]^2 - 4ac}}{2c} \quad (15)$$

Nelle tavole 8.5 e 8.7 (per le stime relative alle notti e ai viaggi rispettivamente) vengono riportati i valori delle stime ${}_d\hat{Y}_t^*$ ottenuti sulla base della relazione (15) in corrispondenza di alcuni valori tipici prefissati dell'errore relativo percentuale, indicati come $\varepsilon^* = \varepsilon({}_d\hat{Y}_t^*)$; le stime con valori superiori a ${}_d\hat{Y}_t^*$ presentano valori dell'errore relativo inferiori a ε^* , mentre le stime che assumono valori inferiori a ${}_d\hat{Y}_t^*$ presentano valori dell'errore relativo superiori a ε^* . In tali tavole, articolate per gruppo di stime, trimestre e area territoriale, i valori prefissati di ε^* sono: 5, 10, 15, 20, 25, 30 e 35%.

Tavola 8.4 - Valori dei coefficienti a, b, c e di R² dei modelli per l'interpolazione degli errori campionari delle stime del numero totale di notti per tipologia del viaggio, riferimento temporale e area territoriale (indagine 2001).

AREE TERRITORIALI	NOTTI – lavoro			
	a	b	c	R ²
	gennaio-marzo			
Nord	60.591,340	0,303162	-0,000000027441	89,9
Centro	32.959,451	0,338903	-0,000000068143	87,9
Sud	68.292,967	0,383171	-0,000000042500	82,7
ITALIA	134.392,192	0,201611	-0,000000008544	86,7
	luglio-settembre			
Nord	62.748,623	0,287782	-0,000000032686	87,2
Centro	43.495,965	0,514109	-0,000000058986	91,6
Sud	88.965,452	0,343657	-0,000000028472	90,0
ITALIA	124.446,217	0,225183	-0,000000008282	92,4
	anno			
Nord	181.771,175	0,153764	-0,000000003711	89,9
Centro	75.527,137	0,242248	-0,000000011495	92,8
Sud	155.632,721	0,191158	-0,000000004859	93,6
ITALIA	274.232,025	0,109146	-0,000000001100	93,4
	NOTTI – vacanza			
	gennaio-marzo			
Nord	203.173,403	0,136341	-0,000000001928	81,3
Centro	81.939,917	0,177030	-0,000000006590	93,0
Sud	89.811,610	0,161849	-0,000000005184	91,9
ITALIA	259.206,455	0,091029	-0,000000000695	85,6
	luglio-settembre			
Nord	629.336,388	0,066876	-0,000000000152	88,4
Centro	356.547,319	0,111396	-0,000000000684	88,3
Sud	327.011,406	0,118382	-0,000000000516	92,8
ITALIA	843.097,512	0,051421	-0,000000000062	90,6
	anno			
Nord	749.305,951	0,053546	-0,000000000081	90,2
Centro	405.521,900	0,087216	-0,000000000361	89,6
Sud	384.483,439	0,086715	-0,000000000251	90,6
ITALIA	984.579,113	0,040107	-0,000000000032	91,2
	NOTTI – totale			
	gennaio-marzo			
Nord	238.799,216	0,121218	-0,000000001407	84,2
Centro	103.110,231	0,158014	-0,000000004578	93,3
Sud	116.797,263	0,161378	-0,000000004332	90,8
ITALIA	319.102,666	0,081602	-0,000000000505	88,3
	luglio-settembre			
Nord	637.591,165	0,065226	-0,000000000139	89,8
Centro	385.781,769	0,111408	-0,000000000640	90,5
Sud	354.647,212	0,112373	-0,000000000444	93,4
ITALIA	885.880,482	0,050041	-0,000000000056	91,9
	anno			
Nord	789.544,268	0,051610	-0,000000000074	90,8
Centro	434.393,757	0,084257	-0,000000000310	90,9
Sud	436.527,312	0,081590	-0,000000000219	90,4
ITALIA	1.074.889,921	0,038171	-0,000000000028	91,9

Tavola 8.5 - Valori dei totali corrispondenti ad alcuni valori tipici degli errori relativi percentuali per la stima del numero di notti per tipologia del viaggio, riferimento temporale e area territoriale (indagine 2001).

AREE TERRITORIALI	NOTTI – lavoro						
	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%
	gennaio-marzo						
Nord	9.458.975	7.690.585	5.952.361	4.275.753	2.742.419	15.44667	860.157
Centro	4.350.808	3.638.812	2.936.835	2.253.068	1.605.843	10.37218	618.794
Sud	8.039.118	6.895.801	5.765.049	4.655.054	3.582.004	25.79815	1.716.583
ITALIA	18.590.795	13.093.922	8.005.426	4.061.413	2.041.457	12.33743	862.809
	luglio-settembre						
Nord	7.529.686	6.061.725	4.629.957	3.272.285	2.079.214	12.11200	729.193
Centro	7.960.752	7.123.972	6.290.036	5.460.194	4.636.525	38.22723	3.025.863
Sud	10.608.410	8.908.506	7.233.610	5.603.194	4.059.200	26.93425	1.659.782
ITALIA	21.840.754	16.051.572	10.508.105	5.684.300	2.657.607	14.35307	938.581
	anno						
Nord	29.613.619	17.315.556	7.523.953	3.139.983	1.768.230	12.06082	910.606
Centro	17.108.920	12.885.007	8.774.118	4.991.740	2.248.215	10.76947	655.149
Sud	30.111.741	20.333.954	11.303.130	4.822.112	2.233.098	13.48685	952.065
ITALIA	58.039.838	20.479.132	5.804.802	2.915.420	1.918.173	14.25155	1.132.718
	NOTTI – vacanza						
	gennaio-marzo						
Nord	47.031.867	23.363.782	7.317.670	2.931.391	1.736.434	1.223.804	942.903
Centro	19.900.656	12.670.090	6.129.974	2.190.561	1.027.567	644.108	465.469
Sud	22.352.333	13.240.117	5.459.423	1.875.952	964.173	634.970	471.221
ITALIA	64.752.830	13.904.944	4.188.575	2.343.616	1.619.057	1.235.314	998.232
	luglio-settembre						
Nord	140.814.949	17.584.354	7.469.310	4.702.265	3.426.945	2.694.855	2.220.190
Centro	95.286.228	32.646.842	8.079.965	3.906.331	2.540.586	1.877.677	1.487.963
Sud	137.193.201	48.664.944	9.016.412	3.910.005	2.460.823	1.791.434	1.407.447
ITALIA	128.958.453	16.988.493	8.507.187	5.661.089	4.240.063	3.388.815	2.822.053
	anno						
Nord	120.540.032	15.700.352	7.718.519	5.101.933	3.808.179	3.037.318	2.525.820
Centro	113.166.903	20.206.443	6.235.713	3.555.159	2.477.570	1.899.677	1.539.922
Sud	156.227.060	20.786.118	5.935.842	3.368.836	2.346.228	1.798.873	1.458.308
ITALIA	79.099.735	16.295.763	8.935.960	6.150.094	4.687.479	3.786.618	3.176.106
	NOTTI – totale						
	gennaio-marzo						
Nord	53.771.775	22.591.988	6.334.892	2.882.707	1.818.166	1.321.944	1.037.167
Centro	24.513.584	14.252.961	5.701.248	2.013.699	1.064.537	709.950	530.365
Sud	26.718.699	15.867.131	6.669.002	2.385.684	1.242.459	821.468	610.648
ITALIA	71.392.505	12.826.398	4.514.811	2.664.866	1.884.279	1.456.201	1.186.267
	luglio-settembre						
Nord	14.1848.977	17.158.262	7.430.526	4.707.954	3.441.742	2.711.413	2.236.496
Centro	10.1894.120	35.038.540	8.732.282	4.225.646	2.748.705	2.031.590	1.609.961
Sud	14.5990.833	45.453.173	8.560.844	3.967.514	2.555.811	1.881.797	1.488.318
ITALIA	12.6251.494	17.393.719	8.818.971	5.894.545	4.424.844	3.541.303	2.951.718
	anno						
Nord	114.962.779	15.929.475	7.976.922	5.306.731	3.973.882	3.175.649	2.644.284
Centro	121.833.771	19.834.840	6.413.241	3.716.052	2.608.147	2.007.678	1.631.529
Sud	156.900.173	19.285.450	6.255.708	3.661.761	2.583.366	1.994.667	1.624.191
ITALIA	76.882.776	17.250.112	9.588.871	6.634.510	5.070.924	4.103.508	3.445.980

Tavola 8.6 - Valori dei coefficienti a, b, c e di R² dei modelli per l'interpolazione degli errori campionari delle stime del numero totale di viaggi per tipologia del viaggio, riferimento temporale e area territoriale (indagine 2001).

VIAGGI – lavoro				
AREE TERRITORIALI	a	b	c	R ²
gennaio-marzo				
Nord	15.266,011	0,128288	-0,000000004527	96,8
Centro	10.110,391	0,170408	-0,000000013385	98,3
Sud	9.891,129	0,157318	-0,000000006930	98,7
ITALIA	18.168,989	0,088183	-0,000000001384	97,9
luglio-settembre				
Nord	12.740,898	0,155166	-0,000000004611	99,4
Centro	8.469,308	0,265123	-0,000000018728	98,8
Sud	9.764,621	0,190054	-0,000000008311	97,8
ITALIA	17.339,084	0,113984	-0,000000001615	99,1
anno				
Nord	26.919,902	0,082830	-0,000000000679	98,3
Centro	18.839,602	0,116136	-0,000000002212	98,0
Sud	20.771,202	0,107550	-0,000000001204	96,1
ITALIA	39.116,547	0,057312	-0,000000000217	98,0
VIAGGI – vacanza				
AREE TERRITORIALI	a	b	c	R ²
gennaio-marzo				
Nord	28.902,882	0,100187	-0,000000004204	92,9
Centro	16.872,380	0,159951	-0,000000015078	92,3
Sud	14.899,555	0,175887	-0,000000008812	89,9
ITALIA	38.113,802	0,076239	-0,000000001403	92,1
luglio-settembre				
Nord	35.544,063	0,103978	-0,000000005921	93,3
Centro	22.812,094	0,138484	-0,000000015553	92,2
Sud	26.646,132	0,106338	-0,000000005766	95,4
ITALIA	52.004,152	0,065302	-0,000000001481	95,3
anno				
Nord	68.092,478	0,053580	-0,000000000603	93,1
Centro	40.585,277	0,075683	-0,000000001852	93,9
Sud	41.161,866	0,067852	-0,000000000854	94,4
ITALIA	95.857,328	0,035822	-0,000000000171	93,1
VIAGGI - totale				
AREE TERRITORIALI	a	b	c	R ²
gennaio-marzo				
Nord	25.294,812	0,100065	-0,000000004469	92,7
Centro	15.337,233	0,156114	-0,000000015954	92,8
Sud	13.988,718	0,161084	-0,000000008408	89,4
ITALIA	32.168,040	0,074491	-0,000000001452	91,9
luglio-settembre				
Nord	29.638,179	0,105379	-0,000000006259	90,6
Centro	19.094,947	0,160328	-0,000000021324	90,9
Sud	22.694,398	0,109487	-0,000000006286	95,1
ITALIA	40.182,065	0,072008	-0,000000001807	95,2
anno				
Nord	40.550,314	0,063762	-0,000000000794	87,9
Centro	27.322,110	0,089897	-0,000000002484	88,6
Sud	29.160,642	0,076515	-0,000000001037	87,6
ITALIA	54.109,190	0,042682	-0,000000000224	87,4

Tavola 8.7 - Valori dei totali corrispondenti ad alcuni valori tipici degli errori relativi percentuali per la stima del numero di viaggi per tipologia del viaggio, riferimento temporale e area territoriale (indagine 2001).

VIAGGI – lavoro							
AREE TERRITORIALI	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%
gennaio-marzo							
Nord	17.485.463	6.748.147	622.363	210.094	124.848	88.698	68.759
Centro	9.079.050	5.400.169	1.918.463	300.751	124.425	77.399	56.062
Sud	15.576.829	8.439.673	1.834.088	223.620	105.883	69.091	51.240
ITALIA	28.052.643	1.330.215	292.005	162.162	112.173	85.729	69.370
luglio-settembre							
Nord	22.927.160	12.190.171	2.314.278	276.328	133.483	87.724	65.293
Centro	11.525.618	8.867.650	6.219.633	3.602.718	1.188.092	217.442	97.678
Sud	16.920.603	10.942.572	5.051.805	639.745	159.368	88.224	60.857
ITALIA	39.892.401	9760.054	471.463	200.823	127.286	93.138	73.429
anno							
Nord	49.164.421	1.481.103	399.162	229.446	160.928	123.910	100.734
Centro	30.182.558	8.319.122	537.469	223.330	140.412	102.339	80.497
Sud	48.166.163	8.340.878	482.706	224.022	145.635	107.858	85.636
ITALIA	38.361.836	912.105	421.608	274.026	202.958	161.157	133.633
VIAGGI – vacanza							
AREE TERRITORIALI	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%
gennaio-marzo							
Nord	12.488.487	2.644.373	554.297	286.122	191.893	144.212	115.474
Centro	7.442.663	4.240.074	1.438.121	369.809	181.833	118.952	88.163
Sud	14.403.554	8.803.999	3.430.600	519.335	196.449	119.042	85.206
ITALIA	20.056.467	1.475.516	511.741	306.896	218.959	170.151	139.124
luglio-settembre							
Nord	9.732.656	2.808.848	707.855	362.080	241.059	180.344	143.976
Centro	5.936.251	2.968.481	896.198	341.371	199.039	139.367	107.009
Sud	10.222.632	2.768.466	567.723	279.678	184.118	137.032	109.076
ITALIA	13.029.331	1.413.499	607.542	384.455	280.930	221.270	182.491
Anno							
Nord	14.004.750	1.439.962	703.119	464.163	346.300	276.141	229.609
Centro	15.296.614	1.498.070	538.875	324.894	232.252	180.659	147.803
Sud	22.999.031	1.239.581	498.488	310.859	225.742	177.194	145.823
ITALIA	6.284.824	1.487.720	838.490	583.507	447.399	362.766	305.054
VIAGGI – totale							
AREE TERRITORIALI	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%
gennaio-marzo							
Nord	11.685.848	2.386.248	485.461	250.311	167.865	126.159	101.023
Centro	6.792.695	3.772.051	1.190.631	313.703	159.061	105.362	78.596
Sud	13.335.710	7.486.795	2.107.573	335.185	155.052	100.093	73.805
ITALIA	18.088.521	1.181.579	422.583	255.546	183.008	142.516	116.687
luglio-settembre							
Nord	9.353.911	2.647.782	611.733	306.997	203.151	151.548	120.786
Centro	5.341.542	3.116.457	1.218.960	396.724	203.130	133.973	99.559
Sud	9.831.239	2.799.156	518.467	246.510	160.360	118.658	94.127
ITALIA	13.790.727	1.322.567	509.201	312.563	225.237	175.998	144.409
Anno							
Nord	19.905.020	1.092.840	468.196	297.129	217.532	171.551	141.611
Centro	16.716.277	1.856.655	446.353	246.776	170.204	129.842	104.938
Sud	26.624.899	1.180.190	394.629	235.682	167.919	130.403	106.583
ITALIA	6.212.664	940.562	503.666	343.780	260.923	210.243	176.047

Appendice A - Le definizioni, le classificazioni e la Direttiva europea

Le informazioni di base sul turismo sono essenziali non soltanto per la definizione di politiche nazionali, ma anche di azioni comunitarie a sostegno del turismo. In tale ottica si spiega la necessità che l'Unione europea svolga un ruolo attivo nella produzione e diffusione delle statistiche armonizzate del turismo. Con una Decisione dell'ottobre 1990⁴⁴ il Consiglio d'Europa ha confermato la necessità di costituire un quadro di riferimento comunitario in vista dello sviluppo delle statistiche sul turismo, grazie all'armonizzazione dei metodi e concetti utilizzati dagli Stati membri. Sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

- analisi e valutazione dei fabbisogni a lungo termine dei principali utenti (istituzioni comunitarie, amministrazioni nazionali, organizzazioni internazionali ed operatori economici) per quanto riguarda le statistiche del turismo;
- raccolta e diffusione degli esistenti dati sul turismo;
- analisi dei sistemi esistenti nei paesi membri e di quelli utilizzati dalle organizzazioni internazionali;
- preparazione di manuali metodologici per la compilazione delle statistiche comunitarie del turismo.

I lavori della Commissione sulle statistiche del turismo sono stati supportati da due Decisioni del Consiglio d'Europa, del 1992⁴⁵ e del 1993⁴⁶, le quali definiscono rispettivamente un piano d'azione della Comunità europea di supporto per il turismo (nel triennio 1993-95) ed un programma quadro per le azioni prioritarie nel campo della informazione statistica (per il quadriennio 1993-1997).

Un ulteriore progresso è rappresentato dalla creazione nel novembre 1995⁴⁷ del Sistema Statistico Europeo sul turismo attraverso l'attuazione della Direttiva 95/57/CE del Consiglio d'Europa del 23 novembre 1995. La Direttiva riguarda la raccolta di informazioni statistiche nel settore del turismo. La metodologia comunitaria per le statistiche del turismo costituisce lo strumento base per la raccolta dei dati sul turismo, grazie ad una serie di linee direttrici sui metodi e sulle definizioni da utilizzarsi per elaborazioni statistiche armonizzate ed attendibili.

Di seguito si riportano i concetti generali e le definizioni di base della domanda turistica, nonché la Direttiva relativa alla raccolta dei dati statistici nel settore del turismo.

1 - I concetti generali e le definizioni di base della domanda turistica⁴⁸

Il turismo rappresenta una sottocategoria dei viaggi: per turismo infatti si intendono le attività delle persone che viaggiano e soggiornano in una località al di fuori del proprio ambiente abituale, per motivi personali o per affari, per un periodo consecutivo inferiore a un anno.

Con riferimento ad una determinata area territoriale (ad es. regione, paese, insieme di paesi), si possono definire tre forme di turismo:

⁴⁴ Decisione del 17/10/1990 (Gazzetta Ufficiale, L 358, 31/12/90, p. 89).

⁴⁵ Decisione del 13/07/1992 (Gazzetta Ufficiale, L 231, 13/08/93, p. 1).

⁴⁶ Decisione del 22/07/1993 (Gazzetta Ufficiale, L 219, 28/08/93, p. 1).

⁴⁷ Direttiva del 10/1995 (Gazzetta Ufficiale, L 291, 06/12/95, p. 32).

⁴⁸ Estratto da 'Metodologia comunitaria delle statistiche sul turismo', Eurostat IT, Ed. 1998.

- turismo all'interno (*domestic tourism*)⁴⁹: comprende le attività dei residenti di una determinata area, che viaggiano unicamente entro tale area, purché al di fuori del loro ambiente abituale;
- turismo dall'esterno (*inbound tourism*): comprende le attività dei non residenti che viaggiano in una determinata area che è al di fuori del loro ambiente abituale;
- turismo verso l'esterno (*outbound tourism*): comprende le attività dei residenti di una determinata area, che viaggiano in località al di fuori di tale area (al di fuori del loro ambiente abituale).

Quando l'area di riferimento è un paese, le tre forme di turismo possono essere combinate in vari modi per ottenere le seguenti categorie di turismo:

- turismo interno (*internal tourism*): comprende il turismo all'interno ed il turismo dall'esterno;
- turismo nazionale (*national tourism*): comprende il turismo all'interno ed il turismo verso l'estero;
- turismo internazionale (*international tourism*): comprende il turismo dall'estero e il turismo verso l'estero.

La domanda turistica

Il turismo è essenzialmente un concetto orientato verso la domanda, in altre parole orientato alle persone che partecipano al turismo e che sono denominate 'visitatori'. Il termine visitatore riguarda *qualsiasi persona che si sposti in una località diversa da quella del suo ambiente abituale per una durata inferiore a 12 mesi e il cui motivo principale della visita non sia quello di esercitare un'attività retribuita nella località visitata*.

I criteri fondamentali che sembrano sufficienti per individuare i visitatori sono i seguenti⁵⁰:

- il viaggio dovrebbe essere effettuato verso una località diversa da quella dell'ambiente abituale;
- il soggiorno nella località visitata non dovrebbe superare i 12 mesi consecutivi.

Quando il visitatore pernotta nella località visitata, viene identificato come 'turista', mentre quando non pernotta nella località visitata, viene identificato come 'escursionista'. Con riferimento agli escursionisti possono essere distinte tre tipologie di escursioni:

- visite di andata e ritorno in giornata che iniziano dal luogo di residenza abituale,
- visite di andata e ritorno in giornata che iniziano da una località in cui il visitatore ha pernottato,
- fermate intermedie (transito).

Soltanto le visite di primo tipo, viaggi di andata e ritorno in giornata con inizio dal luogo di residenza abituale, possono essere classificate come escursioni in giornata sia dal punto di vista dell'origine che da quello della destinazione. Le visite del secondo tipo sono tappe che fanno parte dei viaggi con pernottamento e pertanto, per evitare doppi computi con i dati relativi ai viaggi, possono essere classificate come escursioni in giornata soltanto dal punto di vista della destinazione. Anche le visite del terzo tipo possono essere classificate come escursioni in giornata unicamente dal punto di vista della destinazione.

⁴⁹ Il termine "all'interno" nel contesto del turismo è diverso da quello utilizzato nel sistema dei Conti Nazionali, dove esso si riferisce alle attività ed alle spese sia dei residenti che dei non residenti che viaggiano entro un'area determinata. Ciò, in termini di turismo, corrisponde al turismo all'interno e al turismo dall'esterno.

⁵⁰ Tra i criteri potrebbe essere incluso quello per cui andrebbero distinti dai visitatori coloro che svolgono un'attività nella località "visitata" percependo nella stessa località una retribuzione. Tale criterio di individuazione dei visitatori viene spesso ignorato perché la località dove si lavora, quando coincide con la località in cui si percepisce la retribuzione ma non con la località in cui si vive, può associarsi nella maggior parte dei casi all'ambiente abituale, così come è inteso nella sua definizione.

Ambiente abituale

L'ambiente abituale di una persona rappresenta il primo criterio per individuare un visitatore e consiste nella vicinanza diretta dell'abitazione e del posto di lavoro o di studio della persona in questione e in altre località visitate di frequente. Il concetto di ambiente abituale presenta due dimensioni:

- la frequenza: le località visitate frequentemente da una persona (su base abitudinaria) vengono considerate come parte dell'ambiente abituale di tale persona, anche se sono situate a notevole distanza dal luogo di residenza;
- la distanza: le località situate in prossimità del luogo di residenza di una persona costituiscono anch'esse parte dell'ambiente abituale, anche se vengono visitate raramente.

Durata del soggiorno e residenza abituale

Il secondo criterio necessario ad individuare un visitatore è quello per il quale la visita non dovrebbe avere una durata superiore a 12 mesi consecutivi. Si tratta di un ampliamento del concetto di ambiente abituale in quanto, se una persona risiede in una zona per un periodo di almeno 12 mesi consecutivi, la zona in questione può essere considerata come ambiente abituale della persona. Una persona che risiede un anno o più in una località, è considerata come residente di tale località e quindi non come visitatore dal punto di vista delle statistiche sul turismo.

Origine e destinazione: viaggio e soggiorno

A prescindere dalla forma o dalla categoria di turismo, si può avere un'ottica basata sull'origine oppure un'ottica basata sulla destinazione. Per distinguere tra le due si utilizza il termine 'viaggio' per descrivere il turismo dal punto di vista della località o paese di origine e 'soggiorno' per descrivere il turismo dal punto di vista della località o paese di destinazione. Il viaggio comprende l'intero periodo in cui la persona partecipa al turismo, mentre il soggiorno può riguardare soltanto una parte di esso. Per evitare doppi computi e ambiguità vengono applicate le seguenti convenzioni:

- ogni soggiorno turistico ha soltanto un'origine corrispondente a quella del viaggio, che è il luogo effettivo di residenza del visitatore;
- ogni viaggio turistico può riguardare varie destinazioni ma soltanto una destinazione principale;
- ogni viaggio turistico è dettato soltanto da un motivo principale, in mancanza del quale il viaggio non avrebbe avuto luogo.

Destinazione

Si tratta di una località importante visitata durante un viaggio/soggiorno. Essa può essere definita come il luogo più lontano da casa visitato durante il viaggio (distanza della destinazione), la località dove si trascorre la maggior parte del tempo (destinazione principale), oppure la località che il visitatore ritiene la principale visitata (motivazione della destinazione).

Durata della visita

La durata di una visita (soggiorno o viaggio) è misurata in base al numero di ore, per le escursioni in giornata e al numero di pernottamenti per i soggiorni. Per i soggiorni la durata viene misurata in base al tempo trascorso nella località o nel paese ospitante. Dal lato della domanda, imperniata sul concetto di viaggio, la durata è misurata in base al numero di notti trascorse lontano dalla propria residenza abituale per turismo (durata in

notti del viaggio). Per quanto riguarda i viaggi, i due principali raggruppamenti in durata sono i viaggi 'brevi' (1-3 notti) e i viaggi 'lunghi' (4 o più notti)

Motivo principale della visita

Si tratta del motivo in assenza del quale il viaggio/escursione non avrebbe avuto luogo oppure la destinazione in questione non sarebbe stata visitata. Si possono così classificare:

- riposo, attività ricreative e vacanze
- visite ad amici e parenti
- affari e motivi professionali
- cure mediche⁵¹
- religione e pellegrinaggi
- altri motivi.

I viaggi/escursioni con motivo 'affari e motivi professionali' sono denominati viaggi/escursioni 'per motivi di lavoro o professionali', mentre i restanti motivi danno vita a viaggi/escursioni 'per motivi personali'.

Spesa turistica

La spesa turistica è definita come il totale della spesa per consumi sostenuta da un visitatore (o per conto di un visitatore) per e durante il relativo viaggio e soggiorno. Tale concetto comprende una vasta gamma di voci, che vanno dall'acquisto di beni di consumo e di servizi inerenti al viaggio, all'acquisto di piccoli beni durevoli per uso personale, nonché l'acquisto di ricordi e regali per parenti e amici. La spesa turistica non si limita ai pagamenti effettuati durante la visita: essa comprende anche le spese preliminari necessarie per preparare ed intraprendere il viaggio, nonché spese inerenti al viaggio, effettuate nel luogo di residenza al rientro dal viaggio. Tali categorie si riferiscono ai pagamenti dell'assicurazione di viaggio e dei trasporti, all'acquisto di guide turistiche, ecc.

Vi sono alcuni tipi di spesa che sono esclusi dalla spesa turistica. Si tratta di acquisti a scopo commerciale, di investimenti o transazioni di capitale (ad es., beni immobili, automobili, imbarcazioni, ecc.), nonché di contanti o donazioni effettuate a privati o ad istituti e che non rappresentano pagamenti di beni o di servizi turistici.

Le spese turistiche sono così classificate:

- viaggi, vacanze e giri turistici organizzati (costi complessivi di viaggio)
- alloggio
- pasti e bevande
- trasporti
- attività ricreative, culturali e sportive
- acquisti
- altri motivi.

Turista

Il visitatore che pernotta è un turista. Un turista internazionale è un visitatore internazionale che trascorre almeno una notte in una struttura ricettiva collettiva o privata nel paese visitato. Per turista interno si intende invece un visitatore interno, cioè residente nel paese, che trascorre almeno una notte in una struttura ricettiva collettiva o privata nella località visitata.

⁵¹ Sono inclusi soltanto i periodi di cura per scelta volontaria della persona.

Il concetto di turista ha una duplice lettura. Nelle statistiche dal lato della domanda si osserva che, quando l'unità di analisi è il viaggio, il turista è il visitatore che ha pernottato, mentre quando l'unità di analisi è la persona, il turista è colui che in un determinato periodo di riferimento ha effettuato uno o più viaggi per turismo. Si può osservare inoltre che, dal punto di vista dell'offerta, il numero dei turisti in una certa località corrisponde al numero dei visitatori che hanno pernottato nella località.

Importanza dei dati sulla domanda turistica

Il profilo dei visitatori fornisce informazioni essenziali per l'analisi della domanda turistica. Essi ci dicono chi sono i visitatori: sesso, età, livello d'istruzione, professione, composizione familiare, ecc. Per analizzare la domanda turistica è importante infatti mettere in rapporto le informazioni sulle caratteristiche personali del visitatore (profilo) e le informazioni circa il motivo, il comportamento e le abitudini del visitatore (caratteristiche della visita).

I dati della domanda turistica descrivono il viaggio attraverso la classificazione del motivo della visita, della durata del soggiorno, della struttura ricettiva utilizzata, dei trasporti utilizzati e di altre informazioni di rilievo. Le informazioni sul motivo del viaggio sono utili per la segmentazione dei mercati turistici. I dati riguardanti i tipi di destinazione e il motivo della visita sono necessari inoltre per calcolare le stime sulla partecipazione ai mercati del turismo presenti sul territorio. La durata del viaggio è molto importante in quanto individua l'indicatore più significativo sul volume dell'attività turistica ed è anche fondamentale per individuare il limite massimo (12 mesi) oltre il quale il viaggio non è più considerato parte del turismo; il dato consente anche di effettuare la distinzione tra turista ed escursionista. Per quanto riguarda i mezzi di trasporto utilizzati, il dato è estremamente importante per impatto ambientale, in termini di comportamento e spesa del visitatore. Il mezzo principale di trasporto utilizzato è definito come il mezzo utilizzato per coprire la massima distanza del viaggio.

Misurazione della domanda turistica

Per la misurazione della domanda turistica esistono diverse modalità, ciascuna con un particolare significato.

Indagini campionarie sulle famiglie

Tali indagini sono fondamentali per ottenere risultati statisticamente validi sul turismo all'interno e verso l'estero dei singoli paesi nonché per misurare la propensione turistica e la frequenza dei viaggi. Le indagini in questione forniscono i dati necessari per valutare e stimare le variabili che influiscono sulla domanda turistica. Tali indagini possono altresì misurare la non partecipazione al turismo e i relativi motivi.

Il metodo d'indagine utilizzato è di norma quello di un campionamento aleatorio rappresentativo delle famiglie, con interviste ad uno o a tutti i membri della famiglia (intervista diretta o intervista per telefono) circa le esperienze turistiche di ogni membro della famiglia. Ovviamente, quanto più particolareggiato è l'insieme delle caratteristiche che si intende rilevare, tanto maggiore deve essere l'ampiezza del campione, per poter ottenere stime affidabili.

Le indagini annuali sono sufficienti per misurare i viaggi di lunga durata (cioè i viaggi che comportano quattro o più notti consecutive trascorse lontano dal luogo di residenza abituale), mentre i soggiorni di breve durata e le escursioni andrebbero misurati con indagini mensili, bimestrali o trimestrali, oppure con il metodo del panel, dove le stesse famiglie vengono intervistate più volte nell'arco dell'anno.

Indagini campionarie presso i punti di arrivo e di partenza internazionali

Sono utilizzate per misurare il turismo internazionale (dall'estero e verso l'estero) e sono inoltre il solo mezzo per misurare accuratamente il volume e le caratteristiche del turismo in entrata dall'estero. Questo tipo di indagini permettono di misurare le visite internazionali di breve/lunga durata nonché le escursioni internazionali in giornata. Esse possono fornire utili stime per la bilancia dei pagamenti, con riferimento in particolare alle voci relative al settore 'viaggi'.

La raccolta dei dati può avvenire attraverso indagini specializzate, che utilizzano campioni stratificati, aleatori a più stadi. In genere sono effettuate tramite interviste dirette. Per la stima dei risultati è importante la conoscenza del volume del traffico e del movimento passeggeri, tenuto conto delle differenze che si presentano nella distribuzione dei passaggi per stagione e giorno della settimana.

Indagini campionarie sui visitatori presso le relative destinazioni

Queste indagini sono effettuate mediante intervista diretta ai visitatori nei luoghi di destinazione e forniscono informazioni sul volume del turismo interno (dall'esterno e all'interno) sia per i soggiorni di breve/lunga durata che per le escursioni in giornata.

Questo tipo di indagini sono in genere condotte più a livello locale anziché su base nazionale e sono spesso effettuate su basi territoriale individuate *ad hoc*.

Esse vengono utilizzate per lo più per valutare specifici mercati e bacini di interesse turistico, fornendo informazioni particolareggiate ai fini del marketing e dello sviluppo, nonché della valutazione degli schemi di spesa. Queste indagini sono particolarmente utili per misurare certi mercati turistici, come ad esempio il turismo culturale e il turismo rurale.

2 - Le principali definizioni dell'indagine 'Viaggi e vacanze'

Nel recepire i concetti e le definizioni generali indicate nella 'Metodologia comunitaria delle statistiche sul turismo', l'indagine 'Viaggi e vacanze' ha adottato le seguenti definizioni:

Viaggio

Spostamento realizzato, per turismo di vacanza o per ragioni di lavoro, fuori dal luogo dove si vive e che comporta almeno un pernottamento nel luogo visitato; vengono esclusi i viaggi e gli spostamenti effettuati nelle località frequentate abitualmente tutte le settimane con soste di uno o più pernottamenti, nonché i viaggi di durata superiore ad un anno: in questi casi, infatti, il viaggio non costituisce flusso turistico poiché la località visitata viene associata al luogo dove si vive.

Turista

Persona che ha effettuato uno o più viaggi nel trimestre di riferimento dell'indagine.

I viaggi sono inoltre distinti secondo le seguenti tipologie:

Viaggio per motivi di lavoro o professionali

Viaggio svolto per motivi prevalenti di lavoro temporaneo fuori sede o più in generale per motivi professionali (missioni, partecipazione a congressi, convegni, ecc.): in questi viaggi vengono inclusi anche quelli effettuati per formazione/aggiornamento professionale o per sostenere concorsi.

Viaggio di vacanza

Viaggio svolto per motivi prevalenti di relax, piacere, svago o riposo, per visite a parenti o amici, per motivi religiosi/pellegrinaggio, per cure termali o trattamenti di salute; nella presentazione dei risultati, il soggiorno di vacanza è stato distinto, in relazione alla durata, in:

- vacanza 'breve' : quando la durata del soggiorno è inferiore a 4 pernottamenti
- vacanza 'lunga' : quando la durata del soggiorno è di 4 o più notti.

La destinazione, il mezzo di trasporto e il tipo di alloggio, il motivo della vacanza, il tipo della vacanza di piacere/svago sono informazioni che vengono rilevate sulla base del concetto di 'prevalenza': in particolare, la destinazione del viaggio ed il tipo di alloggio vengono associate rispettivamente alla località ed al tipo di alloggio in cui si è trascorso il maggior numero di notti, mentre il mezzo di trasporto viene individuato nel mezzo con cui è stata coperta la maggiore distanza.

3 - La Direttiva 95/57/CE

IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA

visto il trattato che istituisce la Comunità europea in particolare l'articolo 213,

vista la proposta della Commissione,

considerando che le risoluzioni del Parlamento europeo dell'11 giugno 1991⁵² e del 18 gennaio 1994⁵³ rilevano la necessità che la Comunità svolga un ruolo attivo nello sviluppo delle statistiche del turismo;

considerando che il Comitato economico e sociale⁵⁴ ha approvato l'elaborazione di una direttiva mirante a canalizzare le attività attualmente svolte in modo frammentario a livello nazionale;

considerando che in applicazione della decisione 90/665/CEE del Consiglio⁵⁵ è stato definito un quadro metodologico comunitario per l'elaborazione di statistiche comunitarie sul turismo;

considerando che i risultati del programma biennale (1991-1992) per lo sviluppo delle statistiche comunitarie sul turismo in base alla decisione 90/665/CEE mettono in luce l'esigenza degli utenti del settore pubblico e privato di disporre in tempi brevi di statistiche attendibili e comparabili sulla domanda e sull'offerta turistica a livello comunitario;

considerando che lo sviluppo di statistiche comunitarie sul turismo è stato riconosciuto prioritario dalla decisione 92/421/CEE del Consiglio, del 13 luglio 1992, concernente un piano di

azioni comunitarie a favore del turismo⁵⁶;

considerando che il ruolo riconosciuto del turismo come strumento di sviluppo e di integrazione socioeconomica può essere meglio garantito tramite la conoscenza delle opportune statistiche di base, soprattutto a livello regionale;

considerando che, al fine di valutare la competitività dell'industria del turismo nella Comunità, è necessario disporre di maggiori conoscenze sul volume dei movimenti turistici, le caratteristiche dei viaggi, il profilo del turista e le spese turistiche;

considerando che è necessario disporre di dati mensili che consentano di valutare gli influssi stagionali della domanda sulla ricettività turistica e di aiutare le autorità e gli operatori economici a sviluppare in modo più adeguato strategie e politiche atte a favorire una più ampia distribuzione stagionale delle vacanze e a promuovere le attività turistiche;

considerando che ogni ulteriore attività comunitaria in questo settore deve continuare ad essere basata su un'impostazione pragmatica, coerente con il principio di sussidiarietà;

considerando che occorre garantire le necessarie sinergie tra i programmi statistici attinenti al turismo svolti a livello nazionale, internazionale e comunitario, al fine di ridurre l'onere della raccolta dei dati;

considerando che è opportuno tener conto dei lavori metodologici svolti in cooperazione con altri organismi internazionali, quali l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OCSE) e l'Organizzazione mondiale

⁵² G.U. n. C. 183 del 15.7.1991, pag. 74.

⁵³ G.U. n. C. 44 del 14.2.1994, pag. 61.

⁵⁴ G.U. n. C. 52 del 19.2.1994, pag. 22.

⁵⁵ G.U. n. L. 358 del 21.12.1990, pag. 89.

⁵⁶ G.U. n. L. 231 del 13.8.1992, pag. 26.

per il turismo (OMT), e delle raccomandazioni adottate dalla commissione statistica delle Nazioni Unite nel marzo 1993, al fine di garantire una migliore comparabilità delle statistiche del turismo a livello mondiale;

considerando che l'osservazione attendibile ed efficace della struttura e dell'evoluzione della domanda e dell'offerta nel settore del turismo può essere nettamente migliorata con l'istituzione di un quadro comunitario adeguato e riconosciuto;

considerando che la messa in opera di tale sistema può generare economie di scala, producendo nel contempo informazioni utili per tutti gli Stati membri e tutte le parti interessate;

considerando che uno strumento comunitario agevola di per sé la diffusione di statistiche comparabili sul turismo;

considerando che la decisione 93/464/CEE del Consiglio, del 22 luglio 1993, relativa al programma quadro per azioni prioritarie nel settore dell'informazione statistica 1993-1997⁵⁷, prevede la realizzazione di un sistema di informazione statistica sulla domanda e l'offerta nel settore turistico;

considerando che una direttiva del Consiglio può fornire un quadro comune atto a massimizzare i vantaggi delle diverse azioni svolte a livello nazionale;

considerando che i dati statistici rilevati nel quadro di un sistema comunitario devono essere affidabili e comparabili tra i diversi Stati membri, e che è pertanto necessario definire di comune accordo i criteri atti a soddisfare tali esigenze,

⁵⁷ G.U. n. L. 219 del 28.8.1993, pag. 1.

HA ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

Articolo 1

Scopi

Al fine di realizzare a livello comunitario un sistema di informazioni statistiche nel settore del turismo, gli Stati membri procedono alla raccolta, alla compilazione, all'elaborazione e alla trasmissione di dati statistici comunitari armonizzati sull'offerta e sulla domanda nel settore del turismo

Articolo 2

Settori della raccolta di informazioni

Ai fini della presente direttiva, la raccolta dei dati ha per oggetto:

a) la capacità degli alloggi turistici collettivi.

I tipi di alloggi collettivi interessati sono:

1. alberghi e strutture assimilate
2. altri tipi di alloggi collettivi di cui:
 - 2.1 campeggi turistici
 - 2.2 alloggi per vacanze
 - 2.3 altri alloggi collettivi;

b) gli arrivi e le partenze negli alloggi collettivi turistici.

La raccolta dei dati riguarda il turismo interno, che comprende i movimenti che si compiono all'interno di un paese e quelli provenienti dall'esterno: il "turismo all'interno di un paese" è quello dei residenti di quel paese che viaggiano solo entro i suoi confini; il "turismo dall'esterno" riguarda i non residenti che viaggiano entro il paese considerato;

c) la domanda turistica.

La raccolta dei dati riguarda il turismo nazionale, ossia gli spostamenti turistici dei residenti all'interno di un

dato paese e il turismo verso l'estero; per "turismo verso l'estero" si intendono gli spostamenti dei residenti verso un altro paese. I dati sulla domanda turistica riguardano i soggiorni la cui motivazione principale è la vacanza o gli affari che comportino almeno uno o più pernottamenti consecutivi al di fuori del luogo abituale di residenza.

Articolo 3

Caratteristiche della raccolta dei dati

1. L'elenco delle caratteristiche dei dati da raccogliere, con l'indicazione della loro periodicità e della ripartizione territoriale, figura nell'allegato.
2. Le definizioni da applicare alle caratteristiche della raccolta dei dati e gli eventuali adeguamenti dell'elenco delle caratteristiche sono precisati dalla Commissione conformemente alla procedura di cui all'articolo 12.

Articolo 4

Esattezza dei dati statistici

1. La raccolta dei dati statistici avviene in modo da garantire, nella misura del possibile, la rispondenza dei risultati ai requisiti minimi di esattezza necessari. Tali requisiti e le procedure atte a garantire il trattamento armonizzato delle distorsioni sistematiche sono stabiliti dalla Commissione secondo la procedura di cui all'articolo 12. I requisiti minimi di esattezza sono determinati con particolare riferimento ai pernottamenti annuali a livello nazionale.
2. Per quanto riguarda la base utilizzata per la raccolta dei dati, gli Stati membri adottano le misure che

ritengono appropriate per assicurare la qualità e la comparabilità dei risultati.

Articolo 5

Raccolta dei dati statistici

1. Gli Stati membri possono, all'occorrenza, basare la raccolta dei dati statistici di cui all'articolo 3 su dati, fonti e sistemi esistenti.
2. Per le caratteristiche aventi periodicità annuale, il primo periodo di osservazione ha inizio il 1° gennaio 1996. Per le caratteristiche relative alle colonne sui dati mensili e trimestrali che figurano rispettivamente nelle sezioni B e C dell'allegato, il primo periodo di osservazione ha inizio il 1° gennaio 1997.

Articolo 6

Elaborazione dei dati

Gli Stati membri elaborano i dati raccolti secondo le modalità di cui all'articolo 3, conformemente con i requisiti di esattezza di cui all'articolo 4 e con le norme particolareggiate adottate secondo la procedura di cui all'articolo 12. Il livello regionale è conforme alla nomenclatura delle unità territoriali statistiche (NUTS) dell'Istituto statistico delle Comunità europee.

Articolo 7

Trasmissione dei dati

1. Gli Stati membri trasmettono i dati elaborati a norma dell'articolo 6, ivi compresi i dati dichiarati riservati dagli Stati membri, secondo le legislazioni o prassi nazionali in materia di segreto statistico, in base al regolamento (Euratom, CEE) n. 1588/90 del Consiglio, dell'11 giugno 1990, relativo alla trasmissione all'Istituto statistico

delle Comunità europee di dati statistici protetti da segreto⁵⁸, regolamento che disciplina la trasmissione dei dati statistici di carattere riservato.

2. La trasmissione dei dati annuali provvisori avviene entro i sei mesi successivi al termine del periodo di osservazione; i risultati annuali riveduti vanno trasmessi entro i dodici mesi successivi al termine del periodo di osservazione. La trasmissione dei dati mensili e trimestrali provvisori avviene entro i tre mesi successivi al termine del periodo di osservazione corrispondente; i risultati mensili e trimestrali vanno trasmessi entro i sei mesi successivi al termine del periodo di osservazione corrispondente.
3. La Commissione, agendo secondo la procedura di cui all'articolo 12 può fissare, al fine di facilitare il compito degli organismi responsabili della raccolta e trasmissione dei dati, procedure standardizzate di trasmissione dei dati e creare le condizioni per un uso più ampio dei sistemi di elaborazione automatica e di trasmissione elettronica dei dati.

Articolo 8

Relazioni

1. Gli Stati membri forniscono alla Commissione, su richiesta di quest'ultima, tutte le informazioni necessarie per valutare la qualità, la comparabilità e l'eshaustività dei dati statistici. Gli Stati membri informano altresì la Commissione delle eventuali modifiche dei metodi applicati.
2. La Commissione presenta al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale

una relazione sull'esperienza acquisita nella esecuzione dei lavori previsti dalla presente direttiva, dopo un periodo di tre anni dall'inizio della raccolta dei dati.

Articolo 9

Diffusione dei risultati

Le modalità di diffusione dei dati da parte della Commissione sono definite secondo la procedura di cui all'articolo 12.

Articolo 10

Periodo transitorio

1. Fatto salvo quanto stabilito all'articolo 13, gli Stati membri adottano le misure necessarie affinché il sistema di informazione comunitario divenga operativo durante un periodo transitorio, che avrà termine tre anni dopo l'entrata in vigore della presente direttiva per i dati mensili ed annuali, e cinque anni dopo l'entrata in vigore per i dati trimestrali.
2. Nel corso del periodo transitorio la Commissione, secondo la procedura di cui all'articolo 12, può accettare deroghe alle disposizioni della presente direttiva, qualora si rendano necessari adeguamenti dei sistemi statistici nazionali nel settore del turismo.

Articolo 11

Comitato

Riguardo alle procedure di attuazione della presente direttiva, ed eventuali misure per l'adeguamento agli sviluppi economici e tecnici, in particolare per quanto concerne:

- le definizioni da applicare alle caratteristiche della raccolta dei dati e gli eventuali adeguamenti

⁵⁸ G.U. n. L. 151 del 15.6.1990, pag. 1.

dell'elenco di tali caratteristiche (articolo 3), purchè tali adeguamenti non rendano più oneroso il sistema di raccolta,

- i requisiti di esattezza e il trattamento armonizzato delle distorsioni sistematiche (articolo 4),
- l'elaborazione dei dati (articolo 6), le procedure di trasmissione dei dati (articolo 7) e la diffusione dei dati (articolo 9),
- le deroghe alle disposizioni della presente direttiva nel corso del periodo transitorio (articolo 10),

la Commissione è assistita a norma delle disposizioni di cui all'articolo 12 del comitato del programma statistico, istituito dalla decisione 89/382/CEE, Euratom⁵⁹, in prosieguo denominato "il comitato".

Articolo 12

Procedura

1. Il rappresentante della Commissione sottopone al comitato un progetto delle misure da adottare. Il comitato formula il suo parere sul progetto entro un termine che il presidente può fissare in funzione dell'urgenza della questione in esame. Il parere è formulato alla maggioranza prevista all'articolo 148, paragrafo 2 del trattato per l'adozione delle decisioni che il Consiglio deve prendere su proposta della Commissione. Nelle votazioni in seno al comitato, ai voti dei rappresentanti degli Stati membri è attribuita la ponderazione fissata nell'articolo precitato. Il Presidente non partecipa al voto.

⁵⁹ G.U. n. L. 181 del 28.6.1989, pag. 47.

2. a) La Commissione adotta misure che sono immediatamente applicabili.

b) Tuttavia, se tali misure non sono conformi al parere espresso dal comitato, la Commissione le comunica immediatamente al Consiglio. In tal caso:

- la Commissione differisce l'applicazione delle misure da essa decise di un termine di tre mesi a decorrere dalla data della comunicazione;
- il Consiglio, deliberando a maggioranza qualificata, può prendere una decisione diversa entro il termine di cui al primo trattino.

Articolo 13

Attuazione della direttiva

Gli Stati membri prendono le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva anteriormente al 23 novembre 1996.

Articolo 14

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla sua pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale delle Comunità europee*,

Articolo 15

Disposizione finale

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a Bruxelles, addì 23 novembre 1995

Per il Consiglio

Il Presidente

C. WESTENDORP y CABEZA

ALLEGATO ALLA DIRETTIVA
DATI STATISTICI NEL SETTORE DEL TURISMO

A. Capacità degli alloggi turistici collettivi: unità locali sul territorio nazionale

A.1 Dati da trasmettere annualmente

Numero	Ripartizione degli alloggi	Variabili	Ripartizione geografica (a)
A.1.1	Alberghi e strutture ricettive assimilate	Numero strutture ricettive Numero stanze Numero posti letto	Nazionale e regionale NUTS III
A.1.2	Altri tipi di alloggi collettivi: - campeggi turistici - alloggi per vacanze - altri	Numero di strutture ricettive Numero di posti letto (b)	Nazionale e regionale NUTS III

(a) I dati relativi al numero di stanze e di posti letto a livello NUTS III possono comprendere stime che devono essere esplicitamente menzionate come tali.

(b) Per i campeggi: quando uno Stato membro non ha norme proprie, si può considerare che un posto tenda rappresenti 4 posti letto.

B. Arrivi e partenze negli alloggi turistici collettivi: movimenti turistici all'interno di un paese e dall'esterno verso di esso

B.1 Dati da trasmettere annualmente

Numero	Ripartizione degli alloggi	Variabili	Ripartizione geografica
B.1.1	Alberghi e strutture ricettive assimilate	Arrivi di residenti Pernottamenti di residenti Arrivi di non residenti Pernottamenti di non residenti	Nazionale e regionale NUTS II
B.1.2	Altri tipi di alloggi collettivi: - campeggi turistici - alloggi per vacanze - altri	Arrivi di residenti Pernottamenti di residenti Arrivi di non residenti Pernottamenti di non residenti	Nazionale e regionale NUTS II
B.1.3	Alberghi e strutture ricettive assimilate Altri tipi di alloggi collettivi	Per paese di residenza (ripartizione per mese di calendario): - arrivi di non residenti - pernottamenti di non residenti	Nazionale

B.2 Dati da trasmettere mensilmente

Numero	Ripartizione degli alloggi	Variabili	Ripartizione geografica
B.2.1	Alberghi e strutture ricettive assimilate Altri tipi di alloggi collettivi	Arrivi di residenti Pernottamenti di residenti Arrivi di non residenti Pernottamenti di non residenti	Nazionale
B.2.2	Alberghi e strutture ricettive assimilate	Utilizzazione dei posti letto: - lorda - netta	Nazionale

**C. Domanda turistica: movimenti turistici all'interno di un paese e verso l'estero
(escursioni in giornata escluse)**

C.1 Dati da trasmettere a livello nazionale(a)

Numero	Variabile	Ripartizione	Dati annuali	Dati trimestrali	
			Vacanze di più di 4 pernottamenti (b)	Vacanze (c)	Viaggi di lavoro (d)
C.1.1	Dati sul volume dei movimenti turistici				
C.1.1.1	Numero di turisti (persone interessate dai movimenti)	Totale - all'interno - verso l'estero - all'interno e verso l'estero			
C.1.1.2	Numero di viaggi	Totale - all'interno - verso l'estero Ripartizione geografica mondiale (livello nazionale)		RA	RA
C.1.1.3	Numero di viaggi (per mese di partenza)	In ciascun mese di calendario: - totale - all'interno - verso l'estero			
C.1.1.4	Numero di pernottamenti	Totale - all'interno - verso l'estero Ripartizione geografica mondiale (livello nazionale)		RA	RA
C.1.2	Dati sulle caratteristiche del viaggio				
C.1.2.1	Durata del viaggio	Pernottamenti consecutivi: - 1-3 - 4 o più - 4-7 - 8-14 - 15-28 - 29-91 - 92-365	NQ NQ	NQ NQ NQ NQ NQ	NQ NQ NQ NQ NQ
C.1.2.2	Organizzazione del viaggio	Prenotazione diretta presso la struttura di alloggio/di trasporto Prenotazione presso agenzia di viaggio, tour operator: - di cui, per viaggi tutto compreso		NQ NQ NQ	NQ NQ NQ

Numero	Variabile	Ripartizione	Dati annuali	Dati trimestrali	
			Vacanze di più di 4 pernottamenti (b)	Vacanze (c)	Viaggi di lavoro (d)
C.1.2.3	Principale mezzo di trasporto usato	Via aerea Via d'acqua Via terra: - ferrovia - autobus (di linea e di turismo) - veicoli privati e a noleggio - altri		NQ NQ NQ NQ NQ NQ	NQ NQ NQ NQ NQ NQ
C.1.2.4	Principali tipi di alloggio per: - spostamenti all'interno di un paese - spostamenti all'estero	Alberghi e strutture ricettive assimilate Alloggi specializzati Altri tipi di alloggio collettivo: - campeggi turistici - alloggi per vacanza - altri Altri tipi di alloggi privati: - alloggi in affitto - seconda residenza - altri tipi di alloggi privati		NQ NQ NQ NQ NQ NQ	NQ NQ NQ NQ NQ NQ
C.1.3	Dati sul profilo del turista				
C.1.3.1	Numero di turisti	Per sesso: - maschi - femmine			
C.1.3.2	Numero di turisti	Per età -0 - 14 anni (facoltativo) -15 - 24 anni -25 - 44 anni -45 - 64 anni -65 e oltre		NQ NQ NQ NQ NQ	NQ NQ NQ NQ NQ
C.1.4	Dati sulla spesa turistica				
C.1.4.1	Spesa turistica (in valuta nazionale) per: - spostamenti all'interno di un paese - spostamenti verso l'estero	Totale di cui: - viaggi, vacanze e forfait		NQ	NQ

- (a) RA indica che i dati devono essere trasmessi su base annuale e non trimestrale. NQ indica i dati non richiesti.
- (b) La colonna riguarda i dati relativi a periodi di vacanza di lunga durata (ossia 4 o più notti consecutive trascorse fuori dalla residenza abituale; lo scopo principale del soggiorno è riposo, turismo e attività ricreative).
- (c) La colonna riguarda i dati relativi a periodi di vacanza in generale (almeno un pernottamento fuori dalla residenza abituale; lo scopo principale del soggiorno è riposo, turismo e attività ricreative).
- (d) La colonna riguarda i dati relativi a viaggi di lavoro (almeno un pernottamento fuori dalla residenza abituale; lo scopo principale del soggiorno è affari e lavoro).

Appendice B - I modelli di rilevazione

1 - Il questionario dell'indagine 'Viaggi e vacanze'

SEZIONE INTRODUTTIVA

- **Dati anagrafici famiglia:** regione, dominio, provincia, località, indirizzo completo, prefisso e telefono.
- **Note** _____

(ALLA PERSONA DI RIFERIMENTO. L'intervistato deve avere almeno 18 anni compiuti.)

Dom.1) Buonasera sono ... un'intervistatrice/tore che lavora per conto dell'Istat, l'Istituto Nazionale di Statistica. Per conoscere alcuni aspetti della vita sociale del nostro Paese, l'Istat sta conducendo una ricerca statistica sui viaggi effettuati dalle famiglie. Per questo motivo avrei bisogno della Sua collaborazione.

Nei giorni scorsi dovrebbe aver ricevuto una lettera indirizzata a _____ che avvertiva di questa intervista telefonica.

Presente	1	
Risponde una famiglia diversa	2	
Non è la dimora abituale della famiglia (seconda casa)	3	→ sostituisce la famiglia
Gruppi di individui (no famiglia)	4	→ sostituisce la famiglia
Non è una famiglia (Uffici/Negozi/Studi/Imprese)	5	→ sostituisce la famiglia
Rifiuta intervista	6	
Irreperibile tutta la famiglia (nessun componente presente nell'intero periodo di rilevazione)	7	→ sostituisce la famiglia

Dom.2) Ha ricevuto questa lettera?

Si	1	
No	2	
Non ricorda	3	
Non indica	4	
Rifiuta intervista	5	→ va a "Scheda Rifiuto"

Se codice 6 a Dom.1, non visualizza il codice 5 in Dom.2 e prosegue a Scheda Rifiuto

(Solo se codice 2, 3 o 4 a Dom.2):

Dom.3) Le riassumerò allora brevemente i contenuti della lettera: si tratta di una ricerca statistica realizzata nell'ambito di un progetto dell'Unione europea che l'Istat sta conducendo sul territorio nazionale in contemporanea con altri Paesi per stimare i movimenti turistici effettuati negli ultimi 3 mesi dalle famiglie italiane.

(a tutti)

Dom.4) Avrei bisogno di intervistare il capofamiglia o comunque una persona maggiorenne della famiglia in grado di fornirmi informazioni generali anche sugli altri componenti

Può parlare con me, ora	1	→ prosegue o va a "Sezione Generale (Prima Parte)" se codice 2 a Dom.2
Può parlare con me, ma non ora	2	→ appuntamento
Le passo un'altra persona	3	→ va a Dom.7
La persona più adatta non è in casa	4	→ va a Dom.7 → appuntamento
Rifiuto	5	→ va a Scheda Rifiuto

Dom.5) Insieme alla lettera che ha ricevuto le è stato inviato un modulo da compilare su alcune informazioni relative ai viaggi effettuati da lei e da altri componenti della sua famiglia. È stato compilato?

Si	1	
No, ma l'ho ricevuto	2	→ va a "Sezione Generale (Prima parte)"
No, non l'ho ricevuto	3	→ va a "Sezione Generale (Prima parte)"
Non sa/Non risponde	4	→ va a "Sezione Generale (Prima parte)"

(Se codice 1 a Dom.5)

Dom.6) Lo può prendere? Le sarà così più facile sostenere l'intervista

Si (intervista con modulo)	1	→ va a "Sezione Generale (Prima parte)"
No (intervista senza modulo)	2	→ va a "Sezione Generale (Prima parte)"

(Se codice 3 o 4 a Dom.4)

Dom.7) Mi può dire il nome della persona con cui parlare?

Invio per proseguire se codice 3 a Dom.4 o "Appuntamento" se codice 4 a Dom.4

SCHEDA RIEPILOGATIVA VIAGGI
(per ciascun componente della famiglia)

Parliamo ora dei viaggi e degli spostamenti effettuati da Lei/ (nome) dal . . . (inizio trimestre di riferimento) al . . . (termine trimestre di riferimento). La prego di considerare tutti i viaggi e tutti gli spostamenti che si sono conclusi in questo periodo, anche se iniziati precedentemente.

VIAGGI DI LAVORO

Iniziamo con i viaggi di lavoro. Dal . . . (inizio trimestre di riferimento) al . . . (termine trimestre di riferimento) Lei/ (nome) si è spostato/a per lavoro pernottando almeno una notte fuori dalla località dove vive?

Si 1
No 2

(Se si)

Quanti viaggi di lavoro ha effettuato?

□□□

(Se n. viaggi di lavoro è uguale o maggiore di 12)

Fra questi, ci sono viaggi che ha effettuato abitualmente tutte le settimane nello stesso luogo?

Si 1
No 2

(Se si)

SCHEDA VIAGGI ABITUALI DI LAVORO

Mi può indicare il numero dei viaggi abituali di lavoro?

□□□

Questi viaggi abituali li ha svolti in Italia o all'estero?

Italia 1
Estero 2

Quanti viaggi abituali ha svolto in:

Italia □□□
Estero □□□

Quante notti ha trascorso fuori dal luogo dove vive?

□□□

Quante notti ha trascorso in:

Italia □□□
Estero □□□

Quante notti ha trascorso in albergo, motel, pensione?

□□□

Quante notti ha trascorso in albergo, motel, pensione in:

Italia □□□
Estero □□□

VIAGGI DI VACANZA

Passiamo ora ai viaggi ed agli spostamenti per motivi personali. Sempre dal . . . (inizio trimestre di riferimento) al . . . (termine trimestre di riferimento) Lei/ (nome) si è spostato/a pernottando almeno una notte fuori dalla località dove vive per uno dei seguenti motivi personali: week-end, piacere, svago, visita a parenti ed amici, motivi religiosi, trattamenti di salute o cure termali?

Si 1
No 2

(Se no)

Lei mi ha detto che . . . (nome) . . . non ha effettuato viaggi di vacanza. Per quale motivo non è andato in vacanza in questo periodo?

Motivi economici 1
Motivi di lavoro e studio 2
Mancanza di abitudine 3
Già residente in località di villeggiatura 4
Motivi di famiglia 5
Motivi di salute 6
Altri motivi 7

(Se si)

Quanti viaggi personali ha effettuato?

□□□

(Se n. viaggi di vacanza è uguale o maggiore di 12)

Fra questi, ci sono viaggi che ha effettuato abitualmente tutte le settimane nello stesso luogo?

Si 1
No 2

(Se si)

SCHEDA VIAGGI ABITUALI DI VACANZA

Mi può indicare il numero dei viaggi abituali personali?

□□□

Questi viaggi abituali li ha svolti in Italia o all'estero?

Italia 1
Estero 2

Quanti viaggi abituali ha svolto in:

Italia □□□
Estero □□□

Quante notti ha trascorso fuori dal luogo dove vive?

□□□

Quante notti ha trascorso in:

Italia □□□
Estero □□□

Quante notti ha trascorso in albergo, motel, pensione?

□□□

Quante notti ha trascorso in albergo, motel, pensione in:

Italia □□□
Estero □□□

Liguria	07
Emilia-Romagna	08
Toscana	09
Umbria	10
Marche	11
Lazio	12
Abruzzo	13
Molise	14
Campania	15
Puglia	16
Basilicata	17
Calabria	18
Sicilia	19
Sardegna	20

(Se la destinazione principale è all'estero)
In quale Stato estero?

Austria	21
Belgio	22
Danimarca	23
Finlandia	24
Francia	25
Germania	26
Grecia	27
Irlanda	28
Islanda	29
Lussemburgo	30
Norvegia	31
Olanda	32
Polonia	33
Portogallo	34
Regno Unito	35
Repubblica Ceca	36
Repubblica Slovacca	37
Spagna	38
Svezia	39
Svizzera e Liechtenstein	40
Turchia	41
Ungheria	42
Altri Paesi Europei	43
U.S.A.	44
Canada	45
America Centro-Meridionale	46
Egitto	47
Tunisia-Marocco-Algeria	48
Altri Paesi Africani	49
Giappone	50
Altri Paesi Asiatici	51
Australia	52
Nuova Zelanda	53
Resto Del Mondo	54

DATA INIZIO DEL VIAGGIO

[_g_] [_g_] / [_m_] [_m_] / [_a_] [_a_]

DURATA DEL VIAGGIO

N° notti [] [] []

MOTIVO PREVALENTE DEL VIAGGIO

Partecipazione a congresso, convegno, conferenza, seminario	01
Partecipazione a riunione d'affari	02
Esibizione, fiera, mostra, esposizione (visita e/o partecipazione professionale)	03
Missione di lavoro o militare (amministrazione pubblica e/o privata, organismo internazionale, altra istituzione)	04
Viaggio o meeting d'azienda per la familiarizzazione dei dipendenti e/o soci	

(inclusi viaggi di incentivazione)	05
Attività di rappresentanza, vendita, acquisto, pubblicità, installazione, collaudo, manutenzione, riparazione, ecc.	06
Attività culturale, artistica, religiosa, sportiva	07
Attività di docenza (didattica, consulenza, istruzioni)	08
Partecipazione (allievo) a corso di lingua straniera	09
Partecipazione (allievo) a corso di aggiornamento professionale (esclusa lingua straniera)	10
Attività del personale viaggiante a bordo di mezzi per il trasporto di persone e/o merci	11
Altro motivo	12

ORGANIZZAZIONE DEL VIAGGIO

Prenotazione diretta solo alloggio	1
Prenotazione diretta solo trasporto	2
Prenotazione diretta alloggio e trasporto	3
Prenotazione in agenzia solo alloggio	4
Prenotazione in agenzia solo trasporto	5
Prenotazione in agenzia alloggio e trasporto	6
Nessuna prenotazione	7
Non sa/non risponde	8

PRINCIPALE MEZZO DI TRASPORTO

Aereo	01
Treno	02
Nave, battello, motoscafo	03
Auto a noleggio	04
Auto propria, di parenti o amici	05
Pullman turistico	06
Pullman di linea	07
Camper, autocaravan	08
Moto, motoscooter	09
Altro	10

PRINCIPALE TIPO DI ALLOGGIO

Albergo/motel/pensione	01
Residenza per cure fisiche o estetiche	02
Campo lavoro e vacanza	03
Mezzo pubblico di trasporto (cuccetta, vagone letto...)	04
Centro congressi e conferenze	05
Villaggio vacanza	06
Campeggio	07
Marina (barca in porto, darsena ...)	08
Istituto religioso	09
Altra struttura collettiva	10
Stanza in affitto	11
Abitazione in affitto	12
Abitazione di proprietà o multiproprietà	13
Abitazione o stanza gratuita (parenti, amici)	14
Barca in sito non organizzato	15
Altro tipo di sistemazione privata	16

DESTINAZIONI SECONDARIE ALL'ESTERO

(Se destinazione principale = estero)
E' andato in altri Stati esteri dove ha pernottato almeno una notte?

(Se destinazione principale = Italia)
E' stato anche all'estero pernottando almeno una notte?

Si	1
No	2

SCHEDA VIAGGIO DI VACANZA
(Per ciascun componente della famiglia che ha realizzato viaggi di vacanza non abituali nel trimestre di riferimento e per ciascun viaggio)

Lei mi ha detto che...(nome)... ha effettuato... (n°)... viaggi di svago, vacanza e altro dal (inizio trimestre di riferimento) al (termine trimestre di riferimento).

Vorrei avere alcune informazioni per ciascuno di questi viaggi non abituali.

DESTINAZIONE PRINCIPALE

Dove è andato?

Italia 1
Estero 2

(Se la destinazione principale è in Italia)

Ricorda in quale Comune ha soggiornato prevalentemente?

Nome Comune cod.Istat | | | | | | | | | |
Non sa/non ricorda 999

(Se non ricorda il Comune)

In quale provincia italiana?

Torino	001
Vercelli	002
Novara	003
Cuneo	004
Asti	005
Alessandria	006
Valle d'Aosta	007
Imperia	008
Savona	009
Genova	010
La Spezia	011
Varese	012
Como	013
Sondrio	014
Milano	015
Bergamo	016
Brescia	017
Pavia	018
Cremona	019
Mantova	020
Bolzano	021
Trento	022
Verona	023
Vicenza	024
Belluno	025
Treviso	026
Venezia	027
Padova	028
Rovigo	029
Udine	030
Gorizia	031
Trieste	032
Piacenza	033
Parma	034
Reggio Emilia	035
Modena	036
Bologna	037
Ferrara	038
Ravenna	039
Forlì-Cesena	040
Pesaro e Urbino	041
Ancona	042
Macerata	043
Ascoli Piceno	044
Massa-Carrara	045
Lucca	046
Pistoia	047

Firenze	048
Livorno	049
Pisa	050
Arezzo	051
Siena	052
Grosseto	053
Perugia	054
Terni	055
Viterbo	056
Rieti	057
Roma	058
Latina	059
Frosinone	060
Caserta	061
Benevento	062
Napoli	063
Avellino	064
Salerno	065
L'Aquila	066
Teramo	067
Pescara	068
Chieti	069
Campobasso	070
Foggia	071
Bari	072
Taranto	073
Brindisi	074
Lecce	075
Potenza	076
Matera	077
Cosenza	078
Catanzaro	079
Reggio Calabria	080
Trapani	081
Palermo	082
Messina	083
Agrigento	084
Caltanissetta	085
Enna	086
Catania	087
Ragusa	088
Siracusa	089
Sassari	090
Nuoro	091
Cagliari	092
Pordenone	093
Isernia	094
Oristano	095
Biella	096
Lecco	097
Lodi	098
Rimini	099
Prato	100
Crotone	101
Vibo Valentia	102
Verbano-Cusio-Ossola	103
Non sa, non ricorda	999

(Se non ricorda la provincia)
Ricorda almeno la regione?

Piemonte	01
Valle d'Aosta	02
Lombardia	03
Trentino-AltoAdige	04

SEZIONE GENERALE (Seconda parte)
(per ciascun componente della famiglia)

(componente ≥ 15 anni)

STATO CIVILE

Celibe/Nubile	1
Coniugato/a coabitante con il coniuge	2
Separato/a di fatto	3
Separato/a legalmente	4
Divorziato/a	5
Vedovo/a	6

(Se coniugato)

ANNO DEL MATRIMONIO

(componente ≥ 6 anni)

TITOLO DI STUDIO

Dottorato di ricerca o specializzazione post-laurea	1
Laurea	2
Diploma universitario	3
Diploma o qualifica di scuola media superiore (4-5 anni)	4
Diploma o qualifica di scuola media superiore (2-3 anni)	5
Licenza di scuola media inferiore	6
Licenza elementare	7
Nessun titolo – sa leggere e scrivere	8
Nessun titolo – non sa leggere e scrivere	9

(componente ≥ 15 anni)

PROFESSIONE (CONDIZIONE)

Occupato	1
In cerca di nuova occupazione	2
In cerca di prima occupazione	3
In servizio di leva o civile sostitutivo	4
Casalinga	5
Studente	6
Inabile al lavoro	7
Persona ritirata dal lavoro (pensioni da lavoro)	8
In altra condizione (pens. sociale/guerra/reversibilità/benestante, ecc.)	9

(Se occupato)

POSIZIONE NELLA PROFESSIONE

Dirigente	01
Direttivo/Quadro	02
Impiegato/Intermedio	03
Capo operaio/operaio subalterno ed assimilati	04
Apprendista	05
Lavorante a domicilio per conto imprese	06
Imprenditore	07
Libero professionista	08
Lavoratore in proprio	09
Socio di cooperativa di produzioni di beni e/o prestazioni di servizio	10
Coadiuvante	11

(Se occupato)

SETTORE DI ATTIVITÀ ECONOMICA

Agricoltura/caccia e pesca	1
Industria/estrazione/manifatture/energia	2
Costruzioni	3
Commercio all'ingrosso/al dettaglio/alberghi e ristoranti	4
Trasporti/magazzinaggio/comunicazione	5
Banche/finanziarie/assicurazioni/immobiliare/informatica/noleggio/altre attività professionali	6
Pubblica amministrazione e difesa	7
Istruzione/sanità ed altri servizi sociali	8
Altri servizi	9

(A tutti)

CITTADINANZA

Italiana	1
Altra	2
Apolide	3

SEZIONE CHIUSURA INTERVISTA
(a cura dell'intervistatore)

Si è parlato del Numero Verde?

Si 1
No 2

Difficoltà incontrate durante l'intervista nelle sezioni

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Sezione non toccata (da CATI)
Spese viaggio per lavoro	1	2	3	4	5
Spese viaggio per vacanza	1	2	3	4	5

Difficoltà complessiva dell'intervistato

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Difficoltà nel complesso	1	2	3	4

Disponibilità all'intervista

Scarsa sempre	1
Scarsa solo all'inizio	2
Sufficiente	3
Buona	4
Ottima	5

CAMPO NOTE _____

SCHEDA RIFIUTO
(a cura dell'intervistatore)

Potrebbe dirmi quante persone vivono con lei?

Non dà informazioni 1 → va alla motivazione del rifiuto
Dà informazioni 2

(Solo se l'intervistato dà informazioni)

Numero componenti della famiglia lei compreso.

___ 01-15,99=Non risponde

Qual è il numero degli uomini?

___ 00-15,99= Non risponde

Qual è il numero delle donne?

___ 00-15,99= Non risponde

(Solo se il numero dei componenti uomini >0)

Può indicarmi l'età di ogni componente uomo?

_____ 0-110, 999= Non risponde

Ripetere questo quesito per ogni componente uomo

(Solo se il numero delle componenti donne >0)

Può indicarmi l'età di ogni componente donna?

_____ 0-110, 999= Non risponde

Ripetere questo quesito per ogni componente donna

(Da compilare da parte dell'intervistatore)

MOTIVAZIONE DEL RIFIUTO

Malattia/Sordità	01
Dialetto/Scarsa cultura	02
Problemi familiari/Lutto	03
Disturbati/Momento poco opportuno	04
Mancanza di tempo	05
Sfiducia/Diffidenza/Paura	06
Sfiducia nello Stato	07
Stranieri che non parlano italiano	08
Opinioni negative e sfiducia circa le indagini telefoniche	09
Assenza di interesse circa il tema	10

(Da compilare da parte dell'intervistatore)

CARATTERISTICHE DI CHI RIFIUTA

Donna anziana	1
Donna adulta	2
Donna giovane	3
Uomo anziano	4
Uomo adulto	5
Uomo giovane	6

Ringraziare e chiudere

FINE SCHEDA RIFIUTO (cade e sostituisce)

2 - Il questionario dell'indagine 'Aspetti della vita quotidiana'. La sezione dedicata ai viaggi e alle vacanze.

2.1 - Sezione vacanze nel questionario 'Aspetti della vita quotidiana' Anno 1995

Nel questionario di 'Aspetti della vita quotidiana' del 1995 i quesiti sulle vacanze sono stati posti per singolo individuo.

Si riporta di seguito la specifica sezione sulle vacanze prevista all'interno di ciascuna scheda individuale del questionario.

Scheda Individuale del componente n. |_|_|

**VACANZE IN ITALIA E ALL'ESTERO,
MOTIVI DELLA NON VACANZA**

(PER TUTTI)

Negli ultimi 12 mesi si è recato in vacanza per un periodo di almeno 4 notti consecutive?

NO00 va a 'Per quali motivi non si è recato in vacanza'
SI, quante volte?N. |_|_|

(Se si)

Per quanti giorni è stato in vacanza in Italia e per quanti all'estero?

N. giorni in Italia|_|_|
N. giorni all'Estero (CEE).....|_|_|
N. giorni all'Estero (al di fuori della CEE)...|_|_|

Quindi complessivamente è stato in vacanza per quanti giorni?

Giorni di vacanza in totale N . |_|_|_|

(Se non si è recato in vacanza)

Per quali motivi? (possibili più risposte)

- Per ragioni economiche 1
- Per motivi di lavoro o studio..... 2
- Per mancanza di abitudine 3
- Perché già residente in località di villeggiatura . 4
- Per motivi di famiglia 5
- Per altri motivi 6

2.2 - Scheda vacanze nel questionario 'Aspetti della vita quotidiana' Anno 1996

Nel questionario di 'Aspetti della vita quotidiana' del 1996, i quesiti sulle vacanze sono stati inseriti in una apposita scheda vacanza posta nella scheda familiare. I quesiti pertanto sono stati rivolti all'intera famiglia e non più ad ogni singolo individuo.

Si riporta di seguito la scheda vacanze.

Scheda familiare

VACANZE

(PER TUTTI)

Negli ultimi 12 mesi almeno uno dei componenti della famiglia è andato in vacanza per almeno 4 notti consecutive?

NO..... 1

SI.....2 → compilare il seguente riquadro

Singoli periodi di vacanza	Numero componenti partecipanti	Numero d'ordine dei componenti partecipanti	Tipo di vacanza	Località di destinazione	Mese di inizio (indicare il mese in cifre)	Motivo della scelta del periodo	Mezzo di trasporto	Alloggio	Organizzazione	Durata (notti)	SPESE SOSTENUTE (in migliaia di lire)	
											Spese sostenute in totale	di cui: spese sostenute per viaggi, vacanze a forfait
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Vacanza 1°	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacanza 2°	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacanza 3°	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacanza 4°	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacanza 5°	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacanza 6°	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacanza 7°	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vacanza 8°	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/> 11 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La famiglia ha trascorso negli ultimi 12 mesi almeno 4 notti consecutive tutta insieme in vacanza?

NO..... 1

SI.....2

CODICI PER LA COMPILAZIONE DEL RIQUADRO	
Col 2 - NUMERO DEI COMPONENTI PARTECIPANTI: indicare quanti componenti della famiglia hanno partecipato alla vacanza che si sta considerando	
Col 3 - N° D'ORDINE DEI COMPONENTI : per ciascuno dei componenti che ha partecipato alla vacanza barrare la casella corrispondente al suo numero d'ordine della colonna 1 della Scheda generale ⁶⁰ .	
Col 4 - TIPO VACANZA:	
- Marina _____ 1	- Giro turistico _____ 6
- Lacuale _____ 2	- Crociera _____ 7
- Montana _____ 3	- Vacanza-studio _____ 8
- Collinare _____ 4	- Vacanza-sport _____ 9
- Termale o per cura _____ 5	- Agrituristiche _____ 10
	- Altro tipo _____ 11
Col 5 - LOCALITÀ DI DESTINAZIONE:	
<i>In Italia</i>	
- Piemonte _____ 01	- Germania _____ 27
- Valle d'Aosta _____ 02	- Grecia _____ 28
- Lombardia _____ 03	- Irlanda _____ 29
- Trento _____ 04	- Islanda _____ 30
- Bolzano _____ 05	- Lussemburgo _____ 31
- Veneto _____ 06	- Norvegia _____ 32
- Friuli-Venezia Giulia _____ 07	- Olanda _____ 33
- Liguria _____ 08	- Polonia _____ 34
- Emilia-Romagna _____ 09	- Portogallo _____ 35
- Toscana _____ 10	- Regno Unito _____ 36
- Umbria _____ 11	- Repubblica Ceca _____ 37
- Marche _____ 12	- Repubblica Slovacca _____ 38
- Lazio _____ 13	- Spagna _____ 39
- Abruzzo _____ 14	- Svezia _____ 40
- Molise _____ 15	- Svizzera e Liechtenstein _____ 41
- Campania _____ 16	- Turchia _____ 42
- Puglia _____ 17	- Ungheria _____ 43
- Basilicata _____ 18	- Altri Paesi Europei _____ 44
- Calabria _____ 19	- U.S.A. _____ 45
- Sicilia _____ 20	- Canada _____ 46
- Sardegna _____ 21	- America Centro-Meridionale _____ 47
<i>All'Estero</i>	- Egitto _____ 48
- Austria _____ 22	- Tunisia-Marocco-Algeria _____ 49
- Belgio _____ 23	- Altri Paesi Africani _____ 50
- Danimarca _____ 24	- Giappone _____ 51
- Finlandia _____ 25	- Altri Paesi Asiatici _____ 52
- Francia _____ 26	- Australia _____ 53
	- Nuova Zelanda _____ 54
	- Resto del mondo _____ 55
Col 7 - MOTIVO DELLA SCELTA DEL PERIODO:	Col 8 - MEZZO DI TRASPORTO:
- Scelta libera _____ 1	- Aereo _____ 1
Scelta condizionata da:	- Treno _____ 2
- Motivi di studio _____ 2	- Nave, battello, motoscafo, aliscafo, ecc _____ 3
- Motivi di studio _____ 3	- Auto a noleggio _____ 4
- Motivi di studio _____ 4	- Auto propria, di parenti o di amici _____ 5
- Motivi di studio _____ 5	- Pullman turistico _____ 6
- Chiusura aziendale _____ 6	- Pullman di linea _____ 7
- Turno di ferie _____ 7	- Camper, autocaravan _____ 8
- Altri motivi _____ 8	- Moto, motoscooter _____ 9
	- Altro _____ 0
Col 9 - ALLOGGIO:	
- Alberghi _____ 1	- Alloggio privato in affitto _____ 8
- Residenze turistiche alberghiere _____ 2	- Case per ferie, istituti religiosi _____ 9
- Ostelli per la gioventù _____ 3	- Residenze per studenti _____ 10
- Campeggi e villaggi turistici _____ 4	- Nave, battello _____ 11
- Alloggio in multiproprietà _____ 5	- Camper, roulotte _____ 12
- Abit. di proprietà della famiglia _____ 6	- Alloggio in azienda agrituristiche _____ 13
- Abit. di proprietà di parenti o amici _____ 7	- Altro _____ 14
Col 10 - ORGANIZZAZIONE:	
- Viaggio e soggiorno organizzato, prezzo tutto compreso _____ 1	- Solo soggiorno organizzato _____ 3
- Solo viaggio organizzato _____ 2	- Viaggio e soggiorno non organizzato _____ 4
Col 11 - DURATA: indicare la permanenza complessiva in vacanza compresi i giorni di viaggio	

⁶⁰ La 'Scheda generale' si trova all'inizio del questionario 'Aspetti della vita quotidiana' e serve ad individuare la famiglia 'di fatto' ed i suoi componenti. Essa contiene notizie su tutte le persone che hanno dimora abituale nell'abitazione e nella colonna 1, in particolare, definisce il numero d'ordine delle persone che andranno intervistate.

2.3 - Sezione viaggi nel questionario 'Aspetti della vita quotidiana' Anno 1998

Nel questionario di 'Aspetti della vita quotidiana' del 1998 ai consueti quesiti sulle vacanze 'lunghe' effettuate negli ultimi 12 mesi sono stati aggiunti quesiti sui viaggi effettuati nel mese di ottobre, distinguendo tra vacanze 'lunghe', 'brevi' e viaggi di lavoro.

Si riporta di seguito la specifica sezione sui viaggi prevista all'interno di ciascuna scheda individuale.

Scheda Individuale del componente n. |_|_|_|

**VIAGGI DI VACANZE E DI LAVORO IN ITALIA E ALL'ESTERO,
MOTIVI DELLA NON VACANZA**

(PER TUTTI)

Negli ultimi 12 mesi si è recato in vacanza per un periodo di almeno 4 notti consecutive?

NO00 va a 'Per quali motivi non si è recato in vacanza'

SI, quante volte?.....N. |_|_|

(Se si)

Quante notti ha trascorso in vacanza in Italia e quante all'estero?

N. notti in Italia |_|_|_|

N. notti all'Estero (CEE)..... |_|_|_|

N. notti all'Estero (al di fuori della CEE)..... |_|_|_|

Quindi complessivamente quante notti ha trascorso in vacanza?

Notti di vacanza in totale N. |_|_|_|

In particolare, nel mese di ottobre, si è spostato per un periodo di almeno 4 notti consecutive fuori dalla località dove vive per uno de seguenti motivi: vacanza, piacere, svago, visita a parenti ed amici, motivi religiosi, trattamenti di saluti o cure termali?

NO00

SI, quante volte?.....N. |_|_|

(Se si)

Ogni volta, per quante notti è stato complessivamente fuori? Di queste, quante notti ha trascorso in albergo, motel o pensione? Quante notti in Italia e quante all'estero? Quanto ha speso complessivamente?

	N. notti complessive	Di cui quante trascorse			Spesa complessiva
		In albergo, motel o pensione	In Italia	All'Estero	
1 ^a volta	_ _	_ _	_ _	_ _	_ _ _ .000 lire
2 ^a volta	_ _	_ _	_ _	_ _	_ _ _ .000 lire
3 ^a volta	_ _	_ _	_ _	_ _	_ _ _ .000 lire
4 ^a volta	_ _	_ _	_ _	_ _	_ _ _ .000 lire

(Se non si è recato in vacanza)

Per quali motivi? (possibili più risposte)

- Per ragioni economiche 1
Per motivi di lavoro o studio..... 2
Per mancanza di abitudine 3
Perché già residente in località di villeggiatura 4
Per motivi di famiglia..... 5
Per motivi di salute 6
Per l'età 7
Per altri motivi (specificare) 8

(Per tutti)

Nel mese di ottobre si è spostato pernottando una, due o tre notti consecutive fuori dalla località dove vive per uno de seguenti motivi: vacanza, piacere, svago, visita a parenti ed amici, motivi religiosi, trattamenti di saluti o cure termali?

NO00

SI, quante volte?.....N.

(Se si)

Ogni volta, per quante notti è stato complessivamente fuori? Di queste, quante notti ha trascorso in albergo, motel o pensione? Quante notti in Italia e quante all'estero? Quanto ha speso complessivamente?

	N. notti complessive	Di cui quante trascorse			Spesa complessiva
		In albergo, motel o pensione	In Italia	All'Estero	
1 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
2 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
3 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
4 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
5 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
6 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire

(Per tutti)

Nel mese di ottobre si è spostato pernottando almeno una notte fuori dalla località dove vive per motivi di lavoro o affari?

NO00

SI, quante volte?.....N.

(Se si)

Ogni volta, per quante notti è stato complessivamente fuori? Di queste, quante notti ha trascorso in albergo, motel o pensione? Quante notti in Italia e quante all'estero? Quanto ha speso complessivamente?

	N. notti complessive	Di cui quante trascorse			Spesa complessiva
		In albergo, motel o pensione	In Italia	All'Estero	
1 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
2 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
3 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
4 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
5 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire
6 ^a volta	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> .000 lire

Appendice C - Le modalità di realizzazione delle interviste telefoniche per il triennio 2001-2003

Per la realizzazione delle interviste telefoniche l'Istat si avvale della collaborazione di una Società specializzata nella realizzazione di interviste CATI. I rapporti con la ditta e le specifiche tecniche richieste dall'Istat sono fissati nel Capitolato tecnico. Il Capitolato tecnico è un documento importante nella definizione dei lavori ed è finalizzato a formalizzare gli standard produttivi adeguati alle esigenze da soddisfare: in esso sono descritte le specifiche modalità di realizzazione delle diverse fasi della rilevazione.

Di seguito si riporta il Capitolato tecnico della gara per la realizzazione dell'indagine 'Viaggi e vacanze' relativa agli anni 2001-2003.

Capitolato Tecnico

1 - Oggetto dei lavori

I lavori richiesti nel bando di gara hanno per oggetto l'esecuzione di circa 14.000 (quattordicimila) interviste telefoniche utili annue effettuate mediante il sistema CATI - *Computer Assisted Telephone Interview* - ad altrettante famiglie italiane, nonché la fornitura dei risultati e degli altri servizi come richiesto e specificato nel presente Capitolato.

L'indagine telefonica dovrà interessare sia i viaggi per 'motivi professionali' che i viaggi per 'motivi personali', nonché aspetti della vita quotidiana.

2 - Tempi di esecuzione dell'indagine

L'indagine avrà come periodi di osservazione i trimestri degli anni 2001, 2002 e 2003; l'indagine sarà condotta trimestralmente mediante quattro rilevazioni per ciascun anno.

Le interviste per ciascun trimestre dovranno iniziare entro il giorno 3 del mese successivo al trimestre di riferimento e dovranno concludersi entro il giorno 20 dello stesso mese. Il primo trimestre va dal 1° gennaio al 31 marzo; le interviste dovranno, quindi, essere concluse entro il 20 aprile dello stesso anno. Successivamente la rilevazione sarà ripetuta per ogni trimestre con le stesse modalità. Per il 4° trimestre le interviste verranno realizzate entro il 20 gennaio dell'anno seguente a quello di riferimento. Sarà pertanto oggetto del presente lavoro anche la realizzazione delle interviste con riferimento al 4° trimestre 2003, da svolgersi entro il 20 gennaio 2004. Eventuali variazioni di calendario dovranno essere concordate con l'Istat.

L'Istat si riserva la facoltà di apportare variazioni all'arco temporale di riferimento.

All'atto della redazione del verbale di inizio dei lavori saranno consegnati alla Società il questionario definitivo e gli altri documenti definitivi occorrenti per l'espletamento del servizio. Per ciascuna rilevazione trimestrale il questionario potrà subire variazioni in termini di quesiti e di modalità, nei limiti dei tempi medi per intervista stabiliti nel presente Capitolato.

Potranno subire modifiche trimestrali anche gli altri documenti tecnici occorrenti all'espletamento dell'indagine.

3 - Servizio tecnico competente dell'Istat

Il Servizio competente dell'Istat, responsabile tecnico dell'indagine, è il Servizio Struttura e Dinamica Sociale (SDS), del Dipartimento delle Statistiche Sociali (DISS).

I rapporti tecnici con la Società, relativamente ai lavori di cui al presente Capitolato, saranno tenuti direttamente dal predetto Servizio dell'Istat.

4 - Risorse da impiegare nella rilevazione

4.1 - Risorse Umane

4.1.1 - Responsabile di progetto della Società

Si richiede un Responsabile di progetto con una formazione ed un'esperienza acquisita di ricerca telefonica idonea alla direzione del progetto in questione, in conformità ai requisiti dichiarati nell'offerta tecnica. In particolare si richiede un'esperienza minima biennale nella direzione di indagini telefoniche CATI simili. Queste competenze dovranno essere opportunamente documentate.

4.1.2 - Capo progetto informatico e programmatori

Si richiede 1 capo progetto informatico e 3 programmatori con esperienza in elaborazioni simili a quelle richieste per la presente indagine, nonché nella trattazione del *software* specifico CATI (costruzione e aggiornamento del questionario completo di regole di incompatibilità e di filtri, impostazione e gestione delle regole di assegnazione dei numeri telefonici, proposizione e composizione in automatico dei numeri telefonici, gestione dei tentativi di contatto per esito dei tentativi secondo specifiche modalità impartite dall'Istat), in conformità ai requisiti dichiarati nell'offerta tecnica.

4.1.3 - Il Gruppo di rilevazione: supervisor ed intervistatori

Il gruppo di rilevazione dovrà comprendere almeno 2 responsabili di sala addetti alla supervisione della rilevazione e 60 intervistatori, dei quali 40 impegnati giornalmente nelle interviste.

I supervisor dovranno avere esperienza nella supervisione di interviste relative ad indagini CATI simili. Si richiede pertanto che essi siano in grado di predisporre, in modo congruo alle esigenze dell'Istat, tutte le attività volte ad ottimizzare il lavoro degli intervistatori e minimizzare gli errori "non campionari" prodotti nella fase delle interviste.

Gli intervistatori ritenuti idonei all'esecuzione delle interviste dovranno essere impiegati in tutte le indagini trimestrali fin quando permane il rapporto di lavoro tra essi e la Società.

Gli intervistatori selezionati e ritenuti idonei alla realizzazione delle interviste non dovranno, pertanto, essere distolti dalla presente indagine, nemmeno se sostituiti con altri intervistatori, per essere utilizzati per altre indagini che la Società svolgerà contemporaneamente a quella dell'Istat.

Inoltre, non potrà essere ridotto il numero degli intervistatori utilizzati nell'indagine in modo tale da pregiudicare la consegna dei lavori nei termini previsti dal presente Capitolato. Eventuali variazioni del numero di intervistatori utilizzati giornalmente potranno essere effettuate soltanto su autorizzazione dell'Istat.

4.1.4 - Elenco degli intervistatori

Elenco da fornire prima di ciascuna indagine trimestrale

Prima dell'avvio di ciascuna rilevazione trimestrale, la Società contraente dovrà fornire all'Istat, su supporto informatico, la lista dei 60 intervistatori con le indicazioni di:

- provincia e comune di residenza;
- codice identificativo;
- sesso;
- età;

- titolo di studio;
- esperienza lavorativa ;
- data di assegnazione all'indagine.

Il codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente a ciascun intervistatore e dovrà essere mantenuto per tutto il triennio di indagini.

Elenco da fornire durante ciascuna indagine trimestrale

Durante ciascuna rilevazione trimestrale, la Società contraente dovrà fornire all'Istat, su supporto informatico, la lista di eventuali intervistatori che hanno sostituito alcuni dei 60 intervistatori assegnati all'indagine con le indicazioni di:

- provincia e comune di residenza;
- codice identificativo;
- sesso;
- età;
- titolo di studio;
- esperienza lavorativa;
- codice dell'intervistatore sostituito;
- data di assegnazione all'indagine.

Il codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente a ciascun intervistatore e dovrà essere mantenuto per tutto il triennio di indagini.

4.1.5 - Modalità per il reclutamento degli intervistatori

La Società dovrà selezionare almeno 60 intervistatori utili così da poter assicurare su almeno 40 postazioni CATI l'esecuzione delle interviste nei tempi e nei modi stabiliti. Inoltre, due intervistatori tra quelli selezionati dovranno essere bilingue (italiano/tedesco) allo scopo di eseguire, nella provincia di Bolzano, le interviste anche in questa lingua.

È necessario che la Società contraente si avvalga esclusivamente di intervistatori o intervistatrici con elevata esperienza di interviste telefoniche.

A tale scopo il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante apposita selezione che ne valuti la capacità comunicativa, l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni e di modificare l'approccio comunicativo a seconda dell'interlocutore, l'abilità di gestire con serietà e sensibilità situazioni delicate che possono determinarsi nel corso dell'intervista, la capacità di non mostrare mai disagio ed imbarazzo nelle differenti circostanze.

Gli intervistatori selezionati dovranno, inoltre, avere compiuto almeno un'esperienza personale di utilizzazione delle procedure CATI nell'ambito di ricerche condotte dalla Società contraente o da altre organizzazioni di analoga qualità.

Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico della Società contraente e l'Istat si riserverà di controllarne la professionalità, sia in fase di selezione che durante l'esecuzione delle interviste (cfr. Artt. 9.1 e 9.2 del Capitolato) e di richiederne la eventuale sostituzione.

4.1.6 Modalità di addestramento degli intervistatori

Dovranno essere effettuati *briefing* per l'addestramento degli intervistatori prima dell'avvio dell'indagine di ciascun trimestre. Questi saranno articolati in *briefing* teorico e tecnico.

Il *briefing* teorico sarà condotto direttamente da funzionari del Servizio tecnico competente dell'Istat, in presenza del responsabile di progetto della Società, nonché dei responsabili di sala, e avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica, la corretta esecuzione dell'intervista, le

modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per motivare gli intervistati che oppongono un rifiuto o manifestano perplessità a collaborare, nonché le finalità e i modi di operare dell'Istituto stesso.

Ogni *briefing* teorico dovrà avere una durata minima di circa 4 ore e dovrà essere effettuato tra il 10° ed il 7° giorno precedenti l'inizio delle interviste di ciascuna fase d'indagine.

Il *briefing* tecnico di gestione del CATI seguirà il *briefing* teorico e dovrà concludersi non prima del 2° giorno precedente il giorno di inizio delle interviste. Il *briefing* tecnico sarà condotto dalla Società contraente, alla presenza di funzionari del Servizio tecnico competente dell'Istat e avrà lo scopo di illustrare il funzionamento della versione del questionario elettronico, di far esercitare gli intervistatori sul questionario con particolare attenzione ad alcune sezioni che presentano maggiori difficoltà attraverso la simulazione di interviste.

Nell'ambito del *briefing* tecnico, oltre al *training* attraverso la simulazione delle interviste, prima dell'avvio di ciascuna indagine trimestrale, ciascun intervistatore dovrà realizzare almeno 10 interviste reali anche a persone conosciute e almeno 10 interviste telefoniche reali e complete a famiglie estratte casualmente fra i 1.200 nominativi appositamente selezionati (cfr. Art. 5 del Capitolato).

Il *training* ha infatti lo scopo di migliorare la capacità persuasiva dell'intervistatore, di accrescerne l'abilità nello stabilire il rapporto di fiducia con l'intervistato e di far acquisire padronanza nell'utilizzo e gestione del questionario elettronico.

Per tutto il periodo di effettuazione delle interviste di prova, la Società contraente dovrà inviare per posta elettronica al Servizio competente dell'Istat, quotidianamente entro le 11.00 del giorno successivo alle interviste, i *files* di dati 1) e 2) di cui all'Art. 9.1 del presente Capitolato.

La Società contraente dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i *briefing* secondo le modalità definite dall'Istat circa il numero, la durata, i tempi. La Società, inoltre, dovrà svolgere le attività di *briefing* nella sede indicata nell'offerta tecnica, assicurando locali idonei e garantendo la presenza di tutti gli intervistatori.

Il materiale didattico sarà predisposto dall'Istat, mentre verrà riprodotto e distribuito dalla Società contraente a tutti gli intervistatori.

In caso di sostituzione degli intervistatori, la Società contraente dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori *briefing* teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo le modalità che l'Istat deciderà di attuare, qualora essi non abbiano assistito ai *briefing* precedenti.

4.1.7 - Riunioni con gli intervistatori durante e dopo le interviste

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'Istat potrà richiedere che vengano organizzate una o più riunioni con tutti gli intervistatori (*debriefing*) per valutare eventuali difficoltà incontrate e l'andamento della rilevazione. Tali riunioni saranno condotte da funzionari del Servizio tecnico competente dell'Istat, in presenza del responsabile di progetto della Società, nonché dei responsabili di sala.

La Società contraente dovrà farsi carico della loro organizzazione secondo le modalità definite dall'Istat circa il numero, la durata, i tempi. La Società, inoltre, dovrà effettuare lo svolgimento dei *debriefing* nella sede dove sono stati effettuati i *briefing* teorici, garantendo la presenza di tutti gli intervistatori a tutte le riunioni.

4.2 - Risorse tecniche

4.2.1 - Software

Per la gestione del CATI e per l'elaborazione e l'analisi dei dati dovranno essere utilizzati pacchetti informatici idonei alle esigenze richieste, come dichiarati nell'offerta tecnica.

In particolare, l'intero sistema CATI dovrà essere gestito attraverso uno specifico *software* idoneo a:

- sviluppo di un questionario elettronico in grado di permettere i controlli di *range*, di salto e di incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento e di consentire un'agile navigazione nel questionario;
- gestione automatica sia dei nominativi dell'elenco base sia di quelli degli elenchi sostitutivi;
- assegnazione rigorosamente casuale dei numeri telefonici agli intervistatori;
- composizione in automatico dei numeri telefonici senza l'intervento manuale degli intervistatori;
- gestione dei tentativi di contatto, per esito del tentativo, secondo regole impartite dall'Istat.

4.2.2 - Centralino, linee telefoniche e postazioni CATI

Dovrà essere utilizzato un centralino telefonico in conformità ai requisiti richiesti nel bando di gara e dichiarati nell'offerta tecnica. Il numero minimo di postazioni CATI necessarie all'esecuzione delle interviste relative a ciascuna rilevazione trimestrale dovrà essere di 40. Ciascuna postazione dovrà avere una linea telefonica indipendente gestita da centralino. Tutte le postazioni utilizzate per l'indagine dovranno essere ubicate in un'unica sede.

4.2.3 - Hardware

Le postazioni CATI e tutte le altre risorse informatiche necessarie alla gestione del Sistema CATI e del *data base*, nonché alle elaborazioni previste, dovranno essere collegate tramite rete LAN, come richiesto nel bando di gara.

5 - Estrazione del campione e predisposizione del *file* dei nominativi

Il campione dovrà garantire 14.000 interviste annue utili, per un numero d'interviste trimestrali pari a 3.500.

L'estrazione casuale del campione e la formazione degli elenchi sostitutivi dovranno essere svolte secondo le indicazioni che verranno impartite dall'Istat.

La Società contraente dovrà trimestralmente estrarre, dall'elenco utenze private Telecom più aggiornato, un campione base ed un campione di riserva pari al triplo di quello base nelle modalità stabilite dall'Istat.

L'Istat fornirà l'elenco di tutti i Comuni italiani, completo per ciascun Comune del codice indicativo del dominio (tipologia di comune) di appartenenza.

L'Istat fornirà per ciascuna regione e per ciascun dominio all'interno della regione il numero di famiglie da estrarre. Le utenze della Telecom dovranno pertanto essere selezionate all'interno di ogni dominio presente nella regione con passo di estrazione specifico per ciascun dominio. L'estrazione delle famiglie base e sostitutive dovrà essere effettuata in relazione a ciascuna fase di rilevazione: 4 estrazioni indipendenti annue da

14.000 nominativi per ciascuna fase (dei quali 3.500 appartenenti all'elenco base e 11.500 agli elenchi sostitutivi), pari ad un totale di 56.000 famiglie annue.

Per ciascun trimestre di indagine, oltre ai 14.000 nominativi necessari per l'esecuzione delle interviste, dovranno essere estratti casualmente 1.200 nominativi, suddivisi fra le 20 regioni italiane, da utilizzare in fase di *training* degli intervistatori.

Per ogni unità selezionata dovrà essere riportato un codice identificativo, il nominativo, l'indirizzo completo (comprensivo anche del comune, della provincia e della regione), il prefisso ed il numero telefonico, il codice identificativo dell'appartenenza all'elenco base o agli elenchi sostitutivi, anno e fase di rilevazione, dominio e tutti gli elementi concordati con l'Istat prima dell'avvio della rilevazione.

Tale elenco, completo di tutti i nominativi, dovrà essere fornito all'Istat per posta elettronica precedentemente all'avvio di ciascuna rilevazione trimestrale.

L'Istat si riserva la facoltà di apportare in qualsiasi momento modifiche alle specifiche impartite alla Società per al costruzione del *file* dei nominativi.

6 - Lettera alle famiglie e modalità di predisposizione di uno specifico *file* nominativi

Le famiglie, sia quelle appartenenti all'elenco base che quelle appartenenti agli elenchi sostitutivi (per un totale di 56.000 famiglie annue), riceveranno una lettera, a firma del Presidente dell'Istat, che le informa della futura intervista.

La lettera sarà trasmessa a cura dell'Istat.

La Società dovrà inviare tramite posta elettronica, almeno trenta giorni prima dell'inizio di ciascuna indagine trimestrale, l'elenco dei nominativi e dei relativi indirizzi, completi di CAP, delle famiglie selezionate (appartenenti all'elenco base ed agli elenchi sostitutivi), nelle modalità richieste dall'Istat.

7 - Rilevazione

Le attività di rilevazione dovranno iniziare entro 2 giorni dal completamento del *briefing* tecnico e non oltre il giorno 3 del mese in cui si effettua la rilevazione (cfr. Art. 2 del presente Capitolato).

La Società è tenuta ad attenersi alle istruzioni definite dall'Istat e a farle rispettare ai propri intervistatori.

La rilevazione dovrà essere effettuata nelle sede dichiarata nell'offerta tecnica e dai soli intervistatori che avranno partecipato alle riunioni di *briefing* teorici e tecnici.

Ciascuna fase di indagine trimestrale dovrà essere eseguita in base al questionario ed alle istruzioni che verranno predisposti di volta in volta dal competente Servizio dell'Istat.

La realizzazione dell'indagine prevede le seguenti attività:

- A) Le interviste dovranno essere eseguite con il questionario elettronico gestito dal sistema CATI che verrà predisposto a cura della Società contraente sia in italiano che in tedesco (allo scopo di eseguire, nella provincia di Bolzano, le interviste anche in questa lingua), sulla base del questionario e del piano di compatibilità fornito dall'Istat.
- B) La Società contraente dovrà predisporre il programma che gestirà il sistema CATI. Tale programma dovrà rispettare tutte le indicazioni che l'Istat fornirà circa il piano di coerenza tra le variabili, i filtri dei quesiti, oltre che gestire interamente i contatti telefonici per garantire le elaborazioni di cui all'Art. 9.1 del presente Capitolato. Tale programma, inserito nel CATI e già testato dalla Società, dovrà essere fornito all'Istat almeno 60 giorni prima dell'inizio della prima rilevazione, mentre, per le altre rilevazioni, dovrà essere fornito entro 10 giorni dalla data di notifica dell'Istat alla Società delle eventuali variazioni da apportare al questionario o al sistema. Attraverso la realizzazione di interviste simulate dovrà essere effettuato entro i

predetti termini un ulteriore *test* su tale programma alla presenza dell'Istat. Il programma diventerà operativo solo dopo l'esito positivo di tale operazione.

- C) Sulla base dei risultati delle interviste simulate la Società dovrà testare e fornire all'Istat, sempre entro i predetti termini, i programmi e le elaborazioni previste agli Artt. 9.1 e 10 del presente Capitolato. Tali programmi diverranno operativi soltanto dopo la verifica ed il parere positivo dell'Istat.
- D) Le interviste saranno effettuate nei giorni dal lunedì al venerdì in ore serali dalle ore 18.30 alle ore 21.30 ed il sabato dalle ore 15.00 alle ore 19.00. Eventuali cambiamenti di orario potranno essere introdotti dal competente Servizio dell'Istat per far fronte a particolari problematiche e alle differenti abitudini regionali o stagionali.
- E) Il processo attraverso il quale verranno gestiti i contatti telefonici e le sostituzioni dei nominativi dovrà essere predisposto con procedure automatiche atte a minimizzare il numero delle sostituzioni delle famiglie. Tali procedure dovranno prevedere diversi tentativi di contatto telefonico per intervistare le famiglie campione. La sostituzione di un nominativo avverrà solo se si verificheranno le seguenti condizioni:
- rifiuto all'intervista;
 - numero telefonico non corretto;
 - fuori *target*;
 - irreperibilità prolungata della famiglia.

Una famiglia viene considerata irreperibile quando "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica" dopo 7 tentativi di contatto.

Il caso di "occupato" per 7 volte consecutive andrà contabilizzato come un unico contatto (cioè come equivalente a "non risponde nessuno" o "segreteria telefonica").

Gli intervalli di tempo che dovranno intercorrere tra un tentativo di contatto ed il successivo saranno fissati dall'Istat.

Per quanto concerne la gestione degli appuntamenti successivi (nel caso in cui, cioè, si sia avuto più di un contatto telefonico conclusosi con esito provvisorio "appuntamento"), il numero dei tentativi da effettuare prima di sostituire la famiglia sarà fissato dall'Istat.

Le sostituzioni delle famiglie base avverranno con una rigida procedura stabilita dall'Istat che vede l'attribuzione a priori di tre riserve ad ogni nominativo base. Nel corso della rilevazione si procederà quindi a contattare in primo luogo il nominativo base; in caso di sostituzione si procederà a chiamare la prima famiglia sostitutiva e solo dopo ulteriore caduta verrà contattata la seconda riserva e successivamente la terza riserva.

- F) Avvenuto il contatto telefonico con la famiglia sarà intervistato un componente di 18 anni o più in grado di fornire informazioni per sé e per ciascun componente della famiglia. L'intervista dovrà effettuarsi con più telefonate qualora un unico contatto non risulti sufficiente ad avere tutte le informazioni previste nel questionario.
- G) L'intervistatore registrerà "annotazioni" alla fine del questionario sulle eventuali difficoltà incontrate dal rispondente nel corso dell'intervista. Tutte le informazioni relative ai contatti, agli esiti e alle informazioni acquisite tramite questionario dovranno essere quotidianamente registrate su supporto magnetico in modo da essere immediatamente disponibili per verifiche dell'Istat ed eventuali interventi intermedi.

L'Istat si riserva la facoltà di apportare, prima di ogni fase di indagine, eventuali variazioni alle specifiche di cui al presente articolo.

8 - Questionario

Il questionario, per ogni singola indagine trimestrale, potrà subire delle variazioni in termini di numero dei quesiti, di testo delle domande, nonché di modalità di risposta, nei limiti della durata media concordata. Il testo del questionario, i tracciati *record* e le istruzioni per gli intervistatori saranno forniti dall'Istat alla Società contraente prima dell'inizio di ciascuna fase di rilevazione. La Società dovrà pertanto attenersi scrupolosamente alle specifiche dettate dall'Istat. La Società contraente è tenuta, inoltre, nei casi in cui il questionario viene modificato, a provvedere conseguentemente all'adattamento dei programmi e delle procedure relative CATI, agli indicatori ed ai *files* prodotti per l'Istat. Entro 10 giorni dalla data di notifica delle modifiche da apportare al questionario, la Società dovrà rilasciare il *software* CATI aggiornato all'Istat per i controlli.

Nell'allegato A) del presente Capitolato è riportata una versione provvisoria e parziale del questionario che verrà utilizzato per le interviste. Sarà cura dell'Istat fornire, all'atto della redazione del verbale di inizio dei lavori, la copia della prima versione definitiva del questionario, completa dei filtri e delle regole di incompatibilità. La Società si dovrà attenere fedelmente alle specifiche fornite dall'Istat per l'impostazione del questionario CATI.

L'intervista prevederà la raccolta delle seguenti tipologie di informazioni:

- informazioni sulla famiglia;
- informazioni su ciascun individuo della famiglia;
- informazioni su ciascun viaggio effettuato da ciascun componente della famiglia.

Le informazioni sulla famiglia e sull'individuo riguarderanno aspetti strutturali, i viaggi effettuati ed aspetti della vita sociale.

Le informazioni sui viaggi riguarderanno i viaggi effettuati per 'motivi professionali' e per 'motivi personali' che si sono conclusi nel trimestre di riferimento e dovranno essere rilevate con specificità per ogni viaggio non abituale, secondo la definizione che verrà fornita dall'Istat.

La predisposizione del materiale di rilevazione – questionario e istruzioni - sarà a carico dell'Istat, mentre la traduzione in lingua tedesca del questionario, la stampa e la riproduzione di tutto il materiale sarà a carico della Società.

La versione del questionario riportato in CATI (sia in lingua italiana che in lingua tedesca) dovrà essere fornito dalla Società all'Istat almeno 60 giorni prima dell'inizio della prima rilevazione, mentre per le altre rilevazioni dovrà essere fornito entro 10 giorni dalla data di notifica dell'Istat alla Società delle eventuali variazioni al questionario.

Contestualmente alla consegna della versione del questionario riportato in CATI, la Società dovrà consegnare 'il diagramma di flusso' dell'intervista.

Il questionario ed il diagramma di flusso saranno resi operativi soltanto dopo verifica e accettazione da parte dell'Istat.

L'Istat si riserva la facoltà di apportare delle modifiche al testo in tedesco.

Il questionario elettronico dovrà essere concordato con l'Istat anche per quanto riguarda l'impostazione grafica, la capacità di utilizzo e i tempi d'attesa nel passaggio da una domanda all'altra. L'Istat si riserva la possibilità di apportare modifiche in corso di rilevazione sulla base di eventuali problemi rilevati tanto nell'impostazione grafica che nei contenuti.

9 - Controlli di qualità per il monitoraggio quotidiano

Il controllo della qualità delle lavorazioni, relativo al monitoraggio quotidiano, verrà effettuato sia attraverso la produzione giornaliera di indicatori specifici da parte della Società e la conseguente analisi giornaliera degli stessi da parte di personale del Servizio tecnico competente dell'Istat, sia attraverso la supervisione delle interviste. Per tale attività si ritiene indispensabile l'interazione del personale della Società con il personale

del Servizio tecnico competente dell'Istat, secondo le modalità di seguito descritte agli Artt. 9.1 e 9.2 del presente Capitolato.

9.1 - Indicatori per il monitoraggio quotidiano

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, la Società contraente dovrà provvedere ad inviare per posta elettronica al Servizio competente dell'Istat, quotidianamente entro le ore 11.00 del giorno successivo alla rilevazione, il seguente materiale informativo aggiornato al precedente giorno di rilevazione:

1. distribuzioni di frequenza -in valori assoluti e percentuali- di tutte le variabili, filtrate ove necessario, presenti nel questionario, in conformità alle specifiche che l'Istat fornirà all'atto della stipula del verbale inizio dei lavori. Le distribuzioni dovranno essere fornite come dati giornalieri e come dati cumulati fino al giorno considerato;
2. indicatori di qualità, in conformità alle specifiche che l'Istat fornirà all'atto della stipula del verbale inizio dei lavori, delle quali viene riportato l'elenco provvisorio nell'allegato B) al presente Capitolato. Gli indicatori dovranno essere forniti come dati giornalieri e come dati cumulati fino al giorno considerato;
3. *file* dei tentativi di contatto per numero telefonico (un *record* per ogni tentativo), comprensivo di:
 - numero telefonico (con prefisso)
 - codice Istat di comune, provincia e regione di appartenenza
 - progressivo del tentativo
 - data e ora del tentativo
 - esito del tentativo
 - durata della telefonata
 - codice indicativo dell'elenco di appartenenza (elenco base o sostitutivi);
4. *file* dati dei contatti finali (rifiuti, interviste complete e interviste interrotte).

I *files* di cui ai punti 3 e 4 dovranno essere forniti secondo le specifiche che verranno definite dall'Istat.

I programmi per la produzione dei *files* di cui al presente punto dovranno essere pronti almeno 60 giorni prima dell'inizio della prima rilevazione, mentre, per le altre rilevazioni gli stessi dovranno essere aggiornati entro 10 giorni dalla data di notifica dell'Istat alla Società delle eventuali variazioni al questionario.

L'Istat si riserva la facoltà di apportare variazioni alla struttura ed al contenuto dei *files* suddetti.

9.2 - Coordinamento e controlli sulle lavorazioni

La rilevazione avverrà sotto la supervisione di coordinatori della Società contraente che assicurerà un costante monitoraggio delle attività, in modo da poter intervenire in corso d'opera a sanare e risolvere situazioni di ambiguità e problemi che si potranno presentare. Incompletezze ed incoerenze potranno essere sanate secondo quanto concordato con l'Istat.

Esperti del Servizio tecnico competente dell'Istat monitoreranno tutte le fasi dell'indagine; essi, durante tutto il periodo di indagine o parte di esso, saranno presenti nei locali della Società dove si svolgeranno le interviste per controllare il regolare svolgimento delle operazioni di raccolta dei dati e supportare i supervisori nella risoluzione di eventuali problemi non previsti o di particolare complessità che potrebbero emergere durante le interviste, interagendo anche con gli intervistatori.

L'Istat si riserva il diritto di apportare variazioni al programma di ispezioni, di richiedere ulteriori interventi formativi e la sostituzione degli intervistatori coinvolti nella rilevazione

qualora non li ritenesse adeguati ai compiti assegnati sulla base di quanto specificato nel presente Capitolato.

L'Istat si riserva, inoltre, la facoltà di effettuare controlli telefonici presso le famiglie intervistate, volti a verificare l'avvenuta realizzazione dell'intervista in tutte le sue parti.

10 - Consegna dei risultati

I tracciati *record*, il dizionario delle variabili ed il piano di codifica saranno a cura dell'Istat.

Entro 10 giorni dal termine di ciascuna rilevazione trimestrale, la Società contraente dovrà fornire all'Istat i risultati dell'indagine.

In particolare, la Società dovrà fornire, per ciascun trimestre di rilevazione, i seguenti *files*:

Interviste complete

- *file* gerarchico dati famiglia (un *record* per famiglia completo dei dati familiari);
- *file* gerarchico dati individuo (un *record* per individuo completo dei dati individuali);
- *file* gerarchico dati viaggio (un *record* per viaggio completo dei dati per viaggio);
- *file* dati delle unità campione relative alle interviste complete (un *record* per famiglia) con dati relativi a variabili strutturali della famiglia e dei suoi componenti (es. numerosità familiare, sesso ed età dei componenti, ecc.) per dominio e regione di appartenenza, completo dei pesi riferiti agli archivi telefonici.

Interviste interrotte

- *file* gerarchico dati famiglia (un *record* per famiglia completo dei dati familiari);
- *file* gerarchico dati individuo (un *record* per individuo completo dei dati individuali);
- *file* gerarchico dati viaggio (un *record* per viaggio completo dei dati per viaggio).

Per ciascuno dei suddetti *files*, la Società contraente dovrà, inoltre, consegnare all'Istat i tracciati *record*, il dizionario delle variabili e la decodifica delle modalità di risposta trascritte nei programmi utilizzati per le elaborazioni.

Qualora lo ritenga opportuno, l'Istat, per ciascuna rilevazione trimestrale, potrà apportare integrazioni e modifiche ai tracciati *record*, al dizionario delle variabili, al piano di codifica, nonché alle specifiche ed al numero dei *files* dati che la Società dovrà fornire.

11 - Allegati tecnici

Sono parte integrante del presente Capitolato gli allegati:

- A) questionario (versione provvisoria e parziale)⁶¹;
- B) elenco degli indicatori di qualità (versione provvisoria)⁶².

⁶¹ Cfr. Appendice B 'I modelli di rilevazione'.

⁶² Cfr. par. 6.7.2 'Gli indicatori statistici per i controlli di qualità delle interviste'.

Appendice D - Pubblicazioni Istat sulla domanda turistica

Indagine speciale su alcuni aspetti delle vacanze e degli sports della popolazione. Anno 1959

Note e relazioni, n. 13/1960

Indagine speciale sulle vacanze degli italiani. Anno 1965

Note e relazioni, n. 33/1967

Indagine speciale sulle vacanze degli italiani nel 1968

Note e relazioni, n. 43/1969

Indagine speciale sulle vacanze degli italiani nel 1972

Note e relazioni, n. 51/1974

Indagine speciale sulle vacanze degli italiani nel 1975

Note e relazioni, n. 55/1977

Indagine speciale sulle vacanze degli italiani nel 1978

Note e relazioni, n. 57/1980

Indagine sulle vacanze, i viaggi e gli sport degli italiani nel 1982

Supplemento al Bollettino mensile di Statistica n. 15/1984

Edizione 1995

Indagine sugli sport e sulle vacanze degli italiani - Le vacanze degli italiani nel 1985

Note e relazioni, n. 2/1988 - *Supplemento all'Annuario Statistico Italiano*

L'offerta e la domanda turistica in Italia. Anni 1992-93

Informazioni, n. 30/1997

Cultura, socialità, tempo libero. Anni 1993-1994

Capitolo 4 "Le Vacanze"

Argomenti, n. 3/1996

La vita quotidiana nel 1995

Capitolo 8 "Le Vacanze"

Informazioni, n. 46/1997

La vita quotidiana nel 1997

Capitolo 10 "Le Vacanze"

Informazioni, n. 12/1999

Cultura, socialità, tempo libero. Anno 1998

Capitolo 4 "Le Vacanze"

Informazioni, n. 25/2000

Cultura, socialità, tempo libero. Anno 1999

Capitolo 4 "Le Vacanze"

Informazioni, n. 56/2000

Cultura, socialità, tempo libero. Anno 2000

Capitolo 4 "Le Vacanze"

Informazioni, n. 2/2002

I viaggi in Italia e all'estero nel 1997

Informazioni, n. 100/1998

I viaggi in Italia e all'estero nel 1998

Informazioni, n. 25/1999

I viaggi in Italia e all'estero nel 1999

Informazioni, n. 43/2000

I viaggi in Italia e all'estero nel 2000

Informazioni, n. 40/2001

I viaggi in Italia e all'estero nel 2001

Informazioni, n. 38/2002

Viaggiare per lavoro. Anno 1998

Statistiche in breve, 13/10/1999

Il turismo nel 1999 e le aspettative per il 2000

Statistiche in breve, 25/02/2000

Il turismo nel 2000 e le aspettative per il 2001

Statistiche in breve, 15/02/2001

Il turismo nel 2001 e le aspettative per il 2002

Statistiche in breve, 21/02/2002

Il turismo nel 2002 e le aspettative per il 2003

Statistiche in breve, 17/02/2003

Statistiche dei trasporti. Anno 1999

Capitolo 9 "La mobilità e la spesa delle famiglie per il trasporto"

Annuari, n.1/2001

Statistiche dei trasporti. Anno 2000

Capitolo 8 "La mobilità vista dalle famiglie"

Annuari, n.2/2002

Annuario Statistico Italiano. Anno 1998 e seguenti

Capitolo 18 "Turismo"

Edizione 1998 e seguenti

Rapporto Annuale - La situazione del Paese nel 1998

Capitolo 6 "La mobilità territoriale di una società complessa"

Box 'Viaggi di lavoro nel 1998'

Paragrafo 6.4.1 'I viaggi per le vacanze'

Box 'I modelli di vacanza'

Edizione 1999

Rapporto Annuale - La situazione del Paese nel 1999

Capitolo 1 "Congiuntura economica nel 1999"

Box 'Flussi turistici nel 1999'

Edizione 2000

Rapporto Annuale - La situazione del Paese nel 2000

Capitolo 5 "Le Famiglie nella società dei servizi"

Paragrafo 5.5.2 'I viaggi e le vacanze'

Edizione 2001

Compendio Statistico Italiano

Capitolo 12 "Commercio e Turismo"

Anno 1998 e seguenti

Edizione 1999 e seguenti

L'Italia in cifre

Anno 1999 e seguenti

Edizione 2000 e seguenti

Rapporto sull'Italia 2001

Edizione 2001

Riferimenti bibliografici

Ad integrazione della presente bibliografia si vedano le pubblicazioni elencate nell'Appendice D.

- Arcaleni E. (1999), "The Italian C.A.T.I. telephone survey on tourism demand. Hierarchic microdata files", *Proceedings from the Methodological Workshop on the Implementation of the Council Directive 95/57/EC on Tourism Statistics, Istat, Rome, 24-26 november 1999*, Eurostat Working Paper, pp.278-290.
- Bagatta G., De Luca S., Giuliani F., Perez M. (1999), "Tourism forecasts for 2000 Holy Year Celebration in Rome: the forecasting models of the 'Agenzia romana per la preparazione del Giubileo' and the use of the Istat's Italian C.A.T.I. telephone survey on tourism demand", *Proceedings from the Methodological Workshop on the Implementation of the Council Directive 95/57/EC on Tourism Statistics, Istat, Rome, 24-26 november 1999*, Eurostat Working Paper, pp.307-318.
- Bagatta G., De Simone B., Fracassa D., Pannuzi N., Perez M. (1999), "Data sources integration: an exercise to estimate the minimum tourism expenditure in Italy", *Proceedings from the Methodological Workshop on the Implementation of the Council Directive 95/57/EC on Tourism Statistics, Istat, Rome, 24-26 november 1999*, Eurostat Working Paper, 296-301.
- Bagatta G., Giusti M.V., Perez M. (1998), *Il processo di transizione per la realizzazione del sistema di informazione sulla domanda turistica degli italiani*, 4th International Forum on Tourism Statistics, Copenhagen, 17-19 giugno 1998.
- Bagatta G., Giusti M.V., Perez M. (1999), "The Italian C.A.T.I. telephone survey on tourism demand. A questionnaire innovation to improve data estimates in 1998: the new 'summary trip form'", *Proceedings from the Methodological Workshop on the Implementation of the Council Directive 95/57/EC on Tourism Statistics, Istat, Rome, 24-26 november 1999*, Eurostat Working Paper, pp.212-221
- Barcaroli G., Fortunato E., Magalotti A., Manicardi G., Vaccari C. (1987), *Manuale per la progettazione concettuale di dati statistici*, Istat, Roma.
- Barcaroli G. (1998), "L'estensione della metodologia Fellegi-Holt alle tecniche Casics di rilevazione assistita da computer", Atti della XXXIX riunione scientifica SIS, Sorrento 14-17 aprile 1998.
- Bassi F., Fabbris L. (1997), "Controlli di verosimiglianza in linea in una rilevazione CASI sui viaggi degli italiani" - Workshop su Metodi statistici e informatici per la rilevazione di dati assistita da computer, Napoli, 19 dicembre 1997, in Fabbris L. (a cura di) (2000), *Il questionario elettronico*, CLUEP, Padova.
- Biggeri L., Colombo B. (1991), "Relazione sull'attività della Commissione Scientifica della SIS sulla qualità dei dati", *Bollettino della SIS*, n.22, aprile 1991.
- Buratta V. (1988), *The problem of proxy responses in household surveys*, IAOS, 1th Session, 4-7 ottobre 1988, Roma.
- Camporese R., Quattrociochi L., Sabbadini L.L. (2000), Le strategie di prevenzione delle mancate risposte e degli errori non campionari nelle indagini multiscopo, in Quintano C. (a cura di), *Scritti di Statistica economica*, 7/2000.
- Coccia G., Mazzolli B. (1997), "La metodologia CATI per la valutazione della qualità dell'indagine ISTAT sui consumi" - Workshop su Metodi statistici e informatici per la rilevazione di dati assistita da computer, Napoli, 19 dicembre 1997, in Fabbris L. (a cura di) (2000), *Il questionario elettronico*, CLUEP, Padova.
- Deville J.C., Särndal C.E. (1992), "Calibration Estimators in Survey Sampling", *Journal of the American Statistical Association*, vol. 87, pp. 367-382.

- Estevao V., Hidiroglou M.A., Särndal C.E. (1995), "Methodological Principles for a Generalised Estimation System at Statistics Canada", *Journal of Official Statistics*, vol. 11, n. 2, pp. 181-204.
- Eurostat (1988), *Metodologia comunitaria delle statistiche sul turismo*, Eurostat IT.
- Eurostat (2002), *Eurostat Tourism Statistics Data Transmission Compendium*, Directorate D: Business statistics, Unit D3, Doc.TOUT/99/33.
- Fabbris L. (1989), *L'indagine campionaria. Metodi, disegni e tecniche di campionamento*, La Nuova Italia Scientifica, Roma.
- Fabbris L., a cura di (2000), *Il questionario elettronico*, CLUEP, Padova.
- Fabbris L., a cura di (2001), *CAPTOR 2000: Qualità della didattica e sistemi computer - assisted*, Metodi e tecniche per le rilevazioni assistite da computer n. 4 CLUEP, Padova.
- Falorsi S. (1989), *Stimatori utilizzati nelle indagini Istat condotte sulle famiglie: contributi metodologici e principali risultati empirici*, *Giornata di studio sul campionamento statistico*, Rapporto tecnico n. 4, Istat, Roma.
- Falorsi S., Pagliuca D., "Sampling strategies and sampling error presentation", *Proceedings from the Methodological Workshop on the Implementation of the Council Directive 95/57/EC on Tourism Statistics*, Istat, Rome, 24-26 november 1999, Eurostat Working Paper, pp.197-206.
- Filippucci C. (1997), *La rilevazione di dati assistita da computer presso le famiglie: alcune esperienze italiane*, Riunione scientifica satellite SIS "La rilevazione di dati assistita da computer: acquisizioni e tendenze di metodologia statistica e informatica", Sorrento 14 aprile 1997.
- Giommi A. (1991), "Glossario dei principali termini su: la qualità dei dati statistici", *Bollettino della SIS*, n.22, aprile 1991.
- Giusti A., a cura di (1998), *Ingegnerizzazione del processo di produzione dei dati statistici*, Metodi e tecniche per le rilevazioni assistite da computer n. 2 CLUEP, Padova.
- Istat (1989), "Manuale di tecniche di indagine", *Note e Relazioni*.
- Istat (2001), "Indagini sociali telefoniche. Metodologia ed esperienze della statistica ufficiale", *Metodi e Norme*, 10/2001.
- Istat (2002), *Il monitoraggio del processo e la stima dell'errore nelle indagini CATI. Applicazioni all'indagine sulla Sicurezza del Cittadino*, Seminario Istat, 31 maggio 2002, Aula Magna.
- Masselli M., Signore M. (1989), "Il sistema di controllo delle indagini campionarie dell'Istat: linee di ricerca e principali contributi del Progetto Qualità dei Dati", *Giornata sul campionamento statistico*, Istat, *Annali di Statistica*, serie 9, vol. 10, anno 120.
- Masselli M., Marchetti E. (1984), "I piani di compatibilità ed il controllo dell'attendibilità del dato", *Atti della XXXII Riunione Scientifica della SIS*, Sorrento, Italia.
- Masselli M. (1990), *Un modello per l'individuazione della sequenza di regole e variabili in un piano di compatibilità di tipo deterministico*, Istat, Roma (documento interno).
- Micali A., Buldo B., "Il sistema CATI nell'indagine pilota sui percorsi post-diploma dei maturi", *Contributi*, 5/1999, Istat.
- Muratore M. G., Perez M. (2001), "Statistical and operational aspects for quality checking of Multipurpose CATI Surveys", *Proceedings from LEG on Quality*, 15-16 January 2001, Istat, Roma.
- Perez M. (2001), "Il ruolo del sistema CATI nella dinamica dell'indagine" - in Fabbris L. (a cura di) (2001), *CAPTOR 2000: Qualità della didattica e sistemi computer - assisted*, Metodi e tecniche per le rilevazioni assistite da computer n. 4 CLUEP, Padova.
- Pratesi M. (1997), "Gestione automatica delle interviste e modelli per non risposta nelle indagini telefoniche" - Workshop su Metodi statistici e informatici per la rilevazione

- di dati assistita da computer, Napoli, 19 dicembre 1997, in Fabbris L. (a cura di) (2000), *Il questionario elettronico*, CLUEP, Padova.
- Quattrocio L., Sabbadini L.L. (1998), "Telephone survey, new problems and new solutions in monitoring data quality: the italian experience", *Atti dell'International Seminar on New techniques and technologies for statistics*, Sorrento, Italia, vol. I.
- Quattrocio L., Vitaletti S. (1998), "Instruments for awakening interest and for reducing non responses by sample households in the telephone survey on citizen's safety", *Atti dell'International Seminar on New techniques and technologies for statistics*, Sorrento, Italia, vol. II.
- Sabbadini L.L. (1988), *Situazioni di intervista tipo: profili incrociati rispondenti-non rispondenti*, Istat, Roma (documento interno).
- Sabbadini L.L. (1988), *Designing the questionnaire as a tool of communication*, IAOS (ISI), 1° session, 4-7 ottobre 1988, Roma.
- Sabbadini L.L. (1992), "L'acquisizione dei dati", in Colombo, Cortese A., Fabbris L. *La produzione di statistiche ufficiali*, CLUEP.
- Sabbadini L.L. (2000), "Una strategia di qualità per le indagini sociali telefoniche", *Atti della IV Conferenza nazionale di Statistica*, tomo 2, Atti del Workshop, Roma, 11-13 novembre 1998, Roma, Istat.
- Sabbadini L.L., Bagatta G., Perez M. (1996), *Measuring the italian tourism demand through the telephone survey designed by Istat*, 4th International Forum on Tourism Statistics, Copenhagen, 17-19 giugno 1998.
- Singh A.C., Mohl C.A. (1996), "Understanding Calibration Estimators in Survey Sampling", *Survey Methodology*, vol. 22, n. 2, pp. 107-115.
- Zannella F., Sabbadini L.L., Buratta V. (1986), *Analisi dell'effetto proxy in alcune recenti indagini sulle famiglie condotte dall'Istat: primi risultati*, Istat, Roma (documento interno).