

Spettabile  
Sapienza, Università di Roma  
Dipartimento di Psicologia  
Alla cortese attenzione del Professor  
Claudio Barbaranelli

Milano, 1 agosto 2024

Bando Ricerche in Collaborazione (BRIC 2022), Piano Attività di ricerca  
2022- 2024, TEMATICA ID: 33

**Implementazione e realizzazione di una raccolta dati nell'ambito del  
progetto "RISCHI PSICOSOCIALI EMERGENTI NEL CAMBIAMENTO DEL  
MONDO DEL LAVORO: IDENTIFICAZIONE E SVILUPPO DI EVIDENZE,  
SOLUZIONI E STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE E GESTIONE  
DEI RISCHI"**

**PROPOSTA PROGETTUALE ED ECONOMICA**

**Premessa e obiettivi di ricerca**

Il Dipartimento di Psicologia dell'Università Sapienza di Roma, nell'ambito del progetto "rischi psicosociali emergenti nel cambiamento del mondo del lavoro: identificazione e sviluppo di evidenze, soluzioni e strumenti di supporto alla valutazione e gestione dei rischi", ha espresso l'esigenza di realizzare una survey su un campione nazionale di lavoratrici e lavoratori dipendenti incentrata sui rischi psicosociali emergenti connessi all'innovazione tecnologica, all'adozione di nuove forme di lavoro, e alla violenza nei luoghi di lavoro, nonché sul loro impatto sul benessere psicofisico e sulla performance lavorativa.

Nel settore specifico delle indagini sociologiche, Doxa vanta un'ampia esperienza di indagini svolte presso target di lavoratori (vedi Allegato 1 per il profilo di Doxa e Allegato 2 per alcune esperienze significative sul tema di indagine) e conferma di poter realizzare l'indagine secondo le specifiche metodologiche di seguito descritte.

La seguente proposta viene redatta secondo gli standard metodologici e di qualità enunciati nelle Norme di Qualità Assirm. Il trattamento dei dati sarà effettuato in conformità con il Codice di Etica Professionale Assirm, il Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), il GDPR (Regolamento UE 679/2016) e il Codice di deontologia e buona condotta per

il trattamento dei dati personali per scopi statistici e scientifici emanato dall’Autorità Garante per la Privacy.

### **Metodologia e campione**

L’indagine è di natura longitudinale e sarà condotta in tre tempi diversi (baseline e follow up a 3 e a 6 mesi) allo scopo di stabilire la relazione causale tra specifici rischi psicosociali emergenti nell’ambito delle nuove modalità di lavoro e i principali esiti misurati.

**Tempo1:** Identificazione e ingaggio di almeno **2.000 lavoratori dipendenti** rappresentativi della popolazione italiana dei lavoratori dipendenti, stratificati secondo queste caratteristiche: Genere sessuale (Maschile e Femminile); Classe di età (18– 24; 25 – 34; 35 – 44; 45 – 54; 55 – 70 anni); macro-area geografica (Nord; Centro; Sud e Isole); Dimensione aziendale (1 – 9; 10 – 49; 50 – 249; 250 addetti e oltre); Settore di attività economica (Agricoltura; Industria; Costruzioni; Commercio; Trasporti; Attività finanziarie; Attività professionali; Pubblica amministrazione; Sanità; Altre attività di servizi)

**Tempo 2 e Tempo 3:** la numerosità del campione al tempo 2 e al tempo 3 consisterà nel massimo numero di interviste complete possibili secondo un’ottica best effort, garantendo al Tempo 2 almeno il 75% di interviste tra i 2.000 intervistati della prima rilevazione (**minimo 1.500 casi** al Tempo 2) e cercando di minimizzare la fisiologica caduta al Tempo 3 (**minimo 1.100 casi** al Tempo 3), garantendo un sostanziale bilanciamento per genere ed età.

Le interviste saranno svolte online attraverso un approccio CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) e si propone di adottare come bacino di reclutamento il **panel online di Doxa**, che con oltre 140.000 iscritti garantisce una ottimale rappresentazione della popolazione e consente di selezionare target specifici come quello oggetto della presente offerta.

I principali vantaggi offerti dalla tecnica di intervista CAWI per la realizzazione della presente indagine sono rappresentati dal fatto che:

- l’intervistato è maggiormente **libero di rispondere, in piena autonomia**, ai quesiti che gli vengono sottoposti, senza alcuna intermediazione
- l’intervistato può **scegliere liberamente quando compilare il questionario**, ed eventualmente, in caso di necessità, ha la possibilità di interrompere la compilazione e completarla in un secondo momento.

In particolare, sarà inizialmente individuato un campione composto da una proporzione di dipendenti almeno tripla rispetto al numero finale di partecipanti da raggiungere, individuati secondo un sistema di estrazione casuale. I rispondenti che non avranno fornito risposte valide o complete (ad esempio, quei rispondenti che non abbiano passato integralmente i validity checks e/o abbiano omesso una o più risposte agli item del questionario, incluse le variabili socio-demografiche) saranno sostituiti utilizzando i criteri di scelta casuale.

Le specifiche del panel online proprietario di Doxa, che conta oggi circa 50.000 utenti attivi che hanno partecipato ad una ricerca negli ultimi 12 mesi, su un totale di oltre 140.000 iscritti, con tassi di redemption superiori al 30%, sono descritte in dettaglio nell'Allegato 3.

L'implementazione e l'erogazione del questionario CAWI saranno realizzate utilizzando la piattaforma software Forsta Plus della Società Forsta. Le specifiche del software sono descritte in dettaglio nell'Allegato 4.

### **Questionario**

Come da indicazioni, al tempo 1 e 2 sarà utilizzato un questionario di 130 item (composto al 75% dagli stessi item nelle due rilevazioni) e al tempo 3 sarà utilizzato un questionario più breve di circa 45 item (questi ultimi sono già presenti nel questionario del tempo 1).

I questionari saranno forniti dal Committente.

### **Output di indagine**

Al termine delle fasi di rilevazione si prevede la consegna di un file dati in formato '.sav' (SPSS v.27 o superiore) contenente tutte le risposte alle domande dei questionari.

I dati raccolti saranno forniti anche collegando i dati delle tre rilevazioni longitudinali, secondo le indicazioni fornite dal Committente e garantendo l'anonimato dei partecipanti all'indagine. Nel caso di domande a risposta aperta (al massimo due per questionario) saranno forniti nel file dati i relativi verbatim. L'eventuale codifica di tali risposte non è inclusa nella presente offerta.

### **Timing**

Per la realizzazione dell'impianto di indagine proposto, come richiesto dal Committente, una volta ricevuti i questionari entro il 30 Settembre 2024, la raccolta dati potrà essere realizzata nei seguenti mesi:

Rilevazione 1: Novembre 2024;

Rilevazione 2: Febbraio 2025;

Rilevazione 3: Maggio 2025

La delivery degli Output di indagine sarà realizzata a Giugno 2025.

Per la gestione ottimale delle attività previste si richiede la possibilità di ricevere la comunicazione dell'eventuale affidamento dell'incarico entro la metà di settembre 2024.

### **Investimenti**

L'investimento necessario per la realizzazione dell'indagine longitudinale con le specifiche descritte nel presente documento è il seguente:

**€ 44.100,00 (+IVA)**

Ringraziandovi per la richiesta, rimaniamo a disposizione per qualsiasi chiarimento o revisione in merito alla presente proposta.

Cordiali saluti

Doxa SpA

## **ALLEGATO 1 – Profilo di Doxa**

**Doxa**, d'ora in avanti BVA Doxa, con una storia di quasi 80 anni nel mondo delle ricerche, è la **prima società di ricerche di mercato nata in Italia** e tra le prime nate in Europa. BVA Doxa ha sviluppato negli anni un percorso di continua innovazione che l'ha portata a essere leader sia **nelle metodologie di ricerca più tradizionali sia in quelle più evolute**.

Dal 2019 BVA Doxa fa parte di **BVA Group**, gruppo internazionale che opera in Europa, USA e Asia, leader europeo nelle ricerche di Customer Experience (feedback-management, Mystery Shopping, monitoraggio della qualità, soddisfazione del cliente, NPS ed etnografia).

BVA Doxa, con la conoscenza profonda del mercato locale, le soluzioni proprietarie e la struttura internazionale continua a essere, oggi, il partner affidabile per attivare e coordinare ricerche in Italia e nel mondo, per poter indirizzare le scelte strategiche di Aziende, Organizzazioni e Istituzioni.

**BVA Doxa** è socio e fondatore di network nazionali e internazionali che la posizionano sempre alla frontiera della ricerca:

- è socio fondatore di **ASSIRM**, l'associazione nazionale di categoria che riunisce i maggiori player nell'ambito delle ricerche di mercato, sondaggi di opinione e ricerca sociale attivi in Italia, di **GIA** – Gallup International Association e di **WIN** – The Worldwide Independent Network of Market Research. I due network svolgono anche attività congiunte coprendo oltre 70 Paesi. Vilma Scarpino, AD di BVA Doxa, è Past President di WIN, di GIA e del Comitato Qualità di Assirm e per due mandati membro del Consiglio Direttivo di Assirm
- è membro certificato di **MSPA** (Mystery Shopping Providers Association)
- la Direzione Aziendale è iscritta a **ESOMAR**, l'organizzazione associativa per ricercatori di mercato, sociali e di opinione fondata nel 1947. Il nome ESOMAR è un'abbreviazione del nome originale, la European Society for Opinion and Marketing Research, che riflette il bacino originale dell'organizzazione. L'associazione ora è attiva a livello globale.

**BVA Doxa** è anche Ente di ricerca riconosciuto da **ISTAT (Comstat)** ai sensi dell'**art. 5-ter del D.Lgs. 33/2013**: pertanto può accedere ai file di microdati (dati elementari) relativi alle rilevazioni Istat per finalità di studio e ricerca e per finalità statistica scientifica.

**BVA Doxa** è certificata secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 9001:2015** per la progettazione ed erogazione di servizi di ricerche di mercato di tipo qualitativo e quantitativo (ad-hoc, continuative, multiclient), indagini di Mystery Shopping, gestione di web panel e community, web monitoring (certificato n° 03731-98-AQ-MIL-SINCERT, rilasciato dall'organismo di certificazione DNV-GL). BVA Doxa, dunque, garantirà il rispetto degli standard di qualità previsti dalle relative procedure nello svolgimento di tutte le attività necessarie per la conduzione delle rilevazioni oggetto di indagine.

**BVA Doxa** applica il **Codice Etico-Professionale Assirm**, il **codice internazionale delle ricerche Esomar** e gli **standard professionali Assirm ed Esomar** relativi all'attività di ricerca.

BVA Doxa, in quanto Associato Assirm, si impegna a fare tutto quanto in suo potere per applicare le disposizioni del Codice e si rende garante che il comportamento dei propri collaboratori che rivestono, a qualsiasi livello, mansioni di responsabilità, sarà conforme ai principi del Codice stesso.

BVA Doxa adotta le migliori tecnologie e policy di sicurezza informatica, a tutela della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati trattati, in linea con i requisiti normativi (**GDPR**) e gli standard di riferimento (**ISO 27001**).

BVA Doxa da alcuni anni sta ponendo sempre maggiore attenzione ai temi **ESG** e **CSR**.

A partire dal 2020 definisce un Piano di Sostenibilità Etico, Sociale e Ambientale che comprende varie tematiche, tra cui l'attuazione di accordi individuali per la regolamentazione dello **Smart Working**, come misura per il bilanciamento vita-lavoro per tutti i dipendenti, e di altre misure di welfare, l'individuazione di iniziative di efficienza ambientale e di economia circolare (es. il riciclo di pc e altre componenti elettronici), nonché l'attuazione di un piano di mobilità sostenibile.

Il Piano è stato successivamente integrato al fine di raccordarsi con alcuni degli obiettivi dell'**Agenda 2030 ONU** per lo Sviluppo Sostenibile.

BVA Doxa, nell'ambito di un progetto complessivo a livello di Gruppo, ha quindi avviato nel 2022 la procedura di trasformazione a **Benefit Corporation**, a dimostrazione della volontà dell'Azienda di soddisfare alti standard di prestazioni di responsabilità sociale e governance. L'iter si è concluso a giugno 2022, con le opportune modifiche statutarie che hanno definito, tra gli altri, i seguenti obiettivi-benefit:

- implementare uno stile di gestione inclusivo, partecipativo e responsabile per costruire un contesto lavorativo che favorisca il benessere e l'impegno di tutti i dipendenti;
- coltivare l'esperienza della società grazie allo sviluppo delle competenze già acquisite per offrire costantemente consulenza di qualità e incrementare lo sviluppo di tutti i soggetti coinvolti, con l'ambizione di diventare una "learning company";
- consigliare e sostenere i clienti della società con trasparenza, attenzione e standard elevati per contribuire al loro successo a lungo termine, coadiuvandoli nella loro attività e fornendo loro approcci innovativi;
- attuare internamente un comportamento eco-responsabile e contribuire così alla transizione ecologica.

A maggio 2024 BVA Doxa ha conseguito la certificazione per la **Parità di Genere** secondo la normativa UNI PdR 125:2022 (certificato n° C682788 rilasciato dall'organismo di certificazione DNV).

A tale proposito, si evidenzia che le principali cariche direttive di BVA Doxa sono ricoperte da donne e circa il 70% dell'organico è composto da donne.

A dimostrazione della continua attenzione per le tematiche di sostenibilità e di inclusione sociale BVA Doxa ha anche conseguito e mantiene i rating **EcoVadis** e **Synergy**, standard tra i più prestigiosi adottati dalle principali multinazionali globali per valutare il loro database globale di fornitori in relazione alle loro politiche e prestazioni ambientali e sociali.

BVA Doxa dispone di: **130 persone** tra statistici, ricercatori, esperti informatici e coordinatori di field; **60 consulenti** per le indagini qualitative di varia estrazione tra psicologi, sociologi e semiologi con formazione specifica; **800 intervistatori personali** distribuiti sul territorio nazionale per le ricerche quantitative basate su interviste face-to-face (dotati di laptop e/o tablet per CAPI); **2.200 collaboratori per le ricerche Mystery** (shoppers); **10.000** partecipanti attivi alla propria **smart community**; un **panel web proprietario** con circa **140.000** iscritti.

All'interno di BVA Doxa opera una **Business Unit dedicata a clienti istituzionali**. La BU si posiziona come interlocutore privilegiato di Enti, Associazioni e Grandi Clienti per la realizzazione di indagini complesse e di grandi dimensioni, specialmente nella conduzione di **studi socio-**

**economici.** In quest'area il team di ricerca indaga opinioni, giudizi, comportamenti ed aspettative della popolazione al fine di supportare le istituzioni pubbliche (Ministeri, Università, Centri di Ricerca) nella definizione di politiche di intervento efficaci in ambito socio-economico. Con specifico riferimento alle Università e ai Centri di Ricerca, BVA Doxa, attraverso questa BU, è un partner affidabile nell'implementazione di impianti di ricerca complessi che prevedono la raccolta di dati su campioni molto estesi e articolati e che, dunque, richiedono elevate capacità organizzative e di gestione per operare nel rispetto delle metodologie, dei tempi e dei budget previsti.

**BVA Doxa** è in grado di garantire che la realizzazione delle attività oggetto della presente offerta rispetterà le seguenti caratteristiche:

**Completezza.** BVA Doxa garantirà la completezza dei servizi richiesti grazie ad azioni di costante monitoraggio e valutazione che assicureranno il rispetto delle tempistiche e l'erogazione completa degli output previsti.

**Qualità.** L'indagine sarà realizzata in ogni singola fase assicurando elevati standard qualitativi, grazie all'esperienza di BVA Doxa e alle certificazioni di qualità acquisite. In particolare, il trattamento dei dati sarà effettuato in conformità con il Codice di Etica Professionale Assirm, il Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), il GDPR (Regolamento UE 679/2016) e il Codice di deontologia e buona condotta per il trattamento dei dati personali per scopi statistici e scientifici emanato dall'Autorità Garante per la Privacy.

**Innovazione.** La soluzione metodologica proposta da BVA Doxa coniuga le metodologie tradizionali con quelle più innovative. Tale espediente sarà in grado di permettere il raggiungimento del target oggetto di studio e di assicurare al Committente il coinvolgimento nella ricerca attraverso la trasmissione delle indicazioni necessarie.

**Coerenza.** Lo svolgimento delle attività sarà coerente con le caratteristiche dell'indagine, sia in termini di risorse tecniche e umane messe a disposizione sia in termini di modalità di realizzazione dei servizi richiesti.

## **ALLEGATO 2 - Esperienze di BVA Doxa nell'ambito di indagini presso lavoratori**

Di seguito si riportano alcune esperienze significative di BVA Doxa di indagini rivolte a lavoratori dipendenti e in generale maturate nell'ambito del mondo del lavoro.

**Anno 2019** - Per conto di **INAIL**, nell'ambito del **progetto INSULA** - indagine nazionale sulla salute e sicurezza sul lavoro, l'Indagine presso lavoratori e datori di lavoro relativa alla percezione dei rischi per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro. Fra i suoi obiettivi vi è quello di istituire un osservatorio italiano sul tema da parte delle figure della prevenzione, basato su modelli ed esperienze internazionali, e correlabile alle altre indagini campionarie nazionali.

L'indagine ha riguardato gli ambienti di lavoro, il work life balance, l'alimentazione sul luogo di lavoro, la job insecurity, lo smart working, il rapporto con le tecnologie, l'impatto psicologico del lavoro, l'esposizione a rischi, la percezione del rischio sul lavoro, le normative sulla salute e sicurezza sul lavoro e la conoscenza delle figure preposte alla prevenzione. Sono state realizzate 8.000 interviste a lavoratori e 1.000 interviste a datori di lavoro, con modalità CATI.

L'indagine, finanziata nell'ambito del Programma per la Ricerca Sanitaria Finalizzata del Ministero della Salute e coordinata dal Dipartimento di medicina, epidemiologia, igiene del lavoro ed ambientale dell'Inail, è pubblicata e si inserisce all'interno delle principali indagini europee in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

**Anno 2022** - Per conto di **INAIL**, l'**indagine sugli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti (PSCL)** aveva l'obiettivo di ottenere una profilazione delle loro abitudini, delle esigenze e dei desiderata negli spostamenti per raggiungere la sede di lavoro, al fine di comprendere i bisogni dei dipendenti e offrire soluzioni volte a orientare gli spostamenti casa-lavoro verso forme di mobilità sempre più sostenibili. Sono state realizzate 3.000 interviste CAWI a dipendenti delle diverse sedi Inail sul territorio nazionale.

**Anno 2024** - Per conto dell'**Università degli Studi di Milano Bicocca**, l'**indagine sul tema del remote working** aveva l'obiettivo di approfondire aspetti quali il lavoro da remoto, le performance aziendali e il benessere dei dipendenti di aziende in Lombardia con almeno 10 addetti. Pertanto, all'interno delle aziende contattate, è stata intervistata una figura professionale HR in grado di rispondere alle tematiche oggetto di studio. Sono state realizzate 246 interviste CATI.

### **ALLEGATO 3 – Il panel BVA Doxa e le ricerche C.A.W.I (Computer Assisted Web Interviews)**

Per le ricerche condotte online (metodologia CAWI) in Italia, BVA Doxa utilizza il proprio panel proprietario, che ha raccolto nel tempo oltre 140.000 iscritti. Il panel è nato nel 2008 ed è stato continuamente mantenuto e sviluppato dal team dedicato, di cui fanno parte alcuni tra i massimi esperti italiani di panel web dedicati alla ricerca.

Il panel viene gestito tramite una piattaforma web progettata e sviluppata ad hoc da BVA Doxa per rispondere alle esigenze specifiche delle ricerche richieste dai clienti.

Poter contare su uno strumento proprietario permette di assicurare il massimo controllo sulla Qualità del Dato:

- Tracciabilità di ogni attività eseguita dai panelisti fin dall'iscrizione, anche grazie alla scelta di implementare direttamente ogni questionario che viene inviato ai partecipanti
- Supervisione delle iscrizioni con controllo degli account multipli attraverso doppio controllo (mail e numero di telefono)
- Annuale refresh degli iscritti al panel (10%-20%)
- Diversificazione del reclutamento da varie fonti (ADV, DEM, social network, ...)
- Mantenimento di una quota di reclutamento offline
- Controllo sulla frequenza di ingaggio dei panelisti e diversificazione degli argomenti su cui vengono coinvolti.
- Altri KPIs di controllo: indice di affidabilità, tempi di compilazione, controlli post in fase di analisi
- Massima attenzione al linguaggio e alla comunicazione con i panelisti
- Costante innovazione dell'infrastruttura e della user experience
- Team dedicato di esperti italiani in ambito progettazione e mantenimento panel

Il panel BVA Doxa vanta un alto tasso di risposta sugli utenti attivi (circa 50.000 che hanno partecipato ad attività nell'ultimo anno): 30% - 40%

Profilazione Panel BVA Doxa:

- Caratteristiche socio-demo
- Composizione nucleo familiare
- Professione
- Caratteristiche abitazione
- Mobility: auto/moto possedute
- Telco: provider telefonia e marche di smartphone posseduti
- Finance (banca e assicurazione): banca/assicurazione di riferimento, canale, investimento, etc.
- Utilities: provider, tipologia di utenza

Le ricerche e le indagini sul panel proprietario BVA Doxa devono essere adatte al mezzo, alla modalità di compilazione autonoma e agli obiettivi prefissati. L'esperienza del team dedicato

allo sviluppo delle survey online supporta i ricercatori BVA Doxa nel trovare la soluzione più adatta in funzione degli obiettivi da raggiungere.

## ALLEGATO 4 - Software impiegato per le rilevazioni

Per la realizzazione della rilevazione CAWI, Doxa utilizzerà la piattaforma software Forsta Plus (di seguito «Forsta») della Società Forsta.

Tale piattaforma fino all'anno 2021 era conosciuta come Confirmit Horizons, una delle principali piattaforme mondiali di raccolta dati multimodale. La fusione della società Confirmit con altre società dello stesso ramo ha portato alla nascita di Forsta, che attualmente punta ad una posizione preminente nell'orizzonte mondiale delle soluzioni integrate di raccolta e visualizzazione dei dati.

Forsta nel 2021 è stata classificata tra i leader nel segmento Voice Of Customer da Gartner <https://www.forsta.com/gartner-magic-quadrant-voc/>.

Forsta Plus ([www.forsta.com](http://www.forsta.com)) è una piattaforma «all-in-one» multicanale che consente di gestire nello stesso ambiente tutto il ciclo di vita di un progetto, dalla definizione del questionario alla reportistica all'esportazione dei dati nei formati più diffusi (SAS, SPSS ecc.) e che permette di monitorare in tempo reale l'andamento della rilevazione.

Trattandosi di un applicativo web centralizzato, la versione disponibile per gli utenti autorizzati è sempre quella più aggiornata.

Si tratta di un sistema di rilevazione fra i migliori offerti dal mercato per solidità e standardizzazione dei processi ed è in grado di garantire le seguenti funzionalità nell'ambito della preparazione e della manutenzione evolutiva, adattiva e correttiva del questionario elettronico:

- **salti tra quesiti, senza necessità di scorrere l'intero questionario**  
Il software consente di effettuare salti di range senza necessità di scorrere per intero il questionario.
- **gestione dei percorsi filtrati del questionario e agile navigazione dello stesso**  
Il sistema consente di gestire in modo automatizzato i passaggi da domanda a domanda («filtri» o «salti») per le domande che devono essere poste solo ad alcuni sottogruppi di intervistati.
- **controlli di «range», di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista**  
Il software consente di prevedere «range» plausibili e noti a priori per l'inserimento delle risposte, in particolare quelle numeriche, in modo da impedire banali errori di digitazione; consente inoltre di verificare in automatico la congruità delle risposte fornite alle diverse domande del questionario.
- **possibilità di segnalazioni di eventuali incompatibilità nelle risposte con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento**  
Forsta permette di verificare in automatico la congruità delle risposte fornite alle diverse domande del questionario, predisponendo un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento per segnalare le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni già acquisite nel corso dell'intervista. In seguito alla verifica di congruità e al messaggio di avvertimento, il programmatore può impostare lo script in modo che l'intervista prosegua, registrando il dato fornito oppure fare in modo che

il rispondente sia obbligato a correggere il dato errato. Ciò serve a garantire un elevato controllo di qualità del dato registrato e allo stesso tempo evitare un'eccessiva rigidità del questionario che potrebbe impedire di raccogliere informazioni relative a casi limite, ossia casi non previsti o eccezionali.

- **ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra**

Il software Forsta è in grado di assicurare tempi di attesa brevissimi nel passaggio da una schermata all'altra (nell'ordine dei decimi di secondo).

- **ricostruzione del corretto percorso a seguito della rettifica di una risposta, con riproposizione dei quesiti corrispondenti ai nuovi flussi ed eventuale annullamento dei campi incongruenti**

Il sistema permette di ritornare ad uno qualsiasi dei quesiti a cui l'intervistato ha già risposto, modificare la risposta e riprendere l'intervista dalla prima domanda utile a cui il rispondente non ha risposto, in base al nuovo flusso generato dalla risposta che si è modificata.

In aggiunta a questi requisiti, la piattaforma Forsta permette inoltre:

- **gestione di testi mobili**

Il sistema Forsta permette di mostrare sullo schermo testi variabili a seconda del profilo del rispondente, di informazioni originariamente presenti nel data-base delle anagrafiche, di risposte fornite in precedenza nel corso dell'intervista, ecc.

- **capacità di effettuare calcoli algebrici e comparazioni tra dati numerici nel corso dell'intervista**

Il sistema permette qualunque tipo di calcolo tra valori pre-esistenti nel data-base delle anagrafiche e/o dati numerici raccolti nel corso dell'intervista, al fine di utilizzarli come variabili di controllo rispetto alle risposte fornite.

- **uso di colori nelle diverse parti del questionario e di diverse dimensioni di carattere**

Il software Forsta consente di utilizzare caratteri di tipo, dimensione e colore diverso, nonché evidenziazioni e sottolineature nelle diverse schermate del questionario per domande/modalità di risposta specifiche o soltanto parti delle stesse, in modo da facilitare la somministrazione del questionario, e rendere i concetti-chiave quanto più chiari ed evidenti possibile agli intervistati.

- **visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata e visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti con numerose modalità di risposta e/o modalità di risposta dal testo particolarmente lungo**

Forsta consente la visualizzazione di più quesiti o di modalità di risposta particolarmente lunghe nell'ambito di una stessa schermata, contemporaneamente o in successione, al semplice comando di invio. Questa funzionalità è particolarmente utile quando è necessario verificare immediatamente, e anche visivamente, la coerenza dei dati raccolti, riferiti ad esempio a numero di ore/ giorno, numero di giorni/ settimana ecc., oppure nei casi di esplicitazione nel dettaglio di importi complessivi dichiarati in precedenza.

- **visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente**  
Il sistema è in grado di leggere le caratteristiche dell'intervistato – presenti nel data-base delle anagrafiche o raccolte nel corso dell'intervista – e determinare in base a queste le domande da porre.
- **misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto**  
Il software Forsta consentirà di registrare per ciascun quesito del questionario i tempi di risposta e di creare, se necessario, indicatori temporali appositi.

Con riferimento al **sistema CAWI**, il software Forsta garantisce le seguenti funzionalità:

- **assunzione automatica dei nominativi coinvolti nella rilevazione**  
Per quanto Forsta offra funzionalità native di import/export da/verso i principali DB, le stesse possono essere integrate tramite l'uso di software specifici quali SAS o SPSS, nel pieno rispetto dei tracciati di input e output definiti dal Committente.
- **compilazione del questionario CAWI accessibile tramite username e password**  
La piattaforma Forsta consente di generare un link univoco per ogni partecipante, che permette ad ognuno di accedere direttamente al proprio questionario. In alternativa, è possibile fornire un unico link da cui poter accedere alla survey. Una volta atterrato sulla pagina d'accesso all'indagine, il partecipante deve inserire i dati di login per partecipare al sondaggio.
- **produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine**  
Il sistema consente di schedare, con periodicità e frequenze variabili, la produzione di report contenenti gli indicatori necessari al monitoraggio dell'indagine. Tali report soddisfano la condizione di essere allineati con l'ultimo dato disponibile e quindi forniscono una fotografia precisa e puntuale dello stato dell'indagine perfettamente in linea con l'andamento del field. Tutte le tabelle e gli indicatori di monitoraggio dell'indagine sono prodotti attraverso funzionalità proprie di Forsta.
- **allineamento delle versioni del questionario**  
L'allineamento delle diverse versioni del questionario è totale in quanto realizzato in maniera nativa dal software Forsta. Essendo direttamente online, l'accesso al questionario viene sempre eseguito sull'ultima versione disponibile del questionario stesso.
- **capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema CAWI tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS**  
Forsta è in grado di acquisire e integrare informazioni provenienti da file/database esterni allo script del sistema CAWI (es. elenchi di comuni), in maniera nativa, tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS.
- **capacità di esportare in maniera parametrica dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS**

Forsta è in grado di esportare informazioni/dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o database mediante export specifici nelle varie sintassi supportate. Il software, infatti, è interfacciato con la maggior parte dei package di elaborazione statistica dei dati, come SAS, SPSS, Microsoft SQL ed esporta in maniera nativa i dati.

- **la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati**

Forsta garantisce una gestione affidabile, sia logica che fisica, dei dati a livello del server centrale. Gli accessi sono gestiti e garantiti dalla sicurezza della piattaforma Web mediante l'impiego del protocollo HTTPS per tutte le attività di accesso ai sondaggi e ai relativi dati, preparazione dei questionari, reportistica. I dati stessi, inoltre, sono criptati sui sistemi Forsta. L'hosting dei dati avviene su server farm Azure locata in Germania.

In generale, a completamento delle caratteristiche della piattaforma Forsta si segnalano anche le seguenti funzionalità:

- **supporto multilingua**
- visualizzazione di domande con l'introduzione di **supporti multimediali** (immagini, video, file audio, ecc.)
- **possibilità di sospendere l'intervista** qualora, in un punto qualsiasi del questionario, il rispondente fosse nella necessità di interrompere l'intervista per improvvisi motivi personali o non fosse in grado di fornire una risposta e avesse necessità di documentarsi, in modo da riprendere l'intervista in un tempo successivo per portarla a conclusione senza perdere il contatto e riducendo, quindi, sensibilmente il numero delle mancate risposte.

Doxa prevede altresì un Business Continuity Plan con back-up giornaliero e disaster recovery in cloud.

## **ALLEGATO AMMINISTRATIVO**

### **Codice Etico ASSIRM e Codice Privacy.**

Nell'esecuzione di tutte le fasi dell'indagine, l'Istituto DOXA si atterrà al Codice di Etica Professionale ASSIRM, l'associazione di categoria di cui DOXA è socio fondatore, ed ai codici internazionali ESOMAR e MSPA. Il sondaggio sarà realizzato sulla base del presente progetto redatto conformemente agli standard metodologici della statistica e della ricerca scientifica applicata, come enunciati nelle Norme di Qualità ASSIRM. Il Cliente riconosce che i dati contenuti nei risultati dell'indagine sono stimati sulla base di ricerche su campione, in conformità con i metodi individuati dai codici ASSIRM ed ESOMAR, e pertanto accetta, fin d'ora, il margine di errore statistico contenuto nei risultati dell'indagine.

Il trattamento dei dati relativi al sondaggio sarà effettuato da DOXA in conformità con il Regolamento UE n° 679/2016 ("GDPR"), le norme ASSIRM e le "Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica" emanate dall'Autorità Garante per la Privacy il 19 dicembre 2018 ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)). In base a tale normativa, tutti gli intervistati riceveranno una informativa accurata, onde poter rispondere liberamente e con piena consapevolezza, ed i loro dati personali saranno trattati con la massima riservatezza ed esclusivamente per finalità di ricerca. In caso di campionamento su lista (nominativi), il Cliente garantisce che i dati forniti a DOXA per l'espletamento dell'indagine sono stati comunicati a DOXA nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di protezione dei dati personali.

### **Impegno di riservatezza.**

Le informazioni scambiate tra il Cliente e DOXA, in ragione della presente offerta, sono riservate e confidenziali.

Il Cliente e DOXA si impegnano a non divulgarle in alcun modo.

Il Cliente si obbliga, altresì, a non divulgare in alcun modo informazioni e/o dettagli sulle metodologie proposte da DOXA per l'esecuzione dell'indagine.

### **Pubblicazione dei risultati su mezzi di comunicazione di massa.**

Il Cliente si obbliga a rispettare la normativa vigente in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi su mezzi di comunicazione di massa, e in particolare la Legge n. 28/2000 ("Disposizioni per la parità di accesso ai mezzi di informazione durante le campagne elettorali e referendarie e per la comunicazione politica") e la Delibera n. 256/10/CSP del 9 dicembre 2010 "Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di pubblicazione di massa" dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il Cliente si impegna a notificare a DOXA per iscritto, con congruo preavviso, della pubblicazione e diffusione dei risultati della ricerca su mezzi di comunicazione di massa, fornendo anche l'indicazione dei mezzi e/o delle tipologie di mezzi di informazione sui quali tali risultati saranno pubblicati, ai fini della predisposizione della "nota informativa" e del "documento" completo relativo al sondaggio. Si precisa che per "mezzo di comunicazione di massa" si intende "qualsiasi mezzo destinato al grande pubblico attraverso cui è possibile la pubblicazione o la diffusione di contenuti ad una pluralità indeterminata di destinatari, in particolare, nell'ambito di un "servizio di media audiovisivo o radiofonico", o di "edizioni cartacee o elettroniche di quotidiani o periodici". In particolare, è responsabilità del soggetto realizzatore (l'Istituto) mettere a disposizione del Cliente e del mezzo di comunicazione la "nota informativa" per la pubblicazione della stessa, unitamente ai risultati, nonché trasmettere il "documento" completo relativo al sondaggio all'Autorità, al fine dell'inserimento sul sito dell'Autorità medesima ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)) entro 48 ore dalla pubblicazione dei risultati sui mezzi di comunicazione sopra definiti.

### **Certificazione Qualità.**

DOXA è certificata secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi di ricerche di mercato di tipo qualitativo e quantitativo ("ad hoc", continuative e Multiclient), indagini di mystery shopping, gestione di web panel e community, web monitoring (certificato n° 03731-98-AQ-MIL-SINCERT rilasciato dall'organismo di certificazione DNV-GL). Il Sistema di Gestione per la Qualità di Doxa è applicato presso tutte le sedi operative di Milano e di Roma.

### **Informativa ex Regolamento UE n° 679/2016, artt. 13 e 14.**

I dati del Cliente sono e saranno trattati ai sensi del Regolamento UE n° 679/2016 in materia di protezione dei dati personali. Informativa e diritti dell'interessato sono disponibili sul sito web: [www.doxa.it/privacy](http://www.doxa.it/privacy). Se il Cliente desiderasse comunicare con il Titolare del trattamento dei dati ed il Responsabile della Protezione dei Dati, il Cliente stesso potrà rivolgersi per iscritto via e-mail all'indirizzo [privacy@doxa.it](mailto:privacy@doxa.it), via fax al numero +39 02-48193286 o per posta all'indirizzo Via Panizza, 7 20144 Milano.

Il Cliente rilascia il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali ai sensi di quanto disposto dagli art. 13 e 14 ("Informativa") e dall'art. 7 ("Consenso") del citato Regolamento UE n° 679/2016.

### **Fatturazione e modalità di pagamento.**

Tempi di fatturazione: 60% all'ordine e 40% alla consegna dei risultati.

Modalità di pagamento: 60 giorni data fattura con bonifico bancario.

Quando i tempi di rilevazione sono molto brevi, l'intero importo potrà essere fatturato alla consegna dei risultati o con altre modalità da concordare.

### **Validità dell'offerta.**

La presente offerta è da considerarsi valida per 3 (tre) mesi.