

## CAPITOLATO TECNICO

*OGGETTO: SERVIZI DI "SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DELLA FASE DI CAMPO DELL'INDAGINE PRINCIPALE OCSE PIAAC"*

<b>Stazione Appaltante</b>	INAPP – Corso d'Italia n.33, 00198 Roma – Codice NUTS: ITE43 – Sito: <a href="https://inapp.org">https://inapp.org</a> – Telefono: 06.854471 – PEC: <a href="mailto:protocolloinapp@pec.it">protocolloinapp@pec.it</a>
<b>Ufficio di competenza</b>	Settore Gare e Contratti – Telefono: 06.85447331 – e-mail: <a href="mailto:ufficio.gareeappalti@inapp.org">ufficio.gareeappalti@inapp.org</a>
<b>CIG</b> (Codice identificazione gara)	90149858F5
<b>CUP</b> (Codice unico di progetto)	G57F18000010002
<b>Atto indizione procedura</b>	Determina DG 30/11/2021, n. 463
<b>Riferimento normativo</b>	Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50, artt. 59,60 e 95
<b>Pubblicazione in Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE)</b>	n .2021/S 242-638015 del 14/12/2021
<b>Pubblicazione in Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (GURI)</b>	n. 146 del 20/12/2021
<b>Responsabile Unico del Procedimento (RUP)</b>	Fabio Grelli



## **1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE**

INAPP – Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche, Corso d'Italia 33, Roma, 00198, sito internet: [www.inapp.org](http://www.inapp.org)

Referenti Tecnici: Valentina Gualtieri, e-mail [v.gualtieri@inapp.org](mailto:v.gualtieri@inapp.org) e Manuela Amendola, email [m.amendola@inapp.org](mailto:m.amendola@inapp.org)

Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447590 – e-mail: [ufficio.gareeappalti@inapp.org](mailto:ufficio.gareeappalti@inapp.org)

## **2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE**

L'incarico riguarda l'affidamento di servizi di supporto alla pianificazione e realizzazione in Italia della fase di campo dell'indagine Principale (Main Study) del programma di ricerca OCSE PIAAC (*Programme for the International Assessment of Adult Competencies*) - Ciclo 2. PIAAC è un programma internazionale promosso dall'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) e realizzato tramite un'indagine statistica campionaria internazionale sulle competenze degli adulti di età compresa tra i 16 e i 65 anni. L'indagine ha carattere comparativo ed è svolta in più di 30 paesi del mondo.

Il disegno e l'implementazione di PIAAC sono responsabilità di un Consorzio incaricato dall'OCSE composto da organismi e società di alto profilo riconosciute a livello internazionale, il cui capofila è ETS (Educational Testing Service), che definisce gli standard di qualità a cui tutti i Paesi partecipanti devono attenersi per garantire l'elevato livello di qualità dell'indagine e la comparabilità dei dati.

Su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, l'INAPP, in collaborazione con l'Agenzia Nazionale delle Politiche Attive del Lavoro (ANPAL), è responsabile della realizzazione dell'indagine italiana.

L'attività ed i servizi da realizzare si sostanziano nella conduzione della fase di campo, ovvero rilevazione ed acquisizione dati, dell'indagine campionaria Principale PIAAC. La raccolta di dati per l'indagine è svolta tramite la somministrazione faccia a faccia con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview) di un questionario strutturato e successivamente la auto-somministrazione di test cognitivi.

Il questionario (Background Questionnaire) rileva una vasta mole di informazioni di carattere anagrafico, sul percorso di istruzione e formazione, sulla carriera professionale, sulle determinanti delle competenze e su ulteriori aspetti inerenti il possesso di competenze dell'intervistato e le sue abilità sociali ed emotive. I test cognitivi sono finalizzati a fornire una misura del livello di competenza espresso dagli individui nei domini di "Literacy", "Numeracy" e "Problem Solving Adattivo" nonché competenze alfabetiche e numeriche di base (Reading e Numeracy Component).

La popolazione di riferimento è costituita dalle persone residenti in Italia di età compresa tra 16 e 65 anni. Per l'indagine Principale è richiesta la realizzazione di almeno 4500 interviste complete realizzate su individui di 16-65 anni, di ulteriori 1500 interviste complete relative a un sovra campionamento nazionale riferito ai giovani di 16-29 anni e di ulteriori 1500 interviste complete relative a un sovra campionamento nazionale riferito ai migranti regolari residenti in Italia. Le liste dei nominativi da intervistare, corredate dall'indirizzo di residenza di ciascun individuo, nonché l'elenco dei comuni campionati, saranno fornite dall'amministrazione appaltante alla società aggiudicataria. L'indagine non prevede sostituzioni dei comuni e dei nominativi e in nessun caso sono ammesse modifiche alle liste fornite; i nominativi presenti sulle liste dovranno essere contattati tutti secondo le modalità di seguito illustrate (par. 3.2.2).



L'indagine dovrà essere effettuata attraverso interviste faccia a faccia della durata complessiva prevista di circa 2 ore, di cui circa 1 ora per la somministrazione del questionario di background e circa 1 ora per l'auto compilazione dei test cognitivi.

L'indagine PIAAC richiede il rispetto delle linee guida, degli standard e degli strumenti di rilevazione e di classificazioni stabiliti dall'OCSE per garantire un elevato livello di qualità dei dati tra tutti i Paesi partecipanti e la comparabilità, a livello internazionale, dei risultati ottenuti. La conformità con gli standard richiesti, descritti nel presente capitolato tecnico, dovrà essere garantita dalla società aggiudicataria.

Al presente capitolato tecnico si allega il documento denominato "PIAAC\_CY2FT(2019\_12)\_Tech\_Standards&Guidelines" (**Allegato A**) che deve essere considerato parte integrante delle specifiche tecniche richieste per il servizio. A tale documento, ed alle sue versioni successive rilasciate da OCSE prima della realizzazione della fase di campo, che saranno tempestivamente fornite da INAPP alla società aggiudicataria, nonché ad ulteriore documentazione che sarà messa a disposizione dell'OCSE, la società aggiudicataria dovrà riferirsi per tutto quanto non espressamente richiamato nel presente capitolato.

Ove necessario, il presente capitolato tecnico specifica le peculiarità della situazione italiana rispetto alle caratteristiche generali dell'indagine. Ulteriori informazioni sull'indagine sono inoltre reperibili sulle pagine del sito web INAPP nella parte dedicata all'indagine PIAAC: <https://inapp.org/piaac> e sul sito dell'OCSE al seguente indirizzo: <http://www.oecd.org/skills/piaac/>.

### **3. OBIETTIVI E METODOLOGIA**

PIAAC è un programma di ricerca internazionale, promosso dall'OCSE (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico) per la valutazione delle competenze della popolazione adulta. La finalità di PIAAC è ricostruire il quadro delle competenze chiave (cognitive e lavorative) necessarie ad assicurare un'attiva partecipazione delle persone adulte all'economia e alla società del XXI Secolo.

Si tratta di una indagine strutturata in cicli, con cadenza decennale. Ciascun ciclo prevede al suo interno, oltre alle fasi progettuali, una indagine Pilota (Field Test) e una Indagine Principale (Main Study). Il primo ciclo, avviato nel 2008, si è concluso nel 2013. Il secondo ciclo, avviato nel 2018, ha previsto la realizzazione dell'indagine Pilota tra maggio e settembre del 2021 mentre la fase di campo dell'Indagine Principale (Main Study) si terrà nel periodo compreso tra settembre 2022 e aprile 2023.

I principali obiettivi di PIAAC, in sintesi, sono:

- identificare e misurare le competenze cognitive fondamentali per il successo sia a livello individuale che sociale;
- valutare l'impatto di queste competenze sui risultati economici e sociali sia a livello individuale che collettivo;
- valutare la capacità dei sistemi di istruzione e formazione di fornire le competenze necessarie;
- supportare i policy maker nell'identificazione dei fattori che possono contribuire allo sviluppo delle competenze.

Uno degli obiettivi centrali in PIAAC è valutare in che misura le persone utilizzino le informazioni e le tecnologie della comunicazione per accedere, gestire, integrare e valutare le informazioni, costruire nuova conoscenza e comunicare con gli altri. I dati che verranno forniti da PIAAC consentiranno di analizzare i legami tra le competenze cognitive chiave e un vasto spettro di variabili demografiche ed economico-sociali. Con questo tipo di dati PIAAC



consentirà una migliore comprensione del collegamento esistente tra il mercato del lavoro e l'istruzione, consentirà di capire quanto e se le competenze chiave hanno effettivamente un ruolo nel miglioramento delle prospettive occupazionali delle fasce di popolazione a rischio, ed esaminerà il match o il mismatch esistente tra le competenze offerte e quelle richieste. Nel suo complesso, dunque, PIAAC fornirà un vasto quadro del capitale umano presente nei Paesi che avranno aderito al progetto. I dati raccolti in ciascun Paese consentiranno inoltre la comparabilità a livello internazionale e nel tempo rispetto ai risultati ottenuti nel Ciclo 1.

### **3.1 METODOLOGIA DELL'INDAGINE**

La popolazione di riferimento dell'indagine PIAAC in Italia è costituita dalle persone di età compresa tra i 16 e i 65 anni residenti nel Paese al momento della raccolta dati indipendentemente dalla loro nazionalità, cittadinanza o lingua e che non vivono in istituzioni/convivenze.

Il disegno campionario dell'indagine Principale PIAAC – Ciclo 2 per l'Italia, realizzato e fornito dall'amministrazione appaltante, prevede l'estrazione di un campione probabilistico di numerosità prefissata pari a circa 10000 individui per la realizzazione di almeno 4500 interviste complete; il disegno prevede anche l'estrazione di un campione di riserva, da utilizzare in tutto o in parte solo a seguito di autorizzazione da parte dell'amministrazione appaltante, di ulteriori 5000 unità all'incirca. Sono inoltre previsti due sovracampionamenti aggiuntivi di cui il primo relativo alla popolazione giovanile di età compresa tra i 16 e i 29 anni e il secondo relativo alla popolazione di migranti regolari residenti. Per ciascun sovracampionamento si prevede l'estrazione di un campione probabilistico di numerosità prefissata pari a circa 3300 individui per la realizzazione di almeno 1500 interviste complete. Anche nel caso dei sovracampionamenti, è prevista l'estrazione di un campione di riserva, da utilizzare in tutto o in parte solo a seguito di autorizzazione da parte dell'amministrazione appaltante, di ulteriori 1600 unità all'incirca.

I nominativi da intervistare sono selezionati attraverso un campionamento a due stadi, con stratificazione delle unità di primo e di secondo stadio (dove i comuni sono le unità di primo stadio e gli individui le unità di secondo stadio). Le liste dei comuni campionati e dei nominativi estratti sarà fornita alla società aggiudicataria a seguito della stipula del contratto. Non è ammessa alcuna modifica al disegno di campionamento e in nessun caso sono ammesse sostituzioni o modifiche alle liste di comuni e di nominativi forniti.

La società aggiudicataria si impegna a contattare attraverso suoi intervistatori, esperti in interviste faccia a faccia con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview), tutti gli individui presenti sulle liste campionarie fornite dall'amministrazione appaltante, per un numero di tentativi non andati a buon fine non inferiore a 6.

Tutti gli individui presenti sulle liste dovranno essere contattati, ed eventualmente intervistati anche una volta che sia stato raggiunto l'obiettivo di 7500 interviste complete (ossia 4500 unità per il campione principale + 1500 unità per il sovracampionamento giovani di 16-29 anni + 1500 unità per il sovracampionamento migranti regolari residenti), che costituisce, di fatto, solo il numero minimo di interviste da realizzare.

Il primo tentativo di contatto dovrà svolgersi all'indirizzo fornito nella lista degli individui che compongono il campione e dovrà essere preceduto dall'invio di materiale informativo, tra cui una lettera di invito a partecipare, una informativa sulla privacy e una brochure di presentazione dell'indagine, il cui testo sarà fornito dall'amministrazione appaltante.

Per ogni nominativo inserito nella lista campionaria, l'intervistatore sarà tenuto a documentare ciascuno dei tentativi di contatto, siano questi andati a buon fine o meno, nell'apposito sistema di gestione dei contatti "Case Management System" (da ora in poi



CMS), sviluppato dal consorzio internazionale e fornito da INAPP.

Ad ogni individuo che accetterà di partecipare all'indagine sarà somministrato, così come previsto dal Flusso dell'indagine illustrato nel par. 3.2.3) il Background Questionnaire (da qui in avanti BQ) e una batteria di test cognitivi per la rilevazione delle competenze (Direct Assessment, da qui in avanti DA) di Literacy, Numeracy, Adaptive Problem Solving (da ora in poi APS) nonché un test per la rilevazione delle competenze alfabetiche e numeriche di base - Reading Component (da qui in poi RC) e Numeracy Component (da qui in poi NC).

La somministrazione avverrà per mezzo di *hybrid tablet/laptop* (da qui in avanti per semplicità solo tablet), che la società aggiudicataria dovrà mettere a disposizione del team di intervistatori secondo le specifiche riportate più avanti al punto 3.2.5 e nell'Allegato 1.

Il BQ dovrà essere somministrato attraverso intervista CAPI (Computer Assisted Personal Interview), gestita dall'intervistatore (il tempo medio di somministrazione è di circa 60 minuti), mentre i test cognitivi del DA saranno effettuati direttamente dall'intervistato in autosomministrazione sul tablet. La durata media del DA è di circa 60 minuti. La strumentazione software inerente sia il BQ che i test cognitivi è sviluppata dal consorzio internazionale e fornito da INAPP. Per talune interviste (vedi paragrafo 3.2.10), si richiede, previo consenso dell'intervistato, un monitoraggio delle stesse, tramite osservazione diretta e/o video registrazione.

Dopo la chiusura dell'intervista, l'intervistatore dovrà completare un breve questionario con domande relative all'andamento dell'intervista appena conclusa.

L'indagine PIAAC prevede anche la possibilità di somministrare un breve questionario, denominato Doorstep Interview, in alternativa al BQ, nel caso in cui, l'intervistato non abbia piena padronanza della lingua italiana e non sia presente, nel nucleo familiare, un traduttore/interprete, disposto a tradurre il BQ nella lingua principale dell'intervistato (come ulteriormente specificato al par.3.2.3 del presente capitolato e nell'allegato A).

La Doorstep interview è un breve questionario (circa 8 domande) finalizzato a rilevare poche informazioni chiave sulle caratteristiche di questa tipologia di rispondenti. Tale intervista sarà completata dall'intervistato in autosomministrazione sul tablet, previa selezione (da una lista di lingue disponibili) della lingua principale dell'intervistato.

La società aggiudicataria si impegna a massimizzare il tasso di risposta con ogni mezzo e procedura atta a raggiungere questo scopo, seguendo le indicazioni riportate nell'Allegato 1 (cap 10, Standard 10.5.1), inclusa la previsione di incentivi materiali sia per gli intervistati che per gli intervistatori e di strategie per favorire le cosiddette "conversioni dei rifiuti". Tali strategie devono essere documentate nell'offerta di servizi in risposta al presente capitolato tecnico.

La fase di campo dell'indagine principale dovrà essere svolta nel periodo compreso tra il 1° settembre 2022 e il 31 marzo 2023. Tale tempistica non potrà essere modificata dalla società aggiudicataria. INAPP potrebbe trovarsi nella condizione di dover modificare la data di avvio della fase di campo (posticipandola), a seguito di variazioni del calendario internazionale stabilite da OCSE anche in conseguenza di eventuali circostanze esterne che costituiscono causa di forza maggiore (come avvenuto ad esempio nel 2020 a causa della pandemia da covid-19). In tal caso INAPP si impegna a darne tempestiva comunicazione alla società aggiudicataria, ridefinendo data di avvio e di termine della fase di campo. La società aggiudicataria si impegna a rispettare tali eventuali modifiche.

Il questionario, i test e tutti gli altri strumenti/materiali dell'indagine non sono allegati al presente bando in quanto coperti da vincolo di riservatezza. Dal sito web dell'OCSE è possibile consultare il BQ usato nel ciclo precedente dell'indagine, che non differisce sostanzialmente in termini di durata da quello da adottare per il secondo ciclo, nonché alcuni esempi di item cognitivi.



## 3.2 SPECIFICHE TECNICHE

### 3.2.1 Servizi richiesti ed attività da realizzare

Secondo quanto disposto dall'amministrazione appaltante, ed in base alle specifiche indicate nell'Allegato A, al prestatore di servizi aggiudicatario, sotto la supervisione dell'INAPP, è richiesto di:

1. Sottoscrivere l'**accordo di riservatezza** "PIAAC Confidentiality Agreement" fornito da INAPP.
2. Predisporre un *piano di comunicazione* per gli intervistati, volto a minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore e degli strumenti di garanzia (numero verde, comunicazione sulla privacy, distribuzione dei tentativi di contatto, ecc.).
3. Progettare e realizzare una **campagna di comunicazione integrata** che preveda azioni diversificate sul web, mediante social e tramite l'utilizzo di testate giornalistiche cartacee e online, volta a informare la cittadinanza dello svolgimento dell'Indagine PIAAC sul territorio nazionale ma anche a sensibilizzare il Paese circa la tematica dell'importanza delle competenze per lo sviluppo della società odierna e per la vita quotidiana di cittadine e cittadini. Tale campagna di comunicazione integrata deve essere ideata e realizzata in accordo con INAPP e seguire eventuali indicazioni che potranno provenire dal Consorzio internazionale.
4. Attivare un **numero verde**, che dovrà essere attivo tutti i giorni dalle 9.00 alle 21.00, a cui gli individui da intervistare, o le loro famiglie, possano telefonare per esigenze di informazione in merito all'indagine. Tale numero dovrà essere indicato nel materiale informativo inviato preventivamente dalla società aggiudicataria a tutti i nominativi del campione e dovrà essere attivo per tutta la durata della rilevazione (si veda anche par.3.2.6).
5. Attivare un **help desk (numero verde, e-mail dedicata)** a disposizione dei soli intervistatori in caso di esigenze informative e tecnico-gestionali.
6. Reclutare e **selezionare intervistatori** esperti nelle tecniche di interviste faccia-a-faccia in modalità CAPI, secondo strategie di selezione uniformi per tutti gli intervistatori e adeguatamente illustrate nell'offerta tecnica. L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di partecipare all'intero processo di selezione e reclutamento. Si riserva altresì la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la rimozione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine.
7. Dotare gli intervistatori dell'hardware necessario per la somministrazione delle interviste: **tablet** secondo le specifiche tecniche al punto 3.2.5 del presente capitolato e ulteriormente specificate nell'Allegato 1. Il numero di dispositivi dovrà essere congruo a garantire la massima efficacia ed efficienza nello svolgimento delle interviste. Ciascun intervistatore dovrà avere a disposizione un suo dispositivo, dovrà inoltre essere garantita la possibilità di sostituire in tempi molto rapidi eventuali dispositivi non funzionanti o mal funzionanti.
8. **Installare** sui suddetti tablet **i software** forniti da INAPP necessari alla realizzazione dell'Indagine PIAAC: Case Management System (CMS) e PIAAC Delivery System (PDS), e/o eventuali software aggiuntivi che l'OCSE potrebbe rilasciare nel periodo contrattuale, prevedendo la possibilità di effettuare aggiornamenti dei software anche da remoto.
9. **Installare** sui d tablet degli intervistatori apposito software, individuato e messo a disposizione dalla società aggiudicataria, per l'audio/video registrazione delle interviste, necessarie per le procedure di controllo e validazione.



10. **Testare**, sotto la supervisione dell'INAPP, il corretto funzionamento e la compatibilità dei dispositivi hardware (tablet forniti agli intervistatori) con i software forniti da INAPP per la realizzazione dell'indagine (Case Management System (CMS) e PIAAC Delivery System (PDS), ed eventuali software aggiuntivi, utili allo svolgimento delle interviste, che l'OCSE potrebbe rilasciare nel periodo contrattuale). La società aggiudicataria dovrà garantire, dal punto di vista tecnico informatico, le condizioni necessarie per lo svolgimento ottimale delle interviste, con particolare riferimento anche alla trasmissione dei dati fra i tablet degli intervistatori e il CMA (Case Management System - Administration site), per la sincronizzazione dei casi lavorati e delle interviste completate, nonché fra i tablet degli intervistatori e un server centralizzato, appositamente predisposto dalla società aggiudicataria per le operazioni di backup dei dati e la trasmissione delle audio registrazioni.
11. **Predisporre e configurare un Server**, per la gestione dell'indagine, designato al backup delle interviste realizzate (formato file .zip), di tutti i file di output generati dal Case Management System (CMS) e PIAAC Delivery System (PDS) sui tablet degli intervistatori, delle audio registrazioni, nonché all'installazione dell'IEA DME "Data Management Expert", il software di *data integration*, sviluppato dal Consorzio, per la creazione del database nazionale. La società aggiudicataria deve garantire ad INAPP l'accesso al server con privilegi di amministrazione, utilizzando Remote Desktop (o software alternativo, esempio: Anydesk).
12. Predisporre un'adeguata **rete** territoriale di **intervistatori**, che comprenda almeno 230 intervistatori. La società aggiudicataria dovrà garantire che ogni comune indicato nel disegno campionario sia raggiungibile agevolmente dagli intervistatori e che il lavoro sul campo venga completato nel periodo 1° settembre 2022 - 31 marzo 2023, assicurando inoltre che in ogni comune indicato nel disegno campionario vi sia un pool sufficiente di intervistatori tali da attribuire ad ogni intervistatore non più di 25 nominativi al mese e 150 nominativi complessivi.
13. Collaborare con l'INAPP nella predisposizione dei **materiali** per la **formazione** degli intervistatori: in particolare INAPP si riserva le attività di progettazione dei contenuti della formazione. La società aggiudicataria supporterà il team INAPP con attività di back office (es. supporto grafico/editing, stampa dei materiali, ecc.). La società aggiudicataria sarà inoltre responsabile della stampa e della distribuzione dei materiali alla rete di intervistatori (cfr. par. 3.2.6).
14. Garantire la partecipazione, a proprie spese, del Capo Progetto e dei Responsabili Operativi del field (par. 4) alle **attività formative** che saranno svolte dal consorzio internazionale nelle fasi preparatorie dell'indagine sul campo. Il calendario e la località estera dove tali attività saranno realizzate non sono ancora stati definiti; la durata indicativa di tali attività è di 5 giorni.
15. Organizzare la **formazione** dei **supervisor** e degli **intervistatori** che verrà effettuata congiuntamente dall'amministrazione appaltante (e/ da suoi incaricati) e dalla società aggiudicataria, inclusa la formazione in presenza dei supervisor e degli intervistatori presso le opportune sedi messe a disposizione dalla società aggiudicataria, comunque concordate con INAPP. Ciascuna sessione formativa, realizzata in presenza, dovrà avere una durata di 3 giornate (per ulteriori dettagli si veda par. 3.2.6 del presente capitolato).
16. Predisporre, laddove necessario tradurre dalla lingua inglese alla lingua italiana, stampare ed inviare per posta ordinaria il **materiale informativo** relativo all'indagine a tutti i soggetti facenti parte del campione, nonché ad altri soggetti coinvolti nell'attività (sindaci dei comuni selezionati, forze dell'ordine sul territorio). Le informazioni, i testi, i loghi e le indicazioni per la predisposizione del materiale informativo (lettera di presentazione dell'indagine, brochure informativa, informativa privacy, etc.) saranno



fornite da INAPP, il quale concorderà con la società aggiudicataria le tempistiche e le modalità di dettaglio degli invii. La società aggiudicataria dovrà fornire all'INAPP la documentazione attestante l'avvenuto invio del materiale informativo. La società aggiudicataria dovrà attendersi a quanto richiesto da INAPP rispetto alla qualità delle stampe, sia in termini di tipologia di carta/cartoncini sia in termini di risoluzione.

17. Se richiesto da INAPP, tradurre i materiali informativi nella lingua tedesca.
18. Supportare INAPP nella predisposizione di tutti i **materiali** che corredano **l'intervista** (cartellini di accompagnamento all'intervista, ecc.) nonché produrre stampa su supporto cartaceo, da concordare con INAPP degli stessi, secondo le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante. Tutti i materiali dovranno essere preventivamente approvati da INAPP prima dell'avvio della fase di stampa. Per l'approvazione si richiede il preventivo invio, presso la sede INAPP, di un campione in formato cartaceo di ciascun materiale da stampare, nei formati e nella grammatura finale concordata.
19. Predisporre, sotto la supervisione di INAPP, e fornire ad ogni singolo intervistatore il **"Kit dell'intervistatore"** contenente i fascicoli cartacei dell'indagine, un righello, una calcolatrice da tavolo, dei fogli bianchi, penne/matite, etc (come meglio dettagliato nel par. 3.2.3 sezione "Somministrazione cartacea dei test").
20. Predisporre un sistema di **incentivi economici** rivolto agli **intervistatori**, basato sulla definizione di obiettivi settimanali e mensili, che ne massimizzi la produttività sia in termini di contatti lavorati, sia in termini di interviste complete realizzate.
21. Predisporre un **sistema di incentivi economici**, rivolto agli **intervistati**, al fine di minimizzare il fenomeno della mancata risposta totale, in linea con quanto indicato nell'Allegato 1. La società aggiudicataria dovrà prevedere incentivi non monetari (es. buoni spesa, buoni carburante, etc.) per il completamento dell'intervista di valore non inferiore a 30 euro per intervistato. Il sistema di incentivi dovrà premiare i rispondenti che completano l'intervista (Background Questionnaire + Direct Assessment), ma dovrà includere anche tutti quei soggetti che a causa di disabilità di vario tipo o di impossibilità oggettiva non possono completare l'intervista. I criteri di assegnazione degli incentivi dovranno essere concordati con INAPP prima dell'avvio della fase di campo.
22. Condurre **un'indagine test** su 50 individui, al fine di verificare il corretto funzionamento di tutta la strumentazione hardware e software, delle procedure di contatto, della somministrazione, dell'acquisizione e della trasmissione dei dati. Le interviste realizzate durante l'indagine test non faranno parte del computo complessivo delle interviste realizzate. I risultati dell'indagine test dovranno essere condivisi con la rete dei supervisori e degli intervistatori in un incontro di follow-up organizzato in collaborazione e sotto la supervisione dell'amministrazione appaltante, al fine di condividere le criticità emerse e i correttivi individuati.
23. Realizzare la fase di campo, finalizzata al raggiungimento di almeno 7500 interviste complete (di cui almeno 4500 sul campione principale, almeno 1500 sul sovracampionamento di giovani di 16-29 anni e almeno 1500 sul sovracampionamento di migranti regolari residenti), sotto la supervisione del gruppo di ricerca INAPP e secondo le specifiche indicate nell'Allegato A. In particolare, predisporre un sistema di gestione della rete degli intervistatori che includa, oltre alla distribuzione degli individui da intervistare per ciascun intervistatore, la tempistica dell'invio del materiale informativo, che dovrà essere inviato circa 7 giorni prima dell'effettuazione del primo contatto. Dare avvio e condurre la fase di campo dell'indagine, ovvero la fase di contatto dei circa 16600 nominativi forniti (10000 per il campione principale e 3300 per ciascun sovracampionamento) e la realizzazione di un numero di interviste complete derivato dal tasso di risposta minimo dichiarato in fase di presentazione dell'offerta tecnica, comunque non inferiore a 7500 interviste complete, così come sopra ripartite.



24. **Monitorare** in modo continuo, attraverso l'utilizzo degli strumenti forniti dall'amministrazione appaltante (CMS, CMA, etc.), l'avanzamento della fase di campo dell'indagine, in merito all'utilizzo dei nominativi forniti, dei contatti effettuati, dell'uso dei disposition code e delle interviste complete. Si richiede inoltre una **validazione** dei casi chiusi (interviste complete e non) da ciascun intervistatore. La società aggiudicataria, attraverso il ricontatto dei nominativi, dovrà verificare, per ogni singolo intervistatore, almeno il 10% dei nominativi assegnati, opportunamente preselezionati in modo random prima dell'avvio della fase di campo. Per tale attività di monitoraggio e validazione, la società aggiudicataria dovrà attenersi rigorosamente alle regole dettate da INAPP e dal Consorzio internazionale come ampiamente illustrato al paragrafo 3.2.10.
25. **Predisporre i Data Collection Forms**, forniti da INAPP e qualunque altro dato di monitoraggio e validazione, utile all'INAPP nelle conference call mensili di monitoraggio, condotte dal Consorzio internazionale, alle quali è richiesta anche la partecipazione della società aggiudicataria. I dati e le informazioni prodotti dall'attività di monitoraggio comprenderanno, oltre a quanto richiesto dal Consorzio internazionale, ulteriori indicatori di performance degli intervistatori, informazioni su interventi volti a favorire la conversione dei rifiuti e ulteriori validazioni aggiuntive, rese necessarie da discrepanze rilevate da INAPP o dalla società aggiudicatarie, in funzione dell'operato degli intervistatori.
26. Realizzare l'attività di **classificazione e coding** (codifica) delle risposte a domande (aperte e chiuse) del questionario PIAAC, riguardanti variabili come i Paesi, le lingue, la professione e il settore attività economica dell'intervistato e dei genitori. Per assicurare la comparabilità dei dati a livello internazionale, la classificazione e codifica di tali campi farà riferimento a degli schemi di coding internazionali, appositamente forniti da INAPP, insieme al layout del file da utilizzare. In particolare, per quel che concerne i dati relativi alla professione e alle attività economiche, come evidenziato dalle linee guida (Allegato A, cap. 11, par. 11.2.3), tale attività di codifica dovrà essere svolta in parallelo da due esperti di coding. Nello specifico, un codificatore dovrà realizzare la codifica di tutti i campi (100%), mentre un secondo codificatore dovrà effettuare la codifica del 50% dei campi aperti. Il tasso di discrepanza tra i due codificatori non dovrà essere superiore al 10% per i codici al quarto livello di digit.
27. A conclusione della fase di campo, **validare** i file **dati** contenenti le interviste complete e tutti i tentativi di contatto e predisporre i file da trasmettere all'amministrazione appaltante, secondo le specifiche indicate dall'amministrazione appaltante.
28. Inviare dei **report**, i cui contenuti sono definiti nel successivo punto 6 e dei documenti di competenza della società aggiudicataria specificati nell'Allegato 1.
29. Invio di tutti i file dati e materiali definiti nel successivo paragrafo "Prodotti da Consegnare" (punto 6).

La società aggiudicataria si impegna ad utilizzare tutti i software messi a disposizione dell'amministrazione appaltante e a seguire tutte le procedure indicate da INAPP.

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

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



ovvero riutilizzarli.

Le modalità operative per la gestione della trasmissione e per la garanzia della sicurezza di rete e riservatezza del trattamento dei dati saranno definite in base alle procedure stabilite dall'INAPP in osservanza della normativa vigente.

### **3.2.2 Il campione e la gestione dei contatti**

La popolazione di riferimento dell'indagine PIAAC- Ciclo 2 per l'Italia è costituita dalle persone di età compresa tra i 16 i 65 anni residenti nel Paese al momento della raccolta dati indipendentemente dalla loro nazionalità, cittadinanza o lingua e che non vivono in istituzioni/convivenze.

L'indagine Principale PIAAC – Ciclo 2 per l'Italia si basa su un disegno di campionamento probabilistico a due stadi, con la stratificazione delle unità di primo e di secondo stadio secondo caratteristiche territoriali e individuali. Le unità di primo stadio sono i comuni e quelle di secondo stadio gli individui. I comuni campionati per l'indagine saranno circa 225. Il disegno campionario, realizzato e fornito dall'amministrazione appaltante, prevede:

- l'estrazione di un campione probabilistico di numerosità prefissata pari a circa 10000 individui di età compresa tra i 16 e i 65 anni per la realizzazione di almeno 4500 interviste complete; il disegno prevede anche l'estrazione di un campione di riserva, da utilizzare in tutto o in parte solo a seguito di autorizzazione da parte dell'amministrazione appaltante, di ulteriori 5000 unità all'incirca.

- l'estrazione di un campione probabilistico di numerosità prefissata pari a circa 3300 giovani di età compresa tra i 16 e i 29 anni per la realizzazione di almeno 1500 interviste complete; il disegno prevede anche l'estrazione di un campione di riserva, da utilizzare in tutto o in parte solo a seguito di autorizzazione da parte dell'amministrazione appaltante, di ulteriori 1600 unità all'incirca.

- l'estrazione di un campione probabilistico di numerosità prefissata pari a circa 3300 migranti regolari residenti in Italia per la realizzazione di almeno 1500 interviste complete; il disegno prevede anche l'estrazione di un campione di riserva, da utilizzare in tutto o in parte solo a seguito di autorizzazione da parte dell'amministrazione appaltante, di ulteriori 1600 unità all'incirca.

In sintesi, INAPP fornirà alla società aggiudicataria:

4. Una lista di circa 10000 individui di 16-65 anni per la realizzazione di almeno 4500 interviste complete.
5. Una lista di circa 3300 individui di 16-29 anni per la realizzazione di almeno 1500 interviste complete.
6. Una lista di circa 3300 individui migranti regolari per la realizzazione di almeno 1500 interviste complete.

Solo a seguito di un attento monitoraggio della fase di campo e qualora lo riterrà opportuno, INAPP potrà fornire liste di riserva di circa 5000 unità per il campione principale e di circa 1600 unità per ciascun sovracampionamento.

I nominativi da intervistare saranno estratti dalle liste anagrafiche dei circa 225 comuni selezionati.

Il disegno di campionamento - comprensivo dell'elenco dei comuni campione e degli elenchi degli individui da intervistare, corredati dall'indirizzo di residenza - sarà fornito dall'amministrazione appaltante successivamente alla stipula del contratto.

I campioni definiti dall'amministrazione appaltante saranno forniti alla società aggiudicataria



senza nessuna possibilità di modifica o sostituzione di comuni o nominativi.

Il disegno di campionamento garantisce che tra le unità di primo stadio siano presenti le grandi città italiane definite strati auto rappresentativi (AR). I restanti comuni, definiti non auto rappresentativi (NAR), saranno estratti con probabilità proporzionale alla loro dimensione in termini di popolazione residente di età compresa tra i 16 e i 65 anni.

La società aggiudicataria dovrà garantire che la distribuzione delle interviste rispetti l'allocazione campionaria all'interno dei comuni e dovrà garantire inoltre un numero di interviste complete non inferiore a 7500 (di cui almeno 4500 sul campione principale, almeno 1500 sul sovracampionamento di giovani di 16-29 anni e almeno 1500 sul sovracampionamento di migranti regolari residenti), garantendo inoltre che le interviste siano svolte in tutti i comuni campionati.

Ciascun nominativo dovrà essere contattato presso l'indirizzo fornito nelle liste di campionamento trasmesse dall'amministrazione appaltante durante la fase di campo, nelle modalità descritte di seguito.

Il primo contatto dovrà essere preceduto dalla spedizione tramite posta ordinaria, presso l'indirizzo relativo al nominativo presente sulla lista di campionamento, di un **plico informativo** contenente una lettera indirizzata personalmente all'individuo selezionato e una serie di materiali informativi relativi all'indagine (lettera di presentazione dell'indagine, brochure informativa, etc). Tutto il materiale informativo sarà fornito da INAPP, in alcuni casi anche nella versione master inglese definita da OCSE. In tal caso all'aggiudicatario potrà essere richiesto un supporto nell'adattamento del materiale in versione italiana.

Tutte le attività di **elaborazione/adattamento grafico, editing e stampa dei materiali** informativi relativi all'indagine saranno a carico della società aggiudicataria.

A tal fine l'aggiudicatario dovrà avvalersi di una risorsa specializzata (grafico esperto di comunicazione multimediale) che garantisca la qualità dei materiali prodotti dal punto di vista grafico e della comunicazione (cfr. par.6 Gruppo di lavoro richiesto). Tutto il materiale dovrà essere preventivamente presentato/ inviato ad INAPP in formato di stampa definitivo (stampa ad alta definizione su carta di stessa grammatura, no draft), secondo i parametri precedentemente concordati. A seguito dell'approvazione del campione nella sua versione finale, l'Aggiudicatario potrà procedere alla spedizione del materiale, a ciascun individuo selezionato, a circa sette giorni di distanza dal primo contatto dell'intervistatore.

La società aggiudicataria dovrà inoltre garantire la stampa di un numero congruo di copie (tra 20 e 30 copie per ciascun intervistatore) del materiale facente parte del plico informativo. Tali materiali dovranno essere spediti/consegnati in numero sufficiente a ciascun intervistatore in modo che, ogni intervistato possa consultarli o riceverne (in caso di mancato ricevimento della busta o di smarrimento dei materiali), se lo desidera, una ulteriore copia.

Prima dell'avvio della fase di campo (circa 7 gg prima) la società aggiudicataria è tenuta ad inviare ai Sindaci e ai Comandanti dei Comuni campionati una lettera informativa relativa all'indagine. Il testo della lettera sarà predisposto da INAPP, mentre il supporto grafico, di editing e di invio saranno a carico della società aggiudicataria. La modalità di invio dovrà essere cartacea e mediante indirizzo PEC creato appositamente per l'indagine PIAAC e messo a disposizione dalla società aggiudicataria. Si richiede quindi alla società aggiudicataria di reperire, una volta comunicata da parte di INAPP la lista dei Comuni selezionati, l'elenco completo degli indirizzi PEC a cui dovranno essere indirizzate le comunicazioni per i Sindaci e per i Comandanti.

Gli intervistatori reclutati dal prestatore di servizi aggiudicatario dovranno contattare la persona indicata direttamente presso l'indirizzo di residenza. L'intervista non deve necessariamente essere svolta nel corso della prima visita. Dopo il primo contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore potrà reperire un numero di telefono, da inserire nel CMS e gestire il nominativo nella maniera che ritiene più consona al raggiungimento



dell'obiettivo di condurre a buon fine l'intervista; l'intervista potrà essere svolta, se richiesto e necessario, anche in luogo diverso dalla residenza dell'intervistato, anche all'aperto, purché si tratti di un luogo consono al tipo di intervista da somministrare (riservato, sufficientemente silenzioso, etc).

In caso di mancato contatto con la persona da intervistare, l'intervistatore è tenuto a ripetere il tentativo di contatto per un numero di volte **non inferiore a 6**, prima di definire l'individuo "non raggiungibile". I tentativi di contatto dovranno essere svolti in giorni diversi della settimana, in vari orari del giorno, e non potranno essere effettuati in modo sistematico in giorni consecutivi (ad esempio 3 tentativi di contatto in 3 giorni consecutivi). I tentativi di contatto dovranno necessariamente:

- comprendere almeno 1 tentativo infrasettimanale;
- comprendere almeno 1 tentativo durante il fine settimana;
- comprendere almeno 1 tentativo in orari serali (dopo le ore 19:30);
- essere distribuiti lungo l'intero arco temporale della fase di campo dell'indagine.

Nel caso in cui l'individuo da intervistare non sia più domiciliato all'indirizzo indicato dall'amministrazione appaltante, ma si sia trasferito in altro domicilio all'interno dello stesso comune, l'intervistatore potrà recarsi, per i contatti successivi al nuovo indirizzo.

In nessun caso è ammessa la possibilità di risposta da parte di terzi a nome e per conto dell'individuo selezionato, o lo svolgimento anche parziale dell'intervista tramite telefono.

In occasione di ogni contatto o tentativo di contatto con la persona da intervistare, sia questo andato a buon esito o meno, l'intervistatore è tenuto ad aggiornare contestualmente il sistema deputato alla gestione dei contatti, il CMS, con le informazioni richieste: giorno della settimana, data, ora e modalità di contatto e risultato della visita, utilizzando gli appropriati *disposition code*. La tipologia e la lista dei *disposition code*, utili al monitoraggio dei contatti, delle interviste e delle prove, sviluppati dall'OCSE per assicurare la comparabilità delle fasi di *data collection* fra i Paesi partecipanti, verranno forniti da INAPP. In caso di rifiuto da parte dell'intervistato, l'intervistatore dovrà registrare ulteriori informazioni, quali: ragioni del rifiuto, probabilità di riconversione del rifiuto, commenti, etc.

Alla prima occasione utile, l'intervistatore dovrà assicurarsi di ottenere un numero telefonico attraverso il quale mantenere i contatti con la persona da intervistare. Tale numero telefonico dovrà essere inserito nel CMS. In nessun caso è ammessa la possibilità di effettuare l'intervista telefonicamente.

Il CMS verrà fornito da INAPP. Le funzioni del CMS a disposizione di ogni intervistatore sono:

- Visualizzazione dei casi assegnati all'intervistatore
- Eventuali modifiche caso (cambio indirizzo, registrazione numero di telefono)
- Registrazione dei contatti per ciascun caso
- Validazione dell'identità del rispondente
- Avvio e monitoraggio del PIAAC *Delivery System*
- Gestione del Questionario Intervistatore
- Chiusura caso, con apposito *disposition code*, in caso di mancata intervista
- Sincronizzazione e back-up dei dati

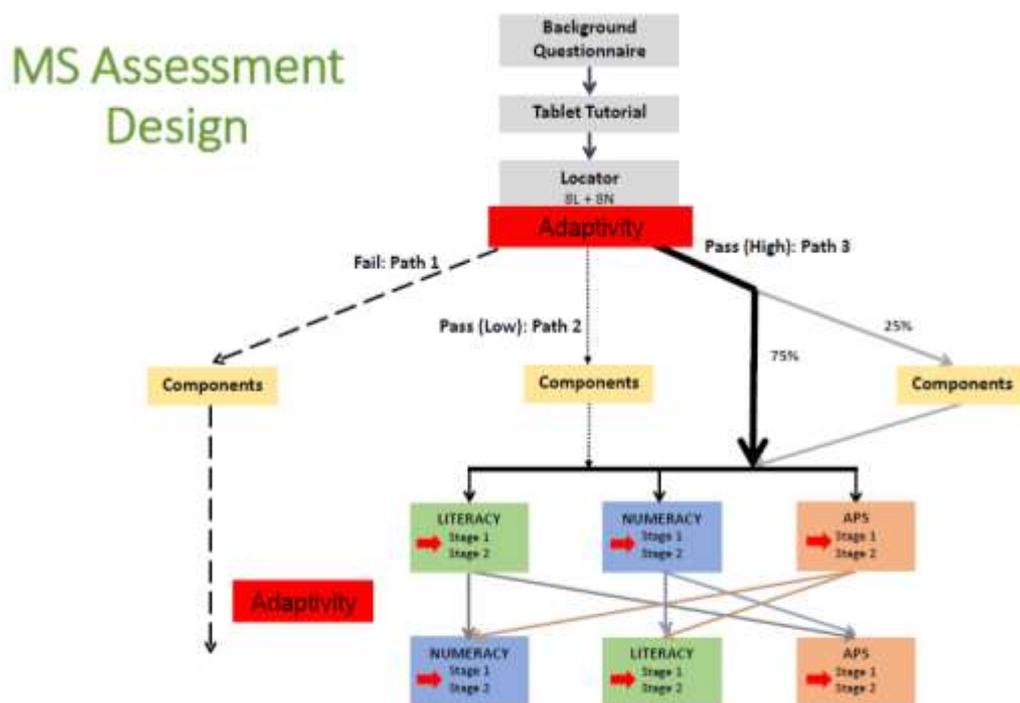
Il CMS permetterà l'avvio e la gestione del PIAAC *Delivery System* (PDS), la piattaforma contenente gli strumenti dell'indagine (BQ e DA). I due sistemi (CMS e PDS) verranno realizzati ed integrati da OCSE e saranno preventivamente testati da INAPP in una apposita fase di pre-testing prima del rilascio definitivo. In ogni caso l'aggiudicatario dovrà garantire, prima dell'avvio della fase di campo, una ulteriore fase di *testing* su tutti i *device* utilizzati (come ulteriormente specificato al par. 3.2.5), atta a verificare il corretto funzionamento e la compatibilità/integrazione dei dispositivi hardware (tablet in dotazione, risoluzione grafica e usabilità) e software (CMS, PDS, software registrazione audio/video intervista).



### 3.2.3 Strumenti dell'indagine e modalità di somministrazione

La figura sottostante (fig. 1) rappresenta il flusso di somministrazione dell'intervista previsto:

Figura 1. Flusso dell'intervista dell'indagine Principale PIAAC



Di seguito verranno illustrati i diversi strumenti e il dettaglio del flusso di lavoro. Si tenga presente che il flusso di indagine è ancora in fase di definizione per cui quanto sotto descritto e, di conseguenza, la figura sopra riportata, potrebbero subire delle modifiche che saranno tempestivamente comunicate da Inapp alla società aggiudicataria.

Ad ogni individuo che accetterà di partecipare all'indagine sarà somministrato il BQ che mira a raccogliere informazioni demografiche e socioeconomiche sugli individui intervistati: il titolo di studio conseguito, la condizione occupazionale, la partecipazione ad attività di istruzione e formazione e di apprendimento, la storia e le esperienze lavorative presenti e passate, le competenze utilizzate sul lavoro, le competenze di lettura, scrittura e calcolo sul lavoro e nella vita quotidiana, l'utilizzo delle tecnologie ICT, sia all'interno che al di fuori dei contesti lavorativi, alcune caratteristiche personali e di personalità, alcuni atteggiamenti sociali, la storia familiare e il *background* culturale dei rispondenti.

Il BQ dovrà essere somministrato dall'intervistatore in modalità CAPI - *Computer Assisted Personal Interviewing*. La durata media stimata del BQ è di 60 minuti ma varia in funzione delle caratteristiche (percorso formativo, storia lavorativa, etc.) di ciascun individuo.

In Italia il BQ, così come i test cognitivi, sono sviluppati e somministrati solo in lingua italiana. L'indagine PIAAC prevede anche la possibilità di somministrare un breve questionario, denominato *Doorstep Interview*, in alternativa al BQ, nel caso in cui, l'intervistato non abbia piena padronanza della lingua italiana e non sia presente, nel nucleo familiare, un traduttore/interprete, disposto a tradurre il BQ nella lingua principale dell'intervistato. La *Doorstep interview* è un breve questionario (circa 8 domande) finalizzato a rilevare poche informazioni chiave sulle caratteristiche di questa tipologia di rispondenti. Tale intervista sarà



completata dall'intervistato in autosomministrazione sul tablet, previa selezione (da una lista di lingue disponibili) della lingua principale dell'intervistato. La *Doorstep Interview* non deve considerarsi un'alternativa al BQ, che rimane il principale strumento di rilevazione di PIAAC, da somministrare quindi, anche con l'ausilio di un traduttore/interprete. Le *Doorstep Interview* effettuate non vengono conteggiate ai fini della realizzazione del target di interviste complete da raggiungere.

Al completamento del BQ, il sistema proporrà al rispondente il modulo *Tablet Tutorial* che permette di far pratica con le operazioni fondamentali per svolgere le prove sul tablet ed illustra le modalità con cui potrà svolgere i test cognitivi previsti nella fase successiva.

A seguito del *Tablet Tutorial* a tutti gli intervistati verrà proposto il *Locator*, composto da 8 item di *literacy* e 8 di *numeracy* con un basso livello di complessità. In base al risultato ottenuto nel *Locator* e alle risposte date ad alcune domande del BQ ritenute rilevanti i rispondenti saranno indirizzati a tre differenti percorsi:

- I rispondenti che non superano il *Locator* seguono il percorso (path) 1 indicato in figura 1 e ricevono solo il modulo *Components*, una serie di prove molto semplici che rilevano le competenze alfabetiche e numeriche di base.
- I rispondenti che superano il *Locator* con un punteggio *low* seguono il percorso (path) 2 indicato in figura 1 e ricevono il modulo *Components* e una combinazione di domande di *literacy*, *numeracy* e *APS* in sequenza randomizzata.
- I rispondenti che superano il *Locator* con un punteggio *high*, seguono il percorso (path) 3 indicato in figura 1. Una piccola percentuale di questi (25%), selezionata in maniera random, riceverà il modulo *Components* prima di proseguire con i due moduli di test adattivi di *literacy*, *numeracy*, o *adaptive problem solving (APS)*, mentre la maggioranza dei rispondenti (75%) verrà indirizzato direttamente ai test adattivi.

La durata complessiva del *Direct Assessment* è stimata mediamente in 60 minuti.

I test cognitivi di PIAAC non sono prove a tempo, per cui il rispondente avrà a disposizione tutto il tempo che ritiene necessario per svolgerli al meglio.

Al termine dell'intervista, dopo essersi congedato dall'intervistato, l'intervistatore dovrà completare il Questionario per l'Intervistatore, contenuto nel CMS, con domande relative all'andamento dell'intervista appena conclusa. Solo dopo la compilazione di detto questionario, il caso risulterà chiuso e l'intervista completa potrà essere sincronizzata con il CMA e salvata localmente per il backup dati.

Il BQ e il DA devono essere somministrati nel corso della stessa visita presso il domicilio dell'intervistato. Solo in circostanze eccezionali, opportunamente documentate, BQ e DA possono essere somministrati in due momenti diversi. In ogni caso, la sessione relativa ai test cognitivi (DA) dovrà essere completata in un unico momento, quindi, non può essere sospesa e ripresa.

### **Somministrazione cartacea del Direct Assessment**

Oltre a quanto illustrato nella figura 1, ai rispondenti che non sono in grado di completare il *Direct Assessment* su Tablet per difficoltà legate all'uso della tecnologia, potrebbe essere proposta la possibilità di svolgere le prove cognitive in modalità cartacea (*Paper Based Assessment*, da qui in avanti *PBA*), attraverso l'uso di fascicoli cartacei.

Si specifica che OCSE e Consorzio internazionale, ad oggi, non hanno ancora stabilito se la modalità cartacea sarà adottata anche per il secondo ciclo di PIAAC, come avvenuto nel primo ciclo. La società aggiudicataria dovrà comunque nella propria offerta ipotizzare di svolgere anche tutte le attività connesse alla somministrazione del DA tramite modalità cartacea. Nel caso in cui si decidesse che tale modalità dovesse essere adottata, INAPP si impegna a dare pronta comunicazione alla società aggiudicataria.



I fascicoli cartacei utilizzati saranno di tre tipologie:

- “Fascicolo Core” contenente item di basso livello di complessità (4 item relativi alla literacy e 4 item relativi alla numeracy)
- Fascicolo 1 finalizzato a rilevare le competenze di Literacy.
- Fascicolo 2 finalizzato a rilevare le competenze di Numeracy.

Il file in pdf dei fascicoli da stampare sarà fornito da INAPP. All’aggiudicatario potrà essere richiesto da parte di INAPP un supporto di editing prima della stampa definitiva dei fascicoli. La stampa dei fascicoli e la distribuzione degli stessi agli intervistatori saranno a carico della società aggiudicataria. Il fascicolo Core sarà composto da circa 20 pagine, il Fascicolo 1 da circa 25 pagine e il Fascicolo 2 da circa 35 pagine.

La società aggiudicataria dovrà inoltre fornire ad ogni singolo intervistatore tutti i materiali necessari allo svolgimento dell’intervista predisponendo, sotto la supervisione di INAPP, un apposito “**Kit dell’intervistatore**” contenente i fascicoli dell’indagine, un righello, una calcolatrice da tavolo, dei fogli bianchi, penne/matite, etc.

Maggiori dettagli sul kit intervista e più in generale sul flusso di somministrazione dell’intervista, in particolare sulla gestione del PBA, al momento in fase di definizione a livello internazionale, saranno forniti da INAPP dopo la fase di contrattualizzazione della società aggiudicataria e comunque entro 4 settimane prima dell’avvio della formazione degli intervistatori.

Al contrario del CBA, che viene valutato in maniera automatica dal sistema, il PBA richiede la correzione manuale di fascicoli cartacei, da qui in avanti questa procedura sarà denominata *scoring*.

Durante la somministrazione delle prove su carta, l’intervistatore dovrà osservare l’operato dell’intervistato senza interferire e dovrà riportare, sul PDS, le risposte segnate dall’intervistato sul fascicolo Core (e avviare un timer che tenga conto dei tempi di esecuzione.)

L’attività di scoring dei fascicoli verrà affidato da INAPP ad un’altra società esterna, attraverso apposita procedura di gara.

L’aggiudicatario dovrà garantire la massima collaborazione e il continuo coordinamento con la società incaricata dello *scoring* (oltre che con i Referenti INAPP per questa specifica attività). A tal fine dovrà nominare una figura di coordinamento di tale processo che si interfacerà con INAPP e con la società incaricata dello *scoring* dei fascicoli cartacei.

Tra le varie attività di coordinamento che verranno ulteriormente definite dopo la fase di contrattualizzazione, la società aggiudicataria dovrà effettuare la verifica dei fascicoli cartacei (PBA) inviati dai vari intervistatori presenti sul territorio, secondo le modalità e gli strumenti che verranno indicati da INAPP prima dell’avvio della fase di campo e garantire l’invio dei fascicoli alla società incaricata dello scoring in almeno 4 blocchi di invio (in funzione del numero di interviste PBA effettuate) scaglionate nel tempo a partire dal secondo mese dall’avvio della fase di campo. INAPP potrà concordare modalità e tempistiche differenti in funzione dell’andamento della fase di campo.

### ***Sicurezza nella fase di contatto e di gestione dell’intervista***

Poiché PIAAC prevede interviste da svolgere esclusivamente di persona (faccia-a-faccia), la società aggiudicataria dovrà attenersi scrupolosamente a tutte le norme e disposizioni sanitarie in vigore al momento dell’avvio della fase di campo per garantire la sicurezza degli intervistatori e degli intervistati, sia per la fase di contatto che nella realizzazione delle interviste. La società aggiudicataria dovrà adeguarsi a tutte le norme di sicurezza per scongiurare il diffondersi del Covid-19 vigenti al momento dell’avvio della fase di campo.



### 3.2.4 Definizione di Interviste Complete e di Tasso di Risposta

Come già specificato al punto 23 del par. 3.2.1 la società aggiudicataria deve garantire ad INAPP il raggiungimento di almeno 7.500 interviste complete, ossia di almeno 4500 interviste complete realizzate su individui di 16-65 anni, di ulteriori 1500 interviste complete relative a un sovra campionamento nazionale riferito ai giovani di 16-29 anni e di ulteriori 1500 interviste complete relative a un sovra campionamento nazionale riferito ai migranti regolari residenti in Italia. Un'intervista completa deve rispondere, come livello minimo, a tutti i requisiti previsti nei due scenari di seguito riportati:

#### Scenario 1

##### L'intervista deve

- contenere almeno le risposte alle domande chiave del BQ (che saranno ulteriormente specificate ma che includono certamente: genere, età, titolo di studio più alto conseguito, status occupazionale, status migratorio, etc.), **e**
- contenere almeno le risposte al Fascicolo PBA Core, nel caso in cui il rispondente abbia rifiutato il Tablet Tutorial.

OPPURE

#### Scenario 2

##### L'intervista deve

- contenere almeno le risposte alle domande chiave del BQ (che saranno ulteriormente specificate ma che includono certamente: genere, età, titolo di studio più alto conseguito, status occupazionale, status migratorio, etc.), **e**
- il tablet skill, il tablet tutorial e il Locator completati.

Per la definizione dei vari tassi di risposta da computare, come il *BQ rate*, il *Complete Case rate*, l'*Assessment rate*, l'*Overall response rate*, si rimanda all'Allegato 1 ed in particolare all'Annex 4-1 (*Sample yield and response rate computational formulae*).

Ai fini della valutazione dell'offerta tecnica si precisa che sarà preso in considerazione il valore proposto dalla società aggiudicataria in riferimento all'*Overall Response Rate 1 (ORR1)*, ovvero il tasso di risposta ottenuto dal prodotto del *BQ response rate* e del *Complete Case response rate*.

### 3.2.5 Strumentazione Hardware and software e caratteristiche

Gli strumenti necessari alla rilevazione (BQ, test cognitivi, etc.) saranno inclusi in una piattaforma informatica chiamata PIAAC Delivery System (PDS). Tale strumento dovrà essere installato su ciascun tablet utilizzato nel corso della rilevazione (sulla base di specifiche istruzioni fornite da INAPP).

Il PIAAC Delivery System opera in locale su ciascun tablet ed è compatibile con uno dei seguenti sistemi operativi: Windows 7 Business, Enterprise or Ultimate (32-bit or 64-bit version), Windows 8 e Windows 10, per cui è fondamentale che i tablet siano dotati di uno dei citati sistemi operativi e non altri.

Inoltre, per limitare al minimo i *failure* di sistema i tablet dovranno attenersi ad alcuni



standard tecnici considerati requisiti indispensabili. Si elencano di seguito i requisiti minimi dei device richiesti nella presente fornitura:

- Processore: x86-64 - 1,5 gigahertz (GHz) Intel o AMD (es. Intel Pentium 4, AMD Athlon XP);
- Almeno 4 gigabyte (GB) di random access memory (RAM) (per sistemi operativi a 32-bit) or 3 GB di RAM (per 64-bit per sistemi operativi Windows 7, 8 o 10);
- Schermo a colori TFT - 12" No glare
- Risoluzione 1024 x 768 (XGA);
- SSD 128 GB;
- Durata minima batteria a run time di 4 ore;
- Dati e connettività: Porta USB e Network connection.

Alla società aggiudicataria sarà richiesto, prima dell'avvio della fase di campo dell'indagine pilota di documentare la configurazione dei tablet.

La società appaltatrice sarà responsabile dell'installazione dei vari software sui tablet e dovrà testare, sotto la supervisione del Team INAPP, il corretto funzionamento e la compatibilità dei dispositivi hardware con i software necessari alla realizzazione dell'indagine: Case Management System (CMS) e PIAAC Delivery System, CMA (ed eventuali software aggiuntivi, utili allo svolgimento delle interviste, che l'OCSE potrebbe rilasciare nel periodo contrattuale). La società aggiudicataria dovrà garantire, dal punto di vista tecnico informatico, le condizioni necessarie per lo svolgimento ottimale delle interviste, con particolare riferimento anche al flusso di dati che dovrà essere trasmesso periodicamente all'INAPP e al Consorzio, limitando i *failure* dei software.

Ogni fase del processo di installazione e testing della strumentazione informatica, dovrà essere opportunamente documentato, comprese le eventuali criticità.

Per ogni ulteriore dettaglio tecnico si rinvia all'Allegato 1, cap.7.

La società aggiudicataria dovrà garantire la predisposizione e configurazione di un **Server Windows per la gestione dell'indagine**, designato al backup delle interviste realizzate (formato file .zip), di tutti i file di output generati dal Case Management System (CMS) e PIAAC Delivery System (PDS) sui tablet degli intervistatori, delle audio registrazioni, nonché all'installazione dell'IEA DME "Data Management Expert", il software di *data integration*, sviluppato dal Consorzio, per la creazione del database nazionale. La società aggiudicataria deve garantire ad INAPP l'accesso al server con privilegi di amministrazione, utilizzando Remote Desktop (o software alternativo, esempio: Anydesk).

### **3.2.6 La selezione e la formazione degli intervistatori e dei supervisori (Allegato 1 Cap 8, par. 8.4, cap. 9)**

La società aggiudicataria dovrà occuparsi della selezione e della formazione degli intervistatori, garantendo quanto di seguito elencato:

- Le strategie di selezione e di formazione dovranno essere uniformi per tutti gli intervistatori e dovranno essere adeguatamente illustrate e documentate in termini di proposta. Inoltre, alla società aggiudicataria sarà richiesto di supportare l'INAPP nella predisposizione di un report sintetico in cui dovranno essere documentate le procedure di reclutamento, selezione e ingaggio degli intervistatori. La società aggiudicataria dovrà inoltre predisporre, sulla base delle indicazioni e dei format forniti dall'INAPP un report a valle della formazione degli intervistatori.
- La società aggiudicataria dovrà garantire la selezione di un numero di intervistatori adeguato al completamento delle interviste richieste dal presente capitolato tecnico garantendo una rete di intervistatori con adeguata copertura territoriale. Il numero



minimo di intervistatori richiesto è pari a 230.

- La società aggiudicataria dovrà garantire la selezione di un numero di supervisori tale da garantire, in ogni momento dell'indagine, un supervisore ogni 15-20 intervistatori, ossia non meno di 15 supervisori. Inoltre, dovrà selezionare/mettere a disposizione un field manager ogni 3/5 supervisori, per un minimo di 3 field manager. Il profilo richiesto per i supervisori e per il field manager è descritto nel par.4.
- La società aggiudicataria dovrà garantire che a ciascun intervistatore non saranno assegnati più di 25 nominativi al mese e non più di 150 nominativi complessivi. In generale sarà considerato titolo di merito nella valutazione dell'offerta ogni strategia volta a ridurre il numero di nominativi da attribuire ad ogni intervistatore, in particolare l'assegnazione di più intervistatori per ogni comune. Tali strategie dovranno essere adeguatamente illustrate in sede di offerta.
- Gli intervistatori selezionati dovranno avere pregressa esperienza in interviste di tipo CAPI ed in particolare esperienze precedenti con interviste effettuate nell'ambito delle scienze sociali; i curricula degli intervistatori dovranno essere messi a disposizione dell'amministrazione appaltante prima degli incontri di formazione. INAPP si riserva di chiedere la sostituzione di un intervistatore in qualsiasi momento dell'indagine.
- Gli intervistatori dovranno essere madrelingua italiani o presentare valida certificazione attestante un livello di conoscenza della lingua italiana eccellente (categoria CELI 3 o superiore della certificazione del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca italiano o certificazione equivalente). Dovranno inoltre possedere buone competenze nella gestione di sistemi CAPI, e, più in generale, buone capacità di utilizzo delle tecnologie (si veda anche par. 4).
- Nella squadra di intervistatori dovranno essere presenti almeno due intervistatori con eccellente conoscenza della lingua tedesca.
- Gli intervistatori devono rendersi disponibili per l'intero periodo della rilevazione e nelle tre settimane precedenti per la partecipazione agli incontri di formazione. Gli intervistatori devono altresì essere disponibili a partecipare di persona agli incontri di formazione organizzati dalla società aggiudicataria.
- La società aggiudicataria dovrà organizzare gli incontri di formazione in presenza degli intervistatori nelle date e sedi concordate preventivamente con l'amministrazione appaltante, garantendo che la formazione sia svolta non più tardi di due settimane dall'inizio della fase di campo. La formazione sarà rivolta a sottogruppi di circa 15-20 intervistatori. Le sedi dove si svolgerà la formazione dovranno essere scelte con una adeguata copertura del territorio nazionale in modo da facilitare la partecipazione degli intervistatori. Le sedi in cui si svolgerà la formazione dovranno essere concordate con l'amministrazione appaltante. La società aggiudicataria è tenuta a predisporre (in accordo con l'amministrazione appaltante) e a fornire agli intervistatori tutti i materiali necessari alle attività di formazione.
- La progettazione delle giornate di formazione sarà a cura dell'INAPP in stretta collaborazione con la società aggiudicataria, così come la progettazione dei contenuti di tutti i materiali per la formazione. Alla società aggiudicataria sarà richiesto inoltre il supporto logistico, e la rielaborazione grafica/editing nonché la stampa di tutti i materiali necessari agli intervistatori, prima, durante e dopo le sessioni formative. Agli intervistatori dovrà essere garantita una copia cartacea di tutti i materiali utilizzati per la formazione.
- Sarà richiesta la partecipazione di personale della società aggiudicataria per la gestione degli aspetti interni relativi all'organizzazione della fase di campo, per i quali è prevista anche la progettazione dei materiali formativi. Inoltre, la società aggiudicataria dovrà prevedere, per ciascuna sessione formativa, la presenza di un tecnico informatico, a



disposizione per tutta la durata degli incontri, per garantire il supporto e la risoluzione (anche con accesso remoto sui tablet degli intervistatori) di qualunque problema tecnico informatico (connessione, avvio applicativo, ...). Sarà inoltre a cura della società aggiudicataria mettere a disposizione gli spazi adeguati e le attrezzature necessarie (PC, videoproiettore, lavagne a fogli mobili, etc..) ad uno svolgimento ottimale delle sessioni formative. I costi relativi all'organizzazione logistica e alle strutture (sedi, sale, attrezzature) messe a disposizione per le attività di formazione e debriefing degli intervistatori/supervisor sarà a completo carico della società aggiudicataria.

- Ogni sessione di formazione si svolgerà in non meno di tre giornate e non potrà avere durata inferiore a 20 ore. Non è ammessa la formazione a distanza degli intervistatori, se non esplicitamente vietato da leggi nazionali/regionali dovute al contenimento della emergenza sanitaria dovuta al Covid-19. Ciascun intervistatore riceverà, circa una settimana prima dell'inizio della propria formazione i materiali dell'Home study", il "Manuale dell'Intervistatore" ed eventuali altri materiali formativi/informativi che dovranno essere letti in maniera attenta prima della partecipazione alla formazione.
- Nel corso delle sessioni formative gli intervistatori verranno osservati e valutati dai formatori INAPP. Qualora venisse identificato un bisogno di formazione supplementare per alcuni intervistatori la società aggiudicataria si impegna a garantire sessioni formative integrative e di revisione per gli intervistatori eventualmente segnalati, e, laddove necessario, la loro sostituzione.
- Per i field manager e i supervisor sarà organizzata una formazione specifica della durata di circa tre giornate, della durata minima di 20 ore.
- A valle del processo di formazione, la società aggiudicataria dovrà garantire a ciascun intervistatore e supervisore la possibilità di realizzare almeno tre interviste complete. Per gli intervistatori con poca familiarità con i software adottati per l'indagine PIAAC, si richiede un supporto e una supervisione e, se necessario, sarà fornita una formazione aggiuntiva.
- Nel caso in cui uno degli intervistatori selezionati non possa portare a termine il lavoro previsto e debba essere sostituito per una qualsiasi ragione, la società aggiudicataria si impegna, informata l'amministrazione appaltante, a selezionare un sostituto avente le stesse caratteristiche del precedente intervistatore e a garantirne la formazione adeguata. L'aggiudicatario si impegna a mettere in campo strategie e strumenti, nonché incentivi, volti a ridurre al minimo il turnover degli intervistatori. Tali strategie dovranno essere adeguatamente descritte e documentati in fase di proposta.
- La società aggiudicataria dovrà assegnare, e fornire ad INAPP, un codice identificativo per ciascun intervistatore. Tale codice identificativo dovrà essere assegnato progressivamente e univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione e tempestivamente aggiornato in caso di sostituzione di uno o più intervistatori.
- L'amministrazione appaltante si riserva di richiedere l'esclusione di intervistatori che possiedono un profilo non adeguato alla conduzione delle interviste o valutati tali a seguito dell'esito delle giornate formative, e la relativa sostituzione entro il termine massimo di 5 gg lavorativi.
- La società aggiudicataria dovrà documentare il profilo di tutte le persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze. Se necessario l'amministrazione appaltante potrà richiedere di visionare tale documentazione.
- La società aggiudicataria dovrà garantire, a proprie spese, la presenza dei Field Manager



(responsabili operativi del field) e del capo progetto (cfr. par. 4 del presente Capitolato) ai meeting internazionali (International training Meeting, Coding Training meeting, etc.) organizzati dall'OCSE per formare i vari team nazionali alle attività preparatorie della fase di campo. La località estera dove sarà svolta tale attività, il calendario e programma di dettaglio saranno forniti da INAPP all'aggiudicatario appena disponibili. Si ipotizzano circa 5 giornate di training meeting a circa 8/12 settimane prima dell'avvio della fase di campo.

- Come già anticipato al punto 4 del par. 3.2.1 alla società aggiudicataria sarà richiesto di garantire un servizio di help desk telefonico (numero verde) a disposizione degli intervistatori e dei supervisor che possa fornire informazioni sul progetto e supporto tecnico (su dispositivi, applicativi e procedure) durante tutta la durata della fase di campo. Gli operatori dell'help desk dovranno partecipare alla formazione degli intervistatori e dimostrare una buona conoscenza delle procedure di indagine e di tutti gli strumenti utilizzati (hardware, piattaforme, software, etc.).

### **3.2.7 Classificazione e coding delle domande del questionario**

Come riportato al par. 3.2.1 del presente Capitolato, alla società aggiudicataria è richiesta l'attività di classificazione e coding (codifica) delle risposte a domande (aperte e chiuse) del questionario PIAAC, riguardanti variabili come i Paesi, le lingue, la professione e il settore attività economica dell'intervistato e dei genitori.

Per assicurare la comparabilità dei dati a livello internazionale, la classificazione e codifica di tali campi farà riferimento a degli schemi di coding internazionali (UN M49, ISO 639-3, ISIC Rev. 4, ISCO-08), appositamente forniti da INAPP, insieme al layout del file da utilizzare. In particolare, per quel che concerne i dati relativi alla professione e alle attività economiche, come evidenziato dalle linee guida (Allegato 1, cap. 11, par. 11.2.2 e 11.2.3), sarà necessaria una operazione di double coding. Nello specifico un codificatore realizzerà la codifica di tutti i campi (100%), mentre un secondo codificatore dovrà effettuare la codifica del 50% dei campi aperti. Il tasso di discrepanza tra i due codificatori per i dati codificati non dovrà essere superiore al 10% per i codici al quarto livello di digit.

### **3.2.8 Riservatezza dei materiali**

L'INAPP si è impegnato a non distribuire, pubblicare, divulgare e/o presentare, le informazioni, i dati, i documenti relativi all'indagine PIAAC prima della pubblicazione del report internazionale a cura dell'OCSE, salvo preventiva autorizzazione da parte dell'OCSE stesso o del Consorzio incaricato della gestione dell'indagine. La Società aggiudicataria dovrà aderire a questo stesso accordo di riservatezza, impegnandosi a proteggere e non divulgare in alcun modo i materiali e le informazioni relative al progetto. La società aggiudicataria dovrà inoltre garantire che il materiale ricevuto dall'INAPP non verrà utilizzato ad altri fini e che non farà circolare tali documenti in altre sedi che non siano quella della società stessa e quella dell'INAPP. La società aggiudicataria dovrà attenersi scrupolosamente alla normativa nazionale ed europea sulla protezione dei dati personali.

Tutti i materiali prodotti per la realizzazione delle attività saranno di proprietà dell'INAPP. La società aggiudicataria dovrà impegnarsi a distruggere tutti i materiali ricevuti e forniti ad INAPP e comunque relativi alla fornitura di servizi a seguito della consegna, ovvero non oltre la data di fine del contratto di fornitura dei servizi. In nessun caso la società aggiudicataria potrà fornire tali materiali a parti terze.

Tutte le attività precedentemente descritte in cui sono previsti scambi telematici sia tra l'amministrazione appaltante e la società aggiudicataria sia tra la società aggiudicataria e



l'amministrazione appaltante dovranno essere realizzate garantendo i criteri di riservatezza ed integrità delle informazioni scambiate. A tali procedure saranno applicati gli standard previsti dall'amministrazione appaltante.

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

### **3.2.9 Indagine Test**

Al fine di verificare il corretto funzionamento di tutti gli strumenti software (CMS, PIAAC Delivery System, etc) e hardware (tablet), e di testare su campo tutte le procedure di contatto/gestione dei casi/somministrazione interviste, la società aggiudicataria è tenuta a sottoporre ad un'indagine test tutti i materiali/strumenti utilizzati nell'indagine. L'indagine test dovrà essere condotta su un campione per quote, demograficamente bilanciato, composto di almeno 50 persone.

Tale indagine test è finalizzata all'individuazione di eventuali problematiche nella gestione di alcune domande del questionario o di altre specifiche fasi del flusso di intervista che non sono state individuate e risolte nelle fasi precedenti come, ad esempio, durante la formazione degli intervistatori.

La società aggiudicataria dovrà fornire un elenco delle tecniche che intende utilizzare per condurre l'indagine test. A tal fine la società aggiudicataria è fortemente invitata a usare tecniche quali la registrazione della durata di blocchi di domande per individuare la presenza di aree problematiche. Altre misure raccomandate sono la video-registrazione delle interviste (previo consenso degli intervistati e comunque nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy), interviste di de-briefing con intervistatori e intervistati durante il test.

### **3.2.10 Controllo della fase di campo (Quality Control): gestione dei Disposition Code, Monitoraggio delle interviste e validazione dei casi assegnati**

Il processo di Quality control riveste una notevole importanza nell'indagine PIAAC. A fronte della necessità di mantenere gli standard di qualità a livello internazionale e di allineare le procedure per la gestione delle attività, il Consorzio ha predisposto, prima dell'avvio l'indagine Pilota, un apposito documento: il Quality Control Manual, che si allega (**Allegato 2**). Tale documento, che potrà essere aggiornato e modificato da OCSE durante la fase preparatoria dell'indagine principale, va considerato quale riferimento generale per tutte le attività di monitoraggio e verifica della fase di campo. La versione finale del documento sarà consegnata da INAPP alla società aggiudicataria appena disponibile e comunque almeno tre settimane prima dell'avvio della fase di campo.

Per lo svolgimento di queste attività si richiede di nominare un'apposita figura professionale, il *Quality Control Manager*, che sarà responsabile di tutte le attività legate al controllo di qualità, così come definite nel Quality Control Manual dell'indagine principale PIAAC.

Le attività di *Quality Control* si sostanziano in validazione dei casi assegnati agli intervistatori, monitoraggio delle interviste e gestione dei *disposition codes* e delle *Doorstep Interview*. Tali attività dovranno essere gestite tramite l'ausilio di modulistica e report, appositamente forniti da INAPP e i risultati di tali processi dovranno essere riportati nelle sezioni del CMA, appositamente strutturati a tale scopo.

Nello specifico, alla società aggiudicataria si richiede:

- **Validazione** dei casi assegnati agli intervistatori: durante la fase di campo, per ogni singolo intervistatore, si dovranno effettuare dei controlli atti a rilevare la gestione dei casi finalizzati



(vale a dire, sia interviste complete che casi chiusi con altro disposition code, ad esempio, i rifiuti, gli ineleggibili e i mancati contatti). Le linee guida di PIAAC prevedono che vengano validati almeno il 10% dei nominativi assegnati. I casi da validare verranno appositamente preselezionati in modo random, prima dell'avvio della fase di campo, tramite apposito flag di quality control (QCFLAG) (per approfondire si veda Allegato A, cap.10, par. 10.9). L'amministrazione appaltante si riserva il diritto di chiedere un incremento della percentuale delle attività di validazione, il diritto di indicare appositi casi da validare in virtù di discrepanze emerse dai dati dell'intervista o dei disposition code utilizzati, il diritto di effettuare dei controlli autonomamente e potrà richiedere, ogni qual volta lo ritenga opportuno, rapporti tecnici sulle attività di controllo.

La validazione delle interviste dovrà essere avviata dopo 2 settimane dall'inizio delle interviste, in modo da identificare eventuali criticità sul nascere e correggerle quanto prima. La validazione dovrà essere effettuata attraverso ricontatto di persona o telefonico dell'intervistato da parte dei supervisori che dovranno compilare, per ogni validazione, un apposito modulo fornito dall'amministrazione appaltatrice. Laddove non disponibile un contatto telefonico, la validazione dovrà essere effettuata necessariamente di persona (per ulteriori specifiche si veda Allegato A, par. 10.9). L'amministrazione appaltatrice si riserva, inoltre, il diritto di inviare degli incaricati per partecipare alla fase di validazione e/o effettuare autonomamente alcune validazioni.

Il risultato del processo di validazione dovrà essere riportato nella sezione del CMA. Durante la fase di rilevazione, la società dovrà inviare dei report sulle validazioni effettuati, indicando eventuali anomalie o discrepanze rilevate.

- **Monitoraggio** delle interviste: il lavoro dell'intervistatore dovrà essere monitorato durante tutto il periodo del data collection, utilizzando varie tecniche e metodi, inclusi l'audio registrazione delle interviste, validazioni aggiuntive (call-back da parte dei supervisori) e osservazioni dirette.

Si richiede nello specifico, per ciascun intervistatore, l'audio registrazione di due interviste (la 3<sup>a</sup> e la 10<sup>a</sup>) la cui registrazione dovrà essere ascoltata dal supervisore che dovrà compilare una apposita modulistica per la validazione. L'intervistatore riceverà un feedback ed eventuale formazione integrativa, laddove venissero riscontrate carenze o non conformità. Tutta la modulistica e i format per i report saranno forniti da INAPP, anche in versione originale in inglese. La società appaltatrice dovrà tradurre e editare la suddetta modulistica. Il risultato del processo di monitoraggio dovrà essere riportato nella sezione del CMA. Durante la fase di rilevazione, la società aggiudicataria dovrà inviare dei report settimanali sulle audio registrazioni effettuate e/o rifiutate, secondo una modulistica appositamente predisposta da INAPP.

In relazione a tali attività INAPP si riserva la facoltà di affidare l'osservazione diretta delle interviste da effettuare su tutto il territorio nazionale, ad una ulteriore società esterna. La società aggiudicataria del presente bando di gara è tenuta alla massima collaborazione con tale società per garantire la massima efficacia di tutto il processo di validazione delle interviste. Il Quality Control Manager assicurerà il coordinamento delle varie attività e la fluidità nella comunicazione e nello scambio dei materiali sia con la società incaricata delle osservazioni sia con Inapp.

- **Gestione** dei *disposition codes* e delle *doorstep Interview*: come anticipato, i casi che non vengono finalizzati con un'intervista, potranno essere chiusi dall'intervistatore con apposito *disposition code* (tipologia e lista fornita da INAPP) o potrebbero portare all'esecuzione di una *Doorstep Interview*, nel caso in cui la persona campionata non parli la lingua italiana.

Si richiede un monitoraggio costante dei disposition code di chiusura caso utilizzati dagli intervistatori ed un report di tutti gli eventuali errori di utilizzo degli stessi ed eventuale ricodifica.



Per quel che concerne le *Doorstep Interview* si richiede un elenco (report) accurato degli identificativi delle interviste eseguite, indicando lingua o eventuali avvii inappropriati.

L'amministrazione appaltante si avvarrà della possibilità di condurre un monitoraggio costante, secondo le modalità ritenute consone ed efficaci, sull'attività della rilevazione per garantire la qualità del lavoro sul campo. Il monitoraggio potrà riguardare sia gli intervistati che gli intervistatori. A tale scopo, l'amministrazione appaltante potrà contattare direttamente gli individui inclusi nel campione e gli intervistatori.

I controlli diretti verranno affiancati da attività che consentano il monitoraggio continuo dell'andamento dell'indagine e del tasso di risposta, grazie all'analisi in itinere dei dati provenienti dal CMS, degli specifici indicatori di qualità richiesti e dai dati relativi alle interviste portate a termine.

A seguito di tali controlli, nel caso emergano anomalie o attività non consone segnalate dall'amministrazione appaltante sugli intervistatori, la società aggiudicataria sarà tenuta ad estendere i controlli al 100% del lavoro prodotto dagli intervistatori segnalati. L'amministrazione appaltante si riserva comunque la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la rimozione di intervistatori che si dimostrino inadeguati o dannosi alla buona riuscita dell'indagine. La società aggiudicataria si impegna a recepire queste indicazioni, garantendo la sostituzione degli intervistatori segnalati e l'annullamento delle interviste che risultano non rispondere ai criteri di qualità descritti nel capitolato tecnico e nell'allegato.

La società appaltatrice dovrà progettare e mantenere un sistema di comunicazione interno al gruppo di lavoro impegnato sul campo (riunioni e call conference mensili, settimanali, giornaliere, etc.) che consenta un costante ed efficace passaggio delle informazioni e un monitoraggio continuo della rilevazione (come richiesto dallo standard 8.1.2 dell'Allegato 1).

La società aggiudicataria dovrà, inoltre, garantire un efficace ed efficiente comunicazione con INAPP attraverso un sistema di reportistica settimanale per monitorare il progresso del field work e delle attività indicate in tale paragrafo.

Si richiede alla società aggiudicataria di documentare in fase di proposta il proprio piano di controllo di qualità della fase di campo.

#### **4. GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO**

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

L'INAPP si riserva di ricusare eventuali risorse della società aggiudicataria ritenute non idonee; in questo caso, la società aggiudicataria si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi. La società aggiudicataria dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae, debitamente firmato in originale, nel quale siano riportate le seguenti informazioni: dati anagrafici, titoli di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze.

La società aggiudicataria dovrà individuare e garantire un "gruppo di lavoro minimo" composto almeno dalle seguenti figure professionali:

- a. *Responsabile scientifico del progetto* con formazione in ambito sociale, economico o statistico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nel coordinamento di indagini statistiche di natura socio-economica, con particolare riferimento alla gestione di indagini campionarie. Si richiede un'ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.
- b. *Capo progetto* con formazione in ambito sociale, economico o statistico a livello



universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie complesse con tecnica CAPI. Si richiede un'ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.

- c. *Responsabile informatico* con formazione di tipo informatico a livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di sistemi hardware e software per la gestione di rilevazioni con tecnica CAPI e nell'integrazione e messa in uso di sistemi per la gestione dei contatti e nella gestione di banche dati. Si richiede un'ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.
- d. *Sistemista* con formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi CAPI, CMS, rete e sicurezza informatica.
- e. *Responsabili operativi del field (Field Manager)* in numero non inferiore a 3, con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel coordinamento, organizzazione e supervisione degli intervistatori e della fase di campo di rilevazioni CAPI (si veda Allegato A, standard 8.1.1C). Si richiede una buona conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.
- f. *Due esperti di coding* con comprovata esperienza nelle attività di codifica sulle professioni e sui sistemi di classificazione delle professioni e delle attività economiche. I due esperti dovranno condurre l'analisi, la classificazione e la codifica delle domande del questionario dell'indagine PIAAC, riguardanti la professione e il settore di attività economica dell'intervistato e dei genitori. Ad uno dei due esperti, inoltre, verrà affidata anche la classificazione delle domande relative ad altre variabili da classificare, come la lingua o il paese di nascita. Si richiede un'ottima padronanza della lingua inglese parlata e scritta in quanto gli sarà richiesto di operare con classificazioni internazionali quali: ISCO 08 - International Standard Classification of Occupations, ISIC Rev.4 - International Standard Industrial Classification of All Economic Activities.
- g. *Esperto statistico* con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel trattamento di banche dati statistiche in forma di dato individuale in grado di predisporre i file dati da trasmettere all'amministrazione appaltante.
- h. *Responsabile del controllo di qualità (Quality Control Manager)* con almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie complesse con tecnica CAPI, con documentata esperienza nel coordinamento delle attività di monitoraggio e validazione delle interviste e di tutte le attività che garantiscono la qualità dei dati e del processo di lavoro. Si richiede un'ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.
- i. *Esperto di comunicazione e grafica*, con almeno 5 anni di esperienza professionale nell'ambito della progettazione di campagne di comunicazione e/o promozionali, con comprovate abilità tecniche relative all'utilizzo di software professionali per la realizzazione di brochure, cartelloni, loghi, banner e ogni altro prodotto grafico necessario ad una campagna di comunicazione. Si richiede buona conoscenza della lingua inglese.
- j. *Coordinatore del processo PBA*, con documentata esperienza, di almeno 5 anni, nel coordinamento delle attività di back office a supporto di indagini realizzate mediante questionari o test su supporto cartaceo. Si richiede una discreta conoscenza della lingua inglese scritta, ottime capacità organizzative, comunicative e di gestione di un gruppo di lavoro. Il possesso di una laurea costituisce un titolo di preferenza.
- k. *Supervisori (in numero non inferiore a 15)*. La società aggiudicataria dovrà garantire la presenza di un supervisore ogni 15-20 intervistatori. I supervisori, che dovranno operare in prossimità geografica degli intervistatori, dovranno avere un'esperienza



minima triennale nella supervisione di indagini statistiche, comprendenti interviste con modalità CAPI. I supervisor sono responsabili della realizzazione delle procedure di validazione del lavoro svolto da ogni intervistatore da loro supervisionato nonché della gestione delle strategie di recupero delle mancate risposte e dei rifiuti da parte dei possibili intervistati (Per le specifiche responsabilità dei supervisor si rimanda all'Allegato 1, Guideline 8.1.1B). Ai supervisor sarà richiesto di operare in stretto rapporto con il proprio Responsabile operativo del field (Field Manager), con il Responsabile e coordinatore del progetto e con il personale INAPP. I supervisor dovranno partecipare ad una sessione di formazione specifica organizzata dalla società aggiudicataria, in collaborazione con il gruppo di ricerca INAPP, da tenersi prima dell'avvio della formazione degli intervistatori. Tale formazione avrà una durata non inferiore ad otto ore. I supervisor dovranno inoltre partecipare ad almeno una delle sessioni della formazione degli intervistatori.

- I. *Intervistatori (in numero non inferiore a 230)*. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di comprendere di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di somministrazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori saranno a carico della società aggiudicataria; l'amministrazione appaltante si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni. La società aggiudicataria dovrà selezionare sul territorio italiano un numero congruo di intervistatori, non inferiore a 230, tale da permettere l'attribuzione a ciascun intervistatore di non più di 25 nominativi al mese e di non più di 150 nominativi in totale, così da poter assicurare l'esecuzione dell'indagine nei tempi e nei modi stabiliti. L'assegnazione di un territorio ad un determinato intervistatore dovrà avvenire sulla base della conoscenza/radicamento dell'intervistatore in quel determinato territorio (provincia/regione). Gli intervistatori dovranno essere disponibili a lavorare a questo progetto per un minimo di venti (20) ore settimanali (tempo dedicato alle interviste) distribuite lungo tutto l'arco della settimana (week-end e festività comprese, ore diurne e serali). Il tempo dedicato dagli intervistatori al contatto non concorre al raggiungimento del monte ora sopra citato. È necessario che la società aggiudicataria si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza almeno biennale di interviste effettuate nell'ambito di indagini sociali, in particolare in possesso di comprovata esperienza nella gestione del contatto di persona e nella conduzione di interviste in modalità CAPI. Gli intervistatori dovranno avere compiuto almeno tre esperienze personali (tre distinte indagini) di interviste con tecnica CAPI con la medesima società aggiudicataria o in altre organizzazioni di ricerca di analoga qualità. Gli intervistatori dovranno inoltre possedere buone competenze relative all'utilizzo di sistemi CAPI e, più in generale buone competenze informatiche (conoscenza hardware e uso sistema operativo Windows, conoscenza strumenti di comunicazione come Skype, Teams, Zoom e orientamento al multitasking). Gli intervistatori dovranno inoltre possedere un titolo di studio minimo pari al diploma di scuola secondaria superiore. Per la provincia autonoma di Bolzano dovrà essere garantita la presenza di intervistatori bilingue. Queste competenze dovranno essere opportunamente documentate. La retribuzione degli intervistatori dovrà essere adeguata ai prezzi di mercato anche in relazione alla complessità e alla durata dell'intervista stessa.

## **5. I TEMPI DI RILEVAZIONE**



Le attività previste dal presente capitolato avranno inizio ad aprile 2022 e dovranno concludersi improrogabilmente entro il 31 maggio 2023.

La fase di campo dell'Indagine Principale (Main Study) PIAAC, ovvero il contatto con gli individui da intervistare e la somministrazione delle interviste alle persone incluse nella lista di campionamento, inizierà il 1° settembre 2022 e terminerà il 31 marzo 2023. La data di avvio e di chiusura della fase di campo, potranno essere emendate in fase di stipula del contratto, a seguito di modifiche richieste da OCSE.

Il test degli strumenti e delle procedure di cui al paragrafo 3.2.5 dovrà essere effettuato a seguito della formazione internazionale, in modo da poter utilizzare i risultati per definire, laddove necessario le misure correttive.

La formazione dei supervisori e degli intervistatori dovrà essere svolta a ridosso (circa 3/4 settimane) dell'avvio della fase di campo e il calendario dovrà essere concordato con l'amministrazione appaltante.

Nell'ultima settimana di agosto 2022 si prevede l'ultima verifica su tutti gli strumenti necessari allo svolgimento della rilevazione e un ulteriore contatto con gli intervistatori, attraverso collegamento telematico, per un aggiornamento su eventuali ultime modifiche apportate prima dell'inizio della rilevazione.

Durante la rilevazione si prevedono invii regolari di dati e informazioni sull'andamento di tutti i contatti, dei questionari, degli intervistatori e sui risultati delle interviste completate.

La consegna delle banche dati finali e di tutto il materiale richiesto a conclusione della rilevazione, descritto nel successivo paragrafo, dovrà avvenire al massimo entro 30 giorni dalla conclusione della fase di campo.

Il calendario esecutivo finale verrà definito in fase di stipula del contratto.

## **6. PRODOTTI DA CONSEGNARE**

La società aggiudicataria si impegna a realizzare e consegnare i seguenti prodotti:

- a. Un report alla conclusione dell'indagine test (contenente informazioni dettagliate su tutte le attività svolte). Tale report dovrà contenere le informazioni relative alle fasi di testing degli strumenti informatici utili alla rilevazione e messi a disposizione da INAPP, nonché i principali risultati dell'indagine test, con particolare attenzione alle principali problematiche riscontrate nella gestione del questionario e delle prove. Al report dovranno essere allegati gli output del CMA.
- b. Due report legati all'attività di formazione: i) un report ("*Summary training report*") il cui form sarà fornito dal INAPP e dovrà essere compilato in tutte le sue parti; ii) un report di sintesi quali-quantitativo sull'attività formativa realizzata per i supervisori e gli intervistatori i cui contenuti saranno definiti dall'amministrazione appaltante.
- c. Report settimanali legati al Quality Control del fieldwork contenenti:
  - Il monitoraggio dei casi/interviste: distribuzione delle interviste per comune/intervistatore, dei disposition codes, dei casi anomali, delle discrepanze rilevate dai controlli, etc., secondo i form forniti dall'INAPP.
  - Il monitoraggio delle interviste da audio registrare: elenco completo degli id dei casi con relativo flag di specifica (non applicabile, non registrata, registrata o registrata parzialmente) ed un report contenente il risultato del processo di validazione delle interviste registrate.
  - La validazione dei casi preselezionati con QCFLAG (interviste complete e non) e degli



ulteriori casi aggiuntivi, richiesti da INAPP o individuati dalla società, per un puntuale controllo dell'operato di taluni intervistatori.

I report settimanali dovranno pervenire all'INAPP entro le ore 16 di ciascun lunedì per tutta la durata del periodo di rilevazione.

- d. File di codifica delle domande del questionario secondo il layout predisposto da INAPP, da inviare con cadenza mensile.
- e. Report mensili di monitoraggio della fase di rilevazione ("*Data Collection Form*"), secondo i *form* forniti dall'INAPP, richiesti dal Consorzio internazionale e utilizzati durante le *conference call* mensili con il Consorzio stesso.
- f. Invio settimanale di tutti i *file di output* derivanti dalla strumentazione software in dotazione agli intervistatori:
  - CMS output e report;
  - PIAAC delivery system output (file zip interviste), risultato del processo di backup dei dati dei CMS, installati sui tablet.
- g. Un report intermedio al raggiungimento di 2000 interviste complete sui nominativi appartenenti al campione di individui con età compresa tra i 16 e i 65 anni, contenente tutte le informazioni necessarie sullo stato dei contatti con gli individui inclusi nella lista di campionamento, la disaggregazione delle informazioni sullo stato dei contatti per strato, i tempi di realizzazione delle interviste complete, il monitoraggio degli intervistatori e gli scostamenti tra la distribuzione delle interviste andate a buon fine e l'allocazione del campione negli strati. Nel report dovranno essere riportate analoghe informazioni anche rispetto ai contatti e le interviste dei due sovracampionamenti.
- h. Un report di *debriefing* ("*Interviewer Debriefing Form*") secondo i *form* forniti dall'INAPP, richiesto dal Consorzio internazionale, contenente i *feedback* degli intervistatori sugli strumenti, le procedure e l'esperienza del *data collection*.
- i. Un rapporto tecnico finale alla chiusura della fase di campo e sviluppato seguendo le indicazioni fornite dall'INAPP.

La società aggiudicataria si impegna a gestire sul *Case Management Amministratore (CMA)*, sotto la supervisione dell'INAPP, tutti i dati relativi al processo di *Quality Control del Data Collection*: gestione/cambio disposition codes (con produzione report di dettaglio dei cambiamenti implementati), monitoraggio delle interviste e validazione dei casi assegnati.

La società aggiudicataria si impegna a realizzare e consegnare entro 30 giorni dalla conclusione della fase di campo estensiva dell'indagine:

- j. Tutti i file di output derivanti dalla strumentazione software in dotazione agli intervistatori: PIAAC delivery system output (file zip interviste), risultato del processo di backup dei dati dei CMS, installati sui tablet.
- k. I file finali di classificazione e *coding* delle domande del BQ, secondo il formato richiesto da INAPP.
- l. Tutti i documenti di pertinenza della società aggiudicataria previsti nell'Allegato 1 o



richiesti dall'OCSE.

Tali file serviranno all'INAPP per la realizzazione del database finale. La società aggiudicataria dovrà garantire il trasferimento dei file sul Server appositamente predisposto per l'installazione del DME secondo la tempistica stabilita dall'INAPP. Fino a scadenza del contratto la società aggiudicataria dovrà essere disponibile a risolvere eventuali problemi di match derivanti dalla mancata consistenza di dati di output (discrepanze nei dati, missing, interviste duplicate, etc.).

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

L'amministrazione appaltante, in qualsiasi momento lo ritenga opportuno, può richiedere la produzione di dati, di materiali e report specificati ai precedenti punti o riguardanti risultati parziali e l'attività di monitoraggio: la società aggiudicataria si impegna a soddisfare tali richieste in qualunque momento.

Tutti i report dovranno essere consegnati in formato digitale entro le scadenze indicate ai punti precedenti. I dati di cui ai punti precedenti dovranno essere consegnati in base alle procedure stabilite dall'INAPP in osservanza della normativa vigente.

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

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano.

## **8. REFERENTI TECNICI DELL'INAPP**

Valentina Gualtieri e-mail [v.gualtieri@inapp.org](mailto:v.gualtieri@inapp.org).

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

La società aggiudicataria, entro cinque giorni dalla firma del contratto, dovrà nominare e comunicare all'amministrazione appaltante i riferimenti del Responsabile scientifico del progetto e del Capo Progetto al quale verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'amministrazione appaltante.

I requisiti professionali del Responsabile scientifico del progetto e del Capo Progetto sono specificati nella par.4 "Gruppo di lavoro richiesto".

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

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di € 1.721.270,49 IVA esclusa per un totale di euro 2.099.950,00 IVA inclusa di cui euro 999.996,19 relativi all'annualità 2022 ed euro 1.099.953,81 all'annualità 2023.

Tale importo s'intende comprensivo dei costi relativi alla sicurezza che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

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

La società aggiudicataria dovrà dichiarare un tasso di risposta minimo, così come definito al precedente punto 3.2.4, comunque non inferiore al 50% e il numero minimo di interviste



valide portate a buon fine, comunque non inferiore a 7.500 interviste (di cui almeno 4500 sul campione principale, almeno 1500 sul sovracampionamento di giovani di 16-29 anni e almeno 1500 sul sovracampionamento di migranti regolari residenti), rispetto ai quali è da intendersi il prezzo offerto per il servizio. Il tasso di risposta minimo indicato e il numero di interviste valide, dovrà essere raggiunto rispettando il piano di campionamento e tutti i requisiti riportati nel presente capitolato.

La società aggiudicataria sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dalla stessa dovuta e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso alla stessa così corrisposto.

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità economico-finanziaria, dovrà essere comprovato un fatturato minimo annuo, riportato dall'Operatore economico o dal raggruppamento di soggetti proponenti, in relazione al triennio antecedente alla presente procedura aperta, non inferiore ad € 1.500.000,00.

La durata del contratto è di circa 13 mesi a decorrere dalla data di stipula. La data prevista per la stipula del contratto è il 10/04/2022. Il contratto dovrà comunque concludersi entro e non oltre il 31 maggio 2023.

## **11. SERVIZI ANALOGHI**

Il prestatore di servizi deve aver realizzato almeno tre servizi analoghi nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GUCE, e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione dettagliata delle attività, la durata del contratto, la durata della fase di campo dell'indagine, la numerosità delle interviste effettuate, le unità di rilevazione, i singoli importi e ogni ulteriore informazione utile a caratterizzare l'attività svolta.

Per SERVIZI ANALOGHI si intendono indagini statistiche campionarie, con numerosità effettiva (interviste complete) non inferiore a 5.000 unità, condotte nel territorio italiano con tecnica C.A.P.I. su famiglie o individui aventi ad oggetto fenomeni socioeconomici.

In caso di offerta presentata da prestatori di servizi temporaneamente raggruppati, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, a pena di esclusione (in quanto elemento essenziale ai sensi dell'art.46 c.1 bis del D.Lgs 163/2006) il possesso pro-quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

## **12. PRESTAZIONI PRINCIPALE E SECONDARIA**

In caso di presentazione di offerta da parte di raggruppamenti di prestatori di servizi di tipo verticale, così come indicato all'art. 48 del D.Lgs. 50/2016, si sottolinea che le ATTIVITÀ PRINCIPALI da realizzare (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3.2.1 - "Specifiche tecniche", punti 1, 5-12, 14, 15, 20, 22-29 del presente Capitolato; mentre può essere considerata ATTIVITÀ SECONDARIA (per una quota non inferiore al 20%), le attività indicate ai punti 2-4, 13, 16-19, 21 del medesimo articolo 3.2.1 - "Specifiche tecniche", del presente Capitolato.

## **13. CONTENUTO DELLA BUSTA "B - Offerta tecnica"**

Nella busta "B - Offerta tecnica" devono essere contenute le proposte relative all'offerta tecnica, presentate nelle forme ritenute più opportune, tenendo conto dei contenuti specifici



del servizio illustrati ai punti 3 e 4 del presente Capitolato.

Tali proposte, sulle quali si basa la valutazione dell'offerta tecnica, potranno essere relative a:

- Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi
- Caratteristiche della società e della infrastruttura destinata allo svolgimento delle attività
- Qualità dei prodotti
- Rispondenza al GDPR di cui al regolamento EU 2016/679 (GDPR) e al d.lgs n. 196/2003 e s.m.e i., sicurezza dell'informazione e privacy
- Qualità delle risorse umane messe a disposizione
- Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal capitolato

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

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

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

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

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

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

<b>CRITERI e PARAMETRI DI VALUTAZIONE</b>	<b><i>punteggio massimo</i></b>
<b>1. Qualità completezza e coerenza della proposta di realizzazione dei servizi</b>	<b>28</b>
Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività	6
Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative della Amministrazione	6



Qualità e completezza del piano di comunicazione (inclusi materiali)	4
Numero minimo di interviste complete	3
Tasso di risposta minimo	3
Numero minimo di contatti garantito per ogni individuo nei campioni	3
Metodologie, processo di lavoro, tecnologie e supporto logistico proposti per la formazione degli intervistatori	3
<b>2. Caratteristiche della società e della infrastruttura destinata allo svolgimento delle attività</b>	<b>15</b>
Esperienza nella realizzazione di indagini nell'ambito delle scienze sociali ed in particolare indagini in modalità CAPI	5
Risorse tecniche ed elaborative messe a disposizione per l'indagine	5
Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di supervisor e intervistatori dedicati all'indagine	5
<b>3. Qualità dei prodotti</b>	<b>18</b>
Strategie volte a garantire e/o migliorare il tasso di risposta minimo proposto e strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	4
Proposta relativa agli incentivi materiali per gli intervistati	5
Proposta relativa agli incentivi per gli intervistatori e strategie per minimizzare il turn over	3
Qualità del processo di monitoraggio della rilevazione proposto e gestione del flusso di informazioni e materiali con INAPP/altre società coinvolte in attività connesse alla rilevazione (scoring, osservazioni).	6
<b>4. Rispondenza al GDPR di cui al regolamento EU 2016/679 (GDPR) e al d.lgs n. 196/2003 e s.m.e i., sicurezza dell'informazione e privacy</b>	<b>6</b>
Qualità del servizio offerto in termini di privacy by design e by default (progettazione ed implementazione delle misure tecniche ed organizzative necessarie all'erogazione del servizio)	2
Qualità e caratteristiche del modello organizzativo privacy adottato per l'erogazione dei servizi richiesti	2
Eventuali certificazioni in materia di sicurezza dell'informazione e/o privacy e/o cybersecurity	2
<b>5. Qualità delle risorse umane messe a disposizione</b>	<b>15</b>
Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	1,5
Qualificazione del capo progetto	1,5
Qualificazione del responsabile informatico	1,5
Qualificazione dei responsabili operativi del field	1,5
Qualificazione del sistemista	1,5
Qualificazione dell'esperto statistico	1,5
Qualificazione degli esperti di coding	1,5
Qualificazione del responsabile del processo di qualità	1,5
Qualificazione dell'esperto di comunicazione e grafica	1,5
Qualificazione del coordinatore del PBA	1,5



## 6. Eventuali proposte migliorative in coerenza con quanto disposto dal capitolato

8

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

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

- procedere ad esprimere per ciascun elemento specifico di valutazione (parametri di valutazione) individuato nel presente capitolato, un giudizio sintetico discrezionale, corrispondente ad uno fra i 10 giudizi predeterminati, che corrisponderà automaticamente ad un coefficiente tra 0 e 1;
- per ciascun parametro di valutazione, la media matematica dei suddetti coefficienti, così come espressi discrezionalmente da ciascuno dei componenti della Commissione Giudicatrice, verrà trasformata riportando al valore 1 (uno) la media più alta e proporzionando a tale media massima, le medie provvisorie in precedenza calcolate;
- al valore 1 corrisponderà il punteggio massimo attribuibile al singolo parametro di valutazione, proporzionando a tale punteggio massimo gli altri valori ottenuti come sopra specificato.

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

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

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

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

Nella busta contenente "Offerta economica" devono essere contenute le proposte relative all'offerta economica che verrà valutata in base ai seguenti parametri:

- per l'offerta valida con prezzo più basso: 10 punti;



- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula:  **$P = 10 \times P_{min}/P_{off}$**

dove:

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

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

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

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

La gara sarà aggiudicata al concorrente che avrà totalizzato il maggior punteggio complessivo dato dalla somma dei punti ottenuti con l'offerta tecnica e dei punti ottenuti con l'offerta economica.

I risultati saranno arrotondati alla quarta cifra decimale.

Saranno esclusi dalla gara i concorrenti che presentino offerte nelle quali fossero sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni specificate nel Capitolato, ovvero che siano sottoposte a condizione e/o che sostituiscano e/o modifichino le predette condizioni dell'Appalto, nonché offerte incomplete e/o parziali.

## **15. MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'INAPP sulla base delle fatture elettroniche emesse dalla società aggiudicataria, dopo l'acquisizione del D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in corso di validità (quattro mesi dalla data del rilascio INPS/INAIL) e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e dei rapporti sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dalla società aggiudicataria secondo le modalità di seguito indicate:

- a. Anticipo pari al **8%** alla stipula del contratto;
- b. Prima tranche pari al **20%** alla consegna dei prodotti riportati al **punto a** e al **punto b** del paragrafo 6 del presente capitolato;
- c. Seconda tranche pari al **19,62%** alla consegna del prodotto riportato al **punto g** del paragrafo 6 del presente capitolato nonché della verifica della regolare consegna (secondo la cadenza periodica prevista) dei prodotti riportati ai **punti c, d, e, f** del paragrafo 6 presente capitolato;
- d. Terza tranche pari al **30%** condizionata alla consegna dei prodotti riportati ai **punti h, j, k, l** del paragrafo 6 del presente capitolato nonché della verifica della regolare consegna (secondo la cadenza periodica prevista) dei prodotti riportati ai **punti c, d, e, f** del paragrafo 6 presente capitolato;
- e. Saldo pari al **22,38%** alla chiusura del servizio previa consegna del prodotto riportato a **punto i** del paragrafo 6 del presente capitolato.

## **16. PENALI**

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



## Tabella delle Penalità

<b>Tipo inadempienza</b>	<b>Penale</b>	<b>Inadempienze soggetto a raddoppio di penale</b>	<b>Massimo di inadempienze consentite</b>
Ritardo nell'avvio della fase di campo prevista per il primo settembre 2022	1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella chiusura della fase di campo prevista per il 31 marzo 2023	1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Ritardo nella consegna di quanto previsto al paragrafo 6 (prodotti da consegnare) ai punti h, j, k, l.	1.000,00 euro per ogni giorno di ritardo	Superiore a 7 giorni di ritardo	Fino a 20 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta, nel presente capitolato tecnico e nell'Allegato A del presente capitolato	15.000,00 euro a evento	Superiore a 1	2
Raggiungimento di un numero di interviste complete per il campione principale inferiore a 4500	Decurtazione del 35% del budget	0	1
Raggiungimento di un numero di interviste complete per il campione di giovani di 16-29 anni inferiore a 1500	Decurtazione del 20% del budget	0	1
Raggiungimento di un numero di interviste complete per il campione di migranti regolari inferiore a 1500	Decurtazione del 20% del budget	0	1

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

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

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

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

## **17. NORMATIVA PRIVACY E TRATTAMENTO DATI**



Ai fini dei trattamenti dei dati personali necessari allo svolgimento del servizio declinato nel presente Capitolato tecnico, gli obblighi definiti, ai sensi dell'articolo 28 del RGPD 2016/679, nello schema di Clausole Contrattuali Privacy allegato al presente capitolato tecnico **(Allegato 3)** sono da intendersi parte integrante delle prestazioni oggetto dell'appalto e regolamentano le modalità con le quali l'Aggiudicatario, nella qualità di Responsabile del trattamento, dovrà effettuare, per conto del Titolare, le operazioni di trattamento dei dati personali rese necessarie per la progettazione, l'esecuzione e la gestione del servizio.

Ai sensi dell'articolo 13 del RGPD (Regolamento Generale Protezione Dati) 2016/679, l'INAPP ottempera agli obblighi di trasparenza nei confronti degli Operatori economici interessati mediante apposita informazione di cui all'Allegato 3.

Roma 25/10/2021