



**AGENZIA NAZIONALE PER LE NUOVE TECNOLOGIE,
L'ENERGIA E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE**

Centro Ricerche E. Clementel - Bologna

PROGETTO DEL SERVIZIO

**DI CONDUZIONE E GESTIONE DI INTERVISTE CAWI PER LA REALIZZAZIONE DI UNA RILEVAZIONE
STATISTICA SULLE PREFERENZE INDIVIDUALI VERSO DIVERSI USI DELLE FORESTE EUROPEE**

- **Specifiche tecniche del servizio**
- **Criteri per la valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa**

INDICE

0. PREMESSA	3
1. ELEMENTI ESSENZIALI DI DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE	3
2. METODOLOGIA DI INDAGINE	4
3. CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE	5
4. SOLUZIONI TECNICHE ED ORGANIZZATIVE DA ADOTTARE PER GARANTIRE I TASSI DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE ED IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE	5
5. PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI DELLE INTERVISTE	7
6. APPLICAZIONI DI PENALI	8
7. CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA	8
ANNEX 1. GANTT DI SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ E CONSEGNA OUTPUT	9

0. PREMESSA:

Il progetto ForestNavigator (Navigating European Forests and forest bioeconomy sustainably to EU climate neutrality - Grant Agreement N°101056875 ForestNavigator, Commessa M007), tra le varie attività di ricerca prevede la stima del valore monetario dei servizi ecosistemici delle foreste europee, con focus sui servizi ricreativi e culturali, in funzione di diverse gestioni forestali. In particolare, all'interno del progetto l'ENEA dovrà costruire le funzioni di domanda dei diversi servizi ecosistemici per 4 casi studio nazionali (Italia, Repubblica Ceca, Irlanda, Svezia).

La ricostruzione delle funzioni di domanda avverrà attraverso l'ideazione e realizzazione di una rilevazione statistica che consenta di mappare le preferenze individuali nei quattro paesi oggetto di studio.

A tale scopo, si intende affidare ad una società esterna all'ENEA (il Fornitore), specializzata in rilevazioni statistiche, la conduzione e gestione di 1000 interviste per ciascuna delle quattro nazioni e le rispettive indagini pilota, come meglio delineato nelle sezioni che seguono.

1. ELEMENTI ESSENZIALI DI DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ RICHIESTE

In particolare, si richiede:

- **N. 4.000** interviste totali, da condurre in parallelo per la realizzazione della rilevazione statistica sul valore monetario, dei servizi ecosistemici forestali, sotto l'ipotesi di diversi scenari di gestione forestale, da svolgere in Italia, Repubblica Ceca, Irlanda, Svezia (1000 a Nazione). Il questionario sarà composto da circa 20-25 domande e avrà una durata indicativa di 20-25' minuti. Sarà ideato e costruito da ENEA ed includerà un 'Choice Experiment'. Le interviste verranno condotte con tecnica CAWI - Computer Assisted Web Interview.
- **N. 100** interviste per Paese con tecnica CAWI, da condurre in parallelo, per la realizzazione dell'indagine pilota che consenta di sottoporre a test la formulazione del questionario, in tempo utile per la valutazione di ogni eventuale modifica o integrazione del medesimo, prima che sia adottato come definitivo. Le interviste dell'indagine pilota dovranno essere effettuate secondo le stesse modalità dell'indagine finale (anche relativamente al contatto dell'intervistato). La durata media delle interviste pilota sarà indicativamente simile a quella delle interviste della rilevazione definitiva.
 - **Servizi connessi e strumentali:**
 - Servizi di revisione tecnica del questionario, al fine di integrare o suggerire eventuali modifiche utili a migliorarne la somministrazione e il tasso di risposta.
 - Servizi di supervisione e monitoraggio sulle attività del servizio, al fine di sanare eventuali criticità che dovessero emergere durante il loro svolgimento. Il tutto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di "protezione dei dati personali" e tutela del segreto statistico;
 - Produzione e fornitura della reportistica e dei file di microdati e altre reportistiche utili sugli output ottenuti;
 - Formazione e aspetti organizzativi connessi;
 - Informatizzazione del questionario, utilizzo e predisposizione del sistema CAWI, sviluppo e manutenzione del questionario elettronico;
 - Organizzazione di almeno 4 incontri di debriefing e confronto on line, anche per conoscere gli esiti della indagine pilota, secondo i tempi definiti in via preventiva nel GANTT sotto, e da concordare in via definitiva in sede gestione tecnica del contratto, gestita a seguito della stipula del contratto stesso.
 - Organizzazione di un incontro iniziale di organizzazione delle attività e un incontro finale on line, anche per discutere i dati forniti in seguito alla raccolta.

Allo scopo di cui sopra, sarà necessario in sintesi:

- 1) produrre un campione non probabilistico per quote sulla base delle variabili di stratificazione riportate nella sezione “METODOLOGIA DI INDAGINE”;
- 2) rivedere insieme al committente il questionario in ottica CAWI;
- 3) fornire descrizione del panel, dei metadati e dei metodi di selezione del campione e di tutta la documentazione di rilievo, a supporto dell’indagine statistica;
- 4) informatizzare il questionario per inputarlo nella piattaforma di somministrazione, implementando regole, filtri e choice cards;
- 5) fornire l’output dei dati raccolti ed organizzati privi di nominativi e dati sensibili, nei tempi previsti dal GANTT e nel formato indicato nella sezione “PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI DELLE INTERVISTE”.

Maggiori dettagli si delineano nelle sezioni sotto.

2. METODOLOGIA DI INDAGINE

Le interviste dovranno essere effettuate con tecnica CAWI e dovranno avere risposte complete ed essere prive di mancate risposte parziali.

La conduzione della rilevazione statistica verrà svolta seguendo un **piano di campionamento** non probabilistico, per stadi e stratificato, **da esplicitare nell’offerta**, comprensivo di numerosità campionaria ed errore massimo consentito. L’universo di riferimento sarà costituito dalla popolazione residente nei Paesi di interesse, di età compresa tra i 18 e i 70 anni. In particolare, il campione non probabilistico sarà gestito con la tecnica delle quote e sarà stratificato, per tutti e 4 i paesi, per le principali variabili sociodemografiche riportate sotto, che dovranno essere incluse nelle risposte consegnate nel file finale di microdati:

- Ripartizione geografica (NUTS2, rispettando le specifiche di ciascun Paese)
- Tipologia dell’area di residenza, ampiezza dei centri (es., area urbana, suburbana, area rurale)
- Genere
- (Classe di) età
- Titolo di studio/livello di istruzione (variabile da armonizzare o equipollente tra i 4 casi studio)
- Condizione lavorativa/occupazionale (variabile da armonizzare o equipollente tra i 4 casi studio)
- Reddito o altro indicatore attestante la condizione economica del respondent (es. qualifica professionale)

Sulla base dell’esperienza maturata, il tempo medio per la somministrazione del questionario, che includerà un Choice Experiment è di durata indicativa 20 minuti (20-25 domande anche con supporto di immagini o video, più guida alle domande). Qualora non fosse possibile il completamento dell’intervista con un solo contatto, si dovrà procedere con ulteriori contatti per giungere alla numerosità campionaria preventivata.

L’intervista verrà considerata completa solo dopo aver acquisito da parte dall’intervistato tutti i dati previsti dal questionario. Il Fornitore del servizio dovrà garantire una percentuale di interviste complete prive di mancate risposte totali e parziali, di valore pari alla soglia del 100%.

3. CONDUZIONE E GESTIONE DELLE INTERVISTE

Tutte le interviste devono essere effettuate, in maniera continuativa, attraverso la somministrazione del questionario elettronico sviluppato dalla società fornitrice, nell’arco di 3 mesi per la realizzazione della rilevazione, inclusa la fase pilota, secondo i calendari di rilevazione forniti nel GANTT sotto, e rispettando le scadenze per la fornitura dei dati necessari alla produzione e diffusione secondo quanto previsto dal Committente.

La società fornitrice dovrà mettere a disposizione il sistema CAWI e offrire lo sviluppo e manutenzione del questionario elettronico in lingua italiana e inglese, ceca e svedese, sulla base delle traduzioni consegnate dal committente.

La società fornitrice dovrà garantire l'alternanza di choice cards, invertendone l'ordine di somministrazione, dividendo i 1000 respondent di ciascun Paese in almeno 3 blocchi. Ad esempio, il primo blocco risponderà in ordine alle choice cards 1-6; il secondo blocco alle choice cards 6-1; il terzo blocco alle choice cards 3,4,5,6,1,2.

La società fornitrice dovrà garantire la copertura dei servizi offerti, inclusi quelli strumentali e connessi, fino alla chiusura delle attività e dovrà assicurare la gestione di eventuali code. Dovrà altresì garantire fino alla fine del progetto la gestione di aspetti logistici o organizzativi connessi.

La lista dei nominativi da intervistare sarà definita dalla società fornitrice sulla base delle proprie "liste".

4. SOLUZIONI TECNICHE ED ORGANIZZATIVE DA ADOTTARE PER GARANTIRE I TASSI DI COMPLETEZZA DELLE INTERVISTE ED IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE.

Il fornitore dovrà dichiarare di essere in possesso o possa disporre di:

- Soluzioni hardware (server, personal computer, ...) e software (licenze/open-source) per la gestione del sistema CAWI (si vedano sezioni 4A, 4B, 4C), incluso il backup e la sicurezza dei dati.
- Soluzioni tecniche ed organizzative che vengono adottate al fine di garantire i tassi di completezza delle interviste riducendo i rifiuti a partecipare alla rilevazione e le difficoltà di contatto delle unità statistiche.
- Soluzioni tecniche ed organizzative che vengono adottate al fine di garantire i tassi di completezza delle interviste riducendo le mancate risposte parziali e totali.
- Modalità e gli strumenti atti a verificare il regolare svolgimento delle interviste via Web (CAWI)
- accesso a modalità online per la trasmissione dei dati tra il Fornitore e l'ENEA e viceversa, con protocollo di sicurezza;
- Soluzioni per dare supporto all'intervistato;
- Soluzioni, in termini di strumenti utilizzati e relative caratteristiche tecniche, modalità organizzative e metodologiche adottate per massimizzare la qualità del Software CAWI (comprensivo dell'ambiente di test del questionario) e dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori, anche nell'ottica di garantire una maggiore affidabilità e usabilità del software;
- Soluzioni adottate al fine di minimizzare gli errori non campionari prodotti nella fase di realizzazione delle interviste;
- Soluzioni per garantire l'integrità e la riservatezza delle informazioni e dei dati trattati per l'erogazione dei servizi in termini di metodologie e procedure operative, strumenti utilizzati e relative caratteristiche tecniche (sia per la sicurezza passiva sia per la sicurezza attiva) e contromisure volte a limitare gli impatti dovuti a una violazione della sicurezza.

Detta dichiarazione dovrà essere allegata alla documentazione di gara.

CARATTERISTICHE RICHIESTE PER SISTEMA CAWI

4A. FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE CAWI

Il software che dovrà essere utilizzato per l'effettuazione delle attività di cui al presente Progetto del Servizio dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- selezione automatica casuale dei nominativi;
- gestione automatica dei tentativi di contatto e secondo algoritmo predefinito;
- gestione e registrazione automatica degli esiti di contatto "non risponde" e "non disponibile";
- produzione e visualizzazione on-line di principali indicatori necessari alla gestione e monitoraggio dell'indagine;
- produzione e visualizzazione on-line di distribuzioni di frequenza per ogni quesito;
- capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su sistemi esterni al sistema CAWI, in maniera nativa, tramite file CSV/Excel;
- capacità di esportare i dati verso altre piattaforme, in maniera nativa, tramite file CSV/Excel secondo i tracciati record;
- capacità di memorizzare variabili proprie della rilevazione e di sistema in maniera automatica e trasparente (ad es. esiti, minuti, ora e data dei tentativi di contatto, minuti, ora e data di inizio e fine intervista, altre variabili);
- gestione logica e fisica dei dati;
- meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate.

4B. FUNZIONALITÀ DEL QUESTIONARIO ELETTRONICO CAWI

Per quanto riguarda le funzionalità del questionario elettronico, il sistema CAWI dovrà possedere un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello in grado di permettere l'implementazione delle voci di seguito indicate:

- salti tra quesiti, senza necessità di scorrere il questionario e agile navigazione dello stesso;
- controlli di "range", di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista;
- possibilità di segnalazioni di eventuale incompatibilità (controllo inter-record ed intra-record), con apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento;
- gestione di testi mobili, incluse immagini e/o video;
- visualizzazione delle modalità di risposta in base al profilo del rispondente;
- possibilità per l'intervistato di tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutti i quesiti;
- uso delle regole di accessibilità, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo n. 217/17) in termini di:
 - colori nelle diverse parti del questionario;
 - uso di diverse dimensioni di carattere;
 - visualizzazione di più quesiti nell'ambito di una stessa schermata;
 - visualizzazione per intero e nella stessa schermata di quesiti o modalità lunghe;
 - codifica automatica di variabili statistiche;
 - help in linea e/o visualizzazione di schede di istruzione e spiegazione per specifici concetti, termini e/o quesiti;
- procedure di riconciliazione, finalizzate al riuso dei dati acquisti precedentemente, per la gestione dei quesiti a conferma;
- possibilità di gestire a video classificazioni gerarchiche;
- misurazione e memorizzazione dei tempi di risposta per ciascun quesito previsto;
- ottimizzazione dei tempi di passaggio da un quesito all'altro e/o da una schermata all'altra.

Tutte le suddette funzioni relative sia alla gestione del CAWI sia allo sviluppo e alla manutenzione del questionario elettronico dovranno essere sviluppate e rese operative al 100% in modo da consentire il corretto inizio delle interviste nei tempi stabiliti dall'ENEA.

4c. VERIFICA DI CONFORMITÀ DEL SISTEMA CAWI E DEGLI APPLICATIVI PER LA PRODUZIONE DI FILE DI MICRODATI E REPORTISTICA DEGLI INDICATORI

Il Fornitore dovrà rendere disponibile, nei tempi previsti nel GANTT, una soluzione di test, compresa la relativa gestione e manutenzione (senza oneri aggiuntivi per il Committente), per consentire ad ENEA, anche da remoto, la verifica di conformità del software CAWI sviluppato, rispetto alle specifiche fornite.

La verifica di conformità riguarderà:

- sviluppo delle funzionalità del software del sistema CAWI, comprensivo del software del questionario elettronico;
- sviluppo dell'applicativo per la produzione dei file di microdati e della reportistica degli indicatori.

I test eseguiti da ENEA in sede di verifica di conformità verificheranno la completezza e la correttezza delle funzionalità sviluppate e la corrispondenza ai requisiti prestazionali richiesti.

5. PRODUZIONE E FORNITURA DELLA REPORTISTICA DEGLI INDICATORI E DEI FILE DI MICRODATI DELLE INTERVISTE

Per tutto il periodo di effettuazione della rilevazione, il Fornitore dovrà inviare quotidianamente all'ENEA, entro le ore 12.00 di ciascun giorno di rilevazione la reportistica e i file di microdati aggiornati al giorno precedente. I file dei microdati e la reportistica, trasmessi quotidianamente, dovranno contenere dati giornalieri e cumulati. A titolo puramente esemplificativo, si descrivono di seguito le principali caratteristiche dei file di microdati e della reportistica:

- File di microdati, in formato CSV ed Excel;
- File dei tentativi di contatto (un record per ogni tentativo);
- File dati degli esiti definitivi (rifiuti, interviste complete e interviste interrotte, etc.);
- Distribuzioni di frequenza, giornaliera e cumulate - in valori assoluti e percentuali - di tutte le variabili presenti nel questionario;
- Indicatori di qualità giornalieri e cumulati, che consentiranno di monitorare l'andamento delle interviste (tasso di risposta, di mancata risposta o tasso di caduta, di rifiuto, etc.);

Inoltre, nelle scadenze previste dal GANTT, il Fornitore del Servizio dovrà inoltrare all'ENEA:

- un report, in cui saranno descritte le attività svolte e le relative problematiche incontrate;
- un report in cui saranno elencati gli intervistati del campione ricontattati, la data e l'esito del contatto.

Qualora dalle verifiche citate dovesse risultare la mancata effettuazione dell'intervista, dichiarata invece come eseguita, il Fornitore del Servizio dovrà comunicare tale esito all'ENEA entro 2 (due) giorni lavorativi e dovrà procedere allo svolgimento dell'intervista.

6. APPLICAZIONI DI PENALI:

In tutti i casi di:

CASO 1. Ritardo nella consegna di attività, prodotti o servizi elencati nel presente documento, siano essi essenziali o strumentali.

CASO 2. Non corrispondenza o non conformità tra quanto consegnato e quanto descritto nel presente documento.

Nel caso di ritardi nella consegna o risoluzione di criticità segnalate, rispetto ai tempi indicati nel GANTT, sarà applicata a carico dell'Impresa e per ogni giorno di ritardo, una penale pari euro 50,00 (cinquanta/00). Nel caso in cui le penali superino la misura del 10% (dieci per cento) dell'importo della fornitura, l'ENEA si riserva la facoltà di dichiarare risolto il contratto e porre in essere tutti quei provvedimenti necessari per il

risarcimento di eventuali danni derivanti dal totale inadempimento o da una esecuzione parziale della fornitura.

Per l'irrogazione delle penali, l'ENEA non avrà obbligo di preavviso o di altre formalità.

7. CRITERI PER LA VALUTAZIONE DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

L'appalto sarà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108, comma 4, del D. Lgs. n. 36/2023, all'operatore che avrà ottenuto il punteggio complessivo più alto sulla base dei seguenti elementi e parametri di valutazione: **qualità 80%; prezzo 20%.**

La valutazione dell'offerta tecnica, a cura di Commissione di gara appositamente nominata, verterà sull'accertamento:

- a- esperienza generica, intesa come comprovata esperienza nella tipologia di servizi di realizzazione di rilevazioni statistiche, in funzione del numero e valore economico delle ricerche di mercato effettuate: max 20 punti;
- b- comprovata esperienza specifica nella gestione e conduzione di interviste CAWI e di questionari che includono 'Choice Experiment': max 30 punti.

Saranno, inoltre, applicati punteggi premiali sulla base dei seguenti parametri:

- c- inclusione di ulteriori Paesi nella rilevazione statistica oltre a quelli richiesti a gara: max 20 punti;
- d- incremento della numerosità campionaria fornita, oltre quella richiesta dal bando di gara, da indicare esplicitamente: max 10 punti.

Criteri di valutazione, parametri e pesi sono in dettaglio descritti nella lettera di invito, ove sono riportate le modalità di individuazione della migliore offerta tecnico-economica.

ANNEX 1. GANTT DI SVILUPPO DELLE ATTIVITÀ E CONSEGNA OUTPUT

Il GANTT sotto dovrà essere oggetto di discussione al primo incontro di debriefing perché venga reso definitivo dopo confronto con la società fornitrice del servizio. L'orizzonte temporale di riferimento comprende il periodo che intercorre dai 10 giorni successivi alla stipulazione del contratto, fino alla consegna e fornitura degli ultimi report e servizi previsti, fino alla dodicesima settimana.

