

15 dicembre
ore 11:30

Tavola rotonda

**Autorevolezza e adeguatezza
delle statistiche ufficiali
nella società dell'informazione**

Nota per la discussione

Tavola rotonda

Autorevolezza e adeguatezza delle statistiche ufficiali nella società dell'informazione

Nota per la discussione¹

Premessa

“Secondo le statistiche, soltanto una persona su tre si fida delle statistiche”.² Così Metro.co.uk, un popolare quotidiano *free press* britannico, riassume i risultati di un sondaggio condotto dall’Istituto nazionale di statistica inglese per verificare l’atteggiamento dell’opinione pubblica nei confronti delle statistiche ufficiali. I dati a livello europeo sono ancora più sconcertanti. Secondo l’Eurobarometro, il servizio della Commissione europea che misura le tendenze dell’opinione pubblica negli Stati membri, avvalendosi di sondaggi e *focus group*, i cittadini comunitari che non ritengono le statistiche degne di fiducia ammontano al 46 per cento. A questo dato, già di per sé rilevante, va ad aggiungersi un 9 per cento di cittadini che dichiarano di non sapere se le statistiche ufficiali siano degne di fede o meno.³ La medesima fonte, che situa il Regno Unito all’ultimo posto in Europa quanto a fiducia pubblica nelle statistiche ufficiali, fornisce dati poco incoraggianti anche per quanto riguarda il nostro Paese. Gli italiani che si fidano delle statistiche, infatti, sono soltanto il 42 per cento, un valore inferiore a quello della media dell’Ue27 (46 per cento). Quelli indecisi nel fidarsi o meno di percentuali e indici ufficiali, invece, sono quasi il doppio (17 per cento) di quelli registrati in Europa (9 per cento). Sembra dunque che lo scetticismo della gente verso le statistiche non sia soltanto un fenomeno d’oltre Manica, ma riguardi anche altre realtà nazionali, compresa la nostra.

Siamo in presenza di una diffidenza pubblica che, in realtà, non investe soltanto gli enti preposti alla fornitura di dati ufficiali, ma si allarga a comprendere anche molte altre istituzioni. A questo proposito, con riferimento al nostro Paese, è ancora l’Eurobarometro a rivelare che “il calo di fiducia nei confronti delle istituzioni nazionali continua. Solo il 16 per cento degli italiani ha fiducia nel Parlamento, mentre i partiti politici sono considerati affidabili e credibili soltanto dal 13 per cento dei rispondenti. È precipitata anche la fiducia nel sistema giudiziario [...] e nei media, specialmente la televisione”.⁴ Sembrerebbe dunque che la diffidenza dell’opinione pubblica nei confronti delle statistiche ufficiali possa iscriversi nell’ambito più generale di una diffusa crisi di fiducia verso tutto e tutti. Certamente esula dagli scopi di questo documento avanzare ipotesi sulle dimensioni e le ragioni di questa crisi mentre, invece, utili elementi di conoscenza e spunti di riflessione potranno scaturire dal dibattito tra gli autorevoli relatori che siedono a questa tavola rotonda. Valga soltanto come

¹ Di Patrizia Cacioli e Mirko Benedetti.

² *Statistic: we don't trust statistics*, Metro.co.uk, March 18th 2008.

³ European Commission, *Special Eurobarometer. Europeans' knowledge of economic indicators*, Luxembourg, April, 2008, p. 37.

⁴ Cf. European Commission, *Eurobarometer 69. Public opinion in the European Union*, Luxembourg, Spring, 2008, p. 5.

sollecitazione per la discussione il fatto che la crisi di fiducia appena delineata appare in vistosa contraddizione con alcune fondamentali parole chiave della società della conoscenza, come *comunicazione*, *trasparenza*, *accessibilità*, *interattività*, che dovrebbero associarsi invece a maggiori garanzie di verifica, controllo e critica democratica dei poteri.

1. Nessuna credibilità senza indipendenza

Torniamo all'ambito che ci riguarda più da vicino, quello delle statistiche ufficiali, e consideriamo ancora il caso del Regno Unito. Il settimanale *The Economist*, commentando i dati riportati poco sopra sulla diffidenza della gente verso le statistiche, precisa che la sfiducia non è indirizzata agli statistici ma all'uso e all'abuso che viene fatto dei dati ufficiali: "meno di un quinto degli inglesi pensa che le statistiche ufficiali siano prodotte senza interferenze politiche e sono anche di meno coloro che ritengono che il Governo le utilizzi onestamente".⁵ Siamo di fronte a una rimostranza che ha ricevuto ampio risalto dai media britannici. L'emittente BBC, per esempio, ha segnalato che le statistiche pubbliche del Regno Unito su criminalità, disoccupazione e immigrazione hanno registrato una forte crisi di fiducia nel 2007, causata dal diffuso sospetto che la serie pluriennale di mutamenti delle definizioni statistiche utilizzate in questi settori dipendesse dalle pressioni esercitate di volta in volta da Labour e Tories.⁶

Alla luce delle considerazioni precedenti non stupisce che il rafforzamento della credibilità delle statistiche ufficiali al di là della Manica sia passato attraverso il progressivo consolidamento dell'indipendenza delle istituzioni preposte a fornirle. Già nel Duemila il Governo inglese ha adottato una serie di misure in tal senso. Tra queste, la creazione di un marchio di qualità per le rilevazioni ufficiali e la costituzione di un organismo indipendente, la Commissione statistica, per supervisionare gli standard adottati. Queste soluzioni, tuttavia, non sono bastate a garantire una condizione di maggiore indipendenza all'Ins britannico. Il livello di sfiducia dell'opinione pubblica, infatti, è rimasto pressoché invariato, obbligando il Governo a un intervento più incisivo, che ha portato nel 2005 a rendere la funzione statistica indipendente dal potere esecutivo. Con lo *Statistics and Registration Service Act*, entrato in vigore ad aprile di quest'anno, è stata infine costituita l'*Authority* statistica britannica, che sovrintende e valuta le statistiche ufficiali, relazionandosi non al Governo ma direttamente al Parlamento.

Le soluzioni adottate nel Regno Unito per rafforzare l'autorevolezza delle percentuali e degli indici ufficiali sono al centro del dibattito anche tra gli addetti ai lavori di altre realtà nazionali. Con riferimento particolare all'Italia, sono in molti, tra cui Chiti, Zuliani e Biggeri, a sostenere ormai da tempo che, per guadagnare la fiducia degli utilizzatori, le istituzioni preposte alla produzione e alla diffusione di statistiche pubbliche dovrebbero essere rafforzate nella loro indipendenza. Nel caso specifico dell'Istat, "è sufficiente una revisione della vigente normativa al fine di: a) eliminare talune incrostazioni, più formali che sostanziali, sulla posizione dell'Istat quale Ente vigilato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri; b) assicurare, nel rinnovato sistema

⁵ *Making them count*, in "The Economist", February 21st 2008.

⁶ *Statistics boss "to boost trust"*, "BBC News", September 5th 2007.

autonomistico, un'effettiva centralità dell'Istituto rispetto a tutti i soggetti componenti del Sistema statistico nazionale, da un lato, e del Sistema statistico europeo, dall'altro. Nel primo senso si può pensare ad una revisione della competenza (non dei criteri, già adeguati) per la nomina del Presidente e dei membri del Consiglio dell'Istituto e a un effettivo potere regolamentare dell'Istituto, oggi soggetto all'approvazione della Presidenza del Consiglio. Nel secondo senso, poi, si potrebbero introdurre espresse previsioni di legge per assicurare all'Istat un ruolo di referente nazionale delle politiche statistiche europee [...]. Interventi riformatori, come si vede, di limitata portata, ma prevedibilmente efficaci per assicurare un quadro più coerente".⁷ Di questo stesso avviso è anche la task force che ha curato la *Peer Review* sullo stato di attuazione del Codice delle statistiche europee⁸ in Italia. Nel segnalare che l'Istat ha "pienamente conseguito" l'obiettivo della conformità al primo principio del Codice, relativo all'indipendenza professionale, suggerisce comunque di "considerare per il futuro l'opportunità di apportare alcuni emendamenti alla cornice normativa dell'Istat, così da assicurare un'indipendenza anche maggiore di quella attuale".⁹ In linea con questi orientamenti, gli esperti del sito di informazione economica www.lavoce.info ritengono che l'Istat e la Commissione di garanzia per l'informazione statistica (Cgis) dovrebbero diventare autorità indipendenti e che i principi della statistica pubblica dovrebbero essere inseriti nella Costituzione. Inoltre, il Presidente dell'Istat, i membri del Consiglio e del Comstat dovrebbero essere nominati dal massimo organo di garanzia, la Presidenza della Repubblica, continuando a mantenere gli attuali vincoli di provenienza tecnica.¹⁰

2. Verità del dato e (in)credibilità dell'opinione

Gli statistici, e più in generale gli esperti di percentuali e indici, sanno bene che "l'informazione statistica è spesso trasformata da rappresentazione, scientificamente fondata, dello stato delle cose a mero strumento retorico".¹¹ A questo proposito, consideriamo l'esempio eloquente proposto da una giornalista inglese della BBC: "Negli anni Cinquanta c'erano 250 mila posti letto ospedalieri nel Regno Unito mentre oggi ce ne sono poco più della metà. 'Si tratta di un fatto positivo', ha commentato il portavoce del Sistema sanitario nazionale, 'poiché le nuove terapie ed il ricorso più efficiente al day hospital hanno drasticamente ridotto la durata delle degenze. Meno posti letto significa più risorse da investire altrove, con maggiore soddisfazione per tutti. 'Non è così', ha ribattuto il portavoce del sindacato dei lavoratori ospedalieri, 'interi reparti sono stati chiusi esclusivamente in base a una logica di taglio dei costi [...]'. Com'è possibile che le medesime cifre diano luogo a conclusioni diametralmente opposte? [...] In realtà le statistiche possono darci un'impressione di obiettività, ma le nostre considerazioni basate sulle statistiche, in definitiva, sono sempre soggettive".¹²

⁷ M. P. Chiti, *Istituzioni e regole della statistica ufficiale*, in "Statistica ufficiale. Bene pubblico", Atti della Settima conferenza nazionale di statistica, Roma, 9-10 novembre 2004, p. 14.

⁸ Si tratta della raccomandazione della Commissione europea del 25 maggio 2005, emanata con l'obiettivo di accrescere l'indipendenza, l'integrità e la responsabilità delle autorità statistiche nazionali e comunitarie.

⁹ Eurostat, *Peer Review of the Italian Statistical Office on the implementation of the European Statistics Code of Practice*, December 14th 2006, p. 4.

¹⁰ Cf. *Un'indipendenza da rafforzare*, www.lavoce.info, 18-04-2005.

¹¹ F. Billari – A. Rosina, *La guerra dei sondaggi*, www.lavoce.info, 20-02-2006.

¹² L. Jardine, *A glass half empty?*, "BBC News", May 30th 2006.

Questo slittamento semantico dall'obiettività del dato alla parzialità della sua interpretazione può essere verificato con particolare evidenza osservando la copertura mediatica riservata alle statistiche ufficiali. I giornali, in particolare, dotati di una linea editoriale, una cultura professionale, uno stile redazionale e una sensibilità politica distinte, tendono a riportare i dati ufficiali secondo una prospettiva di carattere valutativo. Questa logica di schieramento, smentita comunque da alcune eccezioni virtuose, è riscontrabile sia negli elementi di titolazione e nei testi, sia nella collocazione spaziale degli articoli e nella loro categorizzazione tematica.

Il fenomeno, ben conosciuto e quasi ovvio per chi si occupa di comunicazione, è stato recentemente sottoposto a misurazione da parte della Commissione per la garanzia dell'informazione statistica (Cgis) che, con l'ausilio di tecniche di analisi del contenuto,¹³ ha quantificato questa *distorsione interpretativa* con riferimento ai maggiori quotidiani nazionali.¹⁴ Di fronte a questa moltiplicazione di prospettive parziali e spesso contraddittorie intorno ad uno stesso dato, il rischio è quello di disorientare il ricevente, complicandogli il compito di capire quello che effettivamente dicono le percentuali e gli indici ufficiali. In altri termini, può accadere che “la polverizzazione dell'informazione si risolva in non informazione”,¹⁵ pregiudicando di conseguenza la credibilità e l'autorevolezza dei dati ufficiali, indipendentemente dal rigore scientifico con cui vengono prodotti. D'altra parte, è radicata nei media la convinzione che sia impossibile pretendere un'assoluta obiettività in un campo dove tutto è governato dalla rapidità e quasi tutto dall'opinabilità. Ma per il giornalismo improntato a canoni di rigore e correttezza deontologica il lettore ha diritto di sapere quanto di ciò che legge è referenza oggettiva, possibilmente munita di citazioni testuali e indicazioni delle fonti, e quanto invece è elaborazione del giornalista.

In questa prospettiva, risulta allora che, ferma restando la necessità di presidiare la qualità dei dati come elemento fondante della loro credibilità, occorre anche creare contesti più adatti alla loro corretta ricezione. L'Istat negli ultimi anni, anche a seguito delle polemiche e delle accuse ricevute dopo il passaggio dalla lira all'euro, non si è limitato alla mera trasmissione di dati verso target da raggiungere come fossero, appunto, *bersagli*. Ha cercato invece di instaurare un dialogo, una conversazione con tutti gli *stakeholders* e in particolare con i vari segmenti di utenza, sia per comprenderne più puntualmente i bisogni informativi, sia per fornire loro l'assistenza necessaria a trasformare correttamente i dati in conoscenza.

La linea adottata dall'Istat scaturisce dalla consapevolezza che “l'attenzione alla qualità non può più concentrarsi sui soli processi/prodotti ed arrestarsi al momento del rilascio del dato statistico, ma deve porsi il problema della sua effettiva fruizione da parte dell'*audience* potenziale (cioè di tutti i cittadini, e non soltanto dei decisori politici), perché è su questo terreno che si gioca il futuro della statistica ufficiale”.¹⁶ Ciò che è accaduto con i dati sull'inflazione, ha mostrato che occorre puntare sulla qualità per non mettere a rischio l'intera funzione statistica e con essa il funzionamento della stessa società. L'esperienza dell'Istat non è stata isolata, ma ha interessato tutti gli Ins dell'Ue. La questione è anche finita “nell'agenda dei massimi vertici europei tanto che Eurostat

¹³ Cf. S. Bolasco, *Analisi multidimensionale dei dati*, Roma, Carocci, 1999.

¹⁴ Cf. E. Del Colle - S. Bagnara - F. Antolini - R. Castrucci - E. Barrile, *Comunicazione e diffusione dei dati statistici ed aspetti distortivi*, Commissione per la garanzia dell'informazione statistica, Roma, 2006, pp. 47-62.

¹⁵ L. Bini, *Comunicazione sociale*, voce di *Nuovo dizionario di teologia morale*, Cinisello Balsamo, San Paolo, 1999, p. 130.

¹⁶ E. Giovannini, *Qualità della statistica nella società della conoscenza*, “Giornale del Sistan”, 2007, n. 34.

e la Banca centrale europea hanno costituito una task-force per definire linee guida di comunicazione dei dati sull'inflazione condivise a livello comunitario".¹⁷

Per marcare con nettezza la distinzione tra i dati ufficiali e le loro possibili interpretazioni, l'Ins norvegese ha adottato ad esempio una politica di comunicazione improntata all'assoluta parità di trattamento degli utenti. In questa prospettiva, a differenza di quanto accade in altri Paesi, i media non godono di alcun "trattamento speciale". Infatti, non ricevono dati embargati in anticipo sulla data ufficiale di pubblicazione. Tutti i rilasci istituzionali, invece, sono redatti come articoli destinati al grande pubblico e messi on line nella home page del sito web dell'Ins. In questo modo, al momento del rilascio ufficiale, non c'è alcuna competizione simultanea tra il dato e la sua *interpretazione* mediatica. Al contrario, la rappresentazione giornalistica dei dati, come tutte le altre rappresentazioni possibili, avviene soltanto *dopo* il loro rilascio da parte della fonte ufficiale. La scelta di *Statistics Norway* risponde inoltre ad altre motivazioni: "L'esperienza insegna che il rilascio anticipato di dati embargati, attuato per favorire il lavoro dei giornalisti e migliorare di conseguenza la copertura mediatica riservata alle statistiche, non assicura in effetti che i media rispettino l'embargo, né che riportino correttamente i dati. A chi obietta che i media hanno bisogno di tempo per preparare la copertura giornalistica dei dati rispondiamo che essi possono utilizzare il tempo successivo al loro rilascio, proprio come fanno tutti gli altri utenti".¹⁸

3. La gestione delle revisioni e degli errori

Purtroppo nel nostro Paese è poco diffusa la nozione che i dati statistici sono normalmente suscettibili di revisione, nel senso che quasi non c'è dato la cui esattezza non possa essere raffinata ulteriormente da un dato successivo. Alcune di queste revisioni sono programmate, mentre altre non lo sono. Quelle programmate rientrano nell'ambito di una politica di diffusione resa nota in anticipo e consistono essenzialmente nel rilascio di dati provvisori cui seguono dati definitivi. Quelle non programmate, invece, costituiscono "veri e propri errori verificatisi nell'ambito del processo di produzione e diffusione dell'informazione statistica".¹⁹

Nel primo caso la comunicazione è chiamata a compiere ogni sforzo per informare i vari pubblici di riferimento che i soggetti della statistica ufficiale sono *sempre* di fronte alla scelta tra un dato tendenzialmente immediato, che presenta tuttavia un certo grado di approssimazione, ed un dato meno tempestivo ma più preciso. Questo *trade off* tra accuratezza e tempestività dell'informazione, del tutto familiare agli statistici ma per lo più ignoto al grande pubblico, viene comunicato solitamente tramite calendari delle diffusioni dei dati, realizzati proprio per evitare l'insorgere di diffidenze e sospetti nei confronti di "correzioni" che in realtà sono *organiche* alla statistica.

Questo patto di trasparenza con gli utenti, tuttavia, "richiede un'estrema cautela, poiché non trova d'accordo molti utilizzatori, almeno in Italia. I media, in particolare, tendono

¹⁷ A. Brunetti - A. M. Tononi, *Comunicare l'inflazione: una riflessione sulle strategie*, "Giornale del Sistan", 2008, n. 38.

¹⁸ G. Borge - F. Eeg-Henriksen, *Equal treatment, independence and trust: policy and practice in Statistics Norway*, Unece Conference of European Statisticians, Working Session on Statistical Dissemination and Communication, Geneva, May 13th -15th 2008.

¹⁹ H. Van De Stadt, *Informing the users about corrections: the policy of Statistics Netherlands*, in *Unece Work Session on statistical dissemination and communication*, Washington DC, September 12th -14th 2006, p. 1.

a considerare perfino una piccola revisione dei dati o di un indice (dello 0,1 per cento) come una correzione di errori fatti dalla statistica ufficiale. È indispensabile pertanto essere chiari a tale riguardo e coinvolgere nella discussione [...] *policy-makers*, economisti e media”.²⁰

Quanto al secondo tipo di revisioni, quelle non programmate, numerosi istituti nazionali di statistica europei, tra cui l’Istat, dopo aver appurato il loro verificarsi, sia pure occasionale, in diverse fasi della produzione e nell’ambito di varie strutture organizzative, con gravi conseguenze in termini di trasparenza, credibilità e affidabilità dell’informazione, hanno avviato una riflessione sulle soluzioni praticabili. La scelta, talvolta effettuata da alcuni in passato, di non riconoscere apertamente gli errori compiuti o di assegnare a questo riconoscimento un rilievo comunicativo intenzionalmente modesto si è rivelata fallimentare. Infatti, oltre a essere censurabile sul piano deontologico, questa soluzione non tiene conto del fatto che esistono fasce di utenza dell’informazione statistica ufficiale cui è molto difficile nascondere gli errori. Consideriamo, a questo proposito, gli utenti dei siti Web degli istituti nazionali di statistica europei. Se ci soffermiamo anche soltanto sul caso dell’Italia, che pure non brilla, come vedremo, per diffusione della cultura statistica, verifichiamo che gli internauti del sito Web dell’Istat costituiscono un target estremamente specializzato. Dall’analisi delle statistiche sugli accessi e delle richieste di dati ricevute per via telematica, infatti, risulta che gli utenti hanno in larga maggioranza un grado di istruzione elevato, sono occupati in ambito universitario, accedono al Web per motivi di lavoro e fanno un “uso informatico” dei dati, elaborandoli autonomamente per trarre nuove informazioni.

Constatata l’inefficacia del silenzio e dell’omissione, gli sforzi maggiori per fronteggiare la gestione degli errori statistici imprevisi sul piano della comunicazione sono andati in una direzione opposta. I maggiori istituti nazionali di statistica, compreso l’Istat, hanno così iniziato a standardizzare i procedimenti di comunicazione delle correzioni apportate ai loro dati. L’Istituto nazionale di statistica britannico, in particolare, è stato tra i primi a dotarsi di un *Protocollo delle revisioni*, che fissa i principi secondo cui avvengono le correzioni dei dati statistici, in modo da prevenire contestazioni circa la loro attendibilità. Iniziative come questa, adottate anche da altre realtà della statistica ufficiale in Europa e negli Stati Uniti, hanno prodotto vantaggi significativi sul piano della credibilità, innalzando il grado di fiducia degli utenti. Questi ultimi, infatti, hanno maturato una maggiore disponibilità a riconoscere la trasparenza dell’ente che ammette i propri sbagli e si sono sentiti più garantiti dalla consapevolezza che tutti gli errori che possono viziare il processo di produzione e rilascio dei dati sono oggetto di una comunicazione efficace e tempestiva.

A fronte di queste considerazioni, tuttavia, va riconosciuto che i Protocolli e le Linee guida, simili sul piano della logica comunicativa alle Carte dei servizi in uso presso molte Amministrazioni pubbliche italiane, non hanno segnato la scomparsa delle polemiche, mostrando “quanto impervio sia ancora il cammino verso la costruzione di un clima di fiducia verso la statistica ufficiale”.²¹

²⁰ L. Biggeri, *Principi e caratteristiche della statistica ufficiale tra passato e futuro*, in Statistica ufficiale. Bene pubblico, Atti della Settima conferenza nazionale di statistica, Roma, 9-10 novembre 2004, p. 11.

²¹ D. Marder, *Presenting updates and revisions of statistics to a sceptical audience*, in Unece Work Session on statistical dissemination and communication, Washington DC, September 12th -14th, 2006, p. 6.

Nell'ambito delle buone pratiche individuate per fronteggiare la gestione della comunicazione degli errori statistici imprevisti sono da segnalare gli "archivi degli errori", contenitori di "sbagli istruttivi" a cui fare riferimento per migliorare la qualità delle future comunicazioni di emergenza. In Danimarca è stata avviata una raccolta sistematica di informazioni sugli errori statistici, che ha portato a individuare una loro gerarchia di gravità. A quest'opera di raccolta e classificazione è poi seguita la definizione di specifiche strategie di comunicazione tarate sull'entità di ogni classe di errori. Questa soluzione è stata adottata con successo anche dall'Istituto nazionale di statistica canadese.²² Negli ultimi anni, infatti, *Statistics Canada* ha dovuto gestire la comunicazione di una serie di errori statistici di varia entità. Lo sbaglio più increscioso, che ha riguardato l'indice dei prezzi al consumo, ha sollecitato l'ente ad avviare uno screening sistematico degli errori commessi prima e dopo il rilascio dei dati. Il monitoraggio ha permesso di catalogare in distinte tipologie gli errori commessi e di predisporre una lista di controllo finalizzata a verificare la qualità dei processi che precedono e seguono la diffusione delle statistiche.²³

Per quanto riguarda l'Italia, l'intervento dell'Istituto nazionale di statistica per circoscrivere la diffusione degli errori e contenere la propagazione dei loro effetti si distingue per elevati standard di tempestività. Naturalmente gli strumenti utilizzati variano in relazione all'entità dell'errore commesso e all'ambito tematico interessato, includendo conferenze stampa, note di chiarimento a tutti i media, comunicati alle sole agenzie e testate on line, aggiornamenti in Internet con segnalazione della data della rettifica, comunicazioni *ad hoc* a liste predefinite di *stakeholders* strategici. Inoltre, sono allo studio progetti di monitoraggio sistematico degli errori compiuti nel corso del processo di produzione e rilascio dei dati statistici.

4. Credibilità e alfabetizzazione statistica

Analizzati in relazione alle caratteristiche sociodemografiche dei rispondenti, i dati dell'Eurobarometro sulla fiducia dei cittadini comunitari nelle statistiche riferiti al 2007 presentano alcune evidenze significative: 1. I giovani si fidano più dei vecchi di percentuali e indici ufficiali; 2. Quanto più elevato è il grado d'istruzione del rispondente tanto maggiore è la sua fiducia nelle statistiche; 3. Si fidano delle statistiche ufficiali più i manager (55 per cento) e gli studenti (55 per cento) che i disoccupati (38 per cento), i pensionati (40 per cento), i lavoratori domestici (43 per cento) e i lavoratori manuali (44 per cento).²⁴ La sfiducia nelle statistiche, quindi, riguarda soprattutto le fasce di popolazione più svantaggiate in termini socioeconomici, culturali e professionali. Ne consegue che l'innalzamento dell'alfabetizzazione statistica attraverso azioni capillari di formazione e informazione rappresenta una misura indispensabile per assottigliare la percentuale di coloro che diffidano dei dati ufficiali ed accrescere invece quella di chi li considera affidabili.

²² Cf. J. Flanders, *Fixing mistakes on the Internet: a case history at Statistics Canada*, in Unece Work Session on statistical dissemination and communication, Washington DC, September 12th-14th, 2006, pp. 1-6.

²³ M. Grenier, *Communicating is our ethical duty, but let's get it right in the first place!*, Unece Conference of European Statisticians, Working Session on Statistical Dissemination and Communication, Geneva, May 13th-15th 2008.

²⁴ Cf. European Commission, *Special Eurobarometer. Europeans' knowledge of economic indicators*, Luxembourg, April, 2008

Con riferimento particolare al nostro Paese, l'esigenza di dare rinnovato impulso alla promozione della cultura statistica è confermata anche dai dati Oecd-Isae. Queste due organizzazioni hanno effettuato congiuntamente un'indagine, riferita al 2007, sulla conoscenza di variabili macroeconomiche fondamentali come inflazione, disoccupazione e Pil da parte dei consumatori. Dall'analisi risulta che soltanto il 33 per cento degli italiani ritiene che l'informazione statistica su queste variabili sia "estremamente" o "molto" importante e che più del 15 per cento la giudica invece "non molto" o "per niente" importante. Decisamente contenute anche le percentuali di coloro che sanno fornire indicazioni su inflazione (34 per cento), disoccupazione (32 per cento) e Pil (28 per cento), mentre quelli che si pronunciano sul rapporto deficit pubblico/Pil, una delle variabili cruciali nel dibattito di politica economica italiana degli ultimi anni, arrivano appena al 14 per cento. Il quadro sconsolante delineato da questi numeri è aggravato dal fatto che "in media gli intervistati sovrastimano significativamente il dato ufficiale per tutte le variabili considerate, fornendo risposte caratterizzate da un'elevata variabilità e da una significativa distorsione".²⁵ Come se non bastasse, malgrado queste sconcertanti evidenze, gli italiani che dichiarano di non desiderare maggiori informazioni su questi argomenti arrivano all'incredibile quota del 40 per cento.²⁶

Dai dati appena riportati sembra dunque che la sfida della credibilità si giochi su due terreni fondamentali. Da una parte quello di un'opinione pubblica attenta e consapevole, che possiede gli strumenti concettuali e culturali idonei a riconoscere il livello qualitativo e la portata informativa dei dati. Questa fascia di utenza sa trasformare l'*output* statistico, cioè i dati, in *outcome*, cioè in conoscenza ed è in grado di interagire attivamente con i soggetti della statistica ufficiale, formulando anche proteste e critiche, ma sempre sulla base di un'argomentazione razionale disposta al confronto e al dialogo. La tutela della credibilità presso questo pubblico di riferimento è agevolata in modo significativo dal fatto che emittente e ricevente condividono lo stesso codice e possono quindi *parlarsi*.²⁷ L'altra fascia di utenza, clamorosamente individuata dai numeri dell'Oecd-Isae, è rappresentata invece da quella che potremmo definire l'*opinione di massa*, che non ha familiarità con le statistiche, non ne avverte l'importanza e non desidera nemmeno conoscerle meglio. Proporre un messaggio e un tono di voce credibili, in questo caso, diventa più complicato, perché l'opinione di massa è la più disorientata nel grande *blob* della statistica, quella congerie di "statistiche ufficiali, sondaggi d'opinione, commenti raccolti per la strada, stime econometriche che diventano tante 'realtà' indiscutibili, finendo per rendere tutto indeterminato".²⁸ Non meno problematico, inoltre, è anche il fatto che l'opinione di massa è l'*audience* più vulnerabile alle coperture giornalistiche che estremizzano, ingigantiscono e drammatizzano le cifre a fini sensazionalistici, danneggiandone gli attributi di credibilità e adeguatezza.

Nella prospettiva appena delineata, è evidente che la crescita dell'autorevolezza della statistica ufficiale dipende in modo significativo dalla progressiva riduzione del divario

²⁵ E. Giovannini. – M. Malagrini, *Italiani a corto di dati economici*, www.lavoce.info, 02-04-2007.

²⁶ Cf. Oecd-Isae, *What do citizens know about statistics: results of an Oecd-Isae survey on Italian consumers*, Measuring the progress of societies. World Forum on statistics, knowledge and politics, Istanbul, June 27th 2007.

²⁷ A integrazione di questa considerazione, tuttavia, va ribadita la necessità di aumentare comunque l'impegno per la promozione dell'alfabetizzazione statistica presso le giovani generazioni. Non va dimenticato, infatti, che "i dati sui test di matematica dell'indagine PISA sono impietosi per gli studenti quindicenni italiani. Solo il Nord-Est è in media europea, con punte di eccellenza nei licei. Sud e Isole hanno punteggi da paese in via di sviluppo. La situazione è ancora peggiore se si considerano gli iscritti agli istituti regionali di formazione professionale" (D. Checchi – S. Redaelli, *Paura della matematica*, www.lavoce.info, 21-07-2008).

²⁸ E. Giovannini, *Contro il grande Blob della statistica*, www.lavoce.info, 14-10-2004.

tra “un’opinione pubblica che *conta* e un’opinione di massa che è soltanto *contata*”.²⁹ Attenuare questo gap attraverso l’innalzamento dell’alfabetizzazione statistica richiede l’adozione di strategie complesse e diversificate, che devono tener conto anche delle varie modalità di accesso ai dati.³⁰ In Italia, per esempio, la fruizione dell’informazione statistica procede soprattutto attraverso la televisione (82 per cento), i giornali e i periodici (52 per cento). Più basse invece, le percentuali di coloro che accedono alle cifre ufficiali attraverso Internet (23 per cento) e la radio (19 per cento).³¹ Sensibilizzare queste diverse tipologie di utenti in merito al significato e al valore della statistica comporta l’adozione di linguaggi specifici.

Sul versante dei media tradizionali, l’impegno dell’Istituto nazionale di statistica è noto e apprezzato a livello nazionale e internazionale. Quanto al Web, rendere chiara e accessibile l’informazione statistica ai diversi target (cittadini, *policy makers*, media, ricercatori, studenti, pubblici di altri paesi) rimane uno degli obiettivi fondamentali del sito istituzionale, strumento di comunicazione dalla vocazione marcatamente biunivoca. L’utente, infatti, non è mero destinatario di un messaggio preconfezionato, ma contribuisce a determinare scelte redazionali, criteri e formati di pubblicazione delle informazioni (ad esempio, tramite l’analisi degli accessi alle pagine del sito ed il monitoraggio delle comunicazioni telematiche). Grazie al sito web, si supera così la fase di diffusione Istituto-utente, stabilendo invece una comunicazione basata sull’ascolto, l’interazione e il dialogo. www.istat.it ha superato la soglia dei 2 milioni di utenti annuali, che ogni mese visitano in media 2,5 milioni di pagine e scaricano 300 Gigabyte. Entro due anni sarà rinnovato nella grafica, aggiornato nel sistema di gestione dei contenuti e pubblicato pressoché integralmente anche in inglese.

La credibilità delle statistiche ufficiali e la loro capacità di descrivere i fenomeni demografici economici e sociali sono al centro dell’attenzione dell’opinione pubblica. Ciò è dovuto anche all’affermazione sempre crescente dell’informazione quantitativa e quindi alla domanda di essa da parte di cittadini e *policy makers*. Inoltre, l’approssimarsi degli appuntamenti censuari del 2010-2011 rende ineludibile la messa in atto di strategie di rafforzamento della credibilità e dell’utilità della statistica ufficiale, al fine di produrre informazioni strutturali di qualità e con elevato dettaglio territoriale, grazie alla piena collaborazione dei rispondenti. A tal fine l’Istat realizzerà azioni di comunicazione integrata (opuscoli e brochure, campagne di advertising, pagine web dedicate, convegni, partnership con altri enti del Sistema statistico nazionale) finalizzate a far conoscere ad un pubblico più esteso l’attività dell’Istituto e il ruolo della statistica ufficiale nel processo democratico del Paese. Azioni mirate e dispiegate nel tempo avranno invece come obiettivo i media, affinché possano veicolare all’opinione pubblica informazioni statistiche non viziate da distorsioni.

5. I nuovi scenari della reputazione digitale

Nel mondo *reale* la reputazione dell’Istat, quale che sia il suo stato di salute, poggia su alcune credenziali piuttosto nette e riconoscibili: produce dati cui la legge collega

²⁹ R. Parascandolo, *Opinione pubblica e opinione di massa*, “Iter”, Treccani, 2001.

³⁰ Su questo punto Luigi Biggeri richiamava l’attenzione già alla fine degli anni ’80 (cf. L. Biggeri, *Statistica e cittadini*, in Società italiana di statistica, Atti del convegno “Statistica e società”, Pisa, 9-10 ottobre 1989).

³¹ Cf. Oecd-Isae, *What do citizens know about statistics: results of an Oecd-Isae survey on Italian consumers*, Measuring the progress of societies. World Forum on statistics, knowledge and politics, Istanbul, June 27th 2007.

³¹ E. Giovannini, *Contro il grande Blob della statistica*, www.lavoce.info, 14-10-2004.

precisi effetti giuridici, è responsabile di più della metà dei lavori del Programma statistico nazionale, coordina il Sistema statistico nazionale, rilascia 300 comunicati stampa all'anno, riceve una copertura mediatica quasi quotidiana, dialoga con le istituzioni scientifiche di tutto il mondo, gode del credito di numerosi organismi intenzionali. E nel mondo *digitale*? Nella Rete valgono ancora le credenziali del mondo reale? Oppure la reputazione nel cyberspazio è regolata da logiche differenti? Facciamo un esperimento: digitiamo il termine "inflazione" in *Google* e consideriamo i risultati della prima pagina di item, come riportato di seguito: 1. La definizione di inflazione in Wikipedia, l'enciclopedia libera; 2. La definizione del tasso di inflazione, ancora in Wikipedia; 3. La definizione di inflazione secondo il sito web www.inflazione.it, a cura di un certo Professor Francesco Furfaro, il cui curriculum vitae non è riportato sul sito, né risulta rintracciabile nella Rete attraverso una ricerca in *Google* effettuata con i lemmi "Francesco" AND "Furfaro"; 4. Di nuovo la definizione di inflazione secondo il sito web www.inflazione.it; 5. Risultati da *Google News* sul lemma inflazione, con la segnalazione di tre pezzi giornalistici: a. lancio dell'Agenzia di stampa Radiocor del 3 novembre intitolato «Fed: Lacker, 'non dobbiamo perdere di vista l'inflazione'», che riporta alcune dichiarazioni sull'inflazione espresse a Gerusalemme dal governatore della Fed Jeffrey Lacker; b. articolo del quotidiano *La Stampa* del 31 ottobre 2008 dal titolo «Istat: rallenta l'inflazione», che riporta i dati sull'indice dei prezzi al consumo rilasciati il giorno prima dall'Istituto nazionale di statistica; c. lancio dell'agenzia di stampa Adnkronos del 3 novembre, intitolato «Inflazione: Codacons, quella reale è del 7-8 per cento, anticipare saldi»; 6. Inflazione in Italia dal settembre 2007 al settembre 2008 secondo il sito web www.rivaluta.it, di cui non è indicata la responsabilità autoriale e che presenta, tra l'altro, un servizio a pagamento per il calcolo delle rivalutazioni monetarie; 7. Articolo del quotidiano economico *Il Sole 24 Ore* del 1° ottobre 2008, intitolato «Inflazione in calo. Più vicino il taglio dei tassi in Europa», che riporta i dati sull'indice dei prezzi al consumo rilasciati il giorno prima dall'Istituto nazionale di statistica; 8. La pagina web del sito Internet dell'Istat dedicata a "Informazioni, dati e analisi sull'inflazione", aggiornata al 14 ottobre 2008; 9. La definizione di inflazione secondo il sito www.luogocomune.it, presentato come "uno spazio dedicato alla difesa della libertà di informazione, nel rispetto del diritto del cittadino di conoscere i fatti che accadono nel mondo senza il filtro preventivo dei media *mainstream*, che ormai sono sempre più omologati su un unico messaggio di portata globale". Da notare che l'inflazione è soltanto uno dei temi di questo sito, "specializzato" nella disamina di molte altre questioni "controverse", dal morbo di Ashcroft ad Al Qaeda, dalla massoneria al mistero dell'assassino del senatore Robert Kennedy; 11. Vari articoli sul tema "moneta e inflazione" pubblicati sul sito www.lavoce.info; 12. Articolo del quotidiano *La Repubblica* del 31 luglio 2008, intitolato «Istat, vola l'inflazione a luglio sale a 4,1 per cento su base annua», che riporta i dati sull'indice dei prezzi al consumo rilasciati il giorno stesso dall'Istituto nazionale di statistica.

Ora, se fosse uno statistico a leggere i risultati della nostra ricerca non avrebbe difficoltà ad orientarsi tra le voci del Web più o meno autorevoli in materia di inflazione e saprebbe certamente distinguere le informazioni dotate di adeguato fondamento scientifico dalle altre. Tuttavia è lecito domandarsi quali problemi di orientamento potrebbe incontrare di fronte a questa enorme massa di informazioni un generico internauta che non fosse dotato di una cultura statistica particolarmente sviluppata.

Saprebbe riconoscere i dati messi in rete a seguito di un severo controllo di qualità da quelli che non forniscono alcuna garanzia sul piano del rigore scientifico? Saprebbe distinguere i numeri *credibili* da quelli *poco credibili* e da quelli *incredibili*? E se si formasse un'opinione, per esempio un'opinione sull'andamento dell'economia del Paese, sulla base di numeri *incredibili* come sarebbe possibile interloquire proficuamente con lui e con tutti quelli (centinaia, migliaia, milioni?) che la pensano come lui? Siamo di fronte a quello che Umberto Eco, ricorrendo ad esempio eloquente, ha chiamato il problema del filtraggio dell'informazione sul Web: "ho fatto recentemente una ricerca su Internet per 'Sacro Graal': mi sono arrivati trenta siti. Io sono abbastanza informato sull'argomento, quindi mi è bastato vedere che ce n'era uno di carattere filologicamente corretto, due correttamente enciclopedici e tutti gli altri erano fatti da pazzi occultisti deliranti. Io sono, per così dire, un esperto dell'argomento, ma un povero disgraziato che affronta per la prima volta il tema del Graal come fa a filtrare?"³²

Si vede bene, quindi, che nel Web chiunque è nella situazione di dover selezionare da solo un'informazione talmente insostenibile per vastità che, se non adeguatamente filtrata, non può essere correttamente assimilata. Questa scelta viene spesso effettuata in modo inevitabilmente casuale ed arbitrario, col rischio, secondo Umberto Eco, di "andare incontro a una civiltà in cui ciascuno ha il proprio sistema di filtri, ossia ciascuno si fabbrica la propria enciclopedia. Ora, una società con cinque miliardi di enciclopedie concorrenti è una società che non comunica più [...] Immaginiamo cosa potrebbe essere il filtraggio individuale fatto da chiunque, per esempio da un ragazzo di quattordici anni. Potremmo trovarci con una concorrenza di enciclopedie, alcune delle quali deliranti"³³. Siamo di fronte al risultato paradossale che la comunità degli internauti, candidata a costituire la nuova opinione pubblica, se non altro per comunità di accesso alle risorse, conoscenze e alfabetizzazione tecnologica, rischia la frammentazione, l'atomizzazione e la dispersione.

A complicare ulteriormente questo scenario interviene un'altra considerazione: abbiamo limitato la nostra indagine alla prima pagina di un singolo motore di ricerca, interrogato in un'unica occasione, ma non va dimenticato che le pagine oltre la prima possono essere migliaia, che ci sono altri motori di ricerca con differenti modalità di ordinamento delle informazioni e che i risultati dell'interrogazione non sono definiti univocamente, ma variano nel corso del tempo. Per di più "il 95 per cento di coloro che utilizzano *Google* non va oltre la prima pagina di occorrenze e, una volta raggiunto un certo sito web [...], lo abbandona se non trova quello che cerca in tre click"³⁴.

L'idea, espressa da alcuni, di fronteggiare il problema del filtraggio dell'informazione in Rete attraverso la costituzione di organismi di vigilanza o gruppi specializzati di monitoraggio non convince Eco: "Si dice che dovrebbero nascere monitoraggi specializzati. Per esempio, la Società internazionale di filosofia fa un monitoraggio continuo di tutti i siti di filosofia. Se io mi fido della Società internazionale di filosofia che mi dice: 'Questo sito su Kant è una porcheria', allora non lo uso. Ma ho già discusso varie volte su come possono nascere questi gruppi di filtraggio e come possono esprimersi: se si esprimono all'interno del Web come fa l'ingenuo visitatore della Rete

³² U. Eco, *Autori e autorità*, Paris, Biblioteca pubblica d'informazione – Centro Pompidou, 2001, p. 1.

³³ *Ibidem*, p. 2.

³⁴ E. Giovannini, *Strategic vision for statistics: challenges for the next ten years*, "4th European Central Bank Conference on Statistics, Frankfurt", April 24th-25th 2008, p. 6.

a sapere che quello è un sito di monitoraggio, di esperti? Se si esprimono all'esterno, metti che esca un Bollettino, un Mensile, eccetera, questo materiale è stampato e sarebbe a disposizione di una percentuale minima di navigatori. Sono tutti problemi che noi non abbiamo ancora risolto. Se avessi la risposta diventerei probabilmente miliardario, ma non ce l'ho".³⁵

Malgrado le immense potenzialità sul versante dell'accesso all'informazione, quindi, Internet può rivelarsi un *luogo* insidioso per chi intende distinguere correttamente la qualità della conoscenza in genere e della statistica in particolare. Il mass media più democratico della storia della comunicazione, allora, "va avvicinato con prudenza. Diversamente dal mondo della carta stampata, dove la responsabilità editoriale è fissata da norme di legge, nel Web i fornitori di contenuti hanno mano libera. Mancando una distanza critica e un controllo incrociato dell'informazione, molti dei contenuti della Rete finiscono per essere approssimativi e possono generare confusione. In alcuni casi, inoltre, i contenuti sono semplicemente sbagliati perché il Web è pieno di impostori che creano *rumors* e di gente che li propaga".³⁶

Conclusioni

Nello scenario complesso e problematico che è stato schematicamente delineato sono distinguibili alcuni elementi che si offrono alla riflessione, al dibattito e all'approfondimento.

Tra questi può essere segnalato, in primo luogo, il legame tra credibilità e indipendenza. Non c'è modo di costruire relazioni basate sulla fiducia senza salvaguardare un'identità istituzionale netta, coerente, non sottoposta ai condizionamenti della politica, dell'economia e di altri interessi organizzati.

Risulta evidente, inoltre, che il compito della statistica ufficiale non può più limitarsi alla mera produzione di un dato che, una volta pubblicato, viene poi abbandonato a interpretazioni multiformi e contraddittorie. Questa procedura, adottata solitamente per una forma di rispetto verso l'utente e per evitare l'accusa di esulare dal proprio ruolo istituzionale, si traduce in realtà in un contributo alla indeterminazione informativa, con gravi danni sul piano della credibilità e dell'autorevolezza.

Malgrado la preparazione, l'impegno e la professionalità degli statistici, le percentuali e gli indici ufficiali sono esposti al rischio dell'errore. La reazione più adeguata di fronte a questa evidenza consiste nel tempestivo e aperto riconoscimento delle imprecisioni, in un'ottica di trasparenza e di miglioramento continuo.

È emerso anche che la credibilità è un *asset* istituzionale difficile da tutelare presso i pubblici più svantaggiati sul piano della *numeracy*. Occorre allora proseguire lungo la strada della promozione della cultura statistica, soprattutto tra i segmenti di utenza che hanno meno familiarità con percentuali e indici.

Da ultimo, gli scenari della comunicazione in Rete prospettano nuove sfide per la difesa efficace dell'autorevolezza, richiedendo l'adozione di strategie specifiche per la tutela della reputazione sul Web. Si tratta di un passaggio ineludibile, poiché l'autorevolezza è collegata da sempre alla capacità di innovazione. E ciò vale per qualunque disciplina o ambito professionale.

³⁵ U. Eco, *op. cit.*, p. 13.

³⁶ C. Franzoni, *Portrait of a singular discipline*, in "Research EU. The magazine of the european research area", June 2008, n. 56, p. 15.

Bibliografia

- Bénilde M., *Giornalista o copista multimediale?*, “Le Monde diplomatique”, Parigi, anno XV, agosto-settembre 2008, n. 8-9
- Biggeri L., *Principi e caratteristiche della statistica ufficiale tra passato e futuro*, in *Statistica ufficiale. Bene pubblico*, Atti della Settima conferenza nazionale di statistica, Roma, 9-10 novembre 2004
- Biggeri L., *Statistica e cittadini*, in Società italiana di statistica, Atti del convegno “Statistica e società”, Pisa, 9-10 ottobre 1989
- Billari F.– Rosina A, *La guerra dei sondaggi*, www.lavoce.info, 20-02-2006
- Bini L., *Comunicazione sociale*, voce di *Nuovo dizionario di teologia morale*, Cinisello Balsamo, San Paolo, 1999
- Bolasco S., *Analisi multidimensionale dei dati*, Roma, Carocci, 1999
- Borge G.– Henriksen F. E., *Equal treatment, independence and trust: policy and practice in Statistics Norway*, Unece Conference of European Statisticians, Working Session on Statistical Dissemination and Communication, Geneva, May 13th -15th 2008
- Brunetti A - Tononi A. M., *Comunicare l’inflazione: una riflessione sulle strategie*, “Giornale del Sistan”, 2008, n. 38
- Cecchi D. – Redaelli S., *Paura della matematica*, www.lavoce.info, 21-07-2008
- Del Colle E. - Bagnara S. - Antolini F. - Castrucci R. – Barrile E., *Comunicazione e diffusione dei dati statistici ed aspetti distorsivi*, Commissione per la garanzia dell’informazione statistica, Roma, 2006
- Chiti M. P., *Istituzioni e regole della statistica ufficiale*, in “Statistica ufficiale. Bene pubblico”, Atti della Settima conferenza nazionale di statistica, Roma, 9-10 novembre 2004
- Eco E., *Autori e autorità*, Parigi, Biblioteca pubblica d’informazione – Centro Pompidou, 2001
- European Commission, *Eurobarometer 69. Public opinion in the European Union*, Luxembourg, Spring, 2008
- European Commission, *Special Eurobarometer. Europeans’ knowledge of economic indicators*, Luxembourg, April, 2008
- Eurostat, *Peer Review of the Italian Statistical Office on the implementation of the European Statistics Code of Practice*, December 14th 2006
- Flanders J., *Fixing mistakes on the Internet: a case history at Statistics Canada*, in, *Unece Work Session on statistical dissemination and communication*, Washington DC, 12th-14th September 2006
- Franzoni C., *Portrait of a singular discipline*, in “Research EU. The magazine of the european research area”, June 2008, n. 56

- Giovannini E., *Strategic vision for statistics: challenges for the next ten years*, “4th European Central Bank Conference on Statistics, Frankfurt”, April 24th - 25th 2008
- Giovannini E., *Qualità della statistica nella società della conoscenza*, “Giornale del Sistan”, 2007, n. 34
- Giovannini E. – Malagrini M., *Italiani a corto di dati economici*, www.lavoce.info, 02-04-2007
- Giovannini E., *Contro il grande Blob della statistica*, www.lavoce.info, 14-10-2004
- Grenier M., *Communicating is our ethical duty, but let's get it right in the first place!*, Unece Conference of European Statisticians, Working Session on Statistical Dissemination and Communication, Geneva, May 13th -15th 2008
- Jardine L., *A glass half empty?*, “BBC News”, May 30th 2006
- Making them count*, “The Economist”, February 21st 2008
- Marder D., *Independence, an issue of trust*, Unece Conference of European Statisticians, Working Session on Statistical Dissemination and Communication, Geneva, May 13th -15th 2008
- Marder D., *Presenting updates and revisions of statistics to a sceptical audience*, in Unece Work Session on statistical dissemination and communication, Washington DC, 12th -14th September 2006
- J. L. Mills, *Data Torturing*, “The New England journal of medicine”, October 14th 1993
- Oecd-Isae, *What do citizens know about statistics: results of an Oecd-Isae survey on Italian consumers*, Measuring the progress of societies. World Forum on statistics, knowledge and politics, Istanbul, June 27th 2007
- Östergaard L., *How to use mistakes to improve credibility*, in, *Unece Work Session on statistical dissemination and communication*, Washington DC, 12th-14th September 2006
- Østergren A., *Corrections to publications at Statistics Sweden*, in *Unece Work Session on statistical dissemination and communication*, Washington DC, 12th -14th September 2006
- Parascandolo R., *Opinione pubblica e opinione di massa*, “Iter”, Treccani, 2001
- Statistics boss 'to boost trust'*, “BBC News”, September 5th 2007
- Un'indipendenza da rafforzare*, www.lavoce.info, 18-04-2005
- Van De Stadt H., *Informing the users about corrections: the policy of Statistics Netherlands*, in *Unece Work Session on statistical dissemination and communication*, Washington DC, September 12th -14th 2006