

## **Seminario**

I principali risultati della Rilevazione Pilota del 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni

Accademia ANUSCA - Castel S. Pietro Terme (Bologna)  
9-11 marzo 2010

### **PROGRAMMA DEI LAVORI**

#### **9 marzo**

**15,00 Arrivo e registrazione dei partecipanti**

**15,30 Principali risultati della rilevazione pilota**  
Giuseppe Stassi

**16,00 Primi risultati dalle elaborazioni sui questionari restituiti via web – parte 1<sup>a</sup>**  
Helen-Cristin Corrado, Simone De Angelis, Simona Mastroluca, Claudio Segatori

**16,30 Primi risultati dalle elaborazioni sui questionari restituiti via web - parte 2<sup>a</sup>**  
Silvia Dardanelli, Simone De Angelis, Giacomo Ricci, Alessandro Sasso, Mariangela Verrascina

**17,00 Pausa**

**17,15 I quesiti posti dai rispondenti al numero verde**  
Damiano Abbatini, Laura Posta

**17,45 Discussione**

#### **10 marzo**

**9,00 Registrazione dei partecipanti**

**9,30 LAC: l'esperienza acquisita con la rilevazione pilota**  
Daniela Casale, Anna Pezone

**10,00 Analisi e valutazione dei servizi postali**  
Nicoletta Ferrante, Maria Picci, Laura Posta

**10,45 Discussione**

**11,15 Pausa**

**11,30 SGR: valutazione dei risultati e prospettive**  
Francesco Bosio, Daniela Casale, Maura Giacummo

**12,00 Modalità di restituzione e uso dei rilevatori**  
Lorenzo Cassata

**12,30 Discussione**

**13,00 Pranzo**

## **10 marzo**

### **14,30 Criticità e opportunità di organizzazione nelle valutazioni dei Comuni**

Nicoletta Ferrante, Edoardo Patrino, Maria Picci, Laura Posta

### **15,15 Interventi programmati a cura dei Comuni**

- ▶ Genova
- ▶ Napoli
- ▶ Palermo
- ▶ Perugia
- ▶ Prato
- ▶ Tolentino

### **17,45 Discussione**

## **11 marzo**

### **9,00 Registrazione dei partecipanti**

### **9,15 Indagine pilota nella provincia di Bolzano - Strategie e proposte**

Johanna Plasinger, Michela Zambiasi

### **9,45 La Rilevazione Pilota: osservazioni e proposte dalle Sedi regionali Istat**

#### **La nuova strategia censuaria differenziata sul territorio: impatto delle innovazioni di metodi e tecniche**

Gaetano Fazio

#### **Tenuta dell'uso delle liste e tecnica del mail out. Risposta multicanale**

Pasquale Binetti

#### **Il sistema di gestione delle operazioni sul campo (SGR)**

Roberto Bartoli, Luca Calzola

### **11,30 Pausa**

### **11,45 Discussione**

### **12,30 Conclusioni e prospettive**

### **13,00 Chiusura dei lavori**

---

## **Seminario**

I principali risultati della Rilevazione Pilota del 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni (9-11 marzo 2010)

## **Sede dell'evento**

Accademia ANUSCA, Viale delle Terme 1056 - Castel S. Pietro Terme (BO)

## **Segreteria organizzativa Istat**

Giuseppe Del Signore  
telefono 06 4673.4382  
e-mail [delsigno@istat.it](mailto:delsigno@istat.it)

# Seminario

---

## I principali risultati della Rilevazione Pilota del 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni

Accademia ANUSCA - Castel S. Pietro Terme (Bologna)

9-11 marzo 2010

# Il programma dei lavori – 9 marzo

---

**15,30 Principali risultati della rilevazione pilota**

Giuseppe Stassi

**16,00 Primi risultati dalle elaborazioni sui questionari restituiti via web – parte 1ª**

Helen-Cristin Corrado, Simone De Angelis, Simona Mastroluca, Claudio Segatori

**16,30 Primi risultati dalle elaborazioni sui questionari restituiti via web - parte 2ª**

Silvia Dardanelli, Simone De Angelis, Giacomo Ricci, Alessandro Sasso, Mariangela Verrascina

**17,00 Pausa**

**17,15 I quesiti posti dai rispondenti al numero verde**

Damiano Abbatini, Laura Posta

**17,45 Discussione**

# Il programma dei lavori – 10 marzo

---

**9,30 LAC: l'esperienza acquisita con la rilevazione pilota**

Daniela Casale, Anna Pezone

**10,00 Analisi e valutazione dei servizi postali**

Nicoletta Ferrante, Maria Picci, Laura Posta

**10,45 Discussione**

**11,15 Pausa**

**11,30 SGR: valutazione dei risultati e prospettive**

Francesco Bosio, Daniela Casale, Maura Giacummo

**12,00 Modalità di restituzione e uso dei rilevatori**

Lorenzo Cassata

**12,30 Discussione**

**14,30 Criticità e opportunità di organizzazione nelle valutazioni dei Comuni**

Nicoletta Ferrante, Edoardo Patruno, Maria Picci, Laura Posta

**15,15 Interventi programmati a cura dei Comuni**

- ▶ Genova
- ▶ Napoli
- ▶ Palermo
- ▶ Perugia
- ▶ Prato
- ▶ Tolentino

**17,45 Discussione**

# Il programma dei lavori – 11 marzo

---

**9,15 Indagine pilota nella provincia di Bolzano - Strategie e proposte**

Johanna Plasinger, Michela Zambiasi

**9,45 La Rilevazione Pilota: osservazioni e proposte dalle Sedi regionali Istat**

**La nuova strategia censuaria differenziata sul territorio: impatto delle innovazioni di metodi e tecniche**

Gaetano Fazio

**Tenuta dell'uso delle liste e tecnica del mail out. Risposta multicanale**

Pasquale Binetti

**Il sistema di gestione delle operazioni sul campo (SGR)**

Roberto Bartoli, Luca Calzola

**11,30 Pausa**

**11,45 Discussione**

**12,30 Conclusioni e prospettive**

**13,00 Chiusura dei lavori**

## Seminario

*I principali risultati della Rilevazione Pilota del 15° Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni*

---

# **15**<sup>o</sup> Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni

**RILEVAZIONE PILOTA**  
25 Ottobre 2009

## Principali risultati della rilevazione

---

*Castel S. Pietro Terme, 9 marzo 2010*

*Giuseppe Stassi*

# I "numeri" della Rilevazione pilota

---

**31 Comuni** [di diversa classe di ampiezza demografica, nei quali sono state sperimentate 6 strategie, utilizzando 3 (+1) tipi di questionario]

## **82.735 Famiglie**

- 77.012 da raggiungere con invio postale
- 4.610 da raggiungere tramite rilevatore, perché l'indirizzo non è stato normalizzato
- 1.113 da raggiungere tramite rilevatore (Strategia 5: Comuni di Cantalupo nel Sannio e Nimis)

# Le strategie della Rilevazione pilota

Schema	Classe di ampiezza demografica dei comuni	Questionari	Fasi							
			consegna dei questionari		restituzione multicanale	recupero mancate risposte		recupero della sottocopertura	ricognizione completa della sezione per recupero mancate risposte e sottocopertura	
			tramite rilevatore	mail out		sollecito dopo 1 settimana	sollecito dopo 2 settimane			
S1	> 20.000	Short form/ Long form oppure Medium form/ Long form		X	X	X				
S2				X	X		X	X		
S3				X	X	X		X		
S4	tra 5.000 e 20.000			X	X				X	
S5	< 5.000	Long form	X		X					X
S6				X	X					X

- **15mila persone per i Comuni sopra i 150mila abitanti**
- **10% della popolazione residente per quelli con popolazione tra 5mila e 150mila abitanti**
- **per i Comuni con popolazione residente inferiore a 5mila abitanti rilevazione esaustiva**

# I questionari della Rilevazione pilota

3 questionari, in due formati, a 3 o a 6 componenti, corredati di guida alla compilazione

Short Form

13 quesiti

SHORT FORM

15

Codice questionario \_\_\_\_\_

**Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni**

**RILEVAZIONE PILOTA**  
25 Ottobre 2009

**FOGLIO DI FAMIGLIA**

Il questionario (Foglio di famiglia) deve essere compilato dalla persona a cui è stato indirizzato il plico (cioè dalla persona a cui è intestata la scheda di famiglia in Anagrafe) o, se ciò non è possibile, da altra persona della famiglia. La data di riferimento è il 25 ottobre 2009.

**Cosa bisogna fare?**

compilare il questionario via internet, collegandosi al sito <https://pilotapopolazione.istat.it/acquisizione> seguendo le indicazioni riportate nella lettera che ha ricevuto insieme al questionario

oppure

compilare il questionario cartaceo che ha ricevuto con penna a sfera blu o nera

e poi

spedirlo per posta, inserendolo nella busta di ritorno preaffrancata ricevuta insieme al questionario

oppure

consegnarlo direttamente ad uno dei centri di raccolta istituiti presso il Suo comune

**La riservatezza è tutelata?**

Tutte le risposte fornite sono protette dalla legge sulla tutela della riservatezza (d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003).

**Cosa si intende per famiglia?**

Un insieme di persone, legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi dimora abituale nello stesso comune (anche se non sono ancora iscritte nell'Anagrafe della popolazione residente del comune medesimo). Una famiglia può essere costituita anche da una sola persona. Se in questo alloggio dimorano abitualmente più famiglie, ciascuna di esse deve compilare un Foglio di famiglia.

**A chi rivolgersi in caso di difficoltà?**

Per qualsiasi chiarimento rivolgersi nei giorni feriali dalle 9,30 alle 17,30 al numero verde 800.254.726 o scrivere alla casella di posta elettronica [infopilota@istat.it](mailto:infopilota@istat.it) - Per ricevere assistenza durante la compilazione può recarsi presso uno dei centri di raccolta istituiti presso il Suo comune

Potremmo aver bisogno di contattarLa per chiederLe informazioni sulla compilazione. Per facilitare il contatto e per non disturbarLa con la visita di un nostro incaricato, La preghiamo di fornirci:

tel. \_\_\_\_\_ fascia oraria preferita dalle \_\_\_\_ : \_\_\_\_ alle \_\_\_\_ : \_\_\_\_

indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

**Cosa contiene il Foglio di famiglia?**

- LISTA A elenco delle persone che hanno dimora abituale nell'alloggio (pag. 3)
- LISTA B elenco delle persone che NON hanno dimora abituale nell'alloggio (temporaneamente o occasionalmente presenti nell'alloggio) (pag. 3)
- SEZIONE I notizie su famiglia e alloggio (pag. 4)
- SEZIONE II notizie (Fogli individuali) sulle persone che hanno dimora abituale nell'alloggio (da pag. 5)

Per ciascuna persona elencata nella LISTA A (persone della famiglia) deve essere compilato un Foglio individuale rispettando l'ordine secondo il quale le stesse persone figurano nella Lista.

In caso di compilazione del questionario cartaceo, se le Liste e i Fogli individuali non sono sufficienti a comprendere tutte le persone, chiamare il numero verde 800.254.726.

In caso di compilazione via web i Fogli aggiuntivi vengono generati automaticamente.

In alcuni casi le persone che compilano questo Foglio di famiglia devono compilare anche un altro questionario presso un altro alloggio. Ad es. chi compila la LISTA B, perché vive temporaneamente in questo alloggio (studente fuori sede o pendolare settimanale, ecc.), deve compilare la LISTA A e la SEZIONE II del Foglio di famiglia ricevuto nell'alloggio dove ha dimora abituale.

Mod. Istat CP1short\_3p

# I questionari della Rilevazione pilota

3 questionari, in due formati, a 3 o a 6 componenti, corredati di guida alla compilazione

Medium Form  
30 quesiti

**MEDIUM FORM**

**15**

Codice questionario \_\_\_\_\_

**Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni**  
**RILEVAZIONE PILOTA**  
25 Ottobre 2009

**FOGLIO DI FAMIGLIA**  
Il questionario (Foglio di famiglia) deve essere compilato dalla persona a cui è stato indirizzato il plico (cioè dalla persona a cui è intestata la scheda di famiglia in Anagrafe) o, se ciò non è possibile, da altra persona della famiglia. La data di riferimento è il 25 ottobre 2009.

**Cosa bisogna fare?**

compilare il questionario via internet, collegandosi al sito <https://pilotapopolazione.istat.it/acquisizione> seguendo le indicazioni riportate nella lettera che ha ricevuto insieme al questionario

oppure

compilare il questionario cartaceo che ha ricevuto con penna a sfera blu o nera

e poi

spedirlo per posta, inserendolo nella busta di ritorno preaffrancata ricevuta insieme al questionario

oppure

consegnarlo direttamente ad uno dei centri di raccolta istituiti presso il Suo comune

**La riservatezza è tutelata?**  
Tutte le risposte fornite sono protette dalla legge sulla tutela della riservatezza (d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003).

**Cosa si intende per famiglia?**  
Un insieme di persone, legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi dimora abituale nello stesso comune (anche se non sono ancora iscritte nell'Anagrafe della popolazione residente del comune medesimo). Una famiglia può essere costituita anche da una sola persona. Se in questo alloggio dimorano abitualmente più famiglie, ciascuna di esse deve compilare un Foglio di famiglia.

**A chi rivolgersi in caso di difficoltà?**  
Per qualsiasi chiarimento rivolgersi nei giorni feriali dalle 9,30 alle 17,30 al numero verde 800.254.726 o scrivere alla casella di posta elettronica [infopilota@istat.it](mailto:infopilota@istat.it) - Per ricevere assistenza durante la compilazione può recarsi presso uno dei centri di raccolta istituiti presso il Suo comune

Potremmo aver bisogno di contattarLa per chiederLe informazioni sulla compilazione. Per facilitare il contatto e per non disturbarLa con la visita di un nostro incaricato, La preghiamo di fornirci:

tel. \_\_\_\_\_ fascia oraria preferita dalle \_\_\_\_\_ alle \_\_\_\_\_

indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

**Cosa contiene il Foglio di famiglia?**

- LISTA A elenco delle persone che hanno dimora abituale nell'alloggio (pag. 3)
- LISTA B elenco delle persone che NON hanno dimora abituale nell'alloggio (temporaneamente o occasionalmente presenti nell'alloggio) (pag. 3)
- SEZIONE I notizie su famiglia e alloggio (da pag. 4)
- SEZIONE II notizie (Fogli individuali) sulle persone che hanno dimora abituale nell'alloggio (da pag. 6)

Per ciascuna persona elencata nella LISTA A (persone della famiglia) deve essere compilato un Foglio individuale rispettando l'ordine secondo il quale le stesse persone figurano nella Lista.

In caso di compilazione del questionario cartaceo, se le Liste e i Fogli individuali non sono sufficienti a comprendere tutte le persone, chiamare il numero verde 800.254.726.

In caso di compilazione via web i Fogli aggiuntivi vengono generati automaticamente.

In alcuni casi le persone che compilano questo Foglio di famiglia devono compilare anche un altro consegnato presso un altro alloggio. Ad es. chi compila la LISTA B, perché vive temporaneamente in questo alloggio (studente fuori sede o pendolare settimanale, ecc.), deve compilare la LISTA A e la SEZIONE II del Foglio di famiglia ricevuto nell'alloggio dove ha dimora abituale.

Mod. Istat CP Medium\_3p

# I questionari della Rilevazione pilota

3 questionari, in due formati, a 3 o a 6 componenti, corredati di guida alla compilazione

Long Form  
71 quesiti

LONG FORM

**15**

Codice questionario \_\_\_\_\_

**Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni**

**RILEVAZIONE PILOTA**  
25 Ottobre 2009

**FOGLIO DI FAMIGLIA**

Il questionario (Foglio di famiglia) deve essere compilato dalla persona a cui è stato indirizzato il plico (cioè dalla persona a cui è intestata la scheda di famiglia in Anagrafe) o, se ciò non è possibile, da altra persona della famiglia. La data di riferimento è il 25 ottobre 2009.

**Cosa bisogna fare?**

compilare il questionario via internet, collegandosi al sito <https://pilotapopolazione.istat.it/acquisizione> seguendo le indicazioni riportate nella lettera che ha ricevuto insieme al questionario

oppure

compilare il questionario cartaceo che ha ricevuto con penna a sfera blu o nera

e poi

spedirlo per posta, inserendolo nella busta di ritorno prefrancata ricevuta insieme al questionario

oppure

consegnarlo direttamente ad uno dei centri di raccolta istituiti presso il Suo comune

**La riservatezza è tutelata?**

Tutte le risposte fornite sono protette dalla legge sulla tutela della riservatezza (d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003).

**Cosa si intende per famiglia?**

Un insieme di persone, legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi dimora abituale nello stesso comune (anche se non sono ancora iscritte nell'Anagrafe della popolazione residente del comune medesimo). Una famiglia può essere costituita anche da una sola persona. Se in questo alloggio dimorano abitualmente più famiglie, ciascuna di esse deve compilare un Foglio di famiglia.

**A chi rivolgersi in caso di difficoltà?**

Per qualsiasi chiarimento rivolgersi nei giorni feriali dalle 9,30 alle 17,30 al numero verde 800.254.726 o scrivere alla casella di posta elettronica [infopilota@istat.it](mailto:infopilota@istat.it) - Per ricevere assistenza durante la compilazione può recarsi presso uno dei centri di raccolta istituiti presso il Suo comune

Potremmo aver bisogno di contattarLa per chiederLe informazioni sulla compilazione. Per facilitare il contatto e per non disturbarLa con la visita di un nostro incaricato, La preghiamo di fornirci:

tel. \_\_\_\_\_ fascia oraria preferita dalle \_\_\_\_\_ alle \_\_\_\_\_

indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

**Cosa contiene il Foglio di famiglia?**

- LISTA A elenco delle persone che hanno dimora abituale nell'alloggio (pag. 3)
- LISTA B elenco delle persone che NON hanno dimora abituale nell'alloggio (temporaneamente o occasionalmente presenti nell'alloggio) (pag. 3)
- SEZIONE I notizie su famiglia e alloggio (da pag. 5)
- SEZIONE II notizie (Fogli individuali) sulle persone che hanno dimora abituale nell'alloggio (da pag. 9)

Per ciascuna persona elencata nella LISTA A (persone della famiglia) deve essere compilato un Foglio individuale rispettando l'ordine secondo il quale le stesse persone figurano nella Lista.

In caso di compilazione del questionario cartaceo, se le Liste e i Fogli individuali non sono sufficienti a comprendere tutte le persone, chiamare il numero verde 800.254.726.

In caso di compilazione via web i Fogli aggiuntivi vengono generati automaticamente.

In alcuni casi le persone che compilano questo Foglio di famiglia devono compilare anche un altro consegnato presso un altro alloggio. Ad es. chi compila la LISTA B, perché vive temporaneamente in questo alloggio (studente fuori sede o pendolare settimanale, ecc.), deve compilare la LISTA A e la SEZIONE II del Foglio di famiglia ricevuto nell'alloggio dove ha dimora abituale.

Mod. Istat CP 1long\_3p

# I questionari della Rilevazione pilota

1 questionario, a  
6 componenti,  
corredato di  
guida alla  
compilazione

Long Form bis  
72 quesiti

LONG FORM bis

15

Censimento generale della popolazione e Censimento generale delle abitazioni  
RILEVAZIONE PILOTA  
25 Ottobre 2009

FOGLIO DI FAMIGLIA

Il questionario (Foglio di famiglia) deve essere compilato dalla persona a cui è intestata la scheda di famiglia in Anagrafo o, se ciò non è possibile, da altra persona della famiglia. La data di riferimento è il 25 ottobre 2009.

Codice questionario \_\_\_\_\_

Cosa bisogna fare?

compilare il questionario cartaceo che ha ricevuto con penna a sfera blu o nera

e poi

spedirlo per posta, inserendolo nella busta di ritorno preaffrancata che Le ha consegnato il rilevatore

oppure

consegnarlo direttamente ad uno dei centri di raccolta istituti presso il Suo comune

La riservatezza è tutelata?

Tutte le risposte fornite sono protette dalla legge sulla tutela della riservatezza (d.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003).

Cosa si intende per famiglia?

Un insieme di persone, legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela o da vincoli affettivi, coabitanti ed aventi dimora abituale nello stesso comune (anche se non sono ancora iscritte nell'Anagrafe della popolazione residente del comune medesimo). Una famiglia può essere costituita anche da una sola persona. Se in questo alloggio dimorano abitualmente più famiglie, ciascuna di esse deve compilare un Foglio di famiglia.

A chi rivolgersi in caso di difficoltà?

Per qualsiasi chiarimento rivolgersi nei giorni feriali dalle 9,30 alle 17,30 al numero verde 800.254.726 o scrivere alla casella di posta elettronica infopilota@istat.it - Per ricevere assistenza durante la compilazione può recarsi presso uno dei centri di raccolta istituti presso il Suo comune

Potremmo aver bisogno di contattarLa per chiederLe informazioni sulla compilazione. Per facilitare il contatto e per non disturbarLa con la visita di un nostro incaricato, La preghiamo di fornirci:

tel. \_\_\_\_\_ fascia oraria preferita dalle \_\_\_\_: \_\_\_\_ alle \_\_\_\_: \_\_\_\_

indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

Cosa contiene il Foglio di famiglia?

► LISTA A elenco delle persone che hanno dimora abituale nell'alloggio (pag. 3)  
► LISTA B elenco delle persone che NON hanno dimora abituale nell'alloggio (temporaneamente o occasionalmente presenti nell'alloggio) (pag. 3)

► SEZIONE I notizie su famiglia e alloggio (da pag. 4)  
► SEZIONE II notizie (Fogli individuali) sulle persone che hanno dimora abituale nell'alloggio (da pag. 7)

Per ciascuna persona elencata nella LISTA A (persone della famiglia) deve essere compilato un Foglio individuale rispettando l'ordine secondo il quale le stesse persone figurano nella Lista.

Se le Liste e i Fogli individuali non sono sufficienti a comprendere tutte le persone, chiamare il numero verde 800.254.726.

In alcuni casi le persone che compilano questo Foglio di famiglia devono compilare anche un altro consegnato presso un altro alloggio. Ad es. chi compila la LISTA B, perché vive temporaneamente in questo alloggio (studente fuori sede o pendolare settimanale, ecc.), deve compilare la LISTA A e la SEZIONE II del Foglio di famiglia ricevuto nell'alloggio dove ha dimora abituale.

Mod. Istat CP Long\_bis

# I questionari della Rilevazione pilota

## 1.5 È già iscritto/a nell'anagrafe di questo comune?

1  Sì, in questo alloggio

2  Sì, ma in un altro alloggio o convivenza

3  No, in un altro comune  
italiano

↓ specificare il comune  
e la sigla della provincia

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

prov.

4  No, all'estero

## La restituzione dei questionari

---

Unità di Rilevazione in Lac	82.735
Errori di Lista	3.980
Unità di Rilevazione eleggibili alla risposta	78.755

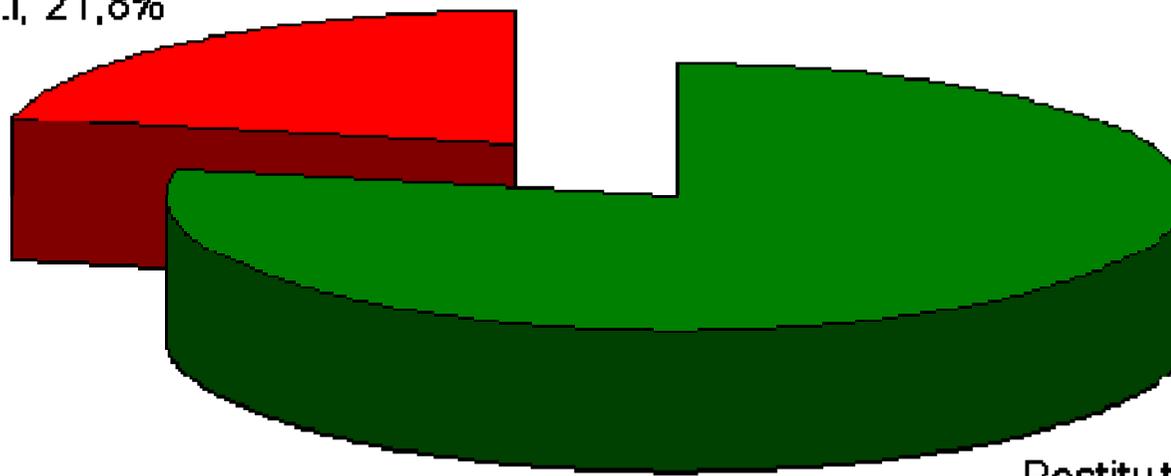
**Restituiti** **61.573**

**Non Restituiti** **17.182**

## La restituzione dei questionari

---

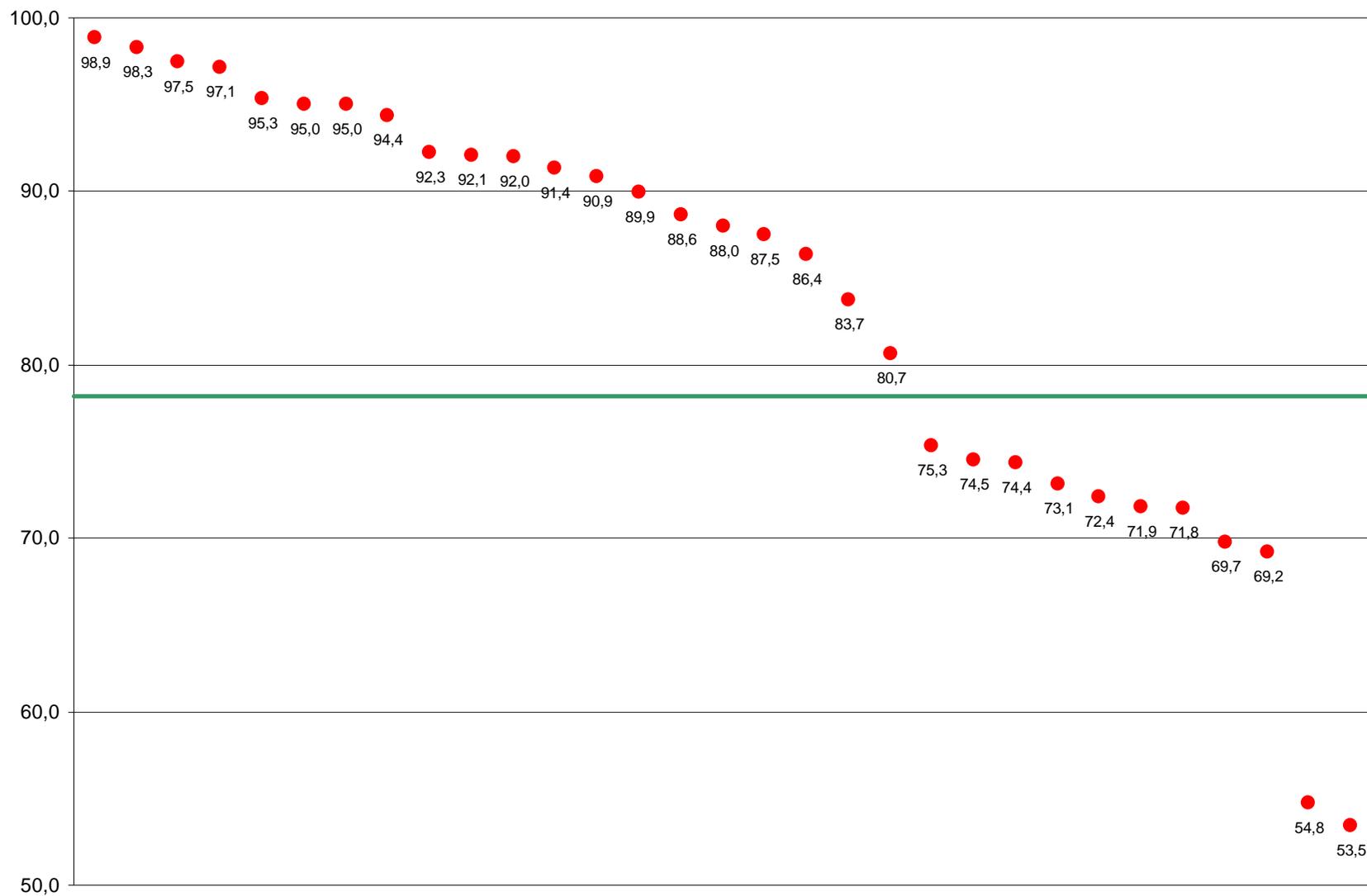
Non Restituiti, 21,8%



Restituiti, 78,2%

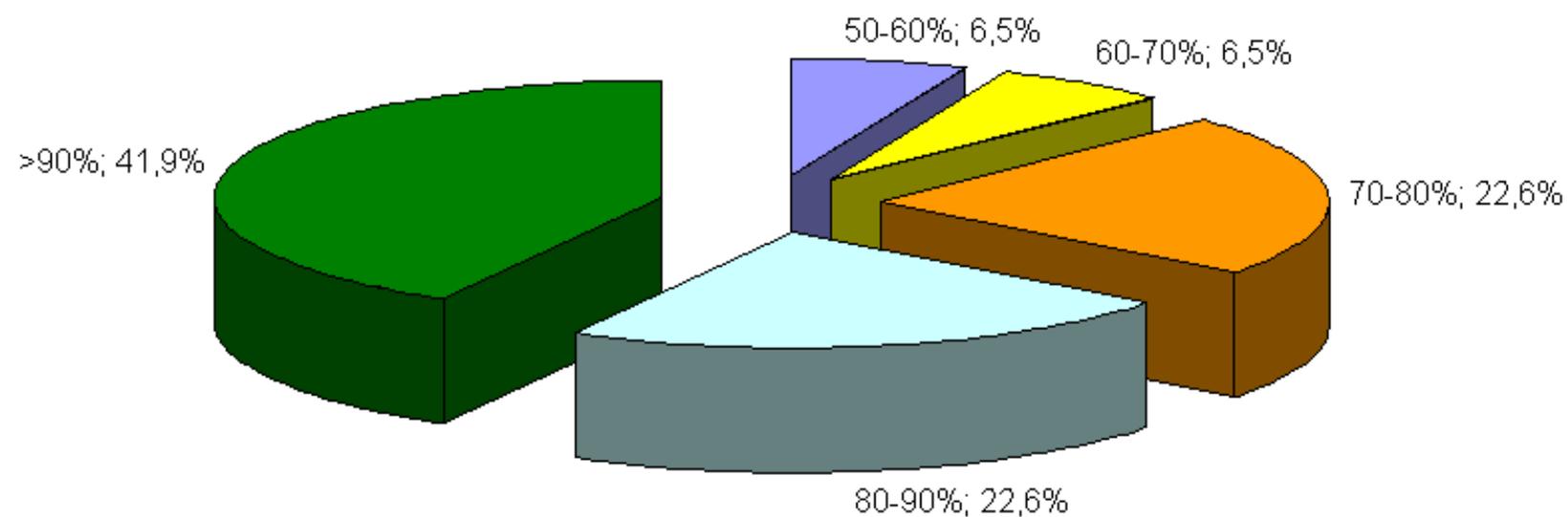
# I tassi di risposta

Tasso di risposta su totale al netto degli errori di lista



# I tassi di risposta

Distribuzione dei tassi di risposta (totale al netto degli errori di lista)

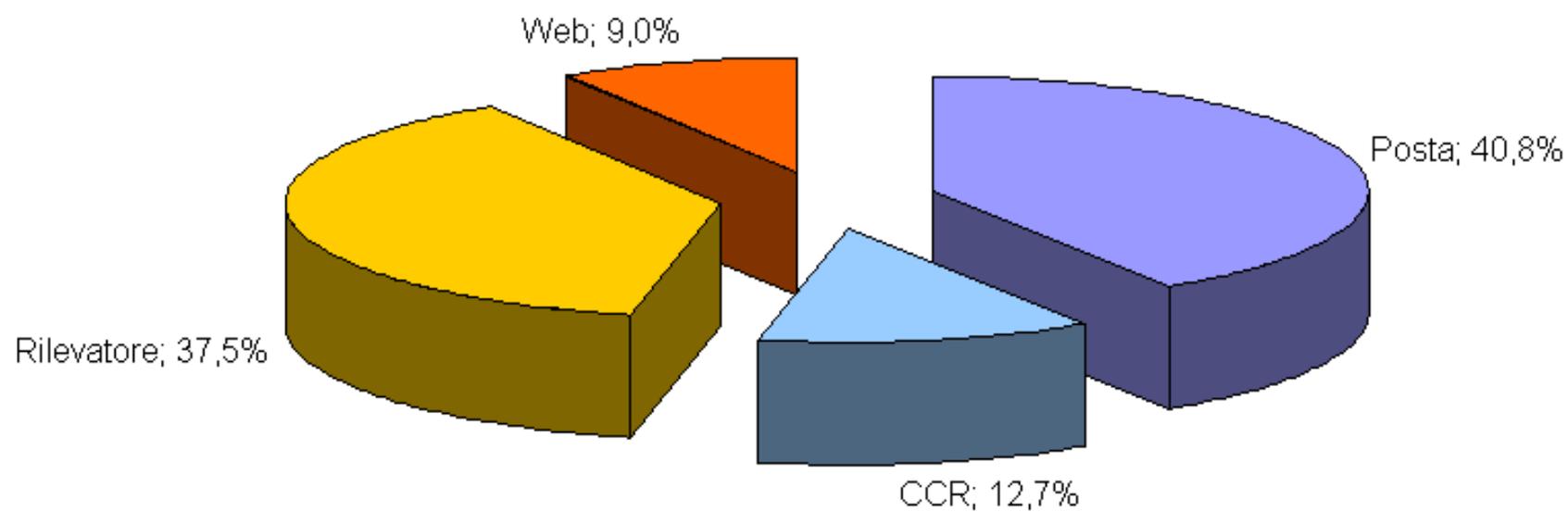


# I tassi di risposta

---

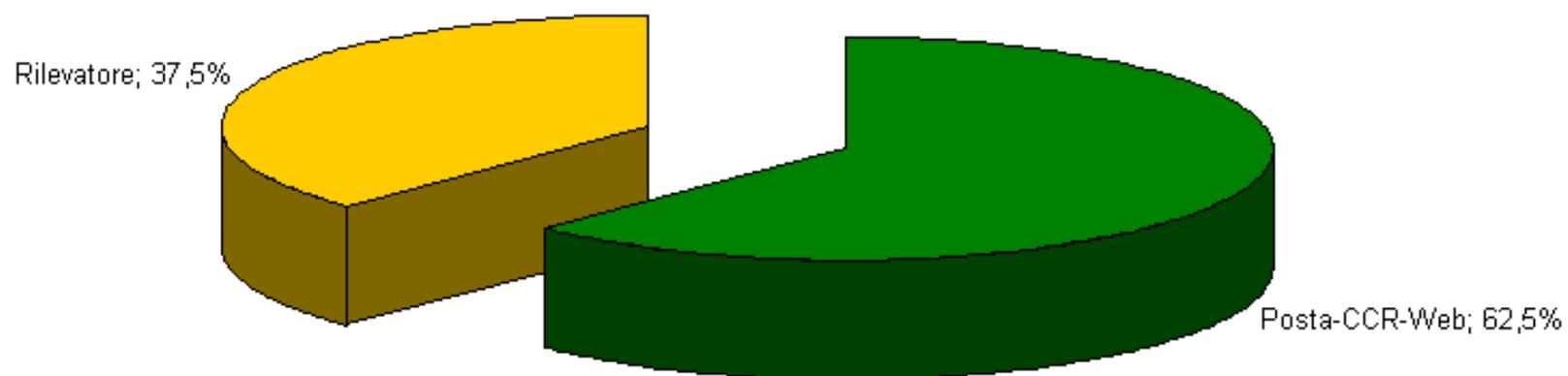
<b>Tassi di risposta per canale</b>		
Canale	Questionari restituiti	% su T
Posta	25.132	40,8%
CCR	7.786	12,7%
Rilevatore	23.117	37,5%
Web	5.538	9,0%
<b>Totale</b>	<b>61.573</b>	<b>100,0%</b>

# I tassi di risposta



# I tassi di risposta

---



## La collaborazione Istat-Istc

---

Per valutare le difficoltà incontrate dai rispondenti nella compilazione dei questionari, sono in corso di svolgimento due rilevazioni in collaborazione con l'Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione (Istc) del Cnr

Sono coinvolti 9 Comuni fra quelli interessati dalla Rilevazione pilota, scelti per classe di ampiezza demografica e collocazione geografica

Trezzano sul Naviglio	Rovereto	Parma
Passignano sul Trasimeno	Latina	Roma
Tricarico	Brindisi	Palermo

## La collaborazione Istat-Istc

---

- a un campione di famiglie distribuite in 9 Comuni della Rilevazione pilota (ma diverse da quelle della rilevazione stessa) viene chiesto di ricevere la visita di un rilevatore del Cnr che – dopo aver osservato la famiglia che autocompila il questionario dell'Istat – la intervista
- a un campione di famiglie distribuite in 9 Comuni della Rilevazione pilota (ma diverse da quelle della rilevazione stessa e dalle precedenti) è stato inviato un plico contenente, oltre allo stesso materiale utilizzato per la Rilevazione pilota, un questionario realizzato da Istc
- fra le famiglie non-rispondenti alla rilevazione postale, alcune verranno contattate per essere sottoposte a intervista diretta

## **Primi risultati dalle elaborazioni sui questionari restituiti via web – parte 1a**

*a cura di H.C.Corrado, S.De Angelis, S.Mastroluca, C.Segatori*

Direzione Centrale dei Censimenti Generali

## Argomenti trattati

### PARTE PRIMA

- Questionari completati via Web per tipologia
- Analisi dei feedback
- Il profilo del compilatore

### PARTE SECONDA

- Analisi dei dati (tassi di mancate risposte, analisi nuovi quesiti, codici di persona)

## La compilazione web (1)

### Questionari completati per tipo di modello

TIPO MODELLO	V.A.	%
Short form	1.580	28,4
Medium form	1.949	35,0
Long form	1.939	34,8
Long form_bis*	102	1,8
<b>TOTALE</b>	<b>5.570</b>	<b>100,0</b>

\* *Registrazione a cura del Comune di Appiano sulla strada del vino*

## La compilazione web (2)

### Questionari completati per codice stato\_compilazione

Codice stato_compilazione	Specifica codice stato_compilazione	V.A.	%
<b>8</b>	Questionario completato ma non inviato	114	2,0
<b>9</b>	Questionario completato ed inviato	5.456	98,0
<b>TOTALE</b>		<b>5.570</b>	<b>100,0</b>

## I Feedback (1)

### I questionari analizzati: numerosità e tipologia

**5.456 questionari  
con codice "stato\_compilazione" 9**

*Codice stato 9: questionari compilati completamente ed inviati*

**La sezione di FEEDBACK conteneva:**

- **5 quesiti, di cui:**
  - *3 quesiti pre-codificati*
  - *1 quesito pre-codificato con specifica "altro"*
  - *1 quesito a testo libero sulle difficoltà incontrate nella compilazione*

## I Feedback (2)

Da chi è stato compilato il questionario

Dove è stato compilato il questionario

Come ha compilato il questionario

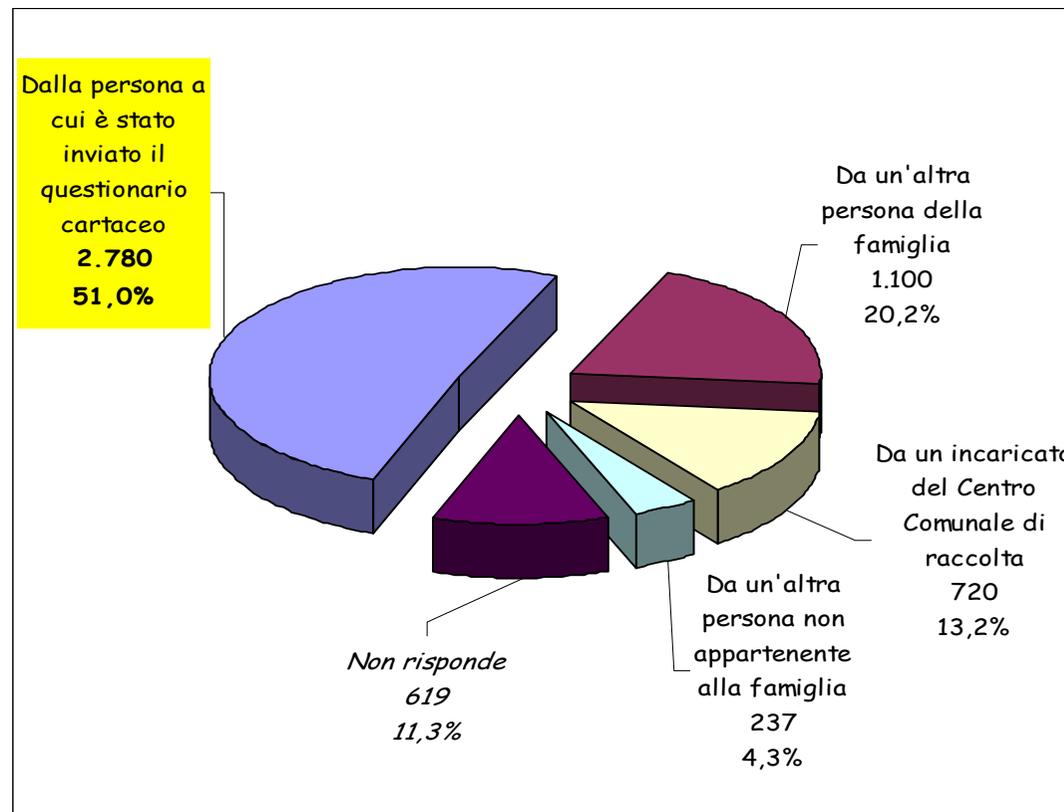
Quali gli aspetti del questionario on line che possono essere migliorati

Difficoltà incontrate nella compilazione del questionario  
(testo libero)

## Da chi è stato compilato il questionario?

Quesito non obbligatorio.

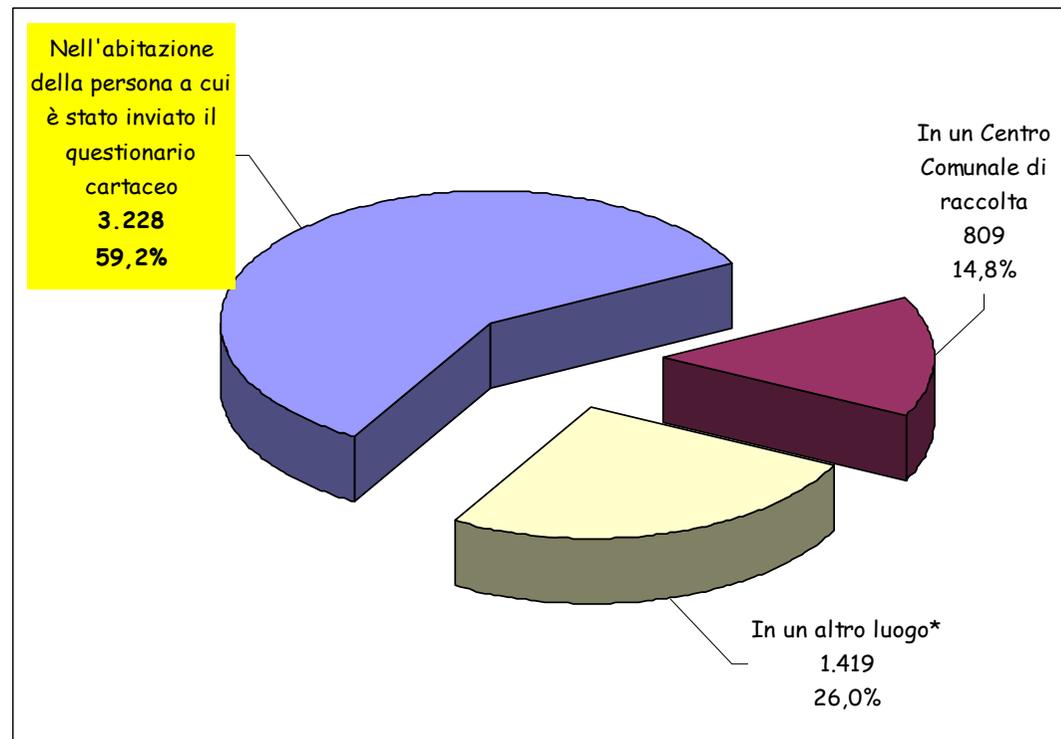
- 01) Dalla persona a cui è stato inviato il questionario cartaceo
- 02) Da un'altra persona della famiglia
- 03) Da un incaricato del Centro Comunale di raccolta
- 04) Da un'altra persona non appartenente alla famiglia



## Dove è stato compilato il questionario?

### Quesito obbligatorio.

- 1) Nell'abitazione della persona a cui è stato inviato il questionario cartaceo
- 2) In un Centro Comunale di raccolta
- 3) In un altro luogo: *specificare* \_\_\_\_\_



\*580 ca. ASTAT

## In quale altro luogo in particolare?

Dei 1.419 utenti che hanno compilato il questionario in un luogo diverso dall'abitazione presso cui è stato recapitato il questionario cartaceo e dal Centro comunale di raccolta, in 1378 hanno fornito una ulteriore specifica.

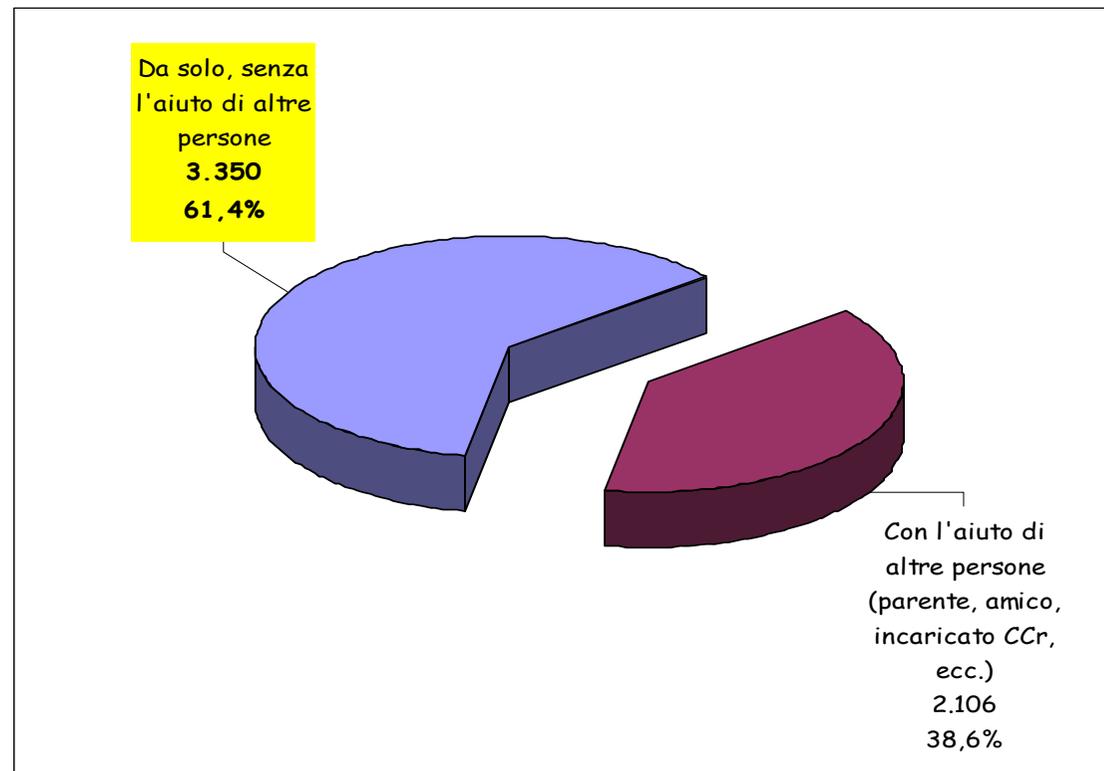
In 579 hanno indicato ASTAT mentre gli altri 799 hanno specificato di aver compilato il modello presso:

abitazione amici	54	6,8%
abitazioni parenti <i>di cui</i>	258	32,3%
<i>abitazione figlia/o</i>	145	
<i>abitazione parenti</i>	57	
<i>abitazione nipoti</i>	20	
<i>abitazione genitori</i>	16	
<i>abitazione fratello/sorella</i>	15	
<i>abitazione coniuge</i>	3	
<i>abitazione nonni</i>	1	
<i>abitazione suoceri</i>	1	
ufficio	326	40,8%
ufficio amici	3	0,4%
ufficio parenti (figli e non)	22	2,7%
sindacato/patronato/caf	32	4,0%
studio commercialista	44	5,5%
altro luogo	60	7,5%
<b>Totale</b>	<b>799</b>	<b>100,0%</b>

## Come ha compilato il questionario?

### Quesito obbligatorio.

- 1) Da solo, senza l'aiuto di altre persone
- 2) Con l'aiuto di altre persone (parente, amico, incaricato CCr, ecc.)

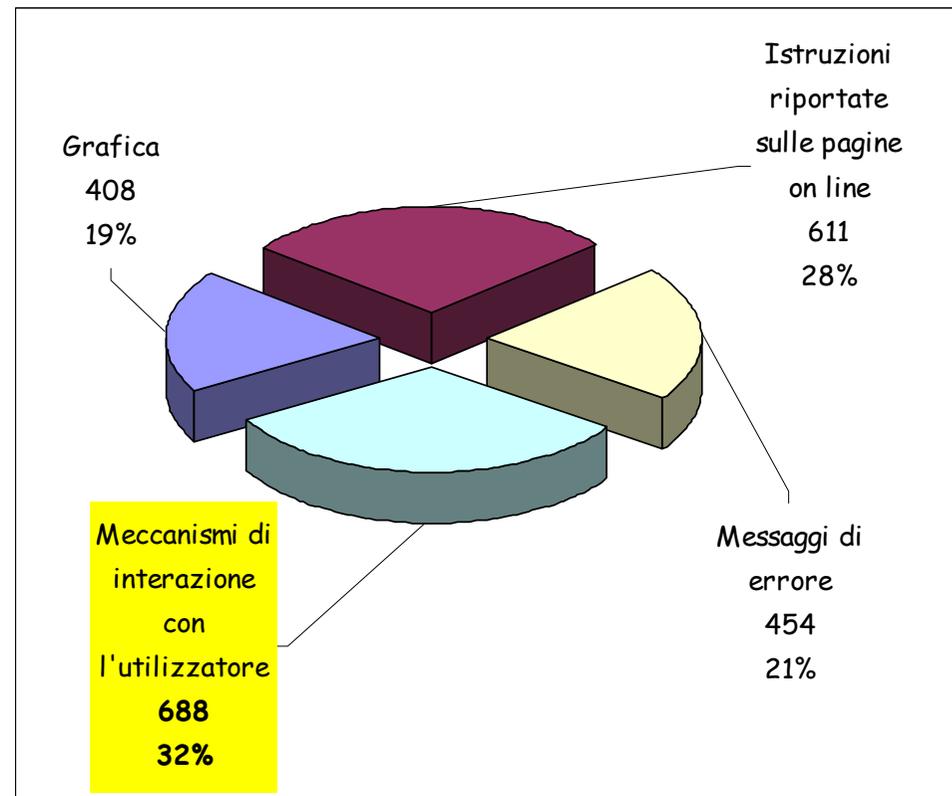


# Quali aspetti del questionario on line possono essere migliorati?

Quesito non obbligatorio. Sono possibili più risposte.

- 1) Grafica
- 2) Istruzioni riportate sulle pagine on line
- 3) Messaggi di errore
- 4) Meccanismi di interazione con l'utilizzatore

Hanno compilato il quesito **1.853** soggetti pari al **34,0%** dei rispondenti (5.456). Essi hanno fornito 2.161 indicazioni di miglioramento



Le % sono state calcolate sul totale delle indicazioni di miglioramento fornite dai rispondenti (2.161)

## Difficoltà incontrate nella compilazione del questionario (1)

Hanno fornito un commento sintetico 1.426 utenti del  
questionario web.

*Di questi, 725 (50.8%) hanno dichiarato di non aver avuto  
difficoltà nella compilazione nel modello.*

**Le restanti 701 indicazioni riguardano:**

***Difficoltà di carattere informatico: 287 (20.1%)***

***Questionario: 276 (19.4%)***

***Varie: 138 (9.7%)***

## Difficoltà incontrate nella compilazione del questionario (2)

In particolare:

Difficoltà di carattere informatico:

Passaggio pagina 	138	48,1%
Collegamento	43	15,0%
Browser	29	10,1%
Password	27	9,4%
Help on line	13	4,5%
Grafica	9	3,1%
Pdf	6	2,1%
Inserimenti caratteri/cifre/date	6	2,1%
Login	4	1,4%
Procedura web per inserimento codici	4	1,4%
Altro	8	2,8%
<b>Totale</b>	<b>287</b>	<b>100,0%</b>

## Difficoltà incontrate nella compilazione del questionario (2a)



### Difficoltà di carattere informatico: PASSAGGIO PAGINA

- E' poco evidenziato il tasto "avanti" per andare alle pagine successive
- Non si capisce immediatamente che c'è una seconda pagina per le informazioni personali
- Impossibilità di ritornare sulle pagine precedentemente compilate....manca l'icona del pulsante "indietro"

## Difficoltà incontrate nella compilazione del questionario (3)

Non appongono codici: 24  
Appongono codici errati: 5  
**Appongono codici corretti: 66**

Questionario:

Codici 	95	34,4%
Condizione professionale, professione, ateco	61	22,1%
Ripetizione informazioni	44	15,9%
Titolo studio/corsi formazione	10	3,6%
Relazione di parentela	9	3,3%
Definizioni 	9	3,3%
Famiglie coabitanti	6	2,2%
Date	6	2,2%
Sezione I (superficie calpestabile, angolo cottura)	5	1,8%
Lista b	4	1,4%
Filtri bambini	3	1,1%
Altro	24	8,6%
<b>Totale</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>

# Difficoltà incontrate nella compilazione del questionario (3a)



## Difficoltà questionario: CODICI

- Non sono riuscito a compilare il codice di parentela
- Non avevo capito bene cosa inserire come codici parentela. Poi con gli esempi ho capito
- Negli esempi per l'attribuzione dei codici non avete preso in considerazione l'eventualità di vedove con figli

# Difficoltà incontrate nella compilazione del questionario (3b)



## Difficoltà questionario: DEFINIZIONI

- Le mie figlie studiano a Milano. Mi è risultato difficile capire se la mia casa era o meno la loro dimora abituale
- Mia madre pur essendo residente in un'altra abitazione è quasi sempre con me, nella mia abitazione...
- Poter distinguere tra residenti o domiciliati

## Difficoltà incontrate nella compilazione del questionario (4)

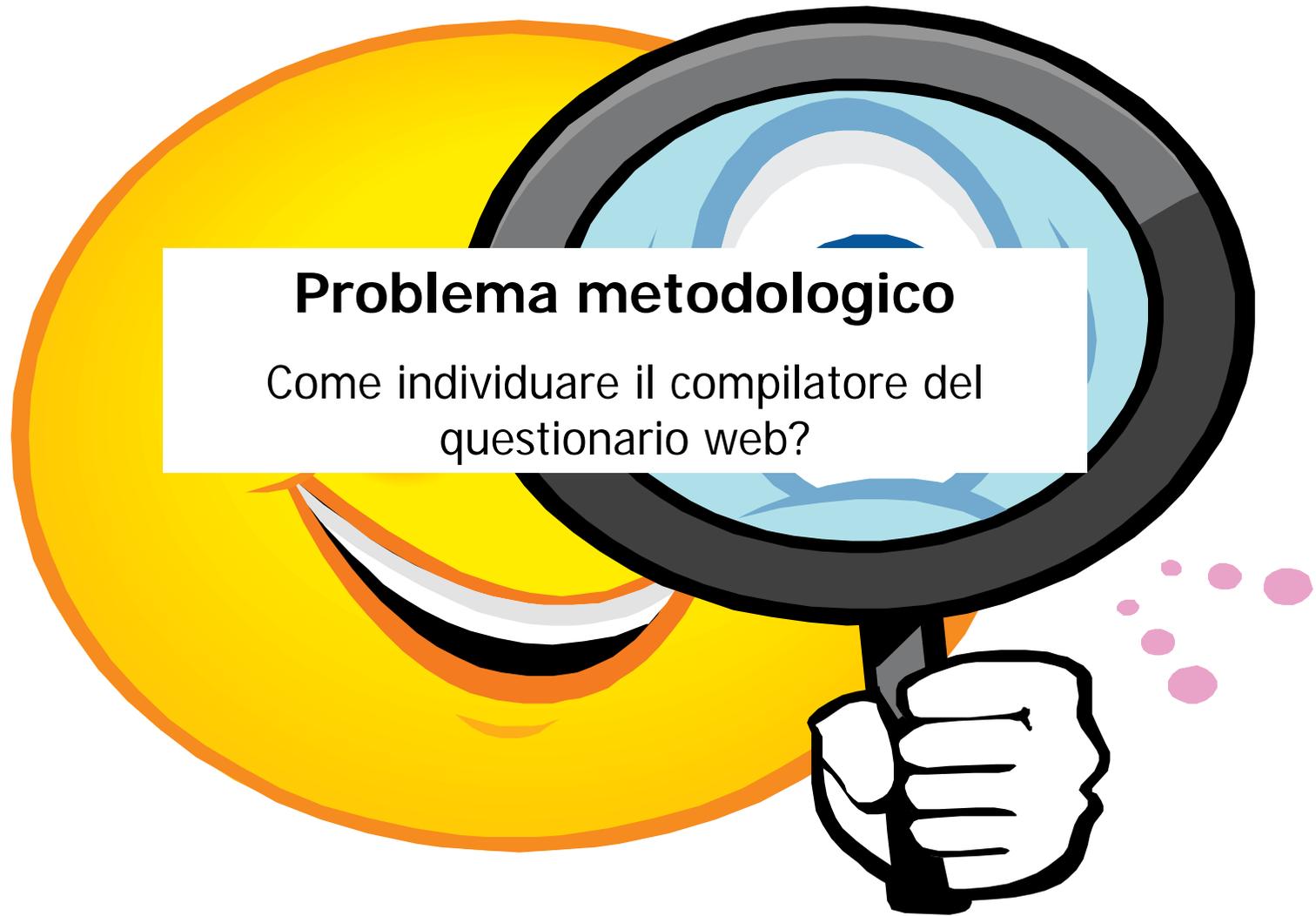
Varie:

Critiche non classificabili	73	52,9%
Contatti numero verde	18	13,0%
Difficoltà anziani	15	10,9%
Contatti infopilota	7	5,1%
Suggerimenti	6	4,3%
Doppia compilazione	5	3,6%
Privacy	3	2,2%
Altro	11	8,0%
<b>Totale</b>	<b>138</b>	<b>100,0%</b>

# Il profilo del compilatore (1)

## Problema metodologico

Come individuare il compilatore del  
questionario web?



## Il profilo del compilatore (2)

### Soluzione adottata

❖ Sono stati selezionati tutti i questionari che alla domanda feedback **“Il questionario è stato compilato:”**, riportavano la biffatura della modalità:

*01) Dalla persona a cui è stato inviato il questionario cartaceo*

❖ In questo modo il compilatore del questionario corrispondeva, con un buon grado di approssimazione, all'Intestatario del Foglio di famiglia

❖ Nel complesso sono stati analizzati **2.780** Fogli individuali relativi ad altrettanti Intestatari del Foglio di famiglia

## Il profilo del compilatore (3)

Maschio: 78%

Età media: 49 anni (Min 20 – Max 89 anni)

Coniugato: 69%

Istruzione medio-alta: 81%

Lavoratore dipendente: 64%

Lavoratore a tempo pieno: 77%

Svolge un'attività lavorativa a media-alta  
specializzazione: 43%

# Il genere del compilatore

## FOCUS: SESSO

SESSO	Compilanti web		Popolazione eleggibile web		Indice normalizzato
Maschio	2.170	78,1	42.578	63,0	1,2
Femmina	610	21,9	24.965	37,0	0,6
<b>TOTALE</b>	<b>2.780</b>	<b>100,0</b>	<b>67.543</b>	<b>100,0</b>	

# L'età del compilatore

## FOCUS: ETÀ

CLASSI DI ETÀ'	Compilanti web		Popolazione eleggibile web		Indice normalizzato
Fino a 30	117	4,2	2.446	3,6	1,2
31-40	625	22,5	9.274	13,7	1,6
41-50	876	31,5	13.148	19,5	1,6
51-60	648	23,3	11.793	17,5	1,3
61-70	391	14,1	12.089	17,9	0,8
71 e oltre	123	4,4	18.793	27,8	0,2
<b>TOTALE</b>	<b>2.780</b>	<b>100,0</b>	<b>67.543</b>	<b>100,0</b>	

# Lo stato civile del compilatore

## FOCUS: STATO CIVILE

STATO CIVILE	Compilanti web		Popolazione eleggibile web		Indice normalizzato
Celibe/nubile	508	18,3	11.303	16,8	1,1
Coniugato	1.913	68,8	41.138	61,4	1,1
Separato/a	143	5,1	1.014	1,5	3,4
Divorziato/a	110	4,0	1.512	2,3	1,8
Vedovo/a	106	3,8	12.051	18,0	0,2
<b>TOTALE</b>	<b>2.780</b>	<b>100,0</b>	<b>67.018*</b>	<b>100,0</b>	

\* La popolazione eleggibile web non risulta 67.543 in quanto sono presenti 525 casi con stato civile non dichiarato

# Il grado di istruzione del compilatore

## FOCUS: ISTRUZIONE

Grado di istruzione	V.A.	%
Nessun titolo	7	0,4
Licenza elementare	65	3,7
Licenza di scuola media	259	14,5
<b>Totale basso livello di istruzione</b>	<b>331</b>	<b>18,6</b>
Diploma di scuola secondaria superiore (2-3 e 4-5 anni)	851	47,9
<b>Totale medio livello di istruzione</b>	<b>851</b>	<b>47,9</b>
Diploma extra universitario (Afam I livello)	9	0,5
Diploma universitario (2-3 anni) vecchio ordinamento	26	1,5
Laurea triennale (I livello) nuovo ordinamento	35	2,0
Laurea (4-6 anni) del vecchio ordinamento	526	29,5
<b>Totale alto livello di istruzione</b>	<b>596</b>	<b>33,5</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>1.778*</b>	<b>100,0</b>

*\*Il totale è diverso da 2.780 poiché il quesito sull'Istruzione era contenuto solo nel questionario Medium e Long form*

# La professione del compilatore

## FOCUS: PROFESSIONE

Professione	V.A.	%
Svolge un lavoro operaio o di servizio non qualificato	26	2,8
E' addetto a impianti fissi di produzione, a macchinari, a linee di montaggio o conduce veicoli	23	2,5
Svolge un'attività operaia qualificata	48	5,2
Coltiva piante e/o alleva animali	3	0,3
Svolge un'attività di vendita al pubblico o di servizio alle persone	67	7,3
Svolge un'attività impiegatizia di tipo non tecnico	87	9,4
Svolge un'attività tecnica, amministrativa, sportiva o artistica a media qualificazione	181	19,7
Svolge un'attività organizzativa, tecnica, intellettuale, scientifica o artistica ad elevata specializzazione	219	23,8
Gestisce un'impresa o dirige il lavoro di strutture organizzative complesse	76	8,3
Lavora come militare nelle Forze Armate	27	2,9
<i>Non indica (risposte mancanti e non occupati)</i>	164	17,8
<b>TOTALE</b>	<b>921*</b>	<b>100,0</b>

*\*Il totale è diverso da 2.780 poiché il quesito sulla Professione era contenuto solo nel questionario Long form*

Direzione  
Centrale per i  
Censimenti  
Generali

# Primi risultati delle elaborazioni sui questionari restituiti via web

*Parte 2<sup>a</sup>*

*Silvia Dardanelli, Simone De Angelis, Giacomo Ricci,  
Alessandro Sasso, Mariangela Verrascina*

# Analisi delle mancate risposte: il metodo <sup>1</sup>

## Metodo utilizzato

1. Costruzione dei percorsi che conducono ai quesiti non bloccanti sulla base dei filtri presenti nel questionario
2. Per ogni quesito non bloccante calcolo delle risposte dovute (RD) e delle risposte mancanti tra le dovute (MR)

# Analisi delle mancate risposte: il metodo 2

## ESEMPIO

### 2.1 Stato civile:

1  Celibe/nubile → andare al punto 3

2  Coniugato/a

3  Separato/a di fatto

4  Separato/a legalmente

5  Divorziato/a

6  Vedovo/a

**BLOCCANTE**

---- Percorso

### 2.2 Mese e anno del matrimonio:

[Nel caso sia stato contratto più di un matrimonio,  
indicare il mese e l'anno dell'ultimo]

\_\_\_\_ / \_\_\_\_  
mese                      anno

**NON  
BLOCCANTE**

### 2.3 Stato civile prima dell'ultimo matrimonio:

1  Celibe/nubile

2  Divorziato/a

3  Vedovo/a

**NON  
BLOCCANTE**

# Analisi delle mancate risposte: il metodo <sup>3</sup>

## I questionari analizzati: numerosità e tipologia

**5.570 questionari (14.431 fogli individuali)**

**con codice "stato\_compilazione" 8 e 9**

*Codice stato 8: questionari compilati completamente ma non inviati (114)*

*Codice stato 9: questionari compilati completamente ed inviati (5.456)*

TIPO MODELLO	N° QUESTIONARI	N° FOGLI INDIVIDUALI
Long form	1.939	5.039
Medium form	1.949	5.020
Short form	1.580	4.135
Long form_bis*	102	237

\* Registrazione a cura del Comune di Appiano sulla strada del vino

## Argomenti trattati

- Tassi di mancata risposta
- Analisi dei nuovi quesiti
- Confronto tra quesiti in diverse versioni di questionario

Sezione I - Notizie su  
famiglia e alloggio

Sezione II -  
Notizie individuali

CODICI di persona  
della Lista A

# Sezione I - Analisi delle mancate risposte <sup>1</sup>

## SINTESI DEI RISULTATI

➤ Le percentuali di risposte mancanti (calcolate sulle risposte dovute) vanno da:



Min (**0,0%**)



MAX (**21,8%**)

➤ Su 25 quesiti non bloccanti analizzati, la percentuale di risposte mancanti è così distribuita:

SOGLIE	NUMERO DI QUESITI	% SUL TOTALE
0,0 - 2,0%	12	48,0
2,1 - 4,0%	9	36,7
4,1 - 9,0%	1	4,6
9,1 e oltre	3	12,7
<b>TOTALE</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

# Sezione I - Analisi delle mancate risposte <sup>2</sup>

## VALORE MINIMO MANCATE RISPOSTE

### 1.2 L'alloggio è occupato da:

- 1  Una sola famiglia ➔ andare a dom. 1.4
- 2  Due o più famiglie che coabitano

MR = 0    **0,0%**  
RD = 5.526



# Sezione I - Analisi delle mancate risposte <sup>3</sup>

## VALORE MASSIMO MANCATE RISPOSTE

2.4 Indicare se l'abitazione dispone di:  cucina (con caratteristiche di stanza) locale progettato e attrezzato per la preparazione dei pasti che ha le caratteristiche di stanza 0  1  2  **se più di 2 specificare**

(rispondere a tutte e tre le domande)

cucinino locale progettato e attrezzato per la preparazione dei pasti che non ha le caratteristiche di stanza 1  Sì 2  No

angolo cottura in stanza destinata a più attività spazio progettato e attrezzato per la preparazione dei pasti inserito in un locale con caratteristiche di stanza con varie funzioni (soggiorno, salotto, ecc.) 1  Sì 2  No

MR = 443 **21,8%**  
RD = 2.029



## Sezione I - Analisi delle mancate risposte 4

QUESITI		Mancate risposte	Risposte dovute	Rapporto
1.2	Numero di famiglie nell'alloggio	-	5.526	-
1.3	Codici famiglie coabitanti	19	133	<b>14,3</b>
1.4	Titolo di godimento	115	3.985	2,9
2.1	Proprietario dell'abitazione	73	3.963	1,8
2.2	Numero di stanze	50	2.029	2,5
2.3	Stanze ad uso professionale	70	2.029	3,4
2.4	Cucina	166	2.029	<b>8,2</b>
2.4b	Cucinino	443	2.029	<b>21,8</b>
2.4c	Angolo cottura	409	2.029	<b>20,2</b>
2.5	Superficie dell'abitazione	193	5.560	3,5
3.1	Disponibilità di acqua	58	2.029	2,9
3.2	Disponibilità di acqua calda	7	1.971	0,4
3.3	Produzione di acqua calda da impianto di riscaldamento	21	1.965	1,1
3.4	Combustibile per la produzione acqua calda	5	615	0,8
3.5	Numero di docce/vasche	60	2.029	3,0
3.6	Numero di gabinetti	68	2.029	3,4
4.1	Presenza di impianto di riscaldamento	55	2.029	2,7
4.2	Combustibile dell'impianto di riscaldamento	5	1.871	<b>0,3</b>
2.3	Presenza di impianto di riscaldamento	74	1.934	3,8
4.3	Disponibilità di impianto ad energia rinnovabile	14	2.029	0,7
4.4	Disponibilità di impianto di aria condizionata	15	2.029	0,7
5.1	Disponibilità di automobili	17	2.029	0,8
5.2	Disponibilità di posto auto	14	2.029	0,7
6.1	Disponibilità di linea telefonica	18	2.029	0,9
6.2	Disponibilità di connessione ad internet	21	2.029	1,0

comuni a tutti i  
questionari

comuni a  
medium e long

solo long

solo medium

# Sezione I - Analisi delle mancate risposte 5

## 1.2 L'alloggio è occupato da:

- 1  Una sola famiglia ➔ andare a dom. 1.4
- 2  Due o più famiglie che coabitano

MR = 0    **0,0%**  
RD = 5.526

## 1.3 Riportare le informazioni (codice questionario, cognome e nome dell'intestatario del Foglio di famiglia) della/e famiglia/e coabitante/i, esclusa la famiglia rilevata col presente foglio:

Codice questionario* (famiglia/e coabitante/i)	Cognome dell'intestatario	Nome dell'intestatario
_____	.....	.....
_____	.....	.....
_____	.....	.....
_____	.....	.....
_____	.....	.....
_____	.....	.....

\* Il codice questionario è riportato nella prima pagina del questionario, in alto a destra.

MR = 19    **14,3%**  
RD = 133

MR = 20    **15,0%**  
RD = 133

## Sezione I - Analisi delle mancate risposte <sup>6</sup>

	FAMIGLIE COABITANTI		FAMIGLIE NON COABITANTI	TOTALE
	OK link (web)	NO link (web)		
Nessun codice	4	11	4	<b>19</b>
Codice errato/ripetuto o errore digitazione	6	7	12	<b>25</b>
Codice esatto	74	15		<b>89</b>
<b>Totale</b>	<b>84</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>133</b>

1 link compilazione cartacea

13 link compilazione cartacea



# Sezione I - Analisi delle mancate risposte 7

## 4.1 L'abitazione ha un impianto di riscaldamento?

1  Sì    2  No → andare a dom. 4.3

MR = 55    **2,7%**  
RD = 2.029

52

## 4.2 Indicare quale impianto (o impianti) di riscaldamento ha l'abitazione, e – per ciascun impianto – il combustibile o l'energia che lo alimenta: (sono possibili più risposte)

	Metano, gas naturale	Gasolio	GPL (Gas Petrolio Liquefatto)	Combustibile solido (legna, carbone, ecc.)	Olio combustibile	Energia elettrica	Altro combustibile o energia
Impianto centralizzato ad uso di più abitazioni	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
Impianto autonomo ad uso esclusivo dell'abitazione	8 <input type="checkbox"/>	9 <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/>	11 <input type="checkbox"/>	12 <input type="checkbox"/>	13 <input type="checkbox"/>	14 <input type="checkbox"/>
Apparecchi singoli fissi (camino, stufa, radiatore, pompe di calore, ecc.) che riscaldano l'intera abitazione, o la maggior parte di essa	15 <input type="checkbox"/>	16 <input type="checkbox"/>	17 <input type="checkbox"/>	18 <input type="checkbox"/>	19 <input type="checkbox"/>	20 <input type="checkbox"/>	21 <input type="checkbox"/>
Apparecchi singoli fissi (camino, stufa, radiatore, pompe di calore, ecc.) che riscaldano alcune parti dell'abitazione	22 <input type="checkbox"/>	23 <input type="checkbox"/>	24 <input type="checkbox"/>	25 <input type="checkbox"/>	26 <input type="checkbox"/>	27 <input type="checkbox"/>	28 <input type="checkbox"/>

MR = 5    **0,3%**  
RD = 1.871

## Sezione I - Analisi delle mancate risposte <sup>8</sup>

### MEDIUM

#### 2.3 Quale impianto (o impianti) di riscaldamento ha l'abitazione?

(sono possibili più risposte)

- 1  Impianto centralizzato ad uso di più abitazioni
- 2  Impianto autonomo ad uso esclusivo dell'abitazione
- 3  Apparecchi singoli fissi (camino, stufa, radiatore, pompe di calore, ecc.)  
che riscaldano l'intera abitazione, o la maggior parte di essa
- 4  Apparecchi singoli fissi (camino, stufa, radiatore, pompe di calore, ecc.)  
che riscaldano alcune parti dell'abitazione
- 5  Non dispone di nessuno degli impianti o apparecchi precedenti

MR = 74    3,8%  
RD = 1.934

## Sezione II - Analisi delle mancate risposte <sup>1</sup>

### SINTESI DEI RISULTATI

- Le percentuali di risposte mancanti (calcolate sulle risposte dovute) vanno da:



Min (**0,2%**)



MAX (**12,1%**)

- Su 35 quesiti non bloccanti analizzati, la percentuale di risposte mancanti è così distribuita:

SOGLIE	NUMERO DI QUESITI	% SUL TOTALE
0,0 - 2,0%	21	60,0
2,1 - 4,0%	9	25,7
4,1 - 9,0%	3	8,6
9,1 e oltre	2	5,7
<b>TOTALE</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>



## Sezione II - Analisi delle mancate risposte <sup>3</sup>

### VALORE MASSIMO MANCATE RISPOSTE

#### 3.2 Lei è cittadino italiano:

1  Dalla nascita ➔ andare a dom. 3.4

2  Per acquisizione ⬇

#### 3.3 Specificare:

1  Per matrimonio    2  Altro

specificare lo stato estero di cittadinanza precedente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

MR = 14    **12,1%**  
RD = 115



## Sezione II - Analisi delle mancate risposte 4

QUESITI		Mancate risposte	Risposte dovute	Rapporto
2.2a	Mese di matrimonio	294	8.272	3,6
2.2b	Anno di matrimonio	284	8.272	3,4
2.3	Stato civile prima dell'ultimo matrimonio	247	8.272	3,0
3.2	Acquisizione di cittadinanza	17	9.965	0,2
3.3a	Motivo dell'acquisizione	2	115	1,7
3.3b	Stato estero di cittadinanza precedente	14	115	12,2
3.4a	Luogo di nascita della madre	36	5.276	0,7
3.4b	Stato estero di nascita della madre	8	295	2,7
3.5a	Luogo di nascita del padre	41	5.276	0,8
3.5b	Stato estero di nascita del padre	7	277	2,5
4.1	Residenza all'estero	29	5.276	0,5
4.7	Stato estero di ultima residenza	3	346	0,9
4.3	Anno di ultimo trasferimento in Italia	9	346	2,6
5.3	Iscrizione ad un corso regolare di studi	84	4.954	1,7
5.5	Durata del corso	17	619	2,7
5.6	Specificità del titolo di studio	109	2.550	4,3
5.9	Titolo studio conseguito all'estero	34	4.568	0,7
5.10	Anni necessari al conseguimento all'estero	19	177	10,7
5.11	Frequenza corso di formazione/aggiornamento	92	4.954	1,9
6.5	Ha mai svolto in passato un'attività lavorativa	2	223	0,9
7.1	Attività lavorativa a tempo pieno/parziale	13	2.542	0,5
7.3	Lavoro a tempo determinato o indeterminato	17	1.809	0,9
7.4	In cosa consiste l'attività lavorativa	37	2.542	1,5
7.5	Qual è il settore di attività economica	133	2.542	5,2
7.6	Ore lavorate	87	2.542	3,4
8.2	Da dove si reca al luogo di studio/lavoro	23	6.337	0,4
8.3	Dove rientra dal luogo di studio/lavoro	31	6.046	0,5
8.4a	Dove si trova il luogo di studio/lavoro	70	5.927	1,2
8.4b	Luogo di lavoro in un altro comune italiano	13	1.694	0,8
8.4c	Luogo di lavoro in un altro comune italiano - provincia	69	1.694	4,1
8.4d	Luogo di lavoro all'estero	-	3	-
8.5a	A che ora è uscito di casa: ore	52	3.070	1,7
8.5b	A che ora è uscito di casa: minuti	57	3.070	1,9
8.6	Tempo impiegato	64	3.070	2,1
8.7	Mezzo utilizzato	46	3.070	1,5

comuni a tutti i questionari
comuni a medium e long
solo long
solo medium



## Sezione II - Analisi delle mancate risposte 6

### 3.4 Sua madre è nata:

MR = 36 **0,7%**  
RD = 5.276

[Indicare il luogo di nascita della madre anche se non è dimorante abitualmente in questo alloggio o se deceduta]

- 1  In Italia
- 2  All'estero ↓ specificare lo stato estero di nascita

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

MR = 8 **2,7%**  
RD = 295

### 3.5 Suo padre è nato:

MR = 41 **0,8%**  
RD = 5.276

[Indicare il luogo di nascita del padre anche se non è dimorante abitualmente in questo alloggio o se deceduto]

- 1  In Italia
- 2  All'estero ↓ specificare lo stato estero di nascita

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

MR = 7 **2,5%**  
RD = 277



## Sezione II - Analisi delle mancate risposte 7

4.1 Ha avuto almeno una volta residenza all'estero?

1  Sì ↓

2  No → andare a dom. 4.4

MR = 29 0,5%

RD = 5.276

4.2 In quale stato estero ha avuto l'ultima residenza? ↓ specificare lo stato estero

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

MR = 3 0,9%

RD = 346

4.3 Indichi l'anno più recente di trasferimento in Italia: \_\_\_\_\_

MR = 9 2,6%

RD = 346



## Sezione II - Analisi delle mancate risposte <sup>8</sup>

### 7.4 In che cosa consiste (consisteva) la sua attività lavorativa?

[Per ogni possibile risposta sono riportati fra parentesi alcuni esempi di professioni nell'ambito delle quali vengono svolte le attività descritte]

- |  |   |
|--|---|
| <p>01 <input type="checkbox"/> <b>Svolgo un lavoro operaio o di servizio non qualificato</b><br/>(Bracciante agricolo, Bidello, Manovale edile, Domestico, Portalettere, Usciere, Facchino, Venditore ambulante, Inserviente di ospedale, Netturbino, Addetto alle stalle)</p> <p>02 <input type="checkbox"/> <b>Sono addetto/a a impianti fissi di produzione, a macchinari, a linee di montaggio o conduco veicoli</b><br/>(Conducente di carrello elevatore, Addetto all'assemblaggio di apparecchi elettrici, Camionista, Conducente di taxi, Addetto ai telai automatici, Conducente di laminatoio, Addetto al frantoio)</p> <p>03 <input type="checkbox"/> <b>Svolgo un'attività operaia qualificata</b><br/>(Muratore, Meccanico, Installatore d'impianti termici, Calzolaio, Sarto, Falegname, Fabbro, Modellatore ceramista)</p> <p>04 <input type="checkbox"/> <b>Coltivo piante e/o allevo animali</b><br/>(Contadino, Frutticoltore, Allevatore di bovini, Piscicoltore, Imboschitore)</p> <p>05 <input type="checkbox"/> <b>Svolgo un'attività di vendita al pubblico o di servizio alle persone</b><br/>(Commesso di vendita, Vigile urbano, Parrucchiere, Cuoco, Cameriere, Agente di Polizia, Baby sitter, Accompagnatore di invalido)</p> | <p>06 <input type="checkbox"/> <b>Svolgo un'attività impiegatizia di tipo non tecnico</b><br/>(Addetto di segreteria, Cassiere di banca allo sportello, Centralista, Operatore amministrativo, Telefonista addetto ai call center, Assistente di volo, Impiegato d'archivio)</p> <p>07 <input type="checkbox"/> <b>Svolgo un'attività tecnica, amministrativa, sportiva o artistica a media qualificazione</b><br/>(Fisioterapista, Ragioniere, Geometra, Tecnico elettronico, Perito informatico, Atleta, Rappresentante di commercio, Comandante dei Vigili del fuoco, Pilota di aereo, Agente assicurativo)</p> <p>08 <input type="checkbox"/> <b>Svolgo un'attività organizzativa, tecnica, intellettuale, scientifica o artistica ad elevata specializzazione</b><br/>(Medico generico o specialistico, Professore universitario, Professore di scuola secondaria superiore, Insegnante elementare, Ingegnere, Chimico, Agronomo, Avvocato, Farmacista)</p> <p>09 <input type="checkbox"/> <b>Gestisco un'impresa o dirigo il lavoro di strutture organizzative complesse pubbliche o private</b><br/>(Imprenditore, Dirigente di partito, Dirigente nella Pubblica Amministrazione, Dirigente d'azienda, Primario di clinica, Preside, Prefetto, Gestore di esercizio commerciale)</p> <p>10 <input type="checkbox"/> <b>Lavoro come militare di qualsiasi grado nelle Forze Armate - Esercito, Marina, Aeronautica, Carabinieri</b><br/>(Generale di armata, Colonnello medico, Maresciallo capo, Allievo carabiniere, Aviere, Sottocapo di I classe della Marina)</p> |
|--|---|

MR = 37 **1,5%**  
RD = 2.542

## Sezione II - Analisi delle mancate risposte 9

7.5 Qual è il settore di attività economica dello stabilimento, ente, azienda, ecc. in cui lei lavora (lavorava) o di cui è (era) titolare?

[Per alcune risposte sono riportati fra parentesi degli esempi di attività economiche]

- |  |   |
|--|---|
| 01 <input type="checkbox"/> Agricoltura, silvicoltura, caccia e pesca  | 13 <input type="checkbox"/> Attività professionali, scientifiche e tecniche<br>(compresa ricerca e sviluppo, attività degli studi legali, pubblicità e servizi veterinari, ecc.)  |
| 02 <input type="checkbox"/> Attività estrattive da cave o miniere e servizi di supporto all'estrazione<br>(compresa l'estrazione di petrolio greggio e gas naturale)   | 14 <input type="checkbox"/> Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese<br>(comprese le attività dei call center, ricerca, selezione e fornitura di personale, ecc.)   |
| 03 <input type="checkbox"/> Attività manifatturiere e riparazione, manutenzione ed installazione di macchine ed apparecchiature<br>(esclusa la riparazione di autoveicoli e motocicli, computer e apparecchiature per le comunicazioni e altri beni per uso personale e per la casa) | 15 <input type="checkbox"/> Pubblica amministrazione centrale e locale, Difesa e assicurazione sociale obbligatoria   |
| 04 <input type="checkbox"/> Fornitura di energia elettrica, gas, vapore ed aria condizionata   | 16 <input type="checkbox"/> Istruzione e formazione pubblica e privata<br>(comprese le accademie militari, conservatori, centri che offrono corsi di preparazione per l'attività sportiva, ricreativa e culturale, attività delle scuole guida) |
| 05 <input type="checkbox"/> Fornitura di acqua, gestione delle reti fognarie, attività di gestione dei rifiuti ed attività di risanamento  | 17 <input type="checkbox"/> Sanità e assistenza sociale residenziale e non residenziale<br>(compresi i servizi di asili nido)   |
| 06 <input type="checkbox"/> Costruzioni edili, opere pubbliche e installazioni dei servizi nei fabbricati  | 18 <input type="checkbox"/> Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento<br>(comprese le biblioteche e gli archivi, i musei, le scommesse e le sale da gioco, ecc.)   |
| 07 <input type="checkbox"/> Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli   | 19 <input type="checkbox"/> Altre attività di servizi e riparazioni di beni per uso personale e per la casa<br>(comprese le attività di organizzazioni associative, attività di lavanderia, servizi di parrucchieri, ecc.)                      |
| 08 <input type="checkbox"/> Trasporti (di passeggeri o merci attraverso condotte, su strada, per via d'acqua o aereo); magazzinaggio, servizi postali ed attività di corrieri  | 20 <input type="checkbox"/> Attività di famiglie e convivenze come datori di lavoro per personale domestico   |
| 09 <input type="checkbox"/> Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione per il consumo immediato<br>(compresi bar, pub, gelaterie, ecc.)  | 21 <input type="checkbox"/> Organizzazioni ed organismi extraterritoriali<br>(ONU, FAO, ambasciate in Italia)   |
| 10 <input type="checkbox"/> Servizi di informazione e comunicazione<br>(compresi phone center ed internet point)   |   |
| 11 <input type="checkbox"/> Attività finanziarie e assicurative  |   |
| 12 <input type="checkbox"/> Attività immobiliari<br>(compresa l'attività degli amministratori di condominio)   |   |

MR = 133 **5,2%**  
RD = 2.542

# I codici di persona nella Lista A: analisi della qualità <sup>1</sup>

Codici madre e/o padre

Codici accettabili –  
coerenti con relazione di parentela

Codici incongruenti – non  
coerenti con relazione di parentela

codice padre (Lista A)	codice madre (Lista A)	relazione di parentela (quesito 1.1 - foglio individuale)																Somma:	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		17
1	2		2	1	3.080	6	5											1	3.095
1	4				1														1
1	null		6		43	79	1		1				1						131
2	1				245	1	2												248
2	3	6								2			21	2					31
2	null	14				1	2												17
3	2												19			1			20
3	4	2					1						15						18
3	7												2						2
3	null												1						1
4	3												4						4
4	5	5								2			1						8
4	null	1	2				1				1		1					1	7
5	6	1	2										1	3					7
5	null	1	2				1												4
6	5												1						1
6	7												1						1
null	1		10		116	297	1	3											427
null	2	31			4		28		4	7			16			1			91
null	3	8	5			1	1			1			32	1				1	50
null	4	2	10								1								13
null	5	4	8	1									1						14
null	6	1	1																2
null	8	1																	1
null	null	4.076	3.243	237	692	144	8	81	50	54	11	6	73	61	12	2	16	53	8.819
Somma:		4.153	3.291	239	4.181	529	51	84	55	66	13	6	74	177	18	2	18	56	13.013

# I codici di persona nella Lista A: analisi della qualità <sup>2</sup>

Codici madre e/o padre

codice padre (Lista A)	codice madre (Lista A)	relazione di parentela (quesito 1.1 - foglio individuale)																	Somma:
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	2		2	1	3.080	6	5											1	3.095
1	4				1														1
1	null		6		43	79	1		1				1						131
2	1				245	1	2												248
2	3	6								2			21	2					31
2	null	14				1	2												17
3	2												19				1		20
3	4	2					1						15						18
3	7												2						2
3	null												1						1
4	3												4						4
4	5	5								2			1						8
4	null	1	2				1			1		1						1	7
5	6	1	2										1	3					7
5	null	1	2				1												4
6	5												1						1
6	7												1						1
null	1		10		116	297	1	3											427
null	2	31			4		28		4	7			16				1		91
null	3	8	5			1	1			1			32	1				1	50
null	4	2	10							1									13
null	5	4	8	1									1						14
null	6	1	1																2
null	8	1																	1
null	null	23	18	1	692	144	8			2	2		51	6					947
Risp. Nulle corrette		4.053	3.225	236				81	50	52	9	6	73	10	6	2	16	53	7.872
Somma:		4.153	3.291	239	4.181	529	51	84	55	66	13	6	74	177	18	2	18	56	13.013

# I codici di persona nella Lista A: analisi della qualità <sup>3</sup> Codice coniuge/convivente

Codici accettabili –  
coerenti con relazione di parentela

Codici incongruenti – non  
coerenti con relazione di parentela

codice coniuge / convivente (Lista A)	relazione di parentela (quesito 1.1 - foglio individuale)																	Somma:
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1		2.668	196	1	3													2.868
2	2.863			1	2		7	1		1	2	28				1	1	2.907
3				4	20		9	1	2			16	1					53
4	1			7	4		7					2						21
5		1		3	1		7	2			1	1						16
6				1			2	1	1			1						6
7				1	1													2
null	1.289	622	43	4.163	498	51	52	50	63	12	3	26	176	18	2	17	55	7.140
Somma:	4.153	3.291	239	4.181	529	51	84	55	66	13	6	74	177	18	2	18	56	13.013

codice coniuge / convivente (Lista A)	relazione di parentela (quesito 1.1 - foglio individuale)																	Somma:
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1		2.668	196	1	3													2.868
2	2.863			1	2		7	1		1	2	28				1	1	2.907
3				4	20		9	1	2			16	1					53
4	1			7	4		7					2						21
5		1		3	1		7	2			1	1						16
6				1			2	1	1			1						6
7				1	1													2
null	667	622	43	27	10	2	6	6	2		2	23						1.410
R. Nulle corrette	622			4.136	488	49	46	44	61	12	1	3	176	18	2	17	55	5.730
Somma:	4.153	3.291	239	4.181	529	51	84	55	66	13	6	74	177	18	2	18	56	13.013

Risposte nulle

Mancate risposte

# I codici di persona nella Lista A: analisi della qualità <sup>4</sup> **Tassi di risposta**

Chi ha compilato almeno un codice padre o madre  
Chi doveva compilare almeno un codice padre e madre

**81,4%**

Chi ha compilato il codice coniuge  
Chi doveva compilare il codice coniuge

**80,6%**

Chi ha compilato almeno un codice  
Chi doveva compilare almeno un codice

**81,8%**

## Conclusioni <sup>1</sup>

➤ dal punto di vista del questionario, l'esperienza dell'utilizzo del web è riuscita: ha permesso, infatti, di acquisire, in tempi rapidi, dati corretti rispetto alle regole formali.

→ in occasione del Censimento 2011 incentivare la compilazione del questionario via web potrebbe significare meno lavoro sia per i Comuni che per l'Istat nelle diverse fasi della rilevazione.

## Conclusioni 2

➤ la strutturazione del questionario ha funzionato: i tassi di mancata risposta per i quesiti non bloccanti risultano bassi, solo 9 quesiti su 60 complessivi hanno registrato un tasso superiore al 4%.

→ in occasione del Censimento 2011 potremmo aumentare il numero di quesiti bloccanti per il questionario web.

→ sono stati individuati i quesiti da rivedere (ad es. Sezione I - 2.4).

# Sezione I - MR quesiti non bloccanti 1

## 1.4 A che titolo la Sua famiglia occupa l'alloggio?

- 1  Proprietà (totale o parziale), usufrutto o riscatto      2  Affitto      3  Altro titolo (gratuito, prestazioni di servizio, ecc.)

MR = 115    **2,9%**  
RD = 3.985

MR = 73    **1,8%**  
RD = 3.963

## 2.1 Indicare se il proprietario dell'abitazione è:

- 1  Persona fisica (o più persone in comproprietà)      3  Cooperativa edilizia di abitazione      6  Ente previdenziale (INPS, INPDAP, ecc.)  
2  Impresa o società (assicuratrice, bancaria, immobiliare, di costruzione, commerciale, ecc.)      4  Stato, Regione, Provincia      7  Istituto Autonomo Case Popolari (IACP) o Azienda per il Territorio  
5  Comune      8  Altro



## Sezione I - MR quesiti non bloccanti 2

2.2 Qual è il numero totale delle stanze (esclusi i bagni, le cucine, i vani accessori e le pertinenze quali cantine, soffitte, garage, box auto, ecc.)?  
*Una stanza è un locale che riceve aria e luce diretta dall'esterno, che ha dimensioni tali da consentire la collocazione di un letto lasciando lo spazio sufficiente per muoversi*

numero di stanze

MR = 50 RD = 2.029 **2,5%**

2.3 Quante sono le stanze ad uso professionale (uffici, studi professionali, laboratori e simili)?  
[tra quelle individuate alla domanda 2.2]

0  1  2  3

se più di 3 specificare il numero

MR = 70 RD = 2.029 **3,4%**

2.4 Indicare se l'abitazione dispone di:

■ cucina (con caratteristiche di stanza)  
*locale progettato e attrezzato per la preparazione dei pasti che ha le caratteristiche di stanza*

0  1  2

se più di 2 specificare il numero

MR = 166 RD = 2.029 **8,2%**

(rispondere a tutte e tre le domande)

■ cucinino  
*locale progettato e attrezzato per la preparazione dei pasti che non ha le caratteristiche di stanza*

1  Sì 2  No

MR = 443 RD = 2.029 **21,8%**

■ angolo cottura in stanza destinata a più attività  
*spazio progettato e attrezzato per la preparazione dei pasti inserito in un locale con caratteristiche di stanza con varie funzioni (soggiorno, salotto, ecc.)*

1  Sì  
2  No

MR = 409 RD = 2.029 **20,2%**



## Sezione I - MR quesiti non bloccanti 3

### 2.5 Qual è la superficie dell'abitazione?

Considerare la superficie interna dell'abitazione ovvero del pavimento di tutte le stanze dell'abitazione compresi i bagni, le cucine, i vani accessori ed esclusi terrazzi, balconi e pertinenze (come, ad esempio, cantine, soffitte, garage e box auto).



## Sezione I - MR quesiti non bloccanti 4

3.1 L'abitazione dispone al suo interno di acqua? *(in caso affermativo, sono possibili più risposte)*

- 1  Sì, potabile da acquedotto      3  Sì, potabile da altra fonte  
2  Sì, potabile da pozzo      4  Sì, non potabile  
5  No, non dispone di acqua ↓

*andare a dom. 3.5*

MR = 58      **2,9%**  
RD = 2.029

3.2 L'abitazione dispone di acqua calda  
(in bagno e/o in cucina)?

- 1  Sì      2  No → *andare a dom. 3.5*

MR = 8      **0,4%**  
RD = 1.971

3.3 L'acqua calda è prodotta esclusivamente  
dallo stesso impianto che è utilizzato  
per il riscaldamento dell'abitazione?

- 1  Sì → *andare a dom. 3.5*      2  No

MR = 21      **1,1%**  
RD = 1.965

3.4 Qual è il combustibile o l'energia usata  
per riscaldare l'acqua?  
*(sono possibili più risposte)*

- 1  Metano, gas naturale  
2  Energia elettrica  
3  Energia solare  
4  Altro

MR = 5      **0,8%**  
RD = 615



## Sezione I - MR quesiti non bloccanti 5

3.5 Di quanti impianti doccia e/o vasche da bagno dispone l'abitazione?

0  1  2  3

se più di 3 specificare  
il numero

MR = 60 **3,0%**

RD = 2.029

3.6 Quanti sono i gabinetti presenti nell'abitazione?

0  1  2  3

se più di 3 specificare  
il numero

MR = 68 **3,4%**

RD = 2.029



## Sezione I - MR quesiti non bloccanti <sup>6</sup>

4.3 L'abitazione dispone di un impianto a energia rinnovabile per la produzione di energia elettrica? (solare fotovoltaico, eolico, ecc.)

1  Sì      2  No

MR = 14      **0,7%**  
RD = 2.029

4.4 L'abitazione ha un impianto di aria condizionata?

1  Sì      2  No

MR = 15      **0,7%**  
RD = 2.029

5.1 La Sua famiglia dispone di automobili?

1  Sì, una      2  Sì, due o più      3  No

MR = 17      **0,8%**  
RD = 2.029

5.2 La Sua famiglia dispone di uno o più posti auto privati? (box, posto auto in garage, posto auto all'aperto ad uso riservato, ecc.)

1  Sì, uno → se più di 1 specificare il numero              2  No

MR = 14      **0,7%**  
RD = 2.029



## Sezione I - MR quesiti non bloccanti 7

### 6.1 L'abitazione dispone di almeno una linea telefonica fissa attiva?

- 1  Sì    2  No, ma almeno un componente della famiglia dispone di un cellulare    3  No, e nessun componente della famiglia dispone di un cellulare

MR = 18    **0,9%**  
RD = 2.029

### 6.2 Nell'abitazione c'è la connessione ad Internet?

- 1  Sì, linea telefonica tradizionale o ISDN  
2  Sì, DSL (ADSL, SHDSL, ecc.)  
3  Sì, altro tipo di connessione a banda larga  
4  Sì, cellulare, PC card, Internet key (GPRS, UMTS, HSDPA, ecc.)  
5  No, non c'è connessione ad Internet

MR = 21    **1,0%**  
RD = 2.029



## Sezione II - MR quesiti non bloccanti 1

### 2.2 Mese e anno del matrimonio:

[Nel caso sia stato contratto più di un matrimonio,  
indicare il mese e l'anno dell'ultimo]

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
mese                      anno

MR = 294 **3,6%**  
RD = 8.272

MR = 284 **3,4%**  
RD = 8.272

### 2.3 Stato civile prima dell'ultimo matrimonio:

1  Celibe/nubile

2  Divorziato/a

3  Vedovo/a

MR = 247 **3,0%**  
RD = 8.272





## Sezione II - MR quesiti non bloccanti 3

PER CHI HA 6 ANNI O PIÙ O PER CHI HA MENO DI 6 ANNI MA GIÀ  
FREQUENTA LA SCUOLA ELEMENTARE

5.3 E' attualmente iscritto/a ad un corso regolare  
di studi? (Scuola elementare, scuola media  
inferiore, scuola secondaria superiore, università  
o corso non universitario post-maturità)

1  Sì

2  No

MR = 84 **1,7%**

RD = 4.954

5.5 La durata  
del corso  
di studi  
è stata di:

1  2-3 anni

2  4-5 anni

MR = 17 **2,7%**

RD = 619



## Sezione II - MR quesiti non bloccanti 4

5.6 Specificare per esteso il titolo di studio più elevato conseguito: (ad esempio, diploma di qualifica professionale agraria, diploma di maturità tecnica industriale, diploma di accademia di belle arti, laurea in matematica, ecc.)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

MR = 109 **4,3%**

RD = 2.550

5.9 Il titolo di studio più elevato è stato conseguito all'estero?

1  Sì ↓

2  No → andare a dom. 5.11

MR = 34 **0,7%**

RD = 4.568

5.10 Quanti anni sono necessari, dall'ingresso nel sistema scolastico, per conseguire il titolo nello stato estero?

MR = 19 **10,7%**

RD = 177

5.11 Frequenta un corso di formazione/aggiornamento professionale (gratuito o a pagamento)? (ad esempio, corsi di formazione organizzati dall'impresa/azienda in cui lavora, dalla Regione, Provincia, corsi privati di lingua straniera, ecc.)

1  Sì

2  No

MR = 92 **1,9%**

RD = 4.954



## Sezione II - MR quesiti non bloccanti 5

6.5 Anche se attualmente non lavora ma è in cerca di una occupazione, ha mai svolto in passato una attività lavorativa retribuita oppure come coadiuvante familiare?

1  Sì ➔ andare a dom. 7.1    2  No ➔ andare a dom. 7.7

MR = 2    0,9%  
RD = 223



## Sezione II - MR quesiti non bloccanti 6

7.1 Lei svolge (svolgeva) un'attività lavorativa:

- 1  A tempo pieno      2  A tempo parziale  
(part time)

MR = 13    **0,5%**

RD = 2.542

7.3 Il suo lavoro è (era) a termine (a tempo determinato) o ha (aveva) un contratto a tempo indeterminato?

- 1  A tempo determinato  
2  A tempo indeterminato

MR = 17    **0,9%**

RD = 1.809

7.6 Quante ore abitualmente lavora (lavorava) in una settimana?

ore lavorate

MR = 87    **3,4%**

RD = 2.542



## Sezione II - MR quesiti non bloccanti 7

8.2 Da quale alloggio si reca al luogo abituale di studio o di lavoro?

- 1  Da questo alloggio
- 2  Da un altro alloggio ➔ Il questionario termina qui  
diverso da questo

MR = 23 0,4%  
RD = 6.337

8.3 Rientra giornalmente in questo alloggio dal luogo abituale di studio o di lavoro?

- 1  Sì
- 2  No ➔ Il questionario termina qui

MR = 31 0,5%  
RD = 6.046





## Sezione II - MR quesiti non bloccanti 9

8.5 A che ora è uscito/a di casa per recarsi al luogo abituale di studio o di lavoro?

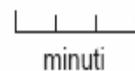


(ad es. 07:30)

MR = 52 **1,7%**  
RD = 3.070

8.6 Quanto tempo ha impiegato per recarsi (solo andata) al luogo abituale di studio o di lavoro? (in minuti)

[Se la persona ha accompagnato i figli a scuola prima di recarsi al luogo di studio o di lavoro, considerare il tempo complessivamente impiegato]



(ad es. per un tempo di percorrenza di 1 ora e 15 minuti indicare 075)

MR = 64 **2,1%**  
RD = 3.070



## Sezione II - MR quesiti non bloccanti 10

8.7 Quale mezzo di trasporto ha utilizzato per effettuare il tratto più lungo del tragitto (in termini di distanza e non di tempo) per recarsi al luogo abituale di studio o di lavoro?

- 01  Treno
- 02  Tram
- 03  Metropolitana
- 04  Autobus urbano, filobus
- 05  Corriera, autobus extra-urbano
- 06  Autobus aziendale o scolastico
- 07  Auto privata (come conducente)
- 08  Auto privata (come passeggero)
- 09  Motocicletta, ciclomotore, scooter
- 10  Bicicletta
- 11  Altro mezzo (battello, funivia, ecc.)
- 12  A piedi

MR = 46 **1,5%**  
RD = 3.070



# I quesiti posti dai rispondenti al numero verde

Laura Posta, Damiano Abbatini

9 – 11 marzo 2010 Castel San Pietro Terme

# Di cosa parleremo

- **Funzione** del numero verde
- Principali **caratteristiche** del servizio
  - L'organizzazione del servizio
  - La scheda di “gestione chiamate”
- **Risultati**

## Il numero verde: più di una Funzione

- **Garantire** al rispondente un **servizio di supporto** tecnico-informativo a cui rivolgersi in caso di difficoltà
  - per qualsiasi richiesta di **chiarimento**
  - per ricevere **assistenza** durante la compilazione
- **Disporre** di elementi quantitativi per preparare, in vista del censimento 2011, parti del **capitolato tecnico** necessario ad avviare la **procedura di gara** per l'acquisizione del servizio
- **Creare un rapporto di contatto** tra l'Istat e le famiglie basato sulla fiducia e cortesia oltre che sulla qualità e affidabilità nella risposta
- **Individuare le problematiche più frequenti** incontrate dai rispondenti

# Il numero verde: l'organizzazione del servizio

- ✓ **Periodo di attivazione:** 22 ottobre - 23 dicembre
- ✓ **Dal lunedì al venerdì** – dalle 9.30 alle 17.30 –
- ✓ **Numero delle postazioni**
  - 3 dal 22 ottobre al 20 novembre*
  - 2 dal 23 novembre al 23 dicembre*
- ✓ **Risposta** a cura della DCCG
- ✓ Utilizzo di **un'applicazione predisposta *ad hoc*** per la gestione delle chiamate

# Il numero verde: la scheda di gestione chiamata

## Per acquisire informazioni relative a:

- ✓ provenienza della chiamata
- ✓ fascia oraria
- ✓ motivo della chiamata
- ✓ esito della chiamata
- ✓

Il **monitoraggio** sul traffico giornaliero per conoscere

- ✓ numero delle chiamate ricevute (giornaliere, complessive)
- ✓ gli orari di punta
- ✓ la durata
- ✓ le maggiori difficoltà incontrate

## Il numero verde: risultati (1)

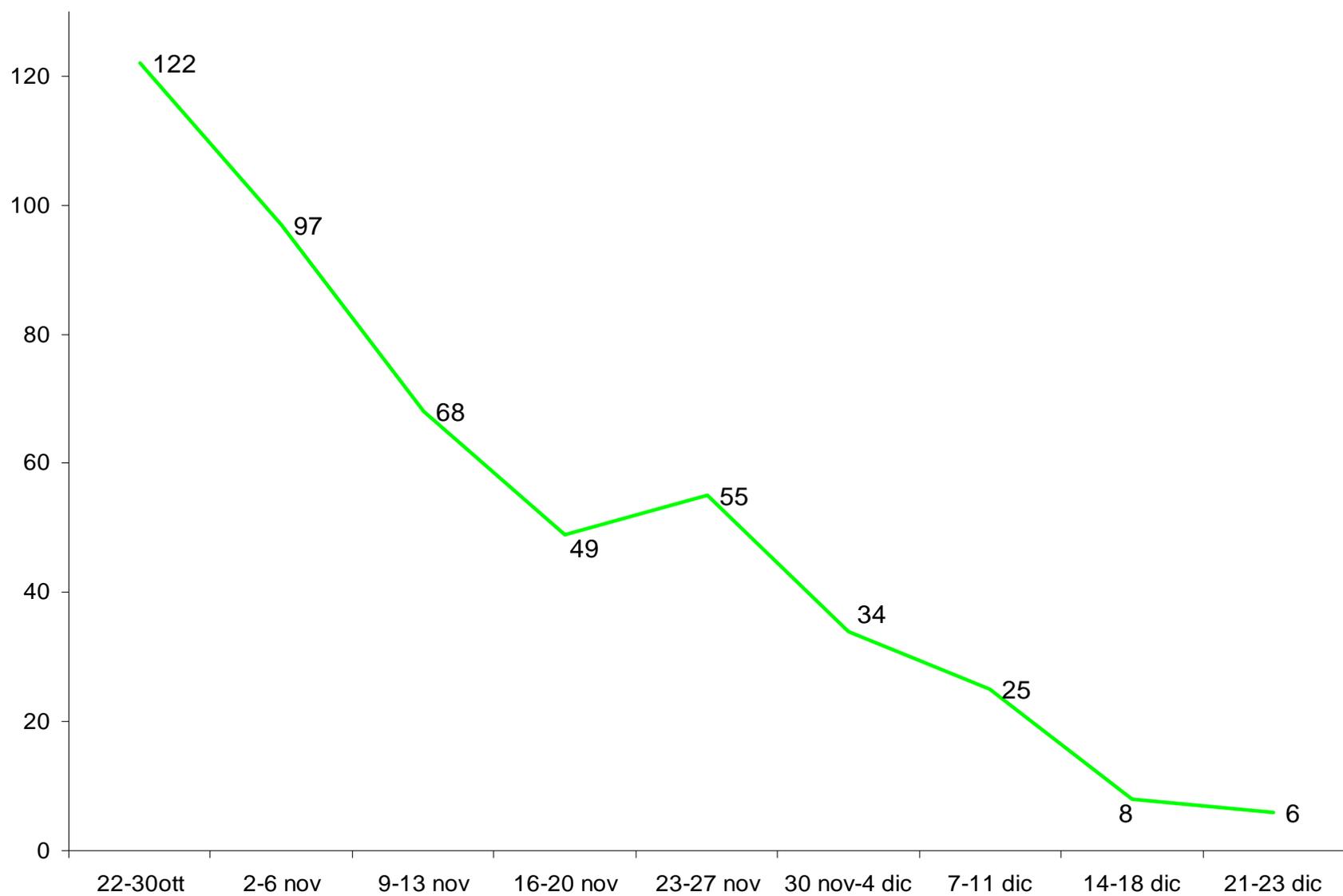
### Dal 22 ottobre al 23 dicembre

- ✓ Ha contattato il numero verde il **3,1%** delle famiglie che ha ricevuto il questionario, con un'incidenza maggiore per i Comuni di Roma (5,0%), Trezzano sul Naviglio (4,8%), Passignano sul Trasimeno (4,6%)
- ✓ **2.527** chiamate complessive ricevute e gestite
- ✓ Il maggior numero di chiamate si è registrato per **Roma** (13,1%) **Genova** (11,8%), **Perugia** (9,8%) e **Prato** (9,3%)
- ✓ il **66,5%** delle chiamate si è avuto nella fase di restituzione spontanea dei questionari (dal 22 ottobre al 13 novembre), il restante **33,5%** nella fase di completamento della rilevazione sul campo

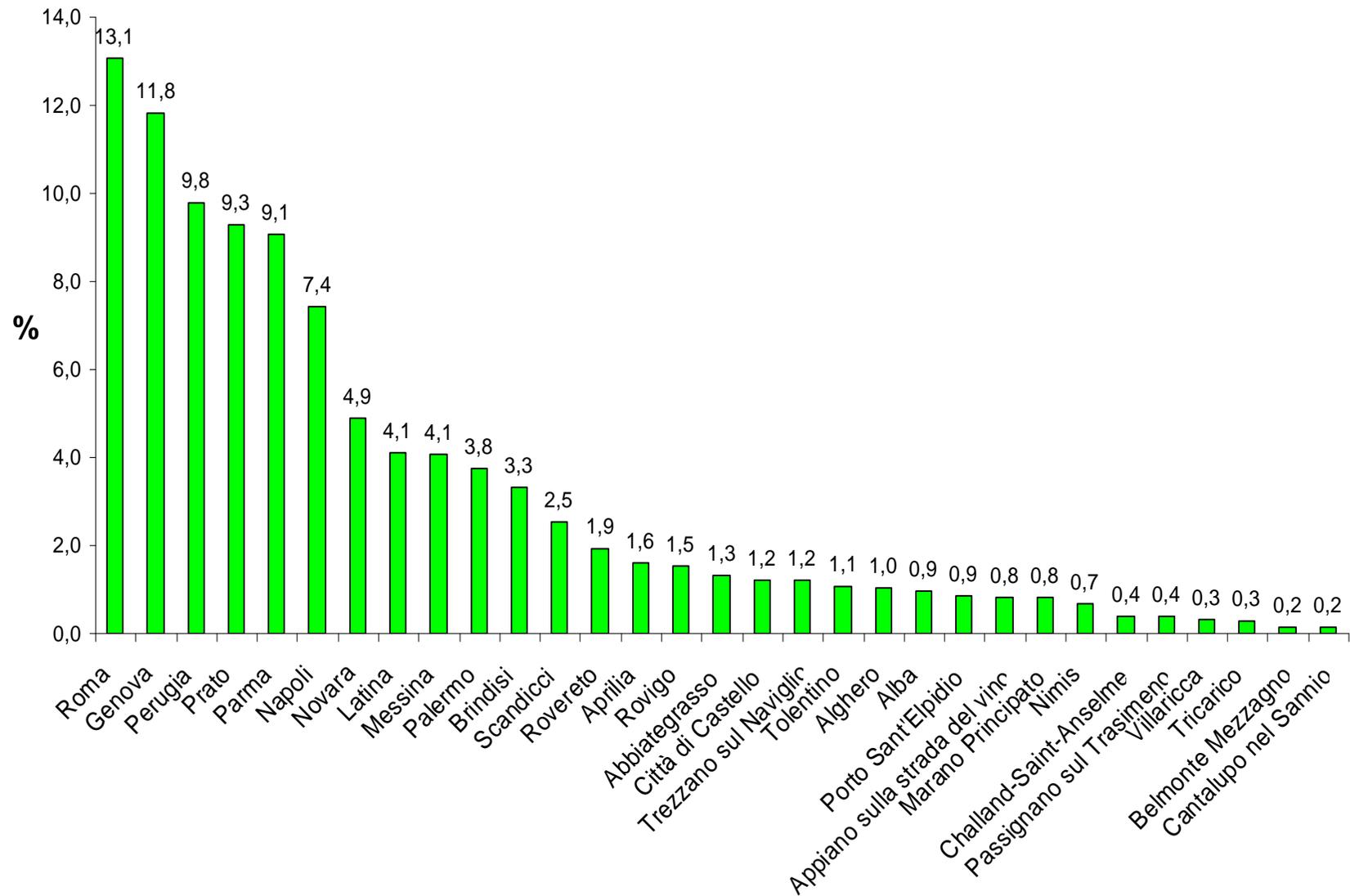
## Il numero verde: risultati (2)

- ✓ il numero delle **chiamate giornaliere** ha avuto un andamento decrescente nel tempo: da una **media iniziale di 122 chiamate al giorno** (22-30 ottobre) si è passati ad un flusso giornaliero più che dimezzato a partire dal 16 novembre
- ✓ con **picchi massimi tra le 9.30 e le 11.30 (33,6%)** e **minimi tra le 13.30 e le 15.30 (18,6%)**
- ✓ **una concentrazione tra il lunedì e il martedì** (quasi il 50% delle chiamate) lasciando al **giovedì il valore più basso (16,5%)**
- ✓ una **durata media** a chiamata **di poco superiore ai 5 minuti** con tempi minimi se la richiesta era di tipo informativo (informazioni sull'indagine, privacy, canali di restituzione)

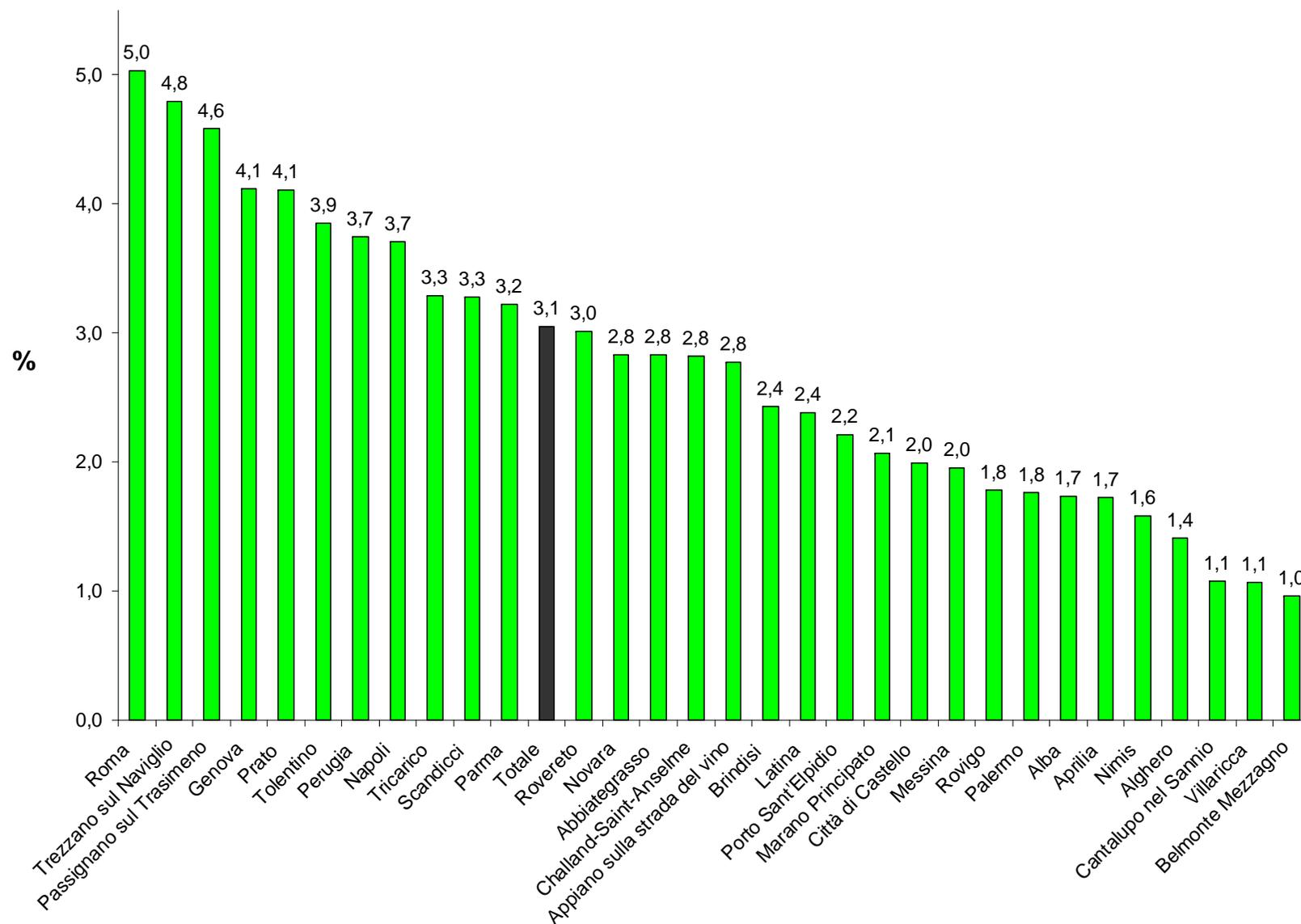
# Numero medio di chiamate per periodo



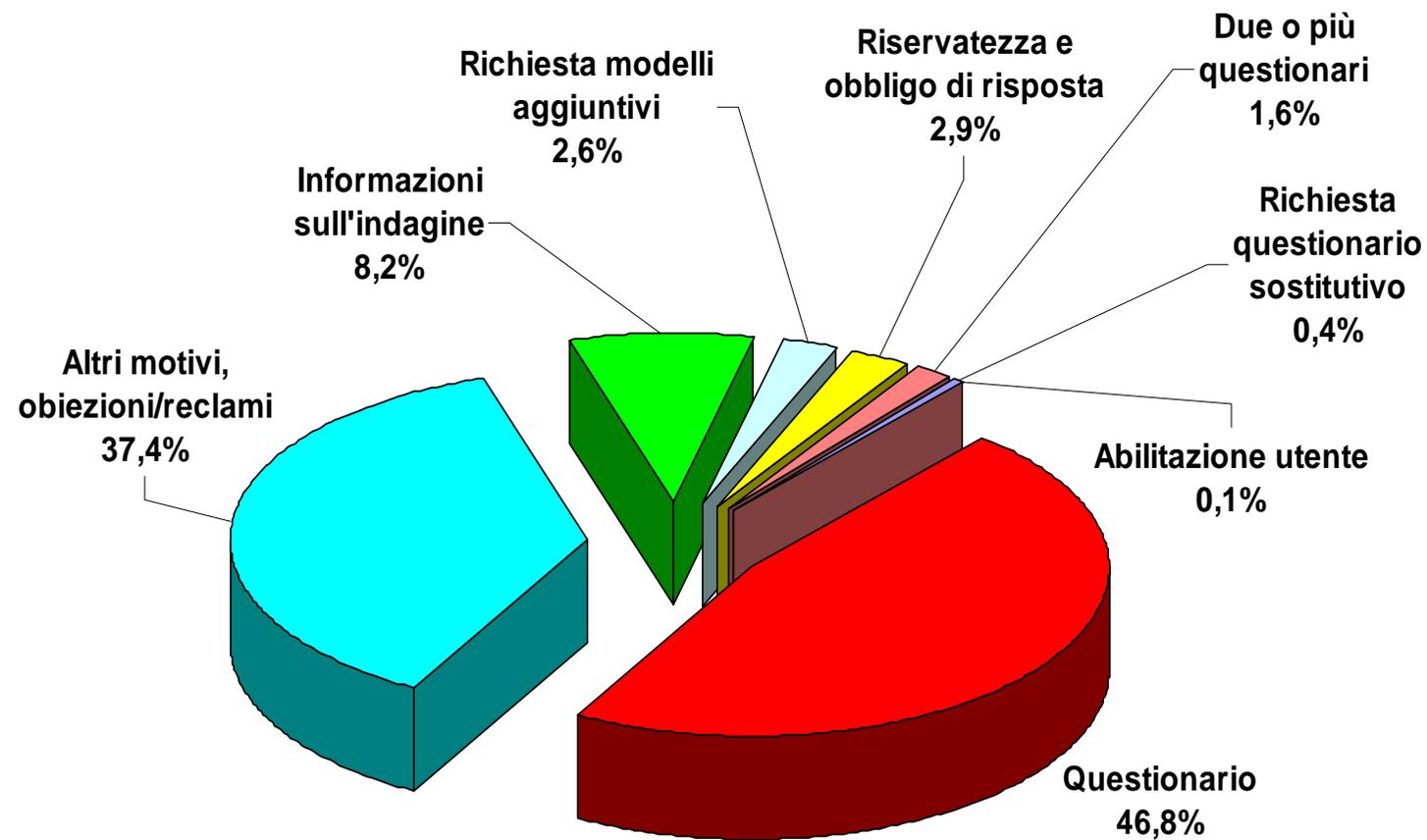
# Chiamate per comune



# Incidenza delle chiamate per comune



# Il motivo della chiamata (N=3.002)

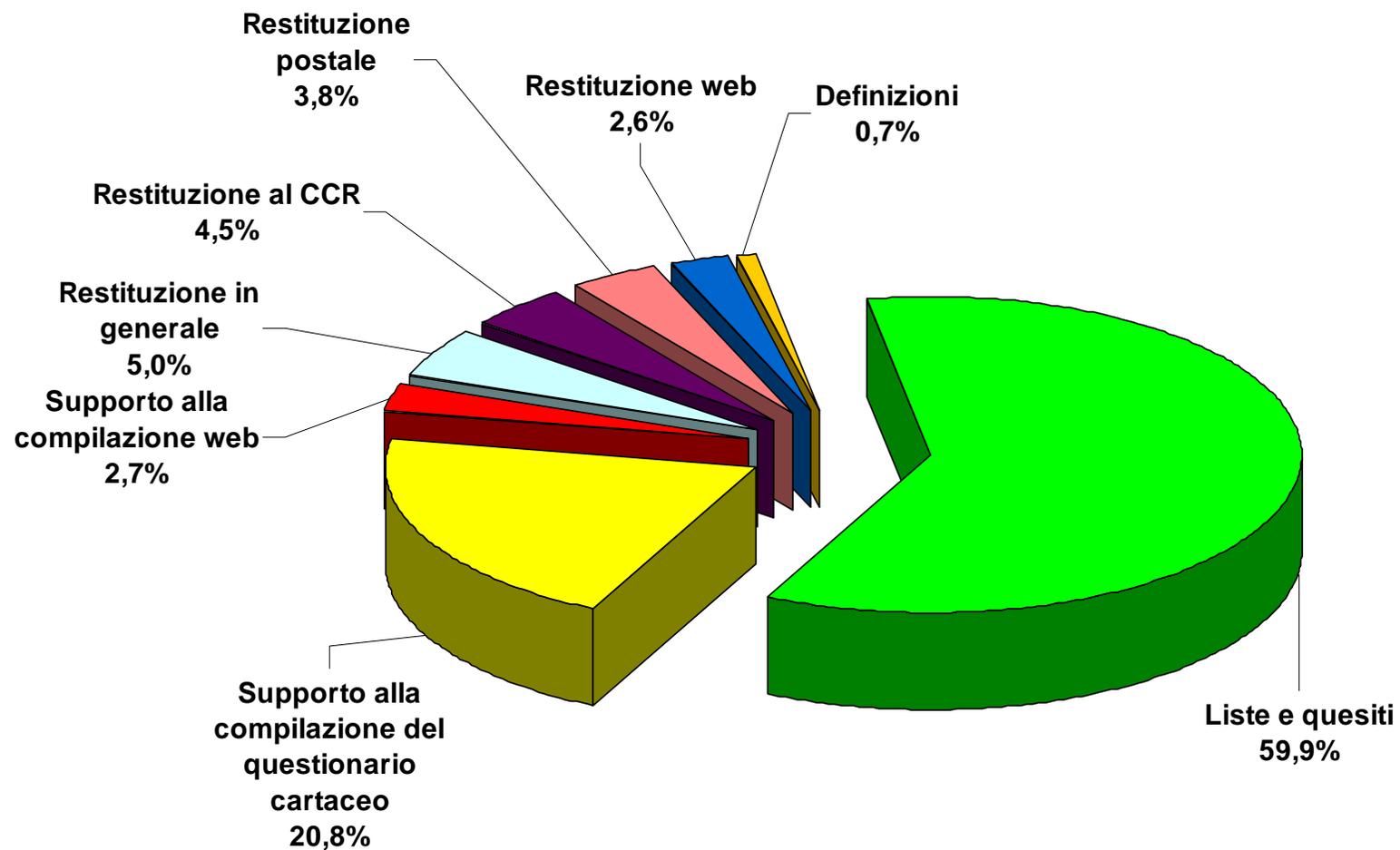


## Gli 'altri motivi' (N=1.122)

Le difficoltà segnalate hanno riguardato principalmente:

- ✓ **la richiesta di chiarimenti su CHI deve compilare il questionario come *abituale dimorante nell'alloggio* nei casi di:**
  - *decesso dell'intestatario;*
  - *separazione dei coniugi;*
  - *cambio di residenza;*
  - *dimora diversa dalla residenza anagrafica*
- ✓ **accesso alla compilazione via Internet:**
  - *password di accesso complicata (maiuscole/minuscole) – messaggio di login errata*
  - *problemi di connessione web*
- ✓ **Restituzione postale: *richiesta certificazione della risposta postale***
- ✓ **Questionari: *informazioni su data ultima di restituzione***
- ✓ **Solleciti *in caso di restituzione già effettuata***

# Quali difficoltà sul questionario (N=1.407)



# Chiarimenti su liste, quesiti e assistenza alla compilazione (N=1.173)

Le richieste di aiuto hanno riguardato principalmente :

- ✓ **compilazione della Lista A e apposizione dei codici**
- ✓ chiarimenti e assistenza alla compilazione dei **quesiti** relativi alla **condizione professionale** (Medium Form e Long Form) da parte dei pensionati (domande 6.1-6.4)
- ✓ difficoltà di interpretazione del **filtro 6.5 solo per il Long Form** (soprattutto da parte dei pensionati) prima dei quesiti sull'attività lavorativa
- ✓ chiarimenti e assistenza alla compilazione dei quesiti relativi al **settore di attività economica** (solo Long Form)
- ✓ assistenza alla **compilazione dell'intero questionario** cartaceo soprattutto da parte degli anziani

# Le principali criticità segnalate dai rispondenti

---

- ✓ **Individuazione delle persone che hanno la dimora abituale nell'alloggio da inserire nella Lista A**
- ✓ **Apposizione dei codici nella Lista A**
- ✓ **Compilazione di alcune parti del questionario**
- ✓ **Accesso alla compilazione via Internet**

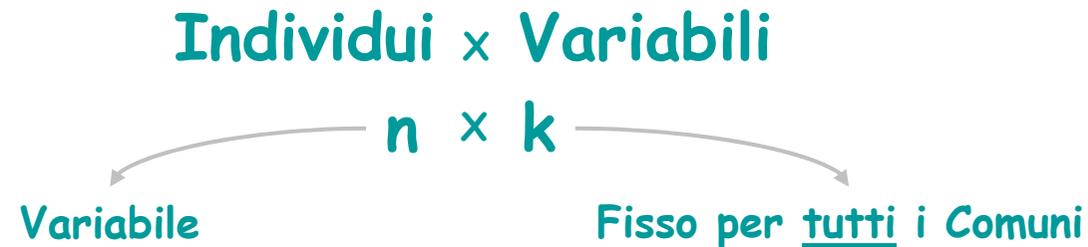
# La progettazione del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni

Castel San Pietro Terme 9-11 marzo 2010  
a cura di A. Pezone e D. Casale

**Le Liste Anagrafiche Comunali:  
l'esperienza acquisita con la rilevazione pilota**

## La liste anagrafica per i Comuni della pilota

La LAC di ciascun Comune ha inviato, un file elettronico di dati:



Composto da:



Con riferimento ad una data uguale per tutti i Comuni (31/12/2008).

## Le variabili del tracciato record

### Variabili

- Familiari
- Individuali
- Di gestione dei file
- Per la rilevazione
- Per i check interni

Progr. campo	Nome campo	Descrizione campo	Lunghezza massima
1	Codpro	Codice provincia	3
2	Codcom	Codice comune	3

Progr. campo	Nome campo	Descrizione campo	Lunghezza massima
3	Tipores	Residenza in famiglia o in convivenza	1
4	Codicefam	Codice della famiglia di appartenenza	10
5	Codiceconv	Codice della convivenza di appartenenza	10



## Le variabili del tracciato record

### Variabili

- Familiari
- Individuali
- Di gestione dei file
- Per la rilevazione
- Per i check interni

Progr. campo	Nome campo	Descrizione campo	Lunghezza massima
6	Cognome	Cognome	100
7	Nome	Nome	100
8	Codfiscale	Codice fiscale	16
9	Sesso	Sesso	1
10	Datanas	Data di nascita	10
11	Pronas	Provincia di nascita	3
12	Comnas	Comune di nascita	3
13	Estnas	Stato estero di nascita	3
14	Cittad	Cittadinanza	3

Da regolamento anagrafico è previsto che per queste variabili i Comuni utilizzino la codifica ISTAT

## Le variabili del tracciato record

### Variabili

- Familiari
- Individuali
- Di gestione dei file
- Per la rilevazione
- Per i check interni

Progr. campo	Nome campo	Descrizione campo	Lunghezza massima
15	Ncomp	N° di componenti la famiglia anagrafica o la convivenza	4
16	Relpar	Relazione di parentela	40
17	Staciv	Stato civile	20
18	Dataiscr	Data di iscrizione in anagrafe	10

### Relazione di parentela e Stato civile

#### Il campo è descrittivo

INTESTATARIO;  
CONIUGE DELL'INTESTATARIO;  
FIGLIO/A DELL'INTESTATARIO;  
.....

NUBILE/CELIBE;  
CONIUGATO/A;  
.....

#### Il campo è codificato

01 = INTESTATARIO;  
02 = CONIUGE DELL'INT.;  
.....;  
10 = .....

01 = NUBILE/CELIBE;  
02 = CONIUGATO/A;

IS = INTESTATARIO;  
CN = CONIUGE DELL'INT;  
CL = CELIBE;  
NB = NUBILE;

## Le variabili del tracciato record

### Variabili

- Familiari
- Individuali
- Di gestione dei file
- Per la rilevazione
- Per i check interni

Progr. campo	Nome campo	Descrizione campo	Lunghezza massima
19	Idtoponimo	Identificativo del toponimo	10
20	Specie	Specie dell'ind. (Via, Piazza, Viale ecc...)	20
21	Denominazione	Denominazione dell'indirizzo di residenza	150
22	Civico	Numero civico della residenza	5
23	Esponente	Esponente del numero civico	10
24	Interno	Interno di residenza (scala, palazzina, piano, etc.)	10
25	Cap	CAP di residenza	5
26	Nsez	Sezione di censimento	7
27	Filler	Valore fisso = 1	1

Le variabili relative all'indirizzo sono state **NORMALIZZATE** e, ove possibile, è stata realizzata la **GEOCODIFICA**

## Le criticità legate all'uso delle LAC

### Errori formali



Dovuti al non rispetto degli standard tecnici o commessi in fase di estrazione, manipolazione o invio delle LAC.

### Errori sostanziali



Legati alla qualità dei dati e al livello di rispetto del Regolamento anagrafico da parte dei Comuni.

**E' interesse dei principali attori dell'operazione censuaria che entrambe le tipologie di errori siano MINIMIZZATE.**

**Istat** in qualità di titolare, di coordinatore e di garante dell'andamento del Censimento.

**Comuni** in qualità di attori attivi sul territorio e per i quali la buona qualità e un'adeguata tempistica nella raccolta dei dati assicura un prodotto di immediata fruibilità e idoneo agli standard della domanda informativa.

## La rilevazione pilota 2009

Abbiategrasso  
Alba  
Alghero  
Appiano sulla strada del vino  
Aprilia  
Belmonte Mezzagno  
Brindisi  
Cantalupo nel Sannio  
Challand-Saint-Anselme  
Città di Castello  
Genova  
Latina  
Marano Principato  
Messina  
Napoli  
Nimis  
Novara  
Palermo  
Parma  
Passignano sul Trasimeno  
Perugia  
Porto Sant'Elpidio  
Prato  
Roma  
Rovereto  
Rovigo  
Scandicci  
Tolentino  
Trezzano sul Naviglio  
Tricarico  
Villaricca

Con la Rilevazione è stato possibile osservare gli effetti di un protocollo standardizzato per l'invio/ricezione dei dati anagrafici (formato e nome dei file, tracciato record e modalità di trasmissione/acquisizione dati) e prendere visione di essi;

I dati in formato elettronico dovevano essere inviati alla DCCG attraverso un protocollo protetto e secondo degli standard predefiniti, comunicati con la 1° Circolare ai Comuni, e relativi a:

- Nome, struttura e formato del file di dati (.csv con separatore ";");
- caratteristiche, formato e lunghezza delle variabili;
- nome, struttura e formato del file di decodifica per le variabili *relazione di parentela e stato civile* se archiviate con codici numerici o stringhe alfabetiche.

Non sono state imposte codifiche standard per studiare i diversi contenuti informativi

## La rilevazione pilota 2009

*Le variabili* inserite nel tracciato record richiesto ai Comuni per hanno assolto a più funzioni che, di concerto, hanno consentito di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Lo svolgimento della Rilevazione Pilota 2009;
- L'acquisizione di un patrimonio informativo indispensabile per la migliore progettazione delle modalità di conduzione del 15° Censimento della Popolazione e delle Abitazioni;
- La valutazione dei livelli di qualità e di accuratezza dei dati contenuti negli archivi delle anagrafi comunali e dei criteri di registrazione e classificazione utilizzati dai Comuni per le variabili richieste.

## La rilevazione pilota 2009 – Errori formali

Gli errori più rilevanti rispetto agli standard e per i quali è stato necessario un intervento *ad hoc*:

Tipo di errore	N° CP	% sul totale CP	Proiezione della % sui Comuni al 2011
Formato (non .csv) e nome del file	4	13,3	<b>1.080</b>
Tracciato record	6	20,0	<b>1.620</b>
Fuori protocollo indata	2	6,7	<b>540</b>
Data nascita e/o data iscrizione	5	16,7	<b>1.350</b>
Luogo di nascita (Comune o stato estero)	7	23,3	<b>1.890</b>

CP=Comuni della Rilevazione pilota 2009

N.B.: l'appartenenza all'uno o all'altro tipo di errore non è mutuamente esclusiva

## La rilevazione pilota 2009 – Errori sostanziali

### Dati delle 31 LAC:

N° record Individuali

6.763.308

N° intestatari Fogli di Famiglia

2.934.202

N° Codici Famiglia distinti

2.929.101

229.979  
Individui

### Bilancio della popolazione 31/12/2008

Popolazione

6.533.329

Famiglie

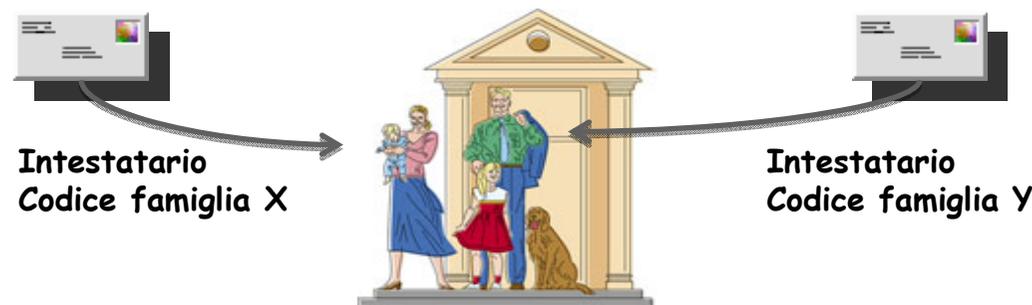
2.694.344

234.757  
Famiglie

## La rilevazione pilota 2009 – Errori sostanziali



Dal numero verde sono emersi, per oltre il 50% dei Comuni, casi **NON INDIVIDUABILI** in fase di controllo preventivo delle LAC.



Alcune *Famiglie* vedendosi recapitare due plichi hanno chiesto chiarimenti al numero verde che, dopo aver registrato l'anomalia, ha suggerito la corretta compilazione.

Dalla compilazione web, sta emergendo che coloro i quali non hanno chiesto ragione di tale anomalia, hanno compilato entrambi i questionari e ciascuno con tutti i componenti della famiglia.

### Per il prossimo Censimento

L'**Istat** dovrà adottare tutte le misure *ex-ante* e *ex-post* per eliminare i casi di doppie compilazioni. I **Comuni**, allo stesso modo, dovranno sondare, previamente, la correttezza dei dati anagrafici.

## La rilevazione pilota 2009 – Errori sostanziali

N° record Individuali 6.763.308

N° di individui con almeno un errore 1.185.093

*Di cui dati mancanti*

Nome 225

Codice Fiscale 127.953

Luogo di nascita 54.244

Cittadinanza 5.080

Stato civile 7.943

Data iscrizione 65.856

## La rilevazione pilota 2009 – Errori sostanziali

Per la variabile *Relazione di parentela* sono emerse, in 3 Comuni le seguenti modalità:

-  Deceduto
-  Ex-intestataria/o ora deceduto/a
-  Ex-I.S.
-  Deceduto dell'intestataria/o

Queste modalità, pur presenti per un numero esiguo di casi, segnalano che oltre al problema della "mancata cancellazione per morte", alcune anagrafi dispongono di una specifica modalità per archiviare (**e non cancellare**), temporaneamente e no, persone decedute.

## Cosa ci ha insegnato questa prima esperienza?

Se non si renderanno il più possibile standardizzati i dati delle LAC esiste il serio rischio che **non potranno essere rispettati i tempi** per:

- ✚ Il controllo e la correzione dei dati delle diverse forniture
- ✚ La normalizzazione e la geocodifica degli indirizzi
- ✚ La predisposizione delle LAC per la stampa e il mail-out dei questionari

Per agevolare al massimo la procedura di trasmissione/acquisizione delle LAC l'**Istat**:

- ✚ Fornirà standard e specifiche per i Comuni con le circolari tecniche
- ✚ Metterà a disposizione un software e il manuale tecnico per facilitare e ottimizzare l'operazione di invio delle LAC

## Il futuro.....

Per massimizzare l'efficienza e l'efficacia della strategia per il nuovo Censimento della popolazione e delle abitazioni e per ottimizzare le attività di tutti gli attori coinvolti, è FONDAMENTALE che la fase iniziale di estrazione e invio delle LAC sia gestita garantendo il massimo rispetto degli standard tecnici e la qualità di dati più alta possibile.

Attualmente, però, l'Istat non dispone di informazioni dettagliate sulla qualità, esaustività ed accuratezza dei dati individuali delle anagrafi, sulle dotazioni tecnico-informatiche dei Comuni e sulla loro capacità di adeguamento a standard predeterminati.



**Rilevazione sperimentazione sulle Liste Anagrafiche Comunali (IST-02295) inserita nel PSN 2008-2010 che sarà realizzata nel 2010 su 1790 Comuni campione** (esclusi i 31 Comuni della Pilota e i 7 Comuni della sperimentazione sulla Popolazione straniera).

## Sperimentazione LAC 2010

**Sarà una "prova generale" per un campione di Comuni che consentirà:**

### **A tutti i Comuni campione**

- ✚ di prendere dimestichezza con le procedure di predisposizione e invio delle liste
- ✚ di individuare le eventuali problematiche interne

### **All'Istat**

- ✚ di prendere visione delle criticità del processo di acquisizione dati
- ✚ di acquisire le conoscenze necessarie a risolvere le problematiche tecniche e sostanziali delle diverse casistiche

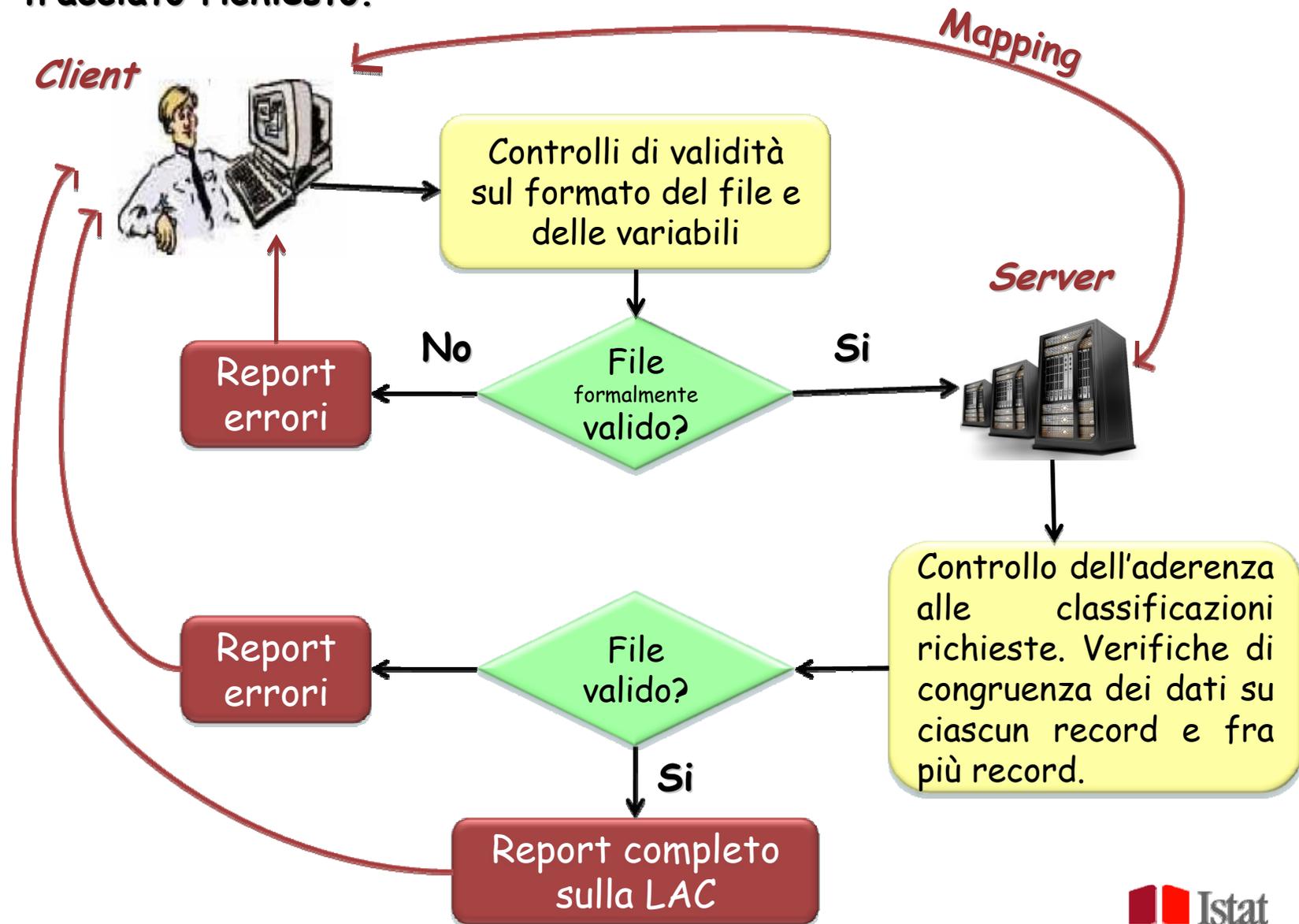
## Obiettivi per la rilevazione sperimentale LAC 2010



(\*) Nel 2008 la DCCR ha chiesto ai comuni italiani informazioni sul nome della Software House preposta alla gestione dei dati anagrafici

## Sperimentazione LAC 2010: La soluzione informatica

L'applicazione locale consentirà di caricare il file di dati con il tracciato richiesto.



# ANALISI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI POSTALI

N. Ferrante, M. Picci, L. Posta

9 – 11 marzo 2010 Castel San Pietro Terme

# Premesse

---

Le analisi fanno riferimento ai questionari spediti e si basano sui Report inviati da Poste Italiane e sui riscontri da SGR

## Alcune definizioni:

**Consegnati:** questionari ricevuti dalle famiglie;

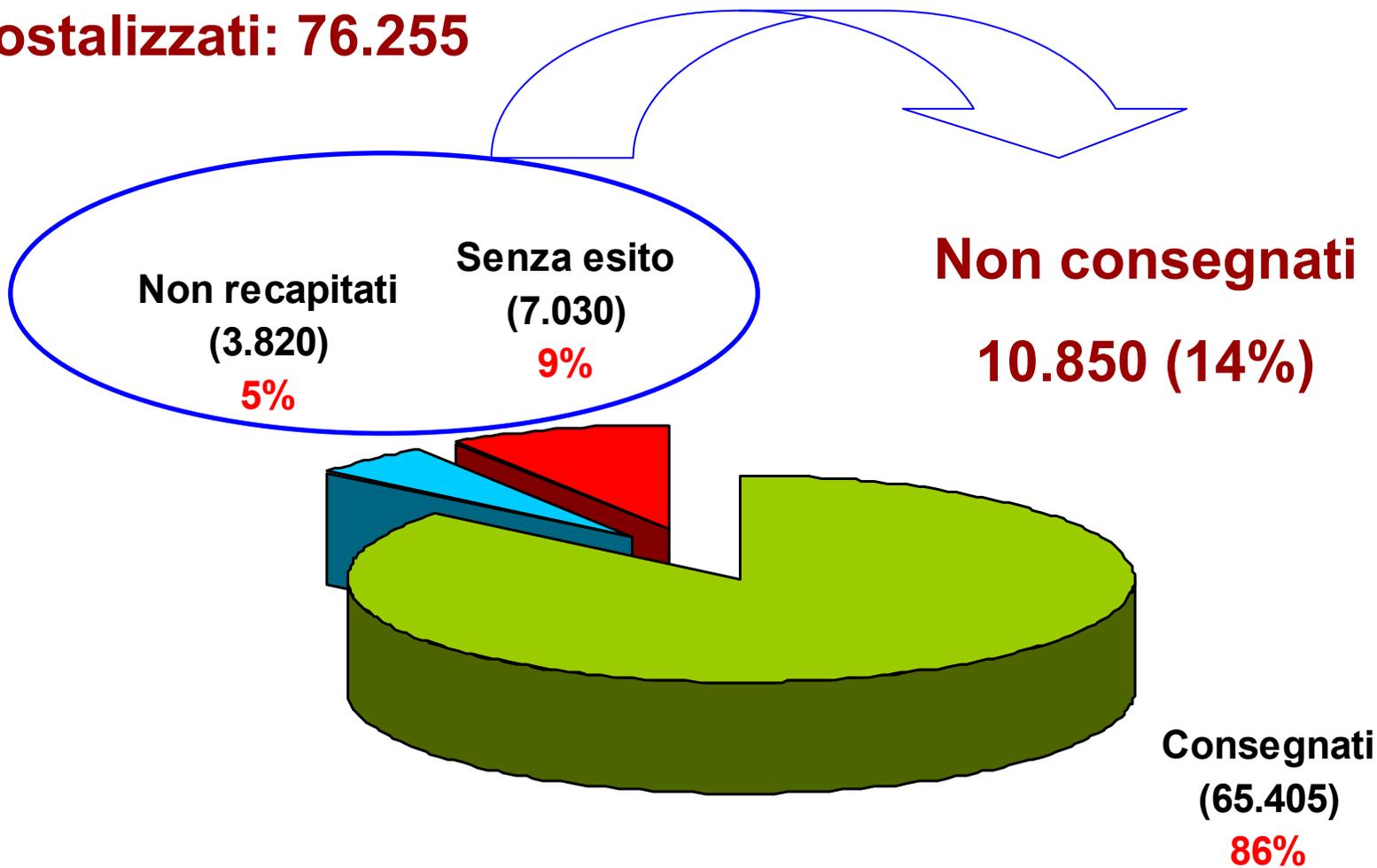
**Non recapitati:** questionari che non è stato possibile recapitare alle famiglie:

**Senza esito:** questionari per i quali Poste non ha fornito nessuna informazione;

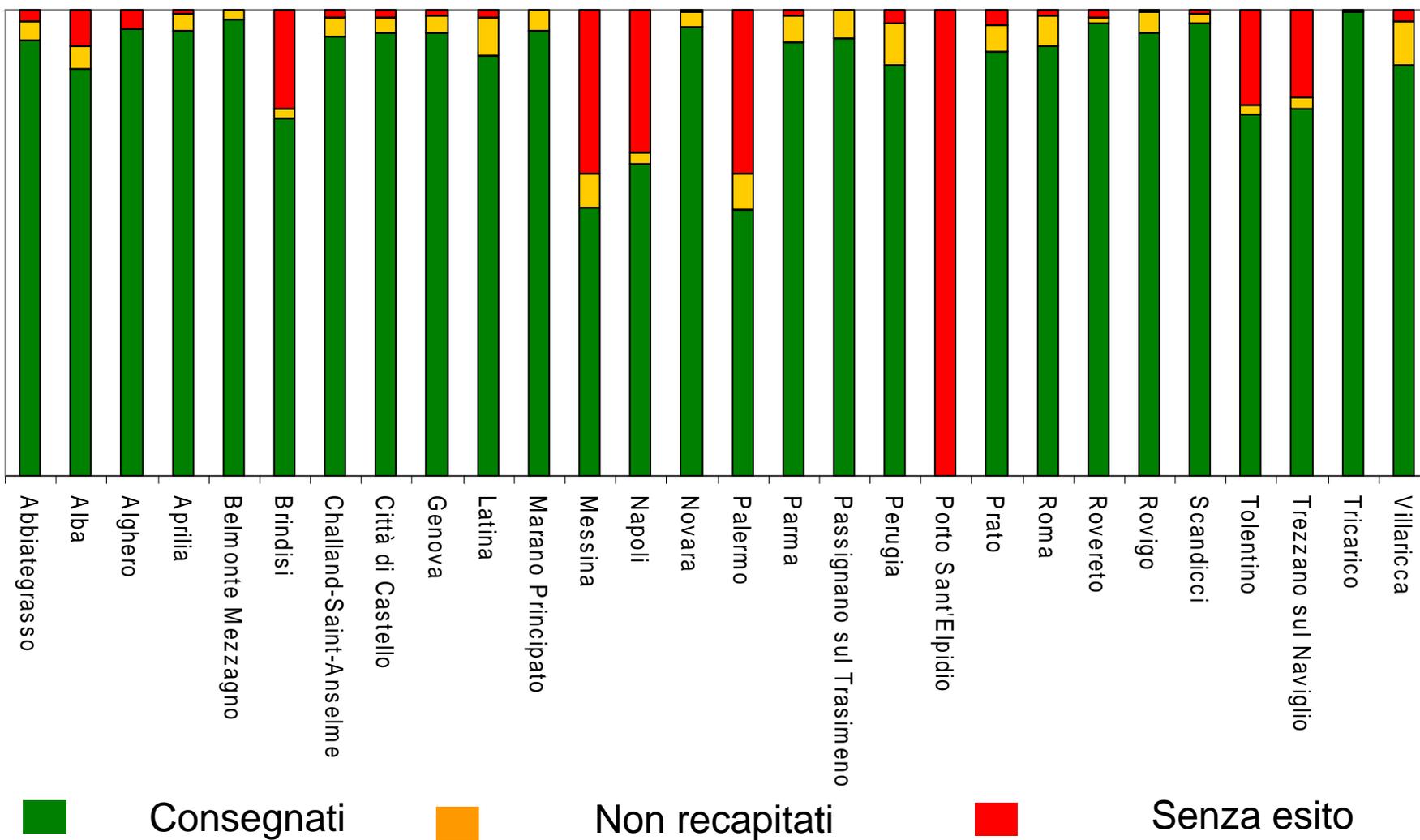
**Non consegnati:** l'insieme dei questionari “Non recapitati” e “Senza esito”

# Esito recapiti

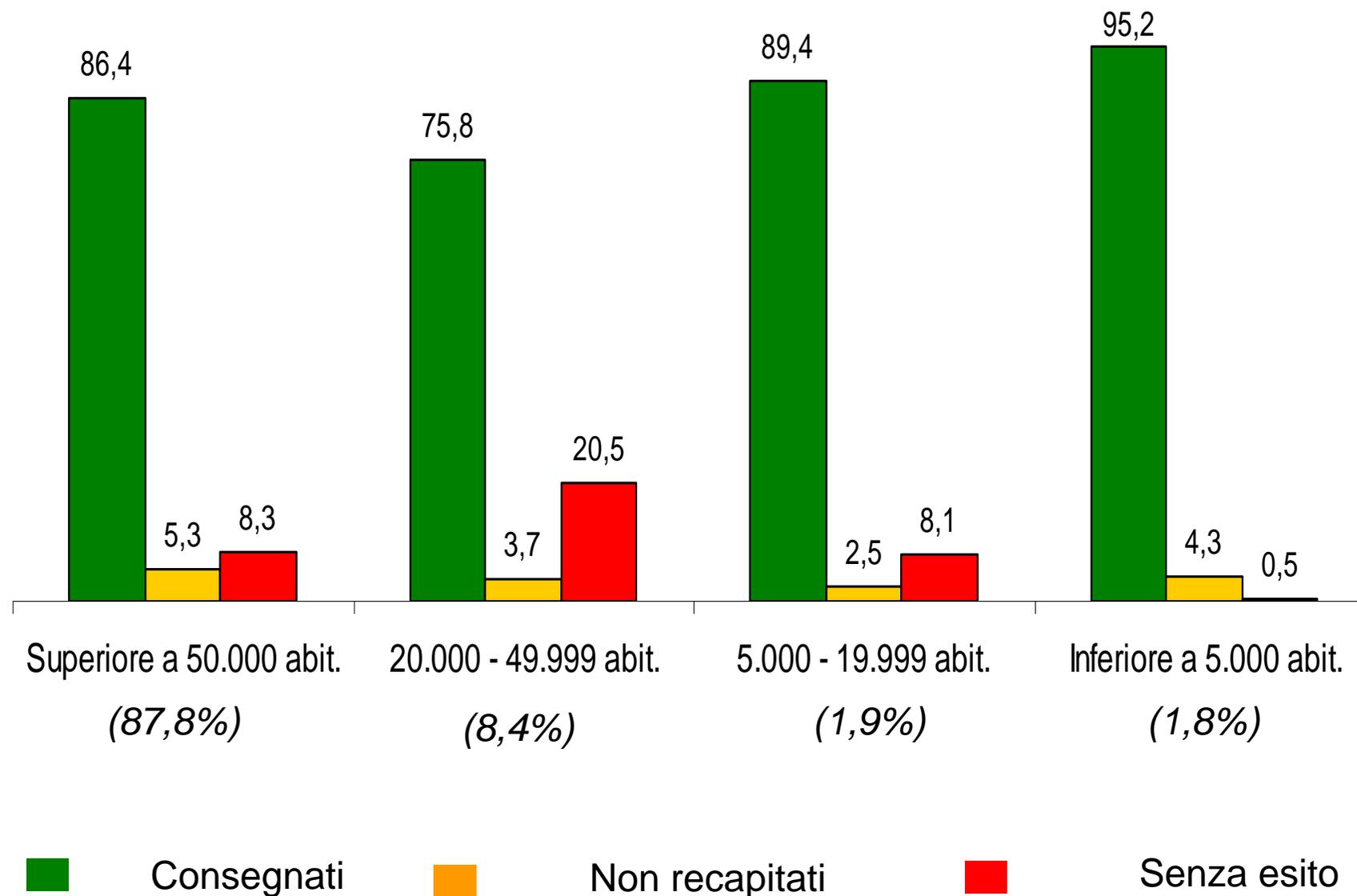
**Postalizzati: 76.255**



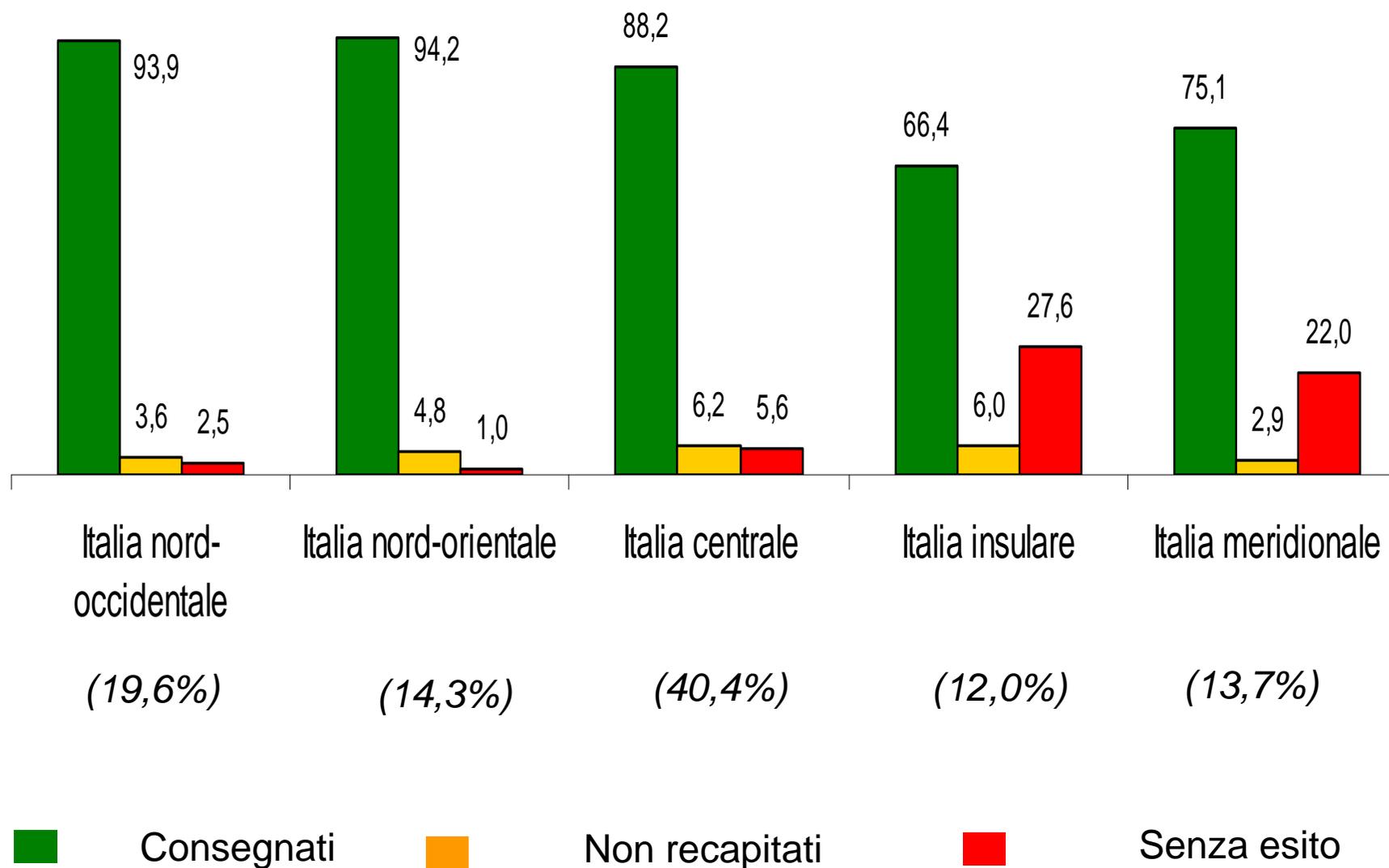
# Esito delle spedizioni per comune (%)



# Esito recapito per dimensione demografica (%)

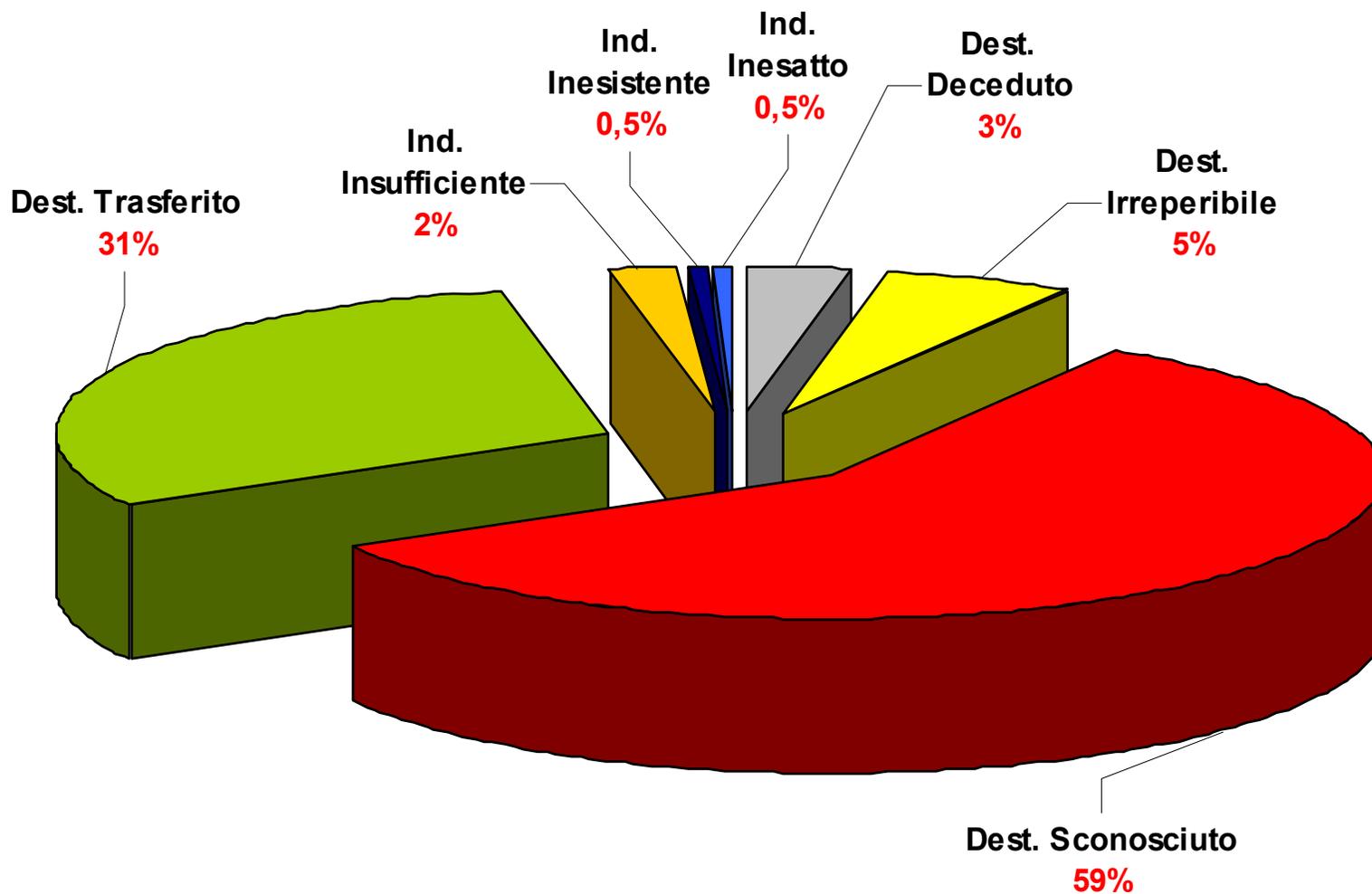


# Esito recapito per ripartizione geografica (%)

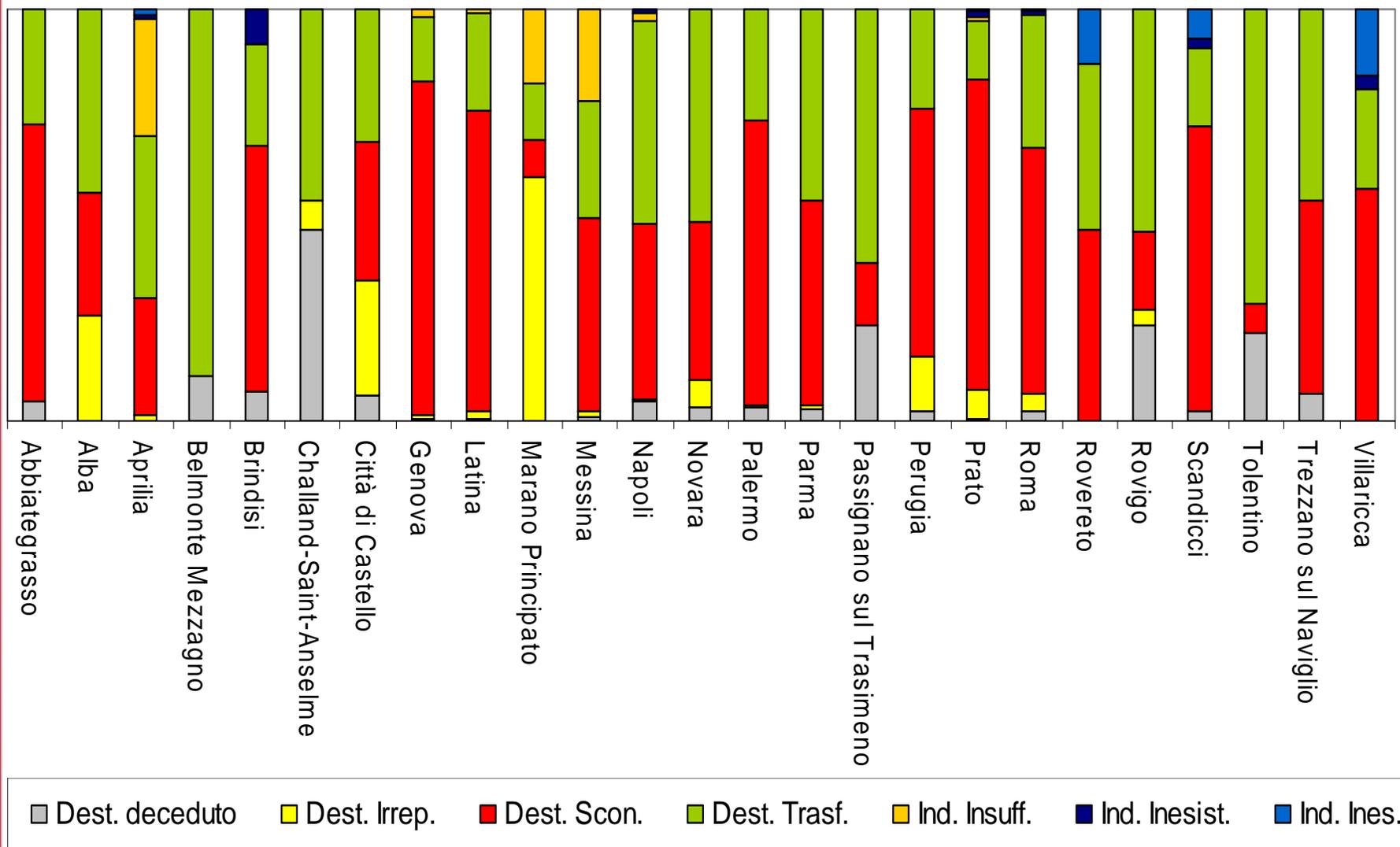


# Non recapitato per motivo mancato recapito

Postalizzati: **76.255** Non recapitati: **3.820 (5%)**



# Non recapitati per motivo e comune (%)



# Non consegnati e restituiti compilati dalle famiglie

**Non consegnati 14% dei postalizzati**

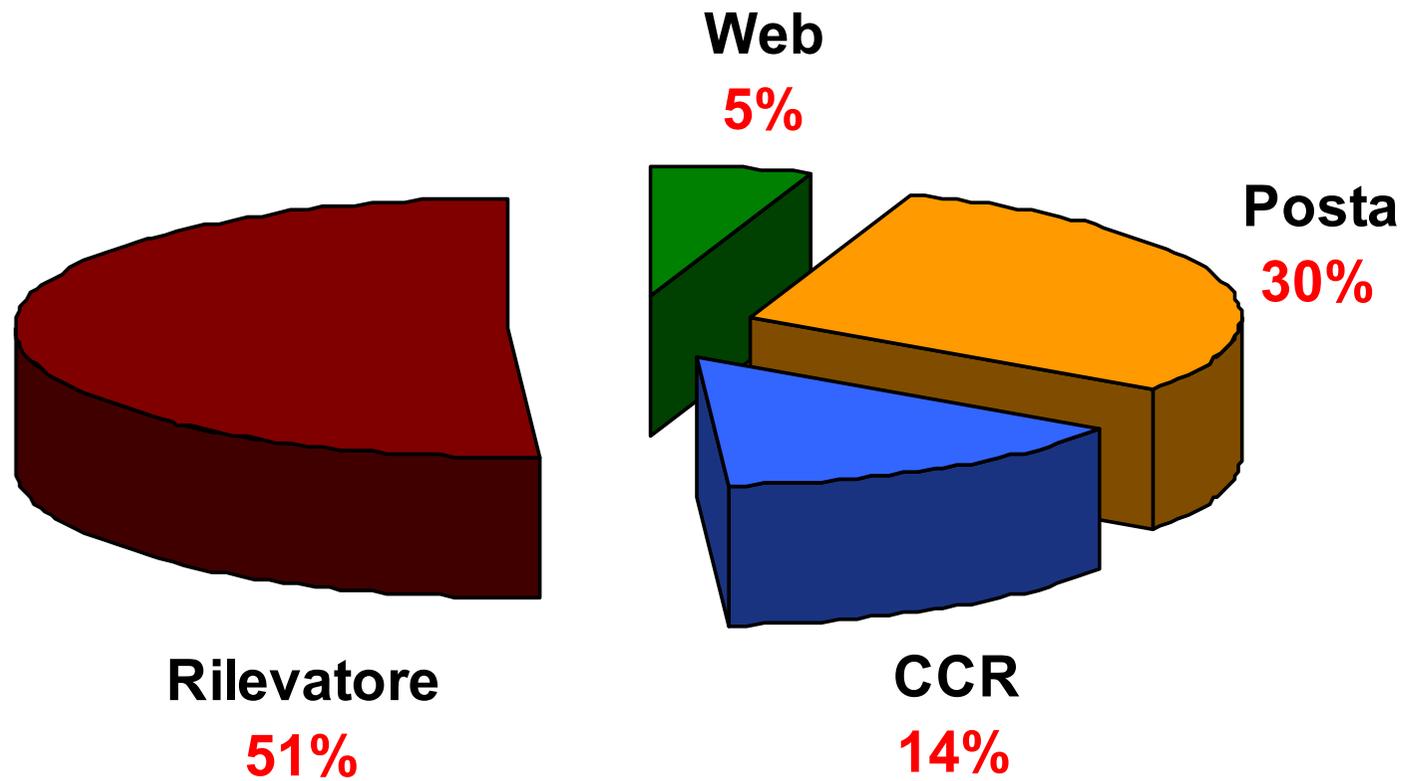
	<b>Non consegnati</b>	<b>Restituiti</b>	<b>Non restituiti</b>
<b>Non recapitati</b>	3.820	972 (25%)	2.848 (75%)
<b>Senza esito</b>	7.030	5.242 (75%)	1.788 (25%)
<b>Totale</b>	<b>10.850</b>	<b>6.214</b> (57%)	<b>4.636</b> (43%)

# Non consegnati e restituiti compilati dalle famiglie

**Non consegnati 14% dei postalizzati**

	<b>Non consegnati</b>	<b>Restituiti</b>	<b>Non restituiti</b>
<b>Non recapitati</b>	3.820 (35%)	972 (16%)	2.848 (61%)
<b>Senza esito</b>	7.030 (65%)	5.242 (84%)	1.788 (39%)
<b>Totale</b>	<b>10.850</b>	<b>6.214</b>	<b>4.636</b>

# Non consegnati e restituiti compilati dalle famiglie per modalità



Totale: 6.214

## Sperimentazione Report restituzioni postali

---

<b>Comune</b>	<b>Ritorni postali</b>	<b>Informazioni da report Poste</b>	<b>Percentuale informazioni da report</b>
<b>Latina</b>	1.052	791	75,2
<b>Napoli</b>	1.480	618	41,8
<b>Novara</b>	1.563	1.064	68,1
<b>Totale</b>	<b>4.095</b>	<b>2.473</b>	<b>60,4</b>

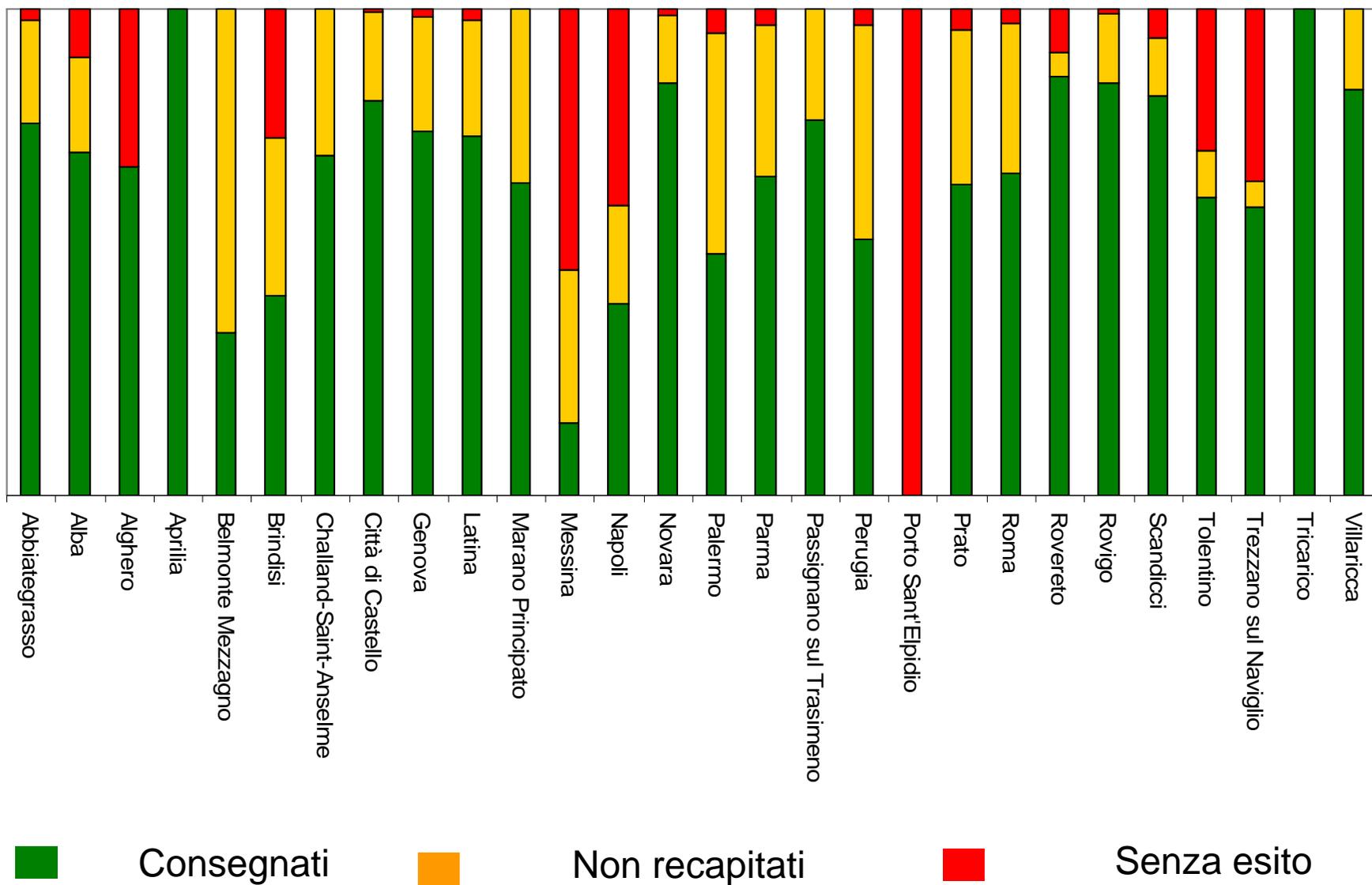
# POPOLAZIONE STRANIERA

# Esito spedizioni

	Pop. straniera	Pop. Straniera (%)	Pop. italiana	Pop. italiana (%)	Totale
Postalizzati	<b>5.446</b>	7,0	<b>70.810</b>	93,0	76.255
<i>Consegnati</i>	3.522	5,4	61.883	94,6	65.405
<i>Non recapitati</i>	1.516	39,7	2.304	60,3	3.820
<i>Senza esito</i>	408	5,8	6.622	94,2	7.030

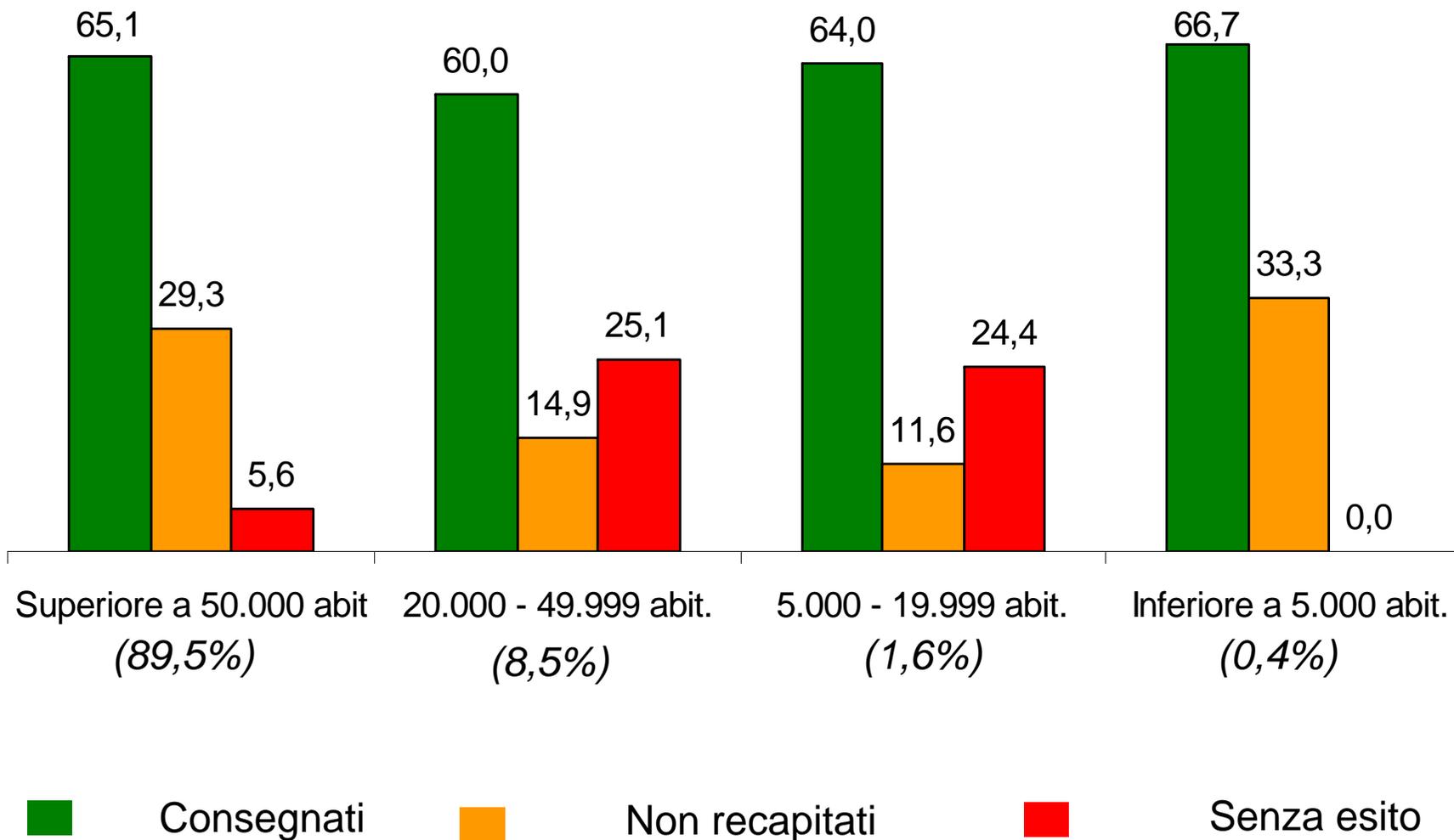
	Pop. Straniera (%)	Pop. italiana (%)
<i>Consegnati</i>	64,7	87,4
<i>Non recapitati</i>	27,8	3,3
<i>Senza esito</i>	7,5	9,3

# Esito spedizioni per comune (pop. straniera)



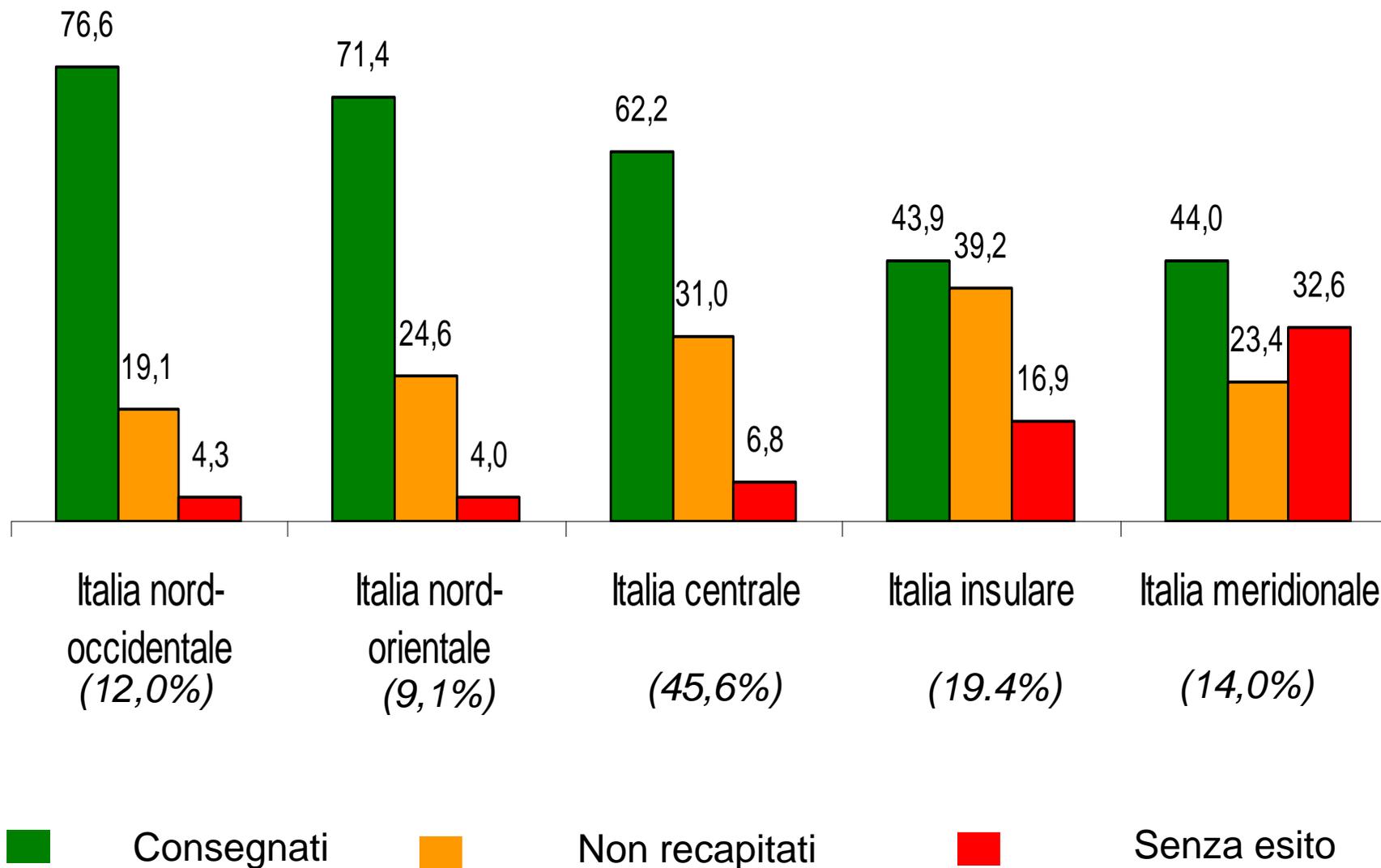
# Esito del recapito per classe ampiezza demografica (%)

Postalizzati: 5.446

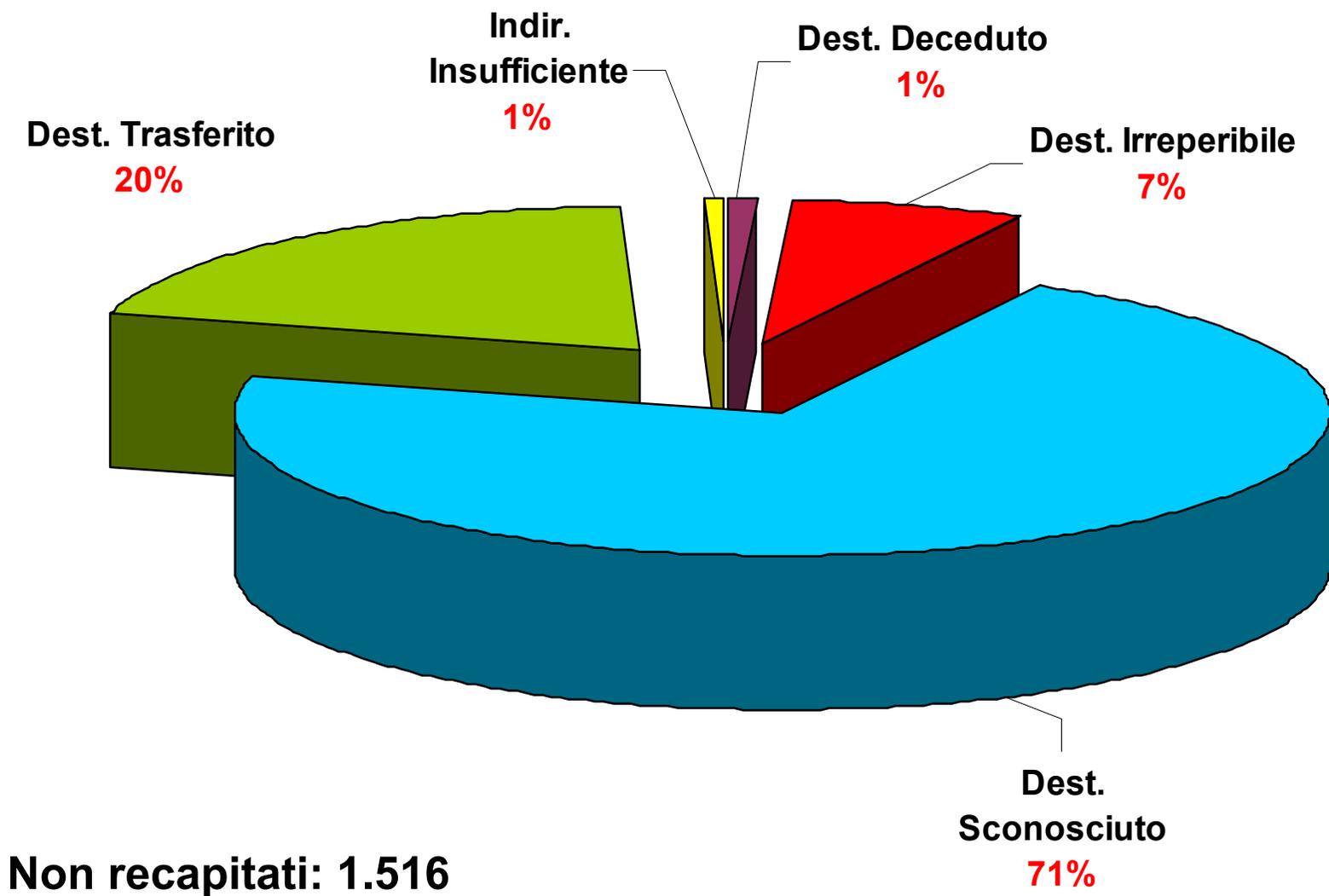


# Esito del recapito per ripartizione geografica (%)

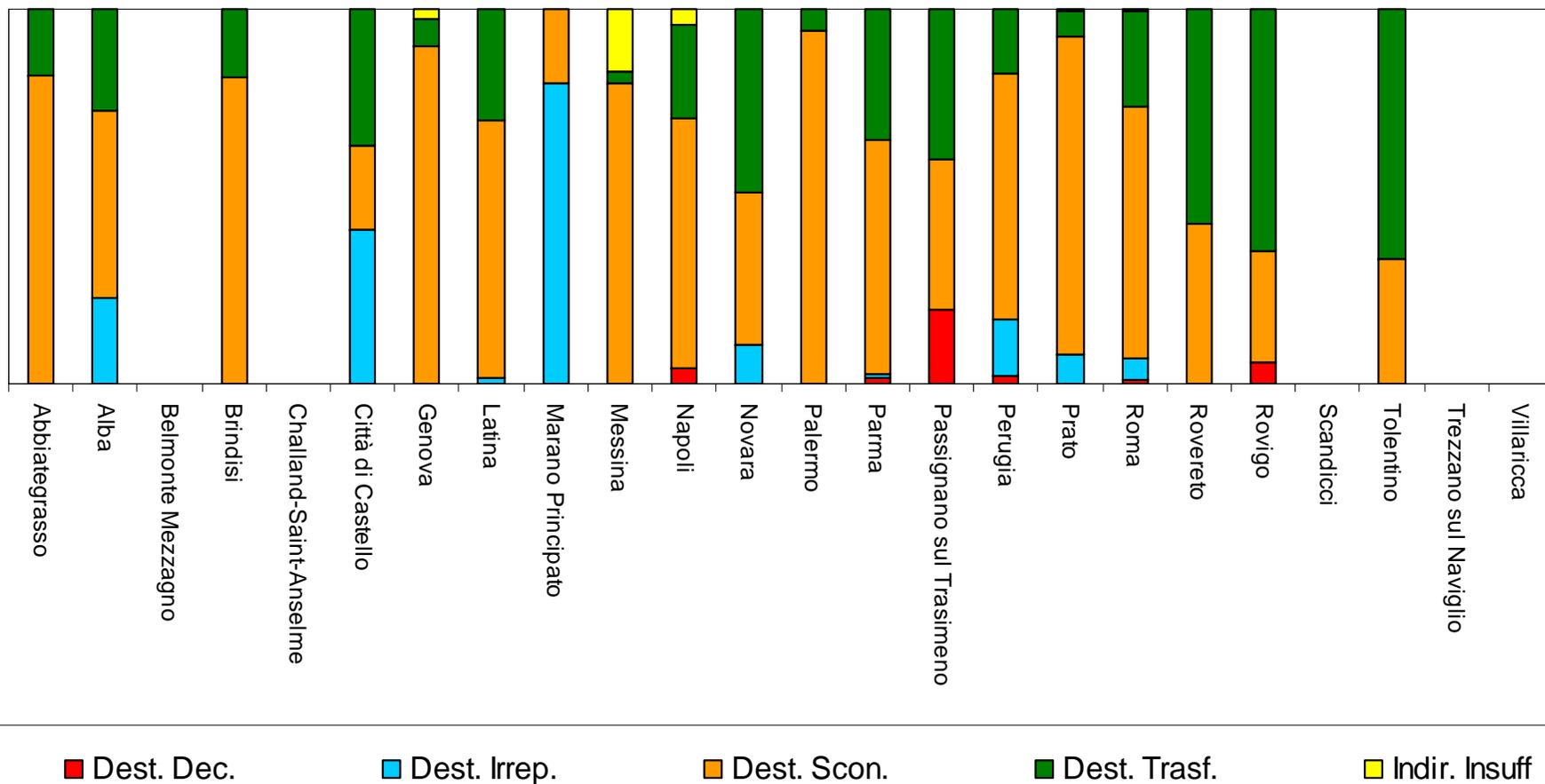
Postalizzati: 5.446



# Motivo mancato recapito (pop. straniera)

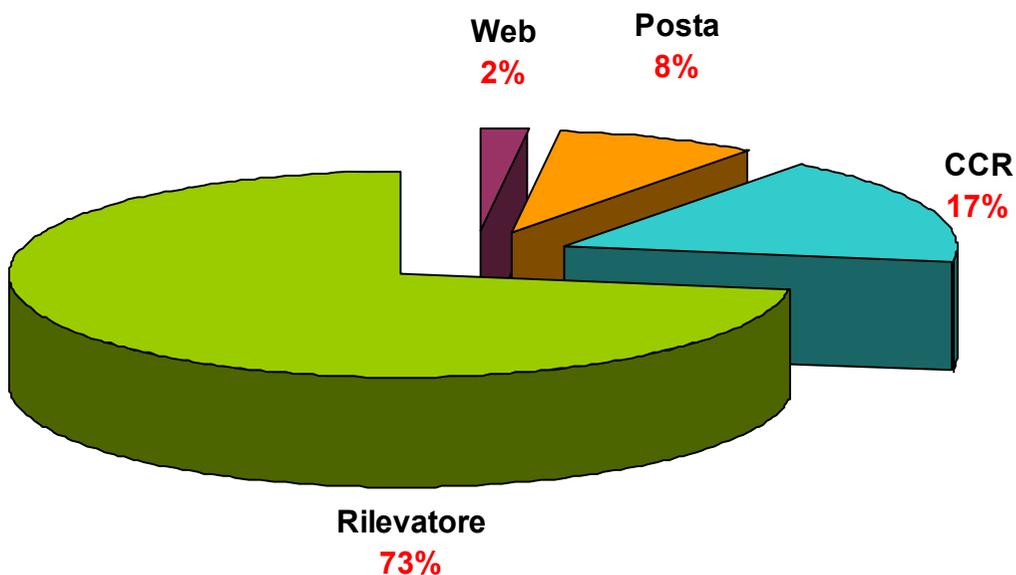


# Motivo mancato recapito per comune (pop. straniera)



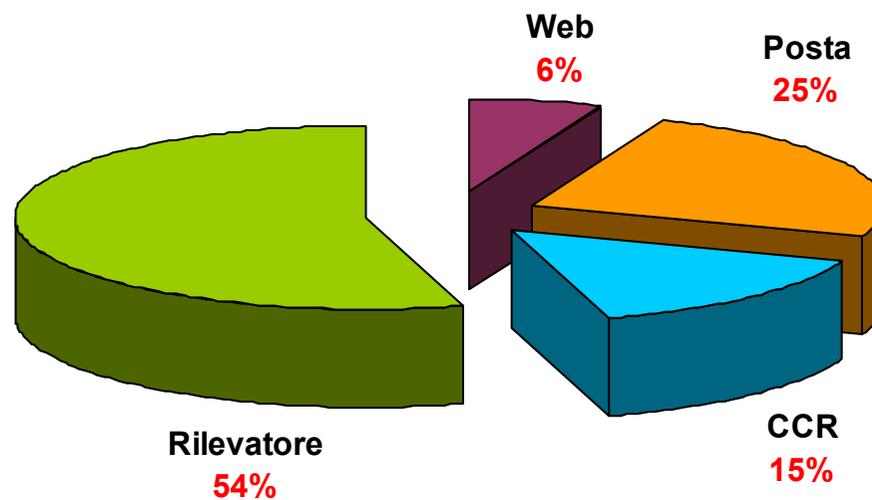
# Non consegnati e restituiti compilati dalle famiglie per tipologia

Spediti: (5.446; 7%)

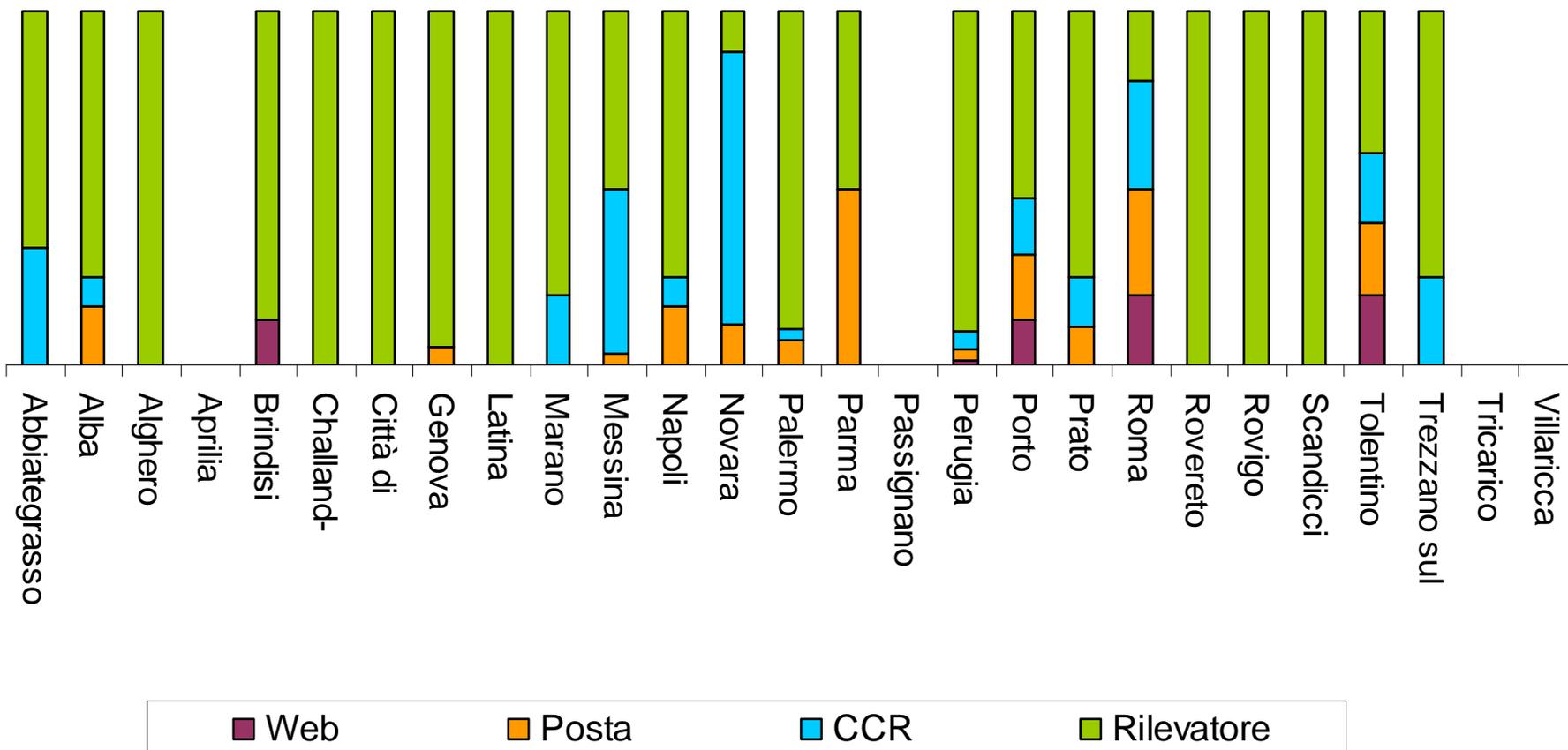


Non consegnati  
(1.924; 35%)

Consegnati  
(3.522; 65%)



## Non consegnati e restituiti compilati dalle famiglie per tipologia e comune



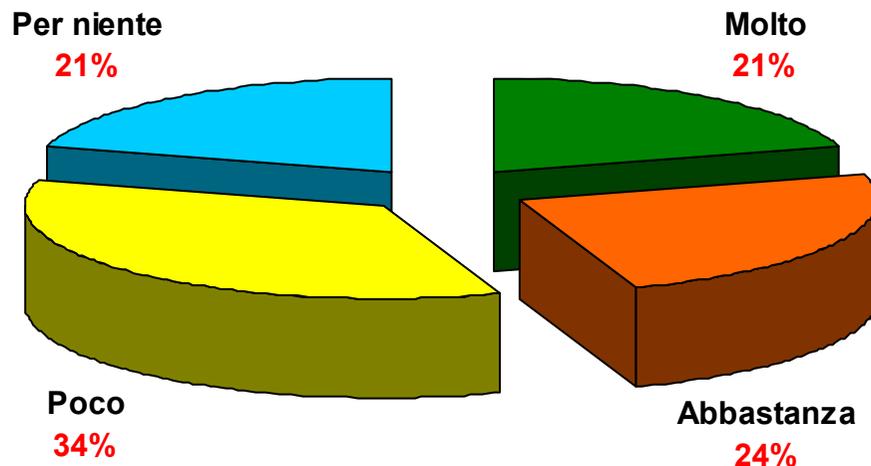
## **Non consegnati e restituiti per tipologia di restituzione e comune**

---

**L'opinione dei Comuni**

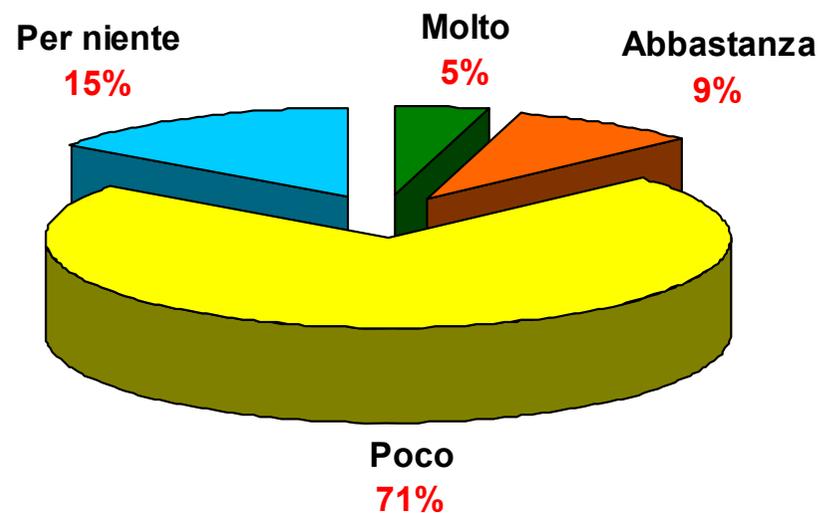
# Utilizzo del servizio postale: la parola ai Comuni

Quanto è risultata agevole la fase di recapito postale alle famiglie?



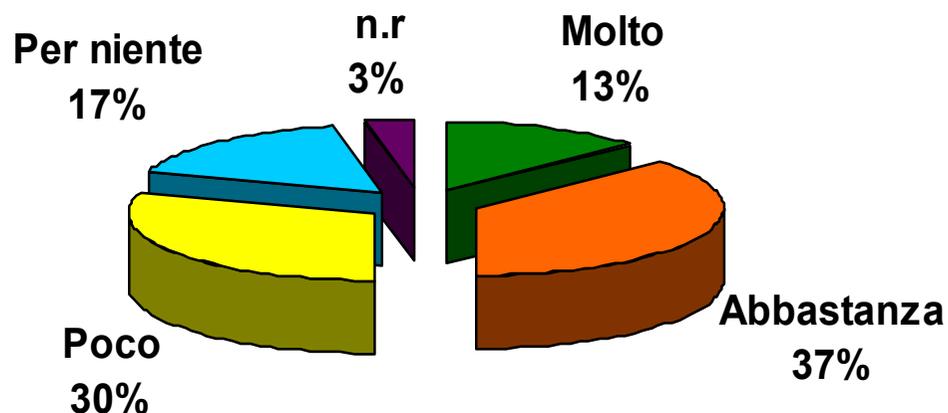
In termini di numero di comuni

In termini di numero di famiglie



# Utilizzo del servizio postale: la parola ai Comuni

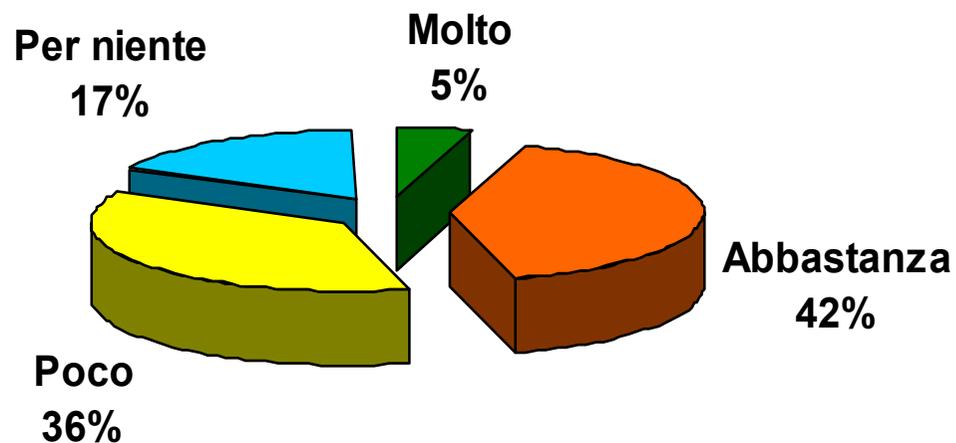
Quanto è risultata agevole la fase di restituzione postale dei questionari?



In termini di numero di comuni

In termini di numero di famiglie \*

\* la modalità non risponde (n.r.) in relazione al numero di famiglie tende a 0



# La parola ai Comuni: le criticità incontrate (1)

---

## Consegna

- ❑ Rete di distribuzione postale non in grado di consegnare grandi quantità in tempi concentrati (non prima del 20 ed entro il 24 ottobre)
- ❑ Non disponibilità in tempo reale su SGR degli esiti della spedizione con conseguenze negative per l'attività di recupero sul campo (*disallineamento tra modelli in consegna, consegnati e non consegnati*)
- ❑ **Consegna** postale dei questionari alle famiglie:
  - ✓ cassette delle lettere non sufficientemente grandi per le dimensioni del plico
  - ✓ plichi spesso lasciati incustoditi nei portoni
  - ✓ perdita/deterioramento dei plichi stessi

## La parola ai Comuni: le criticità incontrate (2)

---

### Restituzione dei questionari

- Flusso non costante nel tempo delle restituzioni ai comuni dei questionari compilati
- Restituzione dei questionari ad un comune diverso da quello di competenza
- Restituzione dei questionari a un indirizzo diverso da quello indicato dal Comune
- Ritiro dei questionari da parte dello stesso Comune presso l'ufficio postale

# La progettazione del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni

Castel San Pietro Terme 9-11 marzo 2010  
a cura di Francesco Bosio, Daniela Casale, Maura Giacummo

**SGR: valutazione dei risultati e prospettive**

## SGR: Argomenti trattati

- ✓ Utilizzo di SGR: disponibilità del sistema, accessi dei Comuni, uso del diario di sezione, gestione dei flussi da parte degli operatori.
- ✓ Disponibilità del Sistema: colli di bottiglia, tipologia di connessioni, piattaforma.
- ✓ Valutazione dei Comuni: prime osservazioni sulle schede compilate dai responsabili comunali e analisi dei suggerimenti.
- ✓ Possibili sviluppi futuri.

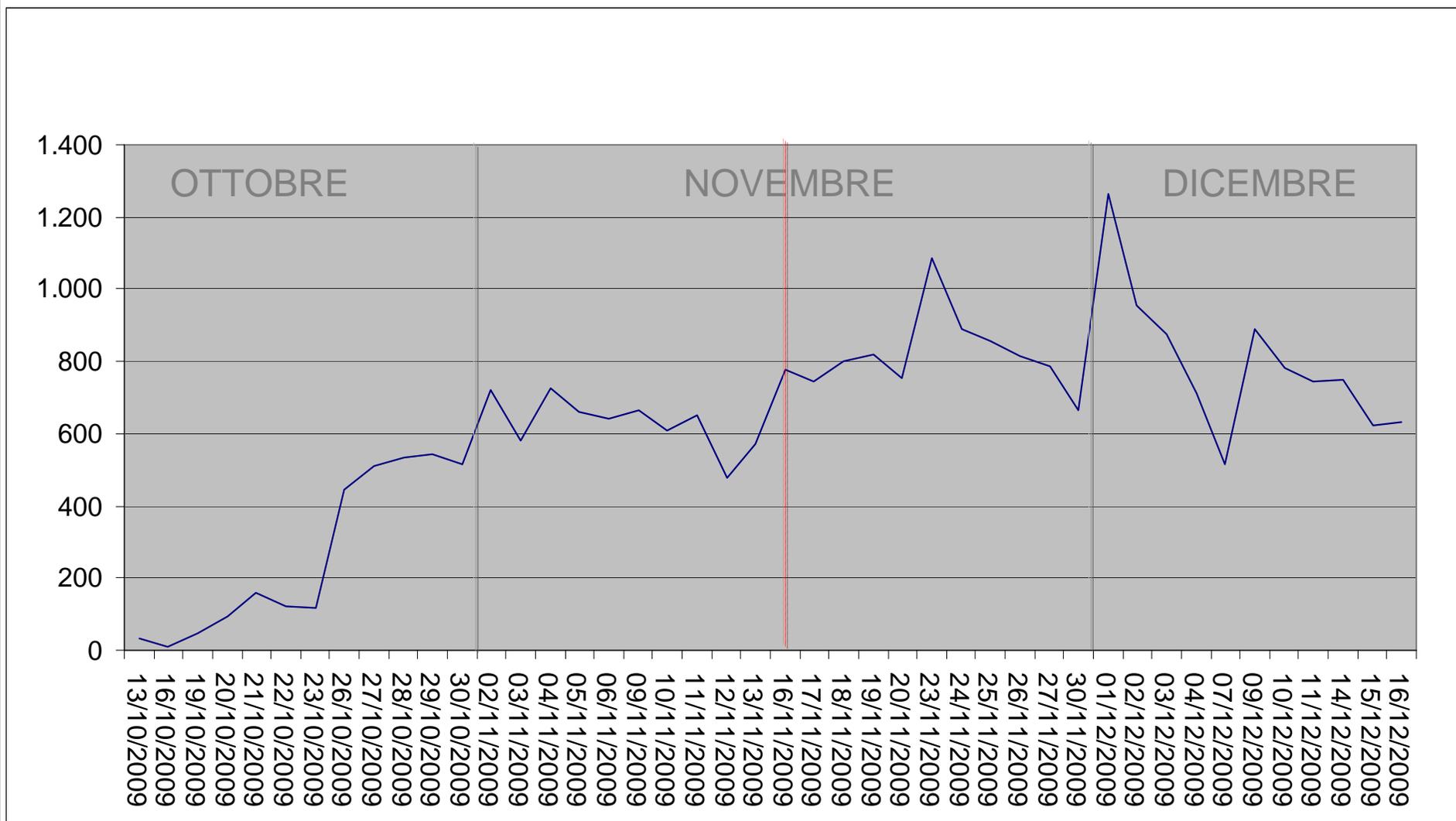
## SGR : accessi degli utenti

Il sistema è stato disponibile dal 13 ottobre al 31 gennaio. Le tabelle che seguiranno hanno come riferimento tale periodo.

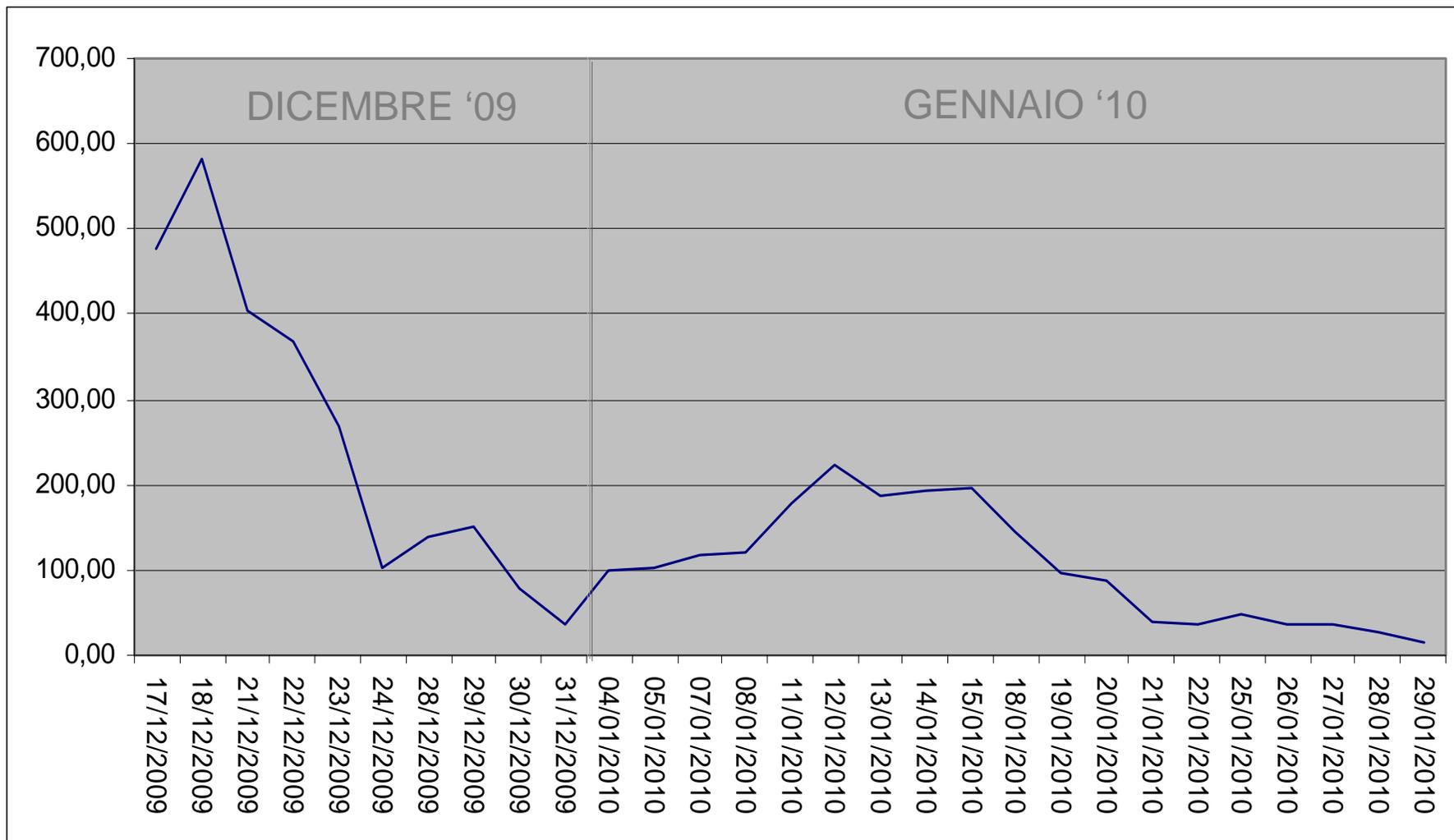
Dall'analisi effettuata la fascia oraria con un maggior numero di connessioni attive è stata quella dalle 10 alle 12.

Il sistema è stato utilizzato anche in orari non lavorativi (sabato, domenica e orari serali).

# SGR:numero di accessi giornalieri periodo 13 ott.-16 dic.



# SGR:numero di accessi giornalieri periodo 17 dic.- 31 gen.



## SGR: numero di accessi assoluti e per operatore (1)

Comuni	Strategia	Unità di rilevazione	Numero di operatori	Numero di accessi	Accessi per Operatore	Accesso medio per operatore
<b>Parma</b>		7102	15	1595	106	
<b>Perugia</b>		6597	27	2278	84	
<b>Napoli</b>		5069	24	1607	67	
<b>Aprilia</b>	<b>1</b>	2373	17	538	32	75
<b>Rovereto</b>		1626	8	788	99	
<b>Alba</b>		1383	4	506	127	
<b>Porto Sant'Elpidio</b>		993	13	845	65	
<b>Roma</b>		6562	39	2086	53	
<b>Prato</b>		5719	19	2380	125	
<b>Messina</b>		5269	49	2624	54	
<b>Novara</b>	<b>2</b>	4376	21	1669	79	68
<b>Rovigo</b>		2183	14	926	66	
<b>Alghero</b>		1837	14	1476	105	
<b>Villaricca</b>		752	13	360	28	
<b>Genova</b>		7254	27	2047	76	
<b>Palermo</b>		5379	42	2327	55	
<b>Latina</b>		4356	38	1237	33	
<b>Brindisi</b>	<b>3</b>	3462	10	1059	106	
<b>Scandicci</b>		1952	20	575	29	65
<b>Città di Castello</b>		1553	7	2008	287	6
<b>Abbiategrasso</b>		1167	7	684	98	

## SGR: numero di accessi assoluti e per operatore (2)

Comuni	Strategia	Unità di rilevazione	Numero di operatori	Numero di accessi	Accessi per Operatore	Accesso medio per operatore
<b>Appiano sulla strada del vino</b>		757	9	827	92	
<b>Tolentino</b>		701	5	513	103	
<b>Trezzano sul Naviglio</b>	<b>4</b>	646	8	643	80	61
<b>Belmonte Mezzagno</b>		415	8	576	72	
<b>Passignano sul Trasimeno</b>		218	7	141	20	
<b>Tricarico</b>		213	9	142	16	
<b>Nimis</b>	<b>5</b>	1076	8	509	64	85
<b>Cantalupo nel Sannio</b>		373	3	436	145	
<b>Marano Principato</b>	<b>6</b>	1017	8	693	87	65
<b>Challand-Saint-Anselme</b>		355	5	153	31	

## SGR: accessi al sistema - SINTESI

- I comuni della strategia 1, come ci si attendeva, hanno utilizzato meno operatori che, in media, hanno acceduto molto al sistema per il lavoro di back-office.
- Tra i comuni della strategia 2 o 3 la presenza o meno del follow-up per le mancate risposte non ha modificato il comportamento nell'utilizzo di SGR.
- I comuni delle strategie 4,5,6 hanno avuto un comportamento simile nell'utilizzo di SGR, indipendentemente dalla strategia.

## SGR: download del diario - valori assoluti e relativi

Comuni	Strategia	Scarico excel	scarico pdf	Accessi diario totali	Accessi totali SGR	Percentuale di download
Parma		1276	0	1276	1595	80%
Perugia		662	524	1186	2278	52%
Alba		25	225	250	506	49%
Aprilia	<b>1</b>	200	1	201	538	37%
Napoli		311	267	578	1607	36%
Rovereto		226	22	248	788	31%
Porto Sant'Elpidio		56	94	150	845	18%
Alghero		1035	48	1083	1476	73%
Roma		1013	57	1070	2086	51%
Prato		1011	89	1100	2380	46%
Novara	<b>2</b>	238	352	590	1669	35%
Rovigo		19	101	120	926	13%
Villaricca		31	14	45	360	13%
Messina		267	56	323	2624	12%
Scandicci		291	0	291	575	51%
Genova		131	901	1032	2047	50%
Palermo		1033	36	1069	2327	46%
Brindisi	<b>3</b>	168	280	448	1059	42%
Latina		302	81	383	1237	31%
Abbiategrosso		198	1	199	684	29%
Città di Castello		480	99	579	2008	29%

## SGR: download del diario - valori assoluti e relativi

Comuni	Strategia	Scarico excel	scarico pdf	Accessi diario totali	Accessi totali SGR	Percentuale di download
Belmonte Mezzagno		105	55	160	576	28%
Tricarico		12	24	36	142	25%
Tolentino	<b>4</b>	111	12	123	513	24%
Passignano sul Trasimeno		28	0	28	141	20%
Appiano sulla strada del vino		110	7	117	827	14%
Trezzano sul Naviglio		28	55	83	643	13%
Nimis	<b>5</b>	5	165	170	509	33%
Cantalupo nel Sannio		86	2	88	436	20%
Challand-Saint-Anselme	<b>6</b>	16	61	77	153	50%
Marano Principato		148	6	154	693	22%

## Uso del diario: SINTESI

- Quasi tutti i comuni hanno preferito effettuare il download del diario in Excel.
- La percentuale di download del diario è più bassa nei Comuni delle strategie 4,5,6: SGR è stato utilizzato più come strumento di monitoraggio che come strumento di ausilio per il lavoro sul campo.
- Per i Comuni delle strategie 1 e 2 si riscontra una percentuale maggiore di download del diario rispetto agli accessi totali al sistema.

## Utilizzo del sistema: Operatori&Operazioni

Attivazione funzioni per tipologia di utenza (media Italia)					
	UTENZA				
FUNZIONE	U.R./Provincia Autonoma	Responsabile Comunale	Coordinatore	Rilevatore	Istat centrale
Gestione utenze	1,52%	85,74%	2,88%	0,00 %	9,86%
Diario*	0,53%	35,99%	13,83%	13,45%	36,20%
Stato "revisionato" nel diario	0,06%	31,57%	39,84%	25,87%	2,66%
Modelli riepilogativi	0,04%	26,50%	41,10%	24,45%	7,91%
Registrazione arrivo cartaceo	0,09%	24,14%	40,68%	34,73%	0,36%

\* non considerando le modifiche eseguite dall'Istat, il responsabile comunale ha effettuato il 56,41% degli aggiornamenti nel diario.

## SGR: disponibilità del sistema



Tutti i Comuni hanno segnalato un sistema poco stabile ed una lentezza nei tempi di risposta, manifestando preoccupazione in vista dei prossimi censimenti.

**Cosa è SUCCESSO??**

SGR: disponibilità del sistema



## Colli di bottiglia

**La piattaforma utilizzata non era dedicata alla rilevazione pilota. I sistemi presenti su firewall ISTAT sono stati condivisi con tutti gli altri siti dell'Istituto.**

## SGR: disponibilità del sistema



### Traffico di rete e durata delle connessioni

**La rilevazione pilota, rispetto alle altre indagini dell'Istituto, ha generato un maggior numero di connessioni di lunga durata sul sistema, generando un traffico di rete maggiore di quello preventivato.**

SGR: disponibilità del sistema



## Impiego di nuovi prodotti software

**La rilevazione pilota è stata un'occasione per testare anche da un punto di vista architeturale nuove soluzioni e nuovi prodotti software.**

## Valutazione dei comuni:sintesi delle schede (1)

### Sono arrivate 30 schede su 31 Comuni

Quesiti valutazione SGR	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Utilizzo diario agevole	9	11	9	1
Bontà rapporti riassuntivi	8	21	0	1
	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
Gestione operatori flessibile	29	1		

## Valutazione dei comuni:sintesi delle schede (2)

### Sono arrivate 30 schede su 31 Comuni

Proposte	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Confronto Censimento Anagrafe	22	7	0	1
Flusso vincolato	12	13	3	1
Unica maschera	21	7	2	0

Tutte e tre le proposte sono state accolte positivamente. Saranno studiate approfonditamente nuove modalità di gestione delle operazioni sui questionari. Il confronto Censimento Anagrafe sarà ulteriormente analizzato a valle della sperimentazione LAC 2010.

## Valutazione dei comuni:ulteriori suggerimenti inviati (1)



Maggiori filtri di ricerca in fase di aggiornamento del diario: cognome, identificativo questionario, indirizzo/civico.



Rivalutazione dell'utilizzo della sezione per l'aggiornamento del diario.



Selezione multipla dei questionari in fase di aggiornamento del diario.



Supporto alla gestione delle variazioni anagrafiche.

## Valutazione dei comuni:ulteriori suggerimenti inviati (2)



Ogni questionario deve avere sempre associato il suo tipo modello.



Aggiunta della funzione di agenda del rilevatore.



Maggiori dettagli nei rapporti riassuntivi: modalità di compilazione web per gli on-line, indicatori di andamento dell'attività dei rilevatori.

## Il futuro.....

- ✓ SGR come parte di un sistema di monitoraggio integrato (con stampa, spedizione, ecc.).
- ✓ Utilizzo dei lettori per il codice a barre per evitare errori nella digitazione del codice identificativo del questionario.
- ✓ Elemento di supporto del confronto censimento-anagrafe.
- ✓ Valutazione sull'utilizzo della Carta Nazionale dei Servizi.

## Il futuro.....



Report sulle criticità, semafori per segnalare situazioni critiche sia per monitoraggio rilevatori che andamento rilevazione.



Studio per la creazione del sito "mobile".

# Modalità di restituzione e uso dei rilevatori

Rilevazione pilota 2009

*Lorenzo Cassata*

Istat - DCCG

*Castel San Pietro Terme, 10 marzo 2010*

## **Indice della presentazione**

- com'è andata la restituzione dei questionari
- gli interventi dei rilevatori sul campo
- la restituzione spontanea
- primi dati sulla sottocopertura
- conclusioni

## **Indice della presentazione**

- **com'è andata la restituzione dei questionari**
- gli interventi dei rilevatori sul campo
- la restituzione spontanea
- primi dati sulla sottocopertura
- conclusioni

## Definizioni

- **Questionario restituito** se è stata indicata la modalità di arrivo presso il Comune
- **Errore di lista** se il questionario non è stato restituito e l'ultima *Situazione del Questionario* nel Diario di Sezione è:
  - Abitazione non occ.
  - Altra famiglia e/o nad
  - Convivenza
  - Indirizzo errato/insufficiente
  - Unità non abitativa
  - Variazione anagrafica
- **Questionario non restituito** se non è stato restituito e non è un errore di lista

## Com'è andata la spedizione/consegna

- Questionari 'postalizzati' (da spedire)
  - *Questionari con esito postale positivo: 65.405*
  - *Questionari con esito postale negativo: 3.820*
  - *Questionari senza esito postale: 7.030*
  - *Il caso di Appiano sulla Strada del Vino: 757*
- Questionari con consegna a mano
  - *Scarti della normalizzazione: 4.610*
  - *Strategia n° 5: 1.113*

**Totale: 82.735**

## Che fine hanno fatto gli spediti/consegnati?

- *Totale questionari 82.735*
  - *Restituzione spontanea: 38.456 (al lordo dei solleciti)*
  - *Restituzione tramite rilevatore: 23.117*
  - *Non restituiti: 17.182*
  - *Errori di lista: 3.980*
- *Tasso lordo di restituzione spontanea pari al 46,5% [(38.456/82.735)x100]*

*Pertanto l'intervento dei rilevatori per il recupero delle mancate risposte avrebbe dovuto interessare il 53,5% delle unità di rilevazione in LAC.*

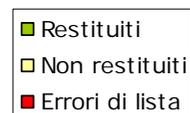
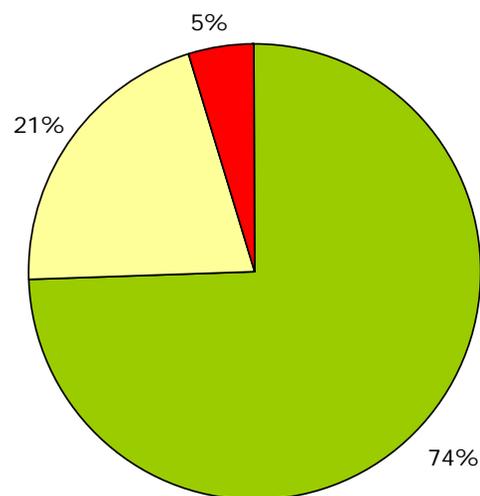
*Questo è il tasso massimo di utilizzo sul campo dei rilevatori che è atteso al censimento sulla base dei risultati della pilota.*

In sintesi: i 31 comuni

- Questionari restituiti *61.573*
  - Famiglie 59.102
  - Abitazioni non occupate 2.471
- Errori di lista *3.980*
- Questionari non restituiti *17.182*

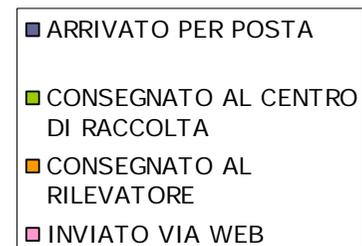
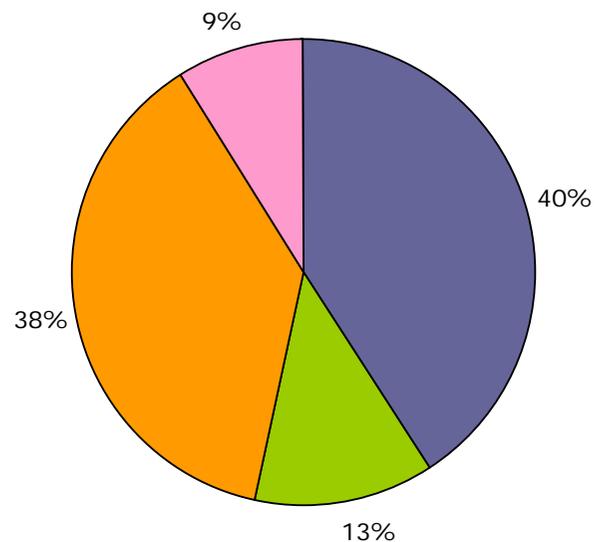
**Totale: 82.735**

## In sintesi: i 31 comuni



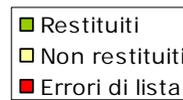
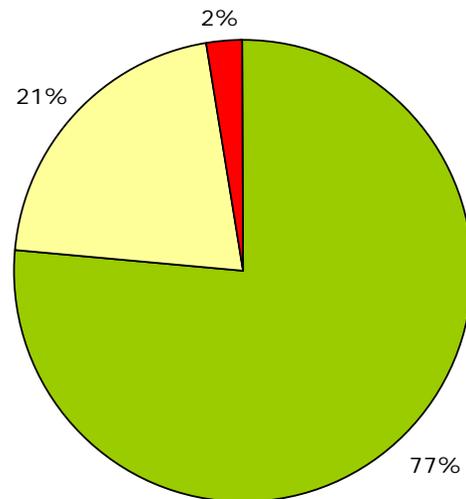
Tasso di ritorno= 78,2%

### distribuzione per modalità dei 61.573 restituiti



Totale: 82.735

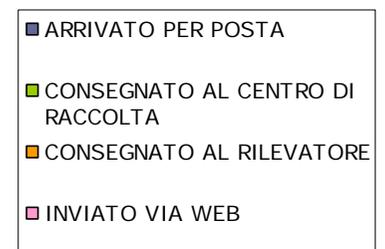
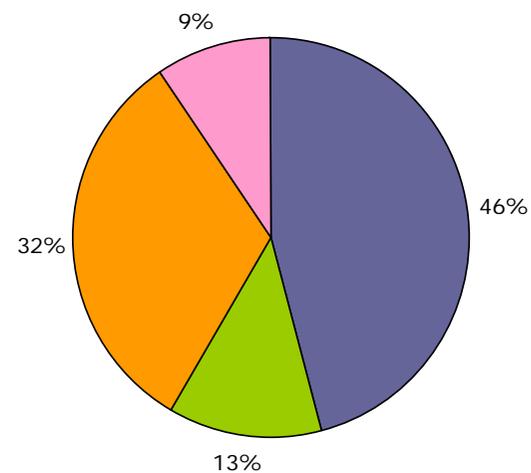
# Questionari con esito postale positivo



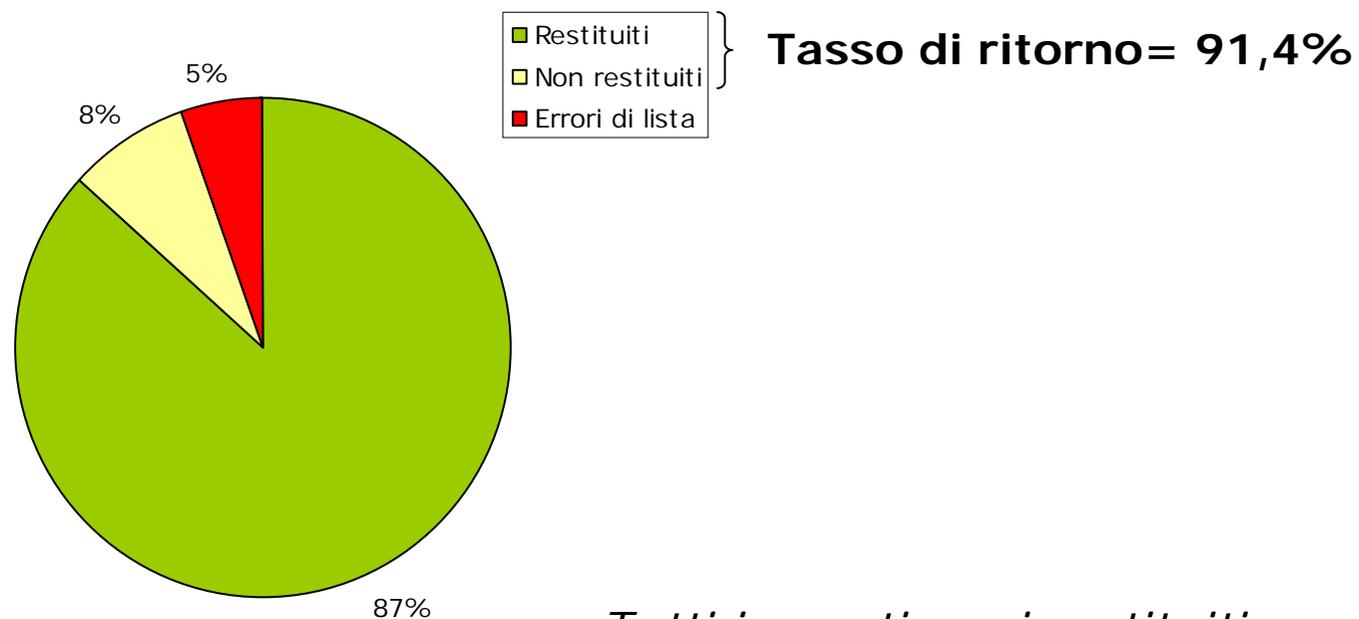
} **Tasso di ritorno = 78,3%**

*Totale: 65.405*

**distribuzione per modalità dei 50.225 restituiti**



## Appiano sulla strada del vino



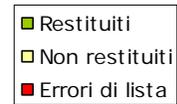
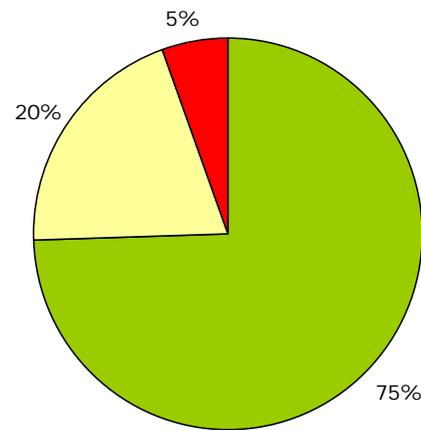
*Tutti i questionari restituiti  
(tranne due) risultano  
inviati via web*

*(di cui 546 questionari  
cartacei compilati presso  
l'Astat)*

*Totale: 757*

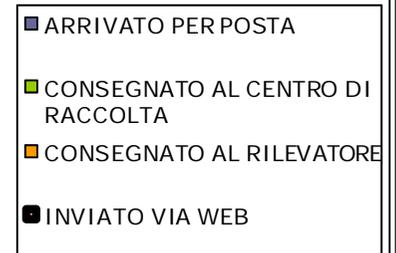
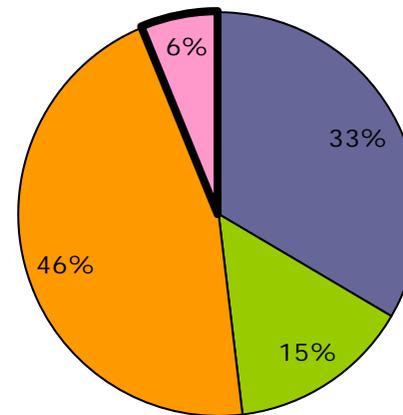
10 di 38

# Questionari senza esito postale



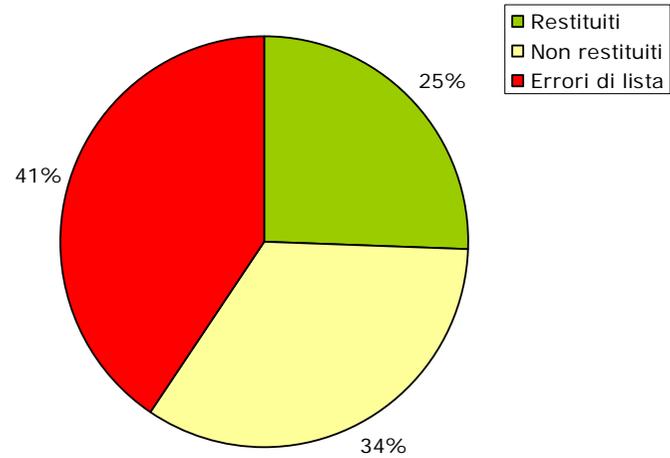
Tasso di ritorno= 78,9%

distribuzione per modalità dei 5.242 restituiti



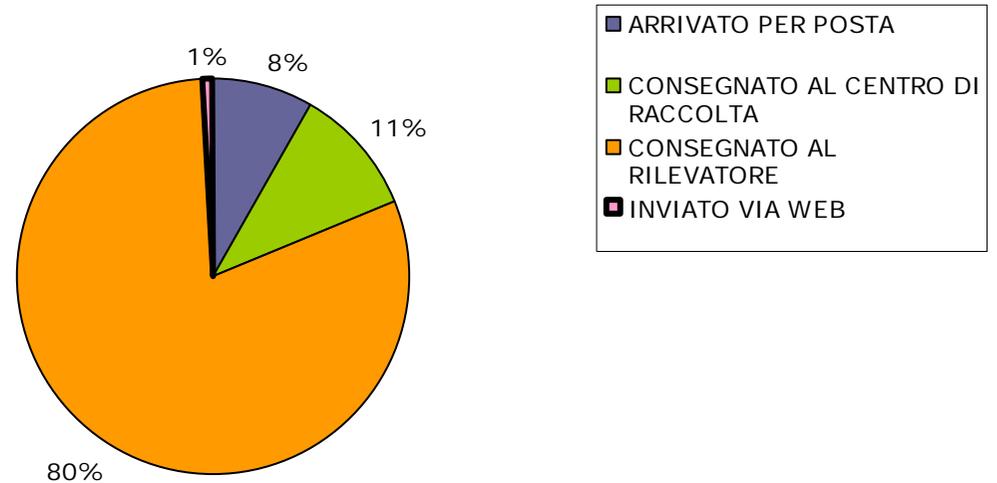
Totale: 7.030

# Questionari con esito postale negativo



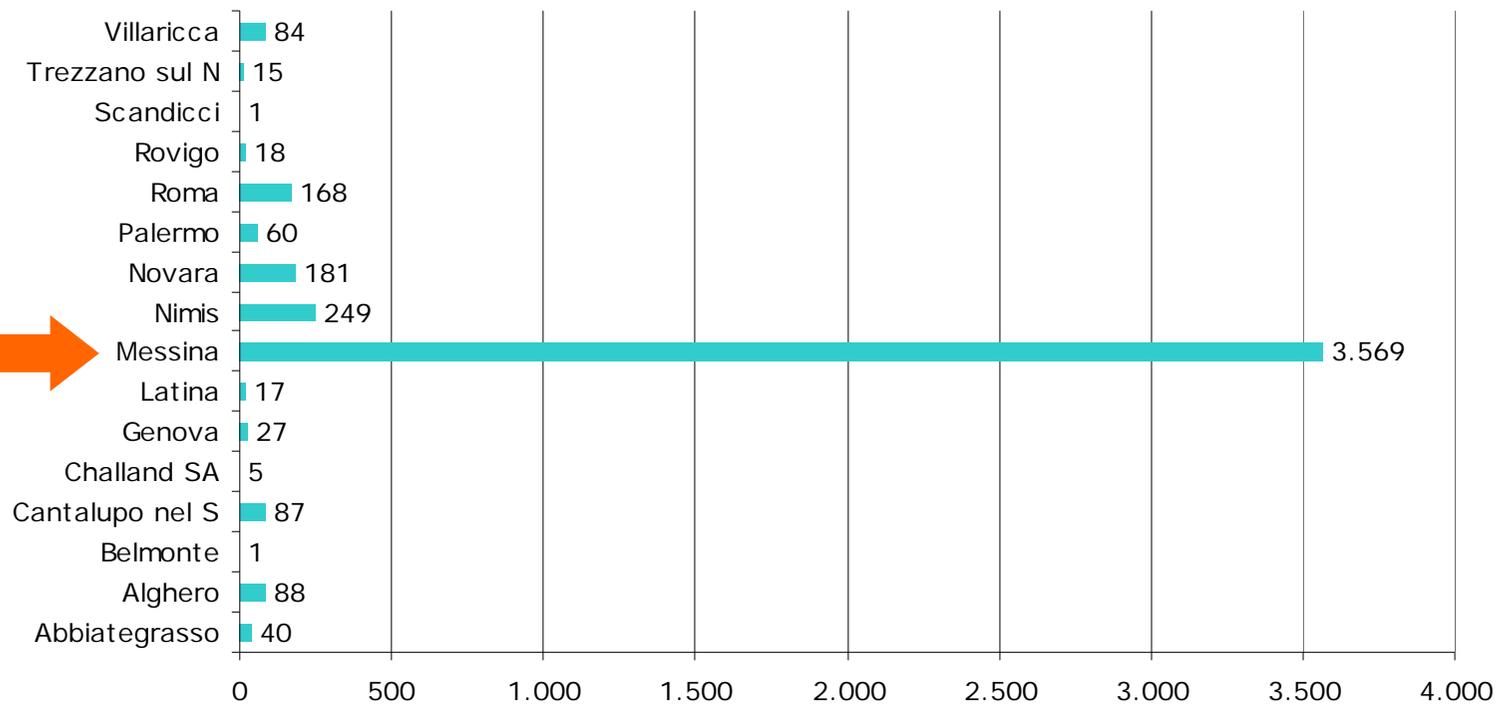
} **Tasso di ritorno = 42,7%**

**distribuzione dei 972 restituiti per modalità**



*Totale: 3.820*

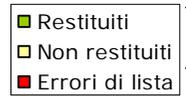
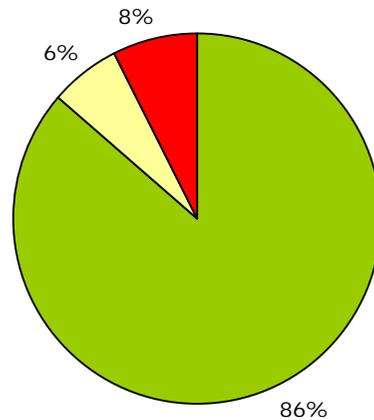
# Gli scarti della normalizzazione 1/2



*Totale scarti: 4.610*

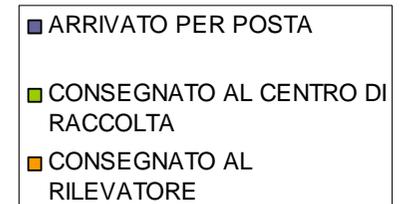
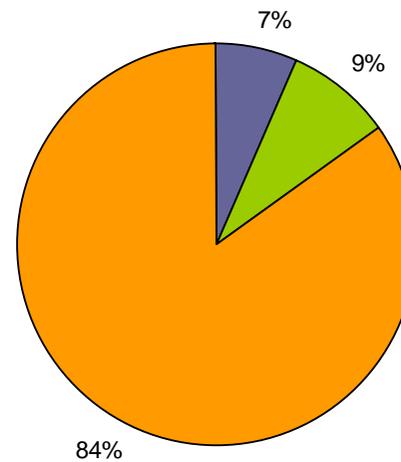
13 di 38

## Gli scarti della normalizzazione 2/2



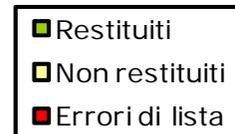
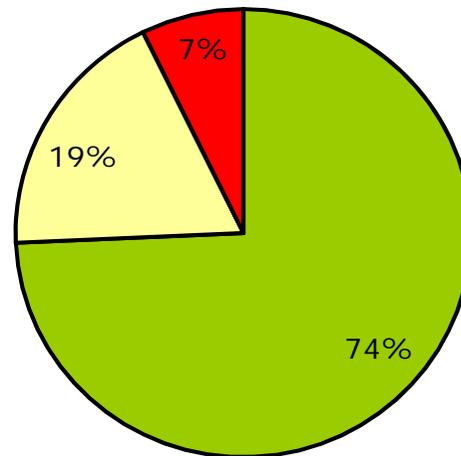
Tasso di ritorno= 93,5%

distribuzione dei 3.983 restituiti per modalità



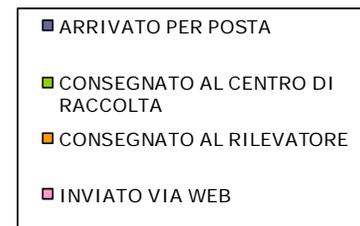
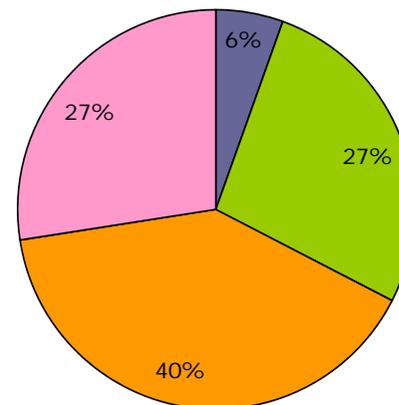
*Totale scarti: 4.610*

# Strategia 5



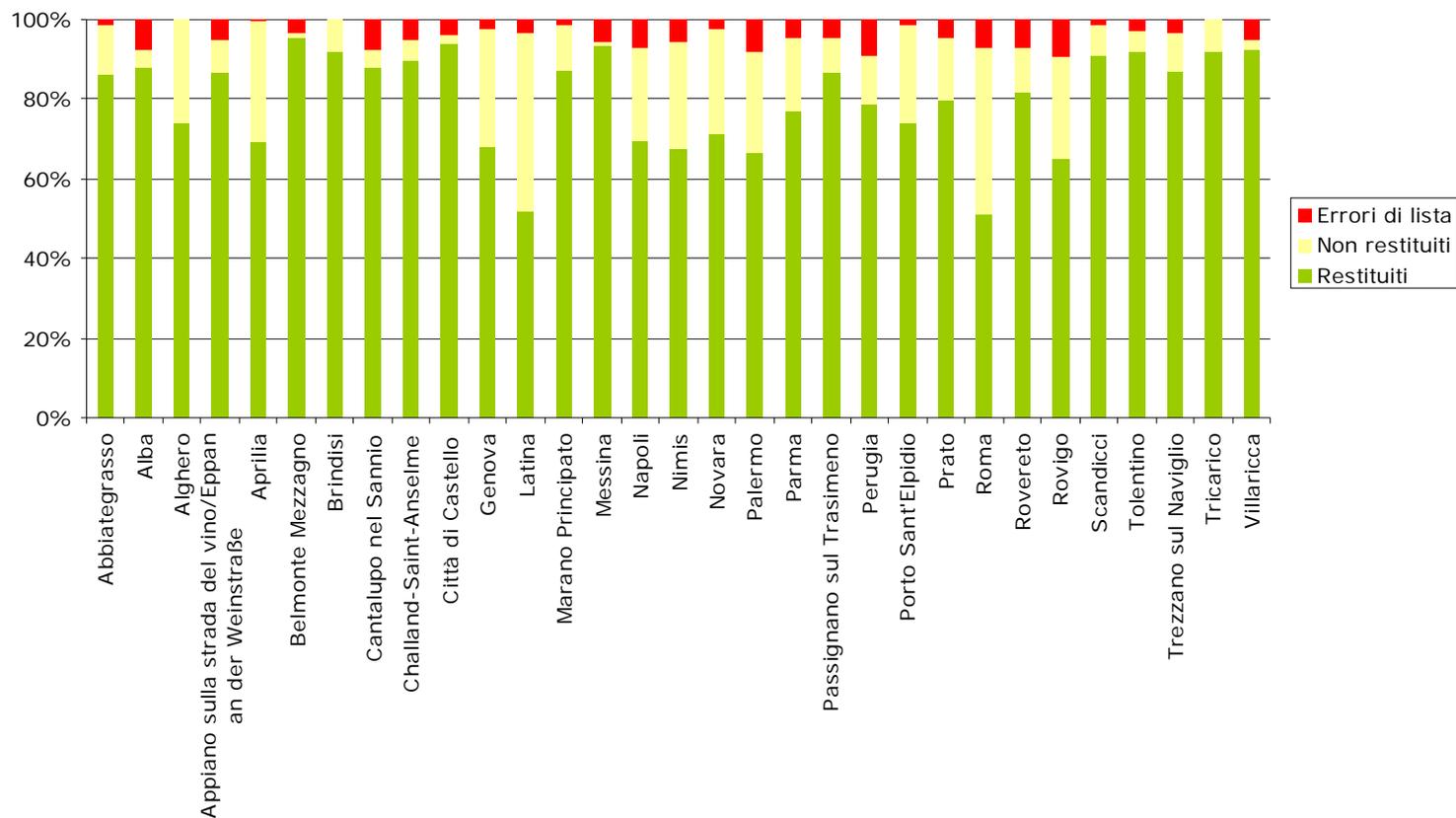
Tasso di ritorno = 80,1%

distribuzione per modalità degli 827 restituiti



Totale: 1.113

## In sintesi: i 31 comuni



## Indice della presentazione

- com'è andata la restituzione dei questionari
- **gli interventi dei rilevatori sul campo**
- la restituzione spontanea
- primi dati sulla sottocopertura
- conclusioni

## L'intervento dei rilevatori sul campo

L'intervento dei rilevatori sul campo è avvenuto per la **consegna** dei questionari nei seguenti casi:

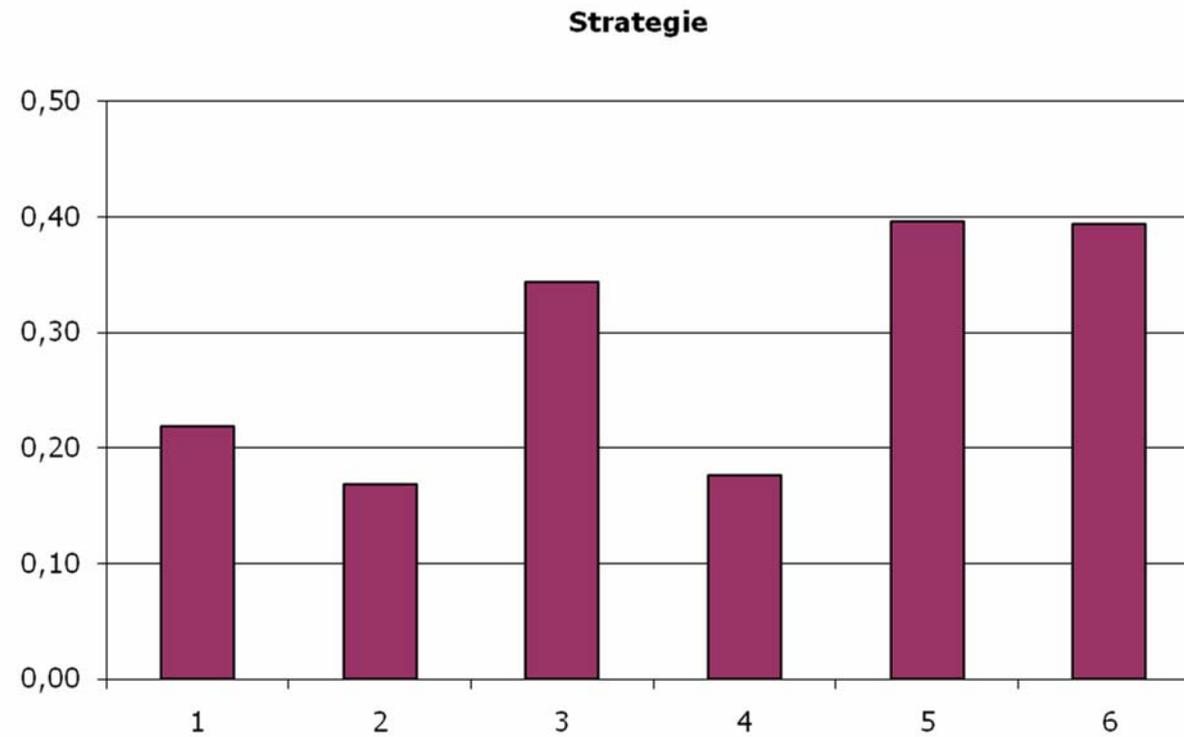
- Comuni della strategia 5 (1.113)
- Questionari scartati dalla normalizzazione (4.610)
- Una parte dei questionari con esito postale negativo o assente (al massimo 7.030+3.820)

L'intervento dei rilevatori sul campo è avvenuto per il **sollecito** della restituzione dei questionari non tornati spontaneamente durante la prima fase della rilevazione (entro il 15 novembre) e per il **recupero** del questionario stesso

*consegna: al massimo 16.573 casi*

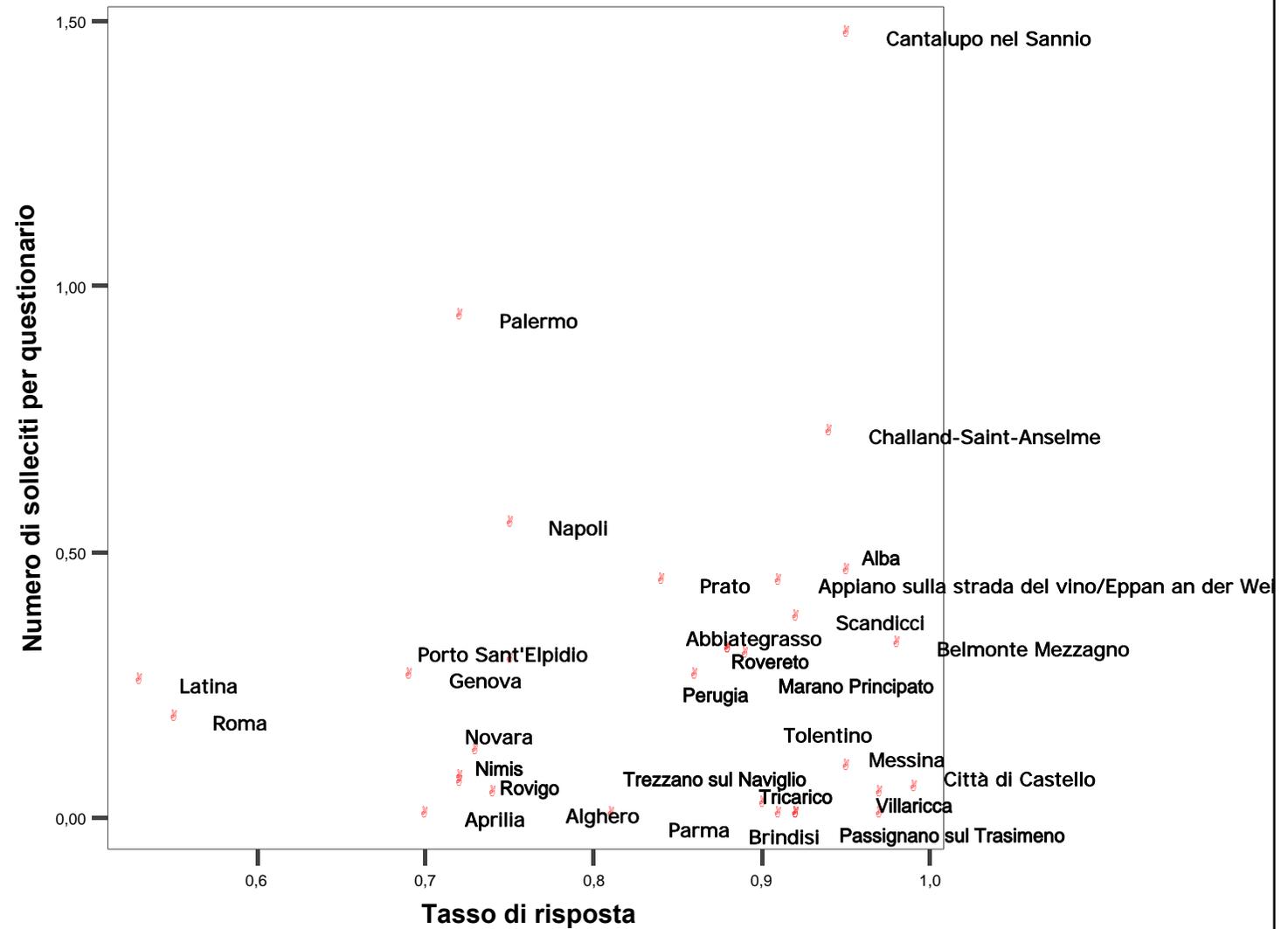
*recupero: 20.262 casi (solleciti), 23.117 (consegnati al rilevatore)*

## Numero di tentativi per questionario



*Numero totale di solleciti: 20.262*

## Comuni per tasso di risposta e numero di solleciti per questionario



## Indice della presentazione

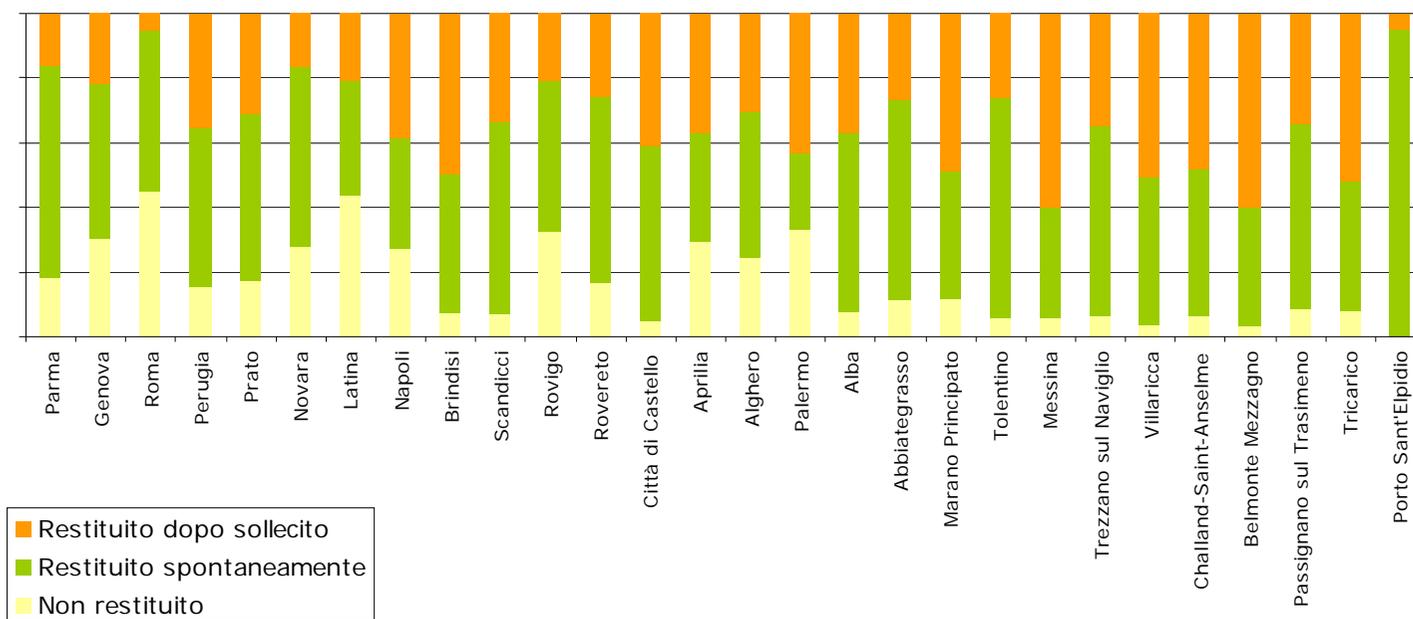
- com'è andata la restituzione dei questionari
- gli interventi dei rilevatori
- **la restituzione spontanea**
- primi dati sulla sottocopertura
- conclusioni

## La restituzione spontanea

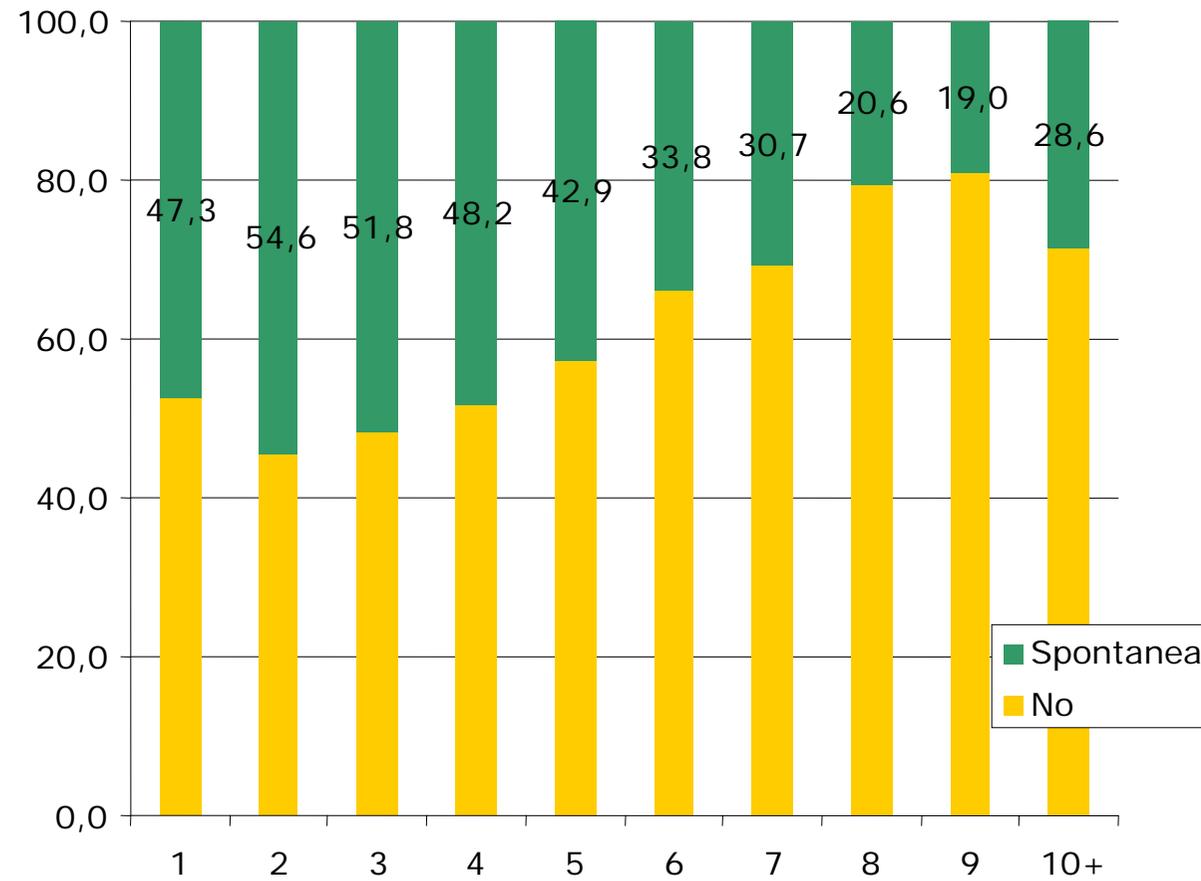
- Denominatore: **62.627** (questionari da LAC normalizzata, solo strategie 1-4 e 6, escluso Appiano sulla strada del Vino, con esito postale positivo o riconsegnati via web, esclusi errori di lista e abitazioni non occupate)
- Numeratore: **31.298** (questionari restituiti non al rilevatore e in cui il primo sollecito, se presente, è avvenuto dopo la restituzione)
- Tasso di restituzione spontanea:  
**50,0%**

# La restituzione spontanea e dopo sollecito (questionari con esito postale positivo)

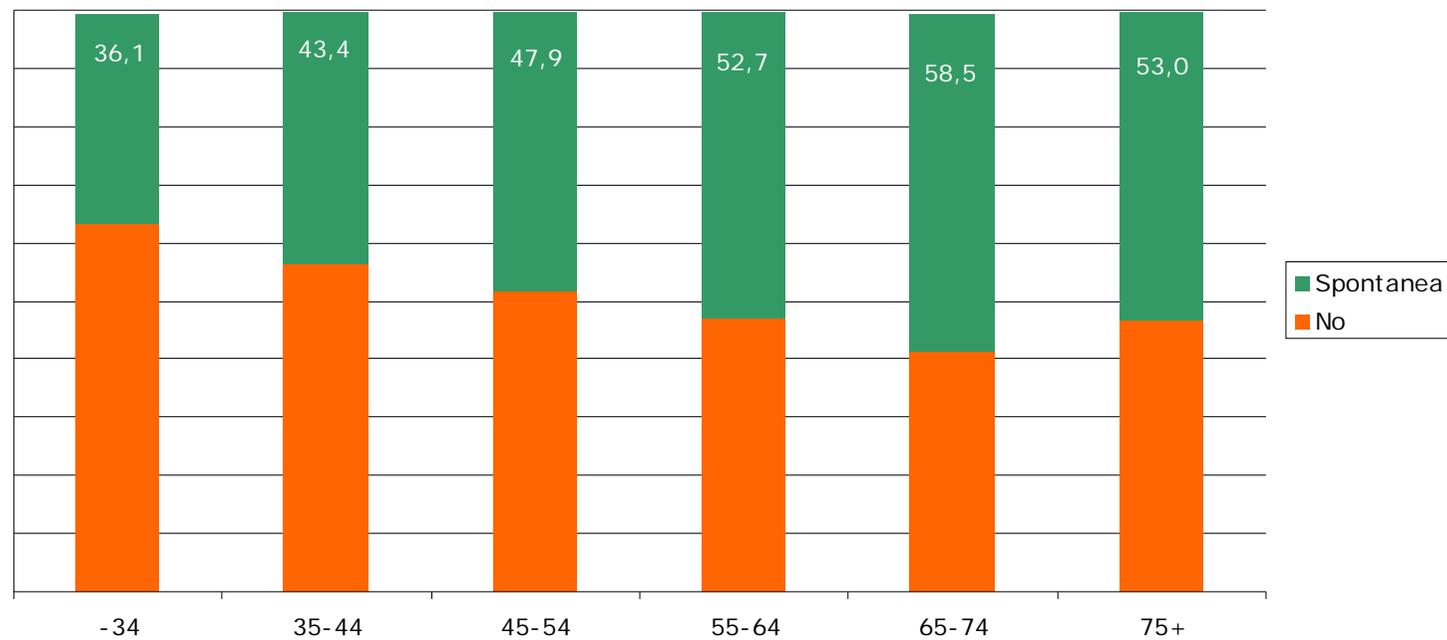
Valori percentuali



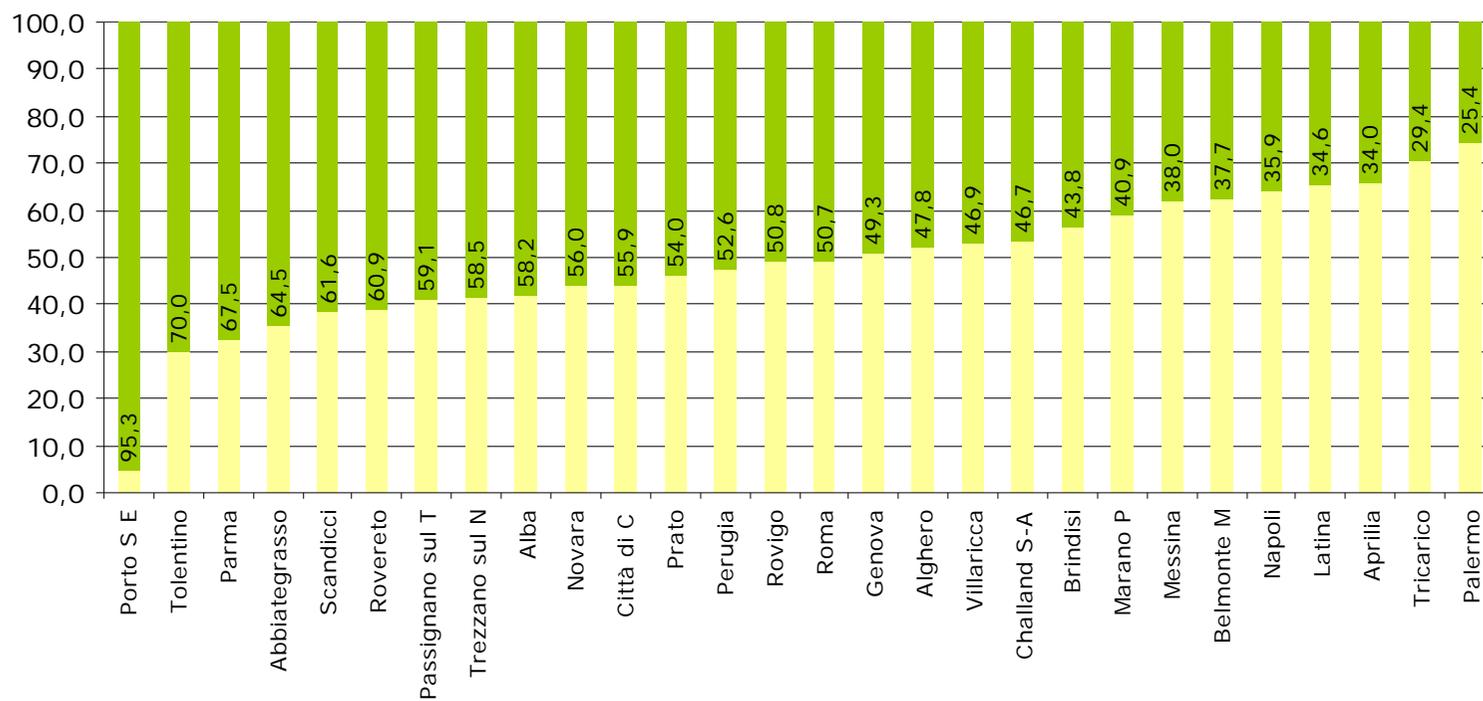
## Restituzione spontanea per numero di componenti



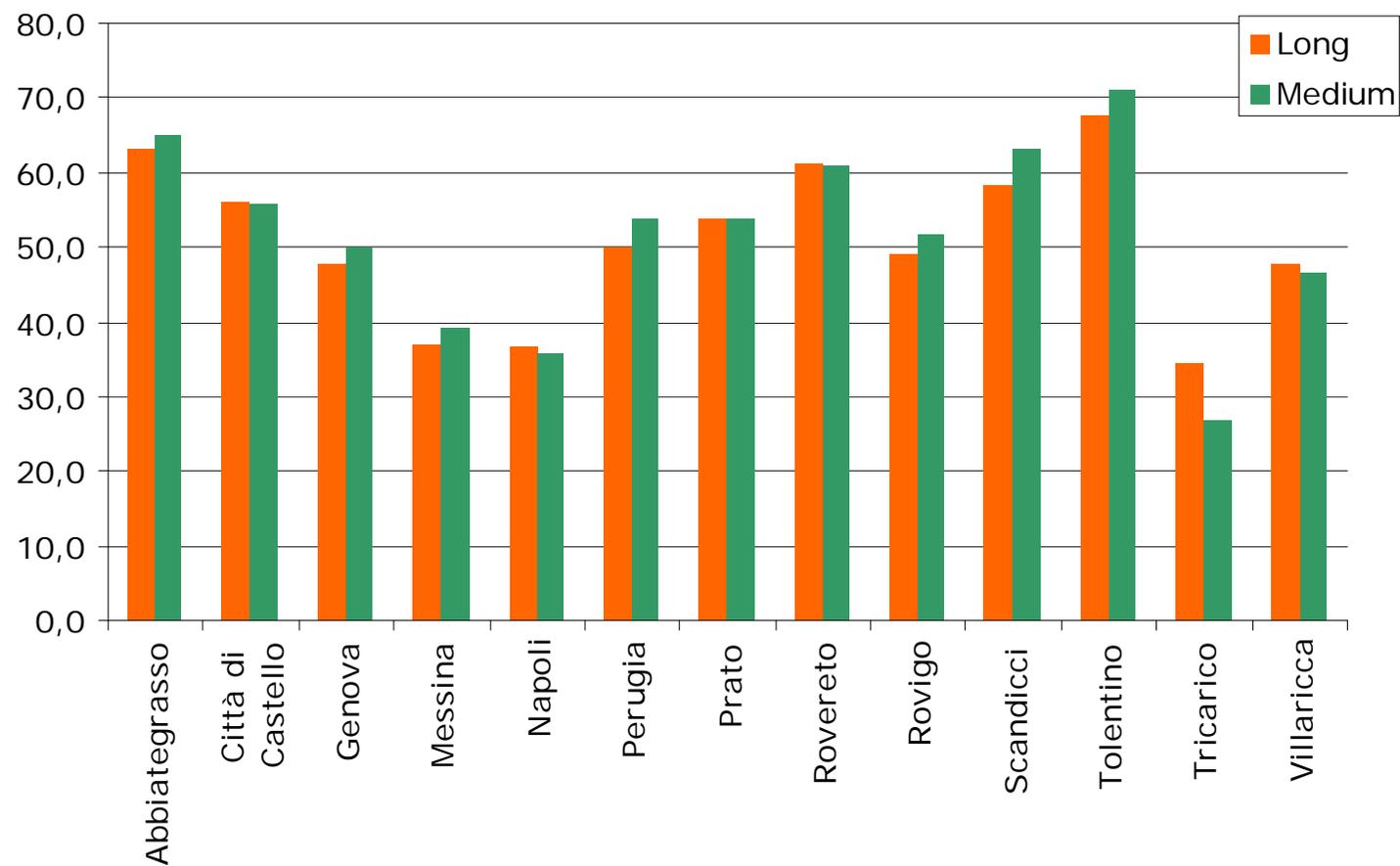
## Restituzione spontanea per età dell'intestatario del foglio di famiglia (%)



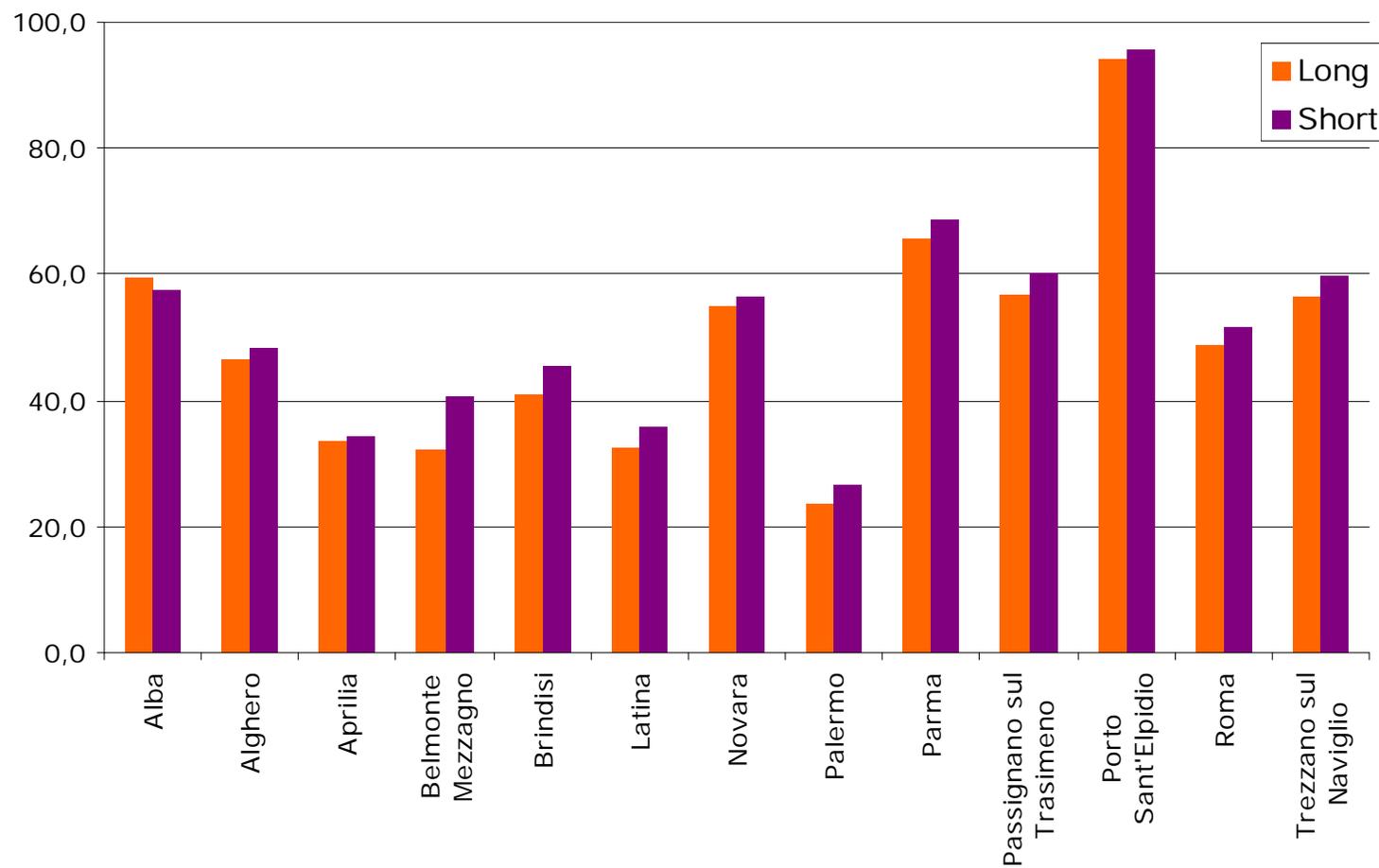
## Restituzione spontanea per comune



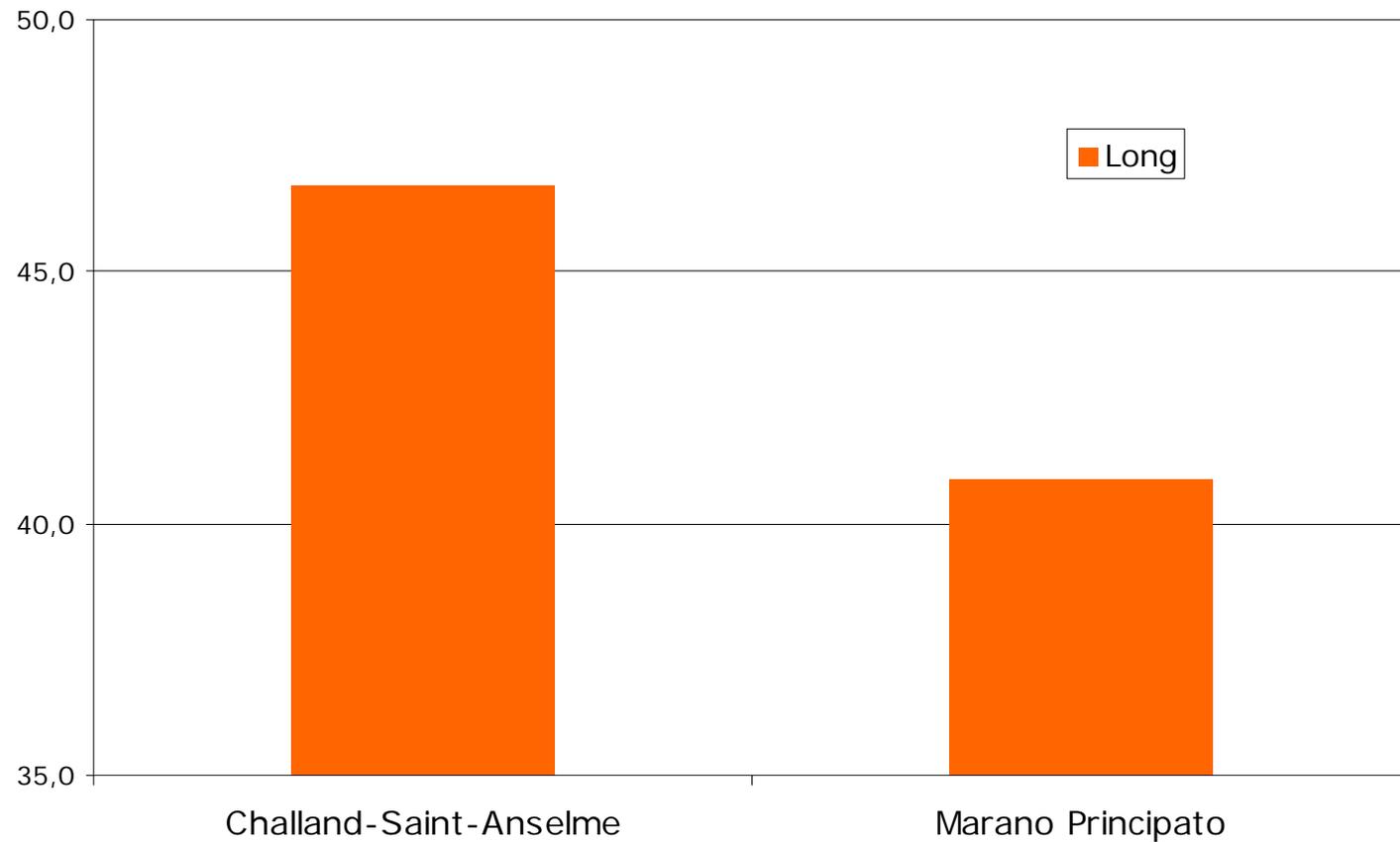
## Restituzione spontanea per tipo di modello e comune (Medium/Long)



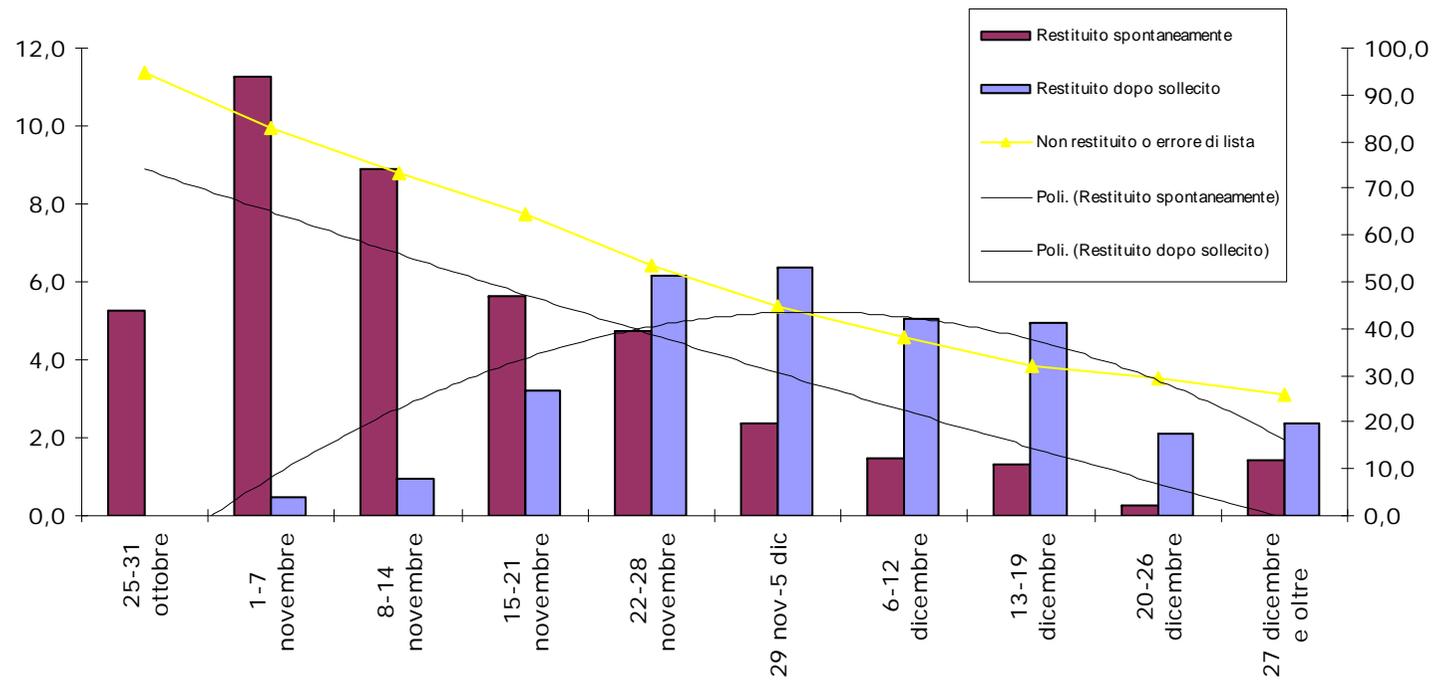
## Restituzione spontanea per tipo di modello e comune (Short/Long)



## Restituzione spontanea per tipo di modello e comune (Solo Long)



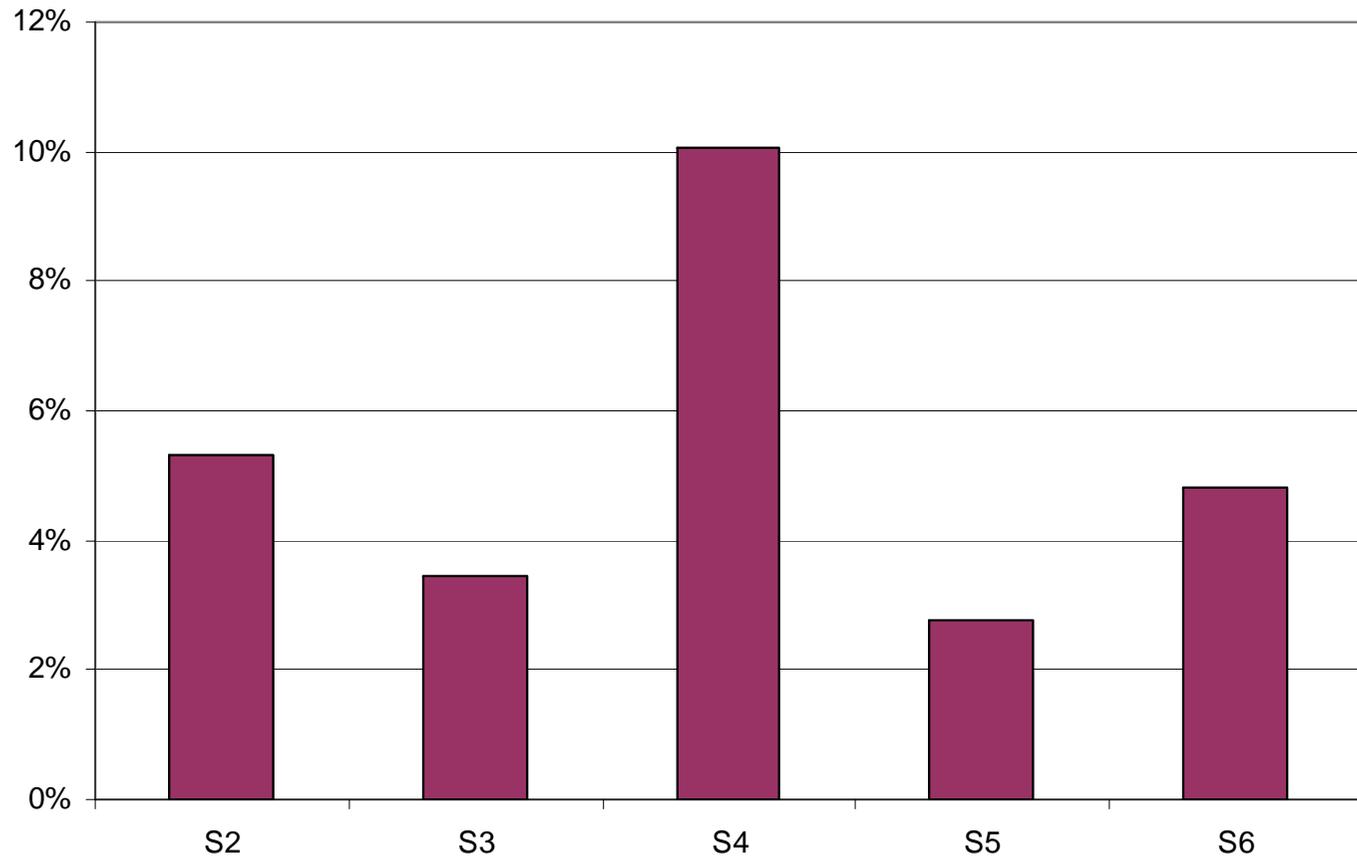
# Tempistica



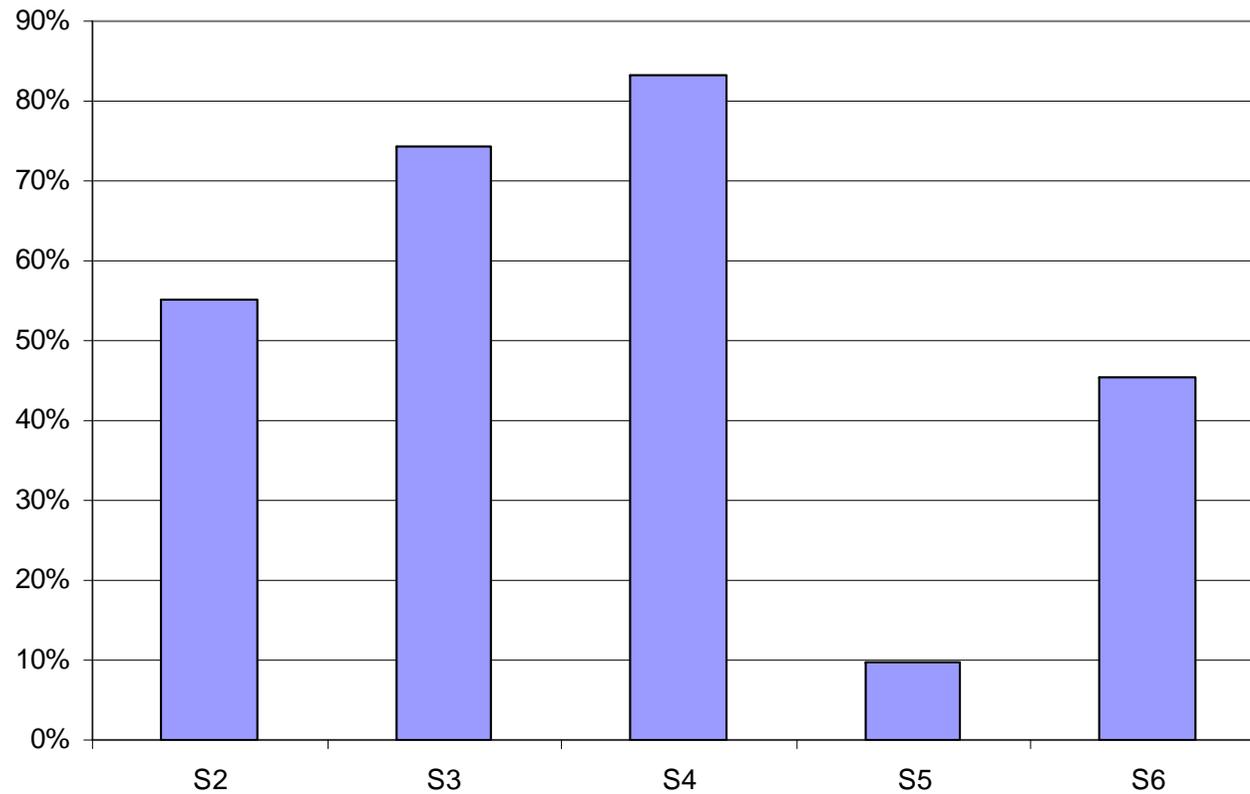
## Indice della presentazione

- com'è andata la restituzione dei questionari
- gli interventi dei rilevatori
- la restituzione spontanea
- **primi dati sulla sottocopertura**
- conclusioni

# Famiglie da sottocopertura su famiglie da LAC per strategia



## Famiglie da sottocopertura su famiglie da sottocopertura più abitazioni non occupate per strategia



## Indice della presentazione

- com'è andata la restituzione dei questionari
- gli interventi dei rilevatori sul campo
- la restituzione spontanea
- primi dati sulla sottocopertura
- **conclusioni**

## Conclusioni: risultati

- La **restituzione spontanea** ha riguardato, complessivamente, la metà delle famiglie a cui è stato spedito un questionario
  - La quota di restituzione spontanea “lorda” è **pari al 46,5%**
  - La quota di restituzione spontanea “netta” è **pari al 50,0%**
- La **lunghezza del questionario** ha un impatto relativo sui tassi di restituzione spontanea.
- Per un’analisi più completa per tipo di modello (*Short, Medium, Long e Long Bis*) bisogna **aspettare la registrazione dei questionari**

## Conclusioni: criticità

- I cambiamenti di stato tra il rilascio della LAC e la data della rilevazione comportano **“errori di lista”**
- I **tempi di rilevazione si sono dimostrati insufficienti**, soprattutto per alcuni fra i comuni più grandi e con un numero più elevato di unità di rilevazione
- I **questionari “senza esito”** hanno un tasso di restituzione simile a quelli consegnati, ma l'incertezza si traduce in una disfunzione per la gestione della rilevazione sul campo
- Gestione della rilevazione sul campo (SGR): problemi con gli **stati del questionario**, erano troppi e in qualche caso controintuitivi
- Una parte delle famiglie ha **rifiutato** di compilare il questionario, soprattutto in alcuni comuni

## Conclusioni: possibili soluzioni

- Per risolvere i problemi di lista è possibile ipotizzare un “**doppio scarico**” della LAC (la prima da utilizzare come lista di unità di rilevazione e la seconda per effettuare il confronto censimento-anagrafe)?
- I tempi di rilevazione devono essere **rimodulati** (posticipo dell’invio dei rilevatori sul campo per evitare solleciti di famiglie che hanno già restituito il questionario)
- I tempi della fase di recupero devono essere **allungati rispetto alla pilota**, per dare ai comuni la possibilità di portare a termine la rilevazione (il 22% dei questionari non sono tornati), soprattutto per i comuni di maggiore ampiezza demografica (alti tassi di “irreperibili alla pilota” e “temporaneamente assenti”)
- Vincoli più stringenti per **la ditta di spedizione** in relazione alla tempestiva comunicazione delle informazioni sulla consegna
- Il Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) sarà migliorato seguendo i suggerimenti dei comuni coinvolti nella pilota, cercando di **limitare gli errori** con appositi controlli di coerenza e intervenendo sull’**elenco degli stati**

## Conclusioni: problemi aperti

- *Mail out* da lista:
  - opzione “seguimi” di *Poste Italiane* (compilazione del questionario a un indirizzo diverso da quello risultante in LAC)
  - come gestire i casi di contraddizione tra quanto accertato dal rilevatore sul campo (abitazione non occupata) e eventuali questionari restituiti da parte delle famiglie?
- Alta percentuale di rifiuti (in alcuni comuni): dovuta al fatto che non si trattava del Censimento, ma “solo” della rilevazione pilota? Necessità di una **campagna di comunicazione incentrata sulle motivazioni a partecipare** alla rilevazione, oltre che di associare una sanzione all’obbligo di risposta
- La fase di recupero della sottocopertura è servita per recuperare nuove famiglie, oppure ha prevalentemente riguardato famiglie che hanno cambiato indirizzo di residenza all’interno del comune?

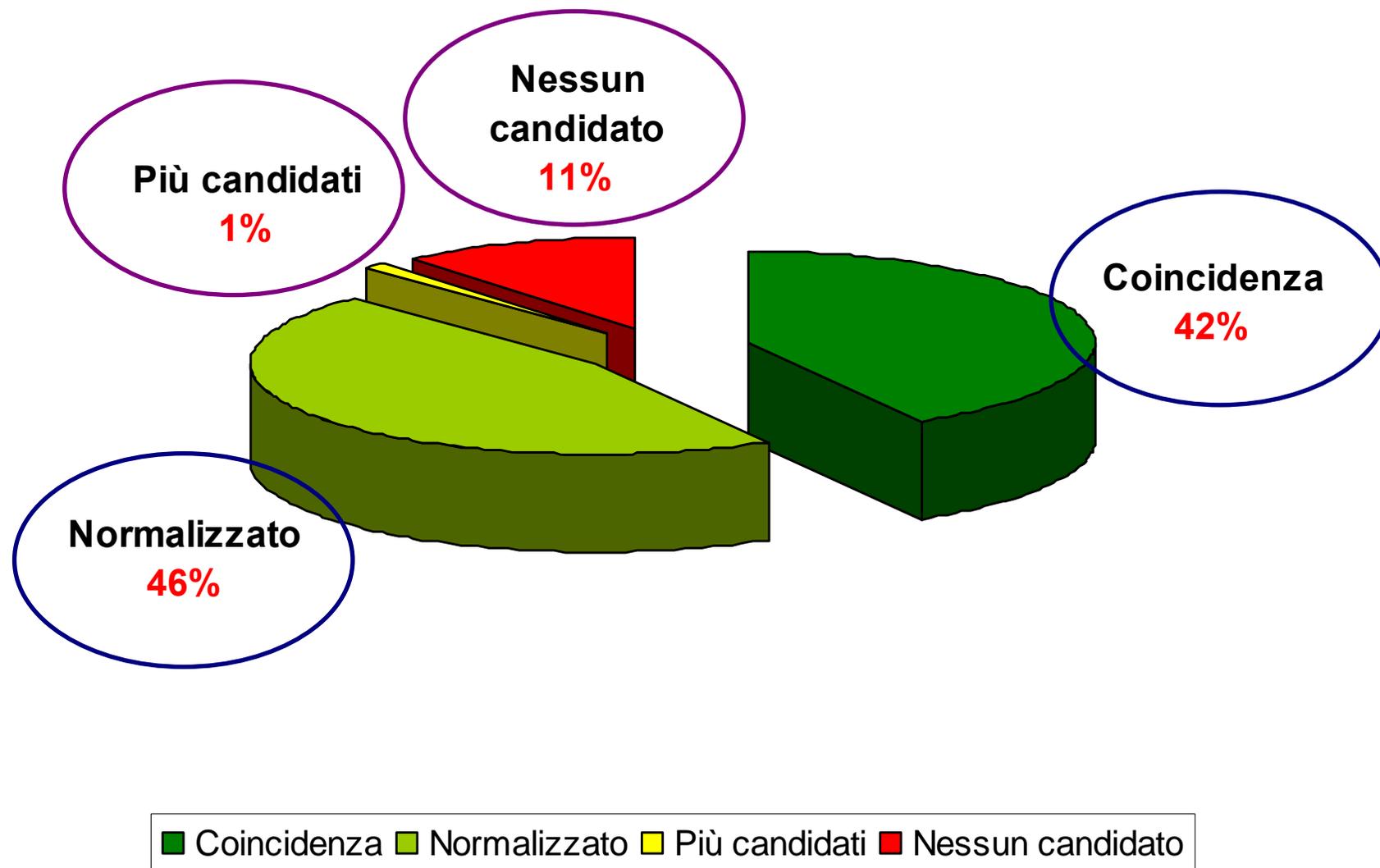
# Criticità e opportunità di organizzazione nelle valutazioni dei comuni

N. Ferrante, E. Patruno, M. Picci, L. Posta

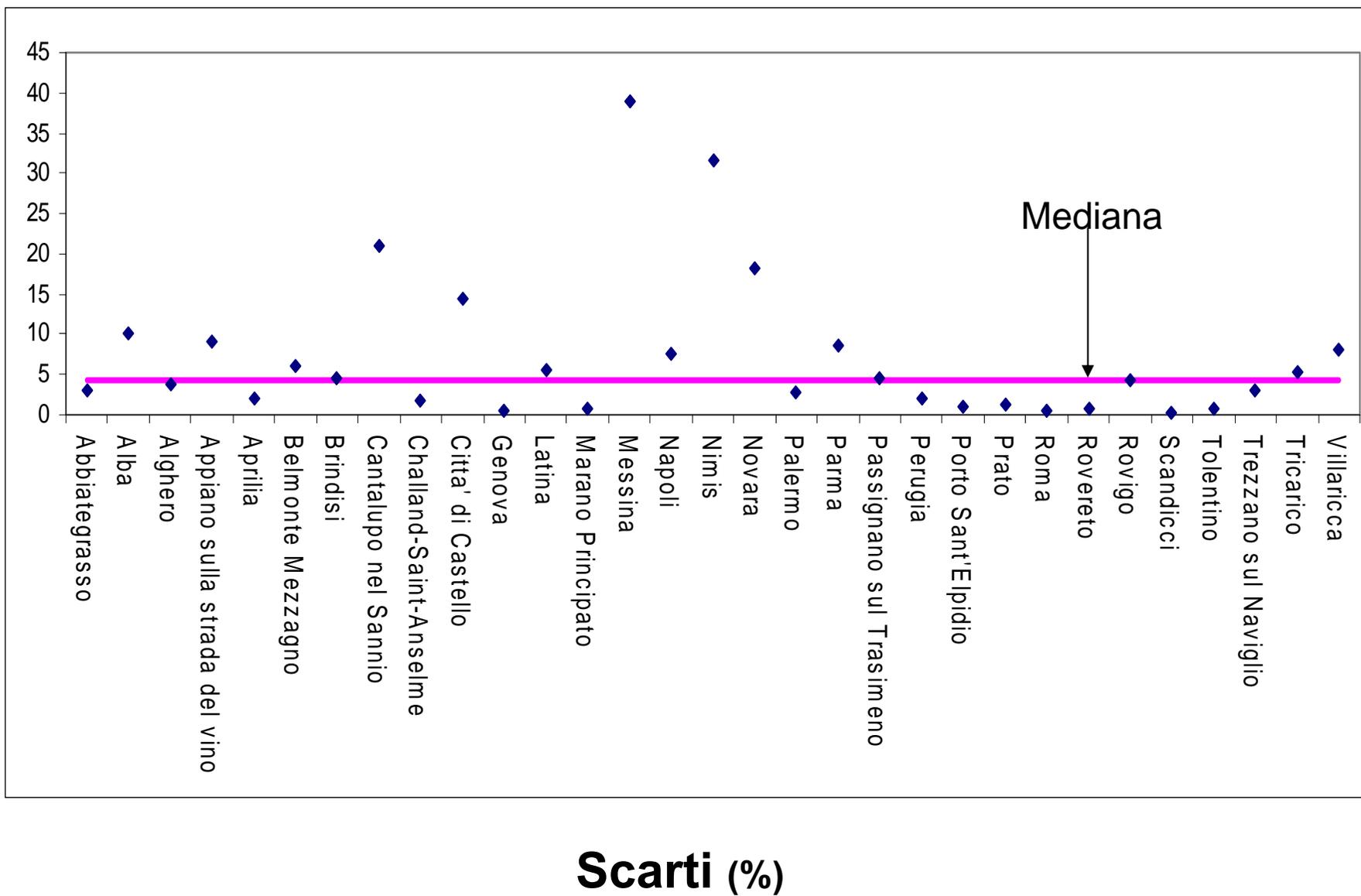
9 – 11 marzo 2010 Castel San Pietro Terme

# La normalizzazione degli indirizzi

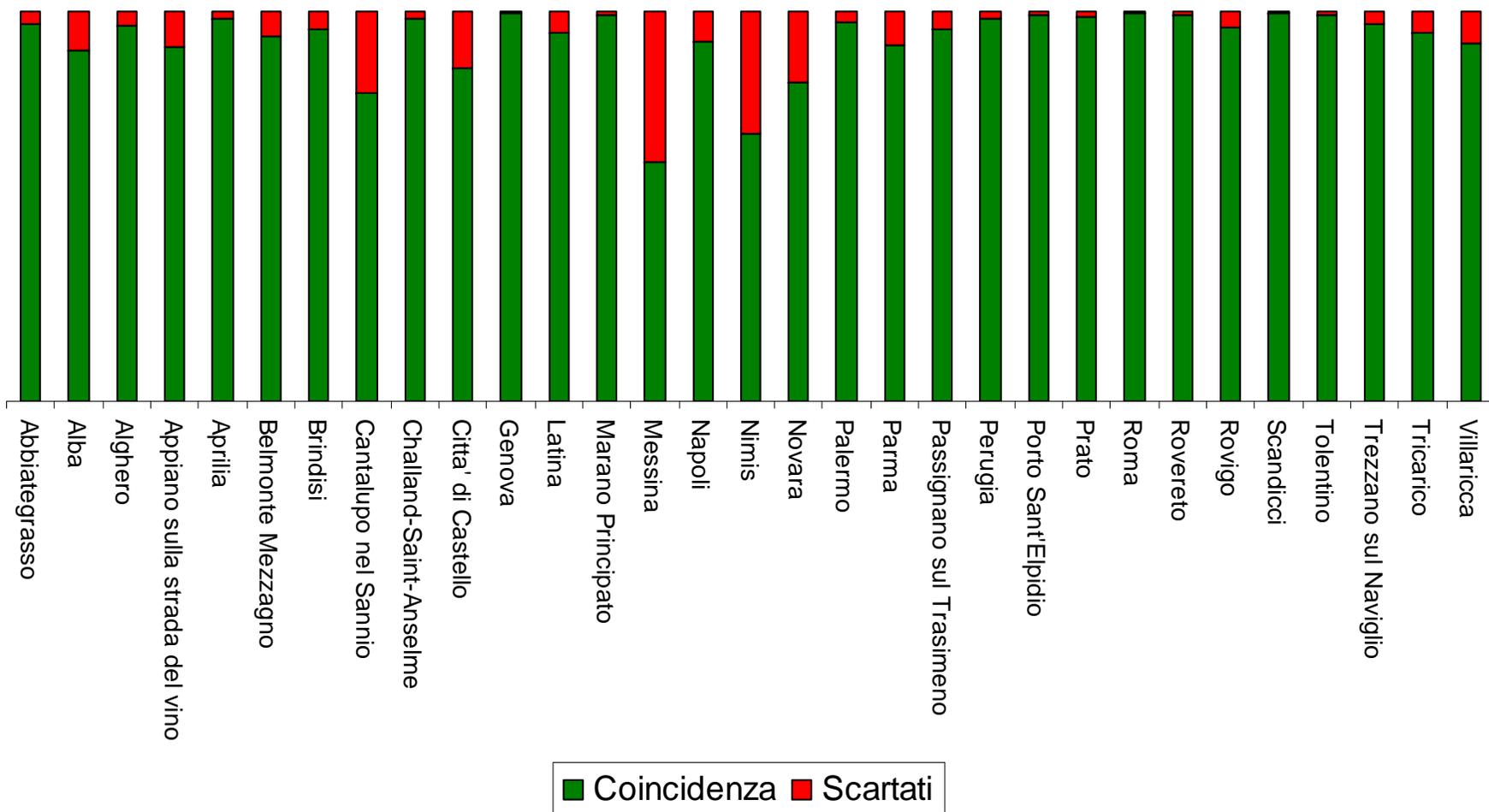
# La normalizzazione degli indirizzi (1)



# La normalizzazione degli indirizzi (2)



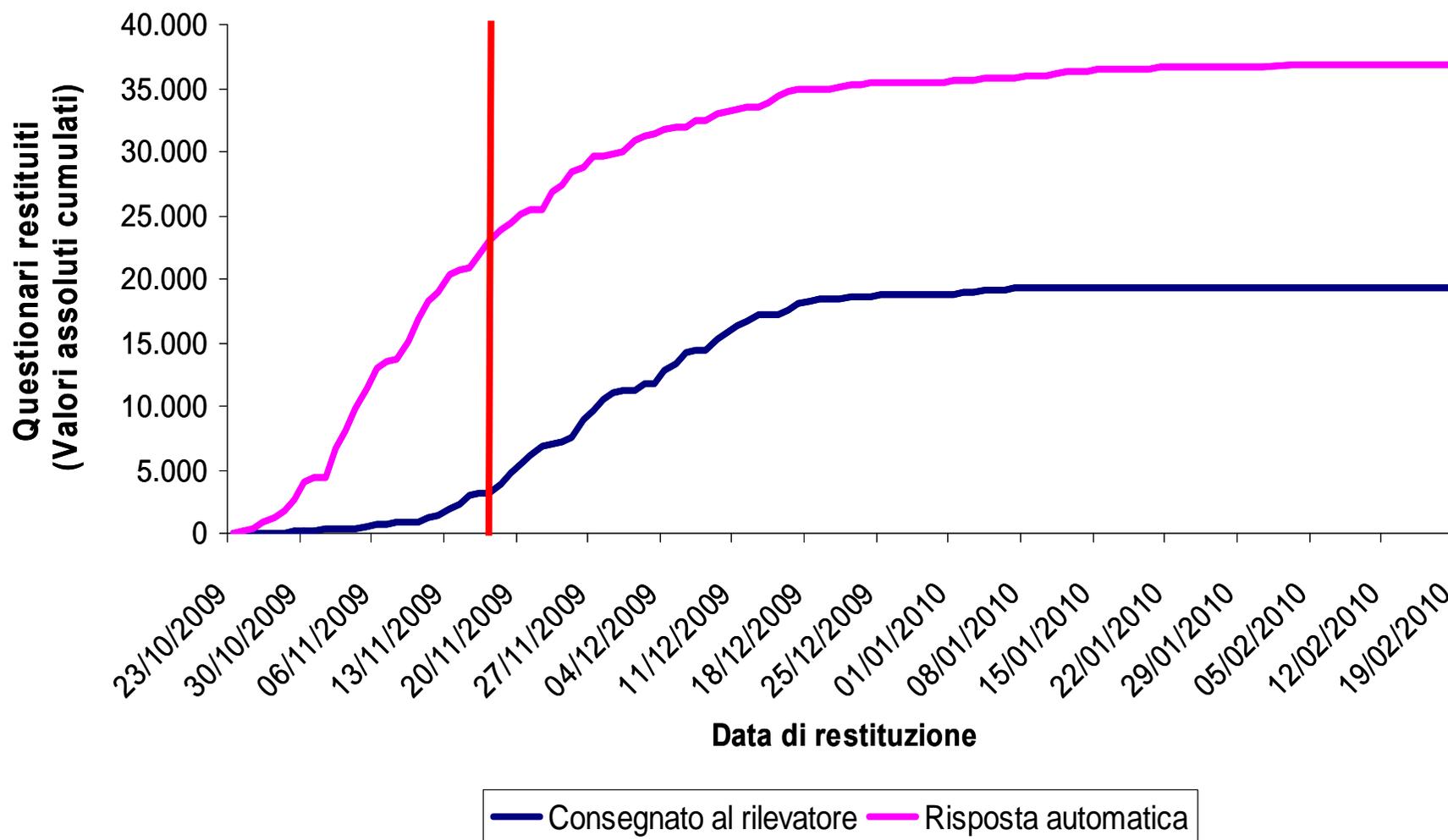
# La normalizzazione degli indirizzi (3)



# I tempi della restituzione

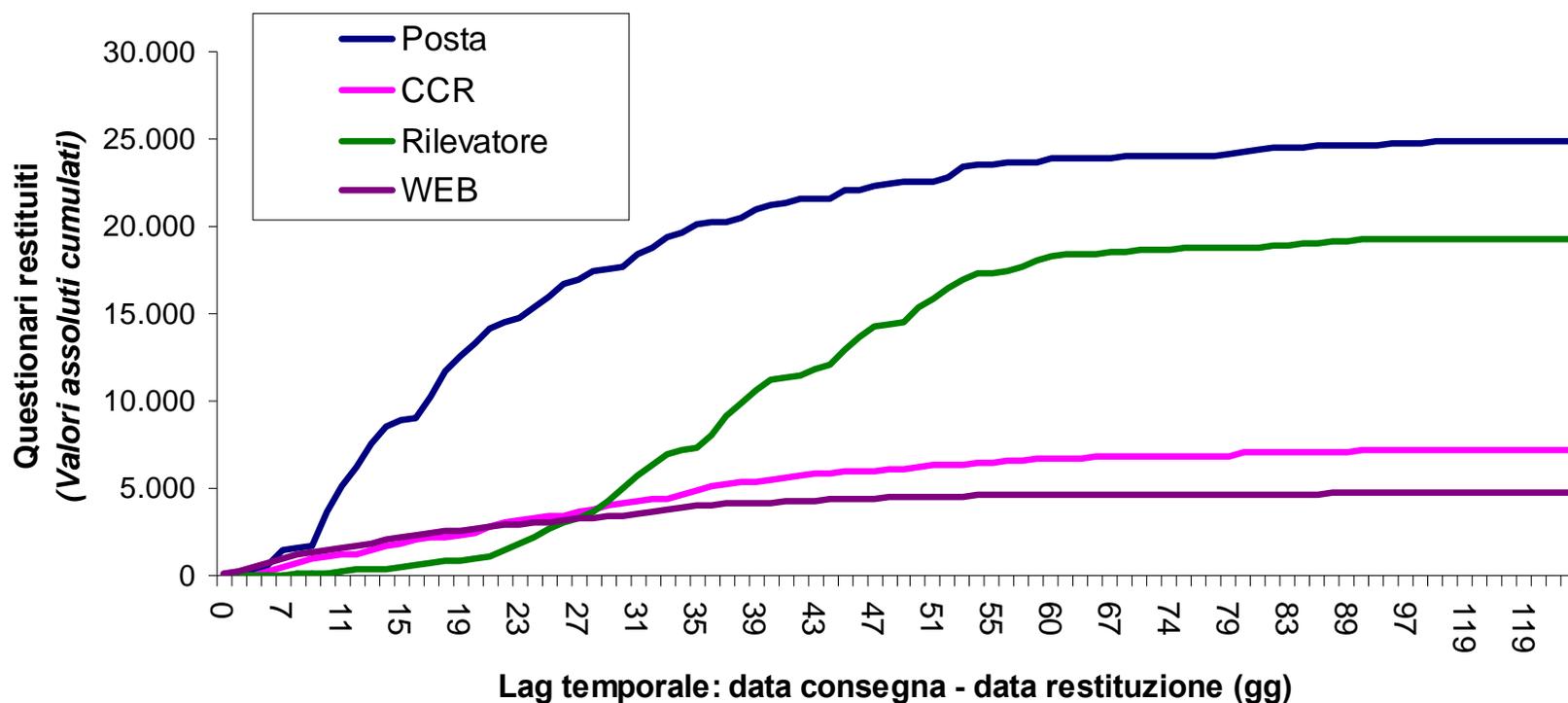
# Valutazioni sui tempi della restituzione dei questionari (1)

## Questionari restituiti per data e canale di restituzione



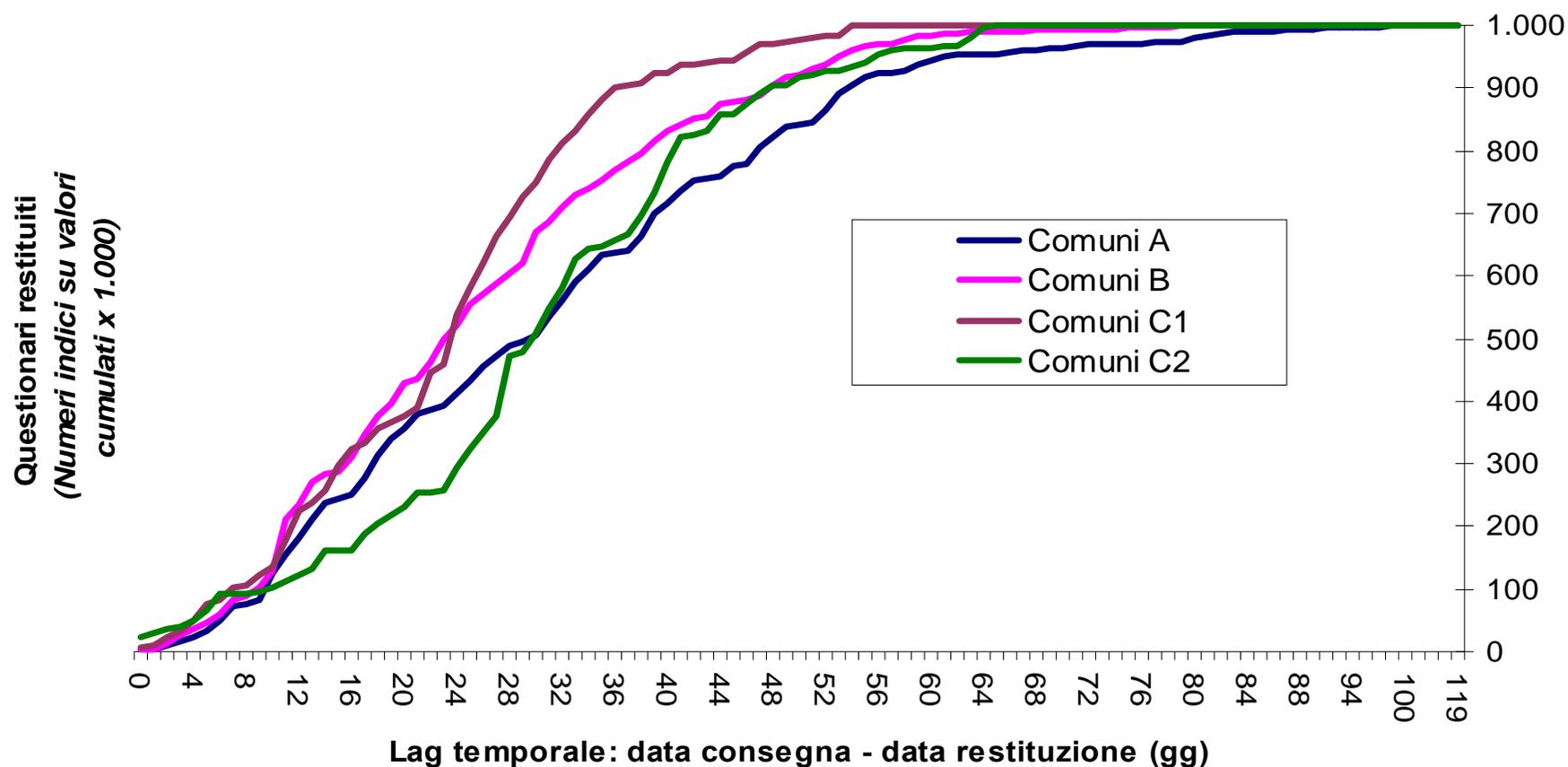
# Valutazioni sui tempi della restituzione dei questionari (2)

## Cronogramma della risposta



# Valutazioni sui tempi della restituzione dei questionari (3)

## Cronogramma della risposta



Comuni di tipo A: più di 50.000 abitanti o capoluoghi di provincia

Comuni di tipo B: tra 20.000 e 50.000 abitanti

Comuni di tipo C1: 5.000 e 19.999 abitanti

Comuni di tipo C2: meno di 5.000 abitanti

# I rilevatori

# I numeri

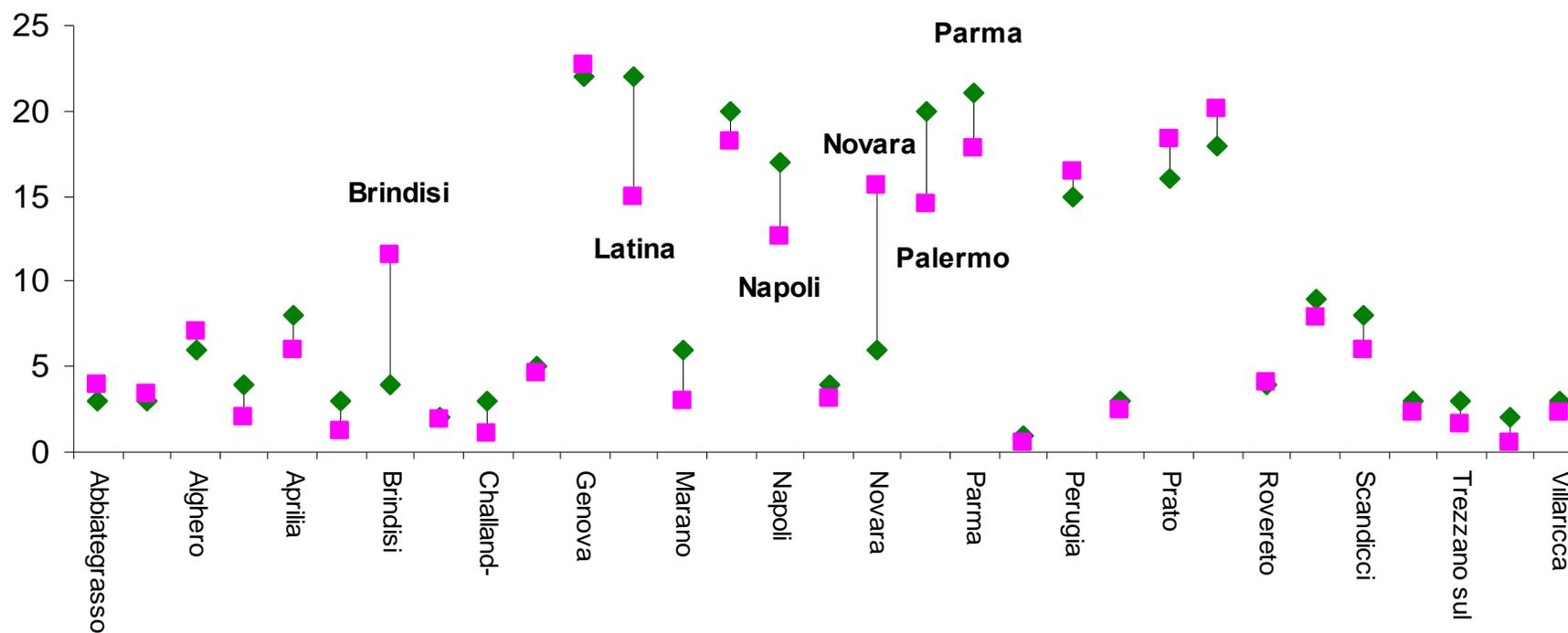
Comune	Rilevatori iniziali	Rilevatori rinunciatarì	Rilevatori finali	Comune	Rilevatori iniziali	Rilevatori rinunciatarì	Rilevatori finali
Abbiategrasso	3	0	3	Novara	6	1	6
Alba	3	0	3	<b>Palermo</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>20</b>
Alghero	6	0	6	Parma	9	9	21
Appiano sulla strada del vino	4	3	4	Passignano sul Trasimeno	1	0	1
<b>Aprilia</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>Perugia</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
Belmonte Mezzagno	3	0	3	Porto Sant'Elpidio	3	0	3
Brindisi	4	0	4	Prato	16	3	16
Cantalupo nel Sannio	1	0	2	Roma	18	0	18
Challand-Saint-Anselme	3	0	3	Rovereto	4	3	4
Città di Castello	5	0	5	<b>Rovigo</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Genova</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	Scandicci	8	0	8
Latina	22	10	22	Tolentino	3	0	3
<b>Marano Principato</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	Trezzano sul Naviglio	3	0	3
<b>Messina</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	Tricarico	2	0	2
Napoli	17	1	17	Villaricca	3	4	3
Nimis	4	0	4	<b>Totale</b>	<b>232</b>	<b>48</b>	<b>264</b>

**Turnover: 21%      Variazione %: +14**

# I numeri

400 famiglie per rilevatore  $\longrightarrow$  248

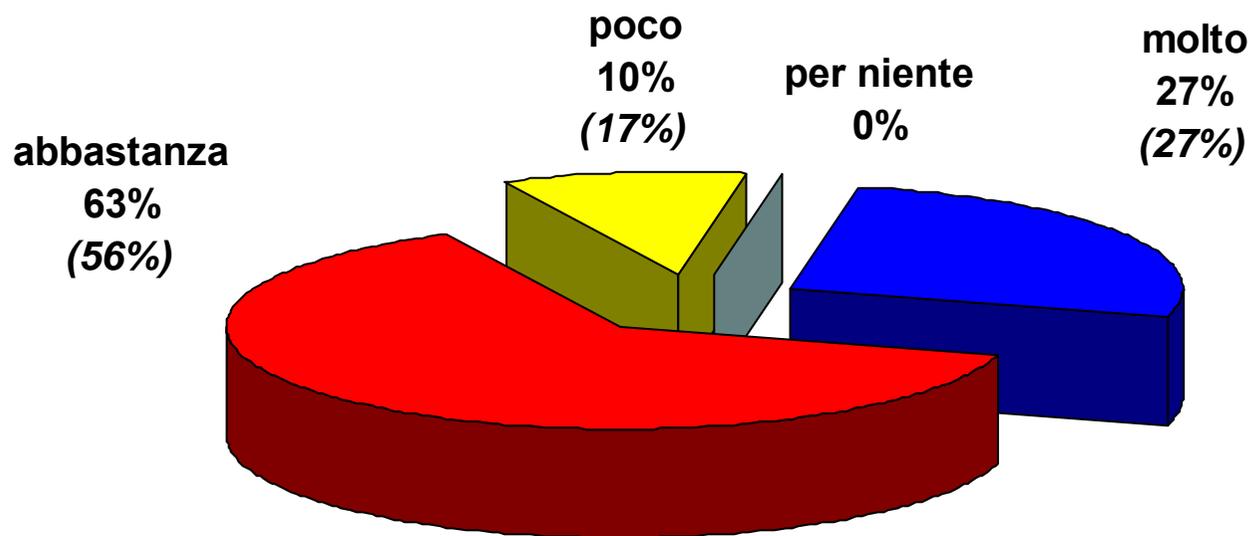
376 famiglie per rilevatore  $\longrightarrow$  264



◆ Famiglie per ril. Finali    ■ Rilevatori per 400 famiglie

# Numero di rilevatori (1)

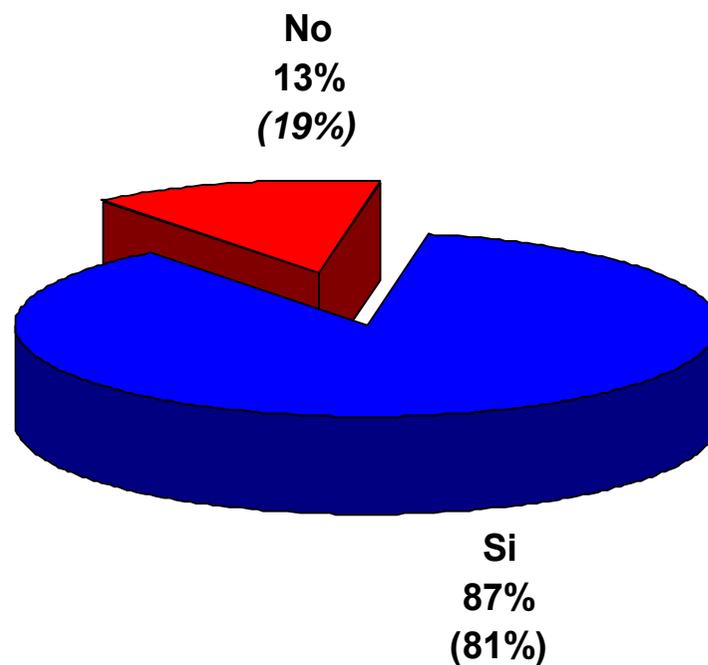
Quanto è risultata agevole la fase di scelta del numero dei rilevatori



## Numero di rilevatori (2)

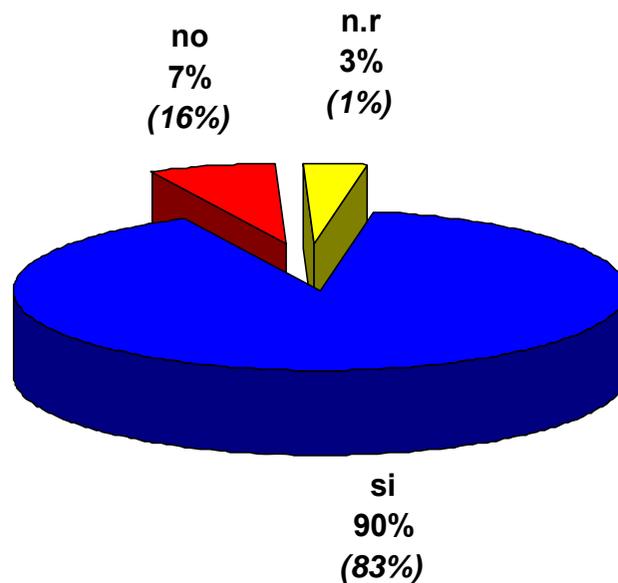
---

**Il numero dei rilevatori coinvolti è  
risultato adeguato alle esigenze del suo  
Comune**



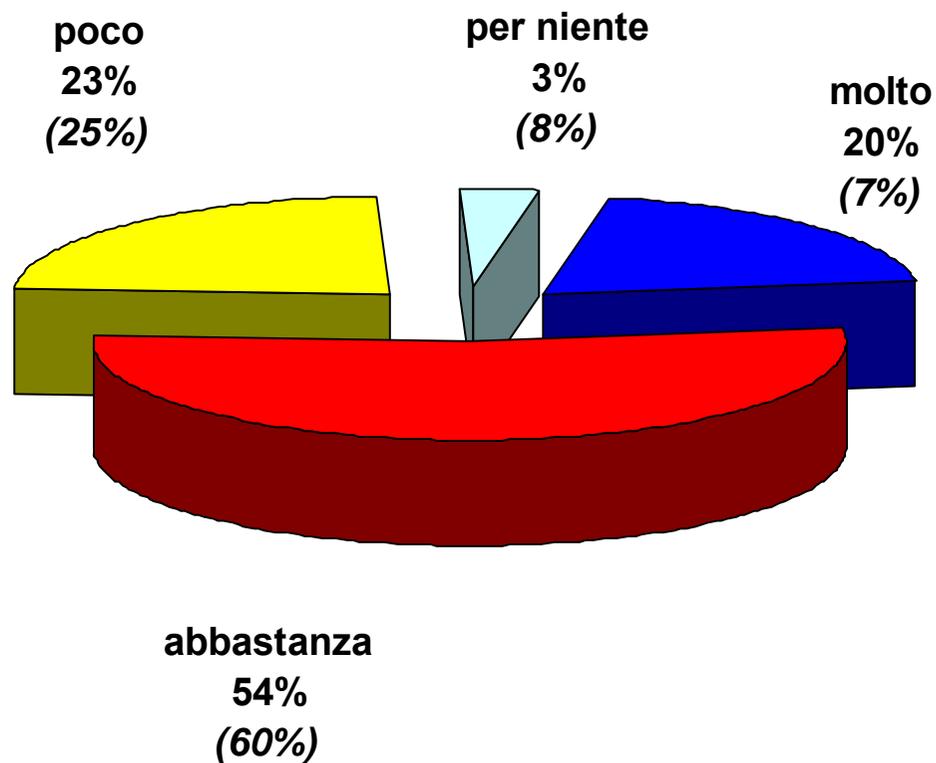
# Numero di rilevatori (3)

I tempi fissati dall'Istat per la definizione del numero dei rilevatori sono stati adeguati/sufficienti



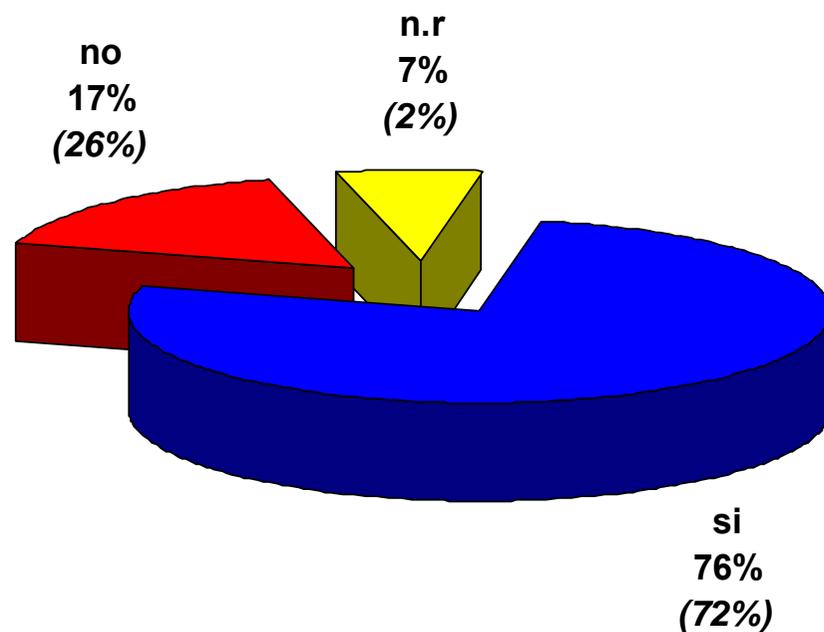
# Selezione e reclutamento dei rilevatori (1)

Quanto è risultata agevole la fase di  
selezione e reclutamento dei rilevatori



## Selezione e reclutamento dei rilevatori (2)

I tempi fissati dall'Istat ritiene siano stati  
sufficienti/adeguati



# Difficoltà incontrate

---

- Difficoltà di stima iniziale dei carichi di lavoro
- Mancanza di informazioni precise da utilizzare per valutare l'impatto della restituzione multicanale
- Mancanza di griglie chiare da utilizzare per l'individuazione del numero dei rilevatori
- Difficoltà di ordine burocratico: mancanza di una norma specifica da utilizzare per il reclutamento di personale esterno
- Rinuncia all'incarico dovuta al carico di lavoro considerato eccessivo
- Scelta della tipologia di incarico attribuibile ai rilevatori: incarico di collaborazione autonoma occasionale o di collaborazione coordinata e continuativa?

# Richieste avanzate dai Comuni

---

- Impiego dei rilevatori nella fase di consegna dei questionari
  - per un controllo diretto da parte dell'UCC della fase di distribuzione
  - per la promozione della restituzione spontanea nel contatto con le famiglie
  - per una riduzione delle conseguenze negative legate allo slittamento delle operazioni sul campo (il rilevatore, nella fase di distribuzione dei questionari, potrebbe già rilevare le abitazioni non occupate)
  - per una maggiore copertura della sezione: il rilevatore, nel giro completo della sezione per la distribuzione dei questionari, potrebbe rilevare con maggiore facilità l'eventuale sottocopertura della LAC
- Retribuzione dei rilevatori proporzionale al numero dei questionari lavorati e non forfettaria
- Differenziare i ruoli all'interno dell'ufficio di censimento tra **coordinatori**, coloro che svolgono il lavoro di back office durante la fase di restituzione spontanea, e **rilevatori**, quanti si occuperanno del recupero sul campo delle mancate risposte e/o recupero della sottocopertura

# Modalità di reclutamento più utilizzate

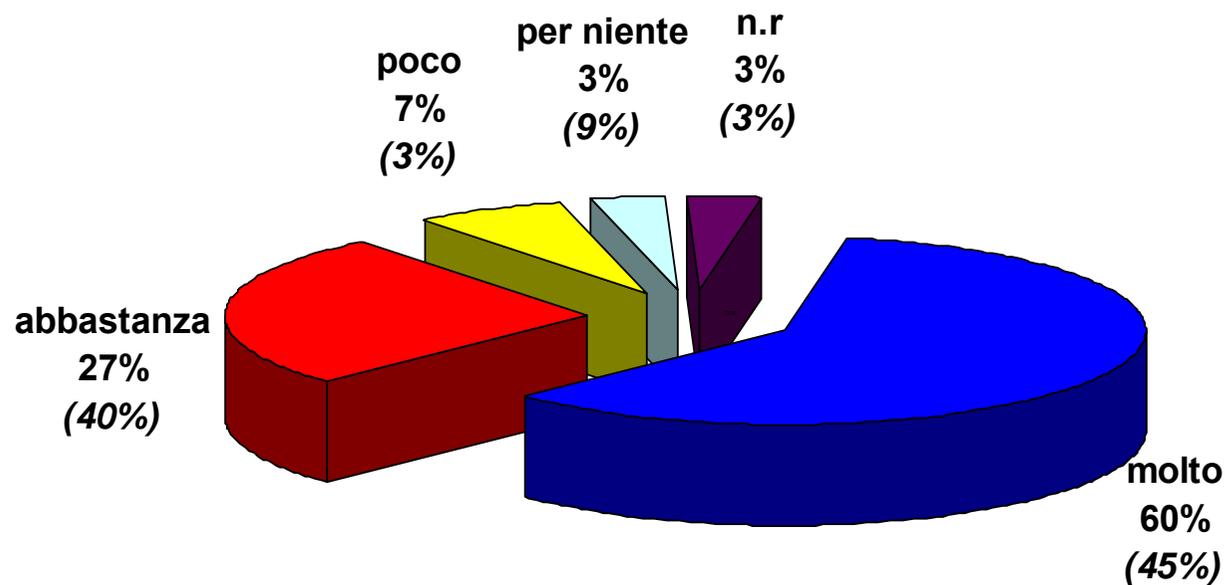
---

- Avviso pubblico
- Graduatorie già aperte
- Selezione per titoli e colloquio
- Reclutamento tra il personale interno dei Servizi statistici e demografici abitualmente utilizzato per attività di rilevazione (prezzi e/o indagini multiscopo) e con pregresse esperienze censuarie
- Albo dei rilevatori statistici
- Graduatoria dei rilevatori Istat per le rilevazioni Multiscopo
- Agenzie di lavoro interinale

# I Centri comunali di raccolta

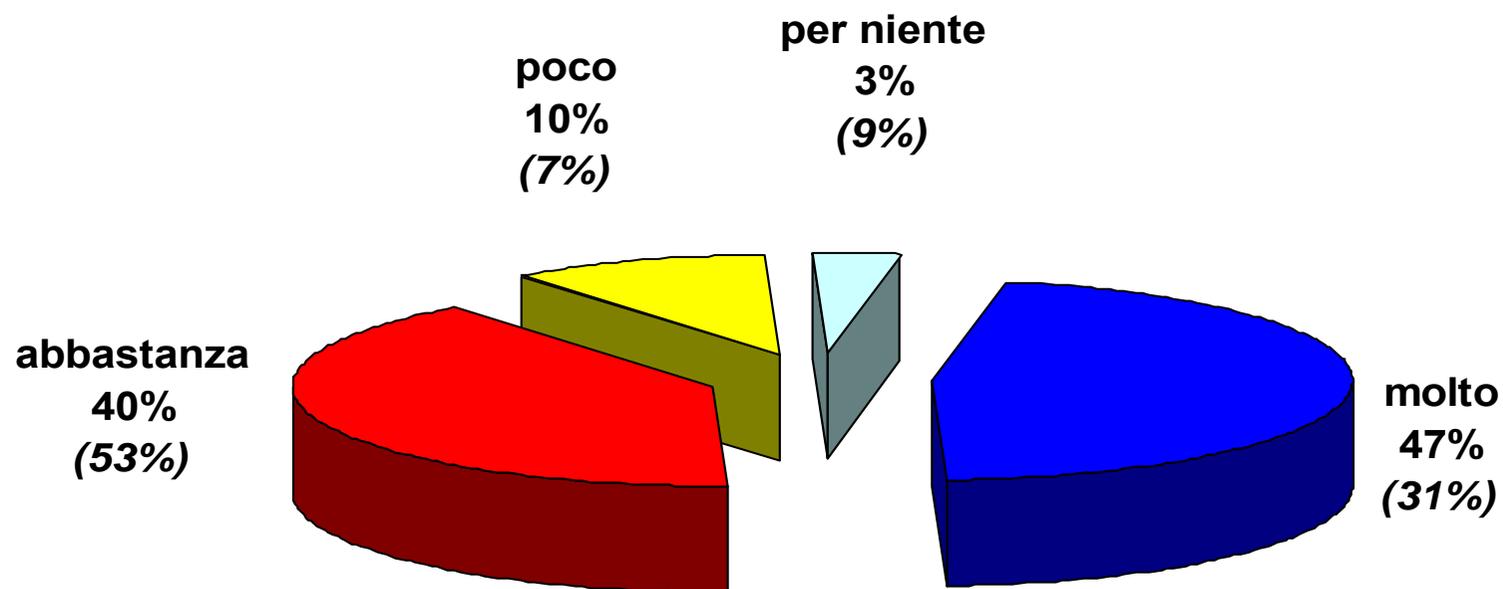
# Centro comunale di raccolta (1)

Quanto è risultata agevole la fase di individuazione delle sedi del CCR



## Centro comunale di raccolta (2)

**Quanto è risultata agevole la fase di organizzazione del CCR**  
(arredo, postazioni web, linea telefonica, etc)



# Difficoltà incontrate

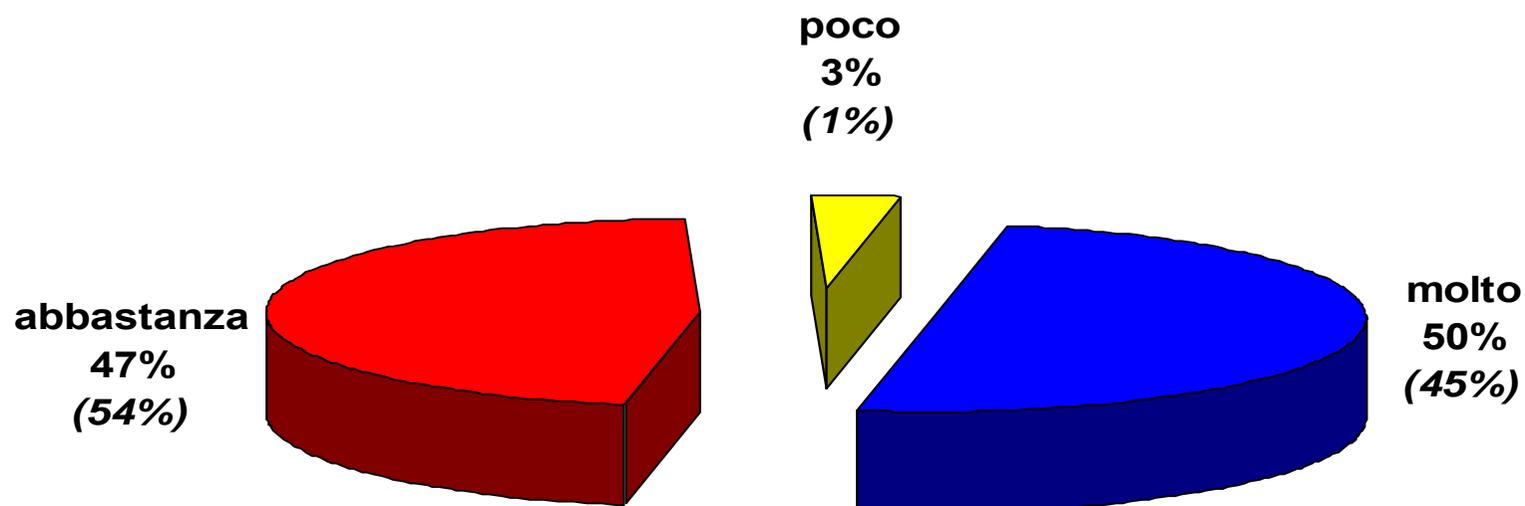
---

- Individuazione di spazi liberi nelle sedi comunali
- Scarsità di locali a disposizione dell'amministrazione comunale fuori dalle sedi comunali
- Adattare, per le esigenze del CCR, locali in precedenza non attrezzati come uffici
- Mantenere la privacy dei rispondenti, che richiedono assistenza alla compilazione, nei casi di utilizzo di altri uffici comunali
- Mettere in rete locale le postazioni web nei casi in cui il CCR viene attivato in locale diverso da quello comunale

# L'assistenza alla rilevazione

## Centro comunale di raccolta (3)

Quanto è risultata agevole la fase di assistenza alla compilazione



# Proposte per il 2011

---

- Evidenziare una data entro cui restituire il questionario in modo da evitare le problematiche incontrate (solleciti sovrapposti alla fase di restituzione spontanea, invio a vuoto dei rilevatori sul campo)
- Evidenziare che la compilazione è un obbligo sanzionabile
- Illustrare chiaramente le conseguenze della mancata consegna
- Chiarire meglio gli aspetti legati alla privacy
- Anticipare la costituzione, l'organizzazione e la formazione del personale addetto al CCR rispetto alle operazioni di avvio del Censimento generale del 2011.



# DALLA RILEVAZIONE PILOTA AL CENSIMENTO CONSIDERAZIONI E PROPOSTE

Girolamo D'Anneo, Comune di Palermo

# Indice



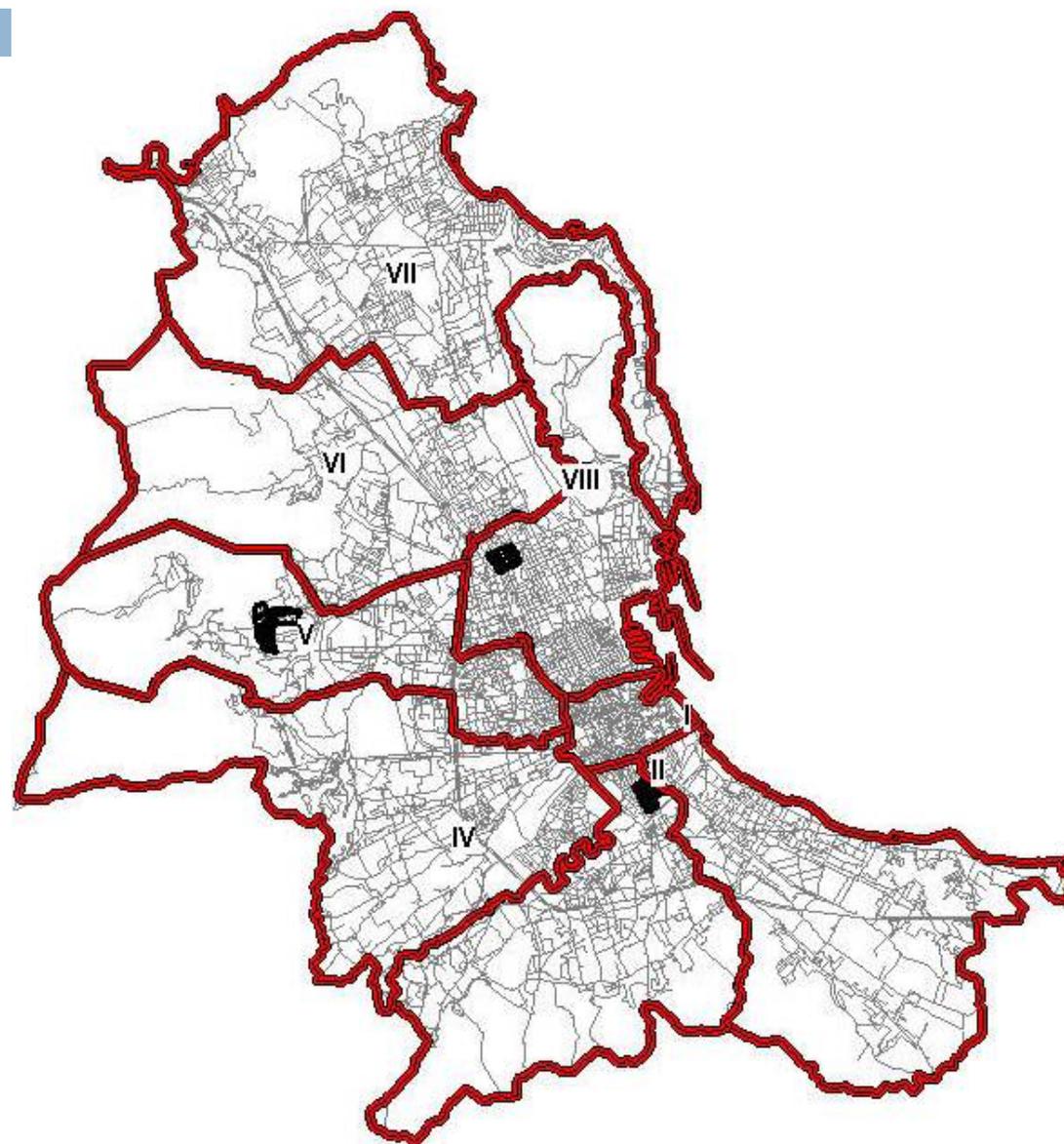
- Le condizioni economico-sociali
- Short Form – Long Form
- La spedizione postale
- La compilazione via web
- I Centri Comunali di Raccolta
- Il Censimento e le altre rilevazioni

# Le condizioni economico-sociali

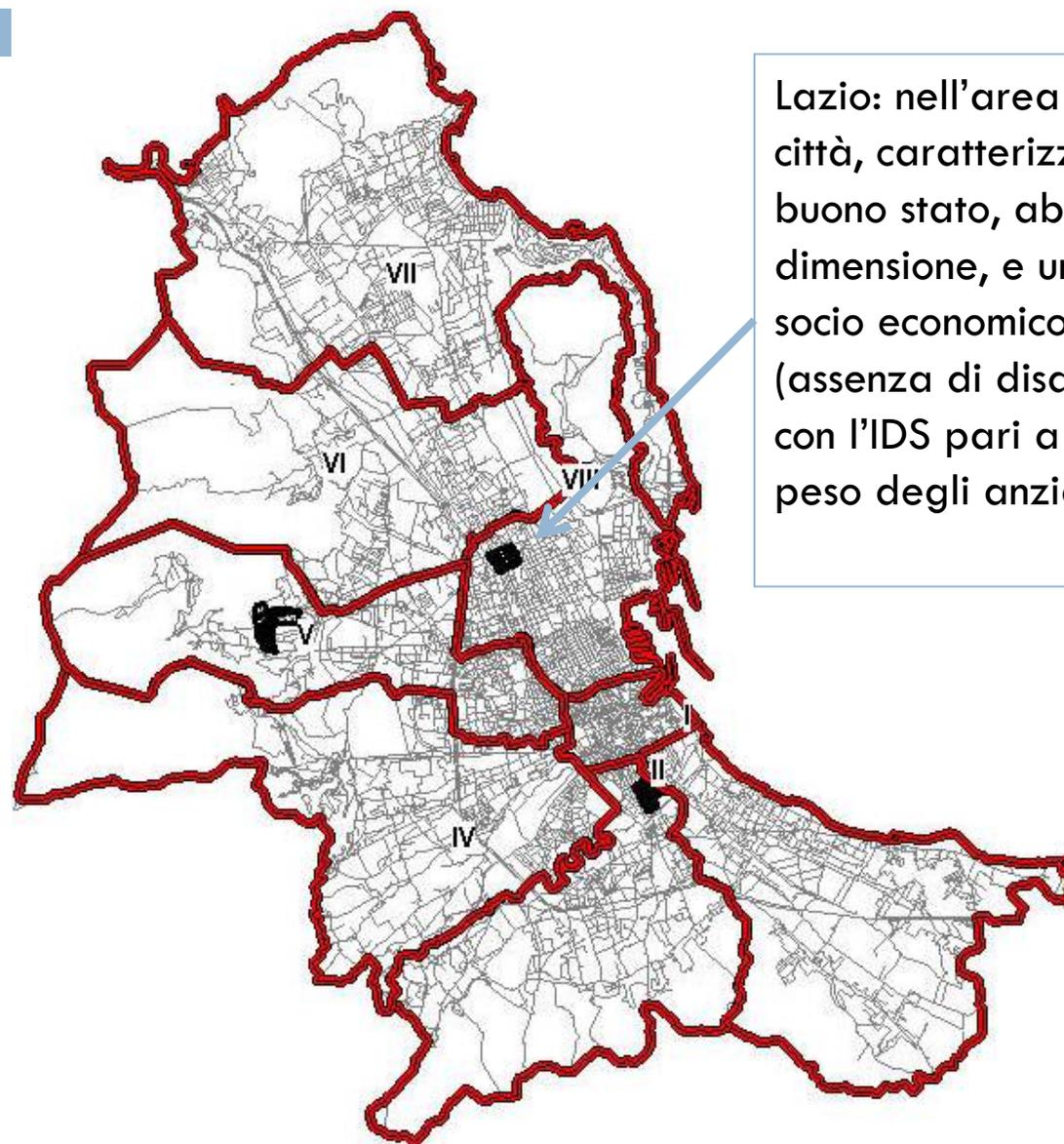


- Le condizioni economico – sociali incidono fortemente sulle percentuali di restituzione spontanea

# Le tre aree pilota

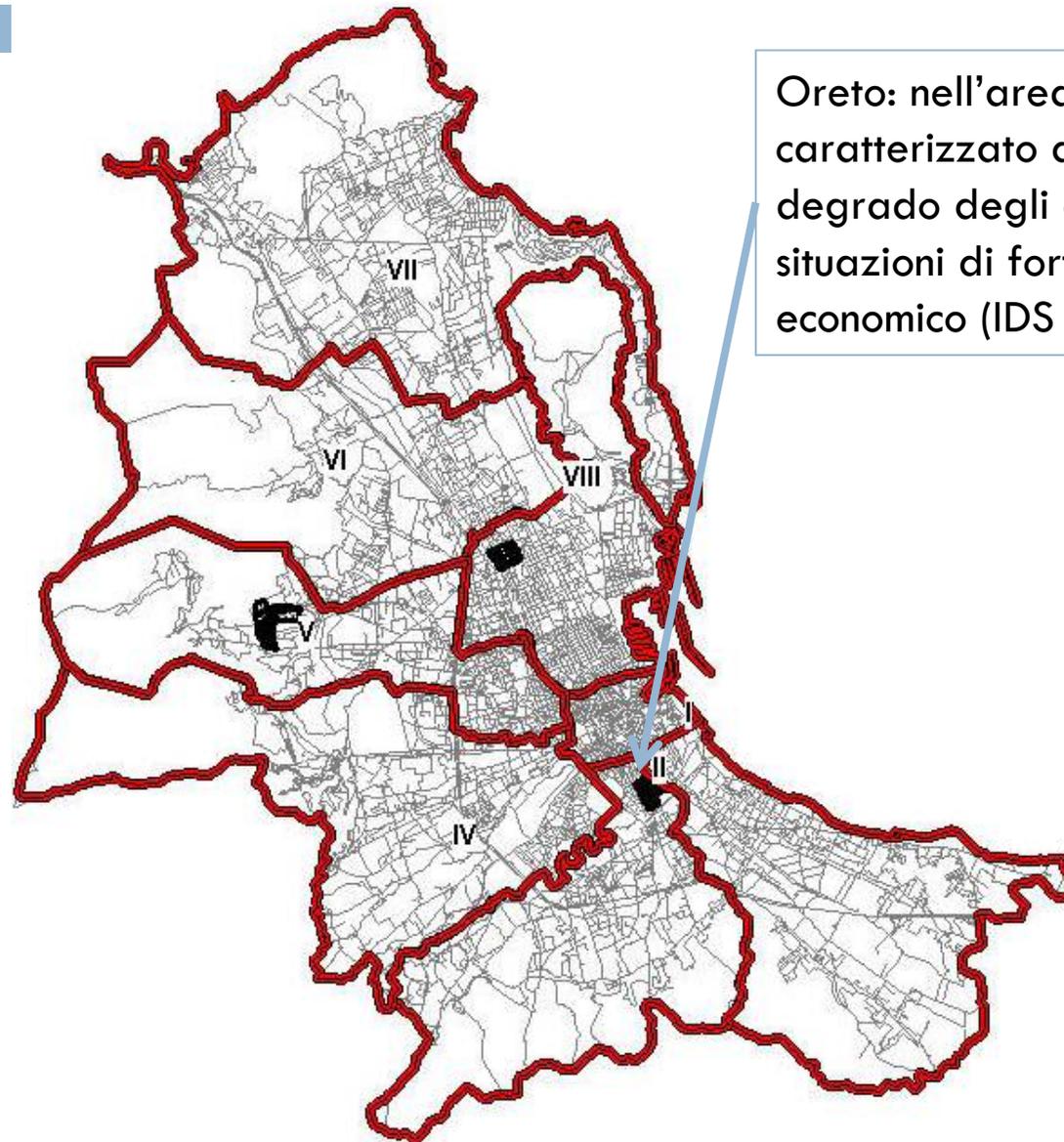


# Le tre aree pilota



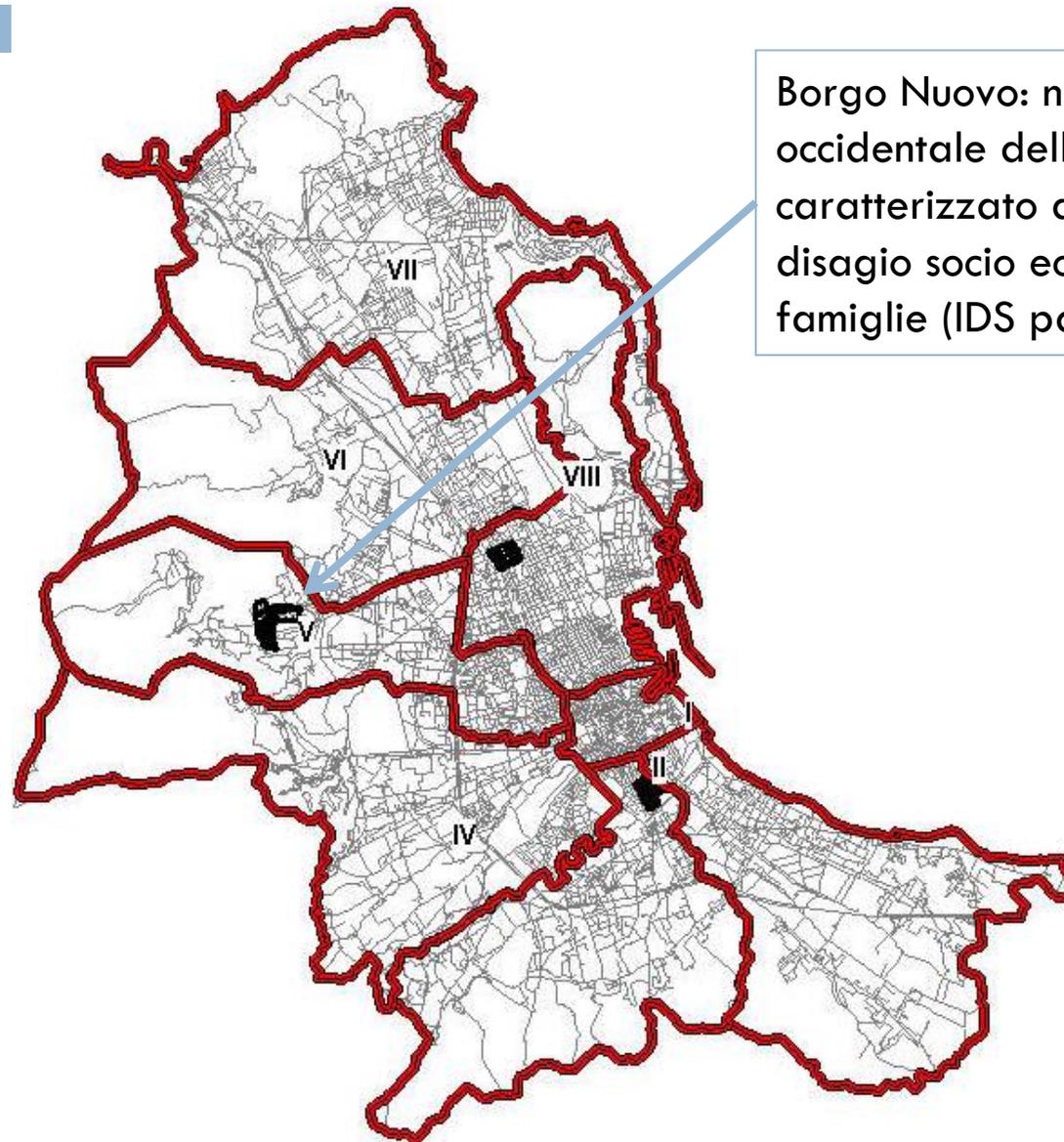
Lazio: nell'area residenziale della città, caratterizzato da edifici in buono stato, abitazioni di grande dimensione, e un elevato livello socio economico delle famiglie (assenza di disagio socioeconomico, con l'IDS pari a -0,05). Elevato il peso degli anziani sul totale: 26,9%

# Le tre aree pilota



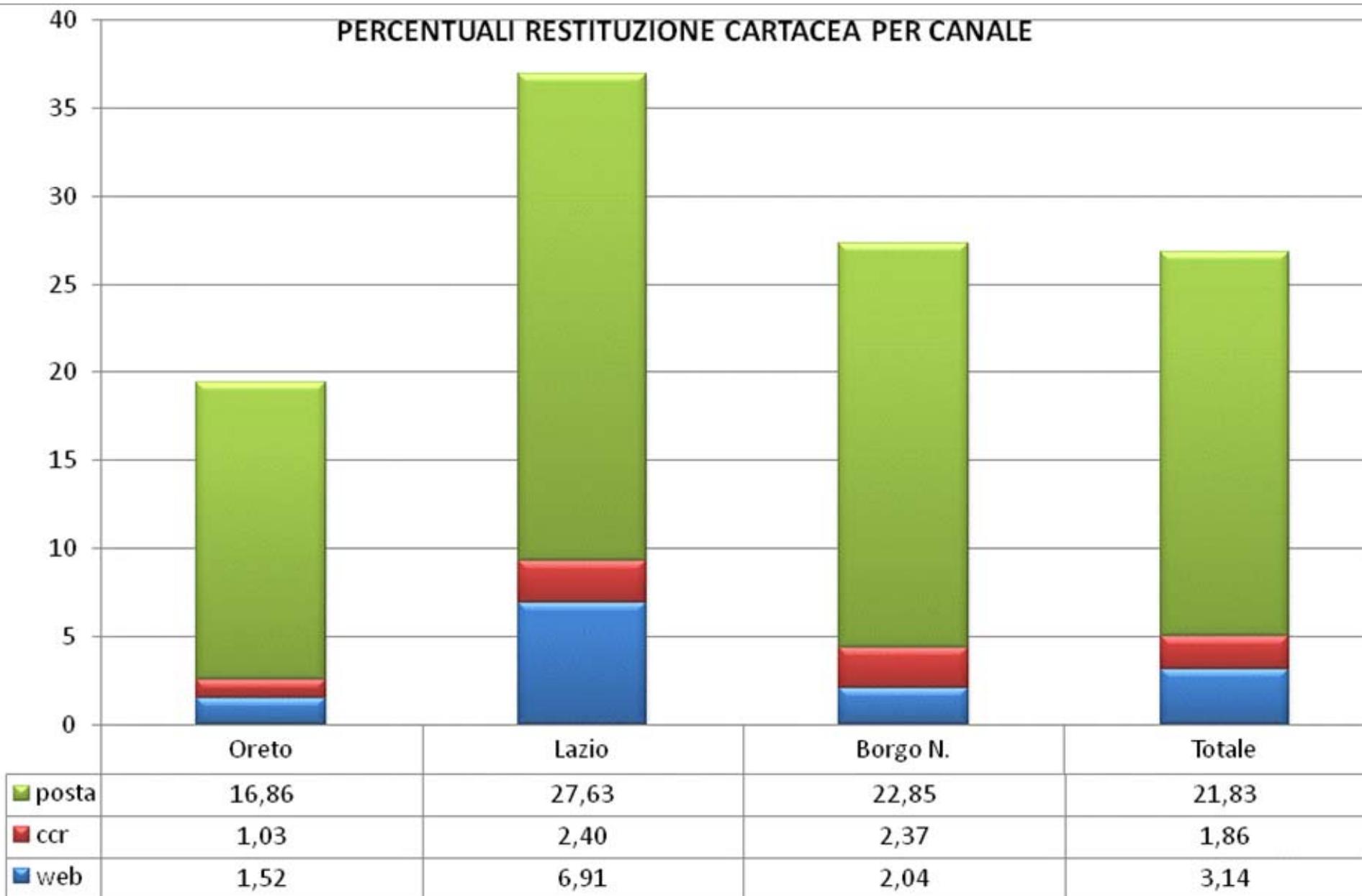
Oreto: nell'area centrale della città, caratterizzato da un elevato degrado degli edifici e da situazioni di forte disagio socio economico (IDS pari a 0,20)

# Le tre aree pilota



Borgo Nuovo: nella periferia occidentale della città, caratterizzato da situazioni di forte disagio socio economico delle famiglie (IDS pari a 0,25)

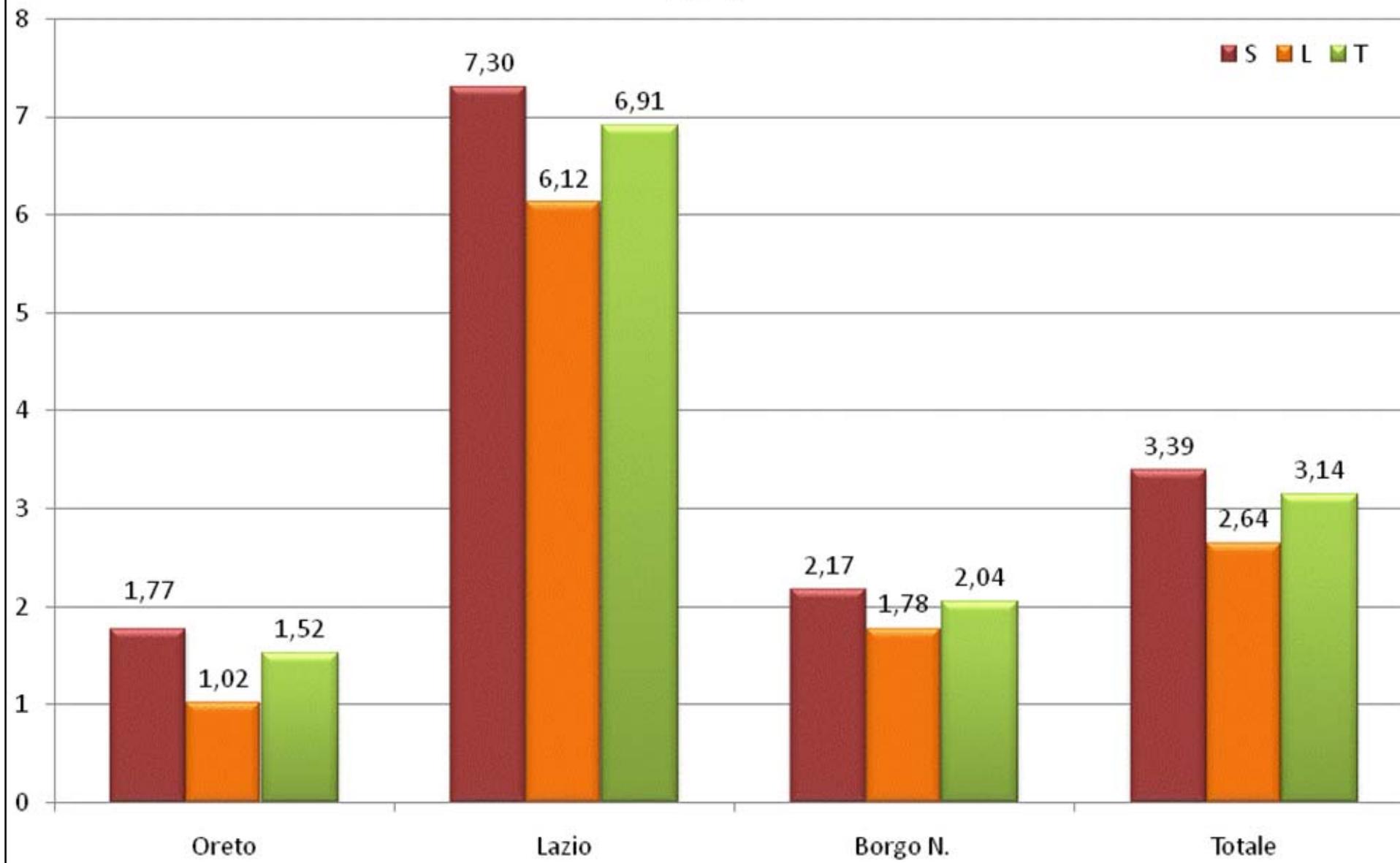
PERCENTUALI RESTITUZIONE CARTACEA PER CANALE



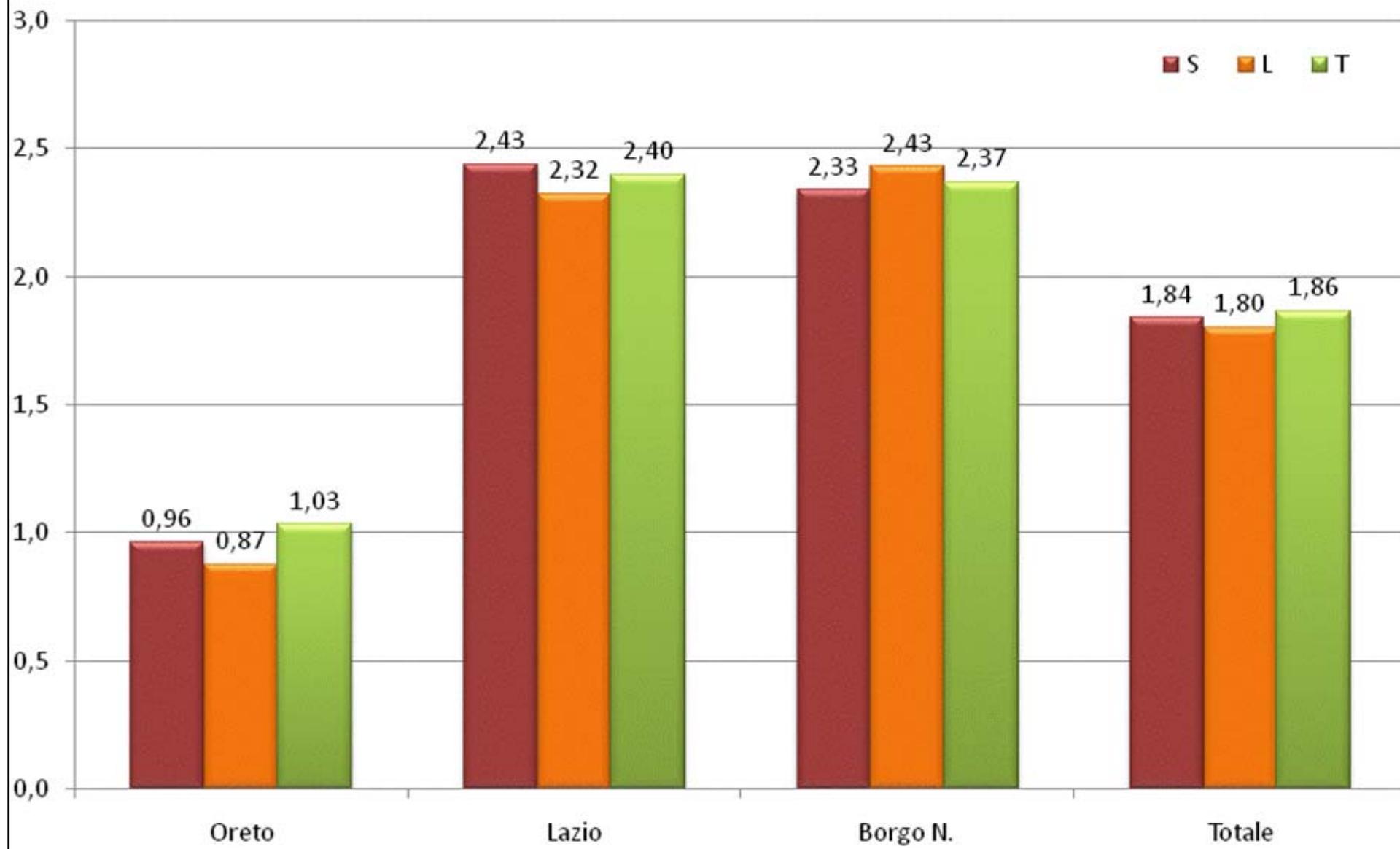
# Short Form – Long Form

- La versione del questionario (SF – LF) ha una incidenza limitata sulle percentuali di restituzione spontanea, e nessuna incidenza sulla restituzione tramite rilevatore

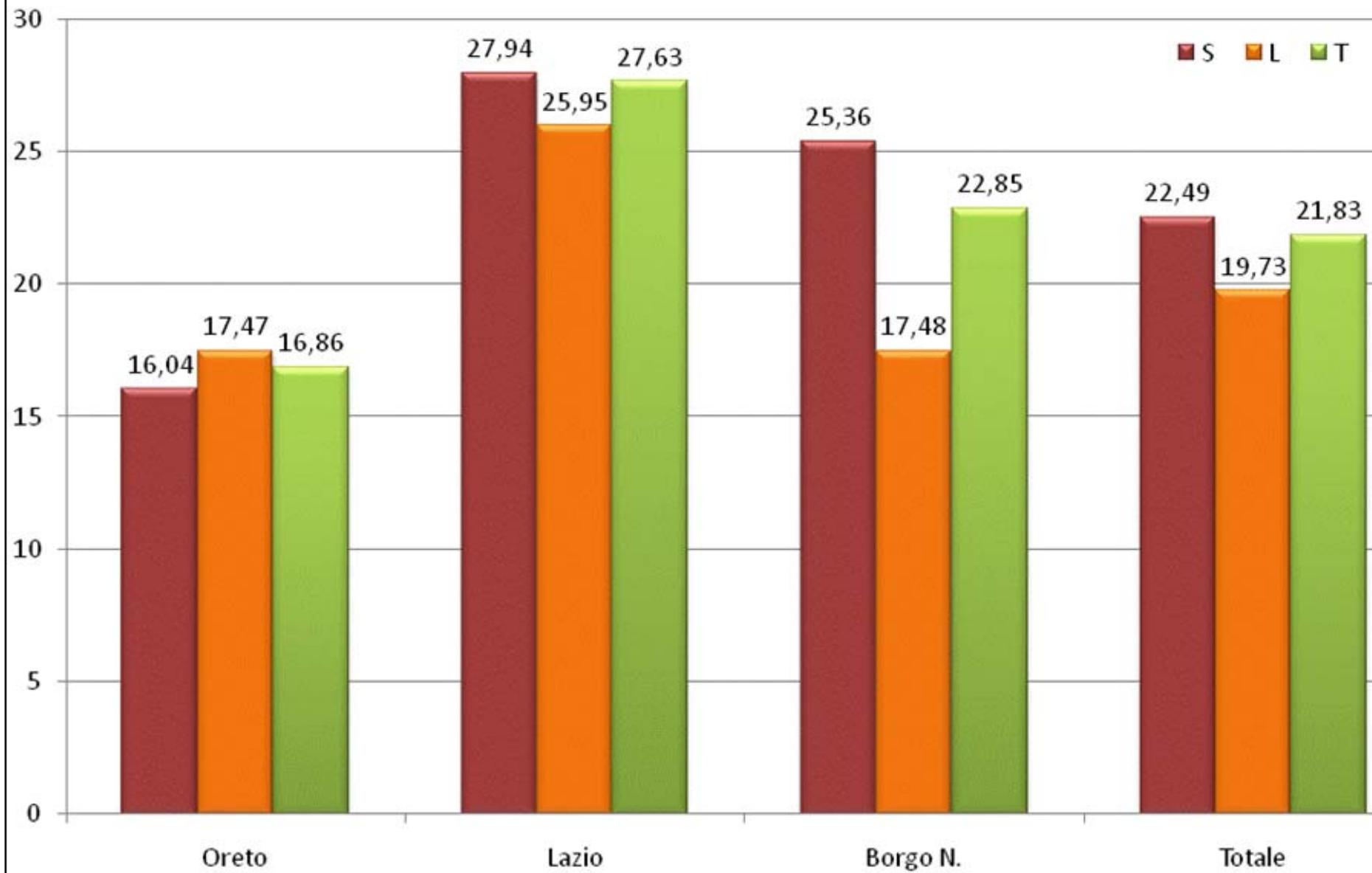
# WEB



### CCR

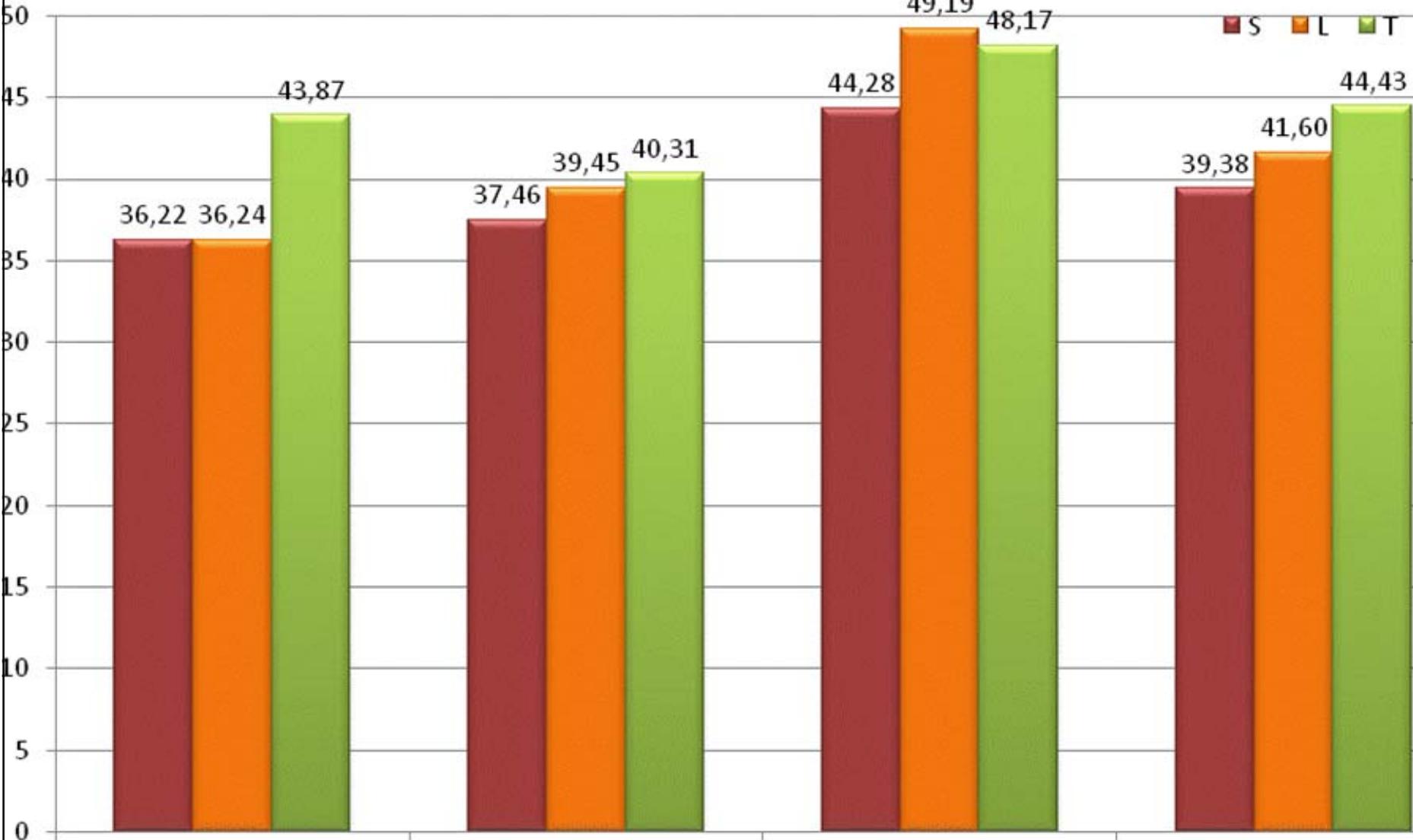


## POSTA



RILEVATORE

S L T



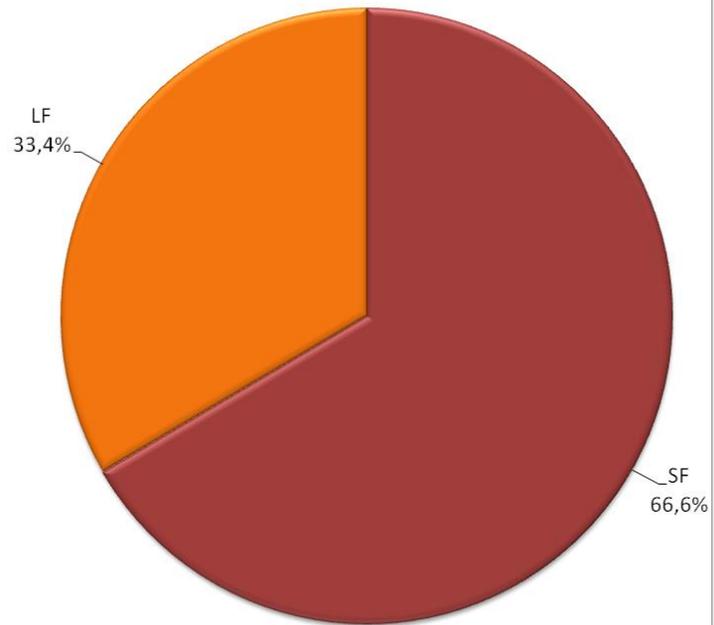
Oreto

Lazio

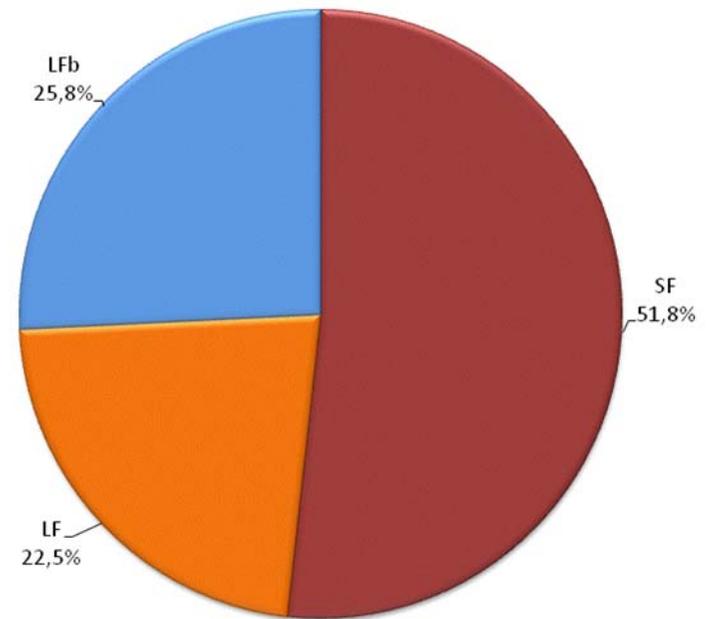
Borgo N.

Totale

**QUESTIONARI SPEDITI**



**QUESTIONARI CARTACEI RICEVUTI**



# Short Form – Long Form

- Il limitato beneficio, in termini di una restituzione spontanea leggermente più elevata, vale l'**elevato costo**, in termini di perdita di informazioni, che comporta l'adozione dello SF (o del MF)?



# La spedizione postale

- probabilmente la maggiore criticità emersa durante la rilevazione pilota è stata la consegna postale dei questionari:
  - Ritardi nelle consegne
  - Ritardi nelle notifiche di avvenuta o mancata consegna
  - Errori di notifica
  - Assenza di notifiche
  - ...

# La spedizione postale

- A Palermo: questionari da spedire 5.319

Data	Consegnati	%	Non consegnati	%
3/11/2009	2.444	45,9%	309	5,8%
16/11/2009	2.597	48,8%	394	7,4%
30/11/2009	3.034	57,0%	420	7,9%

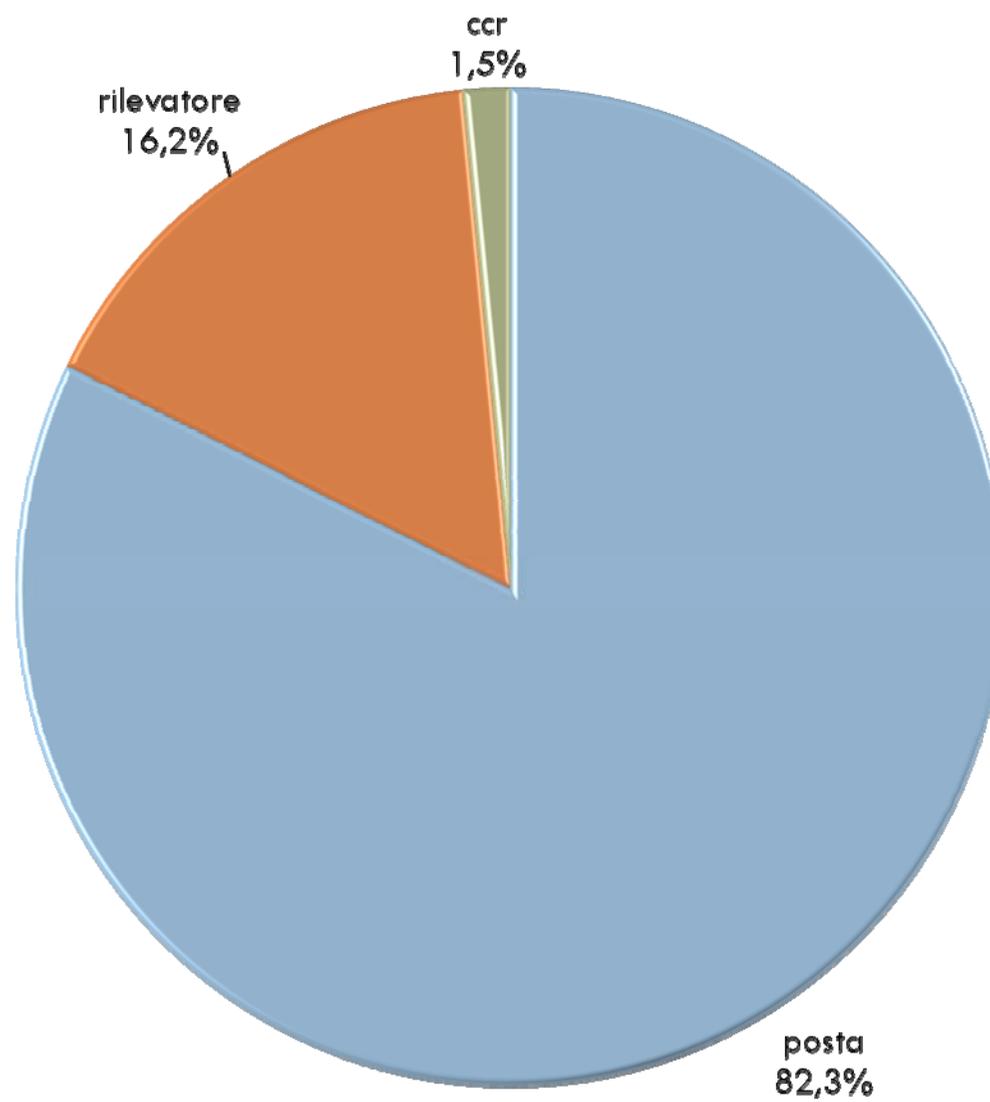
# La spedizione postale

- Inoltre, la spedizione postale dei questionari, anche senza considerare le criticità manifestatesi durante la rilevazione pilota, comporta diversi svantaggi:

# La spedizione postale

- **spreco di risorse:** il questionario spedito, se non restituito spontaneamente, viene molto spesso perso o cestinato, e quindi è necessario consegnare un nuovo questionario (necessità di stampare un numero sensibilmente più elevato di questionari)
- **minore informazione sulla sezione:** case non occupate, più famiglie nello stesso alloggio, ...
- **minore completezza del questionario:** manca l'interfaccia "rilevatore" che può spiegare i motivi della rilevazione e aiutare nella compilazione. Conseguenza: un numero più elevato di questionari per i quali è necessaria la revisione, e quindi necessità di ricorso al rilevatore.

## QUESTIONARI DA REVISIONARE PER CANALE DI RESTITUZIONE



# Una possibile alternativa

## □ Strategia 5

- ▣ impiegare i rilevatori per la distribuzione dei questionari, ferma restando la modalità di restituzione multicanale, che anzi potrebbe essere ulteriormente promossa dai rilevatori stessi nel momento del contatto con le famiglie

# Strategia 5

- A fronte delle difficoltà organizzative legate alla selezione e gestione di un elevato numero di rilevatori (come nei censimenti passati), vanno valutati i seguenti aspetti positivi:
  - controllo diretto da parte dell'UCC della fase di distribuzione dei questionari (non si dovrebbe più attendere l'attestazione da parte di Poste dell'avvenuta/mancata consegna)
  - riduzione delle conseguenze negative legate allo slittamento delle operazioni sul campo (il rilevatore, nella fase di distribuzione dei questionari, potrebbe già rilevare le abitazioni non occupate, le unità non abitative, ecc.)

# Strategia 5

- ▣ **promozione della restituzione spontanea:** il rilevatore, adeguatamente formato, potrebbe svolgere una importante funzione di promozione dei diversi canali di restituzione spontanea, funzione che non ci si può aspettare dai portalettere
- ▣ **maggiore copertura della sezione:** il rilevatore, nel suo giro completo della sezione per la distribuzione dei questionari, potrebbe rilevare con maggiore facilità l'eventuale sottocopertura della LAC, e procedere direttamente alla consegna del questionario anche alle famiglie di sottocopertura



# La compilazione via web

- La compilazione del questionario via web è indubbiamente la più vantaggiosa, sia per l'Istat che per il Comune (ma anche per le famiglie):
- **Vantaggi per l'Istat**
  - ▣ maggiore qualità delle informazioni
  - ▣ no mancate risposte e/o risposte non dovute
  - ▣ no risposte incongruenti
  - ▣ no difficoltà di riconoscimento dei caratteri
  - ▣ no registrazione (o lettura ottica) dei questionari

# La compilazione via web

## □ Vantaggi per il comune

- no registrazione arrivo questionario
- no questionario cartaceo (e sua conservazione e invio all'Istat)
- no revisione
- no necessità di ricontattare la famiglia / ricorrere all'invio dei rilevatori sul campo nel caso di questionari incompleti
- gestione più mirata degli interventi sul campo

# La compilazione via web

## □ Vantaggi per le famiglie

- Libera scelta del momento (mattina, pomeriggio, sera) e del luogo (casa, ufficio) più adatto per compilare il questionario
- compilazione 'guidata' del questionario
- generazione automatica dei fogli aggiuntivi

# La compilazione via web

- Come incrementare la percentuale di questionari via web:
  - ▣ campagna informativa nazionale e locale sui vantaggi di questa possibilità e più in generale sull'impostazione di un censimento finalmente al passo con le più moderne tecnologie

# La compilazione via web

- campagna pubblicitaria sui nuovi mezzi: banner pubblicitari sui principali siti nazionali (es. [corriere.it](http://corriere.it), [repubblica.it](http://repubblica.it), i più diffusi motori di ricerca, i più diffusi webmail, ecc.) e sui principali social network, con link al sito da utilizzare per la compilazione del questionario

**CORRIERE DELLA SERA.it**

Google  
AdSense

bing

**la Repubblica.it**

LIBERO

Gmail  
by Google

twitter

facebook

# La compilazione via web

- contatti con le istituzioni pubbliche e le associazioni delle imprese per promuovere e agevolare la compilazione dei modelli sul posto di lavoro utilizzando i personal computer aziendali (suggerire al Ministro per la PA e l'innovazione l'emanazione di una specifica circolare)
- Contatti con le scuole secondarie di primo e soprattutto di secondo grado per promuovere tramite gli studenti la compilazione via web

# La compilazione via web

## ▣ Modello spagnolo

- Inviare per posta alle famiglie una lettera con le credenziali per la compilazione via internet, e non inviare il questionario cartaceo
- Consentire, oltre alla compilazione via internet, anche quella via telefono o tramite rilevatore

# Theoretical and Practical Analysis about Census by Internet

- **Group of Experts on Population and Housing Censuses**
- **Geneva, 30<sup>th</sup> October 2009**



**Jorge L. Vega Valle**  
**Population Statistics Department**  
**National Statistics Institute (Spain)**

## 2.3- Push methods

It has been demonstrated that the possibility of answering by different channels **at the same time** affects **negatively** to Web response percentage.

To obtain a **high % of Web responses**:

- Internet should be opened for users before other channels.
- Write very carefully the letter sent to each dwelling
- Reminder letters
- If a dwelling prefers any other channel, give every chance.

## 3.3- Pilot Census 2009

	<b>Method 1</b>	<b>Method 2</b>	<b>Total</b>	<b>Max</b>
<b>Madrid</b>	13%	31%	<b>22%</b>	<b>44%</b>
<b>Las Palmas</b>	13%	24%	<b>19%</b>	<b>30%</b>
<b>Cantabria</b>	9%	24%	<b>18%</b>	<b>32%</b>
<b>Toledo</b>	12%	24%	<b>19%</b>	<b>28%</b>
<b>Málaga</b>	7%	17%	<b>12%</b>	<b>32%</b>
<b>Murcia</b>	5%	19%	<b>12%</b>	<b>37%</b>
<b>Average</b>	<b>10%</b>	<b>23%</b>	<b>17%</b>	

# La compilazione via web

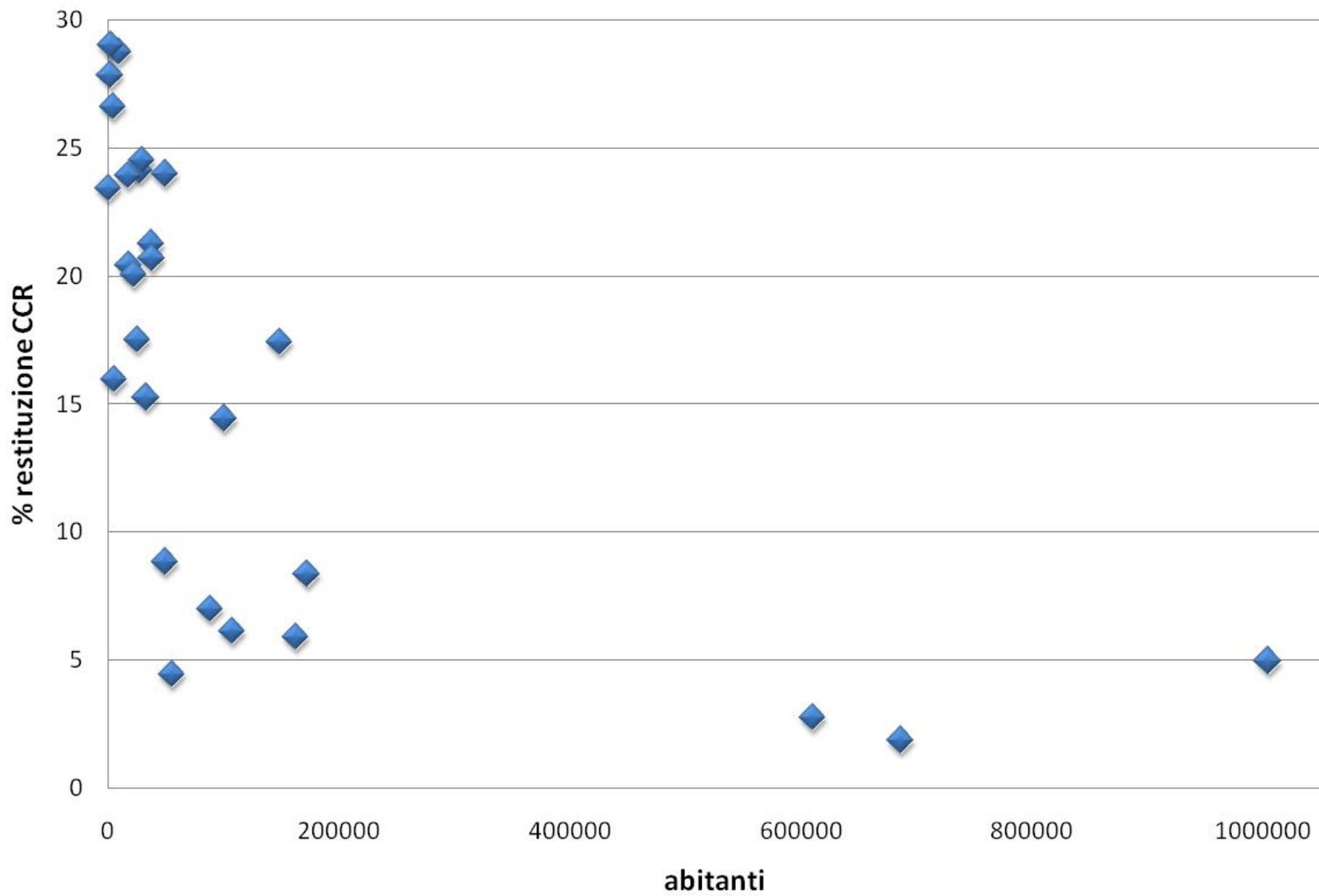
- ▣ Concorso a premi: prevedere, per i questionari compilati via web, la partecipazione all'estrazione di premi il cui importo verrà totalmente finanziato dai risparmi legati all'utilizzo della rete (es. € 500 ogni 1000 questionari compilati via web)

## La lotteria del censimento



# I Centri Comunali di Raccolta

- La percentuale di restituzione presso i CCR è stata molto bassa a Palermo e nelle altre grandi città; molto alta invece nei comuni di minore dimensione

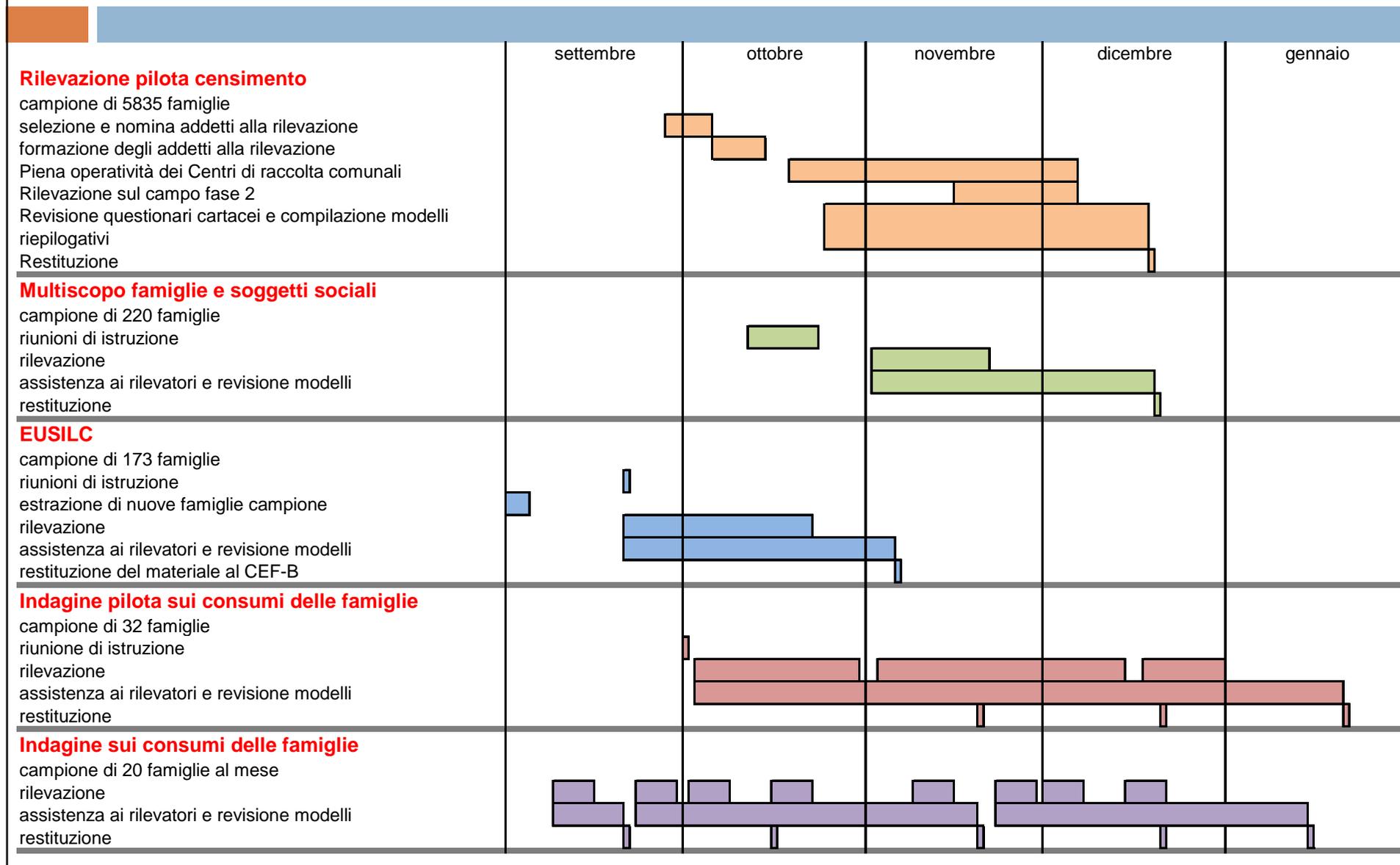


# I Centri Comunali di Raccolta

- Prevedere modalità organizzative flessibili e differenziate, anche in considerazione dei costi aggiuntivi che comporta ciascun CCR in termini di organizzazione, attrezzature, personale, comunicazione, ecc.



# Il Censimento e le altre rilevazioni



# Il Censimento e le altre rilevazioni

- E' auspicabile che nell'autunno-inverno del 2010 e – soprattutto – del 2011 l'Istat limiti il carico statistico a carico dei comuni alle sole rilevazioni il cui calendario non consente alcuna modifica, quali ad esempio:
  - ▣ la rilevazione dei prezzi al consumo
  - ▣ l'indagine sui consumi delle famiglie
  - ▣ le rilevazioni demografiche
  - ▣ la rilevazione degli incidenti stradali
  - ▣ la rilevazione dell'attività edilizia

# Il Censimento e le altre rilevazioni

- Più in generale, è auspicabile che in futuro le diverse rilevazioni per le quali è richiesta la collaborazione dei comuni vengano meglio distribuite nel corso dell'anno, al fine di evitare negative sovrapposizioni e conseguenti sovraccarichi per i Comuni.



# Il mio diario

- 01-ott-09 è arrivata la lettera di preavviso dell'Istat
- 22-ott-09 è arrivato il plico dell'Istat (Short Form)
- 23-ott-09 prova di connessione (la compilazione on line è possibile già oggi!?!)
- 25-ott-09 compilazione via web del questionario.  
Tempo impiegato 14 minuti



# CENSIMENTO

## INDAGINE PILOTA 2009



## Comune di Perugia

Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni

# **PILOTA 2009**

**PERUGIA** partecipa a tale progetto con l'obiettivo della Strategia n. 1 :

- **la gestione degli operatori**
- **il monitoraggio della spedizione dei questionari**
- **la gestione dell'attività dei rilevatori sul campo**
- **la registrazione dell'arrivo dei questionari cartacei**
- **Il monitoraggio della restituzione multicanale**
- **la compilazione dei modelli riepilogativi**

## Dati sulla popolazione

### COMUNE DI PERUGIA

Residenti 166.312

( maggio 2009)

Famiglie 70.694

( maggio 2009)

### CAMPIONE

Residenti 15.500

( dicembre 2008 )

Famiglie 6684

( dicembre 2008)





## U.O. Servizi URP, Demografici e Statistici

- Ufficio Comunale di Statistica
- Ufficio sviluppo e progettazione sistemi e software
- Ufficio Toponomastica
- Ufficio Anagrafe

## ZONE INTERESSATE

CENTRO – PORTA PESA – MONTELUCE – S. ERMINIO

raccolta

ELCE – RIMBOCCHI – MONTE GRILLO

raccolta

SAN SISTO

raccolta

ZONA		% Consegna WEB	% Consegna al CCR	% Consegna Rilevatore	% Consegna POSTALE	% questionari consegnati	% Insuccessi
CENTRO-MONTELUCE		5,54	9,55	21,71	22,06	<b>58,88</b>	41,12
ELCE-RIMBOCCHI		7,06	17,90	34,03	29,14	<b>88,15</b>	11,85
SAN SISTO		5,65	21,61	29,77	26,17	<b>83,22</b>	16,78
Media delle 3 zone		6,05	17,40	28,98	26,01	<b>78,45</b>	21,55

Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni

# SAN SISTO

Famiglie 2.946

**Centro Comunale di raccolta:**

URP San Sisto

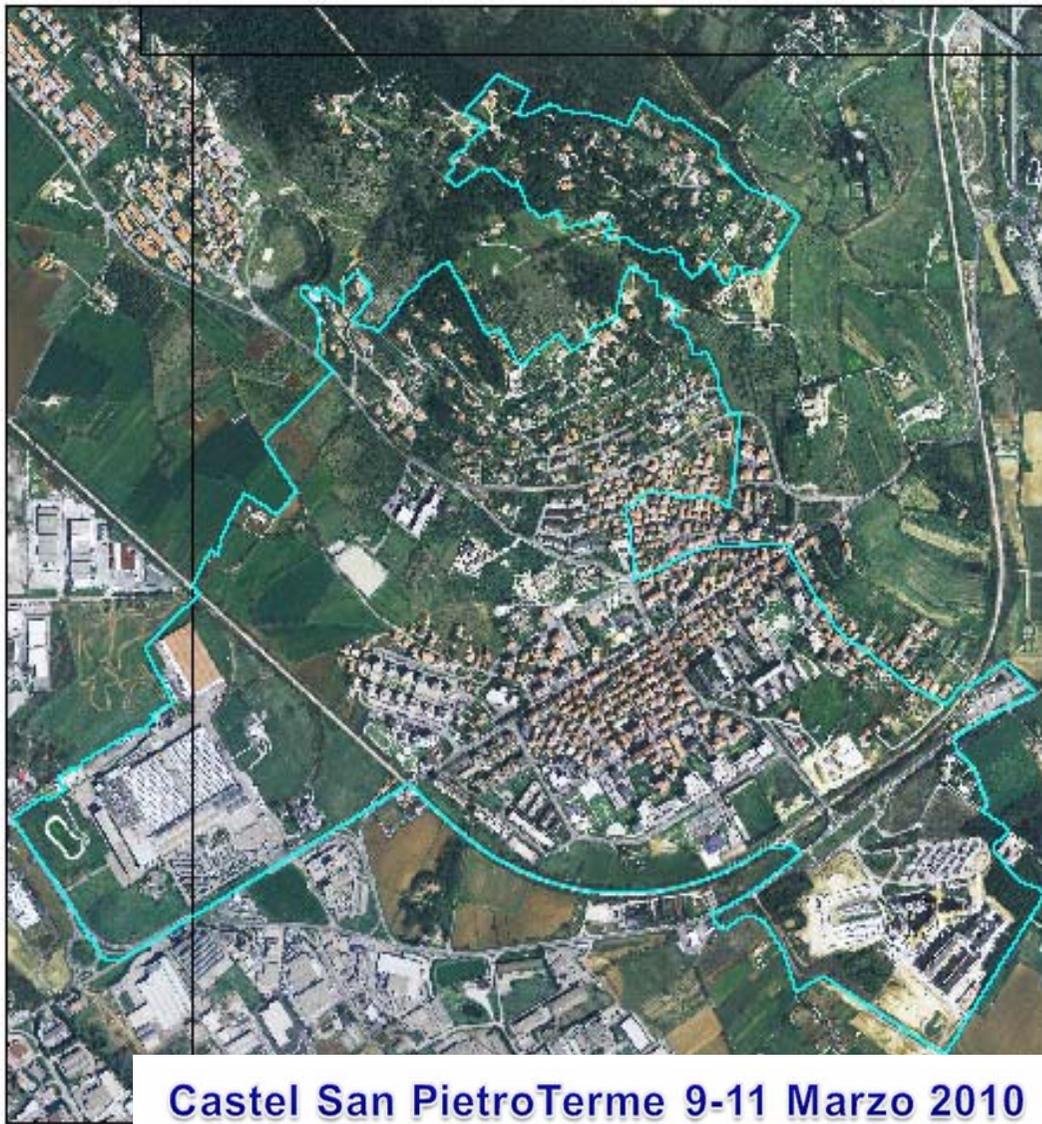
Piazza Valentino Martinelli



% Consegna WEB	% Consegna al CCR	% Consegna Rilevatore	% Consegna POSTALE	% questionari consegnati	% Insuccessi
5,65	21,61	29,77	26,17	<b>83,22</b>	<b>16,78</b>

Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni

# **SAN SISTO**



**Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni**

# **CENTRO - MONTELUCE - S. ERMINIO**

**Famiglie 1.734**

**Centro Comunale di raccolta:**

URP Logge dei Lanari

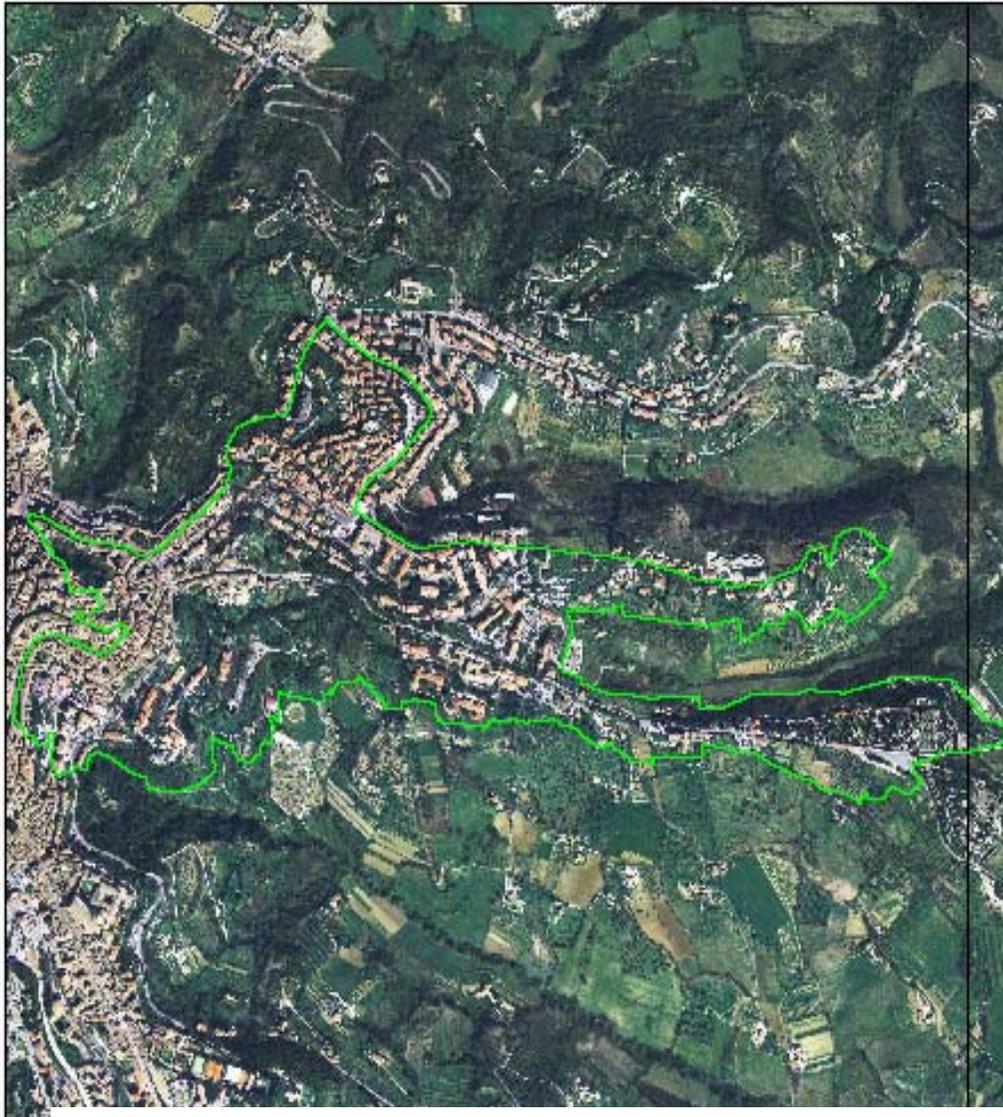
Piazza Matteotti



% Consegna WEB	% Consegna al CCR	% Consegna Rilevatore	% Consegna POSTALE	% questionari consegnati	% Insuccessi
5,54	9,55	21,71	22,06	<b>58,88</b>	<b>41,12</b>

**Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni**

# CENTRO - MONTELUCE – S.ERMINIO



Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni

# **ZONA 3 – ELCE – RIMBOCCHI - MONTE GRILLO**

**Famiglie 2.004**

% Consegna WEB	% Consegna al CCR	% Consegna Rilevatore	% Consegna POSTALE	% questionari consegnati	% Insuccessi
7,06	17,90	34,03	29,14	<b>88,15</b>	<b>11,85</b>

**Centro Comunale di raccolta:**

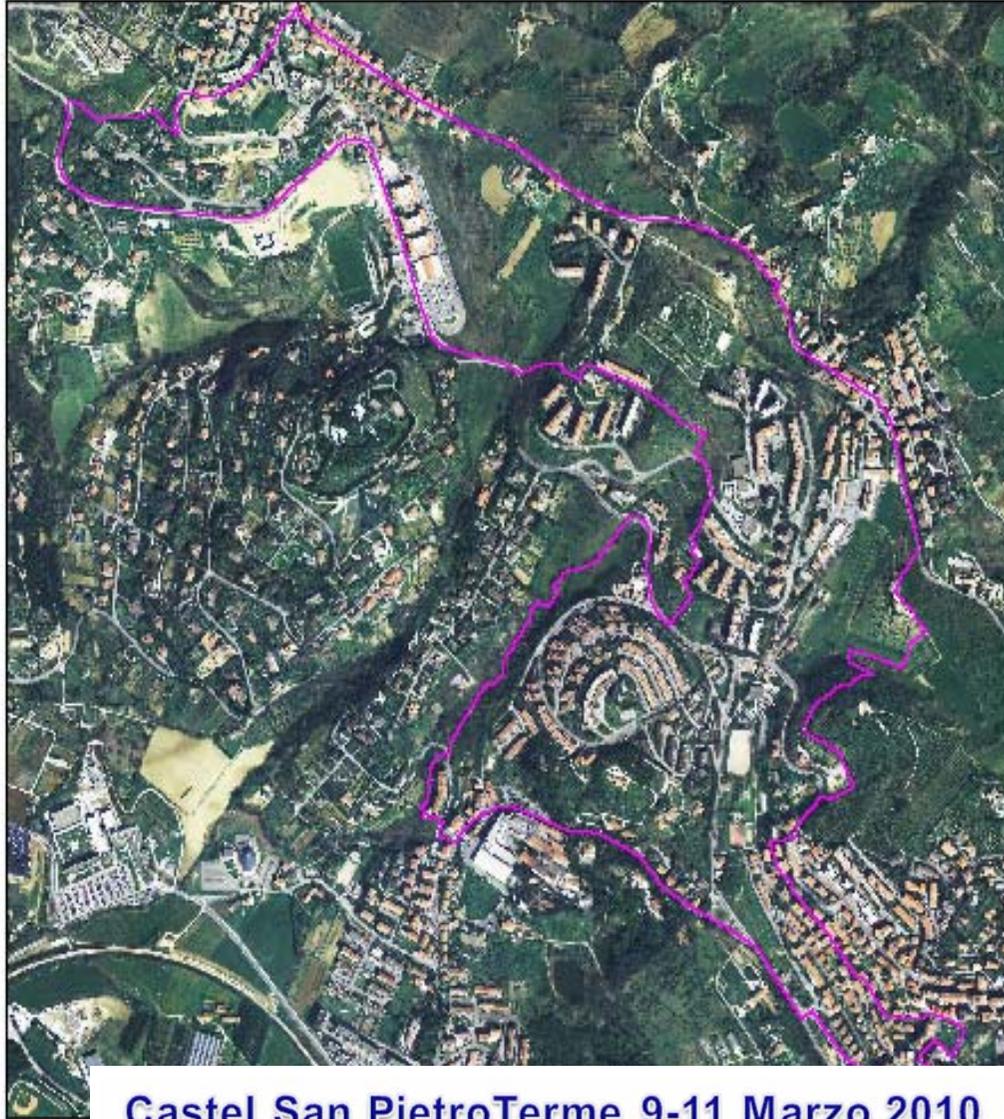
URP Rimbocchi

Strada San Galigano Rimbocchi



**Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni**

# ELCE – RIMBOCCHI - MONTE GRILLO



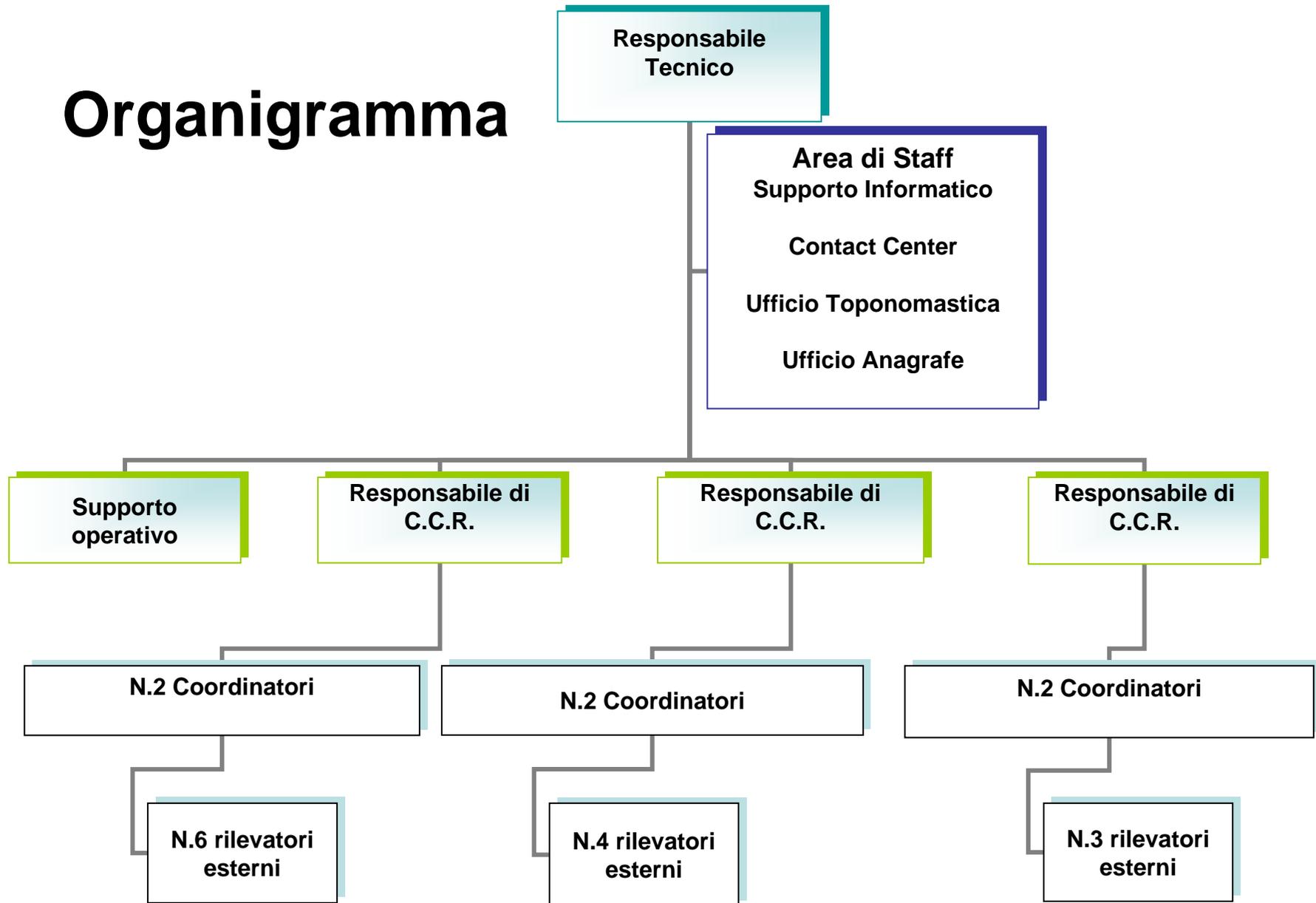
Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni

## **riepilogo**

ZONA		% Consegna WEB	% Consegna al CCR	% Consegna Rilevatore	% Consegna POSTALE	% questionari consegnati	% Insuccessi
CENTRO-MONTELUCE		5,54	9,55	21,71	22,06	<b>58,88</b>	41,12
ELCE-RIMBOCCHI		7,06	17,90	34,03	29,14	<b>88,15</b>	11,85
SAN SISTO		5,65	21,61	29,77	26,17	<b>83,22</b>	16,78
Media delle 3 zone		6,05	17,40	28,98	26,01	<b>78,45</b>	21,55

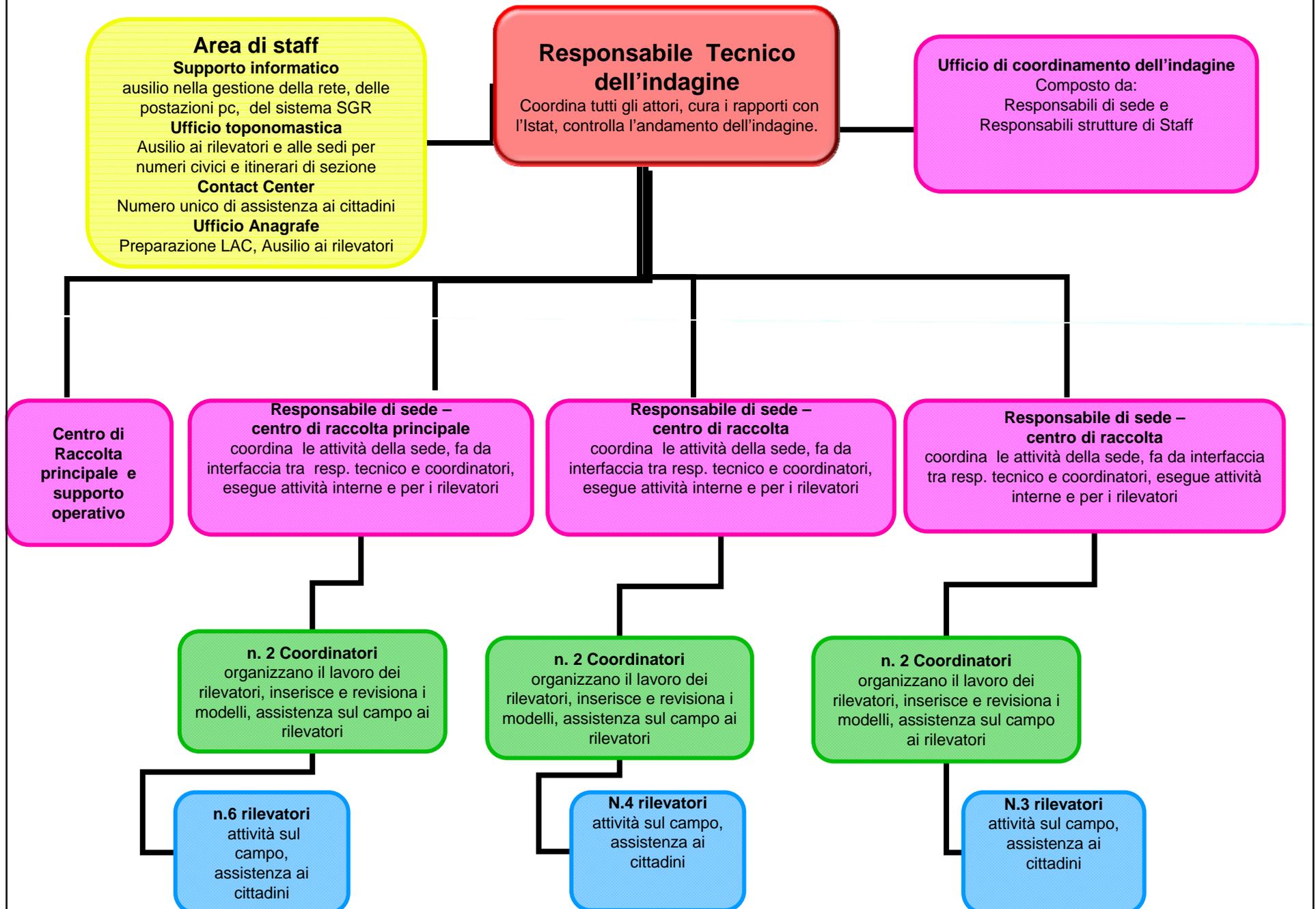
Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni

# Organigramma



Castel San Pietro Terme 9-11 Marzo 2010 - Dott. Maurizio Cipolloni

# Funzionogramma



## Operatori del censimento (14 Rilevatori)



- Criteri di selezione

Utilizzo di un'apposita graduatoria dei rilevatori comunali

- Formazione

A cura dell'ufficio Comunale di Statistica

# Centri Comunali di Raccolta

## ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì 9,00 –18,30

Il sabato dalle 9,00 alle 12,00



## INFORMAZIONI

075075075 Comune di Perugia

800254726 Numero Verde Istat

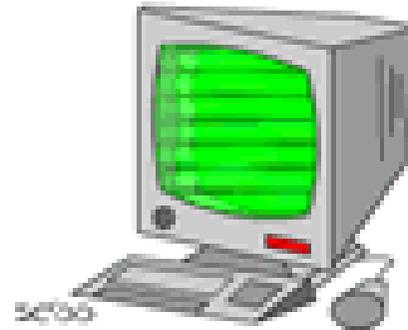


## FUNZIONI

Riconsegna questionari

Assistenza alla compilazione

Postazioni internet per  
compilazione via web



# Indagine pilota 2009

## LE FASI



- Ore dedicate ai seminari (pre e post indagine): 203
- Ore dedicate all'indagine: 4.033

**TOTALE ORE INDAGINE ( A + B ): 4.236**

# Formazione

DATA	ATTO	OGGETTO DELL'ATTO		ORE LAVORO	NUMERO PERSONE	TOTALE ORE LAVORO
15-17 giugno	DD n.41 del 11/06/2009	Primo seminario formativo a Castel San Pietro Terme		12	4	48
23-25 settembre	DD n.76 del 18/09/2009	Secondo seminario formativo a Castel San Pietro Terme		16	5	80
1 ottobre – 19 dicembre		N.8 riunioni settimanali/quindicinali dei responsabili dell'indagine		8	4	32
6 ottobre		Formazione personale interno		12	3	36
13-14 ottobre		Formazione rilevatori		8	3	24
						222

9 – 11 marzo	DD n.20 del 26/02/2010	Partecipazione a seminario conclusivo a Castel San Pietro Terme			4	75
--------------	------------------------	---	--	--	---	----

DATA	ATTO	OGGETTO DELL' ATTO		ORE LAVORO	NUMERO PERSONE	TOTALE ORE LAVORO
19 ottobre – 19 dicembre	Determinazione interna n.84 del 15/10/2009	Costituzione ufficio comunale pilota censimento ed apertura centri comunali di raccolta		<b>128</b>	14	<b>1.792</b>
15 ottobre – 30 novembre	DD n.90 del 21/10/2009	Realizzazione attività di comunicazione esterna (brochure, manifesti, conferenze stampa, lettere ai cittadini)		<b>5</b>	3	<b>15</b>
12 novembre – 19 dicembre	DD n.104 del 10/11/2009	Incarico ai rilevatori per operazioni di raccolta delle mancate risposte		<b>140</b>	13	<b>1.820</b>
23 Novembre – 19 dicembre	DD n.105 del 13/11/2009	Incarico per supporto sede San Sisto		<b>80</b>	3	<b>240</b>
Gennaio	Determinazione interna n. 44 del 25.02.2010	<b>Presenza d'atto dei risultati dell'indagine; avvio gruppo di lavoro per piano operativo propedeutico al Censimento; avvio "progetto residenti centro storico"</b>			3	<b>3</b>
26 – 28 gennaio		Organizzazione materiale e spedizione all' Istat		<b>12</b>	5	<b>60</b>
1 – 3 febbraio		Predisposizione report conclusivo ed invio all'Istat			1	<b>3</b>

# ***Attivazione del numero***

***075 075 075***



**Passaggi diretti numero verde ISTAT n. 32**

**Passaggi centri di raccolta n. 150**

**Tiket aperti n. 125**

**Totale chiamate n. 317**

## **Tipologia richieste :**

**Questionari non ricevuti**

**Variazioni di residenza con il seguimi postale**

**Casi di assenza prolungata**

**Casi di malattia o anziani impossibilitati**

**Collaboratrici familiari**

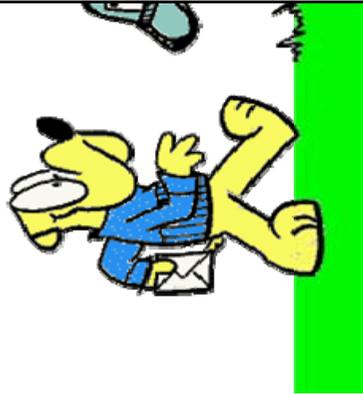
**Appuntamenti per rilevatori o consegna centro**

**Specifiche richieste di compilazione**

***Campagna di comunicazione attivata  
attraverso manifesti murali  
volantini  
pubblicazione su giornali locali***



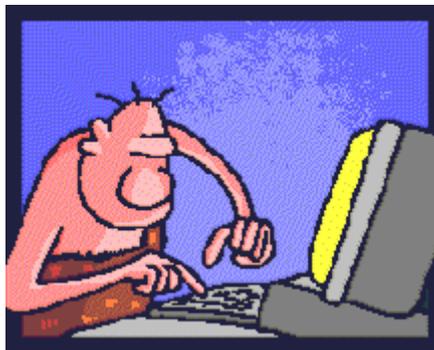
**Dacci una mano!**  
"Pilota 2009"  
Censimento Generale della  
Popolazione e delle Abitazioni 2011



## PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

- evidenziare bene la data di scadenza per la restituzione;
- evidenziare che gli uffici di raccolta e i rilevatori danno assistenza alla compilazione (un numero significativo di persone si è rivolta a commercialisti, patronati, parenti, ecc...)
- evidenziare che la compilazione è anche un obbligo
- illustrare chiaramente le conseguenze della mancata consegna
- evidenziare quali sono i riflessi del censimento sulla vita della società
- pensare una adeguata incisiva attività di comunicazione dell'indagine studiata per colpire l'attenzione dei capifamiglia e/o dei soggetti più coinvolti nell'assistenza alle incombenze amministrative degli anziani o delle persone con problemi sociali di vario genere;**
- chiarire meglio gli aspetti legati alla privacy;
- chiedere l'aiuto della gente anche in qualità di "vicino di casa" o di amministratore di condominio o capo-scala per migliorare i risultati delle rilevazione.

Innanzitutto occorre evidenziare che SGR non era adeguatamente funzionante in quanto frequentemente risultava assente il collegamento



## difficolty

### *controllo dello stato di sezione*

- permettere la visione degli elementi da aggiornare senza dover continuamente spostare la pagina lateralmente e in basso con il mouse;

- L'estrazione della Lac alla data del 31.12.2008 ha causato una relativa difficoltà a gestire le numerose variazioni anagrafiche intervenute successivamente cioè fino alla data di rilevazione.
- La password di accesso per la compilazione on line mostrava difficoltà di interpretazione delle numerose cifre. Inoltre dovrebbe essere disponibile anche se il cittadino perde la lettera, anche con adeguata richiesta on line.
- Occorre predisporre biglietti-sollecito da dare ai rilevatori che, nel ripassare presso le abitazioni in orari in cui le famiglie sono assenti, possano richiamare in modo semplice e sintetico l'attenzione del rispondente sulla rilevazione e sui suoi compiti. I biglietti devono anche riportare: nome del rilevatore, data e ora del passaggio e numero di telefono del rilevatore e del CCR.

## Canale postale, problema solo per Perugia ?



Si sono riscontrati casi di mancata consegna dei questionari da parte di Poste Italiane, casi di compilazione della ricevuta di ritorno anche se le abitazioni sono poi risultate vuote a seguito di trasferimento o di decesso dell'unico componente e casi di referto di Poste italiane che indicavano "trasferito" laddove il soggetto è risultato normalmente dimorante nell'abitazione

Si sono verificati casi in cui i rispondenti hanno affermato con assoluta convinzione di aver inviato i questionari che, in realtà, non sono mai pervenuti all'Ufficio.

ancora

Si sente l'esigenza di evidenziare una serie di difficoltà rispetto alla attività di assistenza-collaborazione intervenute con Istat regionale e centrale;

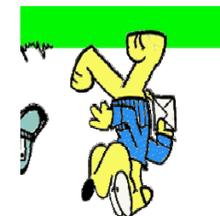
Inoltre non vengono richieste notizie e considerazioni in merito alle difficoltà incontrate sul territorio per la compilazione dei questionari, ad esempio: resistenze dovute a fattori di vario genere: reazioni dovute alla situazione sociale, ad opinioni politiche nei confronti del governo locale e nazionale, alla mancata volontà di rispondere a domande su ambiti che si ritengono riservati e, contemporaneamente, la presunta disattenzione verso la condizione del pensionato – non è considerata nel questionario medium ma solo nel long form -.

**Ancora, non si richiedono informazioni in ordine all'attività di comunicazione posta in essere, facendo prevedere che non ci sarà un'attività di diffusione delle esperienze tra i comuni.**

**Stessa valutazione viene in evidenza anche per altri aspetti propri dell'esperienza "intensamente vissuta dai Comuni".**

Si percepisce un'attenzione solo verso una limitata quantità/qualità di elementi da valutare quando, invece, il report dovrebbe evidenziare anche elementi utili ad un maggiore scambio di informazioni e di collaborazione tra Istat e Comune e non, com'è avvenuto finora, ad una mera trasmissione di disposizioni da parte di Istat aventi lo scopo di acquisire un "lavoro" da parte dei Comuni che, in quanto dotati di professionalità e di capacità ampie e diversificate, sono oberati da moltissimi incarichi impegnativi, da svolgere con la massima rapidità e con l'esigenza di ridurre le già minime risorse umane e finanziarie disponibili.

Inoltre tutto ciò che, con grande disponibilità, eseguiamo non ha alcun riscontro come effettiva utilità per l'Ente locale, visti anche i tempi delle informazioni di ritorno.





Ora siamo pronti per il 2011 ?



comune di  
**PRATO**

**PRINCIPALI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE  
PILOTA DEL 15° CENSIMENTO GENERALE  
DELLA POPOLAZIONE E DELLE ABITAZIONI**

**CASTEL SAN PIETRO, 9 – 10 – 11 MARZO 2010**

**UN BILANCIO SUL NUOVO  
PROCESSO CENSUARIO**

**Ufficio Statistica – Comune di Prato**

## **CONSIDERAZIONI GENERALI SULLE PRINCIPALI INNOVAZIONI METODOLOGICHE**

- Nel complesso, l'invio postale del questionario alle famiglie e la restituzione spontanea hanno facilitato il processo di rilevazione, anche a fronte dei diversi problemi organizzativi riscontrati;
- I presupposti affinché vada a buon fine il processo censuario sono:
  - 1) basi territoriali aggiornate e corrette;
  - 2) estrazione della LAC il più recente possibile;
  - 3) ruolo cruciale dei coordinatori.

# ALCUNI RISULTATI DELL'INDAGINE PILOTA A PRATO

- Questionari inviati (da LAC): 5.719;
- Questionari recuperati in totale: 4.910 (85,85% su totale LAC), di cui 338 da sottocopertura, e 4.572 da LAC (79,9% su totale LAC);
- Compilati via web: 507 (8,86% su totale LAC);
- Pervenuti via posta: 2.362 (41,3% su totale LAC), di cui 1.668 al termine della fase di restituzione spontanea (29,2% su totale LAC);
- Consegnati al CCR: 478 (8,36% su totale da LAC), di cui 326 al termine della fase di restituzione spontanea (5,7%);
- Recuperati dai rilevatori: 1.563 (27,33% su totale LAC).

## **ALCUNE PICCOLE CRITICITA' EMERSE NEL CORSO DELLA RILEVAZIONE**

- Indicazione del comune di Perugia anziché del comune di Prato sulle buste di ritorno inviate alle famiglie;
- Manca l'indicazione della sezione di censimento sulla prima pagina dei questionari cartacei, il che ha comportato errori sia in fase di registrazione nella SGR, sia nell'archiviazione dei questionari cartacei;
- La compilazione dei questionari on-line è stata molto problematica (difficoltà di collegamento);

## **ALCUNE PICCOLE CRITICITA' EMERSE NEL CORSO DELLA RILEVAZIONE**

- La compilazione dei questionari on-line non è stata inibita prima della data di riferimento del censimento (ciò ha provocato difficoltà nel SGR per l'assegnazione di tali questionari ai rilevatori);
- Errore nella visualizzazione delle sezioni assegnate ai coordinatori (vedi punto precedente);
- Errore nella stampa della sesta persona nei questionari LONG\_6P;
- Questionari pervenuti da altri comuni e viceversa (Scandicci e Città di Castello). Problemi con le poste?

## **ALCUNE PICCOLE CRITICITA' EMERSE NEL CORSO DELLA RILEVAZIONE**

- Indisponibilità della SGR nei momenti di massimo carico;
- Mancata indicazione della sezione di censimento nella SGR sia in fase di registrazione dei questionari, sia in fase di inserimento del modello riepilogativo;
- Errore nelle abilitazioni della SGR: tutti i rilevatori potevano correggere i modelli riepilogativi di tutte le sezioni;

# ALCUNE PICCOLE CRITICITA' EMERSE NEL CORSO DELLA RILEVAZIONE

- Problema dell'apostrofo e degli accenti nella SGR: tutti i toponimi sono stati troncati;
- Nel caso di famiglie coabitanti, qualora una di esse riempia il questionario via web, non è possibile né visualizzare, né correggere tale questionario (in fase di verifica dei dati con i questionari cartacei dei coabitanti);

## **LE CRITICITA' PIU' RILEVANTI EMERSE NEL CORSO DELLA RILEVAZIONE**

- La collocazione dei numeri civici provenienti da GEOPOST su sezioni di censimento errate, a seguito delle errate basi territoriali in possesso dell'ISTAT;
- I numeri civici provenienti da GEOPOST sono privi dell'indicazione dell'interno;
- Nel SGR per alcune settimane non è stato possibile inserire l'indicazione dell'interno negli indirizzi di “potenziale sottocopertura”;

## **LE CRITICITA' PIU' RILEVANTI EMERSE NEL CORSO DELLA RILEVAZIONE**

- L'invio dei questionari agli iscritti in LAC e la restituzione multicanale, pur rappresentando un'innovazione metodologica nel complesso positiva, ha comportato, come ci si aspettava, i problemi più grossi;
- Scarsa attendibilità dell'indicazione di avvenuta consegna del questionario da parte delle poste;
- Ai rilevatori spetta il compito di andare a cercare i casi più difficili (problematiche legate alla strategia 2, un solo sollecito, stranieri, diffidenti, ecc.);

## LE CRITICITA' PIU' RILEVANTI EMERSE NEL CORSO DELLA RILEVAZIONE

- Ma SOPRATTUTTO è risultata assai problematica la gestione del diario di sezione;
- In ogni riga del diario c'è un numero civico associato biunivocamente ad una famiglia: se a quell'indirizzo non si trova quella famiglia che si fa?
- Da un lato, c'è l'esigenza di verificare chi o cosa ci sia a quel numero civico (sia esso proveniente da LAC o da altre fonti di "potenziale sottocopertura"), dall'altro bisogna capire che fine ha fatto la famiglia iscritta in LAC;

## LE CRITICITA' PIU' RILEVANTI EMERSE NEL CORSO DELLA RILEVAZIONE

- Pertanto, nel corso del censimento “vero” l’indicazione di “altra famiglia e/o NAD” o “Convivenza” dovrà essere agganciata alla sezione ed al numero di questionario dell’altra famiglia;
- Si dovrà ipotizzare, altresì, una sezione 0 dove vengono iscritte tutte le famiglie in LAC non trovate al loro indirizzo di residenza, e per le quali non si ha notizia di variazioni anagrafiche in corso.

# CONCLUSIONI

- 1) Se verranno confermate le nuove modalità di svolgimento del censimento, sarà necessario mettere a punto soluzioni informatiche molto più avanzate (decine di migliaia di utenti che lavoreranno contemporaneamente su sistema tipo SGR, migliaia di cittadini che tenteranno di compilare contemporaneamente il questionario on-line, decine di milioni di record da gestire, ecc.);

# CONCLUSIONI

- 2) Rispetto al 2001, saranno necessari molti più coordinatori e molti meno rilevatori; questi ultimi dovranno essere molto più preparati;
- 3) Si dovrà prevedere un'intensa fase di "follow up" in cui si cercheranno tutti i rifiuti, gli irreperibili, ecc.

**GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE**

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

**Abteilung 8 - Landesinstitut für Statistik**  
Amt 8.1 – Amt für Bevölkerungsstatistiken



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

**Ripartizione 8 - Istituto provinciale di statistica**  
Ufficio 8.1 – Ufficio statistiche demografiche

# Verso il 15° Censimento generale della popolazione del 2011

## Indagine pilota nella provincia di Bolzano

### Strategie e proposte

Castel San Pietro 9-11 marzo 2010

Plasinger Johanna e Zambiasi Michela



# Schema di rilevazione dell'indagine pilota nel Comune di Appiano sulla Strada del Vino

Sezioni: 6 di 99

Unità di rilevazione attese: 757 di 5.753

Schema	Classe di ampiezza demografica dei comuni	Questionari	Fasi						
			consegna dei questionari		restituzione multicanale	recupero mancate risposte		recupero della sottocopertura	ricognizione completa della sezione per recupero mancate risposte e sottocopertura
			tramite rilevatore	mail out		con follow up	senza follow up		
S1	> 20.000	Short form/ Long form oppure Medium form/ Long form		X	X	X			
S2				X	X		X	X	
S3				X	X	X		X	
S4	tra 5.000 e 20.000			X	X				X
S5	< 5.000	Long form	X		X				X
S6				X	X				X

astat © 2009



# Funzioni dell'Istituto provinciale di statistica - ASTAT

- **esercizio quale interlocutore unico sul territorio provinciale per la statistica ufficiale** del Sistema statistico provinciale e, ai sensi dell'articolo 1, commi 3 e 6, del decreto legislativo 6 luglio 1993, n. 290, del Sistema statistico nazionale;
  - coordinamento della statistica a livello provinciale;
  - rilevazioni statistiche nei settori di competenza provinciale;
  - esercizio di competenze delegate nel settore;
  - sistema informativo provinciale;
  - osservatorio demoscopico.

# Principali compiti dell'ASTAT

- predisporre il programma statistico provinciale;
- assicura il coordinamento, il collegamento e l'interconnessione in ambito provinciale di tutte le fonti informative pubbliche preposte alla raccolta e all'elaborazione dei dati statistici;

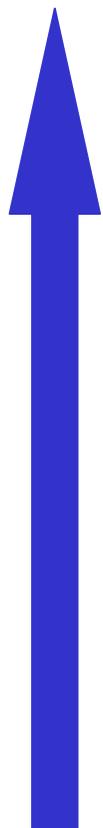
## Principali compiti dell'ASTAT

- effettua i censimenti e le altre rilevazioni previste dal programma statistico nazionale, curando, salvo diversa intesa con l'ISTAT e con gli organi titolari delle rilevazioni, la verifica, la correzione e la memorizzazione dei dati rilevati;
- definisce con l'ISTAT ..... intese tecniche per la determinazione di modalità organizzative in relazione ai censimenti e alle altre rilevazioni disposte sul territorio provinciale;
- effettua il censimento linguistico in occasione del censimento della popolazione (dichiarazione anonima di appartenenza ad uno dei tre gruppi linguistici: italiano - tedesco - ladino).

 **PUNTI DI FORZA** e **ASPETTI CRITICI** 

1. nei lavori preparatori
2. nella restituzione spontanea
3. nella fase sul campo
4. nella revisione
5. nell'inserimento dei cartacei
6. nel monitoraggio
7. nel numero verde

# 1. Lavori preparatori – la LAC

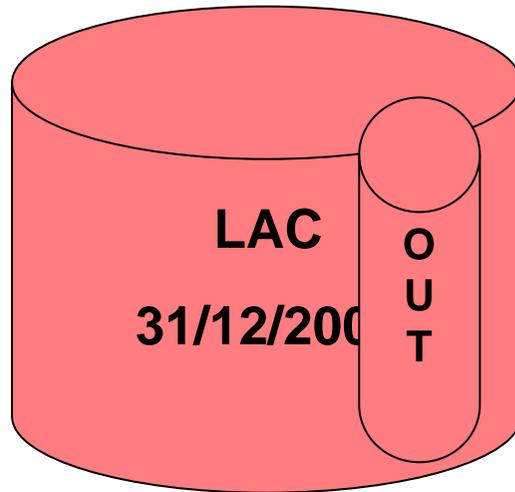


- Pre-incontri con il Consorzio dei Comuni
- Campi sufficientemente lunghi per le dizioni bi-trilingui
- Utilizzo delle codifiche
- Trasmissione a ISTAT
- Correzione manuale degli scarti
- Confronto con LAC aggiornata a fine ottobre



- Scarti del “normalizzatore” ISTAT

# 1. Lavori preparatori – LAC, situazione aggiornata



**Abitazioni non occupate?**

**SOTTOCOPERTURA**

# 1. Lavori preparatori – i modelli cartacei

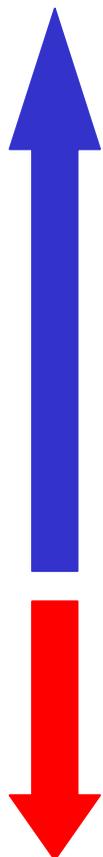


- Personalizzazione (ASTAT, Tagesmutter)
- Traduzione e lettorato interni
- Stampa ditta esterna



- Tempistica
- Formati (pdf, publisher) non gestibili, soprattutto per i colori
- Correzioni fino all'ultimo momento da ritradurre e riformattare

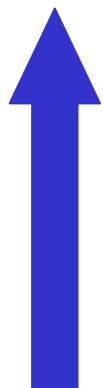
# 1. Lavori preparatori – la spedizione del kit



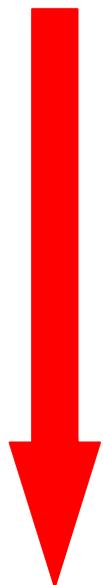
- Gestione da parte dell'Ufficio Postale interno all'Amministrazione provinciale
- Rispetto delle scadenze
- Kit inesitati, verifica tempestiva con il Comune

- Impossibilità di visionare il kit (ritardi)
- Dimensione della busta di ritorno

# 1. Lavori preparatori – i modelli per il WEB



- Traduzione interna e trasmissione ISTAT
- Personalizzazione
- Attivazione sulla home page ASTAT



- Controllo delle correzioni solo il giorno prima dell'attivazione
- Errori di sillabazione in tedesco
- Difficoltà per la traduzione di alcuni messaggi (qui a fianco, ...)

# 1. Lavori preparatori – la formazione dei rilevatori

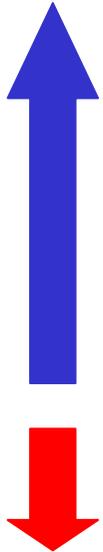


- Collaborazione con Comune
- Laptop con internet key per test
- Gestione password test per WEB e SGR



- Manuali stampati all'ultimo minuto, solo in italiano
- WEB solo in italiano

# 1. Lavori preparatori – le abitazioni non occupate



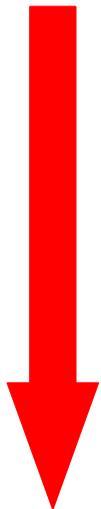
- Autonomia di rilevazione
- Modalità di rilevazione
- Risparmio di tempo e di carta

- Inserimento in SGR

## 2. Restituzione spontanea



- Restituzione postale e al CCR
- Riattivazione delle utenze WEB (n° verde ASTAT + applicativo ISTAT)
- Interventi on-line con rispondenti



- Interruzioni del servizio WEB
- Accesso per Apple Macintosh
- Difficoltà nel WEB di passare alle varie sezioni (bottoni) e all'invio definitivo

### 3. Fase sul campo



- Rapporto con i rilevatori
- Tempistica

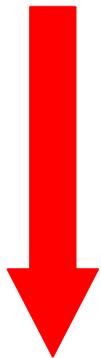


- Internet key
- Gestione in SGR della sezione 80 (troppo grande) assegnata a 2 rilevatori
- SGR – stato diario righe “aperte”  
– mancano campi appuntamenti

## 4. Revisione



- Riquadro per contatti sui modelli
- Collaborazione con il Comune

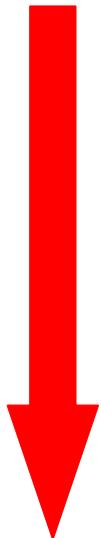


- Revisione minima non sufficiente per immissione successiva sul WEB
- Errori codici parentela – LISTA A

## 5. Inserimento dei cartacei



- WEB come programma di data entry



- Interruzioni del servizio
- Password “bloccate” ma non ripristinabili
- Questionari: - codici parentela LISTA A  
- sez. 2 intestatario (bianco)

## 6. Monitoraggio SGR – Arrivo questionari



- Registrazione



- Non rintracciabilità ID
- Visualizzazione non “reale” per l’ASTAT

# 6. Monitoraggio SGR – Arrivo questionari

Situazione arrivi questionari - Comune di Appiano sulla strada del vino/Eppan an der Weinstraße  
Fine della rilevazione

Sezione	Quest. da LAC e sottoc.					Questionari web				Questionari cartacei															Tot. quest. ricev.
										consegnati a CCR					consegnati a rilevatore					inviati via posta					
	S	M	L	LB	T	S	M	L	T	S	M	L	LB	T	S	M	L	LB	T	S	M	L	LB	T	
1	0	34	18	13	65	0	30	15	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	53
6	0	37	53	12	102	0	35	51	95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	95
66	0	6	4	5	15	0	6	3	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
79	0	65	32	20	117	0	58	29	104	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	105
80	0	176	137	66	379	0	140	111	294	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	295
99	0	90	44	29	163	0	77	38	134	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	134
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>408</b>	<b>288</b>	<b>145</b>	<b>841</b>	<b>0</b>	<b>346</b>	<b>247</b>	<b>688</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>691</b>

Rifiuto

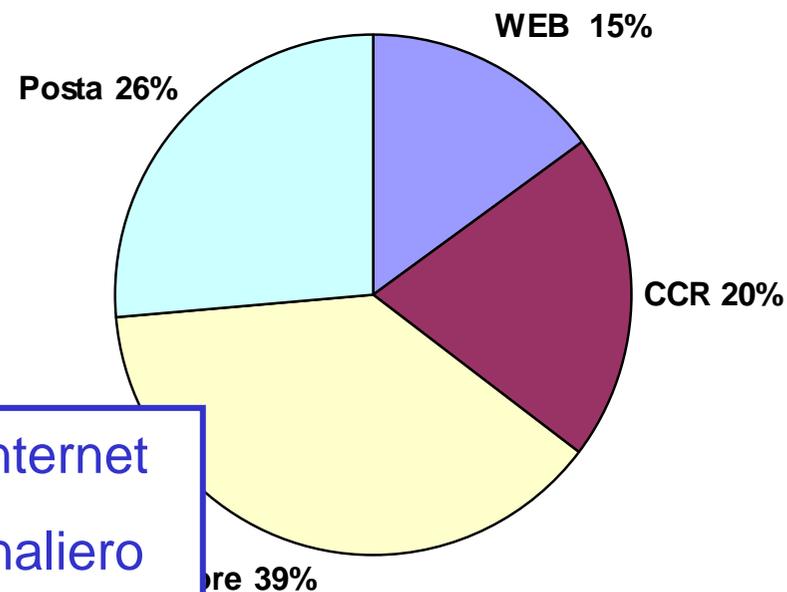
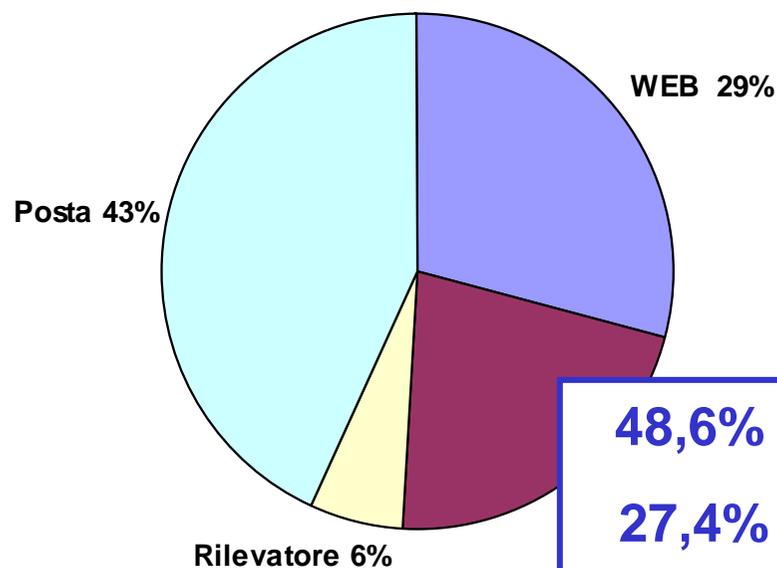
Rifiuto

Abitazione non occupata

# 6. Monitoraggio SGR – Situazione reale

a fine restituzione spontanea 270

a fine rilevazione 688



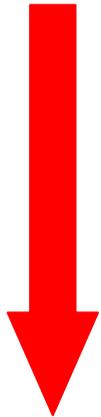
48,6% dispone di internet  
27,4% utilizzo giornaliero  
40,2% utilizzo una o più volte la settimana



## 7. Numero verde ASTAT



- Orari
- Applicativo ISTAT monitoraggio chiamate



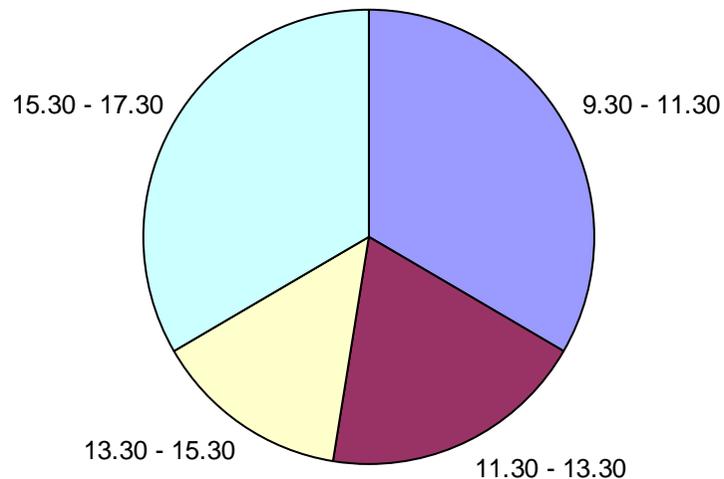
- Problemi tecnici
  - linea telefonica
  - intranet ISTAT

## 7. Numero verde ASTAT - Statistiche

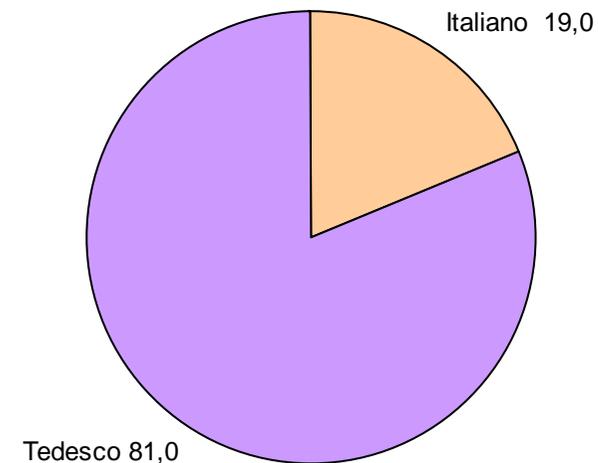
Totale chiamate: 21 (3%)

Durata media: circa 5 minuti

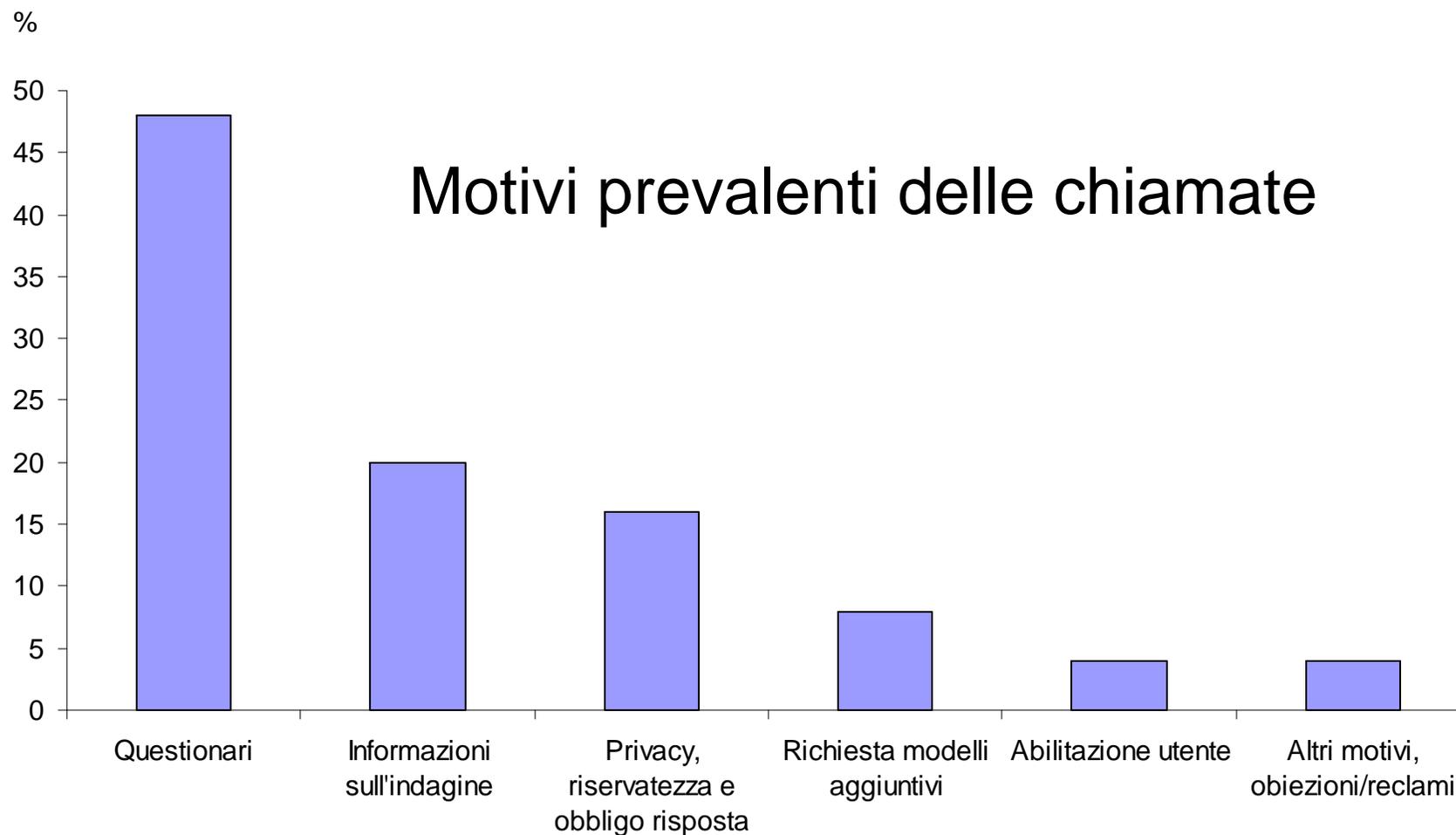
Fascia oraria:



Lingua:



## 7. Numero verde ASTAT - Statistiche



## PROPOSTE ASTAT PER IL 2011

- Proseguire ottima collaborazione con ISTAT
- Mirata e costante campagna pubblicitaria
- Lettere alle famiglie brevi, semplici e chiare
- Modello LF da ridurre notevolmente (snellire)
- Semplificare sezione 7 LF (attività lavorativa)
- Evitare interruzioni di servizio (SGR e WEB)
- Alleggerire WEB (testo, istruzioni, bottoni)
- SGR più funzionale

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

**Abteilung 8 - Landesinstitut für Statistik**  
Amt 8.1 – Amt für Bevölkerungsstatistiken



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

**Ripartizione 8 - Istituto provinciale di statistica**  
Ufficio 8.1 – Ufficio statistiche demografiche

**Grazie per l'attenzione!**

astat © 2009



AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL

Feedback der Piloterhebung, Plasinger Johanna und Zambiasi Michela



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Feedback dell'indagine pilota, Plasinger Johanna e Zambiasi Michela

# Osservazioni e proposte dalle Sedi regionali Istat

**La nuova strategia censuaria  
differenziata sul territorio: impatto delle  
innovazioni di metodi e tecniche**

**Gaetano Fazio**

**Castel San Pietro Terme (BO), 11 marzo 2010**

Le tematiche affrontate sono una sintesi:

- dei contributi documentali trasmessi dai referenti delle Sedi regionali Istat;
- Ovviamente molte riflessioni e commenti sono stati raccolti durante i contatti con i responsabili tecnici comunali ed altri operatori;
- Le osservazioni presentate talvolta sollevano un interrogativo, spesso sono accompagnate da proposte di soluzione, ovviamente da valutare

# Innovazioni di metodi e tecnica

- L'impiego delle **liste anagrafiche** per guidare il censimento alleggerisce il lavoro di *front office* dei comuni, **ma richiede l'approntamento di metodologie innovative**

1. **sistema di gestione delle operazioni sul campo**

2. **recupero della sottocopertura**

- L'**invio postale** dei questionari e la **raccolta multicanale** riducono il lavoro di *front office* dei comuni e vanno incontro alle esigenze di flessibilità espresse dai rispondenti, **ma richiedono una programmazione adeguata delle attività e delle risorse disponibili**

- In base alle caratteristiche della rilevazione, si ritiene che il numero di rilevatori dovrà essere compreso tra un minimo di uno ogni 400 unità di rilevazione e un massimo di uno per sezione di censimento.

# verso il rafforzamento del *back office*

# Le risorse disponibili dei comuni

- I Comuni non hanno a disposizione la stessa quantità di risorse umane del passato censimento del 2001, ancora meno di quelle del 1991, mentre sono nel frattempo cresciute le materie di loro competenza affidate dalla normativa.
- Il blocco del turn over sta provocando un calo del personale comunale, a cui si accompagna anche quello delle risorse finanziarie degli ultimi anni.
- Purtroppo non si dispone di dati su tale calo di personale nel dettaglio degli Uffici che saranno coinvolti nel censimento. Viene condotta l'indagine EUP, ma i dati raccolti sono parziali in quanto si riferiscono alle sole risorse degli Uffici di statistica.
- La percezione che si ha dalle Sedi regionali dell'Istat è che alcuni Comuni sono in sofferenza con le risorse e potrebbero avere delle difficoltà ad eseguire il censimento, a meno che non risulti effettivamente semplificato.

## Impatto delle innovazioni proposte sul back office

La valutazione risulta difficile in quanto:

- La revisione sui modelli è stata di tipo *light*;
- Non è stato sperimentato il confronto censimento-anagrafe;
- Spesso nei Comuni è stata impegnata tutta la squadra di operatori che sarebbe stata utilizzata anche per il Censimento.

## Partecipare ad una sperimentazione ...

Oltre all'evidente professionalità dimostrata, da parte dei comuni campione c'è stato un alto livello di collaborazione con l'Istituto ed un alto livello di attenzione nel corretto rispetto delle disposizioni per un duplice motivo:

- Sentirsi parte di una fase di sperimentazione utile al Sistema Paese;
- Il contributo ricevuto per la partecipazione non è marginale.

... e se ciò valesse anche per il censimento ...

## Nei dovuti modi bisogna traslare le stesse motivazioni anche nel Censimento Generale del 2011:

- La rilevazione censuaria rimane l'unica fonte di dati demo-sociali di dettaglio fino a livello subcomunale;
- Sentirsi parte di un processo di innovazione utile al Sistema Paese (trasmettere lo spirito della pilota a tutti i Comuni);
- Campagna di comunicazione rivolta a far partecipare attivamente i cittadini alla rilevazione (Progetto Censimento a scuola)
- Un sistema di contributi che tenga conto del riposizionamento del lavoro dal front office al back office.

## Tenere conto del riposizionamento del lavoro

- Può accadere che un responsabile di UCC di vecchia generazione non abbia le competenze per gestire un censimento da “portale” come quello del 2011. In questo caso deve avere la necessaria flessibilità per poter eventualmente optare verso la nomina di un coordinatore, per l’attesa riduzione del numero di rilevatori (nel 2001 un coordinatore comunale, di norma, ogni 4.000 unità di rilevazione, solo nei Comuni con più di 10.000 abitanti).

### Istatel

Obiettivo di molte Sedi regionali Istat è di ottenere le adesioni di tutti i Comuni con l’invio dei modelli demografici previsti entro il 2011 (anche per alleggerire i carichi di lavoro)

## Elementi fondamentali al Censimento generale

Indipendentemente da quelle che saranno le soluzioni adottate nel piano del Censimento Generale del 2011, non si dovrà prescindere:

- dal rispetto delle scadenze fissate;
- dalla soluzione preventiva di tutti i casi particolari che potrebbero presentarsi;
- dal corretto dimensionamento dei sistemi *on line* di monitoraggio dedicati agli organi di rilevazione e di compilazione via web dei questionari da parte delle famiglie e delle convivenze.

# Obiettivi dichiarati dell'indagine pilota

1. testare la nuova strategia censuaria nelle diverse classi di comuni;
2. testare la tenuta dell'uso delle liste e della tecnica del mail out per la consegna dei questionari;
3. testare il sistema di gestione delle operazioni sul campo (censimento da 'portale');
4. stimare l'impatto della lunghezza del questionario (short, medium e long) sul tasso di ritorno spontaneo (restituzione del questionario tramite posta, web o centro comunale di raccolta);
5. valutare le criticità di compilazione del questionario;
6. stimare il tasso di utilizzo dei diversi canali di restituzione da parte dei rispondenti;
7. stimare il tasso di sottocopertura della LAC;
8. stimare il numero di rilevatori necessario a completare le operazioni sul campo (ovvero a effettuare il recupero delle mancate risposte e il recupero sistematico della sottocopertura);
9. valutare l'impatto delle innovazioni proposte sul front office e sul back office degli UCC.

## La nuova strategia censuaria differenziata sul territorio

### La formazione ai comuni

- Nelle istruzioni rivolte agli operatori di censimento ed ai coordinatori tenute presso i comuni la partecipazione dei referenti Istat è stata a geometria variabile
- Per il Censimento del 2011 occorre definire una linea comune sul ruolo della formazione affidato alle Sedi regionali
- Le strategie differenziate a seconda l'ampiezza demografica dei comuni faranno crescere il numero di interventi formativi affidati ai referenti Istat. Per contro si registrerà il vantaggio di riunioni con un minor numero di partecipanti

## La nuova strategia censuaria differenziata sul territorio

- Nell'organizzazione del centro di raccolta l'orario prolungato inizialmente adottato non ha dato i risultati attesi in termini di affluenza di pubblico;
- Si sono avuti inoltre non pochi problemi con i cittadini stranieri (nel 2008 erano 3.891 mila con il 6,5% sul totale dei residenti) .
- In qualche comune si sono verificati diversi casi in cui famiglie trasferitesi in altre sezioni e anche in altri comuni abbiano comunque restituito i questionari compilati.

## La nuova strategia censuaria differenziata sul territorio

- In alcuni Comuni è stata incontrata grande diffidenza da parte della popolazione;
- Nell'indagine pilota non sono stati utilizzati parametri di dispersione territoriale ai fini della determinazione del contributo per l'attività di coordinamento e rilevazione;
- Si sono verificati dei problemi con la gestione delle scorte dei modelli anche perché numerose famiglie avevano cestinato il modello (non sarà possibile ricorrere a copie se i questionari saranno predisposti per la lettura ottica);
- Non escludere l'eventualità di indicare sul questionario che, in caso di difficoltà nella compilazione o di impossibilità di consegna, esso va comunque custodito in casa e che bisogna chiamare il CCR;
- E' stata registrata anche la presenza di "famiglie burlone" nei confronti dei rilevatori

# Osservazioni sulla LAC

## La fase di estrazione della LAC

- Con l'esperienza accumulata bisogna fornire ai comuni alcune regole standard per evitare scarti di indirizzi dal normalizzatore
- L'utilizzo del codice di sezione di censimento del 2001 è da evitare in quanto spesso è risultato non aggiornato
- Nel tracciato record dell'indirizzo deve essere compresa anche la "scala, ect" escluse dalla LAC della pilota;
- Manca una classificazione standard per codici di "stato civile" e "relazione di parentela"

# Stima del numero dei rilevatori

- Ai rilevatori è stato assegnato un numero di unità di rilevazione molto variabile da Comune a Comune.
- Con queste premesse una valutazione dell'alleggerimento del lavoro di *front office* risulta complessa.
- E' importante tuttavia segnalare che tutti i comuni hanno espresso un giudizio positivo sull'operato dei rilevatori, compresi quelli a cui è stato affidato il numero massimo di famiglie consentito (400).

## Stima delle variazioni nelle LAC

Fino ad ottobre si stimano 4.758 mila movimenti che comportano modifiche nelle 24.641 mila famiglie per il valore massimo del 19,3%

<b>Movimento anagrafico - Anno 2008 - Italia (dati in migliaia)</b>	
Nascite	577
Decessi	585
Iscrizioni per trasferimento di residenza in altro Comune	1.466
Cancellazioni per trasferimento di residenza da altro Comune	1.466
Iscritti dall'estero	535
Cancellati per l'estero	81
Cambi di domicilio (stima)	1.000
<b>Totale</b>	<b>5.710</b>

# Due proposte (1)

- Manca una statistica su chi ha cominciato a compilare il questionario on line senza terminarlo
- Personalizzazione della lettera di presentazione con l'elenco dei componenti della famiglia;
- Nel caso di perfetta corrispondenza con la situazione alla data di riferimento del censimento, consentire alla famiglia di evitare di compilare i campi con dati già disponibili in anagrafe (molto affidabili)
- Riduzione del fastidio statistico in quanto la popolazione è consapevole di fornire dati già in possesso della P.A.

## Due proposte (2)

Se le due operazioni affidate agli UCC:

- Confronto censimento-anagrafe;
- Revisione dei modelli;

vengono strettamente eseguite nell'ordine indicato, nei casi di perfetta corrispondenza tra famiglia in LAC e famiglia rilevata si può evitare di revisionare i dati anagrafici.

# Miscellanea

- Non sempre si è rivelata una buona scelta affidare la gestione del diario direttamente ai rilevatori, mentre ne sarebbe auspicabile per il futuro, la gestione centralizzata presso il Comune;
- Utilizzare il codice di cittadinanza diversa da italiana per inviare il questionario con le istruzioni in altre lingue

# I principali risultati della rilevazione pilota del 15° Censimento Generale della Popolazione e Censimento Generale delle Abitazioni

La rilevazione pilota: osservazioni e proposte dalle sedi regionali Istat.

**Pasquale Binetti – U.R. Calabria**

**Intervento su: “Tenuta dell’uso delle liste e tecnica del *mail out*. Risposta multicanale”.**

## Gli argomenti trattati

- testare la tenuta dell'uso delle liste e della tecnica del *mail out* per la consegna dei questionari
- stimare il tasso di utilizzo dei diversi canali di restituzione da parte dei rispondenti

## L'uso delle liste

### Aspetti **negativi**:

- scarti del “normalizzatore”
- errata allocazione delle vie all'interno delle sezioni
- variazioni intervenute rispetto all'estrazione
- possibile “circolarità” della rilevazione

### Aspetti **positivi**:

- razionalizzazione del lavoro sul campo
- possibilità per l'UCC di gestire meglio le situazioni anomale
- . . .

## Il *mail out* per la consegna dei questionari (1)

### Aspetti **negativi**:

- consegne fallite imputabili a:
  - *problemi del “normalizzatore”*
  - *LAC non aggiornata*
  - *formato del questionario*
  - *disservizi di Poste Italiane*
  
- consegne non dovute per mancato aggiornamento del numero di sezione in anagrafe (solo per la pilota)

## Il *mail out* per la consegna dei questionari (2)

*segue aspetti negativi*

- report* consegne aggiornato con ritardo (o mai)
- mancanza di riscontro “ufficiale” della consegna con possibilità di comportamenti “furbi”
- per consegne fallite, necessità di ristampa (o approvvigionamento) del questionario
- “passaggio” di questionari da un indirizzo all’altro o da un comune all’altro

## Il *mail out* per la consegna dei questionari (3)

### Aspetti **positivi**:

- tranne alcune eccezioni “eclatanti”, il sistema in generale ha funzionato
- in prospettiva censuaria, se saranno rispettate certe condizioni, può contribuire al contenimento dei tempi (forse non dei costi)

In ogni caso non si potrà prescindere dal *mail out* se si vorranno mettere i rispondenti nelle condizioni di utilizzare i canali di restituzione “spontanea” (*web*, *CCR* e *mail in*)

## Il tasso di utilizzo dei diversi canali di restituzione

### Alcune **considerazioni**:

- Restituzione “spontanea” o “semi-spontanea”  
*- circa il 50%*
- Tasso *web* comprende anche compilazioni c/o CCR  
(circa il 14%)
- CCR maggiormente attivi nei comuni medio-piccoli
- CATI “passiva” (20% delle chiamate al n° verde per  
supporto alla compilazione, soprattutto da anziani)
- password solo numeriche
- Problema CMP
- Problema ricevuta per spedizioni postali: una  
proposta

## Il tasso di utilizzo dei diversi canali di restituzione

*segue alcune **considerazioni***

- ❑ Problema “ricevuta” per spedizioni postali: una proposta

Se sarà attivata la tracciatura delle restituzioni via posta (solo sperimentata nella rilevazione pilota), lo stesso ente postale potrebbe in automatico generare un documento di ricevuta da restituire al mittente

# Il sistema di gestione della rilevazione sul campo (SGR)

R. Bartoli-L. Calzola

Castel S. Pietro Terme - 11 marzo 2010

### **Analisi del funzionamento del sistema di gestione della rilevazione sulla base di:**

- **Relazioni specifiche approntate dai referenti degli Uffici regionali**
- **Sintesi della ricognizione nella Direttiva TRAD01**

**Il sistema consente di:**

**gestire** tutte le fasi della rilevazione e  
**contestualmente**

**monitorare** l'andamento della rilevazione in tempo  
**(quasi) reale**

**La funzione di monitoraggio diventa un prodotto  
diretto del più complessivo processo di produzione  
(un consistente passo in avanti rispetto a MTCENS)**

## **FUNZIONI SGR**

- 1. Controllo dello stato della sezione (menù Stato Sezione)**
- 2. Monitoraggio dell'andamento della rilevazione (menù Rapporti Riassuntivi)**
- 3. Gestione degli operatori (menù Operatori)**
- 4. Operazioni sui questionari (menù Questionari)**
- 5. Documentazione (menù Documenti)**

## 1. Controllo dello stato della sezione

- ✓ Possibilità di **cambiare sezione di censimento** all'interno della pagina di aggiornamento del diario senza dover ogni volta ritornare al livello precedente
- ✓ Prevedere la **stampa di gruppi di sezioni** e non una per volta (es: tutte le sezioni assegnate ad uno stesso rilevatore)
- ✓ Prevedere la possibilità di **filtri multipli** per selezionare sottoinsiemi più specifici del diario di sezione
- ✓ Consentire la **modifica delle informazioni** contenute nel diario di sezione e della sezione medesima (in caso di erronea attribuzione)

## 1. Controllo dello stato della sezione

✓ Fornire anche agli **Uffici regionali** la possibilità di accedere alle funzioni **del diario di sezione** in caso di richiesta di supporto da parte del comune

✓ Incentivare e in alcuni casi vincolare il compito di **aggiornamento** dello stato di lavorazione delle famiglie

## 2. Monitoraggio dell'andamento della rilevazione

✓ Ampliare i **report** sull'attività dei **rilevatori** con informazioni più puntuali sullo stato di avanzamento dei lavori

**Es:**

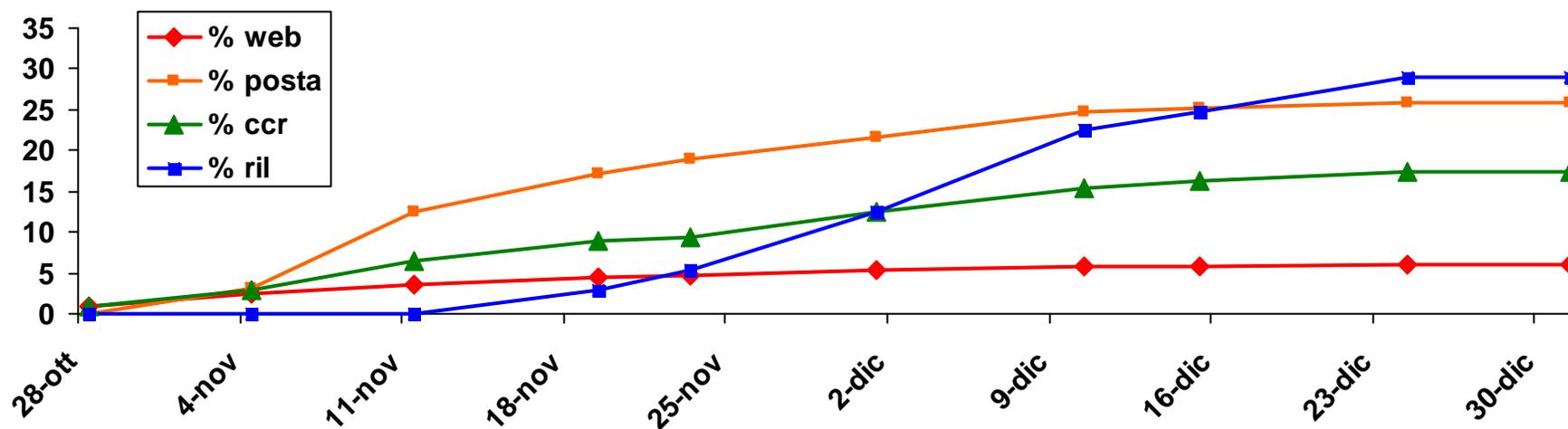
- N.ro famiglie ancora da contattare
- N.ro famiglie con contatto tentato
- N.ro famiglie contattate ma non chiuse
- N.ro famiglie completate

## 2. Monitoraggio dell'andamento della rilevazione / 2

✓ Inserire report su:

- **Quantità e frequenza temporale degli accessi** dei rilevatori a SGR
- **Andamento temporale** della rilevazione

Es: Questionari pervenuti per data di rilevazione



### 3. Gestione degli operatori

- ✓ Ipotizzare, anziché dei profili utente predefiniti con struttura gerarchica, una **matrice di funzioni** da assegnare a ciascun operatore del ccr
- ✓ Prevedere la **visualizzazione congiunta** di tutti gli operatori del comune coinvolti nella rilevazione
- ✓ Estrazione di un report con le **informazioni congiunte** su coordinatori e rilevatori (nominativo, telefono, email, ecc...)

## 4. Operazioni sui questionari

- ✓ Nella funzione “ricerca questionario” sarebbe opportuno inserire come output anche l’informazione relativa al **tipo di questionario** (Short/Long) ricevuto dal cittadino
  
- ✓ Attivare una funzione di rilascio di una **ricevuta di ricezione** del questionario da dare al rispondente che consegna presso il CCR

## 5. Documentazione

- ✓ **SGR come strumento per la più ampia diffusione di **materiale formativo e di supporto****

**Es:**

**Manuale di istruzioni dell'SGR**

**Strumento per condividere problemi e soluzioni (FAQ)**

- ✓ **Inserire le definizioni e i metadati di riferimento per una corretta lettura dei report e degli indicatori di monitoraggio**
- ✓ **utilizzare la documentazione e le meta-informazioni contenute in SGR per la formazione**