

## ■ Gli utenti al centro del Sistema

# Con la CUIS si apre una nuova fase nel rapporto tra produttori e utilizzatori di statistiche

di Monica Attias (attias@istat.it)

■ L'ascolto delle esigenze degli utilizzatori rappresenta uno snodo essenziale nella programmazione e nella diffusione delle statistiche ufficiali: collocare gli analisti, i comunicatori, le istituzioni pubbliche, le imprese e la società civile all'interno del processo decisionale di produzione dell'informazione per far sì che quest'ultimo non sia solo guidato dall'offerta e dai regolamenti ma suscitato anche dalla domanda.

Con l'istituzione della Commissione degli utenti dell'informazione statistica (CUIS) nel dicembre del 2011, si è aperta una nuova fase nel rapporto tra i produttori e gli utilizzatori delle statistiche ufficiali.

### L'ESPERIENZA DEI CIRCOLI DI QUALITÀ

A partire dalla riforma degli anni Novanta, la statistica pubblica sta compiendo un graduale passaggio dal concetto di utente fruitore di prodotti/servizi preconfezionati al concetto di utente portatore di aspettative, in grado di valutare la qualità del servizio erogato in termini di accessibilità, tempestività, trasparenza. Un utente con cui interagire, da non considerare come un destinatario passivo, da interrogare per trarre feedback.

Per più di un decennio, il canale d'incontro privilegiato tra produttori e utilizzatori è stato quello dei Circoli di qualità. Questa esperienza, seppur valida, per sua natura non ha potuto garantire un confronto sistematico e continuo sulle varie dimensioni della domanda di informazione statistica, se non su quella fondamentale della pertinenza.

È per questo che, in linea con quanto previsto nel Programma triennale per la trasparenza adottato dall'Istat nel

2011 e sulla base dello studio degli organismi di consultazione già attivi in altri paesi, l'Istat ha formulato – in accordo con il Comstat – una prima ipotesi di definizione di un "modello italiano".

### LE DIVERSE REALTÀ COINVOLTE NELLA CUIS

L'elemento che caratterizza il patrimonio statistico di interesse pubblico è la sua utilità in rapporto a una molteplicità di utenti e una diversità di usi. Questo implica che l'informazione statistica ufficiale sia sensibile non solo alle esigenze degli utenti istituzionali o degli esperti ma anche a quelle di un'utenza diversificata.

Accanto a rappresentanti di organi costituzionali e a rilevanza costituzionale, dei centri studi delle Regioni e dei Comuni e di alcune società scientifiche, si è scelto di chiamare a far parte della commissione anche esponenti del mondo delle imprese, dei media, del movimento per l'Open data, delle organizzazioni civiche, di volontariato e dei consumatori. I 26 componenti della CUIS coadiuvano l'Istat e, attraverso il rapporto con i Circoli di qualità, anche il Sistan nella strategia di coinvolgimento della più ampia comunità degli utenti.

Non solo utilizzatori, dunque, ma collaboratori del Sistema statistico nazionale. Gli interessi della CUIS spaziano dalla ricognizione del gap informativo nell'attuale offerta statistica del Sistema, all'organizzazione di una Convention degli utenti della statistica ufficiale, fino ad azioni di *advocacy* per far crescere la consapevolezza politica, istituzionale e dell'opinione pubblica della necessità di "investire" sulla qualità delle statistiche. Inoltre, in applicazione

della Decisione n. 234/2008/CE, la CUIS, una volta a regime, coopererà con l'European Statistical Advisory Committee (ESAC) istituito all'interno del Sistema statistico europeo.

### LE ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE

Una prima consultazione, svolta dai componenti della Commissione presso le loro reti scientifiche e istituzionali, ha riguardato le esigenze di dati o di approfondimenti tematici nei diversi settori della produzione, da considerare a supporto del processo di formazione del prossimo Programma statistico nazionale 2014-2016. Seguirà una fase di interlocuzione con i Circoli di qualità per definire insieme quali esigenze possano essere accolte, dati i vincoli di bilancio. Organizzata in gruppi di studio, da gennaio ad aprile del 2012, la Commissione ha lavorato su diversi altri temi:

- la definizione dei requisiti di qualità che l'utilizzatore attende dalle statistiche non ufficiali e dai sondaggi;
  - l'identificazione e le modalità di accesso a nuove categorie di utenza (i giovani, gli opinion leader, il mondo dei social network);
  - lo sviluppo di iniziative utili al mondo della ricerca e all'open data;
  - la valutazione di alcuni prodotti (Rapporto annuale, Annuario statistico italiano ecc.) o la progettazione di nuove forme di diffusione, sempre più "a misura" dell'utente.
- Nel corso del 2012, la CUIS sperimenterà il modello organizzativo e il metodo di lavoro per giungere ad una proposta di strutturazione e funzionamento da discutere alla Convention degli utilizzatori che si terrà a fine anno nell'ambito della prossima Conferenza nazionale di statistica.