

Numero di richieste pervenute al Contact Centre per tipologia di servizio richiesto e tempi di risposta (GG) - Anno 2014

Servizi di User Support

Tipologia Richiesta	Tempi di risposta (gg)							TOTALE
	IN GIORNATA	UNO	DUE	TRE QUATTRO	CINQUE	> CINQUE		
Informazioni su dati e pubblicazioni Istat	1447	22	6	4	3	1	23	1506
Assistenza nella ricerca dei dati statistici	2581	316	129	77	69	40	356	3568
Segnalazioni e suggerimenti	28	15	3	1	2	1	20	70
Richieste per i giornalisti	124	11	4	0	1	0	3	143
Totale	4180	364	142	82	75	42	402	5287
Richieste trattate per tempo di risposta (valori percentuali)	79,1	6,9	2,7	1,6	1,4	0,8	7,6	100,0
Tempo medio di risposta per i servizi di User Support	1,2							

Servizi di Elaborazioni e fornitura microdati

Tipologia Richiesta	Tempi di risposta (gg)							TOTALE
	IN GIORNATA	UNO	DUE	TRE QUATTRO	CINQUE	> CINQUE		
Elaborazioni personalizzate	129	76	48	34	23	20	250	580
Dati elementari per uffici Sistan	3	7	13	8	6	5	331	373
Dati elementari (file standard)	164	56	65	61	66	55	372	839
Microdati per la ricerca	2	2	2	4	3	4	119	136
Ricerche storiche e bibliografiche	55	36	18	12	13	8	60	202
Dati censuari e cartografici	162	50	36	11	16	11	122	408
Totale	515	227	182	130	127	103	1254	2538
Richieste trattate per tempo di risposta (valori percentuali)	20,3	8,9	7,2	5,1	5,0	4,1	49,4	100,0
Tempo medio di risposta per i servizi di elaborazioni e fornitura di microdati	4,3							
