

IL SISTEMA INTEGRATO DI DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI STATISTICHE DELL'ISTAT

Publicato il 21 ottobre 2022

ISTAT – DIREZIONE CENTRALE PER LA COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E
SERVIZI AI CITTADINI E AGLI UTENTI

SOMMARIO

PREMESSA	3
1. PRINCIPI	3
2. CONTENUTI DELLA DIFFUSIONE E STRUMENTI UTILIZZATI	4
2.1 Microdati (dati elementari)	4
2.2 Macrodati (dati aggregati)	6
2.2.1 Piattaforme di diffusione	6
2.2.2 Tavole di dati.....	7
2.2.3 Visualizzazione dati.....	8
2.3 Metadati	8
2.4 Produzione editoriale.....	9
3. CONTACT CENTRE	10
4. BIBLIOTECA	11
5. CENTRI DI INFORMAZIONE STATISTICA SUL TERRITORIO	12
6. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	12
7. CARTA DEI SERVIZI DELLA DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	13

PREMESSA

Il sistema integrato di diffusione delle informazioni statistiche dell'Istat viene descritto in questo documento con l'intenzione di presentare i contenuti delle diffusioni e le modalità con cui vengono rilasciate agli utenti.

Dopo un richiamo ai principi che sono alla base della diffusione e comunicazione dei dati statistici, vengono presentati i canali diversificati utilizzati dal punto di vista sia dei contenuti della diffusione (microdati, macrodati e metadati) sia degli strumenti con cui l'Istat soddisfa le richieste degli utenti (*cosa diffonde l'Istat e come?*).

I luoghi dove trovare dati e informazioni statistiche si distinguono tra quelli *online* (piattaforme di diffusione, Contact Centre e in generale il [sito istituzionale](#)) e quelli *on site* (Laboratorio ADELE, Biblioteca, Centri d'Informazione Statistica presenti sul territorio) (*dove l'Istat diffonde i dati?*).

L'ultima parte è dedicata agli utenti (*per chi l'Istat diffonde i dati?*). In particolare si descrivono gli aspetti principali della Carta dei servizi della diffusione e comunicazione dell'Istituto nazionale di statistica - che rappresenta la guida ai servizi per gli utenti - e la rilevazione sulla soddisfazione degli utenti relativamente ad alcuni specifici prodotti di diffusione offerti sul sito istituzionale, che l'Istat realizza annualmente a partire dal 2013.

1. PRINCIPI

La pubblicazione e la diffusione dei dati, delle analisi e degli studi effettuati dall'Istituto rientra tra i compiti dell'Istat (art. 15, comma g, del D.lgs. n. 322/1989).

La diffusione dei dati deve essere realizzata nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali: i dati non possono essere diffusi al di fuori del Sistan se non in forma aggregata, in modo tale che non se ne possa trarre alcun riferimento relativamente a persone identificabili (art. 9, commi 1 e 2, D.lgs. n. 322/1989). La normativa prevede comunque la possibilità di diffondere, ove disponibili, su richiesta motivata, collezioni di dati elementari, resi anonimi e privi di ogni riferimento che ne permetta il collegamento con singole persone fisiche e giuridiche.

Sulla base di questo dettato normativo, la strategia di diffusione dell'Istat prevede la diffusione di macrodati e, in seguito a richieste motivate e a soggetti determinati, fornisce anche accesso a collezioni di dati elementari (microdati).

Poiché la statistica ufficiale è al servizio dell'intera collettività la diffusione dell'Istat deve rispondere alle esigenze di diversi gruppi di utenti: istituzioni europee, amministrazioni pubbliche, istituti di ricerca, imprese, media e cittadini in generale. Per svolgere questo compito con efficacia, è fondamentale individuare e inquadrare l'utenza effettiva e potenziale

dei singoli prodotti da rilasciare e, quindi, impiegare i canali e gli strumenti di diffusione più appropriati.

Inoltre, i prodotti diffusi devono essere in linea con gli standard europei sulla qualità. La qualità dei prodotti diffusi si misura in particolare in base al grado di pertinenza, accuratezza e attendibilità, tempestività e coerenza delle statistiche, alla loro comparabilità tra diverse realtà territoriali o tematiche e nel tempo, e alla facilità di accesso per gli utilizzatori.

L'informazione statistica prodotta dall'Istat negli anni è cresciuta molto per quantità e varietà, e si è evoluta notevolmente nelle modalità di diffusione, seguendo i mutamenti nelle esigenze degli utenti (con un forte aumento nella richiesta e nell'uso di dati e prodotti informativi) e le opportunità offerte dallo sviluppo delle tecnologie.

2. CONTENUTI DELLA DIFFUSIONE E STRUMENTI UTILIZZATI

Per soddisfare le richieste degli utenti, l'Istat propone un insieme di canali diversificati nella diffusione dei dati, i cui contenuti sono rappresentati da:

- o Microdati (dati elementari delle rilevazioni statistiche e dei registri);
- o Macrodati (dati aggregati e indicatori), in alcuni casi accompagnati da commenti;
- o Metadati (descrizioni e definizioni utili a interpretare i dati).

2.1 Microdati (dati elementari)

Al fine di soddisfare le richieste di informazione statistica di dettaglio, l'Istat, al pari degli altri istituti nazionali di statistica, concede l'accesso ai propri dati elementari tramite due strumenti:

1. *rilascio di file di dati elementari*, ovvero collezioni di dati elementari che contengono informazioni su individui, famiglie o imprese. I requisiti e le condizioni per il rilascio variano a seconda dei soggetti che li richiedono e sono subordinati alla sottoscrizione di precisi accordi di utilizzo. Questi file si distinguono in:

a) *File ad uso pubblico*: disponibili sul sito Istat, è sufficiente l'accettazione delle condizioni di utilizzo e la registrazione nell'area dedicata del sito web.

b) *File per la ricerca* (File for Research - MFR): realizzati per soddisfare esigenze di ricerca scientifica, riguardano alcune rilevazioni statistiche relative a individui, famiglie e imprese. Si tratta di file di dati elementari, privi di elementi identificativi diretti, cui sono stati applicati metodi di controllo per la tutela della riservatezza. L'accesso ai file può essere richiesto esclusivamente per la realizzazione di uno specifico progetto di ricerca da parte di ricercatori appartenenti a organizzazioni riconosciute quale Ente di ricerca

riconosciuti dal Comitato di indirizzo e coordinamento dell'informazione statistica (Comstat) o che risultino inserite nell'elenco degli Enti di ricerca riconosciuti da Eurostat.

c) File standard: si tratta della prima tipologia di file di dati elementari prodotti dagli anni '90, ovvero collezioni di dati elementari relativi a indagini su individui e famiglie, privi di elementi identificativi diretti e trattati secondo modalità che non ne permettono il collegamento con i singoli rispondenti. I file standard sono stati progressivamente sostituiti dai file MFR, che utilizzano nuove e più robuste metodologie di tutela della riservatezza. I file standard sono rilasciati su richiesta motivata, per finalità di studio e ricerca.

d) File per il Sistan: sono collezioni di dati elementari riservati a Enti o Uffici di statistica facenti parte del Sistema statistico nazionale (Sistan). Sono rappresentati da dati raccolti per finalità statistiche cui non vengono applicati ulteriori metodi di controllo per la tutela della riservatezza. Le finalità della richiesta possono essere l'attuazione del Programma statistico nazionale oppure l'esecuzione di trattamenti connessi all'attività istituzionale o all'ambito territoriale del richiedente. La richiesta di accesso ai file Sistan deve specificare la natura dei dati, l'oggetto e le finalità della richiesta.

2. *il Laboratorio per l'Analisi dei Dati ELEMENTARI (Laboratorio ADELE)* è il Research Data Centre dell'Istituto, ambiente fisico e/o virtuale che consente l'accesso per scopi scientifici ai dati elementari dell'Istat collocato presso la sede centrale e presso tutte le sedi territoriali dell'Istituto. Si tratta di un ambiente sicuro, controllato e supervisionato dal personale dell'Istat, dove ricercatori di università, istituti o enti di ricerca possono effettuare in autonomia analisi statistiche sui microdati. I file di dati elementari accessibili presso il Laboratorio ADELE sono privi di identificativi diretti, di categorie particolari di dati personali e dati relativi a condanne penali e reati (art. 9 e 10 Regolamento UE n. 2016/679). I risultati delle elaborazioni ottenute all'interno del Laboratorio, prima del loro rilascio ai ricercatori, vengono controllati dall'Istat per verificare il rispetto delle norme sul segreto statistico e sulla protezione dei dati personali. Le regole e i protocolli per l'accesso ai microdati sono inclusi nelle Linee guida del Laboratorio ADELE.

I file di dati elementari sono forniti gratuitamente. Anche l'accesso al Laboratorio ADELE è gratuito.

Un'ulteriore modalità di accesso ai microdati è possibile nell'ambito di apposite convenzioni di ricerca all'interno di progetti di ricerca condotti congiuntamente dall'Istat con gli Enti di ricerca riconosciuti (*Protocolli di ricerca*, Direttiva n. 11 del Comstat del 7 novembre 2018).

Con riferimento a nuove modalità di accesso ai file di dati elementari¹, l'Istat ha completato una sperimentazione per l'accesso da remoto, ovvero la possibilità per gli Enti di ricerca riconosciuti di condurre elaborazioni statistiche sui dati elementari da una "postazione esterna" fisicamente collocata presso un Soggetto accreditato e collegata in remoto al server sicuro dell'Istat, su cui restano depositati i dati. Tale sperimentazione ha condotto

¹ Previste dall'art. 5-ter del D.lgs. n. 33/2013 "Accesso a scopi scientifici a dati elementari raccolti a fini statistici" (introdotto dal D.lgs. n. 97/2016, n. 97).

all'apertura di un Laboratorio di accesso ai dati elementari da remoto presso la sede della Banca d'Italia. L'Istat sta valutando, sulla base della propria sostenibilità tecnica, organizzativa e economica, l'attivazione di ulteriori Laboratori remoti. La richiesta di attivazione di un Laboratorio remoto da parte di enti interessati potrà comunque essere effettuata solo in seguito ad una comunicazione di disponibilità da parte dell'Istat, pubblicizzata sul sito istituzionale.

2.2 Macrodati (dati aggregati)

La diffusione di dati aggregati da parte dell'Istat viene effettuata con modalità che si diversificano sia per i contenuti che per le tecnologie utilizzate:

- o piattaforme di diffusione (quali I.stat, il nuovo IstatData e siti tematici);
- o tavole di dati;
- o strumenti per l'analisi e la visualizzazione interattiva dei dati.

2.2.1 Piattaforme di diffusione

Attraverso il [corporate data warehouse I.Stat](#) cittadini, imprese e istituzioni possono accedere a tutta la produzione statistica di macrodati basati sulle indagini a carattere socio-demografico ed economico oltre che alle informazioni aggregate sui censimenti permanenti della popolazione, imprese e istituzioni. Particolare attenzione è dedicata ai temi di carattere socio demografico accessibili attraverso specifici [sistemi tematici di diffusione](#) che riguardano aspetti legati ai giovani, agli anziani, al capitale umano e alla violenza di genere. I.Stat è organizzato in un albero di navigazione gerarchico che permette l'accesso a tavole di dati aggregati precalcolati (query) raccolte in strutture multidimensionali di dati (ipercubi). A oggi, il sistema rende disponibili oltre 2600 query nel sistema generalista e quasi 4000 comprendendo i sistemi tematici, per un complesso di circa 500 ipercubi.

Oltre al sistema di visualizzazione tradizionale, la rete di utenti istituzionali nazionali ed esteri può sfruttare il canale aperto di accesso al data warehouse costituito dal *Single Exit Point (SEP)* basato sullo standard internazionale di trasferimento dati *Statistical Data and Metadata Exchange (SDMX)*. Tale sistema consente un dialogo tra organizzazioni nazionali e internazionali come World Bank, Fondo Monetario Internazionale, OCSE, Eurostat e vede coinvolti tanti produttori di statistica ufficiale a livello nazionale, facilitando i processi di automazione nel trasferimento e aggiornamento delle informazioni. Tutte le informazioni attualmente contenute nel corporate data warehouse sono accessibili attraverso questo canale di comunicazione *machine to machine* ed è in corso di sperimentazione lo sviluppo in questo formato anche dei dati sugli indicatori legati agli obiettivi di sviluppo sostenibile, come suggerito a livello internazionale.

L'Istat è attualmente impegnato nella migrazione del corporate data warehouse di I.Stat su una nuova piattaforma modulare basata sempre sullo standard SDMX. La nuova piattaforma per la diffusione dei dati aggregati dell'Istat denominata *IstatData* consente di navigare gli

stessi contenuti del precedente sistema I.Stat, arricchiti da grafici, mappe e dashboard di sintesi a livello tematico.

La nuova piattaforma consente inoltre di:

- personalizzare tavole e grafici e visualizzarli a schermo intero;
- confrontare le tavole di dati tramite bookmark;
- ricercare le informazioni tramite una combinazione di strumenti testuali e tematici;
- condividere l'*url* della tavola di dati selezionata;
- scaricare l'immagine dei grafici e i dati in diversi formati (excel, sdmx, csv, json);
- visualizzare i dati in modo rapido grazie ad un sistema di cache innovativo;
- navigare i dati per singolo territorio;
- accedere ai dati *machine to machine*.

La piattaforma si avvale dei tool open source "Data Browser" e "Meta & Data Manager", sviluppati dall'Istat seguendo lo standard internazionale SDMX per lo scambio e la condivisione dei dati e metadati statistici.

I dati attualmente presenti su I.Stat verranno progressivamente trasferiti su *IstatData*. Il [primo rilascio](#), realizzato il 20 ottobre u.s., ha avuto a oggetto 6 temi: Contabilità Nazionale, Popolazione e famiglie, Condizioni economiche delle famiglie, Agricoltura, Imprese, Assistenza e previdenza. Il completamento della migrazione è previsto nei primi mesi del 2023. Fino al completamento della migrazione, è prevista la coesistenza della nuova piattaforma con il vecchio sistema. La nuova piattaforma è stata già implementata anche per diffondere i risultati del [Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni](#), a partire da dicembre 2020.

Tutti i dati diffusi attraverso i sistemi di diffusione dell'Istituto, a partire dal data warehouse centrale I.Stat, sono scaricabili in formato aperto e rielaborabili liberamente da parte di tutti gli utenti in formati non proprietari.

2.2.2 Tavole di dati

Le [tavole di dati](#) sono collezioni di dati diffuse senza una cadenza regolare, prodotte generalmente alla conclusione di alcune indagini, come forma preliminare di diffusione dei dati prodotti. Sono prodotte su foglio elettronico, corredate da una nota introduttiva e metodologica e sono scaricabili gratuitamente dal sito istituzionale.

Tali dati in forma tabellare possono essere diffusi a corredo dei Comunicati e delle pubblicazioni oppure come prodotto autonomo.

2.2.3 Visualizzazione dati

Attraverso una costante ricerca nel campo della visualizzazione dei dati, l'Istat ha perseguito l'innovazione grafica con funzionalità tese a migliorare la fruibilità e l'immediata comprensione delle informazioni rilasciate. Queste funzionalità sono cresciute nel tempo e sono state sperimentate diverse soluzioni tecnologiche a seconda del prodotto di diffusione.

Strumenti avanzati consentono di pubblicare singoli grafici integrati nei testi di pagine web (Noi Italia e sito istituzionale) dando vita a nuove forme editoriali per il web e alla possibilità di costruire pannelli di più grafici che interagiscono tra di loro consentendo una vera e propria analisi visuale dei dati (dashboard). Alcuni esempi di dashboard sono realizzati per la diffusione di ebook, sistemi informativi e dati censuari (SDGs, BES, Noi Italia, Decessi, Rapporto annuale, PNRR).

Inoltre, l'Istat ha sviluppato una procedura di connessione e aggiornamento dei dati per rendere più efficienti i processi interni di produzione dei grafici. La procedura software - progettata e sviluppata internamente in linguaggio R - esegue l'estrazione dei dati dal corporate data warehouse Istat tramite il servizio web SDMX e consente la generazione e l'aggiornamento automatico di grafici interattivi (libreria Dygraphs js) e dei corrispondenti file di dati finalizzati a popolare una pagina dedicata del sito istituzionale. Sono stati inoltre configurati gli script in modo che vengano eseguiti automaticamente con un *task scheduler* ogni giorno per essere sicuri di aggiornare tempestivamente tutti i grafici. Questa innovazione è stata pensata per rendere più efficiente l'aggiornamento dei grafici per i dati mensili e trimestrali, liberare risorse umane e ridurre il rischio di errori. Esempi di grafici interattivi sono riportati nella home page del sito istituzionale dell'Istat e nell'[area specifica dedicata ai grafici interattivi](#) dove i principali grafici, mensili e trimestrali, sono aggiornati automaticamente in linea con le diffusioni della piattaforma Istat di diffusione.

Alcune attività in corso prevedono l'ampliamento dei settori attualmente interessati dalla produzione di grafici interattivi con aggiornamento continuo (Prezzi, Industria e servizi, Lavoro, Popolazione, Cultura comunicazione e viaggi, Salute e sanità, Vita quotidiana e opinione dei cittadini); è inoltre in fase di valutazione l'integrazione della diffusione dei principali comunicati stampa con grafici interattivi.

2.3 Metadati

Tutti i prodotti di diffusione sono accompagnati dalla documentazione utile per l'interpretazione dei dati.

Il corporate data warehouse (sia I.Stat che la nuova piattaforma IstatData) presenta metadati referenziali che descrivono il processo produttivo sottostante ad ogni dataset (caratteristiche dell'indagine o del registro di riferimento), ripresi dal Sistema Informativo sulla Qualità ([SIQual](#)), e metadati descrittivi o "note" agganciati ai singoli indicatori o alle modalità delle dimensioni di analisi.

Anche i file di dati elementari sul sito dell'Istat sono tutti corredati di metadati che permettono agli utenti di disporre facilmente delle informazioni necessarie.

Si segnala inoltre la disponibilità sul sito istituzionale di una [Lista delle rilevazioni](#) realizzate in Istat. Il Catalogo offre informazioni sui dati elementari delle rilevazioni dell'Istat. Tali file sono disponibili sia per gli Enti del Sistan sia per gli utenti che accedono al Laboratorio ADELE per condurre in autonomia analisi statistiche sui dati. Per ogni rilevazione vengono riportati: la serie storica dei tracciati record disponibili (variabili, modalità, classificazioni ecc.), i metadati presenti in SIQual, e lo stato, distinguendo le rilevazioni tra attive, cessate e sospese.

2.4 Produzione editoriale

Per offrire ai decisori e ai cittadini un'informazione quanto più possibile completa e rilevante, l'Istituto di statistica dedica risorse e attenzione crescenti all'integrazione dell'informazione statistica, nella produzione (ricorrendo sempre più all'uso di fonti amministrative diverse a complemento delle indagini) e, complementariamente, nella diffusione. Questo si sostanzia nell'uso di più fonti concorrenti per rappresentare i singoli fenomeni e, spesso, di un corredo d'analisi.

Tale tipo di approccio è presente da oltre un ventennio nel Rapporto Annuale e, più di recente, in alcuni *ebook* generalisti (Noi Italia, [BES](#)). Nell'ultimo biennio la prospettiva di integrazione è stata ulteriormente rafforzata attraverso la pubblicazione di nuovi rapporti tematici integrati, con un uso estensivo della grafica e la possibilità di accedere direttamente ai dati sottostanti attraverso collegamenti ipertestuali, dei quali a oggi sono stati diffusi il primo Rapporto sulla conoscenza, ad aprile 2020 il Rapporto sul territorio e, a dicembre 2021, il Rapporto sulle imprese, che valorizza il Censimento permanente e le indagini condotte sul sistema produttivo nel corso dell'emergenza sanitaria.

Le pubblicazioni tematiche dell'Istat offrono ai cittadini e agli altri stakeholder approfondimenti basati su elaborazioni di dati ufficiali, spesso integrando fonti diverse. Le analisi sono quasi sempre corredate di appendici statistiche, con dati e indicatori scaricabili e pronti all'uso. Tali prodotti sono diffusi nel sito dell'Istituto nelle categorie Rapporti tematici, a carattere periodico (Rapporto sulla competitività, Rapporto sul mercato del lavoro, Rapporto BES: il benessere equo e sostenibile in Italia, Rapporto sugli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - SDGs), e Letture statistiche, sia a cadenza annuale, sia a carattere monografico e occasionale, suddivise in tre diverse tipologie: [Temi](#), [Territori](#) e [Metodi](#).

Tutte le pubblicazioni sono curate dai ricercatori dell'Istat, talvolta in sinergia con esperti di altri enti di ricerca e delle università.

L'Istat, inoltre, è editore di pubblicazioni scientifiche diffuse gratuitamente online: la [Rivista di statistica ufficiale](#) e gli [Istat working papers](#), aree di discussione aperte a contributi esterni qualificati. Tutti i lavori presentati sono sottoposti a un processo di valutazione (doppio e completamente anonimo). La Rivista di statistica ufficiale, a cadenza quadrimestrale e

indicizzata sui principali indicatori bibliometrici, accoglie lavori redatti in lingua inglese che hanno come oggetto l'analisi di fenomeni economici, demografici, sociali e ambientali, la costruzione di indicatori e di sistemi informativi, le questioni di natura metodologica, tecnologica o istituzionale di interesse per la statistica ufficiale. Alcuni numeri sono organizzati intorno a tematiche omogenee, mentre altri hanno natura trasversale. Gli Istat working papers sono dedicati alla condivisione di soluzioni innovative e di qualità per la produzione e la diffusione di informazioni statistiche. Si tratta soprattutto di scritti teorici o applicativi, di discussione di linee guida e di buone pratiche.

I Comunicati stampa sono diffusi secondo differenti format, la cui distinzione è basata essenzialmente sulla periodicità di divulgazione e sul carattere di novità o meno delle notizie rese disponibili (Statistiche Flash, Statistiche Report, Statistiche Focus).

La maggior parte dei prodotti editoriali dell'Istat sono esclusivamente digitali (sempre accessibili gratuitamente) e solo in pochi casi i volumi vengono pubblicati anche in edizione cartacea (è il caso, in particolare, delle due pubblicazioni generali più diffuse, l'Annuario Statistico Italiano e il Rapporto annuale). Il catalogo delle diffusioni è disponibile sul sito dell'Istat e contiene l'elenco completo delle pubblicazioni dell'Istituto a partire dal 2000.

L'Istat ha recentemente concluso un progetto per la creazione di un prototipo di piattaforma di self-publishing. Si tratta di un nuovo formato editoriale flessibile, sviluppato nativamente per il web e in grado di presentare al lettore diverse tipologie di oggetti (testi, immagini, grafici, tabelle di dati, multimedia) attraverso un'interfaccia caratterizzata da una forte interattività e tale da garantire la portabilità su più dispositivi. Lo strumento fornisce agli autori un mezzo facilitato e flessibile per la composizione di una pubblicazione, in modo da garantirne la sostenibilità ed evitare i colli di bottiglia che spesso si verificano nel processo di produzione editoriale tradizionale, con conseguente allungamento dei tempi di uscita.

3. CONTACT CENTRE

Per richiedere dati, pubblicazioni, file di dati elementari, cartografie, dati storici ed elaborazioni personalizzate, nonché informazioni sui dati armonizzati europei, gli utenti hanno a disposizione una piattaforma multicanale, il [Contact Centre](#).

Il sistema, recentemente reingegnerizzato, completamente responsive e sviluppato nel rispetto della normativa vigente in tema di riservatezza, di uso dei cookie e di accesso ai servizi pubblici, si inserisce in un progetto più ampio con il quale l'Istat intende creare un "punto di contatto unico" che contribuisca a unificare l'immagine istituzionale nelle interazioni con i cittadini e con i soggetti esterni all'Istat, nonché a migliorare e semplificare l'accesso ai servizi erogati dall'Istituto.

In particolare, puntando su una profonda trasformazione digitale, è stata individuata una soluzione unica per esporre i servizi su una piattaforma multicanale che, da una parte, semplifica e migliora l'esperienza utente, dall'altra parte, rende gli utilizzatori via via più

autonomi nell'accedere ai prodotti e servizi offerti. Contemporaneamente, gli operatori hanno a disposizione una console che consente una gestione integrata della richiesta in tutte le fasi del suo ciclo di vita e con tutti gli attori coinvolti, dunque anche la produzione statistica e le strutture amministrative e contabili dell'Istat.

Ai servizi già offerti ai nostri utenti relativi all'assistenza nella ricerca dei dati, alle elaborazioni personalizzate, alla ricerca storica e bibliografica, alla fornitura di microdati, si aggiungono il servizio per l'acquisto di volumi in broccia, lo sportello per i media e lo sportello per i cittadini. Inoltre, il servizio dedicato al Rilascio di microdati prevede la possibilità di richiedere tutte le tipologie di file e l'accesso al Laboratorio ADELE, attraverso la compilazione guidata e interattiva di moduli.

Nel caso di esigenze specifiche di informazioni statistiche prodotte ma non diffuse dall'Istat, attraverso il Contact Centre è possibile richiedere elaborazioni personalizzate. Per ogni richiesta l'Istat verifica la fattibilità dell'elaborazione (anche rispetto alle disposizioni in materia di segreto statistico e protezione dei dati personali) e redige il preventivo di spesa, senza oneri né impegno per il richiedente. Il costo di ogni elaborazione attualmente è pari a 50,00 euro per ora-lavoro (+IVA 22%) di impegno stimato per soddisfare la richiesta (cfr. "Delibera Prezzi" n. 61 DIRM del 30 ottobre 2017).

4. BIBLIOTECA

La biblioteca dell'Istat consente l'accesso all'informazione statistica nazionale ed internazionale. Possiede 600.000 volumi e 2.700 periodici in corso, accanto a un fondo antico costituito da 1.500 volumi di data anteriore al 1900.

Dal 1996 la biblioteca ha aderito al servizio bibliotecario nazionale (SBN), la rete delle biblioteche italiane promosse dal MiBAC (Ministero per i beni e le attività culturali).

Dal 2000 si è dotata di un catalogo OPAC (*on line public access catalogue*), consentendo all'utenza di accedere con modalità di ricerca amichevoli al catalogo del patrimonio bibliografico.

Dal 2011 il [catalogo on line](#) è stato arricchito con la sezione Biblioteca digitale dove si trovano le pubblicazioni in formato nativo digitale e un numero elevato e crescente di volumi e annuari statistici in formato cartaceo digitalizzati.

Le ricerche possono essere effettuate:

- all'interno dei documenti presenti nel catalogo della biblioteca;
- tra i documenti presenti nel patrimonio digitale di statistica ufficiale su tutti i termini contenuti nei file digitalizzati e convertiti in immagine indicizzata tramite Ocr;
- tra le bibliografie inserite nel catalogo.

L'Archivio storico, istituito nel 2001, conserva le principali tipologie di documenti prodotti dall'Istituto: atti ufficiali e amministrativi, studi metodologici e ricerche, modelli di questionari, analisi statistiche, materiale preparatorio di indagini, relazioni e analisi progettuali di organi collegiali, brochure e comunicati stampa, su supporto cartaceo o elettronico.

Sono disponibili on line: una collezione di materiale fotografico e i materiali raccolti per le mostre storiche e gli incontri scientifici organizzati nel corso delle celebrazioni dei 90 anni dell'Istat.

È in fase di realizzazione un portale integrato per la consultazione del catalogo della biblioteca e dell'archivio storico da cui è possibile accedere direttamente alle risorse documentali digitalizzate o native digitali.

5. CENTRI DI INFORMAZIONE STATISTICA SUL TERRITORIO

I [18 Centri di informazione statistica \(CIS\) regionali e gli Uffici di statistica delle province autonome di Trento e Bolzano](#) rendono disponibili sul territorio la consultazione di tutti i prodotti editoriali dell'Istituto e una vasta gamma di servizi:

- o assistenza nell'utilizzo delle banche dati on line dell'Istituto;
- o assistenza da parte di personale specializzato sia nella ricerca e selezione dei dati sia nella richiesta di elaborazioni statistiche personalizzate;
- o assistenza a laureandi e dottorandi;
- o accesso al Laboratorio ADELE presso le sedi territoriali dell'Istat.

6. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Ai sensi dell'art. 7 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), modificato a dicembre 2017, le pubbliche amministrazioni:

- o provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi on line, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti;
- o consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività del servizio reso;
- o pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.

A tal fine, in un'ottica di miglioramento continuo e di ricerca dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere, l'Istat realizza annualmente, a partire dal 2013, una rilevazione sulla soddisfazione degli utenti relativamente ad alcuni specifici prodotti di diffusione offerti sul sito istituzionale.

In particolare, il questionario è finalizzato a conoscere quali tra i prodotti disponibili sul sito istituzionale vengono maggiormente utilizzati e qual è il livello di soddisfazione o il motivo di insoddisfazione dichiarato rispetto a ciascuno di essi. Un altro gruppo di quesiti indaga il profilo e le caratteristiche demo-sociali dei rispondenti. Un campo libero infine consente di raccogliere commenti, suggerimenti, segnalazioni di qualsiasi tipo. Nessuna domanda è obbligatoria. Le informazioni sono rilevate in forma anonima.

La rilevazione è stata completamente rinnovata nel 2021 per:

- indagare la soddisfazione riguardo ai soli prodotti offerti sul sito istituzionale (e non anche ai servizi raggiungibili tramite il sito);
- raccogliere informazioni sulla qualità dei dati: tempestività (le informazioni non sono sufficientemente aggiornate), chiarezza (le informazioni non sono presentate in modo chiaro), pertinenza (il dettaglio proposto non è adeguato alle esigenze);
- ridurre il carico sui rispondenti (soltanto 10 domande).

In particolare, la [rilevazione condotta nel 2021](#) ha evidenziato un livello di soddisfazione molto alto per i prodotti offerti sul sito web dell'Istat. Il livello più elevato di soddisfazione è stato dichiarato per i volumi e le pubblicazioni editoriali (il 92,1% dei rispondenti è mediamente o molto soddisfatto) e per i comunicati stampa (l'89,1% è complessivamente soddisfatto). La percentuale più alta di insoddisfazione viene registrata per i file di dati elementari (quasi il 23% di chi li utilizza si è dichiarato poco o per niente soddisfatto del prodotto).

7. CARTA DEI SERVIZI DELLA DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La [Carta dei servizi della diffusione e comunicazione](#) dell'Istituto nazionale di statistica è la guida ai servizi per gli utenti.

Nella Carta dei servizi l'Istat comunica agli utenti, in modo trasparente ed esaustivo, i servizi che fornisce, le modalità per usufruirne, i propri impegni rispetto agli utenti e gli standard di qualità garantiti.

La Carta, anche ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

- uguaglianza: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
- imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- continuità: viene assicurato un servizio regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

- chiarezza e trasparenza: all'utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- efficienza ed efficacia: sono perseguite attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prestazione;
- accessibilità: insieme alla disponibilità del servizio, è garantita attraverso la multicanalità e la differenziazione dell'offerta di accesso, e con l'adozione delle linee guida internazionali nel caso dei documenti (colori, testo, ecc.);
- partecipazione: il confronto continuo con gli utenti viene assicurato attraverso segnalazioni e suggerimenti, lo strumento del reclamo e le indagini di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi per ciascuno dei 13 servizi erogati all'utenza riporta quattro diverse dimensioni della qualità e relativi indicatori – efficacia, tempestività, trasparenza e continuità - per ognuno dei quali viene dichiarato il valore programmato.