



## DALLA SODDISFAZIONE DELLE ESIGENZE INFORMATIVE ALL'AMPLIAMENTO DELLA PLATEA DEGLI UTILIZZATORI

di Patrizia Cacioli

Il modo in cui gli utilizzatori accedono, riusano e distribuiscono l'informazione statistica cambia rapidamente. Di pari passo con il progresso tecnologico, nel web 2.0 ciascuno può divenire fonte o destinatario del messaggio, dove comunicazione di massa e interpersonale si fondono per creare uno schema relazionale sempre più complesso. Gli strumenti di collaborazione, l'integrazione tra siti, il *mashup*, i *gadget* e i *widget* sono apprezzati dall'utenza del web che produce informazione a valore aggiunto (User-Generated Content), un sintomo della democratizzazione della produzione di contenuti multimediali, reso possibile dalla diffusione di soluzioni hardware e software semplici e a basso costo.

Il "kit di competenze" degli operatori dell'informazione sta rapidamente cambiando per tenere in considerazione le tecniche di approvvigionamento e visualizzazione dei dati, oltre agli elementi basilari della statistica (non a caso, negli ultimi tempi, si parla molto di *data journalism*).

Anche le istituzioni ormai sono totalmente coinvolte in questo processo e la

**In questo numero**

## EDITORIALE

1

**Dalla soddisfazione delle esigenze informative all'ampliamento della platea degli utilizzatori**

## APPROFONDIMENTI

4

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

**L'utente protagonista: profilazione e servizi personalizzati**

## IN PROGRESS

6

**Beyond GDP e poi? Un'area di riferimento sulla misura del benessere**

**Al via i corsi della Scuola di statistica**

**I risultati di medio periodo del progetto di ricerca Blue-ETS**

## ESPERIENZE

9

**Verso la misura del benessere equo e sostenibile**

**"Rivaluta" per il calcolo delle variazioni tra indici e per le rivalutazioni monetarie**

**L'altro Censimento: immagini e (pre)visioni dalle giovani generazioni**

**L'Istat a New York per la Commissione statistica dell'ONU**

**La consigliera di fiducia per la tutela dei lavoratori**

## OBIETTIVO QUALITÀ

14

**L'audit va a regime: intervista ai protagonisti della sperimentazione**

## SOFTWARE

15

**Strumenti R per la statistica ufficiale: l'esperienza dell'Istat**

## EVENTI

16

produzione e l'utilizzo di open data fanno parte delle loro pratiche quotidiane. Conoscenza e profilazione rappresentano il primo passo per sviluppare strategie efficaci di risposta alle esigenze informative dell'utenza e per far emergere una domanda ancora eventualmente inespressa.

### CONOSCERE LE ESIGENZE DEGLI UTENTI

Fino ad oggi la definizione della domanda sulla quale calibrare la possibile offerta è stata perseguita attraverso modalità classiche – focus group e interviste, questionari cartacei ed online, analisi delle richieste pervenute – e vari canali e/o azioni dirette, tra cui si ricordano il contact centre, i circoli di qualità, l'URP elettronico, il sito web, l'ufficio stampa, la biblioteca, i centri di informazione statistica, i social network, le campagne di comunicazione integrata, gli eventi.

Oggi, però, conoscere gli utenti significa dialogare con pubblici diversi attraverso relazioni bilaterali ed è in questa direzione che si è orientato l'Istat negli ultimi anni: verso una sempre maggiore apertura al dialogo e all'interazione, passando dalla semplice trasmissione di informazioni a una più articolata relazione con le diverse categorie di utenti/stakeholder. La complessità dell'utenza, composta da istituzioni nazionali e internazionali, organi di governo nazionali e locali, operatori economici e dell'informazione, privati cittadini, enti e associazioni di ricerca e rappresentanti della società civile comporta un'altrettanto composita domanda di informazione statistica, variegata sia in termini settoriali sia in termini di tipologia degli obiettivi di conoscenza da perseguire sia, ancora, in termini di coerenza delle risposte attese.

Occorre dunque approfondire la conoscenza delle esigenze delle diverse categorie di utenti, attraverso una loro precisa profilazione, per porre le basi di azioni mirate. Si tratta, in alcuni casi, di utenti già fidelizzati, che non vanno raggiunti ma con i quali occorre interagire. In altri casi, invece, occorre rendere più "concreto" e "utile" l'uso della statistica per prendere decisioni a tutti i livelli di governo, per cui si devono analizzare, anticipare e soddisfare le esigenze informative espresse dalle istituzioni con il livello di dettaglio richiesto, nel rispetto della tutela della riservatezza. Si tratta, ancora, di intercettare la domanda delle categorie "tradizionali" – quali i cittadini, il Parlamento, il mondo dell'università e della ricerca, le parti sociali, le istituzioni, le imprese, le istituzioni no-profit, le associazioni di categoria – studiandone i comportamenti. È necessario, infine, profilare le categorie "nuove" di portatori d'interesse, intersettoriali, con cui stabilire un dialogo attraverso le modalità più consone agli specifici target che si vogliono raggiungere.

Il fine ultimo è quello di rendere l'informazione statistica un cardine di conoscenza e una effettiva "commodity". Perché questo possa avvenire è utile anche ricondurre la mole di informazioni prodotte dall'Istat a "pacchetti" omogenei e fruibili attraverso canali diversi, specificamente ideati per le diverse tipologie di utenza e in risposta alle differenziate esigenze informative. Prodotti e servizi quindi costruiti sulla domanda (anche non perfettamente delineata) di ricercatori, cittadini, imprese, media, istituzioni, parti sociali.

### AMPLIARE LA PLATEA DEGLI UTILIZZATORI TERRITORIALI

A corredo e supporto degli ambiti di intervento in cui l'Istituto è impegnato, sono state individuate ulteriori azioni (progetti, prodotti, servizi, eventi, comunicazioni mirate ecc.) che contribuiscono a "trovare nuovi clienti" collaborando con i mediatori di opinione e coinvolgendo la società civile nella vita della statistica ufficiale con incontri, dibattiti, contest, una maggiore interazione

## In breve

### Presentazione del Rapporto annuale 2012

Martedì 22 maggio a Montecitorio è stato presentato il ventesimo Rapporto annuale, che affianca alle consuete analisi economiche e sociali un intero capitolo dedicato all'evoluzione del sistema Italia dal 1992 al 2012. Fra i temi più rilevanti emergono quelli delle caratteristiche competitive del sistema economico e delle disuguaglianze sociali e territoriali.

### Primi risultati censimento popolazione

Presentati il 27 aprile i primi risultati del 15° censimento della popolazione e delle abitazioni. Rispetto ai dati definitivi, che si baseranno sulle informazioni riportate nei Fogli di famiglia e Fogli di convivenza, si tratta di dati preliminari che derivano da informazioni acquisite in forma aggregata e, quindi, suscettibili di modifiche.

### Soluzioni per la Condivisione 2012

Il Comitato Scientifico della 13° Conferenza Italiana Utenti Esri ha premiato il progetto "GISTAT-BT.Viewer: il WebGIS 2.0 per divulgare dati statistici georiferiti".

### Il nuovo Direttore Generale dell'Istat

Il Presidente ha conferito l'incarico di Direttore Generale dell'Istat alla dott.ssa Maria Carone, dirigente di prima fascia. L'incarico, che decorre dal 27 marzo 2012, avrà una durata di diciotto mesi. La dott.ssa Carone ha ricoperto incarichi dirigenziali generali, l'ultimo dei quali in qualità di Direttore Generale dell'Ufficio Centrale del Bilancio presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

con università e ricerca (la Conferenza nazionale di statistica e la Giornata italiana della statistica ne sono un esempio) e, infine, rafforzando ulteriormente il dialogo con i cittadini attraverso azioni e prodotti con taglio comunicativo e divulgativo soprattutto in formato elettronico downloadabile.

In quest'ambito, un ruolo importante sarà svolto anche dalla CUIS (la Commissione degli utenti dell'informazione statistica, di cui si parla diffusamente nella rubrica "Approfondimenti"), che dovrà progressivamente affermare una propria forte capacità sia di rappresentanza dell'intero mondo dell'utenza sia di promozione del confronto con il mondo dei produttori. Tra questi spicca l'Istat in un duplice ruolo, quello di principale produttore diretto di statistiche ufficiali e quello di coordinatore dell'intero Sistan.

Questa evoluzione è una delle componenti di cui tiene conto l'Istat nel percorso di rinnovamento complessivo:

- dei processi di acquisizione dei dati (privilegiando il web);
- delle elaborazioni dei dati, con la creazione di un sistema unico e organico di metadati;
- della diffusione dei dati attraverso siti web, webservices, portali, sistemi informativi, single exit point, data archive;
- delle relazioni con gli stakeholder, in primo luogo i rispondenti e più in generale gli utenti dell'informazione statistica.

Accanto alla costruzione di prodotti e servizi e alle azioni per il coinvolgimento di nuovi utilizzatori, si vuole garantire un'offerta pensata per il "riuso", con l'adozione piena di una politica di open data. Del resto, come illustrato nel numero 4 di questa newsletter, poter prelevare in modalità pull i dati prodotti dalla pubblica amministrazione significa non soltanto rendere trasparenti le amministrazioni stesse nei confronti dei cittadini e creare materia prima per l'economia digitale, ma anche conquistare nuove fasce di utenza con esigenze informative specifiche e al tempo stesso estremamente ampie e dettagliate. In questo quadro, occorre anche ricordare che molte richieste dell'utenza più specializzata possono essere esaudite soltanto attraverso open microdata, consentendo cioè a chi ne ha diritto di accedere a tutto il patrimonio informativo, fatti salvi i vincoli di rispetto della privacy e del segreto statistico.

Un altro importante contributo è fornito dai servizi di social networking di cui l'Istituto si avvale ampiamente. In effetti, le reti sociali sul web non soltanto hanno la capacità di diffondere viralmente l'informazione, ma arrivano anche dove i tradizionali mezzi di comunicazione non vanno, facilitano lo scambio e la comunicazione per la costruzione dei temi di interesse, consentono di conoscere desideri, interessi e bisogni del pubblico. Attraverso un "sistema social media" si possono organizzare le politiche di diffusione dell'Istituto per creare sinergia tra i nuovi media, il sito web istituzionale e, più in generale, tutte le azioni di comunicazione.

La strategia è dunque quella di muoversi in direzione non solo della sempre più profonda e consapevole conoscenza delle diverse categorie di utenti, ma anche di ampliamento delle stesse, adottando una pratica di ascolto continuo, d'interazione, di dialogo costruttivo, abbandonando ogni logica di mero adempimento e rispetto delle norme che fissano il rilascio di informazione statistica per entrare maggiormente nell'ottica di servizio alla collettività.



## ■ 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.

## ■ Modellare l'offerta sui bisogni Profilazione e servizi web personalizzati per la diffusione e la comunicazione statistica

di Giulia Mottura (mottura@istat.it)

■ Individuare bisogni latenti e nuove opportunità di servizio, monitorare variabili critiche, far emergere elementi da valorizzare: tutto ciò è ora possibile attraverso un'attenta e costante attività di profilazione degli utenti.

Profilare l'utenza per innovare i servizi significa, da un lato, dotarsi di strumenti in grado di misurare e fornire informazioni quantitative che, correttamente interpretate, orientino le scelte sui servizi on line; dall'altro, ripensare le attività di *front office* e sportello al pubblico, in base a valutazioni empiriche sulla loro evoluzione nel tempo. La corretta interpretazione delle informazioni ottenute agevola la possibilità di modellare l'offerta in base a bisogni ed esigenze specifiche, caratteristiche socio-demografiche, geo-demografiche e comportamentali e di segmentare l'utenza in *cluster* caratterizzati da bisogni omogenei: ogni segmento potrà essere oggetto di azioni mirate.

### STRUMENTI DI WEB ANALYTICS...

L'Istat ha individuato una serie di ambiti su cui operare in chiave sinergica per sostenere un costante processo di profilazione degli utenti dei propri servizi. Partendo dall'impiego di strumenti avanzati di *web analytics* sul sito istituzionale si acquisiscono, ad esempio, informazioni sulle aree di maggiore interesse, sulle parole più ricercate, sui formati più usati, sulla fenomenologia delle visite, sull'uso delle interfacce, sull'esperienza generale di accesso alle infrastrutture e sulla soddisfazione soggettiva dei visitatori del web Istat, utili per riorientare scelte

generali sull'organizzazione del sito e basilari per la realizzazione di set informativi personalizzati. Puntando su un maggiore investimento nell'offerta via mobile e su azioni mirate attraverso i social media è inoltre possibile diversificare i servizi web per specifiche categorie di utenti, definendone le principali caratteristiche attraverso la collazione di dati preziosi.

### ...MA ANCHE VoC E FEEDBACK

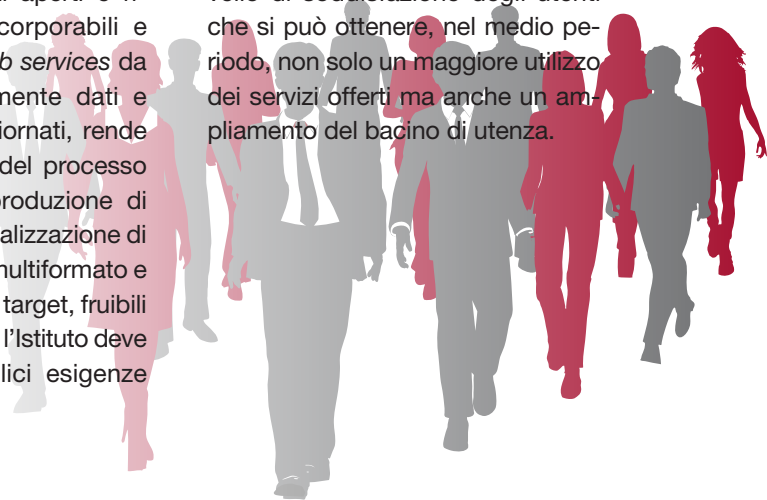
Tali informazioni, associate al monitoraggio della dinamica delle richieste pervenute al *Contact centre* da parte degli utenti e ai risultati ottenuti da azioni di rilevazione periodica di *customer satisfaction* mirata ai servizi erogati (del tipo VoC, *Voice of the Customer*: questionari light periodici, richieste di feedback al termine di determinate azioni sul sito, possibilità di commentare l'utilità dei contenuti pubblicati) e di *e-reputation*, sono determinanti per individuare preventivamente esigenze di servizi emergenti, ma anche per fidelizzare gli *hard users*, con una particolare attenzione al *prosumer* e alle modalità d'approccio ai contenuti statistici espresse dalle nuove generazioni. In particolare, la disponibilità di dati e contenuti in formati aperti e riutilizzabili, di *widget* incorporabili e personalizzabili, di *web services* da cui attingere direttamente dati e metadati sempre aggiornati, rende l'utente protagonista del processo informativo e della produzione di conoscenza. Con la realizzazione di prodotti di diffusione multiformato e di *e-book* per specifici target, fruibili tramite tablet e mobile, l'Istituto deve rispondere alle molteplici esigenze

espresse dall'utenza che riguardano non soltanto i contenuti ma anche la modalità di erogazione dei servizi e dei prodotti.

Infine, l'orientamento dell'insieme dei servizi al pubblico in chiave di *Knowledge center* integrato, con il potenziamento dell'accesso digitale al patrimonio informativo e bibliotecario, accompagnato da un servizio di reference specializzato, e la reingegnerizzazione del *Web contact center* basato su un *knowledge database* per la fornitura di risposte pertinenti, coerenti, dettagliate e personalizzate, agevolano un'efficace gestione di flussi di comunicazione *one-to-one* con gli utenti finali, determinando una complessiva riorganizzazione e sistematizzazione dei rapporti con l'utenza, in linea peraltro con il percorso indicato dall'Agenda digitale.

### UN PROCESSO INTERATTIVO DI ADATTAMENTO

Il *customer profiling* è dunque il grande salto che l'Istituto si appresta a fare per sviluppare strategie efficaci di comunicazione secondo un processo interattivo di adattamento delle modalità di relazione con il pubblico. D'altra parte è solo investendo sull'incremento del livello di soddisfazione degli utenti che si può ottenere, nel medio periodo, non solo un maggiore utilizzo dei servizi offerti ma anche un ampliamento del bacino di utenza.



## IL SITO WEB DI E-FRAME: UN 'AREA DI RIFERIMENTO SULLA MISURA DEL BENESSERE OLTRE IL PIL

di Arianna Carciotto (carciott@istat.it) e Tamara Zangla (zangla@istat.it)

■ Il 1 aprile 2012 è stato pubblicato all'indirizzo [www.eframeproject.eu](http://www.eframeproject.eu) il sito web del progetto e-Frame – European Framework for Measuring Progress, finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del 7° Programma Quadro per la ricerca e lo sviluppo, di cui l'Istat è coordinatore. Il sito è stato ideato con l'obiettivo non solo di costituire uno strumento dinamico per diffondere e sviluppare i risultati del progetto ma anche di diventare un'area di riferimento europea sul tema della misurazione del benessere beyond GDP e sulla proposta di linee di ricerca future. e-Frame si inserisce infatti nel dibattito, consolidatosi con la pubblicazione del Rapporto Stiglitz-Sen-Fitoussi della Commission on the Measurement of Economic Performance and Social Progress, sull'esigenza di superare l'utilizzo del Pil come unico indicatore del benessere e del progresso delle società.

### UNO SPAZIO DINAMICO APERTO AI DIVERSI CONTRIBUTI

Il sito web costituisce lo strumento fondamentale di comunicazione e diffusione delle attività e delle iniziative del progetto all'interno di una più ampia strategia di disseminazione promossa dalla Commissione Europea. Pertanto, il sito è stato concepito in modo da mettere in relazione le attività del progetto con quelle condotte sullo stesso tema, da altri progetti internazionali dagli Istituti Nazionali di Statistica europei, da altre istituzioni e, più in generale, dal mondo della ricerca pubblica e privata.

Il sito, progettato e realizzato dall'Istat, è stato pensato come uno spazio dinamico alimentato da tutti i partner.

### LOGO E COLORI: LE SCELTE COMUNICATIVE DI E-FRAME

Il sito, nella sua veste grafica, è stato impostato seguendo le scelte comunicative espresse dal logo del progetto. Il logo evoca i concetti di apertura, crescita e sviluppo, propri del progetto, all'interno del contesto istituzionale dell'Unione Europea e, al tempo stesso, il principale obiettivo di e-Frame di costituire un quadro d'insieme sul tema del benessere. I colori scelti propongono l'idea della sostenibilità ambientale e richiamano la dimensione europea del progetto. Il sito è stato sviluppato e arricchito da una veste grafica friendly che evoca leggerezza per richiamare il concetto di sostenibilità, rimanendo efficace da un punto di vista comunicativo e istituzionale.

### AREA PUBBLICA E ACCESSO RISERVATO AI PARTNER

Il sito prevede una parte pubblica volta a fornire informazioni detta-

gliate sul progetto: ente finanziatore, entità e modalità di finanziamento, durata, referenti; struttura dei 12 *work package*, descrizione dettagliata di obiettivi e *deliverable* previsti; elenco dei 19 partner e loro specifiche attività all'interno del progetto; composizione e funzione degli organi gestionali e consultivi. La parte pubblica ha inoltre lo scopo di rilasciare i 17 report pubblici; pubblicare i *policy brief* e il *flyer* del progetto; far conoscere le iniziative rilevanti sul tema beyond GDP in ambito europeo e internazionale. Le "Latest news" in home page promuovono workshop e conferenze in cui si articola il progetto nonché altre informazioni ed eventi esterni correlati.

L'area privata, accessibile solo dai partner, costituisce invece un ambiente di interscambio di esperienze e di work in progress, ai fini di una maggiore circolazione delle informazioni disponibili.



### E-FRAME CON IL CMS TYPO3

Il sito è stato progettato e sviluppato per costituire uno strumento efficace ed efficiente, con un layout fortemente personalizzato e uno strumento di back-end per la gestione diretta e indipendente nella pubblicazione dei contenuti.

Lo strumento scelto per sviluppare il sito è l'ECMS (Enterprise Content Management System) TYPO3, applicativo Open Source che massimizza il concetto di riuso del software mediante l'utilizzo di "estensioni" standard o personalizzate. In particolare, consente di realizzare siti basati su una progettazione grafica priva di vincoli, con una completa separazione fra testo, grafica e funzionalità applicative.

Le funzionalità disponibili sul sito (news, login per accesso all'area privata, archivio documentale, calendario eventi) sono state implementate integrando al core di TYPO3 le estensioni ad hoc. I plugin disponibili nell'Extension Repository di [typo3.org](http://typo3.org), sono state installate, configurate e infine personalizzate nella loro veste grafica.

Il sistema scelto per la ricerca nel sito è il Google Search Appliance (GSA): integrato in TYPO3 e personalizzato per soddisfare le esigenze specifiche di e-Frame, fornisce funzionalità di ricerca rapida e contestuale, ed è scalabile al crescere dei contenuti da indicizzare.

Valeria Prigiobbe (prigiobb@istat.it)

# AL VIA I CORSI DELLA SCUOLA SUPERIORE DI STATISTICA E DI ANALISI SOCIALI ED ECONOMICHE

di Concetta Ferruzzi (ferruzzi@istat.it)

■ In questi giorni partono due importanti iniziative formative progettate dalla Scuola superiore di statistica e di analisi sociali ed economiche (SAES): “Metodi quantitativi per le scelte pubbliche” e Data Journalism School. Si tratta di due corsi di formazione specialistica che partecipano alla realizzazione dell’ambizioso obiettivo di rafforzare il ruolo della statistica ufficiale nel processo di crescita della cultura quantitativa nel nostro paese. Passaggio centrale nel rafforzamento delle moderne democrazie in cui le informazioni statistiche rappresentano uno strumento privilegiato per comprendere le caratteristiche fondamentali di molti fenomeni economici e sociali.

## IL MODULO PER I DIRIGENTI PUBBLICI

La prima iniziativa “Metodi quantitativi per le scelte pubbliche” consiste in un modulo, progettato e realizzato dalla Scuola, nell’ambito dell’ampio programma formativo del 5° Corso – Concorso organizzato dalla Scuola superiore della pubblica amministrazione per il reclutamento di dirigenti pubblici. Infatti, i dirigenti pubblici hanno sempre più necessità di utilizzare i metodi quantitativi per acquisire, analizzare e interpretare le informazioni statistiche disponibili. L’iniziativa formativa risponde pertanto all’esigenza di utilizzare pienamente e correttamente le informazioni di tipo quantitativo che hanno una rilevanza sempre maggiore per il governo dei processi decisionali e per la definizione e il monitoraggio delle politiche pubbliche.

Il modulo – che si è svolto a Caserta dal 16 al 24 aprile e ha visto il coinvolgimento di circa 110 futuri

dirigenti pubblici suddivisi in quattro classi – rappresenta un importante investimento in termini di contenuti e di impatto organizzativo da parte della Scuola.

## IL CORSO PER I GIORNALISTI E I COMUNICATORI DELLA PA

La Data Journalism School (DJS) è un’iniziativa di carattere fortemente innovativo, progettata dalla Scuola in collaborazione con Fondazione AHREF. Il progetto parte dal riconoscimento dell’importanza dei dati nella nostra società per la conoscenza e la decodifica del contesto e la valutazione delle politiche. Sempre più spesso, infatti, all’origine delle inchieste giornalistiche c’è la raccolta e l’analisi di grandi quantità di dati definiti “l’oro dei nostri tempi”. Il corso si giova delle migliori esperienze di formazione internazionali e si rivolge prevalentemente a giornalisti, comunicatori della PA, studenti e più in generale a tutti coloro che operano nell’informazione e desiderano approfondire le tecniche di reperimento, trattamento ed elaborazione dei dati.



## ALTRE INIZIATIVE IN CORSO

- Forum PA – iniziative formative per imparare a “leggere” le statistiche ed interpretare i principali indicatori economici
- OpenLab – il laboratorio virtuale per lo sviluppo del talento statistico
- Catalogo delle iniziative formative nazionali ed internazionali
- Workshop di presentazione di novità letterarie e ricerche di frontiera
- Newsletter della cooperazione internazionale
- Tirocini formativi

La DJS affronta gli indispensabili fondamenti di statistica, gli strumenti per individuare e utilizzare le informazioni disponibili, le principali tecniche di elaborazione dei dati e mostrerà come coniugare efficacemente il data journalism con i tempi di lavoro di una redazione. Tenuto conto della rilevanza dell’iniziativa e dei possibili destinatari, sono state messe a disposizione quattro borse di studio, a copertura dei soli costi di iscrizione, riservate ai candidati con un’età inferiore ai 30 anni.

Il corso si è svolto a Roma, presso la sede Istat di Piazza Indipendenza, dal 24 al 26 maggio 2012.



# I RISULTATI DI MEDIO PERIODO DEL PROGETTO DI RICERCA EUROPEO BLUE-ETS

di Donatella Fazio (dofazio@istat.it)

Il progetto di ricerca BLUE-ETS Enterprise and Trade Statistics (il sito dedicato è disponibile all'indirizzo [www.blue-ets.eu](http://www.blue-ets.eu)) – coordinato dall'Istat e finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del 7° Programma Quadro – ha raggiunto la soglia di metà periodo dell'attività, in base al programma di lavoro che si sviluppa dall'1 aprile 2010 al 31 marzo 2013. BLUE-ETS, i cui obiettivi rientrano nel quadro più ampio delle tematiche del Programma Europeo MEETS (Modernisation of European Enterprise and Trade Statistics) e della strategia Europa 2020, si propone di approfondire, nell'ambito delle statistiche di impresa, misure volte alla riduzione del disturbo statistico e al potenziamento dell'utilizzo dei dati amministrativi e tecniche di *data collection*, con la finalità di migliorare la qualità dei dati di impresa della statistica ufficiale. Il work plan del progetto è costituito da 11 work package, otto tematici, due di coordinamento e uno di diffusione.

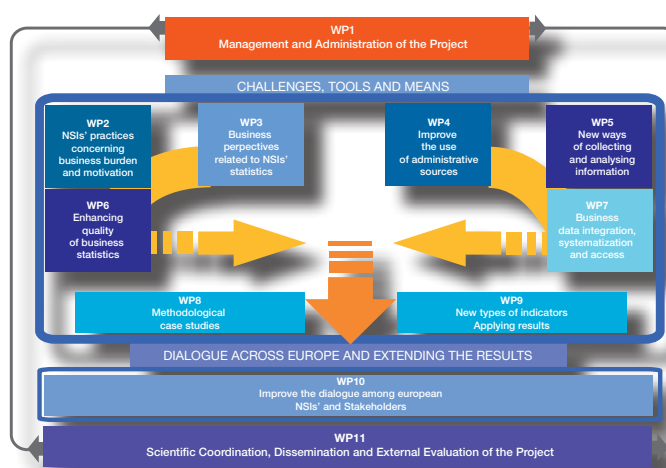
## I PARTNER CHE HANNO CONTRIBUTITO ALLA RICERCA

L'attività di ricerca è condotta da un consorzio costituito da 14 partner che appartengono a diversi ambiti della ricerca internazionale, pubblica e privata, di nove paesi europei: cinque istituti nazionali di statistica (Italia, Paesi Bassi, Norvegia, Svezia e Slovenia); sei università (Bologna, Napoli, e Bergamo per l'Italia, Southampton per la Gran Bretagna, Lubiana per la Slovenia e Trier per la Germania); tre centri di ricerca (Ceps per il Belgio, IAB per la Germania e Infostat per la Slovacchia). L'elemento caratterizzante del consorzio, guidato dall'Istat, è quello di condurre la ricerca in modo unitario, affrontando il tema

- NSIs' practices concerning business burden and motivation (WP2);
- Business perspectives related to NSIs' statistics (WP3);
- Improve the use of administrative sources (WP4).

La linea di ricerca del *work package* 2 ha studiato le modalità messe in

atto dagli istituti nazionali di statistica per misurare e, quindi, per ridurre il disturbo statistico sulle imprese e sui modi in cui queste ultime vengono motivate a rispondere alle indagini statistiche. A que-



dalla prospettiva dei produttori dei dati, dell'accademia e degli utilizzatori dei dati.

## PRODOTTI REALIZZATI DALL'ISTAT

Nel primo periodo sono stati realizzati prodotti di diversa natura, costituiti da 12 *deliverable*, rilasciati alla Commissione Europea e, successivamente, resi pubblici. In particolare, a cura dell'Istat sono stati realizzati i principali strumenti di comunicazione del progetto: il sito web e la brochure. Il sito web è stato disegnato in modo da rappresentare uno strumento dinamico ed interattivo per diffondere e valorizzare le conoscenze e i risultati raggiunti da BLUE-ETS e in modo da evidenziare la correlazione con altre attività internazionali in corso. Sono stati inoltre organizzati diversi eventi (tra cui workshop e conferenze) con l'intento di dibattere e di diffondere le conoscenze sui temi della ricerca *in itinere*.

## LA RICERCA EFFETTUATA E I RISULTATI RAGGIUNTI

Tra i lavori portati a termine spiccano i report strettamente scientifici elaborati nell'ambito delle tre linee di ricerca:

sto scopo è stata realizzata un'indagine presso vari Istituti Nazionali di Statistica.

Il *work package* 3 ha affrontato le problematiche relative alle statistiche di impresa dalla prospettiva delle imprese, fornitrici dei dati, soffermandosi sull'analisi delle motivazioni delle imprese a rispondere in modo corretto alle indagini statistiche per arrivare, infine, ad essere utilizzatrici dei dati di statistica ufficiale.

La ricerca del *work package* 4 ha avuto l'obiettivo di studiare le modalità e le tecniche per implementare l'utilizzo delle fonti amministrative per la costruzione di statistiche e di indicatori sulle imprese. Sono stati individuati una serie di indicatori di qualità del dato amministrativo di input approfondendo i possibili metodi per la determinazione della loro qualità.

I lavori di BLUE-ETS stanno proseguendo sviluppando l'attività di ricerca prevista dal work plan. I risultati del secondo periodo del progetto verranno resi pubblici attraverso il sito web. Per maggiori informazioni sul progetto è possibile scrivere all'indirizzo email [rd-projects@istat.it](mailto:rd-projects@istat.it).



## VERSO LA MISURA DEL BENESSERE EQUO E SOSTENIBILE: UN PROGETTO CNEL-ISTAT

di Adolfo Morrone (morrone@istat.it) e Tommaso Rondinella (rondinel@istat.it)

■ Il dibattito internazionale sugli indicatori di benessere ruota intorno alla consapevolezza che il “cosa si misura” influenza il “cosa si fa”: la scelta degli indicatori coincide con le priorità dell’azione politica e ne rappresenta la base decisionale. Tuttavia, se le misure utilizzate non appaiono rilevanti o non riescono a cogliere tutte le caratteristiche del fenomeno di interesse, nel migliore dei casi si rivelano inutili, nel peggiore inducono a prendere decisioni inefficaci o sbagliate. La misurazione del benessere, quindi, richiede non solo indicatori affidabili e tempestivi, ma anche la definizione di un quadro di riferimento ampio e condiviso.

### I 12 DOMINI DEL BENESSERE

Per affrontare questa sfida è stato costituito dal Cnel e dall’Istat un Comitato di indirizzo, composto da rappresentanze delle parti sociali e della società civile. L’obiettivo del Comitato, in analogia a quanto sta avvenendo in altri paesi, è quello di sviluppare un approccio multidimensionale e condiviso del “Benessere equo e sostenibile” (Bes). Partendo dalle indicazioni fornite dai cittadini e dai risultati delle esperienze internazionali già realizzate, nel corso del 2011 il Comitato ha condotto un intenso dibattito che ha permesso di sviluppare una definizione del benessere della società italiana articolata in 12 domini: Ambiente, Salute, Benessere economico, Istruzione e formazione, Lavoro e conciliazione dei tempi di vita, Relazioni sociali, Sicurezza personale, Benessere soggettivo, Paesaggio e patrimonio culturale,

Ricerca e innovazione, Qualità dei servizi, Politica e istituzioni.

L’Istat ha inoltre costituito una Commissione Scientifica con il compito di selezionare per ciascun dominio un set di indicatori di elevata qualità. La Commissione, organizzata in gruppi tematici, dopo un anno di lavoro molto intenso ha presentato una proposta che è stata discussa con il Comitato di indirizzo e sarà approvata entro giugno.

### LA RILEVAZIONE SULL’IMPORTANZA DELLE DIMENSIONI

Gli indicatori scelti per misurare il progresso rifletteranno necessariamente i valori e le priorità di chi è stato incaricato di selezionarli. Per raggiungere una misura condivisa a livello nazionale è quindi essenziale affrontare un confronto e un dialogo tra i diversi attori rispetto ad un’idea di benessere che sia ritenuta comune. Di conseguenza, l’Istat (unico caso a livello internazionale) ha realizzato, a febbraio 2011, la prima rilevazione statistica sull’importanza delle dimensioni del benessere su un campione di 45 mila persone dai 14 anni in poi, rappresentativo della popolazione residente in Italia. La rilevazione ha dato risultati molto significativi: i cittadini hanno risposto sottolineando un’elevata importanza per tutte le dimensioni del benessere proposte. Raramente i giudizi che i cittadini forniscono su altri aspetti della loro vita quotidiana sono risultati così omogenei in base al sesso, l’età e il territorio.

La salute si conferma come la dimensione in assoluto più importante. Emerge anche come i cittadini diano molta importanza ai temi della

sostenibilità e dell’equità intergenerazionale. In fondo alla graduatoria compare la partecipazione alla vita politica, risultato che riflette forse più un clima di sfiducia che un reale disinteresse dei cittadini.

I risultati della consultazione sono stati utilizzati dal Comitato Cnel-Istat per decidere la lista dei domini che, una volta approvati, sono stati di nuovo sottoposti a consultazione sul sito [www.misuredelbenessere.it](http://www.misuredelbenessere.it) mediante un questionario e un blog, offrendo la possibilità a cittadini, istituzioni, centri di ricerca, associazioni e imprese di contribuire a definire “che cosa conta davvero per l’Italia”.

La consultazione ha mostrato che il consenso sull’importanza di andare oltre il Pil è praticamente unanime e che le 12 dimensioni considerate sono ritenute sufficienti a misurare il benessere dei cittadini. L’unica mancanza che emerge è quella della qualità del cibo, ritenuto da molti uno degli aspetti fondativi del benessere del nostro Paese.

### LE SFIDE DEL FUTURO

A breve le misure del benessere equo e sostenibile saranno a disposizione dell’opinione pubblica, del Parlamento e del Governo. L’entusiasmo e la competenza con la quale le parti sociali rappresentate nel Cnel stanno lavorando al progetto, l’interesse crescente da parte degli enti locali, le sfide poste dalla crisi economica e la necessità di trovare nuove prospettive politiche basate su idee di equità e sostenibilità, e i citati sviluppi della materia a livello europeo e internazionale sono tutti elementi che indicano l’irrinunciabilità della prospettiva qui delineata. L’Italia ha l’opportunità, anche grazie alle caratteristiche economiche, sociali ed ambientali che la contraddistinguono, di svolgere un ruolo chiave in questo processo, ponendosi all’avanguardia in un nuovo modo di intendere la politica ed il rapporto tra quest’ultima, le parti sociali e i cittadini.

## “RIVALUTA” PER IL CALCOLO DELLE VARIAZIONI TRA INDICI E PER LE RIVALUTAZIONI MONETARIE

di Valerio Tiberi (tiberi@istat.it) e Antonino Virgillito (virgilli@istat.it)

■ “Rivaluta” è lo strumento messo a disposizione dall’Istat sul proprio sito (<http://rivaluta.istat.it>), per soddisfare le esigenze di un ben definito segmento di utilizzatori, costituito da tutti coloro che, a diverso titolo, hanno la necessità di conoscere le variazioni dei prezzi, dei costi di manufatti edili e/o delle retribuzioni di alcuni comparti contrattuali e produrre la relativa documentazione in grado di assumere valenza giuridica. Il sistema è stato realizzato grazie alla collaborazione di cinque direzioni dell’Istat con il supporto giuridico della Direzione generale.

### DAL BOLLETTINO MENSILE A “RIVALUTA”

Da molti anni, uno dei servizi maggiormente richiesti all’Istat dal pubblico è quello delle cosiddette “certificazioni”, comunicazioni ufficiali relative ad alcuni indicatori e rilasciate su richiesta dell’utente. Tale servizio, nato per assolvere a specifiche esigenze di tempestività di rilascio di dati, era inizialmente svolto dalle stesse unità di produzione, in un’epoca in cui le principali forme di diffusione periodica, esclusivamente su carta, erano il Bollettino Mensile di Statistica e gli Indicatori mensili. Nel 1990 con la nascita del Centro diffusione, prima struttura di accoglienza ed erogazione di servizi al pubblico in Istat e, successivamente, con i Centri di informazione statistica (Cis), questo tipo di fornitura fu istituzionalizzato, divenendo un servizio erogato a pagamento e decentrato sul territorio. Per supportare questa funzione, fu creato un sistema informativo accessibile sulla rete Intranet dell’Istituto, denominato “Price” (Procedura Interattiva di Certificazio-

ne Elettronica degli indici dei prezzi). L’avvento di internet e la politica di diffusione on line, intrapresa dall’Istituto già dalla seconda metà degli anni Novanta, hanno notevolmente migliorato la tempistica e la facilità di fruizione di alcuni indicatori “certificati” su carta, rendendo maturi i tempi per un salto di qualità nella fornitura di questo servizio, con la realizzazione di un sistema di documentazione self service su web. “Rivaluta” va a colmare un vuoto informativo che aveva agevolato nel tempo le iniziative di altri soggetti, pubblici e privati, nel dotarsi di programmi di calcolo sui propri siti web, per la produzione di dati che non potevano, in ogni caso, esprimere efficacia giuridica, riconosciuta esclusivamente al Sistema statistico nazionale, come espressione della statistica ufficiale. Rispetto a questo argomento, “Rivaluta” è la risposta dell’Istat alle indicazioni della DigitPA sulla dematerializzazione dei documenti cartacei e il miglioramento dei servizi al cittadino attraverso la rete internet.

### SICUREZZA E RIPRODUCIBILITÀ

Il nucleo del sistema, accessibile solo previa autenticazione, consente di selezionare gli indici in serie storica, di produrre variazioni percentuali tra indici e rivalutare somme rispetto all’indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI). I risultati di queste interrogazioni sono disponibili nei formati .xls e .pdf e soprattutto possono essere rilasciati come documenti su carta intestata dell’Istituto, inserendo i dati identificativi del richiedente, utilizzabili anche a fini legali. I documenti gene-

rati sono archiviati con data e ora del rilascio e numerazione progressiva univoca. Anche i parametri utilizzati nelle interrogazioni possono essere salvati, garantendo la riproducibilità dell’informazione precedentemente rilasciata.

### IL SUCCESSO DI “RIVALUTA”

Il sistema, *customer oriented*, offre alcune utilities per l’utente non registrato, quali “il calcolatore”, per le rivalutazioni monetarie rispetto all’indice FOI che consente di aggiornare una data somma nel tempo e le tavole in formato Excel di indici, variazioni e coefficienti. Dal punto di vista informatico il progetto del sistema è orientato a favorire la condivisione e il libero utilizzo dei dati, secondo i principi dell’Open Data. Il calcolatore e le tavole per le rivalutazioni sono realizzati come *widget* autonomi che, seguendo le semplici istruzioni fornite sul sito, possono essere incorporati dall’utenza in siti web e blog. Sono stati anche realizzati dei web services attraverso cui accedere liberamente ai dati in diversi formati aperti, consentendo così all’utenza l’integrazione nelle proprie applicazioni informatiche. L’applicazione sarà presto ottimizzata per tablet e smartphone. Durante i primi tre mesi del 2012 sono stati registrati quasi 400 mila accessi al sistema e ben 3 mila documenti generati, che fanno di “Rivaluta” uno dei servizi on line più utilizzati dell’Istat.

## L'ALTRO CENSIMENTO: IMMAGINI E (PRE)VISIONI DALLE GIOVANI GENERAZIONI

di Micaela Paciello (paciello@istat.it), Daniela Lauriello (lauriell@istat.it) e Cristina Pezzati (pezzati@istat.it)

■ Progetti ad hoc, canali dedicati, linguaggi specifici, attivazione di partnership: a sostegno del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni, l'Istat ha realizzato una campagna di comunicazione integrata volta a creare un clima favorevole allo svolgimento delle operazioni e di collaborazione da parte delle istituzioni, degli stakeholder, ma soprattutto di tutti i cittadini e, in particolare, di quei target sensibili (anziani, stranieri e giovani) più difficili da raggiungere.

Fondamentale per il successo delle iniziative, declinate a seconda dell'utente finale, è stata pertanto la forte integrazione di canali tradizionali (advertising, ufficio stampa, sito web, eventi), l'attivazione di canali social dedicati (Youtube, Twitter, Flickr) e la partecipazione a blog e forum.

### DEDICATO AI GIOVANI: "CIAK SI CONTA"...

La popolazione giovanile rappresenta per l'Istat un target strategico per la divulgazione della cultura statistica. In particolare, in occasione dell'operazione censuaria, i giovani hanno svolto un ruolo di "facilitatori" all'interno delle famiglie per la compilazione on line del questionario. Oltre 90 gli spot che hanno partecipato a "Ciak si conta", il premio rivolto ai ragazzi under 25 anni, che hanno realizzato un video originale della durata di 30 secondi per promuovere il Censimento, le sue finalità e le modalità di svolgimento. L'iniziativa aveva lo scopo di rendere la popolazione più *web addicted* protagonista dell'operazione censuaria e di favorire la sperimentazione di nuovi registri comunicativi tramite il linguaggio delle immagini.

Il tema più trattato nei lavori pervenuti è stato quello relativo alla possibilità di compilare e restituire il questionario direttamente online – la grande novità dell'edizione 2011 del Censimento – nonché il concetto che la mancata restituzione del questionario equivale a "non essere contattato" e dunque a non esistere. Un concetto quest'ultimo molto forte, ma che da il segno di come i ragazzi abbiano colto appieno l'obbligatorietà di risposta e il valore conoscitivo della rilevazione censuaria.

### ...“UNA CARTOLINA DALL'ITALIA CHE VERRÀ”...

Circa 140 i lavori inviati dalle scuole che hanno risposto all'invito dell'Istat a partecipare al Premio "Una cartolina dall'Italia che verrà", l'iniziativa realizzata in collaborazione con il Miur, che ha coinvolto i ragazzi delle 5e elementari e 3e medie.

Anche questo premio è stato realizzato allo scopo di informare e sensibilizzare i più piccoli sull'importanza e le finalità del Censimento, ma è stato anche l'occasione per suscitare l'interesse degli studenti sull'utilizzo della statistica per la lettura dei fenomeni sociali, economici ed ambientali. Attraverso diverse tecniche di rappresentazione (disegni, foto, video, ecc.), i protagonisti dell'iniziativa, partendo dai dati statistici messi a disposizione sul sito del Censimento hanno descritto l'Italia del futuro, dimostrando un grosso impegno di riflessione sull'evoluzione del nostro Paese.

Invecchiamento crescente della popolazione, multiculturalità intesa come valore di arricchimento per la società, degrado ambientale, i

temi più presenti nei lavori dei futuri cittadini italiani.

### ...“NOI+10”

Come saremo tra 10 anni? Quale la nostra professione? Dove realizzeremo i nostri sogni? Dove costruiremo il nostro futuro? Questi i quesiti cui hanno risposto i ragazzi che hanno aderito a "Noi+10", l'iniziativa promossa in collaborazione con il mondo dell'associazionismo (Rete G2, Anolf, Civitas) con l'ambizione di fotografare e provare a raccontare l'Italia che è e che sarà, attraverso le testimonianze delle seconde generazioni. Un racconto a più voci di giovani, nati e/o cresciuti in Italia e figli di stranieri, che sono stati chiamati a immaginarsi da qui a 10 anni, costruendo uno spaccato sui sogni e sui progetti dei primi veri cittadini cosmopoliti italiani.

I ragazzi hanno partecipato attraverso video, testi, sms, materiali fotografici o audio. Il risultato? Un ritmo incalzante scandito da visi e mani, pensieri e testimonianze sulle note di ruvidi rap che raccontano il proprio legame con l'Italia.

### LA MOSTRA DIGITALE

Alle iniziative realizzate dai giovani, l'Istat ha dedicato la mostra digitale dal titolo *L'altro Censimento: immagini e (pre)visioni dalle giovani generazioni*, inaugurata il 27 aprile scorso dal presidente Enrico Giovannini. Allestita nel Centro Diffusione Dati di Roma, fino al 25 maggio ha esposto i migliori progetti creativi in un racconto corale di esperienze dei giovani protagonisti dell'Italia. Articolata in tre aree espositive, la mostra si è sviluppata lungo un itinerario digitale che ha ospitato foto, audio, video e disegni. Per il nuovo spazio multimediale, l'Istat ha vinto lo scorso 17 maggio il Premio internazionale euromediterraneo, categoria "Premio best practice cultura dell'informazione", promosso da Assafrica & Mediterraneo - Confindustria e Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica ed Istituzionale.



# L'ISTAT A NEW YORK PER LA SESSIONE DELLA COMMISSIONE STATISTICA DELL'ONU

di Immacolata Fera (fera@istat.it) e Marina Gandolfo (gandolfo@istat.it)

■ La Commissione Statistica delle Nazioni Unite è il principale organo decisionale a livello internazionale per la definizione ed attuazione di standard, concetti e metodologie statistiche per migliorare la comparabilità dei dati. È anche il luogo dove emergono proposte per rafforzare il coordinamento delle attività statistiche internazionali, l'integrazione dei programmi statistici elaborati da soggetti istituzionali diversi per evitare duplicazioni e consentire sinergie sui risultati ottenuti nei diversi ambiti. La Commissione, che si riunisce annualmente a New York, ha tenuto la sua 43ma sessione dal 28 febbraio al 2 marzo 2012 e ha visto la partecipazione di oltre 130 paesi delle diverse aree del mondo, di cui 24 come membri e gli altri come osservatori, nonché di circa 50 organizzazioni internazionali. L'Italia è attualmente membro della Commissione e ricoprirà tale ruolo fino al 2013. La sessione annuale rappresenta il luogo di incontro tra i presidenti e direttori generali degli istituti nazionali di statistica, con scambi di esperienze e idee su progetti comuni e un momento di riflessione sulle priorità della statistica ufficiale, sullo sviluppo di tematiche innovative ed attività di supporto ai paesi meno avanzati.

## I TEMI TRATTATI: DALLA CRIMINALITÀ ALL'AGRICOLTURA

Quest'anno al centro dell'attenzione, è stato il tema delle statistiche sulla criminalità, l'agricoltura, la revisione dei principi fondamentali della statistica ufficiale, il National Quality Assurance Framework (NQAF) e il System of Environmental-Econo-

mic Accounting (SEEA) Central Framework.

Per il tema delle statistiche sulla criminalità la Commissione ha evidenziato la necessità di un maggior ruolo degli istituti nazionali di statistica, finora coinvolti solo marginalmente in questo ambito, sia attraverso un più forte coordinamento nella fase di raccolta, diffusione e analisi, sia testando nuove metodologie per la misurazione di fenomeni emergenti o difficili da misurare, quali corruzione o criminalità organizzata. Ha inoltre incoraggiato i paesi ad usare l'indagine sulla vittimizzazione come strumento rilevante per la raccolta di informazioni sulla criminalità, assicurandone l'armonizzazione attraverso la produzione di linee guida. Per supportare la comunità statistica nell'affrontare queste nuove sfide è stata approvata la creazione di un Centro di eccellenza per l'informazione statistica su governance, vittime del crimine, giustizia e pubblica sicurezza, frutto della collaborazione tra l'Istituto messicano INEGI e lo United Nations Office on Drugs and Crime. Il Centro organizzerà a maggio la prima conferenza internazionale sull'argomento.

Nel campo delle statistiche sull'agricoltura un nuovo gruppo, comprendente esperti e agenzie internazionali, sostituirà il Friends of The Chair on Agricultural Statistics e il Wye City Group e si occuperà di documentare esperienze positive su concetti, metodologie e standard in specifiche aree.

Forte richiamo ha esercitato il lavoro del Gruppo di esperti, al quale ha partecipato anche l'Italia, che ha contribuito allo sviluppo del modello di un generico NQAF analizzando

anche la corrispondenza con il codice delle statistiche europee, il Data Quality Assessment Framework del Fondo monetario, ed altri esempi internazionali. Il modello è stato approvato dalla Commissione Statistica, che incoraggia il suo utilizzo, lo scambio di esperienze e la definizione di glossari utili per i vari istituti nazionali di statistica con sistemi statistici diversi.

## L'ADOZIONE DI STANDARD INTERNAZIONALI

Un importante risultato è stato poi ottenuto con l'adozione del SEEA Central Framework quale standard internazionale. A ciò si è giunti grazie al lavoro della Divisione Statistica dell'ONU e ai contributi di vari paesi tra cui l'Italia. Avere un quadro di riferimento standard contribuirà a sostenere iniziative nazionali e internazionali sullo sviluppo sostenibile e a comprendere meglio le relazioni tra fenomeni economici e ambientali; il SEEA Central Framework verrà promosso nell'ambito della prossima Conferenza Rio+20 sullo sviluppo sostenibile.

## IL PROSSIMO APPUNTAMENTO DI GIUGNO

Il rafforzamento dei principi fondamentali della statistica, adottati nel 1994, ha rappresentato un altro aspetto di grande interesse sollecitando una riflessione sulla necessità di un futuro ammodernamento e una maggiore incisività comunicativa, sul valore di tali principi e sulla loro efficace attuazione. Il gruppo di esperti, di cui l'Italia fa parte, si è finora concentrato sulla revisione del preambolo, aggiornandone il linguaggio per renderlo più accessibile ad un pubblico più ampio e includendo aspetti che dal 1994 ad oggi sono sopraggiunti. La versione finale sarà presentata nel 2013. Inoltre proprio ai principi fondamentali sarà dedicata un'intera sessione seminariale della 60<sup>a</sup> Conferenza degli Statistici Europei dell'UNECE in programma per il prossimo 6-8 giugno.

## LA CONSIGLIERA DI FIDUCIA PER LA TUTELA DEI LAVORATORI E DELLE LAVORATRICI DELL'ISTAT

di Alessandra Menelao (menelao@esterni.istat.it)

■ La figura della consigliera di fiducia nasce sulla spinta normativa con cui il legislatore europeo (Raccomandazione 92/131; Dichiarazione del Consiglio 19 dicembre 1991; Risoluzione A5 -0283/2001) si è posto l'obiettivo di eliminare tutte le forme di violenza e di discriminazione sui luoghi di lavoro, anche attraverso l'inserimento di una persona esperta che deve essere "di aiuto" nella prevenzione, nell'ascolto e nel sostegno dei lavoratori in situazioni lavorative "a rischio", e che per tale ragione subiscono pesanti ripercussioni sulla loro vita lavorativa, psichica, familiare e sociale.

Nel nostro Paese, fino a novembre 2010, esistevano due tipi di comitati paritetici all'interno delle pubbliche amministrazioni: quello delle Pari opportunità (CPO) e quello per la prevenzione e la lotta contro il mobbing e le molestie sessuali, ed è in collaborazione con quest'ultimo che, inizialmente, si trova ad operare la figura della consigliera di fiducia. Tutto cambia con la legge n. 183/2010, c.d. Collegato Lavoro, che all'art. 21 prevede la fusione dei due comitati nel Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG), cui si affianca la consigliera di fiducia.

### LA CONSIGLIERA DI FIDUCIA IN ISTAT

All'interno dell'Istat la consigliera di fiducia è stata nominata con delibera DGEN n. 23 del 2 marzo 2011 e ha cominciato il suo lavoro presso l'Istituto nel mese di giugno 2011. La sua istituzione rappresenta l'impegno che l'amministrazione

- unica a tutt'oggi tra gli enti di ricerca nell'attivarsi in questo senso - ha messo nella prevenzione, nella rimozione del mobbing e delle molestie nel posto di lavoro e nelle misure di prevenzione per il benessere organizzativo. La consigliera è una figura esterna all'ente che assicura un intervento preciso, tempestivo, professionale ed imparziale nel rispetto della volontà e della riservatezza del lavoratore o della lavoratrice che si ritengono vittime di vessazioni.

### UN AIUTO CONCRETO NEL RISPETTO DELLA PRIVACY

Come interviene la consigliera? In una prima fase la lavoratrice o il lavoratore si presenta, previo appuntamento, presso la stanza della consigliera di fiducia raccontando le proprie difficoltà correlate a vessazioni, molestie e discriminazioni. Questo colloquio consente di



raccogliere gli elementi necessari a operare una prima "ripulitura", distinguendo quali possono essere vere e proprie azioni vessatorie da quelle che non lo sono. In effetti, un'azione diventa molesta e/o vessatoria solamente quando il

comportamento presenta elementi di carattere oggettivo come la reiterazione delle azioni nel tempo, la sistematicità e la progressiva intensità delle azioni, e quando il persecutore ha la coscienza e la volontà di aggredire, di disturbare e di svilire la vittima (intenzionalità); a questi aspetti si devono associare anche elementi soggettivi, cioè quando, a causa delle azioni moleste e/o vessatorie, la vittima oggetto delle condotte lesive della dignità umana mostra quadri psicopatologici che incidono sull'integrità psicofisica, sul funzionamento globale, sul modo di relazionarsi con gli altri (colleghi di lavoro, familiari, partner, figli, amici e conoscenti).

### LA DIAGNOSI DEL PROBLEMA E LA SUA RISOLUZIONE

A questo punto la consigliera è in grado di diagnosticare una situazione di vera e propria vessazione, avviando così la seconda fase che prevede un colloquio informale con i dirigenti del lavoratore o della lavoratrice con l'obiettivo di trovare la strada per far cessare le vessazioni. In questo periodo di attività presso l'Istat, e grazie a questo tipo di colloqui, la consigliera ha potuto riportare numerosi risultati positivi. I dirigenti si sono subito resi disponibili e hanno lavorato per favorire una rapida ed efficace soluzione dei problemi. Qualora i colloqui con i dirigenti non portino ad esiti positivi - situazione che peraltro, in Istat, fino ad oggi non si è ancora verificata - si passa a una vera e propria fase formale in cui il problema viene portato all'attenzione del Comitato Unico di Garanzia.

Oggi i lavoratori e le lavoratrici dell'Istat possono quindi contare su un preciso percorso di intervento da parte della consigliera di fiducia, per rimuovere tutte quelle situazioni di disagio che provocano malessere nell'assoluto rispetto della privacy sia della parte lesa sia del presunto responsabile.

## L'AUDIT VA A REGIME: INTERVISTA AI PROTAGONISTI DELLA SPERIMENTAZIONE

di Marina Signore (signore@istat.it)

■ Dopo due cicli di sperimentazione, condotti nel 2010 e 2011, la procedura di valutazione dei processi statistici, che comprende sia l'audit sia l'autovalutazione, entra a regime da gennaio 2012. Le sperimentazioni sono servite a mettere a punto la procedura e gli strumenti utilizzati, oltre a testare il corso di formazione per gli auditori. Con l'attività di valutazione e, in particolare, con l'audit l'Istituto si pone l'obiettivo di avviare un processo di miglioramento sistematico e strutturato della qualità dei processi e dei prodotti statistici. L'audit, infatti, è finalizzato a individuare e a favorire l'attuazione di azioni di miglioramento per superare gli eventuali punti di debolezza emersi nel corso dell'analisi del processo e dell'intervista di audit, nonché a promuovere l'uso di buone pratiche e standard nell'attività di produzione statistica.



**L'esperienza di un responsabile di indagine sottoposta ad audit: intervista a Silvia Bruzzone (DCSA)**

### Come hai vissuto il processo di audit?

L'aver partecipato al processo di audit sulla qualità della rilevazione della quale sono responsabile ha

sicuramente rappresentato un momento di riflessione sulle criticità e sui punti di forza dell'indagine, consentendo anche di valutare con obiettività quali possibili azioni di miglioramento potevano essere attuate e di pianificarne una tempistica adeguata.

La predisposizione delle schede qualità e processo per la rilevazione ha poi offerto lo spunto per individuare caratteristiche della rilevazione alle quali, spesso, coinvolti dai ritmi "frenetici" del processo di produzione dei dati, non si attribuisce il giusto peso e adeguata considerazione.

La valutazione finale è, comunque, sicuramente positiva.

### Quali sono, a tuo avviso, i principali punti di forza e le criticità della procedura di audit?

Uno dei punti di forza, a mio avviso, è rappresentato dalla possibilità di confronto, offerta dall'iniziativa, con altri colleghi dell'Istituto, esperti in altri settori, quindi, osservatori oggettivi ed esterni alla realtà della rilevazione. Inoltre la possibilità di "sviscerare" con gli auditori problematiche per le quali da tempo, magari, si aspettava di poter condividere pareri e opinioni, costituisce sicuramente un elemento positivo. L'unica criticità che forse potrei segnalare riguarda la predisposizione della documentazione di base (scheda processo e scheda qualità) a cura dei responsabili di indagine, che risulta maggiormente orientata verso le indagini campionarie e quindi a volte non pienamente aderente alle rilevazioni di fonte amministrativa.

**L'esperienza di un componente del team di audit: intervista a Roberto Costa (DCSR)**

### Cosa ha significato per te fare l'auditore?

È stata un'esperienza molto positiva, basata su un costruttivo scambio di conoscenze ed esperienze tra colleghi che operano quotidianamente in ambiti molto diversi. Per chi come me lavora in un ufficio territoriale è stata un'occasione per confrontarmi sulle problematiche connesse all'organizzazione di un'indagine.

Ho già avuto occasione in altre esperienze lavorative di affrontare le tematiche della qualità ed è stato gratificante poter ampliare le mie conoscenze in materia, condividendo quanto già appreso in passato.

### Quali sono, a tuo avviso, i principali punti di forza e le criticità della procedura di audit?

La sperimentazione ha dato, a mio avviso, esito positivo, sia per gli strumenti utilizzati, che comunque potranno essere affinati e personalizzati, in considerazione delle peculiarità delle varie attività svolte all'Istat e sottoposte a audit. Si è rivelato vincente il mix che si è venuto a creare tra gli auditori e lo staff responsabile dell'audit.

Questi ultimi hanno saputo formarci e seguirci in modo efficace, mettendo a nostra disposizione metodologie e strumenti consolidati.

Credo che il contributo portato dagli auditori, che lavorano in ambiti diversi, abbia dato vita ad uno scambio di idee con i responsabili delle indagini comunque proficuo.

A questo punto diventa fondamentale che le osservazioni possano tradursi in effettive azioni di miglioramento.



# STRUMENTI R PER LA STATISTICA UFFICIALE: L'ESPERIENZA DELL'ISTAT

di Paolo Righi (parighi@istat.it)

■ Il progetto "Stat2015" che impegnerà l'Istat nei prossimi anni ha come principale obiettivo l'innovazione dei processi e di prodotti nelle fasi della produzione statistica (cfr. NewsStat n. 4/2012). Per la fase di elaborazione dei dati il progetto prevede la realizzazione di un sistema industrializzato che sfrutterà metodologie consolidate e strumenti generalizzati ad alto livello di automazione. In tale ambito la disponibilità di software statistico costituisce un elemento fondamentale ai fini del buon esito del progetto.

## LO SVILUPPO DI PACKAGE R

Negli anni recenti ricercatori statistici ed esperti informatici dell'Istituto hanno sviluppato numerosi strumenti IT che rispettano appieno le esigenze di un sistema industrializzato. Di questi, gran parte sono implementati con il linguaggio R, ponendo l'Istat tra i primi posti come contributore per numero di package resi disponibili in rete per la statistica ufficiale e le metodologie di indagine (<http://cran.r-project.org/web/views/OfficialStatistics.html>). L'impiego di R offre alcuni vantaggi: è un sistema open che la comunità scientifica può migliorare secondo uno spirito di ricerca e collaborazione, e permette di sviluppare sistemi software liberamente fruibili e completamente interoperabili, incentivando la diffusione di buone pratiche caratterizzate da elevati standard metodologici.

Gli strumenti R sviluppati nell'Istituto coprono diversi aspetti della produzione dei dati e possono essere scaricati dalle pagine dell'OTS, l'Osservatorio Tecnologico per Software generalizzati ([www.istat.it/it/strumenti/metodi-e-software/software](http://www.istat.it/it/strumenti/metodi-e-software/software)) o

dal repository del Cran (<http://cran.r-project.org>). A breve tutti i software saranno comunque disponibili sul sito dell'OTS.

## DISEGNO DEL CAMPIONE E TRATTAMENTO DEGLI ERRORI DI MISURA

SamplingStrata (<http://cran.r-project.org/web/packages/SamplingStrata/index.html>) è il package che permette di determinare la stratificazione ottima di un frame. È implementato un algoritmo genetico per la definizione degli strati, il metodo di Bethel-Chromy per l'allocation campionaria negli strati e alcune funzioni per analizzare i risultati ottenuti.

MAUSS-R è uno strumento per la definizione del piano di campionamento. Specificati gli obiettivi e i vincoli operativi dell'indagine (costi della rilevazione, precisione desiderata delle stime, tipi di domini di studio, stratificazione), il software determina la dimensione campionaria minima. Il software è flessibile e facile da gestire.

SeleMix (<http://cran.r-project.org/web/packages/SeleMix/index.html>) è il package che implementa i principali metodi basati sui modelli per classi latenti per individuare errori potenzialmente influenti sulle stime campionarie (editing selettivo), permettendo di ottimizzare le risorse per la revisione interattiva dei dati rilevati, limitandole ai soli casi in cui il beneficio atteso è elevato.

## PRODUZIONE DI STIME E MISURE DELLA VARIABILITÀ

ReGenesees è il software che gestisce tutte principali fasi della stima campionaria (dal calcolo dei pesi alla reportistica finale ed analisi della

precisione delle stime) per le principali strategie campionarie complesse (cfr. NewsStat n. 4/2012). Dispone di una GUI potente, intuitiva e versatile, che rende amichevole e semplice l'uso anche ad utenti che non siano esperti di R. Recentemente, il package è stato oggetto di una valutazione indipendente effettuata dall'Istituto nazionale di statistica britannico (ONS). Lo studio ha comparato l'efficienza di ReGenesees e del software GES di Statistics Canada, rilevando come ReGenesees replichi correttamente i risultati di GES, garantendo un significativo incremento di efficienza con un dimezzamento in media i tempi di elaborazione.

EVER è il package che effettua il calcolo delle stime e degli errori di campionamento mediante il metodo Delete A Group Jackknife, una variante computazionalmente efficiente del tradizionale metodo Jackknife stratificato. Tale metodo permette di gestire stimatori non analitici ad elevata complessità che sono di particolare rilievo nella statistica ufficiale (ad esempio, gli indicatori di povertà relativa e gli indici di Laeken). Il package può integrarsi con ReGenesees.

## INTEGRAZIONE DEI DATI

StatMatch (<http://cran.r-project.org/web/packages/StatMatch/index.html>) è il package che fornisce alcune funzioni R per effettuare il matching statistico, ovvero l'integrazione di due fonti di dati, quali indagini campionarie complesse, che condividono un certo numero di variabili comuni, riferite alla stessa popolazione obiettivo. Alcune funzioni possono anche essere utilizzate per imputare le mancate risposte parziali mediante metodi *hot-deck*. RELAIS, inoltre, è un toolkit per il Record Linkage. L'obiettivo del software è individuare i record che si riferiscono ad uno stesso oggetto del mondo reale, anche qualora lo rappresentino in modi diversi e provengano da sorgenti dati diverse. Il toolkit sfrutta le potenzialità di R per implementare il metodo di Fellegi-Sunter.

## EUROPEAN CONFERENCE ON QUALITY IN OFFICIAL STATISTICS

■ **Atene**  
Megaron International  
Conference Centre  
29 maggio-1 giugno 2012

La prima conferenza sulla qualità delle statistiche ufficiali, tenutasi a Stoccolma nel 2001, si era conclusa con la raccomandazione di organizzare un evento simile ogni due anni. Da quel momento hanno avuto luogo altre cinque conferenze e quella organizzata quest'anno dall'Istituto di statistica greco (Elstat) e Eurostat, si propone ai partecipanti come una piattaforma unica per discutere i problemi e le innovazioni introdotte in tema di qualità di dati, approfondire gli aspetti metodologici della produzione statistica e del miglioramento della qualità del re-engineering dei sistemi statistici. Per conoscere il programma in dettaglio scrivere al Comitato organizzatore all'indirizzo email [q2012@statistics.gr](mailto:q2012@statistics.gr) o collegarsi al sito <http://www.q2012.gr/default.asp?p>

## GIORNATA SULLA QUALITÀ PER LA PRODUZIONE STATISTICA

■ **Roma**  
Istat - Aula Magna  
Via Cesare Balbo, 14  
19 giugno 2012

Promosso dall'Istituto nazionale di statistica, il seminario "Giornata sulla qualità per la produzione statistica", intende fare il punto sulla politica per la qualità attuata in Istat, anche con riferimento al contesto europeo. L'evento, inoltre, costituisce l'occasione per condividere le esperienze maturate in questi anni in ambito Istat e Sistan. Nel corso dell'iniziativa saranno anche delineati gli sviluppi futuri della qualità della produzione statistica. Dopo l'apertura dei lavori, prevista per le 9.30 con un intervento del Presidente dell'Istat Enrico Giovannini, l'incontro si snoderà in tre successive sessioni tematiche, concludendosi infine con una tavola rotonda. Per maggiori informazioni: <http://www.istat.it/it/archivio/572828>

## EUROPEAN CONFERENCE ON MEASURING WELL-BEING

■ **Parigi**  
OECD  
Conference Centre  
26-28 giugno 2012

Organizzata da OCSE, Istat e CBS, in collaborazione con Eurostat e Sistema statistico europeo, la conferenza è il primo *milestone* del progetto e-Frame (European Framework for Measuring Progress) coordinato dall'Istat. L'evento, che costituisce anche la conferenza regionale europea in preparazione del 4° World Forum che si terrà a New Delhi ad Ottobre 2012, permetterà di discutere dei risultati raggiunti dallo Sponsorship Group on Measuring Progress, Well-Being and Sustainable Development, adottati dall'ESS Committee a Novembre 2011. Alla Conferenza parteciperanno policy makers, statistici e accademici e i lavori si concentreranno soprattutto sulle recenti attività svolte nel campo della misurazione del progresso e del benessere. Per maggiori informazioni: <http://www.oecd.org/progress/europe>

## newsstat

Periodico della statistica ufficiale  
Numero 5, maggio 2012

**Istituto nazionale di statistica**  
Direzione centrale diffusione e comunicazione dell'informazione statistica  
Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma

**Coordinatore scientifico**  
Enrico Giovannini

**Curatori editoriali**  
Mirko Benedetti, Roberta Roncati

**Segreteria di redazione**  
Anna Maria Fusca, Cristina Pezzati

**Progetto grafico**  
Sofia Barletta

**Impaginazione**  
Bruna Tabanella

### Hanno contribuito a questo numero

Monica Attias, tecnologo Istat  
Patrizia Cacioli, direttore centrale Istat  
Arianna Carciotto, tecnologo Istat  
Donatella Fazio, primo tecnologo Istat  
Immacolata Fera, tecnologo Istat  
Concetta Ferruzzi, tecnologo Istat  
Marina Gandolfo, tecnologo Istat  
Daniela Lauriello, ricercatore Istat  
Alessandra Menelao, consigliera di fiducia Istat  
Giulia Mottura, primo ricercatore Istat

Adolfo Morrone, primo ricercatore Istat  
Micaela Paciello, tecnologo Istat  
Cristina Pezzati, collaboratore tecnico Istat  
Paolo Righi, ricercatore Istat  
Tommaso Rondinella, ricercatore Istat  
Marina Signore, dirigente di ricerca Istat  
Valerio Tiberi, primo ricercatore Istat  
Antonino Virgillito, tecnologo Istat  
Tamara Zangla, collaboratore tecnico Istat

L'indirizzo email [news-stat@istat.it](mailto:news-stat@istat.it) è a disposizione per informazioni e commenti, per inviare articoli e contributi e per chiedere l'iscrizione o la cancellazione dall'indirizzoario  
Se avete ricevuto questo numero da [news-stat@istat.it](mailto:news-stat@istat.it) siete già registrati nell'indirizzoario