

**Numero di richieste pervenute al Contact Centre per tipologia di servizio richiesto e tempi di risposta (GG) - Anno 2013**

**Servizi di User Support**

Tipologia Richiesta	Tempi di risposta (gg)							TOTALE
	IN GIORNATA	UNO	DUE	TRE	QUATTRO	CINQUE	OLTRE CINQUE	
Richiesta per i giornalisti	130	16	4	1	2	0	2	155
Aspetti metodologici	3	1	0	0	0	0	3	7
Informazioni su dati e pubblicazioni Istat	2318	240	117	47	41	32	133	2928
Assistenza nella ricerca dei dati statistici	2766	252	129	65	44	30	282	3568
Dati censuari e cartografici	136	52	25	15	17	10	72	327
Segnalazioni e suggerimenti	37	4	3	3	4	3	9	63
Altro	2	0	0	0	0	0	0	2
<b>Totale</b>	<b>5392</b>	<b>565</b>	<b>278</b>	<b>131</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>501</b>	<b>7050</b>
<b>Richieste trattate per tempo di risposta (valori percentuali)</b>	<b>76,5</b>	<b>8,0</b>	<b>3,9</b>	<b>1,9</b>	<b>1,5</b>	<b>1,1</b>	<b>7,1</b>	<b>100,0</b>

**Tempo medio di risposta per i servizi di User Support 1,2**

**Servizi di Elaborazioni e fornitura microdati**

Tipologia Richiesta	Tempi di risposta (gg)							TOTALE
	IN GIORNATA	UNO	DUE	TRE	QUATTRO	CINQUE	OLTRE CINQUE	
Abbonamento ai dati del commercio estero	0	0	0	0	0	0	8	8
Elaborazioni personalizzate	135	74	42	30	24	23	253	581
Dati elementari per uffici Sistan	12	22	6	8	8	14	262	332
Dati elementari (file standard)	51	17	10	4	11	21	511	625
Microdati per la ricerca	3	3	0	0	3	1	79	89
Ricerche storiche e bibliografiche	39	37	26	17	10	12	56	197
<b>Totale</b>	<b>201</b>	<b>116</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>59</b>	<b>1113</b>	<b>1635</b>
<b>Richieste trattate per tempo di risposta (valori percentuali)</b>	<b>12,3</b>	<b>7,1</b>	<b>3,5</b>	<b>2,6</b>	<b>2,8</b>	<b>3,6</b>	<b>68,1</b>	<b>100,0</b>

**Tempo medio di risposta per i servizi di elaborazioni e fornitura di microdati 5,3**