

LA CONDUZIONE DELLA RACCOLTA DEI DATI NEL CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE



LA CONDUZIONE DELLA RACCOLTA DEI DATI NEL CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE

978-88-458-2025-0

© 2020

Istituto nazionale di statistica
Via Cesare Balbo, 16 - Roma



Salvo diversa indicazione, tutti i contenuti
pubblicati sono soggetti alla licenza
Creative Commons - Attribuzione - versione 3.0.
<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/it/>

È dunque possibile riprodurre, distribuire,
trasmettere e adattare liberamente dati e analisi
dell'Istituto nazionale di statistica, anche a scopi
commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

Immagini, loghi (compreso il logo dell'Istat),
marchi registrati e altri contenuti di proprietà di
terzi appartengono ai rispettivi proprietari e non
possono essere riprodotti senza il loro consenso.



INDICE

| | Pag. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Premessa | 5 |
| 1. Campo di osservazione e unità di analisi | 7 |
| 1.1 Introduzione | 7 |
| 1.2 Individuazione delle unità di rilevazione e aggiornamento dell'anagrafica | 7 |
| 1.3 Invio della documentazione di avvio indagine alle unità di rilevazione | 8 |
| 1.4 Invio dei promemoria alle unità non rispondenti | 10 |
| 1.5 Variazioni di lista | 12 |
| 2. Gli strumenti della rilevazione | 15 |
| 2.1 Introduzione | 15 |
| 2.2 Il sito Indata | 15 |
| 2.3 Il Sistema di gestione della rilevazione (Sgr- Censip) | 16 |
| 2.3.1 Funzionalità di Sgr-Censip a disposizione dell'incaricato del coordinamento della rilevazione | 16 |
| 2.3.2 Funzionalità di Sgr-Censip a disposizione del referente dell'Unità locale | 18 |
| 2.3.3 Funzionalità di Sgr-Censip a disposizione dei Referenti Istat territoriali e di Istat centrale | 18 |
| 3. L'acquisizione dei dati e la gestione dei rapporti con le unità di rilevazione | 21 |
| 3.1 Introduzione | 21 |
| 3.2 I tempi e le fasi della rilevazione | 21 |
| 3.3 L'assistenza di primo livello: il Contact center <i>inbound</i> | 22 |
| 3.3.1 La formazione e gli strumenti a supporto degli operatori | 23 |
| 3.3.2 La struttura organizzativa | 23 |
| 3.3.3 Gli strumenti software per la gestione delle richieste di assistenza | 24 |
| 3.3.4 L'analisi dei contatti | 25 |
| 3.4 I solleciti telefonici: il Contact center <i>outbound</i> | 28 |
| 3.4.1 La formazione e gli strumenti a supporto degli operatori | 28 |
| 3.4.2 L'analisi dei contatti | 29 |
| 3.5 L'assistenza alle Istituzioni pubbliche da parte di Istat | 30 |
| 3.6 L'acquisizione dei dati offline | 31 |
| 3.6.1 La gestione dei casi particolari | 32 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4. Il monitoraggio della rilevazione e i risultati finali | 33 |
| 4.1 Introduzione | 33 |
| 4.2 Andamento della rilevazione | 33 |
| 4.3 L'individuazione delle Istituzioni pubbliche sanzionabili | 39 |
| 5. La conduzione del censimento delle istituzioni pubbliche - l'esperienza territoriale | 43 |
| 5.1 Introduzione | 43 |
| 5.2 L'organizzazione e la rete di rilevazione sul territorio | 43 |
| 5.3 L'andamento della rilevazione attraverso alcuni indicatori di processo da Sgr- Censip | 47 |
| 5.4 L'attività <i>inbound</i> e il sostegno ai rispondenti sul territorio | 49 |
| 5.5 L'attività <i>outbound</i> e il recall dal territorio sulle istituzioni influenti | 52 |
| 5.6 La riclassificazione delle Istituzioni per forma giuridica | 57 |
| 6. Considerazioni finali e proposte future | 63 |
| 6.1 Introduzione | 63 |
| 6.2 Bilancio e possibili aree di intervento | 63 |
| 6.2.1 <i>Il flusso di compilazione dei questionari</i> | 63 |
| 6.2.2 <i>Il Sistema di gestione della rilevazione</i> | 64 |
| 6.2.3 <i>Flusso di gestione delle segnalazioni di variazioni di stato</i> | 64 |
| 6.2.4 <i>Sistema di gestione dei ticket inbound e reportistica</i> | 64 |
| Riferimenti bibliografici | 65 |

PREMESSA¹

La Legge 27 dicembre 2017, n. 205 ha avviato in Italia la stagione dei Censimenti Permanenti, rivoluzionando completamente le modalità tradizionali di effettuazione delle rilevazioni censuarie da parte dell'Istat. Caratteristica fondamentale dell'approccio permanente ai censimenti è quello di prevedere la realizzazione di rilevazioni continue a cadenza annuale, biennale e triennale. Altra caratteristica è quella di non includere sempre tutte le unità presenti nel campo di osservazione delle diverse indagini ma talvolta soltanto una parte di esse, ovvero dei campioni rappresentativi, ciò anche al fine di promuovere l'integrazione di dati rilevati da indagini dirette con quelli derivanti da fonti amministrative.

La Rilevazione di controllo della copertura del registro delle Istituzioni pubbliche (Ip) e aggiornamento delle Unità locali (Ui) edizione 2018, meglio nota come Censimento delle Istituzioni pubbliche, è stato il primo fra i Censimenti permanenti realizzato dall'Istat.

Si è trattato, inoltre, del primo censimento condotto dall'Istat adottando il nuovo modello organizzativo scaturito dal Programma di modernizzazione, che, a partire dall'anno 2016, ha previsto l'introduzione di un modello di raccolta dati centralizzato. Quest'ultimo è caratterizzato da elevato grado di standardizzazione dei processi di raccolta dati e di specializzazione degli attori coinvolti con l'obiettivo di incrementare l'efficienza complessiva delle rilevazioni dirette. Esempi concreti di soluzioni orientate alla standardizzazione e integrazione dei processi di raccolta dati verranno presentate nei paragrafi a seguire, con particolare riguardo alle aree della predisposizione delle liste di indagine, la gestione dei promemoria ai non rispondenti, il monitoraggio della raccolta dati, l'impegno di servizi di assistenza centralizzati, la sanzionabilità delle Istituzioni inadempienti all'obbligo di risposta. Particolare rilievo al riguardo assumono l'approccio "personalizzato" alla gestione dei promemoria e l'introduzione di sistemi di contact center *inbound* e *outbound* centralizzati e generalizzati.

Con riferimento specifico al Censimento delle Istituzioni pubbliche 2018 il nuovo approccio ha costituito un primo passo verso la realizzazione di un Registro delle Istituzioni pubbliche aggiornato ed esaustivo. Tale registro oltre a rappresentare un importante strumento di analisi del settore pubblico in Italia e delle sue principali caratteristiche strutturali a livello nazionale e locale, una volta completato, potrà fornire un contributo fondamentale per la progettazione di un sistema di raccolta dati coerente, integrato ed efficiente per tutte le rilevazioni statistiche che interessano il settore della Pubblica Amministrazione e che beneficeranno di questo strumento.

La costituzione di un registro integrato delle Amministrazioni Pubbliche contribuirà, inoltre, ad avviare ulteriori innovazioni che potranno essere apportate ai processi di conduzione della raccolta dati sia sul versante tecnologico sia su quello gestionale e organizzativo. Alcuni esempi al riguardo potranno coinvolgere la progettazione di nuovi sistemi per l'acquisizione dei dati via web, per la gestione integrata delle attività di raccolta dati, di un portale unico per la raccolta dati rivolto a tutte le unità di rilevazione coinvolte nelle rilevazioni dell'Istat.

Ulteriore elemento che ha rivestito notevole ruolo nella conduzione della raccolta dati del Censimento delle Istituzioni pubbliche 2018 è la rete territoriale costituita dagli Uffici territoriali Istat (Utt), attraverso i Responsabili Istat territoriali (Rit) incaricati. In particolare essi hanno curato le attività di informazione e assistenza alle unità di rilevazione per aspetti di carattere tematico, monitoraggio dell'andamento della rilevazione, supervisione delle attività di

¹ Il volume è stato curato da Novella Cecconi. La premessa è stata redatta da Pasquale Papa.

rilevazione per le unità istituzionali che hanno la sede unica (Istituzione unilocalizzata) o centrale (Istituzione plurilocalizzata) presente nel territorio di competenza, nonché attività di sensibilizzazione finalizzate alla collaborazione con le unità di rilevazione. Nelle Province autonome di Trento e di Bolzano i compiti e le funzioni degli Uffici sono stati svolti dagli Uffici di statistica delle rispettive amministrazioni provinciali autonome (cfr. Cap. 5).

Il contributo offerto dalla rete territoriale Istat potrà essere ulteriormente esteso e sviluppato in vista delle altre attività rientranti nei censimenti permanenti, con particolare riguardo ai contesti imprese, istituzioni private e aziende agricole.

Il mix di tutte le suddette soluzioni ha consentito di condurre il censimento in modalità molto agili e rapide e di ottenere risultati importanti in termini di collaborazione delle Istituzioni coinvolte, pari al 98,9 per cento di quelle complessivamente interessate (cfr. Cap. 4).

Per quanto riguarda le principali caratteristiche della rilevazione si ricorda che essa ha carattere censuario ed è rivolta alle Istituzioni pubbliche e alle unità locali ad esse afferenti, presenti sul territorio nazionale o residenti all'estero, attive alla data del 31 dicembre 2017.

I dati raccolti sono necessari ad aggiornare le informazioni sulla struttura e sull'organizzazione delle Istituzioni pubbliche e delle relative unità locali, con particolare riguardo alle informazioni sulle risorse umane e sui servizi erogati, e ad acquisire dati non presenti negli archivi amministrativi, quali ad esempio, i comportamenti orientati alla performance e al processo di armonizzazione contabile, digitalizzazione e sicurezza informatica, al fine di verificare il contenuto del Registro delle Istituzioni pubbliche e la qualità delle stime prodotte da dati amministrativi.

L'indagine, organizzata secondo le disposizioni contenute nel Piano generale di censimento (Pgc)², si è svolta totalmente con tecnica Cawi (Computer assisted web interviewing).

L'universo iniziale di 13.100 Istituzioni pubbliche (di cui 83 Istituzioni nazionali) è stato invitato alla compilazione *on line* del questionario tramite lettera informativa di preavviso a firma del Presidente Istat, a cui ha fatto seguito una circolare con disposizioni tecniche operative per l'espletamento dell'indagine.

La data di riferimento della rilevazione è stata il 31 dicembre 2017.

Nel contesto di riferimento appena descritto il volume presenta una descrizione approfondita e analitica delle soluzioni metodologiche, tecniche, organizzative ed operative adottate per la conduzione della raccolta dati del Censimento delle Istituzioni pubbliche 2018 e dei principali risultati conseguiti. Si tratta di una documentazione tecnica dettagliata del processo di raccolta dati finalizzata garantirne la replicabilità nelle edizioni successive e stabilire una base consolidata da cui partire per l'ulteriore miglioramento e approfondimento metodologico, tecnologico e organizzativo.

In dettaglio, ciascun capitolo del volume è orientato alla presentazione di un'area specifica del processo di rilevazione: il Capitolo 1 affronta il tema dell'organizzazione del processo di raccolta e della individuazione del campo di osservazione e delle unità di analisi; il Capitolo 2 è dedicato agli strumenti tecnici impiegati nella rilevazione e il Capitolo 3 alla descrizione delle modalità acquisizione dei dati e di gestione dei rapporti con le unità di rilevazione. Il Capitolo 4 riporta le modalità di monitoraggio della rilevazione e presenta i risultati finali ottenuti. Il Capitolo 5, redatto direttamente da esperti che hanno gestito la raccolta dati presso le sedi territoriali dell'Istat, presenta l'esperienza territoriale nella conduzione del Censimento delle Istituzioni pubbliche. Il Capitolo 6, infine, è dedicato ad alcune considerazioni finali di sintesi e alla formulazione di alcune proposte di miglioramento futuro del processo di rilevazione.

² <https://www.istat.it/it/files//2016/03/PGC-ISTITUZIONI-PUBBLICHE.pdf>.

1. CAMPO DI OSSERVAZIONE E UNITÀ DI ANALISI¹

1.1 Introduzione

Il presente capitolo descrive la fase preparatoria del Censimento delle Istituzioni pubbliche, organizzata secondo le disposizioni contenute nel Piano generale di censimento (Pgc)², la gestione dei promemoria alle unità non rispondenti e le segnalazioni provenienti dalle Istituzioni stesse.

L'universo iniziale di 13.100 Istituzioni pubbliche (di cui 83 Istituzioni nazionali) è stato invitato alla compilazione on line del questionario tramite lettera informativa di preavviso a firma del Presidente Istat, a cui ha fatto seguito una circolare con disposizioni tecniche operative per l'espletamento dell'indagine. La rilevazione ha carattere censuario ed è rivolta alle Istituzioni pubbliche e alle Unità locali ad esse afferenti, presenti sul territorio nazionale o residenti all'estero.

La data di riferimento della rilevazione è stata il 31 dicembre 2017.

Il monitoraggio immediato delle spedizioni, effettuato per la prima volta tramite il sistema documentale Archiflow, ha permesso di risolvere in tempo quasi reale i casi di mancata consegna e procedere rapidamente a nuovi invii della documentazione.

Rispetto all'edizione precedente (2016) sono stati predisposti e inviati dei solleciti personalizzati alle Istituzioni non rispondenti o parzialmente rispondenti che hanno permesso di diminuire le richieste di assistenza da parte delle stesse e velocizzare i tempi di risposta.

1.2 Individuazione delle unità di rilevazione e aggiornamento dell'anagrafica

L'unità di rilevazione del Censimento è l'Istituzione pubblica definita come "unità giuridico-economica la cui funzione principale è quella di produrre beni e servizi non destinabili alla vendita e/o di ridistribuire il reddito e la ricchezza e le cui risorse principali sono costituite da prelevamenti obbligatori effettuati presso le famiglie, le imprese e le Istituzioni non profit o da trasferimenti a fondo perduto ricevuti da altre Istituzioni dell'amministrazione pubblica".

Le unità osservate sono quelle incluse nella lista desunta dal Registro delle Istituzioni pubbliche, realizzato dall'Istat attraverso l'integrazione di una molteplicità di fonti amministrative.

Al fine di ottenere una lista di indagine quanto più possibile aggiornata ed affidabile, la prima attività svolta è stata quella di incrociare la lista di partenza fornita dal servizio Sea³ (Servizio registri statistici sulle unità economiche), integrata con le unità locali dal servizio Sec (Servizio statistiche strutturali sulle imprese, Istituzioni pubbliche e non-profit), con tutte le informazioni a disposizione del servizio Rdc (Servizio per la conduzione della raccolta

¹ Il capitolo è stato curato da Novella Cecconi. I paragrafi 1.1 e 1.4 sono stati redatti da Novella Cecconi; i paragrafi 1.2, 1.3, 1.5 sono stati redatti da Roberta Gaetano.

² <https://www.istat.it/it/files//2016/03/PGC-ISTITUZIONI-PUBBLICHE.pdf>.

³ La lista consegnata presentava indirizzi Pec troncati o incompleti e quindi non utilizzabili se non a seguito di correzione.

dati da indagini dirette). L'esigenza era quella di rintracciare l'indirizzo Pec più aggiornato per la spedizione della documentazione di avvio indagine a tutte le Istituzioni pubbliche.

In tal senso, oltre alla lista di partenza delle Pec derivanti dalla precedente rilevazione (edizione 2016), sono stati utilizzati gli archivi aggiornati delle Pec relativi alle indagini Rs2, Riddcue, Gbaord, Bilanci Cciaa, Bilanci enti prev⁴ e l'archivio aggiornato delle Pec di Comuni, Province e Regioni.

In alcuni casi le liste esistenti non sono state sufficienti ad identificare l'indirizzo Pec più recente ed è stato necessario effettuare ulteriori ricerche o contattare direttamente le Istituzioni per ottenere informazioni più aggiornate. Il contatto diretto con alcune Istituzioni ha permesso di verificare anche la cessazione, l'accorpamento o altre modifiche riguardanti le Istituzioni stesse, informazioni utili per l'aggiornamento della lista e per i contatti successivi.

Si è proceduto infine a controlli sui codici territoriali al fine di verificare se fosse necessario aggiornare la lista a seguito di fusioni di Comuni o variazioni di confini amministrativi.

Solo 61 delle 13.100 Istituzioni sono risultate, alla fine dei controlli, prive di un indirizzo Pec; per queste si è predisposto un invio postale.

1.3 Invio della documentazione di avvio indagine alle unità di rilevazione

Ottenuta la lista definitiva e aggiornata delle Istituzioni pubbliche si è proceduto all'invio della lettera informativa e della circolare tecnica agli indirizzi Pec e postali.

Alle istituzioni afferenti alla Provincia Autonoma di Bolzano è stata inviata una informativa bilingue.

Con la **lettera informativa** le Istituzioni pubbliche sono state informate dell'inclusione nella lista censuaria, del periodo di rilevazione (16 aprile 2018 – 1° ottobre 2018), dei riferimenti normativi riguardanti la rilevazione, il trattamento dei dati, l'obbligo di risposta e le sanzioni.

Nella stessa lettera è riportato il sito per l'accesso online al questionario (<https://indata.istat.it/censip>) e sono forniti i contatti telefonici ed email per informazioni e supporto alla compilazione (Numero verde gratuito 800.069.701 - indirizzo di posta elettronica censimentopermanente.istituzioni@istat.it).

La circolare tecnica, inviata qualche giorno dopo l'informativa, descrive la rilevazione indicandone le finalità e fornisce le informazioni e le istruzioni di natura tecnica e organizzativa necessarie per l'avvio dell'indagine. Nella stessa è descritta l'organizzazione della rete di rilevazione a livello nazionale e regionale e vengono elencati gli adempimenti a cui devono attenersi i rispondenti.

Nella circolare sono fornite inoltre le credenziali (*user e password*) per l'accesso al sito della rilevazione, si illustra l'attività che dovrà svolgere l'incaricato e si descrive la procedura di compilazione dei modelli (per l'Unità istituzionale e per ogni singola Unità locale).

Come nell'informativa, sono citati i riferimenti normativi ed i contatti (telefonici ed email) per l'assistenza ed il supporto alla compilazione.

⁴ Rs2: Rilevazione statistica sulla ricerca e sviluppo nelle istituzioni pubbliche;

Riddcue: Rilevazione di informazioni, dati e documenti necessari alla classificazione di unità economiche;

Gbaord: Rilevazione sulle previsioni di spesa per R&S delle Regioni e Province autonome;

Bilanci Cciaa: Rilevazione dei bilanci consuntivi delle Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura;

Bilanci enti prev: Rilevazione bilanci consuntivi degli enti previdenziali.

1. Campo di osservazione e unità di analisi

La lettera informativa e la circolare sono state inviate via Pec utilizzando il sistema documentale Archiflow.

Per le 61 Istituzioni, per cui non è stato possibile recuperare indirizzi di posta elettronica certificata e per quelle per cui l'invio Pec non è andato a buon fine, si è provveduto ad invio postale tramite raccomandata, vista la sanzionabilità prevista per le amministrazioni inadempienti all'obbligo di risposta.

L'invio dell'Informativa tramite Archiflow è stato differenziato per la provincia di Bolzano e per il resto d'Italia. Sono state prodotte quindi due liste differenti da caricare su Archiflow per l'invio massivo delle Pec.

Per ognuna delle liste è stato prodotto un file .csv popolato con i seguenti campi: codice fiscale dell'Istituzione, denominazione, Comune e indirizzo Pec.

Ogni invio è stato monitorato tramite il sistema Archiflow. I files di monitoraggio generati dal sistema riportano la denominazione dell'Istituzione, il codice identificativo di spedizione, il codice fiscale, l'oggetto della Pec inviata, la data di spedizione, il numero di protocollo associato e i campi ricevuta (rispettivamente di accettazione, consegna e mancata consegna). In caso di mancata consegna è descritto il tipo di errore che si è verificato.

Le spedizioni di informativa e circolare sono state effettuate tra la fine di marzo e i primi di aprile.

Il Prospetto 1.1 riporta gli esiti del monitoraggio della spedizione dell'informativa.

Prospetto 1.1 – Sintesi del monitoraggio delle spedizioni della lettera informativa

| Spedizione lettera informativa | | |
|-------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|
| | n. | % |
| PEC INVIATE | 13.041 | 100,0 |
| <i>di cui:</i> | | |
| consegnate | 12.789 | 98,1 |
| non consegnate: | 252 | 1,9 |
| <i>di cui^a:</i> | | |
| <i>messaggio non consegnato nelle prime 12 ore</i> | <i>88</i> | <i>34,9</i> |
| <i>casella piena</i> | <i>64</i> | <i>25,4</i> |
| <i>indirizzo non valido</i> | <i>53</i> | <i>21,0</i> |
| <i>non consegnato senza specifica del motivo</i> | <i>27</i> | <i>10,7</i> |
| <i>casella inibita alla ricezione</i> | <i>16</i> | <i>6,4</i> |
| <i>errore tecnico gestore ricevente</i> | <i>3</i> | <i>1,2</i> |
| <i>messaggio non consegnato nelle 24 ore successive all'invio</i> | <i>1</i> | <i>0,4</i> |

Fonte: Elaborazione su dati Istat

(a) percentuale calcolata sul totale delle informative non consegnate.

Tutti i casi che hanno generato errore/mancata consegna hanno richiesto una nuova analisi, la verifica e l'aggiornamento degli indirizzi e una successiva spedizione delle Pec non andate a buon fine.

La nuova spedizione ha evidenziato ulteriori casi di errore riportati nel Prospetto 1.2.

Prospetto 1.2- Sintesi del monitoraggio delle spedizioni delle Pec non consegnate della lettera informativa

| Spedizione Pec non consegnate lettera informativa | | |
|----------------------------------------------------|------------|--------------|
| | n. | % |
| PEC INVIATE | 252 | 100,0 |
| <i>di cui:</i> | | |
| consegnate | 52 | 20,6 |
| non consegnate: | 200 | 79,4 |
| <i>di cui^a:</i> | | |
| <i>messaggio non consegnato nelle prime 12 ore</i> | <i>88</i> | <i>34,9</i> |
| <i>indirizzo non valido</i> | <i>51</i> | <i>20,2</i> |
| <i>non consegnato senza specifica del motivo</i> | <i>23</i> | <i>9,1</i> |
| <i>casella piena</i> | <i>22</i> | <i>8,7</i> |
| <i>casella inibita alla ricezione</i> | <i>16</i> | <i>6,3</i> |

Fonte: Elaborazione su dati Istat

(a) percentuale calcolata sul totale delle informative non consegnate.

Per poco meno di 260 Istituzioni, per cui non è stato possibile inviare l'informativa ad un indirizzo Pec, per errore nella spedizione o mancanza di indirizzo, si è provveduto all'invio postale tramite raccomandata.

La stessa procedura è stata seguita per l'invio della circolare e dal monitoraggio sono emersi i seguenti dati per il primo invio (Prospetto 1.3):

Prospetto 1.3 – Sintesi del monitoraggio delle spedizioni della circolare tecnica

| Spedizione circolare tecnica | | |
|----------------------------------------------------|---------------|-------------|
| | n. | % |
| PEC INVIATE | 13.041 | |
| <i>di cui:</i> | | |
| consegnate | 12.989 | 99,6 |
| non consegnate: | 57 | 0,4 |
| <i>di cui^a:</i> | | |
| <i>messaggio non consegnato nelle prime 12 ore</i> | <i>43</i> | <i>75,4</i> |
| <i>indirizzo non valido</i> | <i>6</i> | <i>10,5</i> |
| <i>non consegnato senza specifica del motivo</i> | <i>4</i> | <i>7</i> |
| <i>casella piena</i> | <i>3</i> | <i>5,3</i> |
| <i>casella inibita alla ricezione</i> | <i>1</i> | <i>1,8</i> |

Fonte: Elaborazione su dati Istat

(a) percentuale calcolata sul totale delle circolari non consegnate.

Per le Istituzioni per cui non si è potuto recuperare un indirizzo Pec, per mancanza o errori, si è proceduto ad effettuare l'invio postale tramite raccomandata.

1.4 Invio dei promemoria alle unità non rispondenti

Durante lo svolgimento dell'indagine erano previsti, con cadenza temporale preordinata, alcuni promemoria con i quali si invitava l'Istituzione pubblica a provvedere al corretto e completo adempimento dell'obbligo di risposta, nel rispetto della scadenza improrogabile del 1° ottobre 2018. Nel periodo di rilevazione sono stati inviati sei promemoria di compilazione.

Le attività di promemoria sono state effettuate mediante solleciti via Pec o tramite vet-

tore postale agli indirizzi ufficiali dell'Unità istituzionale, e tramite promemoria telefonici e email (ordinarie o certificate) rivolti agli incaricati del coordinamento della rilevazione.

L'invio massivo via posta elettronica certificata è stato effettuato tramite il sistema Archiflow, mentre per gli invii ordinari è stato utilizzato il sistema Massive mail manager (Mmm). Per i primi tre promemoria sono state effettuate anche le residue spedizioni postali tramite raccomandata. Anche in questo caso gli invii sono stati differenziati creando le liste per la Provincia Autonoma di Bolzano e il resto d'Italia.

Per i primi tre promemoria (ad indirizzi ufficiali dell'Istituzione a firma del Direttore della Raccolta dati e a quelli dell'incaricato a firma del Servizio di conduzione della rilevazione) si è utilizzato un testo standard che riportava la scadenza della rilevazione, il nominativo dell'incaricato del coordinamento della rilevazione (ove disponibile), le credenziali di accesso al sistema e i riferimenti del Contact center per assistenza.

Per gli ultimi tre promemoria, invece, si è proceduto ad inviare dei testi personalizzati in base allo stato di lavorazione dei questionari. Nello specifico sono stati predisposti cinque diversi promemoria per le Istituzioni:

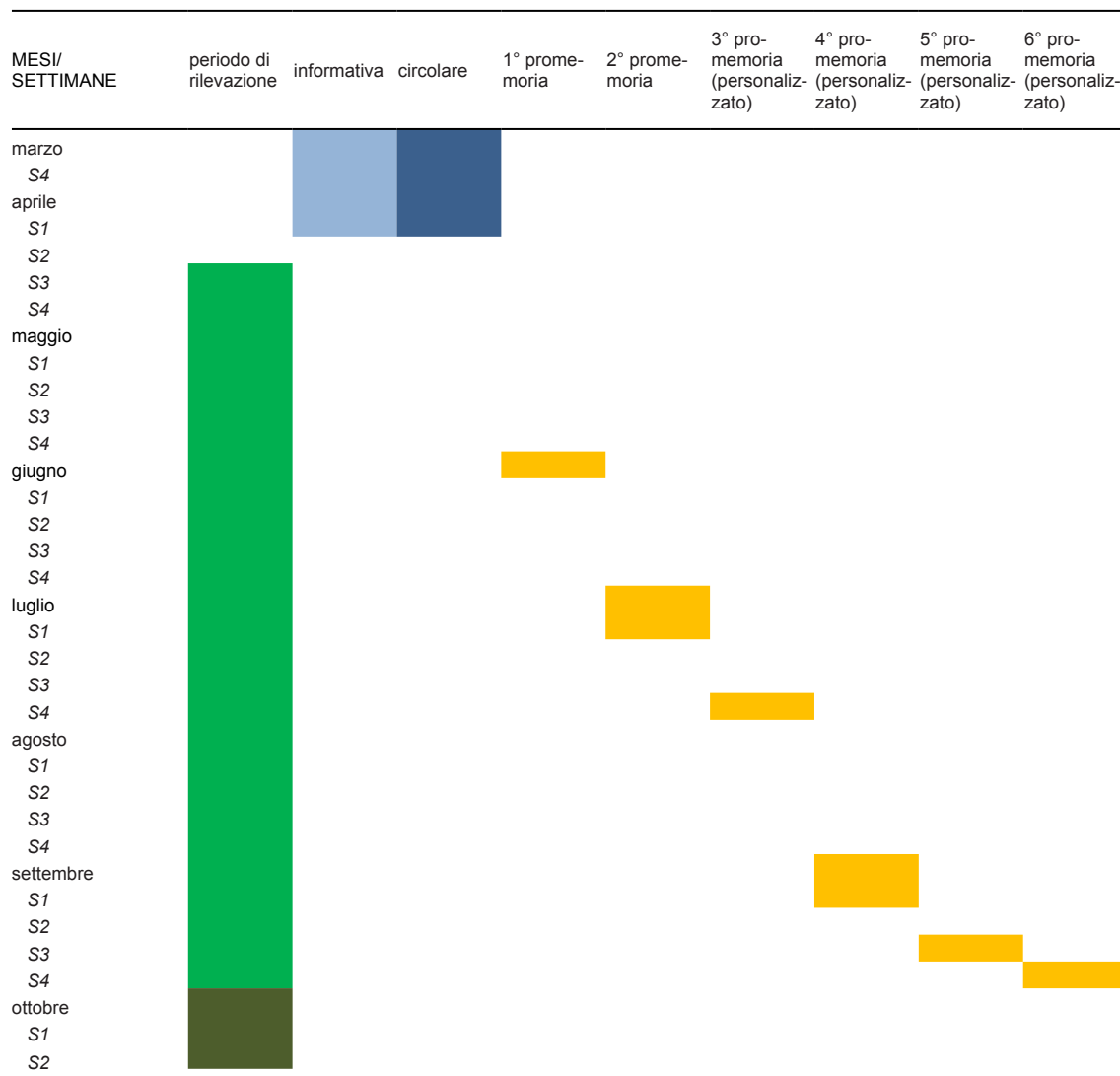
- non ancora entrate nel sistema o che avevano provveduto solo alla verifica dell'anagrafica della Unità istituzionale (stato modello: "in consegna", "inesitato postale", "da lavorare");
- che avevano provveduto alla verifica dell'anagrafica della Unità istituzionale e delle Unità locali o che erano in corso di compilazione dei questionari previsti (stato modello: "verificato elenco UI", "in corso di compilazione");
- che avevano completato la compilazione di tutti i modelli previsti o non dovevano compilare alcun modello per sopraggiunta variazione di stato ma avevano ancora delle attività da fare (stato modello: "compilazione completata", "da non compilare");
- che avevano lanciato la procedura di check dei modelli compilati ma non avevano ancora provveduto alla correzione degli errori presenti (stato modello: "check ko");
- che avevano provveduto alla correzione degli errori e riavviato il check con esito positivo ma non avevano ancora effettuato l'invio definitivo del modello (stato modello: "check ok").

Il testo di ogni promemoria, in base allo stato del modello, riportava tutte le attività residue da compiere per arrivare all'invio definitivo del modello.

Durante la rilevazione sono state effettuate anche due campagne *outbound* di solleciti telefonici da parte di un Contact center esterno. Le grandi Istituzioni nazionali e regionali e quelle alle quali era stato accordato l'invio dei dati offline (Paragrafo 3.5) sono state sollecitate telefonicamente direttamente dall'Istat.

Il Prospetto 1.4 riporta sinteticamente il calendario complessivo degli invii di informative, circolari e promemoria, in relazione al periodo di rilevazione.

Prospetto 1.4 – Calendario degli invii per settimane di rilevazione



Fonte: Elaborazione su dati Istat

1.5 Variazioni di lista

Durante il periodo di rilevazione sono pervenute al Servizio per la conduzione della raccolta dati da indagini dirette (Rdc) tramite posta certificata, email ordinaria o contatti con il Numero verde, richieste da parte delle Istituzioni di verifiche, corredate in alcuni casi di documentazione allegata, per determinare con certezza la loro inclusione o esclusione dal campo di osservazione dell'indagine.

Le richieste pervenute, previa verifica sul sistema Indata e recupero della esatta denominazione, del codice fiscale e del codice identificativo, sono state inviate con la relativa documentazione al Servizio Sea (Servizio registri statistici sulle unità economiche), responsabile della creazione della lista di partenza, per le dovute valutazioni.

Il flusso di lavorazione è stato gestito tramite un file excel, che periodicamente il Servizio Sea restituiva a Rdc aggiornato con le valutazioni e gli esiti relativi all'inclusione o meno delle Istituzioni nella lista censuaria.

A seguito delle valutazioni del Servizio Sea, nello stesso file, il Servizio Rdc ha proceduto alla registrazione della data e delle relative modifiche effettuate sul sistema Indata in caso di cessazioni di Istituzioni o nuovi inserimenti.

In particolare, si è registrata l'esclusione dalla lista per le unità cessate in data precedente al 31 dicembre 2017 e per quelle che hanno subito una variazione della forma giuridica (es. trasformazioni in onlus/ fondazioni/associazioni di diritto privato) e l'inclusione nel caso di Istituzioni "sfuggite" dalla lista di partenza.

Le 103 verifiche effettuate dal servizio Sea hanno portato in particolare, per la rilevazione in corso, all'esclusione di 46 unità e all'inserimento di nove nuove Istituzioni.

In sintesi le verifiche effettuate dal Servizio Sea e le relative lavorazioni del Servizio Rdc hanno portato a:

- 46 unità escluse;
- 9 nuove unità inserite;
- 7 unità da inserire nella lista dell'edizione 2020;
- 12 conferme di inattività;
- 29 conferme di inclusione in lista.

Al termine di ogni verifica, e contestualmente all'aggiornamento del Sistema di gestione della rilevazione, il Servizio Rdc ha provveduto a comunicare tramite Pec, alle Istituzioni esaminate, l'esito definitivo di ogni verifica. Sia le richieste ricevute che le risposte fornite alle Istituzioni sono state registrate sul file e archiviate.

Sul Sistema di gestione della rilevazione sono state registrate da Istat le esclusioni di alcune Istituzioni e sono state inserite le Istituzioni sfuggite dalla lista, con contestuale invio di informativa e circolare tecnica. Per le Istituzioni risultate inattive invece è stato comunicato all'incaricato del coordinamento della rilevazione che poteva procedere autonomamente registrando lo stato dell'Istituzione al momento dell'aggiornamento dell'anagrafica e poi procedere comunque all'avvio del check per poter poi avere una ricevuta di avvenuta comunicazione.

Per la registrazione degli esiti di mancata risposta e per l'inserimento di nuove Unità istituzionali sono state utilizzate le apposite funzioni di Sgr "Gestione inesitati – mancate risposte" e "Nuova Unità istituzionale".

Nel primo caso, dopo aver richiamato i dati anagrafici dell'Istituzione, si è proceduto a registrare l'esito "Mancata risposta" e il sotto-esito corrispondente ("Fuori campo osservazione", "Unità Irreperibile", "Inattiva", "Cessata" o "Duplicata").

Nel caso di inserimento di nuove Istituzioni invece si è proceduto alla registrazione di tutte le informazioni anagrafiche relative all'Istituzione per fare generare dal sistema il codice unico associato alla nuova Ui, codice inviato successivamente all'Istituzione da utilizzare come username e password iniziale per l'accesso al sistema di compilazione.

2. GLI STRUMENTI DELLA RILEVAZIONE¹

2.1 Introduzione

Nel capitolo sono illustrati gli strumenti informatici e di informazione/approfondimento utilizzati per la gestione della rilevazione.

Gli strumenti sono i medesimi utilizzati nell'edizione del 2016.

In particolare è illustrata tutta la documentazione messa a disposizione delle Istituzioni pubbliche per rispondere al Censimento e le funzionalità del sistema di gestione/acquisizione dei dati utilizzato sia dagli incaricati del coordinamento della rilevazione designati dalle Istituzioni pubbliche e dai loro delegati, ove presenti, sia dagli operatori Istat per monitorare la rilevazione e fornire assistenza alle Istituzioni stesse.

2.2 Il sito Indata

Sul sito Istat Indata, nella sezione dedicata alla Rilevazione di controllo della copertura del registro delle Istituzioni pubbliche e aggiornamento delle Unità locali², era a disposizione degli incaricati del coordinamento della rilevazione dell'Unità istituzionale e dei referenti delle Unità locali delegati, il link al Sistema di gestione della rilevazione (Sgr-Censip), attraverso cui gestire e monitorare tutte le fasi di indagine.

Sono stati predisposti una serie di strumenti utili alle unità rispondenti quali informazioni generali sulla rilevazione, documentazione di ausilio, istruzioni alla compilazione, Faq e contatti.

In particolare, nella sezione "Istruzioni", erano presenti i seguenti materiali di supporto e ausilio alla compilazione dei questionari:

- guida alla compilazione del questionario, contenente le informazioni di carattere definitorio delle Unità e le istruzioni necessarie alla compilazione delle sette sezioni di cui era costituito il questionario per le Unità istituzionali e delle tre sezioni di cui era costituito il questionario per le Unità locali;
- istruzioni per l'individuazione delle Unità locali, contenenti le definizioni e la descrizione del campo di osservazione e i criteri per l'individuazione di una Unità locale;
- manuale d'uso, contenente le istruzioni sull'utilizzo del Sistema di gestione della rilevazione;
- documento di ausilio su come compilare i questionari per le Unità istituzionali in pochi passi, contenente brevi e sintetiche istruzioni per facilitare la compilazione del relativo questionario;
- documento di ausilio su come compilare i questionari per l'Unità locale in pochi passi, contenente brevi e sintetiche istruzioni per facilitare la compilazione del relativo questionario;

¹ Il capitolo è stato curato da Novella Cecconi. I paragrafi 2.1 e 2.2 sono stati redatti da Novella Cecconi; il paragrafo 2.3 è stato redatto da Roberta Gaetano.

² <https://indata.istat.it/censip>.

- documento di ausilio su come effettuare monitoraggio e check dei questionari in pochi passi, rivolto all'incaricato del coordinamento della rilevazione e al referente di Unità locali, se delegato;
- glossario con le definizioni di alcuni termini contenuti nei modelli del questionario, articolato in aree tematiche;
- catalogo dei servizi contenente l'elenco dei servizi delle Unità locali delle Istituzioni pubbliche aggiornato al 2018;
- classificazione delle forme giuridiche contenente una classificazione completa e coerente delle unità legali per forma giuridica;
- classificazione delle attività economiche Ateco 2007, contenente la versione nazionale ufficiale della nomenclatura europea Nace Rev. 2 delle attività economiche, in modalità navigabile;
- facsimile del questionario – questionario Unità istituzionale in formato .pdf;
- facsimile del questionario – questionario Unità locali in formato .pdf;
- set di Faq scaricabile in formato .pdf.

La consultazione del materiale di ausilio, reso disponibile su Indata, non richiedeva la registrazione, mentre l'accesso al Sistema di gestione della rilevazione era possibile solo dopo aver effettuato l'autenticazione, utilizzando le credenziali ricevute con circolare inviata dall'Istat.

2.3 Il Sistema di gestione della rilevazione (Sgr- Censip)

Il Sistema di gestione della rilevazione (Sgr-Censip) disponeva di un menu dal quale erano selezionabili cinque voci principali:

1. **Cruscotto** attraverso cui era possibile utilizzare le funzioni “Verifica scheda anagrafica Ui” e “Gestione elenco Ui”.
2. **Questionario** attraverso cui era possibile utilizzare le funzioni “Compilazione modelli questionario”, “Monitoraggio modelli questionario” e “Visualizza check”.
3. **Sgr** attraverso cui era possibile utilizzare la funzione di “Esporta dati”.
4. **Utilità** attraverso cui era possibile utilizzare le funzioni “Cambio password” e “Visualizza utente”.
5. **Rapporti riassuntivi** attraverso cui era possibile monitorare l'andamento della rilevazione.

2.3.1 Funzionalità di Sgr-Censip a disposizione dell'Incaricato del coordinamento della rilevazione

Attraverso Sgr-Censip l'incaricato del coordinamento della rilevazione poteva svolgere, internamente all'Unità istituzionale, le attività di conduzione e supervisione delle operazioni necessarie a raccogliere i dati, a compilare i questionari via web e a monitorare l'andamento della rilevazione. L'incaricato, una volta accreditatosi nel Sistema di gestione della rilevazione, utilizzando le credenziali ricevute con la circolare tecnica, accedeva, attraverso la voce del menu “**Cruscotto**”, alla apposita funzione “Verifica scheda anagrafica”, mediante la quale confermava o aggiornava i propri dati identificativi e quelli dell'Unità istituzionale a lui preposta.

In particolare, l'incaricato del coordinamento della rilevazione, aveva il compito di aggiornare, ed eventualmente completare, le informazioni di natura anagrafica dell'Unità isti-

tuzionale (codice fiscale, denominazione, forma giuridica, indirizzo e contatti) e i dati identificativi del dirigente o funzionario incaricato del coordinamento della rilevazione (nome, cognome, direzione/ufficio di appartenenza, contatti), indicare lo stato di attività dell'Istituzione con riferimento al 31 dicembre 2017 (se attiva, inattiva o cessata).

Per le Unità istituzionali rilevate anche nel corso della precedente rilevazione Censuaria del 2016, i dati identificativi del soggetto che aveva ricoperto il ruolo di incaricato del coordinamento della rilevazione nel suddetto Censimento erano precaricati. L'Istituzione pubblica era libera di individuare un soggetto diverso per ricoprire il ruolo di incaricato del coordinamento modificando, direttamente sul Sistema di gestione della rilevazione, i riferimenti anagrafici precompilati.

Successivamente, attraverso la funzione "Gestione elenco UI", l'incaricato del coordinamento doveva aggiornare o fornire ex novo l'elenco delle Unità locali afferenti all'Unità istituzionale, oltre alla sede unica o centrale. Nel Sistema di gestione della rilevazione era precaricato l'elenco delle Unità locali afferenti all'Unità istituzionale attive al Censimento precedente o integrate successivamente da Istat. In caso di Unità istituzionali unilocalizzate veniva mostrato un elenco vuoto.

Nel caso di Unità istituzionali plurilocalizzate, l'incaricato del coordinamento della rilevazione aveva la facoltà di delegare la compilazione dei soli questionari di Unità locali ai referenti da lui individuati, oppure di prendersene carico direttamente. Nel primo caso il compito dell'incaricato era pertanto quello di coordinare le attività dei referenti delle Unità locali, monitorare lo stato di compilazione dei questionari e sollecitare i referenti in caso di mancata risposta. La delega alla compilazione dei questionari di Unità locali e l'invio delle credenziali ai delegati venivano effettuati tramite Sgr, attraverso apposite funzioni di invio deleghe massive o singole.

All'incaricato del coordinamento della rilevazione spettava la compilazione del questionario di Unità istituzionale e del questionario relativo all'Unità locale sede unica o centrale dell'Istituzione, attraverso il pulsante "ACCEDE AL QUESTIONARIO" dell'apposita funzione "Compilazione modelli questionario", accessibile tramite il menu "Questionario".

Lo stesso procedimento veniva utilizzato per accedere alla compilazione dei questionari di Unità locali.

Attraverso la funzione "Monitoraggio modelli questionario" (menu "Questionario") l'incaricato del coordinamento della Ui poteva seguire l'andamento complessivo della rilevazione, visualizzare l'anagrafica dell'Unità istituzionale, tutti i questionari presenti, e lo storico dei cambiamenti di stato di tutti i questionari.

Attraverso la stessa funzione era inoltre possibile riaprire in compilazione i questionari delle Unità locali ed eseguire il controllo di coerenza tra i dati dei vari modelli (Check di seconda fase).

Oltre al check automatico di prima fase, che effettuava un controllo di coerenza interno al singolo questionario, al termine della compilazione di tutti i questionari previsti per l'Unità istituzionale, era possibile avviare un controllo di congruenza tra i dati inseriti nel modello di Unità istituzionale e quelli inseriti nei modelli di Unità locali³. I dati sottoposti a controllo erano quelli relativi al numero di dipendenti per sesso e per tipo di contratto; i dati sottoposti ad accertamento erano quelli relativi alle dichiarazioni di cessazione e inattività delle Ui e ad alcune forme giuridiche di particolare rilevanza.

³ Il totale dei dati riportati nel modello di Unità istituzionale doveva essere pari alla somma dei dati inseriti nei singoli modelli di unità locale.

Gli accertamenti potevano essere validati o modificati; gli errori invece dovevano essere corretti accedendo di nuovo ai questionari (rimessi in automatico dal sistema in stato “in compilazione”). Una volta corretti gli errori e validati gli accertamenti era necessario riavviare il check.

Solo quando lo stato del questionario era “check ok” e tutti i modelli risultavano compilati correttamente, era possibile effettuare l’invio definitivo cliccando sull’apposito pulsante “INVIO DEFINITIVO”, accessibile dalla funzione “Monitoraggio modelli questionario” dell’area Questionario.

L’invio definitivo corrispondeva a una chiusura non reversibile del questionario. La riapertura di un questionario già inviato era possibile solo da parte dei referenti Istat.

Con l’invio definitivo l’incaricato del coordinamento aveva la possibilità di scaricare una ricevuta dell’avvenuta compilazione.

Tra le funzioni ausiliarie l’incaricato Ui, tramite il menu “Utilità” aveva la possibilità di modificare la password di accesso al sistema in caso di smarrimento, o visualizzare, oltre i propri dati, anche quelli di tutti i referenti UI delegati o non delegati alla compilazione dei questionari.

2.3.2 Funzionalità di Sgr-Censip a disposizione del referente dell’Unità locale

I referenti delle Unità locali delegati dagli incaricati del coordinamento della rilevazione per la compilazione dei questionari assegnati dovevano selezionare dal menu principale la funzione “Compilazione modelli questionario”; tramite questa funzione accedevano ad una schermata che riportava la denominazione dell’Unità istituzionale di appartenenza e l’elenco dei questionari a loro delegati.

Nella stessa maschera il referente UI poteva aggiornare i propri dati identificativi tramite il pulsante “AGGIORNA DATI REFERENTE UL”.

Inoltre tramite la funzione “Monitoraggio modelli UI” il referente poteva accedere ad una maschera riassuntiva che riportava lo stato di lavorazione di ciascun modello a lui delegato.

Anche per il referente di UI erano a disposizione nel sistema le funzionalità di cambio password e la visualizzazione dei dati del solo incaricato del coordinamento della rilevazione.

2.3.3 Funzionalità di Sgr-Censip a disposizione dei Referenti Istat territoriali e di Istat centrale

I Referenti Istat territoriali (Rit) e gli Uffici Istat centrali avevano a disposizione una serie di funzionalità aggiuntive oltre a quelle illustrate precedentemente.

La prima era quella di “individuazione dell’Unità istituzionale” attraverso la quale tutte le funzioni fin qui esaminate erano precedute da una pagina dove era possibile, attraverso l’utilizzo di uno o più filtri, selezionare solo alcune Ui o solo alcuni incaricati Ui, nell’ambito delle Ui o degli Incaricati Ui afferenti al proprio territorio di competenza.

Inoltre tramite la funzione “Rapporti riassuntivi” era possibile effettuare il monitoraggio di tutte le fasi della rilevazione. Ogni rapporto riassuntivo era consultabile sia al livello di dettaglio territoriale sia per forma giuridica ed aggiornato ogni 30 minuti.

In particolare, si avevano a disposizione i seguenti rapporti riassuntivi:

- “Stato di consegna” (per territorio e forma giuridica) che forniva informazioni circa

l'andamento delle mancate spedizioni postali inviate dall'Istat con raccomandata postale A/R alle Unità istituzionali;

- “Andamento della rilevazione” (per territorio e forma giuridica) che forniva informazioni circa la distribuzione dei questionari/Unità istituzionali suddivisa per le fasi di lavorazione definite a livello di flusso di lavorazione complessivo del questionario. Ogni colonna conteneva il numero o la percentuale di questionari/Unità istituzionali che si trovavano nel/i relativo/i stato/i in quel momento;
- “Dettaglio esito” (per territorio e forma giuridica) che forniva informazioni sull'esito della rilevazione sia in caso di Rispondenti (Ui che avevano effettuato l'invio definitivo che attestava l'avvenuta partecipazione e conclusione degli adempimenti previsti dalla rilevazione) che di non rispondenti chiusi d'ufficio con la registrazione nel sistema di un esito (cessata, inattiva, irreperibile, doppione, fuori campo di osservazione).

Era inoltre disponibile lo “Stato avanzamento lavori (Sal)” che permetteva alla rete di monitorare in maniera attenta e puntuale le varie operazioni di rilevazione.

Il Sal era organizzato in due tabelle distinte: una che contabilizzava le Unità istituzionali e l'altra che contabilizzava le Unità locali compresa la Sede unica o centrale. Faceva riferimento sia al flusso di lavorazione complessivo del questionario che al flusso di lavorazione dei singoli modelli ed era disponibile solo a livello territoriale, in base alla regione di competenza dell'utente connesso.

Tramite la funzione “Esporta Dati” era infine possibile scaricare in formato excel i dati di una o più Ui, utilizzando dei filtri di selezione delle variabili da esportare in modo da avere un output dinamico in base alle esigenze di monitoraggio.

3. L'ACQUISIZIONE DEI DATI E LA GESTIONE DEI RAPPORTI CON LE UNITÀ DI RILEVAZIONE¹

3.1 Introduzione

Obiettivo del presente capitolo è quello di mettere in evidenza le principali innovazioni intervenute nella raccolta dei dati del Censimento in termini di assistenza alle Istituzioni e di gestione di casi particolari quali l'acquisizione offline dei dati da parte di alcune grandi Istituzioni.

Una novità rilevante rispetto all'edizione 2016 è l'utilizzo di due Contact center centralizzati al fine di garantire l'armonizzazione delle procedure e una maggiore qualità ai rispondenti.

In particolare il primo Contact center ha fornito assistenza di primo livello alle Istituzioni pubbliche, mentre l'Istat si è occupato della sola gestione dell'assistenza di secondo livello. Il secondo Contact center ha effettuato promemoria telefonici personalizzati alle Istituzioni pubbliche non rispondenti o parzialmente rispondenti.

Ulteriore novità è stata l'utilizzo della piattaforma Arcam (Sistema di acquisizione di archivi amministrativi e di dati di indagine) per l'acquisizione con modalità offline, tramite protocollo sicuro, dei dati delle sole Unità locali di alcune grandi Istituzioni pubbliche.

3.2 I tempi e le fasi della rilevazione

La rilevazione ha avuto inizio il 16 aprile 2018 e il termine ultimo per l'invio dei modelli era fissato al 1° ottobre 2018.

La raccolta dei dati è stata articolata in tre fasi di lavoro propedeutiche tra loro, da svolgersi interamente on line utilizzando il Sistema di gestione della rilevazione Censip.

Nella prima fase si chiedeva alle Istituzioni pubbliche di aggiornare le informazioni di natura anagrafica dell'Unità istituzionale; registrare sul sistema, tramite conferma o nuova nomina, i riferimenti del dirigente o funzionario che assumeva il ruolo di incaricato del coordinamento della rilevazione per l'Unità istituzionale; aggiornare l'elenco delle Unità locali afferenti a ciascuna Unità istituzionale ed i nominativi dei referenti di Unità locali, ove delegati alla compilazione dei relativi questionari.

Solo dopo aver portato a termine la prima fase si poteva passare alla seconda, in cui era prevista la compilazione esclusivamente online del modello di rilevazione, che si articolava in più questionari:

- a. un questionario per l'Unità istituzionale, con il quale si richiedevano informazioni riferite all'Istituzione nel suo complesso;
- b. un questionario per Unità locale con il quale si acquisivano informazioni relative ad

¹ Il capitolo è stato curato da Novella Cecconi. I paragrafi 3.1 e 3.6 sono stati redatti da Novella Cecconi. I paragrafi 3.2, 3.3, 3.4, 3.5 sono stati redatti da Valeria Pangrazi.

ogni singola Unità locale afferente all'Istituzione, inclusa quella della sede unica (nel caso di Istituzioni uni-localizzate) ovvero della sede centrale (nel caso di Istituzioni plurilocalizzate).

Nella terza e ultima fase della rilevazione era richiesto all'Unità istituzionale di avviare, per tutti i questionari compilati, un check automatizzato che effettuasse un controllo di coerenza tra i dati inseriti nei modelli dell'Unità istituzionale e i dati inseriti nei modelli delle Unità locali, così da permettere agli incaricati del coordinamento di correggere eventuali errori prima di procedere all'invio definitivo del modello e allo scarico della ricevuta di avvenuta compilazione.

In deroga alla data di scadenza ufficiale, in considerazione di alcuni malfunzionamenti del sistema di acquisizione dati riscontrati nel corso degli ultimi giorni della rilevazione, si è deciso di mantenere aperto il sistema fino al 16 ottobre 2018, per permettere alle Istituzioni in lavorazione di terminare le operazioni di trasmissione dei dati.

3.3 L'assistenza di primo livello: il Contact center *inbound*

Il servizio di assistenza di primo livello alle Unità istituzionali coinvolte nella Rilevazione di controllo della copertura del registro delle Istituzioni pubbliche e aggiornamento delle unità locali, è stato erogato da un Contact center *inbound* di tipo centralizzato, attivo in Istat dal 2016, che opera in maniera trasversale a supporto delle diverse indagini.

Il servizio, gestito in *outsourcing*, è parte di una precisa scelta strategica della Direzione centrale per la raccolta dati che mira alla centralizzazione dei servizi, al fine di garantire l'armonizzazione delle procedure e una maggiore qualità ai rispondenti.

Per il servizio di Contact center I'istat ha attivato una casella di posta elettronica dedicata e un Numero verde, accessibile sia da telefono fisso che mobile in modalità completamente gratuita per gli utenti; le linee telefoniche necessarie all'espletamento del servizio, il collegamento alla rete Internet per garantire le comunicazioni con i sistemi informatici Istat, gli ambienti hardware e software del sistema di Contact center e tutte le altre infrastrutture sono state ereditate dalla società esterna.

I servizi di Contact center richiesti sono stati i seguenti:

- ricezione e gestione dei contatti telefonici in entrata per rispondere in modo contestuale alle richieste di informazioni e chiarimenti e per offrire assistenza alla compilazione del questionario censuario;
- ricezione e gestione dei contatti pervenuti tramite e-mail attraverso una casella di posta elettronica utilizzata per accogliere le richieste di informazioni e assistenza avanzate dagli utenti e per restituire le risposte ai quesiti formulati;
- gestione di un sistema di monitoraggio dei flussi utile a tracciare tutti i contatti e a consentire lo smistamento, ai corretti destinatari, delle richieste non risolte autonomamente;

Il servizio di Contact center ha dunque rappresentato il principale strumento di interazione tra Istat e le Unità istituzionali. L'incaricato del coordinamento della rilevazione ha infatti potuto contattare il servizio telefonicamente, chiamando il Numero verde 800.069.701 o scrivendo alla casella email censimentopermanente.istituzioni@istat.it.

Il servizio ha garantito, per l'intera durata della rilevazione, un presidio giornaliero dal lunedì al venerdì, nelle fasce orarie 9:00 - 13:00 e 14:00 - 19:00.

3.3.1 La formazione e gli strumenti a supporto degli operatori

Prima dell'avvio della rilevazione tutti gli operatori del Contact center hanno preso parte ad una breve sessione formativa, a cura degli esperti Istat.

Le competenze acquisite al termine della formazione, erogata in presenza, sono sia di tipo tematico sia non tematico. In particolare riguardano:

- informazioni generali sulla rilevazione: finalità, obiettivi, periodo di riferimento dell'indagine, tempi e modalità di raccolta dei dati;
- informazioni sulle unità di rilevazione: campo di osservazione, caratteristiche delle unità coinvolte, criteri di inclusione ed esclusione;
- informazioni di carattere normativo: obbligo di risposta e relative sanzioni; riferimenti normativi, privacy, tutela della riservatezza;
- informazioni sul questionario: quesiti sulle variabili del questionario a carattere ricorrente e di semplice gestione;
- supporto alla compilazione: accesso e navigazione nel Sistema di gestione della rilevazione, con riferimento alle principali operazioni che l'incaricato del coordinamento è tenuto ad effettuare; utilizzo delle credenziali; modifica dei dati preesistenti.

Gli operatori hanno fornito assistenza agli utenti che ne hanno fatto richiesta attraverso una pluralità di strumenti.

In primo luogo gli esperti Istat hanno elaborato e messo a disposizione di tutti gli operatori un articolato sistema di Faq e di risposte standard studiato per far fronte a richieste di natura tematica e non tematica ricorrenti.

Sono inoltre state rese disponibili le lettere informative indirizzate ai rappresentanti legali delle Unità istituzionali, le circolari contenenti le informazioni e le istruzioni di natura tecnica e organizzativa, tutte le comunicazioni inviate alle Unità istituzionali nel corso della rilevazione e alcune istruzioni ad hoc.

Agli operatori sono inoltre state fornite le utenze per accedere in visualizzazione al Sistema di gestione della rilevazione, così da monitorare in tempo reale lo stato di lavorazione dei questionari e guidare le unità istituzionali nella navigazione.

Nei primi giorni di attivazione del servizio gli operatori del Contact center sono stati affiancati da personale Istat in presenza: ciò ha consentito, da un lato, di verificare la qualità delle risposte fornite, dall'altro, ha permesso di individuare i problemi più ricorrenti che gli operatori stavano incontrando e le difficoltà che si stavano verificando nella conduzione della rilevazione sul campo.

Nei giorni successivi, Istat ha effettuato un monitoraggio costante del servizio offerto sia attraverso la presenza nelle sedi operative, sia attraverso l'analisi da remoto delle richieste pervenute, riuscendo così a fornire istruzioni ulteriori quando necessario.

3.3.2 La struttura organizzativa

La struttura organizzativa con cui ha operato il servizio di assistenza si basa su tre livelli a specializzazione crescente.

Le richieste di assistenza giunte al Contact center tramite numero verde o email sono state analizzate, smistate e gestite ai diversi livelli sulla base della tipologia e complessità delle stesse:

- al primo livello si collocano gli operatori base, che costituiscono il front end del servizio: aprono i ticket e gestiscono direttamente le richieste di semplice soluzione;
- al secondo livello si collocano gli operatori specialistici, che coadiuvano il primo livello nella gestione delle casistiche che richiedono maggiore specializzazione;

- al terzo livello intervengono i referenti Istat, che accolgono e gestiscono le richieste che non vengono risolte dal Contact center per complessità o specificità dei contenuti. Per il Censimento delle Istituzioni pubbliche il terzo livello è costituito dagli esperti dei servizi Sec- Servizio statistiche strutturali sulle imprese, Istituzioni pubbliche e non-profit, Rdc - Servizio per la conduzione della raccolta dati da indagini dirette e dai Responsabili Istat territoriali (Rit).

Gli esperti del servizio Sec hanno gestito le richieste tematiche provenienti dalle grandi Istituzioni aventi rilevanza nazionale; gli esperti degli Uffici territoriali hanno fatto fronte alle richieste tematiche provenienti dalle restanti unità istituzionali; gli esperti del servizio Rdc hanno evaso tutte le richieste non tematiche non risolte al secondo livello.

Lo smistamento dei flussi ai corretti destinatari ha consentito un maggiore livello di specializzazione sulle diverse aree del processo di indagine e ha garantito ai rispondenti un servizio più efficiente di gestione delle richieste a carattere tematico e non tematico.

Il coinvolgimento degli Uffici territoriali ha assicurato, inoltre, un presidio costante e tempestivo sull'intero territorio nazionale.

3.3.3 Gli strumenti software per la gestione delle richieste di assistenza

L'agenda condivisa è lo strumento software progettato dalla società aggiudicataria del servizio per gestire le richieste che le Istituzioni pubbliche effettuano tramite il servizio di Contact center. Tutte le richieste, indipendentemente dal canale di provenienza, vengono tracciate sul sistema attraverso la creazione di un ticket.

Il ticket raccoglie tutte le informazioni utili alla gestione della richiesta di assistenza e all'eventuale ricontatto dell'unità di analisi:

- dati necessari all'identificazione dell'utente che ha inviato la richiesta (nominativo e codice identificativo);
- classificazione della richiesta;
- descrizione sintetica della richiesta;
- area tematica di smistamento;
- stato di lavorazione;
- informazioni di contatto.

Attraverso l'agenda condivisa è possibile effettuare un'analisi preliminare della richiesta ricevuta, così da categorizzarla nel modo più opportuno ed individuare il destinatario più idoneo, ma non è possibile ricontattare direttamente il richiedente. La risposta alle Ui deve essere restituita telefonicamente o attraverso caselle email dedicate.

L'agenda condivisa ha anche rappresentato uno degli strumenti più immediati di raccordo tra Istat e società aggiudicataria: attraverso la funzione di riassegnazione del ticket in caso di errato smistamento, la presa in carico della richiesta di assistenza può essere immediata e non richiede ulteriori interlocuzioni tra attori diversi della rete. Di contro, come evidenzieremo più avanti, si tratta di uno strumento poco agevole che richiede una pluralità di operazioni macchinose e piuttosto ripetitive.

3. L'acquisizione dei dati e la gestione dei rapporti con le unità di rilevazione

3.3.4 L'analisi dei contatti

Nei 116 giorni di attivazione del servizio, dal 16 aprile 2018 al 16 ottobre 2018, il totale delle chiamate pervenute al Numero verde è stato pari a 23.765.

Le chiamate gestite in Ivr² (*Interactive voice response*) sono state 5.016 (il 21,1 per cento); quelle abbandonate dall'utente prima dell'effettiva risposta da parte di un operatore 765 (il 3,2 per cento).

Le chiamate distribuite agli operatori, al netto delle chiamate dissuase o con proposta di call back, sono state 17.270 (72,7 per cento), mentre le chiamate entranti che hanno avuto un'effettiva risposta da parte di un operatore sono state 16.505 (95,6 per cento) (Tavola 3.1).

Tavola 3.1 – Numero contatti gestiti dal Contact Center Inbound (valori assoluti e percentuali)

| Mese | Chiamate entranti | | Chiamate gestite in IVR | | Chiamate distribuite da IVR verso code | | Proposte di call back | | Chiamate distribuite verso operatore | | Chiamate abbandonate in coda operatore | | Chiamate risposta operatore | |
|---------------|-------------------|--------------|-------------------------|---------------|----------------------------------------|--------------|-----------------------|---------------|--------------------------------------|------------|----------------------------------------|---------------|-----------------------------|--|
| | n. | n. | % | n. | % | n. | % | n. | % | n. | % | n. | % | |
| apr | 871 | 155 | 17,8 | 716 | 82,2 | 48 | 6,7 | 668 | 93,3 | 23 | 3,4 | 645 | 96,6 | |
| mag | 1.597 | 290 | 18,2 | 1.307 | 81,8 | 23 | 1,8 | 1.284 | 98,2 | 29 | 2,3 | 1.255 | 97,7 | |
| giu | 2.966 | 602 | 20,3 | 2.364 | 79,7 | 149 | 6,3 | 2.215 | 93,7 | 84 | 3,8 | 2.131 | 96,2 | |
| lug | 3.209 | 615 | 19,2 | 2.594 | 80,8 | 221 | 8,5 | 2.373 | 91,5 | 88 | 3,7 | 2.285 | 96,3 | |
| ago | 1.966 | 356 | 18,1 | 1.610 | 81,9 | 72 | 4,5 | 1.538 | 95,5 | 43 | 2,8 | 1.495 | 97,2 | |
| set | 11.752 | 2.648 | 22,5 | 9.104 | 77,5 | 766 | 8,4 | 8.338 | 91,6 | 451 | 5,4 | 7.887 | 94,6 | |
| ott | 1.404 | 350 | 24,9 | 1.054 | 75,1 | 200 | 19,0 | 854 | 81,0 | 47 | 5,5 | 807 | 94,5 | |
| Totale | 23.765 | 5.016 | 21,1 | 18.749 | 78,9 | 1.479 | 8,0 | 17.270 | 72,7 | 765 | 3,2 | 16.505 | 95,6 | |

Fonte: Fornitore del servizio

L'analisi dei motivi di contatto mostra una spiccata prevalenza delle richieste di assistenza di tipo non tematico rispetto a quelle di tipo tematico (Figura 3.1).

Per quanto attiene ai quesiti di tipo non tematico le difficoltà maggiori sono state riscontrate nella macroarea "Assistenza alla compilazione e restituzione del questionario" (43,4 per cento) in cui ricadono tutti i quesiti relativi alla navigazione del questionario elettronico e ai flussi di lavorazione dello stesso. La concezione del Sistema di gestione della rilevazione, che prevedeva una serie di menu ciascuno dei quali attivava una funzione distinta, ha reso molto poco intuitivo il flusso di navigazione e il passaggio da una funzione all'altra.

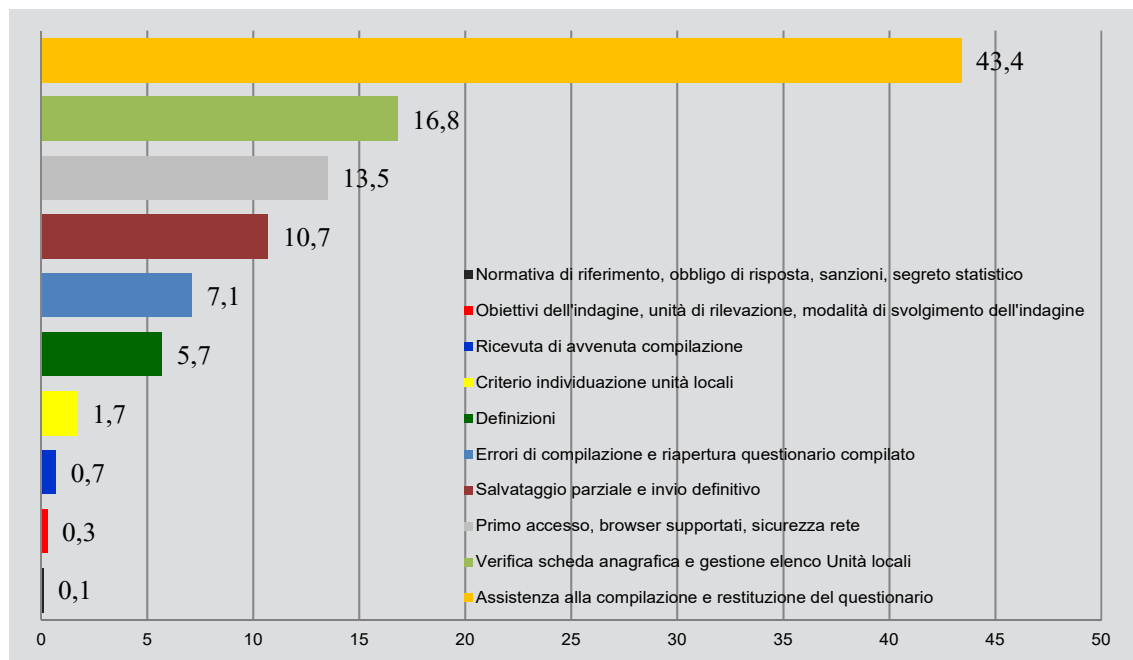
Difficoltà analoghe sono state riscontrate rispetto alle attività di "Verifica scheda anagrafica e gestione elenco Unità locali" (16,8 per cento), come pure nelle attività di salvataggio ed invio definitivo del questionario (10,7 per cento).

Ammontano, invece, ad appena lo 0,7 per cento le richieste di invio della ricevuta di avvenuta compilazione, anche in considerazione del fatto che tale operazione era possibile all'interno del sistema di acquisizione del questionario mediante una procedura automatizzata.

Per quanto attiene i quesiti di tipo tematico, invece, risultano molto esigue sia le richieste di chiarimento relative agli aspetti normativi (appena lo 0,1 per cento) sia i quesiti relativi agli obiettivi e alle modalità di svolgimento dell'indagine (0,3 per cento), mentre più numerosi sono stati i quesiti che ricadono nell'area "Definizioni" (5,7 per cento).

² Sistema capace di rilasciare informazioni ad un chiamante interagendo tramite tastiera telefonica.

Figura 3.1 - Motivo principale del contatto (valori percentuali)

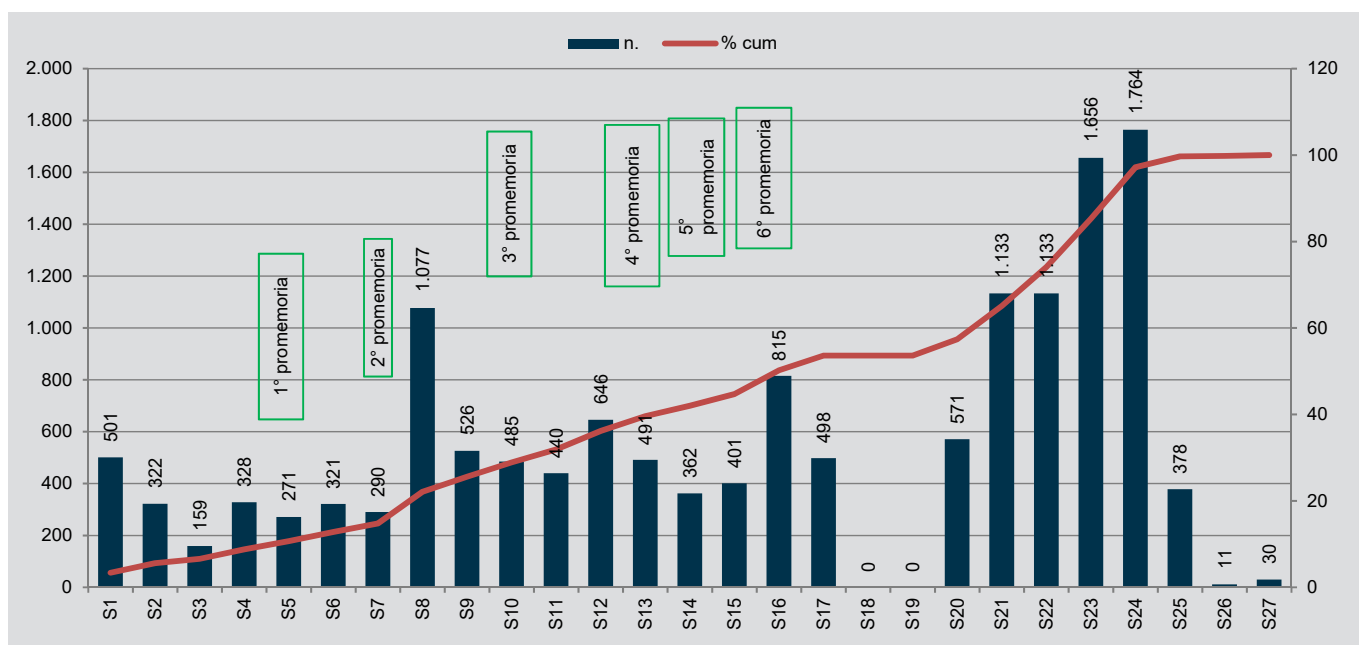


Fonte: Elaborazione Istat su dati del Fornitore del servizio

Più nel dettaglio, le Unità istituzionali si sono rivolte al Contact center principalmente per conoscere i criteri di inclusione o esclusione dal campo di osservazione rispetto allo stato di attività, inattività o cessazione delle stesse.

La Figura 3.2 riporta, in valore assoluto, l'andamento settimanale delle richieste di assistenza ricevute dal Contact center e la relativa percentuale cumulata.

Figura 3.2 - Andamento settimanale delle richieste di assistenza di primo livello (valori assoluti e percentuali cumulate)



Fonte: Elaborazione Istat su dati Fornitore del servizio

L'analisi dell'andamento delle chiamate evidenzia l'effetto positivo dei sei promemoria ufficiali inviati alle Unità istituzionali via Pec o, per alcuni casi residuali, attraverso raccomandata postale.

Nei giorni immediatamente successivi agli invii si osservano, infatti, picchi nelle chiamate effettuate al Contact center da parte delle unità di analisi.

I promemoria intermedi sembrerebbero aver avuto un effetto meno marcato sulle chiamate, mentre il primo promemoria, così come il quarto e il quinto, sembrerebbero aver influenzato sensibilmente il volume dei contatti in ingresso al Numero verde, probabilmente perché prossimi, rispettivamente, alla data di avvio e chiusura dell'indagine.

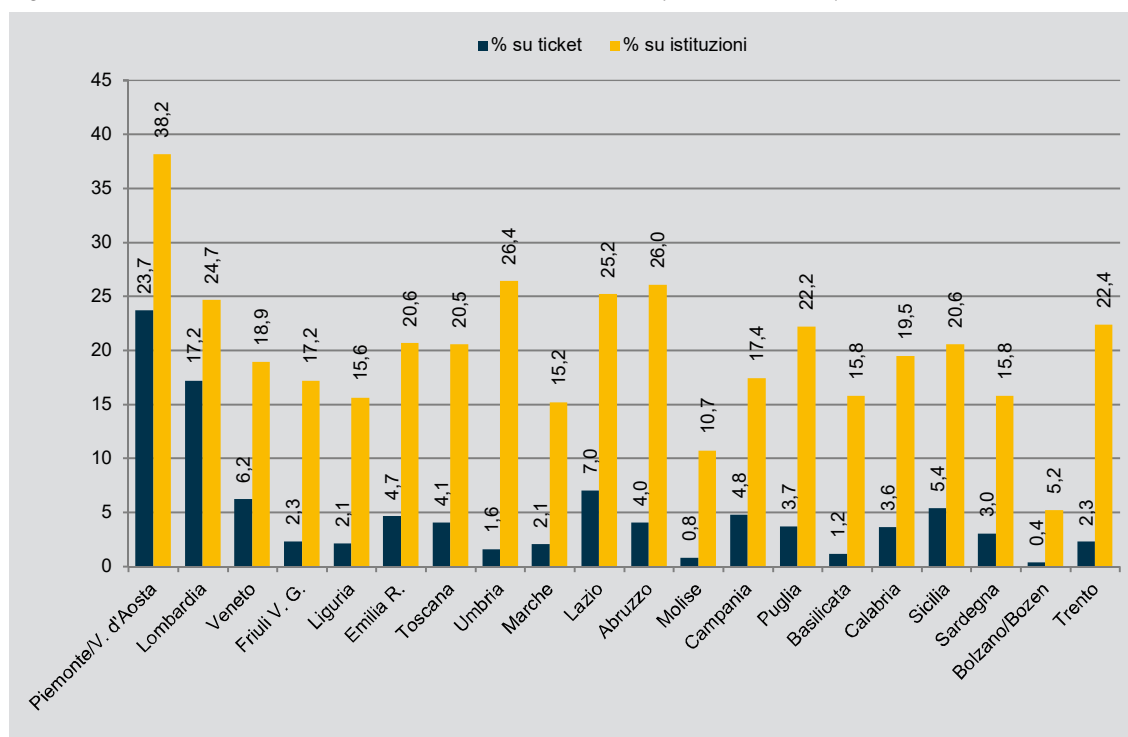
La Figura 3.3 analizza la distribuzione territoriale del volume di contatti ricevuti dal Numero verde.

Sono state prese in considerazione due diverse dimensioni di analisi. Il numero di ticket gestiti da ciascuno degli uffici territoriali Istat appartenenti alla rete di assistenza è stato analizzato, nel primo caso, in relazione al totale dei ticket gestiti; nel secondo caso, in relazione al totale delle Istituzioni ricadenti sul territorio regionale.

Fatta eccezione per la Lombardia, il Piemonte e la Valle D'Aosta, nelle quali si registrano i valori assoluti più alti, tutte le altre Regioni, pur non avendo gestito volumi di richieste di assistenza particolarmente elevati, hanno dimostrato di costituire un presidio importante sul territorio, se si guarda al rapporto di chiamate ricevute rispetto alle Unità istituzionali presenti sul territorio.

Tale relazione risulta evidente soprattutto nella Provincia Autonoma di Trento, nelle regioni centrali e insulari.

Figura 3.3 - Distribuzione territoriale dell'assistenza di terzo livello (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione Istat su dati del Fornitore del servizio

Al pari dei contatti telefonici anche i contatti email di primo livello sono stati gestiti autonomamente dalla società aggiudicataria attraverso una casella di posta elettronica attivata dall'Istat per accogliere le richieste di informazione e assistenza avanzate dai cittadini e restituire le risposte ai quesiti formulati.

Nel complesso sono arrivate circa 1.800 email di richieste di assistenza.

Nel caso in cui gli operatori dedicati alla gestione delle email non erano in grado di elaborare una risposta, i quesiti venivano scalati all'Istat che costruiva la risposta tecnica avendo cura di implementare, se necessario, il repository iniziale delle Faq.

3.4 I solleciti telefonici: il Contact center *outbound*

Al fine di evitare sovrapposizioni con gli interventi messi in campo da Istat, le strutture *inbound e outbound* hanno operato in maniera integrata nella gestione delle richieste degli utenti e delle informazioni ad essi fornite.

La strategia adottata, volta a massimizzare il tasso di risposta e minimizzare il fastidio statistico sui rispondenti, ha affidato l'attività di sollecito ad una pluralità di soggetti e di canali diversi, e previsto un calendario condiviso che ha consentito di distribuire i solleciti durante tutta la fase di raccolta dati sul campo.

Istat centrale ha gestito i solleciti effettuati via Pec o tramite vettore postale; i Responsabili Istat territoriali hanno gestito i promemoria telefonici/email rivolti ad alcune grandi Istituzioni influenti a livello regionale; il Contact center esterno, diverso da quello *inbound*, ha curato la parte massiva dell'attività in oggetto.

Le campagne di *outbound* massivo gestite dal Contact center sono state due: la prima si è svolta dal 12 al 29 giugno 2018 e la seconda dal 3 al 18 settembre 2018.

Il flusso di lavorazione dei promemoria gestiti dal Contact center è stato caratterizzato da uno scambio costante tra Istat e società aggiudicataria: giornalmente Istat provvedeva ad aggiornare ed inviare, sulla base delle risultanze del sistema di acquisizione dati, la lista delle unità non ancora rispondenti o parzialmente rispondenti; il Contact center restituiva a fine giornata la lista delle unità sollecitate con successo e di quelle non raggiunte.

L'attività *outbound* di promemoria gestita dal Contact center aveva un duplice obiettivo: acquisire il questionario completo in tutte le sue parti ed aggiornare o acquisire i nominativi degli incaricati del coordinamento della rilevazione nell'ambito di ciascuna Unità istituzionale coinvolta. Stante la complessità della metodologia d'indagine, che prevede la compilazione di un questionario per ciascuna delle Unità locali afferenti all'Unità istituzionale, risulta particolarmente utile individuare un coordinatore dell'intero processo, soprattutto nel caso di Unità istituzionali dalle dimensioni significative.

3.4.1 La formazione e gli strumenti a supporto degli operatori

Al pari di quanto avvenuto per il Contact center *inbound*, la formazione dedicata agli operatori *outbound* è stata curata dagli esperti Istat.

Gli argomenti affrontati, così come pure il materiale reso disponibile, sono stati i medesimi utilizzati per gli operatori *inbound*, sebbene caratterizzati da un livello di approfondimento minore.

All'operatore impegnato nelle attività di promemoria veniva richiesto, infatti, non solo di ricordare la scadenza del periodo di raccolta dati e la normativa in materia di obbligo di

3. L'acquisizione dei dati e la gestione dei rapporti con le unità di rilevazione

risposta ma anche di offrire assistenza all'Unità istituzionale sollecitata, se necessario.

A tal fine sono state fornite le istruzioni per poter restituire informazioni di carattere generale sull'indagine, risolvere le problematiche di accesso e navigazione nel sistema di acquisizione dati e procedere al re-invio della documentazione di indagine, se richiesto.

Per gli operatori *outbound* si è reso necessario, inoltre, un approfondimento sulle casistiche che avrebbero potuto determinare una fuoriuscita dal campo di osservazione. Trovandosi a gestire le mancate risposte era determinante che fossero particolarmente skillati su quegli eventi di trasformazione delle Unità istituzionali (variazione di forma giuridica, fusioni, scorpori, cessazioni, ecc.) che avrebbero potuto modificare il flusso di lavorazione dei questionari.

A tal fine è stato fornito loro un file contenente le istruzioni necessarie a guidare gli incaricati del coordinamento della rilevazione chiamati a rispondere alla rilevazione di controllo e copertura del registro delle Istituzioni pubbliche.

3.4.2 L'analisi dei contatti

Nella prima campagna di sollecito telefonico massivo (12-29 giugno 2018) sono state affidate alla società esterna 9.516 Istituzioni pubbliche da contattare.

La Tavola 3.2 riporta sinteticamente i risultati delle attività di sollecito effettuate nelle due settimane di campagna e in totale. Nel complesso sono stati effettuati poco più di 10 mila contatti, utilizzando in media nove operatori al giorno con un numero medio di contatti per operatore pari a 113 circa. In circa la metà dei contatti è stato possibile parlare con l'incaricato del coordinamento o un altro referente o prendere un appuntamento, mentre nell'altra metà dei casi non è stato possibile contattare l'Istituzione. Solo nel due per cento dei casi di contatto i questionari erano stati già inviati.

Tavola 3.2 – Contatti prima campagna *outbound* telefonico (valori assoluti e percentuali)

| | I settimana | | II settimana | | Totale | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|--------------|------|--------|------|
| | n. | % | n. | % | n. | % |
| Numero contatti lavorati | 4.039 | 0,4 | 6.111 | 0,6 | 10.150 | 1,1 |
| Numero operatori | 39 | | 51 | | 90 | |
| Numero medio contatti/operatore | 103,6 | | 119,8 | | 112,8 | |
| <i>Esiti giornalieri:</i> | | | | | | |
| <i>Contattare per ulteriore promemoria (senza richiesta)</i> | 1.151 | 28,0 | 2.181 | 36,0 | 3.332 | 33,0 |
| <i>Contatto sospeso per successiva verifica (con richiesta)</i> | 27 | 1,0 | 21 | 0,0 | 48 | 0,0 |
| <i>Appuntamento definito</i> | 891 | 22,0 | 692 | 11,0 | 1.583 | 16,0 |
| <i>Rifiuto</i> | 0 | 0,0 | 1 | 0,0 | 1 | 0,0 |
| <i>Non risponde/ Occupato/ Segreteria telefonica/ Fax/ Destinatario errato-Impresa Trasferita/ Numero errato</i> | 1.905 | 47,0 | 3.053 | 50,0 | 4.958 | 49,0 |
| <i>Questionario inviato senza sollecito</i> | 65 | 2,0 | 161 | 3,0 | 226 | 2,0 |
| <i>Cessata Attività</i> | 0 | 0,0 | 2 | 0,0 | 2 | 0,0 |

Fonte: Mediatica s.p.a

Analizzando i dati dei rispondenti contattati telefonicamente a 15 giorni dal termine della prima campagna emerge una bassa risposta da parte delle Istituzioni sollecitate. Infatti solo 135 Istituzioni hanno provveduto all'invio del questionario. Tale dato è spiegabile in parte con il sollecito avvenuto in un periodo ancora lontano dalla data di scadenza della rilevazione e molto vicino al periodo estivo, in parte alla difficoltà da parte di molte Istituzioni di reperire in tempi brevi i dati richiesti nel questionario.

L'effetto della seconda campagna (3-18 settembre 2018), avviata a ridosso della scadenza della rilevazione, è molto più evidente. (Tavola 3.3)

Le unità per cui è stato effettuato il sollecito telefonico massivo sono state 8.838. Queste hanno portato a 9.811 contatti, il 45 per cento dei quali andati a buon fine. Per un altro 46 per cento non è stato possibile entrare in contatto con l'incaricato del coordinamento o un referente dell'Istituzione. Durante la campagna il dieci per cento delle Istituzioni aveva già provveduto a rispondere prima di essere contattata.

In media sono stati utilizzati circa dieci operatori al giorno che hanno effettuato circa 97 contatti giornalieri.

Poiché prossima alla scadenza della rilevazione la campagna ha portato alla risposta 3.021 delle Istituzioni sollecitate telefonicamente.

Tavola 3.3 - Contatti seconda campagna *outbound* telefonico (valori assoluti e percentuali)

| | I settimana | | II settimana | | Totale | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|--------------|------|--------|------|
| | n. | % | n. | % | n. | % |
| Numero contatti lavorati | 4.916 | 0,6 | 4.895 | 0,6 | 9.811 | 1,1 |
| Numero operatori | 49 | | 52 | | 101 | |
| Numero medio contatti/operatore | 100,3 | | 94,1 | | 97,1 | |
| Esiti giornalieri: | | | | | | |
| <i>Contattare per ulteriore promemoria (senza richiesta)</i> | 1.583 | 32,0 | 1.711 | 35,0 | 3.294 | 34,0 |
| <i>Contatto sospeso per successiva verifica (con richiesta)</i> | 8 | 0,0 | 0 | 0,0 | 8 | 0,0 |
| <i>Appuntamento definito</i> | 598 | 12,0 | 439 | 9,0 | 1.037 | 11,0 |
| <i>Rifiuto</i> | 1 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 0,0 |
| <i>Non risponde/ Occupato/ Segreteria telefonica/ Fax/ Destinatario errato-Impresa Trasferita/ Numero errato</i> | 2.453 | 50,0 | 2.029 | 41,0 | 4.482 | 46,0 |
| <i>Questionario inviato senza sollecito</i> | 272 | 6,0 | 715 | 15,0 | 987 | 10,0 |
| <i>Cessata Attività</i> | 1 | 0,0 | 1 | 0,0 | 2 | 0,0 |

Fonte: Mediatrica s.p.a

3.5 L'assistenza alle Istituzioni pubbliche da parte di Istat

Il modello organizzativo che ha caratterizzato l'assistenza offerta da Istat alle Unità istituzionali coinvolte nella Rilevazione di controllo della copertura del registro delle Istituzioni pubbliche e di aggiornamento delle Unità locali riflette il nuovo assetto post modernizzazione.

Gli esperti del Servizio Sec hanno offerto supporto tematico alle Istituzioni pubbliche di livello nazionale la cui sfera di competenza si estende oltre i confini regionali, mentre gli esperti del Servizio Rdc hanno offerto supporto non tematico a tutte le Istituzioni pubbliche.

A livello regionale le sedi Istat territoriali si sono occupate di offrire assistenza tematica alle Unità istituzionali aventi sede nel territorio di competenza.

Questa ripartizione delle competenze è stata replicata in tutti i canali di assistenza attivati per le unità di analisi ed è stata particolarmente marcata nell'utilizzo dell'agenda condivisa.

Come anticipato nel paragrafo dedicato agli strumenti software, Istat si è occupato della lavorazione dei ticket non risolti dal Contact center accedendo al sistema di agenda condivisa.

Ogni utente Istat, compiuta l'autenticazione attraverso username e password assegnati dall'amministratore di sistema, poteva visualizzare la home page da cui era possibile accedere a tutte le funzionalità.

Per ognuno dei servizi deputati ad offrire assistenza alle Istituzioni pubbliche è stata creata un'area tematica e per ciascuno dei colleghi coinvolti è stata creata un'utenza di accesso all'area tematica di appartenenza.

In questo modo, è stato possibile assegnare a ciascuno, esclusivamente i ticket di propria competenza.

Per la restituzione delle risposte alle Unità istituzionali si è scelto di utilizzare a livello centrale un unico punto di raccolta delle richieste: la casella di posta censperm.istituzioni@istat.it.

Al fine di evitare complicate duplicazioni, lo smistamento delle diverse richieste è stato curato dal servizio Rdc, attraverso un sistema di sottocartelle.

Nel complesso sono state gestite circa 3.500 email.

3.6 L'acquisizione dei dati offline

Data la complessità del flusso della rilevazione, come nell'edizione precedente, l'Istat ha deciso di accogliere le esigenze di alcune Istituzioni pubbliche con un numero elevato di Unità locali che avrebbero dovuto compilare altrettanti questionari online. Per le Istituzioni che ne hanno fatto richiesta è stato predisposto un tracciato record del questionario di Unità locale per permettere alle stesse di predisporre un file con tutti i dati relativi alle rispettive unità locali.

Di seguito le Istituzioni pubbliche che hanno provveduto all'invio di file dati offline relativi alle Unità locali:

- Agenzia delle entrate
- Agenzia delle entrate - riscossione³
- Azienda provinciale per i servizi sanitari (Apss)
- Azienda sanitaria unica regionale - Asur Marche
- Azienda Usl Toscana sud-est
- Istituto nazionale della previdenza sociale (Inps)
- Provincia Autonoma di Trento
- Roma Capitale

Per il questionario di Unità istituzionale e il questionario della sede centrale è stata richiesta invece la compilazione online tramite Sgr-Censip.

La trasmissione dei dati offline è avvenuta attraverso protocollo sicuro utilizzando la piattaforma Istat Arcam.

Tramite la piattaforma Arcam sono state predisposte le forniture per le Istituzioni richiedenti e sono state inviate ai referenti indicati dalle Istituzioni stesse le credenziali per accedere al sistema e procedere all'invio dei dati ad Istat. Tutte le forniture di dati sono state caricate dai referenti sul sistema Arcam nei tempi previsti dalla rilevazione.

³ L'Istituzione ha inviato il file ma ha poi optato anche per la compilazione on line di tutti i modelli di Unità locale perché il sistema informatico prevedeva anche una fase di check degli errori presenti sui modelli relativamente ad alcune variabili.

3.6.1 La gestione dei casi particolari

Il sistema Arcam di acquisizione di dati offline è stato utilizzato anche per casi particolari riguardanti il Ministero della difesa, il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e il comparto scuole della Provincia Autonoma di Bolzano e della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Per il lato militare del Ministero della difesa sono stati predisposti dei tracciati record ad hoc dei dati, vista l'impossibilità da parte del Ministero di fornire dati disaggregati sul fronte militare. Tale tracciato è stato predisposto a livello di unità regionale.

Stesso discorso, non per problemi di sicurezza militare ma organizzativi, è stato fatto per le Capitanerie di porto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti.

Durante il Censimento delle Istituzioni pubbliche Istat acquisisce anche i dati sulle scuole in gran parte tramite il Miur. Per i dati relativi alla Provincia Autonoma di Bolzano e alla Regione Autonoma Valle d'Aosta è stato concordato con il servizio Sea (Servizio registri statistici sulle unità economiche) un tracciato record ad hoc, mentre la Provincia Autonoma di Trento ha preferito compilare i modelli online, come da prassi.

4. IL MONITORAGGIO DELLA RILEVAZIONE E I RISULTATI FINALI¹

4.1 Introduzione

Il capitolo illustra i principali risultati della raccolta dei dati del Censimento delle Istituzioni pubbliche.

La prima parte del capitolo descrive la fase di monitoraggio della rilevazione illustrando l'andamento della restituzione dei questionari per giorno, settimane, mesi di rilevazione e forma giuridica, nonché lo stato di avanzamento nella lavorazione dei modelli.

Nella seconda parte del capitolo si analizza il tasso di risposta a livello nazionale e regionale, per forma giuridica, e il tempo impiegato dalle Istituzioni per l'invio definitivo dei modelli di rilevazione.

Il capitolo termina con l'identificazione dei criteri per l'individuazione delle Istituzioni pubbliche non rispondenti e pertanto sanzionabili.

4.2 Andamento della rilevazione

Durante il periodo di rilevazione si è proceduto ad effettuare un monitoraggio giornaliero delle attività di restituzione dei questionari e di lavorazione complessiva degli stessi da parte delle Unità istituzionali.

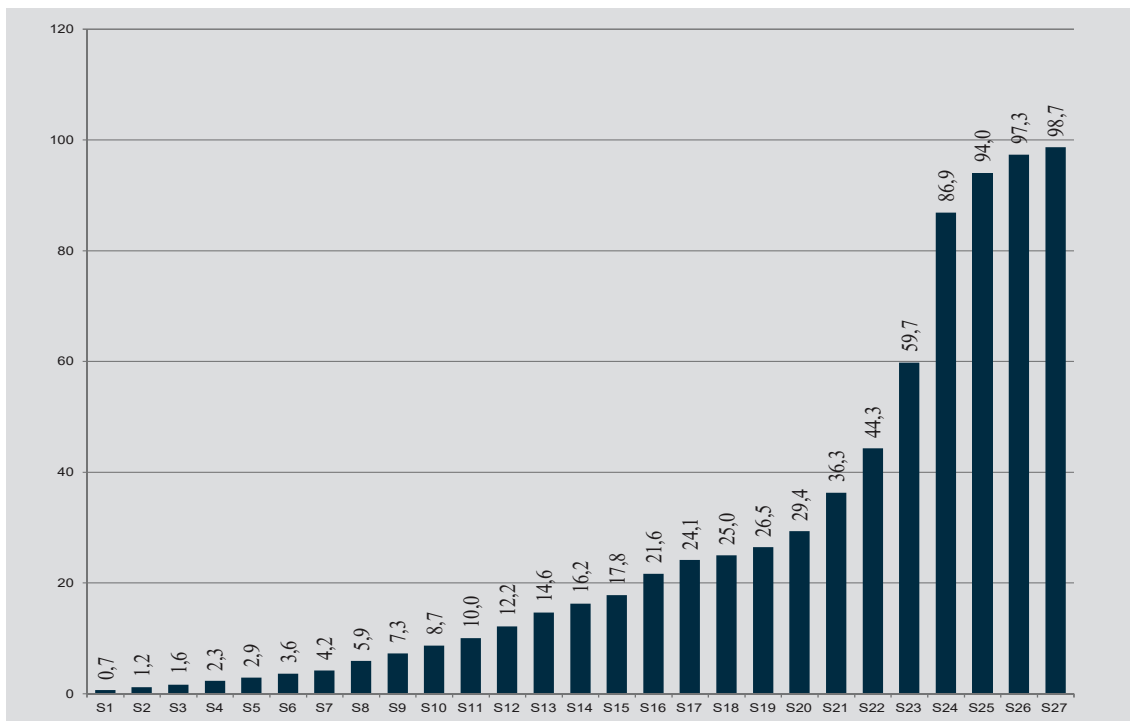
La Figura 4.1 riporta la distribuzione dei questionari inviati per settimana di rilevazione. L'andamento della restituzione si è mantenuto molto basso per due terzi del periodo di rilevazione. A metà del periodo di rilevazione è stato restituito solo il 14,6 per cento dei questionari e ad un mese dalla fine poco meno del 60 per cento. La restituzione maggiore si osserva a tre - quattro settimane dalla scadenza dei termini. Al termine della rilevazione è stato compilato e inviato il 98,7 per cento dei questionari².

La Figura 4.2 riporta l'andamento giornaliero in valore assoluto dei questionari restituiti e la relativa percentuale cumulata. Evidente è stato l'effetto dei sei promemoria ufficiali inviati via Pec e in casi residuali tramite raccomandata postale e dei relativi remind personalizzati inviati agli incaricati del coordinamento. Nei giorni prossimi agli invii si osservano, infatti, dei picchi nella restituzione dei questionari. Effetto meno lieve nelle risposte si registra invece durante la prima campagna di *outbound* telefonica mentre la seconda campagna, contemporanea al quarto e quinto promemoria, mostra un maggiore effetto, probabilmente perché prossima alla scadenza della rilevazione.

¹ Il capitolo è stato curato da Novella Cecconi. I paragrafi 4.1, 4.2, 4.3 sono stati redatti da Novella Cecconi. Ha contribuito alla redazione del paragrafo 4.3 Valeria Pangrazi. Tutte le elaborazioni si riferiscono ai dati risultanti dalla conduzione dell'indagine

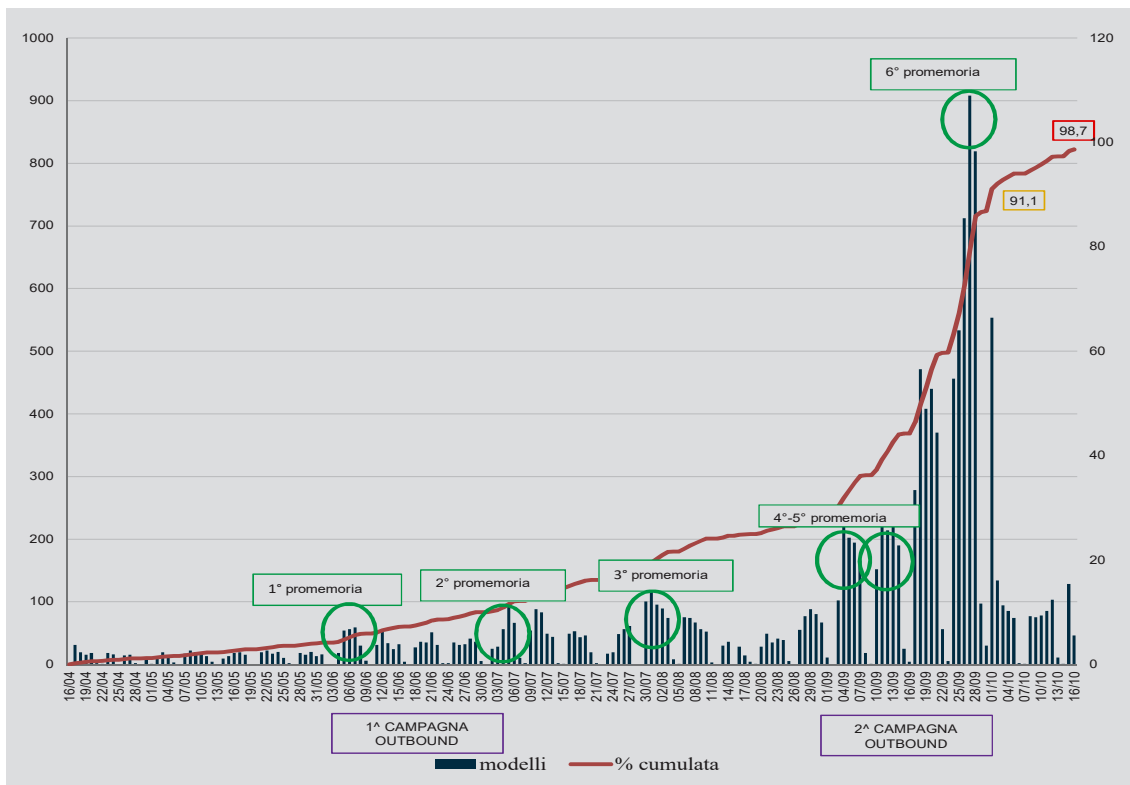
² Per questionari inviati si intendono non solo quelli riferiti alle Istituzioni attive che hanno compilato i vari modelli spettanti ma anche quelli relativi alle Istituzioni che si sono dichiarate inattive o cessate, che dovevano comunque lanciare la procedura di check e procedere all'invio del modello per ottenere la ricevuta di avvenuta "comunicazione".

Figura 4.1 - Questionari inviati per settimana di rilevazione (valori percentuali cumulati)



Fonte: Elaborazione su dati Istat

Figura 4.2 - Questionari inviati per data (valori assoluti e percentuale cumulata)



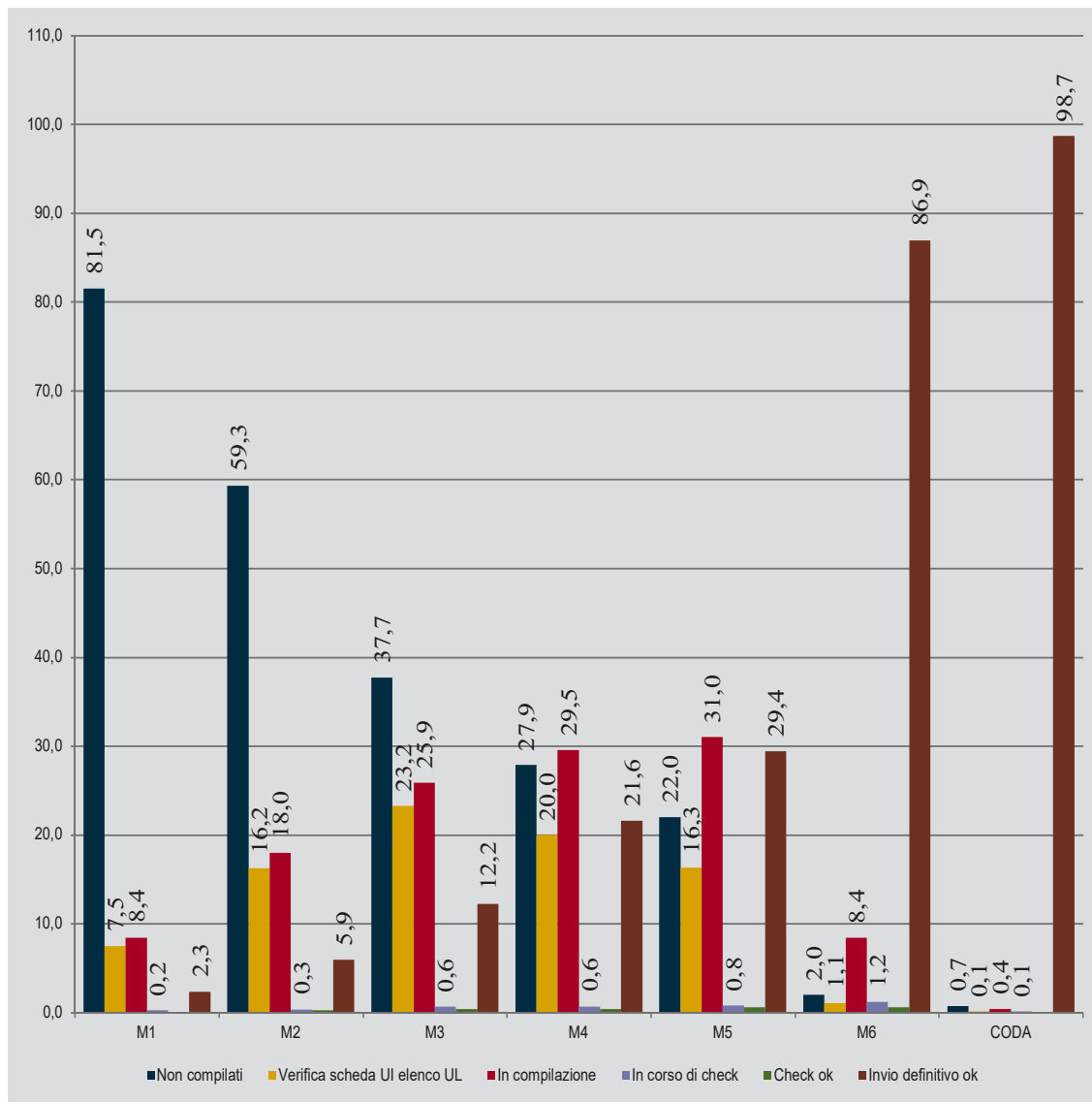
Fonte: Elaborazione su dati Istat

4. Il monitoraggio della rilevazione e i risultati finali

Al 1° ottobre 2018, data ufficiale di termine della rilevazione, è stato restituito il 91,1 per cento dei questionari. L'allungamento dei tempi di rilevazione al 16 ottobre 2018 ha permesso l'acquisizione di un ulteriore 7,6 per cento di questionari.

La Figura 4.3 riporta l'andamento della rilevazione per mese³. Il primo mese di rilevazione solo il 2,3 per cento delle Istituzioni ha provveduto a completare la rilevazione. Tale percentuale rimane bassa fino al quarto mese, dove poco più di un quinto delle Istituzioni ha terminato la compilazione dei modelli e poco meno del 30 per cento sta procedendo alla compilazione. Ad un mese dal termine ufficiale dell'indagine il 70 per cento delle Istituzioni è ancora non rispondente e di queste il 22 per cento circa non è mai entrata nel sistema di acquisizione dei dati.

Figura 4.3 - Unità istituzionali per stato di compilazione e mese di rilevazione (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati Istat

³ Per mese si intendono quattro settimane di rilevazione a partire dal 16 aprile 2018.



A livello territoriale si osserva una risposta più lenta da parte delle Istituzioni del Nord-est e Centro fino all'ultimo mese di rilevazione, in cui si registra un recupero. Al termine della rilevazione per tutte le ripartizioni si registra un numero di questionari inviati superiore al 99 per cento, fatta eccezione per il Centro, con circa il quattro per cento in meno di Istituzioni rispondenti (Tavola 4.1).

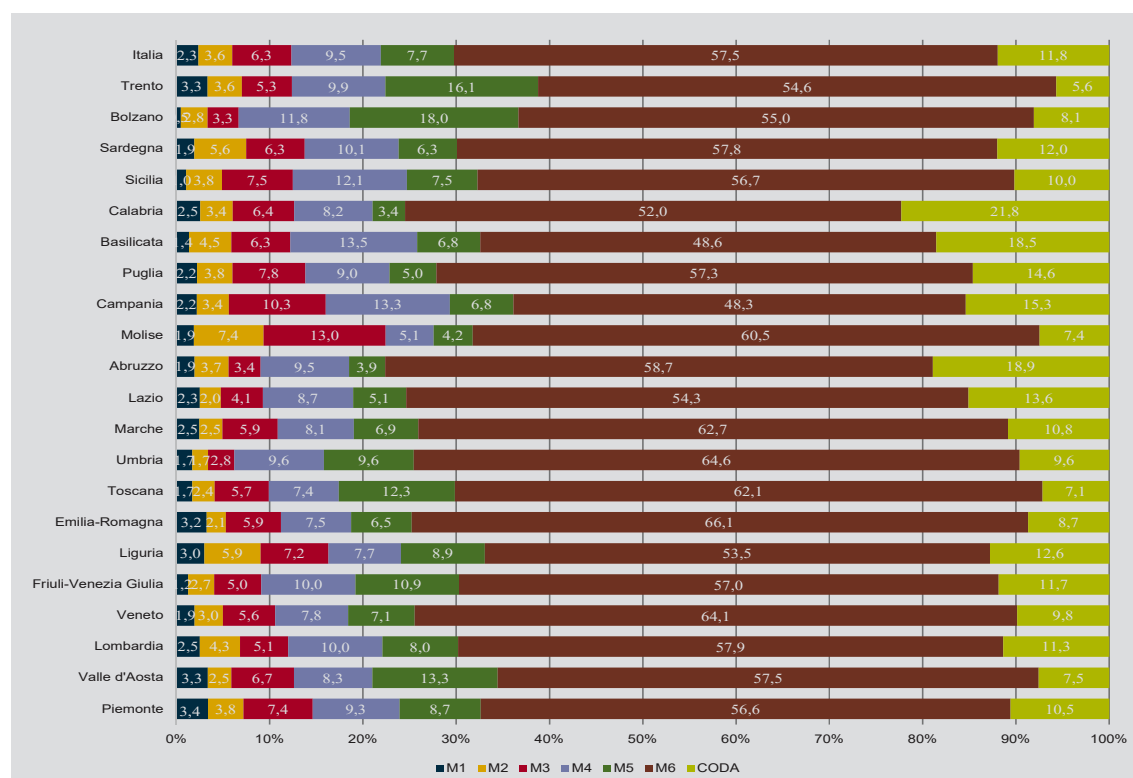
Tavola 4.1 - Questionari inviati per mese e ripartizione geografica (valori percentuali)

| MESE | RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE | | | | |
|------|--------------------------|----------|--------|------|-------|
| | Nord-ovest | Nord-est | Centro | Sud | Isole |
| M1 | 2,9 | 2,2 | 2,1 | 2,1 | 1,4 |
| M2 | 7,1 | 5,0 | 4,3 | 6,0 | 5,9 |
| M3 | 13,4 | 10,3 | 9,1 | 13,9 | 12,9 |
| M4 | 22,8 | 19,0 | 17,3 | 24,1 | 24,1 |
| M5 | 31,4 | 28,4 | 25,3 | 29,2 | 31,1 |
| M6 | 88,3 | 90,1 | 84,5 | 82,5 | 88,3 |
| CODA | 99,3 | 99,3 | 95,3 | 99,3 | 99,1 |

Fonte: Elaborazione su dati Istat

A livello regionale, a metà della rilevazione la partecipazione è risultata maggiore da parte delle Istituzioni della Campania (10,3 per cento), del Molise (13,0 per cento) e del Piemonte (7,4 per cento) mentre nel sesto mese di rilevazione si registrano percentuali maggiori di rispondenti in Veneto (64,1 per cento), Umbria (64,6 per cento) e in Emilia-Romagna (66,1 per cento). Al termine della rilevazione in tutte le regioni si è raggiunta una percentuale di Istituzioni rispondenti superiore al 97 per cento, con totale partecipazione delle Istituzioni dell'Abruzzo e dell'Emilia Romagna. Fa eccezione il Lazio con il 90,1 per cento della partecipazione. (Figura 4.4).

Figura 4.4 - Questionari inviati per mese di rilevazione e Regione (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati Istat

4. Il monitoraggio della rilevazione e i risultati finali

Di seguito la restituzione dei questionari per mese di rilevazione e forma giuridica dell'Istituzione (Tavola 4.2).

Tavola 4.2 - Questionari inviati per mese di rilevazione e forma giuridica dell'Istituzione (valori percentuali)

| FORMA GIURIDICA | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 | CODA | Totale |
|-------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Agenzia dello Stato | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 7,1 | 0,0 | 78,6 | 14,3 | 100,0 |
| Agenzie regionali per il lavoro | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 77,8 | 22,2 | 100,0 |
| Agenzie regionali sanitarie | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 70,0 | 20,0 | 100,0 |
| Altra forma di ente privato con personalità giuridica | 0,0 | 6,3 | 12,5 | 0,0 | 6,3 | 56,3 | 12,5 | 93,8 |
| Altra forma di ente privato senza personalità giuridica | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 83,3 | 16,7 | 100,0 |
| Altro ente pubblico non economico locale | 3,2 | 2,8 | 7,2 | 14,7 | 10,4 | 53,8 | 6,4 | 98,4 |
| Altro ente pubblico non economico nazionale | 3,0 | 2,0 | 5,9 | 5,0 | 6,9 | 62,4 | 9,9 | 95,0 |
| Associazione non riconosciuta | 4,5 | 4,5 | 9,1 | 9,1 | 0,0 | 45,5 | 22,7 | 95,5 |
| Associazione riconosciuta | 0,0 | 2,5 | 1,3 | 13,9 | 3,8 | 57,0 | 10,1 | 88,6 |
| Autorità indipendenti | 10,0 | 10,0 | 0,0 | 20,0 | 0,0 | 40,0 | 20,0 | 100,0 |
| Azienda o ente del servizio sanitario nazionale | 0,0 | 0,5 | 1,0 | 3,5 | 5,4 | 70,3 | 18,8 | 99,5 |
| Azienda pubblica di servizi alle persone ai sensi del d.lgs n. 207/2001 | 2,1 | 1,4 | 6,6 | 8,7 | 11,2 | 58,4 | 8,0 | 96,5 |
| Azienda speciale ai sensi del T.U. 267/2000 | 2,1 | 4,1 | 4,1 | 10,8 | 9,7 | 55,9 | 13,3 | 100,0 |
| Camera di commercio | 0,0 | 3,3 | 3,3 | 10,9 | 9,8 | 64,1 | 8,7 | 100,0 |
| Città metropolitana | 7,1 | 0,0 | 0,0 | 14,3 | 7,1 | 42,9 | 28,6 | 100,0 |
| Comune | 2,4 | 3,5 | 5,9 | 9,0 | 8,4 | 58,2 | 11,8 | 99,2 |
| Comunità montana o isolana | 1,3 | 3,4 | 14,1 | 7,4 | 6,7 | 57,7 | 7,4 | 98,0 |
| Consorzio di diritto privato | 1,9 | 1,9 | 5,8 | 5,8 | 9,6 | 55,8 | 15,4 | 96,2 |
| Consorzio di diritto pubblico | 4,1 | 3,5 | 4,4 | 10,6 | 6,5 | 55,8 | 12,4 | 97,3 |
| Ente ambientale regionale | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 0,0 | 80,0 | 10,0 | 100,0 |
| Ente di sviluppo agricolo regionale o di altro ente locale | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 11,1 | 5,6 | 72,2 | 5,6 | 100,0 |
| Ente o autorità portuale | 0,0 | 0,0 | 5,9 | 11,8 | 5,9 | 70,6 | 0,0 | 94,1 |
| Ente parco | 2,4 | 7,1 | 10,3 | 9,5 | 11,1 | 45,2 | 10,3 | 96,0 |
| Ente per il turismo | 3,3 | 10,0 | 13,3 | 23,3 | 6,7 | 43,3 | 0,0 | 100,0 |
| Ente per la ricerca e per l'aggiornamento educativo | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 50,0 | 0,0 | 50,0 | 0,0 | 100,0 |
| Ente pubblico economico | 3,3 | 3,3 | 3,8 | 7,1 | 9,2 | 64,9 | 7,1 | 98,7 |
| Fondazione (escluse fondazioni bancarie) | 0,0 | 4,1 | 3,1 | 11,3 | 5,2 | 54,6 | 16,5 | 94,8 |
| Istituto o ente pubblico di ricerca | 0,0 | 4,1 | 2,0 | 4,1 | 4,1 | 67,3 | 18,4 | 100,0 |
| Istituto pubblico di assistenza e beneficenza | 2,5 | 4,5 | 7,5 | 6,5 | 6,5 | 57,3 | 12,1 | 97,0 |
| Ministero | 0,0 | 0,0 | 7,7 | 0,0 | 7,7 | 61,5 | 23,1 | 100,0 |
| Ordine e collegio professionale | 2,9 | 5,5 | 10,7 | 14,1 | 5,8 | 50,5 | 9,4 | 99,0 |
| Organo costituzionale o a rilevanza costituzionale | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 66,7 | 22,2 | 100,0 |
| Presidenza del consiglio | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 100,0 |
| Provincia | 0,0 | 0,0 | 3,2 | 6,4 | 7,4 | 69,1 | 11,7 | 97,9 |
| Regione | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2,5 | 7,5 | 62,5 | 27,5 | 100,0 |
| Società consortile | 5,3 | 0,0 | 5,3 | 0,0 | 5,3 | 42,1 | 26,3 | 84,2 |
| Società di mutuo soccorso | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 66,7 | 22,2 | 88,9 |
| Unione di comuni | 1,4 | 2,5 | 3,5 | 5,9 | 5,5 | 59,4 | 18,4 | 96,6 |
| Università pubblica | 0,0 | 0,0 | 2,9 | 2,9 | 1,4 | 59,4 | 31,9 | 98,6 |
| n.d. | 0,0 | 11,1 | 0,0 | 22,2 | 0,0 | 55,6 | 11,1 | 100,0 |
| Totale | 2,3 | 3,6 | 6,3 | 9,5 | 7,7 | 57,5 | 11,8 | 98,7 |

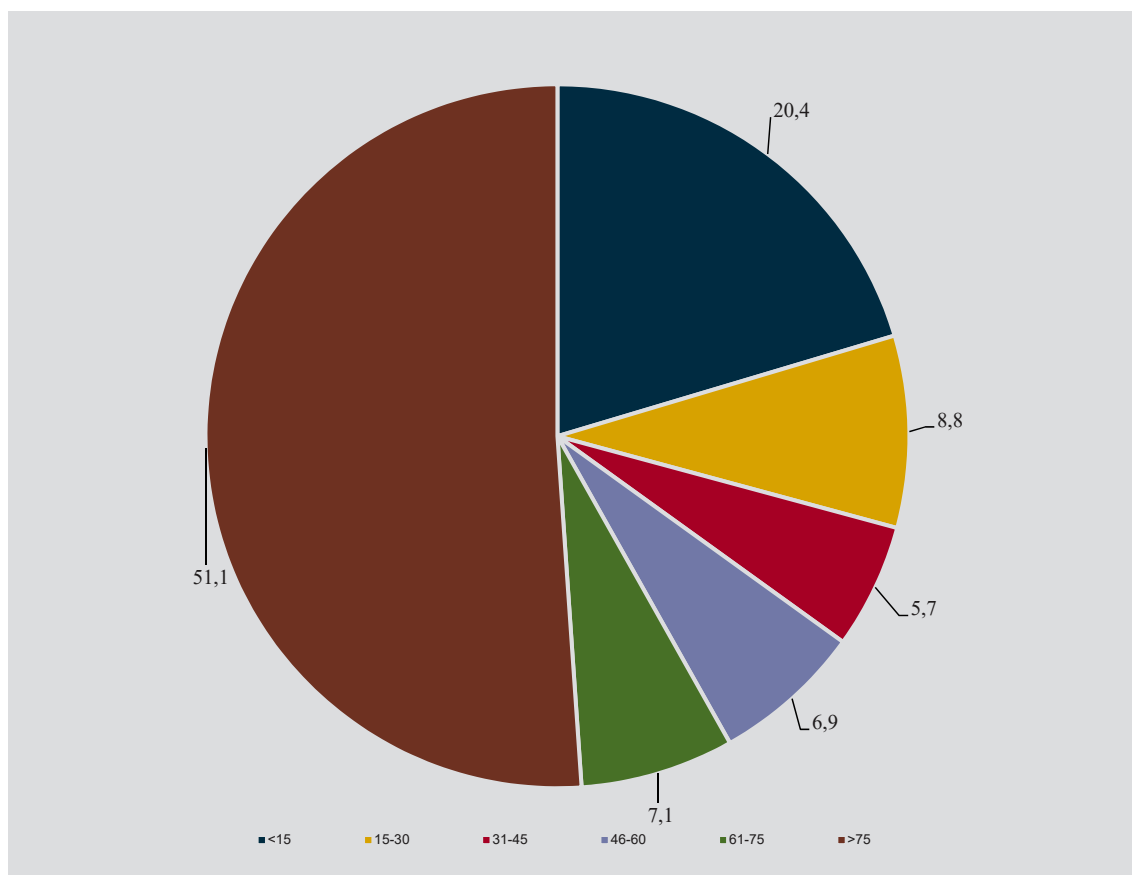
Fonte: Elaborazione su dati Istat

Nell'84,6 per cento delle forme giuridiche considerate si osserva una risposta degli enti superiore al 95 per cento (nel 43,6 per cento dei casi si registra una risposta totale degli enti). Le società consortili, quelle di mutuo soccorso e le associazioni riconosciute hanno raggiunto un tasso di partecipazione inferiore se pur importante.

La Figura 4.5 riporta la distribuzione percentuale delle Istituzioni per giorni trascorsi tra l'accesso al sistema Sgr-Censip e l'invio definitivo del questionario. Più del 51,1 per cento delle Istituzioni ha proceduto all'invio definitivo del modello di rilevazione dopo più di due mesi e mezzo dal primo accesso al sistema, di queste l'11 per cento ha impiegato più di cinque mesi. Poco meno del 30 per cento delle Istituzioni ha restituito il questionario in meno di un mese (29,2 per cento). L'elevato numero di giorni impiegati è dovuto alla mol-

teplicità e varietà di dati richiesti nei questionari e quindi alla difficoltà di reperire tali dati in tempi brevi. In particolare nelle Istituzioni medio-grandi sono molti gli uffici detentori delle informazioni richieste e di conseguenza è necessario più tempo per raccoglierle.

Figura 4.5 - Giorni trascorsi tra accesso al sistema e invio definitivo del questionario



Fonte: Elaborazione su dati Istat

La Tavola 4.3 riporta la distribuzione delle Istituzioni per stato di attività alla data di riferimento della rilevazione. Il 97,7 per cento delle Unità istituzionali si è dichiarata attiva al 31 dicembre 2017. Il tasso di risposta della rilevazione al termine dell'indagine è stato pari al 98,9 per cento.

Tavola 4.3 - Effetto dei solleciti telefonici sulla compilazione del questionario

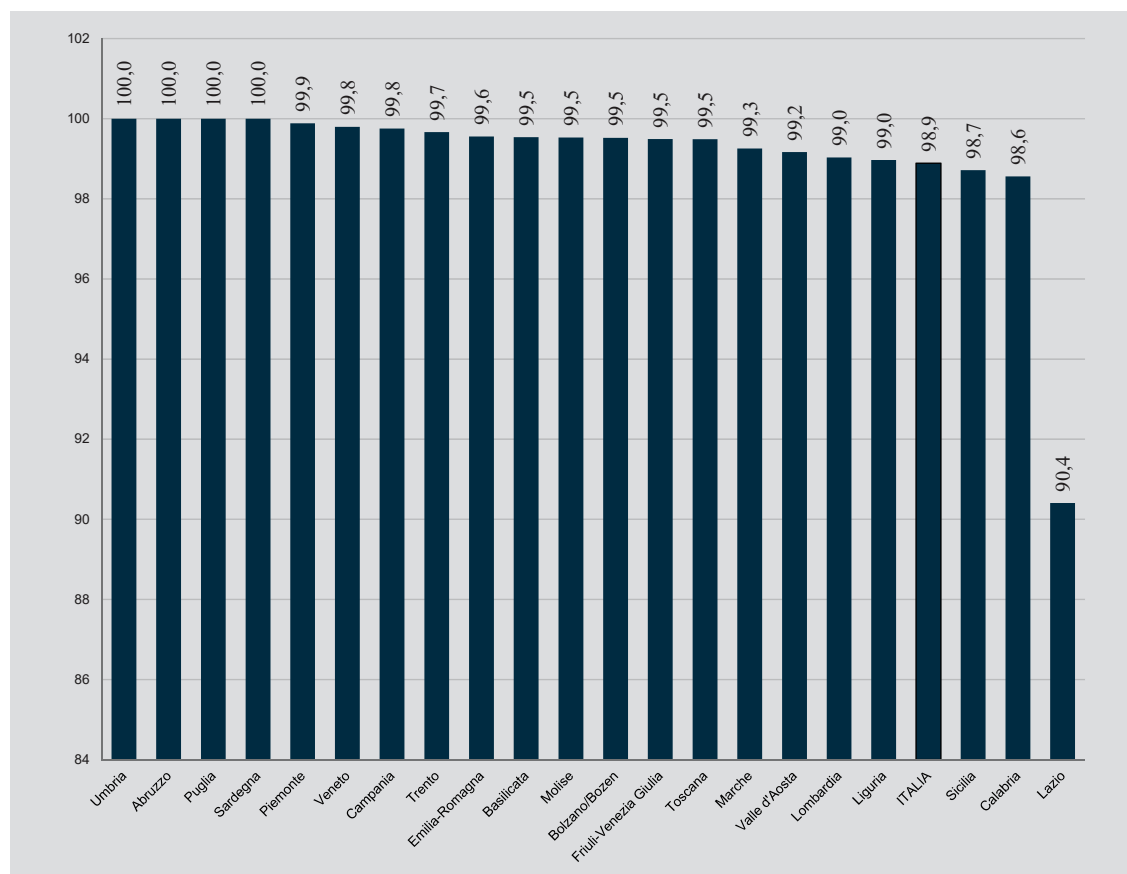
| STATO ATTIVITA' UI | % |
|-------------------------------------|------------|
| Attiva e lo era anche al 31/12/2017 | 97,7 |
| Attiva a partire dal 2018 | 0,0 |
| Cessata(*) | 0,1 |
| Cessata con data <= 31/12/2017 | 0,9 |
| Cessata con data > 31/12/2017 | 0,3 |
| Duplicata(*) | 0,0 |
| Fuori campo osservazione(*) | 0,2 |
| Inattiva(*) | 0,1 |
| Inattiva con data <= 31/12/2017 | 0,5 |
| Inattiva con data > 31/12/2017 | 0,0 |
| Nessuna informazione | 0,2 |
| Totale | 100 |

Fonte: Elaborazione su dati Istat

(*) Esiti posti d'ufficio a seguito di segnalazioni pervenute dalle Istituzioni, dopo verifica da parte del Servizio Sea.

La Figura 4.6 riporta la distribuzione dei tassi di risposta a livello regionale. Tutte le Regioni e Province Autonome presentano tassi di risposta superiori al 98,5 per cento tranne il Lazio, il cui tasso si attesta intorno al 90 per cento. Quattro Regioni hanno raggiunto un tasso di risposta totale (Umbria, Abruzzo, Puglia e Sardegna).

Figura 4.6 - Tasso di risposta per Regione (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati Istat

4.3 L'individuazione delle Istituzioni pubbliche sanzionabili

Al termine dell'indagine, soggetta ad obbligo di risposta e sanzione amministrativa in caso di violazione dello stesso⁴, si è proceduto all'individuazione delle Istituzioni pubbliche sanzionabili perché non rispondenti. Il contingente iniziale dei non rispondenti è dato dalle Unità istituzionali che non hanno provveduto all'invio definitivo del questionario complessivo della Ui, possibile solo a seguito della compilazione di tutti i modelli di Ui e delle UI, all'avvio e eventuale risoluzione del check degli errori e all'invio definitivo del modello complessivo con generazione della ricevuta di avvenuta compilazione.

L'elenco delle potenziali Istituzioni sanzionabili (120 Ui) è stato creato tenendo conto di diversi aspetti:

- stato del modello complessivo della Ui registrato sul sistema di gestione dell'indagine;

⁴ Obbligo di risposta sancito dall'art.7 del decreto legislativo n. 322/1989 e dal DPR 31 gennaio 2018 di approvazione del Programma statistico nazionale 2017-2019; violazione di tale obbligo sanzionata ai sensi degli art. 7 e 11 del decreto legislativo n. 322/1989 e del medesimo DPR 31 gennaio 2018.

- contatti telefonici o via email della Ui con il Contact center Istat;
- contatti email con Istat centrale;
- contatti telefonici o via email con Istat territoriale.

L'incrocio delle informazioni suddette ha permesso di creare uno schema per decidere per quali Istituzioni far partire la procedura sanzionatoria.

Vista la complessità del flusso per arrivare all'invio finale del questionario complessivo si è deciso di non procedere a procedura sanzionatoria per le 18 Istituzioni che avevano completato tutti i modelli di rilevazione o che avevano lanciato il processo di check degli errori, quindi quelle per cui si era previsto solo l'invio definitivo del modello complessivo.

Per tutte le altre 102 Istituzioni, pari allo 0,8 per cento dell'universo, si è proceduto a far partire la procedura sanzionatoria.

Di seguito la distribuzione percentuale delle Istituzioni sanzionabili per regione.

Tavola 4.4 - Distribuzione per Regione delle Istituzioni pubbliche sanzionabili (valori percentuali)

| REGIONE | % su UI regione | % su totale UI sanzionabili |
|-------------------------------------|-----------------|-----------------------------|
| Piemonte | 0,1 | 1,0 |
| <i>Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste</i> | <i>0,8</i> | <i>1,0</i> |
| Lombardia | 0,7 | 14,7 |
| <i>Bozano/Bozen</i> | <i>0,5</i> | <i>1,0</i> |
| <i>Trento</i> | <i>-</i> | <i>-</i> |
| Veneto | 0,2 | 2,0 |
| Friuli-Venezia Giulia | 0,2 | 1,0 |
| Liguria | 0,2 | 1,0 |
| Emilia-Romagna | - | - |
| Toscana | 0,3 | 2,0 |
| Umbria | - | - |
| Marche | 0,5 | 2,0 |
| Lazio | 7,4 | 60,8 |
| Abruzzo | - | - |
| Molise | 0,5 | 1,0 |
| Campania | 0,1 | 1,0 |
| Puglia | - | - |
| Basilicata | 0,5 | 1,0 |
| Calabria | 1,1 | 5,9 |
| Sicilia | 0,6 | 4,9 |
| Sardegna | - | - |
| Totale | 0,8 | 100,0 |

Fonte: Elaborazione su dati Istat

Lazio e Calabria registrano la maggiore percentuale di Istituzioni pubbliche non rispondenti (rispettivamente 7,4 per cento e 1,1 per cento). Nella Provincia Autonoma di Trento, in Emilia Romagna, Umbria, Abruzzo, Puglia e Sardegna la partecipazione delle Istituzioni pubbliche al Censimento è stata totale.

Il 75,5 per cento delle Istituzioni sanzionabili ha sede nel Lazio e in Lombardia (rispettivamente il 60,8 per cento e il 14,7 per cento).

L'analisi delle Istituzioni pubbliche sanzionabili per forma giuridica vede le società di mutuo soccorso e le associazioni riconosciute con maggior numero di non rispondenti su totale delle Ui per forma giuridica (rispettivamente 50 per cento e 7,7 per cento). Il totale delle Ui sanzionabili invece è composto per il 75,5 per cento da Comuni (54,9 per cento), Unioni di Comuni (10,8 per cento) e Ordini e collegi professionali (9,8 per cento). (Tavola 4.5).

4. Il monitoraggio della rilevazione e i risultati finali

41

Tavola 4.5 - Distribuzione percentuale Istituzioni pubbliche sanzionabili per forma giuridica (valori percentuali)

| Forma giuridica | su UI per forma giuridica | su totale UI sanzionabili |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Altro ente pubblico non economico locale | 0,4 | 1,0 |
| Altro ente pubblico non economico nazionale | 2,3 | 2,0 |
| Associazione riconosciuta | 7,7 | 5,9 |
| Azienda o ente del servizio sanitario nazionale | 0,5 | 1,0 |
| Azienda pubblica di servizi alle persone ai sensi del d.lgs n. 207/2001 | 1,1 | 2,9 |
| Comune | 0,7 | 54,9 |
| Consorzio di diritto privato | 2,0 | 1,0 |
| Consorzio di diritto pubblico | 1,2 | 3,9 |
| Ente o autorità portuale | 5,9 | 1,0 |
| Ente pubblico economico | 0,4 | 1,0 |
| Fondazione (escluse fondazioni bancarie) | 2,0 | 2,0 |
| Istituto pubblico di assistenza e beneficenza | 0,9 | 2,0 |
| Ordine e collegio professionale | 0,6 | 9,8 |
| Società di mutuo soccorso | 50,0 | 1,0 |
| Unione di comuni | 1,9 | 10,8 |
| Totale | 0,8 | 100 |

Fonte: Elaborazione su dati Istat

5. LA CONDUZIONE DEL CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE: L'ESPERIENZA TERRITORIALE¹

5.1 Introduzione

Obiettivo di questo capitolo è analizzare l'esperienza territoriale in merito all'attività di raccolta dati che è stata effettuata nel corso del Censimento delle Istituzioni pubbliche.

Dopo una breve descrizione degli aspetti organizzativi della rete di rilevazione che a livello territoriale ha fornito supporto alle diverse fasi del processo, vengono caratterizzati alcuni elementi dell'esperienza dell'Ufficio territoriale durante l'attività pre-censuaria e lo svolgimento dell'attività di raccolta dati volti a migliorare la qualità dei risultati.

La parte centrale del capitolo è dedicata all'analisi territoriale e temporale (durante i mesi in cui è stata condotta la rilevazione), svolta in parallelo rispetto all'analisi nazionale (cfr. capp. 3 e 4), su un set di indicatori di processo che riguardano lo stato di lavorazione dei questionari, l'attività *inbound* di assistenza alla rilevazione per numero richieste e il motivo prevalente del contatto e l'attività *outbound* nei riguardi delle istituzioni influenti a livello regionale per numerosità e durata media del contatto.

Il capitolo si completa con un'analisi delle diverse forme giuridiche delle istituzioni pubbliche riclassificate in funzione di macrocategorie e volta a osservare il loro comportamento nei territori in relazione alle principali variabili di classificazione quali la risposta alla rilevazione e i contatti *inbound* e *outbound* con le unità istituzionali.

5.2 L'organizzazione e la rete di rilevazione sul territorio

La rete di rilevazione è stata costituita dall'Istat a due livelli territoriali, nazionale e regionale, senza il ricorso a rilevatori.

A livello nazionale l'Istat ha definito gli aspetti organizzativi, tecnici e metodologici della Rilevazione di controllo della copertura del registro delle Istituzioni pubbliche e di aggiornamento delle Unità locali.

A livello regionale le attività di rilevazione sono state svolte dagli Uffici territoriali dell'Istat (Uutt) attraverso i Responsabili Istat Territoriali (Rit) incaricati.

In particolare essi hanno svolto:

- informazione e assistenza alle unità di rilevazione per aspetti di carattere tematico;
- monitoraggio dell'andamento della rilevazione ed eventuale intervento nei casi di criticità;
- supervisione delle attività di rilevazione per le unità istituzionali che hanno la sede unica (Istituzione unilocalizzata) o centrale (Istituzione plurilocalizzata) presente nel territorio di competenza;

¹ Il capitolo è stato curato da Anna Maria Pia Mirto. I paragrafi 5.1, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 sono stati redatti da Anna Pia Mirto. I grafici in ArcGis sono stato realizzati da Leonardo D'Alessandro. Il paragrafo 5.2 e il box sono stati redatti da Lucia Mongelli.

- attività di sensibilizzazione, finalizzata alla collaborazione con le unità di rilevazione. Gli uffici territoriali Istat, nell'ambito del territorio di competenza, secondo quanto previsto dal Piano Generale di Censimento, hanno organizzato incontri con i dirigenti o i funzionari incaricati del coordinamento della rilevazione.

Le Istituzioni che sono state coinvolte nel Censimento hanno potuto usufruire anche di personale a supporto dell'attività. Gli operatori del Contact center, attraverso un servizio di *inbound* e *outbound*, hanno potuto fornire assistenza e supporto durante tutto il periodo di rilevazione. I Rit hanno svolto attività di assistenza tematica e fornito supporto attraverso i materiali disponibili (manuali, guide sintetiche, approfondimenti, slides, video-tutorial, ecc.) sulla piattaforma Moodle, usata allo scopo di creare un ambiente di apprendimento condiviso, integrato e finalizzato alla crescita professionale e allo sviluppo continuo delle conoscenze, raggiungibile anche attraverso il sito istituzionale Indata. Inoltre, i Rit avevano il compito di fornire assistenza agli Enti attraverso la lavorazione dei ticket non risolti dal Contact center, accedendo al sistema di agenda condivisa.

L'attività precensuaria, la rilevazione e la qualità dei risultati – Focus sull'esperienza dell'Ufficio territoriale della Puglia

Per garantire una completa e corretta organizzazione della rete censuaria, come previsto dal Piano Generale di Censimento dell'Istat, l'Ufficio territoriale, a partire dal mese di ottobre 2017, ha avviato i primi contatti con il Gruppo Grandi Enti e le Autorità statistiche locali coinvolti nelle attività censuarie, informandoli e sensibilizzandone la partecipazione agli incontri tenutisi a Roma e in video-conferenza presso l'ufficio territoriale a ottobre 2017 e a febbraio 2018. I rappresentanti dei Grandi Enti e delle Autorità statistiche locali, presenti presso la sede Istat territoriale di Bari, sono stati numerosi (in totale 11 Grandi Enti). I molteplici spunti di discussione e di riflessione, che hanno visto coinvolti attivamente gli Enti, sono stati incentrati sull'impianto concettuale, progettuale e organizzativo, contribuendo in tale modo alla stesura del questionario della seconda edizione del Censimento permanente delle Istituzioni pubbliche.

Per garantire il raggiungimento degli obiettivi censuari, nel mese di maggio, l'Ufficio territoriale ha promosso e organizzato tre giornate di in/formazione destinate ai responsabili del Censimento degli Enti, secondo un criterio di omogeneità di categoria di Ente: una prima giornata con i Grandi comuni e i comuni capoluogo, la seconda con le ASL e le Università e una terza con le Amministrazioni Provinciali, Camere di Commercio e Regione. Le giornate di in/formazione hanno visto la partecipazione di numerosi Enti (in totale 40) e sono state organizzate presso la sede territoriale di Bari e curate dai Rit che hanno assistito gli stessi Enti durante in tutto il percorso censuario. I Rit hanno continuato a mantenere rapporti diretti con i responsabili degli Enti intervenuti, nella convinzione che queste giornate, oltre a offrire l'opportunità di migliorare i rapporti istituzionali, avrebbero consentito di acquisire una conoscenza completa del quadro generale censuario, degli obiettivi, dei compiti e delle opportunità conoscitive per l'intera rete dei rispondenti.

Nell'intento di monitorare l'andamento delle attività censuarie si è ritenuto utile e funzionale costruire e utilizzare indicatori che, assumendo come base il numero degli Enti assegnati all'Ufficio territoriale, mettessero in relazione il numero degli Enti che avevano completato e inviato i questionari censuari con i giorni disponibili per l'espletamento delle operazioni medesime. Tali indicatori hanno consentito di misurare nel tempo il grado di copertura dell'attività di rilevazione.

Sulla base degli indicatori sono state avviate azioni specifiche verso gli incaricati del coordinamento della rilevazione e in tal modo si è intervenuti tempestivamente per risolvere le problematiche presenti. In alcuni casi, per i quali era evidente una elevata inefficienza, si è ritenuto opportuno "suggerire" agli incaricati del coordinamento la revoca della delega ad alcuni referenti di Unità locale, suggerimento peraltro spesso accolto. In altri casi, il sollevamento dall'incarico era improponibile in quanto le Unità locali erano molto numerose (per alcune ASL più di 200 Ul) e presentavano evidenti problemi logistici: in tutti questi casi il ruolo del Rit è risultato fondamentale.

Particolarmente proficuo si è rilevato, inoltre, l'investimento nel valorizzare i rapporti istituzionali con gli organi di rilevazione in un'ottica di collaborazione e supporto e garantire contestualmente il rispetto dei principi definiti. Da ciò è derivata una costante sinergia con l'incaricato del coordinamento della rilevazione che ha permesso di rendere ancora più efficaci e risolutive le azioni messe in campo.

L'Istat, a supporto delle attività legate alla fase di acquisizione dei dati, ha effettuato anche un investimento mirato alla qualità dei risultati, affidando l'attività di sollecito degli Enti coinvolti alla Mediatica s.p.a., impresa specializzata nell'erogazione di servizi di *inbound* e *outbound* alle istituzioni e alle imprese localizzate nella provincia di Lecce.

L'Ufficio territoriale della Puglia, al fine di sviluppare un piano indirizzato alla qualità delle informazioni raccolte, ha realizzato un'attività ispettiva presso la società.

Durante la visita ispettiva sono state esaminate e valutate le modalità di contatto degli operatori dell'azienda durante le fasi di sollecito agli Enti.

Per supportare e migliorare l'attività di raccolta dei questionari della rilevazione sono state proposte delle modifiche alle linee guida seguite. In particolar modo, è stato promosso un comportamento più efficace per il raggiungimento dell'obiettivo della rilevazione; si raccomandava infatti agli operatori del Contact center di sollecitare l'Incaricato dell'Ente all'attività di rilevazione non limitandosi alla verifica della compilazione del modello di Unità istituzionale (comportamento abituale degli operatori), ma raccomandando loro di effettuare un'analisi di coerenza complessiva del questionario.

Infine agli operatori è stato chiesto di verificare se fosse stato inserito il numero delle UI e, in caso di mancata compilazione, di rammentare all'Incaricato la procedura di assegnazione delle singole Unità locali ai responsabili della rilevazione delle UI, di verificare la completezza della compilazione dei quesiti e ricordare il rispetto dei tempi di restituzione dei questionari compilati.

Queste indicazioni sono state inserite nel processo di attività del Contact center e le modalità di contatto hanno acquisito maggiore incisività; i processi adottati hanno generato un notevole impulso all'aumento della qualità dei risultati, al rispetto della tempistica prevista e agli elevati standard qualitativi e quantitativi previsti dall'Istat.

5.3 L'andamento della rilevazione attraverso alcuni indicatori di processo da Sgr-Censip²

In questo paragrafo si analizza l'andamento territoriale e temporale della rilevazione censuaria sulle Istituzioni pubbliche (Ip) attraverso le informazioni tratte dal processo di raccolta dei dati che riguardano i vari stati delle unità di rilevazione, e fornendo uno spaccato delle diverse forme giuridiche delle Unità istituzionali e delle regioni di localizzazione delle istituzioni.

In particolare, con riferimento ai vari stati dei questionari, si possono distinguere i seguenti, registrati nel corso dell'indagine attraverso il Sistema di gestione della rilevazione (Sgr-Censip) delle istituzioni:

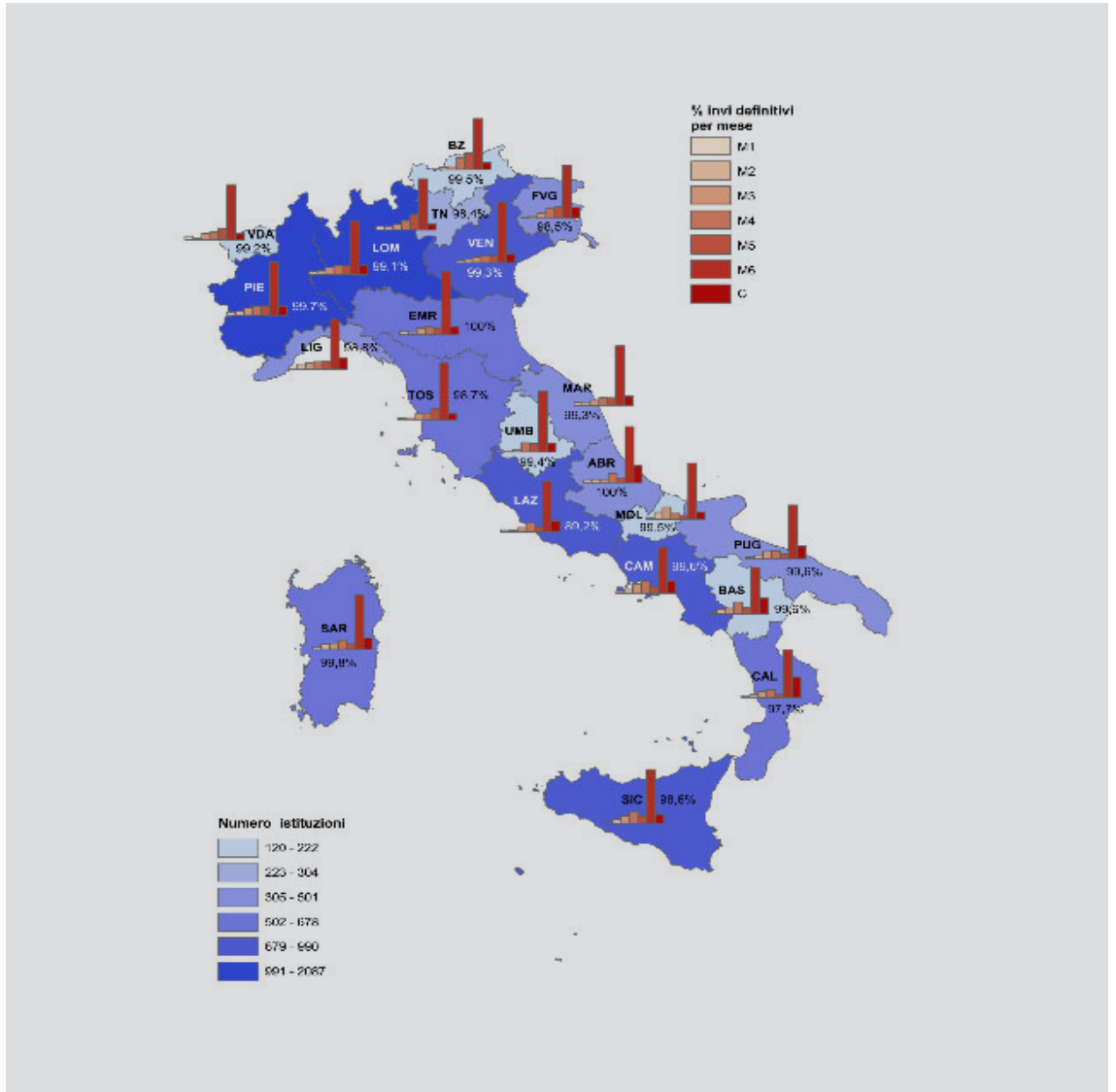
- Invio definitivo: invio definitivo OK;
- Verifica scheda Unità istituzionali (Ui) ed elenco Unità locali (Ul);
- Da compilare: non compilati;
- In lavorazione: in corso di check + in corso di compilazione + check KO.

In complesso a livello nazionale, oltre il 70 per cento degli invii definitivi è stato effettuato durante l'ultimo mese e mezzo dell'indagine e circa il 40 per cento durante le ultime due settimane (Figura 5.1). Se si considera l'analisi regionale, si distinguono le tendenze di Umbria, Emilia-Romagna e Abruzzo in cui si arriva a picchi degli invii definitivi del 75-77 per cento durante l'ultimo mese e mezzo, e invece territori come Campania, Bolzano e Trento in cui la lavorazione è stata distribuita più uniformemente durante l'intero periodo di rilevazione, raggiungendo poco più del 60 per cento. Da evidenziare, inoltre, come per Abruzzo, Basilicata e Calabria si registrano le quote più elevate di invii definitivi nelle ultime due settimane di rilevazione (tra il 18-21 per cento). Valle d'Aosta e Trento evidenziano, invece, le quote più basse (inferiori al sette per cento) compensate, peraltro, da un anticipo della chiusura al quinto e sesto mese di rilevazione per diverse Unità istituzionali.

Con riferimento al complesso degli stati dei questionari, il processo di lavorazione ha rilevato andamenti simili in alcune regioni e difformi in altre (Figura 5.2). In particolare, la Sicilia si differenzia dal complesso delle regioni per un processo di lavorazione che ha comportato una permanenza maggiore negli stati di lavorazione intermedi (verifica anagrafica/elenco Ul e in lavorazione). In altre regioni come Calabria e Abruzzo e Provincia autonoma di Trento, invece, si è passati dallo stato "da compilare" a quello di "invio definitivo" con una cadenza temporale più ravvicinata. Nelle altre regioni comunque non si registrano differenze di rilievo.

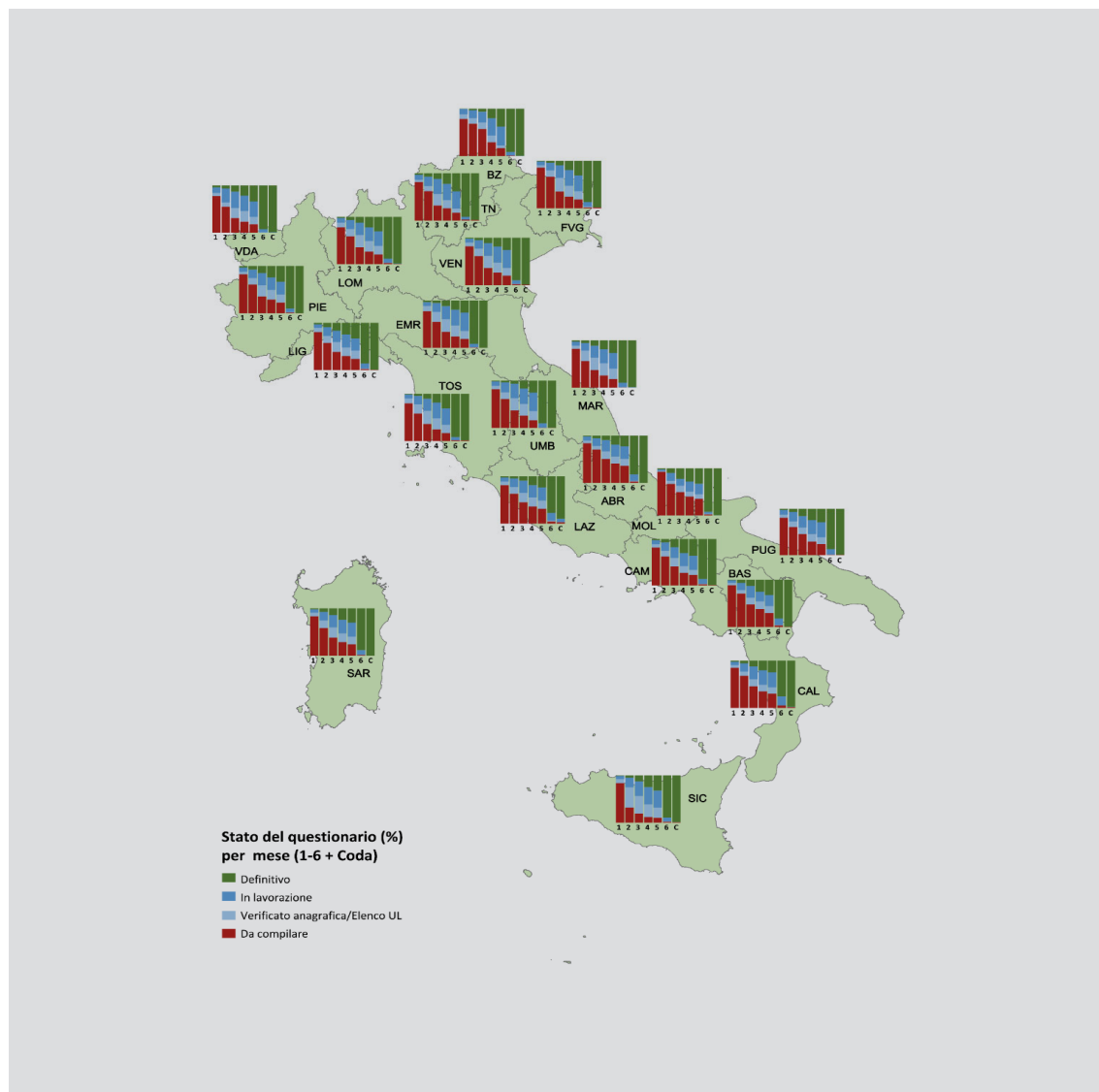
² I dati si riferiscono alle unità rispondenti cioè a quelle per le quali è stato possibile rilevare l'informazione, cioè le Istituzioni rilevate attive e inattive.

Figura 5.1 - Istituzioni pubbliche per regione e questionari inviati per mese e regione (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati Istat

Figura 5.2 - Questionari per stato di lavorazione delle Ip mese e regione (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati Istat

5.4 L'attività *inbound* e il sostegno ai rispondenti sul territorio

Durante tutte le fasi del processo le istituzioni avevano la possibilità di chiamare un Numero verde e formulare richieste di chiarimento riguardanti i diversi aspetti della rilevazione. Un'analisi delle richieste per tipologia di contatto ha fatto sì che si potessero classificare i ticket (aperti in corrispondenza di ciascuna richiesta) per le categorie di risposta prevalenti (Figura 5.3). In particolare, la classificazione che è stata adottata, riclassificando le microcategorie di risposta, è la seguente :

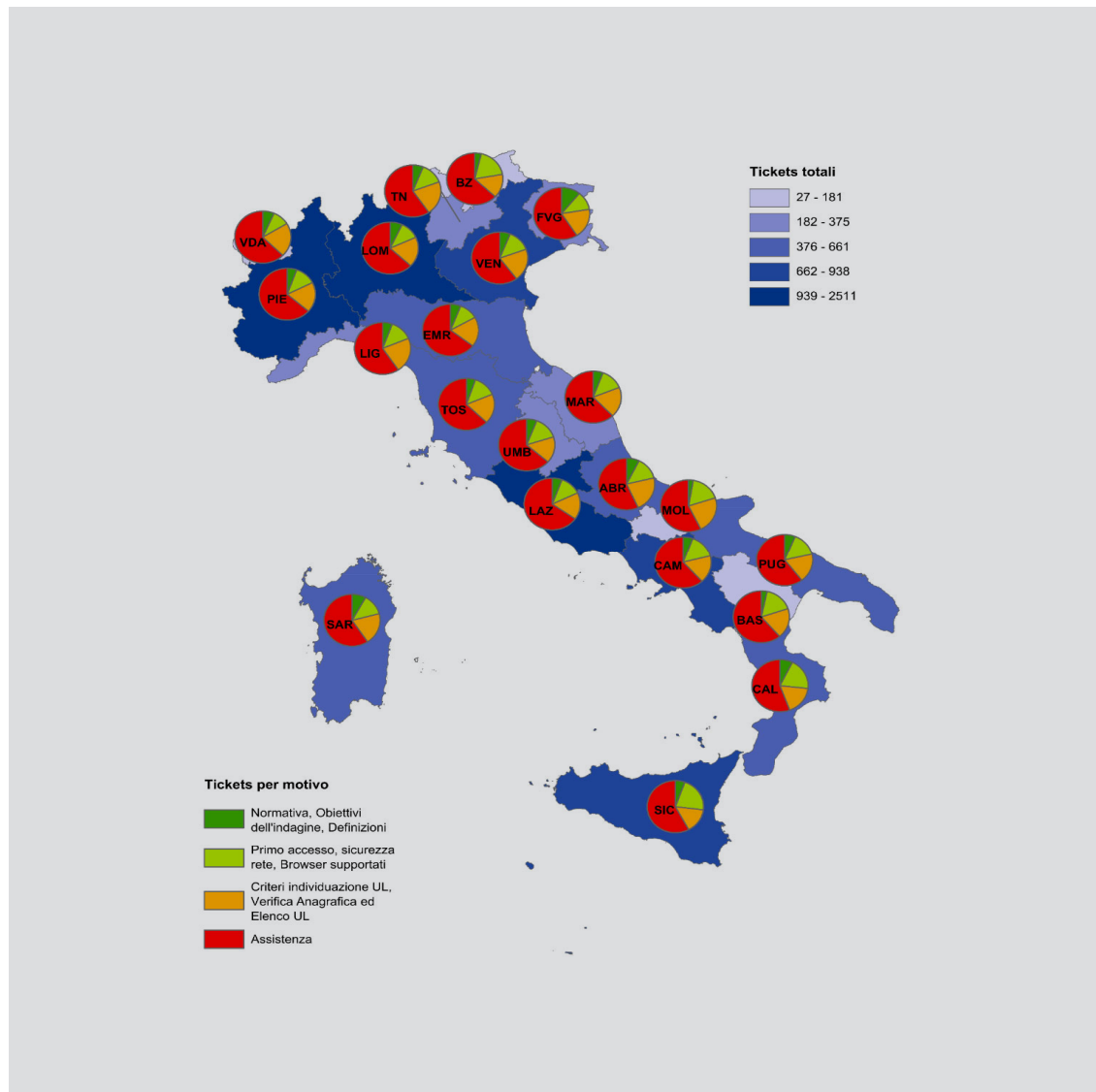
- Categoria 1: Normativa, Obiettivi dell'indagine e Definizioni;
- Categoria 2: Primo accesso, Sicurezza della rete, Browser supportati;

- Categoria 3: Criteri di individuazione delle UI, Verifica anagrafica e Elenco UI;
- Categoria 4: Assistenza.

La voce che ha raccolto il maggior numero di contatti, in maniera generalizzata per tutte le regioni, è quella dell'“Assistenza” sia di carattere tematico che non tematico; al secondo posto si è posizionata la categoria “Primo accesso” o alternativamente “Criteri di individuazione UI” in maniera differente da regione a regione; all'ultimo posto, indistintamente per tutte le regioni, la categoria “Normativa e Obiettivi indagine”, che ha comportato minori dubbi da parte del referente dell'Istituzione. A livello territoriale si osserva che le Istituzioni pubbliche della Valle d'Aosta sono quelle che hanno espresso maggiori dubbi sulla “Normativa e Obiettivi dell'indagine” (oltre il 10 per cento); la Sicilia per la categoria di natura tecnica “Primo accesso e Sicurezza rete” (con oltre il 20 per cento); il Molise per i “Criteri di individuazione UI” (oltre il 20 per cento); infine, il Lazio e l'Emilia-Romagna hanno catalogato circa il 65 per cento delle risposte nella voce “Assistenza” che riguardava in senso lato l'accesso e la navigazione del sito web, la Calabria soltanto il 56 per cento.

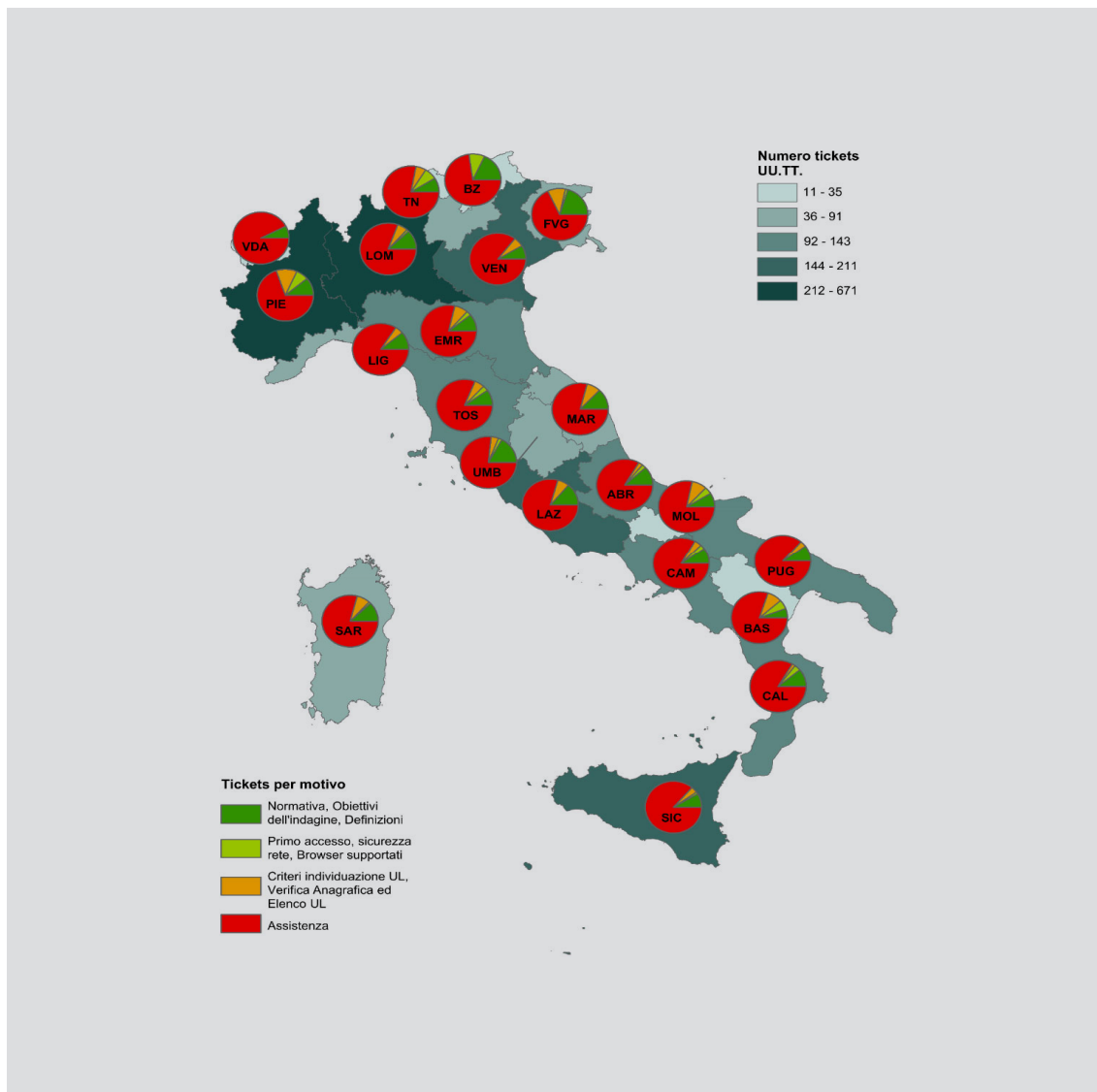
La figura 5.4 analizza il numero di ticket lavorati direttamente dagli Uutt, riclassificandoli per tipo di motivazione prevalente. Le categorie sono state identificate con classi analoghe a quelle del complesso dei ticket analizzati nella sezione precedente. Anche in questo caso, la categoria che ha riscosso i maggiori consensi è l'“Assistenza”, questa volta detenendo una quota ancora superiore rispetto al complesso dei ticket. Al secondo posto, per i ticket lavorati dalle sedi regionali vi è la motivazione riguardante la “Normativa e gli Obiettivi dell'indagine”. Resta confermata una differenziazione per regione, con il Friuli-Venezia Giulia che ha lavorato il 20 per cento circa delle richieste riguardanti la “Normativa e obiettivi dell'indagine”; la categoria “Primo accesso...” raccoglie una quota ridotta di risposte a eccezione di Trento, Bolzano e Piemonte che raccolgono tra il 7 per cento e il 9 per cento. Piemonte e Friuli- Venezia Giulia sono le uniche regioni dove per i “Criteri UI” si registrano oltre il 10 per cento delle richieste, infine, l'“Assistenza” oscilla tra il 92 per cento della Valle d'Aosta e il 68 per cento del Friuli-Venezia Giulia.

Figura 5.3 - Ticket totali per regione e ticket aperti dalle Ip per motivo prevalente e regione (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati Fornitore del servizio

Figura 5.4 - Ticket degli Uutt per regione e ticket lavorati dagli Uutt per motivo della richiesta Ip e regione (valori percentuali)



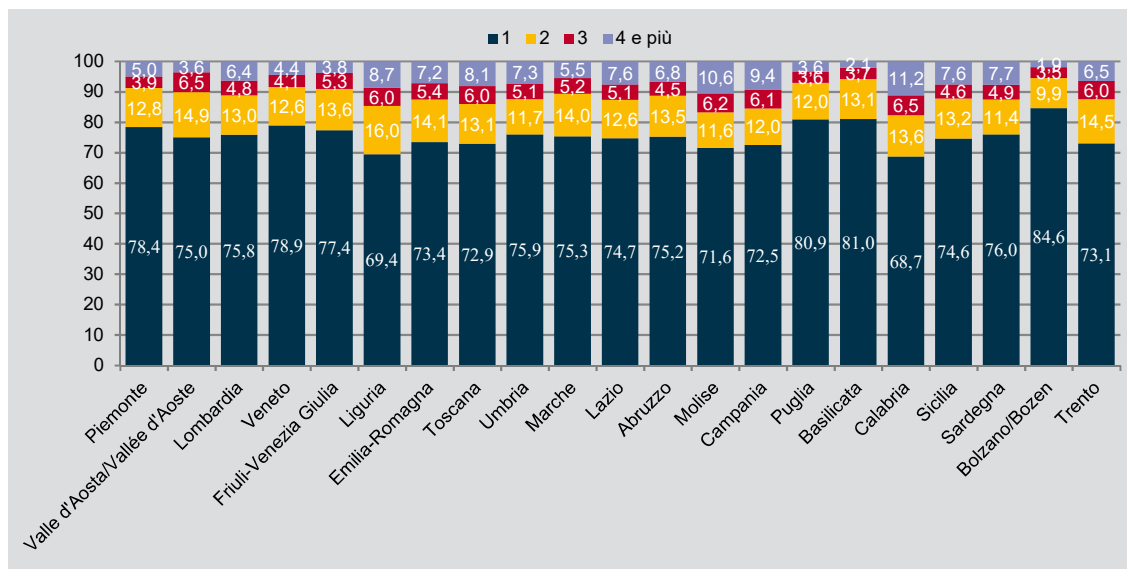
Fonte: Elaborazione su dati Fornitore del servizio

5.5 L'attività *outbound* e il recall dal territorio sulle Istituzioni influenti

In accordo con le strutture centrali, l'attività di *outbound* è stata gestita attraverso diversi canali. I Responsabili Istat territoriali (Rit) hanno, in particolare, gestito i promemoria telefonici/e-mail nei riguardi di una pluralità di Istituzioni influenti a livello regionale. Il Contact center ha, invece, curato il sollecito massivo attraverso due distinte campagne di comunicazione.

Come ricordato in precedenza, la prima si è svolta dal 12 al 29 giugno e la seconda dal 3 al 18 settembre 2018. L'analisi che segue fa riferimento alla classificazione dei ticket *outbound* per numero medio di contatti effettuati e per la relativa durata. Bolzano, Puglia e Basilicata sono i territori dove si presentano le quote maggiori (circa l'80-85 per cento) di Istituzioni contattate mediamente una sola volta, Calabria e Liguria, invece, presentano le quote più contenute di tale numerosità di contatto (circa il 70 per cento, Figura 5.5).

Figura 5.5 - Istituzioni pubbliche per numero medio di contatti e regione (valori percentuali)

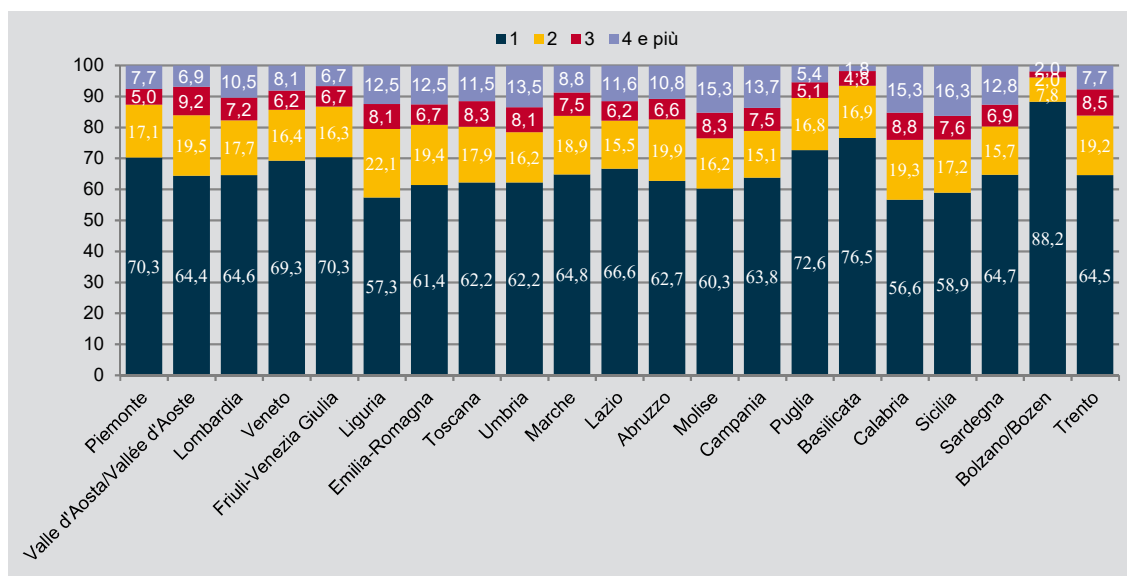


Fonte: Elaborazione su dati MediatICA s.p.a.

Calabria, Molise e Campania, inoltre, sono le regioni dove si registra la quota maggiore di numero di contatti oltre i quattro (oltre il dieci per cento).

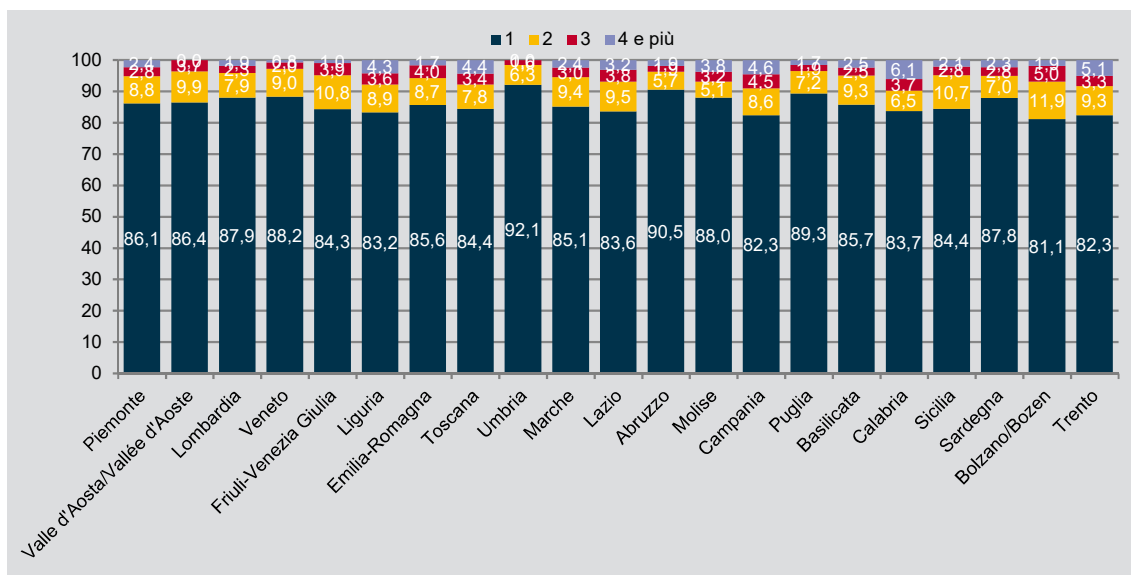
Distinguendo i dati della prima e della seconda campagna di contatti *outbound*, si può notare che, mediamente, il primo contatto è stato maggiormente risolutivo durante la seconda campagna di comunicazione (Figure 5.6 e 5.7). Infatti, il numero medio di contatti decresce nella seconda campagna, a eccezione di Bolzano dove si verifica una tendenza opposta. Durante la prima campagna si registrano comunque alcune marcate differenze tra le regioni che si adoperano per ricontattare le Istituzioni una sola volta e oltre quattro volte. Durante la seconda campagna, invece, in quasi tutte le regioni si registra un sostanziale equilibrio tra quelle che ricontattano mediamente una sola volta le Istituzioni pubbliche.

Figura 5.6 - Istituzioni pubbliche per numero medio di contatti e regione - Prima campagna (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati MediatICA s.p.a.

Figura 5.7 - Istituzioni pubbliche per numero medio di contatti e regione - Seconda campagna (valori percentuali)



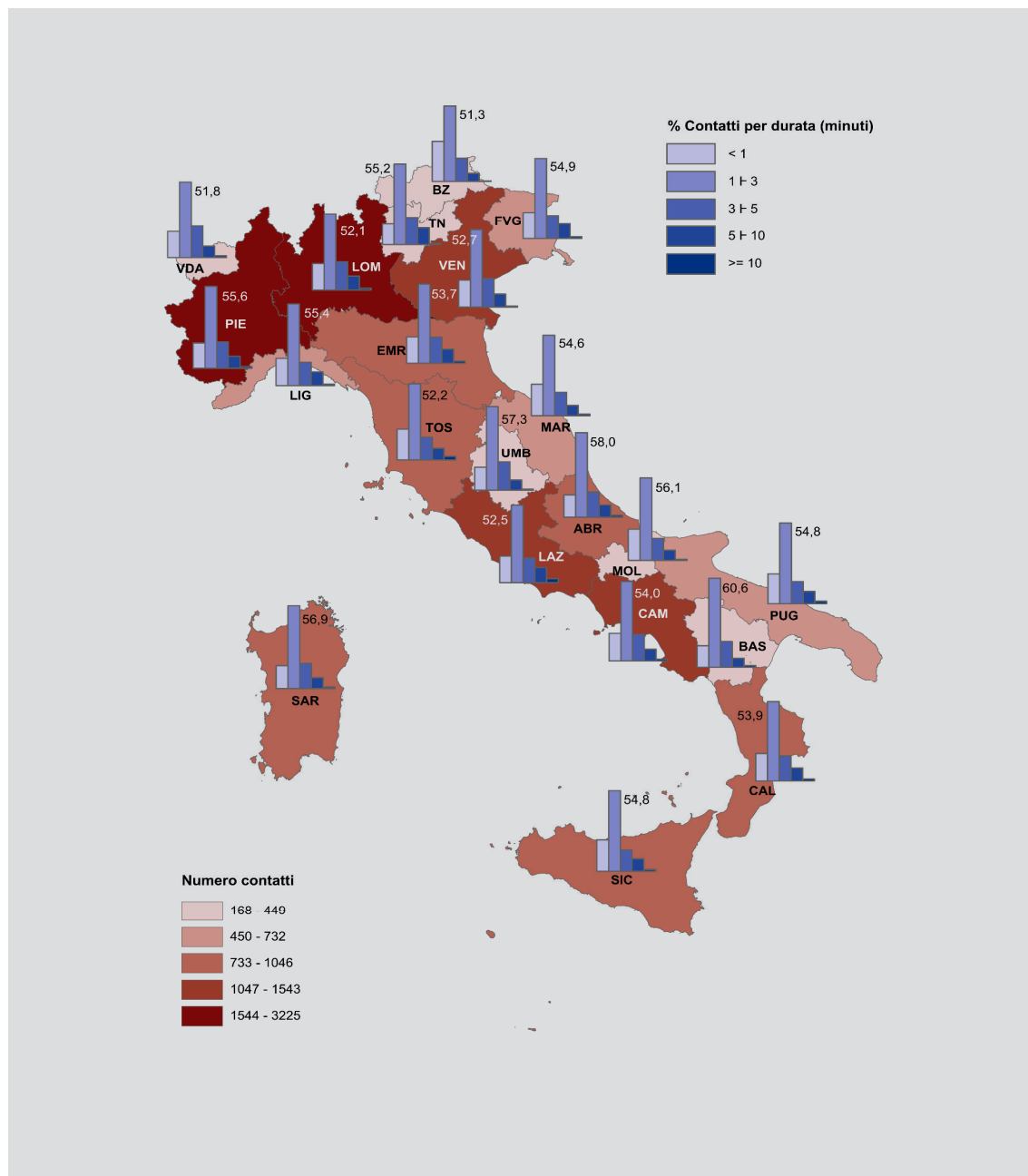
Fonte: Elaborazione su dati Mediatica s.p.a.

Passando ad analizzare la durata media dei contatti si nota che le Istituzioni del Piemonte e della Lombardia sono quelle con il maggior numero di contatti in valore assoluto (influenzati naturalmente dalla numerosità di Istituzioni); inoltre, i ricontatti mediamente più lunghi si registrano in Friuli, Lazio e Trento dove oltre il dieci per cento dei contatti ha una durata di oltre dieci minuti. Viceversa, quelli più brevi (con una durata inferiore ai tre minuti) si registrano in Toscana, Marche, Sicilia e Bolzano (con una quota di oltre il 20 per cento, Figure 5.8, 5.9, 5.10).

Con riferimento alla prima campagna è da segnalare il dato di Bolzano che registra oltre il 40 per cento dei contatti di brevissima durata; Trento invece registra una concentrazione (con oltre il 60 per cento) dei contatti nella classe di durata intermedia tra i tre e i cinque minuti; infine, i contatti di lunga durata prevalgono in Valle d'Aosta, Lazio e Trento (con oltre il dieci per cento della quota complessiva).

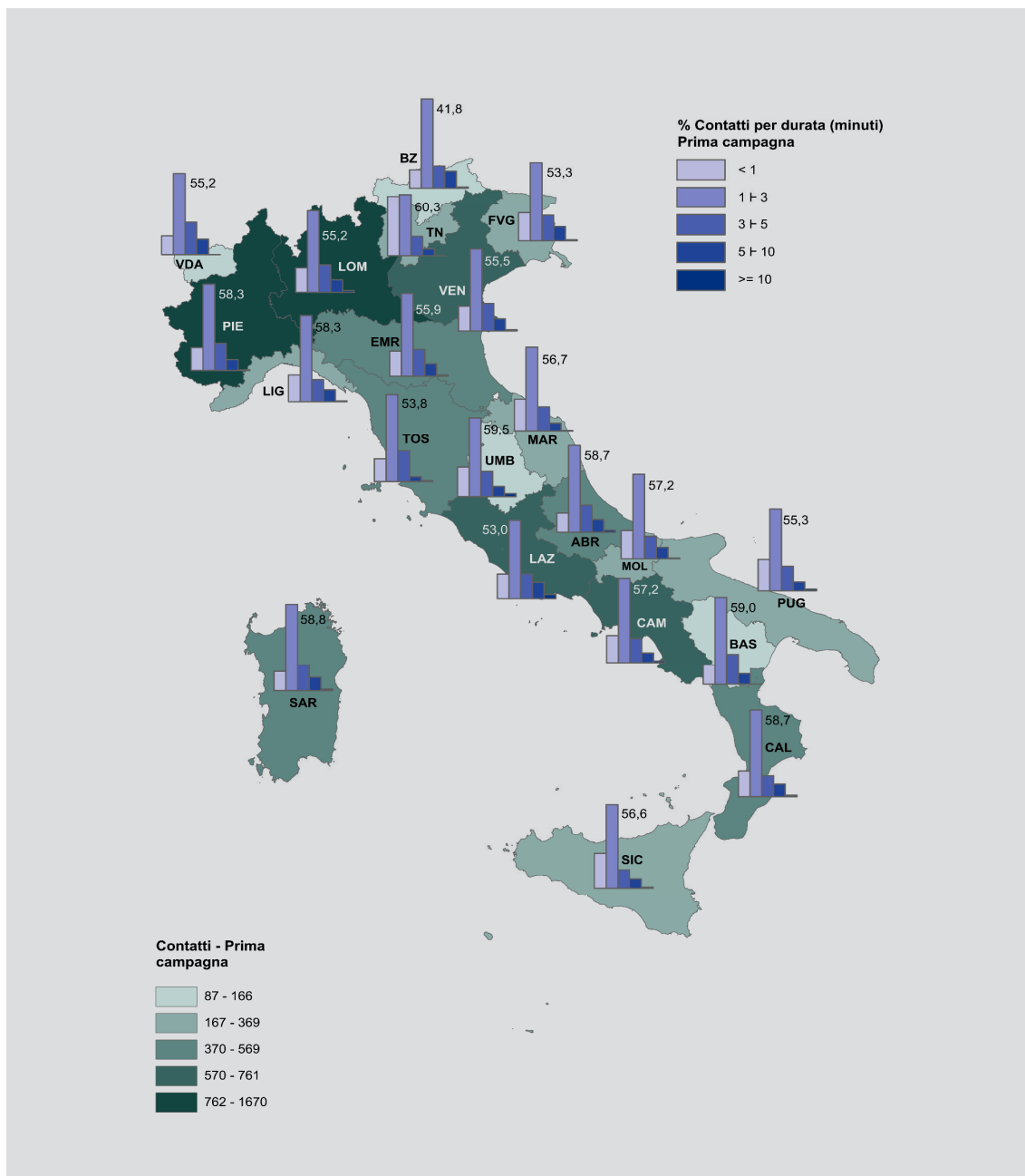
Con riferimento alla seconda campagna in Valle D'Aosta e Molise un quarto dei contatti si concentra nella fascia inferiore ai tre minuti, inoltre, in Abruzzo e a Bolzano sei contatti su dieci si verificano con durata media tra i tre e i cinque minuti.

Figura 5.8 - Contatti delle Ip per regione e contatti delle Ip per durata media e regione (valori percentuali)



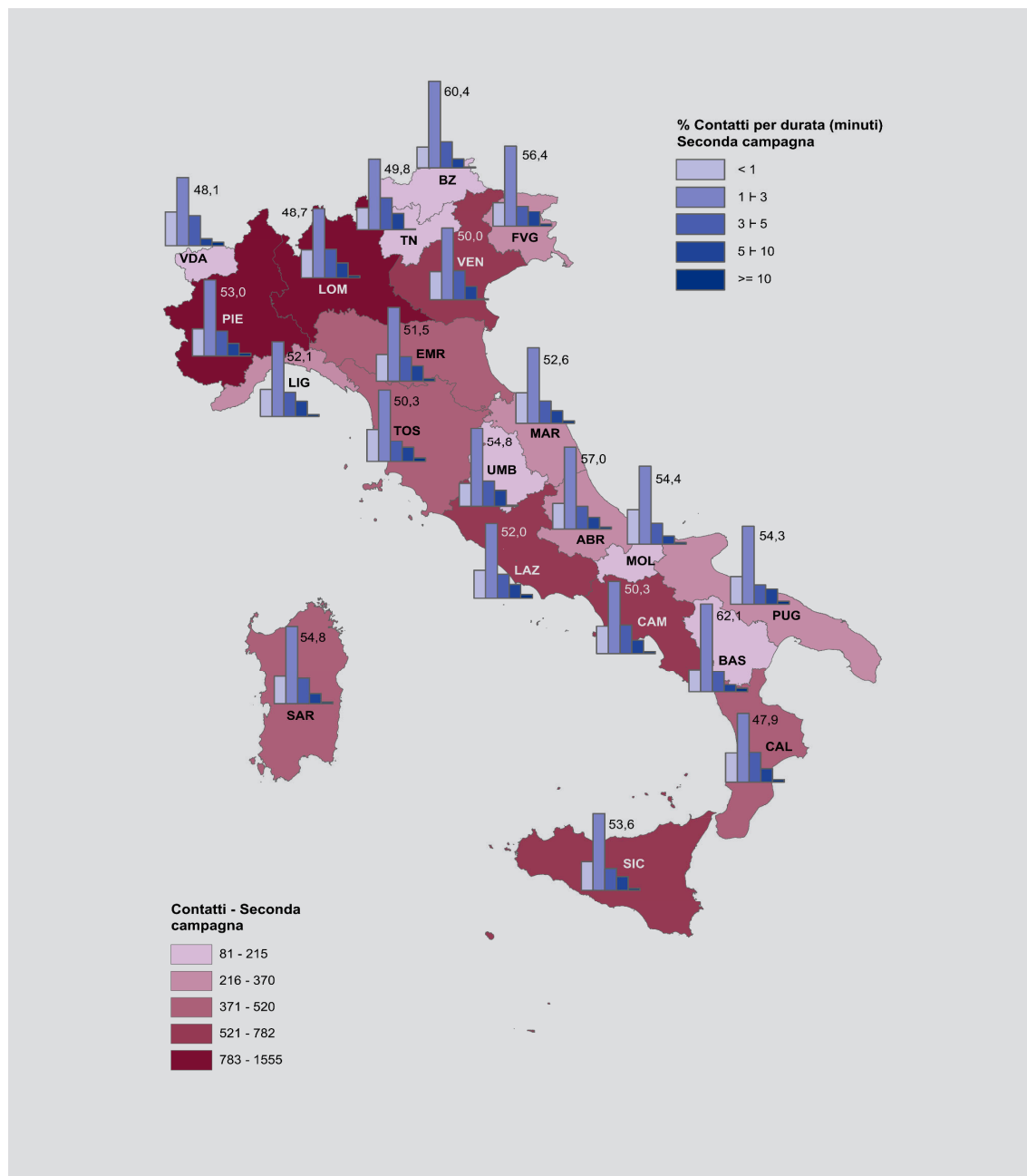
Fonte: Elaborazione su dati Mediatca s.p.a.

Figura 5.9 - Contatti delle Ip per regione e contatti delle Ip per durata media e regione. Prima campagna (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati Mediatica s.p.a.

Figura 5.10 - Contatti delle Ip per regione e contatti delle Ip per durata media e regione. Seconda campagna (valori percentuali)



Fonte: Elaborazione su dati MediatICA s.p.a.

5.6 La riclassificazione delle Istituzioni per forma giuridica

L'analisi che segue fa riferimento alla classificazione delle Istituzioni per forma giuridica e regione. Per consentire di differenziare le categorie più rappresentative delle istituzioni per forma giuridica a livello regionale, queste sono state riclassificate in otto macrocategorie:

- Comuni e unioni: comune, comunità montana o isolana, unione di comuni;
- Ordini e collegi professionali;
- Regioni e altri enti regionali: azienda speciale ai sensi del T.U. 267/2000, ente ambientale

- regionale, ente di sviluppo agricolo regionale o di altro ente locale, ente parco, ente pubblico economico, istituto pubblico di assistenza e beneficenza, regione;
- d. Enti vari: agenzie regionali per il lavoro, agenzie regionali sanitarie, altra forma di ente privato con personalità giuridica, altro ente pubblico non economico locale, associazione non riconosciuta, associazione riconosciuta, azienda pubblica di servizi alle persone ai sensi del d.lgs n. 207/2001, ente o autorità portuale, ente per il turismo, ente per la ricerca e per l'aggiornamento educativo, fondazione (escluse fondazioni bancarie), istituto o ente pubblico di ricerca, società a responsabilità limitata, società consortile, società di mutuo soccorso;
 - e. Università e consorzi: consorzio di diritto privato, consorzio di diritto pubblico, università pubblica;
 - f. Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura (CCIAA) e altri enti provinciali: altra forma di ente privato senza personalità giuridica, altro ente pubblico non economico nazionale, camera di commercio, città metropolitana, provincia;
 - g. Aziende o enti del Sistan: azienda o ente del servizio sanitario nazionale;
 - h. Ministeri e altri organi: agenzia dello Stato, autorità indipendenti, ministero, organo costituzionale o a rilevanza costituzionale, Presidenza del Consiglio.

La mappa delle Istituzioni pubbliche per forma giuridica evidenzia che quella prevalente in tutte le regioni corrisponde ai comuni e unioni di comuni, oscillando tra il 49 per cento del Lazio e il 79 per cento della Lombardia (Figura 5.11). Al secondo posto vi sono, nella maggior parte delle regioni, gli ordini e i collegi professionali che pesano tra il 6,2 per cento del Piemonte al 22,4 per cento della Toscana. Al terzo posto, gli enti regionali hanno pesi alquanto differenziati, oscillando tra il 3,4 per cento della provincia di Trento e il 13 per cento del Veneto.

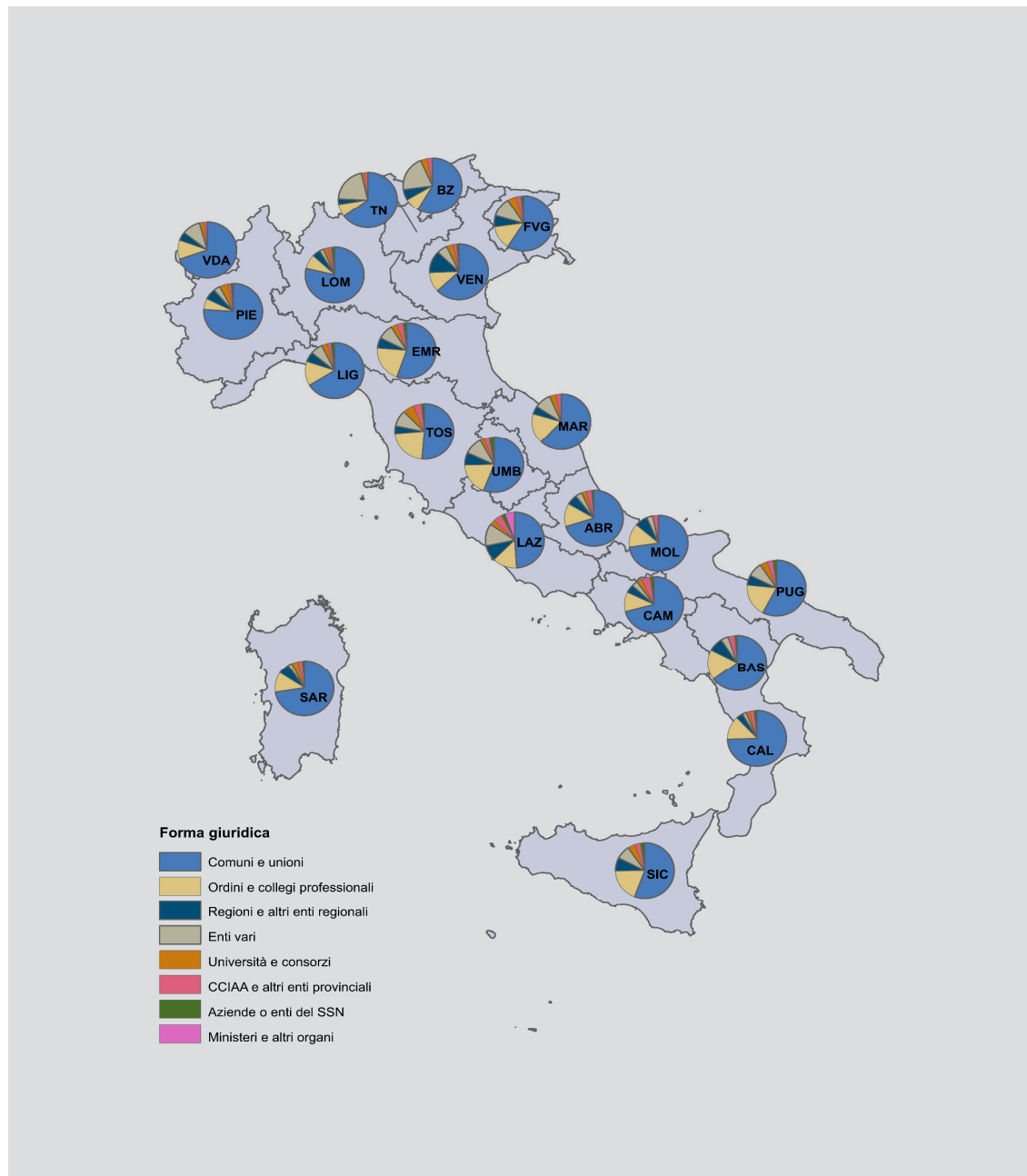
I comuni e le unioni di comuni, la categoria più numerosa in termini assoluti in tutte le regioni, concentra la quota percentuale di invii definitivi nel sesto mese (quello più rilevante ai fini della chiusura), con valori che oscillano tra il 70 per cento circa dell'Emilia-Romagna al 50 per cento della Basilicata (Figura 5.12). Gli ordini e i collegi professionali presentano una maggiore variabilità nell'arco dei mesi e soltanto il 50 per cento di essi concentra mediamente le risposte definitive nel sesto mese. Le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale (Snn) sono tra quelli che presentano la concentrazione maggiore (pari a oltre il 70 per cento) nel sesto mese di rilevazione.

La media dei contatti *outbound* per forma giuridica evidenzia valori più elevati per i comuni e relative unioni dell'Abruzzo, del Molise e della Calabria (con una media di circa due contatti, Figura 5.13). Le Cciaa sono gli organi che mediamente presentano una media di contatti *outbound* più contenuta.

La Campania riporta il maggior numero di contatti (2,0) per gli ordini e i collegi, La Liguria e la Campania per gli enti regionali (2,1 contatti).

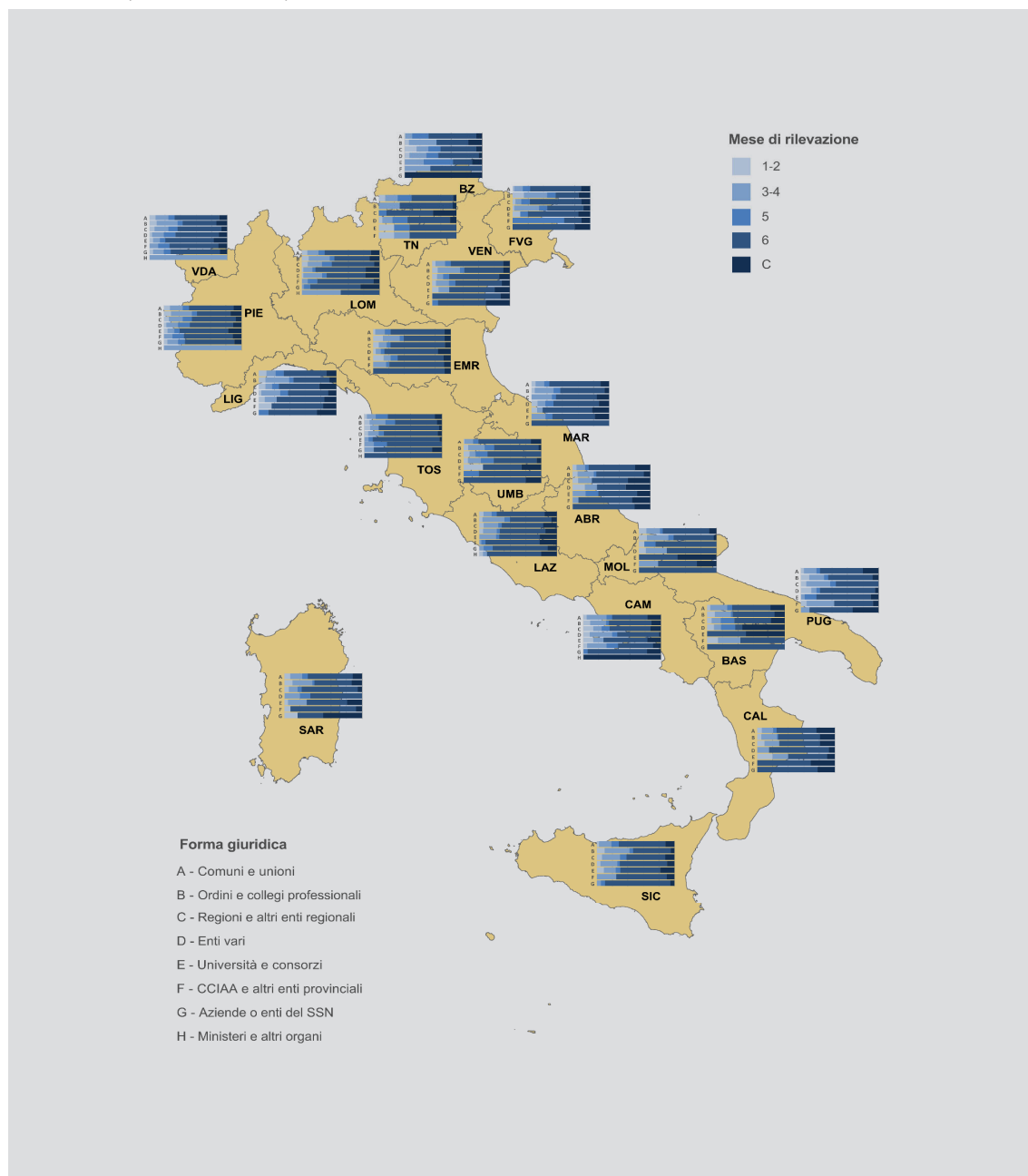
La media dei contatti *inbound* per forma giuridica è mediamente più bassa di quella relativa ai contatti *outbound* (Figura 5.14). Inoltre, i ministeri presentano una media di contatti più elevata delle altre forme giuridiche, con una concentrazione naturale nel Lazio, Lombardia, Toscana e Campania. Anche le aziende ed enti del Ssn presentano valori più elevati delle altre forme giuridiche per i contatti *inbound*, con l'Umbria che si attesta su un valore più elevato pari a 4,4 contatti in media. Per gli enti regionali si segnala la Sicilia con un valore più elevato delle altre regioni (2,3), per le Cciaa e gli altri enti provinciali, invece il Lazio spicca con una media di 2,9 contatti.

Figura 5.11 - Istituzioni pubbliche per forma giuridica e regione (valori percentuali)



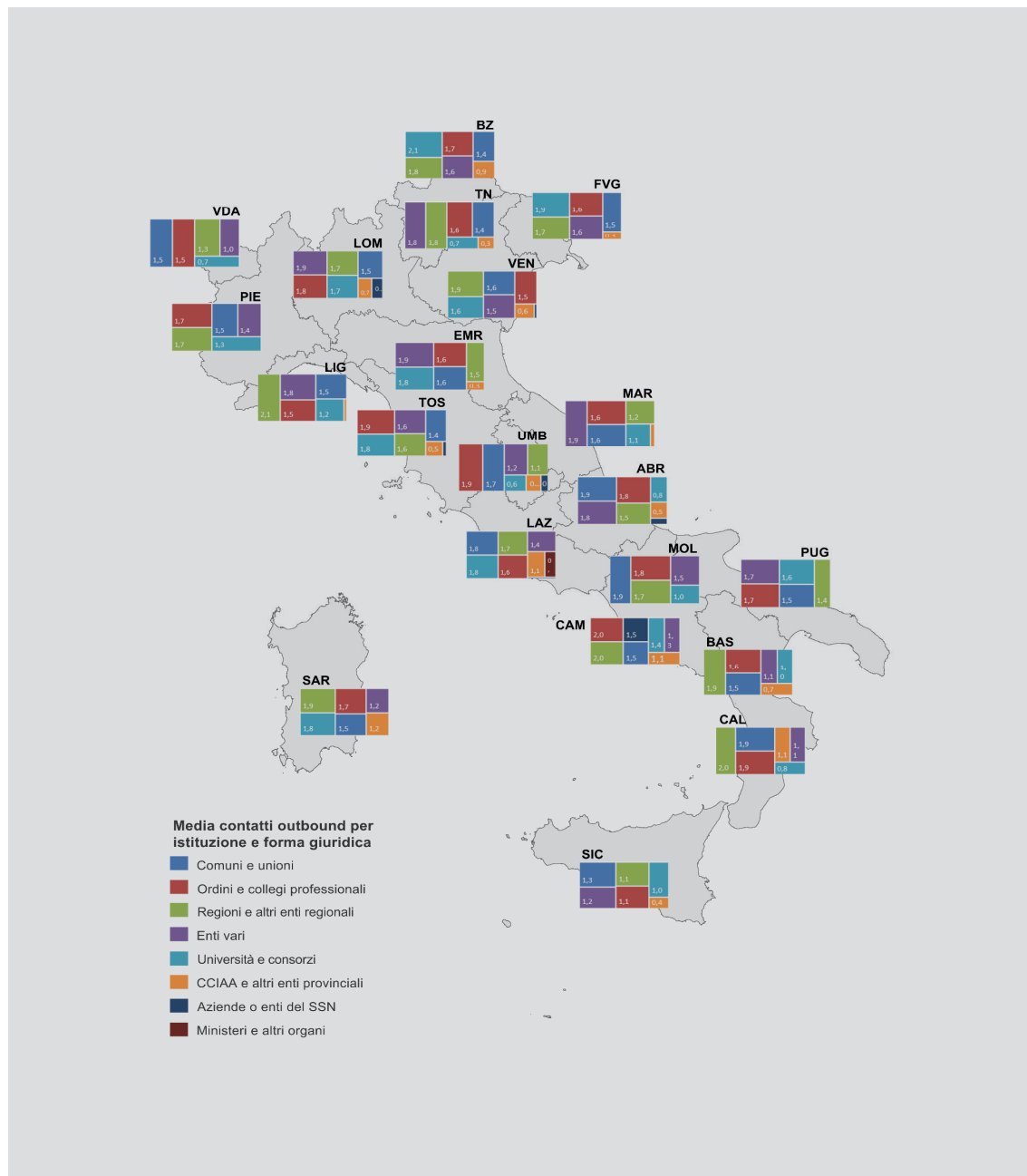
Fonte: Elaborazione su dati Istat

Figura 5.12 - Istituzioni pubbliche con invio definitivo per forma giuridica, mese di rilevazione e regione (valori percentuali)



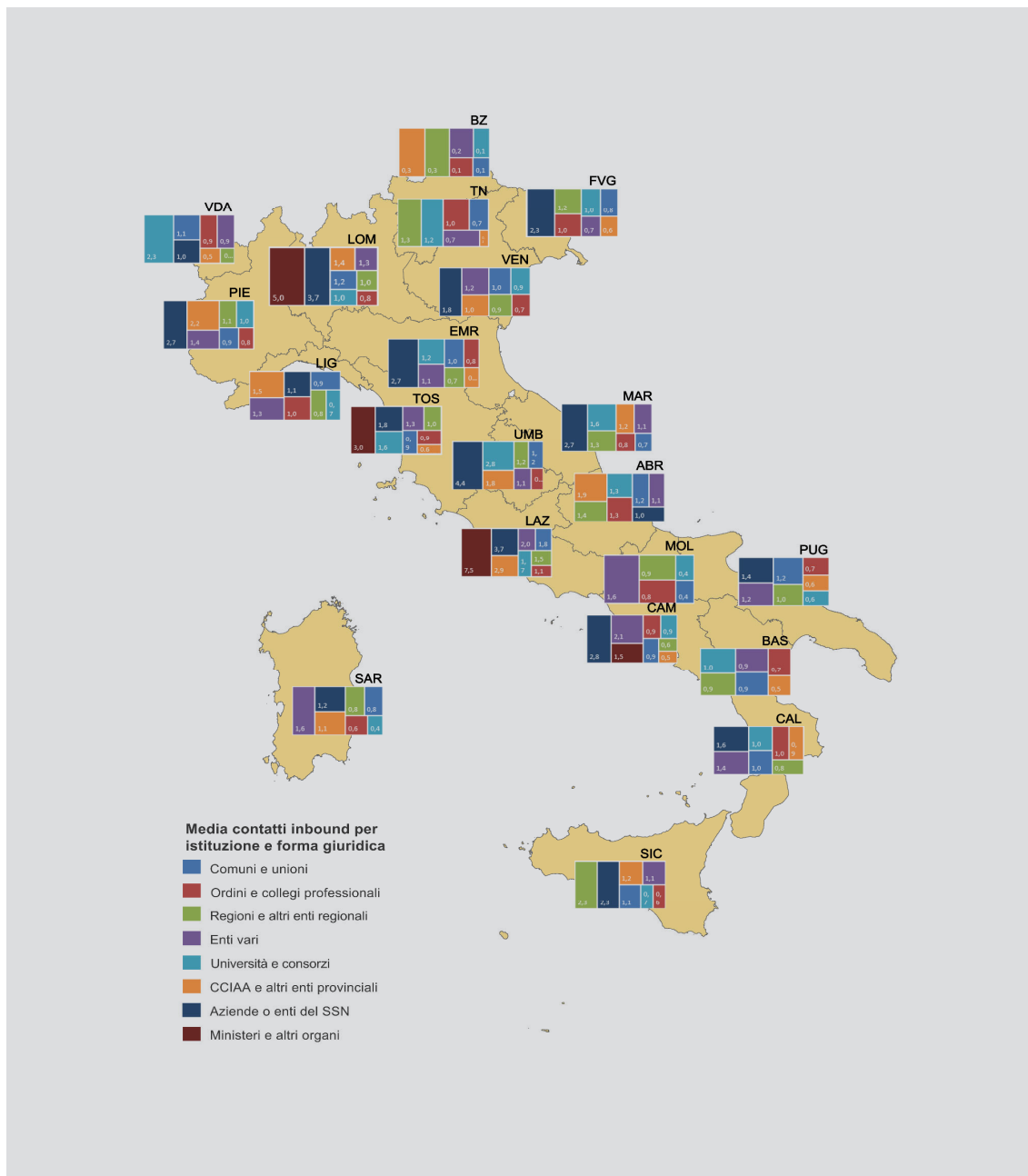
Fonte: Elaborazione su dati Istat

Figura 5.13 - Contatti *outbound* delle istituzioni pubbliche per forma giuridica e regione (numero contatti per forma giuridica/numero Istituzioni per forma giuridica)



Fonte: Elaborazione su dati Mediatice s.p.a.

Figura 5.14 - Contatti *inbound* delle Istituzioni pubbliche per forma giuridica e regione (numero contatti per forma giuridica/numero Istituzioni per forma giuridica)



Fonte: Elaborazione su dati Fornitore del servizio

6. CONSIDERAZIONI FINALI E PROPOSTE FUTURE¹

6.1 Introduzione

Nel capitolo finale si tirano le somme della prima esperienza censuaria post-modernizzazione dell'Istituto, attraverso una gestione di raccolta dei dati volta ad un miglioramento e ad una standardizzazione dei processi e si gettano le basi per le edizioni censuarie future sia dal lato del rispondente (miglioramento del flusso di compilazione dei questionari e dei sistemi di acquisizione dei dati), sia dal lato degli addetti ai lavori (miglioramento dei sistemi di gestione e di monitoraggio della rilevazione e di assistenza alle Istituzioni pubbliche).

6.2 Bilancio e possibili aree di intervento

La partecipazione delle Istituzioni al Censimento è stata molto alta e notevoli sono stati gli sforzi di tutti gli attori della rete coinvolti (Strutture centrali di Produzione e di Raccolta dati, Uffici territoriali, Contact center) per raggiungere tale risultato.

Tuttavia, si ritiene opportuno fare delle considerazioni finali e proposte future per migliorare le modalità di raccolta dei dati e la gestione dei flussi di assistenza alle Istituzioni.

La prossima edizione del Censimento si terrà nel 2021 e gli aspetti su cui maggiormente lavorare in un'ottica migliorativa sono i seguenti:

- Flusso di compilazione dei questionari;
- Sistema di Gestione della rilevazione;
- Flusso di gestione delle segnalazioni di variazioni di stato;
- Sistema di gestione dei ticket *inbound* e reportistica.

6.2.1 Il flusso di compilazione dei questionari

Come evidenziato nei precedenti paragrafi le richieste di assistenza più frequenti da parte delle Istituzioni pubbliche sono risultate di tipo non tematico e hanno riguardato in particolare la difficoltà nel comprendere il flusso di lavorazione del modello di rilevazione. Molte Istituzioni non hanno compreso chiaramente quali fossero i passi da seguire per arrivare all'invio finale del modello di rilevazione e al relativo scarico della ricevuta di avvenuta compilazione.

Non è stato chiaro a molti che era necessario effettuare una serie di operazioni propedeutiche alla compilazione dei singoli questionari come l'aggiornamento delle anagrafiche delle Ui e relative Ul e altrettanto poco chiara è stata la funzione di check e la comprensione degli errori commessi.

Nell'edizione del 2021 sarebbe opportuno migliorare la comunicazione con le Unità istituzionali, non solo predisponendo dei videotutorial che spieghino chiaramente le operazioni da fare anche con esempi pratici, ma integrando la circolare tecnica con informazioni maggior-

¹ Il capitolo è stato curato da Novella Cecconi. I paragrafi 6.1 e 6.2 sono stati redatti da Novella Cecconi.

mente utili all'espletamento dell'indagine.

6.2.2 Il Sistema di Gestione della Rilevazione

Per il Censimento edizione 2018 è stato riattivato il Sistema di gestione di rilevazione già in essere nelle precedenti edizioni, senza apportare modifiche migliorative alla luce del nuovo progetto Istat di progettazione e realizzazione di un nuovo Sistema di gestione delle indagini (Sgi) generalizzato per tutte le indagini dell'Istituto.

Pertanto il Sistema utilizzato, ormai obsoleto, ha evidenziato una serie di criticità che andranno prese in considerazione per la progettazione del nuovo sistema di gestione.

Le varie criticità riscontrate evidenziano la necessità di prevedere nel Sistema di gestione delle indagini futuro le seguenti migliorie:

- rendere più agevoli e intuitive le operazioni da fare da parte dell'incaricato del coordinamento per completare tutte le attività previste fino all'invio definitivo del modello di rilevazione;
- permettere invii massivi delle deleghe in diversi step e dare la possibilità di monitorare le risultanze di tali invii ed evidenziare maggiormente l'impossibilità di invio ad indirizzi Pec;
- permettere agli incaricati del coordinamento dell'indagine di accedere ai questionari delle Unità locali che loro stessi hanno delegato ad altri referenti, senza la necessità di dover togliere la delega, quando gli stessi abbiano la necessità di integrare dei dati;
- permettere a tutte le Istituzioni di salvare copie in pdf dei questionari compilati o uno scarico in formato csv di tutte le informazioni inserite;
- predisporre dei rapporti riassuntivi maggiormente fruibili e comprensibili da chiunque, dotati di tooltip esplicativi o legende.

6.2.3 Flusso di gestione delle segnalazioni di variazioni di stato

Il flusso di gestione delle segnalazioni di variazioni di stato da parte delle Istituzioni ha funzionato grazie all'impegno dei diversi servizi coinvolti (Sea, Sec, Rdc) ma andrebbe ripensato e reso più automatizzato per permettere un monitoraggio accurato delle richieste pervenute, degli esiti delle verifiche e delle risposte alle Istituzioni stesse. Si potrebbe pensare di gestire tale flusso direttamente tramite il nuovo Sistema di gestione delle indagini o utilizzando in un futuro meno prossimo il Portale delle Istituzioni, così come avviene per le segnalazioni delle imprese che vengono inserite direttamente dalle unità sul Portale statistica ed Imprese.

6.2.4 Sistema di gestione dei ticket *inbound* e reportistica

Il Sistema di gestione delle richieste di assistenza di terzo livello, predisposto dalla società esterna, pervenute ad Istat e gestite a livello centrale o territoriale in base alla competenza si è mostrato molto farraginoso e poco efficiente. Ciò ha comportato un aumento importante dei tempi di risposta alle Istituzioni e non ha permesso di procedere ad un monitoraggio accurato delle richieste pervenute poiché i flussi di chiamate totali pervenute non erano sempre riconducibili a dei ticket.

In un'ottica di una futura e più proficua collaborazione con le società esterne che si occuperanno delle attività di assistenza *inbound* le strutture Istat preposte devono migliorare le specifiche tecniche da fornire alle società per sviluppare o adattare i loro sistemi alle esigenze dell'Istituto.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Istituto Nazionale di Statistica. 2018. *Piano Generale del Censimento Permanente delle Istituzioni Pubbliche*. Roma, Istat.

<https://www4.istat.it/it/files/2016/03/PGC-ISTITUZIONI-PUBBLICHE.pdf>

Istituto Nazionale di Statistica. 2018. *Sistema informatico di gestione del Censimento Istituzioni Pubbliche. Manuale*. Roma, Istat.

<https://indata.istat.it/censip/>

Istituto Nazionale di Statistica. 2015. *Atti del 9° Censimento dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit*. Roma, Istat.

<https://www.istat.it/it/archivio/179737>

