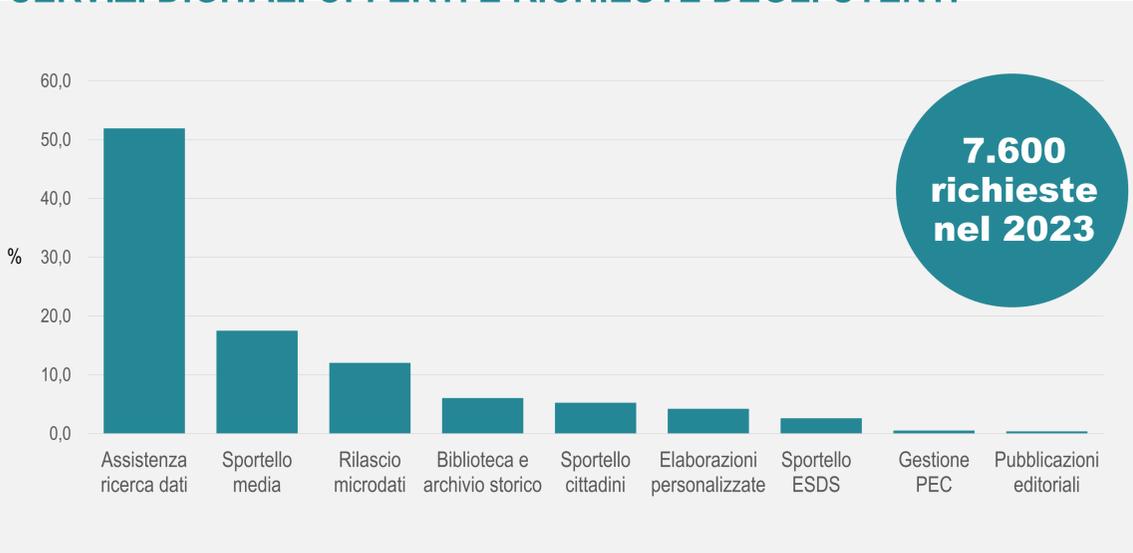


I NUMERI DEI SERVIZI DIGITALI EROGATI AGLI UTENTI: CANALI, RICHIESTE, OPERATORI

ROBERTA RONCATI - Istat rroncati@istat.it | LUIGI FABIANO - Istat fabiano@istat.it | ANDREINA LUCIANI - Istat luciani@istat.it | GIULIA PECCI - Istat gipeci@istat.it | LAURA POSTA - Istat posta@istat.it | ALEXIA SASSO - Istat alsasso@istat.it | MARIA ASSUNTA SCELISI - Istat scelsi@istat.it | LORENA CARMEN MARIA VIVIANO - Istat lovivian@istat.it

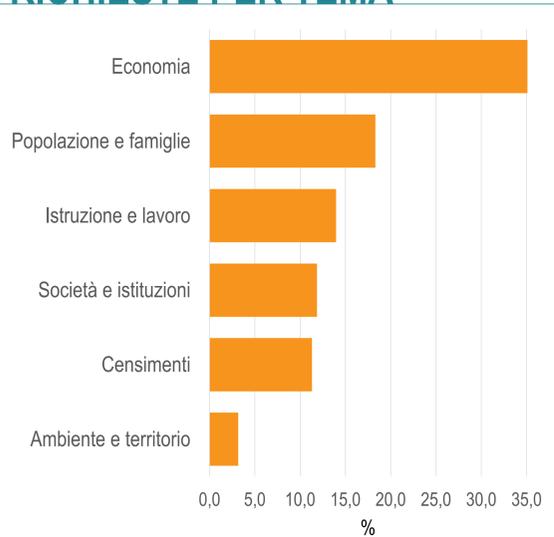
SERVIZI DIGITALI OFFERTI E RICHIESTE DEGLI UTENTI



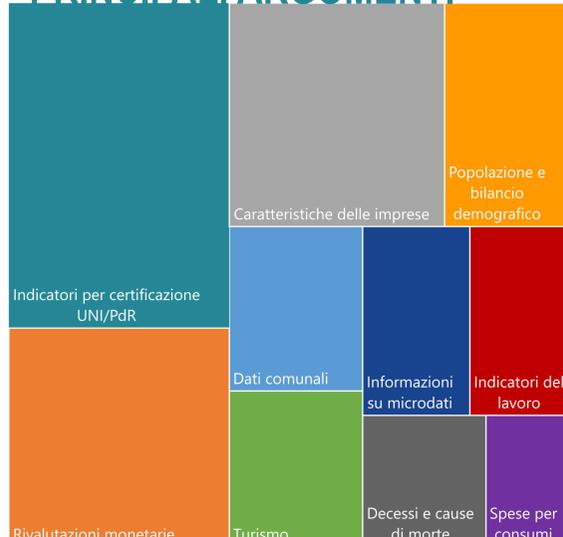
La statistica ufficiale è al servizio della collettività e per questo l'Istat ha moltiplicato e diversificato i **canali di accesso** ai dati e alle informazioni. L'obiettivo è di soddisfare le esigenze conoscitive di utenti fortemente differenziati.

Cittadini, imprese, pubblica amministrazione, ricercatori e giornalisti possono **chiedere assistenza** nella ricerca di dati, anche europei e storici, essere guidati nell'uso delle banche dati, acquistare volumi cartacei, fare richiesta di microdati, ricevere informazioni su eventi e concorsi, segnalare errori e malfunzionamenti, presentare reclami.

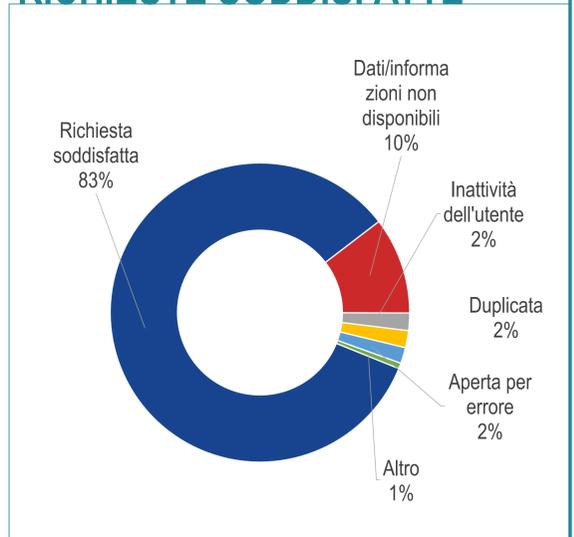
RICHIESTE PER TEMA



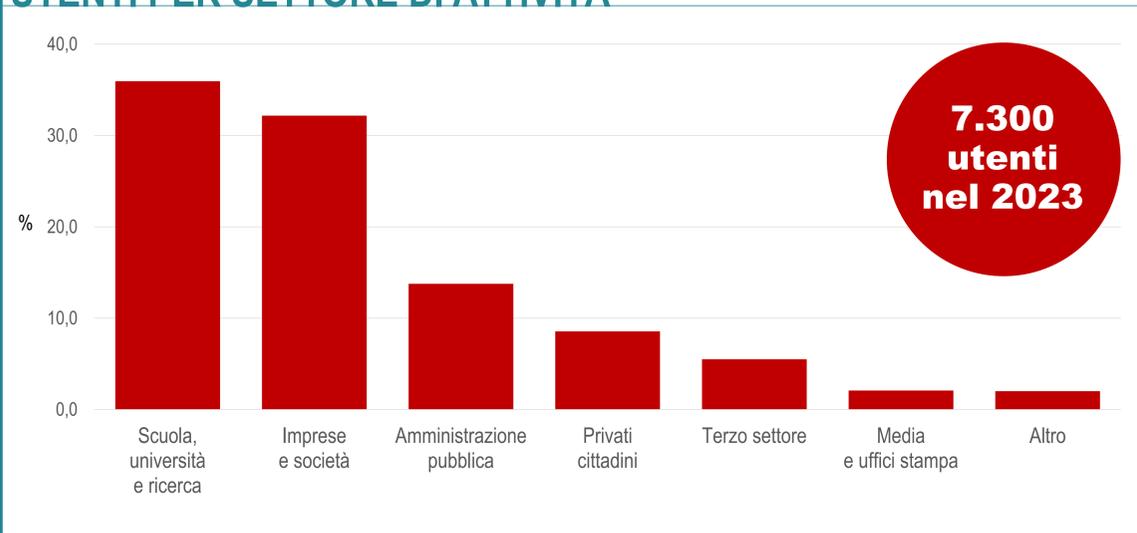
PRINCIPALI ARGOMENTI



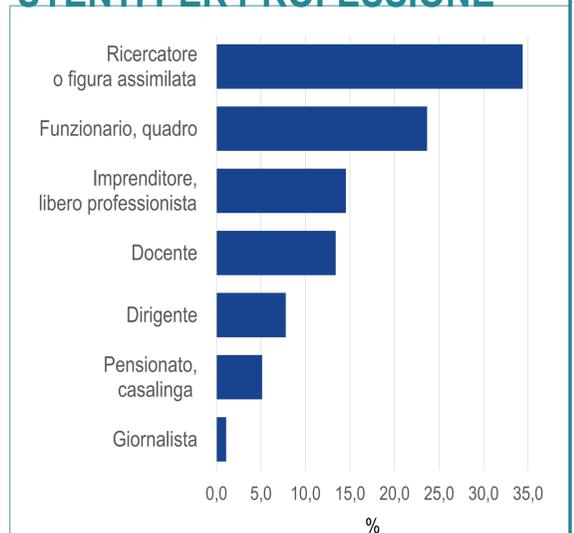
RICHIESTE SODDISFATTE



UTENTI PER SETTORE DI ATTIVITÀ



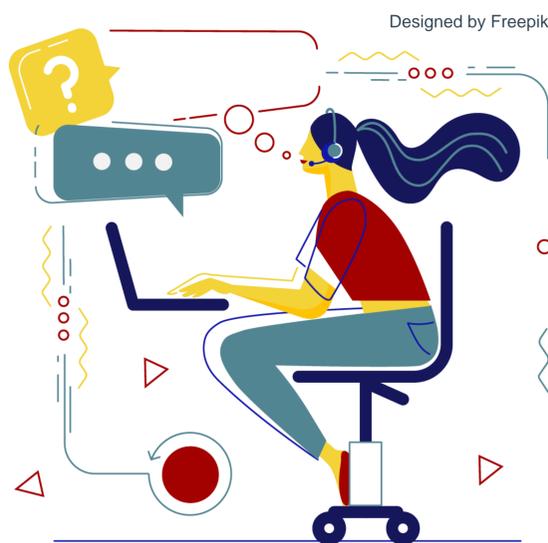
UTENTI PER PROFESSIONE



Nel corso del 2023 sono pervenute oltre **7.600 richieste**, nell'80% dei casi attraverso il Contact Centre, ma anche via email (12%) e via telefono (8%). Le richieste hanno generato più di **18.000 comunicazioni** tra operatori e utenti e tra operatori e altri servizi dell'Istituto.

Gli **utenti della statistica ufficiale** sono soprattutto ricercatori e data analyst, ma sono numerosi anche i funzionari appartenenti alla pubblica amministrazione e gli imprenditori e i liberi professionisti. Queste tre categorie rappresentano insieme circa il 75% dell'utenza complessiva.

Sono **46 gli operatori attivi**: in Istat, l'organizzazione del lavoro a matrice comporta che in media ciascun operatore sia impegnato per circa il 30% del suo tempo alle attività di supporto all'utenza.



Il lavoro di squadra e la professionalità di ciascun operatore garantiscono al servizio elevati standard di qualità.

Nella **Carta dei servizi** della diffusione e comunicazione dell'Istituto nazionale di statistica vengono dichiarati i servizi forniti, le modalità per usufruirne, gli impegni rispetto agli utenti e gli standard di qualità garantiti.

Per ciascun servizio erogato sono individuate quattro dimensioni della qualità e relativi indicatori con un valore programmato.

EFFICACIA: rispondenza tra servizio erogato e bisogno individuato

TEMPESTIVITÀ: tempo intercorrente tra l'arrivo e la presa in carico della richiesta

TRASPARENZA: disponibilità delle informazioni necessarie per usufruire del servizio

CONTINUITÀ: capacità di garantire l'erogazione del servizio senza interruzioni