

TUTTI PAZZI PER LA STATISTICA

Un contact centre, un sito istituzionale rinnovato, una banca dati ampissima e sistemi informativi specializzati. E poi i social media. L'Istat mette a disposizione delle diverse categorie di utenti canali diversi. E loro, gli utenti cosa cercano e come?

Io sono Cristiana Conti e questo è Dati alla mano, un podcast di Istat, l'Istituto nazionale di statistica, dove lavoro nella Direzione per la comunicazione, informazione e servizi ai cittadini e agli utenti. Questa iniziativa rientra in un progetto di comunicazione divulgativa.

In questo episodio affrontiamo il rapporto fra l'Istat e i cittadini, quali prodotti cercano e quali canali la statistica ufficiale mette loro a disposizione.

Sito istituzionale, contact centre, social media, banche dati, l'offerta di informazione statistica ufficiale è multicanale. Ma cosa cercano gli utenti più o meno specializzati, quali dati interessano ai cittadini e com'è il rapporto con l'Istituto nazionale di statistica?

Partiamo dal contact centre. È un sistema dedicato a diverse categorie di utenti: a chi ha bisogno di aiuto nella ricerca di dati, anche europei, a chi ha necessità di elaborazioni personalizzate, o di ricerche storiche, o di chiarimenti sui dati pubblicati e, infine – ma questo servizio è riservato ai soli ricercatori - a chi richiede file di microdati resi anonimi. Il servizio è online all'indirizzo contact.istat.it è attivo dal 2008 e completamente rinnovato nel 2022

Ma come funziona, quali sono le tipologie di utenti che vi accedono e quali le richieste più frequenti? Ci risponde Roberta Roncati che del contact centre è la responsabile.

Cristiana. Ciao Roberta

Roberta. Ciao a tutti

C. tu hai una visione a 360 gradi degli utenti dell'Istat perché dal Contact Centre passano tutte le richieste. Quante ne ricevete ogni anno e cosa chiede chi si rivolge a voi?

R. ti rispondo con i nostri dati del 2024, abbiamo ricevuto 8412 richieste e oltre la metà riguardava l'assistenza nella ricerca di dati.

C. Quindi persone che hanno chiesto aiuto per trovare i dati che cercavano. Ma rispetto a quali argomenti?

R. in pole position – sempre con riferimento al 2024 – ci sono i dati sull'inflazione e quelli sulla struttura e le caratteristiche delle imprese, seguono i dati sulla popolazione e quelli sull'occupazione.

C. ci fai un esempio di richiesta?

R. ci chiedono spesso dettagli territoriali: ad esempio il numero di imprese e addetti per comune, gli edifici per sezione di censimento, ma anche le previsioni demografiche per sistemi locali del lavoro

C. aspetta, cosa sono i sistemi locali del lavoro?

R. sono insieme di comuni legati dal fenomeno del pendolarismo per motivi di lavoro.

C. Ho capito, sono quelle aree in cui le persone si muovono per andare a lavorare, magari spostandosi verso un comune vicino

R. sì, e ovviamente per chi deve organizzare servizi sul territorio è importante capire qual è e come evolverà la situazione demografica

C. beh, direi che questo è un esempio di utilizzo concreto dei dati

R. vuoi un altro esempio di utilizzo concreto?

C. Sì, racconta!

R. eccolo: veniamo contattati da Tribunali, guardia di finanza, carabinieri, antimafia che quando fanno accertamenti fiscali sui soggetti indagati, devono conoscere la spesa media per consumi a seconda della tipologia familiare e del luogo di residenza.

C. giusto, è un dato importante per l'autorità giudiziaria. Ma volevo chiederti, siete sempre in grado di soddisfare le richieste?

R. Sì, a meno che non ci vengano chiesti dati che non esistono

C. Succede anche questo?

R. a volte sì

C. un esempio?

R. il numero di prenotazioni di esami diagnostici specifici: l'Istat non ha questi dati quindi se ce li chiedono non possiamo rispondere.

C. senti, ma chi è che si rivolge al contact centre? Intendo, normali cittadini, studiosi o cosa?

R. beh, il nostro utente tipo è il ricercatore, quindi sì, uno studioso, però ci contattano anche tantissime imprese e liberi professionisti.

C. quindi i principali fruitori vengono da università ed enti di ricerca e dalle imprese private

R. sì, ma anche dalla pubblica amministrazione locale: comuni, regioni, camere di commercio.

C. Ci dici qualcosa sul tipo di interazione? Quali sono gli utenti più "difficili"?

R. quelli un po' superficiali, quelli che magari non hanno nemmeno provato a cercare sul nostro sito o sulla banca dati e si aspettano di ricevere tavole confezionate esattamente come vogliono loro, quelli che allegano una lunga lista con le variabili di cui hanno bisogno senza aver esplorato quelle disponibili. Ma non funziona così questo servizio.

C. e come funziona?

R. tutti i dati che l'Istat produce sono già disponibili per gli utenti; il contact centre dovrebbe servire soltanto per difficoltà oggettive, perché si ha bisogno di una spiegazione o perché serve una elaborazione particolare.

C. quanto tempo impiegate per rispondere a una richiesta?

R. dipende dalla richiesta. La presa in carico secondo la nostra carta dei servizi deve avvenire entro due giorni lavorativi, di fatto il tempo medio di presa in carico è inferiore all'ora. Poi però variano molto i tempi di lavorazione, soprattutto se si tratta di elaborazioni personalizzate

C. Quante persone lavorano al contact centre?

R. cinque unità se consideriamo il tempo pieno, in realtà siamo di più ma nessuno lavora esclusivamente al contact

C. Tu sei anche responsabile di un'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti, giusto?

R. sì, cerchiamo di capire se e quanto gli utenti apprezzano i contenuti che trovano sul sito istituzionale, www.istat.it per intenderci. Premetto che non si tratta di un campione rappresentativo perché la partecipazione alla rilevazione è sempre su base volontaria

C. Quindi risponde solo chi ha voglia di farlo. In ogni caso, cosa ci dicono gli ultimi dati raccolti?

R. Nel 2024, 1 rispondente su 4 ha dichiarato di visitare il sito alla ricerca di informazioni di interesse personale - diventano 1 su 3 se aggiungiamo chi usa il sito per aggiornare i canoni di affitto e gli assegni di mantenimento - molti poi lo hanno consultato per svolgere attività di ricerca o per finalità di formazione e didattica; 1 su 5 è approdato su [istat.it](http://www.istat.it) per rispondere a una rilevazione statistica, questo perché quando abbiamo proposto il questionario era in corso il censimento della popolazione.

C. e parlando, appunto, di soddisfazione, quali sono i prodotti che hanno riscosso maggior successo?

R. per i prodotti che contengono dati, abbiamo rilevato molta soddisfazione per le visualizzazioni, cioè infografiche e grafici, e anche per le tavole statistiche. Per i prodotti che contengono metadati il podio invece va al glossario statistico.

C. quanto è importante fare questa indagine annuale?

R. a parte il fatto che rilevare la soddisfazione degli utenti è prescritto dal Codice dell'Amministrazione digitale, comunque ascoltare chi utilizza i nostri prodotti è fondamentale per continuare a migliorarli.

C. grazie mille Roberta per questa chiacchierata.

R. grazie a te e alla prossima.

Abbiamo parlato di soddisfazione per i contenuti del sito, ma quali sono le pagine più cliccate e i temi di maggiore interesse? Per saperlo ho invitato Michela Troia che è responsabile del sito web istituzionale Istat. Di solito è seduta davanti a uno schermo, ma stavolta l'abbiamo portata davanti a un microfono. Ciao Michela

Michela. Salve a tutti

Cristiana. Te lo chiedo così a bruciapelo, quante persone consultano il sito dell'Istat?

M. Per darti un'idea, nei primi tre mesi del 2025 il sito ha ricevuto quasi due milioni di visite da parte di oltre un milione duecentomila visitatori

C. beh, numeri importanti

M. sì, e da luglio 2024 - cioè da quando è online la nuova versione del sito - i visitatori sono stati più di 3 milioni 870 mila, quasi 23 mila al giorno, e i contenuti scaricati nel complesso sono stati quasi 2 milioni .

C. giusto, il sito da qualche mese ha cambiato look

M. non solo look.... cioè sì la veste grafica ma abbiamo cambiato anche l'organizzazione dei contenuti – dove necessario - per migliorare l'esperienza d'uso dei nostri utenti. E finalmente abbiamo un motore di ricerca...

C. hai ragione, dire nuovo look è limitativo

M. la caratteristica principale del nostro sito è quello di rispondere alle esigenze di una platea molto variegata che va dal cittadino, che magari cerca l'indice per rivalutare il canone di affitto, fino al data scientist che cerca dati elementari per poter fare le sue elaborazioni. Tra questi due poli abbiamo le pubbliche amministrazioni, i decisori pubblici, i giornalisti, gli studenti, le imprese e i professionisti che cercano contenuti differenti. Per andare incontro alle esigenze di tutte queste tipologie di utenti offriamo due tipi di navigazione: per temi –per esempio popolazione, economia, ambiente e territorio e così via – oppure per tipologia di contenuti – comunicati stampa, pubblicazioni, tavole statistiche, audizioni parlamentari, banche dati e molto altro ancora.

C. interessante. Ma quali sono i contenuti più cliccati?

M. dalla pubblicazione del nuovo web il numero maggiore di clic l'hanno totalizzato le pagine dedicate alla classificazione delle attività economiche, all'indice dei prezzi al consumo e poi la sezione dedicata al censimento permanente della popolazione, in particolare la pagina con il link al questionario da compilare online

C. Direi tutte informazioni utili, nel quotidiano o nel proprio lavoro

M. Vero, però a seguire fra i più cliccati c'è anche il contanomi

C. cos'è questo contanomi, ce lo racconti?

M. è un sistema online che consente di visualizzare i dieci nomi più utilizzati dai genitori per i neonati di un dato anno a partire dal 1999.

C. Carino

M. oppure si può monitorare l'andamento nell'uso di un nome specifico - maschile o femminile, sempre a partire dal 1999. Per esempio io mi chiamo Michela e so che nel 1999 questo nome è stato scelto per oltre 1.800 bambine nate in quell'anno, invece nel 2023 soltanto 244 bambine sono state chiamate Michela

C. molto carino

M. è uno dei nostri calcolatori. Questo è ludico, se vogliamo, ma ne abbiamo anche di molto seri

C. ad esempio?

M. ad esempio quello per calcolare le rivalutazioni monetarie

C. come funziona?

M. si inserisce un valore riferito a un anno e un mese specifici e il sistema consente di visualizzare la cifra rivalutata all'ultimo mese disponibile o anche a un periodo diverso. Tutto questo dal 1947 e calcolato sia in Euro sia in vecchie lire.

C. fammi capire, posso scoprire quanto varrebbe oggi la cifra con cui compravo il gelato da bambina?

M. certo.

C. dove si trovano i calcolatori nel sito?

M. sotto la voce "dati" del menu principale, in alto sulla home page

C. senti, prima parlavi di motore di ricerca, ma quali sono le parole più cercate?

M. ho con me l'elenco, eccolo: inflazione, ateco (che è la classificazione delle attività economiche), questionario, turismo, foi (che è l'indice dei prezzi al consumo utile per le rivalutazioni), prezzi al consumo, censimento, popolazione e pil (cioè prodotto interno lordo)

C. insieme al tuo team produci anche una newsletter, se non ricordo male

M. sì, da giugno 2022 la inviamo ogni lunedì

C. quanti sono gli iscritti che la ricevono?

M. ad oggi superano i 37mila 500, i nuovi acquisiti nell'ultimo anno sono stati 8300

C. beh, non si può dire che i dati non abbiano audience.

M. e l'intento è di avere un pubblico sempre più ampio. Anche per questo ogni pagina del sito permette al visitatore di lasciare un feedback, noi della redazione li leggiamo tutti e ci impegnammo sempre a migliorare. Anzi, colgo l'occasione per ringraziare tutti i colleghi della redazione per la passione che mettono nel lavoro quotidiano.

C. Grazie Michela e buon lavoro.

M. Un saluto a tutti.

Prima di concludere, devo ricordare che il sito web dà l'accesso anche alla banca dati generale dell'Istat - si chiama IstatData - e ho chiesto a Carlo Boselli che la gestisce quante interrogazioni fanno gli utenti, mi ha risposto che ad aprile 2025 IstatData ha ricevuto oltre 100mila interrogazioni. E poi ci sono i social media, e il nostro social media manager – Giovanni Prattichizzo- mi dice che nel primo trimestre del 2025 sono stati pubblicati oltre 767 post e il numero totale dei follower supera i 230mila e i contenuti più apprezzati sono quelli audio e video.

CONCLUSIONI

Abbiamo visto che l'informazione statistica offerta dall'Istat è un mare magnum. E ci si può navigare con imbarcazioni diverse, adatte a tutti i tipi di marinai. Quindi, a tutti, buon viaggio nei nostri numeri.

Io sono Cristiana Conti e questo era Dati alla mano, un podcast dell'Istituto nazionale di statistica.

Questo episodio è stato realizzato con il supporto di Storielibere.fm

Continuate a seguirci sulla sezione Dati alla mano di Istat.it e sulla vostra app di ascolto preferita.

Ci sono temi che vorreste approfondire? Scrivetemi all'indirizzo datiallamano@istat.it

Hanno collaborato a questo episodio Roberta Roncati, Michela Troia, Sara Maulo, Carlo Boselli e Giovanni Prattichizzo.