

Atti del 9° Censimento generale
dell'industria e dei servizi e
Censimento delle istituzioni non profit

Norme e organizzazione



CENSIMENTO
DELL'INDUSTRIA
E DEI SERVIZI 2011



Atti del 9° Censimento generale
dell'industria e dei servizi e
Censimento delle istituzioni non profit

Norme e organizzazione



CENSIMENTO
DELL'INDUSTRIA
E DEI SERVIZI 2011



Atti a cura della:

Direzione Centrale delle Rilevazioni Censuarie
e Registri Statistici (DCCR)

Fascicolo a cura di: Elisa Berntsen

Atti del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi
e Censimento delle istituzioni non profit

1 - NORME E ORGANIZZAZIONE

© 2015

Istituto nazionale di statistica
Via Cesare Balbo, 16 - Roma

ISBN 978-88-458-1863-9 (elettronico)

ISBN 978-88-458-1862-2 (stampa)

Salvo diversa indicazione la riproduzione è libera,
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

	Pagina
Presentazione dell'opera	7
Il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit	9
Introduzione	19
PARTE PRIMA	
IL QUADRO NORMATIVO	
Capitolo 1 - Norme e disposizioni attuative di esecuzione e organizzazione	23
1.1 Il quadro normativo di riferimento	23
1.2 Il Piano Generale di Censimento	25
1.3 Le circolari applicative	26
Capitolo 2 - Trattamento dei dati personali, tutela della riservatezza e obbligo di risposta	31
2.1 Trattamento dei dati personali e tutela della riservatezza	31
2.2 Obbligo di risposta e accertamento della violazione	33
PARTE SECONDA	
L'IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLA RILEVAZIONE SULLE IMPRESE E DELLA RILEVAZIONE SULLE ISTITUZIONI NON PROFIT	
Capitolo 1 - Organizzazione della rete territoriale	37
1.1 Aspetti generali	37
1.2 Il ruolo dell'Istat	42
1.3 Il ruolo di Unioncamere	42
1.4 Gli organi di censimento	43
1.4.1 <i>Gli Uffici Regionali di Censimento</i>	43
1.4.2 <i>Gli Uffici Provinciali di Censimento</i>	43
1.5 I rilevatori e loro coordinatori	45
Capitolo 2 - Il calendario delle attività	51
Capitolo 3 - Il processo di rilevazione censuario	55
3.1 La tecnica di rilevazione multicanale	55
3.2 L'esito della spedizione postale	57
3.3 La gestione dei plichi inesitati	58

	Pagina	
3.4	La restituzione dei questionari compilati	59
3.5	La lavorazione dei questionari restituiti via internet	62
3.6	La lavorazione dei questionari cartacei	64
3.7	Il recupero sul campo delle mancate risposte	65
3.8	La chiusura del censimento	66
3.9	La formazione alla rete di rilevazione (imprese e istituzioni non profit)	67
 Capitolo 4 - Strumenti di supporto alle rilevazioni		 71
4.1	La newsletter interna Istat e Unioncamere	71
4.2	Il sistema informatico integrato (cenni)	74
4.3	L'utilizzo del canale PEC per l'invio di solleciti e comunicazioni	77
	4.3.1 <i>La gestione delle risposte via PEC</i>	80
4.4	Il sistema di comunicazioni con gli Uffici di censimento	82
4.5	Il monitoraggio delle attività di rilevazione	85
	4.5.1 <i>Il monitoraggio dei servizi stampa, spedizione e ritiro del materiale censuario</i>	88
	Appendice al Capitolo 4	89
 PARTE TERZA 		
L'IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLA RILEVAZIONE SULLE ISTITUZIONI PUBBLICHE		
 Capitolo 1 - L'organizzazione della rete territoriale		 95
1.1	Aspetti generali	95
1.2	Il ruolo dell'Istat a livello nazionale	96
1.3	Il ruolo degli Uffici Regionali di Censimento (URC)	97
1.4	Il ruolo del Sistan e il coinvolgimento diretto delle istituzioni pubbliche	98
 Capitolo 2 - Il calendario delle attività		 101
 Capitolo 3 - Il processo di rilevazione censuario		 103
3.1	Le fasi della rilevazione	103
	3.1.1 <i>La rilevazione degli istituti scolastici statali</i>	104
3.2	La formazione	107
	3.2.1 <i>La formazione d'aula e la web conference</i>	107
	3.2.2 <i>In-Formazione IP: il supporto integrato alla rilevazione sul territorio</i>	109
3.3	Il sistema informatico (cenni)	113
3.4	La gestione delle comunicazioni e l'invio dei solleciti	115
3.5	Le FAQ	116
3.6	Il monitoraggio delle attività di rilevazione	118

PARTE QUARTA

 COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEL 9° CENSIMENTO GENERALE
DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI E CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI NON PROFIT

	Pagina
Capitolo 1 - La campagna di comunicazione integrata	123
Premessa	123
1.1 La campagna di comunicazione integrata	124
1.1.1 <i>Il marchio/logo</i>	124
1.1.2 <i>L'immagine coordinata</i>	127
1.2 Il programma di pubbliche relazioni, partnership ed eventi	128
1.2.1 <i>Iniziative comuni alle tre rilevazioni</i>	130
1.2.2 <i>Iniziative legate alla sola Rilevazione sulle imprese</i>	132
1.2.3 <i>Iniziative legate alla sola Rilevazione sulle istituzioni non profit</i>	132
1.2.4 <i>Iniziative a supporto della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche</i>	135
1.2.5 <i>Iniziative territoriali</i>	136
1.3 Il censimento nel web	137
1.3.1 <i>Il portale</i>	137
1.3.2 <i>La presenza sui social network</i>	138
1.4 L'ufficio stampa	141
1.5 L'advertising	144
Conclusioni	144
Capitolo 2 - Il piano di diffusione	147
Premessa	147
2.1 La diffusione mediante data warehouse	148
2.2 Una diffusione anche "micro" e "open"	149
Riferimenti bibliografici	151
Elenco allegati disponibili in formato digitale	153

Presentazione dell'opera

Come avvenuto in occasione di tutti i precedenti censimenti, l'Istituto nazionale di statistica ha redatto gli "Atti" del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. La pubblicazione descrive le caratteristiche tecniche, organizzative e metodologiche delle attività svolte.

Gli Atti sono editi esclusivamente in forma telematica e si articolano in sei fascicoli corredati dalla documentazione tecnica e dai documenti ufficiali del censimento. Considerata la rilevanza e la complessità degli argomenti trattati, l'opera è stata realizzata in maniera unitaria, essendo evidenti le interconnessioni fra le diverse fasi censuarie; tuttavia ciascun fascicolo ha propria autonomia, poiché tratta in maniera esaustiva un tema specifico.

I sei fascicoli che costituiscono gli Atti del Censimento generale dell'industria e dei servizi sono:

1. *Norme e organizzazione;*
2. *Il censimento delle imprese;*
3. *Il censimento delle istituzioni non profit;*
4. *Il censimento delle istituzioni pubbliche;*
5. *Le sezioni di censimento;*
6. *Il sistema informatico integrato.*

Il primo fascicolo *Norme e organizzazione* è strutturato in quattro parti. La prima parte, *Il quadro normativo*, illustra le norme in base alle quali è stato progettato e realizzato il censimento. Sono presentati e descritti nei loro aspetti principali la legge di indizione e finanziamento, il Piano Generale di Censimento, nonché le circolari operative emanate dall'Istat per definire e dare attuazione a tutte le fasi censuarie. La seconda parte riguarda l'impianto organizzativo della *Rilevazione sulle imprese* e della *Rilevazione sulle istituzioni non profit*, mentre la terza è relativa all'impianto organizzativo della *Rilevazione sulle istituzioni pubbliche*. La distinzione è motivata dalle profonde differenze metodologiche, organizzative e tecnologiche che hanno contraddistinto il processo di rilevazione delle tre tipologie di unità economiche. Sia nella seconda che nella terza parte si descrivono le linee guida adottate nell'organizzazione delle rilevazioni, la composizione e le caratteristiche della rete di rilevazione, le modalità di formazione degli operatori censuari, gli strumenti di supporto alle rilevazioni e di gestione delle criticità nel corso del processo produttivo. La quarta parte, *Comunicazione e diffusione*, presenta la campagna di comunicazione integrata realizzata dall'Istat per promuovere la condivisione degli obiettivi da parte dei rispondenti e dei potenziali utilizzatori dei dati. In particolare, illustra le azioni e gli strumenti specifici ideati e realizzati per ciascuna rilevazione censuaria, pur nell'unitarietà della strategia comunicativa. In essa è anche descritto il piano di diffusione, incentrato sul sistema di *data warehousing* dell'Istat I.stat e articolato in diversi prodotti.

Il secondo, terzo e quarto fascicolo trattano in dettaglio gli aspetti peculiari di ciascuna delle tre rilevazioni: sulle imprese, sulle istituzioni non profit e sulle istituzioni pubbliche. In ciascun fascicolo sono illustrate le caratteristiche generali e tecniche della rilevazione, percorrendo le principali tappe che hanno portato alla definizione delle liste precensuarie delle unità di rilevazione, dei contenuti informativi dei questionari, del piano di controllo e correzione dei dati, della diffusione dei risultati. Nel secondo fascicolo è inoltre descritto il processo metodologico e produttivo seguito per la realizzazione del sistema di registri sulle unità economiche Asia.

Il quinto fascicolo, *Le sezioni di censimento*, descrive la procedura di attribuzione delle sezioni di censimento alle unità locali, evidenziandone caratteristiche e peculiarità e presentando i risultati finali.

Il sesto fascicolo, *Il sistema informatico integrato*, descrive l'architettura e le soluzioni informatiche adottate per un censimento articolato e complesso che ha utilizzato differenti modalità di compilazione dei questionari e anche differenti modalità di restituzione dei questionari compilati, che ha previsto la registrazione dei questionari acquisiti in formato cartaceo presso gli uffici di rilevazione nonché un *paperless census* per la rilevazione sulle istituzioni pubbliche. Tutti i processi adottati, connessi e dialoganti tra loro, hanno garantito coerenza logica, velocità e trasparenza alle operazioni realizzate. Nel fascicolo sono descritti il Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR), l'impianto informatico di acquisizione dati e gli strumenti informatici di diffusione dei dati.

Il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit

A cura di Andrea Mancini

Il tradizionale campo di osservazione del censimento economico italiano si presenta complesso e molto articolato. In esso sono comprese imprese che agiscono sul mercato, amministrazioni pubbliche e organizzazioni private non profit. Si tratta in ogni caso di unità economiche produttrici di beni e servizi ma operanti con forme giuridiche molto diversificate, scopi plurimi, strutture produttive assai differenti, dimensioni molto variabili. L'informazione statistica relativa a questo universo di riferimento è altrettanto articolata, ma in occasione delle decennali tornate censuarie il quadro strutturale delle unità economiche residenti nel nostro Paese è sempre divenuto oggetto di osservazione statistica generalizzata, simultanea e a grande dettaglio di livello territoriale. Tuttavia la progressiva realizzazione del sistema di registri statistici (Asia-imprese, Asia-gruppi, Asia-unità locali), tutti basati su informazioni desunte da una pluralità di archivi amministrativi, ha consentito di produrre annualmente parti sostanziali del quadro statistico strutturale prima demandato al censimento decennale. Di fatto il sistema dei registri Asia permette di avere annualmente il conteggio delle unità economiche attive e delle loro unità locali, insieme con alcune variabili fondamentali, quali l'attività economica prevalente, il numero di addetti, il fatturato. Ciò almeno per le imprese operanti sul mercato.

In questo contesto l'obiettivo più rilevante e peculiare del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi è stato di completare, con riferimento al 31 dicembre del 2011, il sistema di registri statistici basato su dati di fonte amministrativa e di fornire informazioni strutturali di approfondimento mirato sui singoli e differenti settori istituzionali compresi nell'universo delle unità economiche. A quest'ultimo fine il 9° Censimento ha fatto uso di tre liste precensuarie delle unità economiche (imprese, istituzioni non profit, amministrazioni pubbliche) per raccogliere informazioni mediante varie rilevazioni, sia campionarie che totali, ciascuna specializzata nella raccolta di informazioni e dati idonei a completare il quadro statistico di ciascun settore, tenendo conto delle loro peculiarità giuridico-istituzionali e operative.

Dunque il 9° Censimento ha presentato elementi di omogeneità e sinergia, ma anche differenziazioni tematiche e metodologiche rilevanti, che hanno reso la sua realizzazione particolarmente complessa. Di fatto si è trattato di un censimento suddiviso in differenti rilevazioni tematiche, rese omogenee da una unica *governance* che ha permesso la gestione unitaria sul piano organizzativo, metodologico, informatico e tecnico. Esso è stato caratterizzato da innovazioni, tra le quali rilevanza generale hanno assunto:

- ▶ l'ampio uso di dati amministrativi per la predisposizione delle liste precensuarie, per il controllo e la correzione delle informazioni rilevate (anche contestuali alla raccolta dei dati), per la realizzazione di un censimento virtuale sui dati strutturali delle imprese grazie alle informazioni residenti nel sistema di registri statistici Asia. Grazie all'utilizzo di dati amministrativi, gli obiettivi raggiunti sono stati la maggiore tempestività nel rilascio dei risultati, il contenimento del carico statistico sui rispondenti, il miglioramento della qualità dei dati prodotti, la riduzione dei costi. Gli esiti censuari hanno consentito anche di migliorare i processi metodologici e statistici che portano alla realizzazione dei registri

statistici di unità economiche. Questi costituiranno il fulcro sul quale ruoterà l'impianto organizzativo e metodologico delle rilevazioni post censuarie sulle unità economiche e dei censimenti economici continui;

- ▶ le novità sul piano dei contenuti informativi: tematiche inedite sono state approfondite, grazie alla realizzazione di specifiche rilevazioni con differenti questionari di settore, di tipo *long form*, che hanno permesso di trattare tematiche di interesse di ciascuno dei tre comparti;
- ▶ la realizzazione di una complessa e omogenea architettura informatica in grado di gestire sia il sistema di monitoraggio di tutte le operazioni censuarie, sia il sistema di acquisizione online dei questionari. Il nucleo portante dell'architettura informatica del censimento è stato il Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR), che ha consentito di seguire l'andamento di tutte le fasi del processo di produzione per singolo organo di censimento e operatore censuario, grazie alla realizzazione di oltre cinquanta funzioni componenti il sistema;
- ▶ l'uso massivo degli indirizzi di posta elettronica certificata (PEC), non solo nel rispetto di un obbligo dettato dalla normativa vigente ma anche come indispensabile strumento di riduzione dei costi di una indagine statistica. Di questo strumento si è fatto un uso il più ampio possibile nelle varie fasi del processo produttivo, sebbene il quadro complessivo presenti una situazione a "macchia di leopardo". Infatti, tale strumento è stato usato in via esclusiva per l'universo delle imprese e delle istituzioni pubbliche, mentre è stato usato in modo selettivo per l'universo delle istituzioni non profit, che non hanno l'obbligo normativo di dotarsi di indirizzi PEC;
- ▶ la valorizzazione del sistema di *data warehousing corporate* dell'Istat I.Stat (<http://dati-censimentoindustriaeservizi.istat.it>), grazie al quale l'utente può accedere liberamente e gratuitamente al rilevante patrimonio informativo censuario reso disponibile per la navigazione dei macrodati, per comporre tabelle ed effettuare confronti storici. Il censimento, con la sua volumetria, complessità e dettaglio di dati, ha usufruito della tecnologia adottata dall'Istat per il *data warehouse* I.Stat, seppur in una versione differente e resa più performante;
- ▶ una strategia di comunicazione e informazione che ha integrato le azioni della pubblicità classica con le attività tipiche delle relazioni pubbliche, con azioni *ad hoc* realizzate per target specifici e con l'uso dei nuovi media, al fine di spiegare l'importanza del censimento, informare sulle modalità di svolgimento delle operazioni, sollecitare la partecipazione, rassicurare sulla tutela della privacy.

Vista l'impostazione generale del 9° Censimento generale, nel seguito vengono illustrati brevemente gli aspetti peculiari delle rilevazioni per singoli comparti.

Le imprese

Consistente l'innovazione che riguarda le imprese per le quali l'Istat ha voluto superare la rilevazione censuaria tradizionale costituita dall'enumerazione esaustiva delle unità giuridico-economiche svolta sul campo, realizzando un "censimento virtuale" grazie all'utilizzo integrato di numerose fonti amministrative. Si è inteso realizzare così un progetto con approccio metodologico misto, che ha portato alla pubblicazione di dati desunti da archivi statistici e da rilevazioni campionarie tematiche assistite da archivi. I dati strutturali di base (natura giuridica, attività economica, occupazione, unità locali, localizzazione, fatturato) sono stati desunti dal sistema di registri Asia. Ciò ha consentito di fornire un quadro informativo statistico sulla struttura del sistema economico relativo alle imprese e alle unità locali fino al livello comunale e di sezione di

censimento e di garantire la confrontabilità dei censimenti economici, in particolare con quello del 2001. Oltre a questi dati strutturali sono state fornite ulteriori informazioni per l'analisi di specifici domini (in termini di settori di attività economica, tematiche di rilievo, eccetera), utilizzando informazioni amministrative finora parzialmente utilizzate e rilevazioni campionarie assistite da archivio. Il patrimonio informativo delle fonti amministrative è valorizzato in chiave statistica, restituendo all'utenza molte più informazioni rispetto a quelle prodotte tradizionalmente dal censimento, senza bisogno di farne oggetto di un questionario da compilare a cura di tutte le imprese italiane.

In particolare la valorizzazione del patrimonio informativo residente negli archivi amministrativi e le innovazioni metodologiche hanno consentito di realizzare un nuovo prodotto, denominato Asia-occupazione, che integra informazioni micro su impresa e occupati, realizzando un sistema informativo di tipo LEED (*Linked Employer Employee Database*). La disponibilità di nuove fonti amministrative con informazioni sul legame tra lavoratore e impresa e lo sviluppo di un quadro concettuale di definizioni e regole per il trattamento di tali dati a fini statistici hanno consentito lo sviluppo di un sistema di microdati integrati, dove è possibile identificare l'unità economica e l'unità lavoratore e dove ciascun individuo viene classificato in base alla tipologia occupazionale all'interno dell'impresa con cui, alla data di riferimento, ha un rapporto di lavoro. Anche queste nuove informazioni saranno d'ora in avanti prodotte e diffuse annualmente dall'Istituto grazie all'aggiornamento continuo dei dati amministrativi.

Per completare il quadro informativo sulle imprese sono state condotte tre rilevazioni campionarie: Indagine sulle unità locali delle grandi imprese (IULGI), Rilevazione multiscopo sulle imprese, Rilevazione sulle unità complesse. Questa struttura di rilevazioni ha consentito di cogliere importanti elementi conoscitivi del sistema produttivo italiano, solo parzialmente rilevabili sulla base del tradizionale impianto delle indagini strutturali sulle imprese.

L'Indagine IULGI è svolta dall'Istat con frequenza annuale per aggiornare l'Archivio statistico delle imprese attive (Asia) e delle unità locali ad esse afferenti (Asia-unità locali). Essa è nata nel 2004 per sopperire alle carenze di dati amministrativi sulle unità locali d'impresa, in particolare per quanto riguarda la distribuzione territoriale degli addetti. Con riferimento al 2011 la rilevazione annuale IULGI è stata ampliata per migliorare il controllo di qualità del registro statistico Asia-unità locali, in termini sia di errore di copertura sia di errore di misura. La rilevazione è stata condotta su un campione probabilistico di circa 40 mila imprese (circa l'1 per cento delle imprese italiane, pari a tre volte la numerosità di IULGI annuale), estratto da Asia-imprese, con probabilità di inclusione pari a 1 per le imprese con almeno 100 addetti.

Le altre due rilevazioni sono state progettate ed eseguite per la prima volta in occasione del 9° Censimento, dando la possibilità di cogliere la trama dei processi decisionali da cui dipendono le strategie aziendali, collocando le scelte su produzione, innovazione, capitale umano e sulle altre variabili competitive nel complesso delle relazioni di collaborazione o competizione che l'impresa intrattiene con il contesto che la circonda. Infatti, i recenti rapporti redatti da istituzioni internazionali, associazioni di categoria, network di ricerca rilevano come, dietro una apparente "staticità strutturale" delle imprese, in termini di dimensione media e settori prevalenti, il sistema industriale italiano nasconde mutamenti di grande rilevanza, che vanno verso una maggiore complessità e articolazione dei modelli di business. Le soluzioni e i percorsi evolutivi intrapresi dalle imprese presentano un'attenzione particolare alla flessibilità produttiva, all'innovazione, al

capitale umano e al controllo della tecnologia, che a sua volta richiede una conoscenza approfondita dell'intera filiera produttiva. Tali caratteristiche, peraltro, si compongono diversamente a formare nuovi modelli di attività e allo stesso tempo accomunano spesso tutte le classi dimensionali d'impresa. Mutamenti di questo tipo sono ampiamente diffusi nel settore produttivo italiano, ma l'informazione statistica ufficiale manca ancora di completezza rispetto a questi aspetti.

Più in particolare, mediante la Rilevazione multiscopo sulle imprese (rivolta a circa 260 mila imprese, pari al 6 per cento delle imprese italiane) si è inteso cogliere alcuni dei suddetti fenomeni, estendendo la disponibilità di dati relativi alle tecnologie ICT e all'Innovazione alle imprese con meno di 10 addetti, oltre a cogliere informazioni, alcune delle quali per la prima volta, come le strategie di *governance*, la gestione delle risorse umane, la competitività e la posizione sul mercato nazionale e internazionale, la capacità di innovazione, le scelte finanziarie, l'internazionalizzazione e le ragioni principali delle scelte di delocalizzazione¹. Questa rilevazione è stata realizzata sul campo dagli Uffici di censimento costituiti appositamente a livello provinciale o regionale presso le Camere di commercio competenti per territorio e con il supporto a livello nazionale dell'Ufficio di statistica di Unioncamere.

Infine, con la Rilevazione sulle unità complesse, il 9° Censimento ha effettuato un investimento mirato a cogliere le peculiari caratteristiche di queste unità economiche anche nella prospettiva di razionalizzare i loro rapporti con l'Istat nella conduzione delle numerose rilevazioni correnti. Queste particolari unità sono spesso costituite nella forma di gruppi di impresa di livello nazionale o multinazionale ed hanno una complessa organizzazione interna delle attività e funzioni di supporto aziendale; tendono però a non essere adeguatamente rappresentate dalla statistica ufficiale sulla base dei tradizionali criteri e strumenti di classificazione e rilevazione. È stata pertanto realizzata una approfondita attività di progettazione che ha coinvolto anche accademici ed esperti nel settore dell'organizzazione aziendale. L'impianto di questa indagine presenta numerosi aspetti innovativi nella selezione del campione censuario, nei contenuti informativi del questionario, nelle modalità di conduzione della rilevazione. I fenomeni sono stati rilevati rispetto all'intero perimetro delle singole unità economiche complesse e coprono tutti i principali aspetti dell'organizzazione e della performance economica, in modo coerente con l'effettiva articolazione delle attività economiche. La raccolta di informazioni ha riguardato, tra gli altri aspetti, l'articolazione dell'unità economica complessa per linee di attività economica e funzioni aziendali (con riferimento sia alle modalità di internalizzazione e/o esternalizzazione in Italia e/o all'estero), le competenze e le capacità manageriali, la formazione dei processi decisionali, il capitale umano, i rapporti e le scelte strategiche adottate nei confronti dei fornitori e dei clienti, i processi di internazionalizzazione, il ruolo della conoscenza esteso a tutti i fattori intangibili di competitività. La rilevazione ha interessato circa 3.500 vertici di gruppi di impresa di tipo nazionale ed internazionale, incluse anche imprese indipendenti con dimensioni economiche rilevanti, che rappresentano una quota rilevante di imprese ed occupati residenti in Italia e all'estero. La raccolta dei dati è stata condotta sul campo da rilevatori con una elevata esperienza professionale nei rapporti con il top management aziendale, selezionati mediante una gara internazionale.

¹ Questi argomenti, unitamente alle nuove informazioni prodotte con il sistema dei registri Asia, sono stati analizzati nel convegno "Check-up delle imprese italiane", tenutosi il 28 novembre 2013 a Milano. Sono stati presentati diversi lavori, articolati in due focus tematici su "Struttura, organizzazione, risorse umane" e "Performance e strategie", oltre a tre sessioni di lavoro parallele, rivolte a studiosi e ricercatori, dal titolo: "Strategie di competizione e cooperazione tra le imprese", "Globalizzazione e mercati", "Imprese, occupazione e territorio". Gli interventi sono disponibili all'indirizzo del sito Istat <http://www.istat.it/it/archivio/103067>.

Le istituzioni non profit

Il Censimento delle istituzioni non profit costituisce un'occasione di particolare rilevanza nel panorama della produzione statistica nazionale e internazionale. Con l'eccezione di alcune indagini annuali condotte dall'Istat tra la fine degli anni '90 e la metà degli anni 2000, riferite ad alcuni specifici comparti del non profit (organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, fondazioni), non ci sono nel Paese informazioni di quadro generale come quelle prodotte dal censimento². In questo senso esso permette di colmare un vuoto informativo su quello che è ormai divenuto il "modello non profit" di produzione e di fornitura dei servizi, in grado di creare opportunità di lavoro anche in un periodo di grande difficoltà generale. Oggi molte attività rilevanti legate ai bisogni sociali della collettività sono svolte da soggetti istituzionali che non si pongono fini di lucro, in grado di offrire lavoro retribuito e in larga parte di operare grazie al lavoro volontario dei cittadini. Ancora poco conosciuto, il mondo del non profit in Italia è caratterizzato da diversità sia dei soggetti che lo compongono sia delle loro modalità di azione. Fortemente dicotomico, il settore è caratterizzato dalla presenza contestuale di poche istituzioni di grandi dimensioni con strutture organizzative complesse e - sia in termini di occupazione sia economici - e di tantissime organizzazioni di piccole dimensioni, spesso attive solo grazie all'esclusivo apporto volontario dei cittadini.

Anche a livello internazionale, la rilevazione censuaria colloca l'Italia in posizione di avanguardia nel panorama delle informazioni statistiche ufficiali e affidabili sul settore, in linea con le definizioni e le indicazioni fornite dal *System of National Accounts*, dal Sistema europeo dei conti economici e dal Manuale sulle istituzioni non profit³.

Il censimento è stato condotto a partire dalla lista precensuaria delle istituzioni non profit, la cui realizzazione si è rivelata particolarmente complessa. Il settore è, infatti, caratterizzato da una forte eterogeneità nella qualità delle fonti amministrative utili, alcune disponibili a livello nazionale ma con copertura parziale, altre gestite da enti territoriali sub nazionali con maggiori problemi di qualità. Sono state 17 le fonti amministrative utilizzate per realizzare la lista precensuaria, alcune di grandi dimensioni, altre costituite da poche specifiche unità.

La tecnica di rilevazione si è basata sull'invio postale dei questionari long form e sulla loro compilazione su supporto cartaceo o informatico, con intervento mirato dei rilevatori per la compilazione e il recupero dei questionari non ancora pervenuti. Come da tradizione, la rete di rilevazione è stata costituita, in cooperazione con l'Ufficio statistico di Unioncamere, dagli uffici di censimento di livello provinciale o regionale, operanti presso le Camere di commercio.

L'importanza del censimento è ben evidenziata anche dagli obiettivi colti: rispondere alle esigenze informative di *policy maker*, studiosi, esperti e operatori del settore riguardo a dimensioni economiche e sociali, caratteristiche organizzative e peculiarità delle istituzioni non profit nel nostro Paese; definire la consistenza del settore non profit in Italia e pervenire alla sua rappresentazione statistica in termini di grandezze confrontabili con quelle delle precedenti rilevazioni censuarie del 1999 e del 2001; rilevare informazioni utilizzabili per la predisposizione dei conti nazionali e in

² Con riferimento al 1999 l'Istat ha effettuato la prima rilevazione censuaria delle istituzioni non profit (Cfr. "Istituzioni non profit in Italia", Istat, Collana Informazioni, n. 50, 2001) seguita dal 8° Censimento generale dell'industria e servizi nel cui campo di osservazione esse erano comprese (Cfr. *data warehouse* all'indirizzo del sito Istat <http://dwcis.istat.it/cis/index.htm>).

³ United Nations, Department of Economic and Social Affairs – Statistics Division, *Handbook on Non-profit Institutions in the System of National Accounts*, Studies in Methods, Series F., No. 91, New York 2003.

particolare per la costruzione del conto satellite sulle istituzioni non profit; costruire un sistema di statistiche comparabili a livello internazionale; verificare la copertura e qualità della lista precensuaria in vista della realizzazione del registro statistico delle istituzioni non profit come parte integrante ed annualmente aggiornata del sistema dei registri sulle unità economiche.

Il patrimonio informativo raccolto con il censimento consente di analizzare la natura non profit delle unità istituzionali censite e di classificarle rispetto alle principali variabili di natura euristica, quali la tipologia di attività economica svolta (*market/non market*), l'orientamento (mutualistico/di pubblica utilità), la fonte di finanziamento prevalente (pubblico/privato); di rilevare le attività svolte (prevalenti e secondarie), i servizi erogati e i destinatari di tali servizi; di misurare l'entità delle risorse umane impiegate (sia retribuite sia volontarie) e le loro caratteristiche principali (categorie e profili professionali); di conoscere il numero e le caratteristiche dei soci; di rappresentare le dimensioni economico-finanziarie e le varie componenti di bilancio in termini di entrate e uscite.

La ricchezza informativa offerta si è rivelata pienamente in diverse occasioni seminariali e convegnistiche. La principale, organizzata dall'Istat, è stata il convegno nazionale "Il non profit in Italia. Quali sfide e quali opportunità per il Paese" svoltosi a Roma il 16 aprile 2014⁴. A livello internazionale, in occasione della Undicesima Conferenza Internazionale della *International Society for Third Sector Research* (ISTR), tenutasi a Muenster il 22-25 luglio 2014, è stato organizzato un Panel dal titolo "A statistical framework for the analysis of the Third Sector: the findings of the 2011 Italian Census", durante il quale sono stati presentati dei lavori realizzati da studiosi del settore e ricercatori Istat su diversi aspetti del non profit italiano e sull'esperienza statistica italiana nel settore.

Le istituzioni pubbliche

Nell'ambito del 9° Censimento, l'Istat ha condotto una rilevazione *ad hoc* sulle istituzioni pubbliche, con un questionario da compilare esclusivamente online dai referenti di ciascuna amministrazione, senza l'intervento di rilevatori e con l'uso di strumenti di *e-learning* disponibili nel portale del censimento quale supporto alla formazione dei referenti di amministrazione.

Le amministrazioni coinvolte nella rilevazione sono state inserite dall'Istat in una lista precensuaria predisposta sulla base dell'integrazione di 10 archivi amministrativi e di altre fonti statistiche. Come in tutti i precedenti censimenti, anche in occasione di questa edizione non sono rientrate nel campo di osservazione le informazioni relative alle Forze armate, alla Guardia di finanza, ai Corpi di polizia e di sicurezza.

L'impianto organizzativo è stato completamente nuovo. Infatti, la rilevazione è stata articolata in due fasi distinte: la prima fase, svolta tra il 26 luglio e il 20 settembre 2012, aveva lo scopo di aggiornare le informazioni anagrafiche dell'unità istituzionale presente nella lista precensuaria, individuare il nominativo del dirigente o funzionario incaricato del coordinamento della rilevazione per l'unità istituzionale, acquisire l'elenco delle unità locali di ciascuna unità istituzionale e i nominativi dei referenti di ciascuna unità locale. La seconda fase, iniziata il primo ottobre 2012, ha riguardato la compilazione dei questionari di unità istituzionale e di unità locale.

⁴ Cfr. gli interventi diffusi sul sito dell'Istat <http://www.istat.it/it/archivio/116695>.

I contenuti informativi del censimento sono stati fortemente innovativi. Numerose le tematiche specifiche che hanno consentito di fornire utili informazioni per una migliore conoscenza dell'organizzazione e funzionamento delle amministrazioni pubbliche italiane. Si evidenziano le informazioni sui percorsi formativi nella PA (quali istituzioni hanno formato il proprio personale, quali tematiche, quante ore, quante risorse umane coinvolte), sul grado di informatizzazione (dotazione e uso di ICT sia nelle unità istituzionali sia nelle singole unità locali), sull'amministrazione sostenibile intesa come tutela e sicurezza sul luogo di lavoro, sostenibilità ambientale, trasparenza e qualità dell'azione amministrativa (*accountability*).

Inoltre, il censimento ha consentito di tracciare la mappatura territoriale delle unità locali della pubblica amministrazione (cioè dei luoghi di lavoro e delle risorse umane ivi impegnate) e quella dei servizi pubblici offerti presso ciascuna unità locale (quali servizi, da chi, dove, quante risorse umane impegnate e il bacino d'utenza raggiunto). Queste informazioni sono rilevabili soltanto attraverso una operazione censuaria, che consente di effettuare rielaborazioni uniche in campo economico, grazie alla profondità informativa che si spinge fino ai dati a livello di categoria di attività economica e comune di ubicazione delle unità locali, cioè, appunto, dei luoghi di lavoro. Le analisi condotte utilizzando la variabile "unità locale" e "addetti alle unità locali" sono le più indicate per le analisi territoriali e settoriali perché l'informazione è quella di pertinenza, cioè quella che "insiste" direttamente sull'economia e sulle caratteristiche infrastrutturali e sociali del territorio di residenza dei cittadini e di ubicazione delle imprese e delle istituzioni.

In considerazione della crescente richiesta di informazione statistica sull'organizzazione e sul funzionamento delle amministrazioni pubbliche è necessario che l'Istituto si doti di strumenti innovati per fornire queste informazioni non più a carattere decennale, come è tradizione dei censimenti italiani, ma con scadenze più ravvicinate nel tempo, al fine sia di aggiornare periodicamente la mappa dei luoghi di lavoro e dei servizi offerti dalle istituzioni pubbliche sia di fornire informazioni statistiche di interesse per i decisori pubblici e gli esperti di settore. Anche da questa esigenza deriva la nuova strategia dell'Istituto volta alla realizzazione di censimenti economici continui, come evidenziato in sintesi nel seguito.

Il sistema informatico censuario

Centro nevralgico dell'organizzazione censuaria è stato il Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR), utilizzato autonomamente da ciascun organo di censimento, rilevatore o coordinatore, che ha avuto accesso alle funzioni e alle tabelle di pertinenza attraverso proprie chiavi di accesso (user id e password).

In generale, i sistemi realizzati per la gestione delle rilevazioni del 9° Censimento sono stati sviluppati utilizzando prevalentemente tecnologie software *open source*, librerie di sviluppo e schemi di progetto standard. Essi si sono basati su un'infrastruttura completamente centralizzata che ne ha consentito l'accesso e l'utilizzo a tutte le persone dotate di un personal computer o tablet, di una connessione a internet e di un browser per la navigazione, senza dover installare software o configurare *ad hoc* il proprio dispositivo elettronico. Di fatto si è costruito un sistema integrato, parametrizzato e standardizzato in grado di dare supporto a tutte le attività legate alla fase di acquisizione dei dati e in alcuni casi anche di loro controllo, minimizzando le attività di sviluppo di codice specifico e massimizzando il riuso dei software già realizzati per il Censimento dell'agricoltura e per il Censimento della popolazione, in particolare per i sistemi di gestione della rilevazione e i sistemi di generazione e presentazione dei questionari elettronici.

Per supportare tutte le attività di raccolta dei questionari compilati e di monitoraggio della rilevazione sono stati realizzati due sistemi web direttamente accessibili attraverso il portale principale del censimento: il primo sistema è stato dedicato alla Rilevazione sulle imprese e al Censimento delle istituzioni non profit; il secondo sistema è stato approntato per il Censimento delle istituzioni pubbliche. I sistemi hanno permesso di gestire una rete di rilevazione articolata composta di 18 Uffici Regionali di Censimento (Istat) e di 103 Uffici Provinciali di Censimento, dei quali 99 costituiti presso le Camere di commercio, 2 presso le Unioni regionali delle Camere di commercio e 2 costituiti presso i Servizi di statistica delle Province autonome di Trento e Bolzano. Gli Uffici Regionali di Censimento hanno impiegato 166 addetti, mentre gli Uffici Provinciali di Censimento hanno creato una rete composta di quasi tremila addetti al censimento, di cui 2.257 rilevatori. Il sistema di acquisizione telematico ha portato alla registrazione online via internet dei questionari di tutte le unità di rilevazione. In particolare, ha scelto di compilare il questionario online il 78,8 per cento delle imprese e il 58,9 per cento delle istituzioni non profit, mentre il resto dei questionari è stato compilato online direttamente dagli Uffici di censimento, che hanno registrato i questionari cartacei compilati dalle imprese e dalle istituzioni non profit tramite l'utilizzo dello stesso sistema di acquisizione predisposto per le unità di rilevazione. Il Censimento delle istituzioni pubbliche si è basato invece su un sistema di compilazione e acquisizione dei dati esclusivamente online (*paperless census*).

Conclusioni e prospettive

Le numerose innovazioni di prodotto e di processo descritte hanno permesso di accrescere la tempestività della diffusione dei dati definitivi anticipando rispetto al passato la restituzione delle informazioni. L'11 luglio del 2013 sono stati diffusi i principali dati a livello di unità istituzionali, a 4 mesi dalla data di chiusura delle operazioni censuarie, a 11 mesi dall'inizio delle rilevazioni sul campo e a 18 mesi dalla data di riferimento del censimento. Il 30 ottobre 2013 sono stati diffusi analoghi dati a livello di unità locali e i dati tematici sulle imprese desunti dalla Rilevazione multiscope. Il 21 dicembre 2013 i principali dati tematici sulle istituzioni pubbliche e all'inizio del 2014 i dati relativi all'intero questionario delle istituzioni non profit.

Numerose le occasioni, nazionali e internazionali, nelle quali rappresentanti del mondo della politica, della ricerca, delle imprese e delle istituzioni, pubbliche e non profit, oltre a ricercatori Istat, hanno avuto modo di confrontarsi, discutere e analizzare la struttura produttiva del Paese così come emersa dai dati censuari. Oltre agli eventi citati in precedenza, l'Istat ha organizzato un ciclo di incontri svolti in tutte le regioni italiane, da maggio a luglio 2014, per diffondere sul territorio i risultati del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi. Ciascun appuntamento ha rappresentato un'opportunità di confronto e di dibattito sul contributo offerto dal censimento alla conoscenza del sistema produttivo locale.

Al termine della tornata censuaria 2010-2011 è sorta la necessità di dare continuità alle numerose e rilevanti innovazioni di metodo e di processo realizzate. Il 9° Censimento ha costituito un banco di prova significativo di processi produttivi articolati e complessi che ben si adattano alla fase successiva dei processi statistici connessi alla produzione di informazioni statistiche sulla struttura del sistema produttivo italiano.

L'Istituto nazionale di statistica è oggi impegnato nella progettazione di una nuova stagione dei censimenti continui i cui punti cardine riguardano l'uso integrato di indagini e di informazioni di fonte amministrativa. In particolare, per quanto riguarda le unità giuridico-economiche l'attività può essere divisa in due macro filoni: a) la realizzazione annuale di un sistema integrato di registri statistici per le diverse tipologie di unità economiche (imprese, aziende agricole, istituzioni pubbliche, istituzioni non profit); b) la realizzazione annuale o biennale di indagini necessarie non solo a verificare la qualità delle fonti amministrative e a garantire l'eshaustività dei registri da esse derivanti, ma anche a completare le informazioni in esse non presenti. Le esperienze acquisite e gli investimenti realizzati con il 9° Censimento costituiscono il punto di riferimento sia per l'aggiornamento annuale del sistema dei registri, sia per lo svolgimento delle rilevazioni periodiche.

Introduzione

Il fascicolo presenta il quadro normativo di riferimento per la progettazione e realizzazione del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e descrive l'organizzazione differenziata delle tre rilevazioni censuarie (imprese, istituzioni non profit e istituzioni pubbliche).

Il fascicolo si compone di quattro parti. La Parte Prima illustra la legge di indizione e finanziamento e il Piano Generale di Censimento, nonché le singole circolari applicative emanate dall'Istat per disciplinare aspetti di dettaglio e organizzativi delle rilevazioni censuarie (Capitolo 1). Viene altresì analizzata la normativa sul trattamento dei dati personali, la tutela della riservatezza e l'obbligo di risposta (Capitolo 2).

La Parte Seconda riguarda l'impianto organizzativo della Rilevazione sulle imprese e della Rilevazione sulle istituzioni non profit, mentre la terza è relativa all'impianto organizzativo della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche. La distinzione nelle due parti è motivata dalle profonde differenze organizzative, metodologiche e tecnologiche che hanno contraddistinto il processo di rilevazione da un lato delle imprese e delle istituzioni non profit e dall'altro delle istituzioni pubbliche.

In particolare, nella Parte Seconda è descritta l'organizzazione della Rilevazione sulle imprese e della Rilevazione sulle istituzioni non profit, caratterizzata da una rete territoriale (Capitolo 1) articolata su tre livelli (nazionale, regionale e provinciale), nella quale le operazioni sul campo sono state affidate alle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, coordinate da Unioncamere, e dall'omogeneità del processo di rilevazione, basato su una tecnica di acquisizione dei dati multicanale (Capitolo 3) e su un piano di formazione a cascata. Nel Capitolo 2 è riportato il calendario ufficiale delle operazioni censuarie. Infine, l'ultimo capitolo della Parte Seconda è riservato all'illustrazione dei numerosi strumenti di supporto tecnico alla rilevazione predisposti da Istat, quali: la newsletter interna Istat e Unioncamere, l'utilizzo del canale PEC per l'invio di solleciti e comunicazioni, il sistema di comunicazione con gli Uffici di censimento, volto a fornire un servizio costante di assistenza e comunicazione agli operatori della rete di rilevazione. Infine, viene descritto il sistema di monitoraggio delle attività di rilevazione.

La Parte Terza è dedicata all'illustrazione delle linee guida adottate nell'organizzazione e delle caratteristiche tecniche della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche. Più in dettaglio, nel Capitolo 1 sono descritti la composizione e le caratteristiche della rete di rilevazione, basata su un duplice livello di coordinamento (nazionale e regionale), il ruolo del Sistan e il coinvolgimento diretto delle istituzioni pubbliche. Il Capitolo 2 è riservato al calendario delle operazioni censuarie. Il Capitolo 3 descrive le fasi in cui si è articolata la rilevazione, la modalità di definizione ed erogazione della info-formazione agli operatori censuari e alle unità di rilevazione, e gli strumenti di supporto alle rilevazioni e di gestione delle criticità nel processo produttivo.

La Parte Quarta presenta la campagna di comunicazione integrata realizzata dall'Istat per promuovere la condivisione degli obiettivi da parte dei rispondenti e dei potenziali utilizzatori dei dati (Capitolo 1). In particolare illustra le azioni e strumenti specifici ideati e realizzati per ciascuna rilevazione censuaria pur mantenendo uniformità e coerenza comunicativa. Essa descrive inoltre il piano di diffusione (Capitolo 2) principalmente incentrato sul sistema di *data warehousing* dell'Istat I.stat e articolato in diversi prodotti.

PARTE PRIMA

IL QUADRO NORMATIVO

Capitolo 1

Norme e disposizioni attuative di esecuzione e organizzazione⁵

1.1 Il quadro normativo di riferimento

L'Istat ha progettato e realizzato il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit (CIS) principalmente con l'obiettivo di fornire un quadro informativo statistico sulla struttura del sistema economico a livello di grande dettaglio territoriale e di consentire l'ampliamento, l'aggiornamento e il miglioramento della qualità dei registri statistici delle imprese, delle istituzioni non profit e delle istituzioni pubbliche, realizzati mediante l'integrazione di basi di dati di fonte amministrativa.

Partendo da una base costituita da numerose fonti amministrative, l'Istat ha predisposto e realizzato tre rilevazioni distinte riguardanti rispettivamente le imprese, le istituzioni non profit e le istituzioni pubbliche. I dati, rilevati con riferimento alla data del 31 dicembre 2011, hanno consentito di rappresentare la struttura del sistema produttivo in termini di unità giuridico-economiche e di loro unità locali, secondo definizioni, classificazioni e nomenclature armonizzate a livello europeo. A tal fine, l'Istat ha applicato i criteri stabiliti dal Regolamento (CE) n. 696/1993 del Consiglio del 15 marzo 1993 relativo alle unità statistiche di osservazione e di analisi del sistema produttivo nelle Comunità - così come modificato dal Regolamento (CE) n. 1137/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2008 - e dal Regolamento (CE) n. 177/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 febbraio 2008 che istituisce un quadro comune per i registri di imprese utilizzati a fini statistici, e relativi Regolamenti (CE) attuativi n. 192/2009 e n. 1097/2010.

Sul piano normativo nazionale è l'art. 15 del D.Lgs 6 settembre 1989, n. 322⁶ ad affidare all'Istat l'esecuzione dei censimenti (art. 15, co.1 lett. b). La stessa norma al co. 3 prevede che l'Istat, nell'attuazione delle rilevazioni del Programma statistico nazionale (PSN), si avvalga della collaborazione degli uffici di statistica del Sistema statistico nazionale (Sistan).

Con specifico riferimento al 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi, il quadro normativo è composto da una legge di indizione e finanziamento e da atti di regolamentazione e pianificazione nazionale, nonché da una serie di circolari applicative emanate dall'Istat per disciplinare aspetti di dettaglio e organizzativi delle rilevazioni censuarie.

L'art. 50 del D.L. 31 maggio 2010, n. 78 convertito con modificazioni in L. 30 luglio 2010, n. 122⁷ contiene le disposizioni che hanno disciplinato l'indizione e il finanziamento del censimento. In particolare, il comma 1 dell'articolo in esame ha indetto sia il 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni sia il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e ne ha autorizzato la spesa per gli anni 2011, 2012 e 2013⁸. Il comma 2 ha previsto che, ai sensi dell'art.

⁵ Autore del capitolo: Priscilla Altilli.

⁶ D.Lgs 6 settembre 1989, n. 322 «Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica, ai sensi dell'art. 24 della L. 23 agosto 1988, n. 400» e successive modificazioni.

⁷ L. 30 luglio 2010, n. 122 «Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 maggio 2010, n. 78, recante misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica» (G.U. del 30 luglio 2010, n. 176).

⁸ Art. 50 co. 1: «È indetto il 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni, di cui al Regolamento (CE) 9 luglio 2008, n. 763/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, nonché il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. A tal fine è autorizzata la spesa di 200 milioni di euro per l'anno 2011, di 277 milioni per l'anno 2012 e di 150 milioni per l'anno 2013».

15 del D.Lgs n. 322/1989, l'Istat organizzasse le operazioni del censimento attraverso il Piano Generale di Censimento (PGC) e apposite circolari, nonché mediante specifiche intese con le Province autonome di Trento e di Bolzano per i territori di competenza e nel rispetto della normativa vigente. Al medesimo comma l'articolo in esame ha stabilito gli argomenti e le tematiche oggetto di trattazione da parte del Piano Generale di Censimento e ha elencato puntualmente gli aspetti che l'Istat doveva stabilire attraverso esso e le apposite circolari per il corretto svolgimento delle rilevazioni censuarie, nel dettaglio:

- a) le modalità di costituzione degli Uffici di censimento, singoli o associati, preposti allo svolgimento delle operazioni censuarie e i criteri di determinazione e ripartizione dei contributi agli organi di censimento, i criteri per l'affidamento di fasi della rilevazione censuaria a enti e organismi pubblici e privati, d'intesa con la Conferenza Unificata, sentito il Ministero dell'economia e delle finanze;
- b) in ragione delle peculiarità delle rispettive tipologie di incarico, le modalità di selezione ed i requisiti professionali del personale con contratto a tempo determinato, nonché le modalità di conferimento dell'incarico di coordinatore e rilevatore, anche con contratti di collaborazione coordinata e continuativa, limitatamente alla durata delle operazioni censuarie e comunque con scadenza entro il 31 dicembre 2012, d'intesa con il Dipartimento della Funzione pubblica e il Ministero dell'economia e delle finanze;
- c) i soggetti tenuti all'obbligo di risposta, il trattamento dei dati e la tutela della riservatezza, le modalità di diffusione dei dati, anche con frequenza inferiore alle tre unità, ad esclusione dei dati di cui all'art. 22 del D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196, e la comunicazione dei dati elementari ai soggetti facenti parte del Sistan, nel rispetto del D.Lgs n. 322/1989 e successive modifiche e del codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica, nonché la comunicazione agli organismi di censimento dei dati elementari, privi di identificativi e previa richiesta all'Istat, relativi ai territori di rispettiva competenza e necessari per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, nel rispetto di quanto stabilito dal presente articolo e dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali a scopi statistici»⁹.

Inoltre, la norma in esame al comma 3, ha specificato che per gli enti territoriali individuati dal PCG come affidatari di fasi delle rilevazioni censuarie, le spese derivanti dalla progettazione ed esecuzione dei censimenti fossero escluse dal Patto di stabilità interno, nei limiti delle risorse trasferite dall'Istat. Per gli enti territoriali per i quali il Patto di stabilità interno è stato regolato con riferimento al saldo finanziario sono state escluse dalle entrate valide ai fini del Patto anche le risorse trasferite dall'Istat.

Infine il comma 4 dell'articolo in esame ha dato indicazioni in merito alle forme contrattuali utilizzabili dall'Istat e dagli altri enti coinvolti nel censimento per l'assunzione di risorse umane, per far fronte alle esigenze temporanee ed eccezionali connesse alla sua esecuzione, sia in termini di tipologia di contratto sia in termini di durata e finanziamento dello stesso.

Nel territorio delle province di Trento e Bolzano l'esecuzione delle operazioni censuarie è stata regolata da apposite intese tra l'Istat e le competenti Province autonome, in applicazione dell'art. 50 sopracitato e secondo quanto previsto dall'art. 10 del D.P.R. 31 luglio 1978, n. 1017, così come modificato dal D.P.R. 24 marzo 1981, n. 228 e dal D.Lgs 6 luglio 1993, n. 290¹⁰.

Nell'ambito della normativa in esame, un ruolo primario è stato assunto dal Programma statistico nazionale (PSN), atto normativo che, in base all'art. 13 del D.Lgs n. 322/1989 e successive integrazioni, stabilisce le rilevazioni statistiche di interesse pubblico affidate al Sistema statistico

⁹ Art. 50 co. 2, lett. a), b), c).

¹⁰ Vedi anche Circolare 5 giugno 1996, n. 2/Sistan (G.U. 21 giugno 1996, n. 144) «Competenze degli uffici di statistica delle province autonome di Trento e di Bolzano» (Circolare n. 2/Sistan).

nazionale (Sistan) e i connessi obiettivi informativi. Le rilevazioni relative al 9° Censimento dell'industria e dei servizi sono contenute nel Programma statistico nazionale (PSN) 2011-2013, approvato con D.P.C.M. del 31 marzo 2011¹¹, e nel Programma statistico nazionale (PSN) 2011-2013, aggiornamento 2012-2013, approvato con D.P.C.M. del 20 aprile 2012¹². In dettaglio, il censimento si è articolato in tre rilevazioni sul campo: la rilevazione campionaria sulle imprese (prevista dal PSN per il 2011 cod. IST-02359 e dall'aggiornamento 2012-2013 cod. IST-02490); la Rilevazione sulle istituzioni non profit (PSN cod. IST-02379); la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche (PSN cod. IST-02380).

La base informativa del Censimento delle imprese e delle loro unità locali è stata costituita dai registri statistici sulle imprese e da tutte le fonti amministrative utili ad arricchire l'archivio statistico prodotto. Ulteriori informazioni e dati necessari a perseguire gli obiettivi censuari sono state rilevate dall'Istat presso le imprese mediante appositi questionari sottoposti a campioni di unità comprese nel campo di osservazione del censimento. Più in particolare la rilevazione campionaria sulle imprese si è articolata in tre distinte rilevazioni, condotte con riferimento a tre sotto popolazioni, per ciascuna delle quali è stata adottata un'organizzazione fondata su piani di campionamento distinti e questionari differenti. La rilevazione campionaria è stata così articolata:

- Rilevazione sulle unità locali delle imprese;
- Rilevazione multiscopo sulle imprese;
- Rilevazione multiscopo sulle unità complesse.

Nel quadro normativo di riferimento del CIS, altri aspetti salienti sono rappresentati dal trattamento dei dati personali, dalla tutela della riservatezza e dall'obbligo di risposta. Essi costituiscono oggetto di apposita trattazione nel successivo al Capitolo 2 del presente fascicolo.

1.2 Il Piano Generale di Censimento

In attuazione dell'art. 50 sopra richiamato, l'Istat ha stabilito le linee di indirizzo e i principali aspetti organizzativi, tecnici e metodologici del censimento attraverso il Piano Generale di Censimento (PGC).

Il Piano Generale di Censimento è stato adottato, previa acquisizione delle previste intese con i soggetti istituzionali, con delibera del Presidente dell'Istat, Deliberazione n. 15/Pres. del 22 febbraio 2012.

In dettaglio, i principali passaggi formali propedeutici all'adozione del PCG sono stati: la preliminare deliberazione del 29 marzo 2011 con la quale il Consiglio dell'Istituto ha approvato le linee guida per la realizzazione del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi, con particolare riguardo al relativo disegno organizzativo; la seduta presso la Conferenza Unificata del 19 gennaio 2012, nella quale sono state acquisite le Intese di cui al comma 2, lett. b) dell'art. 50 del D.L. 78/2010 con la Conferenza Unificata, con il Dipartimento della funzione pubblica e con il Ministero dell'economia e delle finanze; il parere del Garante per la protezione dei dati personali fornito ai sensi dell'art. 154 del D.Lgs n. 196/2003, espresso in data 13 febbraio 2012 (prot. n. 3633); la seduta del Consiglio dell'Istituto del 27 gennaio 2012 con la quale è stato approvato il Piano.

Dell'adozione del Piano generale del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi è stata data comunicazione tramite la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale n. 50 del 29 febbraio 2012

¹¹ D.P.C.M. 31 marzo 2011 «Approvazione del Programma statistico nazionale 2011-2013», pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie gen. n.178 del 2 agosto 2011 - S.O. n. 181.

¹² D.P.C.M. 20 aprile 2012 «Approvazione del Programma statistico nazionale 2011-2013, Aggiornamento 2012-2013», pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie gen. n. 176 del 30 luglio 2012, S. O. n. 161.

(12A02500), ove era riportato il link alla versione integrale del testo consultabile e scaricabile dal sito internet dell'Istat.

Come previsto dall'art. 50 sopracitato, nel PGC, le cui finalità sono descritte in apertura (Paragrafo 1), sono stati definiti gli aspetti generali del censimento, quali gli obiettivi, il campo di osservazione, le unità di rilevazione, nonché i metodi e le tecniche di indagine (Paragrafo 2).

Con particolare riferimento agli obiettivi perseguiti con il censimento, essi sono stati:

- fornire un quadro informativo statistico sulla struttura del sistema economico a livello di grande dettaglio territoriale;
- approfondire la conoscenza di specifici aspetti del sistema produttivo producendo insiemi informativi mirati a differenti sottopopolazioni di imprese e a specifici domini di analisi;
- consentire l'ampliamento, l'aggiornamento ed il miglioramento della qualità dei registri statistici delle imprese, delle istituzioni non profit e delle istituzioni pubbliche realizzati dall'Istat mediante l'integrazione di basi di dati di fonte amministrativa;
- favorire l'innovazione delle modalità di rilevazione e restituzione di informazioni statistiche tra il Sistema statistico nazionale (Sistan) e il sistema delle imprese.

Inoltre, il PGC ha stabilito l'organizzazione della rete (Paragrafo 3) con riferimento a tre livelli territoriali e ha fissato i compiti degli organi di censimento e del personale coinvolto nell'espletamento delle operazioni censuarie¹³.

Il PGC ha individuato le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (CCIAA) e, in particolari casi, le loro Unioni regionali, quali amministrazioni presso le quali costituire gli Uffici Provinciali di Censimento (UPC) in qualità di organi di censimento cui sono state affidate le operazioni di rilevazione sul campo relative alla Rilevazione sulle imprese e alla Rilevazione sulle istituzioni non profit¹⁴. Oltre all'organizzazione della rete territoriale, il PGC ha dato indicazioni specifiche inerenti ai contributi per gli organi di censimento (Paragrafo 3.2).

All'interno degli UPC hanno operato figure professionali di rilievo, quali i Responsabili dell'Ufficio, i coordinatori e i rilevatori, con requisiti professionali, compiti e funzioni descritte sinteticamente all'interno del Piano (Paragrafo 4) e dettagliate in apposite circolari.

Il PGC ha fornito inoltre le disposizioni generali relative all'obbligo di risposta e alle sanzioni in caso di mancata risposta (Paragrafo 5) e al trattamento dei dati personali e alla tutela della riservatezza (Paragrafo 6).

Infine, nel paragrafo conclusivo (Paragrafo 7), il PGC ha specificato le modalità di diffusione dei risultati del censimento da parte dell'Istat nonché di comunicazione dei dati censuari a titolo gratuito e su supporto informatico. Il PGC ha demandato al piano di diffusione dei dati la specificazione dei contenuti informativi, dei tempi e delle procedure di rilascio dei risultati del censimento.

1.3 Le circolari applicative

Viste le differenze organizzative e i vari soggetti coinvolti nell'esecuzione delle rilevazioni censuarie sopra indicate, restando comunque vigente la normativa generale di riferimento nonché le prescrizioni contenute nel PGC, la disciplina degli aspetti tecnici e organizzativi relativi alle tre rilevazioni censuarie è stata predisposta separatamente in due gruppi di circolari: uno riguardante

¹³ Per approfondimenti sull'organizzazione della rete territoriale si rimanda al Capitolo 1 della Parte Seconda del presente fascicolo per quanto riguarda le rilevazioni sulle imprese e sulle istituzioni non profit e al Capitolo 1 della Parte Terza per quanto riguarda la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche.

¹⁴ Il PGC è stato trasmesso dall'Istat ai Presidenti dei suddetti enti con nota prot. n. SP/238.2012 del 6 marzo 2012.

la Rilevazione multiscopo sulle imprese e la Rilevazione sulle istituzioni non profit, l'altro concernente la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche.

La complessità delle attività censuarie trattate ha reso necessario il coinvolgimento di diverse competenze interne all'Istituto le quali, sotto il coordinamento del Dipartimento per i censimenti e gli archivi amministrativi e statistici, hanno redatto le suddette circolari.

Con riferimento alla Rilevazione sulle imprese e alla Rilevazione sulle istituzioni non profit le circolari emanate dall'Istat e destinate agli organi di censimento costituenti la rete di rilevazione sono state dieci.

La circolare n. 1 del 14 marzo 2012¹⁵ in esecuzione delle disposizioni sopra citate, ha fornito indicazioni in ordine ai compiti, alle modalità e ai tempi di costituzione degli UPC, nonché ai tempi di corresponsione dei contributi spettanti agli organi censuari. In allegato 1 alla suddetta circolare è stato fornito il calendario generale delle attività.

La circolare n. 2 del 20 aprile 2012¹⁶ ha illustrato nel dettaglio le modalità e i tempi di reclutamento nonché i requisiti professionali richiesti per lo svolgimento delle funzioni di coordinatore e di rilevatore. Inoltre, essa ha specificato le regole di comportamento alle quali erano tenuti i rilevatori nella fase di raccolta dei dati presso le unità di rilevazione e fornito alcuni chiarimenti in merito all'utilizzo dei contributi censuari per le spese di personale. In allegato 1 alla suddetta circolare è stata fornita la numerosità delle unità di rilevazione iscritte nelle liste precensuarie.

Con la circolare n. 3 del 5 giugno 2012¹⁷, sono state richieste ai Responsabili degli Uffici Provinciali di Censimento (UPC) le informazioni necessarie per gestire l'invio da parte dell'Istat del materiale di formazione e dell'ulteriore materiale censuario e di scorta a tutti gli UPC, nonché la riconsegna dei questionari compilati dalle unità di rilevazione agli Sportelli di accettazione istituiti presso gli UPC, attraverso la compilazione di apposita modulistica il cui fac-simile è stato riprodotto in allegato ad essa.

Tramite la circolare n. 4 del 30 luglio 2012¹⁸, l'Istat ha comunicato il rilascio, attraverso il Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR), delle liste precensuarie delle unità di rilevazione per la Rilevazione multiscopo sulle imprese e la Rilevazione sulle istituzioni non profit. Inoltre la circolare ha fornito informazioni sull'assicurazione stipulata dall'Istat per coprire gli eventi di morte e invalidità permanente subiti nell'esercizio delle funzioni relative all'incarico di rilevatore e coordinatore. In allegato 1 alla suddetta circolare è stato fornito il tracciato record della lista precensuaria delle istituzioni non profit e delle imprese.

La circolare n. 5 del 23 ottobre 2012¹⁹ ha analizzato nel dettaglio le modalità di applicazione del sistema dei pesi ai fini della corresponsione del contributo forfetario variabile, ai sensi del Paragrafo 3.2 del PGC e ha fornito le modalità di rendicontazione delle spese censuarie, per le

¹⁵ Circolare n. 1 del 14 marzo 2012 (prot. n. 8807) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Costituzione e compiti degli Uffici Provinciali di Censimento, nomina dei loro responsabili, contributi agli organi censuari, segreto statistico e trattamento dati personali».

¹⁶ Circolare n. 2 del 20 aprile 2012 (prot. n. 13125) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Requisiti professionali, modalità e tempi di reclutamento, compiti dei coordinatori e dei rilevatori. Segreto statistico e privacy».

¹⁷ Circolare n. 3 del 5 giugno 2012 (prot. n. 17424) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Richiesta di riferimenti operativi agli Uffici Provinciali di Censimento per la gestione dei servizi di consegna e ritiro dei plichi di rilevazione e di altro materiale censuario».

¹⁸ Circolare n. 4 del 30 Luglio 2012 (prot. n. 24615) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Rilascio delle liste precensuarie e assicurazione di rilevatori e coordinatori».

¹⁹ Circolare n. 5 del 23 ottobre 2012 (prot. n. 31765) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Modalità di applicazione del sistema dei pesi ai fini della corresponsione del contributo forfetario variabile, ai sensi del Paragrafo 3.2 del Piano Generale di Censimento (PGC) e modalità di rendicontazione delle spese censuarie».

quali è stato allegato alla suddetta circolare il facsimile del modello per le rendicontazione delle spese (allegato 1) e la relativa guida alla compilazione (allegato 2).

La circolare n. 6 del 3 dicembre 2012²⁰ ha approfondito gli aspetti relativi all'obbligo di fornire dati statistici connesso alle rilevazioni censuarie, stabilito la procedura da seguire per l'accertamento da parte degli Uffici Provinciali di Censimento (UPC) della violazione in caso di mancata risposta, ovvero in caso di dati e notizie fornite in modo scientemente errato o incompleto, e all'irrogazione delle relative sanzioni amministrative previste dall'art. 11 del D.Lgs n. 322/1989. A tal fine, in allegato alla suddetta circolare sono stati forniti: il facsimile della diffida ad adempiere (allegato 1) e il facsimile della comunicazione di accertamento della violazione dell'obbligo di fornire i dati statistici (allegato 2).

La circolare n. 7 del 19 dicembre 2012²¹ ha impartito istruzioni in merito ai termini di scadenza e alle modalità per la chiusura delle attività censuarie. In allegato alla suddetta circolare (allegato 1) è stato riportato il calendario delle attività conclusive e, in particolare, delle procedure di accertamento della violazione dell'obbligo di risposta valido per tutti gli UPC, al quale i responsabili degli stessi si dovevano conformare per l'effettuazione di tutte le operazioni previste dalla circolare, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e di segreto statistico.

La circolare n. 8 del 24 gennaio 2013²² ha riguardato la proroga dei termini di scadenza e le modalità per la predisposizione e trasmissione all'Istat della documentazione necessaria alla contestazione e irrogazione della sanzione alle unità non rispondenti.

La circolare n. 9 del 19 febbraio 2013²³ ha riguardato le modalità con le quali effettuare le operazioni di confezionamento dei pacchi di questionari in forma cartacea, alle quali ha dovuto sovrintendere il Responsabile UPC, e di loro consegna al vettore per il trasporto all'Istat.

Infine, la circolare n. 10 del 23 luglio 2013²⁴ ha chiuso il ciclo di circolari relative alla Rilevazione sulle imprese e alla Rilevazione sulle istituzioni non profit, fornendo ulteriori disposizioni operative legate all'obbligo di fornire dati statistici, all'accertamento della violazione e all'irrogazione delle sanzioni, sancendo la chiusura del canale telematico per l'invio dei fascicoli di accertamento ed impartendo istruzioni operative per il confezionamento in colli e la trasmissione all'Istat dei fascicoli di accertamento già anticipati dagli UPC tramite posta elettronica.

In relazione alla Rilevazione sulle istituzioni pubbliche²⁵, le circolari di dettaglio si distinguono in base alle due fasi in cui è stata articolata la rilevazione: la Prima fase volta ad acquisire l'elenco delle unità locali e i nominativi del referente per ciascuna di esse, aggiornare le informazioni di natura anagrafica dell'unità istituzionale presente nella lista precensuaria e acquisire il nominativo del dirigente o funzionario incaricato del coordinamento della rilevazione; la Seconda fase volta alla compilazione dei questionari di censimento.

²⁰ Circolare n. 6 del 3 dicembre 2012 (prot. n. 35110 P) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Obbligo di fornire dati statistici, accertamento della violazione e irrogazione delle sanzioni».

²¹ Circolare n. 7 del 19 dicembre 2012 (prot. n. 36465 P) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Termini di scadenza e modalità di chiusura delle attività censuarie».

²² Circolare n. 8 del 24 gennaio 2013 (prot. n. 1825 P) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Proroga dei termini di scadenza e modalità per la predisposizione e trasmissione ad Istat della documentazione necessaria alla contestazione e irrogazione della sanzione alle unità non rispondenti».

²³ Circolare n. 9 del 19 febbraio 2013 (prot. n. 5403 P) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Modalità di confezionamento dei questionari e consegna al vettore per il trasporto all'Istat».

²⁴ Circolare n. 10 del 23 luglio 2013 (prot. n. 50299 P) «9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Obbligo di fornire dati statistici, accertamento della violazione e irrogazione delle sanzioni. Chiusura del canale telematico per l'invio dei fascicoli di accertamento. Istruzioni operative per il confezionamento e la trasmissione ad Istat dei fascicoli di accertamento già anticipati dagli UPC tramite posta elettronica».

²⁵ Per approfondimenti sull'organizzazione della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche si rimanda alla Parte Terza del presente fascicolo.

In considerazione della particolare organizzazione della rilevazione, di fatto priva di organi intermedi di censimento, le circolari tecniche sono state indirizzate direttamente alle unità rispondenti.

Con la circolare n. 1 del 16 luglio 2012 l'Istat ha fornito le informazioni e le istruzioni di natura tecnica e organizzativa necessarie per l'avvio della rilevazione e l'espletamento della Prima fase. La circolare è stata predisposta in due versioni a seconda che le istituzioni pubbliche alle quali erano indirizzate fossero o meno appartenenti al Sistema statistico nazionale (Sistan)²⁶.

Con la circolare n. 2 del 24 settembre 2012, l'Istat ha fornito le informazioni e le istruzioni di natura tecnica e organizzativa relative alla Seconda fase di rilevazione. La circolare è stata predisposta in due versioni a seconda che le istituzioni in indirizzo avessero e meno adempiuto alla Prima fase della rilevazione nei termini fissati dalla circolare n. 1²⁷.

Un'apposita circolare indirizzata al dirigente scolastico ha fornito le disposizioni tecnico operative per la rilevazione sulle scuole statali²⁸ che è stata svolta in maniera particolare. Le scuole pubbliche italiane di ogni ordine e grado sono state esentate dalla partecipazione alla Prima fase in quanto il loro elenco era già disponibile da fonte amministrativa e hanno partecipato esclusivamente alla Seconda fase. L'Istat ha fornito le informazioni e le istruzioni di natura tecnica e organizzativa relative a tale fase della rilevazione in un'apposita circolare²⁹ indirizzata al dirigente scolastico.

Altra situazione particolare è stata rappresentata dalle istituzioni pubbliche che non hanno potuto compilare il questionario nella Prima fase della rilevazione perché erroneamente non inserite nella lista precensuaria, ovvero inserite con indirizzo non aggiornato, ovvero erroneamente inserite nella lista precensuaria della rilevazione delle imprese o in quella delle istituzioni non profit. L'Istat ha provveduto a completare e ad aggiornare la lista precensuaria inserendo anche le suddette istituzioni nel campo di osservazione, consentendo loro di partecipare direttamente alla Seconda fase. A tal fine, l'Istat ha predisposto una apposita circolare³⁰ indirizzata al rappresentante legale delle suddette istituzioni contenente le informazioni e le istruzioni di natura tecnica e organizzativa per la partecipazione al Censimento delle istituzioni pubbliche.

²⁶ Rispettivamente la Circolare n. 1/IPS del 16 luglio 2012, prot. n. 21614 «9°Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche - Disposizioni tecnico-operative», per le istituzioni pubbliche appartenenti al Sistan e la Circolare n. 1/IPNS del 16 luglio 2012, prot. n. 21615 «9°Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche – Disposizioni tecnico-operative» per le istituzioni pubbliche non appartenenti al Sistan.

²⁷ Rispettivamente la Circolare n. 2/IPR del 24 settembre 2012, prot. n. 29178 «9°Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche - Disposizioni tecnico-operative per la Seconda fase» indirizzata alle istituzioni rispondenti alla Prima fase e la Circolare n. 2/IPNR del 24 settembre 2012, prot. n. 29179 «9°Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche - Disposizioni tecnico-operative per le istituzioni pubbliche che non hanno adempiuto alla Prima fase nei termini fissati dalla circolare n. 1» per le altre.

²⁸ Secondo le definizioni e classificazioni statistiche le scuole pubbliche sono unità locali del ministero competente (MIUR).

²⁹ Circolare n. 1/SCU del 24 settembre 2012, prot. n. 29177 «9°Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche: rilevazione sulle scuole statali - Disposizioni tecnico-operative».

³⁰ Circolare n. 1/NU del 22 ottobre 2012, prot. n. 31604 «9°Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche - Disposizioni tecnico-operative».

Capitolo 2

Trattamento dei dati personali, tutela della riservatezza e obbligo di risposta³¹

2.1 Trattamento dei dati personali e tutela della riservatezza

I dati raccolti in occasione del censimento sono stati coperti dal segreto d'ufficio e dal segreto statistico, in base alle disposizioni contenute negli articoli 8 e 9 del D.Lgs 6 settembre 1989, n. 322 e successive modificazioni e integrazioni. Le operazioni di censimento che hanno richiesto il trattamento di dati personali sono state svolte nel rispetto della disciplina dettata dal D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche e integrazioni (Codice in materia di protezione dei dati personali) e dal Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale (allegato A.3 del D.Lgs n. 196/2003).

Ai sensi del D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196, dell'art. 15 comma 1, lett. b), c) ed e) del D.Lgs 6 settembre 1989 n. 322 nonché del comma 2 dell'art. 50 L. 30 luglio 2010, n. 122, il titolare del trattamento dei dati personali è l'Istat.

Responsabili del trattamento dei dati personali, per le operazioni di rispettiva competenza sono stati individuati: il Direttore del Dipartimento per i censimenti e gli archivi amministrativi e statistici dell'Istat, il Direttore del Dipartimento per i conti nazionali e le statistiche economiche dell'Istat, il Direttore centrale dei dati amministrativi e dei registri statistici dell'Istat, i responsabili dell'Ufficio di statistica di Unioncamere, degli Uffici Regionali di Censimento e degli Uffici Provinciali di Censimento.

In base alle disposizioni emanate dall'Istat, le operazioni censuarie sono state organizzate nel rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza di cui agli articoli 3 e 11 del D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196.

In riferimento al citato D.Lgs n. 196/2003, tutti i responsabili del trattamento dei dati personali:

- hanno adottato le opportune misure organizzative atte a garantire agli interessati l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs n. 196/2003, nei limiti e secondo le modalità definiti dal Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale;
- in ottemperanza all'art. 30 del citato D.Lgs, hanno designato quali incaricati del trattamento tutti quei soggetti che a qualsiasi titolo hanno collaborato al trattamento dei dati personali, impartendo loro disposizioni scritte sui compiti specifici che ad ognuno di loro venivano affidati, finalizzate a garantire il buon andamento delle operazioni censuarie e prescrivendo comportamenti finalizzati ad assicurare il puntuale rispetto del segreto statistico. I responsabili del trattamento, inoltre, hanno costantemente vigilato sull'operato degli incaricati, assicurandosi circa l'esatto adempimento delle disposizioni impartite;
- in ottemperanza agli artt. 31 e seguenti del citato D.Lgs, hanno adottato tutte le misure tecniche, logistiche ed organizzative idonee a prevenire i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, ad evitare gli accessi non autorizzati ai locali e ai sistemi

³¹ Autori del capitolo:

- Paragrafo 2.1: Nicola Rocco

- Paragrafo 2.2: Antonio Amato, Fabio Falcone e Claudia Naccarato.

informatici contenenti i dati personali, nonché ad evitare trattamenti non conformi alle finalità stabilite dal censimento.

Con riferimento alla Rilevazione sulle imprese e alla Rilevazione sulle istituzioni non profit, disposizioni particolari sono state impartite dai responsabili degli Uffici Provinciali di Censimento (UPC), istituiti presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (CCIAA), per assicurare lo svolgimento di raccolta dei dati nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 10 del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale. Essi hanno quindi posto particolare attenzione nella selezione del personale incaricato della raccolta dei dati e nella definizione dell'organizzazione e delle modalità di rilevazione, anche in relazione alla specificità dell'organizzazione di ogni ufficio. Essi hanno curato in particolare che il personale incaricato della raccolta si attenesse alle prescrizioni ivi previste e, in particolare a:

- a) rendere nota la propria identità alle unità di rilevazione contattate, la propria funzione e le finalità della raccolta, anche attraverso adeguata documentazione;
- b) non svolgere contestualmente presso gli stessi interessati altre attività di rilevazione di dati;
- c) provvedere tempestivamente alla correzione degli errori e delle inesattezze delle informazioni acquisite nel corso della raccolta.

Al fine di agevolare i rispondenti, gli Uffici Provinciali di Censimento hanno provveduto ad approntare materiale cartaceo e informatico di tipo informativo e hanno provveduto a predisporre appositi sportelli di informazione censuaria presso le sedi delle CCIAA.

Tutti gli Uffici Provinciali di Censimento, inoltre, hanno effettuato attività di supporto a quella svolta dall'Istat, al fine di garantire idonea informativa alle unità di rilevazione circa finalità, scopi e modalità della rilevazione, secondo le finalità previste dall'art. 13 del citato D.Lgs n. 196/2003.

L'Istat, attraverso le sue sedi territoriali e la struttura centrale, ha infine assicurato un costante ed efficace raccordo tra UPC e unità di rilevazione fornendo, tramite personale, indirizzi di posta elettronica e recapiti telefonici appositamente dedicati, una assistenza continua e capillare sia agli UPC sia alle unità di rilevazione, volta a garantire agli aventi diritto l'esercizio concreto dei diritti sopra richiamati.

2.2 Obbligo di fornire dati statistici e accertamento della violazione

L'attività di accertamento e contestazione della violazione dell'obbligo di fornire dati statistici svolta dall'Istituto trova fondamento giuridico nei seguenti atti normativi:

- art. 7 (“Obbligo di fornire dati statistici”) e art. 11 (“Sanzioni amministrative”) del D.Lgs n. 322 del 6 settembre 1989 e s.m.i. “Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica, ai sensi dell'art.24 della L. 23 agosto 1988, n. 400”;
- D.P.R. contenente l'elenco delle indagini comprese nel PSN che comportano obbligo di fornire dati statistici da parte delle unità di rilevazione;
- D.P.R. contenente l'elenco delle indagini relativamente alle quali la mancata fornitura dei dati configura violazione dell'obbligo di risposta;
- artt. 13 e seguenti (disciplinanti il procedimento sanzionatorio) della L. 24 novembre 1981, n. 689 e s.m.i. “Modifiche al sistema penale”.

Con il D.P.C.M. 31 marzo 2011 e il D.P.C.M. 20 aprile 2012 sono stati rispettivamente approvati il PSN 2011-2013 e il relativo aggiornamento 2012-2013, contenenti, tra le altre indagini, il richiamo all'esecuzione delle rilevazioni censuarie del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit (Parte Prima, Paragrafo 1.1).

Inoltre, i due D.P.R. 26 settembre 2012 (pubblicati in Gazzetta Ufficiale del 15 novembre 2012, n. 267) – contenenti rispettivamente l'elenco delle rilevazioni rientranti nel PSN 2011-2013-Aggiornamento 2012-2013 che comportano obbligo di risposta e l'elenco delle rilevazioni per le quali la violazione dell'obbligo di fornire dati statistici comporta l'applicazione di sanzioni amministrative – hanno sancito l'obbligatorietà della fornitura di dati statistici da parte dei soggetti coinvolti nelle citate rilevazioni censuarie e la relativa sanzionabilità in caso di inadempimento.

Il Piano Generale di Censimento (PGC) ha individuato nelle imprese, nelle istituzioni non profit e nelle istituzioni pubbliche le unità giuridico-economiche tenute all'obbligo di risposta (Paragrafo 2.1), nonché negli Uffici Provinciali di Censimento (UPC) istituiti presso le CCIAA gli organi incaricati di procedere all'accertamento delle eventuali violazioni commesse dalle imprese e dalle istituzioni non profit (Paragrafo 3.1, punto 12). Per quanto riguarda l'accertamento delle violazioni dell'obbligo di fornire dati statistici da parte delle istituzioni pubbliche, l'Istat si è avvalso della propria struttura competente (Dipartimento per i censimenti e gli archivi amministrativi e statistici).

L'obbligo di fornire dati statistici consiste nella compilazione completa e veritiera del questionario censuario e nella restituzione dello stesso agli organi preposti, attraverso i canali previsti (solo web per le istituzioni pubbliche e a scelta tra web, uffici postali e sportelli di accettazione presso gli Uffici Provinciali di Censimento per le imprese e le istituzioni non profit)³².

Il Responsabile dell'UPC (per le imprese e le istituzioni non profit) e il Direttore del Dipartimento per i censimenti e gli archivi amministrativi e statistici (per le istituzioni pubbliche), titolari del potere di accertamento, hanno avuto il compito di riscontrare la presenza della ricevuta di consegna rilasciata all'unità rispondente, come prova dell'avvenuta restituzione del questionario, e di revisionare il questionario, verificandone completezza e veridicità.

La mancata ricorrenza di uno dei due presupposti ha configurato gli estremi indicati espressamente dall'art. 7 del D.Lgs n. 322/1989, ovvero la mancata fornitura dei dati richiesti (assenza della ricevuta di avvenuta restituzione) o la fornitura in maniera scientemente errata o incompleta (questionario contenente dati incongruenti o parzialmente compilato).

³² Per la trattazione dettagliata della tecnica di rilevazione, delle modalità di restituzione e dei risultati ottenuti si rinvia al Capitolo 3 della Parte Seconda.

L'illecito amministrativo in materia statistica è stato accertato attraverso un'indagine finalizzata alla verifica della sussistenza dei relativi elementi soggettivi e oggettivi (identificazione certa del soggetto obbligato a rispondere e sua conoscenza circa l'obbligo al quale è stato sottoposto). Il procedimento, nella fattispecie, si è concluso con la redazione di una diffida ad adempiere, inviata al non rispondente con modalità che ne hanno determinato certezza legale. In particolare, dopo accurata attività di back office eseguita dagli UPC competenti per territorio (Responsabili, coordinatori e rilevatori) e dalle strutture del Dipartimento dell'Istat, per questa tornata censuaria le diffide sono state inviate con le seguenti modalità:

- mediante invio di PEC (nel rispetto dell'art. 16, comma 6, del d.l. 28 novembre 2008, n. 185);
- con raccomandata A/G nelle forme previste dagli articoli 139 ss. c.p.c. e dalla L. 20 novembre 1982, n. 890.

Il procedimento di accertamento, eseguito con tali modalità, ha avuto una doppia funzione: da un lato la propedeuticità rispetto alla successiva fase di contestazione, in quanto ha permesso la verifica della sussistenza degli elementi soggettivi e oggettivi dell'illecito amministrativo, dall'altro il recupero del tasso di risposta, in quanto ha concesso alle unità non rispondenti un ulteriore termine per adempiere.

Nel caso di specie, relativamente alla Rilevazione sulle imprese e a quella sulle istituzioni non profit, a fronte di 66.825 diffide inviate, sono state definite quasi 49 mila posizioni, pari al 73,4 per cento di questionari restituiti o imputati con esiti diversificati, mentre per la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche il tasso di recupero si è attestato al 94,5 per cento (3.474 unità diffidate e oltre 3.200 questionari restituiti o imputati con esiti diversificati).

Nel complesso, le unità giuridico-economiche che hanno ricevuto la notifica della contestazione da parte dell'Istat sono state poco meno di 19 mila.

In particolare, tutte le contestazioni sono state istruite entro i termini previsti dall'art. 14 della L. n. 681/1989, nel rispetto delle indicazioni contenute nell'ordine di servizio dell'Istat n. 55/2011. I fascicoli di accertamento (composti da diffida, relativa notifica e verbale di accertamento) relativi alla Rilevazione sulle imprese e a quella sulle istituzioni non profit, trasmessi all'Istat dai singoli UPC da gennaio a settembre 2013, sono stati oggetto di verifica su completezza e correttezza della documentazione (punto 5.2 O.d.S. Istat 55/2011) da parte delle apposite strutture dell'Istat, che ne hanno curato anche il relativo monitoraggio su apposita piattaforma informatica.

PARTE SECONDA

L'IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLA RILEVAZIONE SULLE IMPRESE E DELLA RILEVAZIONE SULLE ISTITUZIONI NON PROFIT

Capitolo 1

L'organizzazione della rete territoriale³³

1.1 Aspetti generali

Le tre rilevazioni sul campo nelle quali si è articolato il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi (imprese, istituzioni non profit e istituzioni pubbliche) sono state svolte secondo due diverse tipologie di modello organizzativo, sulla base delle linee di indirizzo definite dal Piano Generale di Censimento (Parte Prima, Paragrafo 1.2).

Il modello organizzativo adottato per la Rilevazione multiscopo sulle imprese e per quella sulle istituzioni non profit si è caratterizzato per la presenza di tre livelli di coordinamento territoriale (nazionale, regionale e provinciale) e per il coinvolgimento delle Camere di commercio alle quali sono state affidate le operazioni sul campo, in virtù delle specifiche competenze in materia di unità economiche.

L'organizzazione della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche si è incentrata invece su una rete di rilevazione costituita unicamente dall'Istat su due livelli territoriali, nazionale e regionale, senza prevedere l'intervento dei rilevatori, in quanto le unità istituzionali sono state investite di un forte ruolo di coordinamento e di supervisione delle operazioni censuarie nel proprio ambito, con riferimento alle unità locali ad esse afferenti dislocate sul territorio.

Nelle Province autonome di Trento e Bolzano l'esecuzione delle operazioni censuarie è stata regolata da apposite intese tra l'Istat e i Servizi di statistica delle due amministrazioni provinciali.

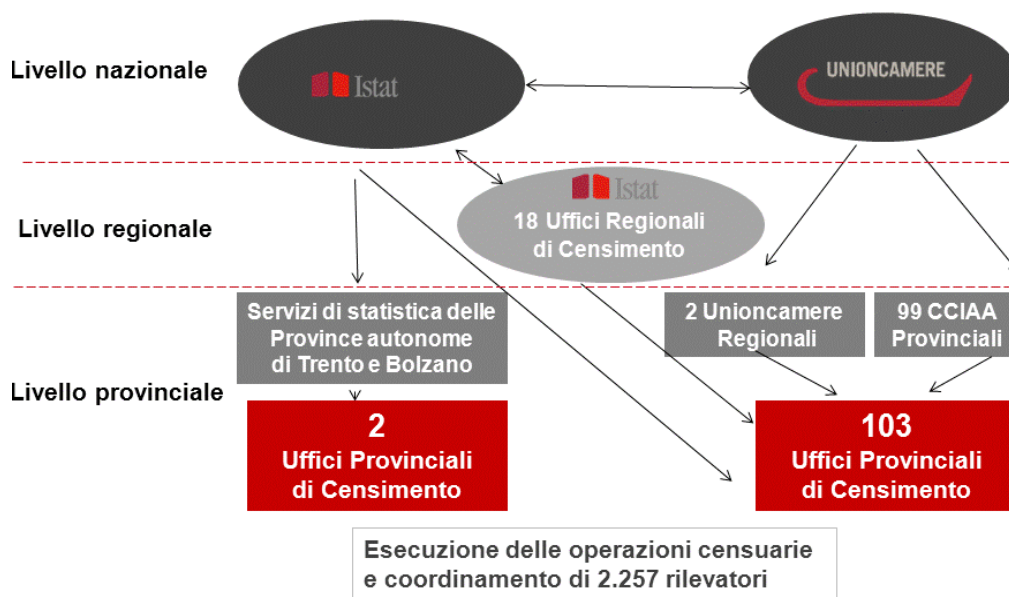
In particolare, la rete territoriale per le rilevazioni sulle imprese e sulle istituzioni non profit è stata strutturata nel seguente modo:

- 1) a livello nazionale hanno operato due attori principali che hanno discusso e condiviso, sin dalla fase preparatoria del censimento, le scelte fondamentali dell'organizzazione: l'Istat, titolare delle rilevazioni, con il compito di definire gli aspetti tecnici, organizzativi e metodologici del censimento e l'Ufficio di statistica di Unioncamere con funzioni sia di coordinamento e supporto agli Uffici di statistica del Sistema camerale, sia di collaborazione con l'Istat nelle attività di monitoraggio tecnico delle operazioni censuarie;
- 2) a livello regionale hanno operato gli Uffici territoriali dell'Istat, costituiti come Uffici Regionali di Censimento (URC) con il compito di sovrintendere al funzionamento della rete di rilevazione nell'ambito del territorio di competenza, controllando il regolare svolgimento delle operazioni censuarie; questi compiti sono stati svolti tramite i Responsabili Istat Territoriali (RIT), presenti in ciascun URC;
- 3) a livello provinciale la rete è stata composta dalle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura (CCIAA) e, in alcuni casi, dalle Unioni regionali delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura che hanno costituito gli Uffici Provinciali di Censimento, al cui interno hanno operato i rilevatori e i loro eventuali coordinatori; questi hanno fornito assistenza alle unità di rilevazione loro assegnate, garantendo la restituzione dei questionari nei tempi previsti anche attraverso l'uscita sul campo per il recupero delle mancate risposte. Per le Province autonome di Trento e Bolzano, le funzioni di UPC sono state svolte dagli Uffici di Statistica delle rispettive amministrazioni provinciali autonome.

³³ Autore del capitolo: Elisa Berntsen.

Nel complesso, la rete di rilevazione (Figura 1.1) è stata formata da 18 Uffici Regionali di Censimento e da 103 Uffici Provinciali di Censimento, dei quali 99 costituiti presso le Camere di commercio, 2 presso le Unioni regionali delle Camere di commercio e 2 costituiti presso gli Uffici di statistica delle Province autonome di Trento e Bolzano.

Figura 1.1 - La rete di rilevazione



Gli Uffici Regionali di Censimento hanno impiegato complessivamente (Tavola 1.1) 166 addetti tra Responsabili Istat Territoriali e personale di *back office*, mentre gli Uffici Provinciali di Censimento hanno creato una rete composta di quasi tremila operatori censuari, oltre due terzi dei quali rappresentati da rilevatori³⁴.

In base a quanto stabilito dal Piano Generale di Censimento e dalla circolare n. 2 del 20 aprile 2012 (prot. n. 13125), gli UPC dovevano affidare l'incarico di coordinatore e di rilevatore prioritariamente a personale dipendente dall'Ente, oppure, qualora questo non fosse disponibile o sufficiente, mediante reclutamento all'esterno.

³⁴ Le informazioni relative agli operatori censuari che hanno svolto l'attività presso gli URC e gli UPC sono tratte dal Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR). Ad ogni utente del sistema era associato un ruolo e un profilo in base ai quali sono state definite le funzionalità accessibili ad ogni tipologia di operatore. I conteggi ivi riportati si riferiscono al numero di utenze SGR che può essere superiore a quello delle persone effettivamente impiegate nel censimento qualora ad una stessa persona siano stati affidati compiti e funzioni relative a ruoli diversi. Informazioni di dettaglio sulla gestione informatica dei ruoli e dei compiti degli addetti al censimenti sono presenti nel Fascicolo "Il sistema informatico integrato" facente parte della presente pubblicazione.

Tavola 1.1 - Composizione delle risorse umane per Ufficio di censimento e profilo

UPC e URC	Responsabile e altro personale di staff	Coordinatori	Rilevatori	% interni alla CCIAA	Operatori di back office	Totale	RIT e operatori di back office
Torino	4	3	38	5,0	2	47	
Vercelli	3	0	6	0,0	4	13	
Novara	1	0	11	0,0	2	14	
Cuneo	2	3	21	27,8	12	38	
Asti	1	1	8	12,5	0	10	
Alessandria	3	4	43	100,0	0	50	
Biella	1	0	8	0,0	3	12	
Verbano-Cusio-Ossola	1	1	16	93,8	1	19	
Piemonte	16	12	151	41,1	24	203	11
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	1	1	10	44,4	1	13	1
Varese	1	4	29	58,3	9	43	
Como	1	2	21	100,0	5	29	
Sondrio	1	1	6	0,0	0	8	
Milano	13	11	111	3,2	1	136	
Bergamo	1	5	43	28,9	3	52	
Brescia	1	5	53	100,0	1	60	
Pavia	1	4	21	27,8	0	26	
Cremona	1	0	12	91,7	0	13	
Mantova	1	2	19	12,5	1	23	
Lecco	1	3	11	36,4	0	15	
Lodi	5	0	9	55,6	0	14	
Monza e della Brianza	1	3	27	80,0	0	31	
Lombardia	28	40	362	45,7	20	450	6
Bolzano/Bozen	2	3	32	-	1	38	
Trento	15	0	25	0,0	0	40	
Verona	5	0	35	20,7	8	48	
Vicenza	5	6	36	41,7	1	48	
Belluno	2	0	11	33,3	1	14	
Treviso	7	3	41	6,7	1	52	
Venezia	4	4	30	3,6	2	40	
Padova	10	3	38	6,1	0	51	
Rovigo	1	0	9	0,0	0	10	
Veneto	62	56	562	16,7	13	263	6
Udine	1	2	15	11,8	2	20	
Gorizia	3	0	6	33,3	0	9	
Trieste	1	1	11	0,0	0	13	
Pordenone	2	1	10	20,0	0	13	
Friuli Venezia Giulia	7	4	42	14,0	2	55	6
Imperia	1	0	8	100,0	0	9	
Savona	1	3	9	50,0	3	16	
Genova	1	2	30	96,4	2	35	
La Spezia	1	0	12	25,0	1	14	
Liguria	4	5	59	75,9	6	74	

Tavola 1.1 segue - Composizione delle risorse umane per Ufficio di censimento e profilo

UPC e URC	Responsabile e altro personale di staff	Coordinatori	Rilevatori	% interni alla CCIAA	Operatori di back office	Totale	RIT e operatori di back office
Piacenza	3	0	13	0,0	1	17	
Parma	3	0	32	29,0	1	36	
Reggio nell'Emilia	4	2	43	5,0	0	49	
Modena	3	3	27	0,0	0	33	
Bologna	6	0	54	15,6	1	61	
Ferrara	3	1	19	44,4	3	26	
Ravenna	7	0	15	0,0	1	23	
Forlì-Cesena	6	0	15	0,0	1	22	
Rimini	5	0	11	0,0	1	17	
Emilia-Romagna	40	6	229	12,9	9	284	6
Massa-Carrara	2	1	10	33,3	1	14	
Lucca	1	2	16	18,8	0	19	
Pistoia	1	3	11	0,0	7	22	
Firenze	1	4	40	61,0	1	46	
Livorno	4	1	12	100,0	0	17	
Pisa	1	1	15	33,3	12	29	
Arezzo	1	1	28	78,6	0	30	
Siena	1	1	14	100,0	1	17	
Grosseto	1	1	7	0,0	1	10	
Prato	1	1	10	30,0	1	13	
Toscana	14	16	163	52,1	24	217	13
Perugia	1	3	30	25,9	0	34	
Terni	1	1	10	70,0	0	12	
Umbria	2	4	40	37,8	0	46	10
Pesaro e Urbino	5	1	18	0,0	0	24	
Ancona	4	2	19	0,0	0	25	
Macerata	9	1	19	100,0	0	29	
Ascoli Piceno	1	1	10	0,0	0	12	
Fermo	6	1	10	0,0	0	17	
Marche	25	6	76	23,3	0	107	4
Viterbo	2	2	11	50,0	0	15	
Rieti	1	1	9	100,0	1	12	
Roma	8	7	132	77,1	6	153	
Latina	1	1	19	100,0	2	23	
Frosinone	3	1	21	0,0	10	35	
Lazio	15	12	192	65,8	19	238	6
L'Aquila	1	2	21	100,0	3	27	
Teramo	1	1	14	100,0	1	17	
Pescara	1	1	16	100,0	0	18	
Chieti	1	1	12	100,0	1	15	
Abruzzo	4	5	63	100,0	5	77	12
Campobasso	1	1	12	27,3	2	16	
Isernia	1	0	5	40,0	0	6	
Molise	2	1	17	31,3	2	22	11

Tavola 1.1 segue - Composizione delle risorse umane per Ufficio di censimento e profilo

UPC e URC	Responsabile e altro personale di staff	Coordinatori	Rilevatori	% interni alla CCIAA	Operatori di back office	Totale	RIT e operatori di back office
Caserta	1	2	22	100,0	6	31	
Benevento	1	1	11	100,0	4	17	
Napoli	10	7	56	8,9	2	75	
Avellino	1	2	17	100,0	2	22	
Salerno	5	4	39	100,0	0	48	
Campania	18	16	145	55,8	14	193	11
Foggia	1	2	20	100,0	2	25	
Bari	4	4	43	100,0	2	53	
Taranto	1	1	21	40,0	2	25	
Brindisi	3	2	15	100,0	2	22	
Lecce	1	2	26	100,0	2	31	
Puglia	10	11	125	89,9	10	156	15
Potenza	1	1	16	0,0	1	19	
Matera	1	1	8	0,0	3	13	
Basilicata	2	2	24	0,0	4	32	6
Cosenza	2	2	22	0,0	0	26	
Catanzaro	1	2	13	69,2	1	17	
Reggio di Calabria	3	2	21	16,7	2	28	
Crotone	1	1	4	25,0	4	10	
Vibo Valentia	2	2	7	100,0	0	11	
Calabria	9	9	67	31,3	7	92	12
Trapani	4	2	15	50,0	3	24	
Palermo	1	4	37	100,0	3	45	
Messina	1	2	23	91,3	3	29	
Agrigento	2	2	14	100,0	7	25	
Caltanissetta	1	1	9	100,0	9	20	
Enna	1	1	6	33,3	0	8	
Catania	1	3	30	100,0	5	39	
Ragusa	1	1	12	100,0	1	15	
Siracusa	1	1	16	100,0	0	18	
Sicilia	13	17	162	90,1	31	223	17
Sassari	2	2	21	0,0	1	26	
Nuoro	1	1	10	0,0	0	12	
Cagliari	3	3	35	0,0	6	47	
Oristano	1	1	7	14,3	0	9	
Sardegna	7	7	73	1,4	7	94	7
ITALIA	268	193	2.257	47,0	199	2.917	166

Fonte: Istat

Nella pratica, gli Uffici Provinciali di Censimento hanno affidato l'incarico di rilevatore al personale interno nel 47 per cento³⁵ dei casi. Tuttavia si è registrata una forte variabilità a livello territoriale a dimostrazione di una piena autonomia decisionale delle Camere di commercio e dell'assenza di

³⁵ La percentuale di rilevatori interni alla Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura (CCIAA) è calcolata sui dati raccolti attraverso il modello di rendicontazione (funzione "Rendicontazione" di SGR).

contrattualizzazioni in ambito regionale. Gli UPC delle regioni del Nord hanno reclutato i rilevatori prioritariamente all'esterno, operando scelte gestionali in tal senso più uniformemente distribuite nel Nord-Est mentre nel Nord-Ovest numerosi UPC, in controtendenza, hanno reclutato la totalità o quasi dei rilevatori all'interno della Camera di commercio (UPC di Alessandria, Como, Brescia, Imperia, Genova, Verbano-Cusio-Ossola e Cremona). Anche gli UPC delle regioni del Centro e del Sud hanno adottato politiche di reclutamento non omogenee a livello regionale. Nel Lazio gli UPC hanno fatto ricorso prioritariamente a personale interno ad eccezione dell'UPC di Frosinone che ha reclutato all'esterno dell'Ente camerale i propri rilevatori. Parimenti, in Campania tutti gli UPC hanno scelto di avvalersi in misura esclusiva o quasi di personale interno alla Camera di commercio escluso l'UPC di Napoli che ha reclutato all'esterno i rilevatori per una quota superiore al 90 per cento. Analogamente in Puglia tutti gli UPC si sono avvalsi esclusivamente di rilevatori interni ad eccezione di Taranto che ha affiancato il personale interno con una quota pari al 60 per cento di rilevatori reclutati all'esterno. Proseguendo nell'analisi dei dati dei singoli Uffici Provinciali di Censimento del Sud e delle Isole, la percentuale più alta di rilevatori esterni si è registrata negli UPC di Basilicata (100 per cento) e Sardegna (98,6 per cento).

1.2 Il ruolo dell'Istat

In base a quanto disposto dal Piano Generale di Censimento, l'Istat ha definito gli aspetti organizzativi, tecnici e metodologici delle rilevazioni e ha sovrinteso le operazioni censuarie, assicurandone il monitoraggio e adottando le circolari, i provvedimenti e le misure necessarie per garantirne il buon andamento.

Per effettuare le rilevazioni sul campo, l'Istat ha predisposto il materiale censuario e in particolare i questionari di censimento, le guide alla compilazione e le lettere informative, ma anche il materiale per la formazione che è stata organizzata e svolta agli organi di censimento, in base al piano di formazione definito dall'Istat. Inoltre, l'Istat ha realizzato la piattaforma informatica interamente basata sul web, ivi compreso il Sistema di Gestione della Rilevazione, ha provveduto alla comunicazione integrata nei confronti delle unità di rilevazione, ha assicurato il rispetto del segreto statistico e la tutela della riservatezza delle informazioni personali acquisite presso i rispondenti. Inoltre l'Istat ha avuto il compito di elaborare i dati, sia quelli di fonte amministrativa sia quelli raccolti mediante rilevazione diretta sulle unità di rilevazione. Per il raggiungimento di tale fine l'Istat ha utilizzato appropriati metodi di controllo e correzione, ha validato i dati raccolti dagli organi di censimento e ha curato la diffusione dei risultati.

1.3 Il ruolo di Unioncamere

L'Ufficio di statistica di Unioncamere è stato il partner istituzionale dell'Istat nella realizzazione delle rilevazioni censuarie affidate alle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura. In base a quanto disposto dal Piano Generale di Censimento esso ha svolto attività di supporto connesse alla Rilevazione sulle imprese e alla Rilevazione sulle istituzioni non profit. In particolare il Piano Generale di Censimento ha attribuito a Unioncamere funzioni di collegamento delle attività degli Uffici Provinciali di Censimento e di collaborazione con l'Istat nelle attività di monitoraggio tecnico delle operazioni di censimento.

L'Ufficio di statistica di Unioncamere ha avuto un ruolo di particolare rilievo nelle fasi di organizzazione degli organi censuari in quanto ha predisposto e messo a disposizione degli Uffici Provinciali di Censimento materiali di informazione e orientamento per il reclutamento e l'inquadramento delle figure professionali dei coordinatori e dei rilevatori; ha organizzato incontri

con rappresentanti dei responsabili degli Uffici Risorse umane delle CCIAA che hanno avuto ad oggetto il confronto di esperienze e la condivisione delle opzioni più efficaci da adottare in occasione del censimento e ha monitorato le procedure di reclutamento nei loro vari aspetti.

1.4 Gli organi di censimento e loro funzioni

1.4.1 Gli Uffici Regionali di Censimento

A livello territoriale sono stati gli Uffici territoriali dell'Istat, che si sono appositamente costituiti come Uffici Regionali di Censimento (URC), a sovrintendere a tutte le attività svolte dagli Uffici Provinciali di Censimento, vigilando sulla realizzazione di quanto stabilito dal Piano Generale di Censimento, dalle norme tecniche e dalle circolari emanate dall'Istat.

Le principali funzioni e compiti degli URC, in base al PGC sono state:

- supervisionare la costituzione degli Uffici Provinciali di Censimento presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e le Unioni regionali delle CCIAA comprese nel territorio di competenza regionale;
- supervisionare le procedure di selezione e nomina del personale addetto alle rilevazioni censuarie;
- coordinare e partecipare alla formazione del personale degli organi censuari;
- controllare il regolare svolgimento delle operazioni censuarie nel territorio regionale di competenza utilizzando il Sistema di Gestione della Rilevazione predisposto dall'Istat per le rilevazioni censuarie;
- monitorare l'andamento delle rilevazioni censuarie e intervenire nei casi di criticità.

Nell'ambito di ciascun URC hanno operato i Responsabili Istat Territoriali (RIT) che hanno svolto compiti di supporto, formazione e controllo del buon andamento della rilevazione nei confronti degli Uffici Provinciali di Censimento.

1.4.2 Gli Uffici Provinciali di Censimento

In un'ottica di valorizzazione delle reti di rilevazioni censuarie, la progettazione della struttura della rete di rilevazione basata sulle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, è stata volta a capitalizzare le loro specifiche competenze in materia di unità economiche. Con la realizzazione del censimento economico, Istat e Unioncamere hanno rinnovato la loro tradizionale collaborazione in campo statistico e censuario.

In base a quanto stabilito dal PGC e dalla circolare n. 1 del 14 Marzo 2012 che ha disciplinato nel dettaglio gli aspetti tecnici e operativi della costituzione degli Uffici Provinciali di Censimento (Parte Prima, Capitolo 1), ciascuna Camera di commercio ha costituito il proprio UPC presso l'Ufficio di statistica, ove costituito, e al Responsabile dell'Ufficio di statistica sono state attribuite, di norma, le funzioni di Responsabile dell'UPC, cui hanno fatto capo i rilevatori e i loro eventuali coordinatori. Le CCIAA che non hanno costituito l'Ufficio di statistica ai sensi del D.Lgs 6 settembre 1989, n. 322, hanno attribuito le funzioni e i compiti di UPC a una struttura interna e assegnato le funzioni di proprio responsabile a un funzionario dipendente dotato di adeguata professionalità ed esperienza nel campo delle funzioni statistiche.

In caso di comprovata necessità, ogni singola Camera di commercio ha potuto devolvere le funzioni e i compiti di UPC all'Unione regionale delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura competente per territorio. Questa soluzione è stata adottata per la costituzione degli UPC di Matera e Potenza e degli UPC di Pesaro e Urbino e Fermo, costituiti rispettivamente presso Unioncamere Basilicata e presso Unioncamere Marche.

Per le Province autonome di Trento e Bolzano, le funzioni di UPC sono state svolte dagli Uffici di statistica delle rispettive amministrazioni provinciali autonome.

La fase di costituzione degli Uffici Provinciali di Censimento e di nomina dei loro responsabili è avvenuta entro aprile 2012, nel pieno rispetto dei tempi previsti dal calendario delle attività censuarie (Parte Seconda, Capitolo 2). Le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e le Province autonome di Bolzano e Trento hanno dato comunicazione all'Istat dell'avvenuta costituzione dell'Ufficio Provinciale di Censimento e della nomina del suo responsabile utilizzando l'apposito modello³⁶ inviato tramite internet all'indirizzo di posta elettronica certificata del censimento retecisnp@postacert.istat.it.

Come previsto dal PGC, le principali funzioni e i compiti degli UPC sono state:

- nella fase organizzativa precedente le rilevazioni:
 - 1) selezionare e nominare i rilevatori e i loro coordinatori, secondo i criteri e i tempi stabiliti con circolare dell'Istat;
 - 4) in collaborazione con l'Ufficio Regionale di Censimento (URC) competente per territorio svolgere l'attività di formazione ai rilevatori e ai loro coordinatori utilizzando i materiali e documenti predisposti dall'Istat;
- nelle fasi di rilevazione:
 - 5) svolgere la Rilevazione sulle imprese secondo modalità e tempi disposti dal PGC, da circolari dell'Istat e dal Manuale della rilevazione;
 - 6) svolgere la Rilevazione sulle istituzioni non profit secondo modalità e tempi disposti dal PGC, da circolari dell'Istat e dal Manuale della rilevazione;
 - 7) assicurare il buon andamento delle operazioni censuarie nel territorio di competenza;
 - 8) utilizzare, per tutte le funzioni previste, il Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) predisposto dall'Istat;
 - 9) revisionare e registrare tramite il SGR i questionari pervenuti per entrambe le rilevazioni di cui ai punti 3 e 4, secondo un piano di controllo definito dall'Istat e fornito agli UPC;
 - 10) risolvere eventuali incompatibilità fra risposte a quesiti diversi di uno stesso questionario, anche mediante specifici contatti con l'unità rispondente;
 - 11) monitorare l'andamento delle rilevazioni e intervenire nei casi di criticità;
 - 12) gestire i solleciti alle unità non rispondenti;
 - 13) ricorrere alla rilevazione diretta sul campo presso le unità non rispondenti tramite i rilevatori;
- a conclusione delle rilevazioni:
 - 14) accertare eventuali casi di violazione dell'obbligo di risposta da parte di imprese o di istituzioni non profit;
 - 15) confezionare in pacchi e trasmettere all'Istat il materiale censuario;
 - 16) redigere i documenti di rendicontazione dei costi sostenuti, secondo le modalità e i tempi stabiliti da apposita circolare dell'Istat.

Inoltre, con riguardo alla fase di raccolta dei dati, ogni UPC ha dovuto predisporre uno sportello per l'accettazione dei questionari restituiti spontaneamente dalle unità di rilevazione e per il contestuale rilascio della ricevuta di compilazione. Gli indirizzi e gli orari di apertura al pubblico sono stati forniti dagli UPC attraverso un apposito modello inviato all'Istat e sono stati pubblicati sul sito del censimento per renderli disponibili a tutte le unità di rilevazione.

³⁶ Modello MT1 di costituzione degli Uffici Provinciali di Censimento, allegato alla circolare n. 1 del 14 marzo 2012.

Al fine di assicurare il corretto svolgimento dei compiti suindicati, necessari per il buon andamento dell'operazione censuaria, ciascun UPC ha dovuto impiegare risorse professionali, logistiche e strumentali adeguate in quantità e qualità.

Di particolare rilievo è stata la figura del Responsabile dell'Ufficio Provinciale di Censimento che ha avuto il compito di organizzare e coordinare le operazioni di rilevazione del censimento e di accertarne il buon andamento nel territorio di competenza. Ulteriori compiti dei Responsabili UPC sono stati quelli di sovrintendere e monitorare le attività dei coordinatori e dei rilevatori operanti presso il proprio Ufficio. A tal fine il Responsabile UPC ha avuto accesso al Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) tramite un'utenza assegnata dall'Istat che gli ha permesso di usufruire di un'operatività completa del Sistema³⁷.

1.5 I rilevatori e loro coordinatori

Presso gli Uffici Provinciali di Censimento hanno operato i rilevatori, ai quali è stata affidata la rilevazione delle imprese e delle istituzioni non profit loro assegnate, e i loro coordinatori che hanno svolto funzioni di assistenza tecnica, di coordinamento e di monitoraggio delle attività dei rilevatori.

Il numero dei coordinatori e dei rilevatori è stato stabilito da ciascun UPC tenendo conto del numero di unità da rilevare in lista precensuaria. Per assicurare un corretto e tempestivo svolgimento delle operazioni censuarie, l'Istat ha suggerito di adottare i seguenti criteri:

- affidare ad ogni rilevatore un numero di unità di rilevazione in lista precensuaria compreso tra 300 e 400;
- nominare un coordinatore ogni 10 rilevatori.

Ulteriori criteri di riferimento che hanno guidato il Responsabile dell'UPC nel determinare il fabbisogno dei rilevatori sono stati: la distribuzione comunale delle unità di rilevazione nell'ambito della provincia di pertinenza; il grado di accessibilità alla rete internet nel territorio provinciale; la morfologia del territorio e – nella Regione Friuli-Venezia Giulia e nella Provincia autonoma di Bolzano – la necessità di rispettare le norme poste a tutela delle minoranze linguistiche.

Nella Tavola 1.2 è rappresentato il carico di lavoro effettivo dei rilevatori e dei coordinatori reclutati dagli UPC, rispetto ai criteri standard sopradescritti.

In media ciascun rilevatore ha gestito 329 questionari, in linea con il criterio suggerito dall'Istat di assegnare un numero di unità per rilevatore compreso tra 300 e 400³⁸. A livello provinciale si osserva però una discreta variabilità dei dati relativi ai carichi di lavoro che in taluni casi si discostano notevolmente dal criterio suggerito dall'Istat. Si passa dagli UPC di Torino, Udine e Pordenone che hanno assegnato rispettivamente una media di 699, 562 e 468 questionari a ciascun rilevatore, agli UPC di Alessandria, Verbano-Cusio-Ossola e Reggio nell'Emilia presso i quali ciascun rilevatore ha gestito in media rispettivamente 132, 147 e 159 questionari.

³⁷ Per approfondimenti sul sistema informatico a supporto della rilevazione si rimanda al Fascicolo "Il sistema informatico integrato" facente parte della presente pubblicazione.

³⁸ Cfr. Circolare tecnica n. 2 del 20 aprile 2012 (Prot. n. 13125).

Tavola 1.2 – Carico di lavoro di coordinatori e rilevatori

UPC	Numero di unità di rilevazione	Numero previsto di Coordinatori (=1 ogni 10 rilevatori)	Coordinatori	Rilevatori	Numero di unità per rilevatore
Torino	26.579	4	3	38	699,4
Vercelli	2.465	1	0	6	410,8
Novara	4.616	1	0	11	419,6
Cuneo	9.240	2	3	21	440,0
Asti	2.821	1	1	8	352,6
Alessandria	5.671	4	4	43	131,9
Biella	2.904	1	0	8	363,0
Verbano-Cusio-Ossola	2.353	2	1	16	147,1
Piemonte	56.649	15	12	151	375,2
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	2.749	1	1	10	274,9
Varese	10.588	3	4	29	365,1
Como	7.309	2	2	21	348,0
Sondrio	2.649	1	1	6	441,5
Milano	41.880	11	11	111	377,3
Bergamo	14.203	4	5	43	330,3
Brescia	17.670	5	5	53	333,4
Pavia	6.133	2	4	21	292,0
Cremona	4.744	1	0	12	395,3
Mantova	5.760	2	2	19	303,2
Lecco	4.475	1	3	11	406,8
Lodi	2.574	1	0	9	286,0
Monza e della Brianza	8.511	3	3	27	315,2
Lombardia	126.496	36	40	362	349,4
Bolzano/Bozen	9.785	3	3	32	305,8
Trento	9.647	3	0	25	385,9
Verona	12.176	4	0	35	347,9
Vicenza	12.146	4	6	36	337,4
Belluno	3.346	1	0	11	304,2
Treviso	12.022	4	3	41	293,2
Venezia	10.962	3	4	30	365,4
Padova	13.157	4	3	38	346,2
Rovigo	3.333	1	0	9	370,3
Veneto	67.142	20	16	200	335,7
Udine	8.436	2	2	15	562,4
Gorizia	2.349	1	0	6	391,5
Trieste	3.758	1	1	11	341,6
Pordenone	4.684	1	1	10	468,4
Friuli Venezia Giulia	19.227	4	4	42	457,8
Imperia	2.709	1	0	8	338,6
Savona	3.654	1	3	9	406,0
Genova	10.852	3	2	30	361,7
La Spezia	2.832	1	0	12	236,0
Liguria	20.047	6	5	59	339,8

Tavola 1.2 segue – Carico di lavoro di coordinatori e rilevatori

UPC	Numero di unità di rilevazione	Numero previsto di Coordinatori (=1 ogni 10 rilevatori)	Coordinatori	Rilevatori	Numero di unità per rilevatore
Piacenza	4.086	1	0	13	314,3
Parma	6.424	3	0	32	200,8
Reggio nell'Emilia	6.849	4	2	43	159,3
Modena	9.454	3	3	27	350,1
Bologna	14.679	5	0	54	271,8
Ferrara	4.310	2	1	19	226,8
Ravenna	5.482	2	0	15	365,5
Forlì-Cesena	6.020	2	0	15	401,3
Rimini	4.856	1	0	11	441,5
Emilia-Romagna	62.160	23	6	229	271,4
Massa-Carrara	3.081	1	1	10	308,1
Lucca	5.928	2	2	16	370,5
Pistoia	4.328	1	3	11	393,5
Firenze	14.829	4	4	40	370,7
Livorno	4.537	1	1	12	378,1
Pisa	6.225	2	1	15	415,0
Arezzo	5.329	3	1	28	190,3
Siena	4.380	1	1	14	312,9
Grosseto	3.165	1	1	7	452,1
Prato	4.033	1	1	10	403,3
Toscana	55.835	16	16	163	342,5
Perugia	10.009	3	3	30	333,6
Terni	3.286	1	1	10	328,6
Umbria	13.295	4	4	40	332,4
Pesaro e Urbino	5.630	2	1	18	312,8
Ancona	7.143	2	2	19	375,9
Macerata	5.095	2	1	19	268,2
Ascoli Piceno	3.159	1	1	10	315,9
Fermo	2.925	1	1	10	292,5
Marche	23.952	8	6	76	315,2
Viterbo	4.337	1	2	11	394,3
Rieti	2.326	1	1	9	258,4
Roma	50.374	13	7	132	381,6
Latina	6.330	2	1	19	333,2
Frosinone	5.865	2	1	21	279,3
Lazio	69.232	19	12	192	360,6
L'Aquila	3.776	2	2	21	179,8
Teramo	4.283	1	1	14	305,9
Pescara	4.701	2	1	16	293,8
Chieti	4.861	1	1	12	405,1
Abruzzo	17.621	6	5	63	279,7
Campobasso	3.033	1	1	12	252,8
Isernia	1.174	1	0	5	234,8
Molise	4.207	2	1	17	247,5

Tavola 1.2 segue – Carico di lavoro di coordinatori e rilevatori

UPC	Numero di unità di rilevazione	Numero previsto di Coordinatori (=1 ogni 10 rilevatori)	Coordinatori	Rilevatori	Numero di unità per rilevatore
Caserta	7.005	2	2	22	318,4
Benevento	3.019	1	1	11	274,5
Napoli	23.679	6	7	56	422,8
Avellino	4.433	2	2	17	260,8
Salerno	10.934	4	4	39	280,4
Campania	49.070	15	16	145	338,4
Foggia	5.555	2	2	20	277,8
Bari	14.722	4	4	43	342,4
Taranto	4.792	2	1	21	228,2
Brindisi	3.859	2	2	15	257,3
Lecce	8.441	3	2	26	324,7
Puglia	37.369	13	11	125	299,0
Potenza	4.585	2	1	16	286,6
Matera	2.377	1	1	8	297,1
Basilicata	6.962	2	2	24	290,1
Cosenza	7.001	2	2	22	318,2
Catanzaro	3.819	1	2	13	293,8
Reggio di Calabria	5.480	2	2	21	261,0
Crotone	1.491	0	1	4	372,8
Vibo Valentia	1.553	1	2	7	221,9
Calabria	19.344	7	9	67	288,7
Trapani	4.454	2	2	15	296,9
Palermo	11.274	4	4	37	304,7
Messina	6.953	2	2	23	302,3
Agrigento	4.447	1	2	14	317,6
Caltanissetta	2.719	1	1	9	302,1
Enna	1.839	1	1	6	306,5
Catania	10.184	3	3	30	339,5
Ragusa	3.379	1	1	12	281,6
Siracusa	4.028	2	1	16	251,8
Sicilia	49.277	16	17	162	304,2
Sassari	6.021	2	2	21	286,7
Nuoro	3.169	1	1	10	316,9
Cagliari	10.199	4	3	35	291,4
Oristano	2.128	1	1	7	304,0
Sardegna	21.517	7	7	73	294,8
ITALIA	741.583	226	193	2.257	328,6

Fonte: Istat

I compiti assegnati ai rilevatori sono stati:

- partecipare alle riunioni di formazione;
- effettuare un monitoraggio costante dell'andamento della rilevazione delle unità assegnate;
- verificare e risolvere i casi di unità inesitate (mancata consegna);

- effettuare il sollecito alle unità di rilevazione non rispondenti o nel caso di ritardo nella compilazione via web;
- registrare i questionari cartacei pervenuti;
- eseguire il piano di controllo stabilito dall'Istat sui questionari registrati;
- effettuare le verifiche presso le unità di rilevazione per la soluzione delle incompatibilità emerse dal piano di controllo;
- ripetere il piano di controllo finché il questionario non risultasse privo di errori;
- ricorrere alla rilevazione diretta sul campo presso le unità non rispondenti.

Nel caso di unità di rilevazione che hanno effettuato la compilazione online del questionario, è spettato al rilevatore:

- effettuare il sollecito all'unità di rilevazione in caso di ritardo nella conclusione della compilazione;
- effettuare le verifiche presso l'unità per la soluzione delle incompatibilità proposte dal piano di controllo;
- correggere nel questionario i dati errati a seguito delle verifiche effettuate.

Ai coordinatori sono state affidate funzioni di assistenza tecnica e metodologica ai rilevatori e di coordinamento delle loro attività.

In particolare, i compiti affidati ai coordinatori sono stati:

- partecipare alle riunioni di formazione e acquisire le necessarie conoscenze e abilità attraverso i diversi strumenti formativi che sono stati messi a disposizione dall'Istat;
- assegnare le unità di rilevazione ai rilevatori;
- fornire supporto tecnico e metodologico ai rilevatori;
- coordinare le attività di rilevazione;
- coordinare la gestione dei solleciti alle unità di rilevazione non ancora rispondenti;
- monitorare l'andamento della rilevazione;
- riferire al Responsabile dell'UPC e al RIT di competenza eventuali problematiche riscontrate;
- coordinare e controllare, anche attraverso il Sistema di Gestione della Rilevazione, i rilevatori nello svolgimento delle attività loro demandate specificate in apposite circolari e nel manuale di rilevazione che è stato redatto dall'Istat.

Per lo svolgimento dei compiti sopraelencati i coordinatori hanno avuto accesso al Sistema di Gestione della Rilevazione con un profilo che ha permesso la visibilità dell'operato dei propri rilevatori e di tutte le unità ad essi assegnate. Nello svolgimento dei compiti suddetti i rilevatori e i loro coordinatori sono stati tenuti al rispetto della normativa in materia di protezione di dati personali e del segreto statistico, in conformità agli articoli 8 e 9 del D.Lgs 6 settembre 1989, n. 322 e successive modificazioni e integrazioni.

Capitolo 2

Calendario delle attività³⁹

Le operazioni censuarie hanno preso avvio ufficialmente con l'adozione del Piano Generale di Censimento (deliberazione Istat n. 15/PRES del 22 febbraio 2012) comunicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 50 del 29 febbraio 2012 (Parte Prima, Paragrafo 1.2).

Il calendario delle principali attività di preparazione ed esecuzione delle rilevazioni censuarie (Prospetto 2.1), a carico dell'Istat e degli organi di censimento, è stato definito dalla circolare n. 1 del 14 marzo 2012 (prot. n. 8807). La circolare n. 7 del 19 dicembre 2012 (prot. n. 36465 P) e la circolare n. 8 del 24 gennaio 2013 (prot. n. 1825 P) hanno definito invece i termini di scadenza e le modalità di chiusura delle attività censuarie da parte degli organi della rete di rilevazione.

Nel seguito sono brevemente descritte le fasi e le principali scadenze delle operazioni di preparazione, esecuzione e conclusione del censimento.

Nell'ambito delle operazioni di preparazione del censimento, la prima attività in calendario ha riguardato la costituzione degli Uffici Provinciali di Censimento (UPC), quali organi di censimento cui sono state affidate le operazioni di rilevazione sul campo. Gli UPC si sono costituiti entro il 13 aprile 2012, data entro la quale è stato nominato il responsabile. A seguire, il 20 aprile 2012 è stata rilasciata la numerosità provinciale delle unità di rilevazione iscritte nelle liste precensuarie, in allegato alla circolare tecnica n. 2 (prot. n. 13125), in funzione della quale Istat ha erogato il contributo forfetario fisso volto a garantire l'immediato funzionamento degli UPC.

Ai responsabili UPC e ai responsabili degli URC è stata dedicata la prima giornata di formazione introduttiva sugli aspetti organizzativi che si è tenuta a Roma nel rispetto della scadenza del 30 maggio 2012 prevista dal calendario. In tale occasione è stato delineato il quadro d'insieme ed è stato fatto un *focus* sulle reti di rilevazione.

Alla fase di costituzione degli Uffici Provinciali di Censimento è seguita la fase di reclutamento dei rilevatori e coordinatori la cui conclusione è stata fissata entro il 20 agosto 2012.

Il calendario delle operazioni ha previsto che una seconda sessione di formazione agli UPC sugli aspetti tecnico-operativi, rivolta ai responsabili e agli altri membri dell'UPC, riguardante tutti gli aspetti delle rilevazioni censuarie fosse svolta entro il 31 luglio 2012; la formazione è stata svolta dagli URC agli UPC di competenza territoriale. Per consentire tale sessione formativa, gli URC sono stati formati nel mese di giugno 2012 da parte dell'Istat centrale, in un'ottica di formazione a cascata nella quale ogni "livello" della rete si è configurato dapprima come utente della formazione e poi come istruttore nei confronti del livello successivo, in modo da arrivare fino a ogni singolo rilevatore.

Entro il 30 agosto 2012, gli UPC hanno ricevuto dall'Istat, tramite Poste Italiane Spa - ditta aggiudicataria dei servizi di stampa, consegna e restituzione del materiale censuario - le scorte, il materiale per la formazione ai rilevatori e coordinatori e l'altro materiale censuario.

Al fine di consentire all'UPC di inserire nel Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) l'elenco e l'anagrafica dei rilevatori e dei coordinatori che dovevano operare all'interno del sistema, l'Istat ha rilasciato il 3 settembre 2012 il primo modulo di funzioni di SGR "Creazione della rete" attraverso il quale sono stati attivati, direttamente da parte di ciascun UPC, tutti i profili degli operatori censuari e sono state assegnate le unità di rilevazione ai coordinatori e/o rilevatori reclutati.

³⁹ Autore del capitolo: Elisa Berntsen.

L'ultima fase della formazione a cascata è stata rivolta proprio ai rilevatori e ai coordinatori ed è stata curata dagli UPC che hanno avuto il compito di organizzarla e svolgerla, in collaborazione con l'URC, entro il 9 settembre 2012 utilizzando i materiali predisposti dall'Istat.

Il 10 settembre 2012 è stato rilasciato il secondo modulo di funzioni di SGR (relativo alle macrofunzioni "Questionari" "Rapporti riassuntivi" "Utilità" e "liste"). Un successivo rilascio di funzioni del sistema di acquisizione dei questionari elettronici in *data entry* controllato ("*Data entry*" "*Check*", e "*Validazione*"), che hanno permesso ai rilevatori e coordinatori una piena operatività, è avvenuto il 17 settembre 2012.

Le attività di esecuzione del censimento sono iniziate con la consegna dei plichi⁴⁰ di rilevazione alle unità presenti nelle liste precensuarie.

La consegna dei plichi di rilevazione è stata effettuata da Poste Italiane dall'1 al 10 settembre sulla base degli elenchi di imprese e di istituzioni non profit, ordinati per comune nell'ambito del territorio di competenza di ogni singolo UPC, contenuti nelle liste precensuarie.

In base al calendario delle operazioni, l'avvio della Rilevazione sulle imprese e della Rilevazione sulle istituzioni non profit è stato il 10 settembre 2012. Le operazioni di rilevazione sono state svolte dagli UPC dal 10 settembre al 20 dicembre 2012. In tale arco temporale gli UPC, anche attraverso i propri coordinatori, hanno organizzato il lavoro dei rilevatori e garantito lo svolgimento delle attività di registrazione dei questionari e di controllo e correzione dei dati attraverso l'utilizzo delle apposite funzioni di SGR.

A partire dal 10 settembre si è svolta la fase della restituzione spontanea multicanale (via web, ai punti di ritiro presso gli Uffici Postali, agli sportelli di accettazione istituiti presso gli UPC) dei questionari compilati dalle unità di rilevazione.

In particolare, la restituzione spontanea dei questionari cartacei ai punti di ritiro presso gli Uffici Postali si è protratta dal 10 settembre al 20 ottobre 2012, data prevista di chiusura degli stessi.

Rispetto a quanto previsto dal calendario ufficiale, è stato anticipato il periodo del primo sollecito centralizzato alle unità non rispondenti al 16-18 ottobre 2012. Esso è stato effettuato tramite posta elettronica certificata (PEC). Il sollecito postale è stato inviato alle unità per le quali non si disponeva di indirizzo PEC.

Contestualmente alla spedizione centralizzata dei solleciti telematici e cartacei ai non rispondenti è stata avviata la fase di recupero delle mancate risposte sul campo. I rilevatori avevano il compito di recarsi presso le imprese e le istituzioni non profit che non avevano ancora restituito il questionario, secondo quanto risultava dalle informazioni aggiornate in SGR, rilevando anche eventuali istituzioni non profit non presenti nella lista precensuaria (sottocopertura).

La fase di rilevazione sul campo si è protratta fino alla chiusura fissata al 20 dicembre 2012. Le unità di rilevazione che non hanno provveduto alla restituzione entro tale data sono state soggette alla procedura di accertamento della violazione dell'obbligo di risposta, che ha preso avvio attraverso la spedizione della diffida ad adempiere. Per la gestione della suddetta procedura di accertamento, dal 21 dicembre 2012 il Responsabile dell'UPC ha avuto a disposizione in SGR nuove funzioni attraverso le quali ha potuto registrare in SGR per ciascuna unità sia la data dell'avvenuto invio della diffida ad adempiere, tramite PEC o notifica postale, sia la data del successivo invio all'Istat della documentazione inerente l'accertamento avvenuto, qualora l'unità non avesse provveduto alla compilazione e restituzione del questionario entro il termine indicato nella diffida ad adempiere.

⁴⁰ Nel plico di rilevazione erano contenuti: la lettera informativa, il questionario, la guida alla compilazione e la busta per la restituzione del questionario cartaceo.

Al fine di consentire l'espletamento della procedura di accertamento e di completare le attività di back office (registrazione dei questionari cartacei, avvio del piano di *check*, controllo e correzione delle anomalie, validazione), gli UPC hanno potuto operare fino al 28 febbraio 2013. Tutte le funzioni di SGR sono rimaste attive fino a tale data, per consentire agli UPC di effettuare le attività suddette. Al fine di massimizzare il tasso di risposta del censimento, le unità di rilevazione hanno potuto compilare il questionario online fino al 15 febbraio 2013.

Rispetto ai tempi inizialmente fissati per svolgere la fase di accertamento, indicati nella circolare n. 7 del 19 dicembre 2012, l'Istat ha concesso agli UPC una proroga dei termini di scadenza con la circolare n. 8 del 24 gennaio 2013.

A partire dal 1 marzo 2013, a conclusione delle attività di registrazione dei questionari cartacei, di controllo e correzione delle anomalie e di validazione, il Responsabile dell'UPC ha dovuto sovrintendere alle operazioni di confezionamento dei pacchi di questionari compilati in forma cartacea e la loro consegna a Poste Italiane, vettore incaricato del ritiro e del trasporto all'Istat.

L'ordinamento dei questionari restituiti in forma cartacea, il loro confezionamento in scatole e la consegna al vettore sono stati effettuati, secondo le modalità impartite dall'Istat, entro il 18 marzo 2013, data in cui è terminato il contratto tra Istat e Poste Italiane.

Tra le attività di chiusura in carico agli UPC vi è stata la compilazione del Report di chiusura e del modello di rendicontazione delle spese censuarie.

Il 28 giugno 2013 è stato completato l'invio ad Istat del Report Chiusura e del Report Pesì da parte di tutti gli UPC (Parte Seconda, Paragrafo 3.8). In seguito ai controlli e alle verifiche delle informazioni in essi contenute effettuati dall'Istat sono stati calcolati i saldi del contributo variabile spettanti a ciascun UPC in base all'applicazione del sistema dei pesi di cui al Paragrafo 3.2 del Piano Generale di Censimento. Le operazioni di rendicontazione da parte degli UPC sono state completate in seguito alla comunicazione dei saldi.

L'11 luglio 2013, presso la Sala Polifunzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, sono stati presentati alla stampa i primi risultati del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit (Parte Quarta, Paragrafo 1.2.1). A partire da tale data i risultati sono stati resi disponibili sul *data warehouse* I.Stat all'indirizzo:

<http://dati-censimentoindustriaeservizi.istat.it>.

Prospetto 2.1 - Calendario generale delle attività

ATTIVITÀ	Scadenza	Attori
Data di riferimento del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit	31 dicembre 2011	31 dicembre 2011
Costituzione degli UPC e nomina dei loro responsabili	Entro il 13 aprile 2012	CCIAA/Un. Reg. CCIAA Province autonome
Rilascio agli Uffici di censimento delle numerosità delle liste precensuarie delle unità per la Rilevazione multiscopo sulle imprese e per la Rilevazione sulle istituzioni non profit	Entro il 15 aprile 2012	Istat
Formazione introduttiva sugli aspetti organizzativi ai responsabili degli UPC	Entro 30 maggio 2012	Istat
Avvio della campagna di comunicazione	Dal 1 luglio 2012	Istat
Formazione tecnico-operativa degli UPC	Entro il 31 luglio 2012	Istat
Nomina dei rilevatori e dei coordinatori (ove previsti)	Entro il 20 agosto 2012	UPC
Consegna del materiale censuario agli UPC	Entro il 30 agosto 2012	Istat/UPC
Consegna dei questionari alle unità di rilevazione	Dal 1 settembre al 10 settembre 2012	Istat
Rilascio del primo modulo di funzioni del Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR): gestione rete e assegnazione delle unità di rilevazione ai rilevatori	Entro il 3 settembre 2012	Istat
Rilascio del sistema di acquisizione dei questionari elettronici in <i>data entry</i> controllato e del secondo modulo del Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR): gestione della rilevazione, diario, utilità, monitoraggio	Entro il 9 settembre 2012	Istat
Formazione dei coordinatori e dei rilevatori	Entro il 9 settembre 2012	URC/UPC
Avvio delle Rilevazioni multiscopo sulle imprese e della Rilevazione sulle istituzioni non profit	10 settembre 2012	URC/UPC
Revisione dei questionari e registrazione controllata di quelli restituiti in forma cartacea	Dal 10 settembre 2012 al 20 dicembre 2012	UPC
<i>Restituzione spontanea dei questionari cartacei ai punti di ritiro</i>	<i>Dal 10 settembre al 20 ottobre 2012</i>	<i>Unità di rilevazione</i>
<i>Spedizione centralizzata dei solleciti cartacei ai non rispondenti</i>	<i>Dal 22 ottobre al 25 ottobre 2012</i>	<i>Istat</i>
<i>Recupero delle mancate risposte sul campo da parte dei rilevatori</i>	<i>Dal 22 ottobre al 20 dicembre 2012</i>	<i>Rilevatori</i>
Rilascio del terzo modulo del Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR): funzioni di chiusura	30 novembre 2012	Istat
Fine del periodo di rilevazione censuaria	20 dicembre 2012	UPC
Inizio della procedura di accertamento della violazione dell'obbligo di risposta	21 dicembre 2012	UPC
Validazione dei questionari pervenuti	Entro il 31 gennaio 2013	UPC
Espletamento della procedura di accertamento a fini censuari	Entro il 31 gennaio 2013	UPC
Ordinamento e confezionamento in pacchi dei questionari restituiti in forma cartacea e spedizione all'Istat	Entro il 15 febbraio 2013	UPC
Rendicontazione delle spese censuarie	Entro il 31 marzo 2013	UPC

Capitolo 3

Il processo di rilevazione censuario⁴¹

3.1 La tecnica di rilevazione multicanale

La tornata censuaria 2010-2011, che si è conclusa con il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi, è stata caratterizzata da numerose innovazioni organizzative, tecniche e metodologiche tra le quali rientra sicuramente la tecnica di rilevazione multicanale (*mixed mode*). L'introduzione di tale tecnica è stata resa possibile dall'utilizzo dei registri statistici come strumento di costruzione della lista precensuaria che hanno portato al graduale superamento della tecnica di rilevazione "porta a porta"⁴².

Ulteriore fattore alla base della scelta della tecnica multicanale è stata l'esplosione del web che ha segnato l'ultimo decennio⁴³, anche se è importante sottolineare come la disponibilità di connessione a internet non rappresenti l'unica condizione di successo per l'avvio e per la buona riuscita delle rilevazioni basate su tale canale di restituzione dei questionari⁴⁴.

La tecnica di rilevazione multicanale prevede differenti tecniche di somministrazione e differenti canali di restituzione dei questionari con l'obiettivo di offrire maggiore libertà al rispondente, di favorirne la collaborazione e di ridurre il fastidio statistico.

Nell'ambito del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit la tecnica multicanale ha previsto una fase iniziale di consegna dei plichi di rilevazione tramite vettore postale (dal 1 settembre al 10 settembre 2012) alle imprese e alle istituzioni non profit iscritte nelle liste precensuarie a cui è seguita la fase di restituzione spontanea multicanale dei questionari da parte delle unità di rilevazione (Figura 3.1). Nel dettaglio, le unità di rilevazione hanno ricevuto un plico di rilevazione contenente la lettera informativa, il questionario, la guida alla compilazione e la busta per la restituzione del questionario cartaceo.

⁴¹ Autori del capitolo:

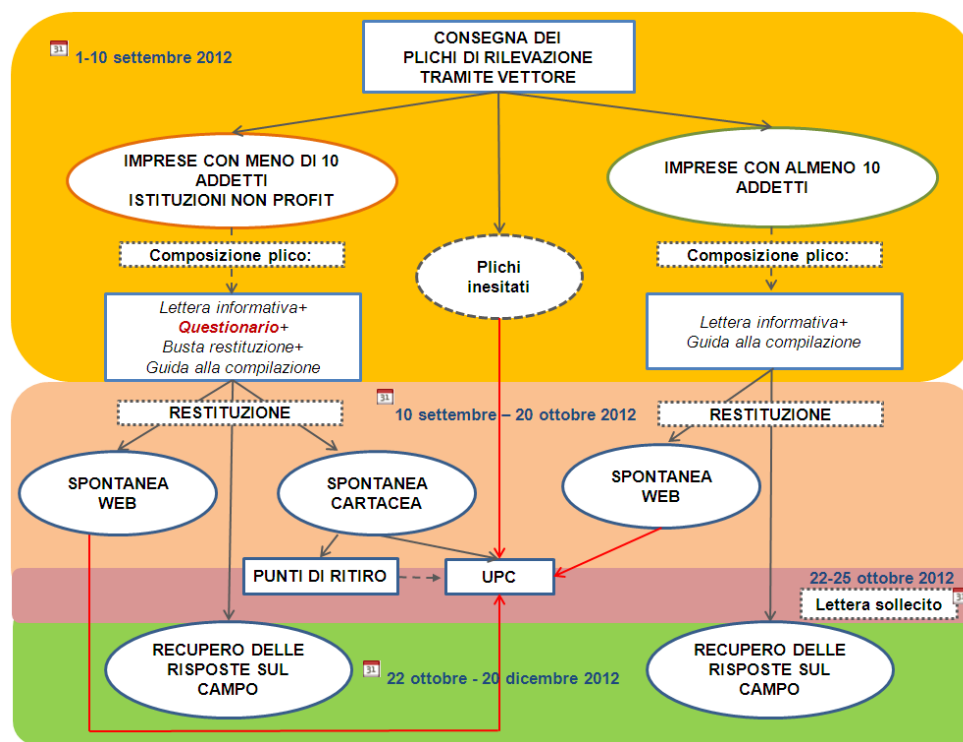
- Paragrafi 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8: Daniela De Francesco;
- Paragrafo 3.9: Marina Giacobbe.

⁴² Istat (2004), 8° Censimento generale dell'industria e dei servizi 2001. Atti del censimento.

⁴³ Tra i cittadini, il livello di utilizzo di internet è passato dal 27 per cento nel 2001 al 52 per cento nel 2011 (Istat, Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana, il dato si riferisce alle persone di 6 anni e più che hanno utilizzato internet nell'anno di riferimento). Le imprese con accesso alla banda larga inoltre sono passate dal 18 per cento nel 2001 all'84 per cento nel 2011 (Istat, Rilevazione sull'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese, il dato si riferisce alle imprese di 10 addetti o più).

⁴⁴ Nell'ambito delle rilevazioni web-based è soprattutto la disponibilità dell'indirizzo e-mail delle unità di rilevazione al quale inviare i solleciti a favorire un elevato livello di utilizzo di tale canale (Berntsen E, De Francesco D., The use of multi-channel data collection techniques in the 9th industry and services census: the response of the territory, Italian Journal of Applied Statistics, Vol. 24(1)).

Figura 3.1 – Schema riassuntivo delle fasi di consegna e di restituzione dei questionari



Le unità di rilevazione che avevano ricevuto il plico censuario potevano scegliere di:

- compilare e restituire il questionario tramite internet, utilizzando l'indirizzo web e le credenziali indicate nel questionario;
- compilare il questionario cartaceo e restituirlo presso gli sportelli di accettazione attivati presso gli Uffici Provinciali di Censimento (UPC) competenti territorialmente;
- compilare il questionario cartaceo e restituirlo ai punti di ritiro istituiti sul territorio presso gli Uffici Postali.

Tali modalità di compilazione e restituzione del questionario hanno riguardato le istituzioni non profit e le imprese con meno di 10 addetti. Un processo diverso è stato previsto invece per le imprese con almeno 10 addetti, per le quali la compilazione e la restituzione online hanno rappresentato l'unica modalità possibile (*paperless survey*) come specificato nella lettera informativa contenente le credenziali e le istruzioni per accedere al sito di compilazione. A tutte le unità di rilevazione rispondenti, a prescindere dal canale utilizzato, veniva rilasciata apposita ricevuta attestante la compilazione e la restituzione del questionario, contenente il codice identificativo, l'anagrafica dell'unità di rilevazione e la data dell'avvenuta operazione.

Dopo la fase iniziale di restituzione spontanea dei questionari, tra ottobre e novembre, l'Istat ha attuato un piano di solleciti (Paragrafo 4.3) alle unità non rispondenti e alle unità in corso di compilazione per promuovere la partecipazione alla rilevazione e incrementare i tassi di risposta. Nel periodo immediatamente successivo all'invio da parte dell'Istat del primo sollecito alle unità di rilevazione non rispondenti effettuato tra il 16 e il 18 ottobre 2012, i rilevatori hanno avviato la fase di recupero sul campo dei questionari non restituiti spontaneamente.

La fase di restituzione spontanea dei questionari ai punti di ritiro istituiti presso gli Uffici Postali si è conclusa il 20 ottobre 2012. Invece la data di chiusura degli altri canali è stata fissata al 20 dicembre 2012.

Nei paragrafi successivi sono descritte le singole fasi sopra richiamate, la gestione dei carichi di lavoro ed i risultati raggiunti.

3.2 L'esito della spedizione postale

L'attività di consegna postale dei plichi di rilevazione a tutte le unità presenti nelle liste precensuarie⁴⁵ (pari complessivamente a 260 mila imprese e 481 mila istituzioni non profit) è stata avviata in data 3 settembre 2012.

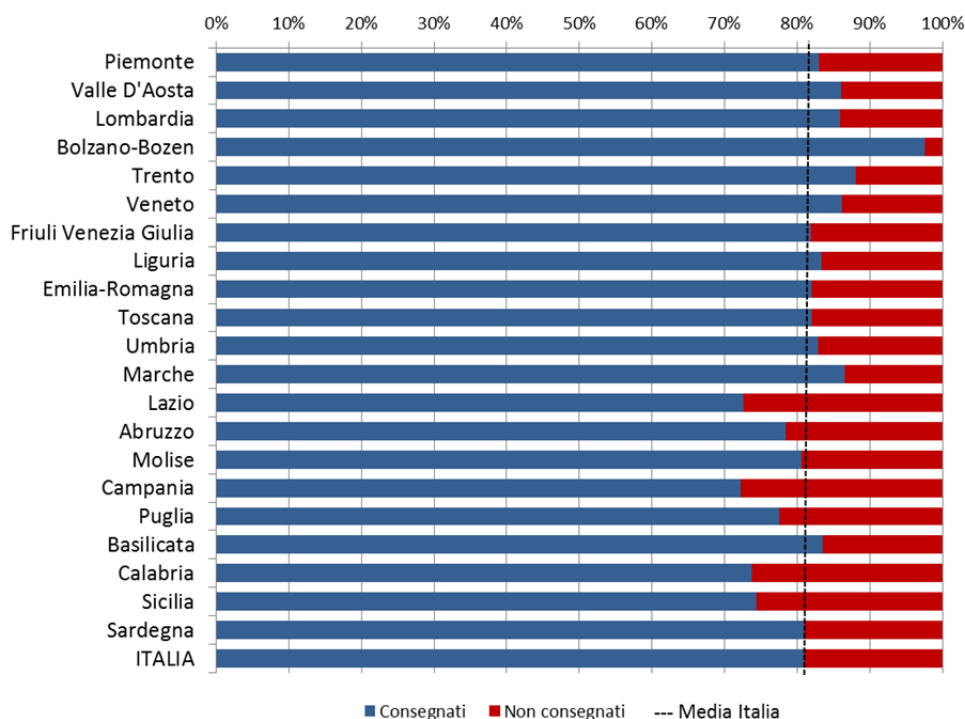
A livello nazionale il risultato dell'attività di spedizione (Figura 3.2) è stato di 601 mila plichi consegnati (81 per cento) ma anche di un numero rilevante di plichi "inesitati", ossia non consegnati e/o smarriti (circa 140 mila in termini assoluti pari al 19 per cento delle unità di rilevazione in lista).

A livello territoriale, tutte le regioni del Nord e la maggior parte di quelle del Centro hanno registrato un livello di consegna superiore alla media nazionale, con i valori più elevati nella Provincia autonoma di Bolzano (dove la quota dei plichi consegnati è pari al 97 per cento delle unità in lista), seguita da quella di Trento (88 per cento). Rilevante anche la percentuale di consegna nelle regioni Marche (86,6 per cento), Veneto (86,1 per cento), Lombardia (86 per cento) e Valle d'Aosta (85,9 per cento). Al di sopra della media italiana, si inseriscono anche Piemonte, Liguria, Friuli-Venezia Giulia, Emilia-Romagna, Toscana, Umbria e Basilicata, la regione del Sud quest'ultima con la quota di plichi consegnati più elevata (83,5 per cento). Sul fronte opposto la Campania e il Lazio hanno registrato il dato meno elevato di plichi consegnati (pari rispettivamente al 72,2 e al 72,6 per cento), seguite da Calabria, Sicilia, Puglia e Abruzzo. I restanti territori presentano dati in linea con la media nazionale (come la Sardegna e il Molise).

Tutti gli UPC hanno dovuto gestire i plichi inesitati attraverso una apposita linea di lavorazione descritta nel paragrafo successivo.

⁴⁵ Il servizio di stampa, personalizzazione, allestimento, confezionamento, consegna e ritiro dei questionari di rilevazione e dell'altro materiale censuario è stato aggiudicato attraverso procedura ristretta comunitaria dal raggruppamento temporaneo di imprese Poste Italiane, mandataria, Postel, mandante (come da Avviso di gara espletata del 26.06.2012 - CIG n. 396950397E).

Figura 3.2 - Plichi censuari consegnati e non consegnati per regione



Fonte: Istat - Servizio Censimenti Economici

3.3 La gestione dei plichi inesitati

Il vettore postale, in caso di esito negativo della consegna dei plichi di rilevazione presso gli indirizzi presenti nelle liste precensuarie, era tenuto a restituirli agli Uffici Provinciali di Censimento (UPC) di competenza territoriale e a specificare all'Istat il motivo della mancata consegna attraverso la fornitura di un file di dati che inserito in SGR consentiva agli UPC la lavorazione dei plichi "inesitati" che comunicavano all'Istat la presa in carico del lavoro attraverso la funzione di SGR "Registrazione plichi inesitati" dove occorreva indicare la causa della mancata consegna, confermando o modificando l'informazione data dal vettore.

I rilevatori a loro volta avevano il compito di effettuare le verifiche sui plichi inesitati per individuare se il mancato recapito era attribuibile a:

- 1) errori di anagrafica o di indirizzo;
- 2) motivazioni di chiusura in SGR con esito "unità non rilevata".

La lavorazione dei plichi inesitati nei casi di mancata consegna per motivi di indirizzo non completo o errato (punto 1) prevedeva, oltre alla verifica e al recupero dell'informazione, diverse possibilità di recapito del plico all'unità di rilevazione, ossia la possibilità di:

- contattare l'unità di rilevazione e fornire le credenziali per l'accesso al questionario online;
- spedire il plico all'unità di rilevazione (il costo della spedizione era a carico dell'UPC);
- invitare l'unità di rilevazione a recarsi all'UPC per ritirare il plico;
- organizzare un contatto diretto con l'unità nella fase di uscita sul campo.

La gestione dei plichi inesitati poteva portare inoltre all'individuazione di unità inattive, cessate/cedute, irreperibili, fuori campo di osservazione (punto 2), e in questo caso l'UPC era tenuto a inserire l'esito della rilevazione in SGR chiudendo in tal modo la lavorazione degli stessi. A livello centrale, l'Istat ha dato supporto agli UPC nella gestione dei plichi inesitati attraverso l'invio PEC di una comunicazione contenente le credenziali e l'indirizzo web del sito di compilazione a oltre 18 mila unità di rilevazione non raggiunte per via postale (Paragrafo 4.3).

3.4 La restituzione dei questionari compilati

Il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit ha visto un ampio successo del web come canale di restituzione spontanea del questionario: più di 418 mila unità hanno compilato e restituito il questionario via internet, pari al 66,4 per cento dei rispondenti, quasi 2 unità su 3 (Tavola 3.1). Un risultato molto positivo anche nel confronto internazionale considerando ad esempio che si colloca al di sopra della media registrata nelle indagini economiche condotte dal Census Bureau americano⁴⁶. Il web è stato il canale di restituzione più utilizzato su tutto il territorio, in particolare nel Nord Ovest dove si è rilevato il dato più elevato (68,9 per cento), seguito a breve distanza dal Sud (67,3 per cento), dal Centro (66,5 per cento) e dal Nord Est (65,5 per cento). Sono state le Isole a registrare il tasso di restituzione web più basso ma comunque al di sopra del 50 per cento (59,5 per cento).

Gli altri canali di restituzione hanno registrato un livello di utilizzo nettamente inferiore. Tra questi la restituzione agli Uffici Provinciali di Censimento (13,8 per cento) e agli Uffici Postali (11,1 per cento) hanno rappresentato la principale alternativa al web, mentre il ruolo dei rilevatori è risultato residuale (l'8,7 per cento dei questionari è stato restituito ai rilevatori nella fase di restituzione sul campo delle mancate risposte). Tale risultato si conferma principalmente nel Nord, mentre nei territori del Centro, del Sud e nelle Isole, l'incidenza della restituzione agli Uffici Postali è diminuita ed è aumentato il numero dei questionari raccolti dai rilevatori.

Analizzando i dati sulla restituzione dei questionari in base al tipo di unità di rilevazione, le imprese hanno registrato un tasso di restituzione via web (pari al 78,8 per cento dei rispondenti) di 20 punti percentuali superiore a quello delle istituzioni non profit (58,9 per cento). Questo risultato è stato determinato dalla differente tecnica di rilevazione prevista per le imprese con almeno 10 addetti, per le quali era obbligatoria la compilazione web e che al termine della rilevazione risultano infatti ad un passo dal *paperless census* (con il 96,6 per cento dei questionari restituiti via internet). Considerando il tasso di restituzione web delle imprese con meno di 10 addetti (62,9 per cento), la distanza con i livelli di restituzione delle istituzioni non profit si riduce in modo significativo (+4 punti percentuali), anche se si conferma una maggiore propensione allo strumento web da parte delle imprese, conseguenza sia di una più diffusa abitudine alla compilazione telematica per altre rilevazioni Istat e altri adempimenti amministrativi e fiscali sia, infine, della maggiore disponibilità nella lista precensuaria di indirizzi e-mail a cui inviare i solleciti per la compilazione⁴⁷.

⁴⁶ Nell'anno 2012 il tasso di restituzione via web delle 13 principali indagini economiche condotte dal U. S. Census Bureau è stato pari in media al 33 per cento (Shirin, A.A. 2012. Overview of the Economic Census. United States Census Bureau).

⁴⁷ Cfr. nota 44.

Tavola 3.1 – Questionari restituiti per canale di restituzione, ripartizione territoriale e tipo di unità di rilevazione (imprese e istituzioni non profit) – valori percentuali

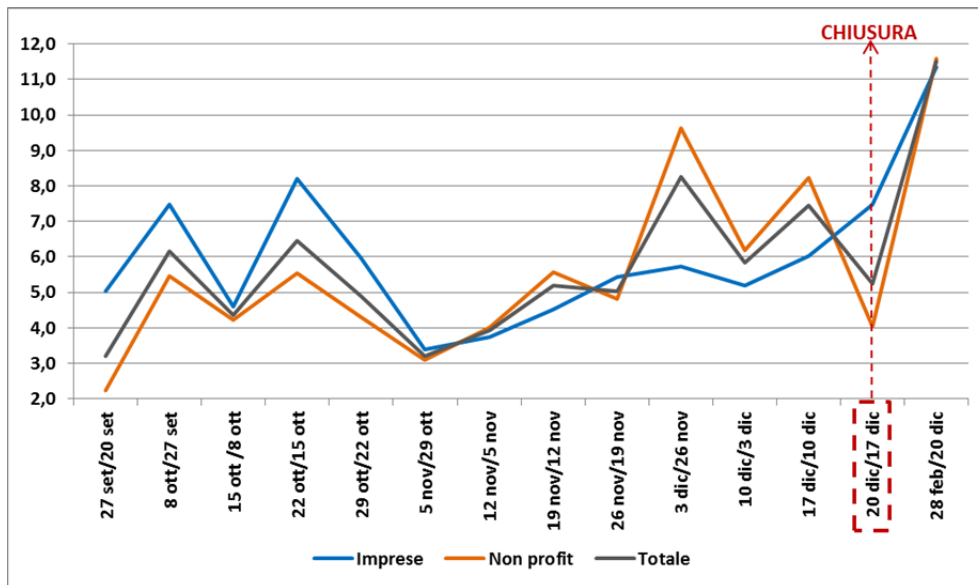
	Web	Uffici postali	Uffici Provinciali di Censimento	Rilevatori	Totale Rispondenti
RIPARTIZIONE TERRITORIALE					
Nord Est	65,5	12,8	14,7	6,9	100,0
Nord Ovest	68,9	13,4	13,0	4,6	100,0
Centro	66,5	10,6	13,7	9,3	100,0
Sud	67,3	7,6	14,4	10,7	100,0
Isole	59,5	7,3	12,6	20,6	100,0
Italia	66,4	11,1	13,8	8,7	100,0
UNITÀ DI RILEVAZIONE					
Istituzioni non profit	58,9	12,6	17,3	11,2	100,0
Imprese	78,8	8,7	8,0	4,5	100,0
- imprese con meno di 10 addetti	62,9	13,9	16,4	6,7	100,0
- imprese con almeno 10 addetti	96,6	0,1	1,4	1,9	100,0

Fonte: Istat – Servizio Censimenti Economici

Osservando l'andamento della restituzione dei questionari per settimana (Figura 3.3), si evidenziano dei momenti precisi di maggiore crescita, quasi sempre successivi alle fasi di sollecito centralizzato dei non rispondenti (via posta elettronica certificata o solleciti postali), come tra il 15 e il 22 ottobre (quando il tasso di restituzione dei questionari cresce di circa 7 punti percentuali) e tra il 26 novembre e il 3 dicembre (+8 punti percentuali). Il periodo di picco più significativo si registra comunque nell'ultima settimana prima della chiusura (tra il 17 e il 20 dicembre con +9 punti percentuali).

Il tasso di restituzione dei questionari da parte delle imprese (Tavola 3.2) ha registrato livelli sempre superiori rispetto a quello delle istituzioni non profit, presentando una distanza di oltre 10 punti percentuali nel mese di ottobre e di novembre (al 26 novembre le imprese avevano restituito il 56 per cento dei questionari rispetto al 42 per cento registrato dalle istituzioni non profit). Inoltre il processo di restituzione dei questionari per le imprese ha presentato un ritmo più sostenuto soprattutto nelle prime settimane: a circa un mese dall'inizio della rilevazione un quarto delle imprese aveva restituito il questionario mentre le istituzioni non profit hanno raggiunto lo stesso livello il mese successivo, presentando un incremento più evidente del tasso di restituzione soprattutto nell'ultimo mese di censimento.

Figura 3.3 – Andamento dei tassi di restituzione dei questionari per tipo di rilevazione e periodo – *variazione tra periodi di rilevazione*



Fonte: Istat – Servizio Censimenti Economici

Tavola 3.2 – Questionari restituiti per tipo di unità di rilevazione (imprese e istituzioni non profit) e settimana – *Valori percentuali sul totale delle unità in lista*

	20-set	27-set	08-ott	15-ott	22-ott	29-ott	05-nov	12-nov	19-nov	26-nov	03-dic	10-dic	17-dic	20-dic	28-feb
Imprese	7,3	12,3	19,8	24,4	32,6	38,6	42,0	45,7	50,2	55,6	61,3	66,5	72,6	79,9	91,4
Non profit	2,5	4,7	10,2	14,4	20,0	24,3	27,4	31,4	37,0	41,8	51,4	57,6	65,8	75,7	81,4
Totale	4,2	7,4	13,6	17,9	24,4	29,3	32,5	36,4	41,6	46,6	54,9	60,7	68,2	77,2	84,9

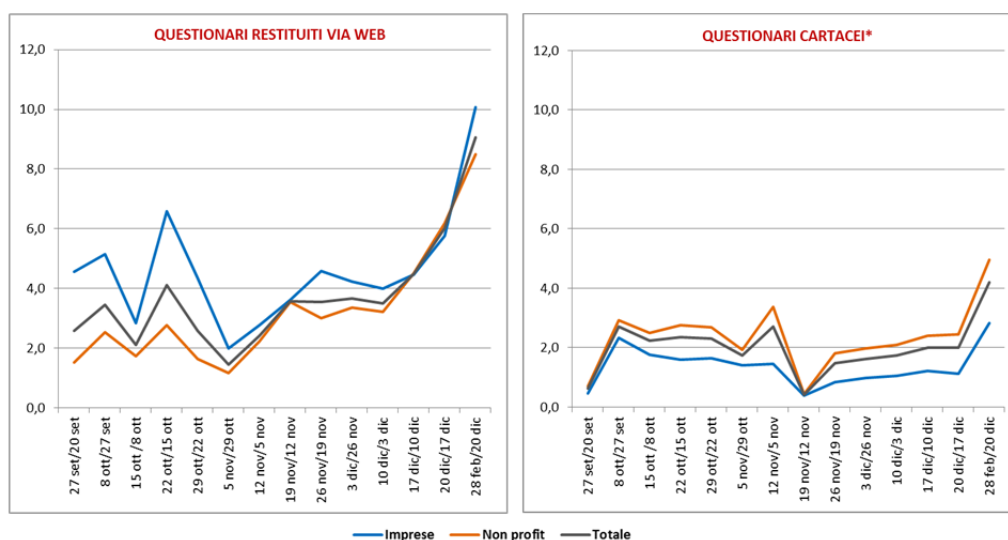
Fonte: Istat – Servizio Censimenti Economici

L'andamento del tasso di restituzione dei questionari in base al canale prescelto e al tipo di unità di rilevazione (Figura 3.4) ha evidenziato ritmi di crescita più sostenuti per i questionari inviati via web rispetto a quelli restituiti in formato cartaceo (agli Uffici Provinciali di Censimento o agli Uffici Postali o ai rilevatori). Inoltre, nell'ambito dei questionari restituiti via internet sono le imprese a registrare tassi di crescita superiori a quello delle istituzioni non profit in quasi tutto il periodo di rilevazione, diversamente e in maniera speculare le istituzioni non profit presentano un livello di incremento superiore a quello delle imprese per quanto riguarda la restituzione dei questionari cartacei.

È interessante osservare come ciascuna rilevazione censuaria, pur prevedendo una tecnica di rilevazione molto simile, si sia sviluppata e abbia preso forma in base alle caratteristiche del territorio di appartenenza, alle differenti capacità/possibilità di adesione ai singoli canali di restituzione previsti e alle esigenze e specificità delle unità di rilevazione, per le quali si individuano differenti strumenti di ausilio alla rilevazione complementari al questionario. Tra questi, come più volte ripetuto, la disponibilità della casella e-mail nella lista precensuaria ha rappresentato il fattore

più discriminante, con particolare riferimento alla disponibilità degli indirizzi e-mail PEC; infatti, si disponeva del 78,3 per cento di PEC per le imprese e del 3,2 per cento per le istituzioni non profit.

Figura 3.4 – Andamento dei tassi di restituzione dei questionari per canale (web e cartaceo), rilevazione e periodo – variazione tra periodi di rilevazione



Fonte: Istat - Servizio Censimenti Economici.

*Restituiti agli UPC, agli Uffici Postali e ai rilevatori

3.5 La lavorazione dei questionari restituiti via internet

Attraverso il Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) ciascun rilevatore e coordinatore era in grado di monitorare le unità che avevano compilato il questionario online ricavando informazioni sullo stato della compilazione, sulla data di ultimazione della compilazione e su quella di avvenuta trasmissione telematica del questionario compilato.

Il sistema informatico riconosceva che l'unità stava compilando il questionario web solo quando questa aveva effettuato almeno un salvataggio dei dati.

Per le unità che effettuavano la compilazione online del questionario il rilevatore doveva svolgere le seguenti attività:

- monitorare costantemente, attraverso le tabelle prodotte da SGR e la funzione "Diario", le unità (imprese e istituzioni non profit) che compilavano il questionario web;
- effettuare il sollecito alle unità in caso di ritardo nella conclusione della compilazione;
- lanciare la funzione di *check* quando l'unità aveva terminato la compilazione;
- effettuare tempestivamente le verifiche presso l'impresa o l'istituzione non profit per la soluzione delle incompatibilità proposte dal piano di controllo;
- accedere al questionario elettronico per apportare le correzioni a seguito delle verifiche effettuate;
- ripetere il processo di controllo fino a che il questionario non risultasse privo di errori.

In termini quantitativi, come evidenziato in precedenza, sono stati oltre 418 mila i questionari restituiti via web dalle imprese (187 mila) e dalle istituzioni non profit (231 mila), pari al 66,4 per cento dei questionari restituiti, rappresentando quindi la modalità di risposta più utilizzata dalle

unità di rilevazione. Di conseguenza le attività a cura dei rilevatori sopra descritte hanno costituito la principale linea di lavorazione effettuata dagli UPC.

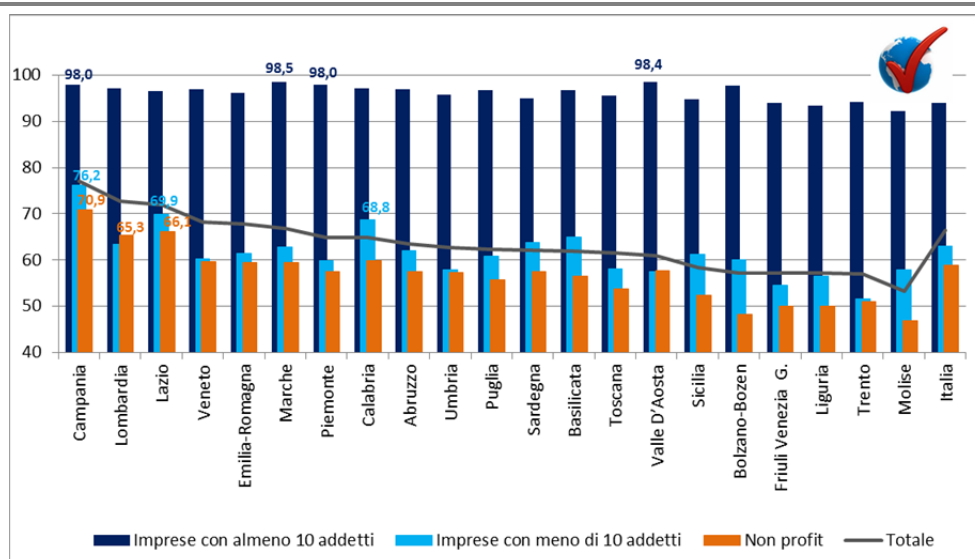
A livello regionale (Figura 3.5), è stata la Campania a registrare la quota più elevata di questionari restituiti via internet (pari al 77 per cento dei questionari compilati), seguita dalla Lombardia (72,8 per cento) e a breve distanza dal Lazio (72 per cento). Si evidenzia che per alcuni UPC, in particolare in quelle realtà territoriali che si sono trovate a gestire maggiori problematiche legate ad esempio a un numero significativo di plichi inesitati, il canale web ha rappresentato un valido strumento di risoluzione delle emergenze consentendo di velocizzare le attività di sollecito e di recupero delle ingenti mancate risposte.

Come osservato in precedenza il differente processo di restituzione previsto per le imprese con almeno 10 addetti incentrato esclusivamente sul web, ha sostenuto la diffusione del canale internet soprattutto tra questa tipologia di unità di rilevazione per le quali, in tutte le regioni, si è registrato un tasso di restituzione web superiore al 90 per cento. In particolare, Marche, Valle d'Aosta, Piemonte e Campania sono le regioni che più si avvicinano al 100 per cento dei questionari restituiti via internet (rispettivamente con il 98,5 per cento, 98,4 per cento e 98 per cento per Piemonte e Campania).

Per quanto riguarda le altre due tipologie di unità di rilevazione, imprese con meno di 10 addetti e istituzioni non profit, si conferma in quasi tutte le realtà territoriali la maggiore propensione al web delle unità economiche for profit. Unica eccezione la Lombardia, regione in cui le istituzioni non profit presentano un tasso di restituzione web significativamente superiore a quello delle imprese con meno di 10 addetti (+1,9 punti percentuali). Sul fronte opposto, la distanza più elevata tra imprese e istituzioni non profit si è registrata nella provincia di Bolzano, in Molise, Calabria, Sicilia e Basilicata, seguite da Sardegna, Campania e Puglia.

Sia per le imprese con meno di 10 addetti sia per le istituzioni non profit, le prime due regioni in termini di restituzione dei questionari via internet sono la Campania e il Lazio (rispettivamente con il 76,2 per cento e il 69,9 per cento dei questionari restituiti dalle imprese con meno di 10 addetti e con il 70,9 per cento e il 66,1 per cento dalle istituzioni non profit). Al terzo posto si individua invece la Calabria per le imprese con meno di 10 addetti (68,8 per cento) e la Lombardia per le istituzioni non profit (65,3 per cento).

Figura 3.5 – Questionari restituiti via internet per tipo di rilevazione e regione – valori percentuali



3.6 La lavorazione dei questionari cartacei

Nel corso della fase di restituzione dei questionari il rilevatore aveva il compito di monitorare costantemente, attraverso SGR e sotto la supervisione del proprio coordinatore, lo stato della consegna e della restituzione dei questionari delle unità a lui assegnate contribuendo ad alimentare il Sistema con le informazioni relative ai questionari arrivati all'UPC, compresi quelli restituiti agli Uffici Postali e riconsegnati all'UPC dal vettore postale.

La lavorazione dei questionari cartacei restituiti all'UPC comportava le seguenti attività:

- inserire tempestivamente in SGR l'informazione di arrivo del questionario, attraverso l'utilizzo dell'apposita maschera di registrazione prevista all'interno del Sistema⁴⁸, specificandone la modalità di arrivo⁴⁹ (se consegnato direttamente all'UPC o al Punto di ritiro);
- indicare l'esito della rilevazione utilizzando la maschera di SGR dedicata;
- effettuare le operazioni di *data entry*, utilizzando la funzione prevista in SGR inserendo tutte le informazioni riportate dal rispondente nel questionario cartaceo;
- effettuare i controlli di revisione volti a verificare la completezza delle informazioni e la correttezza delle risposte date in ciascun questionario attraverso la funzione di *check*;
- ricontattare l'unità di rilevazione per la soluzione di eventuali errori o accertamenti rilevati dal piano di controllo;
- accedere al questionario elettronico per apportare le correzioni a seguito delle verifiche effettuate;
- ripetere il processo di controllo fino a che il questionario non risultasse privo di errori.

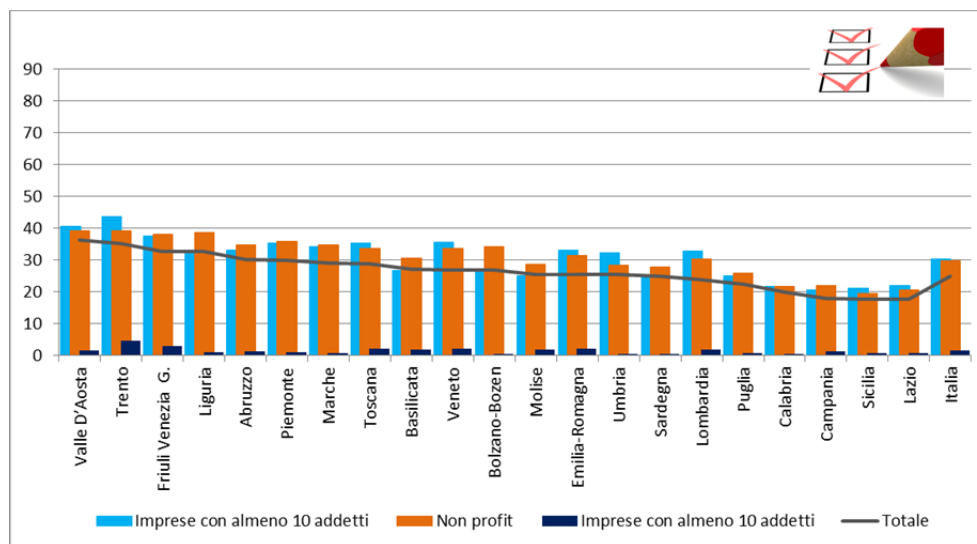
Nel complesso sono stati oltre 156 mila i questionari cartacei compilati e restituiti dai rispondenti presso gli Uffici Postali o gli Uffici Provinciali di Censimento, ossia il 24,9 per cento del totale dei rispondenti, con valori più elevati in Valle d'Aosta (36,4 per cento) e nella Provincia autonoma di Trento (35,3 per cento), seguite dal Friuli-Venezia Giulia (32,7 per cento) e Liguria (32,6 per cento).

Con riferimento al tipo di rilevazione (Figura 3.6), escludendo le imprese di più grandi dimensioni (con almeno 10 addetti), le istituzioni non profit hanno registrato un tasso di utilizzo dei suddetti canali uguale a quello delle imprese con meno di 10 addetti (pari al 30 per cento), con risultati che variano soprattutto in base all'area territoriale ma con una distribuzione piuttosto omogenea tra realtà in cui le istituzioni non profit presentano un tasso di restituzione più elevato rispetto alle imprese con meno di 10 addetti (11 territori su 21) e viceversa (9 su 21).

⁴⁸ Per una descrizione dettagliata delle funzioni del Sistema di Gestione della Rilevazione confronta il Fascicolo "Il sistema informatico integrato" facente parte della presente pubblicazione.

⁴⁹ Si evidenzia che il primo segnale informatico di restituzione del questionario, acquisito dalla registrazione dell'arrivo cartaceo attraverso SGR o dall'invio via internet, inibiva automaticamente gli altri canali.

Figura 3.6 – Questionari cartacei restituiti agli UPC e agli Uffici Postali per tipo di rilevazione (imprese e istituzioni non profit) e regione – valori assoluti e percentuali



Fonte: Istat – Servizio Censimenti Economici

3.7 Il recupero sul campo delle mancate risposte

La fase di uscita sul campo dei rilevatori per il recupero delle mancate risposte è iniziata dopo il 20 ottobre contestualmente all'avvio delle attività di sollecito alle unità non rispondenti e al termine del servizio di restituzione dei questionari cartacei presso gli Uffici postali.

Il recupero delle risposte sul campo ha riguardato le unità assegnate al rilevatore (imprese con meno di 10 addetti, imprese con almeno 10 addetti e istituzioni non profit) che non avevano restituito spontaneamente il questionario cartaceo o via internet. Esso poteva riguardare inoltre le unità che non avevano ricevuto il plico di rilevazione (inesitati) e le unità che non avevano superato i controlli di revisione dei questionari nel caso non fosse stato possibile attivare un contatto telefonico.

In base alle indicazioni fornite da Istat e Unioncamere⁵⁰, gli UPC dovevano organizzare l'uscita sul campo dei rilevatori per svolgere le interviste faccia a faccia solo dopo avere messo in atto le attività tese a risolvere gli eventuali impedimenti alla compilazione diretta del questionario da parte delle unità di rilevazione.

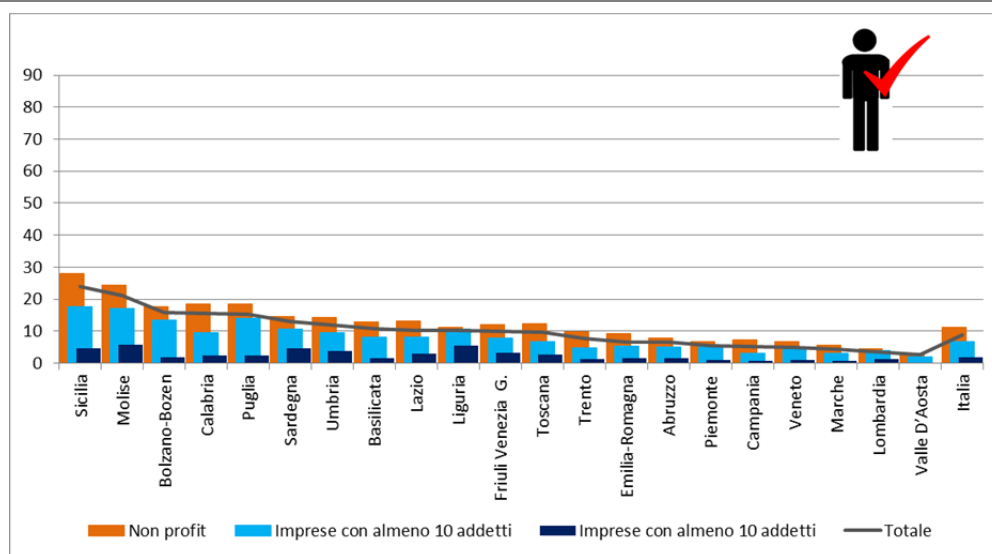
Anche in questo caso il Sistema di Gestione della Rilevazione è stato uno strumento fondamentale per la gestione del carico di lavoro assegnato al rilevatore, in quanto consentiva di monitorare costantemente, in tempo reale, l'andamento della restituzione spontanea dei questionari (via internet, agli Uffici postali e agli Uffici Provinciali di Censimento) evitando al rilevatore di recarsi presso le unità che avevano già risposto.

In termini assoluti il carico di questionari restituiti ai rilevatori (attraverso intervista diretta o già compilati) è stato di circa 55 mila unità, ossia l'8,7 per cento delle unità rispondenti presentando però valori molto differenti in base al territorio e alla rilevazione di riferimento (Figura 3.7). L'80 per cento dei questionari restituiti ai rilevatori, infatti, sono provenuti da istituzioni non profit (44 mila in

⁵⁰ Cfr. Newsletter n. 10 del 25 ottobre 2012.

termini assoluti). A livello territoriale, sono stati la Sicilia (con il 23,9 per cento dei questionari restituiti ai rilevatori) e il Molise (21,1 per cento) a registrare il tasso di restituzione più alto. In quasi tutte le regioni del Nord invece è stato contenuto il ruolo del rilevatore e, come osservato in precedenza, è prevalsa la restituzione online. Il dato più basso si è registrato tra le imprese con meno di 10 addetti e le istituzioni non profit della Valle d'Aosta, dove i rilevatori hanno raccolto rispettivamente l'1,9 per cento e il 2,6 per cento dei questionari direttamente presso le unità rispondenti.

Figura 3.7 - Questionari restituiti ai rilevatori per tipo di unità di rilevazione e regione – valori percentuali



Fonte: Istat – Servizio Censimenti Economici

3.8 La chiusura del censimento

A conclusione della raccolta dei dati, gli UPC hanno svolto le attività di accertamento della violazione dell'obbligo di fornire dati statistici. A livello nazionale, sono state inviate quasi 67 mila diffide ad adempiere alle unità non rispondenti, pari al 9 per cento del totale delle unità in lista. L'atto di diffida ha avuto come esito la restituzione del questionario compilato o l'attribuzione dell'esito di unità non rilevata (unità cessata, irreperibile, fuori campo di osservazione, duplicato) nel 73,4 per cento dei casi. Per le unità che non hanno ottemperato all'obbligo di risposta, gli UPC hanno predisposto e inviato a Istat più di 17 mila fascicoli contenenti posizioni di accertamento, ossia il 2,4 per cento delle imprese e istituzioni non profit presenti nelle liste precensuarie, dato quest'ultimo che rappresenta il tasso di violazione finale dell'obbligo di risposta del censimento.

Tra le attività conclusive, gli UPC hanno effettuato la fase di confezionamento dei pacchi dei questionari e di consegna a Poste Italiane per il trasposto all'Istat che si è conclusa entro il 18 marzo 2013, nel pieno rispetto dei tempi previsti dalla circolare n. 9 del 19 febbraio 2013.

Per quanto riguarda la chiusura delle attività censuarie, in base a quanto stabilito dalla circolare n. 7 del 19 dicembre 2012, la comunicazione all'Istat è stata effettuata dai Responsabili degli UPC che dovevano trasmettere alla casella di posta elettronica certificata attivata per il censimento due

appositi report che costituivano autocertificazione delle attività svolte e accettazione dei risultati ivi conseguiti⁵¹.

Qualora i dati di uno o di entrambi i report suddetti elaborati da SGR, non fossero stati confermati dal Responsabile dell'UPC, lo stesso responsabile doveva effettuare una autodichiarazione con i dati ritenuti validi. Copia dell'autodichiarazione, debitamente firmata e datata, doveva essere, in formato *pdf*, trasmessa via e-mail all'Istat nonché all'indirizzo e-mail del competente URC.

Il Report "Chiusura del censimento" conteneva il numero di unità di rilevazione risultante alla chiusura del censimento suddiviso per le tipologie di lavorazione previste alle quali corrispondevano i pesi attribuiti secondo il sistema previsto nel PGC (Paragrafo 3.2) e nella circolare n. 5 del 23 ottobre 2012.

Sulla base delle suddette autocertificazioni e a seguito degli opportuni controlli e verifiche delle informazioni in esse contenute, l'Istat ha applicato il sistema dei pesi ai fini dell'erogazione del saldo del contributo variabile.

L'ultima attività a carico degli UPC è stata la rendicontazione delle spese censuarie attraverso la compilazione di un modello predisposto in base alle indicazioni contenute nella suddetta circolare n. 5 e reso disponibile in un'apposita funzione di SGR.

3.9 La formazione alla rete di rilevazione (imprese e istituzioni non profit)

Nell'ambito delle attività censuarie, la sfida e l'obiettivo principale dell'Istat in termini di formazione è stato quello di garantire il corretto trasferimento di metodi e organizzazione a tutti gli organi e attori della rete di rilevazione.

A questo scopo è stato costruito e presidiato un sistema di strumenti per condividere a tutti i livelli della rete i contenuti, in termini di conoscenza adeguata dell'organizzazione censuaria, del processo di rilevazione, dei contenuti informativi del questionario e delle possibili criticità e il ruolo di ogni singolo attore, rafforzando la consapevolezza della propria funzione nell'ambito del processo censuario.

Tutto ciò con riguardo alle caratteristiche specifiche dell'evento censuario, e cioè la numerosità, la dispersione territoriale e le articolazioni funzionali dei destinatari finali della formazione.

Il piano di formazione e l'organizzazione della stessa sono stati predisposti da un gruppo di lavoro⁵² composto da personale Istat con specializzazioni diversificate.

In fase di progettazione, la stima che è stata effettuata degli operatori impegnati nelle rilevazioni sulle imprese e sulle istituzioni non profit, articolata per livelli organizzativi, è illustrata nella Tavola 3.3:

Tavola 3.3 - Stima della numerosità degli operatori censuari

TIPOLOGIA DI OPERATORE CENSUARIO	Numerosità Stimata
Responsabili URC e RIT (Istat)	70
Responsabili e operatori UPC (rete camerale)	300
Rilevatori complessivamente attivi sul territorio	2.100
Coordinatori	200

⁵¹ Report "Chiusura del censimento" e Report "Pesi" da stampare attraverso la funzione di SGR "Chiusura del censimento".

⁵² Task force per la progettazione e organizzazione del piano di formazione agli organi di censimento del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi (Deliberazione n. 2/DICA del 9 marzo 2012).

In considerazione del numero stimato dei soggetti da formare e della loro distribuzione sul territorio, è stato scelto un modello di formazione “a cascata” da propagare ad opera di ciascun livello al successivo della rete territoriale di organizzazione censuaria, fino a coinvolgere ogni singolo rilevatore.

Le attività formative previste per la rete sono state articolate nelle tre linee di intervento di seguito elencate:

- un programma di iniziative in presenza;
- materiali di documentazione elaborati in funzione della didattica;
- supporto via web.

Le tre linee di intervento sono state organizzate in modo integrato, così da valorizzare le sinergie. I nuclei tematici trattati nei programmi sono stati:

- 1) organizzazione;
- 2) contenuti informativi (questionari);
- 3) processo di rilevazione;
- 4) Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR).

Per tutti i destinatari sono stati organizzati incontri di formazione in presenza “a cascata”, in cui ogni livello della rete si è configurato dapprima come utente della formazione e poi come istruttore nei confronti del livello successivo, in modo da arrivare fino a ogni singolo rilevatore.

Gli interventi in presenza sono stati organizzati secondo un calendario di eventi dedicati ai diversi livelli organizzativi di seguito riportato.

Prospetto 3.1 - Calendario di eventi legati alla formazione degli operatori

ATTIVITÀ	Scadenza
Quadro d'insieme e focus sulla rete di rilevazione ai Responsabili URC	15 aprile 2012
Formazione introduttiva sugli aspetti organizzativi ai responsabili UPC e URC	15 maggio 2012
Formazione tecnico-operativa degli UPC	15 luglio 2012
Formazione dei coordinatori e dei rilevatori	9 settembre 2012

Le caratteristiche di metodo e organizzative sono state supportate da un apposito documento di Linee-guida che è stato fornito agli organi intermedi per facilitare l'omogeneità nella preparazione dei rilevatori.

Il primo evento formativo realizzato direttamente da Istat è stato rivolto ai Responsabili degli UPC, allo scopo di condividere centralmente e con gli URC il quadro d'insieme dei censimenti e in particolare il tema della costituzione della rete di rilevazione e del reclutamento dei rilevatori. I partecipanti degli UPC sono stati circa 140.

La formazione d'aula gestita direttamente da Istat ha interessato successivamente gli esponenti degli URC (Responsabili e RIT), che nel periodo aprile-luglio 2012 hanno ricevuto 3 giornate di formazione ciascuno (più una giornata supplementare per i Responsabili). La popolazione interessata è stata di circa 120 persone.

Il resto delle iniziative formative sono state gestite territorialmente, sotto la guida delle Sedi Territoriali Istat, che hanno curato la formazione tecnica degli UPC e d'intesa con questi la formazione dei rilevatori e coordinatori dei rilevatori.

In base all'attività di monitoraggio dell'Istat, sono stati 23 gli eventi formativi realizzati nel mese di luglio dagli URC a favore dei Responsabili degli UPC per un totale di 53 giornate formative effettuate.

Tutte le iniziative formative hanno utilizzato materiali d'aula realizzati e validati centralmente da Istat; ciò allo scopo di garantire al massimo il trasferimento delle informazioni corretto e standardizzato a tutti gli operatori della rete di rilevazione, indipendentemente dal livello e dalla collocazione territoriale.

Le trattazioni degli argomenti sono stati calibrati in funzione degli specifici destinatari, avendo cura in particolare di adeguare il livello di approfondimento al fabbisogno informativo e all'obiettivo formativo per ogni specifico tipo di destinatario.

L'utilizzazione intensa del canale telematico per lo svolgimento delle rilevazioni ha consentito di veicolare anche il supporto formativo. In particolare, la presenza di un portale dei censimenti per lo svolgimento della rilevazione ha consentito di realizzare un'area dedicata alla formazione. Il personale di tutti i differenti livelli della rete censuaria ha potuto accedere al portale per tutta la durata della rilevazione, e approvvigionarsi di quanto necessario nei diversi momenti.

Ciò ha consentito di rinforzare e rendere "permanente" la formazione per tutto il tempo necessario e in particolare ha consentito di gestire con strumenti affidabili e adeguati i casi di turn-over.

Nell'area Formazione (Figura 3.8) del portale dedicato alla rete di rilevazione sono stati resi disponibili tutti i materiali d'aula, i materiali di supporto metodologico per facilitare l'organizzazione e gestione delle iniziative formative sul territorio e i questionari delle rilevazioni, trasformati in un ipertesto per introdurre delle funzioni di ausilio didattico.

Figura 3.8 - Mappa dell'area Formazione del portale della rete



**CENSIMENTO
DELL'INDUSTRIA
E DEI SERVIZI 2011**

Istat.it

Home Documenti Strumenti per la rilevazione Domande&Risposte Glossario **SGR**

Formazione Contatti Mappa del Sito Cerca nel sito Logout

Sei in: Formazione

Linee guida

Consigli per gli istruttori

Presentazioni

Questionari ipertestuali

Quest'area contiene i documenti a supporto dell'attività di formazione realizzata dagli organi della rete di rilevazione sul territorio. Dal menù a sinistra sono quindi accessibili:

- le Linee guida che sintetizzano obiettivi, contenuti, tempi, strumenti e destinatari della formazione
- i Consigli per gli istruttori, progettati per accompagnare la buona riuscita dei singoli eventi formativi
- le Presentazioni in power point, utilizzate fin dal primo evento formativo, suddivise per argomenti

I materiali accessibili da quest'area hanno valore generale e riguardano entrambe le rilevazioni.

Istat - Istituto nazionale di statistica
Via Cesare Balbo 16 00184 - Roma tel. +39 06 46731

Dal menù a sinistra erano quindi accessibili, con riguardo a entrambe le rilevazioni, i seguenti materiali:

- le Linee guida contenenti una sintesi degli obiettivi, contenuti, tempi, strumenti e destinatari della formazione;
- i Consigli per gli istruttori, progettati per accompagnare la buona riuscita dei singoli eventi formativi;
- le Presentazioni in *PowerPoint* suddivise per argomenti;
- i Questionari ipertestuali.

Capitolo 4

Strumenti di supporto alle rilevazioni⁵³

4.1 La newsletter interna Istat e Unioncamere

L'Istat ha progettato e realizzato le rilevazioni censuarie con un elevato tasso di innovazione e digitalizzazione. In questo contesto, anche gli strumenti di informazione e comunicazione hanno subito un notevole cambiamento rispetto al passato.

Nell'ambito degli strumenti di supporto allo svolgimento delle rilevazioni di campo, Istat e Unioncamere, partner istituzionale delle operazioni censuarie ai sensi del PGC, hanno ideato e redatto una *newsletter* periodica di informazione e aggiornamento continuo sulle attività in corso rivolta agli operatori censuari.

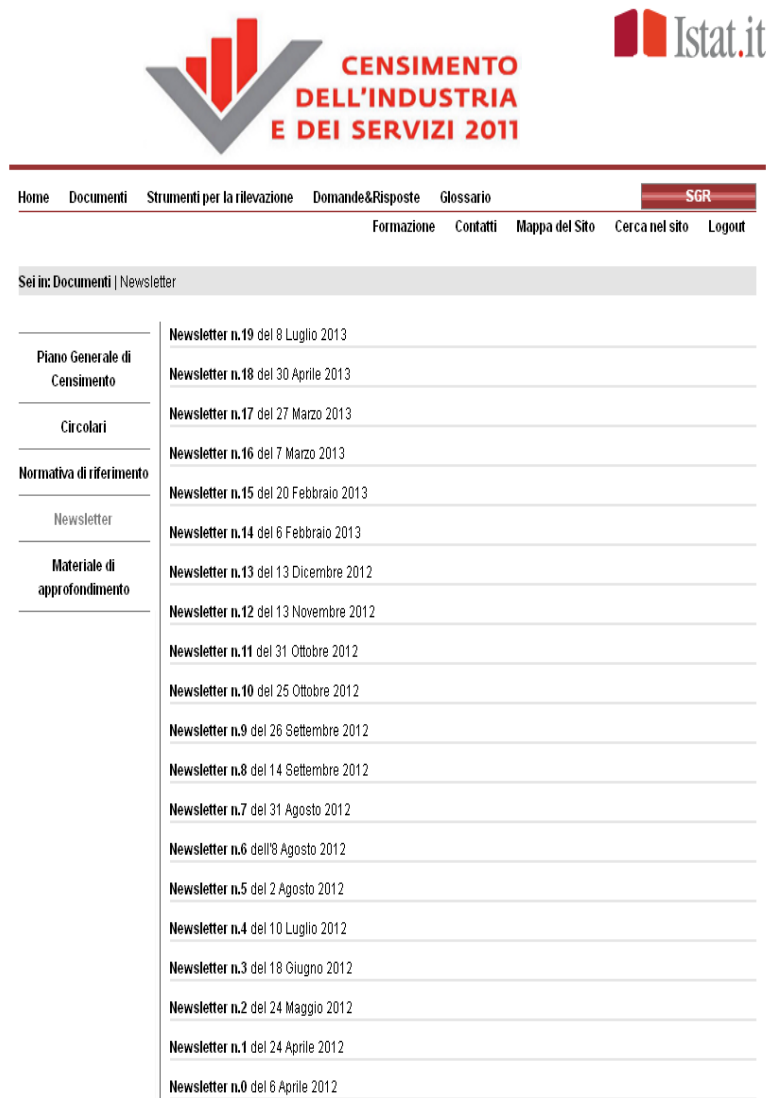
L'idea alla base del progetto è stata quella di fornire un prodotto informativo efficace e tempestivo che fosse utile per condividere con tutti gli addetti ai lavori notizie e aggiornamenti su eventi, programmi e fasi delle operazioni censuarie.

La *newsletter* ha avuto una periodicità che è stata in media mensile e, nelle fasi più intense della preparazione e dell'avvio delle rilevazioni, quindicinale. Nell'arco di quindici mesi, da aprile 2012 a luglio 2013, sono stati redatti 20 numeri.

Ciascun numero della *newsletter* è stato inviato per e-mail ai Responsabili degli Uffici Provinciali di Censimento e degli Uffici Regionali di Censimento e ai Responsabili Istat Territoriali e contestualmente è stato archiviato nella sezione "Documenti"/Newsletter (Figura 4.1) del portale della rete <https://censimentoindustriaeservizi.istat.it/rete> in modo da essere sempre consultabile da parte di ciascun operatore.

⁵³ Autori del capitolo:

- Paragrafo 4.1: Elisa Berntsen;
- Paragrafo 4.2: Federico Caboni;
- Paragrafo 4.3: Chiara Gnesi;
- Paragrafo 4.3.1: Cristiana Colaiori;
- Paragrafo 4.4: Federico Caboni;
- Paragrafi 4.5, 4.5.1: Marcello Zerilli;
- Appendice: Giovanni Gualberto Di Paolo.

Figura 4.1 - Archivio delle *newsletter* sul Portale della rete


CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011

Istat.it

Home Documenti Strumenti per la rilevazione Domande&Risposte Glossario SGR

Formazione Contatti Mappa del Sito Cerca nel sito Logout

Sei in: Documenti | Newsletter

Piano Generale di Censimento	Newsletter n.19 del 8 Luglio 2013
Circolari	Newsletter n.18 del 30 Aprile 2013
Normativa di riferimento	Newsletter n.17 del 27 Marzo 2013
Newsletter	Newsletter n.16 del 7 Marzo 2013
Materiale di approfondimento	Newsletter n.15 del 20 Febbraio 2013
	Newsletter n.14 del 6 Febbraio 2013
	Newsletter n.13 del 13 Dicembre 2012
	Newsletter n.12 del 13 Novembre 2012
	Newsletter n.11 del 31 Ottobre 2012
	Newsletter n.10 del 25 Ottobre 2012
	Newsletter n.9 del 26 Settembre 2012
	Newsletter n.8 del 14 Settembre 2012
	Newsletter n.7 del 31 Agosto 2012
	Newsletter n.6 dell'8 Agosto 2012
	Newsletter n.5 del 2 Agosto 2012
	Newsletter n.4 del 10 Luglio 2012
	Newsletter n.3 del 18 Giugno 2012
	Newsletter n.2 del 24 Maggio 2012
	Newsletter n.1 del 24 Aprile 2012
	Newsletter n.0 del 6 Aprile 2012

Al fine di rendere il prodotto più efficace e fruibile dal punto di vista della comunicazione, le aree di contenuto e il layout grafico della *newsletter* (Figura 4.2) sono stati impostati con la consulenza della Direzione centrale per la diffusione e la comunicazione dell'informazione statistica dell'Istat. Ogni numero è stato redatto su una sola pagina suddivisa in brevi articoli che fornivano le notizie in forma sintetica e rimandavano, direttamente attraverso link, a documenti più dettagliati disponibili sul portale della rete o su appositi siti.

Figura 4.2 - La *newsletter* Istat - Unioncamemere

ISTAT | SERVIZIO CENSIMENTI ECONOMICI / UNIONCAMERE News letter n. 8 del 14 settembre 2012

NEWSLETTER

9° CENSIMENTO GENERALE DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI

CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI NON PROFIT

&

Avvio della campagna di comunicazione e rilascio del sito dedicato

Il **10 settembre** si è tenuta la conferenza-evento di lancio del Censimento alla quale hanno preso parte interlocutori dei tre settori: imprese, istituzioni non profit e istituzioni pubbliche. Contestualmente è stato messo in linea ed è accessibile al pubblico il nuovo portale di comunicazione dedicato (<http://censimentoindustriaeservizi.istat.it>), da cui è possibile anche compilare il **questionario on line**. Il portale è ricco di informazioni utili sulle tre rilevazioni che compongono il Censimento. Si segnala, in particolare, la presenza di due video tutorial di ausilio alla compilazione on line del questionario, uno dedicato alle imprese ed uno alle istituzioni non profit. Attraverso il sito è possibile, infine, richiedere all'Istat il **Kit di Comunicazione**, costituito dai marchi identificativi delle tre rilevazioni e da banner in diversi formati che potranno essere pubblicati sui singoli siti web e offrire il collegamento diretto al portale del Censimento. Il Kit è stato trasmesso dall'Istat a Unioncamere che lo rende disponibile alle CCIAA nell'area riservata ai Censimenti nel sito www.stamet.unioncamere.it.

I numeri della compilazione on line

Dal **10 settembre** ad oggi sono più di **12.000** le unità di rilevazione che hanno compilato il questionario on line con invio definitivo e altri **12.000** questionari sono in corso di lavorazione.

Nuovi rilasci su SGR

Da **10 settembre** sono state rilasciate in SGR tutte le funzioni contenute nelle macrofunzioni "Questionari", "Rapporti riassuntivi", "Utilità" e "Liste", ad eccezione del "Data entry" (stessa versione utilizzata on line dai rispondenti), "Check" e "Validazione" che saranno rilasciate il **17 settembre** p.v.. Per problemi di natura informatica è attiva per gli organi di censimento un'apposita casella di posta elettronica: infocis@istat.it.

Scadenze per la restituzione dei questionari

È confermato il termine ultimo del **20 ottobre** per la consegna del questionario cartaceo presso gli **Uffici Postali**. Accogliendo numerose richieste giunte dagli UPC, è stata fissata la data di chiusura degli **altri canali** di restituzione dei questionari al **20 dicembre**. Fino a tale data il rispondente potrà compilare il questionario on line o restituirlo presso gli Sportelli di accettazione degli UPC.

ALTRE COMUNICAZIONI

La creazione delle reti di rilevazione presso gli UPC camerali

I 101 UPC costituiti presso le Camere di Commercio e le Unioni regionali hanno, nella quasi totalità dei casi, concluso le procedure di reclutamento dei rilevatori e coordinatori e realizzato, insieme agli URC, gli eventi formativi per gli addetti alle operazioni censuarie. L'attività di monitoraggio sulla rete di rilevazione condotta da Unioncamere rileva che, nel complesso, gli UPC hanno messo in piedi una squadra di oltre **1.900** rilevatori e circa **130** coordinatori, distribuiti tra personale interno al sistema camerale (poco più della metà) e personale esterno. Oltre 200 giornate di formazione sono state effettuate. A partire dallo scorso **3 settembre**, inoltre, i responsabili UPC hanno iniziato a creare le proprie reti di rilevazione in SGR, attivando i profili previsti per gli operatori censuari e assegnando le unità di rilevazione a rilevatori e coordinatori.




In particolare, dal punto di vista dei contenuti la *newsletter*:

- ha informato sull'avvio e sulla conclusione delle diverse fasi (dalla costituzione degli UPC fino alla chiusura del censimento); sull'aggiudicazione delle procedure di gara per l'assegnazione dei servizi censuari sia di stampa, consegna e ritiro dei questionari sia di comunicazione; sui rilasci delle diverse funzioni di SGR e sui documenti resi via via disponibili sul portale della rete;

- ha fornito anticipazioni prima, e dato notizia poi, relativamente alla diffusione delle circolari tecniche e delle linee guida per il reclutamento di rilevatori e coordinatori;
- ha aggiornato sull'andamento della rilevazione a livello nazionale in termini di restituzione e lavorazione dei questionari;
- ha diffuso le linee guida per un corretto processo di lavorazione dei plichi inesitati, dei questionari restituiti e per la gestione delle unità non rispondenti;
- ha ricordato le principali scadenze per gli UPC previste dal calendario delle operazioni;
- ha segnalato eventi e convegni in materia di censimento.

Oltre a fornire un servizio di informazione utile e tempestivo, finalizzato all'aggiornamento continuo e funzionale rispetto alle date significative e alle scadenze, la *newsletter* ha rappresentato uno strumento per rafforzare la community degli operatori censuari in grado di informare i soggetti coinvolti in modo sincrono.

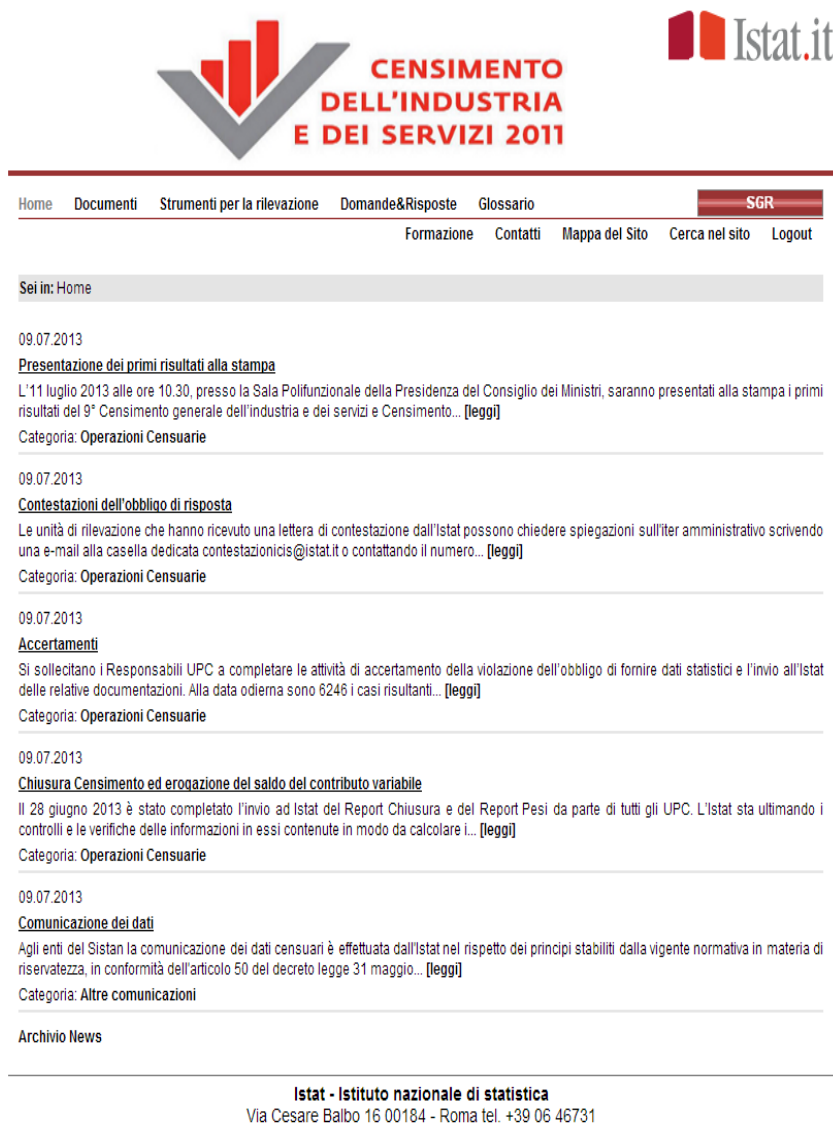
4.2 Il sistema informatico integrato (cenni⁵⁴)

Le innovazioni organizzative e metodologiche introdotte dal 9° Censimento dell'industria e dei servizi sono state messe efficacemente in atto grazie al supporto di un sistema informatico avanzato e basato sul web, realizzato dall'Istat attraverso il riutilizzo dei sistemi di gestione della rilevazione e dei sistemi di implementazione dei questionari elettronici realizzati per il 6° Censimento generale dell'agricoltura e il 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni, - opportunamente riadattati alle specificità delle rilevazioni svolte dal sistema camerale. In particolare è stata predisposta una piattaforma informatica contenente le tre applicazioni, di seguito elencate, destinate a diverse classi di utenza e integrate tra di loro per consentire un continuo scambio di dati:

- Portale della rete, sito dedicato agli operatori della rete di rilevazione contenente tutta la documentazione di ausilio allo svolgimento delle rilevazioni censuarie;
- Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR), sito dedicato agli operatori della rete di rilevazione, che consentiva di effettuare le funzioni di acquisizione, controllo e correzione dei dati e di monitoraggio delle varie fasi di lavorazione;
- Sistema di acquisizione online, sito dedicato sia agli operatori della rete sia ai rispondenti per effettuare l'inserimento online dei dati del questionario, funzionante in modo sincronizzato con il sistema di monitoraggio SGR.

⁵⁴ Il sistema informatico integrato realizzato per il 9° Censimento dell'industria e dei servizi è trattato dettagliatamente nell'omonimo fascicolo facente parte della presente pubblicazione.

Figura 4.3 - Pagina "Home" del Portale della rete



**CENSIMENTO
DELL'INDUSTRIA
E DEI SERVIZI 2011**

Istat.it

Home Documenti Strumenti per la rilevazione Domande&Risposte Glossario **SGR**

Formazione Contatti Mappa del Sito Cerca nel sito Logout

Sei in: Home

09.07.2013
Presentazione dei primi risultati alla stampa
L'11 luglio 2013 alle ore 10.30, presso la Sala Polifunzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, saranno presentati alla stampa i primi risultati del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento... [\[leggi\]](#)
Categoria: **Operazioni Censuarie**

09.07.2013
Contestazioni dell'obbligo di risposta
Le unità di rilevazione che hanno ricevuto una lettera di contestazione dall'Istat possono chiedere spiegazioni sull'iter amministrativo scrivendo una e-mail alla casella dedicata contestazionici@istat.it o contattando il numero... [\[leggi\]](#)
Categoria: **Operazioni Censuarie**

09.07.2013
Accertamenti
Si sollecitano i Responsabili UPC a completare le attività di accertamento della violazione dell'obbligo di fornire dati statistici e l'invio all'Istat delle relative documentazioni. Alla data odierna sono 6246 i casi risultanti... [\[leggi\]](#)
Categoria: **Operazioni Censuarie**

09.07.2013
Chiusura Censimento ed erogazione del saldo del contributo variabile
Il 28 giugno 2013 è stato completato l'invio ad Istat del Report Chiusura e del Report Pesì da parte di tutti gli UPC. L'Istat sta ultimando i controlli e le verifiche delle informazioni in essi contenute in modo da calcolare i... [\[leggi\]](#)
Categoria: **Operazioni Censuarie**

09.07.2013
Comunicazione dei dati
Agli enti del Sistan la comunicazione dei dati censuari è effettuata dall'Istat nel rispetto dei principi stabiliti dalla vigente normativa in materia di riservatezza, in conformità dell'articolo 50 del decreto legge 31 maggio... [\[leggi\]](#)
Categoria: **Altre comunicazioni**

Archivio News

Istat - Istituto nazionale di statistica
Via Cesare Balbo 16 00184 - Roma tel. +39 06 46731

Tra gli strumenti di supporto alle rilevazioni, il Portale della rete ha svolto un ruolo di forte ausilio in quanto si è configurato come strumento operativo grazie al quale poter mettere a disposizione e tenere costantemente aggiornata tutta la documentazione riguardante le rilevazioni censuarie.

Si componeva di due aree distinte:

- una a carattere informativo e formativo, contenente documenti e materiali utili agli operatori censuari;
- una per l'accesso al "Sistema di Gestione della Rilevazione" (SGR).

Per autenticarsi al portale era necessario inserire le credenziali (codice utente e password) comunicate da Istat. Le stesse credenziali (da modificare al primo accesso) erano valide anche per l'accesso all'ambiente SGR.

Dopo avere effettuato la procedura di autenticazione al sistema si accedeva alla pagina "Home", tenuta costantemente aggiornata con la sezione relativa alle news (Figura 4.3).

Le news contenevano aggiornamenti puntuali sullo svolgimento delle diverse fasi delle operazioni censuarie e comunicazioni di servizio. Attraverso un comando in basso a sinistra era possibile accedere a un archivio, che ha ospitato complessivamente 92 aggiornamenti, consultabile per sottocategorie attraverso un menù posto sulla sinistra della schermata. L'ultimo comando in basso, la funzione "Cerca tra le news", consentiva di effettuare ricerche per singola parola all'interno della sezione.

L'accesso alle varie aree informative nelle quali era articolato il Portale della rete avveniva attraverso due barre orizzontali di menù di navigazione.

Una prima barra di comandi (principale), indicava, da sinistra a destra, le seguenti sezioni:

- Documenti, contenente la documentazione di riferimento del censimento. Da un menù a sinistra erano accessibili:
 - il Piano Generale di Censimento, documento normativo fondamentale della rilevazione, suddiviso in paragrafi navigabili e scaricabile integralmente in formato *pdf*, così come la lettera di accompagnamento a firma del Presidente dell'Istat;
 - le 10 circolari che regolamentavano le specifiche fasi e/o attività censuarie con i relativi allegati;
 - la normativa di riferimento (principali norme nazionali e comunitarie di interesse per il censimento);
 - le 20 *newsletter*, realizzate in collaborazione da Istat e Unioncamere;
 - il materiale di approfondimento (documenti connessi ad aspetti di progettazione tecnica o ai contenuti delle rilevazioni).
- Strumenti per la rilevazione, contenente i materiali messi a disposizione degli operatori censuari per lo svolgimento delle attività censuarie. Da un menù a sinistra erano accessibili:
 - le lettere informative indirizzate rispettivamente a imprese con meno di 10 addetti, imprese con almeno 10 addetti, istituzioni non profit);
 - i questionari;
 - le guide alla compilazione;
 - il manuale della rilevazione;
 - le liste precensuarie in formato *xls* e *pdf*;
 - il file *xls* con indicazioni sulle quantità dei materiali di scorta e di formazione.
- Domande e risposte (FAQ), contenente le domande più frequenti sul censimento e le relative risposte, suddivise per sottocategorie (Aspetti organizzativi, Imprese, Istituzioni non profit ed Elenco completo in formato *xls*). La funzione "Cerca tra le FAQ" consentiva la ricerca puntuale per parole chiave all'interno della sezione.
- Glossario, contenente le principali definizioni relative al censimento, suddiviso in sottosezioni e dotato della funzione "Cerca nel Glossario".

Una seconda barra di comandi di utilità (secondaria) presentava, da sinistra a destra, le seguenti sezioni:

- Formazione, contenente i documenti a supporto dell'attività di formazione realizzata dagli organi della rete di rilevazione sul territorio (Parte Seconda, Paragrafo 3.9);
- Contatti, contenente le informazioni relative ai contatti dei referenti territoriali Istat e dei Responsabili degli Uffici Provinciali di Censimento (UPC) suddivisi rispettivamente, attraverso una carta geografica navigabile, per regione e per provincia (Figura 4.4);
- Mappa del sito, contenente la visione di insieme degli strumenti del portale;

- Cerca nel sito, che consentiva la ricerca di materiali nel portale per contenuti o per titoli e parole chiave;
- Logout, che consentiva la disconnessione dell'utente dal portale.

Un pulsante in alto a destra permetteva l'accesso all'ambiente di monitoraggio SGR previo un nuovo inserimento delle credenziali dell'utente.

Figura 4.4 - Area contatti del Portale della rete



4.3. L'utilizzo del canale PEC per l'invio di solleciti e comunicazioni

Una delle innovazioni organizzative di maggiore successo sperimentate durante il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi è stata l'utilizzo della Posta Elettronica Certificata (PEC) per la gestione di comunicazioni e solleciti alle unità di rilevazione e per la ricezione di documenti ufficiali da parte degli Uffici Provinciali di Censimento.

Durante la fase di rilevazione, si è manifestata l'esigenza di trovare un mezzo di comunicazione con le unità di rilevazione più tempestivo ed efficace dei metodi di contatto tradizionalmente utilizzati nelle indagini statistiche.

In particolare, per contribuire alla gestione dei plichi inesitati (Parte Seconda, Paragrafo 3.3) e dare supporto agli UPC, il Servizio censimenti economici ha intrapreso un'attività di studio finalizzata all'invio massivo di messaggi di posta attraverso la Posta Elettronica Certificata alle unità di rilevazione "inesitate", ovvero alle unità che non erano state raggiunte per via postale e per le quali si disponeva di indirizzo PEC da fonte amministrativa.

La scelta di tale strumento è stata motivata dal fatto che la PEC è un sistema di posta elettronica che fornisce al mittente la certezza dell'invio e della consegna dei messaggi: consente quindi di

scambiare messaggi e documenti allegati, nella massima sicurezza - i contenuti non sono infatti più modificabili - e con lo stesso valore legale della raccomandata postale con ricevuta di ritorno. La principale differenza con la tradizionale posta elettronica consiste nella possibilità di considerare le ricevute come prove dell'invio, della ricezione e del contenuto del messaggio inviato.

L'obbligatorietà di avere un indirizzo PEC per le società iscritte al Registro delle Imprese presso la Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura e per i professionisti iscritti in Albi ed elenchi è stata introdotta dal D.L. 185/2008, convertito in L. n. 2/2009; successivamente la L. n. 221/2012 ha esteso l'obbligo di possedere ed iscrivere la PEC al Registro delle imprese alle imprese individuali.

Tutte le comunicazioni tra imprese, professionisti ed enti pubblici possono dunque avvenire via PEC; tuttavia restano escluse dall'obbligatorietà della comunicazione PEC alcune unità giuridico-economiche, tra cui le associazioni e le fondazioni. Ciò spiega la diversa copertura PEC della lista precensuaria per le unità di rilevazione: essa è stata pari al 78,3 per cento per le imprese e al 3,2 per cento per le istituzioni non profit.

Tavola 4.1 – Unità in lista precensuaria, invio alle unità inesitate e solleciti

REGIONI	Lista Precensuaria Totale	Invio pec Inesitati (03 ott. 2012)	I sollecito pec (16-18 ott. 2012)	II sollecito pec (16-9 nov. 2012)	III sollecito pec (30 nov. 2012)
Piemonte	56.649	773	7.624	4.895	3.491
Valle D'Aosta	2.749	35	493	352	261
Lombardia	126.496	3.555	29.458	18.569	12.733
Veneto	67.142	1.611	12.138	7.723	5.319
Bolzano-Bozen	9.785	28	0	0	0
Trento	9.647	238	985	651	433
Friuli-Venezia Giulia	19.227	447	2.513	1.613	1.190
Liguria	20.047	384	2.942	2.014	1.417
Emilia-Romagna	62.160	1.341	11.655	7.693	5.526
Toscana	55.835	1.175	9.950	5.748	3.987
Umbria	13.295	179	2.051	1.142	764
Marche	23.952	368	3.985	1.967	1.361
Lazio	69.232	2.153	11.203	8.967	7.195
Abruzzo	17.621	732	2.709	2.352	1.893
Molise	4.207	129	666	530	382
Campania	49.070	2.378	9.076	8.062	6.590
Puglia	37.369	785	5.661	4.361	3.301
Basilicata	6.962	127	1.097	853	628
Calabria	19.344	418	2.391	1.834	1.410
Sicilia	49.277	912	6.589	5.141	3.948
Sardegna	21.517	475	2.803	2.275	1.782
ITALIA	741.583	18.243	125.989	86.742	63.611

La prima attività di invio massivo di PEC (Tavola 4.1) ha riguardato l'invio di messaggi a oltre 18 mila unità di rilevazione "inesitate da vettore" che risultavano in possesso di un indirizzo PEC (pari al 12,9 per cento del totale delle mancate consegne postali). La comunicazione inviata conteneva

una parte comune a tutte le unità di rilevazione relativa al censimento e all'obbligo di risposta, e una parte personalizzata in cui si indicava il codice utente assegnato all'unità e i riferimenti dell'Ufficio Provinciale di Censimento (UPC) di competenza territoriale per l'eventuale supporto alla compilazione. Il monitoraggio dell'attività di invio PEC ha evidenziato come la mancata consegna sia stata pari all'8 per cento delle PEC inviate.

Una volta identificato il metodo, definiti gli strumenti e superata la fase di sperimentazione, il sistema di invio multiplo tramite PEC (di seguito nominato *multimail*) è stato implementato ed utilizzato sia direttamente dall'Istat nella fase di svolgimento della rilevazione per effettuare il piano dei solleciti alle unità non rispondenti, sia da Unioncamere, in nome e per conto degli UPC, per svolgere le procedure di accertamento della violazione dell'obbligo di risposta avviate successivamente alla chiusura delle rilevazioni anche grazie al trasferimento tecnologico e di *know-how* effettuato dal Servizio censimenti economici.

In particolare, il sistema *multimail* è stato utilizzato dall'Istat per l'invio centralizzato di un sollecito alla compilazione alle unità che al 15 ottobre 2012 risultavano non rispondenti: si è trattato di quasi 126 mila unità (pari al 17 per cento delle unità in lista), di cui oltre il 92 per cento imprese, raggiungibili tramite PEC. Il sollecito comprendeva una parte comune contenente le istruzioni sulla compilazione del questionario e una parte personalizzata in cui veniva fornito nuovamente il codice utente, il codice questionario e i riferimenti dell'UPC di competenza territoriale. Una seconda attività di invio di solleciti è stata effettuata nel mese di novembre, rivolta alle unità che al 15 del mese non risultavano aver restituito il questionario: oltre 86 mila unità (pari al 12 per cento di quelle in lista) tra imprese e istituzioni non profit sono state raggiunte via PEC tra il 16 e il 19 novembre. Infine, una terza ondata di solleciti è stata inviata il 30 novembre e ha riguardato circa 63 mila unità (pari al 10,6 per cento delle unità in lista) che nonostante gli inviti alla compilazione ricevuti nelle precedenti due tornate, risultavano non aver completato e inviato il questionario.

Il sistema *multimail* è stato utilizzato in modo consistente anche dopo la chiusura della fase di rilevazione, per le attività di accertamento delle violazioni dell'obbligo di risposta; le diffide ad adempiere sono state inviate tramite PEC al 35 per cento delle unità diffidabili per le quali era disponibile l'indirizzo PEC. Il sistema camerale, deputato allo svolgimento delle attività di diffida, è stato affiancato dall'Istat che ha trasferito il *know-how* acquisito nelle precedenti fasi di contatto e di sollecito. Attraverso questa collaborazione, Unioncamere ha inviato, in nome e per conto dei 30 UPC che ne hanno fatto richiesta di ausilio ad Unioncamere⁵⁵, quasi 13 mila diffide e parallelamente ha supportato, nel ruolo di coordinamento generale, l'invio delle diffide effettuato direttamente dagli UPC alle unità interessate.

Nell'ambito dell'ultima tornata censuaria, quindi, l'utilizzo delle PEC è stato considerevole e ha mostrato di possedere requisiti di efficienza e di efficacia utili anche alle rilevazioni statistiche. In particolare, oltre alla velocità e immediatezza che consentono un notevole risparmio in termini di tempo e di spesa e alla maggiore sicurezza rispetto agli invii cartacei, il sistema PEC ha consentito di raggiungere anche una parte delle unità che non risultavano reperibili agli indirizzi postali risultanti dagli archivi amministrativi (con una mancata consegna PEC pari all'8 per cento). Tale risultato è particolarmente interessante in termini di riduzione degli errori non campionari derivanti dal mancato aggiornamento delle liste di partenza delle unità di rilevazione, soprattutto nelle rilevazioni di tipo censuario.

Inoltre, il sistema PEC permette un valido monitoraggio che consente di conoscere, quasi contestualmente all'invio, la mancata consegna e che, sia nella fase di sollecito sia nella fase di diffida, ha dato ottimi risultati. Tuttavia, la messa a regime del sistema PEC, auspicabile nel futuro

⁵⁵ Il resto degli UPC hanno gestito direttamente l'invio massivo tramite PEC delle diffide ad adempiere.

regime censuario *paperless*, dovrà essere subordinata alla risoluzione di alcuni problemi che riguardano la gestione del sistema. Innanzitutto, la ricezione dei messaggi di notifica necessita di un grande spazio di memoria a disposizione della casella di posta elettronica certificata utilizzata per l'invio. Inoltre, il monitoraggio delle e-mail ricevute richiede una particolare attenzione nella distinzione tra consegne andate a buon fine e non perfezionate, considerando anche il valore legale che la PEC possiede. La ricerca di un sistema gestionale adeguato costituisce un requisito necessario all'implementazione del sistema PEC sin dalla fase di progettazione dell'indagine. Tuttavia il vincolo maggiore è rappresentato dal fatto che non tutte le unità di rilevazione, soprattutto le istituzioni non profit, sono dotate di un indirizzo PEC.

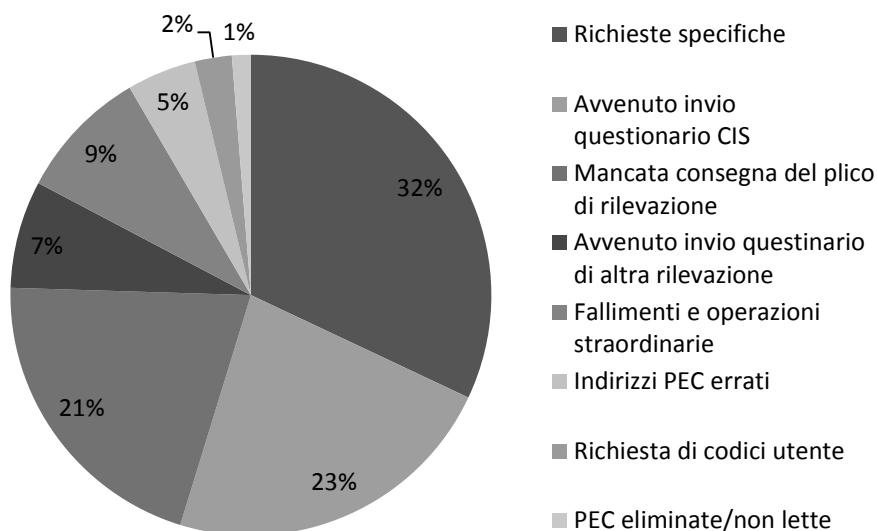
4.3.1 La gestione delle risposte via PEC

L'invio massivo di PEC alle unità inesitate da vettore e alle unità non rispondenti ha generato complessivamente 1.412 e-mail di risposta da parte delle unità contattate (Tavola 4.2).

Tavola 4.2 - Traffico di posta elettronica certificata – valori assoluti ed in percentuale

CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	Mail inviate	Mail ricevute	%
Comunicazione a unità Inesitate	18.243	130	0,71
I Sollecito	125.989	650	0,51
II Sollecito	86.742	221	0,25
III Sollecito	63.611	411	0,65
Totale	294.585	1.412	0,48

Per poter rispondere in maniera puntuale a tutti i messaggi PEC ricevuti si è ritenuto opportuno predisporre un database nel quale archivarli e catalogarli. La categorizzazione delle e-mail ricevute è stata effettuata per macro categorie in base al loro contenuto. Per le varie macro categorie è stato possibile standardizzare le risposte, fatta eccezione per la categoria delle *Richieste specifiche* per la quale è stato invece necessario predisporre risposte *ad hoc*. A tutte le e-mail PEC ricevute è stata data risposta che è stata inoltrata all'Ufficio Provinciale di Censimento di competenza territoriale per opportuna conoscenza e per l'eventuale seguito di competenza.

Figura 4.5 – Distribuzione delle e-mail certificate in entrata per categoria


Le macro categorie individuate e sottoposte a lavorazione sono:

- ▶ **Richieste specifiche:** Si intendono tutte le comunicazioni contenenti richieste non classificabili nelle diverse categorie di seguito elencate. Per ciascuna richiesta è stata inviata risposta *ad hoc*.
- ▶ **Avvenuto invio questionario CIS:** Sono tutte le comunicazioni in cui l'unità di rilevazione dichiarava di aver già provveduto all'invio del questionario. All'interno della categoria si sono distinte diverse tipologie: casi in cui è stata allegata la ricevuta rilasciata dal Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) o dai diversi Uffici postali; casi in cui è stato allegato il questionario all'e-mail di risposta; altri in cui si dichiarava di aver inviato il questionario compilato con raccomandata, con posta ordinaria, via fax, infine casi in cui l'utente ha semplicemente risposto dichiarando di aver già inviato il questionario. Nei casi palesemente non conformi alle procedure di invio (es: questionario allegato all'e-mail di risposta, invii postali con raccomandata) è stato risposto di contattare l'UPC di competenza territoriale al fine di regolarizzare la propria posizione. Nei casi dubbi si è proceduto alla verifica dello stato del questionario su SGR.
- ▶ **Mancata consegna del plico di rilevazione.** Si intendono tutte le comunicazioni in cui è stato dichiarato di non aver mai ricevuto il plico di rilevazione. In questo caso è stato risposto inviando le credenziali per l'accesso online.
- ▶ **Avvenuto invio questionario di altra rilevazione.** Si intendono tutte le comunicazioni in cui si dichiarava di avere già effettuato l'invio del questionario all'Istat ma che riguardavano altre rilevazioni. È stato facile individuare il problema in quanto, nella maggior parte dei casi, è stata allegata una ricevuta di invio questionario diversa dalla ricevuta del CIS; in altre il rispondente dichiarava di aver risposto telefonicamente a tutte le domande richieste da Istat, altre volte di aver inviato i dati trimestrali, eccetera. A tutte le e-mail PEC appartenenti a questa tipologia è stato risposto di contattare l'UPC di competenza territoriale per

regolarizzare la propria posizione in quanto la rilevazione del 9° Censimento dell'industria e dei servizi è diversa da quella per la quale sono stati forniti gli estremi.

- ▶ *Fallimenti e operazioni straordinarie*: Fanno parte di questa categoria tutte le comunicazioni in cui l'unità di rilevazione dichiarava di trovarsi in stato di fallimento o di essere cessata o di avere una procedura concorsuale in atto (ad es: concordato preventivo; liquidazione coatta; liquidazione volontaria; eccetera). Nella maggior parte dei casi il testo dell'e-mail riportava una dichiarazione di impossibilità a fornire i dati richiesti nel questionario. Si è proceduto ad inoltrare ai diversi UPC competenti per territorio sia l'e-mail PEC ricevuta sia la risposta data, e a sollecitare il rispondente a far pervenire, sempre presso gli UPC, la documentazione attestante lo stato di attività dell'impresa oltre alla dichiarazione di impossibilità a reperire i dati richiesti nel questionario al fine di poter attribuire un esito di rilevazione a tali unità.
- ▶ *Indirizzi PEC errati*: Si intendono tutte le comunicazioni in cui è stato dichiarato di non essere l'unità di rilevazione destinataria dell'e-mail PEC inviata dall'Istat. In questo caso la procedura seguita è stata differente rispetto agli altri casi; si è provveduto ad inoltrare l'e-mail direttamente alla casella e-mail dedicata (censimenti@unioncamere.it) di Unioncamere affinché fossero svolte le necessarie verifiche e aggiornamenti degli indirizzi PEC e fossero svolte le attività previste per acquisire l'informazione dall'unità di rilevazione iscritta nella lista precensuaria.
- ▶ *Richiesta di codici utente*: Si intendono tutte le comunicazioni in cui sono state richieste le credenziali per l'accesso, nonostante in ciascuna e-mail PEC inviata fosse contenuto, all'interno del testo, il codice utente assegnato all'unità di rilevazione.
- ▶ *PEC eliminate/non lette*: Si intendono tutte le notifiche arrivate automaticamente nel caso in cui le e-mail inviate risultavano eliminate senza essere state lette. In questi casi il testo dell'e-mail in risposta rammentava l'obbligatorietà della risposta al censimento. In nessun caso è tornata notifica di eliminazione del testo dell'e-mail.

4.4. Il sistema di comunicazione con gli Uffici di censimento

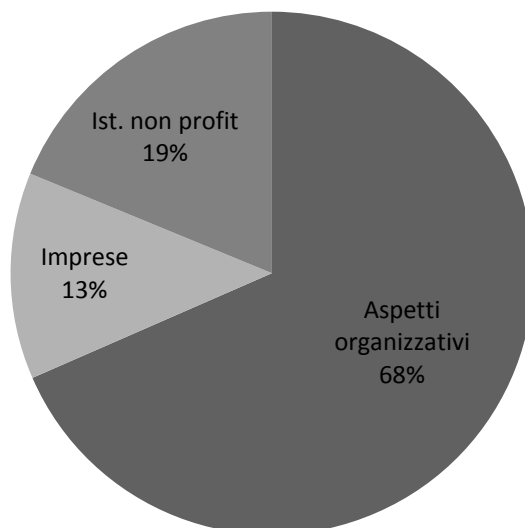
Il sistema di comunicazione tra il Servizio censimenti economici dell'Istat e gli Uffici di censimento dislocati sul territorio è stato organizzato centralmente attraverso l'attivazione e la gestione dei seguenti strumenti di posta elettronica:

- 1) la casella di posta elettronica retecisnp@istat.it;
- 2) la casella di posta elettronica certificata retecisnp@postacert.istat.it.

La casella di posta elettronica retecisnp@istat.it, ha rappresentato il principale strumento di gestione del sistema di comunicazione tra il Servizio dei censimenti economici dell'Istat e la rete di rilevazione durante tutte le fasi censuarie e ha costituito un valido piano di raccordo fra i tre livelli di coordinamento territoriale definiti dal Piano Generale di Censimento (Parte Prima, Paragrafo 1.2).

La casella retecisnp@istat.it, è stata attivata nel mese di marzo 2012 e attraverso essa è stata gestita e monitorata l'attività delle varie fasi censuarie, da quella preparatoria a quella operativa, fino alla chiusura del censimento. Nell'arco temporale di 22 mesi (da marzo 2012 a dicembre 2013) sono transitate nella casella di posta elettronica oltre 18 mila e cinquecento e-mail (Figura 4.6).

Figura 4.6 – Distribuzione delle e-mail per macroarea



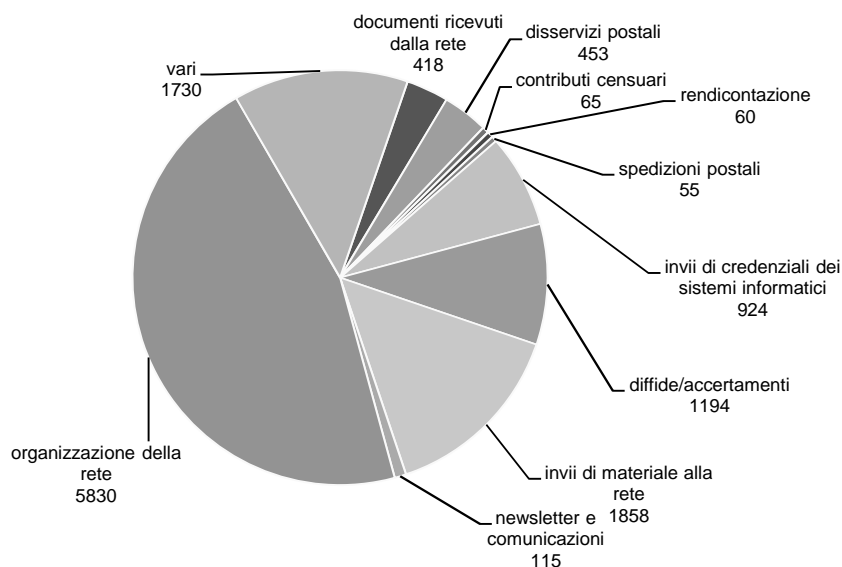
Il traffico complessivo della casella di posta elettronica retecisnp@istat.it è stato principalmente costituito:

- in entrata (con oltre 8 mila e cinquecento e-mail ricevute) da:
 - a) documenti relativi all'organizzazione e al funzionamento degli Uffici di censimento nella fase precedente all'avvio della rilevazione (quali ad esempio: modelli per la fornitura da parte degli UPC dei riferimenti operativi per la gestione delle attività di consegna del materiale censuario e di restituzione dei questionari compilati agli sportelli istituiti presso le loro sedi⁵⁶), modelli di rendicontazione a conclusione dell'attività di rilevazione;
 - b) quesiti relativi a richieste di chiarimenti riguardanti le diverse attività delle varie fasi del censimento (organizzazione, tempistica, contenuti informativi, tecnica di rilevazione, monitoraggio, registrazione, eccetera);
 - c) segnalazioni di eventuali criticità o problematiche riscontrate nel corso delle operazioni;
 - d) comunicazioni e aggiornamenti sulla composizione della rete di rilevazione (variazioni di componenti UPC, variazioni di indirizzi e-mail, eccetera);
 - e) richieste di chiarimenti e verifiche puntuali riguardanti la fase di accertamento della violazione dell'obbligo di risposta;
- in uscita (con quasi 10 mila e-mail ricevute):
 - a) circolari emanate dall'Istat per la disciplina degli aspetti tecnici e organizzativi volte a fornire chiarimenti operativi e linee guida per tutte le attività delle diverse fasi di lavoro (Parte Prima, Paragrafo 1.3);
 - b) *newsletter* redatte in collaborazione con Unioncamere per informare periodicamente e tenere aggiornata l'intera rete territoriale in merito allo svolgimento e allo scadenziario delle operazioni censuarie;
 - c) risposte alle soluzioni relative ai quesiti di cui al punto b);
 - d) comunicazioni di avvenuta risoluzione dei casi segnalati di cui al punto c);

⁵⁶ Modello MT2 allagato alla Circolare n. 3 del 5 giugno 2014.

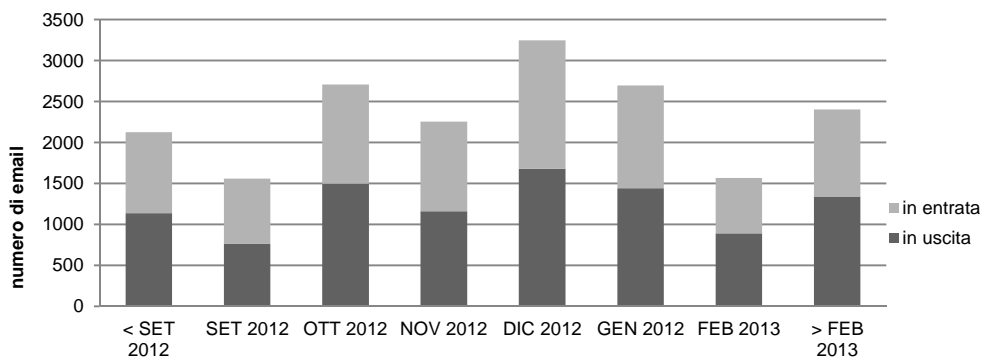
- e) materiali inviati alla rete quali credenziali di accesso a SGR, materiali di formazione, elenchi di questionari inviati ad Istat, elenchi di unità oggetto di solleciti centralizzati da parte di Istat eccetera;
- f) risposte alle soluzioni relative ai quesiti di cui al punto e).

Figura 4.7 - Tipologia di aspetti organizzativi oggetto delle e-mail



Con riferimento alle fasi del censimento (Figura 4.8), durante la fase preparatoria, le e-mail ricevute e inviate sono state oltre 2.100 e hanno riguardato principalmente questioni connesse alla costituzione della rete di rilevazione, alle attività di formazione, alla messa in esercizio del portale della rilevazione e del Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) nonché al rilascio delle credenziali di accesso ai suddetti sistemi informatici.

Figura 4.8 - Traffico di posta elettronica per periodo di rilevazione



Durante la fase operativa, nel periodo compreso tra il 10 settembre 2012 e il 28 febbraio 2013, sono state gestite circa 14 mila e-mail. La necessità di offrire alla rete un servizio efficace, efficiente e tempestivo si è esplicitata attraverso la razionalizzazione del flusso in entrata. L'organizzazione del sistema di comunicazione tra centro e periferia ha previsto la lettura centralizzata giornaliera dei messaggi pervenuti alla casella di servizio e il loro smistamento in specifiche cartelle organizzate per macro aree di interesse (aspetti organizzativi, rilevazione imprese, rilevazione non profit) gestite puntualmente dagli Uffici competenti del Servizio Censimenti Economici. A ciascuna cartella hanno avuto accesso le persone incaricate di rispondere per le specifiche aree tematiche, in modo da poter fornire soluzioni *ad hoc* e in tempi rapidi ai soggetti richiedenti.

I quesiti posti attraverso la casella di posta elettronica retecisnp@istat.it hanno generato delle risposte ad personam che negli opportuni casi sono state generalizzate e condivise con il resto della rete di rilevazione attraverso il sistema delle FAQ in un'ottica di standardizzazione e omogeneizzazione dei processi.

A conclusione delle attività censuarie, la casella di posta ha assunto un ruolo centrale di supporto tecnico fornito all'ufficio Istat di Coordinamento dei procedimenti sanzionatori (Parte Prima, Paragrafo 2.2).

Nella fase post-censuaria, da marzo 2013 fino a dicembre 2013 è stato gestito un flusso di circa 2400 e-mail, riguardanti gli aspetti tipici delle fasi di chiusura della rilevazione quali la rendicontazione delle spese censuarie, l'erogazione del contributo variabile agli UPC, la spedizione dei pacchi contenenti i questionari compilati a Istat. Inoltre, in questa fase, la casella di posta ha assunto un ruolo centrale di supporto fornito all'ufficio Istat di Coordinamento dei procedimenti sanzionatori per la gestione degli aspetti tecnici connessi alle diffide e agli accertamenti di violazione dell'obbligo di risposta.

4.5 Il monitoraggio delle attività di rilevazione

L'adozione di una tecnica di rilevazione multicanale e di una rete di rilevazione articolata su più livelli territoriali ha comportato, sul piano operativo, un'organizzazione complessa in grado di poter gestire contemporaneamente vari processi integrati. Uno dei principali strumenti di supporto alle rilevazioni è stato il "Sistema di Gestione della Rilevazione" (SGR), completamente informatizzato, realizzato dall'Istat e dedicato agli operatori della rete⁵⁷. Esso ha consentito di effettuare le funzioni di acquisizione, controllo e correzione dei dati e di monitoraggio delle diverse fasi di lavorazione dei questionari. SGR ha permesso la gestione separata, se pur in modo integrato in un unico ambiente, della "Rilevazione sulle istituzioni non profit" e della "Rilevazione sulle imprese".

La tecnica di rilevazione multicanale ha comportato una maggiore complessità del sistema di monitoraggio in termini di tracciatura sia dell'avvenuta consegna dei plichi di rilevazione da parte del vettore postale sia della restituzione dei questionari compilati, attraverso i vari canali previsti. Grazie a SGR è stato possibile monitorare tutte le fasi che hanno caratterizzato il processo produttivo, con particolare attenzione alla restituzione dei questionari per gestire efficacemente i solleciti alle unità non rispondenti e permettere il corretto ed efficiente svolgimento delle attività dei rilevatori. Il sistema SGR è stato articolato nelle principali macrofunzioni di seguito elencate:

⁵⁷ Le caratteristiche e il funzionamento del Sistema di Gestione della Rilevazione (SGR) sono trattate in maniera approfondita nel Fascicolo "Il sistema informatico integrato" facente parte della presente pubblicazione.

- 1) creazione rete;
- 2) lavorazione dei questionari;
- 3) rapporti riassuntivi;
- 4) gestione diffide;
- 5) download di file in vari formati (xls, csv, pdf);
- 6) gestione dei pacchi per la riconsegna dei questionari cartacei a Istat;
- 7) chiusura censimento;
- 8) rendicontazione delle spese censuarie.

Prima dell'avvio della rilevazione, attraverso le funzionalità previste di "creazione rete", gli UPC hanno potuto creare in modo autonomo e dinamico la propria rete di rilevazione attivando, gestendo o modificando i profili applicativi degli operatori censuari reclutati e assegnando ad essi le unità di rilevazione di competenza.

In particolare, ogni operatore della rete è stato identificato da un *ruolo*, secondo quanto stabilito dal Piano Generale di Censimento, e da un *profilo* applicativo che determinava l'operatività su una o entrambe le rilevazioni, l'insieme di funzionalità accessibili all'interno di ciascuna rilevazione e il livello territoriale di visibilità dei dati.

Durante il periodo di rilevazione l'Istat, l'Ufficio di Statistica di Unioncamere, gli Uffici Regionali di Censimento e gli Uffici Provinciali di Censimento, in base al rispettivo profilo applicativo assegnato in SGR, hanno potuto gestire e monitorare l'andamento delle diverse fasi della rilevazione in tempo reale per l'ambito di propria competenza. Ai fini del monitoraggio hanno avuto un ruolo fondamentale i rapporti riassuntivi⁵⁸ (Report) consultabili in SGR e scaricabili nel formato che si preferiva (xls, csv, pdf). Tali Report, alimentati in parte in modo automatico da procedure informatiche sottostanti e in parte attraverso l'inserimento di informazioni da parte degli operatori abilitati, hanno consentito il monitoraggio sia dell'andamento della rilevazione sia del lavoro degli operatori. Ogni rapporto riassuntivo era consultabile secondo il livello territoriale di competenza, a partire dal livello padre costituito dalla regione fino ad arrivare al massimo livello di dettaglio costituito dal comune o dall'operatore della rete, a seconda della tipologia di rapporto.

Per poter monitorare la prima fase della rilevazione, cioè l'esito della spedizione dei questionari alle unità di rilevazione, è stato possibile consultare in SGR i "rapporti sullo stato di consegna dei questionari" aggiornati automaticamente grazie all'inserimento batch nel sistema, da parte dell'Istat a livello centrale, delle informazioni fornite da Poste Italiane (vettore incaricato della consegna dei plichi di rilevazione ai rispondenti).

Per consentire a tutta la rete di rilevazione di monitorare efficacemente il processo di rilevazione è stato determinante il lavoro svolto dal personale abilitato all'utilizzo dell'applicazione informatica ovvero dagli operatori appartenenti agli Uffici Provinciali di Censimento che erano incaricati di effettuare la rilevazione e di alimentare sistematicamente le apposite funzioni di SGR relative alla lavorazione dei questionari.

In particolare, essi provvedevano sia alla registrazione del codice identificativo dei plichi inesitati restituiti dal vettore all'UPC, procedendo successivamente alla verifica della motivazione della mancata consegna o al recupero delle informazioni aggiornate necessarie a recapitarli, sia alla registrazione del codice identificativo dei questionari cartacei consegnati presso l'UPC specificando la modalità di restituzione. Tali operazioni inibivano la compilazione web del questionario e permettevano l'accesso alla funzionalità successiva di registrazione dell'esito della rilevazione. Successivamente, per i questionari che avevano come esito della rilevazione "unità

⁵⁸ I rapporti riassuntivi sono descritti puntualmente nel Fascicolo "Il sistema informatico integrato" facente parte della presente pubblicazione.

rilevata” era possibile passare alla fase di registrazione del questionario cartaceo attraverso la funzione di “Data Entry”. Infine, sia i questionari per i quali era stato effettuato il “Data Entry”, sia quelli compilati via web direttamente dai rispondenti erano sottoposti alla verifica dei microdati attraverso la funzione di “Check”.

Grazie alla lavorazione sopradescritta, in SGR i “rapporti sull’andamento della rilevazione” venivano aggiornati automaticamente, consentendo di monitorare efficacemente la restituzione dei questionari ed il loro stato di lavorazione. In particolare, i Report fornivano informazioni sul numero di questionari restituiti, secondo i diversi canali messi a disposizione dei rispondenti, e sul numero di questionari ancora da restituire all’UPC. Inoltre i Report di SGR consentivano di vedere anche la distribuzione dei questionari suddivisa per le fasi di lavorazione: ogni colonna conteneva il numero di questionari che si trovavano in quel momento in un determinato stato.

Ulteriori Report fornivano informazioni sull’esito dei questionari, specificando, in caso di unità non rilevate, il motivo della mancata rilevazione.

Il lavoro degli operatori censuari era monitorato attraverso i “rapporti sull’attività degli operatori” che consentivano la visualizzazione del numero di operazioni effettuate da ciascun operatore del sistema (a partire dal rilevatore fino al Responsabile UPC). Questi rapporti, utili soprattutto ai coordinatori e ai rilevatori, mostravano in tempo reale esclusivamente le informazioni di propria competenza. Più precisamente, i coordinatori potevano analizzare le informazioni relative allo stato di lavorazione dei questionari e al dettaglio dell’esito per i rilevatori loro assegnati, mentre questi ultimi potevano analizzare le medesime informazioni solo per le unità di rilevazione di loro competenza.

Attraverso la funzione di download, le informazioni contenute nei rapporti riassuntivi, la lista precensuaria e il database di lavorazione sono stati resi costantemente disponibili in file di formato csv e xls.

A conclusione della raccolta dei dati, gli UPC hanno svolto le attività di accertamento della violazione dell’obbligo di fornire i dati statistici che sono state tracciate nel Sistema di Gestione della Rilevazione attraverso l’utilizzo della funzione “Gestione diffide” che alimentava il “rapporto sulle diffide”. Il Report, consultabile in SGR secondo il livello territoriale di competenza, consentiva di controllare il lavoro svolto da ciascun UPC connesso sia all’invio delle diffide alle unità di rilevazione non rispondenti, sia alla trasmissione a Istat dei fascicoli di accertamento relativi alle unità di rilevazione che dopo aver ricevuto la lettera di diffida ad adempiere non avevano rispettato i termini per la restituzione del questionario.

Successivamente, una volta concluse tutte le attività di registrazione dei questionari cartacei, di controllo e correzione delle anomalie e di validazione⁵⁹ è stato possibile, tramite la funzione “Gestione pacchi” di SGR (unica per le due rilevazioni), monitorare efficacemente il ritiro dei pacchi contenenti i questionari cartacei che Poste Italiane doveva consegnare all’Istat.

Inoltre, sono stati predisposti appositi Report connessi alla chiusura delle rilevazioni che hanno agevolato le operazioni contabili consentendo al contempo la tempestività della fase di pagamento dei contributi a saldo previsti⁶⁰ agli Uffici Provinciali di Censimento.

Infine tramite un apposito Report, unico per le due rilevazioni, è stato possibile monitorare la compilazione dei modelli di Rendicontazione delle spese censuarie a cura di ciascun Responsabile UPC.

⁵⁹ La funzione di “Validazione” che concludeva il processo di lavorazione del questionario era a carico al Responsabile UPC.

⁶⁰ Il saldo del contributo variava in base all’effettivo numero di unità rilevate a alle modalità di compilazione del questionario (ai sensi del Paragrafo 3.2 del Piano Generale di Censimento).

Gli Uffici Provinciali di Censimento grazie al Sistema di Gestione della Rilevazione hanno potuto organizzare in maniera efficace il proprio carico di lavoro. L'Istat e Unioncamere, attraverso gli indicatori di processo forniti da SGR hanno potuto monitorare e valutare quotidianamente, su tutto il territorio nazionale e sui singoli ambiti di competenza territoriale, l'andamento e la qualità delle diverse fasi di lavorazione di ciascuna rilevazione e intervenire in caso di criticità.

In conclusione, l'utilizzo di tale strumento, unitamente all'adozione di una tecnica di rilevazione multicanale, ha comportato da un lato una sensibile riduzione del numero di rilevatori necessari all'espletamento delle operazioni di rilevazione sul campo, con conseguente contenimento dei costi, e dall'altro lato un incremento della qualità dei dati raccolti, grazie alla possibilità di controllare direttamente il processo di produzione del dato. Grazie al lavoro congiunto di tutti gli operatori della rete di rilevazione e all'efficacia del sistema informatico predisposto dall'Istat è stato possibile anticipare rispetto al passato la diffusione dei risultati.

4.5.1 Il monitoraggio dei servizi stampa, spedizione e ritiro del materiale censuario

In base a quanto disposto dal contratto, la ditta aggiudicatrice dell'appalto (Poste Italiane) ha messo a disposizione dell'Istat una piattaforma di monitoraggio denominata "Cruscotto" al fine di monitorare le fasi di stampa, consegna e ritiro del materiale censuario.

Il personale Istat incaricato aveva accesso all'applicazione tramite un'interfaccia grafica utente consultabile via web, dove, previo inserimento di username e password era possibile consultare ed eventualmente esportare la reportistica di monitoraggio in formato *xls* e *pdf*. La reportistica di monitoraggio era suddivisa in Report e veniva aggiornata da Poste Italiane con una frequenza bisettimanale per ogni tipologia di informazione.

La piattaforma si suddivideva in due sezioni logiche integrate di monitoraggio dedicate ai due principali servizi oggetto dell'appalto:

- 1) Cruscotto di monitoraggio del servizio di stampa, personalizzazione, allestimento, confezionamento dei questionari di rilevazione e dell'altro materiale di supporto alla rilevazione;
- 2) Cruscotto di monitoraggio del servizio di consegna e ritiro dei questionari di rilevazione e dell'altro materiale di supporto alla rilevazione.

Per ogni Report di monitoraggio era possibile scegliere il livello di aggregazione territoriale preferito (a partire da un livello regionale fino ad un livello comunale).

I Report contenuti nella prima sezione hanno consentito di seguire il processo di stampa e confezionamento del materiale censuario, dalla fase di avvio sino alla prenotazione della spedizione dei materiali stampati. In particolare, i report fornivano le seguenti informazioni: il numero (assoluto e percentuale) di questionari stampati per tipologia, lo stato di avanzamento della stampa dell'altro materiale di supporto alla rilevazione per tipologia, la data di ultimazione della stampa per ogni tipologia di questionario e per il materiale censuario di supporto, ed infine l'informazione della consegna dei materiali ai centri per la spedizione.

I Report contenuti nella seconda sezione hanno consentito il monitoraggio della consegna dei questionari di rilevazione e dell'altro materiale di supporto, del ritiro dei questionari dagli Uffici postali per la consegna agli UPC e a fine rilevazione, del ritiro di tutti i questionari compilati per la consegna all'Istat.

In particolare il Report "stato di consegna dell'altro materiale di supporto alla rilevazione" ha consentito di monitorare in modo dettagliato la consegna presso gli UPC del materiale per la formazione, le scorte e altro materiale censuario utile all'espletamento delle operazioni.

Per monitorare la successiva fase di spedizione dei questionari alle unità di rilevazione è stato possibile, oltre che analizzare i “rapporti sullo stato di consegna dei questionari” di SGR, consultare il report del “Cruscotto” denominato “stato di consegna dei questionari di rilevazione” che restituiva dati aggiornati con maggiore dettaglio rispetto a SGR. Il report forniva il numero di questionari da consegnare, la distinzione tra numero di questionari consegnati e non consegnati alle unità di rilevazione e per questi ultimi (inesitati), oltre alla corrispondente motivazione, anche il numero di questionari restituiti all’UPC. L’UPC poteva così procedere alla verifica della motivazione della mancata consegna o al recupero delle informazioni aggiornate necessarie a recapitarli.

Successivamente, grazie ad un apposito report, è stato possibile seguire la fase di consegna delle lettere di sollecito alla compilazione, spedite via postale semplice. Il report forniva informazioni sul numero aggregato di lettere di sollecito da consegnare, la distinzione tra quelle consegnate e non consegnate e per queste ultime la corrispondente motivazione.

Durante tutto il periodo di rilevazione per poter monitorare il flusso dei questionari restituiti dai rispondenti ai Punti di Ritiro presso gli Uffici Postali e di questi il numero riconsegnato da Poste Italiane all’UPC, oltre ad analizzare i “rapporti sull’andamento della rilevazione” di SGR, è stato possibile consultare il report del “Cruscotto” denominato “stato consegna ritiro questionari” che forniva dati più aggiornati rispetto ad SGR. Il report riportava il numero di questionari restituiti dai rispondenti ai Punti di Ritiro e di questi, il numero riconsegnato all’UPC con il relativo valore percentuale.

Infine, in chiusura del censimento, grazie all’apposito report del “Cruscotto” denominato “ritiro plichi da UPC e consegna a Istat” è stato possibile monitorare, per ogni UPC, il ritiro di tutti i questionari compilati fino alla consegna ad Istat. Il report forniva i dettagli relativi alla data del ritiro, al numero di questionari delle imprese e delle istituzioni non profit da ritirare, al numero di scatole da ritirare secondo la tipologia di questionari contenuti e la conferma di ritiro effettuato.

In conclusione, l’utilizzo di tale strumento ha dato all’Istat la possibilità di controllare direttamente il processo di stampa spedizione e ritiro di tutto il materiale censuario con la possibilità di intervenire celermente in caso di criticità.

Appendice al Capitolo 4

Gli strumenti necessari per l’invio *multimail* (Paragrafo 4.3) sono essenzialmente due.

Il primo strumento consiste nella lista degli indirizzi di PEC delle unità affidabili, opportunamente creata, per ciascun UPC. Tale lista è stata creata attraverso un programma SAS che produce, per ciascun UPC, un foglio elettronico *Excel* (Figura 4.9) nel quale sono riportati, oltre agli indirizzi, alcuni degli elementi caratterizzanti ciascuna unità (es. denominazione, UPC di riferimento), ed altri che variano a seconda della tipologia di destinatario (i.e. impresa o istituzione non profit).

Figura 4.9 - Lista indirizzi per invio delle comunicazioni tramite PEC

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	INDIRIZZO PEC	CODICE QUESTIONARIO	CODICE UTENTE	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO	CAP-COMUNE-PROV	UPC	
2	impresa1@legalmail.it	000001	(A7HBQYX79N)	IMPRESA 1 S.R.L.	VIA DEL CORSO 1	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
3	impresa2@legalmail.it	000002	(9IA9DUWPJU)	IMPRESA 2 S.R.L.	VIA DEL CORSO 2	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
4	impresa3@legalmail.it	000003	(MY4B1BFW71)	IMPRESA 3 S.R.L.	VIA DEL CORSO 3	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
5	impresa4@legalmail.it	000004	(NXJD2T7X6)	IMPRESA 4 S.R.L.	VIA DEL CORSO 4	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
6	impresa5@legalmail.it	000005	(BD5IEFGEEP)	IMPRESA 5 S.R.L.	VIA DEL CORSO 5	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
7	impresa6@legalmail.it	000006	(3Y8PY7YJK1)	IMPRESA 6 S.R.L.	VIA DEL CORSO 6	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
8	impresa7@legalmail.it	000007	(G67M7M395J)	IMPRESA 7 S.R.L.	VIA DEL CORSO 7	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
9	impresa8@legalmail.it	000008	(XMBEC5Y48J)	IMPRESA 8 S.R.L.	VIA DEL CORSO 8	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
10	impresa9@legalmail.it	000009	(G1FPP8H6BP)	IMPRESA 9 S.R.L.	VIA DEL CORSO 9	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
11	impresa10@legalmail.it	000010	(NI9JWYX3WY)	IMPRESA 10 S.R.L.	VIA DEL CORSO 10	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
12	impresa11@legalmail.it	000011	(QX9UWWY362)	IMPRESA 11 S.R.L.	VIA DEL CORSO 11	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
13	impresa12@legalmail.it	000012	(4YMB1B7FW1)	IMPRESA 12 S.R.L.	VIA DEL CORSO 12	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
14	impresa13@legalmail.it	000013	(YX79NA7HBQ)	IMPRESA 13 S.R.L.	VIA DEL CORSO 13	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
15	impresa14@legalmail.it	000014	(PJUDUW9IA9)	IMPRESA 14 S.R.L.	VIA DEL CORSO 14	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
16	impresa15@legalmail.it	000015	(WYWYX3NI9J)	IMPRESA 15 S.R.L.	VIA DEL CORSO 15	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
17	impresa16@legalmail.it	000016	(X63QWY9UW2)	IMPRESA 16 S.R.L.	VIA DEL CORSO 16	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
18	impresa17@legalmail.it	000017	(471BMYF1BW)	IMPRESA 17 S.R.L.	VIA DEL CORSO 17	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C
19	impresa18@legalmail.it	000018	(KJ4Y8PR1Y9)	IMPRESA 18 S.R.L.	VIA DEL CORSO 18	00100 ROMA (RM)		UFFICIO PROVINCIALE DI C

Il file così creato è stato successivamente integrato con gli elementi comuni a tutti gli invii, che consistono, essenzialmente, nel corpo del testo del messaggio da inviare. Il file *Excel* finale, composto da due fogli, è strutturato nel modo seguente:

un primo foglio dove ci sono tutte le colonne del file *Excel* precedentemente creato con SAS (es. indirizzi e-mail, ragione sociale, codice utente, eccetera) e altre colonne (Figura 4.10) contenenti gli elementi finali che servono a comporre l'e-mail (es. oggetto, testo, eccetera) che sarà inviata una volta premuto il bottone di "invio" appositamente creato;

un secondo foglio contenente una serie di formule testuali che consentono di costruire i vari elementi (frasi) che compongono l'e-mail da inviare (Figura 4.11).

Figura 4.10 - Foglio elettronico con testo dell'e-mail

	Q	P	LINK	R	S	T	U	V	W	X
				OGGETTO	CC	CCN	TESTO 1	TESTO 2	TESTO 3	TESTO 4
1										
							Al legale rappresentante dell'unità giuridico economica	Gentile Signora, Gentile Signore,	l'articolo 50, comma 2, del Decreto Legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito con modificazioni nella Legge 30 luglio 2010, n. 122, ha indetto il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Esso è previsto dal Programma statistico nazionale 2011-2013 e nel PSN 2011-2013, Aggiornamento 2012-2013 e inserito nell'elenco delle rilevazioni statistiche per le quali sussiste l'obbligo dei privati di fornire dati e notizie loro richiesti - approvato con DPR 26 settembre 2012 (pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 15 novembre 2012 n. 267). - nonchè nell'elenco delle rilevazioni statistiche per le quali la mancata fornitura dei dati configura violazione dell'obbligo di risposta, ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. 322/89 - approvato con DPR 26 settembre 2012 (pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 15 novembre 2012 n. 267). Pertanto, per tale rilevazione è previsto l'obbligo di fornire i dati e le notizie richieste.	Si evidenzia che il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit è iniziato il 10 settembre 2012 ed è terminato il 20 dicembre 2012. Ad oggi, scaduto il termine per la compilazione e restituzione del questionario di rilevazione, Ella risulta inadempiente nella fornitura dei dati richiesti.
2							Al legale rappresentante dell'unità giuridico economica	Gentile Signora, Gentile Signore,	l'articolo 50, comma 2, del Decreto Legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito con modificazioni nella Legge 30 luglio 2010, n. 122, ha indetto il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit. Esso è previsto dal Programma statistico nazionale 2011-2013 e nel PSN 2011-2013, Aggiornamento 2012-2013 e inserito nell'elenco delle rilevazioni statistiche per le quali sussiste l'obbligo dei privati di fornire dati e notizie loro richiesti - approvato con DPR 26 settembre 2012 (pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 15 novembre 2012 n. 267). - nonchè nell'elenco delle rilevazioni statistiche per le quali la mancata fornitura dei dati configura violazione dell'obbligo di risposta, ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. 322/89 - approvato con DPR 26 settembre 2012 (pubblicato nella Gazzetta ufficiale del 15 novembre 2012 n. 267). Pertanto, per tale rilevazione è previsto l'obbligo di fornire i dati e le notizie richieste.	Si evidenzia che il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit è iniziato il 10 settembre 2012 ed è terminato il 20 dicembre 2012. Ad oggi, scaduto il termine per la compilazione e restituzione del questionario di rilevazione, Ella risulta inadempiente nella fornitura dei dati richiesti.
3										

Tale struttura è particolarmente flessibile e può essere facilmente modificata e utilizzata per invii con finalità diverse.

Il file così costruito si collega, attraverso una implementazione del pacchetto Office, Visual Basic for Application - VBA, al programma Outlook (client di posta della suite Office) che, una volta premuto il bottone "invio", automaticamente (leggendo le righe del foglio di calcolo cella per cella) invia le e-mail alla cartella "Posta in uscita" del client di posta elettronica

Figura 4.11 - Macro in linguaggio Visual Basic for Application per invio *multimail*

```

Sub Inviamail(mail, file1, file2, ccmail, i)

    Dim OutApp As Object
    Dim OutMail As Object
    Dim bodymail As String
    Dim c As Integer

    Set OutApp = CreateObject("Outlook.Application")
    OutApp.Session.Logon
    Set OutMail = OutApp.CreateItem(0)

    On Error Resume Next
    With OutMail
        .From = ""
        .To = mail
        .CC = Trim(ccmail)
        .BCC = Cells(i, 20)
        .Subject = Cells(i, 18)
        .BodyFormat = olFormatHTML
        bodymail = "<html><head></head><body>"
        For r = 1 To 31
            bodymail = bodymail + Cells(i, r + 20) + "<br />"
        Next r
        bodymail = bodymail + "<br /><br /><br />" + "</b></html></body>"
        .HTMLbody = bodymail
        .Attachments.Add file1
        .Attachments.Add file2
        .Send

    End With
    On Error GoTo errore
    Cells(i, 60) = "INVIATA !"
    Set OutMail = Nothing
    Set OutApp = Nothing
    Exit Sub

errore:
Cells(i, 61) = "ERRORE !"
End Sub

```

Per funzionare, Outlook deve essere opportunamente settato con i seguenti dati relativi all'UPC competente:

- indirizzo e-mail della PEC da utilizzare come mittente;
- relativa utenza e password;
- server di posta in entrata;
- server di posta in uscita.

Una volta create le diverse e-mail, Outlook le invia automaticamente.

Sebbene sia possibile effettuare invii multipli mediante fogli elettronici con diverse migliaia di righe, è consigliabile, per non intasare il server di posta, limitare il numero di righe (e quindi di e-mail da inviare contemporaneamente) ad alcune migliaia (es. 3-4 mila).

L'invio di ogni e-mail comporta la ricezione di altri due messaggi:

- il primo, consegnato quasi istantaneamente, riguarda la "ACCETTAZIONE" del messaggio di posta da parte del sistema;
- il secondo, riguarda l'avvenuta "CONSEGNA" alla casella di posta di destinazione o la "MANCATA CONSEGNA", riportando l'errore che non ha consentito la ricezione del messaggio (es. *account* di destinazione inesistente, casella di posta piena, eccetera). Le e-mail di notifica della "MANCATA CONSEGNA", non sono sempre da considerarsi come invii falliti, poiché il sistema continua a tentare la consegna del messaggio nell'arco delle 24 ore successive all'invio.

Per le PEC non consegnate, il sistema invierà rapporto di avvenuta consegna o meno sia a 12 ore dall'invio sia a 24 ore dall'invio. In questo ultimo caso, se il messaggio dovesse risultare ancora di "MANCATA CONSEGNA", allora si potrà considerare come invio fallito.

Questi rapporti temporanei di invio fallito hanno lo stesso oggetto di quelli "definitivi", quindi per risalire ai due insiemi di "CONSEGNATI" e "NON CONSEGNATI" dell'invio multiplo bisognerà individuare i "CONSEGNATI" passate 24 ore dall'invio e, per differenza, sarà possibile risalire ai "NON CONSEGNATI".

PARTE TERZA

L'IMPIANTO ORGANIZZATIVO DELLA RILEVAZIONE
SULLE ISTITUZIONI PUBBLICHE

Capitolo 1

L'organizzazione della rete territoriale⁶¹

1.1 Aspetti generali

Nell'ambito delle diverse rilevazioni che hanno fatto capo al 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit, la rete territoriale prevista per la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche è stata organizzata in modo molto più snello rispetto alle altre rilevazioni. In considerazione della particolare natura dei soggetti rispondenti, si è puntato a rendere la rete più diretta e semplice possibile, non prevedendo la presenza di alcuni soggetti tradizionalmente coinvolti nelle operazioni censuarie (organi censuari a livello provinciale e comunale e rilevatori) e chiedendo di contro una maggior partecipazione delle stesse unità rispondenti. Anche la scelta di svolgere la rilevazione esclusivamente per via telematica (*paperless census*), coerentemente con gli obiettivi di *Spending Review*⁶², ha corrisposto alla volontà di rendere tutta l'operazione censuaria il meno onerosa possibile. In essa, infatti:

- sono stati assenti i rilevatori e le unità rispondenti sono state investite di funzioni di coordinamento e di supervisione delle operazioni censuarie che riguardano le attività connesse alla compilazione dei questionari della propria istituzione;
- vi è stato un pieno coinvolgimento della rete dei soggetti pubblici che fanno parte del Sistema statistico nazionale (Sistan) in qualità di unità di rilevazione.

La conduzione dell'indagine censuaria in assenza dei rilevatori è stata possibile grazie al supporto delle sedi territoriali Istat, appositamente costituite come Uffici Regionali di Censimento (di seguito URC), su tutto il territorio nazionale. Anche le Province autonome di Trento e Bolzano hanno assunto il ruolo di URC sulla base di apposite intese tra l'Istat e i Servizi di statistica delle rispettive amministrazioni provinciali.

L'organizzazione della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche si è quindi incentrata su una rete di rilevazione costituita unicamente dall'Istat su due livelli territoriali (nazionale e regionale) senza il coinvolgimento di rilevatori, mentre le unità istituzionali sono state investite di funzioni di coordinamento e di supervisione delle operazioni censuarie nel proprio ambito anche con riferimento alle unità locali ad esse afferenti e dislocate sul territorio.

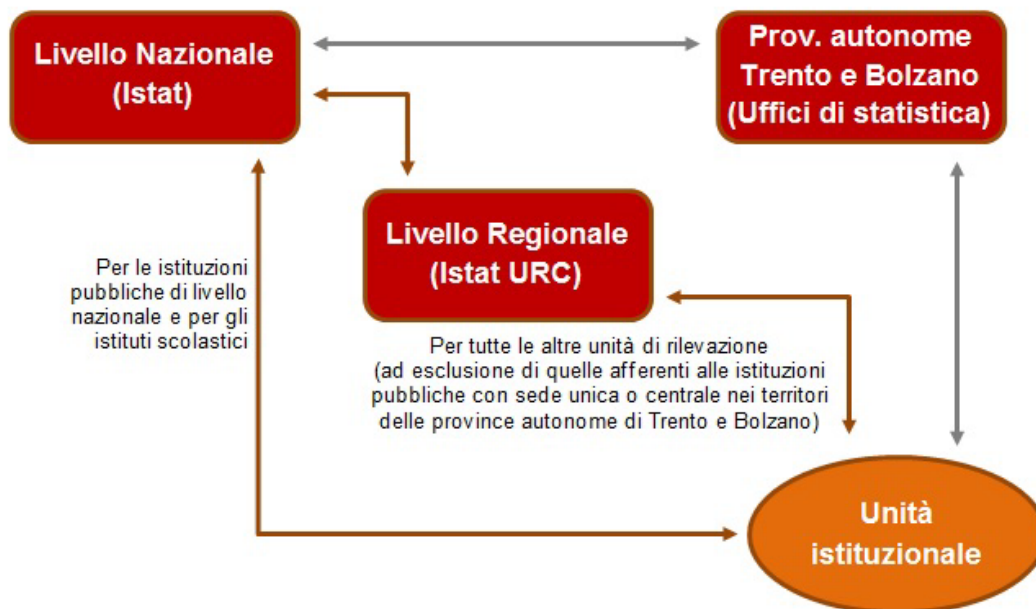
L'articolazione della rete territoriale è sinteticamente illustrata nella Figura 1.1, dove il livello nazionale è stato di competenza dell'Istat centrale e quello regionale è spettato al personale delle sedi territoriali dell'Istat, ovvero degli URC.

Nei territori delle Province autonome di Trento e di Bolzano la realizzazione della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche è stata affidata rispettivamente al Servizio statistica della provincia di Trento e all'Istituto provinciale di statistica della provincia di Bolzano (ASTAT), costituiti in URC per l'occasione censuaria.

⁶¹ Autori del capitolo:
- Paragrafo 1.1, 1.2, 1.4: Paola Naddeo;
- Paragrafo 1.3: Francesca Orecchini.

⁶² Cfr. DL 6 luglio 2012 n. 95 convertito dalla L. 7 agosto 2012 n. 135.

Figura 1.1 - Rete territoriale per la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche



Come illustrato nella circolare n. 1 del 16 luglio 2012 contenente disposizioni tecnico-operative per la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche (Parte Prima, Paragrafo 1.3), le altre figure previste dall'organizzazione della rilevazione censuaria sono state rappresentate da soggetti che fanno capo alle stesse istituzioni pubbliche coinvolte⁶³. In particolare:

- l'Incaricato del coordinamento della rilevazione;
- il referente di unità locale.

Il dirigente o funzionario incaricato del coordinamento della rilevazione (di seguito *Incaricato*) ha rappresentato, per ciascuna unità istituzionale, il diretto interlocutore dell'Istat nel corso di tutte le operazioni censuarie e ha avuto il delicato compito di assicurare la corretta e completa compilazione dei due diversi modelli, rispettivamente per l'unità istituzionale e per ciascuna unità locale ad essa afferente, in cui è stato articolato il questionario di censimento predisposto dall'Istat. Nel caso delle istituzioni pubbliche facenti parte delle rete del Sistema statistico nazionale (Sistan), l'Istat si è potuta avvalere, nel corso delle operazioni censuarie, della collaborazione dell'Ufficio di statistica della singola istituzione e il ruolo dell'*Incaricato* è stato svolto di norma dal responsabile di detto ufficio. Ciò ha naturalmente posto le basi per un rafforzamento del ruolo del Sistan nell'ambito della statistica ufficiale.

1.2 Il ruolo dell'Istat a livello nazionale

Il ruolo e le attività svolte centralmente dall'Istat, in sintonia con quanto stabilito dal PGC, si possono sintetizzare in:

- 1) definire gli aspetti organizzativi, tecnici e metodologici della rilevazione censuaria;
- 2) assicurare un'adeguata informazione e formazione al personale degli URC, nonché a tutto il personale Istat coinvolto a vario titolo nelle attività di rilevazione;

⁶³ La circolare n. 1 del 16 luglio 2012 è stata predisposta in due diverse versioni, a seconda che i destinatari fossero le istituzioni pubbliche facenti parte della rete del Sistema statistico nazionale (Sistan) o meno.

- 3) fornire informazione e assistenza tecnica alle istituzioni pubbliche di livello nazionale quali Ministeri (compresa la Presidenza del Consiglio), organi costituzionali, Agenzie dello Stato, eccetera;
- 4) organizzare riunioni informative con i referenti delle principali istituzioni pubbliche di livello nazionale per illustrare gli obiettivi e le modalità della rilevazione;
- 5) sovrintendere alle operazioni censuarie ed effettuare interventi correttivi nei casi di criticità;
- 6) svolgere la rilevazione degli istituti scolastici – statali;⁶⁴
- 7) assicurare il monitoraggio nelle diverse fasi in cui si è articolata la rilevazione;
- 8) sollecitare le unità di rilevazione alla compilazione del questionario, anche attraverso l'organizzazione di un seminario online⁶⁵;
- 9) inviare la lettera di diffida ad adempiere alle istituzioni pubbliche non rispondenti;
- 10) assicurare il rispetto del segreto statistico e la tutela della riservatezza delle informazioni personali acquisite presso le unità rispondenti;
- 11) garantire la diffusione e la comunicazione dei risultati censuari.

In particolare, in base a quanto disposto dal Piano Generale di Censimento, l'Istat a livello nazionale, ha definito gli aspetti organizzativi, tecnici e metodologici del censimento e ha sovrinteso alle operazioni censuarie, ne ha assicurato il monitoraggio e adottato le circolari, i provvedimenti e le misure necessarie che hanno approfondito aspetti specifici, al fine di garantirne il buon andamento della rilevazione.

L'Istat ha predisposto il materiale censuario e, in particolare, il questionario di censimento⁶⁶ e tutto il materiale di supporto alla rilevazione⁶⁷, nonché il materiale per la formazione.

L'attività di monitoraggio è stata costante durante l'intero processo di rilevazione grazie al Sistema di Gestione della Rilevazione⁶⁸ che ha consentito in tempo reale di avere informazioni sullo stato di compilazione del questionario da parte delle unità di rilevazione sia a livello di unità istituzionale che di unità locale. Tale attività è stata, naturalmente, indispensabile per le azioni di sollecito alla compilazione e restituzione del questionario oltre che per l'esecuzione delle procedure connesse all'accertamento della violazione dell'obbligo di risposta.

L'Istat a livello nazionale ha inoltre provveduto alla comunicazione integrata nei confronti delle unità di rilevazione volta anche a sollecitare nella diverse fasi della rilevazione le istituzioni pubbliche non rispondenti.

1.3 Il ruolo degli Uffici Regionali di Censimento (URC)

Nell'ambito della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche un ruolo fondamentale è stato svolto dagli URC, presenti su tutto il territorio nazionale.

A livello regionale, gli URC, costituiti presso le sedi territoriali dell'Istat, hanno vigilato sulla realizzazione di quanto stabilito dal PGC, dalle circolari e dalle norme tecniche, assicurando il rispetto delle modalità e dei tempi da queste previsti. Complessivamente a livello territoriale sono

⁶⁴ Per scuole statali si fa riferimento agli istituti scolastici afferenti al MIUR.

⁶⁵ Webinar dal titolo "9° Censimento generale dell'industria e dei servizi. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche: Istat risponde" tenutosi il 7 dicembre 2012.

⁶⁶ Il questionario è stato predisposto dai componenti della Task Force (TF) Istat per la definizione dei contenuti della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche (Delibera DPTS n. 178 del 08.11.2011).

⁶⁷ La lettera informativa, le circolari e i riferimenti normativi; il glossario, le guide alla compilazione, altri documenti a supporto della compilazione (quali ad esempio le Istruzioni per l'individuazione delle unità locali delle istituzioni pubbliche).

⁶⁸ Per la trattazione approfondita del sistema di monitoraggio si rimanda al Fascicolo "Il sistema informatico integrato" facente parte della presente pubblicazione.

stati coinvolti 18 Uffici Istat e i due Uffici di statistica delle amministrazioni provinciali autonome di Trento e di Bolzano.

Nel corso di tutte le operazioni censuarie ciascun URC ha svolto attività di supporto coordinate dai Responsabili Istat Territoriali (RIT).

In particolare, gli URC per le istituzioni pubbliche aventi sede unica o centrale nel territorio di rispettiva competenza e in sintonia con quanto previsto dalla circolare n. 1, oltre che dal PGC, hanno svolto attività di:

- 1) informazione-(formazione) e assistenza tecnica alle unità istituzionali rispondenti;
- 2) monitoraggio dell'andamento della rilevazione ed eventuale intervento nei casi di criticità;
- 3) supervisione delle attività svolte dai dirigenti o funzionari investiti del ruolo di *Incaricato* delle unità istituzionali, provvedendo anche all'attività di sollecito alla corretta e completa compilazione del questionario;
- 4) risoluzione di eventuali criticità al fine di assicurare il buon andamento della rilevazione.

Inoltre per ridurre l'onere di risposta e fornire un ulteriore supporto alle unità di rilevazione è stata appositamente implementata una piattaforma di *e-learning In-Formazione IP* sulla quale sono stati resi disponibili una serie di prodotti e servizi (moduli didattici, *tutorial*, eccetera), fruibili online⁶⁹. Gli URC hanno fornito le credenziali di accesso alla piattaforma all'*Incaricato* e al referente di unità locale.

Il monitoraggio continuo della rilevazione nel territorio di propria competenza e la costante supervisione dell'operato dell'*Incaricato*, attraverso l'applicazione informatica appositamente realizzata dall'Istat hanno consentito agli URC di intervenire tempestivamente nel caso di criticità.

1.4 Il ruolo del Sistan e il coinvolgimento diretto delle istituzioni pubbliche

Il Censimento delle istituzioni pubbliche ha rappresentato un'occasione importante per valorizzare e potenziare la rete del Sistema statistico nazionale (Sistan) al fine di *“realizzare l'unità di indirizzo, l'omogeneità organizzativa e la razionalizzazione dei flussi informativi a livello centrale e locale”*, in sintonia con quanto previsto dall'art. 1 del D.Lgs n. 322/1989 “Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica ai sensi dell'art. 24 della L. 23 agosto 1988, n. 400” (Parte Prima, Paragrafo 1.1). L'importanza di tale funzione è stata evidenziata nella lettera informativa⁷⁰ del 3 luglio 2012 a firma del Presidente dell'Istat e inviata ai legali rappresentanti delle istituzioni pubbliche facenti parte del Sistan per dare avvio alla rilevazione.

In realtà, l'importanza del ruolo del Sistan nello svolgimento della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche viene sottolineata sin dal PGC⁷¹. Infatti tra gli obiettivi del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit il PGC indica anche il seguente: *“favorire l'innovazione delle modalità di rilevazione e restituzione di informazioni statistiche tra il Sistema statistico nazionale (Sistan) e il sistema delle imprese”*.

Al fine di valorizzare e potenziare la rete Sistan e stabilire un rapporto più stretto tra le istituzioni pubbliche che ne fanno parte e l'Istat, si è scelto di coinvolgere gli uffici di statistica delle diverse

⁶⁹ Per un'analisi approfondita della piattaforma di *e-learning In-Formazione IP* si rinvia al successivo Paragrafo 3.2.2 del Capitolo 3.

⁷⁰ Si tratta di una lettera con la quale l'Istat ha informato le istituzioni pubbliche dell'imminente avvio della rilevazione illustrandone la tempistica e gli obiettivi. È stata redatta in due diverse modalità a seconda che i destinatari fossero le istituzioni pubbliche facenti parte del Sistan o meno (rispettivamente prot. n. SP/652.2012 e NSP/653.2012).

⁷¹ Il PGC, in base all'art. 50 del D.L. 31 maggio 2010 n. 78, convertito con modificazioni in L. 30 luglio 2010 n. 122, ha valore di legge e non rappresenta quindi un semplice documento tecnico-organizzativo.

amministrazioni con un ruolo di coordinamento delle operazioni censuarie per l'ente di riferimento. Con la lettera informativa il Presidente dell'Istat raccomandava infatti che, in presenza di un ufficio di statistica presso l'istituzione pubblica, il ruolo di *Incaricato* venisse attribuito al responsabile del suddetto ufficio.

Inoltre è importante sottolineare come durante il Censimento delle istituzioni pubbliche il nuovo *Portale del Sistan* si sia rivelato uno strumento importante per favorire una sinergia tra le istituzioni pubbliche e l'Istat anche perché nel Portale è stato possibile per i referenti delle istituzioni accedere, attraverso il link al Portale del censimento, oltre che alla documentazione a supporto della rilevazione anche alla piattaforma di *e-learning In-Formazione IP* (Parte Terza, Paragrafo 3.2.2). Al tempo stesso il coinvolgimento nel *Portale* della rete del Sistan, favorito anche dalla partecipazione delle istituzioni pubbliche al censimento, ha a sua volta contribuito al successo del Portale del Sistan.

Il censimento ha comportato per gli uffici di statistica da un lato un forte impegno, dall'altro una grande opportunità per affermare il loro ruolo nell'ambito del Sistan. Molti uffici di statistica in tale occasione, infatti, hanno assunto il compito di eseguire una rilevazione sulla propria amministrazione e ciò ha favorito la visibilità del loro operato. Nello svolgimento delle attività connesse alla rilevazione, gli uffici di statistica, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 6 del D.Lgs n. 322/1989, hanno avuto accesso - seppure con modalità differenziate sul territorio nazionale - ai dati statistici in possesso dell'amministrazione di appartenenza alla quale hanno potuto richiedere anche elaborazioni *ad hoc* per esigenze statistiche previste dal Programma statistico nazionale⁷².

Anche nel caso delle istituzioni pubbliche non facenti parte del Sistan, come stabilito dalla circolare n. 1, il primo atto necessario per dare avvio alla rilevazione da parte dell'unità istituzionale è stato quello di procedere all'individuazione all'interno della rispettiva amministrazione del soggetto al quale attribuire la funzione di *Incaricato*. In considerazione dell'importanza del ruolo che è stato tenuto a svolgere l'*Incaricato*, la suddetta circolare raccomandava che tale ruolo venisse attribuito ad un dirigente o ad un funzionario dell'amministrazione di appartenenza. Il soggetto *Incaricato*, come nel caso in cui è presente l'ufficio di statistica, è stato infatti investito delle funzioni di coordinamento e supervisione delle operazioni censuarie.

L'*Incaricato* ha rappresentato, come già evidenziato, il diretto interlocutore di Istat nel corso di tutte le operazioni censuarie ed ha avuto il compito di assicurare la corretta e completa compilazione del questionario in entrambe le fasi nelle quali si è articolata la rilevazione tanto per l'unità istituzionale nel suo complesso, quanto per le proprie singole unità locali (Parte Terza, Paragrafo 3.1).

In particolare all'*Incaricato* sono stati attribuiti i seguenti compiti:

- nella Prima fase:
 - comunicare all'Istat l'elenco delle unità locali afferenti alla propria unità istituzionale attraverso la compilazione del Modello per l'acquisizione elenco delle unità locali;
- nella Seconda fase:
 - compilare il *Modello per le unità istituzionali* e il *Modello per le unità locali* relativo all'unità locale sede, unica o centrale, dell'istituzione;
 - in caso di istituzioni plurilocalizzate nominare un referente per ciascuna unità locale qualora lo ritenesse necessario;
 - coordinare le attività dei referenti delle unità locali;
 - monitorare lo stato di compilazione del Modello per le unità locali da parte dei rispettivi referenti;

⁷² Si ricorda che la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche rientra tra le rilevazioni statistiche soggette all'obbligo di risposta del Programma statistico nazionale (codice IST-02380). Cfr. Parte Prima, Capitolo 1.

- sollecitare, in caso di inerzia, i referenti delle unità locali alla compilazione del relativo Modello.

All'*Incaricato* è stata consentita pertanto un'elevata flessibilità organizzativa nella scelta dei soggetti da nominare come referenti delle unità locali; nella possibilità di occuparsi direttamente della compilazione del Modello per le unità locali di alcune o di tutte le unità locali dell'istituzione; nella scelta dei propri collaboratori in funzione della numerosità delle unità locali afferenti alla propria unità istituzionale. In ogni caso, è rimasto comunque il soggetto responsabile della rilevazione.

Per la prima volta quindi il ruolo svolto dalle unità di rilevazione non è stato confinato a quello di rispondere all'indagine censuaria compilando il relativo questionario, ma ha comportato in capo al soggetto investito delle funzioni di *Incaricato*, un'attività di coordinamento delle operazioni censuarie all'interno dell'amministrazione di appartenenza. Nei fatti ciò si è verificato per tutte le istituzioni pubbliche coinvolte, anche se in misura senza dubbio maggiore per quelle facenti parte della rete Sistan.

Un aspetto importante da sottolineare è che, dal momento che la rilevazione è stata gestita interamente via web e che il sistema informatico ha consentito un monitoraggio continuo degli esiti della rilevazione, è stato possibile ridurre in modo rilevante - rispetto al passato - i tempi di rilascio dei dati definitivi, venendo in questo modo incontro alle esigenze degli utilizzatori delle statistiche sulla Pubblica Amministrazione. La disponibilità di nuovi dati censuari ha poi consentito di "popolare" il *Portale statistico della PA* (<http://dati.statistiche-pa.it/>) di nuovi indicatori utili ai fini della misurazione della performance della Pubblica Amministrazione e consentire quindi lo sviluppo di nuove stime di efficienza e di produttività.

Capitolo 2

Il calendario delle attività⁷³

La data di riferimento del Censimento delle istituzioni pubbliche è stata fissata, come le altre rilevazioni del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi, al 31 dicembre 2011.

Le attività di preparazione del censimento, oltre alla concettualizzazione dell'impianto organizzativo a fondamento della rilevazione, hanno riguardato il disegno del questionario; la predisposizione della lista precensuaria delle istituzioni pubbliche; la predisposizione dei documenti a supporto della compilazione (guida, glossario, FAQ, eccetera); la costituzione degli Uffici Regionali di Censimento (URC); la formazione al personale degli URC; la predisposizione e invio della lettera informativa e della circolare tecnica n. 1.

Il questionario è stato realizzato entro il 30 aprile 2012, mentre la lista precensuaria è stata resa disponibile a partire dal mese di giugno.

La formazione alla rete di rilevazione, come descritto nel Paragrafo 3.2 del Capitolo 3, è stata svolta in più occasioni in relazione alle due fasi in cui è stata articolata la Rilevazione delle istituzioni pubbliche: rispettivamente in prossimità della Prima fase (ad aprile e giugno 2012), nel corso della Prima fase per risolvere alcune criticità emerse (a luglio 2012) e per preparare l'avvio della Seconda fase (ad ottobre 2012). Il personale delle Sedi territoriali dell'Istat è stato coinvolto nella rilevazione sulla base di una specifica delibera con la quale si è provveduto a costituire presso le sedi territoriali gli Uffici Regionali di Censimento e a nominare i Responsabili Istat Territoriali (RIT)⁷⁴.

Prima dell'avvio della rilevazione è stata effettuata un'accurata fase di *test* della funzionalità del Sistema di Gestione della Rilevazione nella piattaforma corporate dell'Istat, Indata.

Propedeutico all'avvio della Prima fase della rilevazione è stato l'invio alle istituzioni pubbliche presenti nella lista precensuaria, oltre che della lettera informativa del 3 luglio 2012 a firma del Presidente dell'Istat, anche della circolare n. 1 del 16 luglio 2012 contenente le disposizioni tecnico-operative della rilevazione (Parte Prima, Paragrafo 1.3).

La Prima fase della rilevazione è iniziata il 26 luglio 2012, data in cui è stata resa accessibile alle unità di rilevazione la piattaforma Indata per la compilazione online. La chiusura di questa fase, inizialmente fissata al 31 agosto 2012, è stata prorogata al 23 settembre, per venire incontro alle esigenze delle istituzioni pubbliche, anche in considerazione del periodo estivo.

A seguito della chiusura della Prima fase sono state inviate la circolare n. 2/IPR e la circolare n. 2/IPNR del 24 settembre 2012 (Parte Prima, Paragrafo 1.3), indirizzate rispettivamente alle istituzioni che hanno partecipato alla Prima fase e a quelle inadempienti ad essa fornendo istruzioni differenziate e con le quali è stata comunicata la data dell'1 ottobre 2012 per l'avvio della Seconda fase per tutte le istituzioni pubbliche, e la data prevista per il termine dei lavori fissata al 20 dicembre 2012.

Anche la Seconda fase ha visto un protrarsi nel tempo, per dare modo alle istituzioni ritardatarie di acquisire i dati necessari alla corretta e completa compilazione del questionario. Il censimento si è concluso il 10 aprile 2013.

Nel Prospetto 2.1 è riportato il calendario delle attività.

⁷³ Autore del capitolo: Valeria Maria D'Amico.

⁷⁴ Deliberazione n. 19/DIQR del 22 maggio 2012.

Prospetto 2.1 - Calendario generale delle attività

ATTIVITA	Scadenza
Data di riferimento del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit	31 dicembre 2011
Formazione introduttiva sugli aspetti organizzativi e sulla tecnica di rilevazione rivolta al personale delle sedi territoriali Istat e degli Uffici di statistica delle Province autonome di Trento e Bolzano	16 - 17 aprile 2012
Predisposizione e rilascio del questionario da parte della Task Force per la definizione dei contenuti della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche	Entro il 30 aprile 2012
Costituzione degli URC e nomina dei Responsabili Istat Territoriali (RIT)	22 maggio 2012
Predisposizione e rilascio della lista precensuaria delle istituzioni pubbliche	Entro il 15 giugno 2012
Test interno per verificare la funzionalità dell'applicazione web dedicata alla Prima fase del questionario online.	Entro l'8 giugno 2012
Formazione tecnico-operativa per la Prima fase della rilevazione rivolta al personale degli URC	13 - 14 giugno 2012
Rilascio utenze al personale degli URC per accedere alla pagina web dedicata alla Prima fase della rilevazione e verifica funzionalità del questionario online	Seconda metà di giugno 2012
Invio alle istituzioni pubbliche della Lettera informativa del 3 luglio 2012 a firma del Presidente dell'Istat	Entro 18 luglio 2012
Invio alle istituzioni pubbliche della Circolare tecnica n. 1 del 16 luglio 2012 (e dell'allegato con credenziali per l'accesso alla compilazione online del questionario)	Entro il 23 luglio 2012
Formazione tecnico-operativa per la Prima fase della rilevazione rivolta al personale degli URC	23 luglio 2012
Avvio della Prima fase della rilevazione	26 luglio 2012
Scadenza inizialmente stabilita per la chiusura della Prima fase della rilevazione	31 agosto 2012
Invio di solleciti alle istituzioni pubbliche parzialmente o non rispondenti che fanno parte del Sistan	Prima settimana di settembre 2012
Scadenza effettiva per la chiusura della Prima fase della rilevazione	23 settembre 2012
Avvio della Seconda fase della rilevazione.	1 ottobre 2012
Incontro di formazione tecnico-operativa per la Seconda fase della rilevazione rivolta al personale degli URC	1 e 3 ottobre 2012
Avvio della rilevazione per gli istituti scolastici	17 ottobre 2012
Invio della lettera di ultimo sollecito alla compilazione dell'8 febbraio 2013 per le istituzioni pubbliche e per le istituzioni scolastiche	entro il 20 febbraio 2013
Scadenza per la chiusura della Seconda fase	10 aprile 2013

Capitolo 3

Il processo di rilevazione⁷⁵

3.1 Le fasi della rilevazione

Nell'ambito del 9° Censimento generale delle imprese e Censimento delle istituzioni non profit (CIS), che ha coinvolto imprese, istituzioni pubbliche e istituzioni non profit, la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche si è contraddistinta per essere stata articolata in due distinte fasi, ciascuna con un proprio questionario e con obiettivi conoscitivi specifici.

La Prima fase è iniziata il 26 luglio 2012 e si è conclusa il 23 settembre 2012. Gli obiettivi della Prima fase sono stati:

- 1) l'aggiornamento delle informazioni di natura anagrafica delle unità istituzionali presenti nella lista precensuaria;
- 2) l'acquisizione del nominativo e delle informazioni identificative del soggetto (dirigente o funzionario) *Incaricato*;
- 3) l'acquisizione dell'elenco delle unità locali afferenti a ciascuna unità istituzionale risultante attiva e plurilocalizzata alla data di riferimento del 31 dicembre 2011 e dei nominativi degli eventuali referenti di ciascuna unità locale.

La Seconda fase ha preso avvio il 1° ottobre 2012 e, al fine di raccogliere le informazioni relative al numero più elevato possibile di istituzioni pubbliche e di svolgere le attività di accertamento della violazione dell'obbligo di risposta, la piattaforma informatica Indata ha consentito l'accesso alla compilazione fino al 10 aprile 2013. In tale fase sono state acquisite informazioni di dettaglio sulle singole istituzioni pubbliche, quali le principali caratteristiche strutturali (in termini di attività economica svolta, consistenza e qualità delle risorse umane), i processi di modernizzazione ed innovazione della PA (amministrazione sostenibile e ICT), le caratteristiche delle unità locali ad esse afferenti e dei principali servizi erogati dalle stesse.

Le informazioni acquisite nel questionario della Prima fase sono state precompilate nel questionario della Seconda fase, anche per le istituzioni che non avevano effettuato l'invio definitivo⁷⁶ del questionario entro il termine stabilito e che hanno potuto proseguire il completamento delle informazioni direttamente nella Seconda fase.

La circolare contenente le disposizioni tecnico-operative per dare avvio alla Seconda fase della rilevazione (Parte Prima, Paragrafo 1.3) è stata predisposta in due versioni distinte a seconda che l'unità istituzionale avesse partecipato o meno alla Prima fase:

- all'*Incaricato* delle istituzioni pubbliche che avevano compilato il questionario previsto dalla Prima fase, è stata inviata la circolare n. 2/IPR del 24 settembre 2012 prot. n. 29178. Nella

⁷⁵ Autori del capitolo:

- Paragrafo 3.1: Francesca Orecchini;
- Paragrafo 3.1.1: Federico Mortara;
- Paragrafo 3.2: Paola Naddeo;
- Paragrafo 3.2.1: Marina Giacobbe;
- Paragrafo 3.2.2: Stefania Taralli;
- Paragrafo 3.3: Giovanna Coiro;
- Paragrafo 3.4: Anna Calabria e Valeria Maria D'Amico;
- Paragrafo 3.5: Nevio Albo;
- Paragrafo 3.6: Anna Calabria.

⁷⁶ In diversi casi si è, infatti, verificato che le istituzioni nella Prima fase hanno provveduto a compilare il questionario ma non hanno poi effettuato l'invio definitivo con modalità online tramite la procedura prevista.

circolare sono stati definiti gli obiettivi della Seconda fase, illustrate le modalità di compilazione del questionario, chiarito il ruolo dell'*Incaricato*, degli eventuali Referenti di unità locale e degli URC. Sono state, inoltre, fornite istruzioni sulle modalità di accesso al questionario (possibile nella Seconda fase con le stesse credenziali utilizzate per la Prima fase).

- al legale rappresentante delle istituzioni pubbliche inadempienti alla compilazione del questionario della Prima fase della rilevazione è stata inviata la circolare n. 2/IPNR del 24 settembre 2012 prot. n. 29179 con la quale l'istituzione era invitata ad adempiere secondo le istruzioni tecniche illustrate nella stessa circolare. Nella circolare n. 2/IPNR sono stati indicati i riferimenti normativi della rilevazione censuaria, le credenziali (utenza e password) per accedere alla compilazione online del questionario e, in allegato, è stato riportato il facsimile del Modello MT1 per la comunicazione del nominativo dell'*Incaricato* del coordinamento della rilevazione, da inviare all'Istat esclusivamente via internet entro 10 giorni dal ricevimento della circolare stessa e prima di poter accedere alla Seconda fase. Il modello MT1 ha permesso di identificare il soggetto *Incaricato* e le informazioni di natura anagrafica (quali codice fiscale, denominazione, indirizzo della sede legale, eccetera) dell'istituzione inadempiente alla Prima fase. Tutti questi dati sono stati utilizzati per l'aggiornamento delle informazioni anagrafiche presenti nella lista precensuaria in modo da poter contattare le istituzioni pubbliche che non avevano partecipato alla Prima fase.

Per ogni fase è stato utilizzato un apposito questionario, da compilare esclusivamente via internet. Nella Prima fase è stato utilizzato un questionario di tipo *short form*, composto unicamente dal Modello per l'acquisizione dell'elenco delle unità locali, nel quale le istituzioni dovevano riportare il nominativo dell'*Incaricato*, l'elenco delle unità locali dell'istituzione e i nominativi degli eventuali referenti delle unità locali, nonché lo stato di attività dell'istituzione al 31 dicembre 2011, data di riferimento del censimento.

Nella Seconda fase il questionario utilizzato è stato di tipo *long form*, articolato in un Modello per le unità istituzionali, mediante il quale sono state richieste informazioni sull'istituzione nel suo complesso e un Modello per le unità locali, per acquisire informazioni relative a ciascuna unità locale afferente l'istituzione, elencata nella Prima fase della rilevazione. Inoltre in ciascun Modello per le unità Locali era presente una scheda di Profilo del servizio da compilare per ogni servizio erogato dalle unità locali. Ciascun Modello per le unità Locali è risultato costituito da tante schede di Profilo del servizio quanti erano i servizi erogati dalle unità locali.

Sulla base del numero di unità locali dichiarate dalle istituzioni, l'Istat ha rilasciato a ciascun soggetto *Incaricato* e, tramite questi, agli eventuali referenti delle unità locali (nominati e delegati dall'*Incaricato*), utenze e password necessarie per accedere alla compilazione via web dei modelli di censimento.

Scaduto il termine per la compilazione e restituzione del questionario della Seconda fase, alle istituzioni inadempienti è stata inviata la lettera di ultimo sollecito ad adempiere dell'8 febbraio 2013 con la quale sono state invitate al corretto e completo adempimento dell'obbligo di legge, ed è stata data loro la possibilità di compilare o completare l'inserimento dei dati e di effettuare l'invio definitivo del questionario.

3.1.1 La rilevazione degli istituti scolastici statali

Nell'ambito della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche, sono stati censiti anche gli istituti scolastici statali di ogni ordine e grado. A tal fine, l'universo di riferimento è stato definito a partire dagli archivi forniti dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR), in quanto le scuole rappresentano unità locali del suddetto ministero. Grazie anche alle informazioni presenti in

questi archivi, gli istituti scolastici sono stati esentati dalla partecipazione alla Prima fase della rilevazione che ha coinvolto le istituzioni pubbliche riducendo, in tal modo, il 'fastidio statistico' a loro carico.

La circolare n. 1/SCU del 24 settembre 2012, prot. n. 29177, contenente le informazioni e le istruzioni di natura tecnica e organizzativa della rilevazione ha dato avvio alla rilevazione degli istituti scolastici. In particolare nella circolare sono stati definiti gli obiettivi della Seconda fase, illustrate le modalità di organizzazione della rilevazione, chiarito il ruolo dell'*Incaricato* e degli eventuali Referenti di unità locale nonché fornite istruzioni sulle modalità di accesso al questionario online.

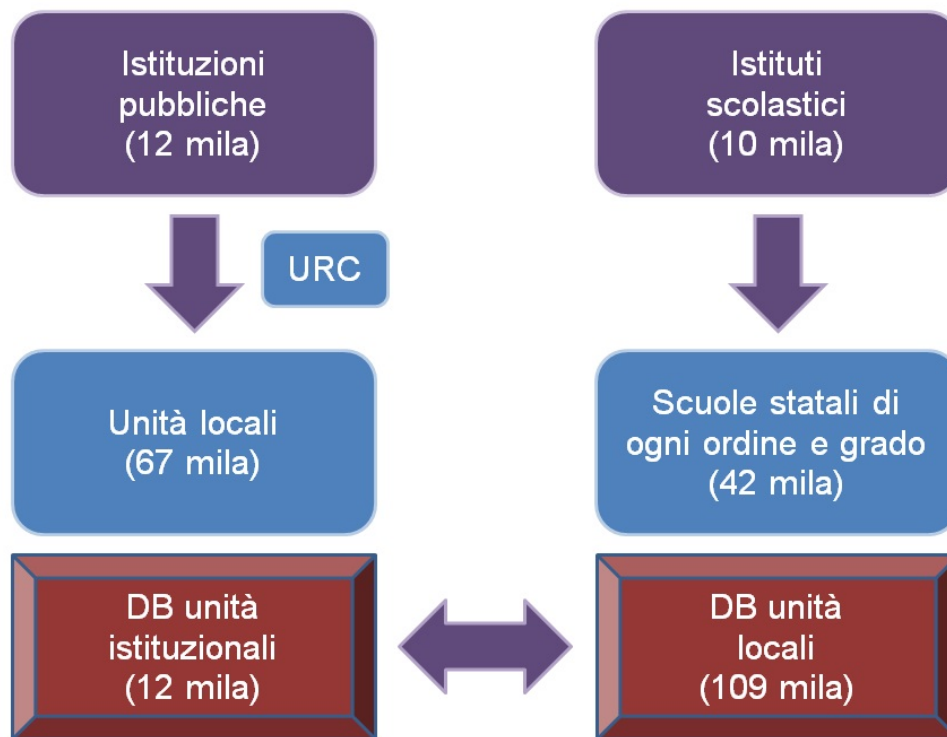
Le unità scolastiche sono state contattate direttamente per posta elettronica attraverso l'invio, oltre che della documentazione, anche delle credenziali per accedere direttamente alla compilazione che doveva avvenire esclusivamente online, attraverso una applicazione web messa a disposizione dall'Istat sullo stesso portale dedicato alle istituzioni pubbliche ed accessibile al seguente link: <https://indata.istat.it/cis2011ipfase2>⁷⁷.

La gestione di questa rilevazione è stata totalmente a carico della sede centrale dell'Istat, senza il coinvolgimento degli URC. Si è trattato quindi di "una rilevazione nella rilevazione".

Infatti, da un lato la rilevazione degli istituti scolastici ha utilizzato gli stessi strumenti della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche (normativa di riferimento, Sistema di Gestione della Rilevazione, applicativo online per la compilazione telematica del questionario, identici contenuti informativi del questionario) dall'altro lato è stata completamente autonoma nelle caratteristiche esecutive. Infatti: è stata predisposta documentazione *ad hoc*, peculiare alle esigenze delle unità scolastiche; è stata utilizzata una e-mail dedicata (scuoleip@istat.it), diversa da quella delle istituzioni pubbliche; è stata organizzata e gestita centralmente, senza ausilio di organi di censimento periferici. Tuttavia, la particolarità più significativa della rilevazione degli istituti scolastici è stata che sono stati considerati "unità istituzionali" gli istituti scolastici (oltre 10 mila). Ciascuno di essi ha compilato i questionari di censimento individuando le proprie unità locali (oltre 40 mila), che nella fattispecie erano le scuole statali di ogni ordine e grado gestite dall'istituto scolastico. Pertanto, l'istituto scolastico, di fatto, è stato assimilato all'unità istituzionale (al pari di un ministero, di un comune, di una regione, eccetera) mentre le scuole da esso gestite sono state assimilate ad unità locali. Infine, secondo le definizioni e classificazioni previste nel censimento, in sede di pubblicazione dei dati, le singole scuole statali così rilevate sono state informaticamente incluse nei dati del MIUR, come unità locali ad esso afferenti. In definitiva, il MIUR non ha rilevato la propria struttura scolastica statale, ma soltanto la propria diretta struttura organizzativa e periferica. Per i motivi esposti appare più evidente la correttezza della espressione relativa alla rilevazione degli istituti scolastici come "rilevazione nella rilevazione" (Figura 3.1).

⁷⁷ Per approfondimenti sulla parte informatica confronta il Fascicolo "Il sistema informatico integrato" facente parte della presente pubblicazione.

Figura 3.1 – Schema di rilevazione del Censimento delle istituzioni pubbliche



Scendendo nel dettaglio del processo di rilevazione degli istituti scolastici statali, il contatto con essi è avvenuto sia tramite la casella di posta elettronica dedicata: scuoleip@istat.it (oltre che con la casella censip@istat.it) che mediante il canale telefonico. Le comunicazioni hanno avuto come referente il Dirigente Scolastico, tranne i casi in cui l'Istituto scolastico ha indicato un altro soggetto istituzionale come *Incaricato del coordinamento della rilevazione*. Se non diversamente indicato nel questionario, l'indirizzo di posta elettronica utilizzato per le successive comunicazioni è stato quello istituzionale, ossia quello composto dal codice meccanografico della scuola seguito da @ e dal dominio 'istruzione.it'.

Le scuole oggetto della rilevazione sono state informate del Censimento delle istituzioni pubbliche mediante l'invio di una prima e-mail in data 17 ottobre 2012 (data di inizio della Rilevazione sugli istituti scolastici), attraverso l'utilizzo della casella di posta elettronica dedicata (scuoleip@istat.it). Successivamente, a fronte di un primo controllo sulle unità rispondenti e con l'approssimarsi della scadenza fissata inizialmente al 20 dicembre 2012, il 7 dicembre 2012 è stato effettuato, sempre via e-mail, un sollecito rivolto agli istituti scolastici che non avevano effettuato, o completato, l'operazione di compilazione del questionario.

È stata, infine, concessa una proroga che ha posticipato la scadenza della rilevazione al 31 gennaio 2013. A seguito di questa proroga, sono stati inviati ulteriori solleciti. Infine, una lettera di diffida ad adempiere è stata spedita mediante raccomandata, con avviso di ricevimento, a quegli Istituti che non avevano mai aperto il questionario e, mediante posta certificata retecisnp@postacert.istat.it, a quegli Istituti che non avevano completato l'operazione di compilazione del questionario indicando, in entrambi i casi, una data ultima per la compilazione. Al

fine di garantire a tutti gli Istituti il tempo necessario per effettuare la rilevazione, così come fissato negli ultimi solleciti, il sito della rilevazione è rimasto attivo sino al 10 aprile 2013.

3.2 La formazione alla rete di rilevazione

Nei due sotto paragrafi che seguono vengono presentate le diverse strategie di formazione rivolte alla rete di rilevazione (e alle stesse istituzioni pubbliche) che sono state adottate dall'Istat: dalla formazione d'aula alla piattaforma di formazione a distanza *In-Formazione IP*.

Nel corso della rilevazione sono stati organizzati a livello centrale diversi interventi formativi che hanno avuto come destinatari il personale degli URC. Si è trattato in generale di formazione d'aula, ma si è fatto ricorso anche ad eventi formativi realizzati con lo strumento della *web conference*.

Il ricorso alla *web conference* ha caratterizzato anche la formazione/assistenza tecnica che alcuni URC hanno effettuato a favore delle unità di rilevazione con sede unica o centrale nel territorio di propria competenza⁷⁸. Accanto alle esperienze di *web conference* a livello territoriale sono stati organizzati anche numerosi interventi formativi che hanno visto la partecipazione di selezionate istituzioni pubbliche presenti a livello locale. Il ricorso alla *web conference* ha consentito di ridurre l'impegno finanziario altrimenti necessario per realizzare in un'unica sede l'attività formativa al personale degli URC coinvolto nella Rilevazione sulle istituzioni pubbliche (si pensi *in primis* ai costi legati al viaggio e al pernottamento nel luogo dove si svolge la formazione di tipo tradizionale, come anche alle ore-uomo da dedicare all'evento formativo, eccetera).

Al fine di fornire un ulteriore supporto alle unità di rilevazione è stata predisposta una piattaforma di *e-learning* cui potevano accedere sia i soggetti investiti del ruolo di *Incaricato* sia i referenti di unità locale di ciascuna istituzione pubblica.

Infine, un ulteriore strumento a supporto delle unità rispondenti è stato fornito con l'organizzazione a livello centrale, e con il supporto logistico di Forum PA s.r.l., del *webinar* (seminario online) dal titolo "9° Censimento generale dell'industria e dei servizi. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche: Istat risponde", tenutosi il 7 dicembre 2012.

Nel corso del *webinar* si è realizzato un doppio collegamento - *video-chat* e *chat* - per comunicare con i partecipanti all'evento. Il canale video è stato utilizzato per la presentazione del questionario di rilevazione da parte di personale dell'Istat nazionale; la *chat* è stato, invece, lo strumento con cui i referenti delle istituzioni pubbliche iscritte e connesse hanno posto quesiti inerenti la compilazione del questionario, ricevendone immediata risposta. I quesiti posti dai partecipanti e le risposte fornite dal personale Istat sono state successivamente trascritti in un file digitale pubblicato in formato *pdf* sul portale web del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi (<http://censimentoindustriaeservizi.istat.it>). In questo modo gli oltre 400 quesiti posti durante il *webinar* sono stati sintetizzati nel documento "Q&A del webinar del 7 dicembre 2012"⁷⁹ in 180 quesiti.

3.2.1 La formazione d'aula e la web conference

Nell'ambito delle attività censuarie, l'obiettivo principale della formazione è stato garantire il corretto trasferimento di metodi, organizzazione e contenuti alla rete di rilevazione, governando le variazioni che possono intervenire a causa della dispersione territoriale e delle caratteristiche dei destinatari. Tale obiettivo è risultato particolarmente pregnante a fronte dell'organizzazione snella

⁷⁸ Si veda al riguardo, Valentini A., Porciani L., La web conference a supporto delle reti di rilevazione della statistica ufficiale: l'esperienza dell'Istat in Toscana, Istat, Working papers n. 8, 2013.

⁷⁹ Il documento è allegato al Fascicolo "La Rilevazione sulle istituzioni pubbliche" facente parte della presente pubblicazione.

della rete di rilevazione. Il sistema di formazione centrale ha avuto l'obiettivo di presidiare in maniera diretta la rete di rilevazione costituita dagli URC; a fianco a questo è stato svolto dalle sedi territoriali un lavoro di info-formazione e assistenza tecnica coordinato, ma più legato alle specificità, agli interlocutori e alle relazioni locali⁸⁰.

Per quanto riguarda la formazione centralizzata è stato costruito e presidiato un sistema di strumenti per condividere a tutti i livelli della rete i contenuti della formazione (conoscenza adeguata dell'organizzazione censuaria, dei contenuti del questionario e delle possibili criticità) e il ruolo di ogni singolo attore coinvolto nella rilevazione (la consapevolezza della propria funzione nell'ambito del processo censuario).

Le attività formative si sono articolate in:

- iniziative di formazione d'aula;
- iniziative di formazione realizzate attraverso lo strumento della *web conference*;
- iniziative di tipo misto.

In tutti i casi è stato reso disponibile un supporto via web, comprendente materiali di documentazione elaborati in funzione della didattica.

I principali nuclei tematici trattati nei programmi sono stati:

- 1) Organizzazione della rilevazione e attori coinvolti;
- 2) Criteri di individuazione delle unità locali;
- 3) Contenuti informativi (questionari);
- 4) Piattaforma web per il conferimento dei dati (Indata);
- 5) Piattaforma di *e-learning* e piani di Info&for a livello territoriale.

Per la rete di rilevazione sono stati organizzati diversi incontri di formazione, il primo dei quali già nel mese di aprile: nel quadro di un'iniziativa di cornice sulle rilevazioni in ambito del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi ("Il quadro d'insieme e focus sulle reti di rilevazione") si è avuta una prima presentazione della rilevazione.

Nel mese di giugno si è svolta una giornata di formazione d'aula tecnico-operativa dedicata alla Prima fase di rilevazione (obiettivi e innovazioni della rilevazione, caratteristiche e lista precensuaria), mentre in luglio si è svolta un'iniziativa che ha visto le sedi territoriali collegate in remoto, per condividere con tutti i colleghi della rete i temi, le problematiche e criticità della Prima fase di rilevazione.

In autunno, all'avvio della Seconda fase della rilevazione, è stata realizzata un'iniziativa in presenza rivolta agli URC, centrata sui seguenti argomenti: le fasi di acquisizione dei dati, il questionario elettronico e la piattaforma informatica della rilevazione, il monitoraggio, il piano dei controlli e la fase di *check*.

Durante la rilevazione, gli URC hanno realizzato, secondo le esigenze e le possibilità locali, iniziative di info-formazione per selezionate istituzioni pubbliche.

Tutte le iniziative formative, hanno utilizzato materiali d'aula realizzati e validati centralmente da Istat; ciò allo scopo di garantire un trasferimento corretto e standardizzato delle informazioni non solo agli operatori della rete di rilevazione, ma anche a ogni istituzione rispondente.

La presenza del portale come unico strumento della raccolta dei dati ha consentito di utilizzare il sito anche come veicolo di info-formazione, realizzando una specifica area dedicata, accessibile tramite credenziali a tutte le unità rispondenti.

⁸⁰ Per la piattaforma di formazione *e-learning* si rinvia al seguente Paragrafo 3.2.2.

Ciò ha consentito di rendere accessibile la info-formazione per tutta la durata della rilevazione e di rinforzare i contenuti con materiali di supporto appositamente realizzati.

3.2.2 In-Formazione IP: il supporto integrato alla rilevazione sul territorio

Il progetto *In-Formazione IP* si inserisce nel solco di varie esperienze di utilizzo dell'*e-learning* volte a modernizzare i processi di rilevazione, migliorandone la qualità, l'efficienza e la sostenibilità, che hanno portato l'Istat a introdurre, nel periodo 2010-2012, innovazioni organizzative, di contenuto e tecnologiche, anche nella formazione per i censimenti. Il progetto *In-Formazione IP* ha consentito di diversificare le strategie formative e informative, ha introdotto l'utilizzo di materiali multimediali e di contenuti formativi differenziati in funzione dei target, ottenendo, grazie al ricorso a tecnologie *web-based*, un notevole incremento dell'offerta e dell'accessibilità della formazione, a costi minimi. È noto e dimostrato che azioni di formazione e informazione ampie, approfondite e omogenee dei soggetti coinvolti nella rilevazione (operatori e rispondenti) producono effetti positivi sulla qualità dei risultati. La formazione e l'informazione, infatti, sono la principale strategia di prevenzione dell'errore non campionario.

Nel caso della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche, il funzionamento della struttura di rilevazione è stato assicurato pressoché esclusivamente da meccanismi di cooperazione inter-istituzionale e l'esigenza di una formazione approfondita ed articolata si è necessariamente confrontata, quindi, con l'assenza di obblighi di formazione per gli Incaricati e per i Referenti presso le istituzioni pubbliche. A fronte di questo vincolo, le innovazioni nei contenuti informativi, nella tecnica di raccolta dei dati e nell'organizzazione della rete censuaria hanno ulteriormente rafforzato l'esigenza da parte dell'Istat di potenziare la leva formativa per garantire la qualità della rilevazione.

In-Formazione IP è stato concepito come un insieme modulare di azioni e di strumenti informativi e formativi utili a sostenere la formazione continua per tutta la durata della rilevazione e adeguati all'attuazione di strategie info-formative modulari e basate su diverse combinazioni di info-formazione in presenza e a distanza.

La progettazione dell'*e-learning* è stata orientata anche alla riduzione del fastidio statistico e al supporto tecnico-metodologico agli Incaricati del coordinamento della rilevazione presso l'istituzione pubblica, attori chiave della Rilevazione che, nelle istituzioni più complesse avevano il compito di assicurare la corretta e completa compilazione dei questionari di censimento relativi all'istituzione nel suo complesso e a tutte le unità locali ad essa afferenti, supervisionando e coordinando le attività di raccolta dati affidate agli eventuali Referenti presso le unità locali.

Le attività info-formative sono state progettate e realizzate⁸¹ su tre differenti livelli:

- 1) Piani di info-formazione integrati, attuati in modalità mista (in presenza e a distanza), rivolti agli Incaricati presso le istituzioni territoriali, e destinati in particolare alle unità istituzionali complesse per le loro dimensioni, l'articolazione organizzativa o la natura giuridica. Questi piani hanno generalmente previsto un incontro iniziale in presenza e il successivo follow up con strumenti e servizi di *e-learning*;
- 2) Strumenti e servizi di info-formazione in *e-learning* puro (solo a distanza) per le unità istituzionali non contattate nelle riunioni in presenza, per il supporto ai Referenti di unità

⁸¹ *In-Formazione IP* è stato progettato e realizzato da un Gruppo di Lavoro della Direzione Centrale per lo Sviluppo ed il coordinamento della Rete territoriale e del Sistan (Del. 23/DIQR/2012), in raccordo con la Task Force interdipartimentale per la formazione a supporto del 9° Censimento dell'industria e dei servizi (Del. 2/DICA/2012). Il Servizio Censimenti Economici dell'Istat, titolare della Rilevazione, ha collaborato per il referaggio sui contenuti, per l'implementazione degli ausili alla compilazione nel questionario online e per l'amministrazione della piattaforma Dokeos.

- locale, e per la gestione del turnover dei vari soggetti incaricati della rilevazione. L'*e-learning* è stato reso accessibile anche alla rete di rilevazione Istat, centrale e territoriale;
- 3) Ausili alla compilazione online integrati nei questionari elettronici, accessibili a tutti i rispondenti e agli operatori censuari abilitati.

Gli strumenti diffusi e i servizi erogati tramite la piattaforma sono stati organizzati in due corsi in *e-learning* destinati rispettivamente alle istituzioni pubbliche territoriali e alle Scuole, e in un *repository* di supporto agli URC, contenente tutti i materiali d'aula e le utilities necessarie a organizzare, svolgere e monitorare le riunioni info-formative a livello territoriale.

Nei corsi allestiti in *In-Formazione IP* sono stati resi disponibili per il download o la consultazione online i seguenti oggetti formativi (*learning objects*) (Figura 3.2):

Figura 3.2 - Home page del corso e-learning per la rilevazione delle istituzioni pubbliche

The screenshot shows the home page of an e-learning course. At the top, there are three logos: 'CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011 ISTITUZIONI PUBBLICHE', 'Indata', and 'CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011'. Below the logos, there are five main content blocks, each with an icon and a list of items:

- Questionario e guida ipertestuale:** Materials that integrate questionnaires and other documentation, allowing for selective and targeted consultation.
- Moduli informativi:** Brief self-contained presentations on the main aspects of the survey.
 - 1 Il 9° CIS 2011
 - 2 La rilevazione sulle istituzioni pubbliche
 - 3 Strumenti e procedure
 - 4 Rilevazione: Unità
 - 5 Rilevazione: percorsi di compilazione
 - 6 Rilevazione: quesiti fondamentali
 - 7 Profili giuridici
- Classificazioni e riferimenti:** Collection of classifications and definitions used in the questionnaires.
- Videotutorial:** Filmed illustrative videos of the navigability and functions of the work environment.
 - 1 Panoramica della piattaforma INDATA
 - 2 Compilazione del questionario
 - 3 Monitoraggio, inserimento / eliminazione unità locali
 - 4 Gestione Controlli e invio definitivo
 - 5 Gestione password INDATA
- Normativa:** Collection of statistical normative.

Questionari e guide ipertestuali: versioni elettroniche e navigabili dei materiali illustrativi, arricchite da link alla documentazione di indagine, alla normativa, alle definizioni e classificazioni ufficiali; Brevi moduli di auto-formazione sugli aspetti salienti della rilevazione, auto-consistenti e corredati da ipertesti, fruibili in maniera assolutamente non vincolata, con possibilità per ciascun utente di personalizzare il proprio percorso didattico;

Video tutorial di introduzione e addestramento alla navigabilità e alle funzioni degli ambienti di lavoro web, basati sull'utilizzo integrato di immagini, grafica illustrativa e testi esplicativi;

Linkografia e repository per la consultazione e il download di tutto il materiale illustrativo, dei documenti tecnici di supporto alla rilevazione, della normativa di interesse e di numerosi documenti di approfondimento.

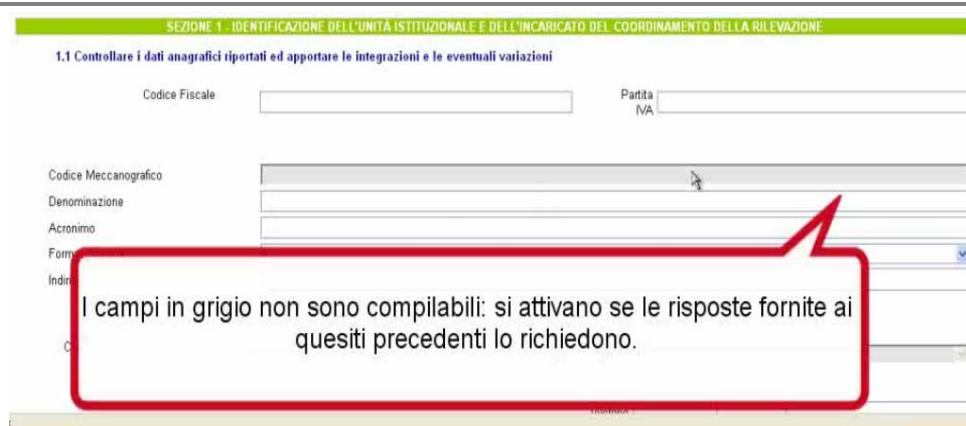
Nella progettazione dell'*e-learning* l'utilità e la rilevanza dei contenuti sono stati i principali criteri guida, mentre nella realizzazione dei corsi si è cercato di assicurare la granularità fine e la modularità dell'architettura, anche per massimizzare la trasferibilità dell'*e-learning*.

I nuclei tematici e i contenuti offerti sono desumibili dalla Figura 3.2.

Tra i materiali didattici, i più innovativi, e i più apprezzati anche nell'ambito di altre rilevazioni⁸², sono i questionari ipertestuali e i *video tutorial*, prodotti che grazie alla multimedialità e alla comunicazione visiva semplificano la comprensione e la memorizzazione delle informazioni. I *video tutorial* sono stati realizzati per avvicinare gli utenti del sito web e del sistema di acquisizione dati, in particolare i rispondenti, all'utilizzo delle funzioni informative e operative di interesse, presentando: una panoramica generale del sistema di acquisizione dei dati (Indata), le funzioni di compilazione del questionario online, il monitoraggio e la gestione delle unità locali, la gestione dei controlli e l'invio definitivo del questionario, la gestione delle password.

Gli *storyboard* dei video sono stati pensati per guidare passo passo alla navigazione dei menu, all'individuazione, comprensione e corretto utilizzo delle funzioni, dei comandi e dei controlli presenti nel sistema, e all'agevole gestione delle maschere. A questo scopo in fase di video editing le sequenze video catturate nel corso di sessioni di lavoro dimostrative sono state integrate con elementi grafici e testuali volti a richiamare l'attenzione sugli aspetti chiave delle procedure e ad illustrarli in maniera rapida ed essenziale (Figura 3.3).

Figura 3.3 - Fotogramma del video tutorial sulla compilazione del questionario



SEZIONE 1 - IDENTIFICAZIONE DELL'UNITÀ ISTITUZIONALE E DELL'INCARICATO DEL COORDINAMENTO DELLA RILEVAZIONE

1.1 Controllare i dati anagrafici riportati ed apportare le integrazioni e le eventuali variazioni

Codice Fiscale Partita IVA

Codice Meccanografico

Denominazione

Acronimo

Forma

Indirizzo

I campi in grigio non sono compilabili: si attivano se le risposte fornite ai quesiti precedenti lo richiedono.

I questionari ipertestuali sono un strumento utile alla formazione d'aula e all'autoformazione, ma si prestano anche alla consultazione rapida. La loro principale caratteristica è quella di consentire la consultazione agile, integrata e selettiva di tutta la documentazione di indagine disponibile anche con riferimento ad un singolo quesito. Nel caso dei questionari di rilevazione delle istituzioni pubbliche queste potenzialità informative dello strumento sono state valorizzate con un accurato lavoro di progettazione concettuale che ha portato ad individuare le aree informative e gli item dei questionari di indagine su cui richiamare l'attenzione dell'utente e a classificarle secondo la seguente tipologia: contenuto informativo delle sezioni, variabili di diffusione core, quesiti filtro, quesiti critici, variabili di classificazione. A ciascuno di questi elementi, corrispondente graficamente ad una "parola calda" o ad un'area "sensibile" del questionario ipertestuale, è stato associato un diverso simbolo grafico, indicante la specifica funzione della meta-informazione collegata (Figura 3.4).

⁸² Per esempio il 6° Censimento dell'agricoltura e la Rilevazione degli Incidenti stradali con lesioni a persone, come documentato dalle indagini di valutazione dell'*e-learning* effettuate ex post presso i corsisti.

Figura 3.4 - Questionario ipertestuale

PAGINA H 2 3 4 5 6 7 8 9

MODELLO PER LE UNITÀ ISTITUZIONALI

1 IDENTIFICAZIONE DELL'UNITÀ ISTITUZIONALE E DELL'INCARICATO DEL COORDINAMENTO DELLA RILEVAZIONE

1.1 Controllare i dati riportati nel riquadro superiore (Quadro A) e indicare in quello sottostante (Quadro B) le integrazioni e le eventuali X variazioni:

Verificare che le informazioni di carattere anagrafico contenute nel riquadro, riferite alla data della compilazione, siano quelle della sede unica o centrale dell'istituzione pubblica; in caso contrario apportare le modifiche necessarie.

Codice meccanografico

(Solo per le scuole)

Forma giuridica

Acronimo

legenda dei simboli

- breve spiegazione di una definizione o di un quesito
- breve spiegazione della regola di compilazione per un quesito
- link alla Guida alla compilazione, al glossario, ad altri documenti illustrativi.
Apri i documenti nel punto in cui trattano il quesito (in un'altra finestra per agevolare la consultazione)
- breve spiegazione degli obiettivi informativi della sezione
- link a materiale ufficiale (classificazioni, regolamenti, normativa) di riferimento per la compilazione, o a risorse esterne (necessario collegamento a internet)

Attraverso la stessa progettazione logica del questionario ipertestuale si è individuato e selezionato il sottoinsieme dei metadati da integrare nel questionario elettronico, che è stato quindi arricchito da ausili essenziali alla compilazione online quali link a risorse internet o *tooltips*, piccoli "box" ipertestuali attivabili allo sfioramento del mouse, contenenti informazioni supplementari relative al termine (o ai termini) evidenziati come "sensibili" (Figura 3.5).

Figura 3.5 - Ausili alla compilazione integrati nel questionario via web

1.5 Indicare l'attività economica principale e le eventuali attività secondarie che l'unità istituzionale

Attività economica principale Gestione di teatri, sale

Attività economica sec Descrivere il tipo di attività, il tipo di servizio erogato (o di bene prodotto) ed eventuali specificazioni utili, utilizzando i termini tecnici più appropriati

Ulteriore attività economica secondaria

Per sostenere la trasferibilità dell'*In-Formazione IP* in *e-learning* sono state predisposte misure di accompagnamento rivolte sia agli Uffici Regionali di Censimento sia agli Incaricati del coordinamento della rilevazione presso l'istituzione pubblica. In particolare:

- per gli Uffici Regionali di Censimento:
 - linee guida per lo svolgimento delle riunioni di *In-Formazione IP* in presenza;
 - Kit d'aula⁸³.
- per tutti gli utenti dell'*e-learning*:
 - modulo d'aula e *video tutorial* di presentazione della piattaforma di *e-learning*;
 - catalogo dei contenuti dei corsi e proposte di percorsi di consultazione, fruibili online all'interno di ciascun corso;
 - integrazione dell'*e-learning* nell'ambiente operativo della rilevazione e definizione ex ante delle utenze di accesso;
 - individuazione di figure di *e-tutor* per il tutoring di contenuto;
 - assistenza tecnica per l'utilizzo della piattaforma di *e-learning* attraverso una casella e-mail dedicata;
 - monitoraggio dell'attività di *e-learning* e invio di report periodici.

I report di monitoraggio dell'*e-learning*, elaborati centralmente dal gruppo di amministrazione della piattaforma sono stati trasmessi settimanalmente agli Uffici Regionali di Censimento che hanno potuto avvalersene, insieme ai report di monitoraggio della rilevazione, per valutare *in itinere* sia l'attività dei rispondenti sia la qualità della rilevazione e per individuare eventuali azioni di controllo sui dati o di ritorno sui rispondenti.

Dal 1° ottobre 2012 al 27 febbraio 2013⁸⁴ il registro della piattaforma di *e-learning* ha rilevato, nel corso dedicato alle istituzioni pubbliche l'attività di 1.665 utenti con profilo di *Incaricato della rilevazione presso l'istituzione pubblica* (pari al 13,6 per cento del totale) e 155 utenti con profilo di *Referente presso l'unità locale*; nel corso per le Scuole gli utenti attivi (profilo unico) sono stati 898. Le sessioni di lavoro complessivamente registrate dalla piattaforma nei due corsi sono 4.893 per le unità istituzionali, 527 per le unità locali e 1.582 per le Scuole, una media complessiva di 2,6 sessioni per utente attivo, più elevata nelle unità istituzionali territoriali e nelle loro unità locali (2,9 e 3,4 rispettivamente), meno nelle scuole (1,8).

Attraverso la piattaforma di *e-learning* sono state erogate nel complesso circa 870 ore di formazione online, alle quali si aggiungono le sessioni di autoformazione offline, svolte sui materiali acquisiti tramite la piattaforma (soltanto il questionario ipertestuale è stato scaricato 2.604 volte).

Per l'info-formazione degli Incaricati presso le istituzioni pubbliche di competenza della Rete territoriale dell'Istat, nel periodo ottobre-novembre 2012, gli Uffici Regionali di Censimento hanno tenuto almeno 128 riunioni in presenza o in *web conference* in 17 diverse regioni d'Italia⁸⁵.

3.3 Il sistema informatico (cenni⁸⁶)

Le innovazioni di metodo, tecniche e organizzative che hanno caratterizzato il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit hanno avuto un impatto

⁸³ Il "Kit d'aula" conteneva: locandina e programma "tipo" della riunione; fogli di firma e attestati; brevi presentazioni personalizzabili sui punti essenziali e sugli aspetti critici della rilevazione; questionari ipertestuali; dispense per i partecipanti.

⁸⁴ Registro della piattaforma Dokeos (<https://formazione.censimento.istat.it/cics/>). Data di interrogazione 27 febbraio 2013.

⁸⁵ Al netto delle Province Autonome di Trento e Bolzano.

⁸⁶ Il sistema informatico integrato realizzato per il 9° Censimento dell'industria e dei servizi è trattato dettagliatamente nell'omonimo fascicolo facente parte della presente pubblicazione.

rilevante anche sulla struttura informatica a supporto della gestione della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche.

In questa sede si forniscono solo alcuni brevi cenni sulle innovazioni adottate al fine di mettere in luce gli indubbi benefici connessi con i principi sottostanti alla *Spending Review* (snellimento delle procedure e contenimento dei costi), rinviando per ulteriori approfondimenti al Fascicolo tematico "Il sistema informatico integrato" facente parte della presente pubblicazione.

Tra le principali innovazioni va senza dubbio segnalato il fatto che la rilevazione si è per la prima volta svolta esclusivamente online (*paperless census*), prevedendo l'utilizzo di internet come unica modalità sia per compilare che per restituire il questionario. Ciò ha reso necessario mettere a disposizione sulla piattaforma informatica dedicata tutti i documenti a supporto della rilevazione⁸⁷, per le unità istituzionali rispondenti, anche mediante la piattaforma di formazione a distanza appositamente implementata in cui sono stati resi disponibili una serie di prodotti e servizi di supporto alla rilevazione (moduli didattici, *tutorial*, eccetera), fruibili online, illustrati nel paragrafo precedente.

Il sistema informatico ha assunto, pertanto, un ruolo rilevante nello svolgimento della rilevazione censuaria andando ad agire sui tre aspetti fondamentali dell'indagine:

- acquisizione dei dati censuari;
- supporto alla compilazione dei questionari;
- monitoraggio dell'andamento della rilevazione.

L'acquisizione dei dati censuari è stata resa possibile grazie al sistema informatico, visto che non era prevista nessuna forma cartacea di acquisizione delle informazioni. Le istituzioni pubbliche e gli istituti scolastici hanno potuto compilare il questionario accedendo direttamente al sito della rilevazione oppure tramite il portale del censimento CIS 2011, entrando nella sezione dedicata alle istituzioni pubbliche. Il sistema di acquisizione dei dati ha rappresentato, quindi, il questionario online e ha consentito alle istituzioni pubbliche e agli istituti scolastici di entrare in un ambiente di lavoro semplificato che ha permesso la compilazione, il salvataggio e l'invio definitivo delle informazioni richieste.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, l'applicazione ha consentito alle istituzioni pubbliche (in tutte e due le fasi della rilevazione) e agli istituti scolastici (che hanno avuto accesso direttamente alla Seconda fase) di visualizzare e scaricare in formato *pdf* la lettera informativa e le varie circolari relative alla rilevazione, precedentemente inviate attraverso i canali ufficiali. Nello specifico, oltre alla possibilità di compilare il questionario e di scaricare in locale la Guida alla compilazione, si è potuto accedere ad una sezione chiamata "Istruzioni" per controllare tutti i documenti relativi alla Prima fase della rilevazione e, dal 1° ottobre 2012, anche i documenti riguardanti la Seconda fase (il questionario, i riferimenti normativi, le istruzioni per individuare le unità locali, la classificazione delle attività economiche e la classificazione dei servizi). È stata data anche la possibilità di visionare gli strumenti multimediali a supporto alla compilazione (*In-Formazione IP*).

L'architettura del sistema informatico ha inoltre consentito di effettuare un monitoraggio continuo dello stato di compilazione nonché di restituzione dei questionari ai vari livelli della rete di rilevazione. Infatti, nonostante si sia scelto di adottare una rete di rilevazione molto snella affidando alle stesse unità rispondenti un ruolo cruciale nelle diverse fasi della rilevazione (Parte Terza, Paragrafo 1.4), la diversificazione dei ruoli e delle funzioni assegnate ai vari livelli ha reso necessario prevedere profili di accesso diversificati per tipologia di utente.

⁸⁷ Documenti di tipo normativo, elenco dei contatti, Guida alla compilazione, questionario, glossario, FAQ, eccetera.

In particolare: 1) il referente della singola unità locale afferente all'istituzione pubblica ha potuto verificare lo stato di compilazione del relativo questionario (Modello per le unità locali); 2) l'*Incaricato* ha potuto non solo verificare la compilazione del questionario per l'unità istituzionale (Modello per le unità istituzionali), ma anche monitorare lo stato di compilazione dei questionari da parte dei referenti di ciascuna unità locale dell'istituzione, qualora delegati; 3) a livello regionale gli Uffici Regionali di Censimento (URC), hanno potuto monitorare la compilazione dei modelli per le UI e per le UL per tutte le istituzioni pubbliche della regione di competenza; 4) a livello nazionale l'Istat ha potuto effettuare il monitoraggio per tutte le istituzioni pubbliche, oltre che per gli istituti scolastici.

L'avvio della Seconda fase della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche è stato possibile solo a seguito del monitoraggio delle unità rispondenti alla Prima fase della rilevazione. Infatti, come già illustrato, il monitoraggio ha permesso di disporre di una lista di istituzioni pubbliche che non avevano partecipato alla Prima fase ed a queste è stata data la possibilità di regolarizzare la propria posizione (Parte Terza, Paragrafo 3.1). Tramite questo processo è stata aggiornata la lista precensuaria in modo da poter contattare le istituzioni pubbliche che non avevano partecipato alla Prima fase.

3.4 La gestione delle comunicazioni e l'invio dei solleciti

I canali utilizzati per gestire le comunicazioni nell'ambito della rete censuaria sono stati molteplici: la posta elettronica ordinaria, con caselle di posta predisposte per l'occasione, la posta elettronica certificata (retecisnp@postacert.istat.it); la posta cartacea (semplice e raccomandata) e il telefono. Le caselle di posta elettronica ordinaria dedicate alla rilevazione sono state:

- a) per la generalità delle istituzioni pubbliche censip@istat.it (in prevalenza per l'assistenza alla compilazione in termini di contenuti);
- b) per gli istituti scolastici: scuoleip@istat.it;
- c) per la generalità delle istituzioni pubbliche e per gli istituti scolastici inforip@istat.it per l'assistenza di tipo informatico.

La casella di posta elettronica ordinaria è stata utilizzata sia nella Prima che nella Seconda fase della rilevazione per inviare documentazione e solleciti alla corretta compilazione del questionario rivolti alle istituzioni non rispondenti o parzialmente rispondenti.

La posta elettronica ordinaria e il telefono sono stati i canali attraverso i quali i rispondenti potevano richiedere nel modo più veloce e diretto chiarimenti o segnalare anomalie e situazioni particolari verificatesi durante lo svolgimento della rilevazione.

Per ricevere assistenza di tipo tecnico-informatico i rispondenti si sono potuti avvalere anche dei moduli di richiesta, inviabili direttamente dal sito dedicato all'indagine. Gli utenti potevano scegliere da un menù a tendina l'area di interesse per la quale richiedere assistenza: per problemi legati ai contenuti del questionario o per problemi informatici. Per quest'ultimo ambito l'assistenza era fornita direttamente dal personale specializzato che poteva rispondere nel modo più immediato ed efficace attraverso la casella di posta inforip@istat.it.

Per l'invio di comunicazioni ufficiali ci si è avvalsi anche della casella di posta elettronica certificata (PEC). Tramite la PEC, in particolare, è stato gestito l'invio delle diffide ad adempiere all'obbligo di risposta (Ultimo sollecito) sia per le istituzioni pubbliche che per le istituzioni scolastiche.

Il ricorso alla posta cartacea è stato limitato allo stretto indispensabile sia per gestire in tempi brevi le comunicazioni alle unità di rilevazione sia per esigenze di contenimento dei costi. La posta cartacea (raccomandata) è stata in particolare utilizzata all'inizio delle operazioni censuarie per

l'invio delle comunicazioni preliminari (lettera informativa e alcune circolari) perché non si disponeva ancora del nominativo del soggetto *Incaricato* corredato di indirizzo e-mail nonché degli indirizzi PEC delle istituzioni destinatarie. Successivamente, dopo la data di chiusura della rilevazione, sono state inviate tramite posta raccomandata anche le lettere di ultimo sollecito ad adempiere all'obbligo di risposta a unità non rispondenti o parzialmente rispondenti sempre nei casi in cui non si disponeva dell'indirizzo PEC. In tutti gli altri casi si è fatto ricorso alle caselle di posta elettronica consentendo un risparmio in termini di tempi e costi in un'ottica di *Spending Review*.

3.5 Le FAQ

Sul sito internet dedicato al Censimento delle istituzioni pubbliche – insieme alla documentazione ufficiale dell'Istituto nazionale di statistica, alle istruzioni riportate nei vari materiali informativi e a uno specifico glossario – è stato pubblicato per la consultazione online e offline un file, in formato *pdf*, contenente le cosiddette “FAQ” (*Frequently Asked Questions*), ossia un compendio delle risposte alle domande più ricorrenti relative ad aspetti significativi del censimento, riguardante principalmente la corretta compilazione dei quesiti dei questionari censuari.

La selezione delle domande rilevanti da parte del personale Istat impegnato nel Censimento delle istituzioni pubbliche è stata eseguita con anticipo rispetto all'avvio della rilevazione, quindi senza considerare la loro frequenza – in modo da garantire fin dall'inizio agli utenti accreditati del sito web un utile e agevole testo di supporto alla compilazione dei questionari digitali –, salvo poi essere integrate nel corso della rilevazione, attraverso una costante attività di raccolta e sintesi dei principali quesiti sottoposti dai rispondenti tramite le diverse modalità di contatto disponibili (modulo di comunicazione telematica; casella di posta elettronica dedicata; e-mail e telefono dei vari operatori coinvolti nel censimento).

Più precisamente, in occasione della Prima fase della rilevazione sono stati predisposti 23 quesiti, corredati da esaustivi testi di risposta, divisi in due aree tematiche, che trovavano corrispondenza in altrettante sezioni del questionario: organizzazione e figure coinvolte nella rilevazione; unità locali.

Per quanto concerne l'organizzazione e le figure coinvolte nella rilevazione, i quesiti hanno riguardato: le regole di compilazione e restituzione del questionario; il ruolo e i compiti *Incaricato*; i requisiti per la sua nomina e le modalità con le quali comunicarla all'Istat; i compiti del referente dell'unità locale; i riferimenti per ricevere assistenza alla compilazione.

Nell'ambito dell'area tematica relativa alle unità locali, invece, i quesiti si sono concentrati su casi di sedi dipendenti di difficile attribuzione come quelli delle unità locali con due o più ingressi; situate in un unico complesso; operanti con codici fiscali diversi; ospitanti locali destinati alla vendita di beni e servizi; affidati in gestione a imprese; aperte solo un giorno alla settimana e nelle quali presta attività un solo dipendente; appartenenti a organismi extraterritoriali o ubicate all'estero ma facenti capo a istituzioni italiane; inattive al 31 dicembre 2011; costituite da caserme e ospedali militari, da postazioni stradali fisse dei vigili urbani, da ASL, e da *Pro loco*.

Allo stesso modo, overosia in parte prefigurando possibili nodi problematici connessi alla peculiare fase della rilevazione e in parte raccogliendo segnalazioni e dubbi espressi *in itinere* dai rispondenti, quando il Censimento delle istituzioni pubbliche è entrato nella Seconda fase, sono stati formulati 65 quesiti, con annesse risposte, divisi in nove aree tematiche. Di queste aree tematiche solo le ultime quattro - risorse umane, amministrazione sostenibile, dotazione e uso ICT e servizi – hanno riprodotto altrettante, omonime sezioni del questionario, mentre le prime cinque - aspetti generali, compilazione e restituzione del questionario, organizzazione e figure coinvolte, stato di attività e unità locali – hanno riguardato quesiti di carattere generale, i quali per metà erano

già stati pubblicati sul sito web del Censimento delle istituzioni pubbliche in occasione della precedente fase di rilevazione.

I nuovi quesiti relativi alle prime cinque aree tematiche hanno riguardato: il metodo di identificazione delle unità di rilevazione; i termini temporali della Seconda fase di rilevazione; l'obbligo di risposta; l'articolazione della rete di rilevazione; i modelli MT1 di comunicazione del nominativo dell'Incaricato del coordinamento della rilevazione e le operazioni di integrazione e correzione del dato afferente al numero di unità locali; le condizioni per considerare attive, inattive e cessate le istituzioni pubbliche e le unità locali; la caratterizzazione delle istituzioni pubbliche unilocalizzate e plurilocalizzate; le definizioni di attività economica esclusiva, principale e secondaria; le indicazioni da seguire nei casi in cui l'istituzione rispondente non ritenga di avere natura pubblica oppure risulti cessata; nonché alcune esemplificazioni relative ai criteri di assegnazione di unità locali e personale, come quelle che concernono i cimiteri; i mercati; le scuole; gli asili; le palestre e le biblioteche comunali, anche quando in essi operano solo lavoratori municipali che garantiscono piccoli servizi di manutenzione.

I quesiti ricadenti nell'area tematica delle risorse umane, invece, hanno avuto come oggetto l'attribuzione del personale nei seguenti, controversi casi: professori dipendenti di un'università che prestano attività di docenza con contratto di diritto privato anche presso un consorzio interuniversitario; lavoratori socialmente utili (LSU) e lavoratori di pubblica utilità (LPU); soggetti che ricoprono cariche elettive; medici di base; guardie mediche; dipendenti pubblici che svolgono anche attività di libero professionista; occupati temporaneamente assenti rispetto al personale effettivo in servizio; personale impegnato congiuntamente in più istituzioni; personale comunale che svolge attività di docenza fuori dell'orario scolastico presso strutture statali.

In merito ad amministrazione sostenibile e dotazione e uso ICT sono state approntate delle FAQ specificamente rivolte a illustrare il significato di alcuni termini ed espressioni, quali: comportamento e modelli di acquisto ecosostenibili; rete intranet; sportello unico per le attività produttive (SUAP) e sportello unico dei servizi al cittadino; dotazione tecnologica complessiva dell'istituzione.

Infine, l'area tematica dei servizi ha incluso sia quesiti definitivi, come quello dedicato alla differenza tra gestione diretta e indiretta dei servizi pubblici, sia quesiti interpretativi, tramite i quali sono stati chiariti alcuni item del questionario. In particolare, questi ultimi hanno riguardato la determinazione del numero dei principali servizi erogati da un'unità locale quando essa ne fornisca nel complesso più di cinque e la determinazione del numero complessivo di utenti effettivi di uno specifico servizio erogato da un'unità locale quando gli aspetti amministrativi inerenti l'erogazione di quel servizio sono gestiti in un'unità locale diversa da quella in cui è effettuata la prestazione, oppure quando l'unità locale è intermedia (ossia, coordina un gruppo di unità locali), o ancora quando uno o più utenti abbiano avuto accesso anche ad altri servizi presso la stessa unità locale.

Nella fattispecie, le numerose richieste di chiarimento sul personale delle istituzioni pubbliche hanno riguardato la rilevazione di condizioni e figure lavorative peculiari, quali quelle di: dipendenti in aspettativa o in congedo temporaneo pluriennale; dirigenti di comuni, università e ASL; dipendenti con incarico dirigenziale ma senza la qualifica di dirigente; personale volontario della protezione civile; lavoratori socialmente utili e lavoratori di pubblica utilità; stagisti, borsisti e assegnisti di ricerca; personale in convenzione o comandato; personale di società partecipate; consulenti degli ordini professionali; dipendenti delle cooperative in servizio presso un'istituzione; lavoratori temporanei con varie qualifiche.

Relativamente ai servizi, all'attività economica e alle unità locali, infine, sono stati richiesti chiarimenti su come individuare i servizi principali e gli utenti, così come l'attività economica

secondaria di un'unità locale appartenente a un comune o a un altro ente locale, a un'università, a un'azienda ospedaliera o a un'ASL, a un ordine professionale, nonché i criteri con i quali stabilire tale appartenenza.

3.6 Il monitoraggio delle attività di rilevazione

La tecnica di rilevazione *paperless* adottata in occasione del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit ha previsto che le istituzioni pubbliche potessero inserire direttamente i dati di propria competenza via internet e ha comportato la possibilità di monitorare la raccolta delle informazioni attraverso un'applicazione messa a punto in Istat appositamente per la Rilevazione sulle istituzioni pubbliche.

In generale, le attività di monitoraggio hanno consentito di valutare in tempo reale l'andamento della raccolta dati ed eventualmente intervenire in caso di una mancata risposta, conoscere il tasso di risposta e verificare la qualità delle informazioni raccolte, al fine di risolvere le criticità emerse in ordine al funzionamento dell'applicazione informatica, all'interpretazione dei quesiti e al campo di osservazione.

Il monitoraggio della Prima fase è stato finalizzato a recepire le modifiche dei dati anagrafici segnalate dalle istituzioni pubbliche individuate dalla lista precensuaria, nonché ad acquisire informazioni sul numero e sui caratteri identificativi delle unità locali ad esse afferenti.

Il monitoraggio della Seconda fase in particolare ha permesso di aggiornare e completare la lista precensuaria, raccogliendo le segnalazioni ricevute dagli URC e dalle stesse istituzioni in merito alle unità istituzionali non inserite in lista o inserite con un indirizzo non aggiornato o infine erroneamente inserite nella lista precensuaria delle imprese o delle istituzioni non profit. Tali istituzioni sono state integrate, nel corso della rilevazione. Come riportato, infatti, nel paragrafo 5 del PGC, sono state soggette a obbligo di risposta anche le unità non incluse nella lista precensuaria ma individuate nel corso delle operazioni di rilevazione.

Il monitoraggio è stato svolto a più livelli e con diversi ambiti di competenza:

- a livello nazionale, l'Istat centrale si è occupato di monitorare l'andamento della rilevazione nel suo complesso con una particolare attenzione alle amministrazioni centrali (organi costituzionali/a rilevanza costituzionale e amministrazioni dello Stato);
- a livello territoriale, gli Uffici Regionali di Censimento hanno monitorato il rispettivo ambito di competenza territoriale;
- a livello della singola istituzione pubblica l'*Incaricato* ha avuto il compito di monitorare l'andamento della rilevazione per tutte le unità locali afferenti l'istituzione oggetto di rilevazione.

A ciascun utente e a ciascun addetto al monitoraggio è stata rilasciata un'utenza e una password di accesso al sistema che ha consentito l'inserimento e la visualizzazione dei soli dati relativi al proprio ambito di competenza, in base al profilo dell'utente (unità istituzionale, unità locale, Ufficio Regionale di Censimento). L'Istat centrale ha avuto accesso a tutti i livelli territoriali e a tutte le funzioni.

Attraverso il link <https://indata.istat.it/cis2011ipfase1/> per la Prima fase e il link <https://indata.istat.it/cis2011ipfase2/> per la Seconda fase, i rispondenti hanno avuto la possibilità di inserire i dati richiesti e i soggetti incaricati del monitoraggio di verificare l'andamento della rilevazione mediante diverse funzioni.

Le principali funzioni di monitoraggio del sistema hanno consentito:

- la gestione anagrafica dei soggetti *Incaricati del coordinamento della rilevazione* e dei referenti delle unità locali;
- la ricerca delle unità di rilevazione utilizzando diversi filtri (territorio, forma giuridica, stato di compilazione dei questionari);
- il *check* rispetto ad alcuni quesiti (funzioni Controlla dati e Visualizza errori);
- il download di report riassuntivi;
- l'esportazione delle informazioni contenute nel sistema (funzione Esporta dati) in file di diverso formato (*xls, csv, pdf*);
- la gestione delle richieste di aggiunta di nuove unità locali da parte delle istituzioni pubbliche.

Grazie al sistema telematico di monitoraggio, durante il periodo della rilevazione è stato possibile all'Istat verificare in tempo reale le operazioni effettuate sui questionari (inserimento e salvataggio dei dati, invio, errori e accertamenti segnalati dal sistema, aggiornamento delle unità locali) su tutto il territorio nazionale e sui singoli ambiti di competenza territoriale.

Infine è stato creato un apposito archivio elettronico per sistematizzare le segnalazioni provenienti dalle istituzioni riguardo a cessazioni, cambio di dati anagrafici, comunicazioni relative all'*Incaricato*, problemi emersi rispetto al campo di osservazione e comunicazioni varie oltre che per supportare l'aggiornamento della lista precensuaria e dei dati raccolti nella Prima fase di rilevazione.

PARTE QUARTA

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEL 9° CENSIMENTO GENERALE DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI E CENSIMENTO DELLE ISTITUZIONI NON PROFIT

Capitolo 1

La campagna di comunicazione integrata⁸⁸

Premessa

Comunicare l'importanza dell'operazione censuaria e il vantaggio che l'intera collettività ne trae in termini di conoscenza e consapevolezza del contesto socio-economico che la circonda è stato l'obiettivo principe della campagna di comunicazione integrata, ideata e realizzata specificatamente per il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit.

L'intero progetto ha investito molto nella promozione e nella condivisione degli obiettivi presso i rispondenti e i potenziali utilizzatori dei dati, sempre sottolineando l'importante ruolo dell'Istat come produttore di informazioni e analisi utili alla collettività, alla struttura produttiva del Paese e ai fini della *governance* e della competitività dei settori oggetto dell'indagine.

Pur essendo un'operazione unica, il censimento ha previsto degli aspetti di alta complessità in quanto articolato in tre differenti rilevazioni, mirate rispettivamente al mondo delle imprese e a quello delle istituzioni non profit e delle istituzioni pubbliche. La diversità nei target da raggiungere, nei messaggi da veicolare e negli obiettivi finali da perseguire, così come le diverse modalità di conduzione delle tre rilevazioni, hanno imposto l'ideazione di un piano di comunicazione che fosse specificatamente disegnato su ciascuno dei tre ambiti di osservazione e che confluisse, dunque, nella definizione di una strategia diversificata.

Sono state pertanto ideate e realizzate sia attività comuni alle tre rilevazioni che specificatamente dedicate a ciascuna di esse. Nel complesso, il progetto ha riguardato:

- 1) l'ideazione e la realizzazione del marchio/logo e dell'immagine coordinata del censimento;
- 2) l'ideazione e la realizzazione di materiali di identità, nell'ambito di un'immagine coordinata dedicata all'indagine;
- 3) l'ideazione e la realizzazione di un programma di attività di pubbliche relazioni (PR), *partnership* ed eventi;
- 4) la progettazione e la realizzazione di un sito web dedicato e di diverse applicazioni web a supporto dell'indagine;
- 5) l'attivazione di un ufficio stampa dedicato;
- 6) l'ideazione e la realizzazione di una campagna pubblicitaria e dei relativi materiali, con selezione e acquisto di spazi pubblicitari.

Protagoniste della campagna di comunicazione sono state principalmente le imprese e le istituzioni non profit.

Relativamente alla *Rilevazione sulle imprese*, l'obiettivo strategico della Campagna è stato quello di sottolineare l'innovativo utilizzo del web nella gestione della rilevazione stessa e di investire sulla fase di rilascio dei dati, ritenuto un momento di fondamentale importanza per il rafforzamento delle partnership con il settore. Si è voluto comunicare il valore aggiunto dell'operazione, volta a fornire un output dettagliato di tipo censuario, anche a fronte di un

⁸⁸ Autore del capitolo: Xenia Caruso.
Referenti per la Campagna di comunicazione
- Sito Web: Michela Troia;
- Ufficio Stampa: Anna Maria Tononi;
- Pubbliche relazioni ed eventi: Micaela Paciello;
- Iniziative territoriali: Daniela Lauriello.

“disturbo statistico” rivolto a una sola parte dell’universo di riferimento, e a mettere a disposizione delle imprese un set di informazioni del tutto inedito. A differenza dei censimenti svolti fino a oggi, infatti, la rilevazione non ha coinvolto tutte le circa 4,5 milioni di realtà imprenditoriali ma solo un campione di circa 260 mila unità di cui fanno parte tutti i grandi gruppi industriali, le imprese di grandi dimensioni, e circa 190 mila piccole e medie imprese. Nella fase di raccolta dei dati è stato scelto di puntare alla collaborazione delle associazioni di categoria e dei loro strumenti di networking presentando tra i vantaggi offerti dall’appuntamento censuario anche l’imminente realizzazione del Portale delle Imprese, cui i dati censuari hanno offerto un ulteriore arricchimento, che oltre a raccogliere i dati valorizza i risultati ottenuti attraverso modalità di forte impatto come la restituzione di informazioni di posizionamento dei rispondenti e degli indicatori di competitività dei settori di riferimento.

Rispetto alla *Rilevazione sulle istituzioni non profit* si è invece investito molto nella sensibilizzazione, pre-indagine, con investimenti in radio e *house organ*, nonché nella fase di rilascio dei dati. L’obiettivo principale è stato quello di raggiungere capillarmente il variegato universo del non profit, intercettando, e motivando ad auto dichiararsi, specialmente quei soggetti che, per dimensioni, non sarebbero stati raggiunti dal questionario. Il mondo del non profit ha richiesto un’importante azione di sensibilizzazione nei confronti di chi, pur appartenendo al settore, tende a non riconoscersi in esso. I messaggi veicolati, seppur con la stessa matrice, hanno, dunque, dovuto raggiungere le diverse ‘anime’ del settore e comunicare i vantaggi dell’intera operazione: misurare un settore dai contorni difficili da definire e quantificare il suo peso economico nel Paese; mostrare una parte del Paese che fa molte cose e spesso con risultati lusinghieri; offrire un complesso di dati utili per organizzarsi meglio.

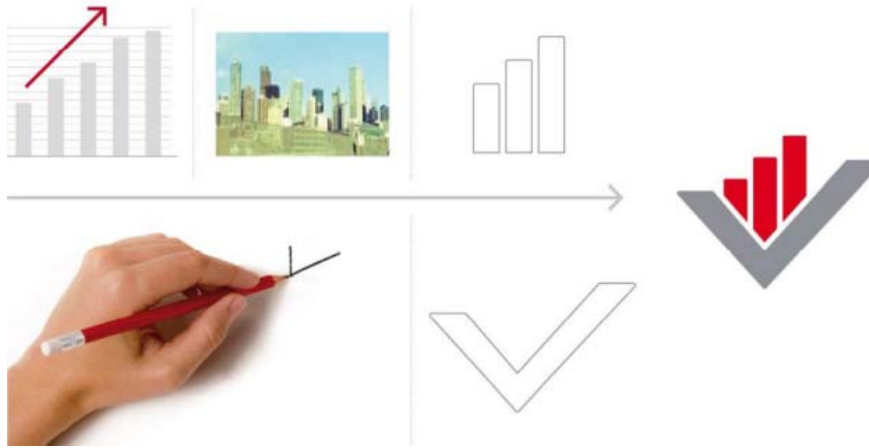
Per la *Rilevazione sulle istituzioni pubbliche* la campagna di comunicazione non ha previsto azioni oltre alla realizzazione di uno spazio web dedicato per il target di riferimento. Per questa rilevazione, la cui procedura di compilazione e restituzione dei questionari di rilevazione è stata svolta esclusivamente online, senza la partecipazione di rilevatori, è stata, infatti, pensata una strategia mirata alla presentazione delle diverse fasi della rilevazione presso i rispondenti istituzionali. Le attività messe in campo hanno riguardato specifiche azioni di Pubbliche relazioni, la realizzazione di *video tutorial* dedicati alle istituzioni chiamate a rispondere all’indagine e la partecipazione a iniziative finalizzate alla presentazione e alla promozione della rilevazione.

1.1 La Campagna di comunicazione integrata

1.1.1 Il marchio/logo

Il progetto ha previsto l’ideazione e la realizzazione di un marchio/logo che rappresentasse l’intera operazione censuaria. Il segno di una "V" che vista e seleziona la risposta e che diventa il contenitore di tre istogrammi, racconta simbolicamente il censimento che contiene il mondo delle imprese e ne promuove la crescita.

Figura 1.1 – La progettazione del marchio/logo



Ma più in generale, il simbolo proposto è stato pensato per collegare concettualmente le tre diverse identità dei soggetti interessati dal censimento, risultando così un significativo riconoscibile per la complessità del target. Il simbolo si è rivelato infatti funzionale alla declinazione delle tre linee d'intervento dell'indagine e capace di stabilire un'identità e un'unitarietà grafica di impatto, senza venir meno alla necessità di differenziazione dei tre settori indagati.

Al segno è stata poi affiancata la scritta "Censimento dell'industria e dei servizi 2011" con un carattere 'bastoni' innovativo e tecnico e, successivamente, anche un *pay-off* capace di connotare il senso generale dell'operazione censuaria: 'Quando rispondere è utile per tutti'. Il trattamento grafico è stato realizzato con un segno iconico deciso e tinte piatte.

 Figura 1.2 – Affiancamento del marchio/logo al nome dell'indagine e al *pay-off*


Realizzato anche nelle varianti necessarie a connotare singolarmente le tre rilevazioni attraverso la presenza esclusiva di ognuna delle tre diciture, il marchio è stato declinato per i tre soggetti del censimento utilizzando un codice colore che propone tre aree cromatiche pertinenti:

- un *azzurro ufficiale* per il mondo delle imprese;
- un *arancio caldo* per le istituzioni non profit;
- un *verde amichevole* per le istituzioni pubbliche.

Figura 1.3 – Il marchio/logo dell'indagine declinato per le tre rilevazioni



Oltre a vivere singolarmente, i marchi presentano la variante che li vede accostati al *pay-off* del censimento e al marchio/logo Istat, rispetto al quale presentano caratteri di compatibilità.

Figura 1.4 – Accostamento delle varianti del marchio/logo al logo Istat



1.1.2 L'immagine coordinata

Tutta l'operazione censuaria è stata accompagnata da materiali di identità realizzati nell'ambito di un'immagine coordinata in grado di racchiudere, sotto un unico simbolo, le iniziative comuni alle tre rilevazioni e promuovere, nel complesso, il 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni non profit.

Figura 1.5 - Materiali di identità comuni alle tre rilevazioni – shopper, pen drive con relativo packaging, laccio porta badge, template per file word e per e-mail



Figura 1.6 - Materiali di identità realizzati specificatamente per la rilevazione sulle imprese – Kit convegno-conferenza composto da: cartellina, blocco notes e penna

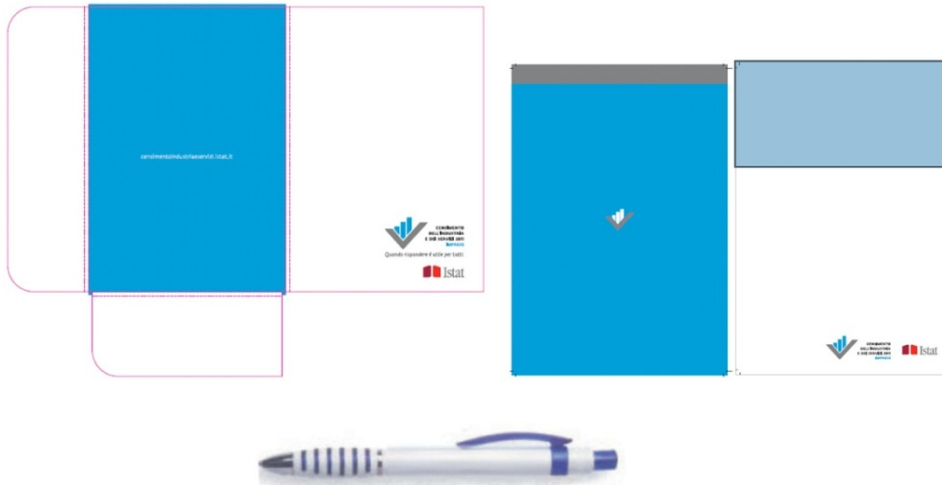


Figura 1.7 - Materiali di identità realizzati specificatamente per la rilevazione sulle istituzioni non profit - Kit convegno-conferenza composto da: cartellina, blocco notes e penna



1.2 Il Programma di pubbliche relazioni, partnership ed eventi

L'attività di pubbliche relazioni ha previsto azioni differenziate e mirate al raggiungimento del target proprio di ciascuna delle tre rilevazioni:

- Con riferimento alla Rilevazione sulle imprese, è stato ideato e attivato un programma di PR ampio, articolato ed efficace, che ha fatto leva su azioni di networking e partnership sia con gli attori della rete di rilevazione sia con stakeholder e altri soggetti istituzionali, come potenziali facilitatori e promotori dell'operazione.

I principali destinatari del programma sono stati le Associazioni di categoria, comprese quelle relative alle piccole imprese, sia per ottenere consensi e collaborazione, sia per accreditare l'Istat come fornitore di dati utili alla competitività. L'output dell'operazione censuaria, infatti, consente di realizzare analisi importanti per le policy di rilancio dell'economia del Paese.

Al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati dal Programma sono stati individuati e coinvolti gli strumenti di comunicazione degli *stakeholder* (siti web, *newsletter*, *house organ*, magazine, banner, attivazione di link, eccetera) più idonei a veicolare l'informazione e la promozione del censimento - all'interno di un rapporto di partnership, senza acquisto di spazi pubblicitari, soprattutto nei confronti di soggetti verso i quali era già stata attivata una relazione istituzionale - ed è stato creato un database con più di 4.500 nominativi di volta in volta filtrato in base alle necessità di coinvolgimento del target di ogni singolo evento organizzato a supporto della rilevazione. In occasione dell'evento ad alto impatto - "Check-up delle imprese italiane" - sono state realizzate attività di PR e Partnership finalizzate a generare il maggior coinvolgimento possibile dei target individuati, a guadagnare, negli ambiti di interesse, endorsement politico e istituzionale e a rafforzare partnership e/o collaborazione. Le Associazioni di categoria contattate sono state 9 (Confindustria, Confcommercio, Confesercenti, Ance-Associazione nazionale Costruttori Edili, Confapi, Confartigianato, ABI-Associazione Bancaria Italiana, ANIA-Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici, CNA-Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa, Confedelizia) e, insieme a queste, 20 ordini professionali per richiedere supporto e collaborazione nell'informare e sensibilizzare i professionisti rappresentati e gli iscritti. Successivamente, sono state contattate 637 Associazioni di categoria delle imprese e gli ordini professionali per segnalare la prossima scadenza del censimento e chiedere sensibilizzazione. Nel complesso, le azioni di comunicazione si sono articolate lungo tre linee di attività: Mailing; Web & Social; Ufficio stampa.

- Rispetto alla *Rilevazione sulle istituzioni non profit*, il programma di PR è risultato molto capillare e articolato in quanto rivolto sia alle unità di rilevazione che agli *stakeholder*. In particolare sono state raggiunte le diverse organizzazioni di rappresentanza e coordinamento delle istituzioni non profit, al fine di coinvolgerle per supportare, in partnership con l'Istat, l'attività di sensibilizzazione delle unità di rilevazione. A tale fine, sono stati individuati e coinvolti gli strumenti di comunicazione (siti web, *newsletter*, *house organ*, magazine, banner, attivazione di link, eccetera) più idonei a veicolare l'informazione e la promozione del censimento e, in occasione del primo evento di presentazione del censimento (10 settembre 2012), è stata realizzata una mailing a 80 organizzazioni e, successivamente, contattati 298 soggetti e raggiunti oltre 1100 contatti per segnalare la prossima scadenza del censimento e chiedere sensibilizzazione.
- Relativamente alla *Rilevazione sulle istituzioni pubbliche* sono state avviate azioni dirette ai vertici degli enti e ai referenti di *newsletter* e di siti istituzionali per promuovere e segnalare le varie tappe della rilevazione: avvio, scadenza, consegna dei questionari; segnalazione, proroga e segnalazione dei primi dati online. Inoltre, in fase di lancio del censimento e di rilevazione dei dati sono stati redatti, pubblicati e diffusi, attraverso il sito internet realizzato *ad hoc* per il censimento, una serie di contenuti rivolti al target delle istituzioni pubbliche. Avvicinandosi alla scadenza, sono stati poi predisposti e resi visibili in home page gli elementi grafici dedicati al censimento.

Al fianco delle attività di PR e partnership, è stato progettato e realizzato un parallelo Piano di eventi, a supporto delle diverse fasi delle tre rilevazioni.

L'attività di comunicazione esterna ha previsto l'organizzazione di Eventi ad alto impatto, iniziative comuni alle tre rilevazioni, altre specificatamente dedicate a ciascuna di esse, nonché un ciclo di eventi territoriali per la diffusione, a livello locale, dei dati censuari.

La realizzazione degli eventi pianificati ha riguardato tutte le fasi del processo di organizzazione, dalle attività di segreteria organizzativa all'acquisizione di spazi; dalla selezione e acquisizione di location alla progettazione degli allestimenti dedicati.

1.2.1 Iniziative comuni alle tre rilevazioni

Un *Evento di lancio* dell'intera operazione censuaria, rivolto alla stampa, ai media generalisti e di settore; ai new media, agli uffici stampa e alle principali categorie di *stakeholder* appartenenti all'universo di osservazione dei tre censimenti. L'evento, che ha registrato 137 partecipanti, si è svolto a Roma, il 10 settembre 2012, presso la Sala Polifunzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Figura 1.8 – Evento di lancio del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi – Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri



La Partecipazione alla manifestazione *Smart City Exhibition 2013* (16-18 ottobre 2013) ha ospitato il DataLab#Censimenti: una tre giorni di laboratori, corsi e confronti sulla cultura del dato e del suo riuso che ha avuto l'obiettivo di rafforzare la strategia di *Open data engagement* dell'Istat. *Open Census*, *Data Journalism* e *Data Driven Policy Making* sono stati i temi degli incontri ai quali hanno preso parte circa 200 partecipanti.

Partendo dalla diffusione dei primi dati del 9° Censimento dell'industria e dei servizi e delle istituzioni non profit, si è assistito a dibattiti sulla fruibilità dei dati e sulle informazioni che questi permettono di offrire a cittadini, istituzioni e imprese.

Figura 1.9 – Smart City Exhibition 2013/DataLab#Censimenti – Fiera di Bologna

Laboratori
16 10 2013 14.30 - 17.30 Code: lb 43

Data Lab: Open Census - Tools

Data Lab #Censimenti - organizzato da Istat

Open Census è il filo conduttore del primo dei tre giorni di laboratorio e formazione che Istat organizza all'interno di Smart City Exhibition. Un vero e proprio Data Lab che, con il contributo di esperti, tecnici e visionari, rappresenta una opportunità importante per imparare attraverso keynote e workshop; applicare quanto imparato attraverso esercitazioni e laboratori; condividere attraverso momenti di confronto e networking. In particolare, gli incontri della **mattina** saranno orientati a promuovere la cultura del dato e del suo riuso, stimolando tra i partecipanti il dibattito sugli open data e sulle prospettive che questi aprono per cittadini, istituzioni e imprese. (Consulta il programma della sessione mattutina, dedicata agli Scenari)

Il **pomeriggio** ospiterà brevi tutorial per capire come **trasformare i dati in mappe colorate o in grafici interattivi**. Con un occhio ad alcune soluzioni che Istat sta mettendo a punto per permettere a tutti l'utilizzo dei dati dell'"Open Census" in modalità "machine to machine".

Per partecipare ai laboratori del pomeriggio è **consigliabile portare il proprio PC**.
E' disponibile per tutti la connessione Wi Fi.

Un *Evento di diffusione* dei dati strutturali sul mondo delle imprese e del non profit, fino al livello provinciale, e i primi dati dell'indagine qualitativa multiscopo sulle imprese. L'iniziativa, che si è svolta a Roma l'11 luglio 2013, presso la Sala Polifunzionale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha rappresentato un'occasione per dare ampia visibilità ai risultati raggiunti e per valorizzare lo scenario emerso delle realtà entro le quali operano i tre settori oggetto dell'indagine.

Figura 1.10 – Evento di diffusione dei primi dati sul non profit e sulle imprese – Roma, Presidenza del Consiglio dei Ministri



1.2.2 Iniziative legate alla sola Rilevazione sulle imprese

La campagna di comunicazione ha previsto l'organizzazione di un *Evento conviviale*, esclusivamente dedicato alla Rilevazione sulle imprese, che si è svolto a Roma, il 4 ottobre 2012. L'iniziativa ha avuto come obiettivo principale quello di coinvolgere e corresponsabilizzare le Associazioni nella promozione del censimento e avviare un rapporto da coltivare e consolidare nel tempo; finalizzato al coinvolgimento attivo nell'evento di restituzione dei risultati.

Organizzato dall'Istat, il convegno dal titolo "*Check-up delle imprese italiane*", che si è tenuto a Milano il 23 novembre 2013, ha rappresentato un'importante occasione di analisi e dibattito sulle caratteristiche strutturali del sistema produttivo italiano, attraverso la lettura dei dati del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi. Organizzato come "evento ad alto impatto" all'interno della campagna di comunicazione realizzata *ad hoc*, l'evento è stato disegnato quale momento centrale per la diffusione dei dati della Rilevazione sulle imprese e di interpretazione delle trasformazioni del tessuto di impresa in questo ultimo decennio. La rilevanza dei Temi trattati si è riverberata sui principali mezzi di comunicazione registrando 33 uscite tra quotidiani nazionali, web, radio, tv e agenzie di stampa.

Figura 1.11 – Evento Check-up delle imprese italiane – Milano, Palazzo Mezzanotte



1.2.3 Iniziative legate alla sola Rilevazione sulle istituzioni non profit

Tre *Workshop territoriali* per raggiungere, anche grazie alla collaborazione del Forum Terzo Settore, della rete CSVnet e Caritas Italiana, le Associazioni target del censimento dislocate sul territorio nazionale, stimolare la loro partecipazione e sensibilizzare il non profit.

- 5 novembre 2012 – organizzato presso l'Antisala dei Baroni del Maschio Angioino a Napoli, l'evento, di carattere tecnico, ha illustrato - ai suoi 35 partecipanti - le finalità del censimento e descritto le modalità di compilazione del questionario di rilevazione.
- 23 novembre 2012 – realizzato presso l'Aula Magna della Direzione Centrale Politiche del Lavoro, Sviluppo Economico e Università del Comune di Milano, il workshop ha rappresentato l'opportunità per approfondire sia gli aspetti organizzativi, tecnici e

metodologici del censimento, nonché la ratio da cui prende le mosse l'indagine sul mondo del non profit. L'iniziativa ha contato 71 partecipanti.

- *11 dicembre 2012* – terza ed ultima tappa dei workshop tecnici sulle modalità operative per la partecipazione al Censimento delle istituzioni non profit, si è svolta a Mestre, presso l'Auditorium della Provincia di Venezia, registrando la presenza di 43 partecipanti.

La partecipazione dell'Istat a due delle principali manifestazioni sul tema del non profit:

- la *VI Conferenza Nazionale del Volontariato* (5-7 ottobre 2012, L'Aquila), organizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in collaborazione con l'Osservatorio Nazionale per il Volontariato e in partenariato con la Provincia de L'Aquila e il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato – CSVnet. L'incontro è stato l'occasione per mettere a confronto il mondo del volontariato e i soggetti istituzionali interessati per riflettere sul ruolo che assume oggi il volontariato e su come esso possa rappresentare una valida risposta per uscire dalla crisi che coinvolge il nostro Paese.

Figura 1.12 – VI Conferenza Nazionale del Volontariato – L'Aquila, Scuola Sottufficiali della Guardia di Finanza



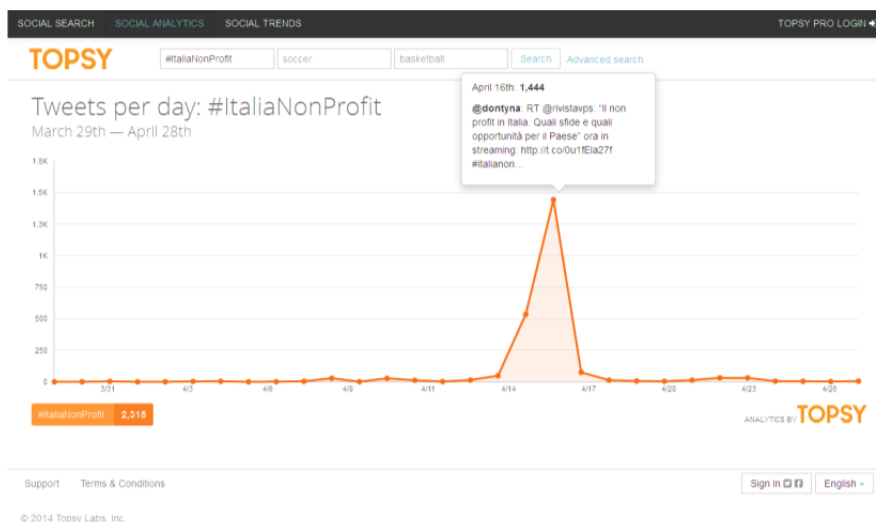
- le *Giornate di Bertinoro per l'economia civile* (9-10 novembre 2012, Bertinoro - FC). Organizzate da AICCON, da sempre rappresentano un momento di approfondimento e dialogo sul ruolo e le attività del terzo settore, nonché un'occasione di confronto tra soggetti del settore quali organizzazioni della società civile, università, istituzioni e imprese. L'iniziativa ha visto l'intervento del Presidente dell'Istat, Enrico Giovannini, nella sessione di apertura "Nuove strade per lo sviluppo: quando co-operare conviene", e del Direttore del Dipartimento per le statistiche sociali e ambientali dell'Istat, Linda Laura Sabbadini, nella sessione di chiusura "Liberare il lavoro. L'occupazione di giovani e donne nell'Economia Sociale".

Figura 1.13 – Giornate di Bertinoro per l'economia civile - Rocca del Centro Universitario di Bertinoro

Un convegno ad alto impatto dal titolo: *“Il ruolo del non profit in Italia. Quali sfide e quali opportunità per il Paese”*, organizzato all’interno della campagna di comunicazione del 9° Censimento generale dell’industria e dei servizi, nella fase di diffusione dei dati relativi alla Rilevazione sulle istituzioni non profit. L’iniziativa, che si è svolta a Roma il 16 aprile 2014 presso il Centro Congressi Roma Eventi Fontana Trevi, ha chiamato a confronto rappresentanti del non profit, esponenti del mondo della ricerca e decisori pubblici per fare il punto sul ruolo economico e sociale del settore in Italia e in Europa. È stato presentato un set di informazioni che riguardano le risorse umane impiegate, i servizi erogati, gli strumenti di comunicazione utilizzati e le risorse economiche.

Le attività di comunicazione svolte in occasione del convegno sono state finalizzate a generare il maggior coinvolgimento possibile dei target individuati, a guadagnare, negli ambiti di interesse, *endorsement* politico e istituzionale e a rafforzare partnership e/o collaborazione.

Il giorno dell’evento è stato diffuso un comunicato stampa dal titolo: *“Identikit delle Istituzioni Non Profit in Italia. Traino per l’occupazione femminile, 494 mila le dipendenti, il 72% del totale”* e, grazie al carattere inedito dei dati rilevati, il 16 aprile si è registrato il picco di tweet legato all’hashtag #ItaliaNonProfit: 1444 tweet (fonte: Topsy).

Figura 1.14 – Grafico di sintesi del traffico Twitter legato ad hashtag #ItaliaNonProfit


1.2.4 Iniziative a supporto della Rilevazione sulle istituzioni pubbliche

Un *webinar* (seminario online) dal titolo “9° Censimento generale dell’industria e dei servizi. Rilevazione sulle istituzioni pubbliche: Istat risponde”, (7 dicembre 2012) disegnato per essere un’opportunità per approfondire gli aspetti organizzativi, tecnici e metodologici del censimento e chiarire eventuali dubbi sulle modalità di compilazione online del questionario di rilevazione.

La presenza dell’Istat, con un proprio stand dedicato alla Rilevazione sulle istituzioni pubbliche, alla XXIX edizione dell’*Assemblea Annuale Anci Expo* (Bologna, 17-20 ottobre 2012). L’iniziativa, registrando la presenza di numerosi sindaci, esponenti di rilievo del mondo politico, istituzionale, economico e sociale, ha rappresentato per gli amministratori locali un importante momento per condividere azioni di governo e individuare soluzioni per le proprie amministrazioni.

Figura 1.15 – XXIX edizione dell’Assemblea Annuale Anci Expo – Fiera di Bologna


1.2.5 Iniziative territoriali

Al fine di promuovere la diffusione a livello locale dei dati censuari, in modo univoco e coerente rispetto alla campagna nazionale, e per garantire una corretta veicolazione del brand dell'Istituto, è stata definita una strategia mirata di comunicazione che valorizzasse, anche a livello territoriale, il ruolo dell'Istat quale produttore di informazioni e analisi ai fini della *governance*.

Tra le azioni previste un ciclo di 21 eventi organizzati dall'Istat, in collaborazione con Unioncamere nazionale e le Camere di commercio, e realizzati in quasi tutti i capoluoghi di regione. Ciascun appuntamento ha rappresentato un'opportunità di confronto e di dibattito sul contributo offerto dal censimento alla conoscenza del sistema produttivo locale, nonché sulle innovazioni metodologiche, tecniche e organizzative introdotte nel processo di rilevazione censuaria. Nel corso degli incontri sono stati presentati i fascicoli territoriali che offrono una sintesi dei principali risultati censuari relativi alle singole regioni. Sempre nell'ottica di un progetto di comunicazione corporate e di un'efficacia funzionale complessiva, è stato elaborato un kit di strumenti standardizzati, finalizzati alla realizzazione e al monitoraggio quali-quantitativo delle iniziative territoriali.

Prioritario veicolo di diffusione è stato inoltre il web che, attraverso i principali canali social dell'Istituto, ha contribuito a viralizzare l'intero ciclo di eventi, parallelamente a una puntuale attività di ufficio stampa che ha promosso le iniziative realizzate presso testate giornalistiche nazionali e territoriali.

Figura 1.16 - Le iniziative territoriali sul web

Il Censimento della popolazione 2011: risultati e processo di rilevazione

ASCOLTA

Si apre a Firenze il ciclo di incontri organizzati per illustrare le principali caratteristiche demografiche della popolazione, alcuni numeri della "macchina" censuaria e i risultati della successiva indagine di valutazione del processo di rilevazione (Ivalcens) come strumento di validazione delle innovazioni introdotte.

Ciascun incontro rappresenta occasione di dibattito e confronto tra tutti i soggetti istituzionali che hanno contribuito alla realizzazione del Censimento e offre spunti per una riflessione sulle prospettive future. In particolare sulla revisione delle anagrafi come presupposto essenziale per la realizzazione del Censimento permanente.

Città	Data dell'evento	Documenti pubblicati		
Firenze	25 gennaio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Ancona	30 gennaio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Milano	30 gennaio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Napoli	31 gennaio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Perugia	6 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Torino	6 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Roma	6 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Trieste	7 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Genova	8 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Catania	8 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Bari	12 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Campobasso	12 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Potenza	12 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Bologna	14 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Venezia-Mestre	14 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Palermo	14 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Pescara	14 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Catanzaro	15 febbraio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Aosta	5 marzo 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Matera	12 marzo 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Cagliari	27 marzo 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Bolzano	15 maggio 2013	Programma	Volumetto	Pilole
Trento	30 maggio 2013	Programma	Volumetto	Pilole

Spertello per i giornalisti
tel. 06 4673.2243-4
fax 06 4673.2240
contact centre
ufficiostampa@istat.it

Centro diffusione dati
tel. 06 4673.3102-3-5-6
fax 06 4673.3101
contact centre

Ti è stato utile questo documento?
 Sì No

Per informazioni scrivi a
comunic@istat.it

Qui puoi lasciare un commento:

Su questo sito sono pubblicati oltre 2.500 documenti tra comunicati stampa, eventi, audizioni, e-book, sistemi informativi

In evidenza

- Calendario delle diffusioni e degli eventi
- Previsioni economiche e microsimulazioni
- SEC 2010: il nuovo sistema europeo dei conti

Informazioni integrate

- Congiuntura economica
- Informazioni territoriali e cartografiche
- Immigrati e nuovi cittadini
- Sistema informativo sulle professioni

Indici per aggiornare AFFITTI e ASSEDI FAMILIARI

noitalia | edizione 2015

Con i dati PERVALDITE le RILEVAZIONI SPERIMENTALI

bes | benessere equo e sostenibile

SISTAN SISTEMA STATISTICO NAZIONALE

RAPPORTO ITALIA 2013

1.3 Il Censimento nel Web

1.3.1 – Il Portale

Per connotare graficamente il censimento, è stato progettato e realizzato un sito web a esso interamente dedicato.

Disponibile all'indirizzo <http://censimentoindustriaeservizi.istat.it/>, il portale del CIS2011 ha raccontato l'intera operazione censuaria, nel corso del suo svolgimento, profilando l'informazione propria delle tre rilevazioni svolte, raccogliendo e gestendo le informazioni comuni, evidenziando notizie, aggiornamenti e fatti salienti relativi a ciascuna delle tre home page di secondo livello (Rilevazione sulle imprese, Rilevazione sulle istituzioni pubbliche, Rilevazione sulle istituzioni non profit), sempre garantendo l'uniformità a livello grafico, funzionale e strumentale del Censimento nel suo complesso. Informazioni metodologiche, sala stampa, appuntamenti, multimedia sono esempi di come il portale del CIS2011 sia stato pensato e strutturato in modo da dare il giusto risalto alle caratteristiche dell'informazione statistica e prevedere contenuti di tipo documentale e multimediale (video-interviste, *tutorial*, video relativi agli eventi, slide, foto).

Punto di raccolta di tutte le azioni messe in campo e delle molteplici attività di comunicazione svolte a sostegno degli obiettivi fissati dalle tre rilevazioni, il sito realizzato ha garantito l'interazione e il coordinamento, grafico e contenutistico, con il sistema di compilazione del questionario online, il sito riservato alla rete censuaria e il *data warehouse* per il rilascio dei dati online.

Nel contempo, il portale ha garantito l'apertura all'interazione con altri siti tramite la disponibilità di informazioni in formati aperti e riusabili, di *web services* e l'utilizzo di strumenti per la visualizzazione dinamica di dati (infografiche). Nel suo complesso lo spazio web si è presentato come un ambiente unico, dedicato, riconoscibile.

Figura 1.17 – Il Portale del Censimento – home page



Una particolare attenzione è stata posta nell'ottimizzazione accurata del portale per una corretta e funzionale indicizzazione sui principali motori di ricerca. Tale ottimizzazione (SEO) parte dalla progettazione tecnica e dal confezionamento dei contenuti del sito ed è direttamente correlata all'analisi del traffico generato sul web.

Tutti i contenuti pubblicati sono stati adattati a un registro linguistico omogeneo, confacente alle scelte comunicative complessive dell'operazione.

Il sito, in dominio Istat.it, ha corrisposto ai criteri di accessibilità secondo la normativa vigente e di validità (W3C) ed è stato collocato su un server gestito dall'Istat.

Nel periodo 10 settembre 2010 (lancio del censimento) 16 aprile 2014 (diffusione dei dati sul non profit) il sito <http://censimentoindustriaeservizi.istat.it> ha avuto 2.671.521 visualizzazioni di pagina (numero totale di pagine visualizzate, comprende le visualizzazioni ripetute della stessa pagina), con un tempo medio per pagina di 00:01:31 e 847.232 accessi (numero di volte in cui i visitatori sono entrati nel sito attraverso una pagina o un insieme di pagine specifico).

1.3.2 - La presenza sui social network

Il sito, fruibile da differenti *devices*, ha garantito l'orientamento alla comunicazione 2.0 attraverso l'utilizzo dei social network e il trattamento di contenuti virali a cui affidare un effetto moltiplicatore e di stimolo alla partecipazione al censimento.

In particolare, il progetto ha previsto una strategia adottata nella selezione e nell'uso combinato dei canali social su cui l'Istat aveva già un *account* (ad eccezione di Storify il cui *account* è stato appositamente creato in occasione del censimento), in modo da sfruttare la posizione già acquisita.

Twitter

Tutta la campagna del censimento è stata veicolata con l'hashtag specifico #censimenti. Nelle diverse fasi a #censimenti sono stati affiancati hashtag specifici:

- #rispondinonprofit!, per stimolare il non profit a rispondere al censimento;
- #datalab, in occasione del Data Lab organizzato presso lo Smart City Exhibition di Bologna, dal 16 al 18 ottobre 2013, per promuovere il riutilizzo dei dati aperti del censimento;
- #checkupimprese, in occasione del convegno tenutosi a Milano, il 28 novembre 2013, per presentare i primi dati sulle imprese;
- #ItaliaNonProfit, in occasione del convegno tenutosi a Roma, il 16 aprile 2014, per presentare i primi dati sul non profit;
- #datachallenge, per veicolare la campagna di promozione del contest organizzato per promuovere il riutilizzo dei dati aperti del CIS2011.

Figura 1.18 – Il canale Tweet dedicato al censimento

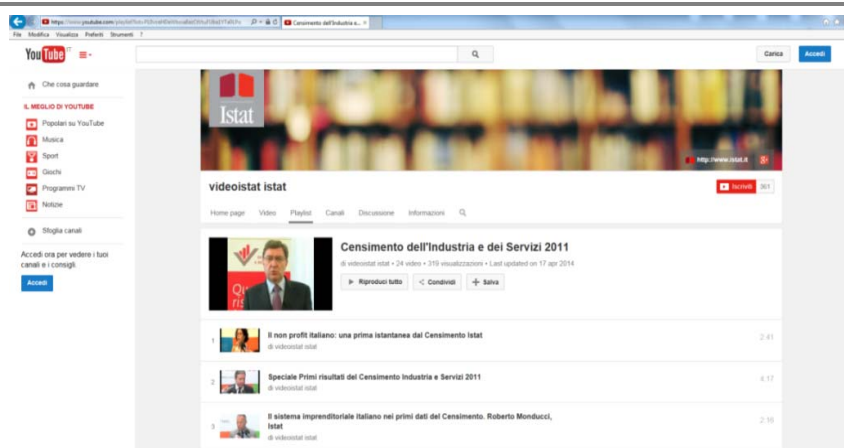


Youtube

Sono state create tre playlist dedicate al CIS2011:

- Censimento dell'industria e dei servizi 2011 (24 video caricati);
- #Censimenti Data Challenge (8 video caricati);
- #ItaliaNonProfit #Censimenti, 16 aprile 2014 (11 video caricati)

Figura 1.19 – La pagina Youtube del censimento

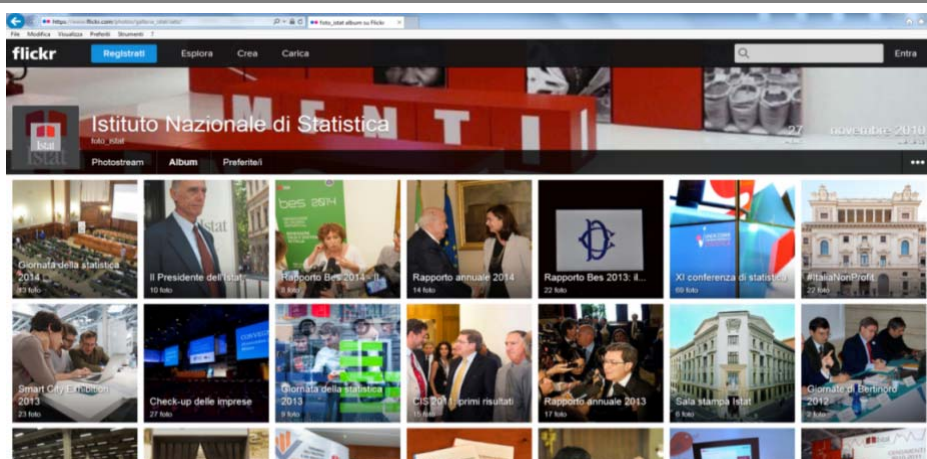


Flickr

Per il CIS sono stati creati 5 album:

- Presentazione CIS2011 (19 foto);
- Datalab dell'Istat a Smart City Exhibition di Bologna, 16-17-18 ottobre 2013 (23 foto);
- CIS2011: primi risultati (15 foto);
- Check-up delle imprese (27 foto);
- Censimento istituzioni pubbliche (4 foto).

Figura 1.20 – Le immagini del censimento su Flickr

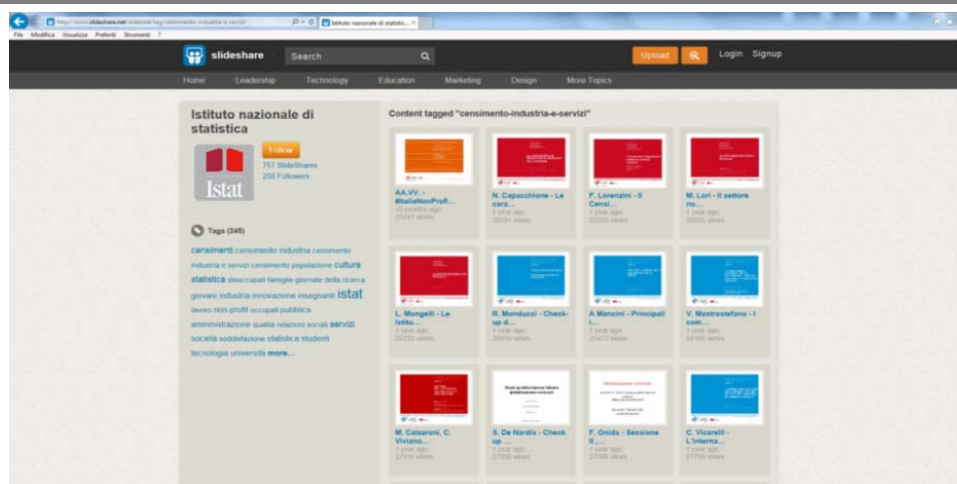


Slideshare

Sono state pubblicate 35 presentazioni relative al CIS2011 all'indirizzo web:

<http://www.slideshare.net/slideistat/tag/censimento-industria-e-servizi>.

Figura 1.21 – La pagina Slideshare del censimento

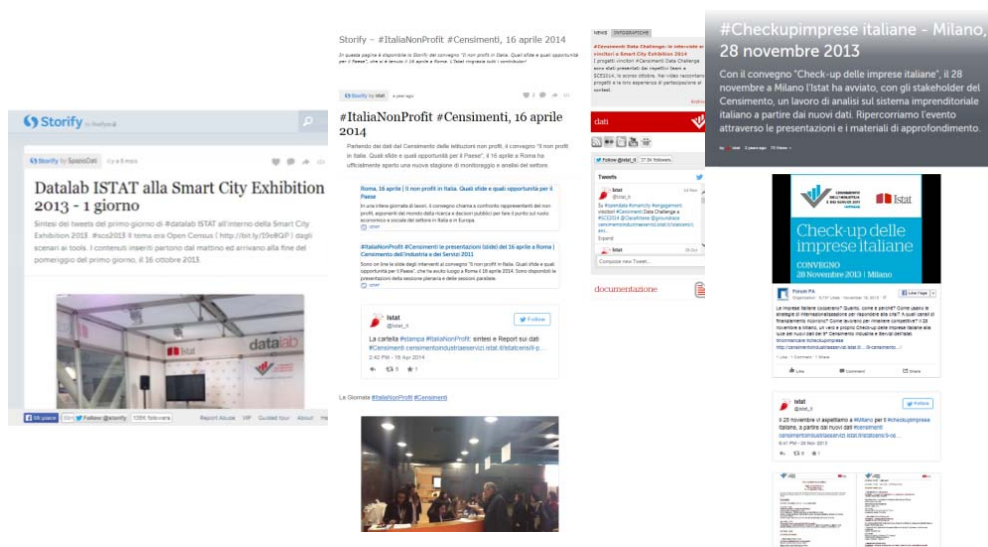


Storify

Sono state raccontate 4 storie:

- Data Lab Istat - 2° giorno #ddj 17 ottobre #Sce2013;
- Data Lab Istat - 3° giorno #policymaking data driven 18 ottobre #Sce2013;
- #Checkupimprese italiane - Milano, 28 novembre 2013;
- #ItaliaNonProfit #Censimenti, 16 aprile 2014.

Figura 1.22 – Lo Storify del censimento



Prospetto 1.1 – Tabella di sintesi delle attività web sul censimento

SITO WEB	Twitter #checkupimprese #censimenti	Youtube Flickr Slideshare
- News di lancio e rinforzo (8 post in News)	- Pubblicazione <i>tweet</i> di promozione e rinforzo	- Interviste video (n. 5)
- Appuntamento	- <i>Live tweeting</i> dell'evento	- Video reportage dell'evento
- CS e materiali stampa (6 post in Sala stampa)	- Pubblicazione tweet di diffusione dei risultati	- Registrazione video della plenaria
- Materiali di approfondimento (13 post in multimedia)	- Pubblicazione tweet di follow-up dell'evento	- <i>Foto gallery</i> dell'evento
- <i>Banner</i> di promozione		- Slide delle presentazioni
- Diretta <i>streaming</i> (387 visualizzazioni pagina v. GoogleAnalytics_streaming_28 nov)		
- Storify		

1.4 L'ufficio stampa

Ogni fase del censimento è stata seguita da un'intensa attività di ufficio stampa - 20 mesi (fino a gennaio 2014) - con l'obiettivo di diffondere il più possibile conoscenza in merito all'operazione censuaria: prima, convincendo il maggior numero di unità di rilevazione a compilare il questionario e a riconsegnarlo al più presto, poi, comunicando la fondatezza, l'affidabilità e la profondità dei dati emersi.

Durante tutto il periodo di attività, l'ufficio stampa ha costantemente monitorato e ricercato spazi e opportunità di visibilità per i referenti Istat, sia per i temi legati al non profit sia per quelli legati alle imprese, al fine di consolidarne l'accreditamento presso la stampa d'interesse dei differenti settori, cercando di privilegiare - per quanto possibile - i media con una maggiore audience.

La strategia alla base dell'attività di ufficio stampa ha previsto:

- *attività day by day* con analisi giornaliera delle rassegne stampa, il monitoraggio dei media per eventuali criticità e/o opportunità di intervento e il contatto con i giornalisti e i redattori delle testate di possibile interesse;
- *attività di supporto agli eventi* promossi dall'Istat nell'ambito delle attività di diffusione dei dati censuari o della partecipazione di rappresentanti dell'Istituto a eventi o manifestazioni di terzi, per i quali sono stati redatti comunicati stampa dedicati procedendo con invii mirati per la stampa di interesse con successivo recall;
- *media relations*, azioni e interventi di comunicazione specifici per aree territoriali, target e contenuti, finalizzati a valorizzare singole tematiche e/o figure istituzionali dell'Istituto o a monitorare e gestire eventuali criticità.

Nello specifico, per la *Rilevazione sulle imprese* le attività di ufficio stampa si sono concretizzate nella:

- realizzazione di un *press-kit dedicato*⁸⁹ al lancio del censimento che ha previsto la redazione di comunicati stampa/redazionali con caratteristiche, formali e di contenuto, idonee alla loro veicolazione su differenti *devices* (smarthphone, tablets, eccetera), su piattaforme di *web news* e sui social media (Twitter, Facebook, eccetera);
- creazione e nell'aggiornamento di *mailing list dedicate* relative a testate giornalistiche nazionali e di settore (entrambe anche nella versione online);

⁸⁹ Cfr. Paragrafo 1.1.

- pianificazione e organizzazione di *interviste* a Presidente/Direttore Censimenti/Responsabile Censimento con media nazionali, testate e siti web settoriali e di altre azioni verso gli organi di informazione mirate a sensibilizzare il target delle imprese sull'importanza dell'operazione censuaria;
- realizzazione di una *Rassegna stampa*, comprensiva di servizi audio-video, su testate giornalistiche di settore e media online, a integrazione di quella realizzata dall'Istat su testate giornalistiche nazionali e locali, con una periodicità settimanale e giornaliera (nelle fasi di lancio e di restituzione dei dati);
- *analisi quali-quantitativa della rassegna stampa* sul censimento;
- *azione di promozione* del censimento anche all'interno dei principali palinsesti televisivi.

Rispetto alla *Rilevazione sulle istituzioni non profit*, le attività di ufficio stampa hanno previsto:

- la realizzazione di un *press-kit*⁹⁰ per il lancio del censimento;
- la produzione di *materiale fotografico/audio/video* di stampo giornalistico per la realizzazione di servizi da parte di testate online, radiofoniche, televisive;
- la creazione e l'aggiornamento di *mailing list dedicate* relative a testate giornalistiche nazionali e di settore (entrambe anche nella versione online);
- la pianificazione e l'organizzazione di *interviste* a Presidente/Direttore Censimenti, Responsabile Censimento con media nazionali, testate e siti web settoriali e di altre azioni verso gli organi di informazione mirate a sensibilizzare il frammentato universo del non profit sull'importanza dell'operazione censuaria;
- la pianificazione e l'organizzazione di *incontri con i media* (conferenze stampa, briefing mirati, eccetera), in concomitanza di eventi organizzati sia a livello centrale sia a livello territoriale per valorizzare le fasi strategiche del censimento;
- la realizzazione di una *Rassegna stampa*, comprensiva di servizi audio-video, su testate giornalistiche di settore e media online, a integrazione di quella realizzata dall'Istat su testate giornalistiche nazionali e locali, con periodicità settimanale e giornaliera (esclusivamente nelle fasi strategiche del censimento e giornaliera (nelle fasi di lancio e di restituzione dei dati) per un massimo di dieci settimane sui venti mesi complessivi di attivazione del servizio;
- un'*analisi quali-quantitativa della rassegna stampa* sul censimento.

Nel complesso, l'attività di ufficio stampa svolta a supporto del censimento, raccontata in tempo reale sul sito web dedicato, alla pagina *Sala stampa*, ha contato:

- 650 uscite sui quotidiani, settimanali e mensili cartacei;
- 1.700 citazioni sul web;
- 25 interventi su radio e/o televisioni;
- 2 infografiche;
- 3 interviste ai vincitori del contest #Censimenti Data Challenge di Smart City Exhibition 2014

⁹⁰ Cfr. Paragrafo 1.1.

Figura 1.23 – Il Portale del censimento – la Sala Stampa



Figura 1.24 – Le infografiche sul censimento

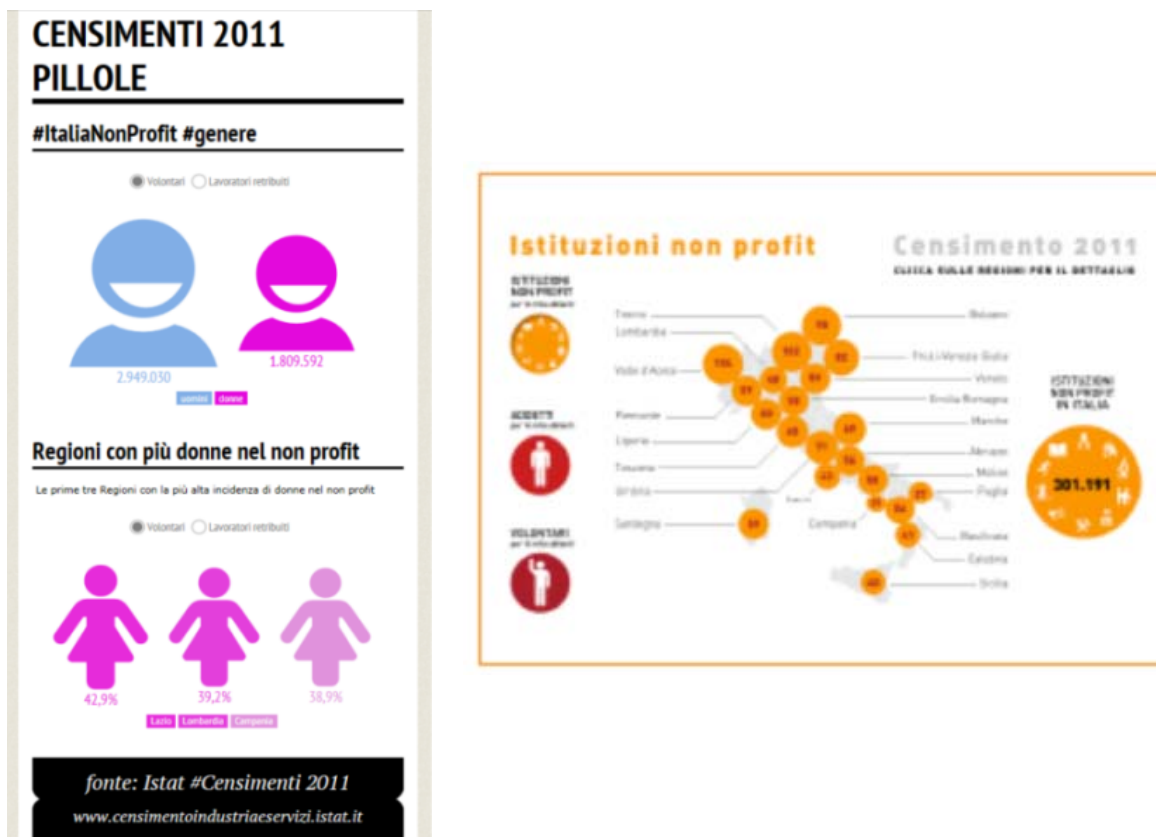


Figura 1.25 – Le interviste ai vincitori del contest #Censimenti Data Challenge di Smart City Exhibition 2014, Fiera di Bologna



1.5 L'Advertising

A sottolineare l'importanza del censimento e a supportarne i principali obiettivi ha contribuito anche la campagna pubblicitaria progettata *ad hoc* per la Rilevazione censuaria sulle istituzioni non profit, mirata su quotidiani e periodici, web e radio, con un piano mezzi (annunci stampa, pillole informative sulle radio e display *advertising* su siti web) articolato per garantire la massima diffusione e visibilità nei confronti del target individuato; successivamente integrata con un'azione pubblicitaria che ha portato a 3150 radio comunicati, trasmessi su emittenti locali distribuite sul territorio nazionale, 8500 click su siti web tematici e 2 spazi pubblicitari su un quotidiano nazionale. La campagna pubblicitaria per la Rilevazione sulle imprese ha, invece, accompagnato la fase di rilascio dei dati con l'obiettivo primario di promuovere la diffusione dei nuovi dati sulle imprese nell'ambito dell'evento "Check-up delle imprese", tenutosi a Milano il 28 novembre 2013. L'azione pubblicitaria è stata orientata a valorizzare le informazioni ottenute dal censimento attraverso l'utilizzo innovativo dei dati presenti negli archivi amministrativi e un campione ridotto di intervistati. Al termine delle attività si sono registrati 14 interventi mirati su 7 quotidiani nazionali, 2.582.778 click sui siti web tematici per le imprese, 35 spot radiofonici e 465 radio comunicati diffusi a un network di radio locali sparse sul territorio.

Conclusioni

La Campagna di comunicazione integrata del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi e Censimento delle istituzioni pubbliche si può certamente ritenere un'operazione ben riuscita nel complesso, rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati e alle modalità con le quali questi sono stati raggiunti. Sicuramente ha premiato la strategia di pensare azioni e strumenti specifici per ciascuna delle rilevazioni realizzate. Come pure quella di aver fatto una campagna più orientata sulle PR che sull'*advertising*.

Ogni azione messa in campo ha contribuito a garantire uniformità e coerenza, non solo comunicativa, a questa operazione decisamente complessa sia per la quantità e la varietà dei soggetti coinvolti sia per le diverse modalità attraverso le quali essi stessi sono stati chiamati a partecipare.

Infine, la campagna ha portato anche una preziosa eredità: il rafforzamento delle relazioni con i diversi soggetti contattati, dalle organizzazioni-ombrello del composito mondo del non profit al mondo accademico, fino ai singoli individui sollecitati al riutilizzo dei dati censuari anche attraverso il contest realizzato. Un'eredità preziosa, dunque, anche in vista del prossimo Censimento continuo che potrà trarre vantaggio da una più radicata *awareness* dell'Istat nella compagine del Paese.

Capitolo 2

Il piano di diffusione⁹¹

Premessa

La diffusione dei dati rappresenta una delle fasi più delicate e importanti dell'indagine censuaria. I risultati "elaborati nell'ambito delle rilevazioni statistiche comprese nel Programma statistico nazionale" sono definiti come "patrimonio della collettività" (D.Lgs n. 322/1989 art. 10, comma 1) ed è, inoltre, precisato nel citato decreto legislativo che "enti od organismi pubblici, persone giuridiche, società, associazioni e singoli cittadini hanno il diritto di accedere ai dati" (art. 10, comma 4). Proprio al fine di soddisfare il bisogno informativo dei diversi tipi di utenza cui l'Istat rivolge la diffusione dei dati, si è deciso di diversificare l'offerta e le modalità di diffusione stessa.

Il Piano Generale del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi ha previsto (art. 7) diverse forme di diffusione dei dati che coniugano l'utilizzo di strumenti informatici (*data warehouse*) e pubblicazioni dedicate a specifici approfondimenti tematici attraverso i canali tradizionali della diffusione dei dati.

Grazie ai ridotti tempi impiegati dall'Istat per elaborare i dati rilevati e alle numerose innovazioni di prodotto e di processo, il piano di diffusione del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi non ha previsto la pubblicazione di dati provvisori e si è concentrata direttamente sui dati definitivi; l'11 luglio del 2013 a 4 mesi dalla data di chiusura delle operazioni censuarie, a 11 mesi dall'inizio delle rilevazioni sul campo e a 18 mesi dalla data di riferimento del censimento, sono stati diffusi i principali dati a livello di unità istituzionali. Il 30 ottobre 2013 sono stati diffusi analoghi dati a livello di unità locali e i dati tematici sulle imprese desunti dalla rilevazione multiscopo. Il 21 dicembre 2013 i principali dati tematici sulle istituzioni pubbliche e all'inizio del 2014 i dati relativi all'intero questionario delle istituzioni non profit.

La strategia di diffusione è incentrata sul sistema di *data warehousing* dell'Istat, I.Stat (<http://dati-censimentoindustriaeservizi.istat.it>), grazie al quale l'utente può accedere liberamente e gratuitamente al rilevante patrimonio informativo censuario disponibile per comporre tabelle, effettuare confronti storici, realizzare grafici e mappe⁹². Oltre a questo strumento informativo il piano della diffusione ha previsto ulteriori modalità di diffusione che aiutano a rendere completa l'offerta informativa in relazione ad ambiti diversi:

- le pubblicazioni tematiche: sono stati predisposti Report generali e tematici, come prodotti di sintesi destinati alla presentazione dei risultati del censimento, spesso connessi ad eventi seminariali e convegnistici (le pubblicazioni sono disponibili all'indirizzo <http://www.istat.it/it/censimento-industria-e-servizi/industria-e-servizi-2011>);
- le visualizzazioni dinamiche dei dati e il rilascio tramite SEP (*Single Exit Point*) per la diffusione dei dati in formato SDMX a uso *web service*;
- la predisposizione dei microdati per la diffusione standard attraverso il *Research data centre* Laboratorio ADELE (Analisi dei Dati ELEMENTARI) che utilizza l'ARchivio dei Micro DATi (ARMIDA), il *repository* in cui sono archiviati i microdati validati delle indagini condotte dall'Istat, resi disponibili secondo le normative vigenti;

⁹¹ Autore del capitolo: Elisa Berntsen.

⁹² Per approfondimenti sui temi e i contenuti informativi consultare i fascicoli tematici 2, 3 e 4 mentre per gli aspetti di natura informatica consultare il Fascicolo 6.

- Le sezioni di censimento: a ciascuna unità locale è stata attribuita la sezione di censimento. I dati per sezione sono disponibili sia come microdati nel *repository* dell'Istat, ARMIDA, e nel laboratorio dati ADELE sia come file standard in formato csv (all'indirizzo <http://www.istat.it/it/archivio/104317>, variabili censuarie).

Accanto agli strumenti informativi sopra elencati è opportuno menzionare il Sistema Informativo sulla Qualità (SIQual), sistema di navigazione di metadati di processo e di documentazione sulla qualità. SIQual è uno strumento ormai consolidato e orientato agli utenti del sito web dell'Istat che raccoglie una serie di informazioni a corredo della lettura dei dati statistici quali note metodologiche, glossari, documenti di processo, documenti descrittivi del fenomeno, documenti sulla qualità dei dati.

Infine, fa parte del piano di diffusione anche la redazione degli Atti del 9° Censimento generale dell'industria e dei servizi, la presente pubblicazione edita esclusivamente in formato elettronico, articolata in sei fascicoli tematici e allegati tecnici e documentativi.

2.1 La diffusione mediante data warehouse

Come sottolineato, il perno del piano di diffusione è rappresentato dal sistema di *data warehousing* corporate dell'istituto, I.Stat. La pubblicazione dei dati è avvenuta in momenti differenti secondo le aree tematiche di riferimento, con il seguente calendario.

Prima uscita – 11 luglio 2013 (a livello di unità istituzionale - sede unica o centrale)

È stato realizzato un piano di pubblicazione mediante il quale sono state diffuse le informazioni di sintesi delle imprese, delle istituzioni pubbliche e delle istituzioni non profit, rilasciate a livello di unità istituzionali secondo un'articolazione territoriale disaggregata fino al livello provinciale. In particolare, sono state rese disponibili le seguenti informazioni:

- confronto storico dei censimenti economici italiani del 2011 e del 2001, sia per il complesso delle attività economiche extra agricole sia per le singole componenti censuarie di imprese, istituzioni non profit, istituzioni pubbliche;
- Registro statistico delle imprese Asia. (Archivio statistico delle imprese attive) al 31 dicembre 2011 (reso confrontabile con il campo di osservazione censuario): struttura settoriale, dimensionale e territoriale e primi dati sugli occupati delle imprese;
- approfondimenti tematici sulle imprese: informazioni sul Capitale umano e su Proprietà, controllo, gestione, desunti dall'indagine campionaria sulle imprese i cui dati sono opportunamente ponderati per ottenere le stime riferite all'universo delle imprese italiane.

Seconda uscita – 31 ottobre 2013 (a livello di unità locali)

Nella seconda uscita la struttura dei dati pubblicati nel piano trasversale (a livello di unità istituzionale) è stata replicata per la diffusione a livello di unità locali, con la disaggregazione a livello comunale. Questi dati sono stati integrati con la diffusione dei dati tematici tratti dalla Rilevazione multiscopo sulle imprese. In particolare, sono state rese disponibili le seguenti informazioni:

- confronto storico dei censimenti economici italiani del 2011 e del 2001 (a livello di unità locale), sia per il complesso delle attività economiche extra agricole sia per le singole componenti censuarie di imprese, istituzioni non profit, istituzioni pubbliche;

- Registro statistico delle unità locali delle imprese Asia al 31 dicembre 2011 (reso confrontabile con il campo di osservazione censuario): struttura settoriale, dimensionale e territoriale delle unità locali;
- approfondimenti tematici sulle imprese, relativi a tutte le informazioni desumibili dal questionario della rilevazione campionaria sulle imprese i cui dati sono opportunamente ponderati per ottenere le stime riferite all'universo delle imprese italiane. (Imprenditorialità, controllo e *governance*; Capitale umano; Relazioni tra imprese; Mercato; Innovazione; Finanza; Internazionalizzazione). Il rilascio delle ulteriori informazioni desunte dalla rilevazione è avvenuto nei mesi successivi.

Terza uscita – 18 dicembre 2013

- Dati dettagliati sulle istituzioni pubbliche relativi alle informazioni desumibili dal questionario di censimento.

I dati consentono un'analisi dei processi di modernizzazione che hanno interessato le pubbliche amministrazioni negli ultimi dieci anni, mettendo in relazione l'innovazione normativa, organizzativa e tecnologica con i comportamenti e i modelli organizzativi. Sono infatti pubblicati, al livello di unità istituzionali, i dati su dotazione e uso di ICT, trasparenza e amministrazione sostenibile e, al livello di unità istituzionali e unità locali, i dati su attività economiche e forma giuridica, risorse umane e genere.

Il rilascio delle ulteriori informazioni desunte dal Censimento delle istituzioni pubbliche è avvenuto nei mesi successivi.

Quarta uscita – 16 aprile 2014

- Dati dettagliati sulle istituzioni non profit relativi alle informazioni desumibili dal questionario di censimento.

In occasione del convegno dal titolo "Il non profit in Italia. Quali sfide e quali opportunità per il Paese" sono state rilasciate tutte le informazioni, a livello di microdati, desunte dal questionario del Censimento delle istituzioni non profit; le risorse umane impiegate (lavoratori retribuiti e volontari), i servizi erogati, gli strumenti di comunicazione utilizzati, le risorse economiche (entrate e uscite, fonti di finanziamento, modalità di raccolta fondi), eccetera.

Quinta uscita – 23 maggio 2014

Banca dati occupazione: dati dettagliati sulle caratteristiche demografiche e sulle tipologie del rapporto di lavoro che lega gli occupati alle imprese.

I dati sono desunti dal nuovo registro Asia-occupazione, realizzato per la prima volta in occasione del Censimento industria e servizi 2011. Esso rappresenta quindi il *core* del nuovo sistema informativo sull'occupazione dove i microdati sono ottenuti dall'integrazione di fonti amministrative di natura previdenziale, fiscale, camerale e assicurativa.

2.2 Una diffusione anche “micro” e “open”

In aggiunta alla diffusione tramite il sistema di *data warehousing* accessibile in I.Stat, sono stati resi disponibili file di microdati, ovvero collezioni di dati elementari rilasciati con modalità diverse a seconda della loro tipologia, ma comunque a titolo gratuito e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e del segreto statistico.

Infine, per rispondere alla richiesta crescente da parte dell'utenza di dati immediatamente fruibili e riutilizzabili, l'Istat sta promuovendo un'articolata strategia atta a favorire la circolazione e il riuso

dei propri dati attraverso vari canali. Uno di questi è il *Single Exit Point* (SEP) mediante sono diffusi i dati del *corporate data warehouse* I.Stat via *web service*, in modalità *machine-to-machine*. Il SEP consente di acquisire in tempo reale e in modo tecnologicamente agevole macrodati statistici che gli utenti possono poi inserire nei propri sistemi informativi, basi dati, portali web, eccetera.

Riferimenti bibliografici

- Berntsen E. and D. De Francesco. 2015. *The use of multi-channel data collection techniques in the 9th industry and services census: the response of the territory*, Italian Journal of Applied Statistics, Vol. 24(1).
- Billiet, J. and G. Loosveldt. 1988. *Improvement of the quality of responses to factual survey questions by interviewer training*, Public Opinion Quarterly, Vol. 52, pp190-211.
- CNIPA - Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, *Vademecum per la realizzazione di progetti formativi in modalità e-learning nelle pubbliche amministrazioni*, I quaderni del CNIPA n. 32/2007.
- Istat, *Censimento dell'Industria e dei Servizi 2011: Istruzioni per la Rilevazione*. Roma, 2012.
- Istat, *Censimento dell'Industria e dei Servizi: Due Decenni tra Tradizione e Innovazione*. 2012. <http://censimentoindustriaeservizi.istat.it/istatcens/press-kit-dellevento-di-lancio-del-censimento>.
- Istat, *9° Censimento dell'Industria e dei Servizi Primi Risultati*. 2012, https://webmail.istat.it/service/home/~/Fascicolo_CIS_PrimiRisultati_completo.pdf?auth=co&loc=it&id=45156&part=2.
- Istat, *9° Censimento dell'Industria e dei Servizi e Censimento delle istituzioni non profit: Principali risultati e processo di rilevazione*. 2014, <http://censimentoindustriaeservizi.istat.it/istatcens/il-censimento-industria-e-servizi-2011-risultati-e-processo-di-rilevazione/>
- Istat, *8° Censimento generale dell'industria e dei servizi 2001*. Atti del censimento, Roma, 2004.
- Fowler, F.J., 2002. "Survey Research Methods", Newbury Park, Sage.
- Lorenzini F., *Verso il 9° Censimento generale dell'industria e servizi. Le innovazioni per la PA*, Forum PA, 18 maggio 2012.
- Malizia R. e F. Lorenzini, *Come cambia la statistica locale. Il Censimento delle istituzioni pubbliche: una grande opportunità per il Sistan*, Convegno USCI 2012 - Firenze 6-7 settembre 2012.
- Malizia R., *Per il successo del portale del Sistan è necessario il coinvolgimento della rete*, InProgress, newsstat n. 4, febbraio 2012.
- Valentini A., L. Porciani. 2013. *La web conference a supporto delle reti di rilevazione della statistica ufficiale: l'esperienza dell'Istat in Toscana*, Istat, Workingpapers n. 8.

Elenco allegati disponibili in formato digitale

- Quadro normativo di riferimento e disposizioni tecniche
- Newsletter
- Questionari e materiali per le rilevazioni
- *Frequently asked questions*