

**Tanto quanto?**  
**Per i livelli essenziali di statistica nel territorio.**

**Convegno Nazionale USCI – Comune di Taranto**

**Salone degli specchi di Palazzo di Città**

**4 - 5 luglio 2019**

# I sessione: I “livelli essenziali di statistica” nel territorio

4 luglio 2019

Nereo Zamaro – Istat

**Per una nuova offerta statistica al servizio dei comuni.  
Un approccio user-centered**

# Il codice della statistica ufficiale

Tra i criteri, o principi di qualità, indica esplicitamente la pertinenza. Essa è intesa in termini perentori:

«Le statistiche ufficiali devono soddisfare le esigenze degli utenti» (Principio 11).

# La questione

## Molteplicità dell'utenza statistica, a seconda di

- origine (funzioni istituzionali o meno)
- forma d'uso (esperta, non esperta; ricorrente, occasionale; puntuale, settoriale, generale)
- fabbisogno informativo espresso (accurato e avveduto, fumoso o sprovvveduto)
- domanda (aspettative e percezione del servizio ricevuto)

# Quali soluzioni

- le soluzioni sono confezionate per lo più dall'alto e dal centro, senza seguire un protocollo strutturato di consultazioni
- gli utilizzatori sono consultati occasionalmente e gli strumenti usati non mirano a rilevare i loro fabbisogni informativi effettivi
- gli effetti delle politiche di diffusione adottate dai singoli produttori del Sistan non sono valutati in modo affidabile

## **Parallelamente si osserva che**

**I repentini cambiamenti tecnologici, in primo luogo l'uso crescente di tecnologie digitali, creano nuovi fenomeni (ad esempio, nuove attività economiche) che richiedono di essere rappresentati nelle statistiche.**

**Molti settori dei servizi stanno cambiando profondamente, mentre la statistica ufficiale è tuttora ancorata alla rappresentazione delle attività che producono beni.**

**Le stesse amministrazioni richiedono una massa crescente di dati, in molteplici campi, dettagliati e tempestivi, per far fronte alle loro esigenze di programmazione e di gestione.**

# Inoltre

**L'ecosistema informativo degli utilizzatori è cambiato profondamente.**

**Alcuni definiscono questo nuovo contesto ecosistema della post-verità.**

**Accanto agli strumenti tradizionali di diffusione (pubblicazioni cartacee o anche online, basi di dati online, comunicati stampa, articoli di ricerca,...), le statistiche oggi sono diffuse e discusse sui social media, come ogni altro prodotto della comunicazione.**

**Insomma, la disseminazione allargata delle statistiche implica la trasformazione del profilo medio dell'utilizzatore: esso sarà sempre più, in media, un utilizzatore non esperto.**

**Inoltre, sembra che stia contemporaneamente cambiando l'atteggiamento degli utilizzatori verso la qualità, preferendo essi la tempestività all'accuratezza: in caso contrario potranno trovare su Internet una vasta gamma di opzioni informative alternative.**

**Ne segue che le statistiche, comprese le visualizzazioni che le accompagnano, possono essere inadeguate, o sono interpretate male, o in modo distorto, screditando l'autorevolezza e la funzione stessa della statistica ufficiale.**

# Alcuni modelli

- L'approccio della user needs research
- L'approccio centrato sui data center locali

# Verso un approccio centrato sugli utilizzatori

## PRIMO - Conoscere

**L'efficace individuazione delle esigenze informative degli utenti richiede l'analisi sia delle loro esperienze di uso dei dati, calate nei rispettivi contesti di riferimento sia della loro esperienza di interazione con il mezzo (digitale/fisico) tramite cui è fruito il prodotto o il servizio.**

# Verso un approccio centrato sugli utilizzatori:

## **SECONDO – Procedere metodicamente**

**Strutturare un sistema di raccolta quanti-qualitativa, diretta e via web, di informazioni sui fabbisogni informativi degli utenti e sulla soddisfazione (aspettative – fruizione effettiva) per le statistiche prodotte e diffuse, adottando le opportune soluzioni metodologiche.**

# Verso un approccio centrato sugli utilizzatori:

## TERZO – Applicabilità

**La user-research dovrà essere applicata al miglioramento**

- **della produzione statistica ufficiale;**
- **del PSN e dei PSR;**
- **alla diffusione di pratiche innovative orientate al miglioramento del prodotto statistico, della fruizione delle statistiche, della gestione di qualità dell'offerta e dei servizi web offerti all'interno Sistan.**

**Tanto quanto?**  
**Per i livelli essenziali di statistica nel territorio.**

**Convegno Nazionale USCI – Comune di Taranto**

**Salone degli specchi di Palazzo di Città**

**4 - 5 luglio 2019**