

11. SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

11.1 Aspetti generali

L'Istat ha consolidato negli anni un impegno consistente per lo sviluppo delle risorse umane. Lo ha fatto investendo complessivamente, per l'anno 2004, 1.703.686 Euro, pari all'1,6% del monte salari, secondo i parametri adottati dal Dipartimento Funzione pubblica per il Rapporto annuale sulla formazione nel pubblico impiego. Ciò conferma un rilevante impegno dell'Istituto nella formazione, che resta sensibilmente più elevato di quello raccomandato per le pubbliche amministrazioni (1%).

L'utenza di riferimento è articolata in tre categorie:

1. personale dell'Istat e collaboratori delle reti di rilevazione con contratti di collaborazione coordinata e continuativa;
2. personale degli uffici di statistica del Sistema statistico nazionale (v. par.3.2.1);
3. persone non appartenenti né all'Istat né al Sistan, (v. par. 3.2.2; stage e cooperazione internazionale).

La formazione per il personale è stata curata da nove addetti impegnati a tempo pieno in tale ambito, coadiuvati da altre 4 unità che dedicano una parte consistente del proprio tempo lavorativo in attività direttamente legate all'erogazione della formazione. La formazione per il personale esterno ha impegnato 2 unità delle precedenti (di cui una a tempo pieno). Tutte le unità appartengono al Servizio per lo Sviluppo delle Risorse umane, che fa capo alla Direzione generale.

Nel 2004 il personale Istat al 31.12.2004 contava 2.505 unità, di cui circa 400 con contratto a tempo determinato. Esiste inoltre una rete di rilevazione con 312 collaboratori.

Per il personale interno, l'offerta formativa è articolata in base alle seguenti macroaree professionali:

1. manageriale e della comunicazione
2. statistica
3. organizzativo-istituzionale e delle risorse umane
4. informatica e delle abilità ICT
5. giuridico-amministrativa.

Il quadro dell'offerta formativa attualmente disponibile è completato da una serie di opportunità di tipo trasversale: infatti, l'analisi delle professionalità ha evidenziato in più circostanze l'esigenza di competenze estranee alle specifiche aree professionali, ma per queste strumentali e irrinunciabili. Ciò ha suggerito l'opportunità di costruire programmi impostati in termini di abilità e che sono solitamente previsti per utenze numericamente consistenti.

Le offerte trasversali realizzate nel 2004 riguardano:

- abilità informatiche (*office automation* e Pronto soccorso Pc,)
- lingue straniere
- sicurezza.

Il modello teorico di riferimento per lo sviluppo delle risorse umane in Istat è basato sui concetti-chiave di famiglie professionali, competenze e obiettivi formativi. Questi assi di riferimento vengono concretizzati in iniziative formative, coniugando il fabbisogno formativo espresso dall'utenza con gli indirizzi strategici dell'ente (desunti dalle "Linee strategiche pluriennali" ufficiali).

La strategia e i piani di formazione sono elaborati secondo una metodologia ormai consolidata, che si è evoluta e affinata nel corso degli anni recenti: all'impianto del sistema delle competenze (a sua volta basato sull'analisi dei processi lavorativi) è seguita una puntuale ricognizione dei fabbisogni formativi attraverso *focus group* e la consultazione delle famiglie professionali, mentre nell'ultimo anno è stata dedicata particolare attenzione all'individuazione delle priorità annuali e pluriennali.

Nel 2004 l'Associazione Italiana Formatori (settore P.A.) ha conferito all'Istat il 3° premio assoluto della sezione Processi formativi per il progetto Sistema delle competenze a sostegno dei programmi di formazione e dei percorsi di apprendimento in Istat. L'AIF ha inoltre conferito una segnalazione di eccellenza nella sezione Progetti all'iniziativa Pronto soccorso PC, sperimentata nel 2003 e realizzata a regime con 28 edizioni nell'anno 2004.

11.2 Attività

Sviluppo formativo della professionalità manageriale

Le attività formative per le professionalità della dirigenza nel 2004 hanno riguardato prevalentemente le tematiche della qualità nell'ottica del miglioramento del rapporto cliente-fornitore (anche attraverso lo sviluppo di competenze nella relazione con il pubblico), dell'analisi e reingegnerizzazione dei processi, della costruzione di indicatori per la misurazione della qualità. Ad esempio, è stato realizzato un intervento formativo che ha fornito un approfondimento sui principali aspetti normativi ed organizzativi dei sistemi di qualità ISO 9000 e Vision 2000, permettendo di progettare modalità di gestione delle attività funzionali al miglioramento e all'efficacia delle relazioni della struttura fornitrice del servizio interno con le altre strutture dell'Istituto.

Nel corso dell'anno è stata attuata poi un'iniziativa, rivolta all'alta dirigenza dell'Istituto, sui principali aspetti della contabilità pubblica alla luce dell'evoluzione normativa sulla materia.

Inoltre, è stata realizzata una formazione capillare per Dirigenti e responsabili di struttura in tema di sicurezza dei luoghi di lavoro, sia per la responsabilità sulle strutture in cui opera il personale loro assegnato, sia per il loro particolare ruolo di "moltiplicatori" in termini di attenzione e cura degli aspetti legati alla sicurezza (v. anche oltre, nella linea formativa dedicata).

Sviluppo formativo delle professionalità statistiche ed economiche

Nel 2004 sono stati progettati e realizzati numerosi interventi formativi che, anche attraverso il ricorso alla docenza interna, hanno riguardato le seguenti tematiche: l'analisi statistica; l'aggiornamento delle conoscenze sulle classificazioni europee e internazionali; il controllo e la correzione dei dati; la documentazione delle indagini; il ciclo di vita del dato all'interno dell'indagine statistica; la gestione logico-fisica dei files di dati validati; la tutela della riservatezza nella diffusione dei microdati e delle tabelle; l'informatica per la statistica; l'aggiornamento delle conoscenze per la lettura integrata dei fenomeni sotto osservazione statistica. Al fine di migliorare la conoscenza (da parte del personale interno e degli statistici del Sistema Statistico Nazionale) sia di alcune indagini Istat di particolare rilievo sia dei Sistemi statistici europei e internazionali si sono realizzate alcune iniziative formative che hanno offerto una panoramica sul Sistema statistico europeo, sui Sistemi statistici internazionali e sulla cooperazione internazionale e un approfondimento sugli approcci metodologici per la qualità del dato statistico (in special modo relativamente all'Indagine sulle Forze di lavoro).

Sempre per le professionalità statistiche va segnalata la realizzazione del seminario "Use of Auxiliary Information for Economic Variable Estimation" nel quale è stata presentata l'esperienza metodologica e di sviluppo software dell'Insee (l'Istituto pubblico di statistica e analisi economica francese) relativamente ai metodi per la stima degli aggregati economici mediante l'uso di variabili ausiliarie.

E' stato poi realizzato un intervento formativo volto a sensibilizzare tutti gli operatori, e in particolare i responsabili di indagine statistica, sul tema della deontologia professionale e del diritto alla riservatezza con particolare attenzione alle fasi di raccolta, elaborazione e diffusione dei dati.

A queste attività formative va aggiunta la partecipazione di singoli ricercatori a corsi a calendario e convegni.

Sviluppo formativo delle professionalità informatiche e delle abilità Ict

Le professionalità informatiche delle aree "Pianificazione, consulenza e integrazione", "Progettazione e sviluppo", "Conduzione ed esercizio" hanno espresso una domanda formativa per lo sviluppo di competenze avanzate in informatica sui seguenti ambiti: sistemi operativi, linguaggi di programmazione, reti, internet e web, database. Vista la specificità delle esigenze e la necessità di integrazione delle competenze la maggior parte degli interventi formativi sono stati progettati e svolti ad hoc su argomenti tecnici avanzati su specifica richiesta di gruppi di utenti specializzati. Tra questi si segnalano percorsi formativi volti alla certificazione delle competenze di amministratore di sistema e percorsi formativi sulle tecnologie Open Source per i sistemi operativi, per la gestione di siti web e per l'analisi statistica.

Si sono poi svolti corsi di formazione informatica per utenti finali e per informatici con profilo professionale base nell'ambito dei sistemi operativi, dei database Oracle, dell'applicativo per analisi statistiche SAS e dell'office automation.

Sviluppo formativo dell'area organizzativo-istituzionale e delle risorse umane

Per le professionalità dell'area organizzazione, un investimento importante nel 2004 è stata la progettazione e la realizzazione di una breve guida *on-line* alla pianificazione, al controllo di gestione e al *reporting* di un progetto. La guida è stata realizzata sotto forma di libro-fumetto interattivo, e ha preso spunto dalla descrizione di un tipico processo di attivazione e realizzazione di un'indagine statistica a finanziamento esterno per affrontare tutti i temi della pianificazione e controllo dei progetti. Sono poi stati realizzati interventi formativi d'aula sulla gestione e controllo di progetti complessi anche in risposta alle esigenze del personale di ricerca di acquisire strumenti di gestione di progetti nell'ambito delle attività internazionali e di cooperazione dell'Istituto.

Per le professionalità dell'area sviluppo delle risorse umane sono state realizzate iniziative laboratoriali volte a sviluppare e consolidare abilità di comunicazione con l'utenza e a gestire in maniera efficace le fasi di apertura e chiusura dei corsi di formazione.

Per le professionalità dell'area giuridica e per aggiornare le competenze delle persone più esposte in contesti internazionali (statistici, esperti delle relazioni internazionali) sono stati realizzati interventi formativi in materia di diritto e istituzioni comunitarie volti a trasmettere le conoscenze fondamentali sull'Unione europea, sulle sue istituzioni e politiche e sui principi del diritto comunitario. Sempre per i giuristi, ma anche per rispondere all'esigenza di diffusione trasversale delle conoscenze giuridiche, sono stati realizzati seminari sugli assetti degli apparati amministrativi e sul processo di riforma dell'attività e dell'organizzazione amministrativa, sia a livello centrale che a livello locale, soffermandosi sui recenti interventi normativi e giurisprudenziali.

Per gli esperti nell'acquisizione di beni, servizi e lavori sono state realizzate attività formative sui temi della contrattualistica, delle gare e sulla normativa sugli appalti pubblici; con particolare riguardo al mercato elettronico e degli appalti pubblici.

Professionalità dei servizi generali

Sono stati effettuati interventi formativi - preceduti da incontri di sensibilizzazione all'iniziativa - per il personale di portineria e anticamera, mirati alla "ridefinizione dei propri ruoli lavorativi", ovvero a "rivalutare il proprio lavoro" anche alla luce del nuovo assetto organizzativo, e delle sempre più sollecitate funzioni di "comunicazione verso l'utenza".

Sono poi stati realizzati interventi ad hoc anche per il personale addetto ai centralini. E' questa una famiglia professionale con la quale si è pensato di iniziare un percorso formativo che preveda incontri, corsi, ed altre iniziative formative per una crescita professionale che tenga presente l'evolversi di questo tipo di professionalità. Per questi corsi si segnala anche il coinvolgimento nel percorso formativo di colleghi diversabili non vedenti.

Nell'area della formazione per i diversabili è stata attuata una iniziativa ad hoc per il personale non udente, con l'obiettivo di migliorare le conoscenze informatiche di base e fornire cenni sull'uso di Internet e della posta elettronica.

Infine, relativamente al miglioramento dell'accessibilità dei siti web, alcuni sviluppatori hanno potuto accedere a pacchetti di formazione on line sulle tecnologie assistive.

Attività trasversali di addestramento in informatica, lingue straniere, sicurezza

Anche nel 2004 l'Istat ha attivato esperienze di *training on the job* per numerosi dipendenti nelle aree dell'addestramento in *office automation* e in lingue straniere. Entrambe le iniziative prevedono gruppi classe di circa 8 persone, che fruiscono di moduli settimanali di addestramento (di 2 o di 4 ore), nei quali possono venire usati materiali relativi all'esperienza lavorativa dei partecipanti.

Per l'addestramento in *office automation* i gruppi-classe attivati sono stati 27, con circa 140 iscrizioni, per un ammontare di 490 giornate-allievo.

Nella linea dell'addestramento informatico (per utenti finali) è stata realizzata una iniziativa innovativa, con l'obiettivo di mettere in grado gli utilizzatori di computer di "convivere" meglio con il proprio pc ed essere autonomi nell'individuare le cause dei

malfunzionamenti e le possibili soluzioni. Di questa iniziativa – denominata Pronto soccorso PC – sono state realizzate (nella sede romana e in diverse sedi territoriali) 28 edizioni, per un ammontare di circa 340 iscrizioni e 1.040 giornate allievo.

Per l'addestramento in lingue straniere i gruppi-classe attivati sono stati 36, con circa 290 dipendenti coinvolti. Sono inoltre state effettuate circa 280 ore di addestramento individuale e sono stati realizzati 3 stage di due settimane all'estero. L'ammontare totale della formazione linguistica è stato pari a circa 1.200 giornate allievo.

L'area della comunicazione, intesa come abilità strumentale per le attività specifiche della professionalità, è stata curata nell'ambito dei programmi dedicati, in particolare, alle professionalità della Dirigenza e dello sviluppo e gestione delle risorse umane. Per queste professionalità, tali interventi possono ritenersi a cavallo tra due linee formative: quella della qualità dei prodotti-servizi e quella della qualità della comunicazione.

In quest'ottica sono stati realizzati interventi declinati sulle tecniche del Parlare in pubblico, una serie di iniziative formative che hanno avuto l'obiettivo di fornire ai partecipanti strumenti per parlare in situazioni pubbliche (differenziate secondo le proprie specificità) e per gestire in maniera efficace una presentazione, una relazione o un intervento.

Una iniziativa orientata a valorizzare e promuovere lo sviluppo di competenze nella relazione con il pubblico, attraverso informazioni e spiegazioni chiare, è stata dedicata a personale dell'area della gestione delle risorse.

Componenti di interesse per la comunicazione "trasversale" ha avuto anche il "Laboratorio di reportistica direzionale", una iniziativa caratterizzata da contenuti essenzialmente provenienti dall'area della programmazione e controllo, ma orientati a servire le decisioni direzionali attraverso una dimensione comunicativa di immediata efficacia.

Nell'ambito della comunicazione per la didattica è stata sperimentata una iniziativa di "Formazione formatori", rivolta a personale dell'Istituto con esperienza di attività di docenza o coinvolto in attività di formazione e comunicazione, con l'obiettivo di esplorare le dimensioni del processo formativo e acquisire le conoscenze tecniche e le abilità pratiche necessarie al lavoro del formatore.

La programmazione della formazione nell'area della sicurezza è risultata una costante rispetto alle esigenze di adeguamento al dettato legislativo 626/94 e alle successive modificazioni. Sono state sviluppate le iniziative per preparare gli addetti a superare l'esame di idoneità presso i Vigili del Fuoco, iniziative di formazione per i responsabili e gli addetti al servizio di prevenzione e protezione e addestramento a procedure antincendio per le squadre aziendali.

Inoltre, è stata realizzata una formazione capillare per Dirigenti e responsabili di struttura, sia per la responsabilità sulla sicurezza del luogo di lavoro in cui opera il personale loro assegnato, sia per il loro particolare ruolo di "moltiplicatori" in termini di attenzione e cura degli aspetti legati alla sicurezza.

Questa iniziativa ha sperimentato una nuova metodologia didattica orientata a favorire un forte coinvolgimento sui contenuti della formazione, basata su incontri organizzati presso le strutture dei partecipanti tra destinatari, Responsabile del Servizio Prevenzione e protezione ed esperti esterni. In seguito si sono svolti seminari di sede con l'obiettivo di discutere insieme le problematiche inerenti i luoghi di lavoro.

Infine, per gli interventi di largo impatto è stata assicurata informazione agli stagisti e ai neoassunti attraverso un intervento formativo/informativo nel momento dell'entrata in Istituto.

Tavola 26 - Quadro riassuntivo degli interventi formativi per il personale Istat di ruolo e a tempo determinato. Anno 2004**A - Formazione e training on the job e altre modalità formative classificabili per aree disciplinari**

Area	Subarea	Eventi Formativi	Iscrizioni	Person partecipanti	Giornate Allievo	Famiglie profess.li prevalentemente interessate
STATISTICA	Analisi statistica	12	283	175	284	Statistici
	Qualità dell'indagine	5	54	48	68	Statistici metodologi
	Controllo e correzione del dato	2	75	75	81	Statistici
	Altro	9	100	81	275,5	Statistici
	Totale dell'area	28	512	327	709	
GESTIONALE	Ammin.va, contabile, fiscale	9	42	33	74	Esperti di organizzaz., amministrativi, neo-assunti
	Organizzativa, manageriale, controllo di gestione	9	53	41	126	Dirigenza, esperti di organizzazione, neo-assunti
	Giuridica	22	419	271	618	Personale area giuridica
	Sicurezza sul lavoro	41	195	98	255	Trasversale
	Totale dell'area	81	709	591	1.073	
COMUNICAZIONE	Lingue straniere	61	363		1.102,5	Trasversale
	Comunicazione	20	146		379,5	Dirigenza e professionisti comunicazione
	Diffusione	7	89		230,5	Esperti nella diffusione
	Totale dell'area	88	598	470	1.712,5	
INFORMATICA	Sistemi operativi e reti	14	123	77	495,5	Esperti ict, statistici
	Database, data warehouse, sistemi informativi	12	81	60	338	Esperti ict, statistici
	Inform. per la statistica	15	169	142	468	Statistici, esperti ict
	Linguaggi di programmaz.	1	6	6	12	Esperti ict
	Office automation	51	420	217	1248,5	Trasversale
	WEB	9	56	33	177,5	Trasversale
	Altri	33	155	112	379	Esperti ict
	Totale dell'area	135	1.010	689	3.118,5	
TOTALE A		332	2.829	1.760	6.613	

Segue: quadro riassuntivo

B - Formazione, training on the job e altre modalità formative non classificabili per aree disciplinari

Area	Subarea	Eventi Formativi	Iscrizioni	Persone Partecipanti	Giornate Allievo	Famiglie profess.li prevalentem ente interessate
Apprendi- mento in eventi con perm. di servizio	multidisciplinare			106	187,5	trasversale
Studio con perm. fino a 150 ore	multidisciplinare	99	99	99	1.200	trasversale
TOTALE B		99	99	205	1.287,5	

12. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON LA STAMPA

L'ufficio della Comunicazione, nell'anno 2004, ha dato attuazione a quanto previsto dagli atti organizzativi muovendosi principalmente su tre linee di attività:

- la comunicazione istituzionale che, sulla base di quanto indicato dagli organi di indirizzo, ha mirato al rafforzamento dell'identità dell'ente attraverso l'ideazione e la realizzazione di interventi altamente strategici. Tale attività è stata rafforzata anche con una azione di coordinamento dell'attività svolta sul territorio dagli Uffici regionali dell'Istituto;
- le relazioni con i media e altre istituzioni al fine di ottimizzare la fruizione e utilizzo del dato statistico;
- la comunicazione interna mirata a fluidificare l'informazione tra i dipendenti sull'attività dell'Istituto e a rafforzare il senso d'appartenenza.

Su queste tre linee ed in relazione alla strategicità del ruolo istituzionale dell'ufficio, l'attività posta in essere nel 2004 ha da un lato consolidato le funzioni già svolte, dall'altro ha intrapreso vie innovative finalizzate ad un ulteriore rafforzamento dell'immagine dell'Istituto in una fase contrassegnata da gravi difficoltà di origine esogena ed endogena.

12.1 L'attività 2004

A fronte dei compiti assegnati, l'ufficio ha diffuso con briefing alle agenzie di stampa 150 comunicati stampa, già annunciati con la pubblicazione a dicembre 2003 del calendario 2004.

I rilasci sono stati accompagnati da uno specifico servizio di assistenza ai giornalisti da parte dei ricercatori coordinato da personale dell'ufficio appositamente per questo tipo di attività. Inoltre è stato rafforzato il servizio di sportello per i giornalisti (operativo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 18,30), in cui sono state fornite informazioni di dettaglio sui dati.

Continua è stata anche l'attività di supporto ai media mediante la compilazione di schede informative e la richiesta di elaborazioni ad hoc ai servizi competenti. Esempi di tale continuativa collaborazione sono stati l'invio di dati statistici su almeno tre argomenti diversi a settimana alla trasmissione "In famiglia", in onda il sabato e la domenica mattina su Raidue e i dati sociali e economici per il Rapporto curato da "Il Sole24ore" dal titolo "La qualità della vita nelle province italiane".

In particolare, Presidente, ricercatori e dirigenti sono stati assistiti nel corso delle loro dichiarazioni a notiziari (tv e radio) e partecipazioni a trasmissioni di approfondimento (sempre televisive e radiofoniche). Tra queste ricordiamo le principali: "Porta a porta", "Otto e mezzo", "Radio anch'io", "Mia economia", "Baobab", "Rai utile", "Focus economia di Radio 24", "Sabato in Famiglia", "Cominciamo bene", "Italia sul due".

Per rendere più chiara e accessibile l'informazione statistica ai media e agli utilizzatori professionali, nell'anno 2004 sono stati diffusi alcuni strumenti dei quali l'ufficio della Comunicazione cura testi o *editing* secondo standard definiti dallo stesso. Essi sono le "Statistiche in breve", le "Novità editoriali" e le "Note informative".

Quanto alle prime, nel periodo interessato ne sono state realizzate 60, alcune delle quali accompagnate da conferenza stampa, organizzata e diretta dal dirigente, come nel caso di:

"I consumi delle famiglie 2003", "La povertà relativa in Italia 2003", "Incidenti stradali 2003", "I beneficiari e le prestazioni pensionistiche 2003".

Le "Novità editoriali" presentate alla stampa sono state 14. Tra queste: Il *Rapporto Annuale sulla situazione del Paese*, l'*Annuario statistico italiano*, l'*Annuario Ice-Istat*, il volume *Come cambia la vita delle donne, Italia in cifre* (con versione inglese) e *Università e lavoro: statistiche per orientarsi*. Queste ultime due pubblicazioni hanno costituito, grazie alla loro rinnovata realizzazione grafica e alla diffusione presso target differenziati, ottimi strumenti per la promozione dell'immagine dell'Istituto, benché entrambe godano già da alcuni anni di tirature eccezionali (250 mila e 600 mila) per il favore che raccolgono tra il pubblico. Di *Università e lavoro: statistiche per orientarsi* nel 2004 è stata ideata e prodotta una versione specifica per l'on-line. Inoltre, sono stati ideati alcuni prodotti a supporto

dell'attività di rilevazione in senso stretto come il libretto sui Consumi (inviato a tutte le famiglie che fanno parte del campione) e il depliant del Sistan.

Analogo il discorso per una serie di prodotti a piccola tiratura pensati per alcune iniziative sul territorio organizzate dagli Uffici regionali.

Le azioni di comunicazione avviate per alcune Novità editoriali riguardano il *Rapporto annuale sulla situazione del Paese*, che è stato presentato alla Camera dei deputati dopo una conferenza stampa "embargata" (si è svolta 24 ore prima della data di diffusione), presenti 25 testate giornalistiche. Va ricordato che per il Rapporto Annuale, alcuni membri della struttura hanno fatto parte della task force di realizzazione del volume con la responsabilità dell'editing complessivo e la ideazione e realizzazione della cartella stampa. All'Ufficio è stato anche affidato l'incarico di cura ed editing della Sintesi del Rapporto, esposta dal Presidente nella Sala della Lupa di Montecitorio di fronte a importanti autorità. Per promuovere l'Annuario Statistico è invece stata organizzata una vera e propria campagna pubblicitaria sui principali organi d'informazione. Inoltre, nell'ambito delle presentazioni dell'Annuario Statistico e del Rapporto Annuale sul territorio, sono stati redatti comunicati stampa specifici – successivamente inviati ai media attraverso gli abituali canali di diffusione – per gli Uffici regionali di Marche e Molise, nonché predisposte le mailing list delle agenzie di stampa e dei principali quotidiani regionali ad uso dei predetti Uffici. Per il lancio del Rapporto Ice-Istat sono stati organizzati la Conferenza stampa presso l'Aula Magna dell'Istat e un convegno presso l'Ice. In occasione della festa della donna, l'8 marzo, è stato organizzato un convegno in Istat, di concerto con il Ministero delle Pari Opportunità, per presentare uno studio teso a rispondere ad una serie di domande sul crescente protagonismo femminile nella società contemporanea. Il convegno, aperto dal Presidente dell'Istat e introdotto dal Ministro per le Pari Opportunità, ha visto la partecipazione, tra gli altri, di un ampio parterre di donne "protagoniste" che hanno commentato i dati alla luce delle loro esperienze.

Tra gli altri eventi ai quali la struttura ha fornito un forte contributo ci sono stati sicuramente la Settima Conferenza nazionale di statistica e la presentazione dei risultati definitivi dell'8° Censimento Generale Industria e Servizi. In particolare, per quanto riguarda la Settima Conferenza nazionale di statistica, è stata ideata l'immagine coordinata insieme ad una specifica campagna pubblicitaria di cui l'ufficio ha firmato la creatività e realizzato direttamente la pianificazione. Ex novo è stato messo in piedi un ufficio stampa in presenza e on-line per tutto il periodo della manifestazione. Per la presentazione dei dati definitivi dell'8° Censimento dell'Industria e dei Servizi è stata invece realizzata un'importante conferenza-evento alla quale hanno partecipato esponenti della Pubblica Amministrazione e del mondo delle imprese. Le Note informative predisposte nel 2004 sono state due, entrambe relative agli indici dei prezzi al consumo e all'aggiornamento del paniere.

Come è evidente, l'attività della struttura, per la natura della stessa, non è in parte programmabile: a fare l'agenda sono spesso gli eventi esterni. Appartengono a questo ambito i 23 comunicati ad hoc, tra cui quelli sui ritardi nella diffusione di dati previsti in calendario a causa delle agitazioni sindacali interne all'Istituto per i rinnovi dei contratti dei precari, i concorsi e l'assenza da più di 32 mesi del nuovo contratto nazionale del comparto ricerca. Oggetto di specifiche diffusioni sono stati i dati degli ultimi censimenti su Popolazione/Abitazione e Industria e Servizi. Per il censimento Industria e Servizi, è stata coordinata una campagna ai media locali incentrata sulla diffusione, da parte degli Uffici regionali, di comunicati realizzati con informazioni a livello comunale. Altri comunicati non programmati sono stati redatti nel periodo di riferimento per presentare il Bilancio Demografico Regionale Anno 2003 e le Statistiche sul Trasporto Marittimo, nonché per effettuare precisazioni su argomenti verso i quali, di volta in volta, si è reso necessario diffondere un chiarimento come sui dati relativi all'inflazione, ai conti pubblici, alla sospensione del Comune di Rieti dalla rilevazione dei prezzi al consumo 2004, al calo dei consumi delle famiglie e alla spesa farmaceutica.

E' stata anche curata la parte relativa ai rapporti con i media nel corso delle otto Audizioni del Presidente presso la Camera dei Deputati e il Senato della Repubblica. Oggetto degli interventi: le retribuzioni, i consumi, la contabilità nazionale, l'introduzione dell'euro, l'inflazione, il Documento di programmazione economica e finanziaria e la manovra di bilancio.

12.2 Innovazione e miglioramento

Nel corso del 2004 si è dato l'avvio ad importanti novità, anche in conseguenza all'ampliamento delle funzioni assegnate come quella della comunicazione interna (maggio 2004). Nel periodo di riferimento, è stata riprogettata la funzione volta al conseguimento di due obiettivi fondamentali: comunicare il cambiamento organizzativo dell'Istituto e sviluppare il senso di appartenenza tra i dipendenti. Il perseguimento di tali obiettivi è stato espresso mediante le seguenti attività: analisi dello stato attuale della funzione della comunicazione interna in Istat, elaborazione e presentazione al Consiglio di un documento che delinea alcune ipotesi di lavoro ritenute prioritarie in previsione del riordino complessivo della funzione; la redazione di un documento dedicato al monitoraggio analitico delle criticità della rete Intranet; il *benchmarking* dei siti Intranet di varie organizzazioni, enti pubblici, imprese; il progetto di riorganizzazione della Intranet dell'Istituto, l'attivazione di contatti con le singole Direzioni per individuare i referenti della comunicazione interna, incaricati di assicurare flussi informativi regolari verso la redazione; l'elaborazione di un'ipotesi di riorganizzazione degli spazi istituzionali di affissione; la redazione di un documento dedicato al *benchmarking* degli *house organ* di varie organizzazioni, enti pubblici, imprese in previsione della futura realizzazione di una rivista istituzionale per il personale.

Nell'ambito dell'attività di realizzazione di una nuova versione del sito web dell'Istituto, l'Ufficio della comunicazione partecipa al "Gruppo di lavoro con il compito di supportare la realizzazione e la manutenzione del nuovo portale" (Del. 111/04/DPTS del 13 aprile 2004). Il lavoro è consistito da un lato nella scelta dei contenuti e nella loro organizzazione, dall'altro nella modalità di presentazione di tali contenuti. In particolare è stata progettata una nuova struttura e organizzazione del sito in termini di contenuti e di interfaccia grafica, rispettando soprattutto i requisiti dell'uniformità dell'aspetto - cioè la costruzione (e il rispetto) di regole di impaginazione e presentazione dei contenuti che abbiano la flessibilità necessaria per ospitare contenuti differenti pur mantenendo una chiara e inequivocabile caratterizzazione visiva dei contenuti - e della usabilità, cioè la possibilità di avere un sito facilmente comprensibile in cui il reperimento delle informazioni avvenga seguendo una pluralità di percorsi di accesso; in cui sia possibile una navigazione attenta e scrupolosa anche in presenza di scorciatoie e percorsi preferenziali; in cui la struttura logica e informatica delle pagine sia leggera e comprensibile, anche riguardo a indirizzi e contenuti. Sempre nell'ambito dell'attività di realizzazione di una nuova versione del sito web dell'Istituto, la struttura partecipa al "Comitato di indirizzo con il compito di fornire le linee direttive per la rivisitazione del sito web" (Del. 9/04/PRES del 26 maggio 2004), delineando gli indirizzi per la gestione corrente e l'aggiornamento del sito www.istat.it. Va evidenziato comunque il costante contributo che l'ufficio della Comunicazione fornisce all'aggiornamento di taluni contenuti del sito Istat. Un esempio per il periodo preso in esame è il dossier on line su "Nuova rilevazione continua sulle forze di lavoro": in occasione della diffusione dei dati sulle forze di lavoro riferiti al primo trimestre 2004. E' stato infatti preparato un dossier da pubblicare sul sito www.istat.it con tutte le informazioni sulla nuova rilevazione continua: contenuti informativi, tecnica di indagine, rete di rilevazione, campione, normativa di riferimento, ricostruzione delle serie, ecc.

Nel corso del 2004 è stato deciso il *restyling* del logo dell'Istat. L'operazione è partita dalla valutazione di rivedere, a fronte dei cambiamenti di contesto e di linguaggi, il *lettering* e il logo dell'Istituto. A partire da novembre è cominciato il lavoro per l'applicazione del marchio rinnovato su tutti i supporti utilizzati.

Sono state inoltre organizzate delle vere e proprie campagne istituzionali. Il processo è stato completamente internalizzato: dalla creatività alla pianificazione. Per la presentazione del Rapporto Annuale è stata realizzata una campagna a colori in grandi formati su "Corriere della Sera" e il suo magazine "Sette"; "La Repubblica" e il suo magazine "Il Venerdì"; "Specchio", settimanale del quotidiano "La Stampa" e sullo speciale "Tuttolibri". Campagne pubblicitarie in piccoli formati a colori e in bianco e nero su "Corriere della Sera", "La Repubblica", "Il Sole 24 ore", "Il Messaggero" e "La Stampa" sono state ideate e realizzate fra novembre e dicembre in occasione della Settima Conferenza nazionale di statistica e della pubblicazione dell'"Annuario Statistico Italiano".

La presenza istituzionale su "Prima Comunicazione", mensile specializzato destinato agli operatori della comunicazione, è stata dedicata nell'uscita di giugno al "Rapporto Annuale sulla situazione del Paese" e nell'uscita di novembre al *restyling* del marchio Istat.

Al fine di continuare ad ottimizzare la fruizione e l'utilizzo del dato statistico da parte dei media e dei cittadini è stato varato il progetto di riorganizzazione dell'Ufficio Stampa, iniziato ad ottobre. Tale riorganizzazione ha consentito di monitorare la qualità del lavoro della struttura, razionalizzandola e rendendola flessibile per recepire le innumerevoli e mutevoli esigenze che provengono dall'esterno. Ciò ha consentito in modo sempre maggiore di rispondere ad articoli e lettere di cittadini che appaiono sui giornali. Il numero di risposte a tali articoli e lettere è cresciuto notevolmente, ed è indice della precisa volontà dell'Istat di svolgere un ruolo attivo e partecipativo nell'odierna società italiana.

Continuativo, infine, è stato il monitoraggio sui mezzi d'informazione dei rilasci Istat a seguito di forti operazioni di razionalizzazione ed innovazione effettuate all'interno della struttura.

Ciò ha consentito un dialogo costruttivo sul piano tecnico con i mezzi d'informazione che ha assicurato una sempre maggiore comprensione dell'elevata qualità del lavoro svolto dall'Istituto, in una logica di servizio a garanzia della collettività.

13. I RAPPORTI INTERNAZIONALI

L'anno 2004 ha visto l'Ufficio delle Relazioni Internazionali e della Cooperazione fortemente impegnato nel rafforzamento della partecipazione dell'Istituto sia ai processi di sviluppo del Sistema Statistico Europeo (SSE) ed internazionale sia ai contesti di cooperazione internazionale volta al rafforzamento dei sistemi statistici nei paesi non UE.

13.1 Sviluppo del sistema statistico europeo e della statistica nelle organizzazioni internazionali

Nell'ambito delle attività legate allo sviluppo della statistica a livello europeo ed internazionale, l'Ufficio delle Relazioni internazionali e della cooperazione ha svolto attività di coordinamento e supporto alla partecipazione dell'Istat ai gruppi di lavoro, task force, comitati, riunioni e conferenze internazionali, nelle quali il vertice dell'Istat è chiamato ad esprimere la posizione italiana, contribuendo alla predisposizione degli elementi di intervento.

In particolare, relativamente allo sviluppo del Sistema statistico europeo, si sono tenute le consuete riunioni del Comitato del programma statistico (Cps) che ha trattato numerosi temi di rilevanza strategica tra i quali, oltre a diversi regolamenti tematici, la nuova politica di Eurostat relativa alla diffusione e alle sovvenzioni agli Stati membri, il futuro della formazione statistica europea e gli orientamenti della classificazione Nace 2007. Inoltre, in ambito Cps, sono state istituite alcune Task force (Tf) su diversi argomenti alle quali l'Istat ha contribuito ai lavori, in qualche caso partecipandovi direttamente. Tra le Tf, si ricordano quella sui Centri di eccellenza, con l'obiettivo di analizzare la fattibilità della creazione di centri di eccellenza dal punto di vista scientifico all'interno del Sse; quella sull'aggiornamento della Legge Statistica e sulla predisposizione di un Codice di condotta; quella sulla *prioritisation*, nata sulla base delle priorità negative espresse all'interno del Programma statistico annuale comunitario; quella sulla nuova politica delle sovvenzioni di Eurostat, finalizzata a discutere l'impatto delle nuove regole sui sistemi organizzativi e contabili degli Stati membri.

Nel mese di giugno si è tenuta la riunione annuale del gruppo di lavoro "Ess Programming and Co-ordination" incaricato di esaminare in maniera approfondita il testo del programma statistico annuale comunitario (Psa) e di discutere i commenti e le modifiche al testo trasmessi dagli Stati membri. Sulla base della politica del *priority setting* emersa negli ultimi anni in seno alla Commissione, discussa a livello europeo attraverso la Tf ad hoc, anche per il PSA 2005 gli Stati membri hanno dovuto predisporre i programmi statistici nazionali tenendo conto delle priorità negative stabilite da Eurostat.

Contestualmente alla riunione del Psa si è tenuto il meeting del Network group sugli Indicatori Strutturali durante il quale sono stati affrontati temi quali lo stato di attuazione dei profili di qualità, gli indicatori per lo sviluppo sostenibile e l'importanza degli indicatori strutturali nel processo di revisione della strategia di Lisbona.

L'Istat ha inoltre partecipato alla riunione annuale dei direttori/presidenti degli Istituti nazionali di statistica europei (90° Dgins), tenutasi a settembre a Parigi, orientata questa volta agli indicatori congiunturali, analizzandone le priorità, la qualità, la tempestività e i processi di revisione.

La 14° conferenza plenaria del Ceies (Comitato europeo per l'informazione statistica nei settori economico e sociale) di novembre ha discusso nel complesso le questioni affrontate durante i seminari svoltisi nel corso del 2004, analizzando il lavoro dei vari sottocomitati tematici (sociale, economico e monetario, diffusione, innovazione e ricerca). Si è dibattuto, inoltre, del futuro del Ceies e del suo ruolo nel Sse.

L'Istat ha partecipato attivamente anche ai processi di sviluppo e armonizzazione della statistica a livello internazionale, prendendo parte, in particolare, alla 35° sessione della Commissione statistica delle Nazioni unite che si è svolta a marzo a New York. Tra i molteplici temi discussi, si evidenziano i censimenti della popolazione del 2010, lo sviluppo degli indicatori sugli insediamenti umani ed urbani e l'attività del Paris group on labour and compensation, al quale l'Italia ha formalmente espresso la propria intenzione di partecipare data la propria esperienza sul tema.

Nell'ambito delle attività promosse dalla Divisione statistica dell'Un-Ece (Economic commission for Europe), a febbraio si è tenuto a Ginevra l'incontro del Bureau del Ces

(Conference of european statisticians), di cui è membro il presidente dell'Istat, che ha discusso il suo programma di attività e le modalità della sua revisione per quanto riguarda le statistiche economiche e ambientali. Si è inoltre proposta l'organizzazione di un meeting sulle statistiche sulla criminalità con la partecipazione dei maggiori organismi internazionali nel settore (Unodoc e Nicri) e dell'Italia, data la sua particolare esperienza in materia. A giugno si è svolta a Parigi la 52° sessione plenaria del Ces: mentre nella parte più generale è stato discusso il programma delle attività relative alla statistica a livello internazionale nella regione Ece, con l'indicazione per tema delle attività previste e del ruolo dei vari organismi coinvolti, nelle sessioni seminariali sono stati presentati vari paper sui sistemi statistici nazionali e sulla misurazione dei prezzi e del volume dei servizi. Infine, ad ottobre si è tenuto a Washington il meeting del Bureau del Ces che ha discusso, oltre al programma delle attività di lavoro della statistica a livello internazionale nella regione Ece, anche alcuni problemi legati alle statistiche sociali ed il ruolo della statistica ufficiale nella misurazione dello sviluppo sostenibile.

Sempre nel contesto internazionale, a novembre l'Oecd ha organizzato in Italia, con il supporto dell'Ufficio delle Relazioni internazionali e della cooperazione, il 1° World Forum on Key Indicators, dal titolo *Statistics, Knowledge and Policy*, con l'obiettivo di promuovere lo scambio di informazioni relative alla produzione di indicatori per la valutazione delle politiche a livello territoriale e nazionale.

Una delle attività istituzionali dell'Ufficio delle Relazioni internazionali e della cooperazione è quella di rafforzare i rapporti con le organizzazioni internazionali e con gli altri Istituti nazionali di statistica che si attuano, tra l'altro, con l'organizzazione di visite di delegazioni volte ad approfondire temi legati alle politiche dell'istituto ma anche questioni più propriamente tecniche. Nel corso del 2004, tra le visite di delegazioni straniere di rilevanza politica, si citano quella dalla Francia a luglio e quella dal Regno Unito a settembre. Mentre la prima si è svolta nell'ambito di un esercizio di *benchmarking* in alcuni Paesi dell'Europa e del Nord America effettuato dal Ministero delle finanze francese volto a conoscere il funzionamento del nostro Sistema statistico nazionale in vista di una riorganizzazione dell'Insee, la visita dei rappresentanti dell'Ins del Regno Unito, invece, è stata finalizzata a discutere la struttura e l'organizzazione dei due istituti, l'esperienza dell'Istat durante il semestre di Presidenza italiana del Consiglio Ue, la legislazione statistica e la politica di diffusione. Tra le visite di delegazioni volte ad affrontare temi più propriamente tecnici, invece, si menziona quella dalla Cina sulla rilevazione statistica dell'innovazione tecnologica nelle imprese, quella dalla Turchia sui consumi delle famiglie, quella dalla Georgia per la preparazione del censimento dell'agricoltura 2004, quella dal Kirgizstan per le statistiche agricole, e quella dalla Corea sulla misurazione dell'inflazione.

13.2 Attività di cooperazione tecnica

La cooperazione tecnica con i Paesi in transizione ed in via di sviluppo costituisce un'altra importante attività istituzionale dell'Ufficio delle Relazioni Internazionali e della Cooperazione che nel 2004 ha portato avanti i progetti in corso e avviato nuovi progetti, finanziati dall'Ue nell'ambito dei programmi Phare, Cards e Medstat, dal Ministero degli affari esteri e da altri enti internazionali (Fmi, Banca mondiale, ecc.).

In particolare, nell'ambito della cooperazione italiana allo sviluppo, è stato avviato, in consorzio con altri enti, il progetto con il Mozambico, finalizzato allo sviluppo del loro sistema statistico nazionale. Tale progetto, articolato in quattro settori principali di intervento (statistiche del lavoro, supporto agli uffici provinciali di statistica, statistiche sull'economia informale e settore no-profit) e del quale l'Istat ha assunto il coordinamento tecnico-scientifico, si sviluppa nell'ambito della realizzazione dell'Action plan nazionale 2001-2005 relativo alla Riduzione della povertà assoluta.

Per quanto riguarda il progetto con Capo Verde, finalizzato a realizzare un sistema permanente di statistiche agricole in tale Paese, nel 2004 l'esperto dell'Istat residente ha proseguito nel coordinamento delle attività in loco e si sono svolte alcune missioni di esperti Istat per realizzare le diverse azioni previste.

Relativamente al progetto di gemellaggio con la Romania, per il quale l'Istat ha partecipato all'interno di un consorzio ed è stato responsabile del settore relativo alla revisione della qualità nella statistica, nel corso del 2004 si sono svolte numerose missioni tecniche volte a sviluppare le componenti della qualità e ad indirizzare le loro politiche di diffusione e di comunicazione. A fine progetto, nel luglio 2004, si è tenuta a Bucarest la conferenza nazionale

Official Statistics at the service of the society che, organizzata con il supporto dell'Istat, ha avuto come obiettivi quello di presentare i risultati conseguiti e di celebrare il 145° anniversario della statistica ufficiale in Romania. Sempre nell'ambito dei rapporti con tale Paese, l'Istat ha partecipato alla gara internazionale per l'aggiudicazione di un progetto di cooperazione finanziato dalla Commissione Europea, avente come obiettivo lo sviluppo di settori statistici quali la società dell'informazione, le condizioni di vita ed i costi della protezione ambientale.

Nel 2004 sono proseguite le attività legate al progetto di gemellaggio con l'Albania che, in consorzio con Finlandia ed Ungheria, prevede il miglioramento della contabilità nazionale, delle statistiche sull'agricoltura, della cooperazione tra gli enti del sistema statistico nazionale albanese, ed il rafforzamento dell'immagine istituzionale e del ruolo dell'INS nella statistica ufficiale. Sempre con l'Albania, nel 2004 si è proceduto con le attività relative al progetto finanziato dal Fmi, per il quale l'Istat partecipa in collaborazione con la Finlandia, finalizzato al miglioramento della contabilità nazionale albanese e condotto in parallelo con il progetto di gemellaggio. Nel corso dello stesso anno si è concluso con successo il progetto Censimento della popolazione in Albania con la conferenza finale durante la quale sono state presentate le analisi di dettaglio dei risultati del censimento relative alle forze di lavoro, le migrazioni, le statistiche di genere, le proiezioni della popolazione e le condizioni di vita.

Nel 2004 sono proseguite le attività legate al progetto di cooperazione con la Bosnia Erzegovina relativo all'indagine sui consumi delle famiglie e le statistiche dei prezzi, finanziato dal Ministero degli esteri e realizzato interamente dall'Istat. Per la parte dell'indagine sui consumi, l'assistenza tecnica dell'Istat ha riguardato tutti gli aspetti dell'indagine, dalla fase di raccolta a quella di analisi dei dati, ivi compreso il training degli operatori addetti. Per quanto riguarda la componente relativa al calcolo del nuovo indice dei prezzi al consumo, è stata elaborata una nuova metodologia per la raccolta dei prezzi, è stato ridefinito il campione dei prodotti da rilevare e, sulla base dei risultati dell'Indagine sui consumi delle famiglie, verranno elaborati i nuovi pesi per il calcolo dell'indice.

Alla fine del 2004 è stato programmato l'avvio di un progetto di cooperazione con Serbia e Montenegro, per il quale l'Istat è leader del progetto in consorzio con Svezia e Ungheria, per il rafforzamento del loro sistema statistico. L'obiettivo è quello di costituire un sistema statistico sostenibile attraverso la creazione di un appropriato sistema di contabilità nazionale conforme all'Es95, di un nuovo sistema di rilevazione delle statistiche sulle imprese e la progressiva adozione dell'*acquis communautaire* in alcuni settori, tra cui il rafforzamento della fiducia nella statistica ufficiale.

Nell'ambito del programma di cooperazione con i paesi della sponda sud del Mediterraneo, Medstat II, l'Istat ha partecipato alla manifestazione di interesse per la realizzazione della fase 2 del programma, finanziato dall'Unione europea, consorziandosi con gli Ins di Francia, Spagna, Portogallo, Regno Unito, Polonia ed Ungheria. L'obiettivo del progetto, che avrà la durata di due anni, sarà quello di fornire attività di assistenza tecnica nei settori relativi al commercio estero, la contabilità nazionale, i trasporti, il turismo, l'agricoltura, le statistiche sociali, le migrazioni e l'ambiente.

Il 2004 ha visto l'impegno dell'Istat anche nella regione dell'America Latina. Il progetto di cooperazione con il Cile, che si è realizzato prevalentemente attraverso scambi di delegazioni di esperti, è stato finalizzato allo studio della qualità delle statistiche. L'Istat ha stipulato un memorandum di intesa con l'INS cileno per la realizzazione di una strategia di cooperazione sul tema della qualità ai fini della conoscenza delle *best practices*. Inoltre, sono state poste le basi di una cooperazione tra l'Istat e l'INS argentino sempre sul tema della qualità, con implicazioni nelle aree della formazione, diffusione e pianificazione, che si effettuerà tramite scambio di informazioni, visite di studio e organizzazione di seminari. Si delineano infine prospettive di collaborazione su scala bilaterale con l'INS uruguayano sullo stesso tema della qualità, considerato anche in questo caso di interesse prioritario.

Tra gli eventi di maggiore rilievo nel 2004 va ricordata la conferenza *Obiettivi di sviluppo del millennio: statistiche per lo sviluppo e monitoraggio dei risultati* svoltasi a novembre all'Istat. L'incontro, che rientra nelle "Giornate per la Cooperazione Italiana" promosse dal Ministero degli Affari Esteri e che è stato organizzato dall'Istat in collaborazione con il Ministero degli Esteri e l'Onu, ha avuto come obiettivo quello di analizzare i progressi compiuti per il raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo del millennio (Mdg), di presentare il sistema di monitoraggio degli Mdg e di discutere il ruolo dei paesi donatori nel partenariato globale volto al raggiungimento degli Mdg.

Infine, l'Ufficio delle Relazioni internazionali e della cooperazione ha promosso, nell'ambito dei progetti di cooperazione, alcuni corsi di formazione su argomenti quali i registri delle imprese per esperti dell'Ins della Lituania, la qualità, tenutosi presso l'Ins della Repubblica Ceca, il sistema Blaise e il Data editing & imputation effettuato in Bosnia Erzegovina, la teoria dei campioni per esperti degli Ins di Albania, Bosnia Erzegovina e Capo Verde.