



SISTEMA STATISTICO NAZIONALE  
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

# **La rete di rilevazione Capi dell'Istat per la conduzione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro**



# I settori

<b>AMBIENTE E TERRITORIO</b>		<i>Ambiente, territorio, climatologia</i>
<b>POPOLAZIONE</b>		<i>Popolazione, matrimoni, nascite, decessi, flussi migratori</i>
<b>SANITÀ E PREVIDENZA</b>		<i>Sanità, cause di morte, assistenza, previdenza sociale</i>
<b>CULTURA</b>		<i>Istruzione, cultura, elezioni, musei e istituzioni similari</i>
<b>FAMIGLIA E SOCIETÀ</b>		<i>Comportamenti delle famiglie (salute, letture, consumi, etc.)</i>
<b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>		<i>Amministrazioni pubbliche, conti delle amministrazioni locali</i>
<b>GIUSTIZIA</b>		<i>Giustizia civile e penale, criminalità</i>
<b>CONTI NAZIONALI</b>		<i>Conti economici nazionali e territoriali</i>
<b>LAVORO</b>		<i>Occupati, disoccupati, conflitti di lavoro, retribuzioni</i>
<b>PREZZI</b>		<i>Indici dei prezzi alla produzione e al consumo</i>
<b>AGRICOLTURA</b>		<i>Agricoltura, zootecnia, foreste, caccia e pesca</i>
<b>INDUSTRIA</b>		<i>Industria in senso stretto, attività edilizia, opere pubbliche</i>
<b>SERVIZI</b>		<i>Commercio, turismo, trasporti e comunicazioni, credito</i>
<b>COMMERCIO ESTERO</b>		<i>Importazioni ed esportazioni per settore e Paese</i>

*Alla produzione editoriale collocata nei 14 settori si affiancano le pubblicazioni periodiche dell'Istituto: Annuario statistico italiano, Bollettino mensile di statistica e Compendio statistico italiano. Il Rapporto annuale dell'Istat viene inviato a tutti gli abbonati anche ad un solo settore.*



SISTEMA STATISTICO NAZIONALE  
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA

**La rete di rilevazione Capi  
dell'Istat per la conduzione  
dell'indagine continua sulle  
Forze di Lavoro**

*A cura di:* Gianlorenzo Bagatta

*Redazione:* capitolo 1: Gianlorenzo Bagatta  
capitolo 2: Gianluca Giuliani  
capitolo 3: Nunzia Balì (parr. 3.1, 3.4), Mario Gizzi (par. 3.2), Alessandra Lugli (par. 3.3.1) e Nicoletta Ferrante (parr. 3.3.2, 3.5)  
capitolo 4: Patrizia De Lellis (parr. 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5) e Mario Gizzi (par. 4.6)  
capitolo 5: Barbara Boschetto  
capitolo 6: Antonio Toma, Gabriele Budano e Stefania Bergamasco  
capitolo 7: Fabio Albo

*Editing:* Alessandro Bianchi (per testo e tavole)

## **La rete di rilevazione Capi dell'Istat per la conduzione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro**

**Metodi e Norme, n. 24 - 2005**

Istituto nazionale di statistica  
Via Cesare Balbo, 16 - Roma

*Coordinamento:*  
Servizio produzione editoriale  
Via Tuscolana, 1788 - Roma

*Stampa:*  
CSR - Centro stampa e riproduzione srl  
Via di Pietralata, 157 - 00158 Roma

Si autorizza la riproduzione a fini non commerciali e con citazione della fonte

# Indice

<b>Introduzione</b> .....	Pag.	7
<b>Capitolo 1 - La rete di rilevazione dell'Istat: contesto, principi e organizzazione</b>		
1.1 - Cresce l'attenzione verso la qualità dell'informazione statistica .....	“	9
1.2 - Il contesto in cui nasce.....	“	10
1.3 - I principi innovativi.....	“	11
1.4 - L'organizzazione.....	“	11
1.4.1 - <i>Il Centro di coordinamento</i> .....	“	12
1.4.2 - <i>Gli Uffici territoriali</i> .....	“	12
1.4.3 - <i>Gli intervistatori</i> .....	“	14
1.4.4 - <i>I Comuni</i> .....	“	15
<b>Capitolo 2 - La progettazione e la costruzione delle aree di rilevazione</b>		
2.1 - La definizione delle aree.....	“	17
2.2 - I parametri per la definizione delle aree.....	“	17
2.3 - Il calcolo del numero delle aree.....	“	18
2.4 - Le fasi della costruzione delle aree.....	“	19
<b>Capitolo 3 - La progettazione e la gestione della selezione</b>		
3.1 - La selezione concepita come attività strategica.....	“	25
3.2 - I principi ispiratori del processo di selezione della rete .....	“	26
3.2.1 - <i>Quali principi</i> .....	“	26
3.2.2 - <i>Le possibili fonti da utilizzare nella fase di reclutamento</i> .....	“	27
3.3 - Il profilo del rilevatore.....	“	29
3.3.1 - <i>L'analisi delle esperienze pregresse</i> .....	“	29
3.3.2 - <i>Il profilo del candidato “ideale” per svolgere l'attività di rilevatore</i> .....	“	30
3.4 - L'iter selettivo .....	“	31
3.4.1 - <i>La fase preliminare</i> .....	“	33
3.4.2 - <i>La prima fase: preselezione attraverso lo screening dei curricula pervenuti</i> .....	“	33
3.4.3 - <i>La seconda fase: prima selezione attraverso test informatico, test psico-attitudinale e precolloquio individuale</i> .....	“	33
3.4.4 - <i>La fase finale: presentazione delle modalità del lavoro e colloquio finale</i> .....	“	34
3.5 - Il percorso del processo di selezione degli intervistatori della rete.....	“	35
<b>Capitolo 4 - La progettazione e la gestione della formazione</b>		
4.1 - Processo produttivo, sistema organizzativo e formazione .....	“	39
4.2 - La formazione dei rilevatori dell'indagine Forze di lavoro: progettazione .....	“	39
4.3 - Architettura e articolazione del progetto formativo .....	“	41
4.4 - I moduli formativi .....	“	42

4.5	- La formazione: attori, strumenti, contesto .....	Pag	43
4.5.1	- <i>Formatori: progettisti, docenti d'aula, tutor</i> .....	“	43
4.5.2	- <i>Gli intervistatori: selezionati e coordinati dall'Istat</i> .....	“	45
4.5.3	- <i>La struttura centralizzata</i> .....	“	45
4.5.4	- <i>Il monitoraggio</i> .....	“	46
4.5.5	- <i>Il debriefing</i> .....	“	47
4.5.6	- <i>La formazione a distanza</i> .....	“	47
4.6	- La comunicazione come strumento fondamentale di qualità .....	“	48
<b>Capitolo 5 - Gli intervistatori: le caratteristiche, il turn-over e la performance nel primo anno e mezzo di lavoro</b>			
5.1	- La rete ai suoi inizi.....	“	51
5.2	- Il turn over della rete.....	“	53
5.3	- La permanenza nella rete degli intervistatori che hanno cessato l'attività .....	“	58
5.4	- I motivi dell'interruzione dell'attività.....	“	62
5.5	- Le caratteristiche dei rilevatori che hanno cessato l'attività.....	“	64
5.6	- Gli intervistatori assunti in sostituzione di altri intervistatori.....	“	67
5.7	- La rete dopo un anno e mezzo di vita.....	“	69
5.8	- Gli indicatori di qualità della attività dei rilevatori.....	“	71
<b>Capitolo 6 - Il sistema informativo informatico integrato a supporto dell'indagine continua sulle Forze di lavoro e della rete di rilevazione Istat</b>			
6.1	- Il contesto di sviluppo del progetto informatico .....	“	77
6.2	- I passi progettuali per l'implementazione, messa in esercizio e miglioramento continuo del sistema informativo/informatico a supporto dell'indagine continua sulle Forze di lavoro e della rete di rilevazione Istat .....	“	78
6.3	- Il sistema Sigif .....	“	80
6.3.1	- <i>I vincoli progettuali e lo schema architettonico</i> .....	“	80
6.3.2	- <i>Il sistema Capi ed il raccordo Capi/Cati</i> .....	“	86
<b>Capitolo 7 - Profili giuridici dell'attività degli intervistatori Capi dell'Istituto nazionale di statistica</b>			
7.1	- L'attività degli intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di lavoro come contenuto di una specifica prestazione contrattuale .....	“	87
7.2	- L'attività degli intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di lavoro come attività di trattamento dei dati personali .....	“	89
<b>Bibliografia</b> .....			“ 91

## Introduzione

L'Istat ha sempre posto tra i suoi obiettivi prioritari quello di migliorare la qualità dell'informazione prodotta, obiettivo raggiungibile soltanto garantendo livelli di affidabilità elevati nel processo di produzione dei dati.

La realizzazione delle interviste è, nella fase iniziale di tale processo, il momento più importante, dove il ruolo ed il lavoro degli intervistatori sono elementi determinanti a garantirne il buon esito.

In tal senso, la costituzione della rete di rilevazione Capi (*Computer assisted personal interview*) costituisce un evento storico per l'Istituto nazionale di statistica che, per la prima volta dalla sua costituzione, dispone di intervistatori dei quali gestisce direttamente la selezione, la formazione ed il monitoraggio.

La rete di rilevazione nasce nell'ottobre 2002, in occasione della ristrutturazione dell'indagine sulle Forze di lavoro. Essa prevede l'impegno contemporaneo di 311 intervistatori con il coinvolgimento costante degli Uffici regionali e degli Uffici di statistica delle province autonome di Bolzano e Trento, ed è la più grande rete di rilevazione Capi presente sul territorio nazionale.

L'avvio dell'indagine continua sulle Forze di lavoro e l'attuazione della nuova rete di rilevazione è per l'Istituto un momento di trasformazione fondamentale che permette una vera e propria rivoluzione nel processo di conduzione dell'indagine.

Lo sforzo organizzativo e tecnologico per la progettazione e la realizzazione dell'impianto è stato notevole e complesso ed ha visto coinvolte strutture centrali dell'Istituto insieme a quelle territoriali. Le innovazioni hanno riguardato diverse attività, dalla selezione alla formazione degli intervistatori, al monitoraggio, alla gestione dei rapporti contrattuali ed al sistema informativo informatico.

L'organizzazione garantisce criteri di selezione e formazione degli intervistatori omogenei su tutto il territorio nazionale ed un lavoro continuo di monitoraggio e di assistenza, supportato da un sistema informativo-informatico ad alta tecnologia.

Il volume si propone la descrizione degli standard adottati per la messa in opera ed il mantenimento della nuova struttura di rilevazione, prendendo in esame i principali aspetti che hanno caratterizzato la sua architettura ed il suo funzionamento nel primo anno e mezzo di vita.





# 1. La rete di rilevazione dell'Istat: contesto, principi e organizzazione

## 1.1 - Cresce l'attenzione verso la qualità dell'informazione statistica

Con il decreto legge 322/89 che ha istituito il Sistema statistico nazionale è andata sempre più maturando la consapevolezza dell'importanza di un'informazione statistica di qualità legata ad un processo di produzione sempre più affidabile.

La qualità dell'informazione è oggi uno degli obiettivi principali nella realizzazione di un'indagine statistica. Essa è maggiormente garantita quanto è maggiore il livello di controllo dell'intero processo, in tutte le sue fasi.

Nella fase di rilevazione, assume un'importanza determinante il ruolo degli intervistatori e dell'organizzazione che li gestisce e li supporta durante le interviste. L'accresciuta esigenza di trasparenza delle indagini e lo svilupparsi di metodologie sempre più sofisticate nel controllo della qualità dei dati impongono, infatti, di incidere in modo sempre più significativo nella fase iniziale delle indagini, sia nel delicatissimo momento del reclutamento e della formazione degli intervistatori, sia nel monitoraggio attraverso l'affinamento degli strumenti che ne consentano un controllo adeguato.

La fase di rilevazione include tutte le attività condotte sul territorio e tutte quelle centrali a supporto.

Fin dalla sua costituzione l'Istat, per le rilevazioni condotte sul territorio per intervista diretta con questionario cartaceo (Papi - *Paper assisted personal interview*), si è avvalso della collaborazione di organi periferici,<sup>1</sup> quali gli Uffici regionali (Ur), i Comuni e le Camere di commercio (Cc.i.aa.), che hanno organizzato la rilevazione sul territorio, selezionato i rilevatori, estratto le famiglie campione, pubblicizzato localmente l'indagine oltre che garantito l'adeguato andamento della stessa.

Un modello di questo tipo prevede che soltanto in parte le rilevazioni sono sotto il diretto controllo dell'Istat, in quanto gli intervistatori sono selezionati e coordinati direttamente dai Comuni, riconoscendo l'Istat loro un contributo.

Ciò rende più difficile una completa standardizzazione della selezione degli intervistatori e impedisce un rapporto diretto Istat-intervistatori molto importante per il miglioramento della qualità dei dati.

A partire da ottobre 2002 l'Istat ha attivato una propria rete di rilevazione per poter applicare il regolamento europeo Ce n. 577/98 del 9 marzo 1998 sull'indagine Forze di lavoro, che impone la necessità di una rilevazione in tutte le settimane dell'anno con consegna dei risultati tempestiva, impossibile da raggiungere con i tempi e le modalità dell'indagine tradizionalmente condotta dai Comuni.

La nuova rete si basa su un'organizzazione finalizzata a garantire un'alta professionalità degli intervistatori per promuovere la partecipazione delle famiglie e superare atteggiamenti diffusi di diffidenza e di scarsa consapevolezza sull'importanza del ruolo dell'informazione statistica. Un elemento, divenuto fondamentale in questo rapporto, è, infatti, la fiducia che i cittadini ripongono verso interlocutori qualificati professionalmente e che sappiano svolgere il

---

<sup>1</sup> Per quanto riguarda gli organi periferici dell'Istat, si fa presente che con l. 628/66 (art.1) sono stati istituiti gli Uffici di corrispondenza regionali e interregionali, successivamente sostituiti dagli Uffici regionali (Ur) in base al Dcpm 16 aprile 1999.

proprio incarico con capacità e nel rispetto della norma sulla sicurezza dei dati e sulla tutela della privacy.

## 1.2 - Il contesto in cui nasce

La nuova rete di rilevazione è composta da 311 intervistatori che realizzano interviste Capi (*Computer assisted personal interview*). Si tratta della più grande rete Capi presente su tutto il territorio nazionale, costituita e mantenuta attraverso standard omogenei di selezione, gestione e monitoraggio e supportata da un sistema informativo-informatico a tecnologia avanzata.

Con la nuova indagine Forze di lavoro si punta ad un'organizzazione "forte" che permetta di raccogliere i dati necessari con tempestività, competenza, attenzione e rispetto per i rispondenti e di condurre il lavoro sul campo con personale specializzato utilizzando metodologie e tecniche affidabili ed evolute, in particolare Capi e Cati, che richiedono professionalità più specifiche e impegno maggiore.

Il nuovo regolamento per l'Italia ha comportato la necessità di procedere ad una profonda ristrutturazione dell'indagine trimestrale sulle Forze di lavoro per quanto concerne il disegno campionario, la tecnica di rilevazione e il questionario da utilizzare.

I principali cambiamenti apportati alla nuova indagine hanno riguardato:

- il passaggio da una singola settimana di riferimento per trimestre ad un'indagine continua, che implica l'effettuazione di un numero omogeneo di interviste ogni settimana del trimestre;
- un nuovo disegno campionario: le grandi città effettuano le interviste ogni settimana; gli altri comuni autorappresentativi (Ar) le effettuano una volta al mese; i comuni non autorappresentativi (Nar) le effettuano una volta al mese secondo uno schema associazione casuale che garantisce la presenza dello strato per 12 settimane su 13;
- l'utilizzazione di nuove tecniche d'indagine: le famiglie vengono intervistate la prima volta con tecnica Capi (*Computer assisted personal interview*) e successivamente attraverso tecnica Cati (*Computer assisted telephone interview*). Le famiglie che non sarà possibile contattare telefonicamente verranno reintervistate con il sistema Capi recandosi presso il loro domicilio;
- una nuova organizzazione della raccolta dei dati, che prevede, oltre all'utilizzo di intervistatori professionisti, la presenza, presso gli Uffici territoriali,<sup>2</sup> di collaboratori dei referenti d'indagine che effettuano monitoraggio delle interviste Capi non soltanto quantitativo ma anche qualitativo;
- il ridisegno del questionario per migliorare la qualità dei dati e rilevare in modo più approfondito la partecipazione al lavoro della popolazione.

L'indagine continua sulle Forze di lavoro si sviluppa a partire da ottobre 2002 su tutto il territorio nazionale su un campione di circa 300 mila interviste familiari annue di cui circa 75 mila prime interviste e 225 mila interviste successive. Per ogni famiglia campione dell'elenco base vengono associati tre nominativi di famiglie sostitutive.

L'indagine sulle Forze di lavoro prevede che ogni rispondente (famiglia) sia soggetto ad un ciclo di interviste pari a quattro, di cui la prima con domande dirette e le successive in modalità a conferma.

Per ciascuna famiglia il periodo di rilevazione è suddiviso in quattro trimestri; la prima intervista è somministrata nel trimestre assegnato (e all'interno del trimestre in una settimana assegnata), la seconda nel trimestre successivo; seguono due trimestri di pausa e altri due

---

<sup>2</sup> Comprendono gli Ur e gli Uffici di statistica delle Province autonome di Bolzano e Trento.

trimestri di rilevazione in ciascuno dei quali verrà eseguita un'intervista. La prima intervista viene effettuata in modalità Capi, mentre le successive in modalità Cati, ad eccezione di specifiche situazioni nelle quali sarà necessario eseguire dei ritorni Capi oppure effettuare la prima intervista in modalità Cati.

### **1.3 - I principi innovativi**

Il disegno della nuova rete di rilevazione si ispira, di fatto, ad alcuni principi organizzativi finalizzati a garantire omogeneità di standard, flessibilità, tempestività e controllo di processo per permettere la massima efficienza. Attraverso la nuova rete di rilevazione si garantisce, infatti, affidabilità al lavoro sul campo attraverso la gestione e il controllo diretto da parte dell'Istat di tutte le attività che caratterizzano questa fase del processo d'indagine.

Le principali innovazioni che vengono introdotte attraverso la nuova organizzazione possono essere sintetizzate nei seguenti obiettivi prioritari:

- definire ed operare attraverso modalità di selezione e formazione degli intervistatori riconducibili ad un unico sistema di regole che diventi base e garanzia dell'uniformità e della professionalità su tutto il territorio nazionale;
- disporre di una rete di rilevazione organizzata e controllata direttamente dall'Istat, senza intermediazioni;
- standardizzare l'attività svolta dagli intervistatori;
- garantire regole omogenee di monitoraggio dell'attività degli intervistatori per assicurare affidabilità a questa fase della rilevazione;
- costituire il front-end dell'Istituto nei confronti delle famiglie e quindi sviluppare il necessario rapporto di fiducia e di collaborazione con i cittadini insieme alla consapevolezza del ruolo di servizio della statistica pubblica;
- supportare tutte le attività inerenti la rete attraverso un sistema informativo informatico ad alta tecnologia.

In tale senso, l'organizzazione della nuova rete di rilevazione è stata progettata e realizzata attraverso attività sviluppate con principi e tecniche innovative, esaltando il ruolo dell'intervistatore.

Le attività che rappresentano il cuore della nuova architettura organizzativa sono:

- il reclutamento e la selezione degli intervistatori;
- la formazione;
- il monitoraggio della qualità del lavoro sul campo;
- la gestione dei rapporti contrattuali;
- la gestione del sistema informativo-informatico.

### **1.4 - L'organizzazione**

L'organizzazione si basa su quattro attori, il Centro di coordinamento che opera nella sede di Roma, gli Uffici territoriali, i Comuni e gli intervistatori, e punta ad una forte interazione tra gli attori in campo, garanzia fondamentale per il mantenimento di alti standard di qualità.

#### 1.4.1 - Il Centro di coordinamento

Il Centro di coordinamento è il cuore del sistema. Esso è responsabile della progettazione e della gestione complessiva della struttura organizzativa, della selezione e formazione del personale, della progettazione e gestione del sistema informativo-informatico, nonché della progettazione e gestione dell'indagine.

Il Centro è responsabile inoltre del coordinamento complessivo delle attività per garantire standard qualitativi omogenei su tutto il territorio.

Presso il Centro di coordinamento sono presenti le seguenti strutture:

*Le strutture tecniche e organizzative che, durante il lavoro sul campo, svolgono le seguenti attività:*

- progettazione e gestione del reclutamento e selezione degli intervistatori;
- progettazione e gestione della formazione degli intervistatori, dei referenti d'indagine degli Uffici territoriali e dei loro collaboratori;
- progettazione e gestione dell'archivio tecnico degli intervistatori;
- predisposizione ed invio delle circolari ai comuni per l'estrazione delle famiglie campione dall'anagrafe;
- progettazione ed implementazione del questionario elettronico;
- progettazione e implementazione del sistema di monitoraggio dell'indagine;
- controllo di qualità sulle interviste;
- coordinamento degli Uffici territoriali per il monitoraggio della qualità del lavoro sul campo degli intervistatori e più in generale coordinamento tecnico-organizzativo.

*Le strutture giuridiche e amministrative che svolgono le seguenti attività:*

- definizione e gestione dei rapporti contrattuali;
- progettazione e gestione archivio amministrativo degli intervistatori;
- formazione dei referenti d'indagine degli Uffici territoriali, dei loro collaboratori e degli intervistatori sugli aspetti giuridici e amministrativi legati all'attività e alla tipologia di contratto;
- coordinamento degli Uffici territoriali per le attività amministrative.

*La struttura informatica che svolge le seguenti attività:*

- progettazione, implementazione e gestione del sistema informativo-informatico;
- formazione dei referenti d'indagine degli Uffici territoriali, dei loro collaboratori e degli intervistatori sugli aspetti informatici;
- coordinamento degli Uffici territoriali per la gestione di attività informatiche.

#### 1.4.2 - Gli Uffici territoriali

Gli Uffici territoriali, composti dagli Ur e dagli Uffici statistici delle Province autonome di Bolzano e Trento, costituiscono il punto di forza dell'intera organizzazione perché la loro ubicazione a livello territoriale permette la gestione diretta degli intervistatori e i rapporti con i comuni. Presso ogni Ufficio territoriale è presente una specifica struttura che ha il compito di interagire continuamente con il Centro di coordinamento, di coordinare, supportare e monitorare direttamente l'attività degli intervistatori e gestire i rapporti con i comuni nella fase di estrazione e trasmissione dei nominativi delle famiglie campione.

Gli Uffici territoriali hanno pertanto la competenza di un numero intero di aree e mai di frazioni di aree.

La nuova organizzazione punta ad una forte interazione tra il Centro, gli uffici periferici e gli intervistatori. Particolarmente innovativo è in questo contesto il ruolo degli Uffici territoriali che diventano soggetti con maggiori funzioni rispetto a quelle che assumono nell'ambito della rete di rilevazione che si avvale di intervistatori comunali. È infatti importante rilevare che, mentre la centralità del sistema vede nel Centro di coordinamento il polo da cui originano tutti i flussi informativi di andata e terminano quelli di ritorno, gli uffici periferici, attraverso il loro supporto, svolgono un ruolo determinante per garantire efficienza e qualità al sistema. Il rapporto diretto con gli intervistatori, caratterizzato da continui (quasi giornalieri) contatti telefonici, da periodiche (mensili) riunioni di *debriefing* e da quotidiane operazioni di monitoraggio (controlli sugli indicatori e telefonate di controllo), permette agli Uffici territoriali di intervenire sulle attività dei rilevatori sin dalla gestione delle assegnazioni dei carichi di lavoro, al fine di garantire il regolare svolgimento delle operazioni.

Con riferimento all'assegnazione dei carichi di lavoro, questa è un'attività che è gestita centralmente ed il compito di questi uffici è quello di riassegnare in parte o tutte le interviste qualora vi sia la necessità di alleggerire il carico o di sopperire temporaneamente all'assenza di un intervistatore. L'organizzazione e l'impianto tecnologico, permettendo la riallocazione dei nominativi da intervistare, garantiscono efficienza e allo stesso tempo centralità nel controllo delle informazioni.

Un'ulteriore attività in cui gli Uffici territoriali svolgono un ruolo determinante è il monitoraggio degli intervistatori. L'attività delle sedi periferiche rientra nella più ampia attività del controllo di qualità gestita dal Centro. Il lavoro dell'intervistatore è osservato continuamente dall'Ufficio territoriale attraverso il controllo telematico dei dati raccolti e dell'agenda dei contatti. A questo si aggiungono i continui contatti telefonici che intercorrono tra questi uffici e gli intervistatori.

A queste attività si aggiungono, poi, i *debriefing* periodici con i rilevatori organizzati e gestiti direttamente dagli Uffici territoriali, ulteriore importante innovazione introdotta che esalta ancora di più il ruolo delle strutture periferiche. I *debriefing* sono incontri strategici attraverso i quali si consolida il rapporto con gli intervistatori per creare il giusto spirito di gruppo e sviluppare una maggiore consapevolezza del ruolo istituzionale da loro coperto. In questi incontri si analizzano e si discutono le problematiche incontrate durante il lavoro sul campo, si forniscono suggerimenti, soluzioni e si formulano strategie.

Oltre alle attività riguardanti strettamente la gestione del lavoro sul campo, gli Uffici territoriali hanno un ruolo importante nella selezione e formazione degli intervistatori.

La selezione è un'attività strategica in quanto è la fonte per il mantenimento del numero degli intervistatori. È coordinata e gestita, con l'ausilio di una società specializzata in selezione del personale, dal Centro di coordinamento al fine di garantire standard selettivi omogenei. Le selezioni avvengono in ogni caso territorialmente, in una o più città per regione ed anche in questo caso il ruolo del personale delle sedi periferiche è cruciale in quanto supportano o sostituiscono il personale del Centro, responsabile della selezione, nei colloqui finali con i candidati.

La formazione è un'attività gestita anch'essa centralmente e gli Uffici territoriali interagiscono fortemente anche in questa fase. Questi svolgono, infatti, un'attività di supporto integrativa durante le istruzioni specialmente nel periodo iniziale dell'attività del rilevatore e durante i *debriefing*. Da sottolineare che è in corso la realizzazione di un progetto per la formazione a distanza degli intervistatori e che in tale nuovo contesto il ruolo di questi uffici crescerà nell'ambito formativo.

Ciascuna sede periferica è composta dalle seguenti figure:

- referente di indagine;
- collaboratore del referente.<sup>3</sup>

Le attività degli Uffici territoriali possono essere così sintetizzate:

*Verso gli intervistatori:*

- attività di reclutamento e selezione in collaborazione con il Centro;
- istruzioni in collaborazione con il Centro;
- riassegnazione parziale o totale del carico di lavoro di un rilevatore ad uno o più intervistatori afferenti ad aree contigue;
- monitoraggio della qualità del lavoro sul campo degli intervistatori attraverso lettura degli indicatori;
- monitoraggio assistito agli intervistatori (osservatore non partecipante);
- monitoraggio dell'attività degli intervistatori attraverso verifiche telefoniche sulle famiglie intervistate;
- attività di *debriefing*.

*Verso il Centro:*

- attività di supporto nella fase di selezione degli intervistatori;
- attività di supporto nelle istruzioni agli intervistatori;
- attività di supporto nell'ambito del controllo di qualità del lavoro sul campo;
- attività di supporto nell'assegnazione dei carichi di lavoro;
- attività di supporto nella contabilizzazione delle interviste;
- attività di supporto nella gestione dei contratti.

*Verso i comuni:*

- contatti con i comuni selezionati ad inizio ciclo per informarli che faranno parte del campione;
- istruzioni ai comuni per la trasmissione informatizzate degli elenchi delle famiglie estratte;
- monitoraggio della fase di estrazione;
- contatti nell'ambito delle attività di supporto che i comuni forniscono agli intervistatori.

#### *1.4.3 - Gli intervistatori*

La rete di rilevazione Istat è composta da 311 intervistatori. La copertura è nazionale in quanto il territorio italiano è stato suddiviso in 311 aree. In ciascuna area è operante un rilevatore. L'ampiezza delle aree, che nella maggior parte dei casi comprendono più comuni (fatta eccezione delle aree metropolitane dove le aree possono ricoprire porzioni di territori comunali), comporta che gli intervistatori debbano essere automuniti per poter svolgere il lavoro.

---

<sup>3</sup> Generalmente è previsto un collaboratore per ogni sede periferica. Per le regioni a cui afferiscono un maggior numero di intervistatori sono previsti almeno due collaboratori per ciascuna sede al fine di garantire il regolare coordinamento delle attività degli intervistatori.

Le aree, inoltre, possono comprendere comuni di province diverse ma mai comuni appartenenti a regioni differenti.<sup>4</sup>

Gli intervistatori sono il *front-end* della rete con le famiglie. Nel processo di produzione dell'informazione statistica gli intervistatori sono il primo anello della catena e la loro funzione è cruciale, in quanto comporta un'attività complessa e difficile, poiché il rapporto con le famiglie presuppone doti e preparazione particolari, oltre che una forte motivazione e consapevolezza del proprio ruolo istituzionale.

Le innovazioni tecnologiche introdotte con la nuova indagine sulle Forze di lavoro permettono agli intervistatori di realizzare le interviste mediante sistema Capi e di trasmetterle quotidianamente al Centro di coordinamento.

Il lavoro che l'intervistatore svolge nell'ambito dell'indagine Forze di lavoro riguarda sostanzialmente le seguenti attività:

- contatti preliminari con le famiglie. I contatti preliminari per fissare un appuntamento con la famiglia vengono effettuati sia telefonicamente, sia di persona;
- effettuazione delle interviste;
- partecipazione alle riunioni di coordinamento (*debriefing*) mensili e alle convocazioni presso gli Uffici territoriali;
- collegamento telematico settimanale attraverso numero verde per la ricezione del questionario elettronico, dell'agenda dei contatti, dei nominativi delle famiglie da intervistare e tutte le comunicazioni necessarie alla conduzione delle interviste;
- collegamento telematico giornaliero attraverso numero verde per la trasmissione dei dati relativi agli esiti dei contatti con le famiglie e dei dati relativi alle interviste.

Mediante il sistema Capi il Centro, settimanalmente, gestisce l'assegnazione agli intervistatori dei nominativi delle famiglie base e suppletive. Nell'indagine continua Forze di lavoro i rilevatori hanno a disposizione tali nominativi per cinque settimane dal momento dell'invio: la prima per gestire esclusivamente gli appuntamenti, la seconda per la gestione delle interviste, la terza, la quarta e la quinta per la gestione delle code, cioè per il completamento dell'attività della seconda settimana. Il lavoro è svolto all'interno dell'area assegnata. Potrebbe essere svolto anche in un'area di rilevazione prossima a quella assegnata, qualora si debba sostituire temporaneamente un altro intervistatore. L'intervistatore è dotato di un pc portatile con modem.

#### 1.4.4 - I comuni

I comuni hanno il compito di:

- estrarre i nominativi della famiglie da intervistare;
- trasmettere gli elenchi dei nominativi;
- supportare l'intervistatore durante la fase delle visite alle famiglie nei casi in cui vi siano difficoltà per rintracciare gli indirizzi, problemi derivanti da errori di lista, oppure problemi derivanti a casi di diffidenza nei confronti dell'intervistatore.

I comuni hanno un compito molto importante nel supportare l'intervistatore durante la sua attività. Si deve considerare che l'ampiezza delle aree di competenza di ogni intervistatore comporta che l'intervistatore debba frequentemente andare in comuni a lui non vicini con possibili difficoltà nel reperire le famiglie o nel farsi accettare.

---

<sup>4</sup> Fanno eccezione il Piemonte e la Valle d'Aosta che, afferendo ad un unico Ufficio regionale, possono avere aree comprendenti comuni di ambo le regioni.

Per ridurre al minimo tali inconvenienti è previsto, infatti, il supporto dei comuni. In molti casi i funzionari comunali forniscono indicazioni ai rilevatori, in altri casi, sulla base della loro autorevolezza, telefonano alle famiglie oppure li accompagnano presso le abitazioni.

L'intervento dei comuni è, comunque, poco frequente, in quanto va sottolineato che l'intervistatore, per farsi riconoscere, ha l'obbligo di avere esposto il tesserino Istat con i propri dati identificativi e foto e che nella maggior parte dei casi egli ha già contattato la famiglia telefonicamente per fissare l'appuntamento per l'intervista. Le famiglie non contattate telefonicamente dovrebbero, comunque, essere a conoscenza della visita dell'intervistatore in quanto è stata spedita preventivamente a tutte le famiglie del campione la lettera di preavviso dell'intervista a firma del Presidente dell'Istat.

Un altro aspetto da evidenziare è che gli spostamenti giornalieri rendono il rilevatore man mano più esperto del territorio, più sensibile alle specificità sociali in esso presenti e conseguentemente sempre più autonomo.



## 2. La progettazione e la costruzione delle aree di rilevazione

### 2.1 - La definizione delle aree

L'indagine continua sulle Forze di lavoro è condotta su tutto il territorio nazionale coinvolgendo 1.256 comuni. I 311 rilevatori svolgono le interviste assegnate settimanalmente nelle 311 aree di rilevazione in cui è stato diviso l'intero territorio. Un'area di rilevazione comprende, di norma, più comuni, ad eccezione delle aree metropolitane, dove le aree possono ricoprire porzioni di territorio comunale. Le aree di rilevazione possono comprendere comuni di province diverse, ma mai comuni appartenenti a regioni diverse ad eccezione del Piemonte e della Valle d'Aosta.<sup>1</sup> Tale peculiarità permette a ciascun Ufficio territoriale la competenza di un numero intero di aree.

La costruzione delle aree è stata effettuata sulla base di un disegno che tenesse conto non soltanto degli aspetti metodologici legati al disegno campionario, ma anche di altri aspetti ritenuti determinanti da un punto di vista organizzativo. In primo luogo, per procedere alla costruzione della rete di rilevazione, è stato necessario individuare delle aree territoriali che fossero adeguate a garantire per gli intervistatori un carico di lavoro sostenibile e possibilmente distribuito equamente nelle settimane. Uno degli aspetti determinanti per il corretto e regolare svolgimento dell'indagine è stato, infatti, il dimensionamento quantitativo della rete al fine di garantire aree con un numero congruo di famiglie da intervistare e distanze sostenibili per gli intervistatori.

### 2.2 - I parametri per la definizione delle aree

La definizione delle aree di rilevazione ed il conseguente dimensionamento del numero degli intervistatori è stato effettuato considerando i seguenti parametri:

- il disegno campionario e l'allocazione dei comuni campione;
- il numero di famiglie da intervistare sia con tecnica Capi (prime interviste) sia con tecnica Cati (interviste successive) in ogni comune e la loro distribuzione nelle 13 settimane di ciascun trimestre;
- il numero massimo di interviste Capi per comune, relativo alla somma tra il numero di prime interviste ed il numero stimato di interviste successive che si rendono necessarie effettuare sempre con tecnica Capi in sostituzione delle reinterviste Cati;
- la distanza chilometrica massima tra i comuni, necessaria ad individuare raggruppamenti ottimali di comuni dal punto di vista della distanza;

In particolare, la costruzione delle aree è stata effettuata tenendo conto dei seguenti vincoli:

- distanza massima tra i comuni non superiore a 100 chilometri;
- numero massimo di prime interviste per intervistatore in una singola settimana pari a 15;

---

<sup>1</sup> Generalmente è previsto un collaboratore per ogni sede periferica. Per le regioni a cui afferiscono un maggior numero di intervistatori sono previsti almeno due collaboratori per ciascuna sede al fine di garantire il regolare coordinamento delle attività degli intervistatori.

- numero massimo di prime interviste per intervistatore per trimestre pari a 91 (ipotesi che il numero medio settimanale di prime interviste, nelle 13 settimane del trimestre, non sia superiore a 7);
- numero minimo di prime interviste per intervistatore per trimestre pari a 39 (ipotesi che il numero medio settimanale di interviste, nelle 13 settimane del trimestre, non sia inferiore a 3).

Ciò ha comportato, nella definizione delle aree, l'aggregazione di comuni in modo tale che non vi fossero forti concentrazioni di interviste in alcune settimane e assenza in altre a vantaggio di una sostanziale equiripartizione delle interviste fra le settimane del trimestre.

In particolare, alla definizione dei valori soglia più opportuni per l'individuazione di tali vincoli si è giunti dopo una prima indagine conoscitiva effettuata su un campione ridotto.<sup>2</sup>

Uno dei risultati emersi da tale indagine è stato che, in una settimana, un intervistatore è in grado di effettuare, senza grosse difficoltà, un carico di lavoro corrispondente a 11 interviste. Ciò ha permesso di dimensionare opportunamente i carichi di lavoro, al fine di non sovraccaricare gli intervistatori.

Si è, pertanto, ritenuto opportuno prevedere un disegno delle aree con circa sei prime interviste e cinque ritorni Capi in sostituzione delle reinterviste Cati per un totale di circa 11 interviste a settimana.<sup>3</sup> La stima sul numero di ritorni Capi è stata effettuata nell'ipotesi di un tasso di ritorno Capi pari al 30 per cento delle interviste previste con tecnica Cati, tenendo conto della quota di famiglie senza telefono (circa 15 per cento) e della quota di cadute Cati sulle quali si ritiene opportuno effettuare un ulteriore tentativo faccia a faccia (Prospetto 2.1).

**Prospetto 2.1 - Numero medio di interviste assegnate settimanalmente in una singola area, per ciclo dell'intervista e tecnica d'indagine (a)**

CICLO DI INDAGINE	Tecnica d'indagine			
	Valori percentuali		Valori assoluti	
	Capi	Cati	Capi	Cati
Prima intervista	100,0	0,0	6,0	0,0
Seconda intervista	30,0	70,0	1,8	4,2
Terza intervista	30,0	70,0	1,8	4,2
Quarta intervista	30,0	70,0	1,8	4,2
<b>Totale</b>	<b>47,5</b>	<b>52,5</b>	<b>11,4</b>	<b>12,6</b>

(a) Ipotesi, per le interviste successive alla prima, di un tasso di ritorno Capi pari al 30 per cento.

### 2.3 - Il calcolo del numero delle aree

Per poter procedere alla costruzione delle aree si è operato per passi. Il primo passo è stato quello di definire il numero delle aree sulla base dei parametri di cui si è accennato in precedenza individuando in 255 il numero minimo delle aree della nuova rete. Il secondo passo è stato quello di considerare le problematiche della rete stradale e orografiche del territorio e di determinare in 311 il numero effettivo delle aree. In particolare, si è proceduto ad una prima

<sup>2</sup> L'Istat ha condotto un'indagine pilota nel periodo aprile-giugno 2001 su Veneto, Sardegna, Campania e Roma, attraverso la quale è stato possibile individuare i carichi di lavoro sostenibile settimanalmente dagli intervistatori.

<sup>3</sup> Il disegno d'indagine prevede che ciascuna famiglia venga intervistata quattro volte nell'arco di 15 mesi; la prima volta con un'intervista faccia a faccia con tecnica Capi e le volte successive tramite una reintervista telefonica realizzata con tecnica Cati. È previsto che, qualora emergano dei problemi per la realizzazione delle reinterviste telefoniche, le stesse possano essere realizzate faccia a faccia con tecnica Capi. Nel dimensionamento dei carichi di lavoro agli intervistatori si è pertanto tenuto conto non soltanto delle interviste Capi riferite alle prime interviste, ma anche dall'ulteriore carico di realizzare reinterviste Capi.

stima del numero delle aree da assegnare ad ogni Ufficio territoriale<sup>4</sup> come rapporto tra il numero di interviste trimestrali che sono previste sull'intero territorio di competenza dell'Ufficio territoriale ed il numero di interviste che mediamente riesce a coprire un singolo intervistatore. Si tenga presente che il valore ottenuto per Ufficio territoriale è semplicemente un limite inferiore sotto il quale non è opportuno scendere per evitare sovraccarichi eccessivi di lavoro per gli intervistatori. La stima fornisce una prima indicazione sul numero minimo di aree da prevedere.

L'individuazione del numero ottimale delle aree è stata poi effettuata tenendo conto degli aspetti orografici del territorio, nonché della rete stradale, sulla base anche dei suggerimenti e delle indicazioni degli Uffici territoriali che hanno permesso di ottimizzare la dimensione della rete da 255 a 311 aree.

Nel prospetto 2.2 sono indicati il numero di prime interviste per trimestre per ogni singolo Ufficio territoriale, il numero minimo ed il numero effettivo delle aree.<sup>5</sup>

#### Prospetto 2.2 - Numero aree di rilevazione per Ufficio territoriale

UFFICIO TERRITORIALE	Numero prime interviste per trimestre	Numero minimo di aree	Numero effettivo di aree (a)
Piemonte - Valle d'Aosta	2019	28	33
Lombardia	2362	31	38
Bolzano	415	6	7
Trento	767	10	14
Veneto	999	13	16
Friuli-Venezia Giulia	525	7	8
Liguria	562	8	9
Emilia-Romagna	1224	16	19
Toscana	1154	15	19
Umbria	350	5	7
Marche	408	6	7
Lazio	1120	15	17
Abruzzo	438	6	8
Molise	465	6	7
Campania	1287	17	21
Puglia	1085	14	17
Basilicata	543	7	9
Calabria	1140	15	19
Sicilia	1776	23	27
Sardegna	489	7	9
<b>Italia</b>	<b>19218</b>	<b>255</b>	<b>311</b>

(a) Il numero delle aree riportate in tabella fa riferimento alla distribuzione prevista ad ottobre 2002.

## 2.4 - Le fasi della costruzione delle aree

In particolare, il processo di costruzione delle aree è stato condotto per fasi successive come di seguito descritto.

### 1. Individuazione dei comuni autorappresentativi (AR) e non autorappresentativi (NAR) sulla base del disegno campionario.

In base alla dimensione demografica del comune nell'ambito della provincia e della provincia in ambito nazionale, il disegno campionario ha individuato gli strati in cui è stato suddiviso il territorio distinguendo i comuni che sono unici nello strato da quelli non unici

<sup>4</sup> La distribuzione delle aree tiene conto dei limiti di competenza dei singoli Uffici territoriali per evitare conflitti di competenze sugli intervistatori tra i vari Uffici territoriali.

<sup>5</sup> Il numero minimo di aree è calcolato dividendo il numero di prime interviste trimestrali per il numero medio di prime interviste per singolo intervistatore nelle 13 settimane ( $78=6*13$ ).

nello strato. I primi, definiti comuni autorappresentativi (AR), sono sempre presenti nel campione base; tra i secondi, definiti non autorappresentativi (NAR), vengono scelti per ogni strato, con probabilità proporzionale alla dimensione demografica, il comune campione ed il sostituto.

2. *Individuazione della numerosità delle famiglie campione per ciascun comune e della loro distribuzione nelle 13 settimane di ciascun trimestre, sulla base del disegno campionario e della continuità dell'indagine.*

Una volta identificati i comuni campione e quelli sostituiti si è passati poi alla determinazione della numerosità delle famiglie da estrarre per singolo comune ed alla distribuzione delle assegnazioni settimanali nell'ambito del trimestre. Tra i comuni autorappresentativi si sono distinti quelli di maggiore dimensione demografica, in cui era necessario effettuare una quantità elevata di interviste da quelli di dimensione inferiore. Nel primo caso le interviste sono effettuate in tutte le 13 settimane del trimestre, mentre nel secondo, le interviste sono distribuite in modo che ogni comune è presente nella rilevazione una volta al mese. Ognuno dei comuni non autorappresentativi è presente una settimana al mese, secondo uno schema di associazione casuale delle settimane ai comuni campione.

3. *Individuazione della collocazione geografica dei comuni campione.*

Tutti i comuni sono stati rappresentati su mappe regionali per visualizzare la distribuzione del campione sul territorio<sup>6</sup> e determinare le distanze tra i comuni campione.

4. *Individuazione territoriale delle aree.*

Per ciascun Ufficio territoriale le aree sono state individuate aggregando i comuni per vicinanza geografica nel rispetto dei vincoli descritti al paragrafo 2.2. L'aggregazione ottimale dei comuni e la corretta individuazione delle aree è stata possibile soltanto dopo un'analisi dettagliata di alcuni aspetti legati al territorio.

In particolare sono stati considerati:

- *l'aspetto orografico* della zona. L'analisi dettagliata dell'orografia del territorio ha permesso di evitare l'associazione di comuni apparentemente vicini, ma difficilmente collegabili;
- *la rete stradale* presente nell'area (autostrada, strada statale, strada provinciale, strada di montagna, eccetera) che ha permesso di qualificare il collegamento tra i comuni.
- *i tempi di percorrenza*. Stimati in base al tipo di strada e alla distanza, sono stati determinanti per valutare i carichi di lavoro sostenibili;

Ciascuna area individuata è stata poi sottoposta ad una verifica finale per controllare la corretta distribuzione settimanale e trimestrale delle interviste. La verifica ha permesso di garantire, per ciascun rilevatore, un quantitativo minimo di interviste ed una corretta distribuzione nell'arco del trimestre.

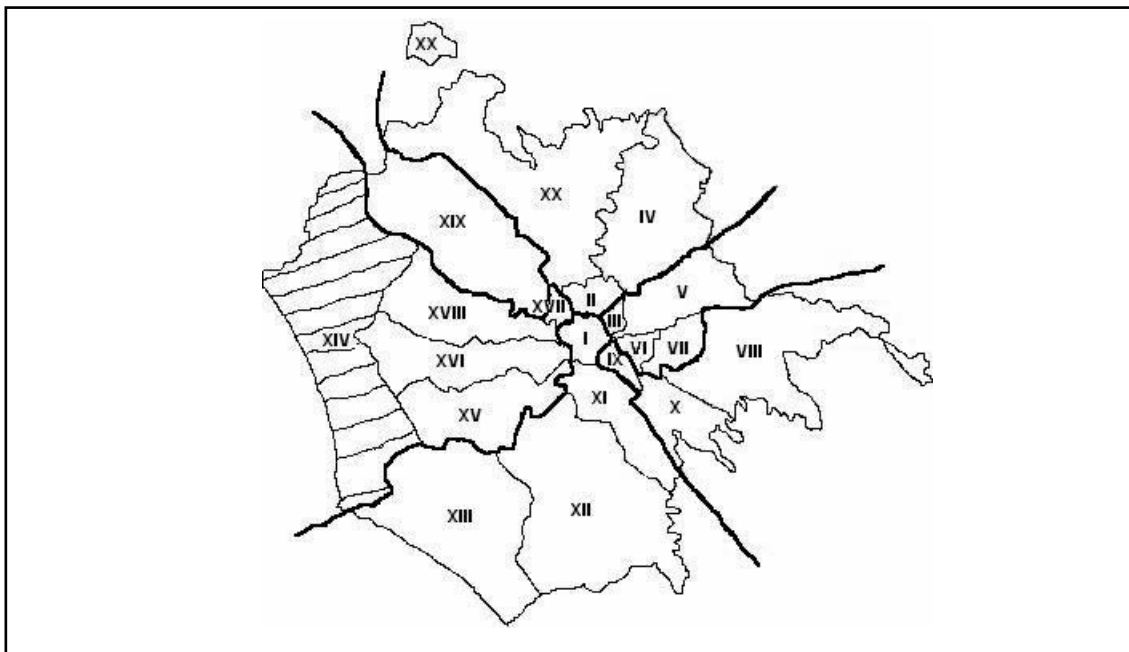
A titolo di esempio, si riportano nei grafici seguenti alcune aree che presentano peculiarità specifiche. In particolare, come si può osservare nella figura 2.1, il territorio comunale di Roma è stato suddiviso in sei aree. In questo caso, la densità di popolazione presente nell'area ha reso necessario suddividere il comune in aree di rilevazione di dimensione territoriale ridotta.

In quest'area, al vantaggio della dimensione ridotta, si controbilancia lo svantaggio dei tempi di percorrenza lunghi a causa del traffico presente nei grossi centri urbani.

---

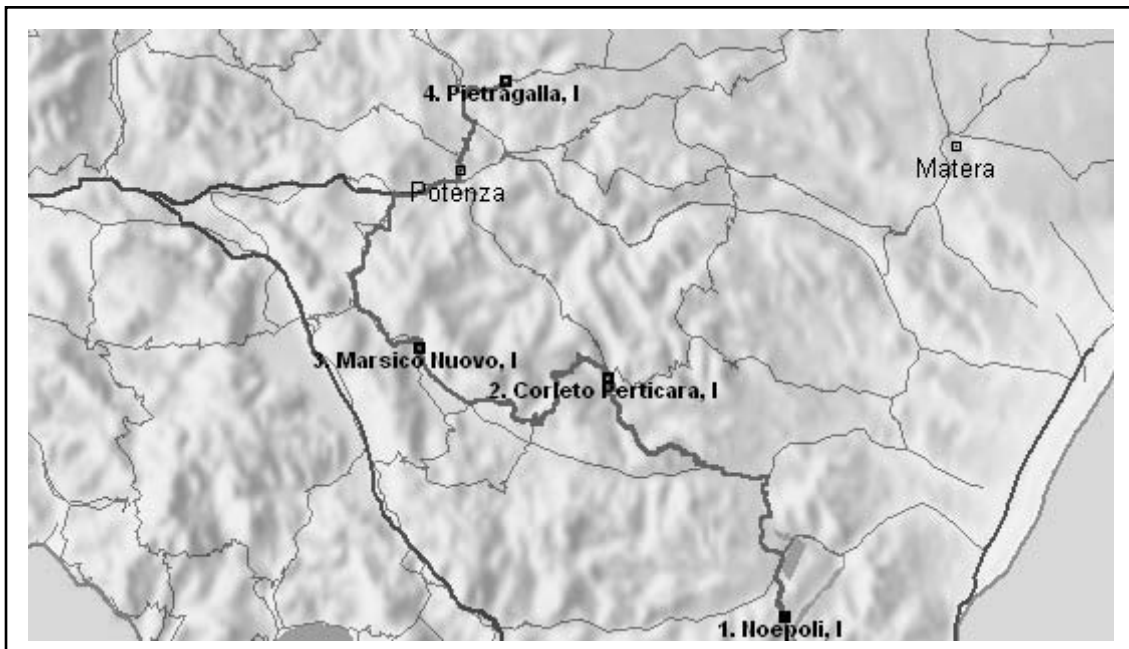
<sup>6</sup> Molto spesso, infatti, i confini amministrativi (comunali e provinciali) non sono semplicemente dei limiti amministrativi, ma coincidono anche con confini naturali e orografici di cui bisogna tener conto nella costruzione delle aree. Esempi di ciò possono essere alcuni fiumi che delimitano i confini tra due province oppure montagne il cui crinale è il limite naturale tra due comuni.

**Figura 2.1 - Suddivisione del territorio comunale di Roma**



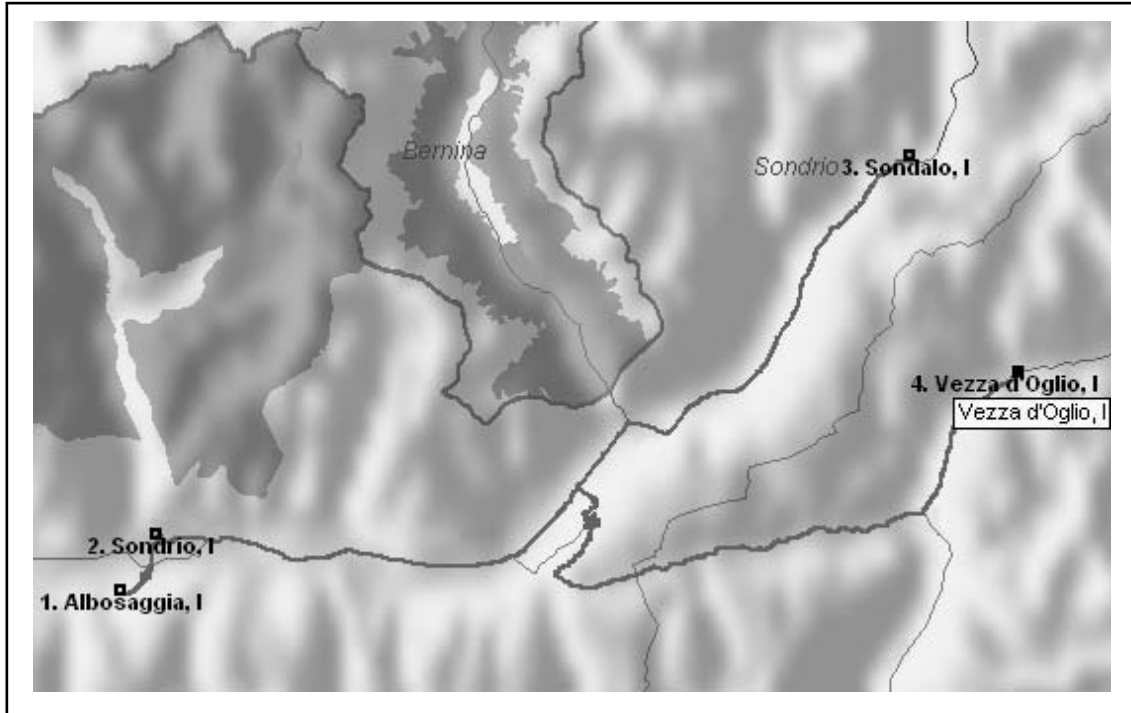
Una situazione completamente diversa si riscontra, ad esempio, in Basilicata, nell'area di Corleto Perticara, in figura 2.2, che presenta distanze tra i comuni campione molto elevate (200 Km per percorrere l'intero tragitto collegante i diversi comuni). La zona è caratterizzata da una bassa densità di popolazione. In questo caso l'ampiezza rappresenta un'eccezione ai parametri stabiliti per le distanze, per garantire un congruo numero di interviste al rilevatore.

**Figura 2.2 - Comuni dell'area di Corleto Perticara**



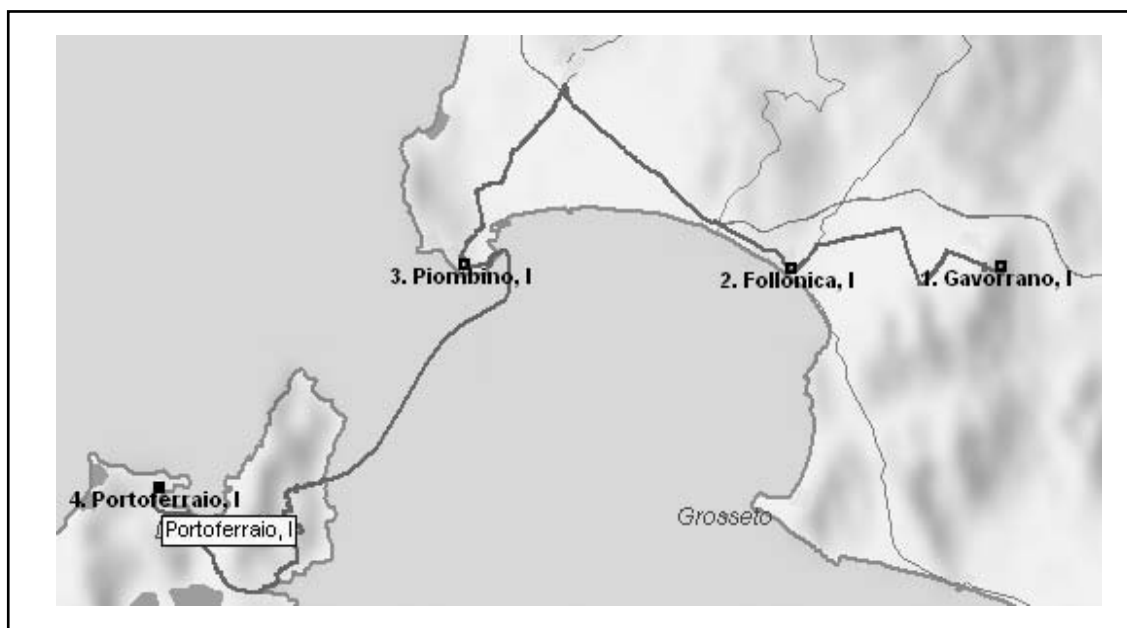
Interessante osservare poi, per le zone montane, come gli aspetti orografici del territorio influiscano sulle distanze. In particolare, come si può osservare in Lombardia, nell'area di Sondrio, rappresentata in figura 2.3, i comuni di Sondalo e di Vezza d'Oglio pur sembrando vicini sono di difficile collegamento in quanto divisi da montagne.

**Figura 2.3 - Comuni dell'area di Sondrio**



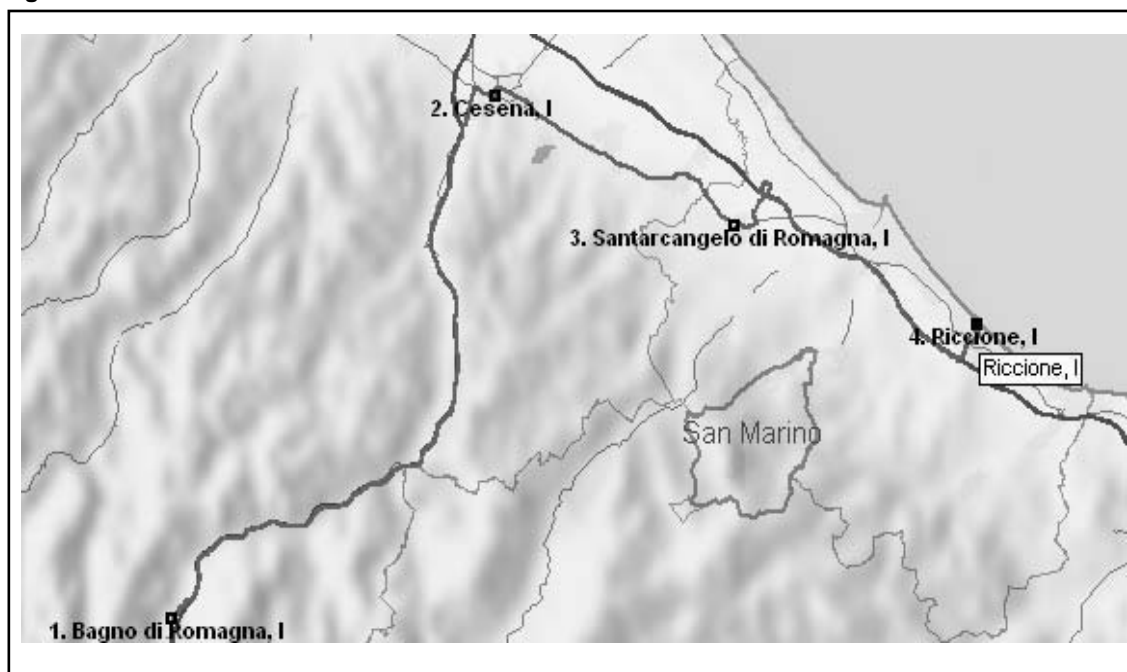
Problema analogo, ma con barriere orografiche differenti è il caso della Toscana per l'area di Piombino, in figura 2.4, dove la distanza tra i comuni non è eccessiva (93 Km). Tuttavia per raggiungere il comune di Portoferraio è necessario prendere un traghetto, il che fa lievitare il tempo di percorrenza dell'intero tragitto fino a 103 minuti e condizionando inoltre l'intervistatore agli orari di navigazione tra la Toscana e l'isola d'Elba.

**Figura 2.4 - Comuni dell'area di Piombino**



Un'ulteriore situazione, opposta alle precedenti, è quella relativa all'area di Cesena, presentata in figura 2.5, in cui la presenza delle autostrade permette di coprire i 100 Km dell'intero percorso in circa 66 minuti.

**Figura 2.5 - Comuni dell'area di Cesena**







### **3. La progettazione e la gestione della selezione**

#### **3.1 - La selezione concepita come attività strategica**

La convinzione di intervenire nel processo di rilevazione dei dati attraverso la costituzione della nuova rete di rilevazione Istat matura nell'ambito della progettazione dell'indagine continua sulle Forze di lavoro.

In particolar modo, l'indagine sulle Forze lavoro, ristrutturata sulla base del regolamento europeo del 1998 e trasformata da indagine trimestrale a indagine continua per l'intero corso dell'anno, ben si prestava a rompere le esitazioni circa l'opportunità di creare una rete Istat di intervistatori i quali, dotati di personal computer, avrebbero eseguito le interviste Capi monitorate direttamente e in tempo reale dall'Istituto attraverso un sistema informativo ad alta tecnologia. Tale sistema è stato scelto sia per l'aspetto della immediatezza delle informazioni ricevute, sia per la contemporaneità dei controlli effettuabili.

Esisteva, inoltre, un interesse specifico a omogeneizzare sul territorio gli standard di selezione e formazione affiancandoli ad un lavoro continuo e diretto di monitoraggio e d'assistenza.

In tale contesto la fase del reclutamento e selezione diventavano, pertanto, attività cruciali per la costituzione della nuova rete di intervistatori. Il reclutamento è stato il filtro attraverso il quale sono state individuate le persone con le caratteristiche necessarie per svolgere l'attività di intervistatore. Infatti attraverso lo strumento del reclutamento è stato possibile attivare l'offerta potenziale di lavoro. Il momento della selezione ha poi rappresentato l'insieme delle procedure con le quali i candidati sono stati sottoposti ad un processo di scelta.

Nella nuova organizzazione, proprio per garantire omogeneità ed efficacia ai criteri di scelta dei candidati, si è data un'importanza strategica a questi momenti, che sono stati curati in tutti i loro aspetti con notevole impegno in considerazione del fatto che era la prima volta nella storia dell'Istituto nazionale di statistica che si costituiva una rete Capi di intervistatori di così vasta portata.

La scelta delle risorse umane, perciò, anche se apparentemente rappresenta solo uno dei momenti del processo organizzativo, costituisce l'incipit naturale dell'attività. Per l'esattezza ne è il momento fondamentale.

Per poter comprendere le problematiche che si sono dovute affrontare, è opportuno soffermarsi sulla complessità di tale attività che deve tener conto di diversi aspetti. In primo luogo, obiettivo fondamentale della nuova organizzazione è ricondurre tutte le modalità di reclutamento, selezione e formazione degli intervistatori ad un unico sistema di regole, di procedure e di obiettivi che diventi base e garanzia dell'uniformità e della professionalità su tutto il territorio nazionale.

Nel caso specifico, oltre l'importanza di definire quali dovessero essere le caratteristiche delle persone da selezionare e gli strumenti più idonei ed efficaci per poter espletare tale attività nel modo migliore, il sistema di scelta delle risorse doveva avere anche il requisito di operare in maniera capillare su tutto il territorio nazionale, di disporre di criteri standardizzati e omogenei di selezione e di essere tempestivo nel reclutamento dei candidati.

## 3.2 - I principi ispiratori del processo di selezione della rete

### 3.2.1 - Quali principi

Il processo di selezione per la rete si è ispirato, in particolare, ai seguenti principi:

- reperire nel più breve tempo possibile, attraverso il reclutamento, candidati idonei da esaminare;
- selezionare persone idonee al ruolo assegnato e che non siano a rischio di facile abbandono;
- diffondere durante il processo di reclutamento e selezione un'immagine dell'organizzazione di appartenenza positiva e attraente, e nello stesso tempo chiarire nel modo più esaustivo possibile i vantaggi e i limiti dell'attività di intervistatore.

In generale, per essere efficaci, i sistemi di selezione devono prima di tutto permettere di individuare con precisione i candidati più adatti, e quindi capaci di fornire il tipo di performance necessaria all'organizzazione per raggiungere i propri fini. Per la rete significava selezionare soggetti in grado di effettuare interviste dirette a famiglie del campione; obiettivo raggiungibile attraverso un sistema di selezione basato sui profili e sulle competenze, con particolare attenzione alle capacità relazionali e comunicative.

Il processo di selezione deve essere, inoltre, conveniente dal punto di vista dell'efficacia dei costi, affinché il tempo e il denaro spesi per la sua progettazione e la sua gestione siano giustificati dalla qualità del personale selezionato e dalla durata della permanenza nell'attività.

In particolare, il sistema di selezione è stato strutturato in modo tale da garantire standard selettivi omogenei su tutto il territorio ispirati essenzialmente ai seguenti concetti:

#### 1. *Sviluppare il profilo richiesto dalla mansione.*

In generale l'analisi del profilo (*skill*) per un determinato ruolo professionale definisce i livelli di competenza che predicano la performance minima accettabile, che quindi diventa la griglia di riferimento utile e, ai fini della selezione, si ritiene che i candidati che dimostrano di possedere oltre alle competenze essenziali o soglia anche quelle distintive, non solo saranno capaci di coprire la posizione ma potranno dare anche prestazioni superiori. Nel caso della rete, è necessario, tuttavia, porre particolare attenzione a questo aspetto, nel senso che una eccedenza di qualità comporterebbe una tensione verso l'esterno, una insofferenza verso l'attività (che è garantita soltanto parzialmente con un contratto a scadenza) e verso un ruolo (di per sé senza facili sbocchi professionali e di carriera), con conseguente elevato rischio di abbandono e problemi di eccessivo turn over.

#### 2. *Selezionare o sviluppare un metodo di valutazione complesso.*

Per poter garantire una corretta valutazione dei candidati, occorre spesso procedere su vari fronti, utilizzando più metodi di valutazione, ciascuno dei quali permette di approfondire particolari specificità. Ad esempio le interviste sugli eventi comportamentali forniscono dati preziosi per la definizione delle competenze e descrizioni molto specifiche di comportamenti professionali critici in situazioni specifiche. Generalmente si chiede al candidato di raccontare che cosa fece effettivamente in una situazione di lavoro o di vita, assegnando punteggi elevati per i successi e bassi per gli insuccessi. I test misurano, invece, una o più competenze e possono essere di vario tipo, test psicologici (prove pratiche, test di capacità cognitiva, questionari sulla personalità), e test di intelligenza pratica, che valutano competenze specifiche. Gli *assessment* sono esercitazioni nelle quali si chiede al candidato di reagire, di solito in concorso con altri, ad una situazione simulata, codificando poi il comportamento in base al lavoro, alle attività del tempo libero eccetera, che dimostrano l'effettiva presenza di una o più competenze e che

vengono svolte al termine dei colloqui individuali, nei casi di incertezza o comunque di candidati risultati idonei al pari di altri. Le notizie biografiche sul candidato (ad esempio istruzione, esperienza di attività svolte nel medesimo settore o in altri settori) forniscono informazioni utili, in particolare, per la fase iniziale della selezione. I colloqui finali con i candidati sono una fonte importantissima di informazioni. Permettono di cogliere aspetti e sfumature cruciali ai fini della selezione. I colloqui sono spesso accompagnati da schede valutative che vanno a costituire un ulteriore documento di utilizzo, per permettere di ricordare il colloquio, il suo andamento, le risposte date dal candidato e l'impressione suscitata nell'intervistatore. Oltre ciò tali schede garantiscono la massima uniformità e trasparenza nel giudizio conclusivo.

### *3. Condividere, da parte dei valutatori, il metodo di selezione.*

Scelti i metodi di valutazione è fondamentale garantire criteri omogenei di selezione su tutto il territorio, istruendo adeguatamente i valutatori per poter condividere il metodo.

### *4. Convalidare il sistema di selezione.*

È importante disporre di un data base contenente le informazioni sulle caratteristiche e competenze delle persone selezionate abbinate alle prestazioni lavorative per verificare la validità e il ritorno dell'investimento del metodo. È un controllo di qualità per essere certi che il sistema consente effettivamente di selezionare gli elementi migliori in maniera oggettiva.

## *3.2.2 - Le possibili fonti da utilizzare nella fase di reclutamento*

Il reclutamento precede necessariamente la selezione e per ciò stesso la condiziona: anche con le tecniche selettive più perfezionate non si possono assumere soggetti migliori dei candidati disponibili. Per essere efficace, cioè per suscitare al momento adatto un numero sufficiente di candidature valide ai fini della selezione, è necessario che il reclutamento sia accuratamente programmato.

In generale, il programma di reclutamento consiste nel determinare di volta in volta le fonti migliori, per quantità e qualità di rendimento, a cui attingere i candidati e gli strumenti più idonei a raggiungere i possibili candidati e a suscitare in essi l'interesse per la posizione offerta.

Le principali fonti esterne abitualmente utilizzate sono le organizzazioni, gli enti, le associazioni locali, le università, gli uffici di collocamento, gli annunci a mezzo stampa, gli annunci a mezzo radio e televisione, internet (tramite specifici siti web).

Gli annunci a mezzo stampa costituiscono il mezzo più usato per entrare in contatto con i candidati per le ragioni di seguito elencate, anche se più diffusi sono gli annunci nelle radio locali e sta crescendo la quota degli annunci via internet:

- possibilità di raggiungere un numero elevato di persone;
- possibilità di raccogliere informazioni sui rispondenti, senza doverli necessariamente convocare, con grande risparmio di tempo, dato che le risposte all'annuncio giungono per via postale e contengono oltre ai curricula delle lettere di presentazione;
- facilità e rapidità di impiego;
- possibilità di dare immediata attuazione all'attività di reclutamento, nel senso che vengono risparmiati alcuni passaggi intermedi e si può prendere contatto direttamente col candidato;
- possibilità di effettuare uno *screening* preliminare sulla base delle risposte pervenute;
- limitazione generale delle spese per i motivi sopra esposti e anche per la possibilità di convocare telefonicamente i candidati e di non rispondere a quelli scartati.

L'annuncio deve avere, inoltre, lo scopo di organizzare un messaggio diretto a un tipo particolare di destinatario, diretto cioè ad un target specifico.

È necessario perciò che il messaggio raggiunga effettivamente il pubblico dei possibili clienti, cioè di coloro che hanno un probabile interesse all'offerta, ne attragga l'attenzione e li induca a rispondere.

In generale, per organizzare nel modo più efficiente un'inserzione è bene considerare preventivamente alcuni aspetti:

- qual è il pubblico a cui si desidera far pervenire il messaggio;
- il testo dell'annuncio;
- il mezzo più adatto su cui diffonderlo, se a diffusione locale, se specializzato o meno;
- l'impostazione e la presentazione grafica per gli annunci sui giornali;
- il numero di volte in cui ripeterlo;
- la data di pubblicazione/diffusione, che tenga conto degli eventi esterni che possano influenzarne l'efficacia, quali, ad esempio, ferie estive, fine anni accademici e tutti quei periodi in cui una certa tipologia di rispondente potrebbe ridurre l'attenzione verso i canali di comunicazione, rendendo meno efficace l'incidenza dell'annuncio effettuato in quel determinato periodo.

Qualunque sia il tipo di persone ricercate, vanno sempre tenuti presente alcuni criteri essenziali per l'impostazione efficace degli annunci in termini di rendimento. Bisogna evitare ambiguità o lacune che possano dar luogo ad equivoci da parte di chi legge, evitando di includere nel messaggio indicazioni superflue, includendo invece tutti gli elementi indispensabili perché il candidato potenziale possa formarsi una visione precisa del lavoro offerto.

L'opportunità di indicare o meno il nome del titolare dell'annuncio, cioè di chi sta cercando personale, è una questione ancora assai dibattuta, anche per le valide ragioni dell'anonimato, tuttavia la menzione di un nome come l'Istat, aggiungerebbe un peso notevole al valore dell'inserzione, e quindi all'attenzione che ne riceverebbe, anche se comporta un onere aggiuntivo nel gestire le chiamate dei candidati che potrebbero far riferimento non soltanto al numero indicato nell'annuncio, ma anche ai numeri indicati nell'elenco telefonico.

Tre sono gli aspetti fondamentali per redigere adeguatamente un annuncio: il linguaggio, il contenuto e il mezzo di diffusione. Il linguaggio deve sempre essere chiaro, semplice, preciso e di facile comprensione a tutti i soggetti interessati. I termini da includere nell'annuncio vanno scelti in funzione del tipo e del livello dei candidati a cui ci si rivolge, centrando quindi il testo sul destinatario. Il contenuto influenza fortemente il rendimento di un'inserzione, in quanto l'annuncio deve soddisfare una duplice esigenza: deve essere informativo cioè deve trasmettere notizie complete alle persone potenzialmente interessate e deve essere selettivo cioè deve operare una selezione preventiva, inducendo a rispondere solo coloro che sono in possesso dei requisiti desiderati. La scelta del mezzo di diffusione condiziona in maniera determinante il rendimento dell'annuncio nel raggiungere i possibili interessati. Si tratta quindi di scegliere i media che diano maggior garanzia di rendimento chiedendosi: chi sono le persone interessate all'offerta, dove si trovano o dove si ha la maggior probabilità di raggiungerne un numero più numeroso di candidature, come si possono raggiungere.

### 3.3 - Il profilo del rilevatore

#### 3.3.1 - L'analisi delle esperienze pregresse

Nell'ambito delle indagini sulle famiglie, prima della costituzione della nuova rete di rilevazione, l'Istat aveva avuto una prima esperienza di selezione attraverso la realizzazione dell'Indagine Cati sulla sicurezza dei cittadini del 2002. La peculiarità di quell'indagine, che indagava sui reati subiti dalle persone, richiedeva, per la delicatezza dell'argomento, la presenza di personale particolarmente adatto<sup>1</sup> nel realizzare le interviste.

L'attenzione che fu data alla selezione condividendo con la società incaricata alla realizzazione delle interviste Cati, alla scelta degli intervistatori e successivamente alla loro formazione permise di garantire standard qualitativi dell'indagine elevati altrimenti difficilmente raggiungibili.

Tale esperienza rafforzò la convinzione dell'importanza strategica per un'indagine della fase di reclutamento, selezione e formazione degli intervistatori ai fini della qualità dei risultati.

Ovviamente, le caratteristiche di presenza continua e capillare sul territorio della rete per le Forze di lavoro imponevano ulteriori riflessioni, al di là di quelle relative all'esperienza dell'indagine Cati sulla sicurezza (limitata nel tempo e con un nucleo di intervistatori concentrato in una unica sala per effettuare interviste telefoniche).

Alcuni aspetti dell'indagine quali la peculiarità di un'indagine Capi, la novità di dotarsi per la prima volta di una propria rete di rilevazione e la mancanza di esperienza diretta da parte dell'Istituto nella selezione di intervistatori, hanno persuaso a prendere in considerazione, per definire il profilo del rilevatore, le esperienze di altri Istituti nazionali di statistica in particolare degli Stati Uniti e della Gran Bretagna che da tempo avevano osservato le caratteristiche dell'intervistatore in relazione alle prestazioni lavorative.

Buona parte delle esperienze esaminate dedicava molta attenzione alle caratteristiche dell'intervistatore. In esse le riflessioni circa il ruolo dell'intervistatore sono state formulate sulla base di analisi nelle quali vengono considerati più fattori per studiare le cause concorrenti alla determinazione degli standard lavorativi degli intervistatori.

In Gran Bretagna, sulla base di alcuni studi,<sup>2</sup> sono state identificate alcune caratteristiche fondamentali dell'intervistatore da tenere sotto osservazione, soprattutto in relazione al rendimento lavorativo e al tasso di risposta:

- le caratteristiche strutturali (età, sesso, istruzione)
- l'esperienza lavorativa (anni di esperienza e tipo di esperienze precedenti)
- le attitudini personali (efficaci per ottenere la disponibilità della famiglia a collaborare quali la capacità di convincimento, l'autostima e la fiducia nelle proprie capacità).

Per quanto riguarda le caratteristiche strutturali si è osservato che le donne e gli intervistatori maturi ottengono migliori risultati, anche se l'esperienza lavorativa è un fattore importante. Le persone con maggiore esperienza hanno, infatti, tassi di risposta eccellenti. Tra le attitudini personali, la forte autostima sostiene maggiormente gli intervistatori nello svolgimento del loro lavoro.

L'esperienza è dunque uno dei fattori importanti per ottenere la collaborazione delle famiglie: intervistatori con esperienza hanno generalmente una maggiore capacità di plasmare il

---

<sup>1</sup> Per un tema così delicato era necessario coinvolgere prevalentemente intervistatrici donne e, comunque, persone particolarmente motivate e con una forte propensione alla relazione ed alla comunicazione con gli altri.

<sup>2</sup> Ci riferiamo ad uno studio effettuato nel 1999 dall'Ufficio nazionale di statistica del Regno Unito, Office for national statistics-UK, che analizzava gli effetti delle caratteristiche e delle strategie attuate dell'intervistatore sui tassi di risposta e sui tassi di cooperazione delle famiglie. Lo studio è stato realizzato su 500 intervistatori che avevano eseguito interviste Capi nell'arco di un anno, per sei differenti indagini sociali commissionate dal Servizio indagini sociali (Social survey division).

loro atteggiamento secondo il tipo di persona o famiglia che si trovano di fronte. Inoltre, gli intervistatori più esperti sanno meglio studiare la giusta strategia riguardante la reperibilità della famiglia.

Alcuni studi effettuati negli Stati Uniti<sup>3</sup> danno enfasi, più che alle caratteristiche strutturali degli intervistatori, a fattori come la durata della attività e all'esperienza acquisita nel tempo.

Viene sottolineato inoltre che gli intervistatori, dotati di una capacità di adattamento alle caratteristiche della famiglia da intervistare, ottengono migliori risultati e che questa capacità può anche essere potenziata nel tempo con adeguate sessioni di formazione.

Da questa analisi emerge che l'intervistatore di successo:

- lavora bene da solo;
- è dotato di una forte autostima e anche se motivato, richiede in ogni caso una supervisione giornaliera;
- ama interagire con gli altri;
- è orientato alla precisione e segue gli standard prescritti.

### *3.3.2 - Il profilo del candidato "ideale" per svolgere l'attività di rilevatore*

L'obiettivo iniziale per la costituzione della nuova rete è stato quello di individuare su tutto il territorio nazionale candidati con particolari qualità e doti per ricoprire il ruolo di intervistatore.

La selezione di personale adatto a svolgere l'attività di intervistatore è stato uno degli aspetti delicati della fase progettuale, in considerazione del fatto che l'Istat affrontava per la prima volta un'esperienza del genere. Tale difficoltà è stata inoltre accentuata dalla peculiarità del lavoro offerto che, pur essendo continuo e duraturo nel tempo e gestibile con una certa autonomia e flessibilità, non offre progressione di carriera, non è eccessivamente remunerativo ed è regolato da un contratto a scadenza.

Per questi motivi i candidati possono essere anche persone uscite dal mercato del lavoro o che non vi sono mai entrati per scelte personali. È importante, però, che esse abbiano anche capacità organizzative e di adattamento alle diverse situazioni, considerata la natura del lavoro che non è alle dipendenze e non offre un luogo lavorativo fisso, oltre che capacità nel relazionarsi con le famiglie, capacità di gestire gli imprevisti e forte autonomia.

Il tipo di attività prevede, poi, la necessità di utilizzare un personal computer per fare le interviste ed il possesso di un mezzo proprio (autovettura) per raggiungere le famiglie all'interno dell'area di competenza.

Di seguito sono elencati i requisiti e le caratteristiche individuate per definire il candidato ideale a svolgere l'attività di intervistatore Capi per la rete di rilevazione Istat:

#### *Requisiti minimi:*

- età non inferiore a 18 anni;
- avere dimestichezza nell'uso del pc;

---

<sup>3</sup> Ci riferiamo ad uno studio effettuato dal Servizio nazionale agricoltura degli Stati Uniti, National agricultural statistics service (Nass), riportato in un documento presentato alla conferenza International conference on survey nonresponse, tenutasi a Portland nell'ottobre 1999. Alcuni ricercatori del Nass hanno studiato, tra il 1998 e il 1999, come la percezione dell'istituto che commissiona la rilevazione e la sua presentazione da parte degli intervistatori abbia una relazione con i tassi di risposta. È stata ipotizzata una formazione adeguata per gli intervistatori per fornire loro gli strumenti più efficaci per presentare il Nass ed i suoi obiettivi agli intervistati.

- disponibilità di una autovettura o di altro mezzo adeguato per spostamenti intracomunali ed intercomunali per raggiungere i domicili delle famiglie da intervistare (il candidato deve possedere idonea patente di guida);
- disponibilità di una linea telefonica di rete fissa,
- essere militesente;
- essere di madrelingua italiana o avere conoscenza equipollente parlata e scritta della lingua italiana;
- per le aree della provincia di Bolzano, avere conoscenza perfetta della lingua italiana e tedesca sia parlata che scritta;
- idoneità fisica a svolgere con continuità l'attività di intervistatore;
- godimento dei diritti politici;
- non aver subito precedenti penali;
- disponibilità al raggiungimento dell'Ufficio territoriale di competenza.

*Requisiti preferenziali:*

- avere un diploma di scuola media secondaria;
- precedenti esperienze lavorative nell'effettuazione di interviste realizzate con compilazione di questionario elettronico (Cati e/o Capi);
- precedenti esperienze lavorative nell'effettuazione di interviste realizzate con compilazione di questionario cartaceo;
- precedenti esperienze lavorative e/o personali che evidenzino competenze relazionali, di assistenza e di servizio (insegnamento, *call center*, volontariato, eccetera);
- precedenti esperienze di lavoro o formative inerenti indagini statistiche.

*Caratteristiche psico-attitudinali e motivazionali*

- capacità comunicativa e relazionale;
- attitudine al *problem-solving*;
- autonomia gestionale e organizzativa;
- capacità nel gestire gli imprevisti;
- presenza, carattere e autostima adatti all'attività di rilevatore;
- motivazione verso il tipo di attività;
- disponibilità di tempo per poter svolgere le interviste con continuità nella settimana, in particolare nelle ore serali;
- disponibilità agli spostamenti intercomunali per raggiungere la famiglia da intervistare;
- disponibilità a lavorare tutto l'anno;
- essere un soggetto a basso rischio di abbandono (in particolare, non essere di profilo troppo elevato con forti ambizioni di affermazione professionale, avere una situazione occupazionale, familiare o di studio compatibile con i tempi richiesti dall'attività di intervistatore, non essere in attesa o in ricerca di altro lavoro).

### **3.4 - L'iter selettivo**

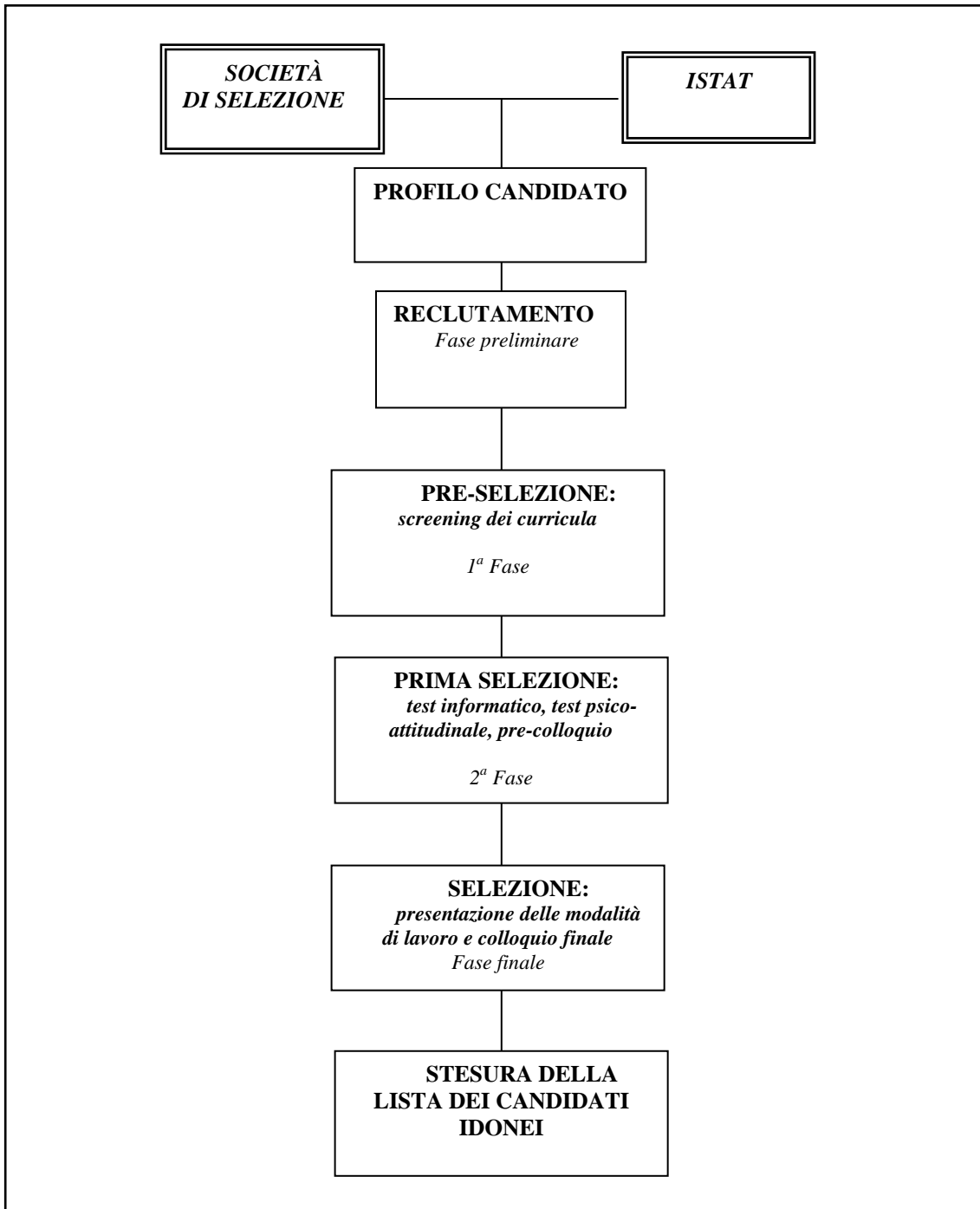
La selezione viene realizzata con il supporto di una società competente nel reclutamento e nella selezione di personale, organizzata attraverso una rete di filiali che coprono capillarmente l'intero territorio nazionale per garantire massima efficienza e tempestività al reclutamento delle persone.

Le fasi relative al processo di selezione sono le seguenti (Figura 3.1):

- fase preliminare: pubblicizzazione del reclutamento;

- prima fase: preselezione attraverso lo screening dei curricula pervenuti;
- seconda fase: prima selezione attraverso un test informatico, psico-attitudinale, precolloquio individuale;
- fase finale: presentazione dettagliata delle modalità del lavoro e colloquio finale.

**Figura 3.1 - Schema del processo di selezione**





La fase preliminare, la prima e la seconda fase sono gestite direttamente dalla Società sulla base delle regole descritte dall'Istat in un apposito capitolato tecnico. Tali attività di selezione sono svolte nelle singole filiali della Società.

Nella fase finale interviene direttamente il personale dell'Istituto che insieme ai responsabili di selezione della Società conduce l'attività della selezione finale. Questa fase si svolge, normalmente, in una o al massimo due filiali per regione.

#### *3.4.1 - La fase preliminare*

Per la costituzione della rete, conclusasi nell'ottobre 2002, la fase preliminare è consistita in una massiccia pubblicizzazione della selezione effettuata tramite le maggiori testate giornalistiche, nazionali, regionali e locali, le riviste e i periodici specializzati di larga diffusione, siti web di ricerca di lavoro, emittenti televisive e radiofoniche locali; con il supporto della banca dati della Società di selezione incaricata.

Nella fase di mantenimento della rete, da novembre del 2002 in poi, le forme di pubblicizzazione utilizzate, oltre l'utilizzo delle testate giornalistiche, sono principalmente le bacheche delle filiali, il sito internet della Società e le candidature spontanee presso le stesse filiali. In questo caso è importante che l'attività di pubblicizzazione sia periodica al fine di garantire, per filiale, elenchi territoriali aggiornati degli aspiranti intervistatori e consentire l'espletamento della selezione in maniera tempestiva.

#### *3.4.2 - La prima fase: preselezione attraverso lo screening dei curricula pervenuti*

Terminata la fase di pubblicizzazione, inizia la fase di preselezione che consiste nella raccolta e nell'esame di tutti i curricula inviati alle filiali di competenza territoriale.

Una volta individuati i candidati idonei attraverso la selezione preventiva (screening) dei curricula, le filiali convocano telefonicamente i candidati per un pre-colloquio; la convocazione telefonica è un momento importante in quanto rappresenta la prima occasione di contatto diretto con i candidati.

#### *3.4.3 - La seconda fase: prima selezione attraverso test informatico, test psico-attitudinale e pre-colloquio individuale*

I candidati vengono convocati presso le filiali della Società, per essere sottoposti ad una prima selezione. In questa occasione il responsabile della selezione fornisce ai candidati un opuscolo illustrativo sull'attività del rilevatore e una scheda informativa da compilare a cura dell'intervistatore.

L'opuscolo è teso a fornire delle prime informazioni sull'attività e sul sistema organizzativo della rete di rilevazione.

La scheda informativa, che riporta in parte dati già forniti con il curriculum, ha l'obiettivo di raccogliere informazioni su:

- dati personali;
- titolo di studio;
- lingue straniere conosciute;
- conoscenze informatiche;
- corsi di formazione;

- condizione attuale lavorativa;
- attuale posizione professionale;
- precedenti esperienze lavorative, con particolare attenzione all'effettuazione di interviste.

La compilazione della scheda è fondamentale perché i dati in essa contenuti costituiscono una prima base informativa importante.

Successivamente all'accoglienza e alla compilazione della scheda, il candidato viene sottoposto ad un test informatico per verificarne la capacità di utilizzare, anche se in modo elementare, il personal computer (Pc).

Successivamente, il candidato si sottopone ad un test psico-attitudinale per verificare tre aspetti ritenuti fondamentali per l'attività di intervistatore:

- potenzialità verso il lavoro individuale con margini di autonomia e decisione;
- potenzialità verso il lavoro non routinario e in grado di gestire gli imprevisti;
- potenzialità verso il lavoro orientato al risultato in grado di garantire la qualità.

Il test, della durata di 15 minuti, è formato da 47 domande volte alla valutazione delle competenze, alla motivazione e all'attitudine verso il lavoro (ad esempio l'affidabilità, la disponibilità, la flessibilità). Il test è informatizzato e permette la formulazione della valutazione in tempo reale.

Dopo i test, il responsabile della selezione della Società ha un primo colloquio con il candidato al fine di verificare le motivazioni che lo hanno indotto alla ricerca del lavoro, le aspettative nei confronti della mansione proposta, la disponibilità, le attitudini e le capacità comunicative.

Alla fine di questa fase il responsabile di selezione della filiale della Società stila un report con il profilo del candidato e relativa valutazione del test. Tale report sarà poi la base informativa per la fase finale.

#### *3.4.4 - La fase finale: presentazione delle modalità del lavoro e colloquio finale*

Il numero dei candidati che la filiale presenta nella fase finale è solitamente di tre-quattro candidati per ogni area da ricoprire.

La selezione finale si svolge in una o al massimo in due filiali per ciascuna regione, in un capoluogo di provincia o due capoluoghi di provincia, alla presenza di funzionari Istat.

L'iter selettivo si sviluppa attraverso una presentazione dell'attività ai candidati, effettuata da un funzionario Istat e di durata di circa 75 minuti, a cui seguono i colloqui individuali di durata di circa 20 minuti ciascuno.

In generale, nella fase di selezione finale per la costituzione della rete, ogni giornata di selezione veniva suddivisa in due sessioni (mattina e pomeriggio) dove si procedeva prima con la presentazione e poi con i colloqui per un massimo di 12-13 candidati.

Nella presentazione ai candidati si illustra il ruolo dell'Istat, l'organizzazione della rete di rilevazione, la nuova indagine sulle Forze di lavoro, le attività, la formazione e il rapporto di lavoro dell'intervistatore.

In particolare, gli argomenti trattati sono:

- chi è l'Istat;
- l'indagine sulle Forze di lavoro: quando nasce, che tipo di informazioni raccoglie e importanza di tali informazioni;
- il quadro giuridico (privacy, riservatezza, obbligo di risposta);
- il ruolo dell'intervistatore come attività istituzionale ed importanza del ruolo nel processo produttivo dell'informazione statistica;

- le difficoltà del lavoro;
- le modalità di espletamento dell'attività;
- i principali obiettivi da raggiungere nel lavoro di intervistatore: effettuare le interviste; minimizzare le cadute;
- perché è importante minimizzare le cadute;
- il monitoraggio degli intervistatori: importanza e modalità di attuazione;
- il rapporto contrattuale;
- il corso di formazione;
- chiarimenti ed eventuali domande da parte dei candidati.

Con questi argomenti si entra nel vivo della descrizione dell'attività, si stabilisce un contatto diretto con i candidati che permette ad alcuni di loro di rendersi conto di aver equivocato sull'impegno richiesto e di rinunciare a partecipare al colloquio finale.

In sintesi, la presentazione si rileva fondamentale in quanto consente ai candidati di comprendere effettivamente le difficoltà e le caratteristiche del lavoro, evitando di far avanzare nell'iter selettivo le persone che facilmente poi rinuncerebbero all'incarico e motivando maggiormente le persone che sono alla ricerca di un lavoro con queste caratteristiche.

Il colloquio individuale, che ha una durata di circa 30 minuti, rappresenta il momento cruciale della selezione, in quanto permette di conoscere le motivazioni, le capacità attitudinali, l'interesse e la disponibilità dei candidati verso il lavoro, elementi determinanti ai fini della valutazione conclusiva.

Per meglio gestire la selezione, per ogni candidato viene stilato, insieme ad una scheda valutativa, anche un report finale nel quale vengono riportati gli aspetti più importanti emersi dal colloquio al fine di identificare meglio il candidato in fase di giudizio finale.

Al termine dei colloqui i referenti Istat assieme a quelli della Società stilano la lista dei candidati idonei per area di rilevazione.

### **3.5 - Il percorso del processo di selezione degli intervistatori della rete**

Il processo di selezione attivato ha vissuto tre diverse fasi che ne hanno caratterizzato il percorso sino ad oggi:

- l'esperienza pilota a marzo del 2001;
- la costituzione dell'intera rete, da novembre 2001 ad ottobre 2002;
- il mantenimento della rete, da novembre 2002 in poi.

Prima della costituzione della nuova rete di rilevazione, l'Istat non aveva esperienza diretta di reclutamento di personale che dovesse svolgere in modo continuativo l'attività di intervistatore Capi

Il processo di selezione, l'attività di formazione ed il lavoro sul campo hanno, comunque, caratterizzato l'attività della rete di rilevazione dalla sua costituzione in poi in un grande laboratorio all'interno del quale le strategie potevano essere modificate in base alle verifiche. In tal senso, l'identificazione del profilo ideale è stato uno degli aspetti che ha subito maggiormente l'influenza delle verifiche.

Il primo nucleo di intervistatori composto da 19 individui è stato reclutato a marzo 2001 per la realizzazione dell'indagine pilota Capi sulle Forze di lavoro effettuata nell'aprile del 2001.

In tale occasione l'indagine venne effettuata su un campione di mille famiglie e furono coinvolte tre regioni con caratteristiche diverse (Veneto, Campania e Sardegna) ed il comune di Roma, proprio per verificare il diverso impatto che si sarebbe avuto nelle differenti situazioni territoriali. L'esperienza della indagine pilota fu finalizzata anche a verificare l'efficacia di

metodi di pubblicizzazione, di reclutamento e di selezione progettati. L'analisi effettuata sul processo di reclutamento e selezione e sul lavoro svolto dagli intervistatori sul campo è stata molto importante per migliorare gli standard selettivi.

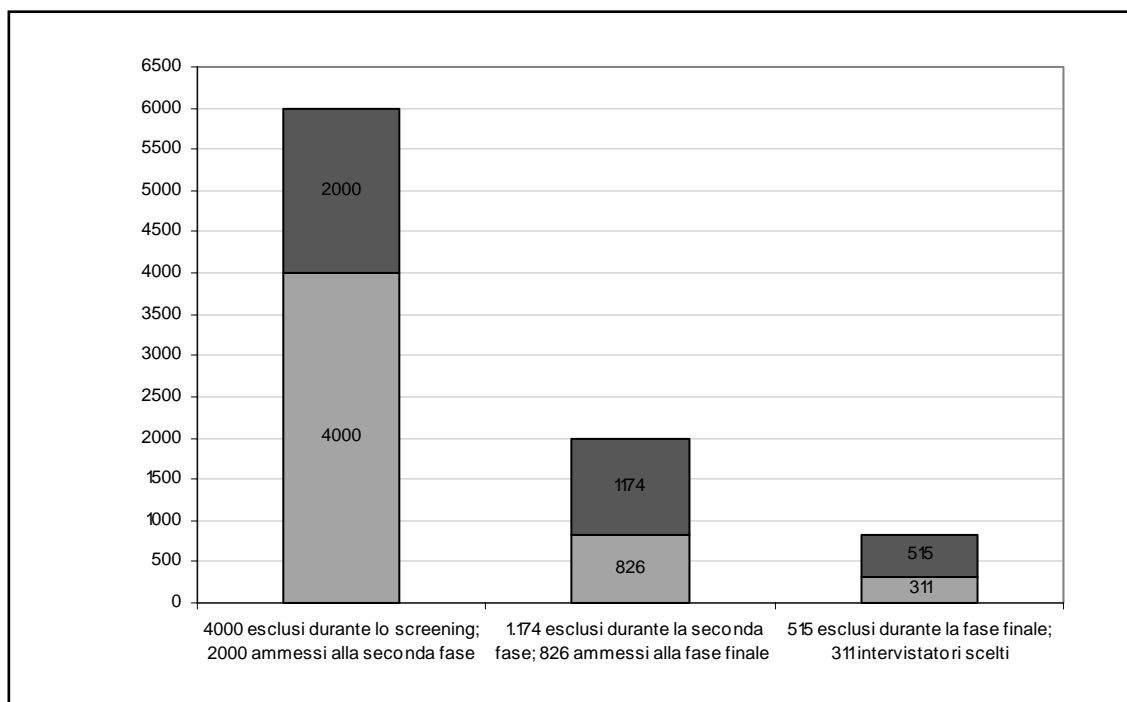
L'esperienza dell'indagine pilota realizzata a marzo del 2001 ha permesso di arrivare, infatti, alle seguenti prime considerazioni, da tener presenti in fase di valutazione dei candidati:

- dare meno peso agli studenti universitari, che avrebbero vissuto come secondario il lavoro da intervistatore e avrebbero smesso di lavorare nel momento degli esami;
- considerare di più le persone occupate in lavoretti o in lavori flessibili, per cui la continuità del lavoro da intervistatore sarebbe stata maggiormente appetibile;
- potenziare la presentazione sulle modalità del lavoro tanto da farla diventare uno strumento di selezione (molti candidati si autoescludono sulla base della specificazione delle difficoltà e dell'importanza del loro compito, snellendo così le procedure di selezione);
- rafforzare l'importanza del colloquio e dei test psico-attitudinali, per valutare approfonditamente l'attitudine alle interviste da parte dei candidati.

La fase della selezione dei 311 intervistatori per la costituzione dell'intera rete è iniziata a novembre 2001 per poter garantire la realizzazione di tutte le operazioni di pubblicizzazione e di reclutamento, in considerazione del fatto che l'attività di formazione degli intervistatori sarebbe iniziata nel mese di settembre 2002 (vedi figura 3.2).

La pubblicizzazione, iniziata a febbraio 2002, ha permesso alla Società di raccogliere 6 mila curricula pervenuti da tutto il territorio nazionale (Figura 3.3).

**Figura 3.2 - Numero dei partecipanti, degli ammessi e degli esclusi alla selezione per la costituzione della rete di rilevazione**

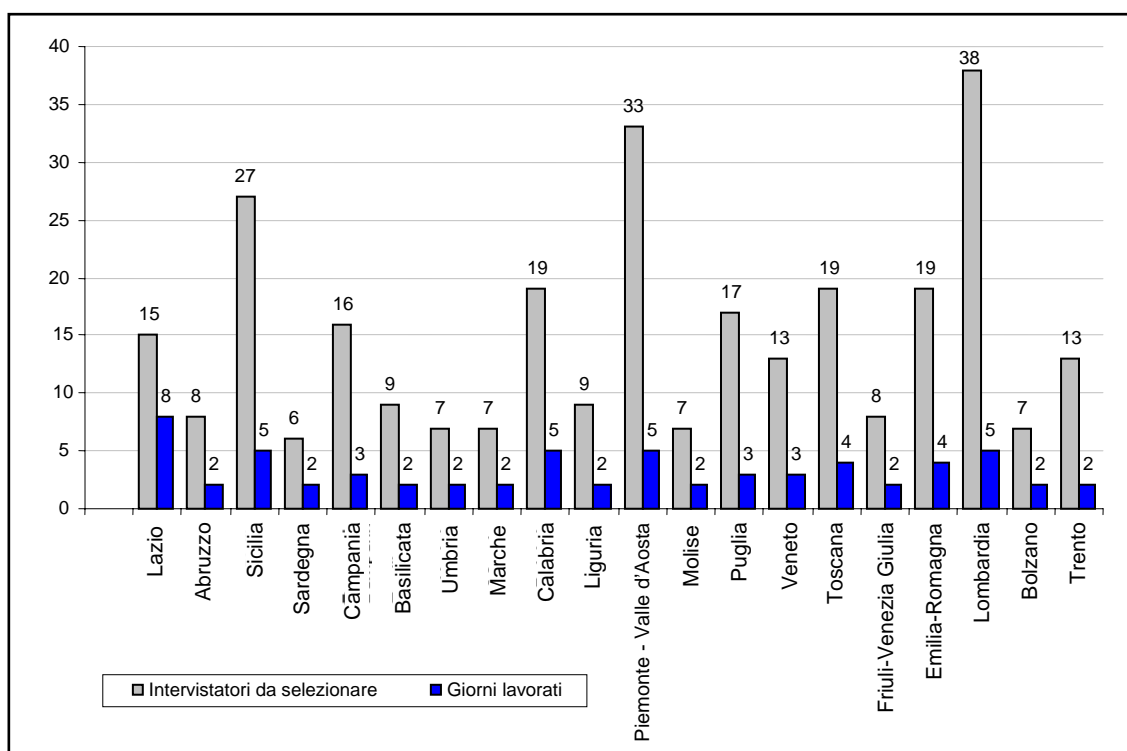


Lo screening dei curricula ha poi permesso di valutare nella prima fase della selezione circa 2 mila candidati. Al termine di questa fase sono stati considerati idonei per poter effettuare la selezione finale 826 candidati, in media tre candidati per area territoriale.

I candidati scelti rappresentano il 5,18 per cento dei partecipanti alla selezione.

La selezione finale, nelle singole filiali (Figura 3.3) iniziata a maggio 2002, è stata condotta partendo dalle regioni del Sud e delle Isole fino ad arrivare a quelle del Nord, salvo eccezioni determinate da questioni organizzative, in quanto si è tenuto in considerazione la particolare situazione del mercato del lavoro presente in Italia. Si è ipotizzato, infatti, che le persone selezionate nelle regioni del Mezzogiorno fossero più disponibili ad una attesa maggiore prima di iniziare l'attività, rispetto ai residenti del Centro e del Nord.

**Figura 3.3 - Intervistatori selezionati per la costituzione della rete, nel periodo maggio-luglio 2002, per Ufficio territoriale e per numero di giorni impiegati nella fase finale della selezione (valori assoluti)**



L'esperienza della selezione ha comportato un grande impegno ed è stata caratterizzata dalla presenza di personale del Centro di coordinamento nei diversi punti del territorio nazionale per i colloqui finali con i candidati coadiuvati dal personale degli Uffici Regionali e degli Uffici di statistica di Trento e di Bolzano. L'esperienza è stata determinante per divulgare a condividere con gli stessi Uffici territoriali i nuovi criteri standard di selezione.

Conclusa la costituzione della rete, si è passati alla fase relativa al mantenimento caratterizzata da azioni veloci di reclutamento, in modo da poter sostituire in breve tempo gli intervistatori che hanno interrotto l'attività e garantire pertanto il regolare svolgimento delle interviste.



## 4. La progettazione e la gestione della formazione

### 4.1 - Processo produttivo, sistema organizzativo e formazione

La formazione degli intervistatori assume un ruolo importantissimo nella realizzazione di un'indagine in quanto fornisce agli intervistatori gli indirizzi tecnici e comportamentali per garantire l'esecuzione delle interviste secondo gli standard richiesti. Fornisce, inoltre, gli strumenti per poter svolgere l'attività nelle modalità previste e in modo omogeneo su tutto il territorio.

In questo capitolo viene descritta brevemente la progettazione della formazione dei rilevatori nell'ambito dell'indagine continua sulle Forze di lavoro, all'interno di un processo produttivo fortemente orientato alla qualità e di una struttura organizzativa a rete i cui diversi nodi sono in continua connessione tra di loro. L'informazione con i suoi *feed back* comunicativi diventa, dunque, un punto qualificante di questo sistema.

La novità che caratterizza la struttura organizzativa è la rete Istat dei rilevatori. Rilevatori, cioè, selezionati, formati e coordinati direttamente dall'Istituto.

Novità talmente caratterizzante, questa, che quando si parla di rete la si identifica spesso con la rete stessa di rilevazione, facendola diventare una parte rappresentativa dell'intero sistema. Una parte per il tutto, estremamente significativa, ma che non esaurisce la novità del sistema organizzativo e le innovazioni in esso sperimentate e sperimentabili.

Va precisato, dunque, che la formazione dei rilevatori, di cui parleremo qui, non esaurisce il progetto formativo previsto per l'intera rete, intesa come contesto organizzativo, ma ne è solo un momento, allo stato attuale prioritario e strategico per l'intero sistema.

### 4.2 - La formazione dei rilevatori dell'indagine Forze di lavoro: progettazione

La scelta di dotare l'Istituto di una rete di rilevazione interna è stata una risposta alla esigenza di ristrutturare la rilevazione sul campo per migliorare gli standard di qualità raggiunti finora.

Disporre di una rete di rilevazione interna all'Istat ha dato l'opportunità all'Istituto di progettare e realizzare una formazione radicalmente diversa rispetto a quella somministrata alla rete di rilevatori comunali.

La progettazione della formazione della rete di rilevatori interni<sup>1</sup> ha preso l'avvio da due semplici domande:

- cosa deve fare un rilevatore Capi nelle indagini Forze di lavoro?
- come deve farlo?

La risposta alla prima domanda è molto semplice: un rilevatore Capi delle Forze di lavoro deve intervistare le famiglie assegnate, gestire in modo adeguato il questionario e l'agenda elettronica e fare periodicamente l'invio telematico delle interviste effettuate.

---

<sup>1</sup> In questo capitolo parliamo soltanto della formazione dei rilevatori Capi, interni all'Istat. L'indagine longitudinale delle Forze di lavoro si serve però anche di rilevatori Cati, forniti dalla società che effettua le tre interviste telefoniche di ritorno, a cui vengono sottoposte le famiglie successivamente alla prima intervista faccia a faccia. La logica e l'impianto della formazione fornita ai rilevatori Cati direttamente dai ricercatori dell'Istat è, comunque, la stessa di quella fornita ai rilevatori della rete interna.

Per rispondere alla seconda domanda è necessario avere chiare le regole e le modalità che il metodologo ha elaborato in fase di progettazione in relazione alla rilevazione sul campo.

L'elenco appare necessario per rendere espliciti i compiti del rilevatore, di fatto poco noti, e per sfatare l'ostinato pregiudizio che quello del rilevatore è un lavoretto che si può fare a tempo perso.

1. Tutte le famiglie assegnate devono essere intervistate nel tempo previsto.
2. La priorità assoluta va data alla famiglia base. L'intervista alle famiglie sostitute è un ripiego metodologicamente sconsigliato, provoca distorsioni nel campione e va il più possibile evitata.
3. Le interviste devono essere somministrate direttamente a tutti i componenti della famiglia di 15 anni e più. Le interviste *proxy* introducono distorsioni nella correttezza delle informazioni e devono essere limitate il più possibile
4. Le interviste devono essere somministrate a casa delle famiglie campione. Le deroghe sono ammesse solo in casi eccezionali e vanno concordate con il referente dell'ufficio regionale.
5. L'intervista deve essere condotta in modo rigorosamente corretto, secondo le regole previste dalla somministrazione di un questionario strutturato: leggere tutte le domande, nella stessa sequenza con cui appaiono al questionario, con le stesse identiche parole con cui sono state espresse dal ricercatore. Sono ammesse soltanto, in pochi casi riformulazioni con tecniche di *probing*. È evidente che, per fare questo nel modo più corretto, la conoscenza dei contenuti del questionario deve essere approfondita.
6. La lettura della domande va fatta in modo chiaro, controllando volume e tono della voce, in modo neutrale, tale cioè da non influenzare le risposte e non indurre nel rispondente la tendenza a compiacere l'intervistatore, sottostando al fenomeno della cosiddetta desiderabilità sociale, anche essa negativa per la correttezza delle informazioni.
7. L'intervista va somministrata nella settimana statistica, che è quella immediatamente successiva al periodo di riferimento, cioè il periodo a cui si riferiscono la maggior parte delle domande. Sono consentite altre quattro settimane per fare l'intervista, ma è evidente che il rispondente ha più facilità a ricordare e riferire comportamenti e fatti avvenuti nella settimana precedente, piuttosto che nelle quattro settimane addietro. Le settimane di coda sono previste, dunque, solo per casi eccezionali.

Quello del rilevatore si delinea, dunque, come un lavoro fortemente procedurale, in cui la comunicazione ha sicuramente una parte importantissima, ma in cui entrano in gioco molte altre capacità.

Dal punto di vista del formatore, queste capacità sono inerenti:

- all'area cognitiva di primo livello, cioè la conoscenza di nozioni e concetti (i contenuti dell'indagine, le definizioni, le regole);
- all'area cosiddetta tecnico strumentale, inerenti le capacità operative e manuali e l'uso di strumenti specifici (uso del computer);
- all'area cognitiva di secondo livello, cioè la capacità di affrontare e risolvere problemi di varia complessità (l'intervistatore, per quanto il suo lavoro sia in molta parte procedurale, deve essere in grado di applicare le procedure a contesti sempre diversi, esercitando quindi una sorta di discrezionalità controllata. Deve essere sempre in grado di valutare quale sia la scelta più corretta o, se vogliamo, meno scorretta dal punto di vista metodologico (per esempio rischiare di perdere la famiglia base o fare interviste *proxy*);



- all'area dei comportamenti interpersonali, che vanno da quelli più superficiali a quelli che mettono in gioco bisogni e sicurezze psicologiche profonde. I comportamenti interpersonali superficiali possono essere quelli inerenti una competenza sociale che metta in grado il rilevatore di prendere un appuntamento telefonico, di presentarsi e di gestire una comunicazione interpersonale normale. I comportamenti interpersonali più complessi sono quelli che mettono in gioco, ad esempio, la propria competenza emotiva sia in relazione a se stessi - la gestione di uno sgarbato rifiuto che, ormai lo sappiamo, può minare in modo drammatico l'autostima - sia in relazione agli intervistati, la cui situazione a volte può essere tragica e di forte impatto emotivo sugli intervistatori. E non è questione dei contenuti, più o meno delicati, di un'indagine particolare. È questione proprio dei contenuti della realtà effettuale, contingente e concreta con cui i rilevatori si trovano a fare i conti.

Da un punto di vista didattico i primi comportamenti interpersonali sono prescrivibili in quanto, in qualche modo, sono anch'essi procedurali. Gli altri sono discrezionali, per questi non ci sono criteri giusti, ma solo generali che possono dare soltanto punti di riferimento per strategie relazionali.

All'area dei comportamenti appartiene anche la capacità, peculiare al lavoro di intervistatore, di gestire i due diversi registri comunicativi necessari all'intervista: quello neutrale per la gestione tecnica dell'intervista e quello più espressivo, indispensabile per entrare in contatto con l'intervistato e mantenere un clima comunicativo soddisfacente.

Ognuna di queste aree di capacità richiede metodologie didattiche diverse per essere costruita o potenziata.

### **4.3 - Architettura e articolazione del progetto formativo**

La complessità del lavoro di rilevatore ha imposto una architettura formativa articolata in più fasi.

a) Una fase centralizzata, gestita dalle strutture del centro di coordinamento, in cui dare le basi del lavoro di rilevatore, riguardo alla metodologia e ai contenuti dell'indagine, alla conoscenza del questionario e alle regole della sua gestione tecnica e della sua somministrazione. Particolare rilievo in questa fase è stata data alla costruzione del ruolo del rilevatore Istat e alle capacità relazionali e comunicative. Tutte le lezioni sono state tenute da responsabile della progettazione e della gestione dell'indagine interni all'Istat, in maggioranza del servizio Forze di lavoro. Solo per il modulo delle classificazioni delle professioni di una sessione formativa e per il modulo della comunicazione sono intervenuti esperti esterni all'Istituto.

La centralizzazione di questa fase garantisce una formazione standardizzata per tutti i rilevatori e una trasmissione diretta di informazioni tra esperti della materia e rilevatori.

b) Una fase decentrata sul territorio, in cui rinforzare la formazione ricevuta in aula e fare fronte a tutte le contingenze con azioni formative di sostegno: riunioni periodiche di debriefing, e-mail, telefonate. Questa fase è gestita direttamente dagli Uffici territoriali, che svolgono un ruolo formativo insostituibile sul campo.

La formazione si configura, dunque, come una formazione continua in cui la circolazione di informazioni tra tutti i nodi della rete permette interventi formativi ad hoc coordinati anche tra il centro e gli Uffici territoriali, soprattutto nel caso di soluzioni di problemi riguardanti la metodologia, l'interpretazione dei quesiti e questioni di carattere generale.

La natura stessa della rete pone un problema formativo di ordine diverso. È fisiologico, infatti, in una struttura di questo tipo che ci sia un turn over costante, anche se non elevato di

rilevatori. Si impone dunque una nuova formazione dei sostituti. Fino al 2004 questa avveniva a Roma, nella sede del servizio Forze di lavoro, dove erano convocati i rilevatori a gruppi di numero variabile, provenienti dalle diverse zone del territorio.

Per quanto tempestiva, questa formazione non rispondeva in tempo reale alle esigenze di ciascuna regione. Infatti, non essendo economico formare un rilevatore alla volta, si aspetta che le defezioni, che ovviamente avvengono in tempi diversi nelle diverse zone, arrivino almeno ad un numero di quattro.

Per ovviare ai problemi che questo provoca nella rilevazione sul campo, è stata organizzata e avviata la formazione a distanza a partire da gennaio 2005.

#### **4.4 - I moduli formativi**

Nella fase di avvio dell'indagine che ha comportato la formazione di 311 nuovi intervistatori, la formazione centralizzata è stata organizzata in quattro sessioni formative, che hanno visto ciascuna la presenza di una media di 80 rilevatori. Ogni classe era composta in base alla provenienza regionale dei partecipanti (si andava da una a un massimo di quattro regioni per aula), in modo da rendere omogeneo l'uditorio.

Ogni sessione formativa era composta in moduli sviluppati su sei giornate. Ogni modulo affrontava un aspetto specifico del lavoro del rilevatore e prevedeva esercitazioni pratiche.

Svolgendosi le lezioni in contemporanea, sono stati necessari più docenti per ciascuna materia.

Appare evidente come questa fase iniziale, durata circa un mese, abbia comportato un notevole impegno organizzativo, che ha coinvolto diverse strutture dell'istituto, tecniche e amministrative.<sup>2</sup>

Di seguito il programma della sessione formativa.

Prima giornata

*Moduli*

- Presentazione delle pratiche amministrative
- Presentazione
- Regole deontologiche del rilevatore, segreto statistico, tutela dei dati personali
- Consegna pc

Seconda giornata

*Moduli*

- Cos'è un'indagine statistica e modalità di somministrazione di un questionario strutturato
- Addestramento al funzionamento del Pc e principali funzionalità del software Capi
- Agenda del rilevatore e scheda contatti
- La scheda generale e l'individuazione dei componenti da intervistare
- Esercitazioni sulla agenda e sulla scheda contatti: gestione degli appuntamenti, gestione dei nominativi da intervistare, riassegnazione e priorità di richiamo
- Esercitazioni sulla scheda generale

---

<sup>2</sup> Oltre alla formazione dei rilevatori, ci sono state due sessioni formative, dedicate separatamente ai referenti e collaboratori regionali. Questi ultimi hanno anche partecipato alla formazione dei rilevatori di loro competenza, di cui erano accompagnatori e assistenti.

Terza giornata

*Modulo*

- Il questionario Forze di lavoro

Quarta giornata

*Moduli*

- Classificazione delle professioni
- Esercitazioni sulla classificazione delle professioni
- Esercitazioni sul questionario Forze di lavoro
- Utilizzo del questionario elettronico
- Esercitazione sul questionario attraverso simulazione
- Trasmissione dati
- Ricezione dati
- Prove e test di trasmissione

Quinta giornata

*Moduli*

- La gestione dell'intervista faccia a faccia nella relazione con gli intervistati.
- Classificazione delle attività economiche
- Esercitazioni sulla classificazione delle attività economiche

Sesta giornata

*Moduli*

- Esercitazioni sulle trasmissioni dei dati
- Richieste di informazioni e gestione degli inconvenienti

#### **4.5 - La formazione: attori, strumenti, contesto**

Il commento a ciascun elemento del contesto formativo ripropone e inquadra la formazione all'interno del laboratorio in cui è stata progettata e nell'ambiente in cui si realizza.

Conterrà inevitabilmente qualche ridondanza rispetto a quanto già è stato detto, ma è indispensabile per rendere visibile la trama che annoda esperienze passate e presenti, i diversi attori che partecipano alla formazione e, per così dire, la cassetta degli attrezzi indispensabili al loro lavoro.

##### *4.5.1 - Formatori: progettisti, docenti d'aula, tutor*

La figura del formatore nella nostra esperienza si è diversificata in molteplici ruoli e funzioni: progettista, docente d'aula, tutor. Solo a volte queste figure sono coincise nella stessa persona.

I progettisti hanno maturato la loro esperienza lavorando in modo trasversale su molti aspetti delle indagini Multiscopo, sia in quelle faccia a faccia che in quelle telefoniche. È soprattutto dall'esperienza in queste ultime che derivano molti elementi costitutivi del progetto formativo stesso. Infatti le indagini telefoniche Cati (*Sicurezza dei cittadini e Viaggi e vacanze*) sono state una sorta di laboratorio in cui è stato possibile vedere l'intero processo di rilevazione tramite gli indicatori numerici e la continua presenza in sala del personale Istat che affiancava gli intervistatori telefonici insieme ai responsabili della società che gestiva le interviste Cati.

L'osservazione diretta del lavoro di rilevazione e l'affiancamento dei rilevatori sono serviti, tra le altre cose, per:

- costruire una tipologia professionale dell'intervistatore, senza la quale è impossibile progettare una formazione efficace;
- utilizzare gli indicatori per analizzare le performances dei rilevatori e discuterne insieme nei *debriefing*, per studiare con loro strategie mirate a migliorare le performance di ciascuno e, quindi, il risultato finale;
- constatare come gli interventi tempestivi di diversa natura su tutte le fasi del processo siano fondamentali per la qualità del dato;
- capire che il ruolo della formazione all'interno del processo produttivo è uno dei mezzi per presidiare la qualità in quanto fornisce gli strumenti per attuare le specifiche relative alla rilevazione sul campo, date dal metodologo in fase di progettazione dell'indagine;
- elaborare contestualmente un concetto e una proposta di formazione specifica per le rilevazioni dell'Istat, sia faccia a faccia che telefoniche.

Oltre l'esperienza diretta, è stata fondamentale la frequenza di corsi progettati appositamente per la formazione dei formatori, durati diversi mesi e tenuti da esperti di formazione e di comunicazione.

La progettazione della formazione è stata fatta tenendo conto di tutte queste esperienze e questi elementi.

I docenti d'aula, come è stato già detto, sono stati gli esperti della materia insegnata, quasi tutti personale Istat, la maggior parte dei quali interni al servizio Forze di lavoro.

La loro preparazione specifica era dunque sui contenuti, con la consapevolezza, però, che sapere una cosa non significa automaticamente saperla insegnare.

Per questo è stata fatta una rapida formazione con la distribuzione di un breve documento di consigli ai docenti e con una giornata di simulazione di tutti gli interventi previsti nella sessione formativa.

La lezione d'aula è stata organizzata, dunque, in modo didatticamente efficace, tale cioè da rendere fruibili contenuti complessi a persone estranee alla materia all'interno della sessione formativa e in un lasso di tempo determinato. Particolare attenzione è stata data a rendere la comunicazione a due vie, tale cioè da coinvolgere tutti i partecipanti, con domande, esercitazioni, eccetera.

Poter disporre di docenti esperti della materia ha notevolmente migliorato la qualità della formazione, in quanto i contenuti sono stati trasferiti direttamente dagli esperti della materia al rilevatore, senza quella dispersione e distorsione delle informazioni prodotte, in genere, da una comunicazione mediata.

Inoltre, il contatto diretto tra i responsabili dell'indagine e i rilevatori ha rinforzato il messaggio, veicolato durante tutte le lezioni, che il lavoro di progettazione di un'indagine e la rilevazione sono strettamente collegati: il progettista stabilisce le regole di correttezza metodologica e il rilevatore ne diventa il presidio sul campo.

Quindi, oltre ai contenuti, è stata data ai rilevatori una consegna di responsabilità: la qualità del dato dipende in larga misura da loro.

Il ruolo di tutor è svolto sul campo dal personale degli Uffici territoriali. A seconda del numero dei rilevatori, ogni ufficio periferico dispone di due o tre persone che si occupano dell'indagine continua sulle Forze di lavoro: un referente e uno (o più) collaboratori, questi ultimi assunti appositamente per l'indagine e dedicati esclusivamente a essa. I loro compiti sono molteplici.

Il tutor sostiene il rilevatore in tutte le fasi del lavoro, sia in quelle iniziali che in quelle successive. E il sostegno è formativo nel senso più ampio: integrare e rinforzare la formazione avuta in aula, rispondere a domande, risolvere problemi e, aspetto da non sottovalutare, sostenere il rilevatore nei momenti di stanchezza e di demotivazione.

Al rilevatore, infatti, è stata data una consegna di responsabilità notevole: il presidio della correttezza metodologica sul campo. Consegna che può provocare a volte momenti di stress, in quanto il campo di rilevazione non è un laboratorio protetto, con tutte le condizioni sotto controllo, ma un terreno accidentato in cui può capitare di tutto.

Aiutare a far fronte a tutte le situazioni che si presentano e risolverle nel modo migliore è, dunque, un aspetto fondamentale della funzione di tutor.

Per questo il personale degli Uffici territoriali è stato formato adeguatamente e sono previsti degli ulteriori corsi di formazione per formatori. Da sottolineare, anche, che i collaboratori sono stati presenti alle sessioni formative a cui hanno partecipato i rilevatori della loro regione.

La funzione di tutor, però, non è assolta soltanto dal personale presente sul territorio, ma anche dai responsabili della indagine che, dal centro, rispondono in modo più o meno formalizzato a tutte le richieste che arrivano dalle regioni.

La struttura reticolare in cui si svolge l'indagine è assolutamente fondamentale per questo: come è stato detto all'inizio, i *feedback* comunicativi sono un punto qualificante dell'intero sistema e permettono una formazione continua che fa fronte in tempo reale a situazioni e problemi che non erano prevedibili in fase di progettazione.

#### 4.5.2 - Gli intervistatori: selezionati e coordinati dall'Istat

La formazione interviene su persone le cui attitudini alla professione di rilevatore hanno già superato una prima verifica attraverso l'iter selettivo.

Condizione questa fondamentale per la costruzione di una solida professionalità, il cui cardine, oltre alle capacità e alle conoscenze, è il ruolo, che assolve una funzione importantissima in relazione alla qualità del dato.

L'assunzione del ruolo di intervistatore, infatti, impegna i rilevatori a condividere il mandato e la responsabilità propri dell'Istat: fornire al Paese dati di pubblica utilità con standard qualitativi elevati.

Essere consapevoli di questo è fondamentale durante lo svolgimento del processo attraverso cui il dato viene prodotto, non solo per i rilevatori, ma per tutti gli attori che a vario titolo e con diversi ruoli entrano a farvi parte.

Per questo è fondamentale formare gli intervistatori ad assumere atteggiamenti consoni all'immagine di serietà e ai valori dell'Istituto, di cui divengono rappresentanti privilegiati presso i cittadini, per i quali anzi essi sono l'Istat.

Una rete di rilevatori interni è, dunque, una garanzia anche da questo punto di vista.<sup>3</sup>

#### 4.5.3 - La struttura centralizzata

La struttura centralizzata in cui si è svolta la prima fase della formazione è stata di grande utilità per la costruzione del ruolo e la legittimazione istituzionale al lavoro di rilevatore.

---

<sup>3</sup> È proprio l'importanza del ruolo del rilevatore in tutte le indagini Istat, oltre alle esigenze metodologiche, a imporre la scelta di una formazione diretta da parte dell'Istat anche dei rilevatori comunali e di quelli messi a disposizione dalle società che gestiscono le interviste Cati.

A questo ha contribuito in modo fondamentale anche la presenza durante la prima giornata dei direttori e dei responsabili dell'indagine, che hanno accolto i rilevatori introducendoli al loro ruolo, alla rilevanza sociale dell'indagine e alla responsabilità del loro lavoro.

La permanenza per sei giorni in albergo con i docenti, i collaboratori regionali e con gli altri rilevatori della propria e di altre regioni ha fatto sì che si sviluppasse un forte spirito di gruppo e di collaborazione e si cominciasse a profilare quella comunità di pratiche, indispensabile per un lavoro in cui l'esperienza di ciascuno deve diventare patrimonio di tutti. Si sfata così anche un altro pregiudizio, quello cioè che un lavoro che si svolge da soli sul campo sia un lavoro isolato, che non preveda momenti di socializzazione e di scambio.

La socializzazione di fatto è avvenuta e i rilevatori dal primo *momento hanno fatto rete tra loro*, scambiandosi e-mail e numeri di telefono per richieste di scambi di esperienze e di aiuto on line.

Questo atteggiamento collaborativo va sostenuto e potenziato anche da parte dei referenti e collaboratori regionali e dei responsabili di indagine, mettendo a disposizione anche la loro presenza in questa rete con e-mail, spazi web e *news group*. Questa presenza è indispensabile anche nel senso di un'attività di tutoraggio che indirizzi e corregga con garbo eventuali deviazioni operative, sempre in agguato in un lavoro in cui la produttività deve necessariamente coniugarsi con la più rigorosa correttezza.

Oltre a questa costante ed efficace comunicazione virtuale, si pensa sia opportuno fare incontri in una struttura centralizzata con tutti i rilevatori della rete almeno una volta all'anno per potenziare lo spirito collaborativo, disporre interventi formativi nuovi o di rinforzo e dare l'opportunità anche ai rilevatori intervenuti successivamente di partecipare ad uno scambio di esperienze, non solo on line, con tutti gli altri rilevatori della rete e con i responsabili dell'indagine.

#### 4.5.4 - Il monitoraggio

Il monitoraggio tramite indicatori rende disponibile in tempo reale informazioni sintetiche su diversi aspetti delle performance di ogni singolo rilevatore. Si ha così la possibilità di correggere tempestivamente eventuali comportamenti scorretti o di intervenire su situazioni critiche che di fatto rendono difficile raggiungere gli obiettivi previsti.

Tramite gli indicatori numerici, però, non è possibile verificare la qualità della somministrazione dell'intervista e dei comportamenti relazionali degli intervistatori. Per questo è prevista l'osservazione non partecipante, l'affiancamento cioè del rilevatore durante l'intervista da parte di un testimone adeguatamente formato che possa dare indicazioni al rilevatore sulla correttezza dei suoi comportamenti e fornire eventuali suggerimenti per migliorarli.

Monitoraggio tramite indicatori numerici e osservazione non partecipante sono strumenti esterni al rilevatore, che possono indurre in lui la sgradevole e stressante sensazione di essere in una sorta di panopticon in cui sentinelle esterne lo tengono continuamente sotto controllo.

Questo non solo è estraneo al concetto di una formazione efficace che vede nella persona da formare il protagonista e il soggetto attivo di ogni intervento formativo, ma è controproducente anche ai fini dell'obiettivo della qualità, perseguito costantemente in tutto il processo produttivo.

La qualità o è diffusa in tutte le fasi del processo o semplicemente non è. La garanzia che questo avvenga è che tutti gli attori del processo se ne sentano in prima persona responsabili, con una sorta di automonitoraggio continuo, in base alla massima, nota a chi fa formazione, che "L'esperienza non è ciò che succede a un uomo, ma ciò che un uomo fa con ciò che gli succede".

Questa massima è alla base della filosofia del *debriefing*.

#### 4.5.5 - Il debriefing

Il *debriefing*<sup>4</sup> è definito in ambito formativo: apprendimento dalle esperienze fatte tramite l'analisi efficace di queste.

Nelle riunioni periodiche di *debriefing* si aiutano perciò i rilevatori a mettere in evidenza il rapporto tra prestazione individuale e risultato atteso, a renderli coscienti del fatto cioè che ogni azione comporta una valutazione rapportabile agli obiettivi dell'azione stessa. Si tratta di una presa di coscienza essenziale, in quanto un esame di questo tipo connette la valutazione alla riflessione critica sull'intera esperienza e non già un giudizio di valore sulla qualità intrinseca della prestazione in sé.

Ciò che succede sul campo, in effetti, è sotto controllo attraverso il sistema continuo di monitoraggio, reso possibile da un sofisticato sistema di indicatori. Ma gli indicatori sono delle lenti messe a punto per vedere alcune variabili individuate dai ricercatori come particolarmente significative, non per vedere tutto quello che succede sul campo, cosa peraltro impossibile.

Inoltre, gli indicatori possono rilevare i sintomi di qualcosa che eventualmente non sta funzionando, non la patologia che determina quei sintomi.

Il *debriefing* allora diviene un punto di incontro, un campo di analisi, in cui ricercatori e rilevatori analizzano quello che sta succedendo. Partendo dagli indicatori, sicuramente, ma con la sensibilità da parte di entrambi di cercare il fuoco giusto di quelle lenti. Perché è anche possibile, soprattutto all'inizio, che quelle lenti non siano state messe bene a fuoco o che non siano quelle più appropriate o che ci vogliano anche altre lenti.

L'analisi di un'esperienza è dialogica, ha bisogno di una comunicazione a due vie, non può essere unidirezionale.

Questo è il vero *feed back*, l'informazione di ritorno che può funzionare dal punto di vista del formatore e che qualifica e dà senso al sistema di monitoraggio.

#### 4.5.6 - La formazione a distanza

La Formazione a distanza (Fad), come è stato già detto, ha rappresentato una scelta obbligata per far fronte al fisiologico fenomeno del *turn over*.

Obbligata da due ordini di motivi: economici e metodologici.

Il primo ordine di motivi è evidente: la formazione nella sede centrale di Roma ha un costo relativo alle diverse voci di spesa per i rilevatori neoassunti che si spostano dalle loro regioni e un costo relativo al lavoro dei ricercatori coinvolti nella formazione, costretti a bloccare le loro attività correnti.

Il secondo ordine di motivi, quello metodologico, è dovuto alla necessità di standardizzare la formazione e di somministrarla in modo non mediato ai rilevatori, per le ragioni esaminate precedentemente.

Il fatto che sia stata una scelta obbligata, però, non vuol dire che sia didatticamente poco efficace.

Sulla formazione a distanza grava infatti il sospetto che sia una formazione di ripiego, fatta solo in base ad esigenze di tipo economico. In realtà questo tipo di formazione ha delle notevoli potenzialità non solo per quel che riguarda l'efficacia didattica, ma anche per la sua capacità di

---

<sup>4</sup> Per il concetto di *debriefing*, i suoi significati e i contesti teorici di riferimento rimandiamo a un documento di lavoro, *Briefing e debriefing*, gennaio 2003, disponibile presso la struttura "Tecniche di indagine e sperimentazione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro" del servizio Forze di lavoro.

innescare processi innovativi relativamente alla diffusione e alla condivisione della conoscenza all'interno delle organizzazioni.

La formazione a distanza scelta per i rilevatori delle Forze di lavoro, infatti, si compone di diverse fasi, l'ultima delle quali andrà a confluire con la formazione continua in rete, che coinvolge non solo gli intervistatori ma tutti gli attori che operano in essa.

Essendo una formazione a distanza mista (*blended learning*) si compone di momenti di didattica in presenza e di momenti di didattica a distanza, per cui il ruolo di docente o di tutor è fondamentale. Il progetto è articolato in diverse fasi:

- accoglienza dei rilevatori da parte dei referenti e dei collaboratori delle sedi periferiche che li introducono al ruolo e compiti di intervistatore e illustrano il pacchetto formativo installato sul computer;
- fruizione a distanza del prodotto didattico, con la possibilità di interagire continuamente con i tutor sia regionali che centrali. Effettuazione dei test di verifica e invio di questi al servizio Forze di lavoro e agli Uffici territoriali;
- verifica nell'ufficio regionale dell'apprendimento con eventuale integrazione di formazione ed esercitazioni pratiche con simulazioni di interviste al computer.

Questa formazione iniziale verrà integrata con la formazione continua in rete, istituendo quella comunità di pratiche che si potrà avvalere di spazi web, *news group* e e-mail per condividere esperienze e conoscenze.

È opportuno sottolineare che il progetto formativo descritto fin qui è in fase di attuazione. Essendo all'interno di un processo produttivo che tra i suoi scopi ha anche quello di migliorare se stesso, è sottoposto a continue verifiche che lo rendono aperto a modifiche e nuove sperimentazioni.

#### **4.6 - La comunicazione: uno strumento di qualità a supporto della formazione**

Le azioni da svolgere per mantenere la rete di rilevazione non si sono esauriscono in una gestione dell'esistente, ma occorre necessariamente lavorare per rafforzare il clima di gruppo e il senso di appartenenza.

La qualità della rilevazione è garantita dalla costante crescita professionale degli intervistatori che, accumulando esperienze, soluzioni e anzianità, divengono progressivamente quel patrimonio immateriale tanto utile nel lavoro di *front-office*, qual è il lavoro a contatto con famiglie delle classi sociali più varie, da tutelare e mantenere nel tempo. Le caratteristiche del personale che al termine del percorso si è scelto (in molti casi giovani con ambizioni diverse) e la tipologia stessa del lavoro (contratti a termine, difficilmente soggetti a miglioramenti economici o di status, impegno psico-fisico notevole per contattare, convincere alla collaborazione e raggiungere le famiglie in ogni dove), impongono il problema di ideare iniziative che prevengano, e comunque mirino a mantenere il personale nel lungo periodo al fine di non disperdere nel nulla gli sforzi e gli investimenti fatti.

Per sviluppare un clima organizzativo soddisfacente per gli intervistatori, la comunicazione assume, pertanto, un ruolo importante perché è attraverso questa che le relazioni interpersonali si costruiscono, si sviluppano e si consolidano e garantiscono i presupposti per implementare un'organizzazione solida dal punto di vista professionale.

L'avvicinamento degli intervistatori se troppo elevato crea problemi di tipo organizzativo, di efficienza della rete e della qualità stessa dell'indagine.

Il problema, perciò, da affrontare è l'individuazione e l'eventuale applicazione di strategie di incentivazione e fidelizzazione che tengano conto delle esperienze fatte da altri e, nello stesso tempo, colgano le peculiarità dell'esigenza dell'Istituto nazionale di statistica.



Azioni importanti sono:

- mettere a fuoco le caratteristiche degli intervistatori dimissionari, le ragioni del loro abbandono, le conclusioni analitiche a cui si arriva valutando le dimensioni psicologiche e di status; a questo proposito ogni dimissione è seguita da un'attenta intervista al rilevatore circa le ragioni della rinuncia all'incarico con lo scopo di mettere a fuoco i profili ideali ai nostri scopi e perfezionare i criteri di reclutamento;
- attivare le reti di comunicazione più immediate ed economiche, il *news group* ad esempio, il cui utilizzo principale consiste nel mettere in rete le informazioni, le esperienze e le relative soluzioni trovate nel primo anno d'avvio della indagine, in modo da andare a costituire una biblioteca virtuale del saper fare, utile agli attuali ed ai futuri rilevatori;
- progettare questionari destinati agli intervistatori ed erogati on line, per conoscere varie dimensioni del vissuto reale della rete: dalla percezione del clima organizzativo fino all'analisi dettagliata dell'uso del tempo lavorativo e non lavorativo da parte del lavoratore per capire più approfonditamente come il lavoro di ciascuno è collocato nel quotidiano;
- realizzare iniziative on line, finalizzate a creare ed offrire agli intervistatori un profilo professionale sempre più qualificato che punti sull'elevamento delle conoscenze e delle motivazioni anche attraverso la formazione su aspetti non direttamente riconducibili alle mansioni specifiche.

Sostanzialmente si tratta di strutturare una nuova professionalità, fornendo non solo training mirato alla mansione specifica, ma anche identità, riconoscibilità sociale, sistemi di certificazione delle competenze acquisite.

Le attenzioni dell'organizzazione, sia per quanto riguarda la quotidianità del monitoraggio, che le iniziative presenti e future, sono rivolte generalmente alla platea degli intervistatori, visti giustamente come il corpo produttivo dal cui funzionamento dipendono le performance dell'indagine ma devono in qualche modo coinvolgere tutti gli attori in campo compreso il centro di coordinamento e gli uffici territoriali per garantirne una partecipazione attiva e motivata.

In questo senso è essenziale garantire, in modo sistematico, un'attività di allenamento e valorizzazione dei collaboratori e referenti territoriali insieme agli intervistatori.

In generale l'attenzione al clima organizzativo si inserisce in questo contesto, come un momento fondante del processo di ottimizzazione delle risorse umane ed economiche al fine di garantire maggiori livelli qualitativi nelle attività.



## 5. Gli intervistatori: le caratteristiche, il turn over e la performance nel primo anno e mezzo di lavoro

### 5.1 - La rete ai suoi inizi

Il risultato del processo di selezione, i cui criteri-guida sono stati esposti nel terzo capitolo, ha portato alla scelta di 311<sup>1</sup> intervistatori che sono stati convocati a Fiuggi (tra il 30 settembre e il 26 ottobre 2002) per ricevere la formazione ed iniziare quindi a lavorare per la fase sperimentale della rilevazione.

Analizzando le principali caratteristiche di questo iniziale contingente di rilevatori, possiamo vedere come la loro distribuzione percentuale trovi una logica correlazione non solo con le scelte operate in fase di selezione, ma anche con le peculiari situazioni del mercato del lavoro che caratterizzano le diverse aree del paese.

L'analisi di genere ci rivela una rete a maggioranza femminile pari al 58,3 per cento del totale nazionale, anche se nelle Isole troviamo una parità, mentre nel Nord-est gli uomini diventano il 53,1 per cento.

L'età media è di 33,5 anni al momento della stipulazione del contratto, tale media si alza però notevolmente nel Centro-nord, fino ad arrivare ai 53 anni medi degli intervistatori di Bolzano, mentre è generalmente più bassa in quasi tutte le regioni del Sud. L'Umbria è la regione con gli intervistatori più giovani, con un'età media di 27,6 anni (Prospetto 5.1).

Dalla composizione percentuale delle classi di età si nota come i giovanissimi siano una piccola minoranza (il 9,2 per cento nella classe di età 18-24 anni), dato che conferma la tendenza, emersa in fase di selezione, a dare meno peso agli studenti universitari in quanto soggetti ad un elevato rischio di abbandono. Oltre la metà degli intervistatori ha un'età compresa fra i 25 e 34 anni, il 23,9 per cento rientra nella fascia 35-44 anni, mentre il restante 11,1 per cento ha più di 45 anni. La distribuzione degli intervistatori per fasce di età si differenzia però notevolmente per grandi ripartizioni territoriali: mentre nel Sud e nelle Isole la fascia di età 25-34 anni arriva quasi al 70 per cento circa della popolazione di riferimento, con una presenza bassissima o nulla fra gli ultra-quarantacinquenni, nel Nord-ovest e nel Nord-est quest'ultima classe di età arriva rispettivamente al 13,4 per cento e al 29,7 per cento (Prospetto 5.2).

I dati riguardanti il livello di istruzione dimostrano chiaramente la tendenza seguita in fase di selezione a preferire persone che hanno conseguito un diploma (che sono infatti il 62,7 per cento) rispetto ai laureati (il 34,4 per cento) che potrebbero avere tendenzialmente uno *skill* professionale troppo elevato per il tipo di lavoro proposto. Naturalmente anche questo tipo di scelta è stata influenzata dalle differenti situazioni strutturali della popolazione presenti sul territorio nazionale: si può infatti osservare che la percentuale di laureati si alza fino al 47,6 per cento nel Sud, dove è maggiore la difficoltà a trovare lavoro. Al contrario, al Nord i laureati scendono sotto il 30 per cento, mentre si osserva anche una piccola percentuale di persone con un titolo di studio inferiore al diploma. Tale dato conferma la tendenza seguita da chi ha svolto la selezione a dare più peso a fattori attitudinali e motivazionali, rispetto a fattori oggettivi (quali ad esempio il diploma come requisito preferenziale), quando si è ritenuto di optare per la scelta migliore ai fini della qualità della struttura della rete.

---

<sup>1</sup> Il numero degli intervistatori previsti ha subito delle modificazioni, in seguito a un ripensamento della distribuzione territoriale delle aree: al 31 dicembre 2004 infatti gli intervistatori attivi sono 310. In particolare vi sono due rilevatori in meno a Trento, uno in meno in Umbria e uno in meno a Bolzano; uno in più in Sicilia, uno in più nel Lazio e uno in più in Calabria.

**Prospetto 5.1 - Età media e mediana degli intervistatori per Ufficio territoriale al 26 ottobre 2002**

UFFICI TERRITORIALI	Numero intervistatori	Età media in anni	Età mediana in anni
Piemonte e Valle d'Aosta	33	32,5	30,0
Lombardia	38	38,6	36,5
Bolzano	7	54,9	59,0
Trento	14	39,1	36,0
Veneto	16	36,8	32,5
Friuli-Venezia Giulia	8	37,3	37,0
Liguria	9	39,1	39,0
Emilia Romagna	19	35,1	34,0
Toscana	19	37,8	33,0
Umbria	7	29,6	28,0
Marche	7	38,4	40,0
Lazio	17	36,3	36,0
Abruzzo	8	31,5	33,0
Molise	7	34,1	32,0
Campania	21	33,8	34,0
Puglia	17	32,1	32,0
Basilicata	9	35,4	34,0
Calabria	19	33,5	34,0
Sicilia	27	31,0	30,0
Sardegna	9	35,8	36,0
<b>Italia</b>	<b>311</b>	<b>35,5</b>	<b>33,0</b>

Per quanto riguarda la condizione professionale dei rilevatori al momento dell'assunzione, risulta che la maggioranza relativa della rete è composta da persone che si erano dichiarate in cerca di occupazione (39,8 per cento i disoccupati). Aggregando però i dati relativi agli occupati (25,8 per cento), agli studenti (11,5 per cento) e a coloro che hanno dichiarato altro (8,9 per cento, principalmente persone occupate in collaborazioni o lavori occasionali), emerge che un'altrettanto cospicua parte della rete è impegnata a vario titolo in altre attività. Questo dato mette in evidenza uno degli aspetti peculiari di questo lavoro: il suo carattere di flessibilità e autonomia nella gestione dei tempi, che lo rende conciliabile con altri tipi di impegni. In proposito va sottolineato però che i responsabili della selezione hanno attentamente valutato ogni singolo curriculum, scegliendo, fra gli occupati, solo chi svolgeva un'attività realmente compatibile con il carico di lavoro della rilevazione.

Il dettaglio territoriale ci rivela anche in questo caso le diverse realtà presenti nel paese: la percentuale di occupati scende sotto il 20 per cento in tutta l'Italia meridionale, dove infatti le persone in cerca di un'occupazione superano il 50 per cento, mentre al Centro e al Nord, oltre a un maggior numero di occupati, troviamo una più alta presenza di casalinghe e persone ritirate dal lavoro.

Da questa prima analisi emerge dunque un sostanziale nesso fra le caratteristiche degli intervistatori e i criteri adottati in fase di selezione, sebbene, come si è potuto osservare, la scelta dei candidati abbia risentito della particolare struttura socio-economica italiana, che ha comportato in particolari casi l'allontanamento dalle premesse teoriche considerate. Inoltre, come già evidenziato, altri importanti fattori di tipo qualitativo, seppur non rilevati in questa sede, hanno contribuito alla scelta definitiva dei candidati, quali i particolari requisiti psico-

attitudinali richiesti, la capacità gestionale e organizzativa, la motivazione personale. Tutti questi elementi, insieme agli indicatori di performance dei rilevatori, entrano in gioco nell'analisi e nel monitoraggio della rete, sia per ciò che riguarda il suo mantenimento, sia per quel che riguarda le interruzioni del rapporto di lavoro (tasso di ricambio degli intervistatori), sia per la messa a punto del processo di selezione destinata ai rilevatori che subentreranno in seguito.

**Prospetto 5.2 - Intervistatori per sesso, classi di età, titolo di studio, condizione professionale e ripartizione geografica, al 26 ottobre 2002 (composizione percentuale) (a)**

CARATTERISTICHE	Ripartizione geografica					Italia
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
<b>SESSO</b>						
Femmine	64,6	46,9	62,0	62,2	50,0	58,3
Maschi	35,4	53,1	38,0	37,8	50,0	41,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>						
18-24	9,8	10,9	4,0	9,8	11,1	9,2
25-29	30,5	18,8	32,0	29,3	41,7	29,3
30-34	19,5	25,0	20,0	39,0	25,0	26,4
35-44	26,8	15,6	36,0	20,7	22,2	23,9
45-oltre	13,4	29,7	8,0	1,2	-	11,1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>						
Licenza media	6,1	4,7	2,0	-	-	2,9
Diploma	64,6	67,2	76,0	52,4	55,6	62,7
Laurea	29,3	28,1	22,0	47,6	44,4	34,4
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>						
Occupato	31,7	26,6	30,0	19,5	19,4	25,8
Disoccupato	35,4	39,1	38,0	45,1	41,7	39,8
In cerca di prima occupazione	-	3,1	10,0	12,2	11,1	6,7
Casalinga	6,1	9,4	6,0	3,7	-	5,4
Studente	14,6	10,9	10,0	8,5	13,9	11,5
Ritirato dal lavoro	2,4	6,3	-	-	-	1,9
Altro	9,8	4,7	6,0	11,0	13,9	8,9
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(a) Il trattino indica l'assenza del fenomeno.

## 5.2 - Il turn over della rete

Una volta messa in piedi la rete, uno degli aspetti su cui si è concentrata l'attenzione dei responsabili della struttura è stato il turn over dei soggetti impegnati nell'attività di rilevazione. È evidente infatti che un elevato tasso di ricambio degli intervistatori comporterebbe per l'Istat diversi ordini di problemi: da un lato verrebbe messa a rischio la stabilità della produzione della rete, e quindi la qualità della rilevazione stessa, che è invece il primo obiettivo che si è voluto perseguire con l'innovazione della rilevazione continua degli intervistatori, dall'altro si dovrebbero sostenere costi troppo elevati in termini di denaro, di tempo, di risorse impiegate per la selezione, la formazione, la gestione amministrativa dei nuovi intervistatori.

Dunque mantenere un basso turn over si configura come un obiettivo importante, compatibilmente con i principi di efficacia e di efficienza dell'intera struttura: è chiaro infatti che chi gestisce la rete si riserva di rescindere il contratto qualora gli standard produttivi non vengano rispettati nel corso del tempo.

Nel suo primo anno e mezzo di vita la rete ha visto rinnovarsi circa un terzo dei suoi componenti: 110 rilevatori sono usciti e 106 sono stati assunti (quattro aree scoperte al 31 marzo 2004), per una mobilità complessiva interna alla rete di 216 intervistatori corrispondenti a un tasso di turn over complessivo pari al 69,2 per cento.<sup>2</sup>

Per meglio comprendere i flussi relativi al turn over, vengono analizzati separatamente i tassi di uscita e di entrata degli intervistatori. Relativamente al periodo considerato è stato registrato un tasso di uscita medio mensile pari a 2,2.<sup>3</sup>

**Prospetto 5.3 - Intervistatori che hanno cessato l'attività e tasso di uscita per 100 intervistatori, per mese. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (a)**

ANNO E MESE DI RIFERIMENTO	Numero intervistatori	Tasso di uscita
2002	Novembre	-
"	Dicembre	16
2003	Gennaio	7
"	Febbraio	11
"	Marzo	24
"	Aprile	1
"	Maggio	3
"	Giugno	5
"	Luglio	2
"	Agosto	4
"	Settembre	5
"	Ottobre	5
"	Novembre	17
"	Dicembre	1
2004	Gennaio	-
"	Febbraio	8
"	Marzo	1

(a) Il trattino indica l'assenza del fenomeno.

Il numero degli abbandoni non è stato però equamente distribuito nel corso del periodo analizzato (Prospetto 5.3). Una prima concentrazione di cadute si è verificata nel periodo iniziale di vita della rete. La causa di tale fenomeno risiede sicuramente nella instabilità connaturata alla prima fase, peraltro sperimentale, di tale progetto. È evidente infatti che in tale periodo si siano concentrati maggiori carichi di lavoro organizzativo e gestionale per tutti i soggetti coinvolti nel progetto e che hanno comportato una fase di rodaggio in cui anche i rilevatori sono stati coinvolti.

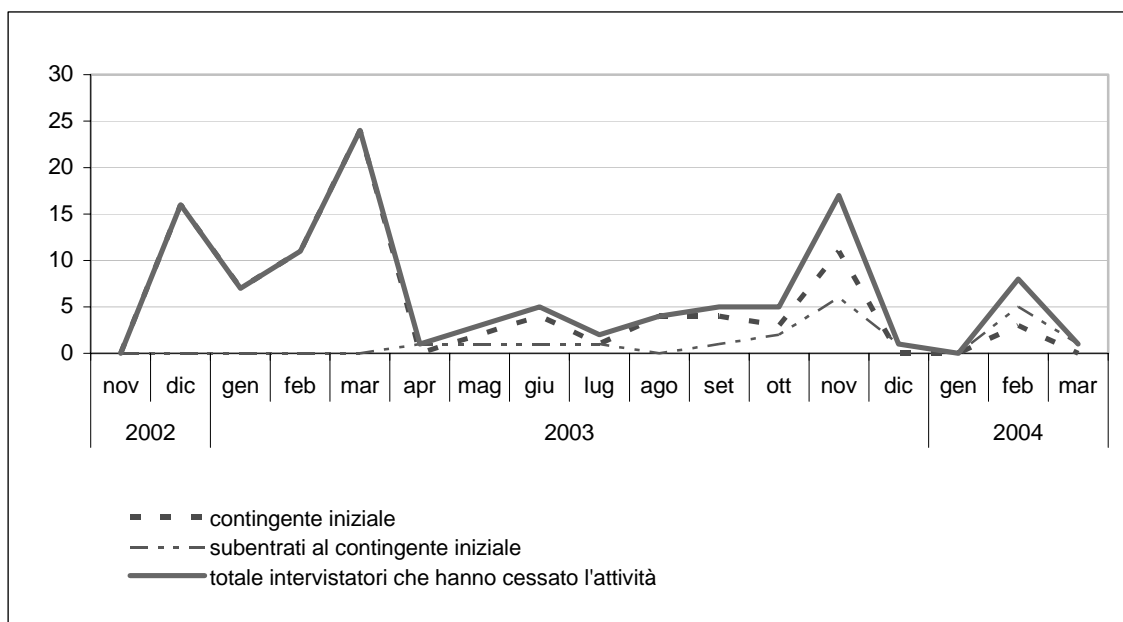
<sup>2</sup> Per tasso di turn over deve intendersi il rapporto percentuale fra la somma degli intervistatori usciti e gli intervistatori entrati fra il 1° novembre 2002 e il 31 marzo 2004 e il numero medio di intervistatori attivi nello stesso periodo.

<sup>3</sup> Per tasso di uscita degli intervistatori deve intendersi il rapporto percentuale tra il numero di intervistatori che hanno cessato fra il 1° novembre 2002 e il 31 marzo 2004 il numero medio di intervistatori attivi nello stesso periodo.

È evidente che la selezione sia strettamente legata da un rapporto di causa-effetto con il turn over della rete. Con il passare del tempo, infatti, si sono andate affinando non solo l'esperienza in questo campo, ma anche una maggiore conoscenza delle specificità del lavoro di intervistatore e delle difficoltà proprie dell'indagine continua delle Forze di lavoro, che hanno comportato una crescente attenzione per aspetti peculiari e di tipo qualitativo, quali gli aspetti motivazionali e caratteriali del candidato, più che per requisiti di tipo oggettivo come l'età o il titolo di studio. Il risultato di una selezione via via più efficiente si riscontra infatti nei tassi quasi sempre molto bassi (intorno all'1,5 per cento) dei mesi successivi alla fase iniziale.

Guardando attentamente l'andamento delle uscite notiamo però che contemporaneamente ad una stabilizzazione verso il basso, si sono verificati due picchi, il primo a marzo e il secondo a novembre 2003 (Figura 5.1). Questo andamento apparentemente anomalo è in realtà dovuto alla corrispondenza di queste date con la scadenza rispettivamente della prima e della seconda tornata di contratti (della durata di sei mesi ciascuno).

**Figura 5.1 - Intervistatori che hanno cessato l'attività, per mese. Periodo 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (valori assoluti)**



Tale relazione ci dimostra dunque che la scadenza del contratto rappresenta una sorta di calamita nella gestione dell'interruzione del rapporto di lavoro sia che questa avvenga per volontà dell'istituto, sia che avvenga per scelta del collaboratore. Nel primo caso infatti l'istituto, qualora non pienamente soddisfatto dei risultati del lavoro svolto, preferisce non rinnovare il contratto una volta che questo sia giunto al suo termine naturale, per ridurre al minimo tutto il processo giuridico e burocratico che verrebbe richiesto nel caso di rescissione del contratto, che peraltro prevede un preavviso di trenta giorni (questo ovviamente a meno che non si presentino gravi inadempienze che impongono una risoluzione immediata del rapporto). Nel secondo caso è probabile che il lavoratore tenda generalmente a rispettare l'impegno preso e anche in questo caso è probabile che il preavviso di trenta giorni che è tenuto ad osservare abbia un peso in tale decisione.

Analizzando il tasso di uscita dei rilevatori in un ottica territoriale, ci si rende immediatamente conto della diversa entità che il problema assume nelle singole realtà italiane: vi è infatti una netta divergenza fra i dati del Centro-nord e quelli del Sud (Prospetto 5.4).

**Prospetto 5.4 - Tasso di uscita (a), numero di intervistatori che hanno cessato l'attività, numero di intervistatori previsti, per ripartizione geografica. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004**

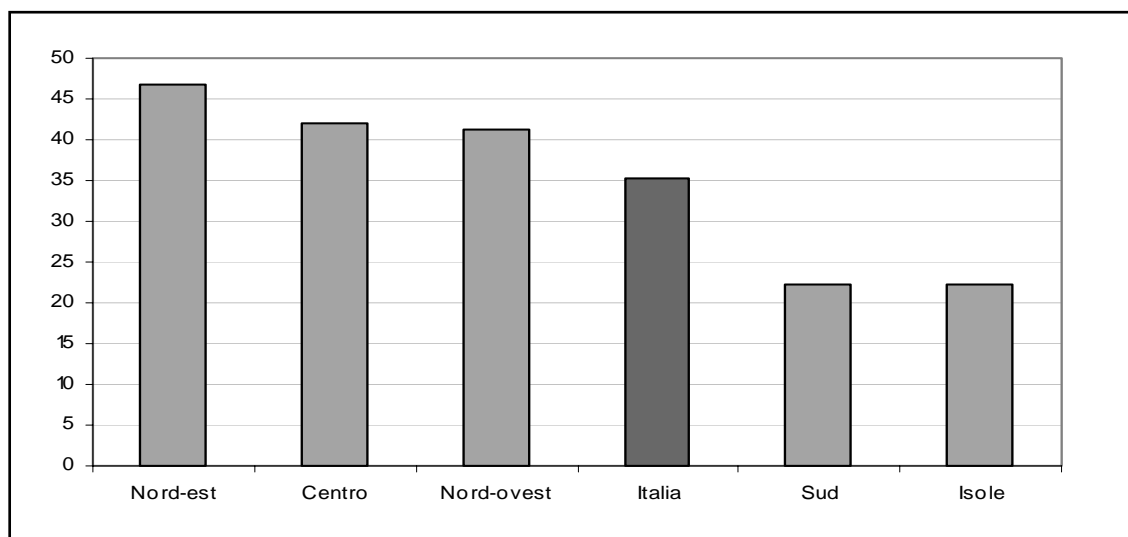
RIPARTIZIONE GEOGRAFICA	Tasso di uscita	Numero intervistatori cessati	Numero medio intervistatori Presenti (b)
Nord-ovest	41,3	33	80
Nord-est	46,9	30	64
Centro	42,0	21	50
Sud	22,2	18	81
Isole	22,2	8	36
<b>Italia</b>	<b>35,4</b>	<b>110</b>	<b>311</b>

(a) Per tasso di uscita degli intervistatori deve intendersi il rapporto percentuale tra il numero di intervistatori che hanno cessato fra il 1° novembre 2002 e il 31 marzo 2004 il numero medio di intervistatori attivi nello stesso periodo.

(b) Il numero degli intervistatori previsti ha subito delle modificazioni, in seguito a un ripensamento della distribuzione territoriale delle aree: al 31 dicembre 2004 infatti gli intervistatori attivi sono 310. In particolare vi sono due rilevatori in meno a Trento, uno in meno in Umbria e uno in meno a Bolzano; uno in più in Sicilia, uno in più nel Lazio e uno in più in Calabria.

A fronte di un tasso di uscita nazionale del 35,4, nel Centro-nord il tasso è infatti generalmente il doppio (con una punta massima del 46,9 per cento nel Nord-est) di quello presente nel Sud e nelle Isole, entrambi al 22,2 per cento (Figura 5.2).

**Figura 5.2 - Tasso di uscita degli intervistatori per ripartizione geografica. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004**



Scendendo di livello nel dettaglio territoriale, vediamo infatti che la maggior parte delle regioni del Centro-nord sono al di sopra della media nazionale. Il Lazio è la regione con la problematicità più forte, con il 76,5 per cento di uscite, seguita dall'Emilia Romagna (73,7 per



cento) e dal Piemonte (63,6 per cento); al contrario quasi tutte le regioni del Sud registrano un tasso di uscita molto basso, mentre l'Abruzzo vanta il felice primato di non aver mai cambiato la formazione iniziale del gruppo. Esistono naturalmente delle eccezioni: la Campania ad esempio ha un turn over molto elevato (57,1 per cento), mentre fra le regioni del nord troviamo il Friuli Venezia Giulia con un tasso pari al 12,5 per cento (Prospetto 5.5).

**Prospetto 5.5 - Tasso di uscita (a), numero di intervistatori che hanno cessato l'attività e numero di intervistatori previsti, per Ufficio territoriale. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004. Graduatoria degli Uffici territoriali per tasso di uscita.**

UFFICIO TERRITORIALE	Tasso di uscita	Numero intervistatori cessati	Numero medio intervistatori presenti
Lazio	76,5	13	17
Emilia-Romagna	73,7	14	19
Piemonte e Valle d'Aosta	63,6	21	33
Campania	57,1	12	21
Trento	51,9	7	13,5
Liguria	44,4	4	9
Sardegna	44,4	4	9
Veneto	37,5	6	16
Bolzano	28,6	2	7
Umbria	28,6	2	7
Molise	28,6	2	7
Toscana	26,3	5	19
Lombardia	21,1	8	38
Sicilia	14,5	4	27,5
Marche	14,3	1	7
Friuli-Venezia Giulia	12,5	1	8
Basilicata	11,1	1	9
Calabria	10,5	2	19
Puglia	5,9	1	17
Abruzzo	0,0	0	8
<b>Italia</b>	<b>35,4</b>	<b>110</b>	<b>311</b>

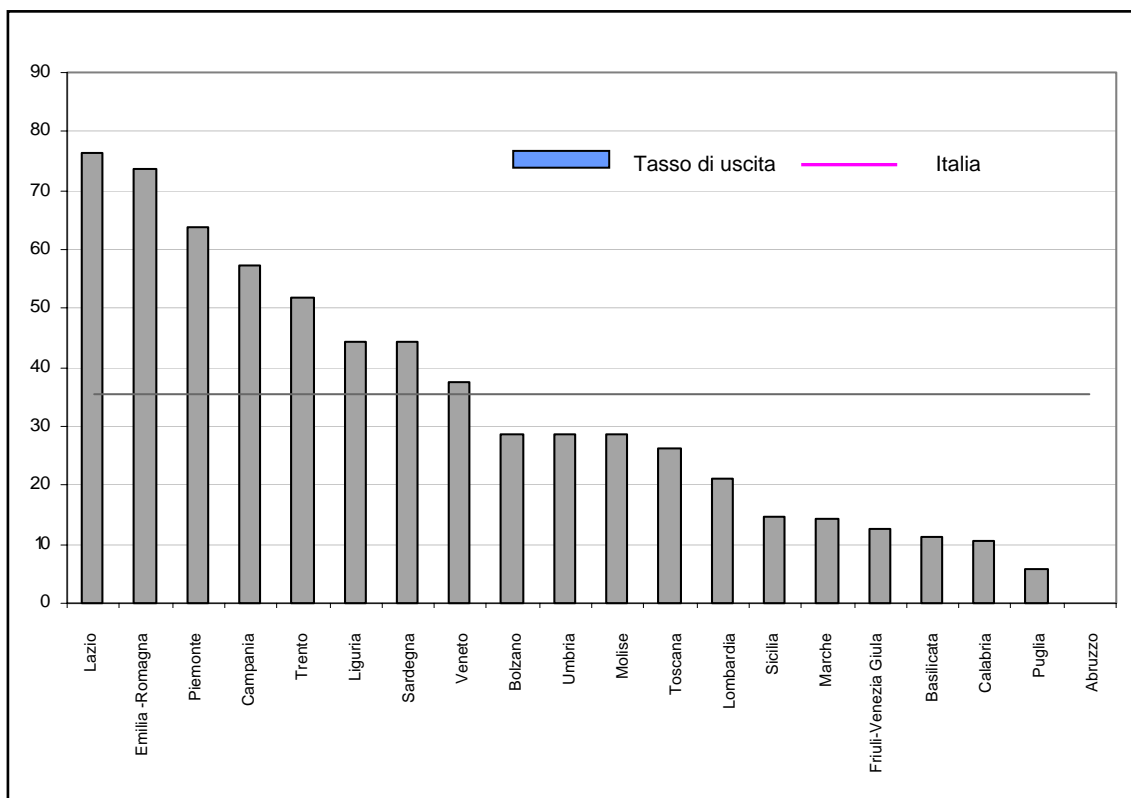
(a) Per tasso di uscita degli intervistatori deve intendersi il rapporto percentuale tra il numero di intervistatori che hanno cessato fra il 1° novembre 2002 e il 31 marzo 2004 il numero medio di intervistatori attivi nello stesso periodo

Diverse sono le cause che concorrono a spiegare questa elevata variabilità territoriale. Da un lato sappiamo infatti che la rete si iscrive in un contesto più generale, quello del mercato del lavoro italiano, che presenta forti differenze fra il Nord e il Sud del paese, quanto a possibilità di trovare facilmente un impiego. Questa situazione di carattere generale può spiegare in parte il maggior attaccamento al posto di lavoro da parte degli intervistatori meridionali. Vi sono però elementi più specifici, legati all'organizzazione propria della rete, che un anno e mezzo di attento monitoraggio hanno messo in rilievo. Fra questi, mantenendo l'analisi circoscritta a fattori oggettivi e legati al territorio, spicca la diversa natura delle aree in cui sono suddivise le regioni ed ad ognuna delle quali è assegnato un rilevatore. Data la variegata composizione del

territorio italiano, risulta ovvio che queste aree possano essere molto differenti fra loro quanto a dimensioni, caratteristiche orografiche, densità demografica.<sup>4</sup>

In particolare le aree in cui sono state riscontrate maggiori difficoltà per il normale svolgimento dell'attività di rilevazione sono quelle comprendenti le grandi metropoli e quelle situate in zone molto montuose e quindi particolarmente ostili per fattori climatici o di altitudine (e quindi di accessibilità: si pensi alla difficoltà, se non addirittura all'impossibilità di raggiungere un piccolo comune montano con le strade bloccate dalla neve). Dunque alla luce di questi elementi possono essere spiegati ancora meglio alcuni elevati livelli di turn over: il Lazio risente indubbiamente dell'influenza di una città difficile da gestire come Roma, stessa cosa si può dire per il Piemonte con Torino o per la Campania con Napoli (Figura 5.3).

**Figura 5.3 - Tasso di uscita degli intervistatori per Ufficio territoriale. Periodo 1° novembre 2002 - 31 marzo 2003**



### 5.3 - La permanenza nella rete degli intervistatori che hanno cessato l'attività

Gli intervistatori che hanno cessato l'attività sono rimasti nella rete in media per 6 mesi e mezzo. Nel Sud e nel Centro la durata media è stata un po' più lunga, superando gli 8 mesi di permanenza (Prospetto 5.6). Naturalmente la durata media riesce ad essere un indicatore più robusto solo per gruppi numerosi di rilevatori caduti, cosicché guardando il dato regionale dobbiamo tener conto del fatto che vi sono regioni in cui il tasso di caduta è molto esiguo, o

<sup>4</sup> Per i criteri con cui sono state delineate le aree di rilevazione e per una più dettagliata analisi delle loro caratteristiche si rimanda al capitolo due ad esse dedicato, all'interno di questo stesso volume.

come nel caso del Friuli-Venezia Giulia, delle Marche, della Puglia e della Basilicata, addirittura riguarda un solo rilevatore, ed è quindi poco rappresentativo.

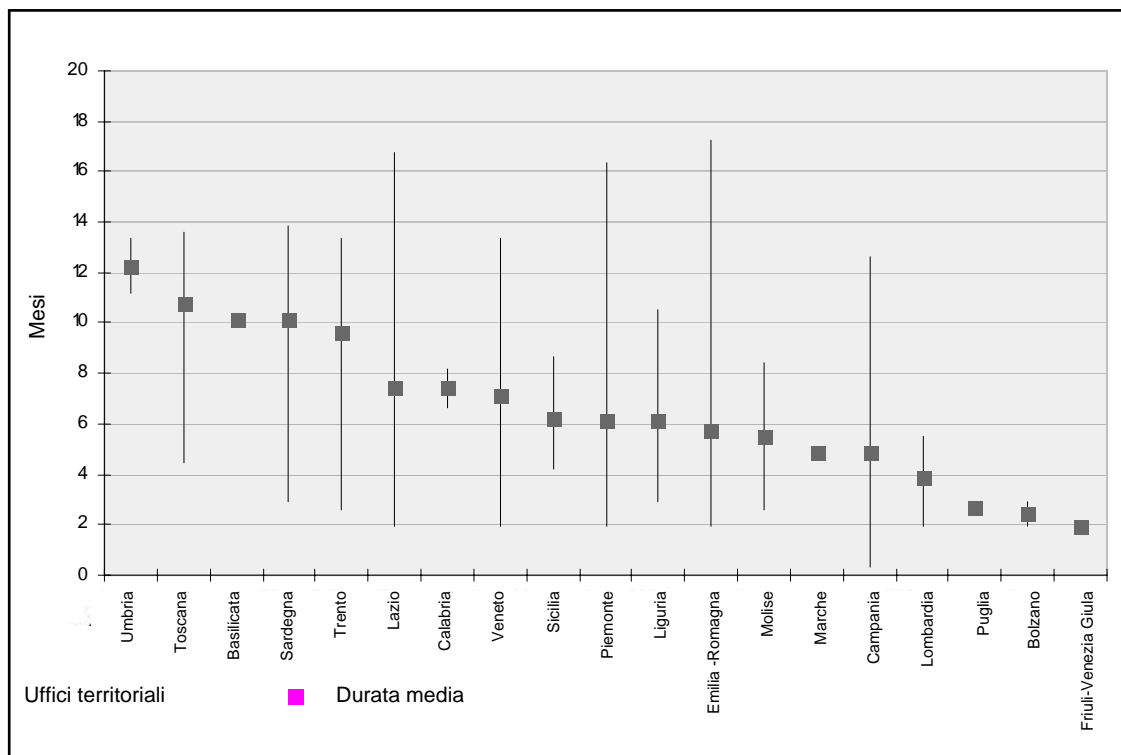
**Prospetto 5.6 - Durata media, minima, massima e mediana del contratto degli intervistatori che hanno cessato l'attività, in mesi, per ripartizione geografica e Uffici territoriali. Periodo 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004**

RIPARTIZIONI GEOGRAFICHE E UFFICI TERRITORIALI	Media	Minimo	Massimo	Mediana
<b>RIPARTIZIONE GEOGRAFICA</b>				
Nord-ovest	5,6	2,0	16,3	4,9
Nord-est	6,6	2,0	17,2	5,4
Centro	8,6	2,0	16,7	7,9
Sud	5,4	0,3	12,6	5,5
Isole	8,2	2,9	13,9	7,4
<b>UFFICIO TERRITORIALE</b>				
Piemonte e Valle d'Aosta	6,2	2,0	16,3	4,9
Lombardia	3,9	2,0	5,5	3,8
Bolzano	2,4	2,0	2,9	2,4
Trento	9,7	2,6	13,4	11,9
Veneto	7,1	2,0	13,4	7,7
Friuli-Venezia Giulia	2,0	2,0	2,0	2,0
Liguria	6,2	2,9	10,5	5,7
Emilia-Romagna	5,8	2,0	17,2	4,5
Toscana	10,7	4,4	13,6	11,4
Umbria	12,3	11,1	13,4	12,3
Marche	4,9	4,9	4,9	4,9
Lazio	7,5	2,0	16,7	7,2
Molise	5,5	2,6	8,4	5,5
Campania	4,8	0,3	12,6	5,1
Puglia	2,7	2,7	2,7	2,7
Basilicata	10,1	10,1	10,1	10,1
Calabria	7,4	6,7	8,2	7,4
Sicilia	6,2	4,2	8,7	6,0
Sardegna	10,1	2,9	13,9	11,8
<b>Italia</b>	<b>6,6</b>	<b>0,3</b>	<b>17,2</b>	<b>5,6</b>

Confrontando invece i dati relativi alle regioni con il maggior numero assoluto di intervistatori che hanno cessato l'attività, e quindi con una certa rappresentatività statistica, possiamo vedere che lo scostamento dalla media nazionale non è mai troppo elevato: comunque mentre nel Lazio e a Trento, i rilevatori sono rimasti in media rispettivamente 7,5 e 9,7 mesi, in Emilia Romagna, in Piemonte, in Campania e in Lombardia si oscilla fra i quattro e i sei mesi (Figura 5.4).

Se si osserva la durata del contratto per caratteristiche degli intervistatori usciti dalla rete, si nota che gli uomini rimangono mediamente 7,7 mesi a fronte di una durata media femminile di 5,9 mesi.

**Figura 5.4 - Durata minima, media e massima del contratto degli intervistatori che hanno cessato l'attività, espressa in mesi. Periodo 26 ottobre 2002 - 31 marzo 2003**



Coloro che hanno più di 45 anni sono rimasti mediamente più di otto mesi, mentre chi ha conseguito la licenza media ha mantenuto il contratto per 4,5 mesi, così come le casalinghe. Gli studenti, sebbene abbiano avuto un tasso di uscita molto elevato, come dimostrano i tassi di uscita specifici, sono rimasti nella rete mediamente 7,5 mesi (Prospetto 5.7).

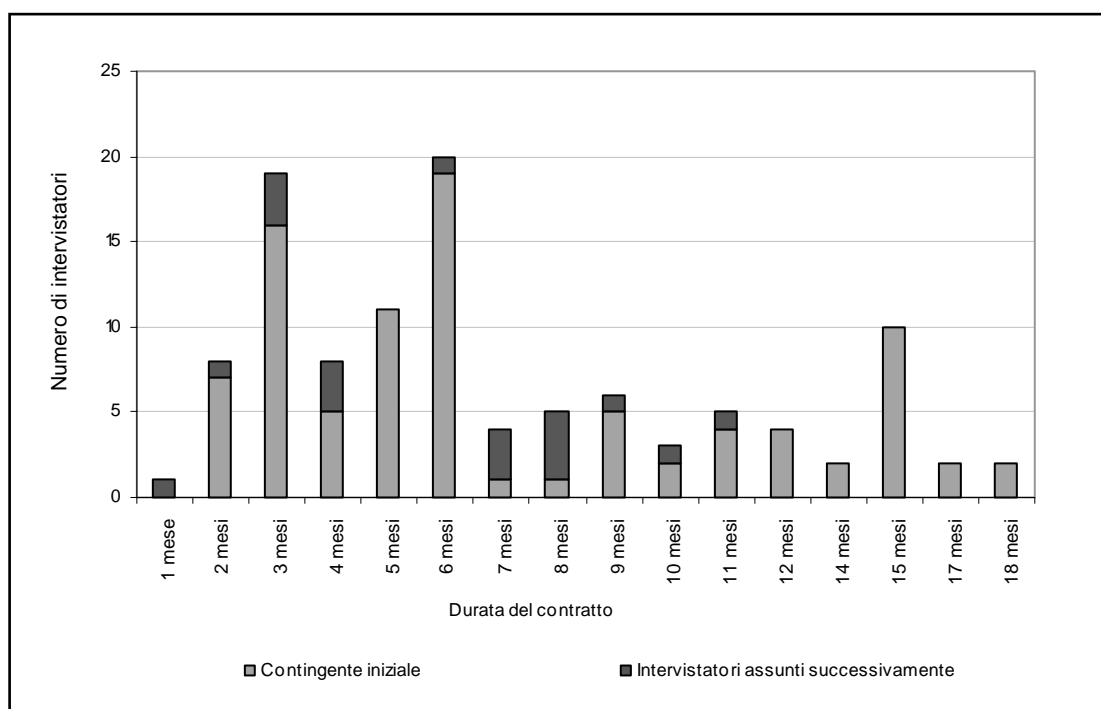
Dividendo poi gli intervistatori che sono usciti dalla rete per classi mensili di durata del contratto, vediamo che i gruppi più numerosi cadono nelle classi da tre e sei mesi. Distinguendo coloro che hanno iniziato a lavorare a ottobre 2002 (in tutto 91 intervistatori) da quelli che sono arrivati in seguito (19), ci accorgiamo che, fatte le dovute considerazioni sui differenti ordini di grandezza, la maggior parte di coloro che hanno cessato l'attività dopo due, tre o quattro mesi, proviene dal primo contingente che ha con più probabilità sofferto del periodo di assestamento iniziale che ha riguardato l'intero progetto. Naturalmente la compresenza di rilevatori nuovi nelle classi basse di durata del contratto ci dimostra che esiste comunque una quota di persone che, dopo un breve periodo, decidono di lasciare il lavoro probabilmente perché non si ritengono adatte al tipo di attività intrapresa o perché poco soddisfatte, o per motivi di inconciliabilità con la prima attività.

**Prospetto 5.7 - Durata media, minima, massima e mediana del contratto degli intervistatori che hanno cessato l'attività, in mesi, per sesso, età, titolo di studio e condizione occupazionale. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004**

CARATTERISTICHE	Media	Min	Max	Mediana
<b>SESSO</b>				
Femmine	5,9	0,3	13,9	5,1
Maschi	7,7	2,0	17,2	7,0
<b>Totale</b>	<b>6,6</b>	<b>0,3</b>	<b>17,2</b>	<b>5,6</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>				
18-24	5,8	2,0	11,1	5,7
25-29	7,3	2,0	17,2	5,8
30-34	6,6	2,0	16,7	5,6
35-44	5,0	0,3	16,2	2,9
45-oltre	8,1	5,3	13,4	5,6
<b>Totale</b>	<b>6,6</b>	<b>0,3</b>	<b>17,2</b>	<b>5,6</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>				
Licenza media	4,2	4,2	4,2	4,2
Diploma	6,7	2,0	17,2	5,6
Laurea	6,4	0,3	16,7	5,3
<b>Totale</b>	<b>6,6</b>	<b>0,3</b>	<b>17,2</b>	<b>5,6</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>				
Occupato	6,3	2,0	16,7	4,8
Disoccupato	6,5	0,3	13,9	5,6
In cerca di prima occupazione	7,2	2,0	13,6	6,1
Casalinga	4,5	2,9	5,8	4,7
Studente	7,5	2,0	17,2	5,8
Ritirato dal lavoro	5,3	5,3	5,3	5,3
Altro	7,3	4,2	16,3	4,9
<b>Totale</b>	<b>6,6</b>	<b>0,3</b>	<b>17,2</b>	<b>5,6</b>

È possibile notare inoltre che i rilevatori che sono subentrati ai primi, hanno una distribuzione più omogenea nelle classi di durata del contratto: a tal proposito va evidenziato che i nuovi assunti firmano un contratto che ha una durata variabile, generalmente inferiore ai sei mesi, poiché il termine coincide con quello dei rilevatori già presenti nella rete. In questo caso l'eventuale effetto scadenza descritto in precedenza non è immediatamente leggibile nelle classi di durata relative a sei o dodici mesi ma è distribuito nelle classi di durata inferiore (Figura 5.5).

**Figura 5.5 - Intervistatori che hanno cessato l'attività per classi di durata del contratto. Periodo 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (valori assoluti)**



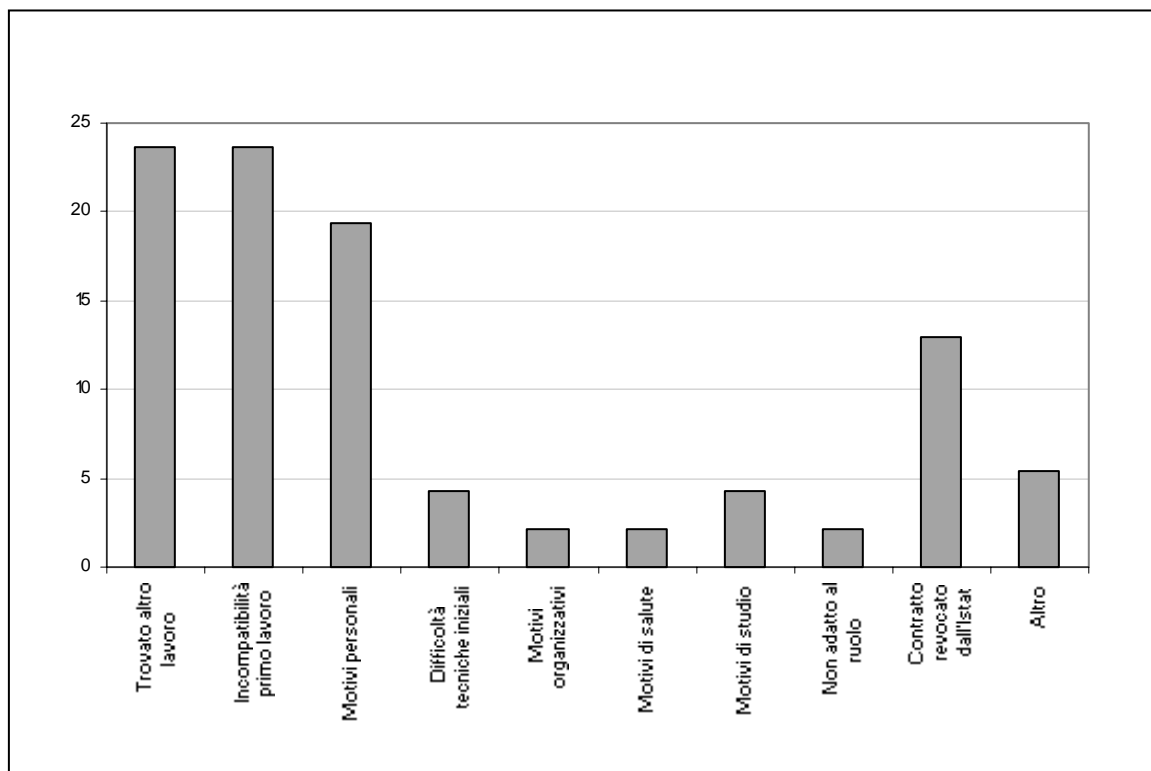
#### 5.4 - I motivi dell'interruzione dell'attività

I motivi che hanno portato all'interruzione della collaborazione fra gli intervistatori e l'Istat in questo primo anno e mezzo sono di diversa natura (Figura 5.6). Le due motivazioni più ricorrenti (in entrambi i casi il 23,7 per cento, come si può vedere nel prospetto 5.8) riguardano l'aver trovato un altro lavoro (più spesso nelle Isole, per il 42,9 per cento dei casi e nel Nord-est, per il 35,7 per cento), e l'incompatibilità con il primo lavoro (in particolare nel 42,9 per cento dei casi al Centro e nel 33,3 per cento al Nord-ovest).

Quasi il 20 per cento ha dichiarato di lasciare il lavoro per motivi personali, quota che diventa il 47,1 per cento al Sud.

Nel 12,9 per cento dei casi il contratto è stato interrotto o non rinnovato per iniziativa dell'Istat, dunque per motivi legati all'inadeguatezza del rilevatore a svolgere correttamente l'attività, o al mancato raggiungimento dei livelli produttivi standard previsti, per un periodo di tempo prolungato. Tale percentuale sale notevolmente nel Centro (23,8 per cento), dove in effetti vi è stato un più alto turn over fra gli intervistatori e dove, come riportato più avanti nella prospetto relativa alla performance dei rilevatori, gli standard produttivi sono più bassi rispetto alla media nazionale.

**Figura 5.6 - Intervistatori che hanno cessato l'attività per motivo della cessazione. Periodo 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (composizione percentuale)**



Fra le altre motivazioni troviamo una piccola quota di persone che hanno dichiarato di aver trovato difficoltà tecniche iniziali, principalmente legate alla strumentazione tecnico-informatica di cui viene dotato il rilevatore e con cui deve lavorare quotidianamente, sia per prendere appuntamento con le famiglie, sia per effettuare le interviste, sia per trasmettere i dati rilevati al Centro. L'alto livello di informatizzazione è una delle caratteristiche principali di questa nuova rilevazione, pertanto ad essa viene data particolare attenzione sia in fase di selezione (scegliendo fra i candidati coloro che posseggono una certa dimestichezza con gli strumenti informatici), sia in fase di istruzione e formazione (insistendo sugli aspetti tecnici e sulla gestione di eventuali problemi ad essi relativi).

I motivi di studio, sebbene non molto rilevanti a livello nazionale, hanno un loro peso percentuale al Nord-est (14,3 per cento) e al Sud (11,8 per cento). I restanti motivi riguardano eventuali problemi organizzativi (gestione del lavoro, problemi di spostamento per le distanze eccessive o per problemi legati al mezzo), motivi di salute, o inadeguatezza al tipo di lavoro intrapreso. Il 5,4 per cento ha infine dichiarato la modalità altro.

**Prospetto 5.8 - Intervistatori che hanno cessato l'attività per motivi della cessazione e ripartizione geografica. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (composizione percentuale)**

MOTIVI DEL RECESSO	Ripartizione geografica					Italia
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
Trovato altro lavoro	21,2	35,7	23,8	11,8	42,9	23,7
Incompatibilità primo lavoro	33,3	0,0	42,9	5,9	14,3	23,7
Motivi personali	9,1	28,6	4,8	47,1	28,6	19,4
Difficoltà tecniche iniziali	12,1	0,0	0,0	0,0	0,0	4,3
Motivi organizzativi	3,0	0,0	4,8	0,0	0,0	2,2
Motivi di salute	6,1	0,0	0,0	0,0	0,0	2,2
Motivi di studio	0,0	14,3	0,0	11,8	0,0	4,3
Non adatto al ruolo	3,0	7,1	0,0	0,0	0,0	2,2
Contratto rescisso dall'Istat	6,1	7,1	23,8	11,8	14,3	12,9
Altro	6,1	7,1	0,0	11,8	0,0	5,4
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Totale valori assoluti</b>	<b>33</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>110</b>

L'analisi dei motivi di interruzione ci aiuta notevolmente nell'individuazione di criteri ancor più stringenti per la selezione dei rilevatori. In particolare emergono infatti due categorie di persone ad alto rischio di abbandono. Una, più facilmente individuabile, composta da persone che hanno già un'occupazione, e che presumibilmente sono attratte dal carattere di flessibilità e autonomia di gestione dell'attività di rilevazione, salvo poi rendersi conto che svolgere l'intero carico di lavoro assegnatogli comporta un impegno serio e continuo, e una quantità di tempo che difficilmente si concilia con altri lavori, a meno che non siano altrettanto flessibili e poco impegnativi.

L'altra categoria di persone è più generica: si tratta di coloro che non aspirano a rimanere nella rete, poiché, presumibilmente cercano un lavoro di altro tipo, e vi restano dunque fintantoché non hanno la possibilità di cambiare. Cogliere questo aspetto in fase di selezione è certamente più difficile, ma è altamente probabile che esso sia correlato con particolari condizioni, quali ad esempio l'essere laureato e disoccupato.

### 5.5 - Le caratteristiche dei rilevatori che hanno cessato l'attività

Analizzando la composizione percentuale dei 110 intervistatori che sono usciti dalla rete durante i primi 18 mesi, notiamo che la loro distribuzione per principali caratteristiche strutturali non si discosta molto da quella del contingente iniziale. Per il 61,8 per cento sono donne, tale quota si alza di circa 10 punti percentuali al Nord-ovest e al Sud, mentre scende al Centro e al Nord-est (Prospetto 5.9).

Più del 50 per cento sono giovani sotto i 30 anni, mentre in tutte le ripartizioni geografiche la percentuale di coloro che hanno più di 35 anni è notevolmente inferiore se confrontata con la percentuale di persone con le stesse caratteristiche presenti nella rete all'inizio del progetto.

La composizione per titolo di studio a livello nazionale rispecchia fortemente la situazione iniziale della rete, con il 63,6 per cento degli intervistatori usciti diplomati e il 35,5 per cento laureati. Ci accorgiamo però che fatta eccezione per il Nord-ovest, dove i laureati sono



percentualmente inferiori rispetto al dato iniziale, la percentuale di laureati fra coloro che hanno abbandonato questo lavoro è molto più alta di quella presente a ottobre 2002: addirittura nel Sud e nelle Isole il dato è rispettivamente pari a 55,6 per cento e 62,5 per cento

Per quanto riguarda la condizione professionale, la maggioranza relativa è composta da chi si era dichiarato disoccupato al momento della selezione (44,5 per cento a livello nazionale), dato che supera il 60 per cento sia al Sud che nelle Isole (come già evidenziato sembra dunque che nella costruzione dell'ideal-tipo del rilevatore la condizione di disoccupato, associata al titolo di studio più elevato non sia da tenere in considerazione). Nel Nord-ovest e nel Centro la percentuale più elevata si ha invece fra gli occupati: abbiamo visto infatti che l'incompatibilità con il primo lavoro è una delle cause più frequenti di interruzione del rapporto

**Prospetto 5.9 - Intervistatori che hanno cessato l'attività, per sesso, classi di età, titolo di studio, condizione professionale e ripartizione geografica. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (composizione percentuale) (a)**

CARATTERISTICHE	Ripartizione geografica					
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	Italia
<b>SESSO</b>						
Femmine	72,7	50,0	52,4	72,2	62,5	61,8
Maschi	27,3	50,0	47,6	27,8	37,5	38,2
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>						
18-24	12,1	16,7	4,8	16,7	12,5	12,7
25-29	42,4	30,0	47,6	33,3	50,0	39,1
30-34	24,2	43,3	33,3	38,9	12,5	32,7
35-44	15,2	6,7	14,3	11,1	25,0	12,7
45-oltre	6,1	3,3	-	-	-	2,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>						
Licenza media	3,0	-	-	-	-	0,9
Diploma	75,8	66,7	66,7	44,4	7,5	63,6
Laurea	21,2	33,3	33,3	55,6	62,5	35,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>						
Occupato	36,4	23,3	47,6	11,1	12,5	29,1
Disoccupato	30,3	50,0	38,1	61,1	62,5	44,5
In cerca di prima occupazione	-	3,3	9,5	5,6	25,0	5,5
Casalinga	6,1	-	-	5,6	-	2,7
Studente	15,2	23,3	-	11,1	-	12,7
Ritirato dal lavoro	3,0	-	-	-	-	0,9
Altro	9,1	-	4,8	5,6	-	4,5
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(a) Il trattino indica l'assenza del fenomeno.

Se analizziamo i tassi specifici di uscita per cento rilevatori con le stesse caratteristiche (Prospetto 5.10), ci accorgiamo che fra le donne vi è un turn over più elevato che fra gli uomini (37,4 per cento contro il 32,3 per cento), questa tendenza si inverte solo al Centro, dove gli uomini che hanno cessato l'attività sono il 57,1 per cento.

Le classi di età con maggiori perdite sono quelle più giovani, addirittura il 56 per cento di coloro che hanno meno di 24 anni, e il 51,2 per cento di coloro che hanno un'età compresa fra i 25 e i 29 anni, con una punta del 94,7 per cento nel Nord-est: questo dato dovrebbe rafforzare la propensione a non selezionare persone troppo giovani, che presumibilmente tendono a non considerare questa attività come un lavoro duraturo, bensì di passaggio, nell'attesa di trovare qualcosa che li soddisfi maggiormente. Il tasso di uscita rimane invece molto basso fra le persone che hanno superato i 35 anni. In realtà è possibile notare una forte correlazione inversa fra i due fenomeni: al crescere dell'età il tasso di abbandono si riduce progressivamente.

**Prospetto 5.10 - Tassi di uscita per 100 intervistatori attivi con le stesse caratteristiche(a). Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (b)**

CARATTERISTICHE	Ripartizione geografica					Italia
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
<b>SESSO</b>						
Femmine	48,0	47,6	33,8	26,5	26,3	37,4
Maschi	28,1	47,6	57,1	15,9	17,1	32,3
<b>Totale</b>	<b>40,2</b>	<b>47,6</b>	<b>42,0</b>	<b>22,4</b>	<b>21,9</b>	<b>35,3</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>						
18-24	66,7	76,9	50,0	42,9	28,6	56,0
25-29	65,1	94,7	66,7	26,1	26,7	51,2
30-34	43,2	92,9	77,8	23,0	10,0	43,9
35-44	20,8	15,4	16,7	10,5	25,0	17,1
45-oltre	16,7	5,0	-	-	-	7,7
<b>Totale</b>	<b>40,2</b>	<b>47,6</b>	<b>42,0</b>	<b>22,4</b>	<b>21,9</b>	<b>35,3</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>						
Licenza media	20,0	-	-	-	-	9,5
Diploma	48,5	48,2	38,4	18,4	15,0	36,3
Laurea	27,5	57,1	58,3	27,0	30,3	35,9
<b>Totale</b>	<b>40,2</b>	<b>47,6</b>	<b>42,0</b>	<b>22,4</b>	<b>21,9</b>	<b>35,3</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>						
Occupato	42,1	40,0	76,9	11,4	15,4	38,6
Disoccupato	33,9	62,5	37,2	31,4	32,3	39,0
In cerca di prima occupazione	-	66,7	44,4	10,0	50,0	30,0
Casalinga	44,4	-	-	40,0	-	18,2
Studente	45,5	107,7	-	30,8	-	40,0
Ritirato dal lavoro	66,7	-	-	-	-	18,2
Altro	42,9	-	40,0	11,1	-	18,9
<b>Totale</b>	<b>40,2</b>	<b>47,6</b>	<b>42,0</b>	<b>22,4</b>	<b>21,9</b>	<b>35,3</b>

(a) Per tasso di uscita degli intervistatori deve intendersi il rapporto percentuale tra il numero di intervistatori che hanno cessato fra il 1° novembre 2002 e il 31 marzo 2004 il numero medio di intervistatori attivi nello stesso periodo. Nel caso degli studenti del Nord-est tale tasso supera il 100 per cento poiché il numero di persone con queste caratteristiche, che sono uscite dalla rete, supera la media fra la popolazione iniziale e quella finale, a dimostrazione di un turn over molto elevato in questa classe.

(b) Il trattino indica l'assenza del fenomeno.

Solo il 9,5 per cento delle persone che hanno conseguito la licenza media hanno cessato di collaborare con l'Istat, mentre aver conseguito il diploma o la laurea non sembrerebbe influire sul tasso di uscita, che è in entrambi i casi prossimo alla media nazionale. Alcune differenze emergono però dal dettaglio territoriale: quasi in tutte le ripartizioni i laureati sono usciti dalla rete in misura maggiore dei diplomati, in particolare nel Nord-est (57,1 per cento) e al Centro (58,3 per cento): viene quindi confermata l'ipotesi avanzata già in fase di selezione per cui il laureato ha delle aspettative professionali troppo elevate per considerare il lavoro di

intervistatore come un punto di arrivo. Il Nord-ovest fa eccezione con una percentuale di rilevatori diplomati che hanno interrotto il rapporto di lavoro doppia rispetto ai laureati.

Dall'analisi degli intervistatori per condizione professionale, emerge che le categorie con il turn over più basso sono le casalinghe, i ritirati dal lavoro e la categoria altro (principalmente composta da persone occupate in collaborazioni di vario tipo). Gli studenti fanno registrare il tasso di uscita più elevato, pari cioè al 40 per cento (con una punta del 107,7 per cento nel Nord-est), seguiti dai disoccupati (39 per cento) e dagli occupati (38,6 per cento), che in particolare al Centro arrivano al 76,9 per cento di recessi.

## 5.6 - Gli intervistatori assunti in sostituzione di altri intervistatori

Per quanto riguarda gli intervistatori che mano a mano sono subentrati nella rete al posto di coloro che hanno interrotto la collaborazione nel primo anno e mezzo di attività, si osserva che il tasso di entrata è più alto di 6 punti percentuali fra le donne che fra gli uomini a livello nazionale, l'unico dato che si discosta fortemente da questo dato nazionale riguarda il Nord-ovest, dove il tasso relativo agli uomini è pari al 46,9 per cento a fronte di un tasso femminile pari al 36 per cento (Prospetto 5.11).

**Prospetto 5.11 - Tasso di entrata per 100 intervistatori attivi con le stesse caratteristiche. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (a)**

CARATTERISTICHE	Ripartizione geografica					Italia
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
<b>SESSO</b>						
Femmine	36,0	57,1	43,1	18,4	36,8	36,3
maschi	46,9	31,7	40,0	19,0	11,4	30,8
<b>Totale</b>	<b>40,2</b>	<b>44,4</b>	<b>42,0</b>	<b>18,6</b>	<b>24,7</b>	<b>34,0</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>						
18-24	-	61,5	50,0	14,3	-	24,0
25-29	32,6	42,1	53,3	17,4	26,7	32,1
30-34	70,3	64,3	55,6	13,1	30,0	41,5
35-44	37,5	61,5	16,7	31,6	25,0	34,1
45-oltre	33,3	15,0	66,7	-	-	28,2
<b>Totale</b>	<b>40,2</b>	<b>44,4</b>	<b>42,0</b>	<b>18,6</b>	<b>24,7</b>	<b>34,0</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>						
Licenza media	20,0	50,0	66,7	-	-	38,1
Diploma	42,7	41,0	30,1	20,7	15,0	32,1
Llaurea	39,2	51,4	75,0	16,2	36,4	36,9
<b>Totale</b>	<b>40,2</b>	<b>44,4</b>	<b>42,0</b>	<b>18,6</b>	<b>24,7</b>	<b>34,0</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>						
Occupato	59,6	45,7	46,2	28,6	-	43,4
Disoccupato	37,3	54,2	60,5	20,0	38,7	39,8
In cerca di prima occupazione	-	-	22,2	10,0	50,0	20,0
Casalinga	22,2	15,4	-	-	-	12,1
Studente	27,3	92,3	18,2	15,4	18,2	34,3
Ritirato	-	-	-	-	-	-
Altro	14,3	-	-	11,1	-	7,5
<b>Totale</b>	<b>40,2</b>	<b>44,4</b>	<b>42,0</b>	<b>18,6</b>	<b>24,7</b>	<b>34,0</b>

(a) Il trattino indica l'assenza del fenomeno.

Per quanto riguarda le classi di età, si osserva che il tasso più elevato viene registrato per la classe 30-34 anni (41,5 per cento), mentre i giovani fra i 18 e i 24 anni hanno un tasso di ingresso pari al 24 per cento. Il dettaglio territoriale ci dimostra però che tale tasso specifico si alza notevolmente al Nord-est, dove raggiunge il 61,5 per cento, e al Centro dove raggiunge il 50 per cento. La classe di età 30-34 anni registra un alto numero di ingressi nel Nord-ovest (70,3 per cento), nel Nord-est (64,3 per cento) e nel Centro (55,6 per cento), dove si registra anche il più alto tasso di ingressi relativo agli intervistatori che hanno superato i 45 anni (66,7 per cento) (Prospetto 5.12).

I tre livelli del titolo di studio considerati aumentano proporzionalmente in misura simile a livello Italia, in particolare però coloro che hanno conseguito la licenza media sono più numerosi al Centro, i diplomati al nord e i laureati al Centro e al Nord-est.

Gli occupati registrano un tasso di ingresso nazionale pari al 43 per cento, ma la loro incidenza è più forte al Centro-nord, i disoccupati sono maggiormente presenti al Centro e al Nord-est, mentre gli studenti del Nord-est sono la classe di intervistatori che registra il tasso di entrata più alto, pari al 92,3 per cento.

**Prospetto 5.12 - Intervistatori assunti in seguito a sostituzioni, per sesso, classi di età titolo di studio, condizione professionale e ripartizione geografica. Periodo: 1° novembre 2002 - 31 marzo 2004 (composizione percentuale) (a)**

CARATTERISTICHE	Ripartizione geografica					Italia
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
<b>SESSO</b>						
femmine	54,5	64,3	66,7	60,0	77,8	62,3
maschi	45,5	35,7	33,3	40,0	22,2	37,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>						
18-24	-	14,3	4,8	6,7	-	5,7
25-29	21,2	14,3	38,1	26,7	44,4	25,5
30-34	39,4	32,1	23,8	26,7	33,3	32,1
35-44	27,3	28,6	14,3	40,0	22,2	26,4
45-oltre	12,1	10,7	19,0	-	-	10,4
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>						
Licenza media	3,0	7,1	4,8	-	-	3,8
Diploma	66,7	60,7	52,4	60,0	33,3	58,5
Laurea	30,3	32,1	42,9	40,0	66,7	37,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>						
Occupato	51,5	28,6	28,6	33,3	-	34,0
Disoccupato	33,3	46,4	61,9	46,7	66,7	47,2
In cerca di prima occupazione	-	-	4,8	6,7	22,2	3,8
Casalinga	3,0	3,6	-	-	-	1,9
Studente	9,1	21,4	4,8	6,7	11,1	11,3
Altro	3,0	-	-	6,7	-	1,9
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(a) Il trattino indica l'assenza del fenomeno.

Dunque la composizione percentuale dei nuovi entrati risulta la seguente: la classe di età 18-24 anni occupa solo il 5,7 per cento dei nuovi assunti, oltre il 50 per cento ha un'età compresa fra i 25 e i 34 anni, mentre il 10,4 per cento ha oltre 45 anni. Lo spostamento verso l'alto dell'età dei rilevatori si nota soprattutto al Sud, dove il 40 per cento ha fra i 35 e i 44 anni, e al Centro dove i rilevatori che hanno più di 45 anni arrivano al 19 per cento. Nelle Isole invece rimane molto elevata la quota di persone sotto i trenta anni (44,4 per cento).

Il titolo di studio prevalente rimane il diploma (58,5 per cento), in particolare al Nord, dove, ricordiamo, il turn over è più elevato, mentre nelle Isole abbiamo un rapporto inverso fra i titoli di studio, per cui i laureati arrivano a coprire il 66,7 per cento dei nuovi collaboratori.

La condizione occupazionale prevalente al momento della selezione è quella di disoccupazione, pari al 47,2 per cento che cresce sensibilmente nel Centro (61,9 per cento) e nelle Isole (66,7 per cento), mentre gli occupati sono un terzo del totale, ma arrivano a superare la metà nel Nord-ovest.

### **5.7 - La rete dopo un anno e mezzo di vita**

Dopo aver analizzato le caratteristiche dei soggetti coinvolti nel turn over, passiamo a vedere come risulta composta la rete dopo un anno e mezzo dalla sua nascita (al 31 marzo 2004) e quali sono state le principali modifiche intervenute.

Il rapporto di genere rimane invariato nel dato nazionale (58,4 per cento le donne), ma troviamo un sostanziale avvicinamento alla media nazionale in tutte le ripartizioni geografiche (come si può vedere dalla prospetto 5.13, ovunque le donne sono in maggioranza). Analizzando le differenze percentuali (Prospetto 5.14) vediamo come i maschi siano cresciuti solo al Nord-ovest (aumentando del 7,3 per cento) e in misura minore al Sud (2,7 per cento in più).

La struttura per classi di età ha subito una generale variazione verso l'alto. Le classi di età più giovani si sono ridotte in tutta Italia, in particolare al Nord. Gli intervistatori che hanno meno di 24 anni scendono al 6,8 per cento, con un calo di 2,4 punti percentuali che diventano il doppio nel Nord-ovest. Anche la classe di età 25-29 anni diminuisce, riducendosi di quasi 5 punti rispetto al contingente iniziale di intervistatori. Aumentano invece coloro che hanno fra i 35 e i 44 anni, in particolare al Nord-est (10 punti percentuali in più) al Sud (5,9 per cento in più) e al Nord-ovest (4,9 per cento in più). Gli ultraquarantacinquenni si attestano sul 13,9 per cento, aumentando in varia misura in tutta Italia: nel Nord-est raggiungono il 33,9 per cento.

La divisione per titolo di studio conseguito non subisce grandi modificazioni: il 61 per cento dei rilevatori è diplomato, il 35,2 per cento è laureato e il 3,9 per cento ha conseguito la licenza media. Notiamo però che i laureati crescono al Nord-ovest al Centro e nelle Isole, mentre i diplomati aumentano solo al Sud, di 3,3 punti percentuali. Coloro che hanno la licenza media aumentano nel Nord-est e al Centro, rispettivamente del 3,4 per cento e 2,0 per cento.

Anche la composizione per condizione occupazionale non subisce grandi variazioni: i disoccupati restano la maggioranza relativa, pari al 40 per cento del totale, seguiti dagli occupati per il 27,4 per cento. Mentre i disoccupati aumentano di 10 punti percentuali nel Centro, la presenza di occupati aumenta soprattutto nel Nord-ovest (6,1 per cento in più) e nel Sud (4,6 per cento). Le casalinghe aumentano di quasi 2 punti percentuali nel Nord-est, mentre gli studenti aumentano al Centro e nelle Isole.

**Prospetto 5.13 - Intervistatori, per sesso, classi di età titolo di studio, condizione professionale e ripartizione geografica, al 31 marzo 2004 (composizione percentuale) (a)**

CARATTERISTICHE	Ripartizione geografica					Italia
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
<b>SESSO</b>						
Femmine	57,3	53,2	68,0	59,5	54,1	58,4
Maschi	42,7	46,8	32,0	40,5	45,9	41,6
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>						
18-24	4,9	9,7	4,0	7,6	8,1	6,8
25-29	22,0	11,3	28,0	27,8	40,5	24,5
30-34	25,6	19,4	16,0	36,7	29,7	26,1
35-44	31,7	25,8	36,0	26,6	21,6	28,7
45-oltre	15,9	33,9	16,0	1,3	-	13,9
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>						
Licenza media	6,1	8,1	4,0	-	-	3,9
Diploma	61,0	64,5	70,0	55,7	54,1	61,0
Laurea	32,9	27,4	26,0	44,3	45,9	35,2
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>						
Occupato	37,8	29,0	22,0	24,1	16,2	27,4
Disoccupato	36,6	37,1	48,0	41,8	43,2	40,6
In cerca di prima occupazione	-	1,6	8,0	12,7	10,8	6,1
Casalinga	4,9	11,3	6,0	2,5	-	5,2
Studente	12,2	9,7	12,0	7,6	16,2	11,0
Ritirato dal lavoro	1,2	6,5	-	-	-	1,6
Altro	7,3	4,8	4,0	11,4	13,5	8,1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(a) Il trattino indica l'assenza del fenomeno.

Dunque un attento monitoraggio del turn over e della performance degli intervistatori attivi, consente di affinare gli strumenti per gestire in modo sempre più efficiente l'intera struttura, oltre che i criteri di selezione e gli elementi su cui si basa la formazione. Come emerge da questa prima analisi, dopo un anno e mezzo dalla sua nascita, la rete mantiene in buona parte costanti le sue caratteristiche, sebbene i cambiamenti avvenuti abbiano leggermente modificato la sua struttura rispetto alla composizione iniziale. Presumibilmente gli elementi che hanno portato all'individuazione di profili più o meno confacenti al ruolo di intervistatore influenzeranno le scelte dei candidati in futuro, compatibilmente con le caratteristiche dell'offerta del mercato del lavoro presenti nelle singole realtà italiane.

Dunque oggi la rete di rilevazione delle Forze di lavoro si configura come un gruppo a maggioranza femminile, con una struttura per età giovane, ma che tende a spostarsi verso l'alto e con un livello di istruzione medio-superiore. Molto spesso sono persone che si sono dichiarate in cerca di un lavoro ma una buona parte di loro ha già un'occupazione, che generalmente è costituita da un lavoro part-time o flessibile.

**Prospetto 5.14 - Differenza percentuale fra i rilevatori attivi al 26 ottobre 2002 e al 31 marzo 2004, per caratteristiche degli intervistatori (a)**

CARATTERISTICHE	Ripartizione geografica					Italia
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
SESSO						
Femmine	-7,3	6,3	6,0	-2,7	4,1	0,1
Maschi	7,3	-6,3	-6,0	2,7	-4,1	-0,1
CLASSI DI ETÀ						
18-24	-4,9	-1,2	0,0	-2,2	-3,0	-2,4
25-29	-8,5	-7,5	-4,0	-1,5	-1,2	-4,8
30-34	6,1	-5,6	-4,0	-2,3	4,7	-0,3
35-44	4,9	10,2	0,0	5,9	-0,6	4,8
45-oltre	2,5	4,2	8,0	0,1	-	2,8
TITOLO DI STUDIO						
Licenza media	0,0	3,4	2,0	-	-	1,0
Diploma	-3,6	-2,7	-6,0	3,3	-1,5	-1,7
Laurea	3,6	-0,7	4,0	-3,3	1,5	0,8
CONDIZIONE PROFESSIONALE						
Occupato	6,1	2,4	-8,0	4,6	-3,2	1,6
Disoccupato	1,2	-2,0	10,0	-3,3	1,5	0,8
In cerca di prima occupazione	-	-1,5	-2,0	0,5	-0,3	-0,6
Casalinga	-1,2	1,9	0,0	-1,2	-	-0,2
Studente	-2,4	-1,2	2,0	-0,9	2,3	-0,5
Ritirato dal lavoro	-1,2	0,2	-	-	-	-0,3
Altro	-2,5	0,1	-2,0	0,4	-0,4	-0,8

(a) Il trattino indica l'assenza del fenomeno.

## 5.8 - Gli indicatori di qualità della attività dei rilevatori

Il monitoraggio della qualità del lavoro svolto dagli intervistatori è l'elemento su cui si sono concentrati i maggior sforzi di analisi e controllo da parte del sistema centrale e degli uffici territoriali. Per soddisfare le esigenze di un controllo efficiente, esaustivo e tempestivo, è stato progettato e implementato un sistema di indicatori che permette di seguire continuamente l'attività dei rilevatori. Questi indicatori vengono forniti per le 13 settimane di riferimento di ogni trimestre di rilevazione, oltre che per il cumulato trimestrale, e sono calcolati per singolo rilevatore, per dettaglio comunale ad esso relativo, per regione, per ripartizione geografica e a livello Italia. Un discorso più esaustivo sugli indicatori dell'indagine Forze di lavoro verrà affrontato nel volume ad essi dedicato, in questa sede ci limitiamo a mettere in rilievo l'evoluzione degli standard produttivi in un anno di rilevazione e ad analizzare la distribuzione del carico di lavoro dal punto di vista degli intervistatori.

I principali tassi qui riportati riguardano l'attività svolta dai rilevatori, in termini di quantità e qualità, rispetto al carico di lavoro assegnatogli (le interviste assegnate dal sistema Sigif, ossia la parte del campione teorico che deve essere intervistato nella specifica occorrenza temporale dall'intervistatore). In questo caso consideriamo il tasso di completezza, calcolato come il numero di interviste complete per cento interviste assegnate (indipendentemente da eventuali sostituzioni delle famiglie), il tasso di fedeltà (indica quanto del campione teorico base assegnato

è stato intervistato), il tasso di sostituzione delle famiglie base e suppletive (indica quante famiglie del campione teorico assegnato è stato necessario sostituire), il tasso di rifiuto (indica quante famiglie base e suppletive sono cadute per rifiuto sul totale delle famiglie contattate) e il tasso di caduta per fine periodo di rilevazione (indica quante famiglie base e suppletive sono cadute per fine periodo sul totale delle famiglie contattate).

**Prospetto 5.15 - Principali indicatori di performance per Ufficio Territoriale, 1° trimestre 2003 e 4° trimestre 2003**

UFFICIO TERRITORIALE	Tasso di Completezza		Tasso di Fedeltà		tasso sostituzione (su famiglie base e sostituite)		Tasso di Rifiuto		Tasso di Fine Periodo	
	2003		2003		2003		2003		2003	
	1_trim	4_trim	1_trim	4_trim	1_trim	4_trim	1_trim	4_trim	1_trim	4_trim
Piemonte e Valle d'Aosta	59,0	80,7	47,2	66,1	20,0	25,8	15,7	8,1	40,6	14,5
Lombardia	87,5	95,7	70,6	79,9	19,3	23,6	13,1	6,5	11,6	2,7
Bolzano	97,0	96,5	81,8	85,0	15,7	14,6	5,3	2,5	3,9	2,6
Trento	90,1	88,2	74,6	69,5	17,1	30,8	8,3	8,6	9,3	7,7
Veneto	85,0	89,5	72,9	76,4	14,3	20,1	7,8	7,0	14,7	8,7
Friuli-Venezia Giulia	77,8	78,3	61,5	64,2	21,0	27,1	14,5	10,3	21,3	16,1
Liguria	82,0	94,5	62,2	77,1	24,2	25,5	16,2	7,3	17,1	3,4
Emilia-Romagna	79,2	84,5	63,0	70,0	20,5	25,1	13,9	7,0	20,6	11,7
Toscana	85,2	87,7	71,6	77,4	16,0	18,1	10,3	5,8	14,6	9,8
Umbria	84,0	92,5	66,7	78,3	20,6	20,6	16,0	8,3	14,6	6,0
Marche	96,1	99,3	75,9	84,5	21,0	18,7	12,7	8,5	3,3	0,2
Lazio	68,2	67,5	56,0	55,0	17,9	27,2	8,1	10,3	31,7	25,0
Abruzzo	88,9	92,7	73,1	73,6	17,8	33,0	9,9	8,7	10,6	4,4
Molise	98,8	95,5	86,0	83,9	12,9	15,3	4,1	5,5	1,3	3,9
Campania	84,4	93,3	66,8	80,1	20,8	19,7	14,7	5,1	14,7	5,1
Puglia	94,0	97,7	77,6	84,5	17,4	17,8	9,8	6,8	5,7	1,8
Basilicata	89,5	94,8	73,8	83,1	17,5	15,1	8,2	4,6	10,4	4,2
Calabria	86,7	91,4	66,3	75,9	23,5	22,7	11,5	7,2	12,1	6,4
Sicilia	85,0	90,1	65,5	75,5	23,0	22,4	8,9	5,0	15,0	7,4
Sardegna	94,9	96,2	70,3	85,1	26,0	15,7	14,0	4,6	3,7	2,8
<b>Italia</b>	<b>83,0</b>	<b>89,0</b>	<b>66,8</b>	<b>74,9</b>	<b>19,5</b>	<b>22,5</b>	<b>11,5</b>	<b>6,8</b>	<b>16,5</b>	<b>8,4</b>

Il dato più importante che emerge dall'analisi di questi principali tassi relativi a un anno e mezzo di rilevazione, è che la produttività della rete è andata progressivamente migliorando nel corso del tempo. Guardando i dati relativi al primo e al quarto trimestre del 2003, risulta infatti che il tasso di completezza è passato dall'83 per cento all'89 per cento a livello Italia (Prospetto 5.15).<sup>7</sup> Scendendo di livello nel dettaglio territoriale vediamo come alcune regioni abbiano mantenuto un livello di performance molto alto fin dall'inizio, sfiorando in alcuni casi il 100 per cento di completezza (la provincia di Bolzano, le Marche, il Molise, la Puglia, la Sardegna); altre regioni hanno migliorato con il passare del tempo la qualità del lavoro: alcune di esse sono partite da una situazione particolarmente critica come il Piemonte, (che ha registrato tassi

<sup>7</sup> Dato che supera il 90 per cento nel primo trimestre del 2004.



decisamente bassi all'inizio, non superando il 60 per cento di completezza, ma che è riuscito ad arrivare al quarto trimestre con l'80 per cento), altre che riportavano tassi già superiori all'80 per cento e che hanno raggiunto e superato il 90 per cento nel quarto trimestre, come la Liguria (passata dall'82 per cento al 94,5 per cento), l'Umbria (dall'84 per cento al 92,5), la Campania (dall'84,4 per cento al 93,3 per cento), la Sicilia (dall'85 per cento al 90,1 per cento) la Lombardia (dall'87,5 per cento al 95,7 per cento).

Vi sono poi regioni che hanno fatto registrare una situazione più o meno critica all'inizio e che non sono riuscite a migliorare le loro performance nel corso del tempo: in particolare il Lazio che rimane sotto il 70 per cento (dove, come abbiamo visto, vi è un forte problema legato al turn over dei rilevatori) e il Friuli-Venezia Giulia che non supera l'80 per cento.

**Prospetto 5.16 - Numero medio di interviste assegnate, di interviste complete, tasso di completezza e tasso di caduta per sesso, età, titolo di studio e condizione occupazionale degli intervistatori. Periodo di riferimento: quarto trimestre 2003**

CARATTERISTICHE	Numero medio di interviste assegnate	Numero medio di interviste complete	Tasso completezza	Tasso caduta base e suppletive
<b>SESSO</b>				
Femmine	76,8	68,1	88,6	28,7
Maschi	78,8	70,4	89,4	25,6
<b>Totale</b>	<b>77,7</b>	<b>69,1</b>	<b>89,0</b>	<b>27,4</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>				
18-24	65,7	57,9	88,0	31,3
25-29	81,7	68,3	83,6	31,3
30-34	77,0	69,4	90,1	26,5
35-44	80,8	75,0	92,9	24,1
45-oltre	70,1	63,1	90,0	26,1
<b>Totale</b>	<b>77,7</b>	<b>69,1</b>	<b>89,0</b>	<b>27,4</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>				
Licenza media	71,1	68,2	95,9	18,4
Diploma	77,1	67,5	87,6	28,3
Laurea	79,3	71,8	90,5	26,6
<b>Totale</b>	<b>77,7</b>	<b>69,1</b>	<b>89,0</b>	<b>27,4</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>				
Occupato	78,3	69,5	88,7	27,5
Disoccupato	77,9	68,7	88,2	28,3
In cerca di prima occupazione	78,2	71,5	91,3	26,4
Casalinga	83,7	75,7	90,4	27,0
Studente	71,4	63,1	88,4	28,0
Ritirato dal lavoro	63,4	61,8	97,5	17,4
Altro	82,0	73,8	90,0	24,3
<b>Totale</b>	<b>77,7</b>	<b>69,1</b>	<b>89,0</b>	<b>27,4</b>

Anche il tasso di fedeltà al campione è andato progressivamente crescendo, il che significa che con il passare del tempo gli intervistatori hanno prestato maggior attenzione e più impegno nel cercare di non sostituire le famiglie base. Il tasso di rifiuto all'intervista è sceso dall'11,5 per cento al 6,8 per cento, attestandosi su un livello soddisfacente in quasi tutte le regioni (solo il Friuli Venezia Giulia e il Lazio hanno un tasso di rifiuto superiore al 10 per cento, livello

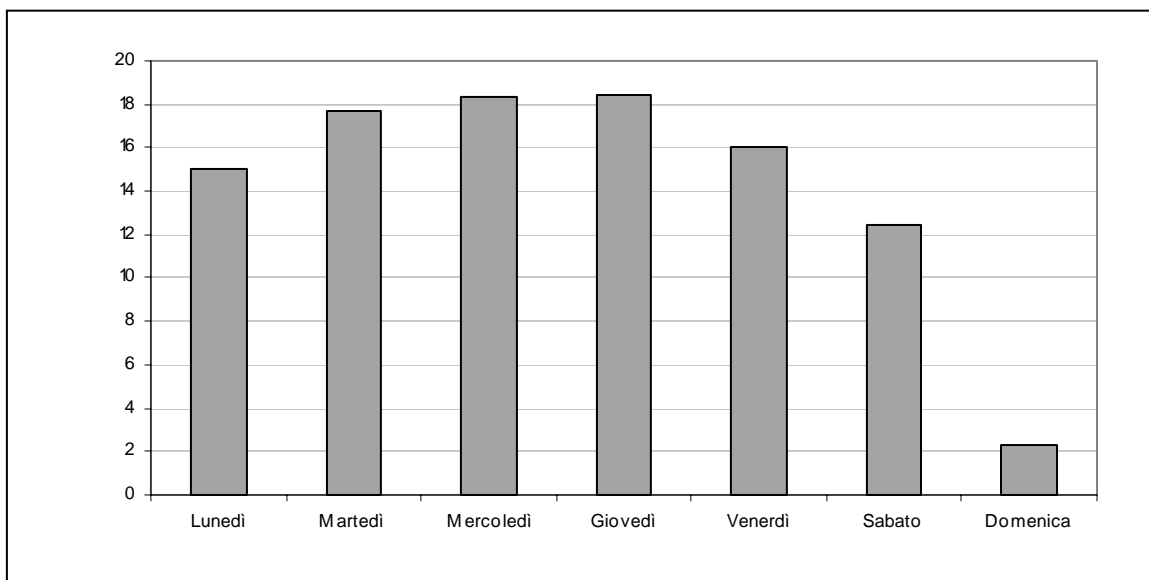
considerato il massimo accettabile per la qualità dell'indagine). Analogo miglioramento si registra sul tasso di caduta per fine periodo, ossia sul numero di famiglie cadute perché l'intervistatore non è riuscito a contattarle nei tempi previsti.

Dunque dopo un fisiologico periodo di rodaggio, la rete ha presto raggiunto livelli di produttività e di efficienza soddisfacenti quasi ovunque, grazie anche al continuo supporto offerto dagli uffici territoriali e al monitoraggio del sistema centrale.

Andando ad analizzare gli indicatori di performance (relativi al quarto trimestre del 2003, prospetto 5.16) in base alle caratteristiche strutturali degli intervistatori, emergono alcune differenze che confermano, anche dal punto di vista della produttività, il giudizio elaborato su alcune tipologie di rilevatori. Il tasso di completezza è più basso fra le persone più giovani (mentre il tasso di caduta delle famiglie è più alto), mentre spiccano per efficienza, i ritirati dal lavoro (con il 97,5 per cento) e coloro che hanno conseguito la licenza media (95,9 per cento).

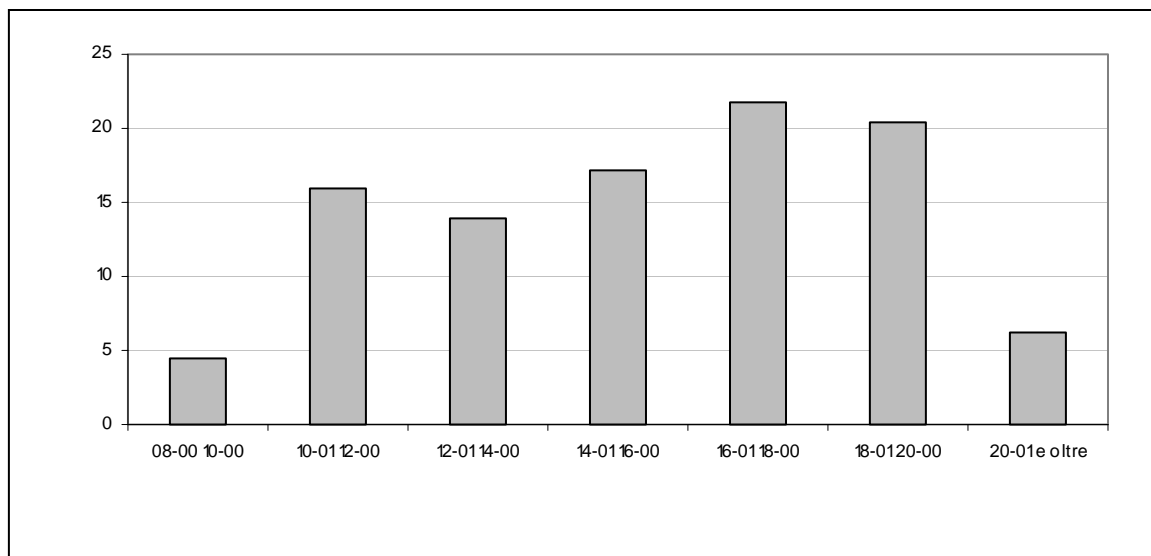
Per quanto riguarda la distribuzione del carico di lavoro relativo alle sole interviste complete, vediamo che rispetto ai giorni della settimana si ha una distribuzione quasi omogenea nei cinque giorni normalmente considerati lavorativi, con una concentrazione maggiore nei tre giorni centrali. Il sabato viene svolto il 12,4 per cento delle interviste e la domenica solo il 2,3 (Figura 5.7).

**Figura 5.7 - Interviste complete per giorno della settimana. Periodo di riferimento 4° trimestre 2003**  
(composizione percentuale)



La distribuzione delle interviste complete nel corso della giornata ci dice che i rilevatori portano a compimento il maggior numero di interviste (oltre il 40 per cento) nelle ore pomeridiane, fra le 16 e le 20. Anche le ore centrali della mattina sono proficue (Figura 5.8). I momenti meno produttivi della giornata sono la mattina presto, l'ora di pranzo e la sera dopo le 20. Le differenze fra le classi di rilevatori non sono mai molto grandi, è però interessante notare come i ritirati dal lavoro fanno il doppio delle interviste che fanno gli altri nella fascia mattutina fra le 8:00 e le 10:00 mentre lavorano meno nella fascia oraria oltre le 20:00 (Prospetti 5.17 e 5.18).

**Figura 5.8 - Interviste complete per fascia oraria. Periodo di riferimento: 4° trimestre 2003**  
(composizione percentuale)



**Prospetto 5.17 - Intervistatori per sesso età titolo di studio e condizione occupazionale per numero di interviste complete nel giorno della settimana (composizione percentuale)**

CARATTERISTICHE	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale
<b>SESSO</b>								
Femmine	13,4	17,2	18,0	18,0	16,5	14,2	2,6	100,0
Maschi	17,0	18,3	18,6	18,8	15,4	10,1	1,8	100,0
<b>Totale</b>	<b>15,0</b>	<b>17,7</b>	<b>18,3</b>	<b>18,4</b>	<b>16,0</b>	<b>12,4</b>	<b>2,3</b>	<b>100,0</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>								
18-24	12,1	11,0	14,3	22,5	17,9	19,8	2,5	100,0
25-29	12,7	16,1	18,8	18,5	17,7	13,7	2,5	100,0
30-34	16,7	19,3	19,6	17,7	14,9	9,5	2,1	100,0
35-44	16,3	18,2	16,6	18,6	15,6	12,1	2,6	100,0
45-oltre	14,1	19,6	19,9	17,1	14,7	13,5	1,0	100,0
<b>Totale</b>	<b>15,0</b>	<b>17,7</b>	<b>18,3</b>	<b>18,4</b>	<b>16,0</b>	<b>12,4</b>	<b>2,3</b>	<b>100,0</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>								
Licenza media	12,0	15,7	19,2	17,2	17,0	16,3	2,6	100,0
Diploma	15,5	17,4	17,7	18,4	16,6	12,2	2,2	100,0
Laurea	14,4	18,4	19,0	18,5	15,1	12,4	2,3	100,0
<b>Totale</b>	<b>15,0</b>	<b>17,7</b>	<b>18,3</b>	<b>18,4</b>	<b>16,0</b>	<b>12,4</b>	<b>2,3</b>	<b>100,0</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>								
Occupato	15,4	17,6	18,3	19,6	15,8	12,1	1,3	100,0
Disoccupato	14,4	17,9	18,1	18,6	15,8	12,7	2,5	100,0
In cerca di prima occupazione	14,1	19,0	22,1	15,4	14,9	12,2	2,4	100,0
Casalinga	12,6	17,3	18,7	17,5	19,3	13,1	1,5	100,0
Studente	13,7	14,3	17,2	17,7	18,5	14,9	3,6	100,0
Ritirato dal lavoro	26,5	28,2	17,2	14,6	9,7	3,6	0,3	100,0
Altro	18,3	18,8	16,8	18,0	14,5	10,5	3,1	100,0
<b>Totale</b>	<b>15,0</b>	<b>17,7</b>	<b>18,3</b>	<b>18,4</b>	<b>16,0</b>	<b>12,4</b>	<b>2,3</b>	<b>100,0</b>

**Prospetto 5.18 - Intervistatori per sesso età titolo di studio e condizione occupazionale per numero di interviste complete per fasce orarie (composizione percentuale)**

CARATTERISTICHE	08-00 10-00	10-01 12-00	12-01 14-00	14-01 16-00	16-01 18-00	18-01 20-00	20-01 e oltre	Totale
<b>SESSO</b>								
Femmine	4,9	17,1	14,1	17,2	21,2	19,4	6,1	100,0
Maschi	4,1	14,5	13,6	17,2	22,5	21,7	6,4	100,0
<b>Totale</b>	<b>4,5</b>	<b>16,0</b>	<b>13,9</b>	<b>17,2</b>	<b>21,8</b>	<b>20,4</b>	<b>6,2</b>	<b>100,0</b>
<b>CLASSI DI ETÀ</b>								
18-24	5,9	15,1	11,3	17,8	22,5	19,8	7,4	100,0
25-29	3,5	14,0	15,6	16,7	23,7	20,5	6,0	100,0
30-34	4,9	15,7	14,3	14,6	21,9	22,2	6,3	100,0
35-44	4,5	17,6	13,3	19,0	20,3	19,4	6,0	100,0
45-oltre	5,5	17,5	11,6	19,1	20,7	18,9	6,6	100,0
<b>Totale</b>	<b>4,5</b>	<b>16,0</b>	<b>13,9</b>	<b>17,2</b>	<b>21,8</b>	<b>20,4</b>	<b>6,2</b>	<b>100,0</b>
<b>TITOLO DI STUDIO</b>								
Licenza media	6,0	18,8	8,9	15,7	20,8	20,8	8,9	100,0
Diploma	4,4	16,2	13,6	17,5	21,7	20,4	6,2	100,0
Laurea	4,6	15,4	14,8	16,8	22,0	20,4	5,9	100,0
<b>Totale</b>	<b>4,5</b>	<b>16,0</b>	<b>13,9</b>	<b>17,2</b>	<b>21,8</b>	<b>20,4</b>	<b>6,2</b>	<b>100,0</b>
<b>CONDIZIONE PROFESSIONALE</b>								
Occupato	4,3	14,2	13,9	16,4	20,5	22,9	7,8	100,0
Disoccupato	4,4	16,8	13,4	16,8	23,0	19,6	6,0	100,0
In cerca di prima occupazione	3,2	16,3	16,9	20,5	22,3	17,9	2,9	100,0
Casalinga	5,3	19,2	11,0	17,8	22,0	19,2	5,5	100,0
Studente	4,8	14,4	13,4	17,7	22,5	20,6	6,6	100,0
Ritirato dal lavoro	9,7	20,1	9,1	14,6	20,1	23,0	3,6	100,0
Altro	5,3	17,0	16,7	17,8	19,2	18,5	5,5	100,0
<b>Totale</b>	<b>4,5</b>	<b>16,0</b>	<b>13,9</b>	<b>17,2</b>	<b>21,8</b>	<b>20,4</b>	<b>6,2</b>	<b>100,0</b>

## 6. Il sistema informativo informatico integrato a supporto dell'indagine continua sulle Forze di lavoro e della rete di rilevazione Istat

### 6.1 - Il contesto di sviluppo del progetto informatico

Per poter, contestualmente, soddisfare la necessità di ristrutturazione del nuovo processo d'indagine e per poter migliorare le tempestività nell'erogazione delle informazioni statistiche e la qualità delle stesse, sia in termini di qualità offerta che percepita, l'Istat ha adottato, dapprima a livello sperimentale ed attualmente in avanzata fase esecutiva, un approccio integrato (organizzazione, processi e tecnologie) per l'implementazione, lo svolgimento ed il miglioramento continuo del processo di produzione sottostante alla nuova indagine sulle Forze di lavoro.

Per ottemperare al regolamento Ue sull'organizzazione della nuova indagine continua sulle forze lavoro a livello europeo, avente come obiettivo fondamentale quello di rendere più attendibili le stime sull'occupazione e favorire il monitoraggio continuo delle sue dinamiche, l'Istat ha sviluppato un sistema informativo/informatico ad alto contenuto tecnologico capace di supportare tutte le fasi del processo d'indagine. Il sistema informativo è pensato non solo per la gestione dell'indagine ma per il controllo e monitoraggio di tutte le attività che compongono il processo, sia quelle scaturite dai nuovi cambiamenti normativi che quelle relative alla rilevazione e alla diffusione del dato sul territorio nazionale.

L'insieme delle metodologie afferenti all'area del ridisegno dei processi e alla progettazione dei sistemi nonché le tecnologie It, in particolare le soluzioni che assicurano la riservatezza, la sicurezza e l'integrità delle informazioni sono state cruciali sia per la gestione del cambiamento indotto dalla normativa che per la conduzione efficiente del nuovo processo.

Nell'ottica della reingegnerizzazione, ridisegno e miglioramento continuo dei propri processi di produzione, l'Istat ha ritenuto, anche in linea, dapprima con le indicazioni del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, e successivamente con la strategia nazionale di *e-government*<sup>1</sup> di dar vita ad un progetto di analisi e dei processi di produzione statistica, il cui obiettivo principale era quello di sperimentare l'applicabilità della metodologia denominata *Action workflow analysis* (Awa), basata sulla teoria degli atti linguistici. Tale metodologia, permettendo la rappresentazione di processi in tutte le dimensioni che li caratterizzano (organizzazione, rete di impegni fra gli attori del processo e tecnologie), ha rappresentato per l'Istituto un forte fattore di innovazione ed ha permesso, nel caso specifico dell'indagine continua sulle Forze di lavoro, di implementare in tempi ragionevoli, con una notevole razionalizzazione dei costi ed in maniera strutturata il progetto complessivo di ristrutturazione. Il ridisegno del processo è stato al Centro delle attività di analisi e la progettazione organizzativa e tecnologica, nonché la realizzazione operativa del processo stesso, sono state effettuate congiuntamente favorendo la loro integrazione nel senso di mutuare il passaggio dagli aspetti di reingegnerizzazione di processo a quelli tipici di progettazione ed implementazione del sistema informativo/informatico sottostante (Figura 6.1).

---

<sup>1</sup> Si veda i siti [www.cnipa.it](http://www.cnipa.it) e [www.italia.gov.it](http://www.italia.gov.it)

**Figura 6.1 - Il ruolo dell'analisi di processo nella progettazione del sistema informativo.**

Metodologia per la reingegnerizzazione dei processi	Metodologia per lo sviluppo dei sistemi informativi
Definizione dell'Intervento	
Diagnosi delle criticità	
Riprogettazione dei processi	
	Analisi di processo
	Studio di fattibilità
	Progettazione Tecnica
	Realizzazione

La metodologia scelta, come già menzionato, per l'analisi del processo è stata l'*Action workflow analysis* (Awa) basata sulla Teoria degli Atti Linguistici (*Conversation for action*) di Winograd/Flores. Il processo produttivo, per gli autori, non è altro che una "conversazione per fare" tra un richiedente A (cliente) e un rispondente B (fornitore) il cui svolgersi è fondamentalmente rappresentabile da un semplice diagramma di stati e di azioni che evidenziano il significato di processo come *workflow*. Tale modello è proposto dagli autori per descrivere i processi di produzione e la rappresentazione suggerita è coerente con la definizione di processo come: "mutua assunzione di impegni tra attori che intendono raggiungere in forma cooperante un obiettivo".

È lapalissiano che tale definizione di processo ben si adatta a tutto l'approccio progettuale su cui è stata basata la reingegnerizzazione dell'indagine. Il processo d'indagine fin dalle sue prime fasi di definizione è stato incentrato su un modello a rete, modello che è stato possibile implementare realizzando un'opera capillare di comunicazione, sensibilizzazione e mutua assunzione di impegni (*agreement*) tra i diversi protagonisti. La realizzazione di tal modello organizzativo è stata possibile attraverso metodologie organizzative finalizzate alla condivisione degli obiettivi ed alla partecipazione attiva degli attori alle diverse fasi del processo.

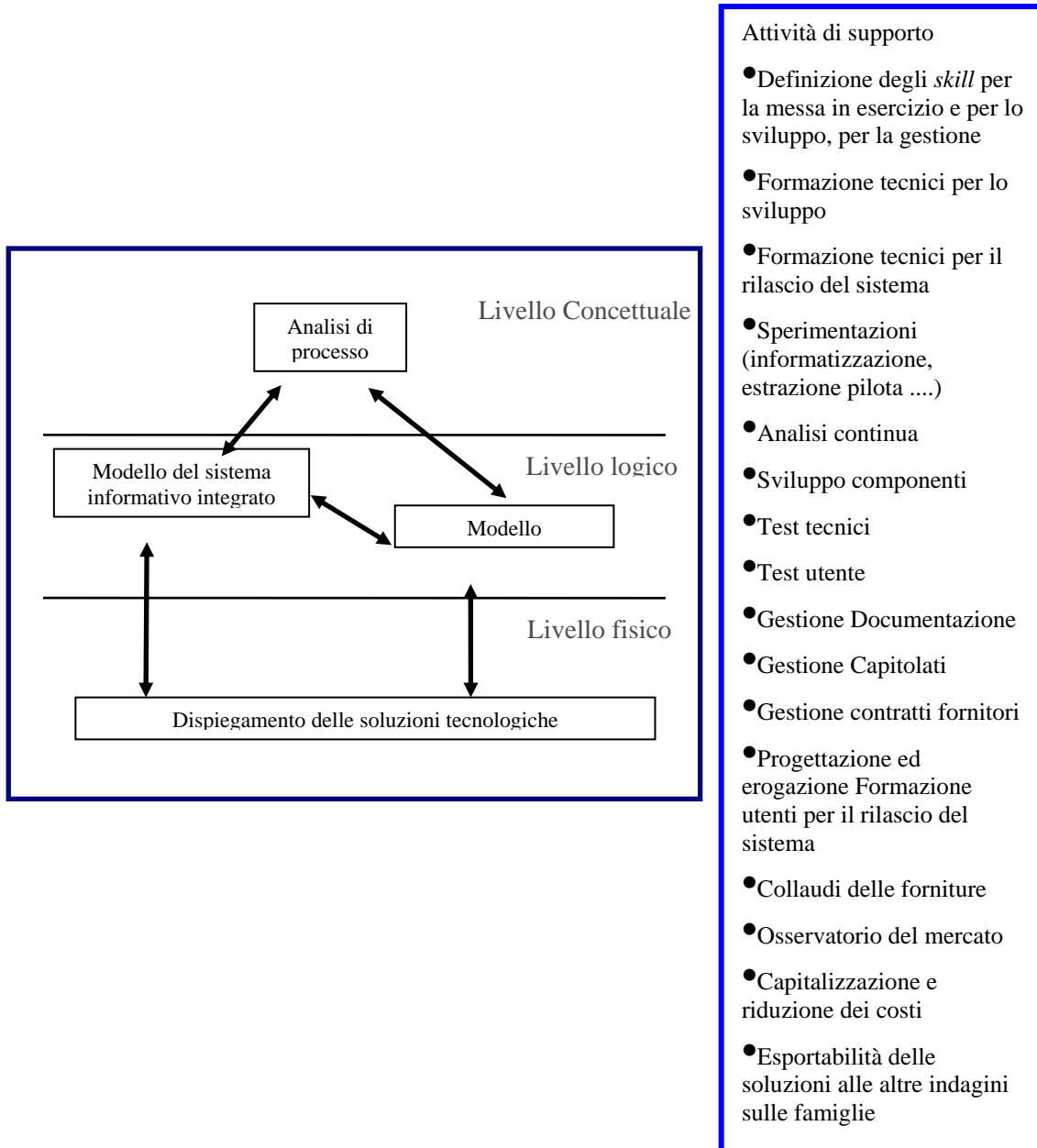
L'Awa ha permesso il disegno del nuovo processo d'indagine in maniera dettagliata considerando, come già detto, sia le componenti organizzative, sia quelle specifiche funzionali che quelle tecnologiche congiuntamente.

## **6.2 - I passi progettuali per l'implementazione, messa in esercizio e miglioramento continuo del sistema informativo/informatico**

Il sistema informativo è stato, quindi, progettato partendo dalle assunzioni di base che era fondamentale acquisire una profonda conoscenza del nuovo processo al fine di rispondere appieno ai requisiti utente (sia per gli utenti interni che per quelli esterni), di realizzare il modello organizzativo a rete, e di implementare un sistema integrato e completo, sviluppando, in un'ottica di razionalizzazione delle risorse strumentali e quindi dei costi, in particolare i sottosistemi informativi essenziali per la conduzione efficiente ed efficace dell'indagine e facendo attenzione al miglioramento continuo sia del processo sia del sistema informatico a suo supporto.

I passi progettuali sono schematizzati nella figura 6.2.

Figura 6.2 - I passi progettuali e le attività di supporto per la realizzazione del sistema



La comunicazione tra le diverse fasi, come evidenziato nello schema, è bidirezionale ed evidenzia che il percorso fondamentale seguito in ogni attività progettuale e realizzativa è stata la tracciabilità: dal processo al modello e all'architettura del sistema informativo e da questo alla tecnologia e viceversa. Ciò ha consentito (e consente attualmente in fase di esercizio) di gestire sia i nuovi cambiamenti che possono essere indotti dalla normativa che il miglioramento continuo del processo e del sistema a suo supporto.

## 6.3 - Il sistema Sigif: Sistema di gestione delle indagini sulle famiglie

### 6.3.1 - I vincoli progettuali e lo schema architetturale

Partendo dall'analisi di processo sono stati individuati i punti critici ed i vincoli tecnologici e, di conseguenza, nella progettazione del modello architetturale si è tenuto conto di sette requisiti fondamentali:

- a) la piena integrazione con gli standard tecnologici dell'Istituto relativi sia alla rete telematica che agli strumenti informatici di elaborazione (hardware, software di base e d'ambiente, software applicativo, basi di dati);
- b) il massimo utilizzo degli ambienti internet finalizzato all'incremento della tempestività nella trasmissione del campione di famiglie da intervistare da parte dei comuni coinvolti;
- c) il vincolo imposto dall'architettura organizzativa a rete strutturata su tre livelli: Istat Uffici centrali/Uffici territoriali/rilevatori, che ha richiesto particolare attenzione al monitoraggio e al controllo del processo;
- d) focus sui punti critici del nuovo processo che sono stati identificati nei compiti assegnati ai rilevatori:
  - ricevere settimanalmente la lista delle famiglie, il questionario elettronico, il materiale formativo ed informativo;
  - contattare le famiglie e gestire la propria agenda;
  - trasmettere ogni giorno all'Istat i dati sia relativi alle interviste condotte sia le informazioni relative al monitoraggio della loro attività;
  - rispettare la privacy dei rispondenti: assicurando la riservatezza, la sicurezza ed l'integrità delle informazioni scambiate;
  - costruire una rete telematica virtuale e sicura (Vpn) basata come tecnologia di base sulle rete telefonica fissa nazionale (vincolo dettato per creare uniformità su tutto il territorio nazionale oltre che dagli eccessivi costi delle ancora non mature tecnologie Gprs o Utms) e che fosse blindata dal punto di vista dell'intrusione di virus o comunque di *malicious code* (per esempio virus di tipo *worm* quale il recente Sasser);
  - implementare un sistema Capi affidabile con un livello di servizio congruo con la continuità dell'indagine vale a dire un sistema informatico ridondato e con indice di affidabilità pari al 99,7 per cento (pari a non più di un giorno di fermo nell'arco di un bimestre);
- e) il sistema di raccordo Capi/Cati;
- f) la necessità di capitalizzare sia in termini di costi che di miglior pratiche (*best practises*) i metodi, le tecniche e gli strumenti informatici per l'impianto di un sistema integrato per la gestione delle indagini sulle famiglie;
- g) la necessità di raccogliere in maniera strutturata e continua i *feed-back* provenienti dal lavoro sul campo in tutte le fasi del processo produttivo al fine migliore il sistema informativo e il processo stesso.

Lo sviluppo di un sistema così complesso e vincolato da requisiti così stringenti, progettato secondo un approccio basato sulla qualità, ha richiesto lo sviluppo e la messa in esercizio di un sistema informativo ad alto contenuto tecnologico (denominato Sigif – Sistema informativo per la gestione delle indagini sulle famiglie) realizzato con metodi, tecniche e strumenti innovativi. Le coordinate essenziali per l'implementazione di Sigif sono state, senza dubbio, da un lato l'implementazione di un sistema di comunicazione sicuro, disponibile ed affidabile realizzato



con tecnologie di base e consolidate e dall'altro la necessità di un sistema informatico capace di supportare il processo d'indagine in ogni sua fase.

Attualmente Sigif è regolarmente funzionante e supporta le attività degli attori coinvolti tramite l'integrazione di otto sotto-sistemi modulari ed integrati. L'integrazione funzionale e tecnologica è realizzata tramite un data base centrale (dal punto di vista concettuale e distribuito dal punto di vista fisico) dove tutti i flussi informativi ed i dati d'indagine sono organizzati e memorizzati.

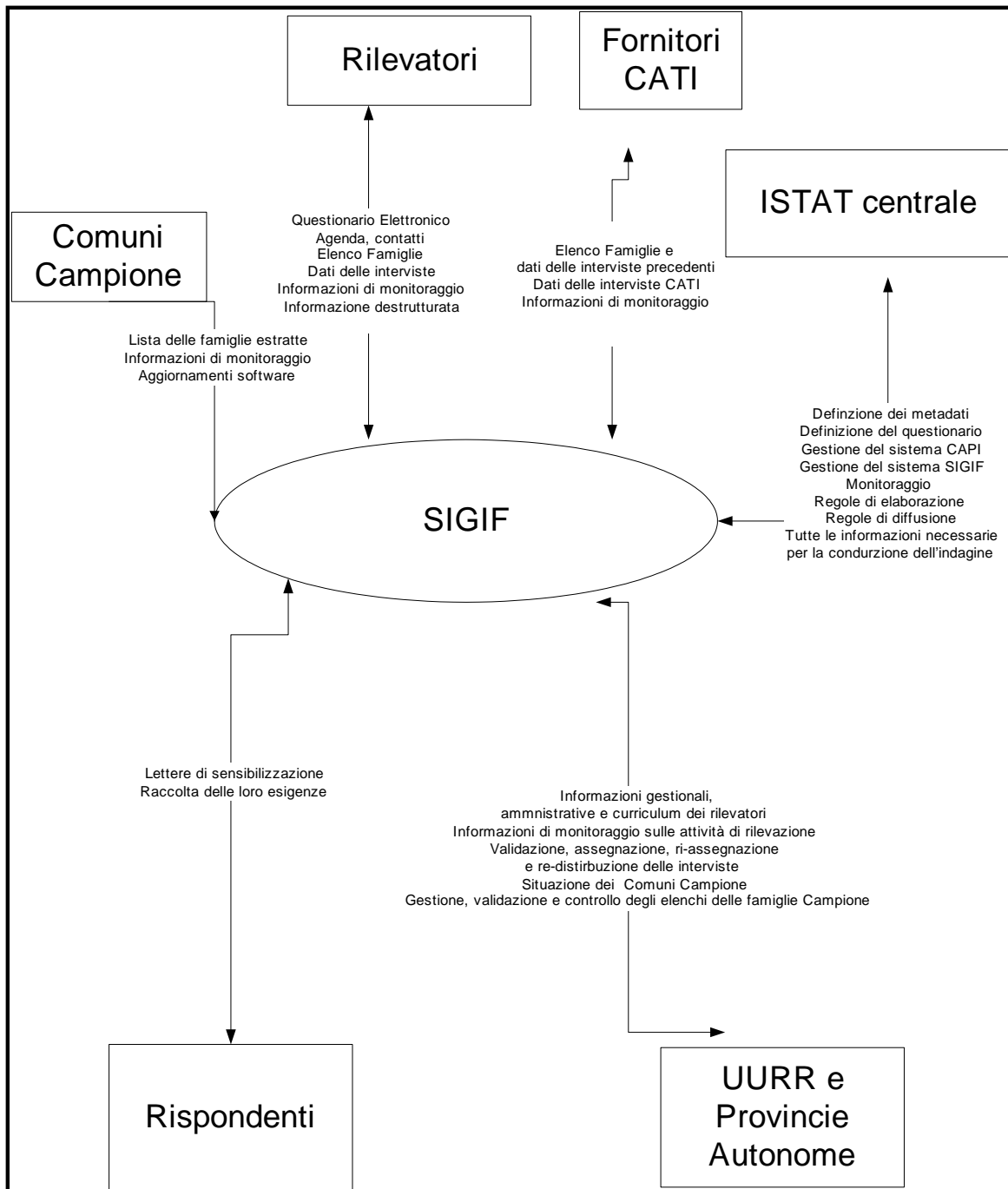
Nello schema seguente (riportato in figura 6.3) è rappresentato il diagramma di contesto del sistema dove sono indicati gli attori del processo ed i principali flussi dati scambiati.

**Figura 6.3 - Gli attori, i principali flussi scambiati ed il Sigif**

### *Gli attori*

- 1256 Comuni Campione responsabili dell'estrazione delle famiglie anagrafiche
- I 18 Uurr e le Province autonome di Trento e Bolzano. Il team complessivo dislocato presso gli uffici periferici è di circa 45 persone, tra referenti d'indagine e collaboratori. Tale team è responsabile dell'assistenza tecnico-metodologica ai Comuni, della selezione e formazione dei rilevatori, del coordinamento a livello locale del rilevatore e della supervisione del loro operato.
- I 311 rilevatori dislocati su tutto il territorio nazionale. Sono responsabili della conduzione delle interviste in modalità Capi
- Le strutture centrali dell'Istat (Dtps/Dccv e Dccv/Fol) responsabili della conduzione complessiva dell'indagine e della gestione e manutenzione del sistema Sigif. È coinvolto un team circa 50 persone tra responsabili ed operatori.
- Il fornitore del servizio Cati che conduce le interviste secondo le modalità definite dall'Istat
- I circa 300 mila rispondenti

*Il diagramma di contesto*



*I sottosistemi costituenti il Sigif sono sostanzialmente*

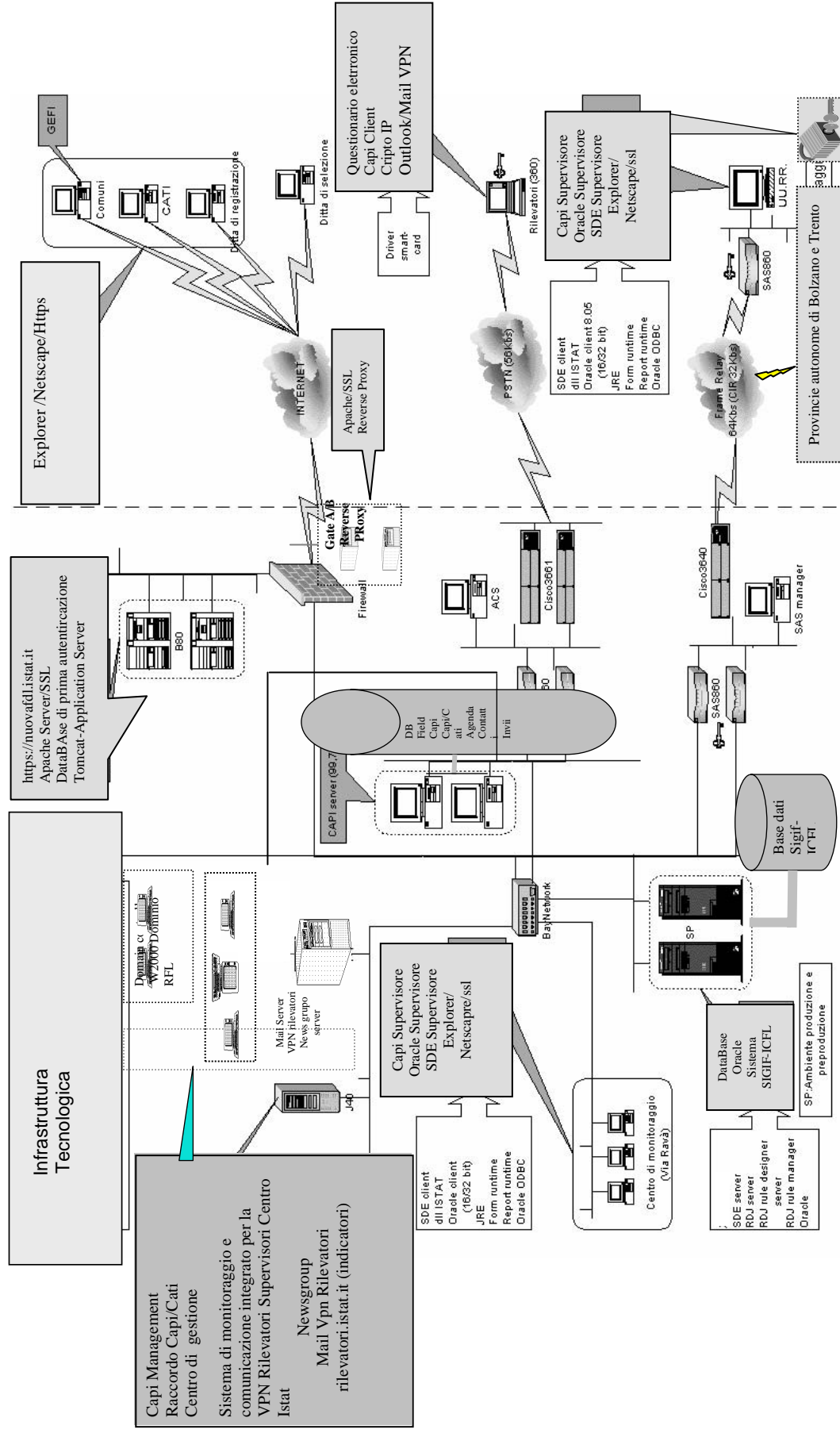
1. Sistema di gestione dei rilevatori Istat. Il sistema permette la gestione amministrativa e organizzativa della rete Istat tramite le funzionalità di supporto alla selezione e

formazione, alla presa in carico, ai compensi nonché alla gestione delle aree geografiche di rilevazione.

2. Il sottosistema dedicato alle fasi di definizione ed organizzazione del campione. Tale sistema è di supporto ai Comuni, agli Ur/Province autonome, ed ai responsabili d'indagine per le fasi:
  - di individuazione e gestione dei Comuni campione;
  - di acquisizione degli elenchi delle famiglie campione e di controllo e correzione ex-ante degli eventuali errori imputabili alla non corretta applicazione delle metodologie Istat e/o al non aggiornamento delle anagrafi;
  - di estrazione delle famiglie campione da parte dei Comuni, permettendo ai Comuni con anagrafe informatizzata di sfruttarne al meglio le funzionalità e a quelli privi di tali strumenti di memorizzare l'informazione secondo un tracciato standard tramite un software sviluppato e mantenuto dall'Istat.
3. Un sistema di gestione dei rispondenti finalizzato alla sensibilizzazione delle famiglie da intervistare e alla raccolta delle loro esigenze.
4. Il sistema Capi. Tale sistema rappresenta una delle componenti più complesse del sistema e verrà descritto in dettaglio nella sezione seguente.
5. Il sistema dei raccordo Capi/Cati che è descritto nella sezione seguente.
6. Un sistema integrato per il monitoraggio del processo. Tale sistema utilizzando i dati relativi al processo d'indagine memorizzati in Sigif permette sia di controllare in tempo reale il lavoro sul campo dei rilevatori Capi che di costruire degli indicatori sia relativi alla performance che alla qualità del processo d'indagine. Per ciascuna fase dell'indagine sono stati, rigorosamente, definiti gli indicatori a disposizione dei supervisori, la loro finalità, e l'utilizzatore cui sono destinati. Il loro scopo è di permettere di valutare tutte le operazioni dalla selezione degli intervistatori, all'estrazione del campione, alle operazioni sul campo, alla sensibilizzazione delle famiglie, alla predisposizione dei file, fino alla pubblicazione dei risultati, nonché a controllare il rispetto delle scelte metodologiche, delle procedure e dei tempi stabiliti.
7. Un sistema dedicato al processo di organizzazione delle informazione e alla definizione, trattamento, controllo e validazione, elaborazione e diffusione dei dati. Tale sottosistema è composto da:
  - Funzionalità generalizzate di definizione e gestione dei metadati d'indagine, del questionario e delle diverse versioni nonché dei metadati di processo e di aggregazione;
  - Funzionalità generalizzate di importazione ed esportazione dei dati;
  - Organizzazione e memorizzazione dei dati necessari ad ogni fase del processo di produzione (dati grezzi, dati intermedi, dati validati, dati anonimizzati, microdati e macrodati per la diffusione standard e/o generalizzata);
  - Controlli e correzioni quantitative;
  - Estrazione di dati per l'utilizzo da parte di software generalizzati standard (Scia, Rida, errori campionari);
  - Importazione dei dati intermedi provenienti dai processi di correzione con software generalizzato;
  - Controlli di coerenza nelle diverse entrate ed uscite dal sistema;
  - Applicazione degli algoritmi di correzione in base alla tecnica di rilevazione;
  - Funzionalità di trasformazione dei dati d'indagine validati in strutture dati anonimizzate pronte per la diffusione (applicazione della normativa sulla privacy in fase di diffusione del dato statistico);

- *Datawarehouse* statistici specifici integrati nel progetto strategico dell'Istituto "Sistema Informativo Generalizzato di Diffusione".
8. L'infrastruttura tecnologica globale (tecnologie, software di base e d'ambiente schematizzate in figura 6.4) capace di supportare ogni sottosistema. Le componenti cruciali per la realizzazione del sistema sono le state soluzioni di sicurezza della rete sia per le tecnologie di base (i rilevatori trasmettono i dati via telefono) che per le soluzioni *Secure-Web*. L' ambiente tecnologico standardizzato ed integrato è basato su:
- Un sistema di acquisizione unico di dati provenienti da enti esterni (Comuni, Ditte di rilevazione Cati, eccetera.) implementato con tecnologie *secure-Web* e secondo le regole contenute nel codice sulla privacy;
  - Un sistema Capi basato sulle 311 postazioni *client* dei rilevatori e dalle 50 dei supervisor, da un servente centrale, da un sistema di accesso remoto e dai dispositivi hardware e software per la gestione della sicurezza di rete. Il servente centrale è collocato all'interno della Intranet Sicura Istat ed i rilevatori potranno inviare le informazioni accedendovi in modo sicuro e trasferendo le stesse in maniera criptata rispettando tutte le regole tecniche contenute nel codice sulla privacy;
  - Un sistema basato su tecnologia Oracle distribuito sugli Uurr e su Bolzano e Trento tramite la intranet sicura dell' Istat;
  - Un sistema di elaborazione dei dati basato su tecnologie Oracle, Sas, procedure di elaborazione in C++ e software generalizzati;
  - Un sistema di archiviazione ed organizzazione dell'informazione in Oracle;
  - Un sistema di diffusione basato sui canali standard e pronto per essere generalizzato tramite le tecnologie di *business intelligence*.

Figura 6.4 - L'infrastruttura tecnologica



### 6.3.2 - Il sistema Capi ed il raccordo Capi/Cati

Il sistema integrato Cati-Capi è composto da due ambienti principali fisicamente separati ma concettualmente in collegamento tra loro: il servente Capi e il servente della ditta di rilevazioni Cati, totalmente gestito da tale ditta.

Il nucleo fondamentale dell'impianto è rappresentato, come già anticipato, dal sistema Sigif.

Attraverso l'utilizzo di procedure di validazione, i supervisor locali (o il centro) leggono settimanalmente le attribuzioni automatiche delle interviste ai rilevatori e ne confermano la correttezza, aggiornando il data base. Viene creato così l'input Capi da trasmettere ai rilevatori, leggendo le informazioni dal data base e aggiornando lo stesso in merito all'esecuzione dei diversi step della procedura. Il sistema Capi gestisce poi la trasmissione delle famiglie ai rilevatori e la ricezione dei contatti e delle interviste effettuate, aggiornando di conseguenza il data base, anche in seguito ad un processo di controllo delle trasmissioni effettuate.

Nello stesso tempo viene creato l'input Cati, sempre attraverso un doppio processo di lettura/aggiornamento. Il file estratto popolerà il data base della ditta Cati: gli operatori telefonici riceveranno automaticamente sul loro client i dati della famiglia da contattare, attraverso una procedura di schedulazione dei nominativi, e trasmetteranno al server le informazioni relative ai contatti e alle interviste effettuati.

Le informazioni di input, sia per il Capi sia per il Cati, sono comprensive, in caso di reintervista, dei quesiti rilevati nella precedente occasione di indagine e soggetti a conferma.

Alla chiusura del periodo di rilevazione vengono creati due output omogenei, leggendo dai rispettivi data base: uno per il Capi e l'altro per il Cati. Attraverso due processi simultanei vengono lette tutte le informazioni residenti sulle due diverse basi dati di output e viene creato un supporto di raccordo Cati/Capi.

A conclusione delle operazioni descritte, il sistema procede all'aggiornamento su Sigif dell'esito di ritorno delle famiglie campione e delle informazioni raccolte attraverso il questionario elettronico. Il data base terrà traccia quindi della tecnica di intervista utilizzata, del codice intervistatore, delle date e degli esiti dei tentativi di contatto, dell'esito definitivo, dei dati familiari e di tutti i dati rilevati attraverso la somministrazione del questionario individuale.

Dal Sigif vengono poi estratti i dati finali di output (file interviste individuali, file esiti definitivi, file dei tentativi di contatto, indicatori di qualità, file dei contatori delle regole, file per le interviste di controllo).

Il sistema Sigif è predisposto ad accogliere questionari con diversi tracciati, dovuti sia alla somministrazione del modulo ad-hoc una volta l'anno sia alla manutenzione adattativa o correttiva del questionario stesso.

## 7. Profili giuridici dell'attività degli intervistatori Capi dell'Istituto nazionale di statistica

### 7.1 - L'attività degli intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di lavoro come contenuto di una specifica prestazione contrattuale.

Nel suo nucleo essenziale, l'attività degli intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di lavoro consiste nello svolgimento di operazioni e nella realizzazione di comportamenti finalizzati alla corretta esecuzione delle interviste ad essi assegnate dall'Istat.

Tale attività è suscettibile di essere inquadrata, dal punto di vista giuridico, muovendo dal duplice presupposto che essa:

- 1) costituisce il contenuto della specifica prestazione che gli intervistatori si impegnano ad adempiere in base ad appositi contratti stipulati direttamente con l'Istat;
- 2) deve svolgersi nel rispetto delle norme sui trattamenti di dati personali per finalità statistiche effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale essendo funzionale alla realizzazione di una determinata rilevazione statistica ufficiale (precisamente, dell'indagine continua sulle Forze di lavoro prevista nel programma statistico nazionale e di cui è titolare l'Istat).

In generale, il rapporto tra intervistatori e Istat per lo svolgimento di rilevazioni statistiche da fonte diretta può articolarsi - sul piano giuridico e organizzativo - secondo tre diverse modalità distinte tra loro in base alla configurazione e alla titolarità dei relativi rapporti di lavoro:

- 1) rapporto mediato da enti pubblici territoriali in qualità di organi intermedi di rilevazione (per esempio comuni);
- 2) rapporto mediato da soggetti privati incaricati di svolgere, per conto dell'Istat, rilevazioni statistiche (o fasi di esse), secondo particolari modalità tecniche (per esempio Società che svolgono rilevazioni con tecnica Cati);
- 3) rapporto diretto tra Istat e intervistatori.

Le prime due modalità - che possiamo definire mediate o indirette - si caratterizzano per il fatto che in esse gli intervistatori non sono direttamente legati all'Istat da un rapporto di lavoro.

Ne discende che gli aspetti direttamente attinenti allo svolgimento della loro prestazione (trattamento economico, fiscale, previdenziale, assicurativo) sono regolati dai contratti individuali da essi stipulati, di volta in volta, con il soggetto committente o datore di lavoro e, conseguentemente, dalla normativa che a tali contratti risulti applicabile.<sup>1</sup>

La terza modalità, che definiremo diretta, prevede la stipula di contratti individuali tra l'Istat e gli intervistatori.

In questo caso, l'Istat si pone come datore di lavoro o committente nei confronti degli intervistatori, con tutto ciò che ne consegue circa la gestione dei relativi rapporti contrattuali.

Tale modalità diretta si realizza, appunto, nel rapporto tra intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di lavoro e Istat.

---

<sup>1</sup> Nel caso di intervistatori che siano già dipendenti di organi intermedi di rilevazione (ad es. dipendenti comunali), non occorrerà, di norma, la stipula di un contratto *ad hoc* risultando la specifica attività di rilevazione regolata (o regolabile) sulla base sia dei contratti individuali di lavoro sia delle eventuali norme contenute nei contratti collettivi.

L'Istat, infatti, provvede a stipulare direttamente contratti individuali di lavoro con gli intervistatori che vengono chiamati a far parte della rete Capi a seguito di apposite procedure di selezione.

Al riguardo, occorre chiarire che per l'Istat, in astratto, è possibile costituire direttamente rapporti di lavoro finalizzati allo svolgimento di attività di rilevazione ricorrendo a forme di lavoro c.d. flessibile (diverso cioè dal lavoro subordinato a tempo indeterminato) ovvero atipico (non inquadrabile nella tradizionale distinzione tra lavoro subordinato e lavoro autonomo).

La scelta - da effettuarsi nei limiti posti dalla normativa vigente in materia<sup>2</sup> - è legata al tipo di esigenze organizzative che si intende soddisfare ed al tipo di obiettivi che di volta in volta si intende perseguire, oltre che da ragioni di economicità ed efficienza.

Nel caso della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di lavoro si è scelto di procedere alla costituzione di rapporti con gli intervistatori riconducibili alle tipologie della collaborazione coordinata e continuativa e della prestazione d'opera.<sup>3</sup>

A prescindere dalla qualificazione giuridica del rapporto, i contratti stipulati tra l'Istat e gli intervistatori della rete Capi contengono una disciplina uniforme relativamente a:

- oggetto della prestazione richiesta all'intervistatore;
- modalità di svolgimento, luogo, durata e scioglimento del rapporto;
- determinazione del compenso;
- tutela della riservatezza dei dati personali e segreto statistico;
- modalità di consegna, uso e restituzione dei beni strumentali allo svolgimento della prestazione;
- obbligo di partecipazione alle riunioni d'istruzione e ai *debriefing* presso gli Uffici territoriali.

In considerazione della qualità di committente assunta dall'Istat, alcune informazioni sull'attività degli intervistatori acquisite attraverso il sistema di monitoraggio e controllo dell'indagine risultano necessarie e funzionali alla gestione dei relativi rapporti contrattuali.

Nell'ambito di tali informazioni possono farsi rientrare, a titolo esemplificativo:

- i dati sul numero delle interviste effettuate e validate;
- i dati sul numero e sull'esito delle reinterviste telefoniche di controllo effettuate dagli Uffici territoriali;
- i dati relativi alla partecipazione ai *debriefing* ed alle riunioni d'istruzione;
- altre informazioni riguardanti il comportamento tenuto dai rilevatori nei confronti degli intervistati e rispetto alle informazioni da questi acquisite.

Nel complesso, tali informazioni sono rilevanti per i seguenti scopi:

- determinazione del compenso spettante agli intervistatori (essendo questo commisurato al numero di interviste familiari concluse, trasmesse e validate e corrispondenti ai questionari compilati secondo le specifiche tecniche dettate dall'Istat);

---

<sup>2</sup> Sotto un profilo normativo generale, le condizioni (ed i limiti) posti all'utilizzo di forme di lavoro flessibile da parte delle PP.AA. sono definiti dall'art. 36 del d.lgs n. 165/2001 secondo cui queste "si avvalgono delle forme contrattuali flessibili di assunzione e di impiego del personale previste dal codice civile e dalle leggi sui rapporti di lavoro subordinato nell'impresa. I contratti collettivi nazionali provvedono a disciplinare la materia dei contratti a tempo determinato, dei contratti di formazione e lavoro, degli altri rapporti formativi e della fornitura di prestazioni di lavoro temporaneo" Ulteriori limiti, in sede di costituzione del rapporto, derivano dalla disciplina in tema di incompatibilità e di cumulo di incarichi dettata dall'art. 53 del medesimo d.lgs. n. 165/2001.

<sup>3</sup> La scelta tra l'utilizzo dell'una o dell'altra tipologia contrattuale dipende dalla circostanza che l'attività richiesta (svolgimento di rilevazioni statistiche), rispettivamente, non rientri ovvero rientri nell'oggetto della professione abitualmente svolta dal soggetto con cui l'Istat instaura il rapporto.



- eventuale scioglimento anticipato del rapporto (qualora risulti che l'attività dell'intervistatore non sia stata svolta in modo conforme agli indirizzi ed alle direttive tecniche impartite dall'Istat o alle prescrizioni contenute nel contratto).

## **7.2 - L'attività degli intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di lavoro come attività di trattamento di dati personali**

L'attività degli intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di Lavoro comporta lo svolgimento di una serie di operazioni di trattamento di dati personali e pertanto deve essere posta in essere conformemente a quanto prescritto dalle norme in materia di privacy.

In merito all'individuazione di tali norme, occorre precisare che esse sono contenute:

- sia nella normativa generale in materia di protezione dei dati personali (d.lgs n. 196/2003);
- sia nella normativa speciale in materia di trattamenti di dati personali finalizzati allo svolgimento di rilevazioni statistiche ufficiali (artt. 104-110, d.lgs n. 196/2003; d.lgs n. 322/1989; "codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale").

Dalla normativa generale in materia di protezione dei dati personali discende, innanzitutto, la necessità che gli intervistatori vengano designati dall'Istat quali "incaricati" del trattamento dei dati personali relativi all'indagine cui partecipano e che sia individuato l'ambito del trattamento ad essi consentito (art. 30, comma 2, d.lgs n. 196/2003).

Gli intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di Lavoro vengono formalmente designati "incaricati" del trattamento dei dati personali all'atto della stipula del contratto individuale con l'Istat. Tale contratto, infatti, contiene una specifica clausola al riguardo e, inoltre, indica dettagliatamente le operazioni di trattamento che gli intervistatori sono autorizzati a compiere.

L'intervistatore-incaricato del trattamento è tenuto al rispetto delle istruzioni impartitegli - direttamente o per il tramite del "responsabile"- dal soggetto "titolare" del trattamento dei dati personali, cioè dall'Istat<sup>4</sup> (art.30, comma 1, d.lgs n. 196/2003) .

Le istruzioni in materia di trattamento dei dati personali vengono impartite agli intervistatori della rete sia mediante specifiche prescrizioni contrattuali, sia attraverso le riunioni di istruzione iniziale e i *debriefing* periodici.

Tra tali istruzioni, particolarmente significative sono quelle volte all'adozione delle misure di sicurezza (art. 31, d.lgs n. 196/2003) idonee a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Sotto tale profilo, agli intervistatori vengono dettagliate, anche nel contratto, le regole e gli accorgimenti relativi all'uso e alla conservazione degli strumenti utilizzati per la raccolta, la ricezione e la trasmissione dei dati (PC e smart card).

Inoltre, specifiche prescrizioni contrattuali fanno divieto agli intervistatori di trattenere i documenti ricevuti, di utilizzare i nominativi delle famiglie se non in funzione dell'attività

---

<sup>4</sup> Le definizioni del profilo soggettivo, dei compiti e delle responsabilità del titolare, del responsabile e dell'incaricato del trattamento dei dati personali sono contenute nel d.lgs n. 196/2003 ("codice in materia di protezione dei dati personali"). Va rilevato che, in base agli atti organizzativi interni all'Istat, nel caso dell'indagine continua sulle Forze di lavoro titolare del trattamento dei dati personali è l'Istat medesimo, responsabile è il Direttore della Direzione centrale delle indagini su condizioni e qualità della vita.

oggetto della prestazione contrattuale, di avvalersi del lavoro svolto per l'Istat per altri scopi, di portarlo a conoscenza di altri enti o persone o divulgarlo in qualsiasi modo.

Sotto il profilo della normativa speciale in materia di trattamenti di dati personali finalizzati allo svolgimento di rilevazioni statistiche ufficiali, bisogna ricordare che gli intervistatori della rete Capi per l'indagine continua sulle Forze di Lavoro sono vincolati al segreto statistico (art. 9, d.lgs n. 322/1989) e tenuti al rispetto delle norme comportamentali dettate dal "codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema statistico nazionale", in particolare, di quelle relative alla raccolta dei dati (art.10).

Pertanto, gli intervistatori:

- rendono nota la propria identità (mediante l'esibizione del tesserino di riconoscimento ad essi appositamente rilasciato dall'Istat);
- indicano la propria funzione e le finalità della raccolta dei dati;
- forniscono le informazioni che ai sensi dell'art. 13 del d.lgs n. 196/2003 e dell'art. 6 del codice di deontologia e di buona condotta citato, devono essere rese ai rispondenti<sup>5</sup>, e rendono ogni altro chiarimento che consenta all'interessato di rispondere in modo adeguato e consapevole evitando comportamenti che possano configurarsi come artifici ed indebite pressioni;
- non svolgono contestualmente presso gli stessi interessati altre attività di raccolta di dati che non siano espressamente autorizzate dall'Istat;
- prestano particolare attenzione e diligenza nella raccolta dei dati personali provvedendo tempestivamente alla correzione degli errori e delle inesattezze delle informazioni acquisite nel corso dell'intervista.

---

<sup>5</sup> Tali informazioni riguardano: le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati; la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati; le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere; i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di responsabili o di incaricati; l'ambito di diffusione dei dati; i diritti degli interessati; gli estremi identificativi del titolare del trattamento e del responsabile del trattamento. Inoltre, deve essere rappresentata ai rispondenti l'eventualità che i dati raccolti possono essere trattati per ulteriori scopi statistici. Evidentemente su tutti questi aspetti gli intervistatori ricevono preventiva e completa istruzione da parte dell'Istat.

## Bibliografia

- Aipa. *La reingegnerizzazione dei Processi nella Pubblica Amministrazione*. Roma: Aipa, Giugno 1998.
- Argentero, Piergiorgio. *L'intervista di selezione, teoria - ricerca - pratica*. Milano: Franco Angeli, 1998.
- Atrostic, B.K., Bates, Nancy, Burt, Geraldine, Silberstein, Adriana. Winters, Franklin. *Nonresponse in Federal Household Surveys: new measures and New Insights*. International Conference on Survey Nonresponse. Portland-OR-U.S.A.: 1999.
- Balla, M. I., Guarino, A.. *The secure network of Istat*. Workshop on IT Security Management. Paris: 2001.
- Balestrino, Rossana, Bergamasco, Stefania, Budano, Gabriele, Toma, Antonio. *IT contribution to the management of complex process: the italian labour force survey*. Joint ECE/Eurostat/OECD meeting on the management of statistical information systems. Geneva: February 2003.
- Barton, Joe. *Effective calling strategies for interviewers on household surveys*. Survey Methodology Bulletin, 44,1/99. London: Office for National Statistics, 1999.
- Bergamasco, Stefania, Rotondi, Guido, Serbassi, Silvia, Toma, Antonio. *A complex software architecture for a Nation wide continuous longitudinal sample survey*. The 2002 International Conference on Software Engineering Research and Practice, SERP'02. Las Vegas, USA: June 24-27, 2002.
- Bergamasco, Stefania, Budano, Gabriele, Quattrociochi, Luciana, Toma, Antonio. *The new Istat network for capturing interview data: the technological architecture*. Presented at joint ETK-NTTS 2001 Conference for official statistic. Crete: 18-22 June 2001.
- Bergamasco, Stefania, Budano, Gabriele, Toma, Antonio. *Business Process Reengineering aimed to re-design a statistical production process: a case study the 'new interviewers' network*. Presented at joint ETK-NTTS 2001 Conference for official statistics. Crete: 18-22 June 2001.
- Bergamasco, Stefania, Gandolfo, Marina, Terracina, Susanna, Toma, Antonio. *Workflow Analysis: A Methodology for Analysing Statistics Production Process, Q2001*. Stockholm: May 2001.
- Bergamasco, Stefania, e Toma, Antonio. *Action workflow analysis-conversation for action - I nuovi processi per la gestione della rete di rilevazione per l'indagine sulle Forze di lavoro*. V Conferenza Nazionale di Statistica. Roma: November 2000.
- Brackstone, Gordon. *Managing Data Quality in Statistical Agency, Survey Methodology*. Vol .25, No. 2, pp. 139-149. Canada: Statistics Canada, December 1999.
- Brackstone, Gordon. *Managing Data at Statistics Canada, Survey, Proceeding of Statistical Quality Seminar 2000*. Canada: KNSO & IMF, December 2000.
- Camburn, Donald P., Gunther-Mohr, Carol, Lessler, Judith T. *Developing New Models of Interviewer Training*. Research Triangle Institute. NC - U.S.A: 1999.
- Champy, James, e Hammer, Michael. *Reengineering the corporation: a manifest for business revolution*. New York: Harper Collins, 1993.
- Council Regulation (EC) n. 577/98 on the Organisation of the EU Labour Force Survey.
- Davenport, TH. *Process innovation: reengineering work through information technology*. Boston: Harvard Business Scholl Press, 1993.

- Demarco, Tom. *The Deadline: A Novel About Project Management*. Dorset House, July 1997.
- Department of Defense (DoD). *Framework for Managing Process Improvement Section 11: BRE, TQM, and Information Engineering*. USA: 1994.
- Eurostat 2000. *Definition of Quality in Statistics*. (Document Eurostat/ A4/ Quality/ 00/ General/ Definition). Luxembourg: 2000.
- Falorsi, Stefano, Rinaldelli, Claudia, Russo, Aldo. *Obiettivi conoscitivi e disegno di rilevazione delle principali indagini ripetute nel tempo condotte dall' Istat sugli individui e sulle famiglie*. Rivista di Statistica Ufficiale, 1. Milano: Franco Angeli, 2001.
- Flores Fernando. Winograd, T. *Calcolatori e conoscenza - un nuovo approccio alla progettazione delle tecnologie dell'informazione*. Milano: Biblioteca della EST - Edizioni Scientifiche e Tecniche Mondadori, 1987.
- Flores, R., Medina-Mora, R., Wong, Harry K.T., *Action Workflow as the enterprise integration technology*. Bulletin of the Technical Committee of Data Engineering. June, 1993.
- Fontana, F. *Lo sviluppo del personale*. Torino: G. Ciappichelli Editore, 1994.
- Gambino, J.G., Singh, M.P., Dofour, J., Kennedy, B. Lindeyer, J.. *Methodology of the Canadian Labour Force Survey*. Statistics Canada Household Survey Methods Division, 1998.
- Hollingsworth, David. *Management Coalition The Workflow Reference Model*. Document Number TC00-1003, WFMC. 1995.
- Istat. *Manuale di tecniche di indagine*. Roma: Istat, 1989. Italian Privacy Regulation. *Decreto Legislativo n.196/2003, Codice in materia di Protezione dei Dati Personali*. 30 June 2003.
- Martin, Jean, e Beerten, Roeland. *The Effect of Interviewer Characteristics on Survey Response Rates*. UK: Office for National Statistics, 1999.
- Mc Carty, Jaki Stanley, Johnson, Jay V, Ott, Kathy. *Exploring the Relationship Between Survey Participation and Survey Sponsorship: what do Respondents and No respondents think of Us?*. VA-U.S.A: Fairfax, 1999.
- Q2001 *Proceedings, International Conference on Quality in Official Statistics*. Stockholm: 14-15 May, 2001
- Rebora, Gianfranco. *Manuale di organizzazione aziendale* Roma: Carocci, , 2001.
- Searl, J. R. *Speech acts*. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.
- Spencer, L.M., Hay/Mac, Ber. *Il reengineering delle risorse umane*. Roma: IL sole 24ore libri, 1997. Istat. *La nuova rilevazione Forze di Lavoro*. Roma: Istat, Giugno 2004.  
<http://www.istat.it/Lavoro/index.htm>

R.T.I. CSR srl - SYSTEM GRAPHIC srl  
In corco di stampa presso lo stabilimento: CSR - Copie 850  
Via di Pietralata,157 – Roma




## **Metodi e Norme - Nuova serie - Volumi pubblicati**

### **Anno 1998**

2. *Vecchie e nuove fonti: l'integrazione fra dati statistici e dati amministrativi per la contabilità nazionale. I servizi alle famiglie*
3. *La nuova indagine sulle vendite al dettaglio. Aspetti metodologici e contenuti innovativi*



### **Anno 1999**

4. *Numeri indici del commercio con l'estero*
5. *Elenco dei comuni al 1° gennaio 1999* 

### **Anno 2000**

6. *L'indice del costo della vita valevole ai fini dell'applicazione della scala mobile delle retribuzioni. Dalle origini alla cessazione (1945-97)*
7. *Le nuove stime dei consumi finali delle famiglie secondo il Sistema Europeo dei Conti SEC95*

### **Anno 2001**

8. *La nuova indagine sulle cause di morte. La codifica automatica, il bridge coding e altri elementi innovativi*
9. *Il settore delle costruzioni in contabilità nazionale. I nuovi standard europei dettati dal SEC95*
10. *Indagini sociali telefoniche. Metodologia ed esperienze della statistica ufficiale*
11. *Elenco dei comuni al 31 maggio 2001* 
12. *Classificazione delle professioni* 

### **Anno 2002**

13. *Le statistiche culturali in Europa*
14. *Gli investimenti lordi di contabilità nazionale dopo la revisione: nota metodologica*
15. *Panel Europeo sulle famiglie*

### **Anno 2003**

16. *Metodi statistici per il record linkage*
17. *Metodologia e organizzazione dell'indagine multiscopo sulla domanda turistica "Viaggi e vacanze"*
18. *Classificazione delle attività economiche. Ateco 2002*


### **Anno 2004**


19. *Inventario sulle fonti e metodi di calcolo per le valutazioni a prezzi costanti - Italia*
20. *Metodologia e tecniche di tutela della riservatezza nel rilascio di informazione statistica*
21. *Metodologia di stima degli aggregati di contabilità nazionale a prezzi correnti*
22. *Numeri indici dei prezzi alla produzione dei prodotti industriali venduti sul mercato interno - Base 2000=100*

### **Anno 2005**

23. *I conti economici nazionali per settore istituzionale: le nuove stime secondo il Sec 95*
24. *La rete di intervistatori Capi dell'Istat per la conduzione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro*

---

 dati forniti su floppy disk

 dati forniti su cd-rom







*Produzione editoriale  
&  
Altri servizi*

# La produzione editoriale

## LE PUBBLICAZIONI A CARATTERE GENERALE

**Annuario statistico italiano 2004**  
pp. XXIV-808+1 cd-rom; € 43,50  
ISBN 88-458-1119-0

**Bollettino mensile di statistica**  
pp. 208 circa; € 11,00  
ISSN 0021-3136

**Compendio statistico italiano 2004**  
pp. 360; € 10,00  
ISBN 88-458-0857-2

**Italian Statistical Abstract 2002**  
pp. 308; € 10,00  
ISBN 88-458-1094-1

**Metodologie e tecniche di tutela della riservatezza nel rilascio di informazione statistica**  
*Metodi e norme*, n. 20, edizione 2004  
pp. 196; € 12,50  
ISBN 88-458-1148-4

**Proceedings of the 17<sup>th</sup> Roundtable on Business Survey Frames Rome, 26-31 October 2003**  
Volume I e II  
*Essays*, n. 15/2004  
pp. 546; € 34,00  
ISBN 88-458-1128-X

**Rapporto annuale**  
La situazione del Paese nel 2003  
pp. XXXII-516; € 23,00  
ISBN 88-458-1109-3  
ISSN 1594-3135

**Rapporto annuale**  
La situazione del Paese nel 2003  
pp. XXXII-516+1 cd-rom; € 28,00  
ISBN 88-458-1110-7

## LE NOVITÀ EDITORIALI A CARATTERE TEMATICO

### AMBIENTE E TERRITORIO

**Contabilità ambientale e "risposte" del sistema socio-economico: dagli schemi alle realizzazioni**  
*Annali di statistica*, n. 1 - Roma 2003  
pp. 616; € 36,00  
ISBN 88-458-0658-8

**Principali fattori agricoli di pressione sull'ambiente (\*) - Anno 1998**  
*Argomenti*, n. 27, edizione 2003  
pp. 288+1 disk; € 25,00  
ISBN 88-458-1088-7

### POPOLAZIONE

**Popolazione e movimento anagrafico dei comuni**  
anno 2002  
*Annuari*, n. 15, edizione 2004  
pp. 268+1 cd-rom; € 25,00  
ISBN 88-458-1137-9

**Tavole di mortalità della popolazione italiana**  
anno 2000  
*Informazioni*, n. 28, edizione 2004  
pp. 312; € 24,00  
ISBN 88-458-1138-7

### SANITÀ E PREVIDENZA

**Applying Acs to Causes of Death Statistics in Italy**  
*Some Clues on Implementation, Bridge Coding and Further Steps*  
*Essays*, n. 13/2004  
pp. 80; € 8,00  
ISBN 88-458-0852-1

**Gli assicurati alle gestioni pensionistiche invalidità, vecchiaia e superstiti (\*)**  
anno 2002  
*Informazioni*, n. 24, edizione 2004  
pp. 76; € 8,00  
ISBN 88-458-1133-6

**I bilanci consuntivi degli enti previdenziali (\*)**  
anno 2002  
*Informazioni*, n. 31, edizione 2004  
pp. 110+1 cd-rom; € 16,50  
ISBN 88-458-1142-5

**Death Certificate and Certification Practices: an International Comparison**  
*Essays*, n. 14/2004  
pp. 80; € 8,00  
ISBN 88-458-0853-X

**Dimissioni dagli istituti di cura per aborto spontaneo in Italia**  
anno 2001  
*Informazioni*, n. 33, edizione 2004  
pp. 88; € 8,00  
ISBN 88-458-1144-1

**Informazione statistica e politiche per la promozione della salute**  
Atti del convegno  
Roma 10-11-12 settembre 2002  
pp. 408+1 cd-rom; € 36,50  
ISBN 88-458-1135-2

**L'interruzione volontaria di gravidanza in Italia**  
anni 2000-2001  
*Informazioni*, n. 38, edizione 2004  
pp. 126; € 11,50  
ISBN 88-458-0855-6

**Le notifiche di malattie infettive in Italia**  
anno 2002  
*Informazioni*, n. 2, edizione 2005  
pp. 128; € 22,00  
ISBN 88-458-0862-7

**Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (\*)**  
I - I trattamenti pensionistici  
anno 2002  
*Annuari*, n. 3, edizione 2004  
pp. 116+1 cd-rom; € 15,50  
ISBN 88-458-1122-0

Le pubblicazioni con (\*) sono riportate in più settori editoriali



## Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (\*)

II - I beneficiari delle prestazioni pensionistiche - Anno 2002  
*Annuari*, n. 4, edizione 2005  
pp. 156+1 cd-rom; € 17,50  
ISBN 88-458-0864-5

## CULTURA

### I diplomati e lo studio (\*)

Percorsi di studio e di lavoro dei diplomati - Indagine 2001  
*Informazioni*, n. 30, edizione 2003  
pp. 108+1 disk; € 15,50  
ISBN 88-458-1082-8

### I laureati e lo studio (\*)

Inserimento professionale dei laureati - Indagine 2001  
*Informazioni*, n. 8, edizione 2004  
pp. 112+1 disk; € 15,50  
ISBN 88-458-1105-0

### I laureati e il mercato del lavoro (\*)

Inserimento professionale dei laureati - Indagine 2001  
*Informazioni*, n. 31, edizione 2003  
pp. 292+2 disk; € 25,00  
ISBN 88-458-1083-6

### La produzione libraria nel 2002

Dati definitivi  
*Informazioni*, n. 22, edizione 2004  
pp. 80; € 7,50  
ISBN 88-458-1131-X

### Statistiche culturali

anni 2000-2001  
*Annuari*, n. 42, edizione 2004  
pp. 252; € 20,00  
ISBN 88-458-1136-0

## FAMIGLIA E SOCIETÀ

### Alcuni indicatori del mercato del lavoro dal Panel europeo sulle famiglie (\*)

Italia, anni 1994-2000  
Europa, anni 1994-1999  
*Informazioni*, n. 26, edizione 2003  
pp. 128+1 disk; € 15,50  
ISBN 88-458-1075-5

### I consumi delle famiglie

anno 2002  
*Annuari*, n. 9, edizione 2004  
pp. 180+1 disk; € 17,50  
ISBN 88-458-1101-8

### Famiglie, abitazioni e zona in cui si vive

anno 2002  
*Informazioni*, n. 36, edizione 2003  
pp. 104+1 disk; € 15,50  
ISBN 88-458-1092-5

### I servizi pubblici e di pubblica utilità: utilizzo e soddisfazione anno 2002

*Informazioni*, n. 27, edizione 2004  
pp. 164+1 cd-rom; € 19,00  
ISBN 88-458-1130-1

### La sicurezza dei cittadini. Reati, vittime, percezione della sicurezza e sistemi di protezione (\*)

anno 2002  
*Informazioni*, n. 18, edizione 2004  
pp. 280+1 cd-rom; € 27,00  
ISBN 88-458-1124-7

### La situazione finanziaria delle famiglie e degli individui in Italia e in Europa

anni 1994-2000  
*Informazioni*, n. 6, edizione 2004  
pp. 208+1 disk; € 25,00  
ISBN 88-458-1103-4

### I viaggi in Italia e all'estero nel 2003 (\*)

*Informazioni*, n. 1, edizione 2005  
pp. 96+1 cd-rom; € 12,50  
ISBN 88-458-0861-0

## PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### Gli assicurati alle gestioni pensionistiche invalidità, vecchiaia e superstiti (\*)

anno 2002  
*Informazioni*, n. 24, edizione 2004  
pp. 76; € 8,00  
ISBN 88-458-1133-6

### I bilanci consuntivi degli enti previdenziali (\*)

anno 2002  
*Informazioni*, n. 31, edizione 2004  
pp. 110+1 cd-rom; € 16,50  
ISBN 88-458-1142-5

### I bilanci consuntivi delle amministrazioni provinciali

anno 2001  
*Informazioni*, n. 23, edizione 2004  
pp. 44+1 cd-rom; € 13,00  
ISBN 88-458-1132-8

### I bilanci consuntivi e i servizi delle Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura

anno 2000  
*Informazioni*, n. 9, edizione 2004  
pp. 56+1 disk; € 13,00  
ISBN 88-458-1106-9

### Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (\*)

I - I trattamenti pensionistici anno 2002  
*Annuari*, n. 3, edizione 2004  
pp. 116+1 cd-rom; € 15,50  
ISBN 88-458-1122-0

### Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (\*)

II - I beneficiari delle prestazioni pensionistiche - Anno 2002  
*Annuari*, n. 4, edizione 2005  
pp. 156+1 cd-rom; € 17,50  
ISBN 88-458-0864-5

### Statistiche sulla ricerca scientifica (\*)

Consuntivo 2000  
Previsioni 2001-2002  
*Informazioni*, n. 1, edizione 2004  
pp. 94; € 7,50  
ISBN 88-458-1096-8

## GIUSTIZIA

### La criminalità minorile nei grandi centri urbani

anno 2001  
*Informazioni*, n. 33, edizione 2003  
pp. 88+1 disk; € 12,50  
ISBN 88-458-1085-2

### Durate e funzionalità del processo civile dopo la riforma del giudice unico di primo grado

anni 2001-2002  
*Informazioni*, n. 32, edizione 2004  
pp. 228+1 cd-rom; € 25,00  
ISBN 88-458-1143-3

### La sicurezza dei cittadini. Reati, vittime, percezione della sicurezza e sistemi di protezione (\*)

anno 2002  
*Informazioni*, n. 18, edizione 2004  
pp. 280+1 cd-rom; € 27,00  
ISBN 88-458-1124-7

### Statistiche giudiziarie civili

anno 2002  
*Annuari*, n. 11, edizione 2004  
pp. 252; € 20,00  
ISBN 88-458-1140-9

### Statistiche giudiziarie penali

anno 2002  
*Annuari*, n. 11, edizione 2004  
pp. 544; € 31,00  
ISBN 88-458-1121-2

## CONTI NAZIONALI

### Contabilità nazionale Tomo 1 - Conti economici nazionali - Anni 1992-2003

*Annuari*, n. 9, edizione 2005  
pp. 236; € 22,00  
ISBN 88-458-0862-9

### Valore aggiunto ai prezzi di base dell'agricoltura per regione

anni 1998-2003  
*Informazioni*, n. 39, edizione 2004  
pp. 136+1 cd-rom; € 16,50  
ISBN 88-458-0860-2

## LAVORO

### Alcuni indicatori del mercato del lavoro dal Panel europeo sulle famiglie (\*)

Italia, anni 1994-2000  
Europa, anni 1994-1999  
*Informazioni*, n. 26, edizione 2003  
pp. 128+1 disk; € 15,50  
ISBN 88-458-1075-5

### Classificazione delle attività economiche - Ateco 2002

+ Guida alla classificazione  
*Metodi e norme*, n. 18, edizione 2003  
pp. 404 + 32; € 25,50  
ISBN 88-458-1086-0

### I diplomati e lo studio (\*)

Percorsi di studio e di lavoro dei diplomati - Indagine 2001  
*Informazioni*, n. 30, edizione 2003  
pp. 108+1 disk; € 15,50  
ISBN 88-458-1082-8

### Forze di lavoro

Media 2003  
*Annuari*, n. 9, edizione 2004  
pp. 296; € 20,00  
ISBN 88-458-0859-9

### I laureati e lo studio (\*)

Inserimento professionale dei laureati - Indagine 2001  
*Informazioni*, n. 8, edizione 2004  
pp. 112+1 disk; € 15,50  
ISBN 88-458-1105-0

### I laureati e il mercato del lavoro (\*)

Inserimento professionale dei laureati - Indagine 2001  
*Informazioni*, n. 31, edizione 2003  
pp. 292+2 disk; € 25,00  
ISBN 88-458-1083-6

### L'organizzazione dei tempi di lavoro: la diffusione degli orari "atipici"

*Argomenti*, n. 28, edizione 2004  
pp. 212; € 20,00  
ISBN 88-458-1116-6

### Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (\*)

I - I trattamenti pensionistici anno 2002  
*Annuari*, n. 3, edizione 2004  
pp. 116+1 cd-rom; € 15,50  
ISBN 88-458-1122-0

### Statistiche della previdenza e dell'assistenza sociale (\*)

II - I beneficiari delle prestazioni pensionistiche - Anno 2002  
*Annuari*, n. 4, edizione 2005  
pp. 156+1 cd-rom; € 17,50  
ISBN 88-458-0864-5

## PREZZI

### Numeri indici dei prezzi alla produzione dei prodotti industriali venduti sul mercato interno

Base 2000=100  
*Metodi e norme*, n. 22, edizione 2004  
pp. 96; € 8,00  
ISBN 88-458-0856-4

### Il valore della moneta in Italia dal 1861 al 2003

*Informazioni*, n. 21, edizione 2004  
pp. 168; € 12,50  
ISBN 88-458-1127-1

## AGRICOLTURA

### Aspetti socio-rurali in agricoltura

anno 1999  
*Argomenti*, n. 26, edizione 2003  
pp. 288; € 20,00  
ISBN 88-458-1087-9

### Principali fattori agricoli di pressione sull'ambiente (\*)

anno 1998  
*Argomenti*, n. 27, edizione 2003  
pp. 288+1 disk; € 25,00  
ISBN 88-458-1088-7

## INDUSTRIA

### I consumi energetici delle imprese industriali

anno 2001  
*Informazioni*, n. 29, edizione 2004  
pp. 44+1 cd-rom; € 13,00  
ISBN 88-458-1139-5

### Conti economici delle imprese (\*)

anno 2000  
*Informazioni*, n. 6, edizione 2005  
pp. 128+1 cd-rom; € 17,00  
ISBN 88-458-0868-8

### La produzione dell'industria dei prodotti chimici e delle fibre sintetiche e artificiali

Statistica per trimestri - Anno 2001  
*Informazioni*, n. 34, edizione 2003  
pp. 56+1 disk; € 12,50  
ISBN 88-458-1089-5

### La produzione dell'industria tessile e dell'abbigliamento

Statistica per trimestri - Anno 2002  
*Informazioni*, n. 20, edizione 2004  
pp. 56+1 cd-rom; € 13,00  
ISBN 88-458-1126-3

### Statistica annuale della produzione industriale - Anno 2002

*Informazioni*, n. 37, edizione 2004  
pp. 50+1 cd-rom; € 13,00  
ISBN 88-458-1151-4

### Statistiche sulla ricerca scientifica (\*)

Consuntivo 2000  
Previsioni 2001-2002  
*Informazioni*, n. 1, edizione 2004  
pp. 94; € 7,50  
ISBN 88-458-1096-8

### Statistiche sull'innovazione nelle imprese

anni 1998-2000  
*Informazioni*, n. 12, edizione 2004  
pp. 172; € 14,00  
ISBN 88-458-1112-3

## SERVIZI

### Conti economici delle imprese (\*)

anno 2000  
*Informazioni*, n. 6, edizione 2005  
pp. 128+1 cd-rom; € 17,00  
ISBN 88-458-0868-8

### Statistiche del trasporto aereo

anno 2002  
*Informazioni*, n. 3, edizione 2005  
pp. 44+1 cd-rom; € 13,00  
ISBN 88-458-0865-3

### Statistiche del turismo

anno 2002  
*Informazioni*, n. 34, edizione 2004  
pp. 140+1 cd-rom; € 16,50  
ISBN 88-458-1145-X

### Statistiche sulla ricerca scientifica (\*)

Consuntivo 2000  
Previsioni 2001-2002  
*Informazioni*, n. 1, edizione 2004  
pp. 94; € 7,50  
ISBN 88-458-1096-8

### I viaggi in Italia e all'estero nel 2003 (\*)

*Informazioni*, n. 1, edizione 2005  
pp. 96+1 cd-rom; € 12,50  
ISBN 88-458-0861-0

## COMMERCIO ESTERO

### Commercio estero e attività internazionali delle imprese 2003

1. Merci, servizi, investimenti diretti  
2. Paesi, settori, regioni  
+ *L'Italia nell'economia internazionale*  
*Rapporto ICE 2003-2004* + 1 cd-rom  
+ Sintesi del Rapporto ICE  
*Annuari*, n. 6, edizione 2004  
pp. 368 + 440 + 376 + 48  
€ 100,00 (in cofanetto)  
ISBN 88-458-1120-4

**5° CENSIMENTO GENERALE DELL'AGRICOLTURA  
22 OTTOBRE 2000**

**Caratteristiche strutturali delle aziende agricole**

Fascicolo nazionale; € 25,00  
Fascicoli regionali; € 22,00  
Fascicoli provinciali; € 22,00

**Caratteristiche tipologiche delle aziende agricole**

Fascicolo nazionale; € 20,00  
Fascicoli regionali; € 14,00

**VOLUMI TEMATICI**

**La coltivazione della vite in Italia**

Volume I - Caratteristiche generali  
pp. 300; € 26,50; ISBN 88-458-1280-4  
Volume II - Vitigni  
pp. 248; € 22,00; ISBN 88-458-1281-2

**La donna in agricoltura**

pp. 316; € 14,00; ISBN 88-458-1284-7

**Le imprese agricole**

pp. 338; € 22,00; ISBN 88-458-1283-9

**Le infrastrutture delle aziende agricole**

pp. 150; € 11,50; ISBN 88-458-1279-0

**La zootecnia in Italia**

pp. 380; € 26,50; ISBN 88-458-1282-0

**Organizzazione e atti del 5° Censimento generale  
dell'agricoltura**

pp. 152; € 14,00; ISBN 88-458-1287-1

**14° CENSIMENTO GENERALE DELLA POPOLAZIONE E  
DELLE ABITAZIONI - 21 OTTOBRE 2001**

**Primi risultati**

pp. 300+1 cd-rom; € 25,00; ISBN 88-458-0689-8

**Popolazione legale**

pp. 312+1 cd-rom; € 27,00; ISBN 88-458-1069-0

**8° CENSIMENTO GENERALE DELL'INDUSTRIA E DEI  
SERVIZI - 22 OTTOBRE 2001**

**Imprese, istituzioni e unità locali**

Fascicolo nazionale; € 31,50  
Fascicoli regionali; € 22,00  
Fascicoli provinciali; € 14,00

Per gli utenti che acquistano oltre 10 volumi dei *PRODOTTI CENSUARI* è previsto uno sconto del 25%.

## *Altri prodotti e servizi*

### *ABBONAMENTI 2005*

L'abbonamento consente di disporre di tutte le informazioni relative al settore tematico prescelto, diffuse attraverso le pubblicazioni edite nel 2005, accompagnate, ove previsto, da supporto informatico (floppy disk, cd-rom). Gli abbonati riceveranno per posta i prodotti che saranno via via pubblicati nel/i settore/i prescelto/i, editi nell'anno di sottoscrizione dell'abbonamento, e appartenenti alle seguenti collane: Annuari, Argomenti, Informazioni, Metodi e norme, Monografie regionali e Annali di statistica. Oltre all'abbonamento ai singoli settori editoriali è prevista la modalità di abbonamento "Tutti i settori escluso il commercio estero" che comprende tutta la produzione editoriale dell'Istituto edita nel 2005, ad esclusione dei prodotti riguardanti il commercio estero e i censimenti. L'abbonamento all'area "Generale", infine, comprende 11 numeri del *Bollettino mensile di statistica* e l'*Annuario statistico italiano*. Tutti coloro che sottoscriveranno un abbonamento anche ad un solo settore riceveranno, gratuitamente, una copia del *Rapporto annuale*. Per meglio comprendere il sistema degli abbonamenti è possibile visionare, sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it), l'elenco 2003 e l'elenco 2004 delle pubblicazioni inviate agli abbonati alle edizioni 2003 e 2004.

**Per sottoscrivere gli abbonamenti si può utilizzare il modulo riportato nella pagina seguente.**

*WWW.ISTAT.IT*

Nel sito Internet è possibile informarsi sulla produzione editoriale più recente, richiedere prodotti e servizi offerti dall'Istat, leggere e prelevare i comunicati stampa, accedere alle Banche Dati, collegarsi con altri siti nazionali e internazionali. Inoltre, da novembre 2004, è possibile consultare il catalogo della produzione editoriale on-line, dove ci sono tutte le informazioni relative ai prodotti a partire dalle edizioni 2000.

Ulteriori informazioni possono essere richieste a:

**ISTAT - Direzione Centrale per la diffusione della cultura e dell'informazione statistica - SID/D**

**Via Cesare Balbo, 16 - 00184 ROMA - Tel. 0646733278/80 - Fax 0646733477 - e-mail: [marketing@istat.it](mailto:marketing@istat.it)**

# Abbonamenti 2005

Inviare questo modulo via fax al numero 0646733477 oppure spedire in busta chiusa a:  
**Istituto nazionale di statistica - DCDS - Commercializzazione e Marketing - Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma**  
**Per ulteriori informazioni telefonare ai numeri 0646733278/79/80**

Desidero sottoscrivere i seguenti abbonamenti per l'anno 2005:

## TIPOLOGIE DI ABBONAMENTO

## PREZZI

	ITALIA Euro	ESTERO Euro
Generale (Bollettino mensile di statistica, Annuario statistico italiano)	<input type="checkbox"/> 150,00	<input type="checkbox"/> 170,00
Ambiente e territorio	<input type="checkbox"/> 50,00	<input type="checkbox"/> 55,00
Popolazione (escluso censimenti)	<input type="checkbox"/> 80,00	<input type="checkbox"/> 90,00
Sanità e previdenza	<input type="checkbox"/> 150,00	<input type="checkbox"/> 160,00
Cultura	<input type="checkbox"/> 80,00	<input type="checkbox"/> 90,00
Famiglia e società	<input type="checkbox"/> 120,00	<input type="checkbox"/> 130,00
Pubblica amministrazione	<input type="checkbox"/> 100,00	<input type="checkbox"/> 110,00
Giustizia	<input type="checkbox"/> 60,00	<input type="checkbox"/> 70,00
Conti nazionali	<input type="checkbox"/> 100,00	<input type="checkbox"/> 110,00
Lavoro	<input type="checkbox"/> 100,00	<input type="checkbox"/> 110,00
Prezzi	<input type="checkbox"/> 50,00	<input type="checkbox"/> 55,00
Agricoltura (escluso censimenti)	<input type="checkbox"/> 50,00	<input type="checkbox"/> 55,00
Industria (escluso censimenti)	<input type="checkbox"/> 100,00	<input type="checkbox"/> 110,00
Servizi	<input type="checkbox"/> 100,00	<input type="checkbox"/> 110,00
Tutti i settori (escluso commercio estero e censimenti)	<input type="checkbox"/> 800,00	<input type="checkbox"/> 900,00

Per un totale di \_\_\_\_\_  
 Eventuale sconto (a) \_\_\_\_\_  
 Importo da pagare \_\_\_\_\_

Qualunque abbonamento, anche a un solo settore, comprende l'invio di una copia del *Rapporto annuale*.

(a) Sconti e agevolazioni: il Sistan, gli Enti pubblici e le Università usufruiscono di uno sconto del 20% solo se sottoscrivono l'abbonamento direttamente con l'Istat.

RICHIEDENTE ABBONAMENTO	
Cognome _____	Nome _____
Ente _____	Qualifica _____
Codice fiscale/ P. IVA	
Indirizzo _____	CAP _____ Città _____
Prov. _____	Tel. _____ Fax _____
E-mail _____	
Data _____	Firma _____
DESTINATARIO DEI PRODOTTI (SE DIVERSO DAL RICHIEDENTE)	
Cognome _____	Nome _____
Ente _____	Indirizzo _____
CAP _____	Città _____ Tel. _____ Fax _____
MODALITÀ DI PAGAMENTO:	
Gli importi dovranno essere versati dall'acquirente, dopo il ricevimento della fattura, sul c/c postale n. 619007, oppure con bonifico bancario c/o la Banca Nazionale del Lavoro, indicando con chiarezza il numero, la data della fattura e il codice cliente. Per i versamenti tramite bonifico bancario le coordinate sono: c/c n. 218050, ABI 01005.8, CAB 03382.9; via swift: B.N.L.I. IT RARBB, codice CIN K, codice anagrafico 63999228/j.	
INFORMATIVA - I dati da lei forniti saranno utilizzati per l'esecuzione dell'ordine e per l'invio, da parte dell'Istat, di promozioni commerciali, senza alcun impegno da parte sua. Il trattamento dei dati avverrà nell'assoluto rispetto della disciplina dettata dal d.lgs 196/2003; essi non verranno utilizzati per finalità diverse da quelle indicate e saranno trattati esclusivamente dai dipendenti dell'Istituto incaricati. Il titolare dei dati è l'Istituto nazionale di statistica, Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma - tel. 064673.3266/68, fax 0646733477; responsabile del trattamento è il Direttore centrale per la diffusione della cultura e dell'informazione statistica, anche per quanto riguarda l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui all'articolo 7 del d.lgs 196/2003.	

PVABB05

# Modulo di richiesta pubblicazioni

Inviare questo modulo via **fax** al numero 0646733477 oppure **spedire in busta chiusa** a:  
**Istituto nazionale di statistica - DCDS - Commercializzazione e Marketing - Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma**  
Per ulteriori informazioni telefonare ai numeri 0646733286/74

## Desidero ricevere le seguenti pubblicazioni:

Prezzo	Codice ISBN	Titolo
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Totale \_\_\_\_\_ Sconto (a) \_\_\_\_\_ Contributo spese di spedizione (€ 5,00) Importo da pagare \_\_\_\_\_

(a) **Sconti e agevolazioni:** il Sistan, gli Enti pubblici e le Università usufruiscono di uno sconto del **20% solo** se sottoscrivono l'abbonamento direttamente con l'Istat.

## RICHIEDENTE

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Ente \_\_\_\_\_ Qualifica \_\_\_\_\_

Codice fiscale/ P. IVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Indirizzo \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Prov. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## DESTINATARIO DEI PRODOTTI (SE DIVERSO DAL RICHIEDENTE)

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Ente \_\_\_\_\_ Indirizzo \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

## MODALITÀ DI PAGAMENTO:

Gli importi dovranno essere versati dall'acquirente, **dopo il ricevimento della fattura**, sul c/c postale n. 619007, oppure con bonifico bancario c/o la Banca Nazionale del Lavoro, **indicando con chiarezza il numero, la data della fattura e il codice cliente**. Per i versamenti tramite bonifico bancario le coordinate sono: c/c n. 218050, ABI 01005.8, CAB 03382.9; via swift: B.N.L.I. IT RARBB, codice CIN K, codice anagrafico 63999228/j.

**INFORMATIVA** - I dati da lei forniti saranno utilizzati per l'esecuzione dell'ordine e per l'invio, da parte dell'Istat, di promozioni commerciali, senza alcun impegno da parte sua. Il trattamento dei dati avverrà nell'assoluto rispetto della disciplina dettata dal d.lgs 196/2003; essi non verranno utilizzati per finalità diverse da quelle indicate e saranno trattati esclusivamente dai dipendenti dell'Istituto incaricati. Il titolare dei dati è l'Istituto nazionale di statistica, Via Cesare Balbo, 16 - 00184 Roma - tel. 064673.3266/68, fax 0646733477; responsabile del trattamento è il Direttore centrale per la diffusione della cultura e dell'informazione statistica, anche per quanto riguarda l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui all'articolo 7 del d.lgs 196/2003.

PVSP05

# PIÙ INFORMAZIONI. PIÙ VICINE A VOI.

## *I Centri d'Informazione Statistica*

Per darvi più servizi e per esservi più vicino l'Istat ha aperto al pubblico una rete di Centri d'Informazione Statistica che copre l'intero territorio nazionale. Oltre alla vendita di prodotti informatici e pubblicazioni, i Centri rilasciano certificati sull'indice dei prezzi, offrono informazioni tramite collegamenti con le banche dati del Sistema statistico nazionale (Sistan) e dell'Eurostat (Ufficio di statistica della Comunità europea), forniscono elaborazioni statistiche "su misura" ed assistono i laureandi nella ricerca e selezione dei dati.

Presso i Centri d'Informazione Statistica, semplici cittadini, studenti, ricercatori, imprese e operatori della pubblica amministrazione troveranno assistenza qualificata e un facile accesso ai dati di cui hanno bisogno. D'ora in poi sarà più facile conoscere l'Istat e sarà più facile per tutti gli italiani conoscere l'Italia. Per gli orari di apertura al pubblico consultare il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) nella pagina "Prodotti e servizi".

**ANCONA** *Corso Garibaldi, 78*  
Telefono 071/5013090 Fax 071/5013095

**BARI** *Piazza Aldo Moro, 61*  
Telefono 080/5789317 Fax 080/5789335

**BOLOGNA** *Galleria Cavour, 9*  
Telefono 051/6566152 Fax 051/6566182-5

**BOLZANO** *Viale Duca d'Aosta, 59*  
Telefono 0471/414000 Fax 0471/414008

**CAGLIARI** *Via Firenze, 17*  
Telefono 070/34998700-1 Fax 070/34998732-3

**CAMPOBASSO** *Via G. Mazzini, 129*  
Telefono 0874/604854-8 Fax 0874/604885-6

**CATANZARO** *Viale Pio X, 116*  
Telefono 0961/507629 Fax 0961/507635

**FIRENZE** *Via Santo Spirito, 14*  
Telefono 055/2393312 Fax 055/2393335

**GENOVA** *Via San Vincenzo, 4*  
Telefono 010/58497501 Fax 010/5985840

**MILANO** *Via Fieno, 3*  
Telefono 02/806132214 Fax 02/806132205

**NAPOLI** *Via G. Verdi, 18*  
Telefono 081/4930190 Fax 081/5514069

**PALERMO** *Via Empedocle Restivo, 102*  
Telefono 091/7290915-25 Fax 091/521426

**PERUGIA** *Via Cesare Balbo, 1*  
Telefono 075/5826495 Fax 075/5826485

**PESCARA** *Via Caduta del Forte, 34*  
Telefono 085/44120511-2 Fax 085/4216516

**POTENZA** *Via del Popolo, 4*  
Telefono 0971/377299 Fax 0971/36866

**ROMA** *Via Cesare Balbo, 11/a*  
Telefono 06/46733102 Fax 06/46733101

**TORINO** *Via Alessandro Volta, 3*  
Telefono 011/5166758-64-67 Fax 011/539412

**TRENTO** *Via Brennero, 316*  
Telefono 0461/497801 Fax 0461/497813

**TRIESTE** *Via Cesare Battisti, 18*  
Telefono 040/6702558 Fax 040/6702599

**VENEZIA-MESTRE** *Corso del Popolo, 23*  
Telefono 041/5070812-3-4 Fax 041/5070835

## *La Biblioteca centrale*

È la più ricca biblioteca italiana in materia di discipline statistiche e affini. Il suo patrimonio, composto da oltre 500.000 volumi e 2.700 periodici in corso, comprende fonti statistiche e socio-economiche, studi metodologici, pubblicazioni periodiche degli Istituti nazionali di statistica di tutto il mondo, degli Enti internazionali e dei principali Enti e Istituti italiani ed esteri. È collegata con le principali banche dati nazionali ed estere. Il catalogo informatizzato della biblioteca è liberamente consultabile in rete sul sito Web dell'Istat alla voce Biblioteca ([www.istat.it](http://www.istat.it)).

Oltre all'assistenza qualificata che è resa all'utenza in sede, è attivo un servizio di ricerche bibliografiche e di dati statistici a distanza, con l'invio dei risultati per posta o via fax, cui i cittadini, gli studenti, i ricercatori e le imprese possono accedere.

È a disposizione dell'utenza una sala di consultazione al secondo piano

**ROMA** Via Cesare Balbo, 16 Telefono 06/4673.2380 Fax 06/4673.2617

**E-mail:** [biblio@istat.it](mailto:biblio@istat.it)

**Orario:**

Piano secondo

da lunedì a venerdì 9.00 - 18.00





*Famiglia e società*



*Lavoro*

## **La rete di rilevazione Capi dell'Istat per la conduzione dell'indagine continua sulle Forze di Lavoro**

La rete di rilevazione Capi (*Computer assisted personal interview*) costituisce un evento storico per l'Istituto nazionale di statistica che, per la prima volta, dispone di intervistatori dei quali gestisce direttamente la selezione, la formazione e il monitoraggio. La rete di rilevazione nasce nell'ottobre 2002, in occasione della ristrutturazione dell'indagine sulle Forze di lavoro e segna per l'Istituto un momento di trasformazione fondamentale che permette una vera e propria rivoluzione nel processo di conduzione dell'indagine.

Lo sforzo organizzativo e tecnologico è stato notevole e ha coinvolto strutture centrali e territoriali dell'Istituto. Le innovazioni hanno riguardato diverse attività, dalla selezione alla formazione degli intervistatori, al monitoraggio, alla gestione dei rapporti contrattuali e al sistema informativo informatico.

Il volume si propone la descrizione degli standard adottati per la messa in opera ed il mantenimento della nuova struttura di rilevazione, prendendo in esame i principali aspetti che hanno caratterizzato la sua architettura ed il suo funzionamento nel primo anno e mezzo di vita.

1M012005024000000

€ 11,00

ISBN 88-458-0894-7



9 788845 808944