

27 aprile 2012

I numeri della macchina censuaria

La rete di rilevazione

L'organizzazione del 15° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni si è incentrata su una rete di rilevazione articolata in 4 livelli territoriali.

1. A **livello nazionale** hanno operato l'Istat con compiti organizzativi, tecnici e metodologici e l'Ufficio di statistica del Ministero dell'Interno, con compiti di coordinamento degli Uffici di statistica delle Prefetture.
2. A **livello regionale** le operazioni di coordinamento e supervisione sono state affidate alle sedi territoriali dell'Istat e agli Uffici di statistica della Regione Valle d'Aosta e delle Province Autonome di Bolzano e di Trento.
3. A **livello provinciale** hanno operato le Prefetture con i loro Uffici di statistica, ai quali sono stati attribuiti compiti di vigilanza sul buon andamento delle operazioni censuarie.
4. A **livello comunale** gli Uffici di statistica e i servizi demografici dei comuni hanno svolto la rilevazione sul territorio.

Sono state poi costituite 21 Commissioni Tecniche Regionali (CTR) con compiti di monitoraggio e risoluzione di eventuali situazioni critiche.

La rete si è formata a partire da marzo 2011 con la costituzione di 21 Uffici Regionali di Censimento (URC) nei quali hanno operato 208 Responsabili Territoriali Istat (RIT) e 103 Uffici Provinciali di Censimento (UPC).

Gli 8.092 comuni hanno costituito 7.606 Uffici Comunali di Censimento (UCC) in forma singola e 86 UCC in forma associata. Questi ultimi hanno coinvolto in totale 486 comuni.

La possibilità di costituire UCC in forma associata ha consentito di ottenere una più efficiente organizzazione delle attività ad essi affidate, soprattutto nei casi in cui esistevano già uffici di statistica in forma associata o Comunità montane o Unioni di comuni nel cui ordinamento fosse prevista la gestione comune della funzione statistica o dei servizi demografici. Ha anche permesso di ridurre il numero degli addetti al censimento, soprattutto nei casi in cui era limitato il numero delle unità di rilevazione previste in ciascun comune.

Le regioni con la percentuale più elevata di associazionismo sono state la Valle d'Aosta (98,6% dei comuni), l'Emilia Romagna (11,5%) e il Friuli Venezia-Giulia (6,4%).

Gli UCC hanno istituito sul territorio 8.885 Centri Comunali di Raccolta (CCR) per l'assistenza alla compilazione e la restituzione dei questionari da parte delle famiglie.

Gli Uffici Regionali di Censimento hanno impiegato 356 addetti, gli Uffici Provinciali di Censimento 728. Gli Uffici Comunali di Censimento si sono avvalsi di 9.002 tra Responsabili e operatori di back office, 9.219 Coordinatori Comunali dei rilevatori e 65.442 Rilevatori, questi ultimi con diversi livelli di operatività. In media, ogni coordinatore comunale ha seguito sette rilevatori. Rispetto al censimento del 2001 il numero dei rilevatori è stato pari al 60%, secondo quanto auspicato e preventivato dall'Istat.

La consegna e la restituzione dei questionari

Sono stati stampati oltre 17 milioni di questionari di famiglia personalizzati di tipo long form, poco meno di 8 milioni di tipo short form e oltre 5 milioni di questionari di tipo long form non personalizzati, per la sostituzione di quelli perduti o rovinati e la distribuzione a famiglie eventualmente non iscritte nell'anagrafe del comune di abituale dimora.

A questi sono da aggiungere 128 mila questionari di convivenza e 11 milioni di questionari di edificio. La stampa ha riguardato anche tutti i documenti accessori ai questionari come le guide alla compilazione, le lettere informative, l'informativa multilingua e i questionari di famiglia in lingua slovena e tedesca (per rispettare le norme sulla tutela delle minoranze linguistiche in determinati territori).

Degli oltre 25 milioni di questionari di famiglia personalizzati ne sono stati spediti per posta il 96,9%. I restanti sono stati consegnati agli UCC che hanno provveduto alla consegna tramite i rilevatori. Questi ultimi hanno anche consegnato i questionari personalizzati destinati a famiglie numerose (con più di 6 componenti), i questionari il cui indirizzo non ha consentito l'invio postale, quelli destinati ai senza tetto iscritti in anagrafe come dimoranti in strutture preposte, e quelli di famiglia nei territori con minoranza linguistica slovena.

Il recapito postale ha avuto esito positivo nel 94,8% dei casi. Il mancato recapito postale è stato causato soprattutto da trasferimenti, decessi e irreperibilità dei destinatari.

Per la restituzione dei questionari, le famiglie hanno potuto scegliere fra tre modalità: web, centri comunali di raccolta e rilevatori, uffici postali.

Nel 44% dei casi le famiglie hanno optato per la riconsegna ai centri comunali di raccolta o al rilevatore, il 22,6% ha restituito il questionario agli uffici postali mentre il 33,4% ha scelto la modalità più comoda e innovativa, ovvero la compilazione via Internet (Prospetto 1).

L'uso del web è stato relativamente maggiore nei comuni fino a 5.000 abitanti (36,8%) e al Sud (40%). Gli uffici postali hanno raccolto il 42% dei questionari nei comuni con popolazione superiore ai 100 mila abitanti e il 29,6% nelle regioni del Centro. I CCR e i rilevatori hanno ritirato i questionari in misura maggiore nei comuni fino a 5.000 abitanti (54,1%) e nelle Isole (50,5%).

Prospetto 1 – Questionari compilati per canale di restituzione, ampiezza demografica del comune e ripartizione territoriale (Valori percentuali)

Classi di ampiezza demografica(*) dei Comuni e ripartizioni geografiche	CANALI DI RESTITUZIONE			
	WEB	Uffici Postali	Centri Comunali di Raccolta	Rilevatori
Fino a 5.000 abitanti	36,8	9,0	39,4	14,7
5.001 - 20.000	32,3	14,8	40,0	12,8
20.001 - 50.000	34,0	19,9	35,4	10,8
50.001 - 100.000	33,6	26,1	28,8	11,5
oltre i 100.000	31,8	42,0	14,9	11,2
Totale	33,4	22,6	31,7	12,3
Italia Nord-Occidentale	30,5	25,1	36,5	7,8
Italia Nord-Orientale	30,3	24,6	34,2	10,9
Italia Centrale	32,8	29,6	25,7	11,9
Italia Meridionale	40,0	14,9	29,0	16,2
Italia Insulare	35,1	14,5	31,3	19,2
Italia	33,4	22,6	31,7	12,3

(*) popolazione al 31 dicembre 2010

L'organizzazione logistica

Per la stampa, la personalizzazione e l'allestimento dei plichi, la società Postel (mandataria del RTI aggiudicatario del servizio) ha attivato quattro centri, impegnando 150 persone per circa tre mesi.

Tutto il materiale censuario è confluito in tre centri di smistamento nazionali, nei pressi di Roma, Bologna e Milano; successivamente è stato distribuito agli oltre 1.000 centri di smistamento di Poste Italiane diffusi su tutto il territorio nazionale che hanno provveduto a recapitare i plichi a famiglie e UCC.

A partire dalla fine del 2011 i questionari cartacei restituiti agli UCC sono stati ordinati in pacchi che stanno confluendo agli stabilimenti presso i quali vengono svolte le lavorazioni necessarie alla registrazione dei dati.

Negli stabilimenti vengono acquisite con scanner le immagini di tutti i questionari con una media di 16 milioni di pagine al giorno. I dati dei questionari di famiglia e di edificio vengono poi acquisiti con tecnologie Optical Character Recognition (OCR) e video codifica, mentre la registrazione tradizionale viene riservata agli altri questionari di censimento e ad alcune operazioni più specifiche.

Il Contact Center

L'Istat ha messo a disposizione dei cittadini un servizio di Contact Center integrato, telefonico e di posta elettronica. Il servizio, gratuito e raggiungibile sia da telefono fisso che da mobile, ha fornito informazioni e assistenza alla compilazione del questionario dal 1° ottobre 2011 al 29 febbraio 2012, per un totale di 150 giorni.

Complessivamente sono state gestite poco meno di 2 milioni di chiamate - di cui oltre 6 mila gestite in una lingua straniera tra quelle disponibili (inglese, francese, spagnola, rumena, araba, cinese, singalese e ucraina) - e 100 mila e-mail.

Le chiamate hanno raggiunto punte massime nel mese di ottobre (45,9%) registrando a fine novembre un numero pari all'80% di quelle totali.

Si è passati da una media giornaliera di più di 29 mila chiamate gestite nel mese di ottobre ad una di circa 3 mila nel mese di febbraio. Nello stesso periodo il numero medio di operatori giornalieri è stato pari a 321 (con punte massime di 425) mentre è sceso a 36 nell'ultimo mese di attivazione del servizio (con punte minime pari a 13).

Il numero massimo di chiamate gestite giornalmente è stato di circa 41 mila, il minimo poco meno di 1.000.