

# Costi contabilizzati per i servizi agli utenti

Anno 2022

Pubblicazione ai sensi dell'art. 32, comma. 2, lett. a) e dell'art. 10, comma 5, D.Lgs n. 33/2013

Vengono riportati i costi relativi al 2022 dei servizi offerti dall'Istat attraverso il "Contact Centre". La piattaforma, realizzata interamente in *cloud* e disponibile in versione desktop e mobile, è nata dall'esigenza di fornire una soluzione unica e multicanale per mettere a disposizione degli utenti esterni i servizi dell'Istat. Il nuovo Contact Centre si avvale dell'introduzione di innovative funzionalità all'interno dello stesso ecosistema: accesso multicanale a tutti i servizi di comunicazione e diffusione, gestione di articoli di knowledge per dare risposta alle richieste degli utenti, abilitazione dell'accesso anche tramite SPID/CIE (Sistema Pubblico di Identità Digitale e Carta d'Identità Elettronica), integrazione e scambio semplificato tra gli operatori.

L'introduzione della nuova piattaforma ha comportato diversi benefici anche per gli operatori del servizio: maggiore agilità operativa, ottimizzazione dei tempi di intervento e miglioramento della soddisfazione degli operatori.

La realizzazione del Contact Centre si è articolata in diverse fasi. Nel corso del 2022 sono stati attivati prima i servizi di assistenza nella ricerca dati, rilascio di microdati, elaborazioni personalizzate, assistenza nella ricerca di dati europei armonizzati; in un secondo momento è stato reso disponibile il servizio di supporto per ricerche storiche e archivistiche; più avanti nel corso dell'anno è stata attivata la vendita di volumi, poi il supporto per i giornalisti e infine lo sportello dedicato ai cittadini.

Nella tavola 1 sono esposti i costi per le licenze e per i servizi di sviluppo. La tavola 2 riporta invece il profilo, il livello professionale e la percentuale di attività del personale interno impegnato nei servizi all'utenza.

**Tavola 1. Costi contabilizzati per la messa in esercizio del Contact Centre. Anno 2022**

<b>Infrastruttura informatica a supporto</b>	<b>Importo (IVA esclusa)</b>
Costo licenze della piattaforma	708.530,80 €
Costo sviluppo della piattaforma	1.197.087,61 €

**Tavola 2. Personale impiegato nei servizi agli utenti erogati tramite Contact Centre. Anno 2022**

<b>Profilo</b>	<b>Livello professionale</b>	<b>Numero di risorse</b>	<b>Percentuale di impiego per risorsa</b>
<b>Assistenza nella ricerca dati ed elaborazioni personalizzate</b>			
Primo Tecnologo	II	1	50
Tecnologo	III	1	70
Ricercatore	III	1	20
Ricercatore	III	1	15
Tecnologo	III	2	15
Tecnologo	III	2	10
Collaboratore T.E.R.	IV	1	100
Collaboratore T.E.R.	IV	1	70
Collaboratore T.E.R.	IV	1	30
Collaboratore T.E.R.	IV	4	20
Collaboratore T.E.R.	IV	3	10
Collaboratore T.E.R.	IV	1	5
Collaboratore T.E.R.	V	1	20
Collaboratore T.E.R.	V	3	15
Collaboratore T.E.R.	V	2	10
<b>Assistenza nella ricerca di dati storici e bibliografici</b>			
Primo Tecnologo	II	1	10
Collaboratore T.E.R.	IV	2	10
Collaboratore T.E.R.	V	1	10
<b>Rilascio di microdati</b>			
Tecnologo	III	1	60
Tecnologo	III	1	25
Tecnologo	III	1	15
Collaboratore T.E.R.	IV	1	10
Collaboratore T.E.R.	V	1	100
Collaboratore T.E.R.	V	1	20
Collaboratore T.E.R.	V	1	10
Collaboratore T.E.R.	VI	1	100
Collaboratore T.E.R.	VI	1	10
<b>Sportello per i media</b>			
Collaboratore T.E.R.	IV	2	5
Collaboratore T.E.R.	V	2	5
Collaboratore T.E.R.	V	1	1
Collaboratore T.E.R.	VI	1	1
<b>Sportello per i cittadini</b>			
Collaboratore T.E.R.	IV	1	55
Collaboratore T.E.R.	IV	1	15
Funzionario di amministr.	V	1	30
<b>Vendita volumi</b>			
Tecnologo	III	1	5
<b>Gestione dei servizi di diffusione a carattere oneroso</b>			
Tecnologo	III	1	15
Collaboratore T.E.R.	IV	2	5
Collaboratore T.E.R.	V	1	5