

---

**Risultati della “Rilevazione sul grado di  
soddisfazione relativo ai prodotti e servizi  
offerti sul sito web [www.istat.it](http://www.istat.it)”. Anno 2014**

---

Marzo 2015

# Indice

---

1	Introduzione .....	3
2	Obiettivi della rilevazione .....	3
3	Progettazione del questionario .....	3
4	Trattamento dei dati .....	5
5	Analisi dei risultati .....	6
5.1	Scopi, frequenza d'uso del sito web e dispositivi usati .....	6
5.1.1	Contenuti consultati sul sito web e relativo giudizio.....	9
5.1.2	Data warehouse I.Stat .....	11
5.1.3	Comunicati stampa .....	14
5.1.4	Contenuti interattivi .....	17
5.1.5	Microdati .....	20
5.1.6	Metadati .....	23
5.1.7	Contact centre .....	29
5.1.8	Biblioteca digitale .....	31
5.1.9	Social network .....	33
5.2	Giudizio complessivo .....	37
5.3	Profilo dei rispondenti .....	38
5.4	Conclusioni .....	40
	Allegato 1. Questionario .....	43

## 1 Introduzione<sup>1</sup>

“Le **pubbliche amministrazioni** e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, **sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti**” art. 63 del nuovo CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e successive modifiche e integrazioni.

L'Istat utilizza una serie di strumenti di monitoraggio della soddisfazione degli utenti. In particolare, dal 2013 ha scelto di utilizzare, tra gli altri, quale strumento per la rilevazione immediata e continua del giudizio degli utenti, un questionario di Customer Satisfaction (CS), somministrato annualmente attraverso il sito web istituzionale [www.istat.it](http://www.istat.it). Esso è volto a conoscere quanto i prodotti/servizi offerti on line vengono utilizzati dagli utenti, per quali scopi e con quale frequenza, in un ottica di **miglioramento continuo della qualità dei servizi**<sup>2</sup>.

Nel presente documento vengono riportati i risultati dell'indagine di CS relativa al sito web dell'Istituto nazionale di statistica e dei prodotti/servizi offerti su di esso, attraverso cui l'Istat diffonde l'informazione statistica ufficiale. I risultati che seguono scaturiscono dell'elaborazione dei dati forniti dagli utenti che hanno compilato il questionario. Il questionario di CS è stato somministrato attraverso il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) con un pop-up che si apriva nel momento dell'accesso al sito, nel periodo **14 luglio - 22 settembre 2014**.

## 2 Obiettivi della rilevazione

L'Istat nel 2014 per il secondo anno consecutivo ha condotto un'indagine annuale finalizzata a conoscere quanto i prodotti/servizi offerti on line vengono utilizzati dagli utenti, per quali scopi e con quale frequenza.

L'obiettivo è stato quello di individuare e analizzare dal punto di vista quali-quantitativo il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai prodotti e servizi diffusi tramite il sito web istituzionale (I.Stat, comunicati stampa, contenuti interattivi, microdati, metadati, contact centre, biblioteca digitale e social network) e relativamente a specifici aspetti dei suddetti prodotti e servizi. Inoltre tale analisi permette di conoscere meglio l'utenza e il suo fabbisogno informativo al fine di individuare le criticità al fine di superarle.

## 3 Progettazione del questionario

L'Istat ha scelto di utilizzare come modalità diretta per rilevare la CS un questionario strutturato, somministrato attraverso l'attivazione di un pop-up sul sito web istituzionale, così come già fatto per l'anno 2013. Destinatari dell'indagine sono stati gli utenti che nel periodo della rilevazione sono entrati nel sito web dell'Istat per accedere a prodotti/servizi o semplicemente per consultare il patrimonio informativo presente sul sito.

---

<sup>1</sup> La presente analisi è stata realizzata dalla DCDC e dalla DCIQ.

<sup>2</sup> [http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/i-migliora/strumenti/LINEE\\_GUIDA\\_sintetiche\\_portale\\_con\\_revisioni.pdf](http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/i-migliora/strumenti/LINEE_GUIDA_sintetiche_portale_con_revisioni.pdf)

Nel progettare il questionario, si è cercato di conciliare l'esigenza di avere informazioni sui principali prodotti/servizi offerti sul web dall'Istat, con quella di non appesantire eccessivamente il compito dei rispondenti. In quest'ottica sono state poste un numero contenuto di domande formulate con un linguaggio non tecnico e quindi di facile comprensione anche per gli utenti meno esperti.

Nella fase di ideazione del questionario, si è scelto di mantenere una forte continuità con quello dell'anno precedente, effettuando solo alcune modifiche per superare le criticità riscontrate nel 2013.

In sintesi, il questionario utilizzato è stato articolato in tre sezioni:

- una sezione generica (domande 1-3) attinente agli scopi e alla frequenza di utilizzo dell'informazione statistica ufficiale, nonché ai *device* utilizzati per la connessione;
- una sezione (domande 4-14) dedicata ai contenuti di diversa natura presenti sul web dell'Istat e più in particolare ad alcuni prodotti e servizi. Relativamente a questi ultimi si è indagato sul grado di soddisfazione con riferimento ad alcuni aspetti specifici e si è chiesto un suggerimento volto a migliorare l'offerta e la qualità del prodotto/servizio stesso. In conclusione di sezione, è stato chiesto inoltre di esprimere un giudizio complessivo sui prodotti e servizi offerti dall'Istat sul web;
- una sezione (domande 15-16) costituita da un gruppo di domande utili a delineare il profilo dei rispondenti.

L'utente, nel rispondere alle domande, doveva far riferimento ai tre mesi precedenti al momento della compilazione del questionario. La scelta è stata dettata dall'esigenza di intercettare sia gli utenti che frequentano più assiduamente il sito, sia coloro che lo fanno in maniera saltuaria.

Il questionario è stato strutturato con domande che prevedevano una serie di risposte predefinite tra le quali il rispondente doveva scegliere un'opzione, solo in alcuni casi, laddove il contenuto della domanda lo permetteva, era possibile dare una risposta multipla. Per tutte le domande inoltre è stata prevista l'opzione "non so/non rispondo". Questa possibilità offerta all'utente, in discontinuità con l'anno passato, ha permesso in fase di analisi delle risposte di attribuire a questo item le domande lasciate vuote dai rispondenti.

Per tutte le domande relative ai contenuti di diversa natura presenti sul web dell'Istat (I.Stat, comunicati stampa, contenuti interattivi, microdati, metadati, contact centre, biblioteca digitale e social network) è stata prevista una domanda a risposta aperta in cui si chiedevano eventuali suggerimenti per migliorare il prodotto/servizio. Anche questa scelta è stata fatta in discontinuità con l'anno passato. Infatti nel questionario del 2013 la domanda aperta in cui si chiedevano eventuali suggerimenti era posta alle fine del questionario e si riferiva a tutti i "prodotti e servizi offerti dall'Istat sul sito web", questo aveva comportato una forte criticità nell'attribuzione delle risposte ai prodotti/servizi.

Inoltre è stato chiesto al rispondente di esprimere, il proprio giudizio sul grado di soddisfazione sulla base di una scala di Likert<sup>3</sup> da 1 a 5, dove il punteggio 1 corrispondeva a "per nulla soddisfatto", mentre il punteggio 5 a "pienamente soddisfatto" (nel 2013 la scala era da 1 a 10).

---

<sup>3</sup> Si è scelto di adottare la scala Likert, in quanto:

- consente, al pari delle altre, la misurazione degli atteggiamenti e/o delle percezioni dei rispondenti rispetto agli ambiti di indagine;
- è facilmente applicabile e, quindi, utilizzabile per qualunque modalità di distribuzione del questionario si intenda utilizzare;
- presenta un'ampiezza di alternative che la rende più flessibile rispetto a quelle che prevedono soltanto una risposta dicotomica e, quindi, fornisce maggiori informazioni e dati da elaborare

Nella realizzazione del questionario elettronico si è scelto di non inserire controlli che bloccassero la compilazione. Tale scelta per agevolare e non molestare eccessivamente i rispondenti con risposte obbligatorie.

Terminata la fase di progettazione, il questionario è stato testato per verificare la corretta sequenza logica delle domande, la loro coerenza, il corretto funzionamento delle domande filtro, la fluidità del questionario in generale.

Per il contenuto del questionario si rimanda all'Allegato 2.

## 4 Trattamento dei dati

Il questionario è stato somministrato via web, mediante l'attivazione di un pop-up di invito a partecipare alla rilevazione ogni volta che si accedeva a [www.istat.it](http://www.istat.it), durante il periodo di rilevazione. La partecipazione era del tutto volontaria. L'insieme dei rispondenti non rappresenta quindi un campione casuale degli utenti del sito web e dei suoi servizi. Ne deriva che le conclusioni che sono state tratte dai risultati di questa indagine sono valide solo sull'insieme dei rispondenti e non possono essere estese all'intera popolazione degli utenti con l'applicazione di tecniche inferenziali.

L'invito a partecipare prevedeva tre possibili risposte a ciascuna delle quali corrispondeva una determinata azione:

SI, e in tal caso l'utente veniva immediatamente indirizzato al sito di erogazione del questionario;

NO, l'invito a partecipare non veniva più mostrato all'utente nelle visite successive

DOPO, l'invito a partecipare veniva di nuovo mostrato all'utente dopo 15 minuti oppure, in caso di una sessione di durata inferiore, nella visita successiva.



**obiettivo  
UTENTE  
SODDISFATTO**

**Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web**

Gentile utente, in un'ottica di miglioramento dei prodotti e dei servizi offerti, l'Istat sta realizzando una rilevazione per comprendere come soddisfare meglio le Sue esigenze.

A tale scopo, Le chiediamo gentilmente di compilare un breve questionario per conoscere la Sua opinione sulla qualità dei prodotti e dei servizi offerti per il web da Lei utilizzati. Le informazioni, rilevate in forma anonima, saranno utilizzate per elaborazioni statistiche.

È disponibile a partecipare?

Al termine della rilevazione, la matrice dei dati contenente i risultati è stata esaminata preliminarmente per valutarne la coerenza e la completezza. In particolare, la matrice è risultata coerente, come era atteso, in quanto frutto di una rilevazione svolta tramite questionario elettronico, con percorsi di compilazione obbligati dalle domande "filtro".

Non tutti i rispondenti, però, hanno compilato per intero il questionario. Sono state perciò fissate delle regole preliminari per definire il criterio per considerare valido, e quindi utilizzabile nelle successive analisi, un questionario. In particolare, si è deciso di considerare validi tutti i questionari

inviati e compilati fatta eccezione per quelli completamente vuoti (23) e quelli con compilato solo il profilo utente (13). Ben 1.472 questionari erano parzialmente compilati e non inviati. Tra questi sono stati considerati validi quelli in cui:

- a. era espresso un giudizio sui contenuti del sito web (*4a. Riguardo ai contenuti web da Lei consultati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati*);
- b. era presente la risposta sull'utilizzo dei prodotti e/o servizi, nonché la relativa sezione sui servizi/prodotti utilizzati.

I questionari che non rientravano in nessuno dei due casi precedenti sono stati considerati non validi.

Da questa selezione si è ottenuto un insieme di rispondenti all'indagine pari a **8.454** (erano 9.616 nel 2013).

Non sono state applicate altre tecniche di correzione ai dati.

Ad eccezione delle mancate risposte alle domande in cui era prevista l'opzione non so/non rispondo, in cui la mancata risposta è stata attribuita a questo item, le "mancate risposte parziali" non sono state imputate<sup>4</sup>.

## 5 Analisi dei risultati

Nel periodo di erogazione del questionario di CS (14 luglio - 22 settembre 2014) il sito web [www.istat.it](http://www.istat.it) è stato consultato da 507.340 utenti, l'1,67% di questi ha risposto alla rilevazione (tabella 1).

**Tavola 1. Numero dei rispondenti al questionario rispetto ai visitatori unici di [www.istat.it](http://www.istat.it)**

	14 luglio - 22 settembre 2014	1 febbraio - 16 marzo 2013
Visitatori unici nel periodo di erogazione del questionario	507.340	483.967
Rispondenti al questionario CS	<b>8.454</b>	9.616
Percentuale rispondenti rispetto ai visitatori unici	1,67%	1,99%

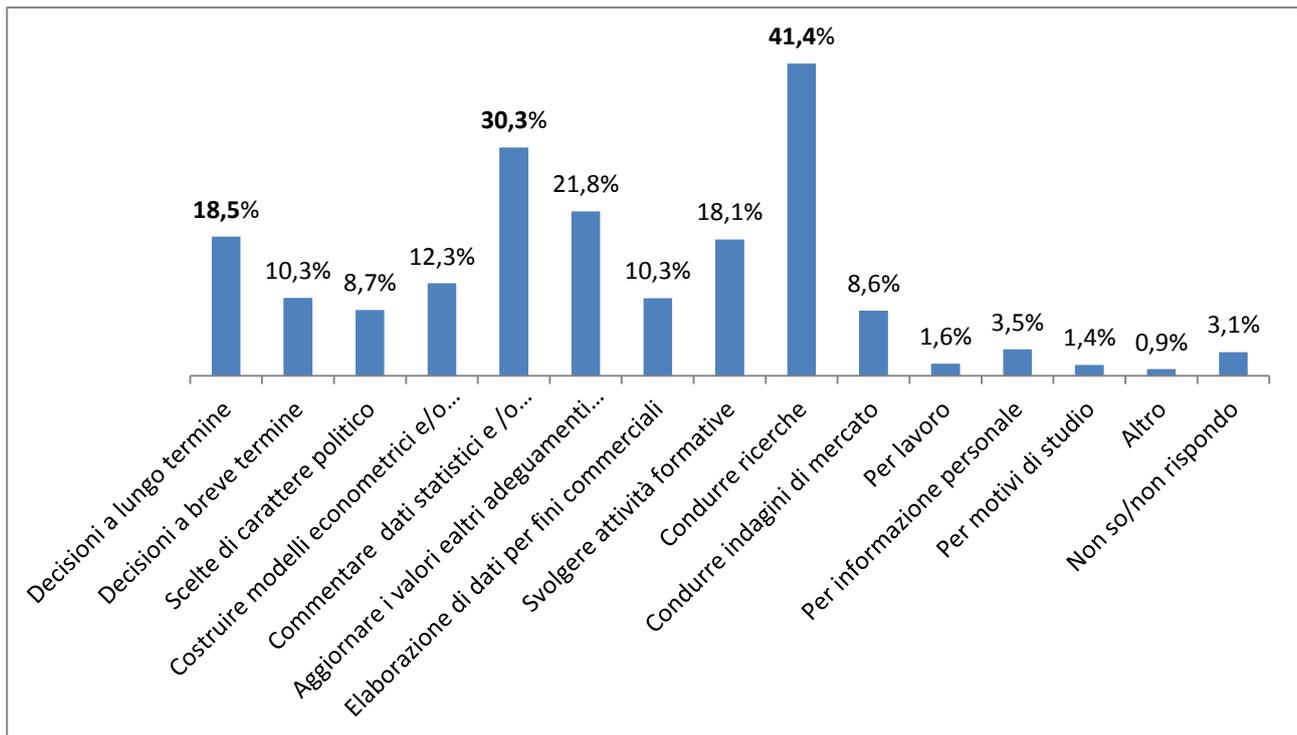
### 5.1 Scopi, frequenza d'uso del sito web e dispositivi usati

La prima sezione di domande (1-3), poste all'utente che decideva di compilare il questionario, riguardava gli scopi e la frequenza di utilizzo dell'informazione statistica ufficiale e i dispositivi utilizzati per la connessione al sito web.

La prima domanda "Per quali scopi utilizza l'informazione statistica ufficiale?" prevedeva la possibilità di **risposta multipla**.

**Figura 1. Scopi dell'uso dell'informazione statistica ufficiale (valori percentuali)**

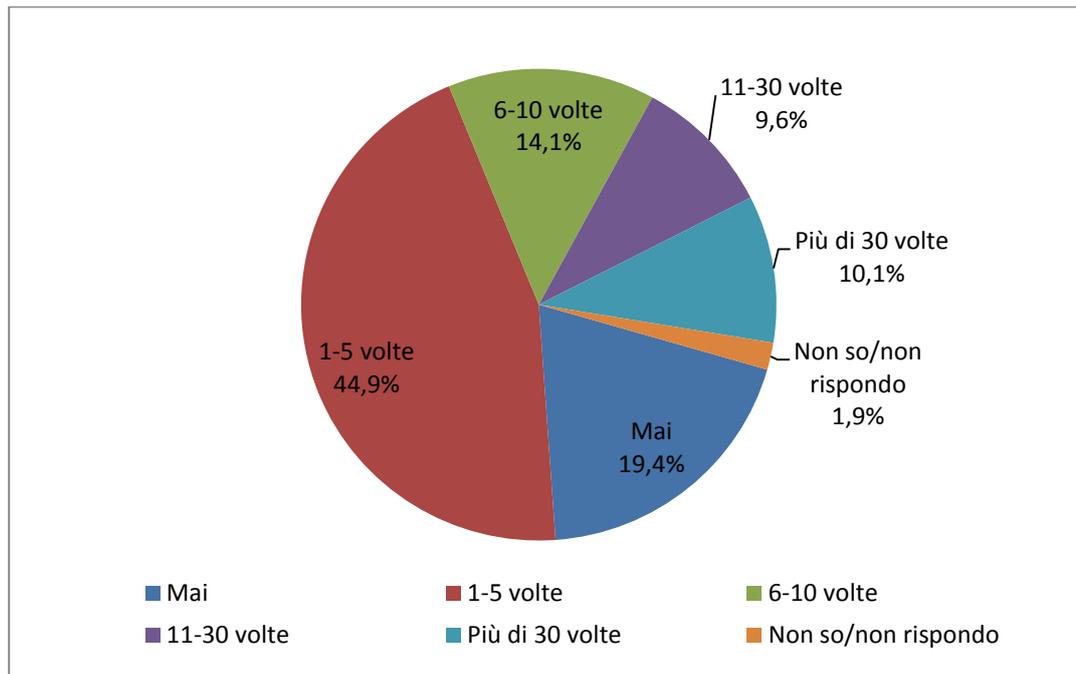
<sup>4</sup> non sono state utilizzate tecniche statistiche specifiche che, attraverso l'assegnazione di valori artificiali a singole risposte non fornite dai 8.454 rispondenti, consentissero di ottenere una matrice dei dati coerente e completa.



Come si può vedere dalla figura 1, i motivi più frequenti per cui viene utilizzata l'informazione statistica sono "Condurre ricerche" (41,4%), "Commentare i dati statistici e /o (ri)diffonderli" (30,3%) e "Per aggiornare i valori e/o per altri adeguamenti con valenza giuridica" (21,8%). Ben 862 utenti hanno scelto l'opzione altro, specificando. Di queste 789 risposte sono state assegnate alle opzioni già esistenti, le restanti sono state classificate in "motivi di cultura personale", "motivi di lavoro" e "motivi di studio" (rispettivamente 3,5%, 1,6%, 1,4%). Solo una parte residuale è rimasta nella dicitura altro (0,9%). Il 3% dei rispondenti ha scelto l'opzione "non so/non rispondo".

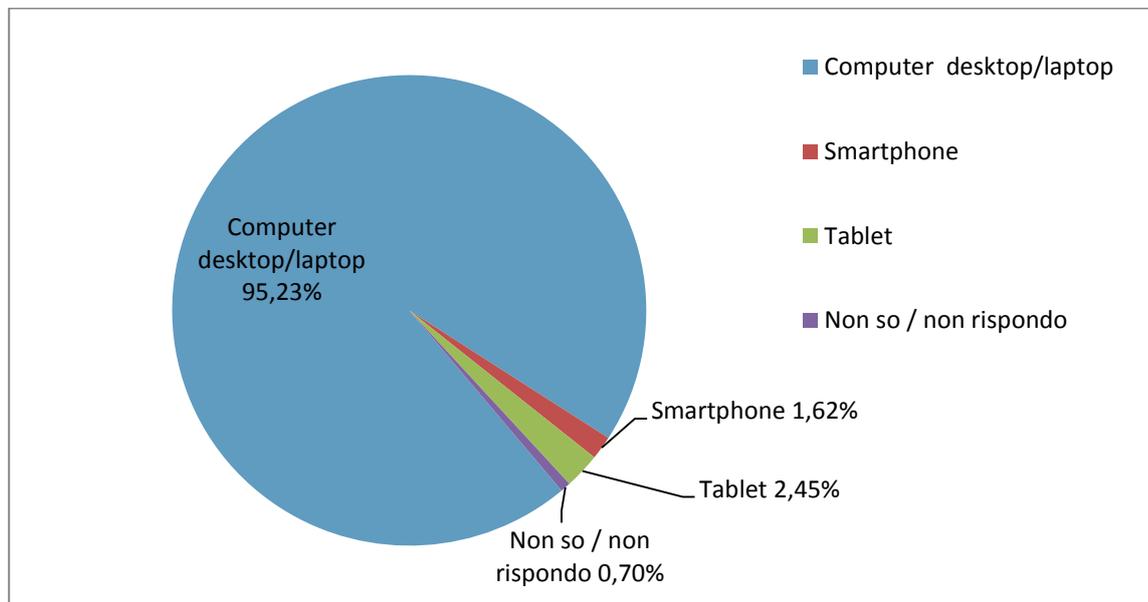
Con riferimento alla seconda domanda "Con quale frequenza ha consultato il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) negli ultimi tre mesi?" (figura 2), a cui ovviamente era possibile dare una sola risposta, quasi la metà (44,9%) degli 8.454 rispondenti ha scelto l'opzione 1-5 volte, mentre il 19,4% ha risposto che non ha consultato [www.istat.it](http://www.istat.it) negli ultimi tre mesi.

Figura 2. Frequenza dell'uso dell'informazione statistica ufficiale (composizione percentuale)



La terza domanda era volta a conoscere quali dispositivi gli utenti utilizzano prevalentemente per richiedere i prodotti e/o i servizi offerti dall'Istat sul web. La stragrande maggioranza (**95,2%**) ha dichiarato di utilizzare **device tradizionali** (computer desktop e laptop), solo una piccola percentuale di rispondenti (0,7%) ha preferito non rispondere o non sapeva rispondere. I tablet e gli smartphone sono utilizzati rispettivamente solo dal 2,4% e dall'1,6% dei rispondenti.

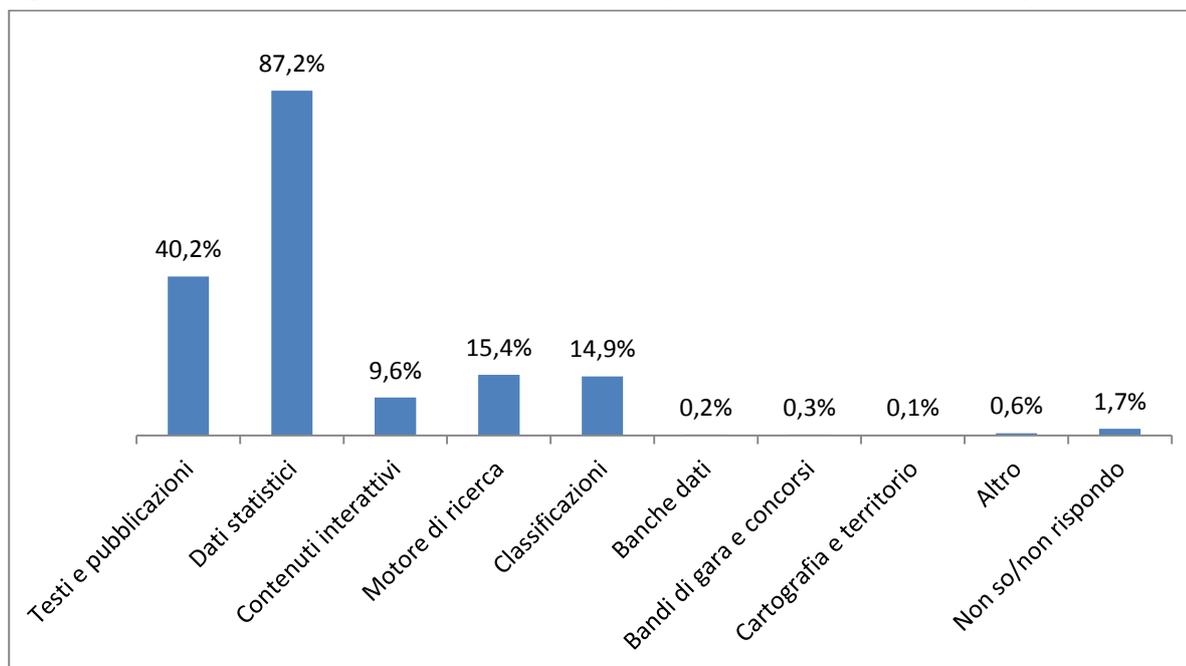
Figura 3. Dispositivi utilizzati per richiedere prodotti/servizi a [www.istat.it](http://www.istat.it) (composizione percentuale)



### 5.1.1 Contenuti consultati sul sito web e relativo giudizio

La seconda sezione del questionario era volta a conoscere i contenuti consultati e il giudizio degli utenti sugli stessi.

Figura 4. Contenuti consultati su [www.istat.it](http://www.istat.it), nei tre mesi precedenti la rilevazione (valori percentuali)



La prima domanda di questa batteria chiedeva quali contenuti fossero stati visitati negli ultimi tre mesi. La domanda consentiva **più di una risposta**. Come si può vedere nella figura 4 è emerso che gli utenti più di tutto consultano dati statistici (87,2%) e contenuti testuali e pubblicazioni (40,2%), seguiti da motore di ricerca (15,4%), classificazioni (14,9%) e contenuti interattivi (9,6%). Oltre alle suddette risposte gli utenti avevano la possibilità di selezionare il campo “non so/non rispondo” o il campo “altro”, in questo ultimo caso era possibile specificare i contenuti visitati nel periodo di riferimento. Gli utenti che hanno scelto quest’ultima opzione sono stati 110. Le risposte aperte raccolte sono state analizzate e attribuite: alle opzioni già disponibili, quando possibile, o ad altre tre opzioni prevalenti (Banche dati, Bandi di gara e concorsi, Cartografia e territorio). Una parte residuale (40 risposte) è rimasta nella voce altro.

Nella domanda successiva si chiedeva un giudizio sui contenuti del sito web consultati riguardo ad alcuni aspetti (prime tre colonne tavola 2). I giudizi degli utenti, in una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 5 (pienamente soddisfatto) si sono schierati mediamente intorno al 3,4 (quindi tra 3, pari a mediamente soddisfatto, e 4, pari a molto soddisfatto) per il “grado di aggiornamento delle informazioni”, per la “corrispondenza tra le informazioni disponibili e le esigenze informative” e al 3,2 per la “facilità di consultazione.

Tavola 2. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai contenuti consultati su [www.istat.it](http://www.istat.it)

	Facilità di consultazione	Grado di aggiornamento delle informazioni disponibili	Corrispondenza tra le informazioni disponibili e le esigenze informative	Adeguatezza dei contenuti interattivi	Efficacia del motore di ricerca Istat
<b>Voto medio espresso (da 1 a 5)</b>	3,2	3,4	3,4	3,4	<b>2,9</b>
<b>Coefficiente di variazione<sup>5</sup></b>	0,30	0,26	0,26	0,26	0,36
<b>Hanno espresso un giudizio</b>	6.594	6.504	6.496	619	1.012
<b>Non hanno espresso giudizio</b>	139	229	237	6.114	5.721
<b>% che non ha espresso giudizio</b>	2,1	3,4	3,5	<b>90,8</b>	<b>85,0</b>
<b>Utenti che usano prodotti/servizi</b>	3.157	3.157	3.157	3.157	3.157

Nella stessa domanda è stato chiesto un giudizio sull'**adeguatezza dei contenuti interattivi** (grafici dinamici infografiche, e-book e applicazioni), il voto medio espresso dai rispondenti a tal riguardo, è stato **3,4**. I contenuti interattivi sono un prodotto relativamente nuovo, per questo il numero di utenti che ha espresso un giudizio (619) è molto inferiore al numero di utenti che si è espresso in merito agli aspetti generici dei prodotti/servizi offerti sul web.

Inoltre ai rispondenti è stato chiesto un giudizio sull'efficacia del motore di ricerca interno al sito Istat. In questo caso si è registrato il giudizio medio più basso, 2,9 ossia leggermente sotto a mediamente soddisfatto.

La domanda successiva ha riguardato **l'uso e la frequenza d'uso dei prodotti e servizi** erogati dall'Istat raggiungibili dal sito web (figura 5). Il contenuto più utilizzato in assoluto è il comunicato stampa (3.531 utenti hanno dichiarato di averli utilizzati negli ultimi 3 mesi, 41,8% dei rispondenti), seguito dal data warehouse I.Stat (3.157, 37,3%) dai metadati (2.580, 30,5%), dai microdati (2.474, 29,3%) e dai contenuti interattivi (2.175). Gli ultimi tre posti sono occupati rispettivamente dalla biblioteca digitale (1.454), dai social network (695) e dal contact centre (671).

<sup>5</sup> Il **coefficiente di variazione** o **deviazione standard relativa**, indicato con  $\sigma^*$ , permette di valutare la dispersione dei valori attorno alla media indipendentemente dall'unità di misura. Esso è un indice di dispersione che permette di confrontare misure di fenomeni riferite a unità di misura differenti, in quanto adimensionale.

Il coefficiente di variazione ( $\sigma^*$ ) è dato dalla scarto quadratico medio ( $\sigma$ ) diviso la media aritmetica ( $\bar{X}$ ), dove

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^k (x_i - \bar{x})^2 n_i}{\sum_{i=1}^k n_i}}$$

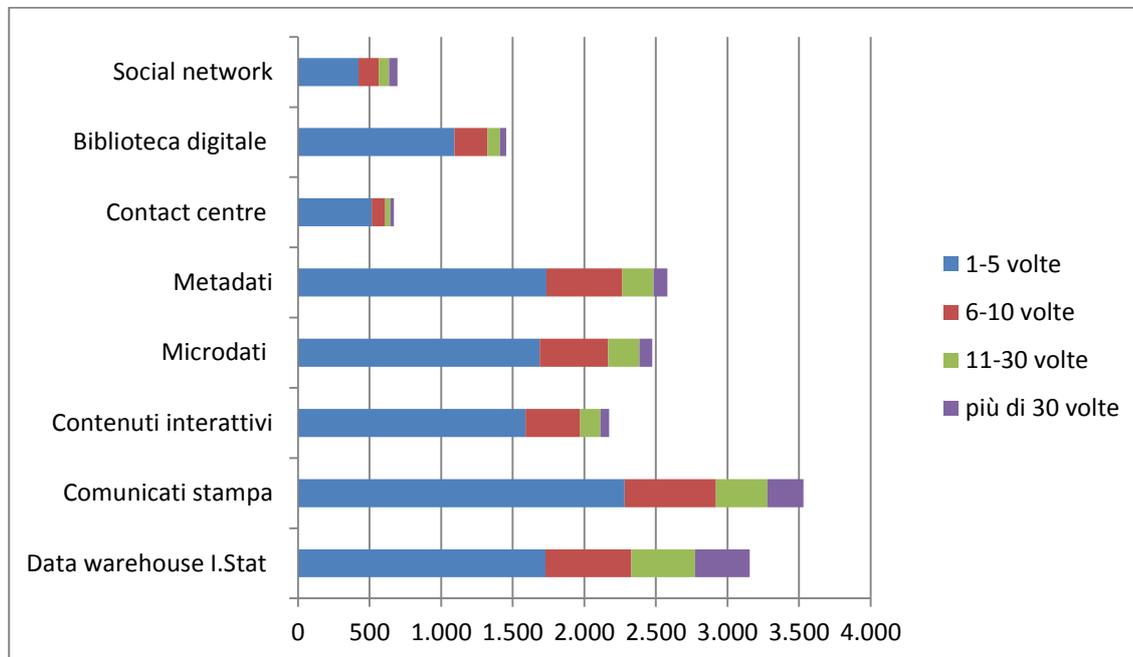
La deviazione standard, scarto tipo o scarto quadratico medio è un indice di dispersione statistico, vale a dire una stima della variabilità di una popolazione di dati o di una variabile casuale.

La deviazione standard è uno dei modi per esprimere la dispersione dei dati intorno ad un indice di posizione, quale può essere, ad esempio, la media aritmetica. La deviazione standard ha pertanto la stessa unità di misura dei valori osservati ([http://it.wikipedia.org/wiki/Deviazione\\_standard](http://it.wikipedia.org/wiki/Deviazione_standard)).

Più alto è il valore del coefficiente di variazione, più alta è la variabilità dei giudizi espressi dai rispondenti.

Se guardiamo alla frequenza d'uso le cose non cambiano di molto, infatti negli ultimi tre mesi è I.Stat il contenuto con il maggior numero di *heavy user*: sono 383 gli utenti che hanno utilizzato il data warehouse più di 30 volte e 444 quelli che lo hanno usato tra le 11 e le 30 volte. Seguono i comunicati stampa utilizzati più di 30 volte da 252 utenti e tra le 11 e 30 volte da 358. Questi dati verranno analizzati in maggior dettaglio nei diversi paragrafi dedicati a ciascun prodotto/servizio.

**Figura 5. Uso e frequenza d'uso dei prodotti e servizi su www.istat.it (negli ultimi tre mesi)**

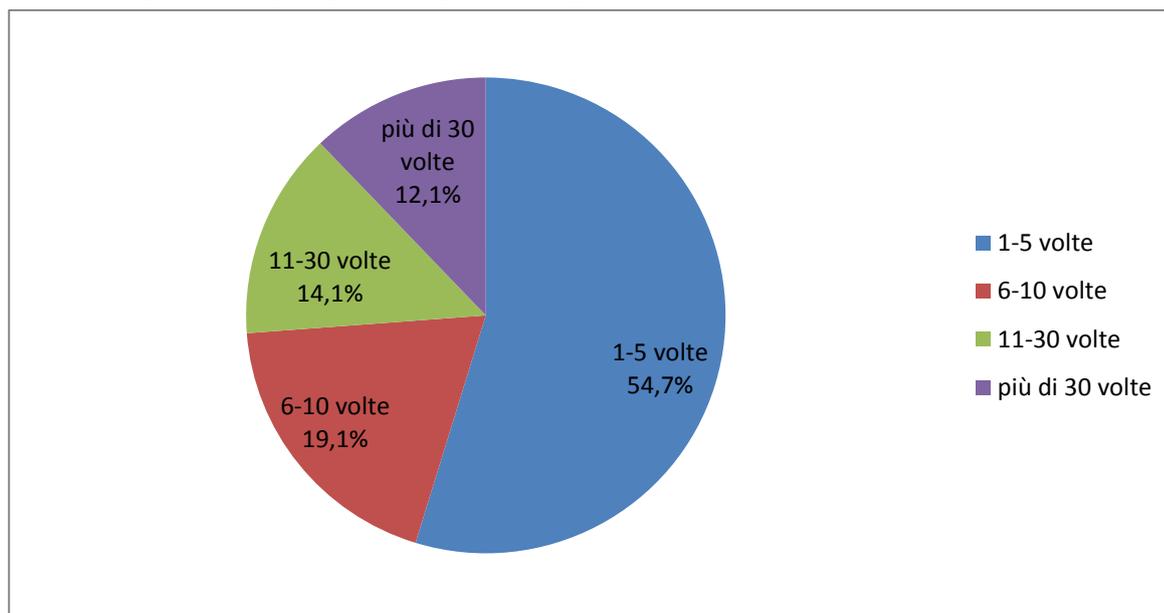


### 5.1.2 Data warehouse I.Stat

I rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato I.Stat sono **3.157** (il 37,3% di coloro che hanno risposto al questionario, erano il 38,6% nel 2013).

Se guardiamo alla frequenza d'uso nei tre mesi precedenti, vediamo che il 54,7% di coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato il data warehouse dice di farlo non più di cinque volte (53,5% nel 2013), il 19,1% tra le 6 e le 10 volte (20,7%). Una buona quota di utenti usa I.Stat molto frequentemente, infatti il 14,1% ha dichiarato di averlo utilizzato tra le 11 e le 30 e il 12,1% più di 30 volte (rispettivamente 25,8% e 10,3% nell'anno precedente). Questo ultimo dato conferma quanto già emerso lo scorso anno: gli utenti di I.Stat risultano i più fidelizzati tra quelli dei diversi prodotti/servizi dell'Istat.

**Figura 6. Frequenza d'uso di I.Stat di coloro che hanno dichiarato di averlo utilizzato nei tre mesi precedenti (composizione percentuale)**



A coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato I.Stat negli ultimi tre mesi è stato chiesto di esprimere la propria soddisfazione (su una scala da 1 a 5, che va da per nulla soddisfatto a pienamente soddisfatto) riguardo ad alcuni aspetti di tale servizio (tavola 3).

**Tavola 3. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto al data warehouse I.Stat**

	Facilità di reperimen to dei dati	Adeguatezz a degli strumenti di navigazione	Adeguatezza degli strumenti di estrazione dati/salvatag gio query	Corrisponden za tra i dati disponibili e le Sue esigenze informative	Chiarezza dell'informazi one a corredo dei dati (metadati)
<b>Voto medio espresso (da 1 a 5)</b>	3,1	3,1	3,1	3,2	3,3
<b>Coefficiente di variazione</b>	0,30	0,29	0,3	0,28	0,28
<b>Hanno espresso un giudizio</b>	2.993	2.956	2.937	2.974	2.948
<b>Non hanno espresso giudizio</b>	164	201	220	183	209
<b>% che non ha espresso un giudizio</b>	5,2	6,4	7,0	5,8	6,6
<b>Utenti che usano I.Stat</b>	3.157	3.157	3.157	3.157	3.157

I giudizi medi espressi sono stati tutti superiori al mediamente soddisfatto. In particolare l'aspetto con il voto medio migliore (3,3) è stato "Chiarezza dei metadati", seguito da "Corrispondenza tra i dati disponibili e le Sue esigenze informative" con un voto medio 3,2. La "Facilità di reperimento dei dati" la "Adeguatezza delle funzionalità di estrazione dei dati e/o di salvataggio delle query" e la "Adeguatezza degli strumenti di navigazione messi a disposizione degli utenti" hanno avuto un voto medio leggermente inferiore (3,1).

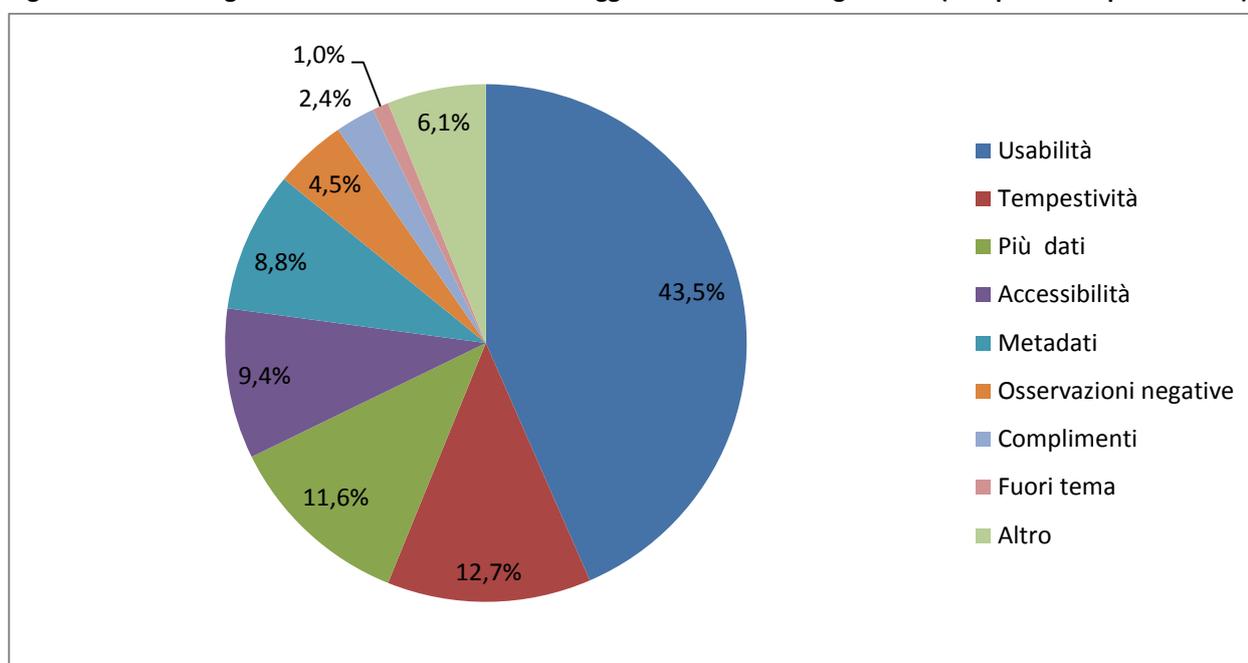
Soltanto una percentuale dell'7,0% o inferiore dei rispondenti che hanno dichiarato di consultare I.Stat ha preferito non esprimere giudizi specifici sui vari aspetti proposti (era dell'8% nel 2013).

### 5.1.2.1 Suggerimenti degli utenti

Dei 3.157 utenti che hanno dichiarato di aver utilizzato I.Stat negli ultimi tre mesi, 490 hanno lasciato un "suggerimento per migliorare il livello di fruibilità" del prodotto.

I suggerimenti raccolti, dopo essere stati visionati nel loro totale, sono stati classificati (figura 7) secondo diverse dimensioni ritenute idonee a misurare la qualità di questo prodotto<sup>6</sup>: usabilità, tempestività, numerosità dei dati, accessibilità, metadati. Alcuni utenti anziché lasciare suggerimenti volti a migliorare la fruibilità di I.Stat hanno lasciato commenti a loro volta classificati in: osservazioni negative, complimenti, fuori tema e altro.

Figura 7. Aree di miglioramento di I.Stat secondo i suggerimenti lasciati dagli utenti (composizione percentuale)



Il 43,5% ha chiesto di migliorare l'usabilità ossia di rendere **più intuitiva la navigazione la ricerca delle tavole e di migliorare la visualizzazione dei dati**. Il 12,7% ha chiesto maggiore tempestività nella diffusione dei dati, ossia dati più aggiornati, criticità che non può attribuirsi al data warehouse in quanto i dati vengono pubblicati appena vengono resi disponibili dal servizio di produzione. Alcuni utenti (11,6%) chiedono che vengano pubblicati più dati, altri (9,4%) che siano pubblicati in più formati e che siano navigabili da più device (accessibilità). Ultimo aspetto che gli utenti chiedono di migliorare riguarda il corredo di metadati messo a disposizione per ogni dataset.

<sup>6</sup> Per la scelta delle dimensioni da utilizzare si è tenuto conto per quanto possibile di quelle suggerite dalle "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" delibera Civit n.3/2012 <http://trasparenza.formez.it/sites/all/files/Delibera-n.-3.20121.pdf>.

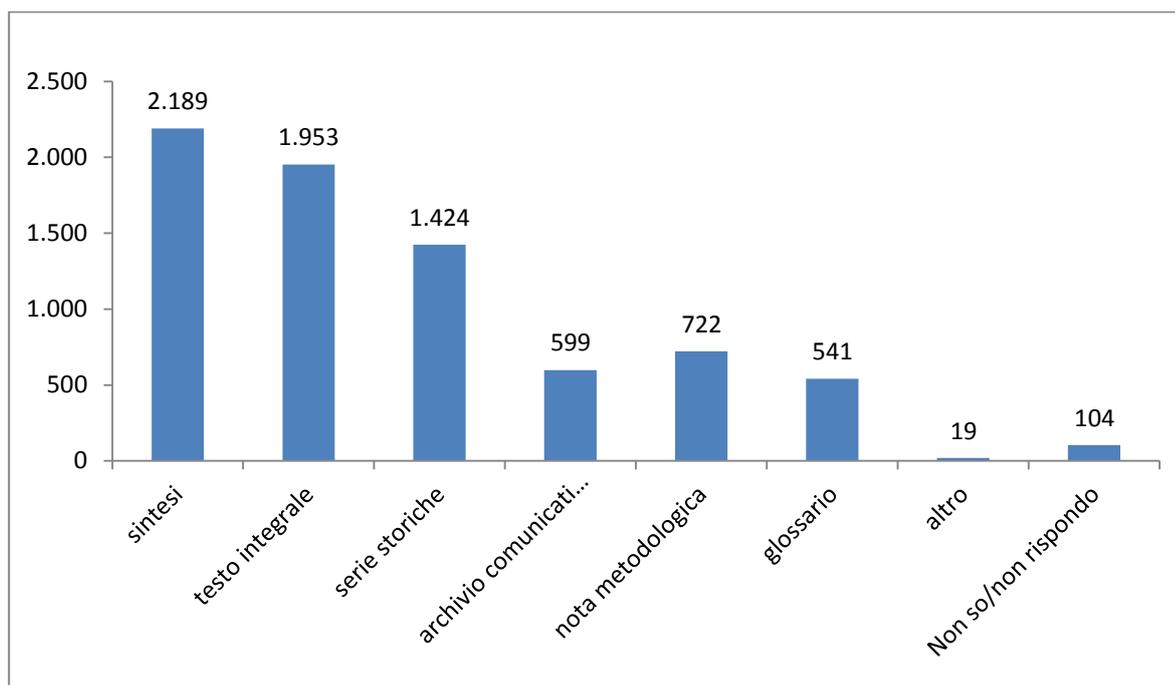
Come già detto alcuni utenti non hanno dato suggerimenti ma hanno espresso un giudizio: 12 utenti hanno lasciato dei complimenti e 22 un giudizio negativo.

### 5.1.3 Comunicati stampa

I comunicati stampa **sono i contenuti più consultati in assoluto dai rispondenti**, infatti il 41,8% di essi (3.531) ha dichiarato di averli utilizzati nel periodo di riferimento (erano il 46,0% nel 2013).

I comunicati stampa sono composti da più contenuti (testo integrale, sintesi<sup>7</sup>, serie storiche, archivio comunicati tematici, nota metodologica, glossario). Agli utenti è stato chiesto quali di questi avessero consultato nei tre mesi precedenti alla rilevazione, era possibile scegliere più opzioni. Come nella rilevazione precedente è risultato che i più consultati sono la sintesi (62,0% di coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato i comunicati stampa, contro il 66,4% del 2013), il testo integrale (55,3%, 53,2%) e le serie storiche (40,3%, 40,7%). I contenuti a corredo dei comunicati sono stati consultati dal 20,4%, la nota metodologica, e dal 15,3% il glossario.

**Figura 8. Tipo di contenuti consultati da coloro che utilizzano i comunicati stampa, nei tre mesi precedenti la rilevazione (valori assoluti)**

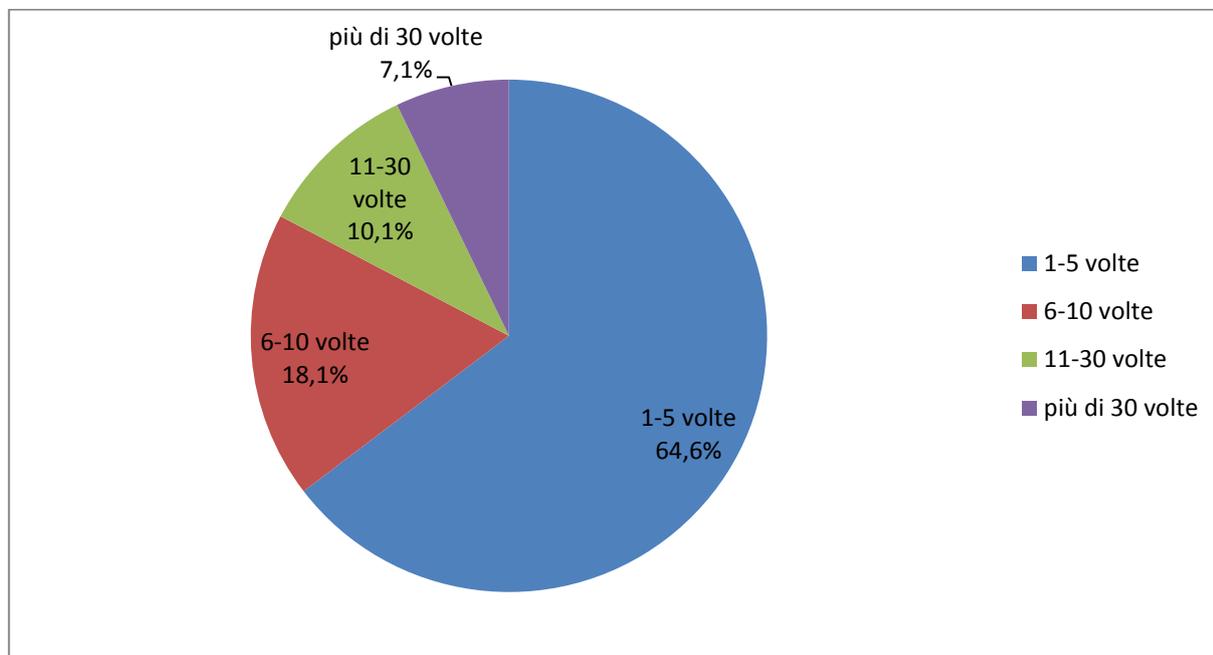


Guardando alla frequenza d'uso dei comunicati stampa (figura 9), emerge che il 64,5% li ha utilizzati non più di cinque volte (62,7% nel 2013), il 18,1% tra le 6 e le 10 volte (19,6% l'anno precedente). Gli heavy user sono piuttosto numerosi: 10,1% quelli che li hanno consultati tra le 11 e le 30 volte e il 7,1% coloro che addirittura li hanno utilizzati più di 30 volte nel periodo di

<sup>7</sup>La sintesi è il testo in html presente nella pagina di presentazione di ogni comunicato stampa dove è possibile scaricare testo integrale, serie storiche, nota metodologica, glossario e accedere all'archivio dei comunicati tematici. La sintesi coincide con la parte iniziale del testo integrale.

riferimento (rispettivamente 11,1% e 6,6% nell'anno precedente). Quindi dopo gli utenti di I.Stat quelli dei comunicati stampa sono i più fidelizzati.

**Figura 9. Frequenza d'uso dei comunicati stampa (composizione percentuale)**



Passando all'analisi della soddisfazione degli utenti dei comunicati stampa (su scala da 1 a 5) rispetto ad alcuni aspetti (tavola 4), emerge che, anche in questo caso come per I.Stat, i giudizi medi espressi sono tutti superiori a mediamente soddisfatto. La "Tempestività delle informazioni diffuse" in particolare ha avuto un voto medio pari a 3,5 e la "Facilità di reperimento dei comunicati stampa" e la "Corrispondenza tra informazioni diffuse e esigenze informative" hanno avuto 3,5.

**Tavola 4. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai comunicati stampa**

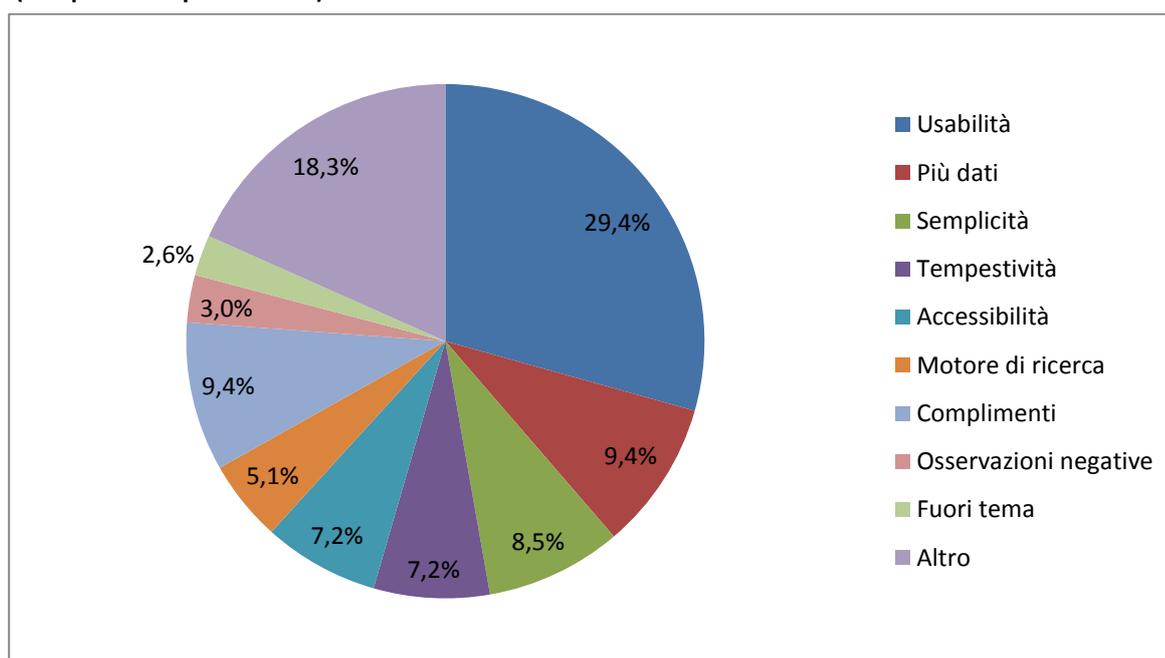
	Facilità di reperimento dei comunicati stampa	Tempestività informazioni diffuse	Corrispondenza tra informazioni diffuse e esigenze informative
<b>Voto medio espresso (da 1 a 5)</b>	3,4	3,5	3,4
<b>Coefficiente di variazione</b>	0,25	0,23	0,23
<b>Hanno espresso un giudizio</b>	3.303	3.268	3.260
<b>Non hanno espresso giudizio</b>	228	263	271
<b>% che non ha espresso un giudizio</b>	6,5	7,4	7,7
<b>Utenti che usano i comunicati</b>	3.531	3.531	3.531

### 5.1.3.1 Suggerimenti degli utenti

235 utenti hanno lasciato un “suggerimento per migliorare il livello di fruibilità” dei comunicati stampa, il 6,7% di coloro che hanno dichiarato di averli utilizzati negli ultimi tre mesi.

I suggerimenti raccolti sono stati classificati (figura 10) secondo diverse dimensioni ritenute idonee a misurare la qualità di questo prodotto: usabilità, accessibilità, più dati, tempestività, semplicità, metadati.

**Figura 10. Aree di miglioramento dei comunicati stampa secondo i suggerimenti lasciati dagli utenti (composizione percentuale)**



Emerge chiaramente che la criticità maggiore riguarda l'**usabilità** del prodotto in parola (29,4%). Usabilità intesa come chiarezza dell'organizzazione dei contenuti, che comprende oltre all'organizzazione dei contenuti tout court, anche le connessioni tra le diverse informazioni presenti sul sito e le funzionalità del motore di ricerca. Alcuni utenti hanno chiesto una suddivisione più chiara dei contenuti in home page: "area specifica dedicata in home page (distinta tra il resto delle news)", "smetterla di proporre i comunicati nella stessa lista degli avvisi di eventi/bandi o altro, spesso in cima alla lista per molto tempo". Una buona quota di utenti chiede "**più dati**" (9,4%), intesi come più dettaglio territoriale, più serie storiche, maggiore analisi sui dati. Una parte di utenti chiede maggiore semplicità (8,5%), nella terminologia, nella grafica, ad esempio "Contenuti più semplici per la comprensione anche di utenti medi interessati all'argomento. Versioni più snelle dei comunicati e maggiore attenzione alla scelta dei punti chiave in prima pagina". Alcuni utenti chiedono maggiore tempestività (7,2%). Per lo più quest'ultima tipologia di commenti riguarda la produzione dei dati e non i tempi di rilascio dei comunicati stampa. Altri utenti chiedono maggiore accessibilità (7,2%), ossia che i comunicati siano diffusi in più formati anche aperti. Inoltre è emersa la necessità di un motore di ricerca più efficiente (5,1%), ad esempio è stata sottolineata l'esigenza di poter filtrare per tipologia di contenuto i risultati

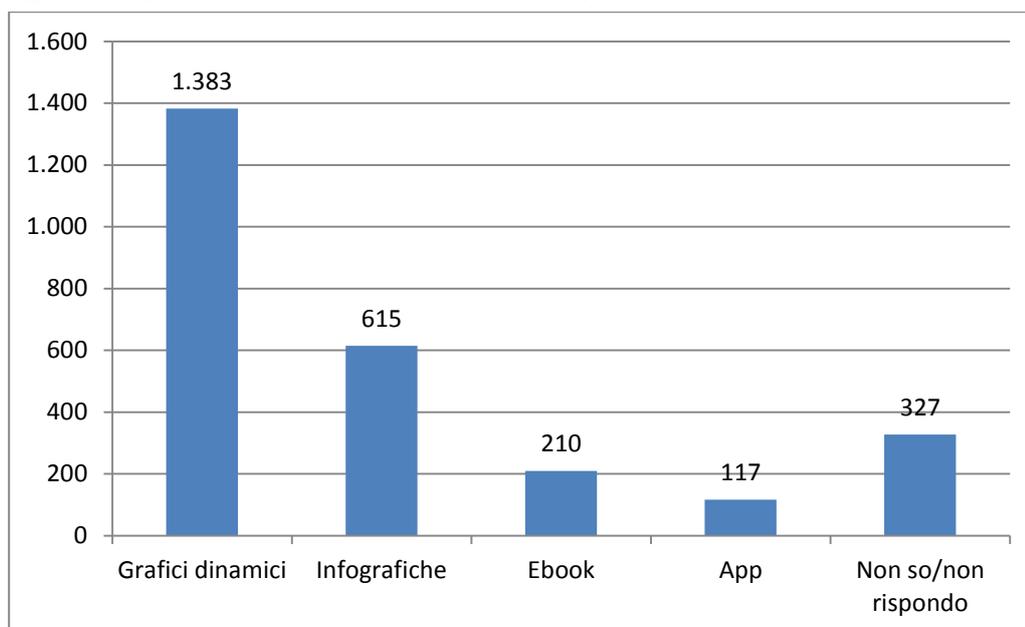
delle ricerche. A tal proposito è da sottolineare che quest'ultima modifica è già stata realizzata ed è on line da ottobre 2014.

È da evidenziare che il 9,4% di coloro che hanno lasciato un suggerimento hanno espresso soddisfazione per i comunicati stampa, mentre il 3% si è espresso negativamente.

#### 5.1.4 Contenuti interattivi

Rispetto al questionario dell'anno precedente, che indagava sull'utilizzo da parte degli utenti dei grafici dinamici e della piattaforma di analisi Istat eXplorer, nel 2014 sono state inserite alcune domande volte a conoscere l'uso, la frequenza d'uso e il gradimento oltre che dei grafici dinamici anche di altri contenuti interattivi più recenti, sui quali si sta puntando come strumenti di diffusione dei dati statistici. Ben **2.175** utenti, il 25,7% dei rispondenti, hanno dichiarato di aver utilizzato almeno uno di questi contenuti nel periodo di riferimento.

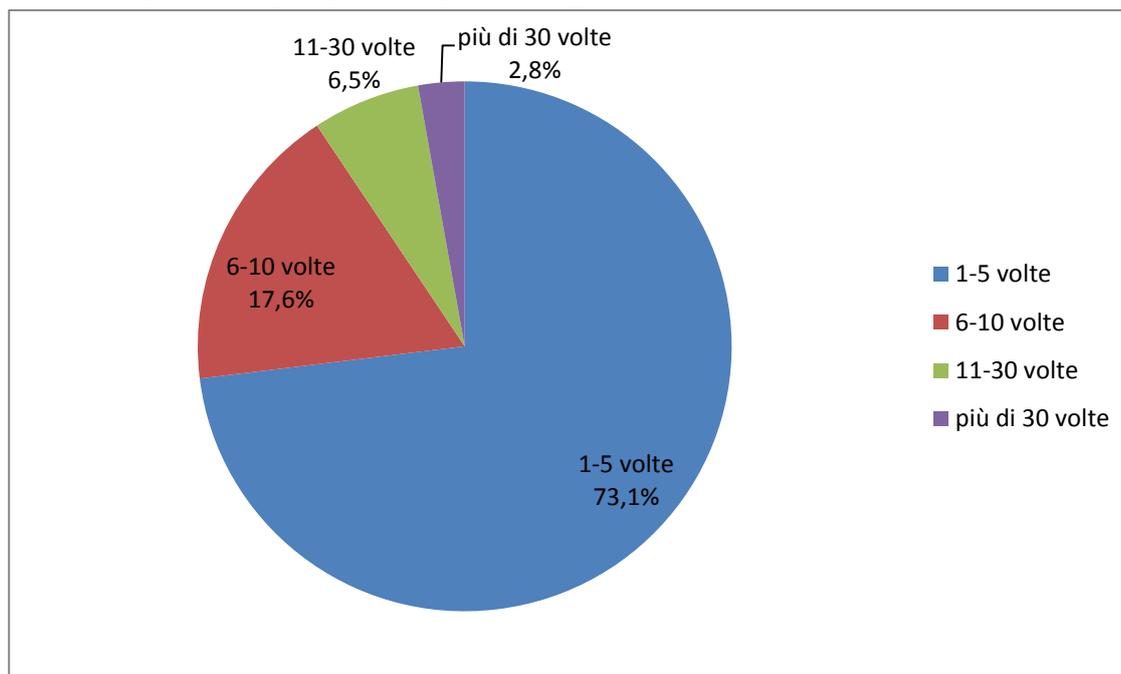
Figura 11. Tipo di strumenti consultati, nei tre mesi precedenti la rilevazione (valori assoluti)



La prima domanda sui contenuti interattivi chiedeva quali fossero gli strumenti consultati tra i diversi disponibili: grafici dinamici, infografiche, ebook e app, ovviamente era possibile scegliere più di una risposta. È risultato (figura 9) che i più consultati sono i grafici dinamici (dal 63,6% degli utenti che utilizza contenuti interattivi), seguiti da infografiche (28,3%), ebook (9,7%) e app (5,4%). Il 15% di questi utenti ha preferito non specificare lo strumento che utilizza.

Per quel che riguarda la frequenza d'uso (figura 12) dei contenuti in questione emerge che la stragrande maggioranza di chi li utilizza non lo fa molto di frequente: il 73,1% li ha utilizzati meno di 5 volte e il 17,6% tra le 6 e le 10 volte. Invece sono utilizzatori abituali il 6,5% che li ha consultati tra le 11 e le 30 volte nel periodo considerato e il 2,8% che lo ha fatto più di 30 volte.

**Figura 12. Frequenza d'uso dei contenuti interattivi di coloro che hanno dichiarato di averli utilizzati nei tre mesi precedenti (composizione percentuale)**



Restando in tema di contenuti interattivi, è stato chiesto riguardo ad alcuni aspetti un giudizio sugli strumenti di visualizzazioni (grafici dinamici e infografiche, tavola 5), sugli ebook e sulle app. Gli strumenti di visualizzazione (tavola 5), sono stati valutati da almeno 1.547 utenti e hanno ottenuto un punteggio medio pari a 3,4, ossia tra mediamente e molto soddisfatto, sia per quel che riguarda la “adeguatezza delle visualizzazioni per la comprensione dei fenomeni” sia per la “adeguatezza delle funzionalità offerte per l'utilizzo di tali strumenti”.

**Tavola 5. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai grafici dinamici e alle infografiche**

	<b>Adeguatezza delle visualizzazioni per la comprensione dei fenomeni</b>	<b>Adeguatezza delle funzionalità offerte per l'utilizzo di tali strumenti</b>
<b>Voto medio espresso (da 1 a 5)</b>	3,4	3,4
<b>Coefficiente di variazione</b>	0,22	0,23
<b>Hanno espresso un giudizio</b>	1.559	1.547
<b>Non hanno espresso giudizio</b>	21	33
<b>% che non ha espresso un giudizio</b>	1,3	2,1
<b>Utenti che usano le visualizzazioni</b>	1.580	1.580

Anche gli ebook (tavola 6) hanno ottenuto 3,4 come punteggio medio (tra mediamente e molto soddisfatto), per entrambi gli aspetti indagati: corrispondenza tra l'editoria digitale e le esigenze informative e adeguatezza delle funzionalità per la fruizione degli ebook.

Tavola 6. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto agli ebook

	Corrispondenza tra l'editoria digitale e le esigenze informative	Adeguatezza delle funzionalità per la fruizione degli ebook
Voto medio espresso (da 1 a 5)	3,4	3,4
Coefficiente di variazione	0,25,	0,25
Hanno espresso un giudizio	204	203
Non hanno espresso giudizio	6	7
% che non ha espresso un giudizio	2,9	3,3
Utenti che usano gli ebook	210	210

Leggermente inferiore invece il giudizio degli utenti sulle App (tavola 7) realizzate e diffuse dall'Istat sul sito web istituzionale. Infatti sia la “corrispondenza tra le informazioni offerte attraverso le App e le esigenze informative” sia la “adeguatezza delle funzionalità per l'utilizzo delle App disponibili” hanno avuto un voto medio pari a 3,3.

Tavola 7. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto alle App

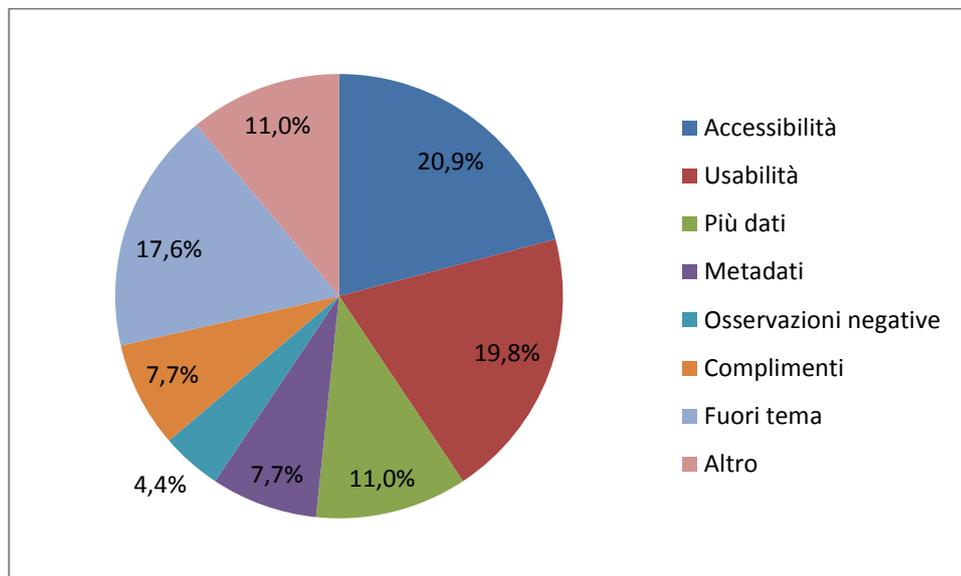
	Corrispondenza tra le informazioni offerte attraverso le App e le esigenze informative	Adeguatezza delle funzionalità per l'utilizzo delle App disponibili
Voto medio espresso (da 1 a 5)	3,3	3,3
Coefficiente di variazione	0,26,	0,26
Hanno espresso un giudizio	115	114
Non hanno espresso giudizio	2	3
% che non ha espresso un giudizio	1,7	2,6
Utenti che usano le App	117	117

#### 5.1.4.1 Suggerimenti degli utenti

Dei 2.175 utenti che hanno dichiarato di usare i contenuti interattivi, il 4,2% ha lasciato un suggerimento volto a migliorare “l'offerta e il livello dei qualità” del prodotto. Il 20,9% degli utenti, che ha lasciato un commento, ha chiesto maggiore **accessibilità**, ossia offerta di maggiori formati e di migliori visualizzazioni sui differenti device. Una migliore **usabilità** invece è stata chiesta dal 19,8%, intesa soprattutto come maggiore facilità di navigazione e più chiara organizzazione dei contenuti, ad esempio un utente suggerisce di “rispettare meglio le regole semplici di grafici”. Alcuni utenti chiedono che più dati siano rappresentati con contenuti interattivi (11,0%), questo significa che trovano utile questo tipo di prodotto. Altri utenti chiedono che il prodotto in questione sia corredato di maggiori metadati (7,7%).

È da notare che il 7,7% dei commenti lasciati sono rappresentati da complimenti per il servizio offerto.

**Figura 13. Aree di miglioramento dei contenuti interattivi secondo i suggerimenti lasciati dagli utenti (composizione percentuale)**



### 5.1.5 Microdati

Sono stati 2.474 i rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato i microdati nei tre mesi precedenti la rilevazione (il 29,3% dei rispondenti, erano il 26,8% l'anno precedente).

I file di microdati sono collezioni di dati elementari. L'Istat rilascia file di microdati relativi alle proprie indagini a titolo gratuito. Le tipologie di file messe a disposizione sono le seguenti:

- File mlcro.STAT, ad uso pubblico scaricabili direttamente dal sito Istat (da aprile 2013);
- File standard, rilasciabili a seguito di richiesta motivata, con finalità di studio;
- File per la ricerca, rilasciabili a studiosi di università o enti di ricerca a seguito della presentazione di un progetto di ricerca;
- File per il Sistan, rilasciabili esclusivamente agli uffici di statistica del Sistema Statistico Nazionale.

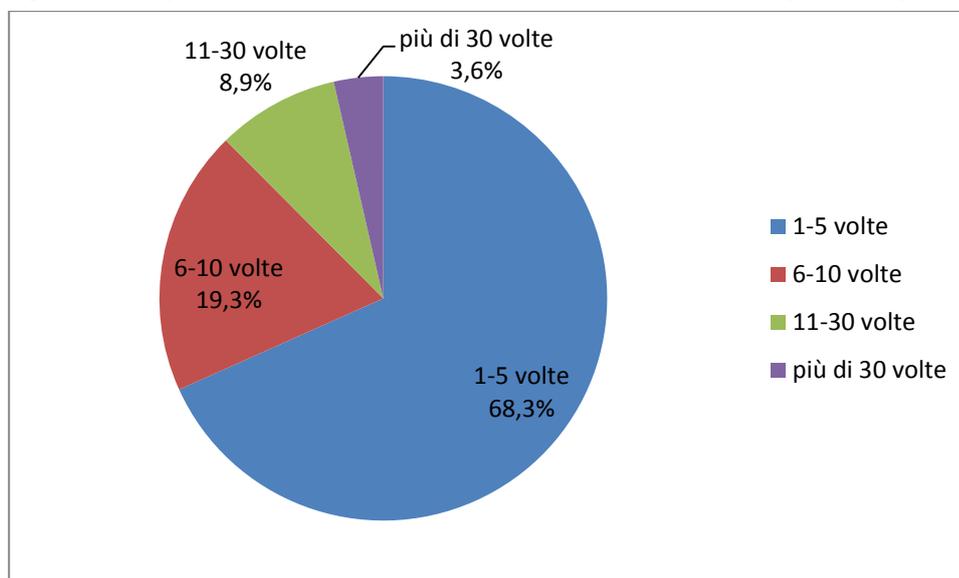
È stato chiesto ai rispondenti quali di questi avessero richiesto nel periodo di riferimento, lasciando la possibilità di risposta multipla. Come nella rilevazione precedente è risultato che i più richiesti sono stati i file standard (1.050 utenti) seguiti dai file per la ricerca (712) e dai mlcro.STAT (369) che l'Istat ha cominciato a diffondere sul sito web dall'aprile 2013. I file rilasciabili solo agli uffici di statistica del Sistan, essendo riservati ad un'utenza più limitata, sono risultati come era prevedibile, i meno richiesti (213).

**Figura 14. Tipo di microdati richiesti, nei tre mesi precedenti la rilevazione (valori assoluti)**



Per quel che riguarda la frequenza d'uso dei microdati (figura 15), emerge che il 68,3% di chi ha dichiarato di averli utilizzati lo ha fatto non più di cinque volte (64,8% nel 2013), il 19,3% tra le 6 e le 10 volte (20,2% l'anno precedente). Gli utilizzatori abituali, che li hanno richiesti tra le 11 e 30 volte e più di 30 volte sono rispettivamente l'8,9% e il 3,6%.

**Figura 15. Frequenza d'uso dei microdati nei tre mesi precedenti (composizione percentuale)**



La soddisfazione degli utenti per il prodotto in questione (tavola 8) è la più bassa registrata anche se in media uguale o superiore a mediamente soddisfatto (pari a 3). L'aspetto dei microdati ritenuto critico dagli utenti, con voto "mediamente soddisfatto", è la procedura per la loro richiesta, una votazione leggermente superiore, 3,1, va ai "tempi di rilascio" e alla "facilità di

accesso alle informazioni”. La “corrispondenza tra microdati e esigenze informative” e il “formato di restituzione dei microdati” prendono un voto medio di 3,2.

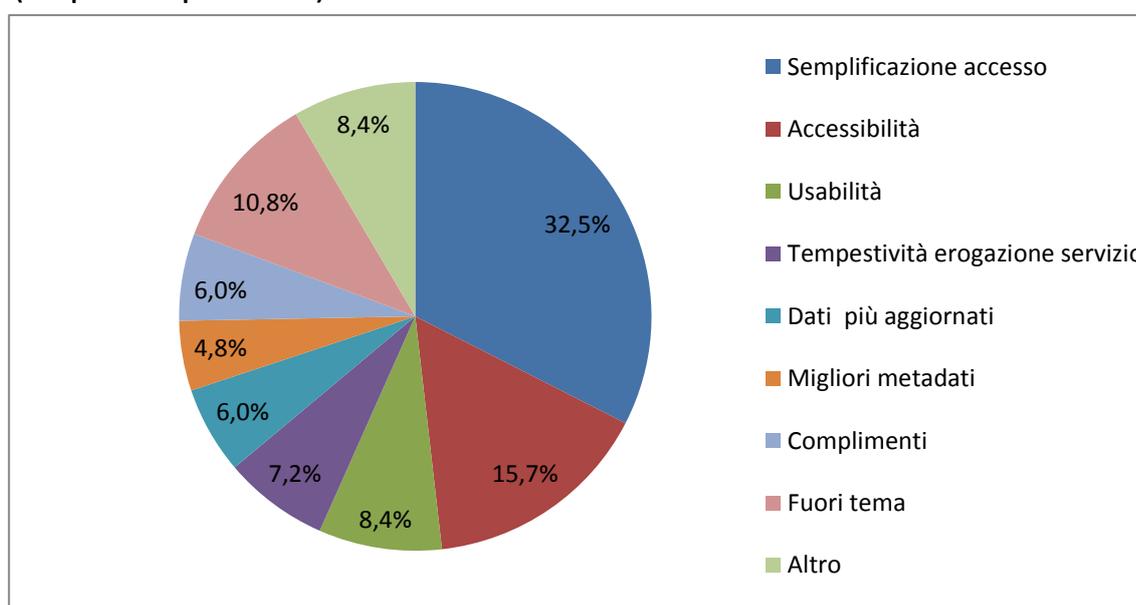
Tavola 8. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai microdati

	Facilità di accesso alle informazioni	Corrispondenza tra microdati e esigenze informative	Formato di restituzione dei microdati	Procedure per la richiesta	Tempi di rilascio
<b>Voto medio espresso (da 1 a 5)</b>	3,1	3,2	3,2	3,0	3,1
<b>Coefficiente di variazione</b>	0,28	0,26	0,26	0,30	0,29
<b>Hanno espresso un giudizio</b>	1.911	1.907	1.858	1.844	1.824
<b>Non hanno espresso giudizio</b>	563	567	616	630	650
<b>% che non ha espresso un giudizio</b>	22,8	22,9	24,9	25,5	26,3
<b>Utenti che richiedono microdati</b>	2.474	2.474	2.474	2.474	2.474

### 5.1.5.1 Suggerimenti degli utenti

Come visto ben 3.531 rispondenti hanno dichiarato di utilizzare i microdati il 2,4% di essi ha lasciato un “suggerimento per migliorare la modalità di accesso”. La maggior parte di coloro che hanno lasciato un suggerimento ( 35,5%) ha chiesto una **procedura per ottenere i microdati più snella**. In particolare un utente ha scritto *“La procedura per ottenere i microdati è estremamente farraginosa. In presenza di utenti noti ed accreditati sembra assurdo che si mantengano ogni volta gli stessi passaggi con tempi estremamente lunghi”*.

Figura 16. Aree di miglioramento dei microdati secondo i suggerimenti lasciati dagli utenti (composizione percentuale)



Un'altra criticità emersa dai commenti degli utenti (15,7%) è stata l'accessibilità, intesa come richiesta di diffondere i microdati in più formati e in modo che siano scaricabili da più device. Inoltre alcuni utenti (8,4%) trovano che sia da migliorare l'usabilità, intesa come organizzazione dei contenuti. Altri chiedono un servizio più tempestivo (7,2%) oppure dati più aggiornati (6,0%).

### 5.1.6 Metadati

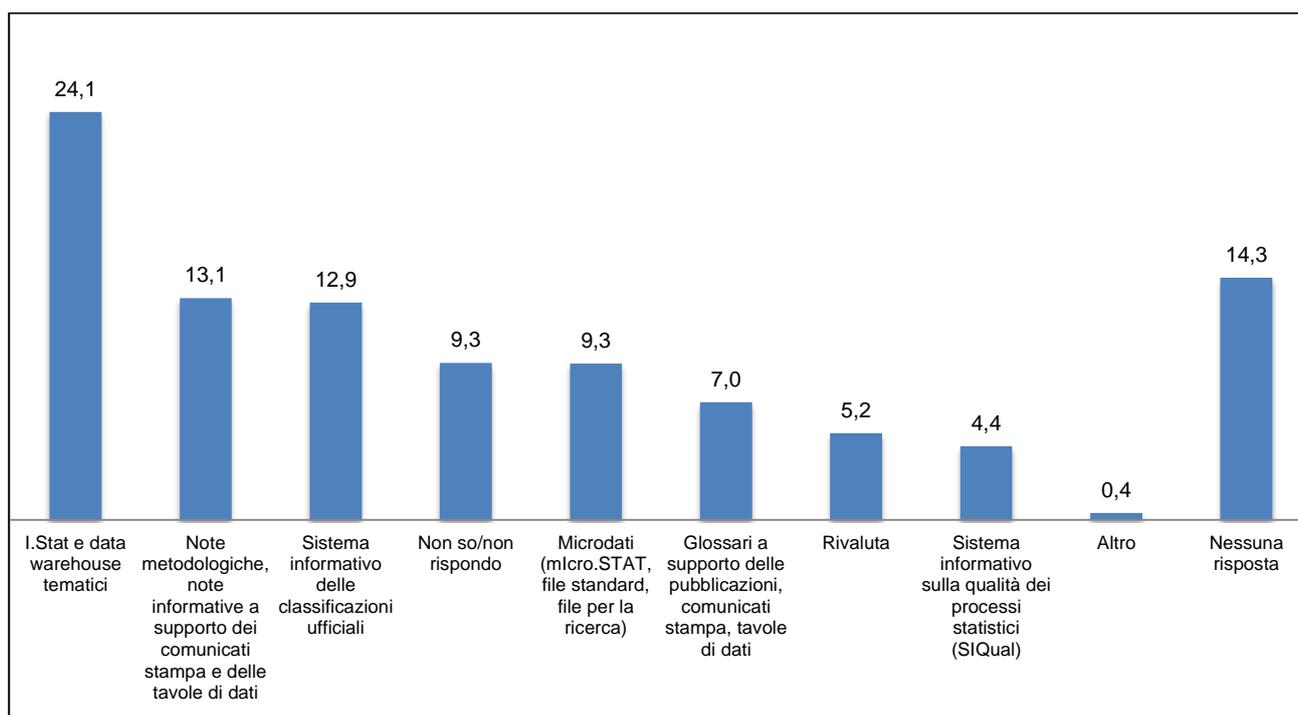
Le risposte alle domande dedicate ai metadati sono state oggetto di un'analisi più approfondita, ai cui risultati si rimanda nell'allegato 1.

Alla domanda sull'uso e frequenza dei prodotti e servizi accessibili dal sito web dell'Istat, 2.580 utenti su 8.454 (il 30,5% dei rispondenti) hanno risposto di aver consultato i metadati nei 3 mesi precedenti la rilevazione; e alla domanda successiva gli stessi utenti hanno indicato attraverso quale prodotto hanno consultato i metadati.

La maggior parte degli utenti che ha risposto a questa domanda e che ha indicato di aver consultato i metadati almeno una volta (escludendo chi ha risposto "mai" e chi non ha risposto), nel 67% dei casi ha una frequenza di utilizzo da 1 a 5 volte nell'arco di tre mesi, mentre coloro i quali hanno una frequenza di utilizzo medio-alta superano di poco il 30% dei casi.

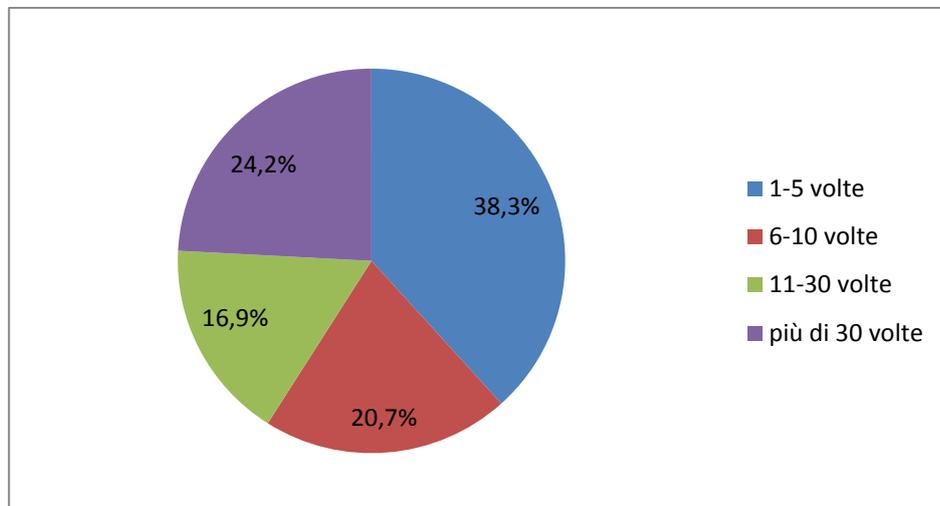
Tra i prodotti consultati in prevalenza per la fruizione dei metadati, la percentuale più alta (il 24,1%) si registra per chi afferma di aver consultato i metadati tramite I.Stat. A seguire, i gruppi di utenti più numerosi sono quelli che, nell'ordine, hanno consultato i metadati tramite note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati (il 13,1%) e tramite il Sistema delle classificazioni ufficiali (12,9%) (figura 17).

**Figura 17 – Prodotti e sistemi informativi consultati per i metadati negli ultimi tre mesi (valori percentuali)**



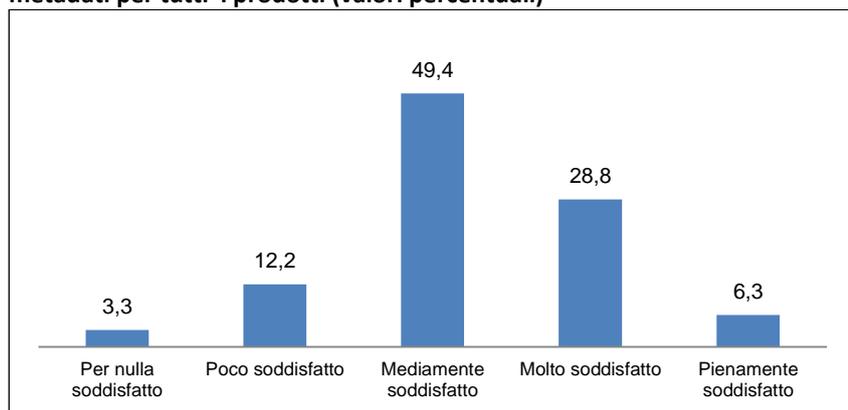
Gli utilizzatori dei metadati sono per la maggior parte utilizzatori spot, che consultano il sito raramente (1-5 volte, 38,1%) e occasionalmente (6-10 volte, 20,6%), ma c'è anche una quota consistente di utilizzatori fidelizzati che consultano il sito quasi giornalmente (più di 30 volte, 24%) (Tavola 3).

**Figura 18. Frequenza d'uso dei metadati nei tre mesi precedenti (composizione percentuale)**



La domanda relativa al grado di soddisfazione sui tre aspetti specifici della consultazione dei metadati, analizzata nel suo complesso, mostra che la maggior parte degli utenti per ciascuno dei tre aspetti si posiziona sul giudizio "mediamente soddisfatto" (tra il 40% e il 50% dei rispondenti). Il restante 50% si distribuisce maggiormente tra "molto soddisfatto" e "pienamente soddisfatto" rispetto a "poco soddisfatto" e "per nulla soddisfatto", per tutti e tre i parametri (facilità di reperimento dei dati: 35,1% versus 15,5%; corrispondenza alle esigenze informative 38,1% versus 13,3%; chiarezza della terminologia utilizzata 43,8% versus 11,4%).

**Figura 19 - Giudizio complessivo degli utenti sulla facilità di reperimento dei metadati per tutti i prodotti (valori percentuali)**

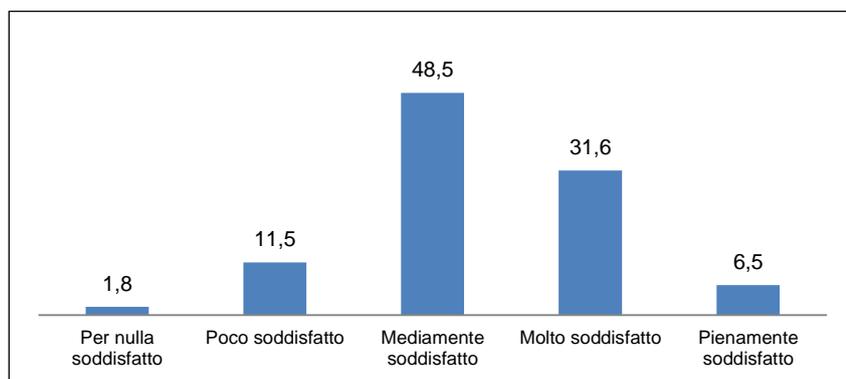


Per sostanziare questa osservazione sono stati calcolati gli indici di asimmetria<sup>8</sup> e il punteggio medio per ciascun parametro, attribuendo ad ogni giudizio espresso un punteggio in una scala numerica da 1 a 5 (1 = per niente soddisfatto, 5 = pienamente soddisfatto). I valori positivi degli indici di asimmetria di tutti e tre i parametri confermano l'andamento della distribuzione verso i

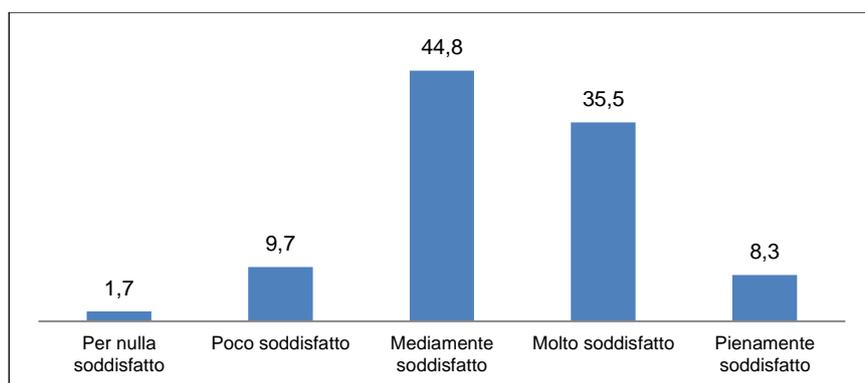
<sup>8</sup> L'indice di asimmetria utilizzato presenta un range di variabilità tra -1 e +1.

gradi di giudizio maggiormente positivi, ossia confermano che la frequenza con la quale si rilasciano giudizi superiori a “mediamente soddisfatto” è maggiore della frequenza con cui si rilasciano giudizi inferiori a “mediamente soddisfatto” (vedi grafici 3,4,5 e Tavole 5,6,7). Sul totale dei 1.970 rispondenti a questa domanda l’11,6% non fornisce nessuna risposta.

**Figura 20 - Giudizio complessivo degli utenti sulla corrispondenza alle esigenze informative dei metadati per tutti i prodotti (valori percentuali)**



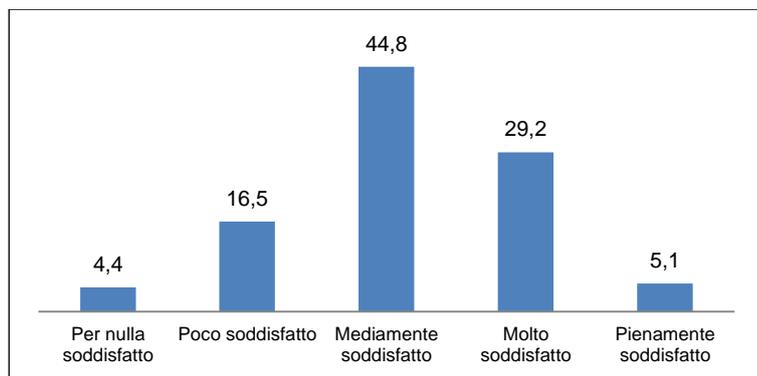
**Figura 21 - Giudizio complessivo degli utenti sulla chiarezza della terminologia dei metadati per tutti i prodotti (valori percentuali)**



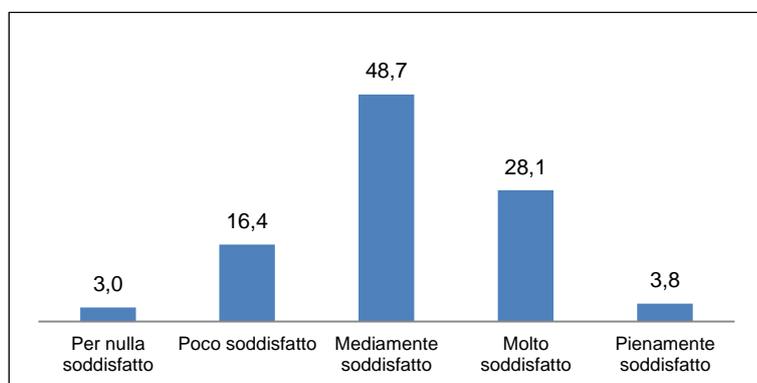
Si è ritenuto opportuno condurre un focus sui giudizi relativi alla consultazione dei metadati nei tre mesi precedenti attraverso i due prodotti maggiormente indicati (I.Stat e Note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati) nonché attraverso il Sistema Informativo sulla Qualità dei processi statistici SIQual.

Circa il 98% dei 623 utilizzatori che hanno dichiarato di aver consultato i metadati nel periodo di riferimento tramite I.Stat, ha espresso un giudizio sui tre aspetti specifici relativi alla qualità dei metadati. La distribuzione dei gradi di soddisfazione conferma sostanzialmente la stessa tendenza riscontrata nel considerare i giudizi espressi complessivamente. Il parametro con punteggio medio più alto (3,3) è la “chiarezza della terminologia utilizzata”, per il quale evidentemente sono stati espressi giudizi mediamente migliori, mentre i parametri “facilità di reperimento” e “corrispondenza alle proprie esigenze informative” presentano punteggi medi leggermente più bassi (3,1 per entrambi) (vedi tavole 8,9,10 e grafici 6,7,8).

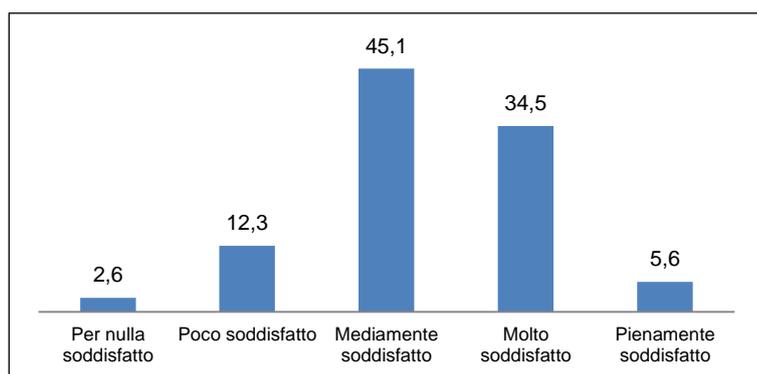
**Figura 22 - Giudizio complessivo degli utenti sulla facilità di reperimento dei metadati in I.Stat (valori percentuali)**



**Figura 23 - Giudizio complessivo degli utenti sulla corrispondenza alle esigenze informative dei metadati in I.Stat (valori percentuali)**



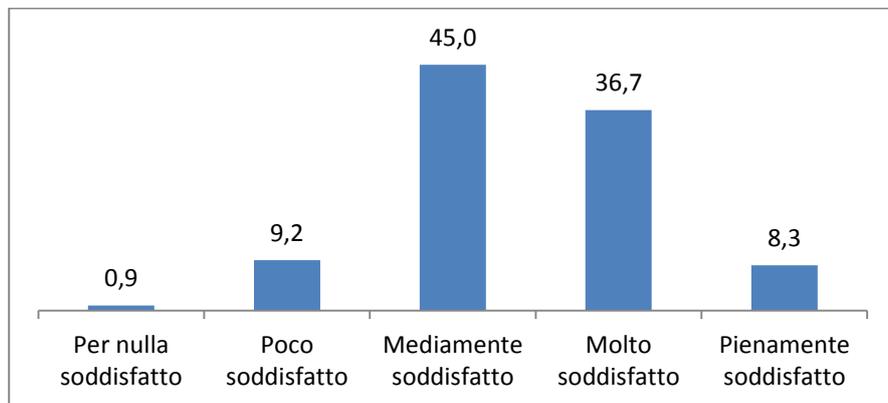
**Figura 24 - Giudizio complessivo degli utenti sulla chiarezza della terminologia dei metadati in I.Stat (valori percentuali)**



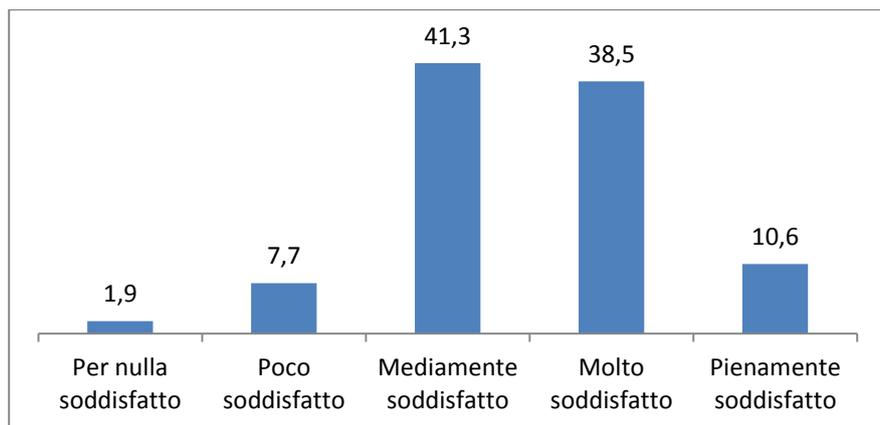
Le Note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati rappresentano il secondo item più indicato dagli utenti per la consultazione dei metadati nei tre mesi precedenti (13,1% sul totale dei rispondenti alla domanda 10) (vedi Tavola 2), per un totale di 339 utilizzatori. Circa il 96% di essi ha espresso un giudizio sui tre aspetti presi in esame. Anche in questo caso si conferma lo stesso andamento della distribuzione visto in precedenza, con la maggior parte degli utenti posizionati sul giudizio intermedio “mediamente soddisfatto” e anche in

questo caso il parametro valutato che presenta il punteggio medio maggiore è la chiarezza della terminologia utilizzata (3,4), ma si può in questo caso anche notare che il giudizio sulla facilità di reperimento è leggermente migliore se comparato a quello complessivo calcolato su tutti i prodotti (vedi tavole 11,12,13 e grafici 9,10,11).

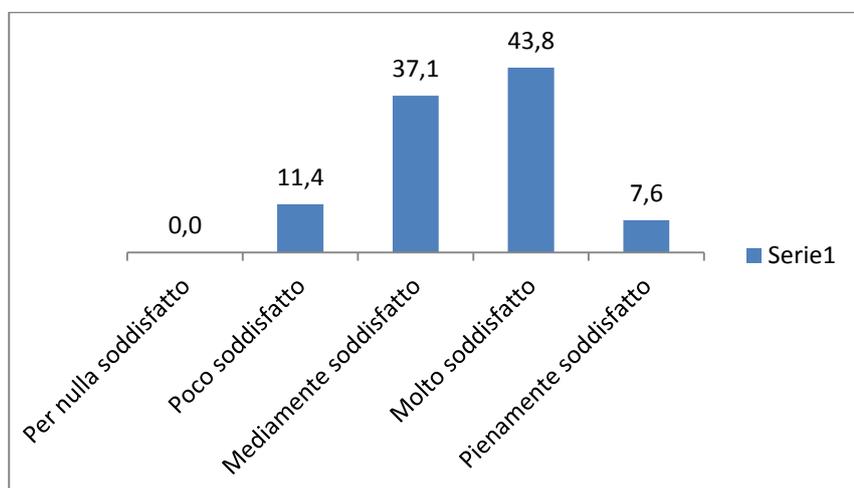
**Figura 25 - Giudizio complessivo degli utenti sulla facilità di reperimento nel sistema Sigual (valori percentuali)**



**Figura 23 - Giudizio complessivo degli utenti sulla corrispondenza alle esigenze informative dei metadati nel sistema Sigual (valori percentuali)**



**Figura 27 - Giudizio complessivo degli utenti sulla chiarezza della terminologia dei metadati nel sistema Sigual (valori percentuali)**



Agli utenti è stato anche chiesto di esprimersi riguardo alle principali tipologie di metadati contenuti nel sito e alla necessità di un loro sviluppo e/o miglioramento. L'analisi delle risposte indica che per gli utenti occorre andare prioritariamente nella direzione del perfezionamento dei *metadati che spiegano il contenuto delle statistiche* (questi sono da sviluppare/migliorare per il 62,2% dei rispondenti); per quanto riguarda i *metadati che descrivono i metodi per produrre le statistiche*, circa la metà dei rispondenti ne considera necessario un miglioramento (da migliorare nel 48,9% dei casi); infine, per la terza categoria - dei *metadati sulle attività volte a garantire la qualità delle statistiche prodotte e i relativi indicatori* - solo il 20,3% degli utilizzatori ritiene necessario uno sforzo di approfondimento, un dato che può essere interpretato positivamente (vedi Tavola 9).

**Tavola 9- Metadati da sviluppare e/o migliorare per tipologia di metadati (valori percentuali e valori assoluti)\***

	Valori percentuali	Valori assoluti
Metadati che spiegano il contenuto delle statistiche	62,2	1226
Metadati che descrivono i metodi per produrre le statistiche	48,9	963
Metadati sulla qualità dei processi produttivi	20,3	400

\*Risposte affermative. Era possibile selezionare più di una risposta

### 5.1.6.1 Suggerimenti degli utenti

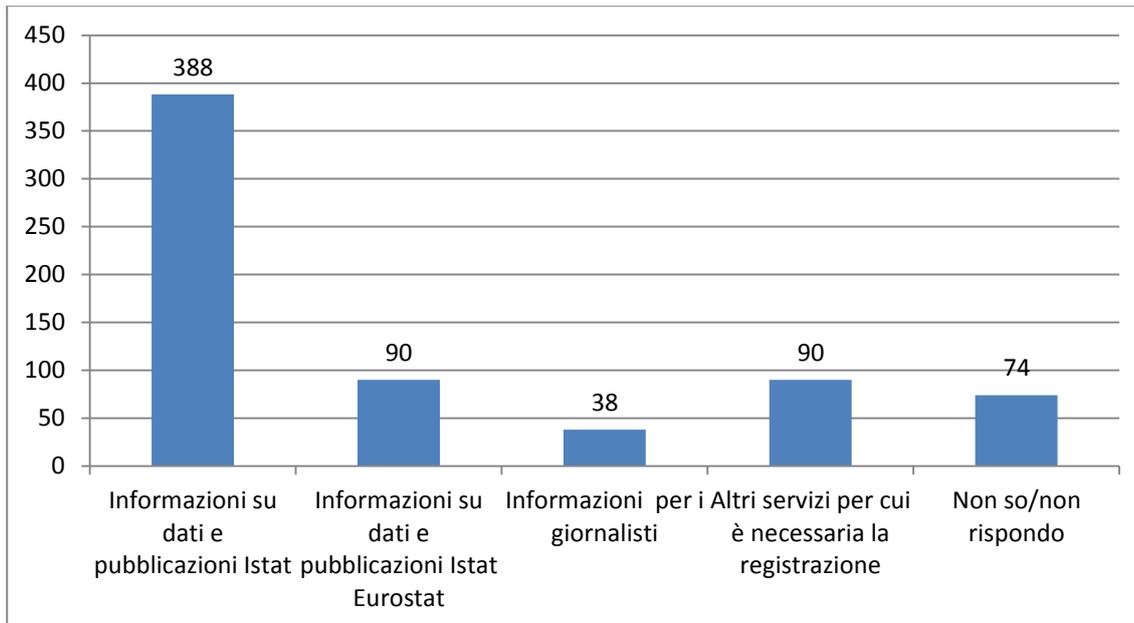
La sezione si chiudeva con una domanda aperta volta a raccogliere suggerimenti per migliorare l'offerta e il livello di qualità dei metadati. Hanno risposto 80 utilizzatori di metadati nei tre mesi precedenti, rilasciando commenti di cui si riporta la seguente sintesi:

- 7 utilizzatori desiderano una maggiore **chiarezza** e l'utilizzo di un linguaggio più semplice e comprensibile anche a chi non ha una competenza tecnica;
- 7 utilizzatori chiedono di **ampliare l'offerta** dei metadati, aggiungendo più informazioni sulle le fonti, le variabili, i campioni e aggiungendo metadati georeferenziali per i dati territoriali;
- 6 utilizzatori rilasciano commenti positivi;
- 2 utilizzatori sollecitano uno sviluppo e un aggiornamento del glossario;
- 2 utilizzatori propongono delle macro-categorie per temi e per macro-classificazioni (ad esempio per professioni);
- 2 utilizzatori chiedono di sviluppare i metadati di I.Stat dando informazioni più precise sul livello di dettaglio territoriale;
- 1 utilizzatore invita alla semplificazione di Metodi e norme;
- 11 commenti su 80 riguardano dati e microdati, con una richiesta di maggiore accessibilità di aggiornamento dei dati;
- 33 utenti dicono di non volere aggiungere nessun suggerimento;
- 9 commenti non è stato possibile codificarli.

### 5.1.7 Contact centre

671 rispondenti al questionario hanno dichiarato di aver fatto ricorso al servizio di contact centre, nei tre mesi precedenti la rilevazione (il 7,9% dei rispondenti, erano il 8,4% l'anno precedente).

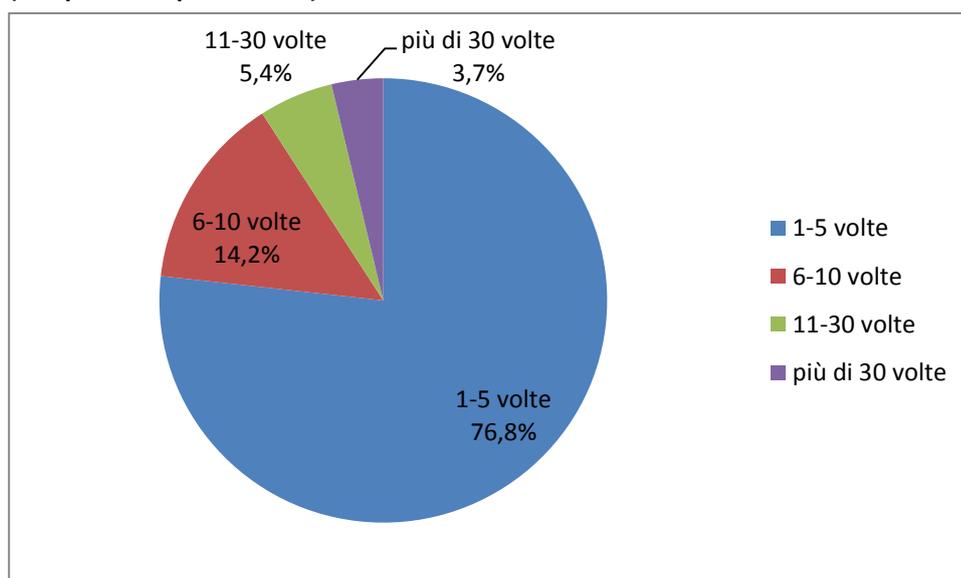
**Figura 28. Tipo di servizio richiesto al contact centre, nei tre mesi precedenti la rilevazione (valori assoluti)**



Il contact centre fornisce una molteplicità di servizi, è stato chiesto ai rispondenti a quali di questi avessero fatto ricorso nel periodo di riferimento. Il 57,8% di coloro che hanno dichiarato di utilizzato tale servizio ha chiesto “informazioni su dati e pubblicazioni Istat”, il 13,4% “informazioni su dati e pubblicazioni Istat Eurostat” e il 5,7% “informazioni per i giornalisti”. 90 rispondenti hanno dichiarato di aver fatto ricorso ad “altri servizi per cui è necessaria la registrazione” e il restante 11% ha scelto l’opzione “non so/non rispondo”.

Il ben 76,8% degli utenti del contact centre, non lo ha utilizzato più di 5 volte nel periodo di riferimento (73,2% nella precedente rilevazione). Una quota non trascurabile di utenti, il 14,2%, ha utilizzato il servizio in questione tra le 6 e le 10 volte. Forti utilizzatori si sono dichiarati invece il 5,4%, tra le 11 e le 30 volte, e il restante 3,7% più di 30 volte.

**Figura 29. Frequenza d'uso del contact centre, nei tre mesi precedenti la rilevazione (composizione percentuale)**



Se guardiamo ai giudizi espressi dagli utenti, emerge che la **“chiarezza delle informazioni ottenute”** è considerato l’aspetto che più soddisfa gli utenti, infatti ha un voto medio pari a 3,5, seguita con un voto di 3,4 dalla **“facilità di accesso”**, dalla **“facilità d'uso delle richieste informazioni e/o registrazioni”** e dai **“tempi di risposta”**. Leggermente inferiore è il voto, pari a 3,3, dato alla **“corrispondenza tra le esigenze informative espresse e le informazioni ottenute”**

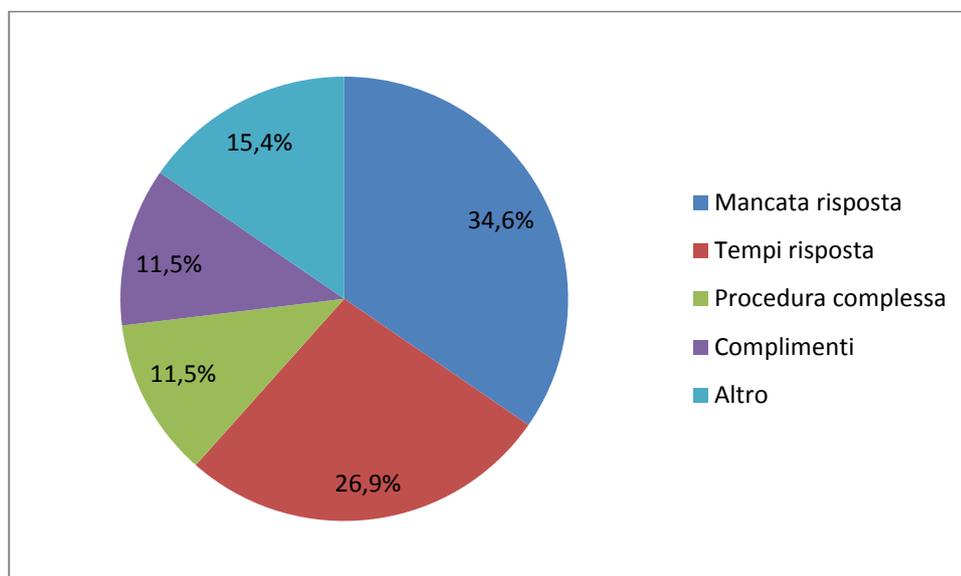
**Tavola 10. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto al contact centre**

	<b>Facilità di accesso al Contact centre</b>	<b>Facilità d'uso richieste informazioni e/o registrazioni</b>	<b>Corrispondenza tra i dati ottenuti e le esigenze informative espresse</b>	<b>Chiarezza delle informazioni ottenute</b>	<b>Formato restituzioni e dei dati</b>	<b>Tempi di risposta</b>
<b>Voto medio espresso (da 1 a 5)</b>	3,4	3,4	3,3	3,5	3,3	3,4
<b>Coefficiente di variazione</b>	0,28	0,27	0,31	0,30	0,31	0,32
<b>Hanno espresso un giudizio</b>	502	496	500	497	483	499
<b>Non hanno espresso giudizio</b>	169	175	171	174	188	172
<b>% che non ha espresso un giudizio</b>	25,2	26,1	25,5	25,9	28,0	25,6
<b>Utenti che usano il servizio</b>	671	671	671	671	671	671

### 5.1.7.1 Suggerimenti degli utenti

Solo 26 utenti hanno lasciato “un suggerimento per migliorare il livello di qualità dei servizi offerti dal contact centre” (il 3,9% di coloro che hanno dichiarato di rivolgersi al contact centre). Di essi nove, il 34,6%, hanno dichiarato di aver ottenuto una risposta non soddisfacente o di non averla ottenuta affatto. Il 26,9% ha suggerito dei tempi di risposta più contenuti. I tempi di risposta o addirittura le mancate risposte alcune volte dipendono dai cd. "lavori per conto" inviati ai servizi di produzione. Alle volte effettivamente gli incroci o dati richieste non esistono, altre volte i servizi di produzione sono impegnati nelle attività correnti e quindi poco propensi a fare elaborazioni. L'11,5% di coloro che hanno lasciato un suggerimento, chiede che la procedura di accesso al servizio diventi meno complessa. La stessa percentuale di utenti si complimenta per il servizio svolto dal contact centre.

**Figura 30. Aree di miglioramento del contact centre secondo i suggerimenti lasciati dagli utenti (composizione percentuale)**

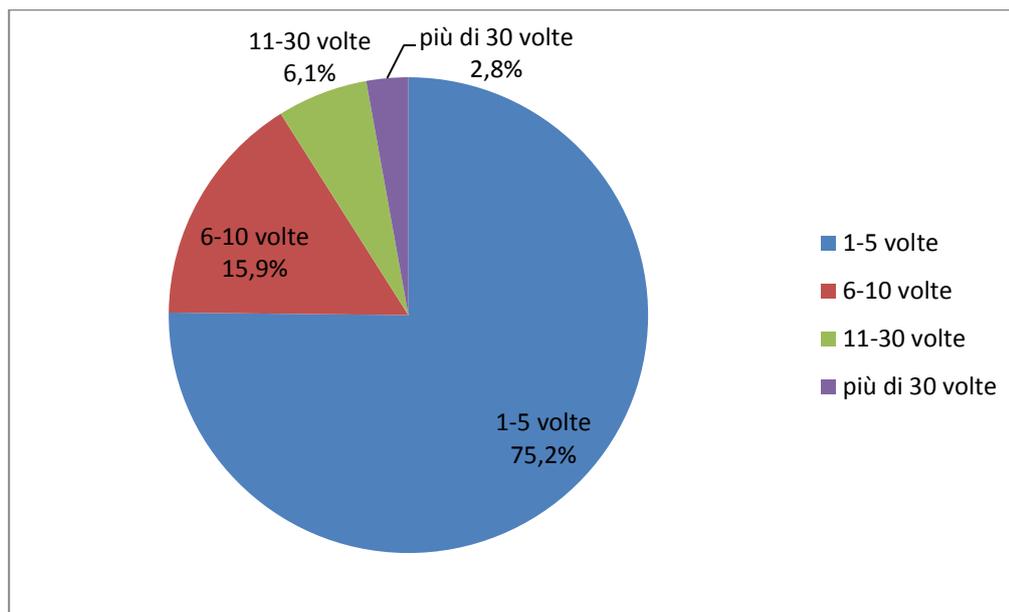


### 5.1.8 Biblioteca digitale

Gli utenti che hanno fatto ricorso alla biblioteca digitale nei tre mesi precedenti la rilevazione sono stati 1.454 (il 17,2% dei rispondenti, erano il 20,2% l'anno precedente).

La frequenza d'uso di tale servizio non è molto elevata, infatti più di 3 utenti su quattro (75,2%) l'ha utilizzato meno di 5 volte nel periodo considerato e il 15,9% lo ha fatto tra le 6 e le 10 volte. Utenti assidui sono stati invece: il 6,1%, tra le 11 e le 30 volte e il 2,8% più di 30 volte.

**Figura 31. Frequenza d'uso della biblioteca digitale (composizione percentuale)**



I giudizi medi espressi dagli utilizzatori della biblioteca digitale sono tutti superiori a mediamente soddisfatto. In particolare la “adeguatezza delle informazioni a supporto dell'utilizzo del servizio” ha avuto un voto medio pari a 3,3 e la “facilità di accesso alla biblioteca digitale” e la “efficacia della ricerca tramite catalogo on line” un voto medio pari a 3,2.

**Tavola 11. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla biblioteca digitale**

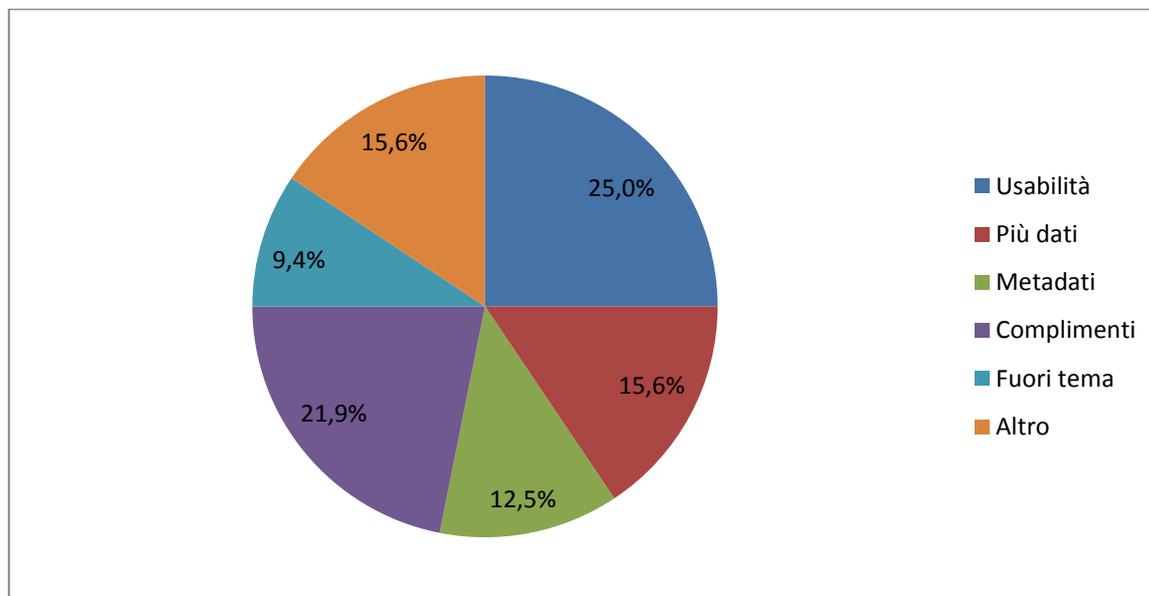
	Facilità di accesso alla biblioteca digitale	Efficacia della ricerca tramite catalogo on line	Adeguatezza delle informazioni a supporto dell'utilizzo del servizio
<b>Voto medio espresso (da 1 a 5)</b>	3,2	3,2	3,3
<b>Coefficiente di variazione</b>	0,25	0,27	0,25
<b>Hanno espresso un giudizio</b>	1.177	1.165	1.165
<b>Non hanno espresso giudizio</b>	277	289	289
<b>% che non ha espresso un giudizio</b>	19,1	19,9	19,9
<b>Utenti che usano la biblioteca digitale</b>	1.454	1.454	1.454

### 5.1.8.1 Suggerimenti degli utenti

Dei 1.454 rispondenti che hanno dichiarato di utilizzare la biblioteca digitale, solo il 2,2% ha ritenuto opportuno dare un suggerimento per aiutarci ad individuare eventuali criticità del prodotto al fine di migliorarlo. Di questi il 25% ha chiesto maggiore **usabilità** ossia una migliore

organizzazione dei contenuti, ad esempio un utente suggerisce di “Inserire un metodo di ricerca selettivo ed un'interfaccia più intuitiva”. Un altro 15,6% di rispondenti suggerisce di digitalizzare sempre di più il patrimonio informativo dell'Istat, questo suggerimento mette in evidenza il fatto che questo prodotto è ritenuto utile dagli utenti. Il 12,5% degli utenti chiede maggiore chiarezza nelle informazioni che corredano le pubblicazioni digitalizzate.

**Figura 32. Aree di miglioramento della biblioteca digitale secondo i suggerimenti lasciati dagli utenti (composizione percentuale)**



### 5.1.9 Social network

Sono 695 i rispondenti al questionario che hanno dichiarato di aver utilizzato i canali social che l'Istat usa per comunicare (il 8,2% dei rispondenti, erano il 10,3% l'anno precedente).

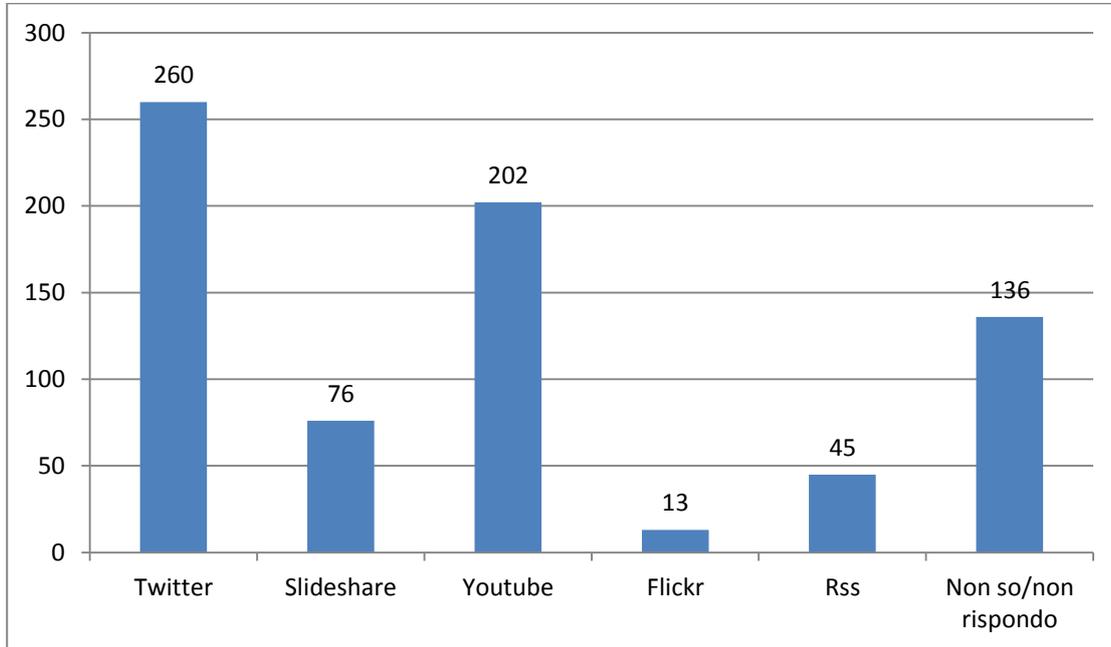
Twitter, il social network di punta dell'Istat, è quello più utilizzato (37,4% degli utenti che hanno detto di utilizzare questi canali, erano il 37,8% nel 2013).

Segue il canale Istat su Youtube, utilizzato dal 29,1% degli utilizzatori delle piattaforme social dell'Istat.

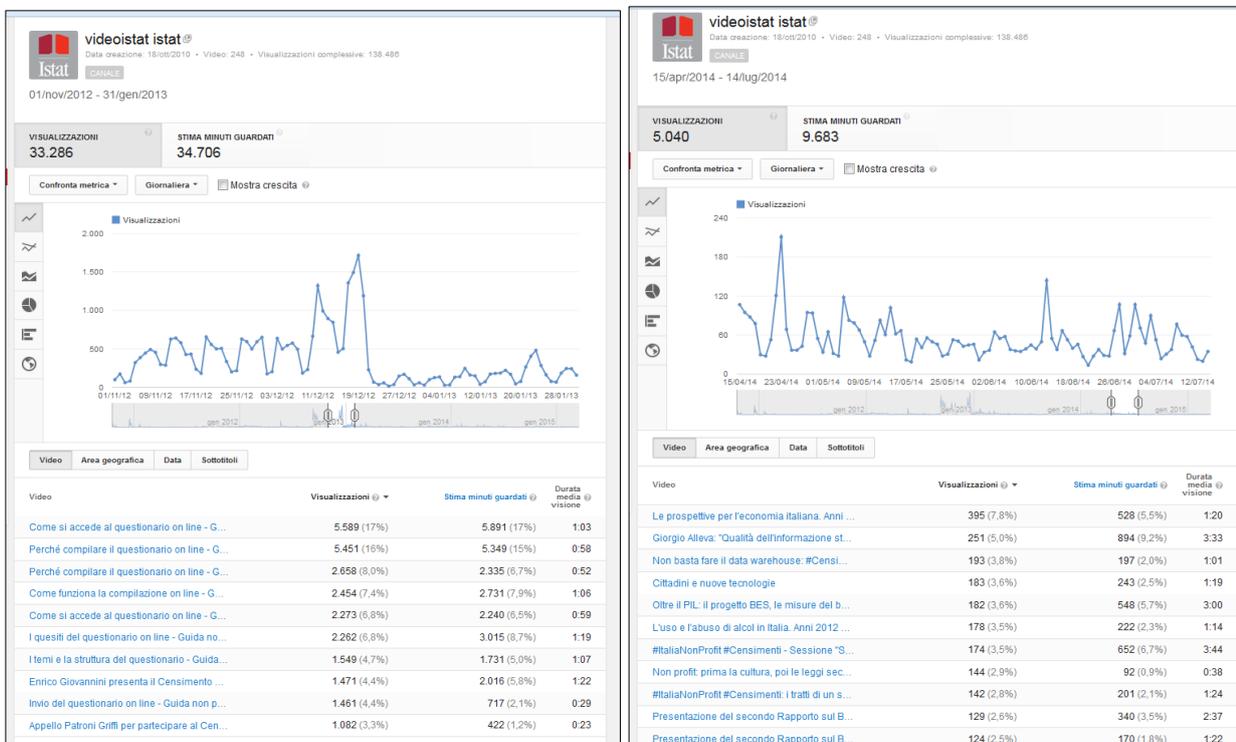
Nella rilevazione precedente Youtube risultava essere il canale social più utilizzato dagli utenti, infatti il ben 42,4% degli utenti dei social aveva dichiarato di averlo consultato nei periodo di riferimento. Se andiamo ad approfondire questo aspetto dando uno sguardo alle statistiche sulle visualizzazioni del canale, vediamo che nei due periodi considerati tale tendenza è confermata. Infatti nel periodo 1° novembre 2012 - 31 gennaio 2013 (i tre mesi precedenti l'inizio della prima rilevazione) le visualizzazioni registrate sono 33.286, invece nel periodo 15 aprile 2014 - 14 luglio 2014 (i tre mesi precedenti l'inizio della seconda rilevazione) sono 5.041, con una variazione negativa dell'85%. Questo può essere spiegato dal fatto che il primo periodo di riferimento coincide con il periodo di raccolta dati del Censimento dell'industria, dei servizi delle istituzioni non profit e delle istituzioni pubbliche (10 settembre 2012 - 20 dicembre 2012), infatti, come

emerge dalla figura 23, i video più visualizzati sono stati “guida al questionario del non profit” (5.589 visualizzazioni) e “guida al questionario delle imprese” (5.451 visualizzazioni).

**Figura 33. Tipo di social network utilizzato, nei tre mesi precedenti la rilevazione (valori assoluti)**



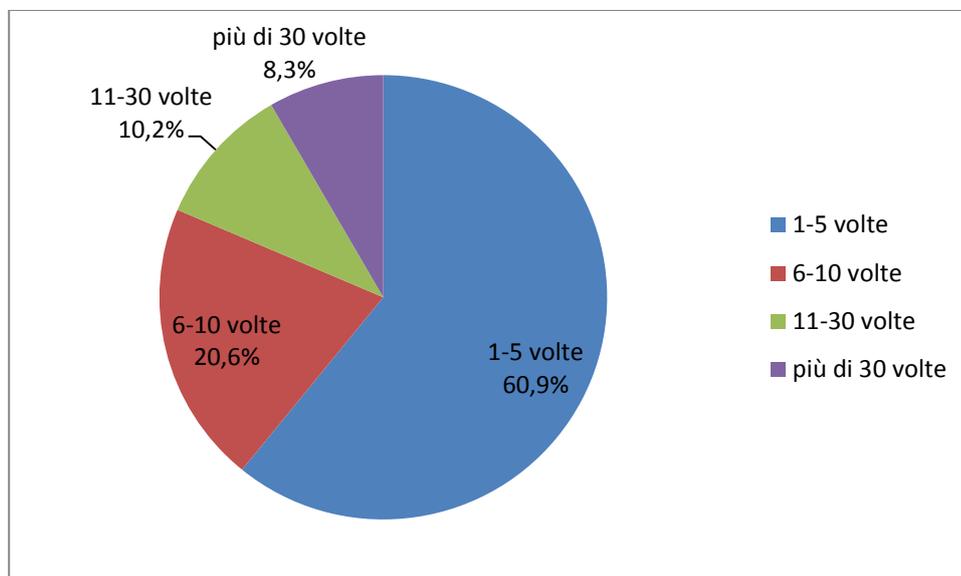
**Figura 34. Visualizzazioni su Youtube nei tre mesi precedenti l’inizio della rilevazione del 2013 e del 2014**



Per quel che riguarda la frequenza d’uso dei canali social su cui l’Istat è presente emerge che del 60,9% dei rispondenti vi hanno fatto ricorso non più di 5 volte e il 20,6% tra le 6 e le 10 volte.

Percentuali non trascurabili sono invece utilizzatori abituali, ossia coloro che li usano tra le 11 e le 30 volte o addirittura più di 30 volte, rispettivamente il 10,2% e l'8,3%.

**Figura 35. Frequenza d'uso dei social network nei tre mesi precedenti la rilevazione (composizione percentuale)**



Il grado di soddisfazione degli utenti di Twitter è stato indagato separatamente da quello relativo agli altri canali social dell'Istat, questo perché come già detto Twitter è lo strumento social che sia per scelta dell'Istituto e sia perché permette maggior interazione con i follower è quello su cui l'Istat punta maggiormente.

Il punteggio medio più elevato (3,6) è stato dato dagli utenti alla chiarezza dei tweet pubblicati, segue il voto medio dato alla tempestività degli stessi (3,5) e quello dato all'interazione con gli utenti (3,3).

**Tavola 12. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto a Twitter**

	Tempestività dei tweet	Chiarezza dei tweet pubblicati	Interazione con gli utenti
<b>Voto medio espresso (da 1 a 5)</b>	3,5	3,6	3,3
<b>Coefficiente di variazione</b>	0,24	0,27	0,23
<b>Hanno espresso un giudizio</b>	252	252	246
<b>Non hanno espresso giudizio</b>	8	8	14
<b>% che non ha espresso un giudizio</b>	3,1	3,1	5,4
<b>Utenti che usano Twitter</b>	260	260	260

Anche i voti medi dati agli altri strumenti social di cui l'Istat si avvale sono superiori a "mediamente soddisfatto". Infatti la "qualità dei materiali multimediali" e la "ricchezza dei contenuti informativi" hanno avuto voti medi rispettivamente pari a 3,4 e 3,3.

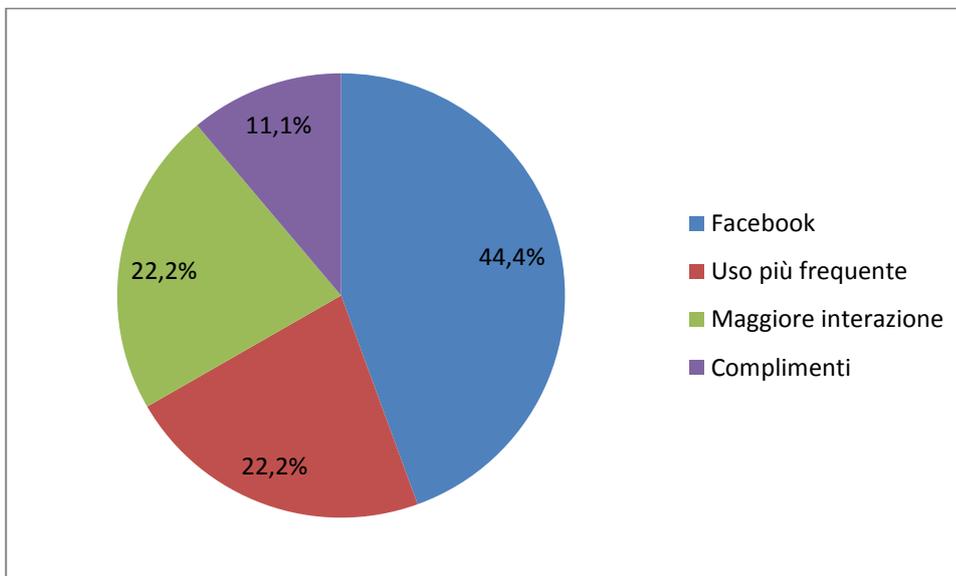
Tavola 13. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai Feed e agli altri social su cui l'ista ha un account

	Ricchezza dei contenuti informativi pubblicati	Qualità dei materiali multimediali pubblicati
Voto medio espresso (da 1 a 5)	3,3	3,4
Coefficiente di variazione	0,23	0,24
Hanno espresso un giudizio	278	273
Non hanno espresso giudizio	5	10
% che non ha espresso un giudizio	1,8	3,5
Utenti che usano i feed e i social	283	283

### 5.1.9.1 Suggerimenti degli utenti

Dei 695 rispondenti che hanno dichiarato di aver consultato gli account dell'Istat sui canali social, solo 9 utenti hanno lasciato un suggerimento volto a migliorare il servizio. Vista l'esigua numerosità dei commenti li analizziamo solo a titolo indicativo. L'indicazione che possiamo trarre è che 4 su 9 utenti hanno suggerito all'Istat di aprire un profilo Facebook. 2 utenti chiedono un uso più frequente dei social altri 2 chiedono maggiore interazione.

Figura 36. Aree di miglioramento dei social network i suggerimenti lasciati dagli utenti (composizione percentuale)

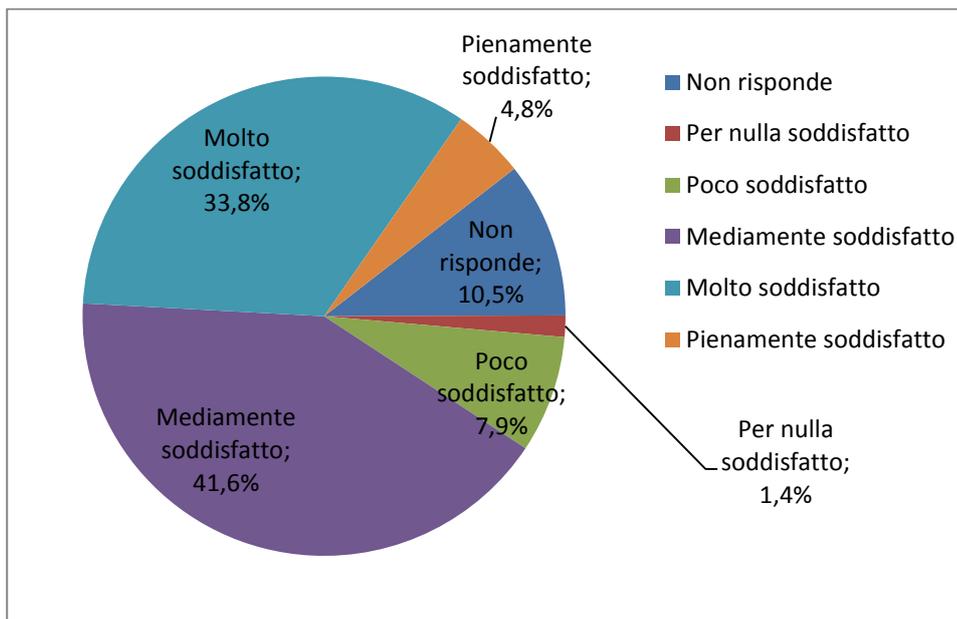


## 5.2 Giudizio complessivo

Prima di passare alle domande sul profilo dell'utente è stato chiesto ai rispondenti un giudizio complessivo sulla qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'Istat sul web.

Il 10,5% dei rispondenti non ha espresso un giudizio complessivo. Invece si sono espressi positivamente: il 41,6% con **mediamente soddisfatto**, il 33,8% con **molto soddisfatto** e il **4,8%** con **pienamente soddisfatto**. Mentre si è dichiarato **poco soddisfatto** il 7,9% dei rispondenti e **per nulla soddisfatto** solo l'1,4%.

Figura 37 - Giudizio complessivo sulla qualità dei prodotti/servizi di [www.istat.it](http://www.istat.it) (composizione percentuale)



Se facciamo la media ponderata dei giudizi complessivi espressi dagli utenti, in una scala da 1 a 5 (per nulla soddisfatto, poco soddisfatto, mediamente soddisfatto, molto soddisfatto, pienamente soddisfatto) vediamo che il voto medio dato dagli utenti alla **qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'Istat sul web** è **pari a 3,4**, ossia un voto che si colloca tra “mediamente” e “molto” soddisfatto.

### 5.3 Profilo dei rispondenti

Alla fine del questionario è stato chiesto agli utenti di fornire alcune indicazioni relative al loro profilo: organizzazione di appartenenza, titolo di studi, anno di nascita e sesso.

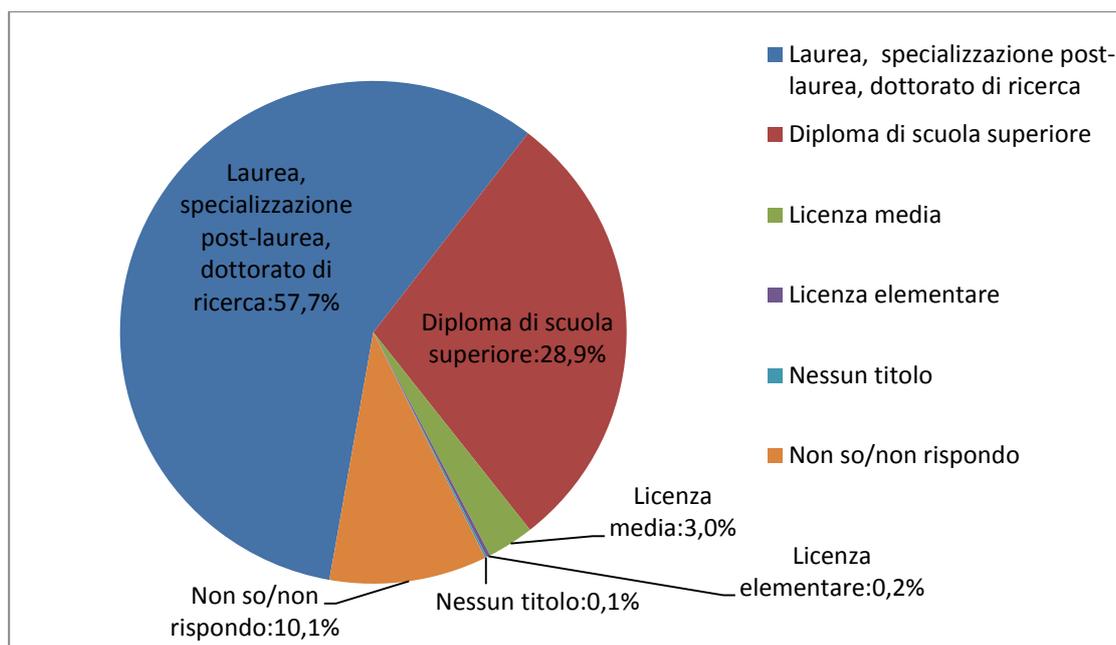
Degli 8.454 utenti il cui questionario è stato ritenuto valido, 1.577 (18,7%) sono **privati cittadini**, 1.179 (13,9%) **liberi professionisti** e 1.054 **imprese**. Fanno parte della **pubblica amministrazione** 1.030 rispondenti, divisi tra amministrazioni locali (8,5%) e centrali (3,7%). I rappresentanti dei centri studi, università e società scientifiche sono l'8,0% seguiti dagli enti di ricerca (5,7%) e dagli uffici studi (3,3%). Fanno parte del terzo settore e delle associazioni di categoria rispettivamente il 3,3% e il 2,5%. Invece i rappresentanti dei **media** sono 149, divisi tra agenzie di stampa, quotidiani e periodici (0,8%), testate giornalistiche on line (0,7%) e radio e televisioni (0,2%).

**Tavola 14. Tipo di organizzazione o ente di appartenenza dei rispondenti**

Tipologia di organizzazione	valori assoluti	composizione percentuale
Privato cittadino	1.577	18,7%
Libero professionista, ordini e associazioni professionali	1.179	13,9%
Imprese	1.054	12,5%
Amministrazioni pubbliche locali	718	8,5%
Amministrazioni pubbliche centrali, Organi costituzionali e a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	312	3,7%
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale	45	0,5%
Enti e Istituti di ricerca (pubblici/privati)	480	5,7%
Centri studi /università/società scientifiche	674	8,0%
Uffici studi (pubblici/privati)	277	3,3%
Scuola/centri per l'orientamento	243	2,9%
Terzo settore/organizzazioni civiche	282	3,3%
Rappresentanza degli interessi/associazioni di categoria	208	2,5%
Agenzie di stampa/quotidiani/periodici	69	0,8%
Testate giornalistiche on line	62	0,7%
Radio/televisioni	18	0,2%
Altro	374	4,4%
Non so/non rispondo	882	10,4%
	8.454	100,0%

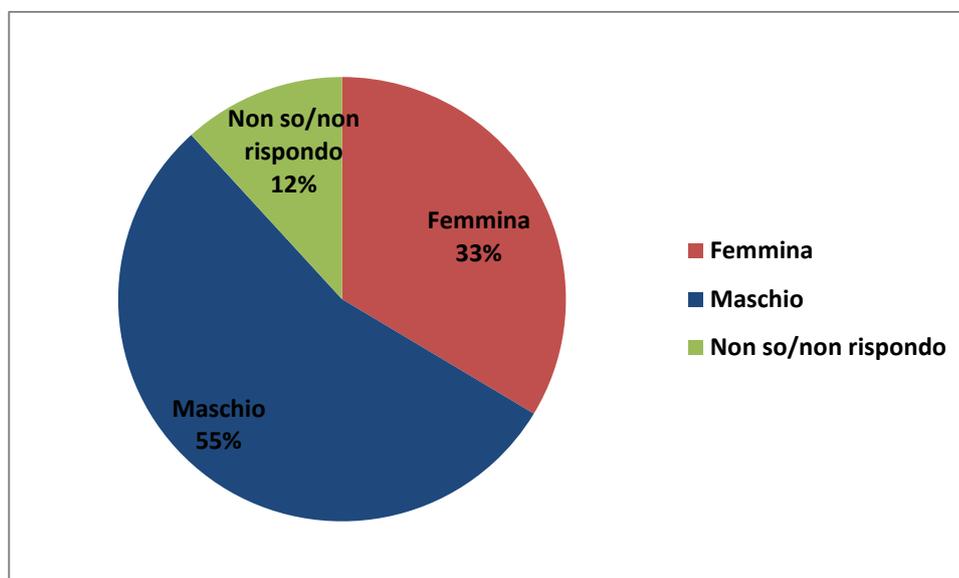
Alla domanda relativa al **titolo di studio** (figura 27) il ben 57,7% ha dichiarato di avere almeno la laurea (laurea, dottorato di ricerca, specializzazione post-laurea), il 28,9% di avere il diploma, il 3% la licenza media e solo lo 0,2% la licenza elementare. 850 utenti non hanno risposto (10,1%) a questa domanda, mentre lo 0,1% ha dichiarato di non avere alcun titolo di studio.

**Figura 38 – Titolo di studio dei rispondenti al questionario (composizione percentuale)**



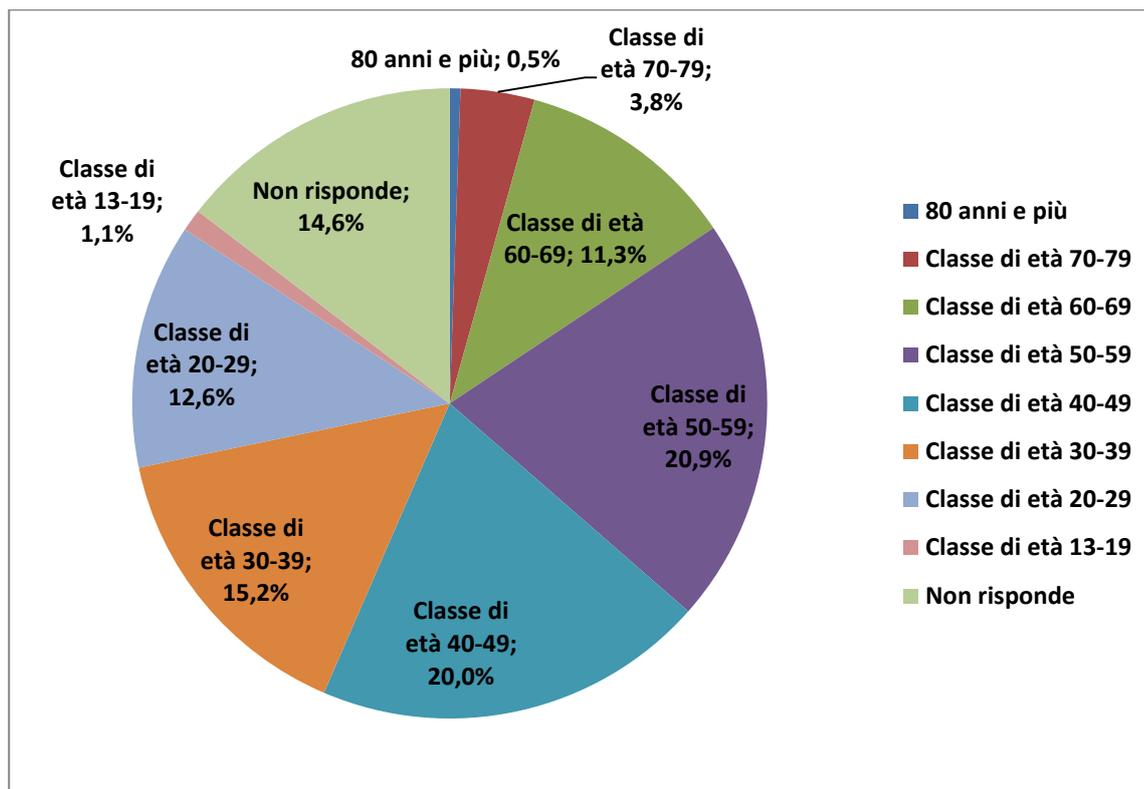
Se guardiamo al sesso dei rispondenti (figura28), vediamo che più della metà (55%) sono maschi e il 33% femmine, mentre il 12% di chi ha compilato il questionario non ha risposto alla domanda.

**Figura 39 – Sesso dei rispondenti (composizione percentuale)**



Passando ad analizzare l'età dei rispondenti, emerge che (figura 29) sono presenti tutte le classi di età. La quota maggiore è rappresentata dai 50-59enni (20,9%) e dai 40-49enni (20%). Seguono i 30-39enni, i 20-29enni e i 60-69enni rispettivamente con quote del 15,2%, 12,6% e 11,3%. Anche la classe di età 70-79 anni è rappresentata da 318 utenti (3,8%) che hanno compilato il questionario. Come era facile ipotizzare le uniche due classi con rappresentanza residuale sono quelle dei 13-19enni (1,1%) e degli over 80 (0,5%). Il 14,6% non ha compilato il campo anno di nascita.

Figura 40 – Classi di età di appartenenza dei rispondenti (composizione percentuale)



## 5.4 Conclusioni

In conclusione abbiamo messo a confronto i diversi prodotti e servizi erogati attraverso il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) per cercare di evidenziare quali sono le priorità dei possibili interventi migliorativi della qualità del prodotto/servizio e della soddisfazione degli utenti che ne usufruiscono.

Abbiamo costruito una graduatoria dei prodotti/servizi in base all'indice<sup>9</sup> che scaturisce dal rapporto tra l'utilizzo del prodotto/servizio (dato dal numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzarlo rispetto al numero di utenti il cui questionario è stato ritenuto valido) e la relativa soddisfazione media (data dalla media ponderata dei giudizi espressi, da 1 a 5, dai rispondenti riguardo ad alcuni aspetti).

Da tale graduatoria emerge che il prodotto da considerare prioritario per gli interventi migliorativi è il comunicato stampa, che pur avendo una buona soddisfazione media (3,4, tra "mediamente soddisfatto" e "molto soddisfatto"), ha il rapporto Importanza/soddisfazione più alto dovuto all'elevato numero di utilizzatori. Al secondo posto per priorità di interventi migliorativi si colloca I.Stat esattamente per la stessa ragione dei comunicati stampa, ossia elevato numero di utenti.

<sup>9</sup> Customer satisfaction management. Guida operativa ai percorsi di customer satisfaction. Realizzata all'interno di MiglioraPA, un progetto del Dipartimento per la Funzione Pubblica in collaborazione con Forum PA e Lattanzio e associati, [http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/pubblicazioni/GuidaOperativa\\_finale1213\\_.pdf](http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/pubblicazioni/GuidaOperativa_finale1213_.pdf).

**Tavola 15. Giudizi medi complessivi per ciascun prodotto/servizio e numero di utenti che hanno dichiarato di utilizzarli**

	<b>Soddisfazione media (da 1 a 5)</b>	<b>Utenti del prodotto/servizio</b>	<b>Questionari ritenuti validi</b>	<b>Importanza del prodotto/servizio</b>	<b>Importanza e/Soddisfazione media</b>
	a	b	c	d=b/c	e=d/a
Comunicati stampa	3,4	3.531	8.454	0,418	0,123
I.Stat	3,2	3.157	8.454	0,373	0,117
Microdati	3,1	2.474	8.454	0,293	0,094
Metadati	3,3	2.580	8.454	0,305	0,092
Contenuti interattivi	3,4	2.175	8.454	0,257	0,076
Biblioteca digitale	3,2	1.454	8.454	0,172	0,054
Social network	3,4	695	8.454	0,082	0,024
Contact centre	3,4	671	8.454	0,079	0,023

## Allegato 1

### **Rilevazione del grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web - 2014**

1. Per quali scopi utilizza l'informazione statistica ufficiale?

(può indicare più di una risposta)

- Prendere decisioni a breve termine (fino a 1 anno)
- Prendere decisioni a lungo termine (oltre 1 anno)
- Definire scelte di carattere politico
- Costruire modelli econometrici e/o previsionali
- Commentare i dati statistici e/o (ri)diffonderli
- Per aggiornare i valori monetari<sup>1</sup> e/o per altri adeguamenti con valenza giuridica<sup>2</sup>
- Effettuare elaborazioni di dati per fini commerciali
- Svolgere attività formative
- Condurre ricerche
- Condurre indagini di mercato
- Altro (specificare):
- Non so/non rispondo

2. Con quale frequenza ha consultato il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) negli ultimi tre mesi?

Mai (*va alla domanda 15*)

- 1-5 volte
- 6-10 volte
- 11-30 volte
- Più di 30 volte
- Non so/non rispondo

3. Quale tra questi dispositivi utilizza prevalentemente quando richiede i prodotti e/o i servizi offerti dall'Istat sul web?

(può indicare solo una risposta)

- Computer desktop/laptop
- Smartphone
- Tablet
- Non so/non rispondo

4. Sul sito [www.istat.it](http://www.istat.it) sono presenti contenuti e funzionalità di diversa natura. Quali tra questi ha consultato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Contenuti testuali e pubblicazioni
- Dati statistici
- Contenuti interattivi<sup>3</sup>
- Motore di ricerca
- Classificazioni
- Altro (specificare):

- Non so/non rispondo (va alla domanda 5)

4.a Riguardo ai contenuti web da Lei consultati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Facilità di consultazione**  
**Grado di aggiornamento delle informazioni disponibili**  
**Corrispondenza tra le informazioni disponibili e le esigenze informative**  
**Adeguatezza dei contenuti interattivi<sup>4</sup>**  
**Efficacia del motore di ricerca Istat**

5. L'Istat offre prodotti e servizi accessibili dal sito [www.istat.it](http://www.istat.it). Quale dei seguenti ha utilizzato e con quale frequenza negli ultimi tre mesi?

**Mai 1-5 volte 6-10 volte 11-30 volte più di 30 volte**

**Data warehouse I.Stat**  
**Comunicati stampa**  
**Contenuti interattivi<sup>5</sup>**  
**Microdati**  
**Metadati<sup>6</sup>**  
**Contact centre**  
**Biblioteca digitale**  
**Social network<sup>7</sup>**

*(se risponde sempre "mai" va alla domanda 15)*

*(domanda filtro su quello che ha dichiarato di utilizzare - se risponde "mai" salta tutta la sezione relativa al servizio che non ha utilizzato)*

**Data warehouse I.Stat**

6. Con riferimento al data warehouse I.Stat esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Facilità di reperimento dei dati**  
**Adeguatezza degli strumenti di navigazione**  
**Adeguatezza degli strumenti di estrazione dati/salvataggio query**  
**Corrispondenza tra i dati disponibili e le Sue esigenze**

## informative

### Chiarezza dell'informazione a corredo dei dati (metadati)

6.a Ha qualche suggerimento per migliorare il livello di fruibilità del data warehouse I.Stat?  
(campo di testo)

### Comunicati stampa

7. Con riferimento ai comunicati stampa, quali tra questi contenuti ha consultato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Sintesi
- Testo integrale
- Serie storiche
- Archivio comunicati tematici
- Nota metodologica
- Glossario
- Altro (specificare):
- Non so/non rispondo

7.a Riguardo ai comunicati stampa da Lei consultati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
<b>Facilità di reperimento dei comunicati stampa</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Tempestività delle informazioni diffuse attraverso i comunicati stampa</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Corrispondenza tra le informazioni diffuse attraverso i comunicati stampa e le Sue esigenze informative</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.b Ha qualche suggerimento per migliorare il livello di fruibilità dei comunicati stampa?  
(campo di testo)

### Contenuti interattivi

8. Con riferimento ai contenuti interattivi, quali tra questi strumenti ha consultato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Grafici dinamici (va alla dom. 8.a)
- Infografiche (va alla dom. 8.a)
- Ebook (va alla dom. 8.b)
- App (va alla dom. 8.c)
- Non so/non rispondo

(domanda filtro su quello che ha dichiarato di utilizzare)

8.a Riguardo alle visualizzazioni da Lei consultate, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Adeguatezza delle  
visualizzazioni per la  
comprensione dei fenomeni  
descritti**

**Adeguatezza delle funzionalità  
offerte per l'utilizzo di tali  
strumenti**

8.b Riguardo agli ebook da Lei scaricati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Corrispondenza tra l'offerta  
di editoria digitale e le  
esigenze informative**

**Adeguatezza delle funzionalità  
offerte per la fruizione degli  
ebook**

8.c Riguardo alle app da Lei scaricate, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Corrispondenza tra le  
informazioni offerte attraverso  
le app disponibili e le esigenze  
informative**

**Adeguatezza delle funzionalità  
offerte per l'utilizzo delle app  
disponibili**

8.c Ha qualche suggerimento per migliorare l'offerta e il livello di qualità dei contenuti interattivi?  
(campo di testo)

#### **Microdati**

9. Con riferimento ai microdati, quali tra questi prodotti ha richiesto negli ultimi tre mesi?  
(può indicare più di una risposta)

- Micro.stat

- File standard
- File per la ricerca
- File per gli uffici di statistica del Sistan
- Non so/non rispondo

9a. Riguardo ai file di microdati da Lei richiesti, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--	--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Facilità di accesso alle  
informazioni sui microdati**  
**Corrispondenza tra i  
microdati disponibili e le Sue  
esigenze informative**  
**Formato di restituzione dei  
microdati**  
**Procedure per la richiesta dei  
microdati**  
**Tempi di rilascio**

9.b Ha qualche suggerimento per migliorare le modalità di accesso ai microdati?  
*(campo di testo)*

### **Metadati**

10. Attraverso quale prodotto fornito dall'Istat ha prevalentemente consultato i metadati negli ultimi tre mesi?

*(può indicare solo una risposta)*

togliere specifica di default:

“Scegliere solo una delle seguenti voci”

- Sistema informativo sulla qualità dei processi statistici (SIQual)
- Sistema informativo delle classificazioni ufficiali
- Note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati
- Glossari a supporto delle pubblicazioni, comunicati stampa, tavole di dati
- I.Stat e data warehouse tematici
- Rivaluta
- Microdati (mIcro.STAT, file standard, file per la ricerca)
- Altro (specificare): \_\_\_\_\_
- Non so/non rispondo

10.a Con riferimento ai metadati da Lei prevalentemente consultati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--	--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Facilità di reperimento**

**Corrispondenza tra i metadati  
disponibili e le Sue esigenze  
informative  
Chiarezza della terminologia  
Utilizzata**

10.b Quali tipi di metadati vorrebbe fossero sviluppati e/o migliorati?

- Metadati che spiegano il contenuto delle statistiche
- Metadati che descrivono i metodi per produrre le statistiche<sup>9</sup>
- Metadati che descrivono le attività volte a garantire la qualità dei processi produttivi; indicatori di qualità delle statistiche
- Altri metadati (specificare): \_\_\_\_\_

10.b Ha qualche suggerimento per migliorare l'offerta e il livello di qualità dei metadati?

**Contact centre**

11. Con riferimento ai servizi offerti dal contact centre, quali ha richiesto negli ultimi tre mesi?  
(può indicare più di una risposta)

- Informazioni su dati e pubblicazioni Istat
- Informazioni su dati e pubblicazioni Eurostat
- Informazioni per i giornalisti
- Altri servizi per cui è necessaria la registrazione
- Non so/non rispondo

11a. Riguardo ai servizi offerti dal contact centre da Lei utilizzati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Facilità di accesso al Contact  
centre**

**Facilità d'uso delle funzioni di  
richiesta informazioni e/o  
registrazione**

**Corrispondenza tra le  
informazioni ottenute e le Sue  
esigenze informative espresse  
Chiarezza delle informazioni  
ottenute**

**Formato di restituzione dei dati  
ricevuti**

**Tempi di risposta**

11.b Ha qualche suggerimento per migliorare il livello di qualità dei servizi offerti dal contact centre?

*(campo di testo)*

## **Biblioteca digitale**

12. Con riferimento alla biblioteca digitale esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Facilità di accesso alla  
biblioteca digitale**  
**Efficacia della ricerca  
tramite catalogo on line**  
**Adeguatezza delle  
informazioni a supporto  
dell'utilizzo del servizio**

12.a Ha qualche suggerimento per migliorare l'offerta di contenuti fruibili attraverso la biblioteca digitale?

*(campo di testo)*

## **Social network e Sistemi di feed**

13. Con riferimento alla presenza dell'Istat sui social network e ai sistemi di feed, quali di questi servizi ha utilizzato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Twitter *(va alla dom. 13.a)*
- Slideshare *(va alla dom. 13.b)*
- Youtube *(va alla dom. 13.b)*
- Flickr *(va alla dom. 13.b)*
- Rss *(va alla dom. 13.b)*
- Non so/non rispondo

*(domanda filtro su quello che ha dichiarato di utilizzare)*

13.a Riguardo alla presenza dell'Istat su Twitter, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Tempestività dei tweet  
pubblicati**  
**Chiarezza dei tweet  
pubblicati**  
**Interazione con gli  
Utenti**

13.b Riguardo alla presenza dell'Istat sui social network e ai sistemi di feed, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediamente soddisfatto	Molto soddisfatto	Pienamente soddisfatto
--------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------	---------------------------

**Ricchezza dei contenuti  
informativi pubblicati**  
**Qualità dei materiali**

## **multimediali pubblicati**

13.c Ha qualche suggerimento per migliorare la presenza dell'Istat sui social network e la qualità dei sistemi di feed ?

*(campo di testo)*

## **Giudizio complessivo**

14. Nel complesso, considerando gli aspetti sopra indicati, quanto si ritiene soddisfatto della qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'Istat sul web?

- Per nulla soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Mediamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Pienamente soddisfatto

## **In conclusione, Le chiediamo di rispondere ad alcune domande per caratterizzare il suo profilo di utente**

15. A quale tipo di organizzazione/ente appartiene?

*(può indicare solo una risposta)*

- Amministrazioni pubbliche centrali, Organi costituzionali e a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza
- Amministrazioni pubbliche locali
- Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale
- Rappresentanza degli interessi/associazioni di categoria
- Libero professionista, ordini e associazioni professionali
- Enti e Istituti di ricerca (pubblici/privati)
- Centri studi /università/società scientifiche
- Uffici studi (pubblici/privati)
- Terzo settore/organizzazioni civiche
- Agenzie di stampa/quotidiani/periodici
- Radio/televisioni
- Testate giornalistiche on line
- Imprese
- Scuola/centri per l'orientamento
- Nessuna organizzazione (privato cittadino)
- Altro (specificare):
- Non so/non rispondo

16. Qual è il titolo di studio più elevato che ha conseguito?

- Laurea, specializzazione post-laurea, dottorato di ricerca
- Diploma di scuola superiore
- Licenza media
- Licenza elementare
- Nessun titolo

- Non so/non rispondo

Anno di nascita:

- Risposta
- Non so/non rispondo

Sesso:

- Femmina
- Maschio
- Non so/non rispondo

<sup>1</sup> Affitti, assegni familiari

<sup>2</sup> Nic, Foi, prezzi produzione prodotti industriali, costo di costruzione fabbricato residenziale, retribuzioni contrattuali

<sup>3</sup> Grafici dinamici, infografiche, ebook, app

<sup>4</sup> Grafici dinamici, infografiche, ebook, app

<sup>5</sup> Grafici dinamici, infografiche, ebook, app

<sup>6</sup> I metadati sono informazioni che descrivono e definiscono i dati. La predisposizione, da parte degli istituti di statistica e degli organismi internazionali, di glossari, di manuali metodologici, di documenti che illustrano i metadati permette agli utilizzatori di interpretare e usare correttamente i dati

<sup>7</sup> Twitter, Slideshare, Youtube, Flickr, Rss

<sup>8</sup> Definizione dei concetti presenti nelle tavole di dati; definizione delle variabili; classificazioni adottate; descrizione della popolazione di riferimento dei dati

<sup>9</sup> Tecniche di raccolta, metodo di calcolo delle statistiche prodotte

### **Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003**

I dati da Lei forniti verranno trattati nel rispetto della disciplina dettata dal d.lgs. n. 196/2003 per le sole finalità indicate, esclusivamente dal personale incaricato del trattamento e non saranno resi disponibili a terzi. Il titolare del trattamento dei dati è l'Istituto nazionale di statistica, via Cesare Balbo, n. 16, 00184 - Roma; il responsabile del trattamento è il Direttore centrale per la diffusione e la comunicazione dell'informazione statistica, al quale gli interessati potranno rivolgersi anche per l'esercizio dei diritti di cui all'articolo 7 del citato d.lgs. n. 196/2003.