

Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e servizi offerti sul sito web www.istat.it. - Anno 2014

“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 dal 2013 ha scelto di utilizzare, tra gli altri, quale strumento per la rilevazione immediata e continua del giudizio degli utenti, un questionario di User Satisfaction (US) da somministrare annualmente attraverso il sito web istituzionale www.istat.it.

Il questionario è volto a sapere quanto i prodotti/servizi offerti on line vengono utilizzati dagli utenti, per quali scopi e con quale frequenza, al fine di conoscere meglio la nostra utenza e il suo fabbisogno informativo, tutto ciò in un'ottica di **miglioramento continuo della qualità dei servizi**¹.

Il questionario di US del 2014 è stato somministrato attraverso il sito www.istat.it con un pop-up che si apriva nel momento dell'accesso al sito, nel periodo **14 luglio - 22 settembre 2014**.

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.

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.

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 prodotti e servizi diffusi attraverso il sito web: I.Stat, comunicati stampa, contenuti interattivi, microdati, metadati, contact centre, biblioteca digitale e social network. Ai rispondenti è stato chiesto, per ogni prodotto/servizio, di esprimere il grado di soddisfazione con riferimento ad alcuni aspetti specifici e un suggerimento volto a migliorare l'offerta e la qualità dello stesso. Inoltre è stato chiesto 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.

1 Principali risultati

1.1 Contenuti consultati sul sito web e relativo giudizio

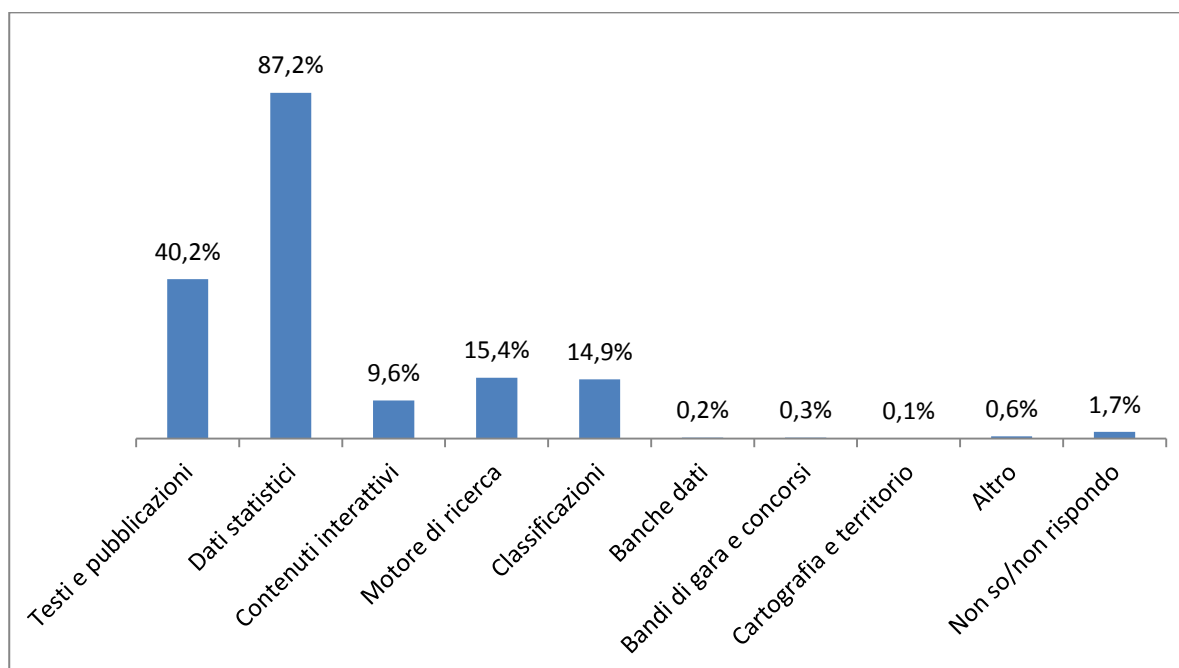
La seconda sezione del questionario era volta a conoscere i contenuti consultati e il giudizio degli utenti sugli stessi.

Alla domanda su quali contenuti fossero stati visitati negli ultimi tre mesi (domanda a risposta multipla), come si vede nella figura 4 è emerso che gli utenti più di tutto consultano “dati statistici” (87,2%), seguiti da

¹ http://qualitapa.gov.it/fileadmin/mirror/i-migliora/strumenti/LINEE_GUIDA_sintetiche_portale_con_revisioni.pdf

“contenuti testuali e pubblicazioni” (40,2%), “motore di ricerca” (15,4%), “classificazioni” (14,9%) e “contenuti interattivi” (9,6%).

Figura 1. Contenuti consultati su www.istat.it, nei tre mesi precedenti la rilevazione (valori percentuali)



Nella domanda successiva si chiedeva un giudizio sui contenuti del sito web consultati riguardo ad alcuni aspetti (prime tre colonne tavola 1). 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 1. Grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai contenuti consultati su www.istat.it

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

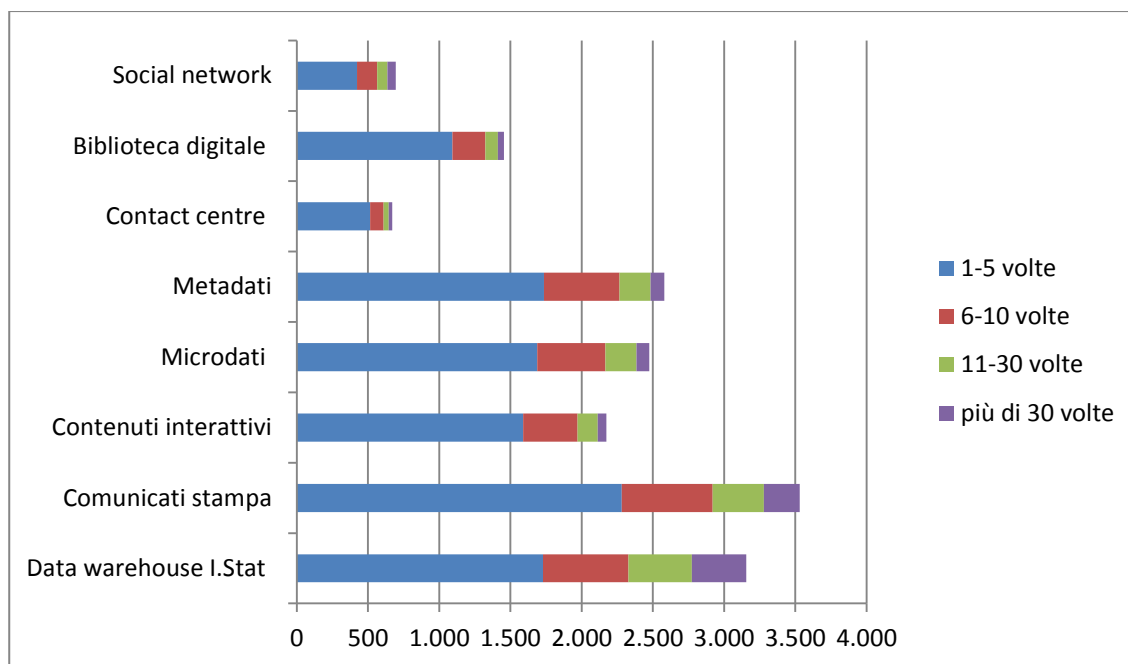
un giudizio (619) è stato molto inferiore al numero di utenti che si è espresso in merito agli aspetti generici dei prodotti/servizi offerti sul web.

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).

Se guardiamo alla frequenza d'uso le cose non cambiano di molto, infatti nei tre mesi precedenti alla rilevazione 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.

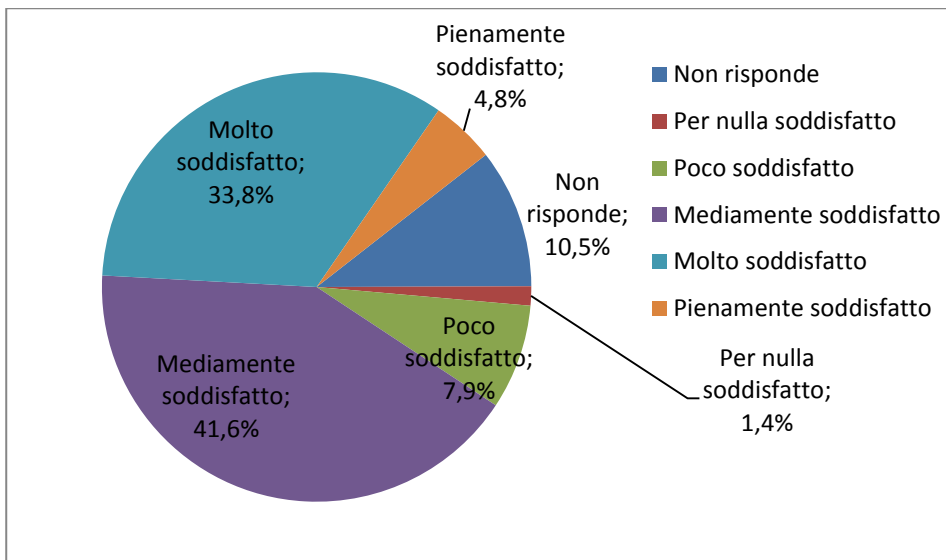
Figura 2. Uso e frequenza d'uso dei prodotti e servizi su www.istat.it (nei tre mesi precedenti la rilevazione)



1.2 Giudizio complessivo

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 2 - Giudizio complessivo sulla qualità dei prodotti/servizi di 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 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.