

Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti statistici, ai servizi offerti sul web e alla qualità dei dati e dei metadati 2017



Indice

1	Introduzione	4
2	Questionario	4
2.1	La scala di valutazione della soddisfazione	5
3	Promozione della rilevazione	5
4	Analisi dei risultati	6
4.1	Scopi, importanza delle statistiche, temi statistici e frequenza d'uso del sito web.....	6
4.2	Fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat	9
4.3	Soddisfazione per i prodotti e servizi offerti sul sito web	10
4.3.1	Comunicati stampa.....	12
4.3.2	Contenuti interattivi	13
4.3.3	Quadri informativi tematici	15
4.3.4	Social network	17
4.3.5	Contact centre	19
4.3.6	Data warehouse I.Stat	21
4.3.7	Microdati	22
4.3.8	Biblioteca digitale	24
4.4	Giudizio complessivo	26
4.5	Soddisfazione per la qualità dei dati	26
4.5.1	Giudizi espressi	27
4.5.2	Valutazione della soddisfazione in relazione all'importanza	29
4.6	Soddisfazione per la qualità dei metadati	32
4.6.1	Giudizi espressi	33
4.7	Profilo dei rispondenti.....	35
4.8	Profilo dei rispondenti: approfondimenti	40
4.8.1	Importanza, fiducia, frequenza e soddisfazione.....	40
4.8.2	Utilizzatori dei metadati	43
4.9	Note conclusive su utilizzatori e soddisfazione per la qualità di dati e metadati	47
5	Appendice.....	49
5.1	Allegato 1 – Il questionario.....	49
5.2	Allegato 2 – Risposte al quesito su “Esempi di statistiche per le quali non sono disponibili o non sono sufficienti le informazioni utili a comprenderle” (quesito 21).....	59
5.3	Allegato 3 - Soddisfazione degli utilizzatori per dimensioni della qualità e settori statistici consultati	63

1 Introduzione

“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 CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e successive modifiche e integrazioni.

L'Istat utilizza una serie di strumenti di monitoraggio della soddisfazione. In particolare, dal 2013 ha scelto, tra gli altri, quale strumento per la rilevazione immediata e continua del giudizio degli utenti, un questionario di User Satisfaction (US), somministrato annualmente attraverso il sito web istituzionale www.istat.it. Esso è volto a conoscere quanto, per quali scopi, con quale frequenza e con che grado di soddisfazione i prodotti/servizi erogati dall'Istat vengono utilizzati dagli utenti, in un'ottica di **miglioramento continuo della qualità dei servizi**¹.

Nel 2017 l'Istat ha condotto una rilevazione annuale per il quinto anno consecutivo, con l'obiettivo di individuare e analizzare il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente ai prodotti e servizi diffusi tramite il sito web istituzionale (comunicati stampa, contenuti interattivi, quadri informativi tematici, social network, contact centre, I.Stat, microdati e biblioteca digitale).

Il questionario è stato somministrato tramite web nel periodo **5 dicembre 2017 - 5 febbraio 2018**, i dati raccolti sono stati elaborati e i risultati, vengono riportati nel presente documento.

2 Questionario

Il questionario utilizzato è stato articolato in più sezioni:

- scopi, importanza e frequenza dell'uso dell'informazione statistica ufficiale (domande 1-3);
- fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat (domanda 4);
- uso dei prodotti e servizi dell'Istat e relativa soddisfazione (domande 5-14);
- qualità delle statistiche e dell'informazione sulla qualità delle statistiche (domande 15-20);
- profilo dell'utente (domande 21-23).

Il questionario prevedeva domande a risposta chiusa con la possibilità di scegliere una sola opzione, tra cui “non so/non rispondo”. In alcuni casi è stato possibile sceglierne più di una. Due domande erano a risposta aperta.

L'utente nel rispondere doveva far riferimento ai tre mesi precedenti al momento della compilazione del questionario, in modo da poter raccogliere anche le risposte di coloro che consultano il sito web dell'Istat in maniera più saltuaria.

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

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 in generale del questionario. Per il contenuto del questionario si rimanda all'allegato 1 in appendice.

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

2.1 La scala di valutazione della soddisfazione

Per valutare la soddisfazione è stata scelta una scala a parziale autonomia semantica basata su quattro categorie, a cui sono stati successivamente attribuiti dei punteggi numerici (da 1 a 4) in fase di analisi dei risultati. In questo tipo di scala le modalità di risposta devono essere necessariamente confrontate con le altre affinché il rispondente sia in grado di percepire perfettamente il loro valore. Il significato di ogni categoria è solo parzialmente autonomo dalle altre. Ogni categoria trae significato solo se contestualizzata rispetto alle altre modalità di risposta (l'affermazione "essere abbastanza soddisfatto" ha senso solo quando è chiaro a che gradino della scala si colloca "abbastanza" rispetto a "per niente", "poco" e "pienamente").

La scala aveva un numero pari di alternative in modo tale da omettere il valore centrale, e obbligare il rispondente a schierarsi per un giudizio più positivo o meno positivo. Rimaneva comunque la possibilità di un giudizio più neutro tramite le due modalità centrali.

3 Promozione della rilevazione

Nelle edizioni 2013 e 2014 il questionario di user satisfaction era raggiungibile solo attraverso un popup che appariva alla prima visita al sito www.istat.it, nel popup si chiedeva la disponibilità a partecipare alla rilevazione, in caso di risposta affermativa l'utente veniva indirizzato al questionario.

A partire dall'edizione del 2015, invece, l'invito a partecipare alla rilevazione appariva in tutte le pagine di www.istat.it solo al momento in cui l'utente muoveva il mouse nella zona destra in alto, ossia quando presumibilmente manifestava l'intenzione di chiudere il sito in quanto aveva terminato la visita (**exit intention**²). Tale scelta è stata fatta per cercare di ridurre al minimo il fastidio che l'apertura di un popup non richiesto può generare nell'utente.

Figura 1 Invito alla compilazione del questionario 2017



² <http://exitintentpopup.com/the-past-present-and-future-of-exit-intent-popups/#sthash.xSnQX6B2.dpbs>

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

- Sì, 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.

Inoltre dal 2015 all'invito a partecipare, pubblicato sul sito web, è stata affiancata una campagna promozionale per cercare di convogliare sul questionario utenti attraverso altri canali.

Sostanzialmente le azioni intraprese sono state:

1. Collocazione nella home di www.istat.it:

- il giorno di uscita la rilevazione è stata presentata con una news;
- per tutto il tempo della rilevazione è stato inserito un link nella sezione "In evidenza" che rimandava al questionario.

2. Invio di e-mail a:

- componenti della Commissione degli utenti della statistica (CUIS);
- iscritti alla Rivista di Statistica ufficiale;
- iscritti al contact centre negli ultimi due anni.

3. Pubblicazione di una news sul portale del Sistan

4. Inserimento dell'invito a compilare il questionario, nel periodo della rilevazione, in tutte le comunicazioni partite dallo sportello elettronico dedicato agli utenti comunica@istat.it:

"Aiuta l'Istat a migliorare i propri prodotti e servizi!

Accedi al [questionario on line](#): in 6 minuti circa, potrai esprimere la tua opinione.

Grazie della collaborazione!"

5. Azioni di push attraverso Twitter: tramite l'account [istat_it](#) sono stati veicolati diversi tweet per invitare gli utenti a partecipare alla rilevazione: un tweet per il lancio e poi uno a settimana.

4 Analisi dei risultati

4.1 Scopi, importanza delle statistiche, temi statistici e frequenza d'uso del sito web

La prima sezione del questionario (domande 1-3), riguardava gli scopi, l'importanza dell'uso dell'informazione statistica ufficiale e la frequenza di utilizzo della stessa.

La prima domanda "Per quale scopo prevalente utilizza l'informazione statistica ufficiale?" prevedeva già dall'edizione 2015, a differenza degli anni passati, la possibilità di scegliere una **sola risposta**, al fine di conoscere lo scopo prevalente.

Come si può vedere dalla figura 2, i motivi più frequenti per cui viene utilizzata l'informazione statistica sono "Attività di studio e ricerca" (33,2 per cento), "Curiosità, informazione personale"

(15,0 per cento), “Aggiornamento di valori monetari” (15,5 per cento) e “Analisi e previsioni economiche” (7 per cento). 177 utenti (4,8 per cento) hanno scelto l’opzione “Altro”. Il 1,5% dei rispondenti ha scelto l’opzione “Non so/non rispondo”.

Figura 2a Scopi prevalenti dell'uso dell'informazione statistica ufficiale – Anno 2017
(composizione percentuale)

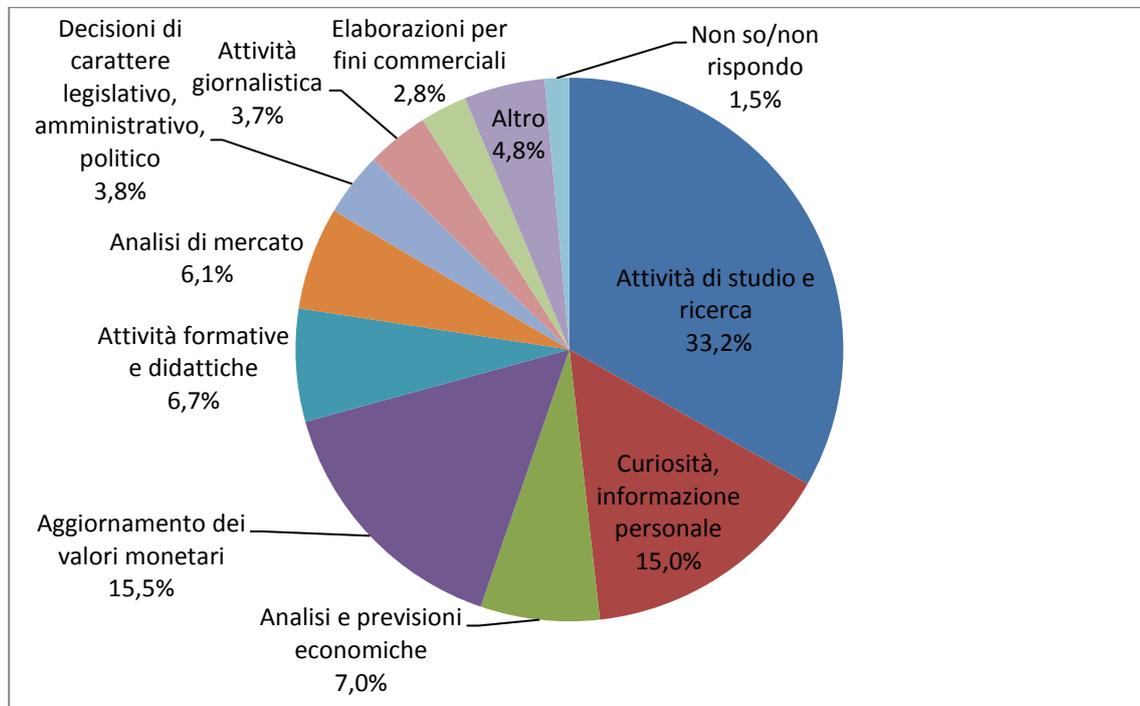
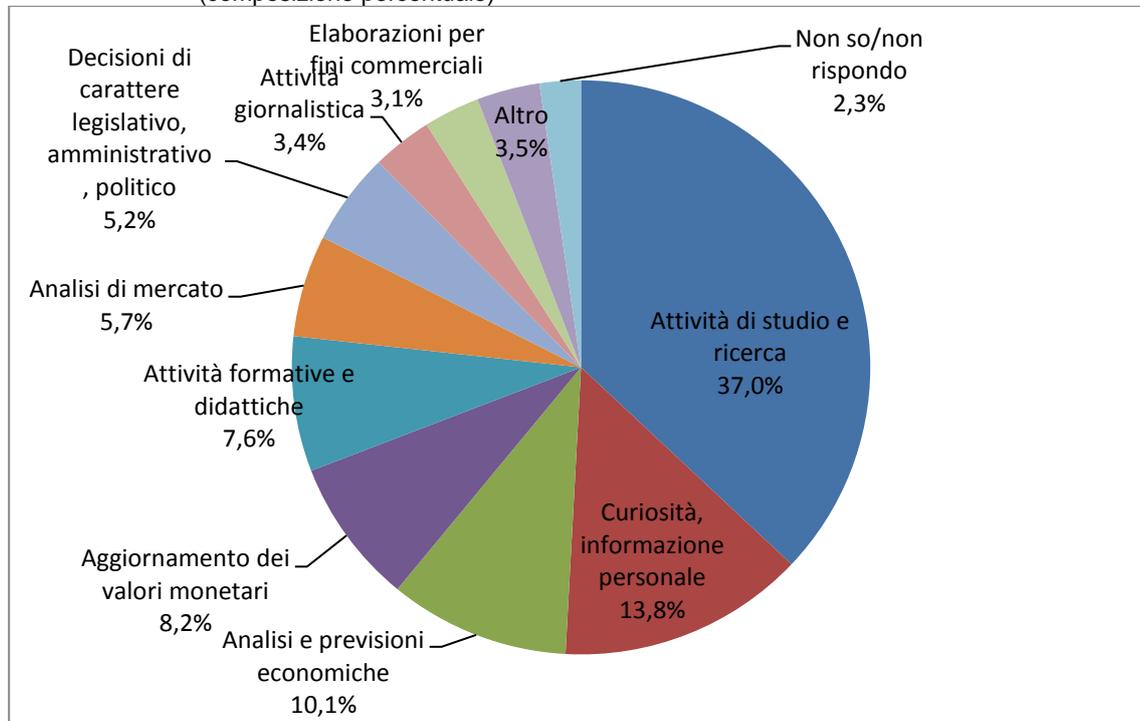


Figura 2b Scopi prevalenti dell'uso dell'informazione statistica ufficiale – Anno 2016
(composizione percentuale)



Nella seconda domanda, è stato chiesto “Quanto sono importanti le statistiche per i suoi scopi?” (si poteva scegliere una sola risposta). Dalle risposte raccolte emerge un dato interessante sui rispondenti ossia che la stragrande maggioranza (90,9 per cento, erano il 91,2 per cento nel 2016) considera le statistiche **molto** o **abbastanza importanti** (rispettivamente il 63,7 per cento e il 27,3 per cento). Il 5,2 per cento le ritiene poco importanti e l’1,7 per cento per nulla importanti.

Figura 3a **Importanza delle statistiche – Anno 2017** (composizione percentuale)

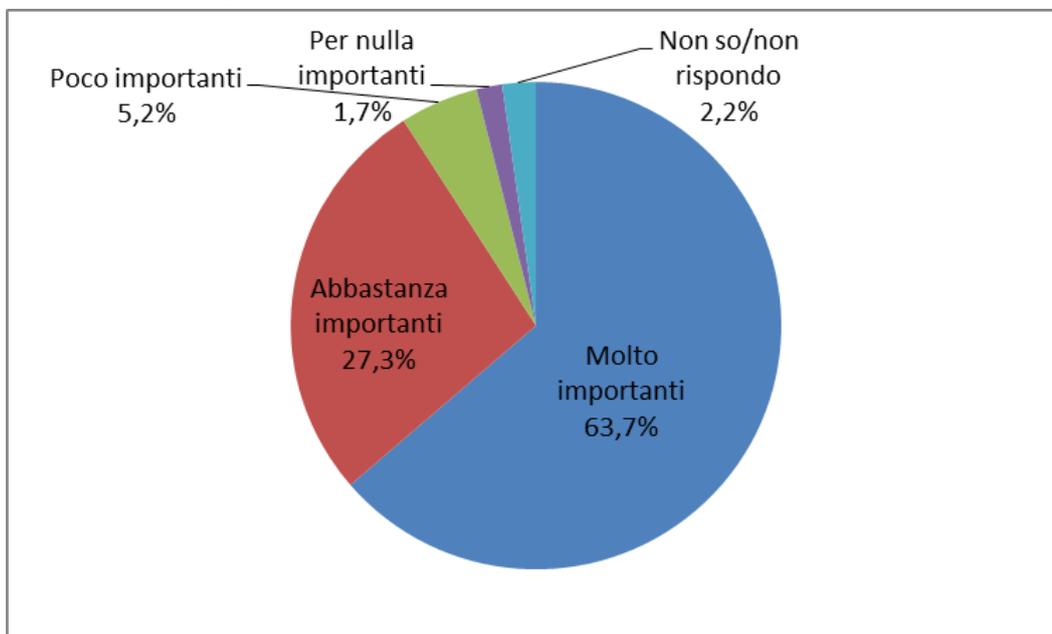
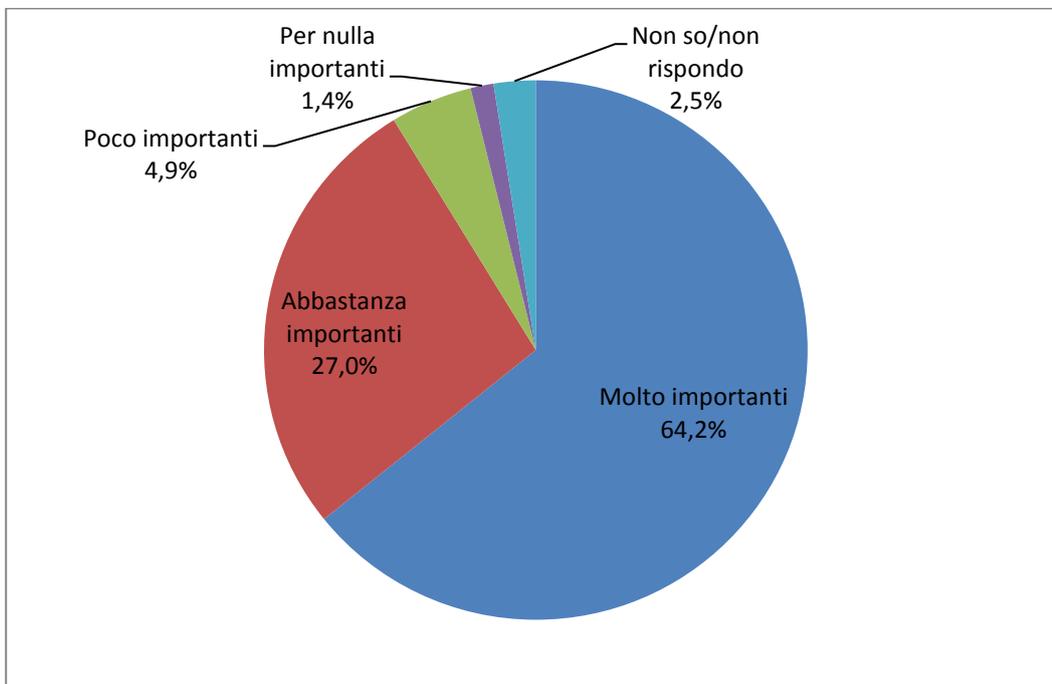


Figura 3b **Importanza delle statistiche – Anno 2016** (composizione percentuale)



Con riferimento alla frequenza d’uso di www.istat.it (si poteva scegliere una sola risposta), più della metà dei rispondenti 58,2 per cento (57,4 per cento nel 2016) ha dichiarato di utilizzarlo almeno una volta al mese, mentre il 38 per cento lo consulta alcune volte l’anno (37,7 per cento, nel 2016) e solo il 2,7 per cento mai (Figura 4).

Figura 4a Frequenza dell'uso di www.istat.it – Anno 2017 (composizione percentuale)

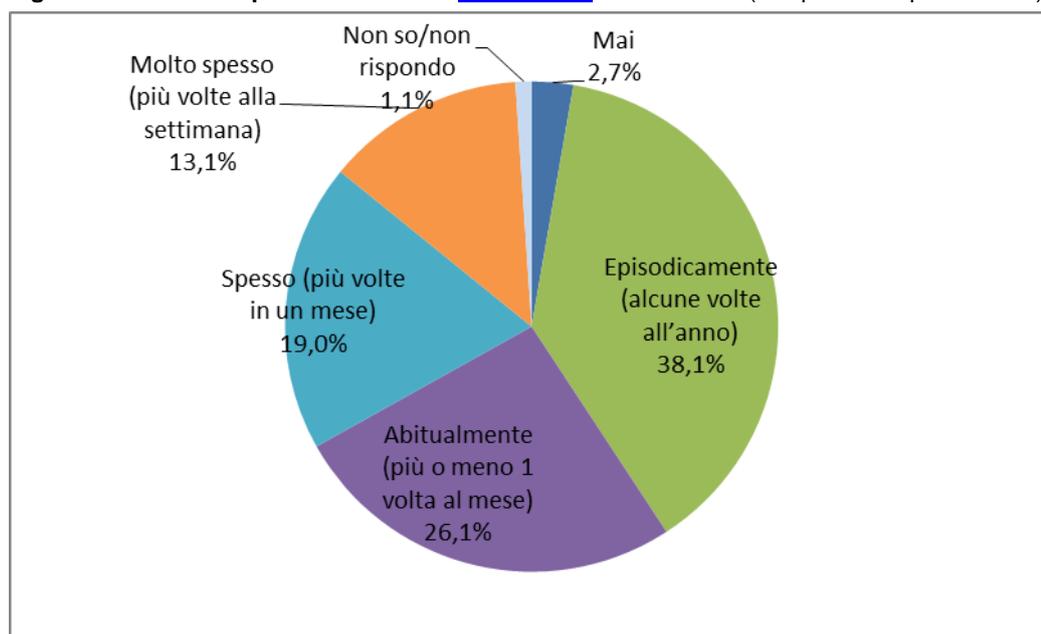
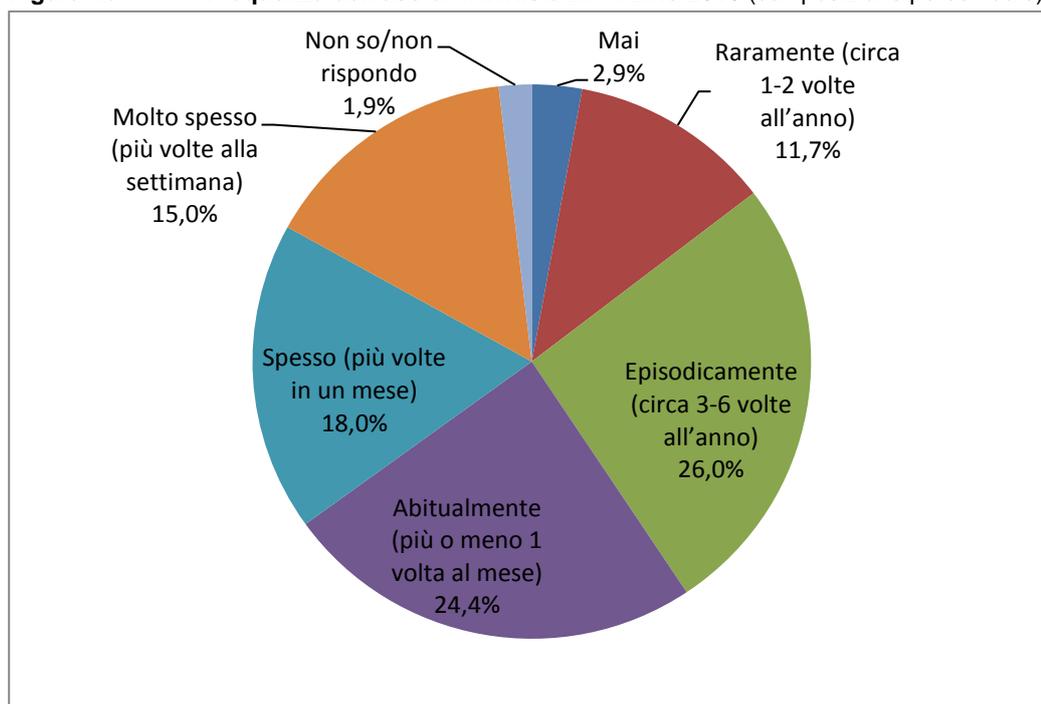


Figura 4b Frequenza dell'uso di www.istat.it – Anno 2016 (composizione percentuale)



4.2 Fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat

A partire dall'edizione del questionario 2015 è stata inserita una domanda relativa al grado di fiducia verso le statistiche prodotte dall'Istat, tale domanda era a risposta obbligatoria. Più della metà di coloro che hanno risposto a questa domanda (3.592 utenti, erano 3.004) hanno **“piena fiducia”** (56,7 per cento; era 50,6 per cento nel 2016) nelle statistiche dell'Istat, il 37,3 per cento **“abbastanza”** e solo il 5 per cento ha **“poca”** o **“nessuna fiducia”** (rispettivamente 40,3 per cento, 4 per cento nel 2016).

Figura 5a Fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat – Anno 2017 (composizione percentuale)

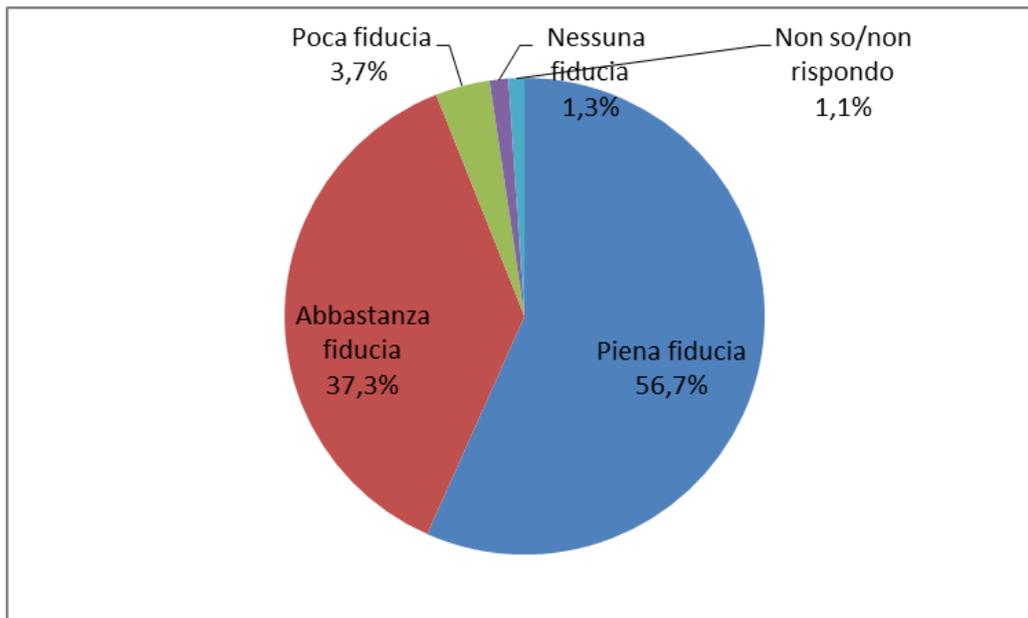
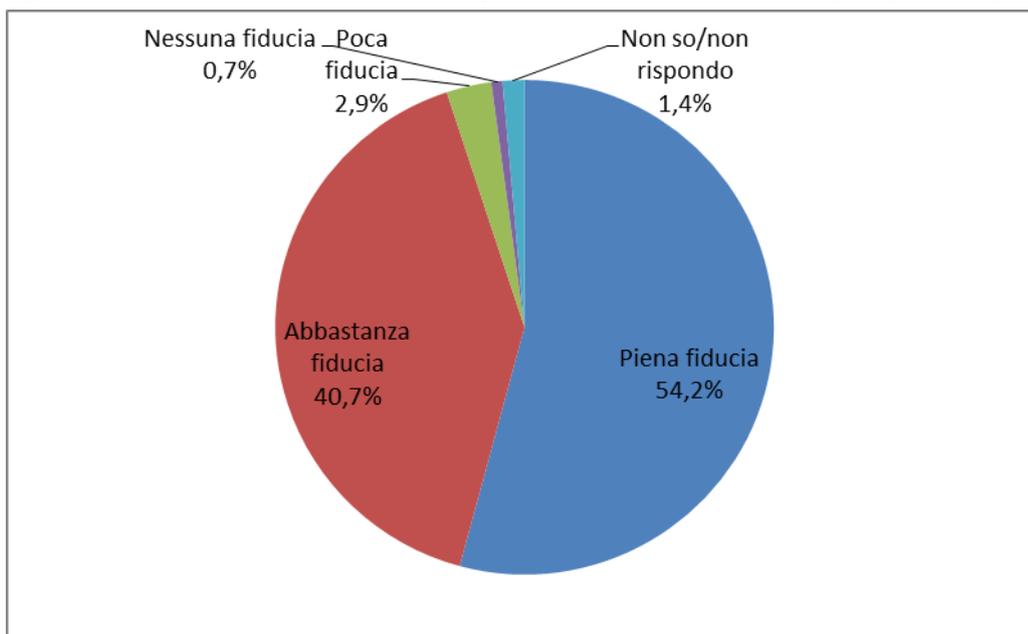


Figura 5b Fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat– Anno 2016 (composizione percentuale)

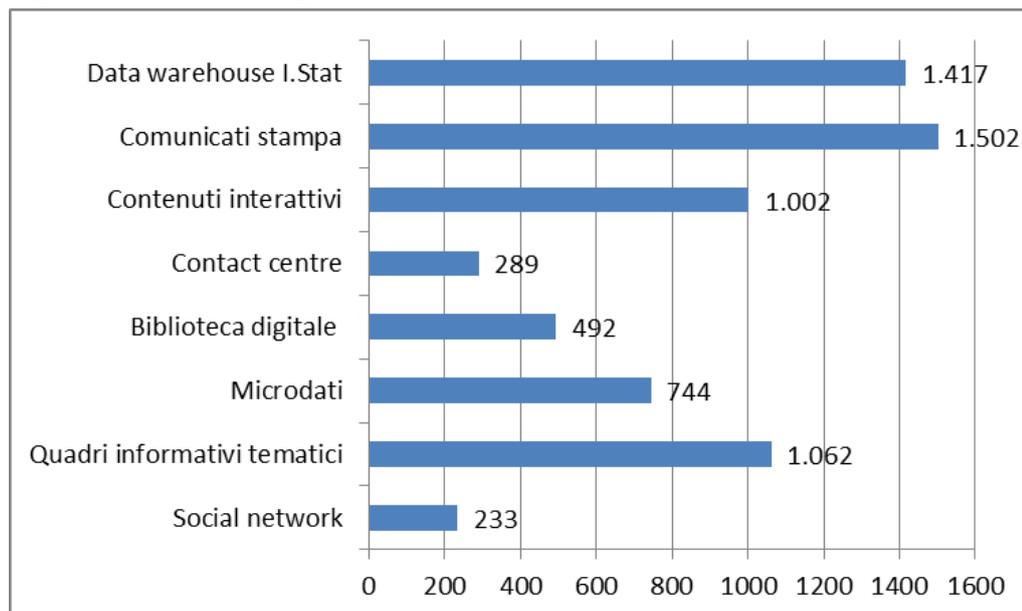


4.3 Soddisfazione per i prodotti e servizi offerti sul sito web

La sezione C del questionario aveva l'obiettivo di conoscere i contenuti consultati dagli utenti e quanto fossero soddisfacenti.

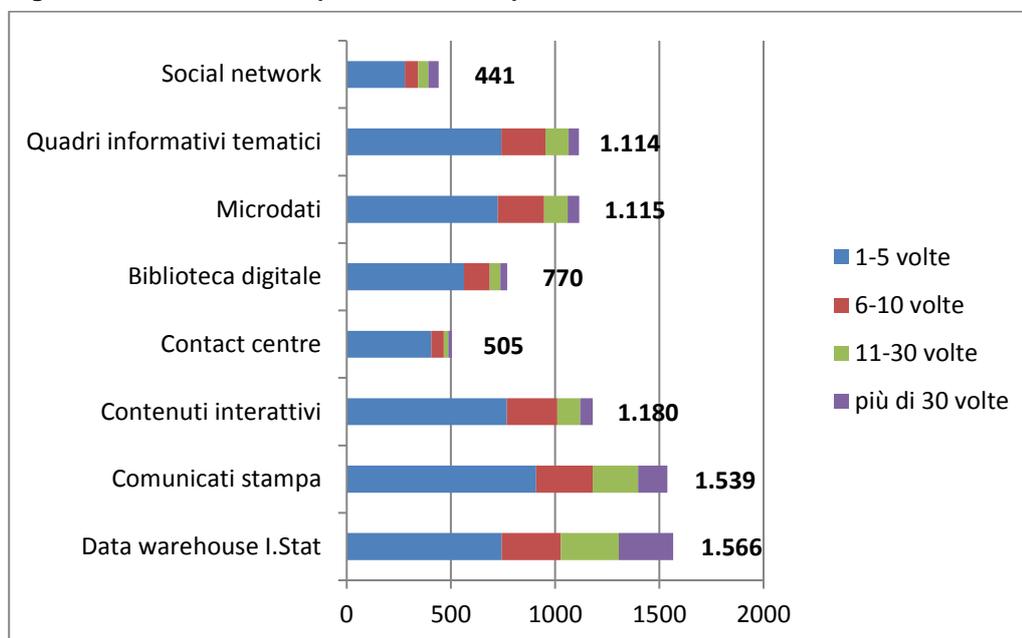
Dalle risposte alla domanda "L'Istat offre prodotti e servizi accessibili dal sito www.istat.it. Quale dei seguenti ha utilizzato?", si evince che il prodotto più utilizzato sono i comunicati stampa, seguiti dal Data warehouse I.Stat e dai quadri tematici.

Figura 6a **Uso dei prodotti e servizi su www.istat.it - Anno 2017**



I confronti con i dati dello scorso anno non sono immediati, perché tale domanda è stata semplificata a causa di una grande caduta di rispondenti registrata lo scorso anno. Quello che si nota però è che a fronte di un numero di rispondenti (3.263) a questa domanda nel 2017 maggiori rispetto a quelli del 2016 (2.920), sono meno coloro che dichiarano di utilizzare i prodotti e servizi dell'Istat.

Figura 6b **Uso e frequenza d'uso dei prodotti e servizi su www.istat.it - Anno 2016**



4.3.1 Comunicati stampa

I comunicati stampa sono i **contenuti più consultati** dai rispondenti, infatti **1.502** utenti, il 42,6 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere a tale quesito (erano 1.539, il 52,7 per cento nel 2016), hanno dichiarato di averli utilizzati nel periodo di riferimento.

Figura 7a Frequenza d'uso dei comunicati stampa – Anno 2017 (composizione percentuale)

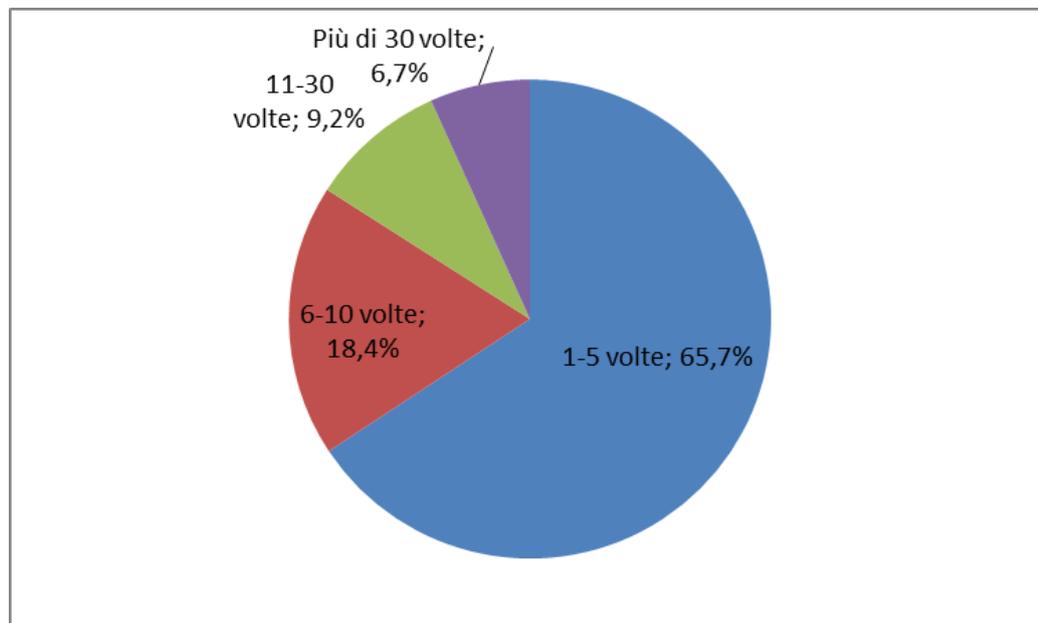
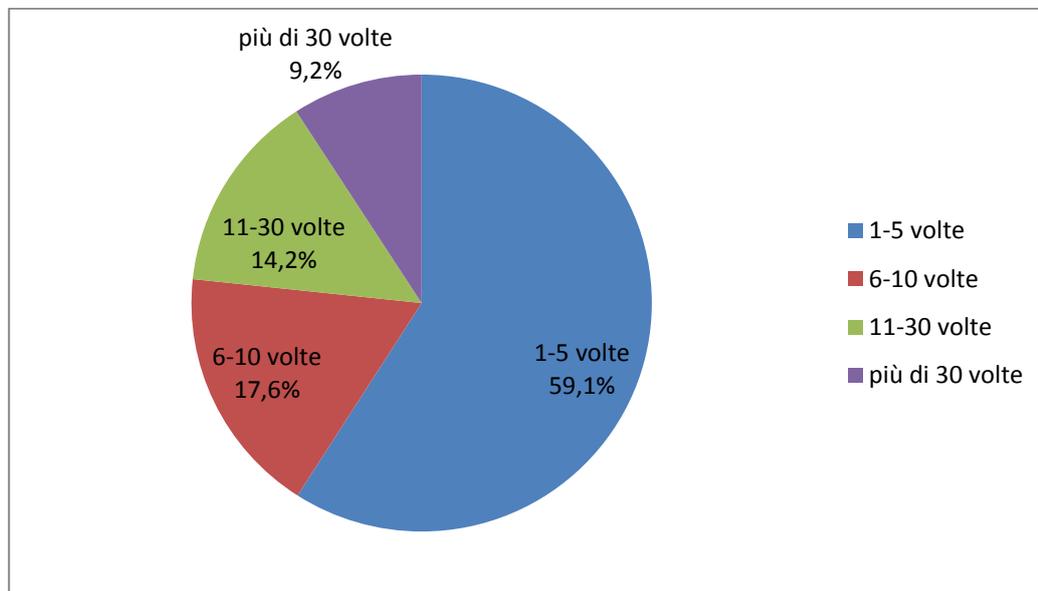


Figura 7b Frequenza d'uso dei comunicati stampa– Anno 2016 (composizione percentuale)



Guardando alla frequenza d'uso dei comunicati stampa (Figura 7), emerge che il 65,7 per cento di coloro che li utilizzano lo fa non più di cinque volte (59,1 per cento nel 2016) in un trimestre, il 18,4 per cento tra le 6 e le 10 volte (17,6 per cento l'anno precedente). Gli heavy user (coloro che utilizzano un prodotto/servizio 11 volte e più) sono piuttosto numerosi: 9,2 per cento quelli che li

consultato tra le 11 e le 30 volte e il 6,7 per cento coloro che addirittura li utilizzano più di 30 volte nel periodo di riferimento (rispettivamente 14,2 per cento e 9,2 per cento nell'anno precedente).

Passando al giudizio espresso dagli utenti su questo prodotto, vediamo che l'84,8 per cento degli utenti esprime un giudizio positivo sulla facilità di reperimento, il 87,5 per cento sulla tempestività delle informazioni e l'88,2 per cento sulla corrispondenza delle informazioni diffuse rispetto alle proprie esigenze informative. La criticità da evidenziare è la facilità di reperimento che per il 3,2 per cento degli utilizzatori è per nulla soddisfacente e per il 12 per cento lo è poco.

Tavola 1 Utenti per giudizio espresso per alcuni aspetti dei comunicati stampa – Anno 2017 (percentuale di coloro che utilizzano il prodotto)

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Facilità di reperimento	3,2%	12,0%	49,1%	35,8%
Tempestività delle informazioni	1,6%	9,6%	49,2%	38,3%
Corrispondenza tra le informazioni diffuse e le Sue esigenze informative	1,6%	10,1%	51,3%	36,9%

4.3.2 Contenuti interattivi

1.002 utenti hanno dichiarato di aver utilizzato almeno uno di questi contenuti nel periodo di riferimento.

Per quel che riguarda la frequenza d'uso (Figura 8) dei contenuti in questione emerge che il 62 per cento degli utenti li utilizza fino a 5 volte in tre mesi (65,2 per cento nel 2016) e il 23,8 per cento tra le 6 e le 10 volte (20,5 per cento l'anno prima), gli utenti più fidelizzati sono il 14,2 per cento (10,1 per cento consultano i contenuti interattivi tra le 11 e le 30 volte e il 4,1 per cento più di 30 volte).

Figura 8a Frequenza d'uso dei contenuti interattivi – Anno 2017 (composizione percentuale)

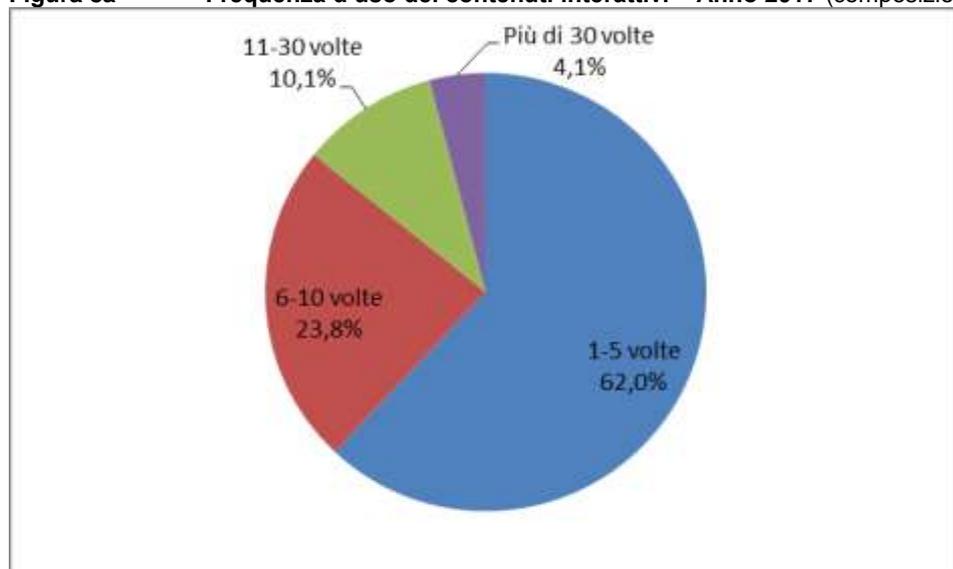
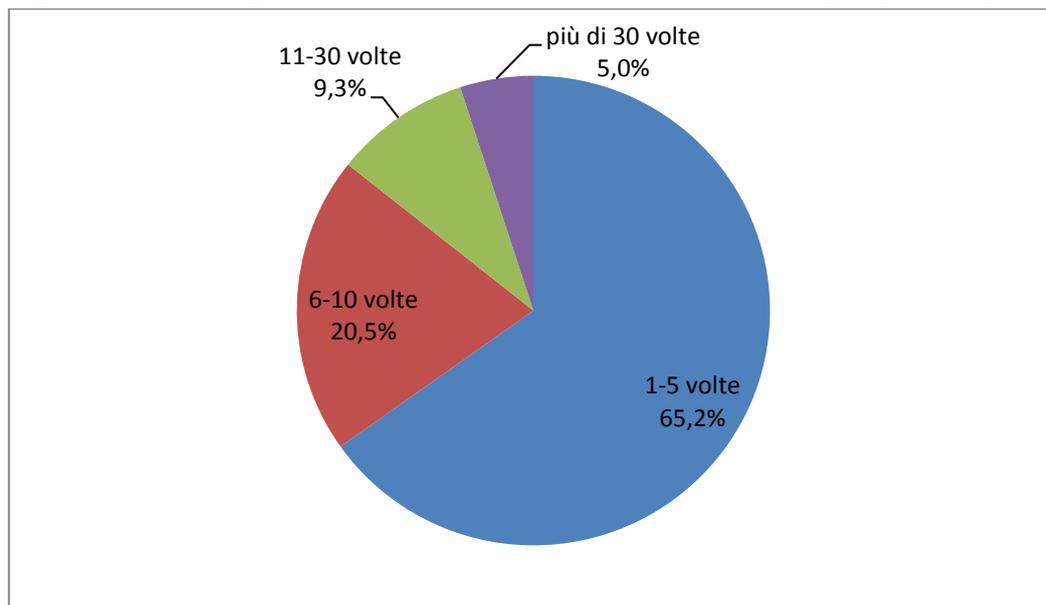


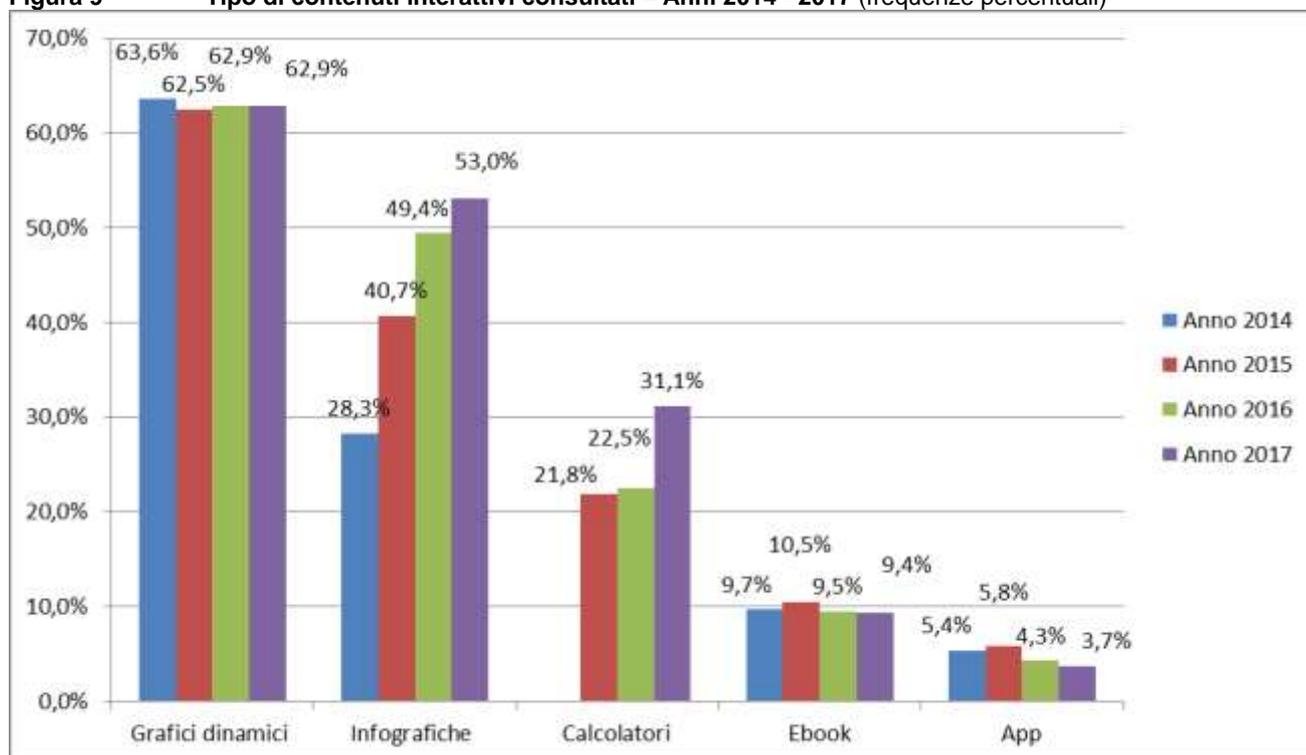
Figura 8b Frequenza d'uso dei contenuti interattivi – Anno 2016 (composizione percentuale)



I prodotti/strumento più consultati tra i diversi disponibili (Figura 9) continuano ad essere i grafici dinamici, seguiti dalle infografiche. I calcolatori (inseriti nel questionario a partire dall'edizione del 2015) sono usati dal 31,1 per cento di coloro che usano i contenuti in questione.

Il trend di crescita delle infografiche continua, così come quello di decrescita degli e-book e delle App.

Figura 9 Tipo di contenuti interattivi consultati – Anni 2014 - 2017 (frequenze percentuali)



Restando in tema di contenuti interattivi, è stato chiesto ai rispondenti un giudizio, riguardo ad alcuni aspetti, sugli strumenti di visualizzazione (grafici dinamici, infografiche e calcolatori), sugli ebook e sulle app.

Per quel che riguarda il giudizio espresso dagli utenti su grafici dinamici, infografiche e calcolatori (Tavola 2), l'unica criticità da segnalare è la "Corrispondenza tra l'offerta e le sue esigenze informative" che per ben il 10,0 per cento degli utilizzatori è poco soddisfacente.

Tavola 2 Utenti per giudizio espresso per alcuni aspetti di grafici dinamici, infografiche e calcolatori – Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Adeguatezza di questi prodotti per comprendere i fenomeni rappresentati	1,6%	5,3%	52,8%	40,3%
Corrispondenza tra l'offerta informativa e le sue esigenze	2,6%	10,0%	56,8%	30,7%

La maggiore criticità che evidenziano secondo il giudizio degli utenti gli ebook e le App (Tavola 3) è la "Adeguatezza delle funzionalità offerte per la fruizione di ebook e/o App", che è stata giudicata poco o per nulla soddisfacente rispettivamente dal 8,7 per cento e dal 3,9 per cento dei rispondenti.

Tavola 3. Utenti per giudizio espresso per alcuni aspetti di App e ebook – Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Adeguatezza delle funzionalità offerte per la fruizione di ebook e/o App	3,9%	8,7%	49,5%	37,9%
Corrispondenza tra l'offerta informativa e le sue esigenze	3,1%	6,2%	54,6%	36,1%

4.3.3 Quadri informativi tematici

I quadri informativi tematici, sono delle sezioni web dedicate a particolari tematiche: Sistema informativo giovani, Sistema informativo anziani, Immigrati e nuovi cittadini, Sistema sulle professioni e Congiuntura economica. 1062 utenti (30,2 per cento dei rispondenti, era il 38,2 per cento l'anno precedente) hanno dichiarato di averli utilizzati.

Dal punto di vista della frequenza d'uso (Figura 10) dei contenuti in questione, la stragrande maggioranza degli utenti li usa fino a 5 volte in tre mesi (74,0 per cento, erano 65,2 per cento nel 2016) mentre gli heavy user sono 9,3 per cento.

Figura 10a Frequenza d'uso dei quadri informativi tematici– Anno 2017
(composizione percentuale)

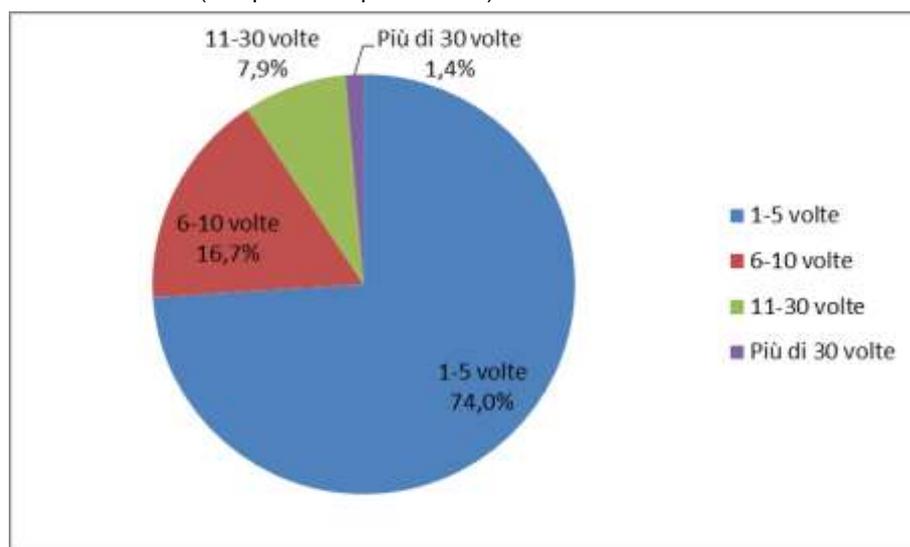
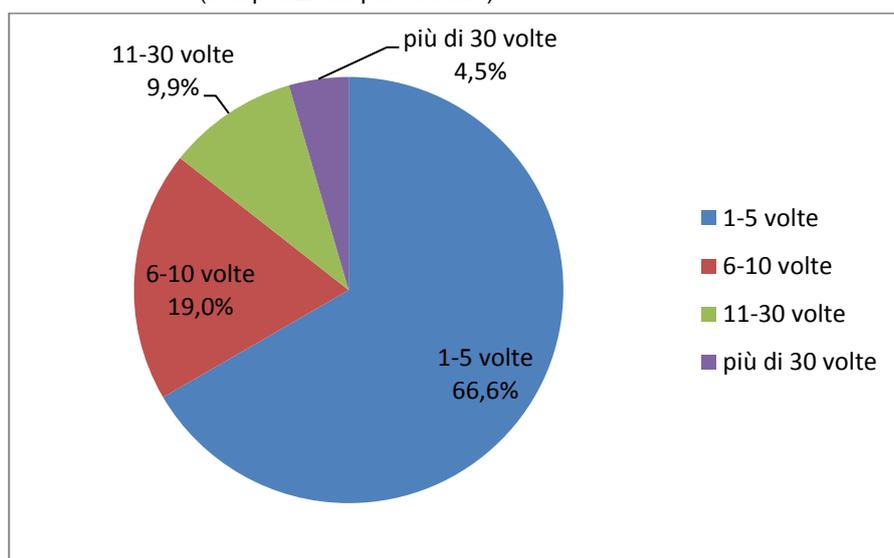


Figura 10b Frequenza d'uso dei quadri informativi tematici – Anno 2016
(composizione percentuale)



In riferimento ai quadri informativi tematici, agli utenti è stato chiesto un giudizio rispetto alla “Chiarezza dell'organizzazione dei contenuti” e alla “Corrispondenza tra i temi trattati e le esigenze informative”. Per entrambi gli aspetti la criticità da segnalare è rappresentata da una percentuale di utenti intorno al 10 per cento che si è dichiarata poco soddisfatta (rispettivamente 10,3 per cento e 9,8 per cento).

Tavola 4 Utenti per giudizio espresso rispetto ai quadri informativi– Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Chiarezza dell'organizzazione dei contenuti	2,6%	10,3%	54,0%	33,1%
Corrispondenza tra i temi trattati e le Sue esigenze informative	2,0%	9,8%	57,6%	30,5%

4.3.4 Social network

Il 6,6 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere alla domanda sull'uso dei prodotti e servizi dell'Istat, utilizzano i canali social dell'Istat.

Gli utenti dei canali social su cui l'Istat è presente li usano per il 26,3 per cento (era il 63,3 per cento nel 2016) non più di 5 volte in un trimestre, l'11 per cento (14,3 per cento) tra le 6-10 volte. Invece percentuali piuttosto alte sono rappresentate da utilizzatori abituali, ossia da coloro che li usano tra le 11 e le 30 volte o addirittura più di 30 volte, rispettivamente per il 14,8 per cento e per il **47,8** per cento. È da sottolineare come questa tipologia di utilizzatori sia notevolmente cresciuta in un anno (erano l'11,3 per cento e l'11,1 per cento nel 2016).

Figura 11a Frequenza d'uso dei social network –Anno 2017 (composizione percentuale)

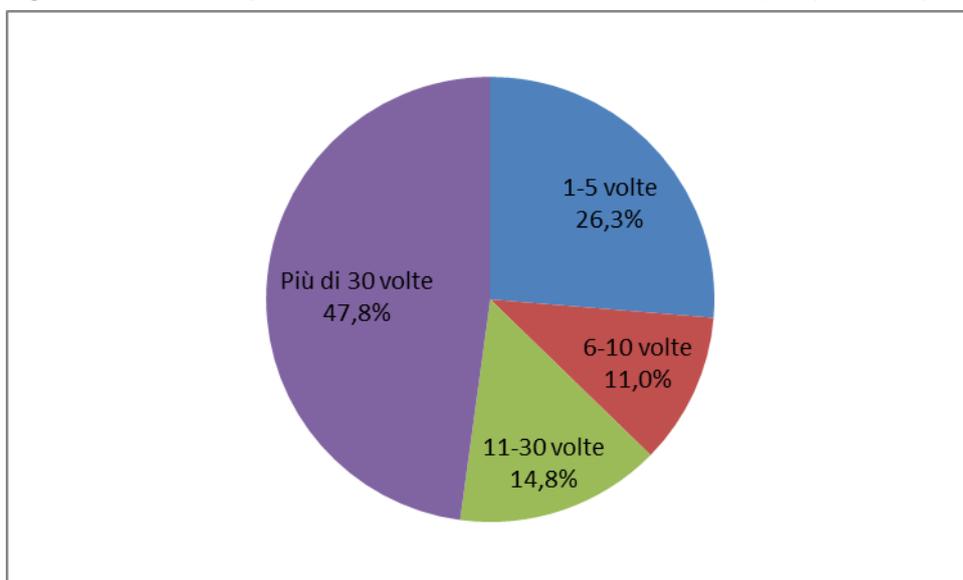
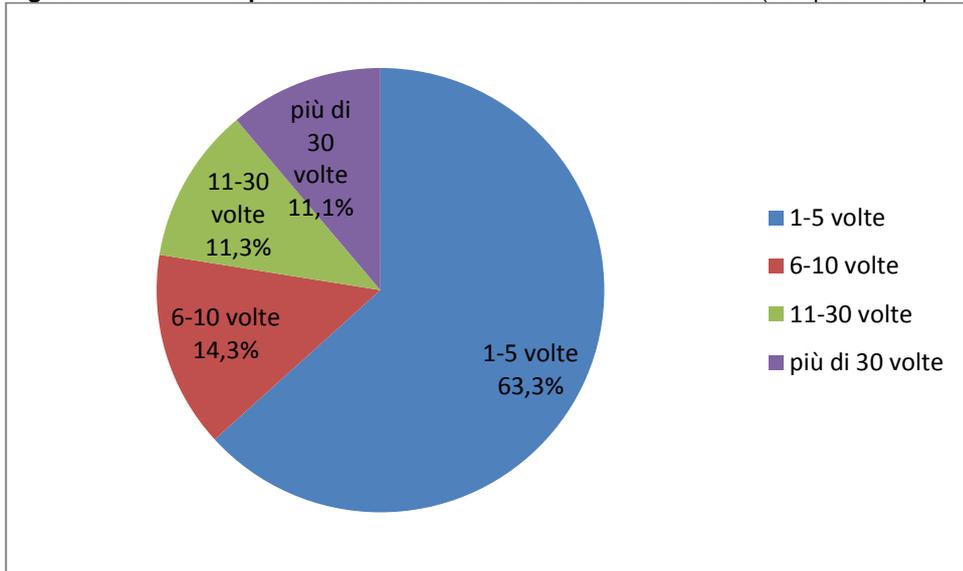
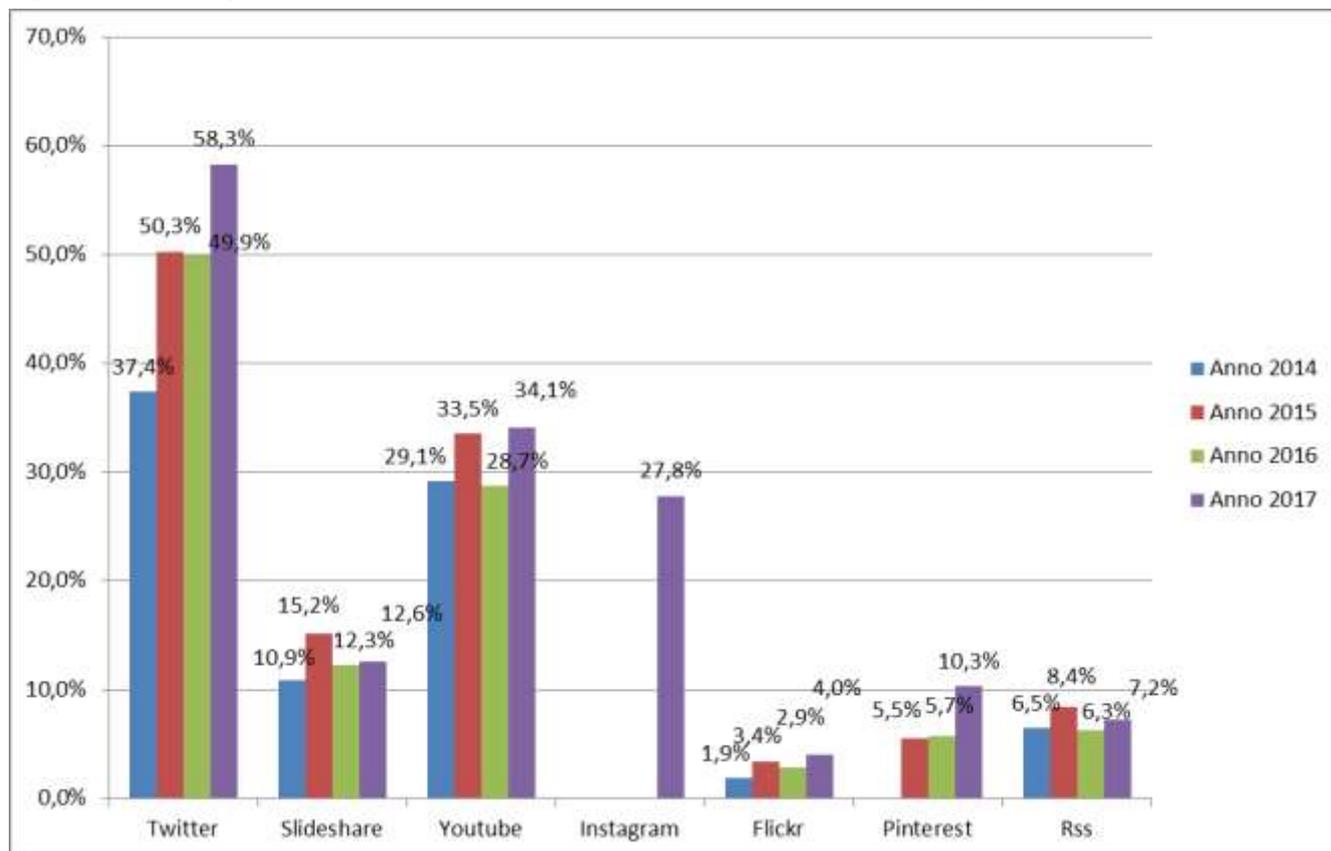


Figura 11b Frequenza d'uso dei social network –Anno 2016 (composizione percentuale)



Twitter è il canale social più utilizzato 58,3 per cento da coloro che usano questi canali, (erano il 49,9 per cento nel 2016). Al secondo posto troviamo Youtube, usato dal 34,1 per cento degli utenti social (28,7 per cento l'anno precedente). Il canale Instagram, aperto nell'agosto del 2017, ha registrato già un 27,8 per cento di utenti che lo seguono. Il canale social meno utilizzato è Flickr.

Figura 12 Tipo di social network utilizzato– Anni 2014, 2015 e 2016 (frequenze percentuali)



Il grado di soddisfazione degli utenti di Twitter è stato oggetto di una domanda ad hoc, in quanto social di punta dell'Istituto.

L'unica criticità da sottolineare, riguarda l'interazione con gli utenti: il 29,5 per cento degli utilizzatori ha giudicato poco soddisfacente e il 4,2 per cento addirittura per nulla soddisfacente.

Tavola 5 Utenti per giudizio espresso rispetto a Twitter– Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Tempestività dei tweet pubblicati	0,0%	10,3%	44,0%	45,7%
Chiarezza dei tweet pubblicati	0,0%	6,0%	47,0%	47,0%
Interazione con gli utenti	4,2%	29,5%	45,3%	21,1%

Tavola 6

Utenti per giudizio espresso rispetto ai canali social dell'Istat – Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Ricchezza e qualità dei contenuti informativi pubblicati	0,9%	12,7%	58,2%	28,2%

4.3.5 Contact centre

I rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato i servizi offerti dal contact centre sono 289 (il 8,2 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere a questa domanda).

Per quel che riguarda la frequenza d'uso, più di tre quarti degli utenti del contact centre (84,8, erano 80,2 per cento nell'anno precedente) lo ha utilizzato fino a 5 volte nel periodo di riferimento. Una percentuale non trascurabile di utenti (8,8 per cento, 11,9 per cento nel 2016) ha utilizzato il servizio tra le 6 e le 10 volte. Forti utilizzatori si sono dichiarati invece il 4,0 per cento, tra le 11 e le 30 volte in un trimestre, e il restante 2,4 per cento più di 30 volte.

Figura 13a Frequenza d'uso del contact centre – Anno 2017 (composizione percentuale)

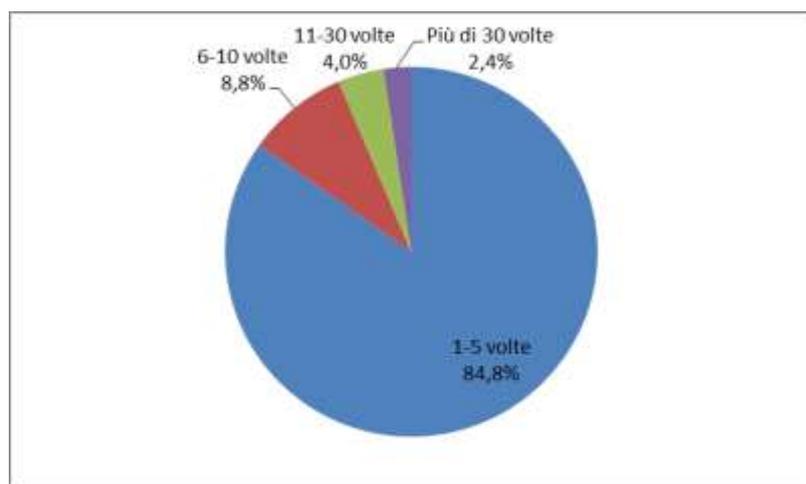
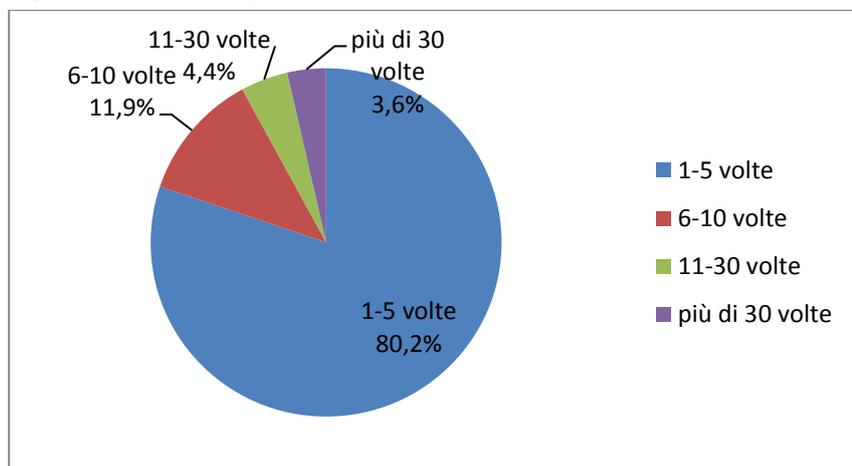


Figura 13b Frequenza d'uso del contact centre – Anno 2016 (composizione percentuale)



Il contact centre fornisce una molteplicità di servizi: “assistenza nella ricerca di dati statistici” richiesta da quasi la metà degli utilizzatori (53,3 per cento), “microdati” chiesti dal 39,7 per cento degli utenti, “dati censuari e cartografici” richiesti dal 17,6 per cento, “ricerche storiche”, “elaborazioni personalizzate” e “informazioni su dati e pubblicazioni Eurostat” chiesti rispettivamente dal 10,3 per cento, 20,2 per cento e 9,9 per cento degli utenti del contact.

Figura 14 Tipo di servizio richiesto al contact centre (valori percentuali)

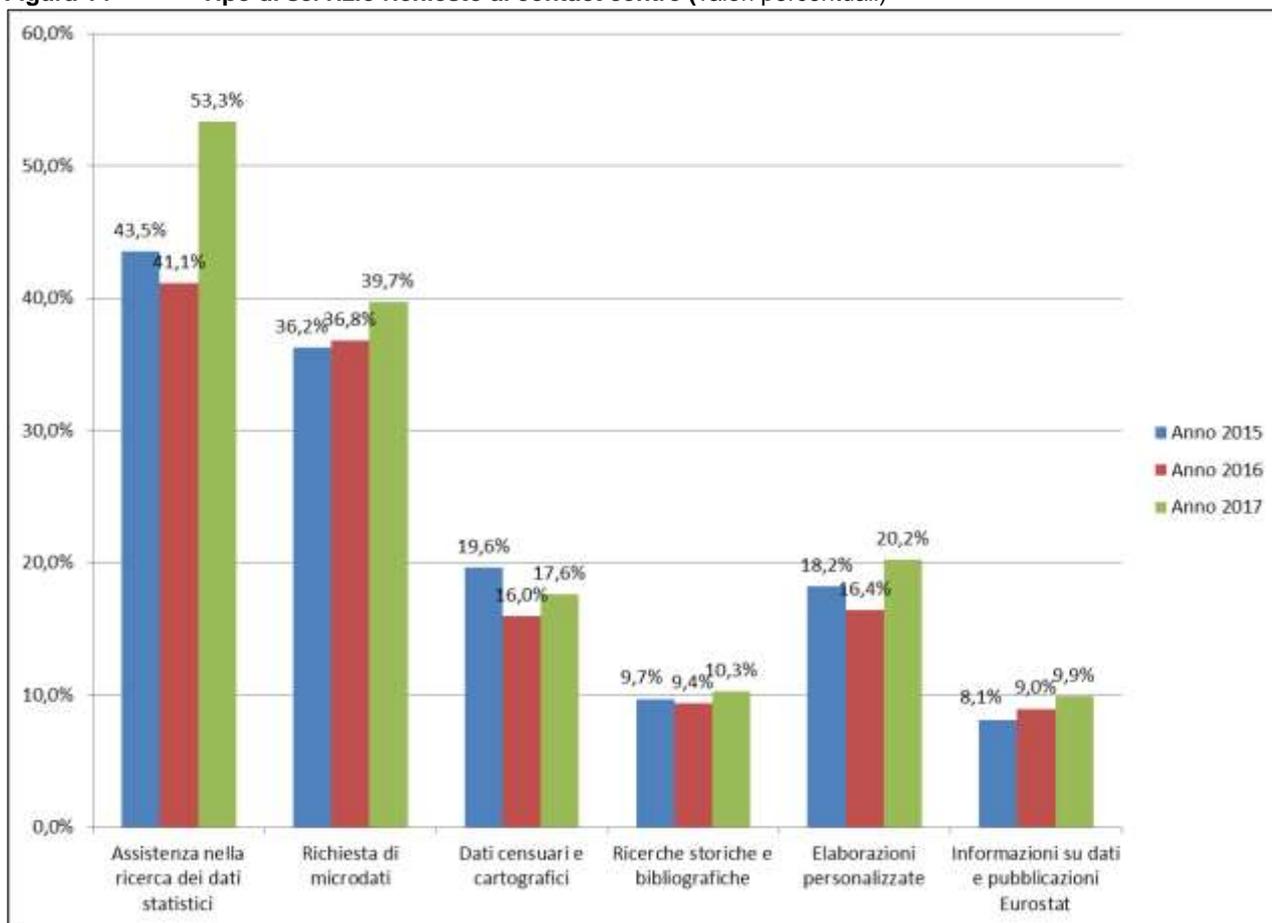


Tavola 7 Utenti per giudizio espresso rispetto al contact centre – Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Tempi di risposta	5,1%	6,7%	41,7%	46,5%
Chiarezza delle informazioni ottenute	5,9%	9,8%	33,1%	51,2%
Corrispondenza tra le informazioni ottenute e le esigenze informative da Lei espresse	10,6%	9,8%	34,9%	44,7%

Se guardiamo ai giudizi espressi dagli utenti, emerge che la “Corrispondenza tra le informazioni ottenute e le esigenze informative da Lei espresse” è l’aspetto che soddisfa meno gli utenti, infatti il 9,8 per cento è poco soddisfatto e il 10,6 per cento non lo è affatto.

4.3.6 Data warehouse I.Stat

I.Stat è il secondo prodotto che il **maggior numero di utenti ha dichiarato di aver utilizzato** (1.417 utenti, 40,2 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere a questo quesito (erano 1.556, il 53,6 per cento). Di questi il 49,2 per cento lo usa non più di cinque volte in un trimestre (erano il 47,4 per cento nel 2016), il 22,1 per cento tra le 6 e le 10 volte (18,2 per cento). La percentuale restante utilizza I.Stat almeno 11 volte in un trimestre (15,4 per cento tra le 11 e le 30, 13,3 per cento più di 30 volte). Questo dato conferma quanto già emerso nei tre anni precedenti: I.Stat tra i diversi prodotti/servizi dell'Istat è quello con la quota più alta di utenti fidelizzati (heavy user).

Figura 15a Frequenza d'uso di I.Stat in tre mesi - Anno 2017 (composizione percentuale)

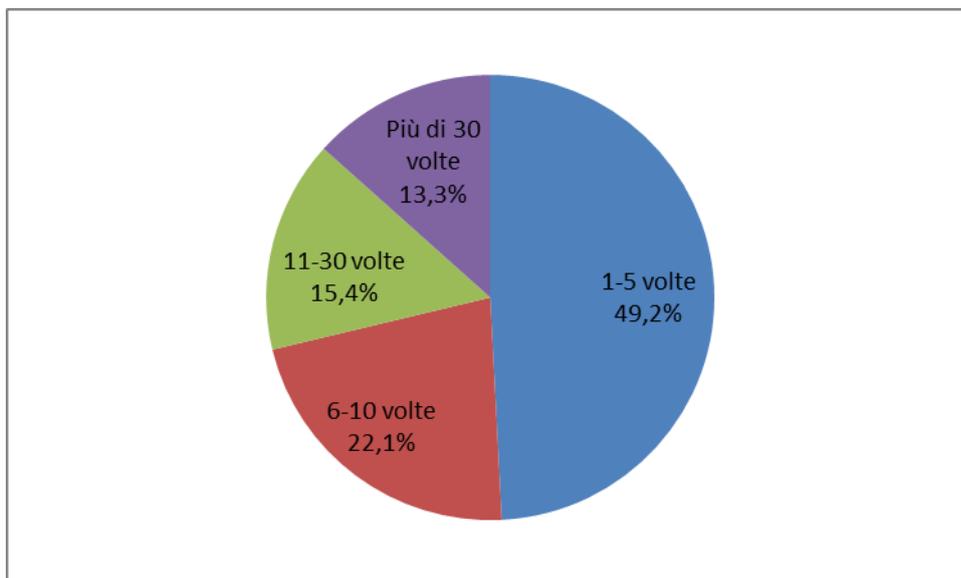
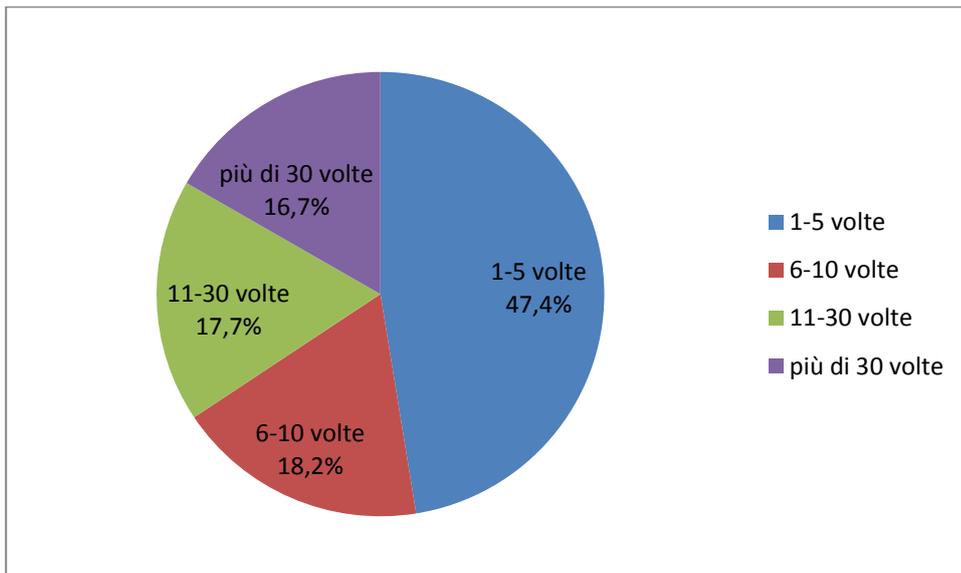


Figura 15b Frequenza d'uso di I.Stat in tre mesi - Anno 2016 (composizione percentuale)



A coloro che hanno dichiarato di usare I.Stat è stato chiesto di esprimere la loro soddisfazione per alcuni aspetti del data warehouse: “Facilità di reperimento dei dati”, “Adeguatezza degli strumenti

di navigazione”, “Adeguatezza degli strumenti di estrazione dati/salvataggio query” e “Corrispondenza tra i dati disponibili e le esigenze informative”. Dalla distribuzione dei risultati emerge chiaramente che buone fette di utenti sono poco o per nulla soddisfatti per tutti e tre gli aspetti indagati, ma in particolare per la “Facilità di reperimento dei dati” che soddisfa poco il 21,3 per cento degli utilizzatori e per nulla l’8,3 per cento.

Tavola 8. Utenti per giudizio espresso rispetto a I.Stat – Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Facilità di reperimento dei dati	8,3%	21,3%	49,4%	20,9%
Adeguatezza degli strumenti di estrazione dati/salvataggio query	7,6%	19,7%	46,9%	25,8%
Corrispondenza tra i dati disponibili e le Sue esigenze informative	4,1%	16,4%	53,9%	25,5%

4.3.7 Microdati

Tra i rispondenti al questionario, 744 utilizzano microdati. Tra di essi il 74,7 per cento (Figura 16) dichiara di utilizzarli non più di 5 volte (65,0 per cento nel 2016), il 13,9 per cento tra le 6 e le 10 volte (20,0 per cento l’anno precedente). Gli utilizzatori abituali, che li hanno richiesti tra le 11 e 30 volte e più di 30 volte sono rispettivamente l’8,6 per cento e il 2,8 per cento (10,0 per cento e 4,9 per cento nel 2016).

Figura 16a Frequenza d’uso dei microdati – Anno 2017 (composizione percentuale)

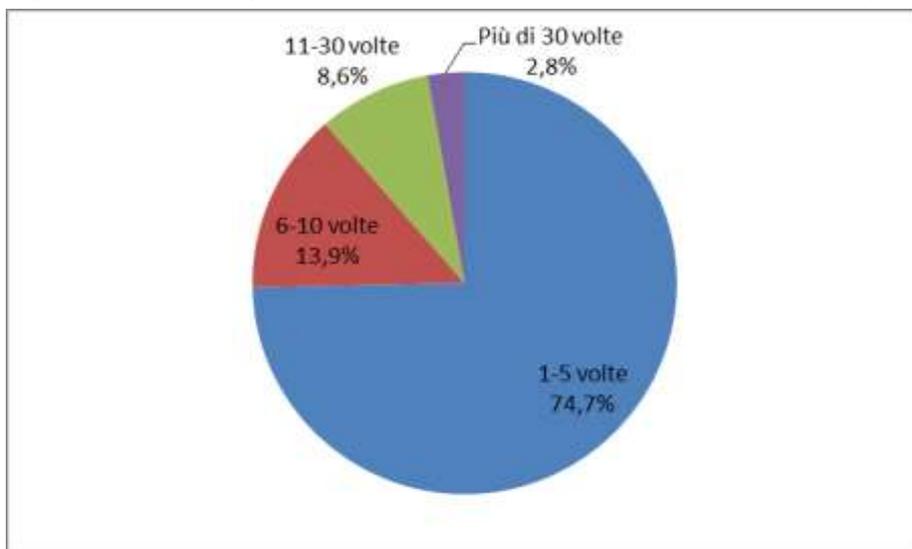
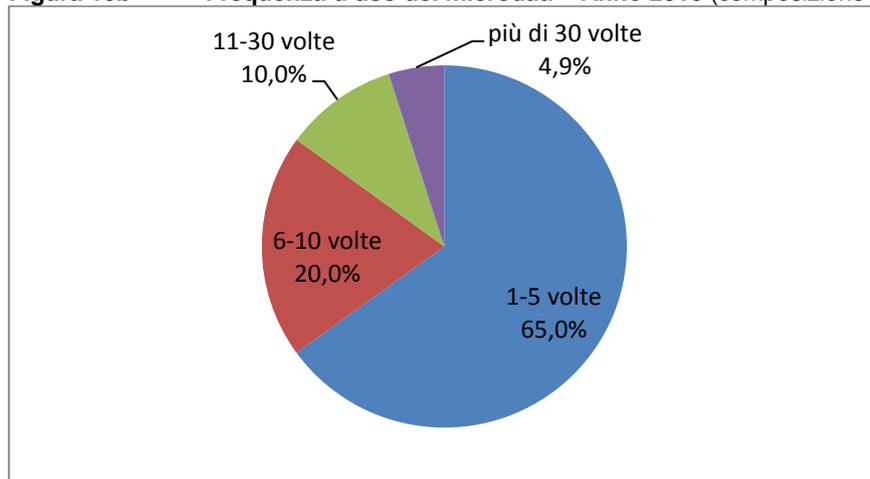


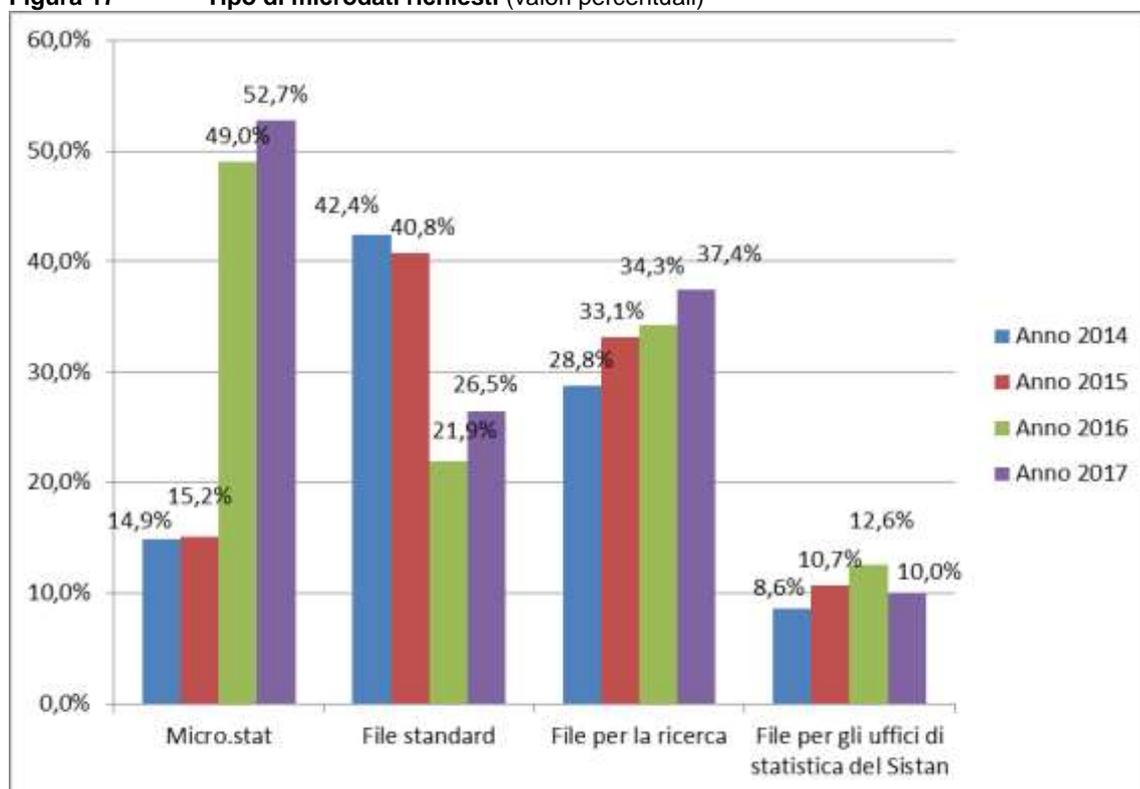
Figura 16b Frequenza d'uso dei microdati – Anno 2016 (composizione percentuale)



I file di microdati sono collezioni di dati elementari. L'Istat rilascia a titolo gratuito i file di microdati relativi alle proprie indagini, fatta eccezione per i file Sistan del commercio con l'estero. 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.

Figura 17 Tipo di microdati richiesti (valori percentuali)



Mentre nel 2014 e nel 2015 il tipo di microdati più richiesto erano i file standard, nel 2016 e nel 2017 al primo posto troviamo i micro.stat (che l'Istat ha cominciato a diffondere sul www.istat.it

dall'aprile 2013 per soddisfare le esigenze degli utenti) la cui percentuale di utilizzatori continua a crescere arrivando al 52,7 per cento (era 49,0 per cento l'anno precedente). I file standard la cui percentuale di utilizzatori si era dimezzata nel 2016 in un anno, è invece cresciuta di 4,6 punti percentuali nel 2017. 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 ma con un utilizzo sempre crescente.

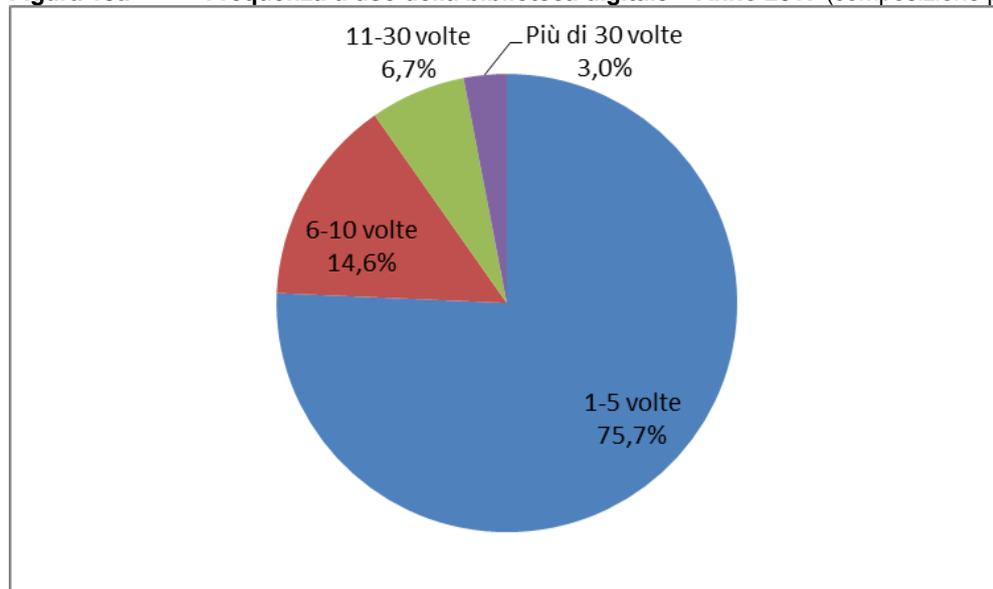
Tavola 9 Utenti per giudizio espresso rispetto ai microdati – Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Facilità di accesso alle informazioni sui microdati	9,2%	20,2%	48,8%	21,8%
Procedure per la richiesta	9,9%	19,4%	49,2%	21,5%
Tempi di rilascio	6,6%	18,3%	49,4%	25,7%
Corrispondenza tra i microdati disponibili e le Sue esigenze informative	4,8%	14,4%	54,0%	26,8%

Passando ad analizzare la soddisfazione degli utenti per il prodotto in questione (Tavola 9), è evidente che gli aspetti dei microdati che risultano essere più critici sono la “Facilità di accesso alle informazioni sui microdati” e “la Procedura per la richiesta”, infatti entrambe hanno percentuali rilevanti di utenti che sono poco soddisfatti (rispettivamente 20,2 per cento e 19,4 per cento) oppure per nulla soddisfatti (9,2 per cento e 9,9 per cento).

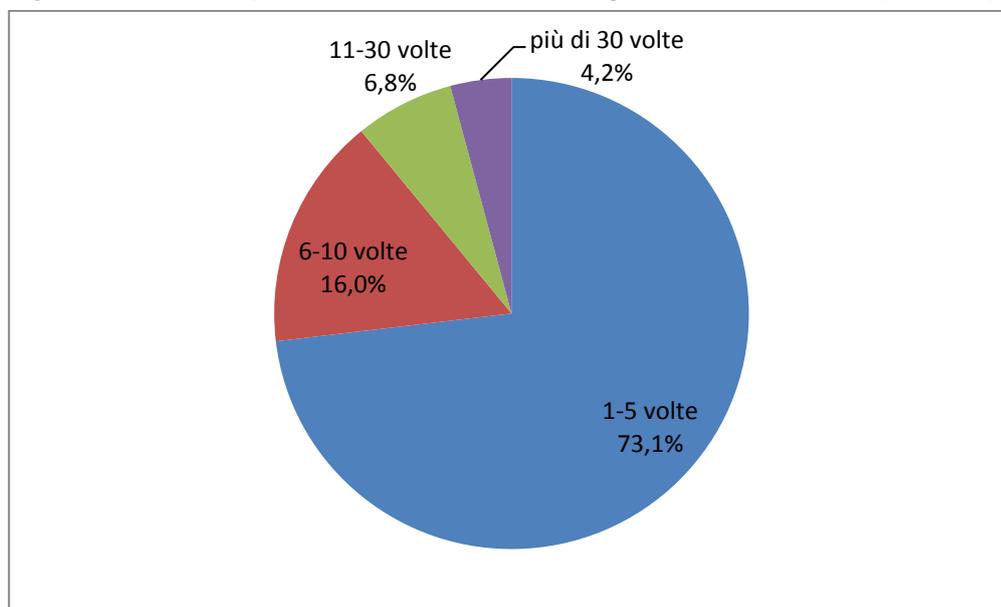
4.3.8 Biblioteca digitale

Figura 18a Frequenza d'uso della biblioteca digitale – Anno 2017 (composizione percentuale)



I rispondenti che si sono dichiarati utenti della biblioteca digitale sono 492 (il 14,0 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere a questa domanda).

Figura 18b Frequenza d'uso della biblioteca digitale – Anno 2016 (composizione percentuale)



La frequenza d'uso di tale servizio non è molto elevata, infatti 75,7 per cento dei suoi utenti l'ha utilizzato non più di 5 volte (73,1 per cento nel 2015) nel periodo considerato e il 14,6 per cento (16,0 per cento) lo ha fatto tra le 6 e le 10 volte. Utenti assidui sono invece il 6,7 per cento (6,8 per cento nel 2016), che utilizza la biblioteca digitale tra le 11 e le 30 volte e il 3,0 per cento (4,2 per cento nel 2016) che lo fa più di 30 volte.

I giudizi espressi dagli utilizzatori della biblioteca digitale più critici riguardano la "Efficacia della ricerca tramite catalogo on line", infatti si dichiarano poco o per nulla soddisfatti rispettivamente il 16,3 per cento e il 4,6 per cento di essi.

Tavola 10 Utenti per giudizio espresso rispetto alla biblioteca digitale – Anno 2017 (valori percentuali)

	Soddisfazione			
	Per nulla	Poco	Abbastanza	Pienamente
Facilità di accesso	3,8%	14,6%	50,2%	31,4%
Efficacia della ricerca tramite catalogo on line	4,6%	16,3%	53,2%	26,0%
Corrispondenza tra le informazioni ottenute e le sue esigenze informative	2,1%	10,6%	54,4%	32,9%

4.4 Giudizio complessivo

Prima di passare alla successiva sezione sulla soddisfazione per la qualità di dati e metadati, è stato chiesto ai rispondenti un giudizio complessivo sulla qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'Istat sul web.

Figura 19a Giudizio complessivo sulla qualità dei prodotti e servizi – Anno 2017
(composizione percentuale)

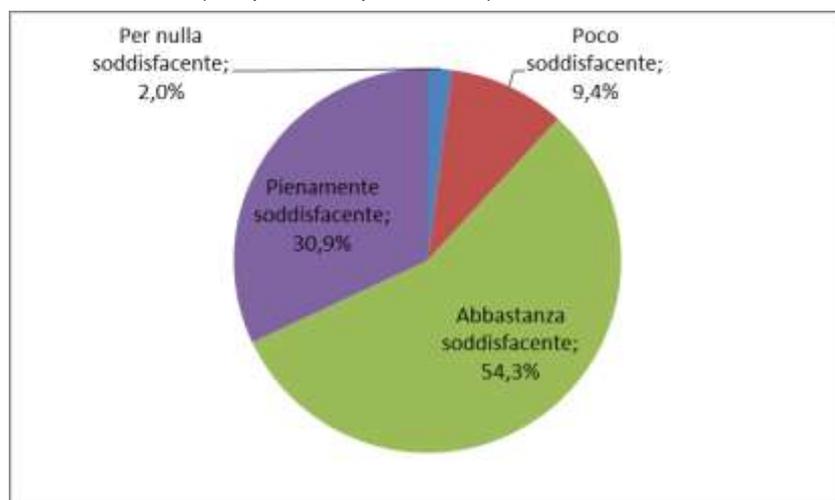
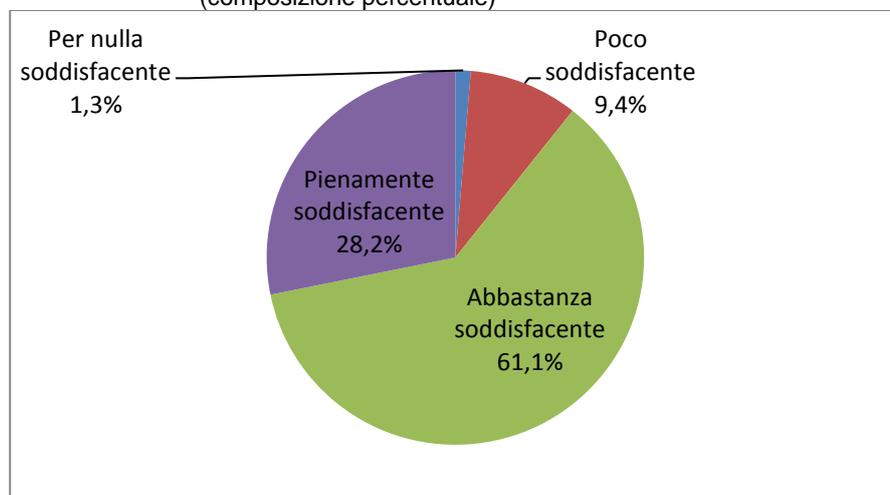


Figura 19b Giudizio complessivo sulla qualità dei prodotti e servizi – Anno 2016
(composizione percentuale)



Tra coloro che hanno espresso un giudizio, la stragrande maggioranza si è dichiarata soddisfatta, infatti il 54,3 per cento (era il 61,1 per cento nel 2016) si è dichiarato **abbastanza soddisfatto** e il 30,9 per cento (28,2 per cento) **pienamente soddisfatto**. Per contro il 9,4 per cento è **poco soddisfatto** (invariato rispetto all'anno precedente) e solo l'2,0 per cento **per nulla** (era l'1,3 per cento).

4.5 Soddisfazione per la qualità dei dati

La sezione sulla qualità dei dati era costituita da tre domande: la domanda iniziale (n.15) chiedeva i settori statistici prevalentemente consultati (massimo tre), la domanda successiva (n.16) chiedeva

di esprimere il giudizio sulla qualità per ciascuno dei settori scelti, e l'ultima domanda (n.17) a risposta aperta, chiedeva eventuali suggerimenti per il miglioramento delle statistiche consultate.

Alla prima domanda (n.15) hanno risposto in 3287, su 3712 rispondenti al questionario.

Il 56 per cento dei rispondenti consulta almeno 3 settori statistici, il 16 per cento ne indica 2 e il 24 per cento ne indica uno (il restante 4 per cento indica l'alternativa non so/non rispondo).

Il settore maggiormente scelto è quello di "Popolazione e famiglie" con un numero di preferenze quasi doppio (1335) rispetto agli altri settori che seguono ("Imprese" 723, "Condizioni economiche delle famiglie" 676, "Conti nazionali" 554, "Prezzi" e "Lavoro e retribuzioni" con 549 preferenze ciascuno).

Il quadro si mantiene sostanzialmente invariato rispetto all'edizione del 2015 in cui era stato posto lo stesso quesito.

Figura 20 Statistiche prevalentemente consultate - Anno 2017 (valori assoluti)



4.5.1 Giudizi espressi

Nella domanda successiva (n.16) si chiedeva agli utenti di valutare il grado di soddisfazione per la qualità dei dati consultati, in base alle seguenti dimensioni: rilevanza, accuratezza, tempestività, accessibilità, chiarezza, confrontabilità³.

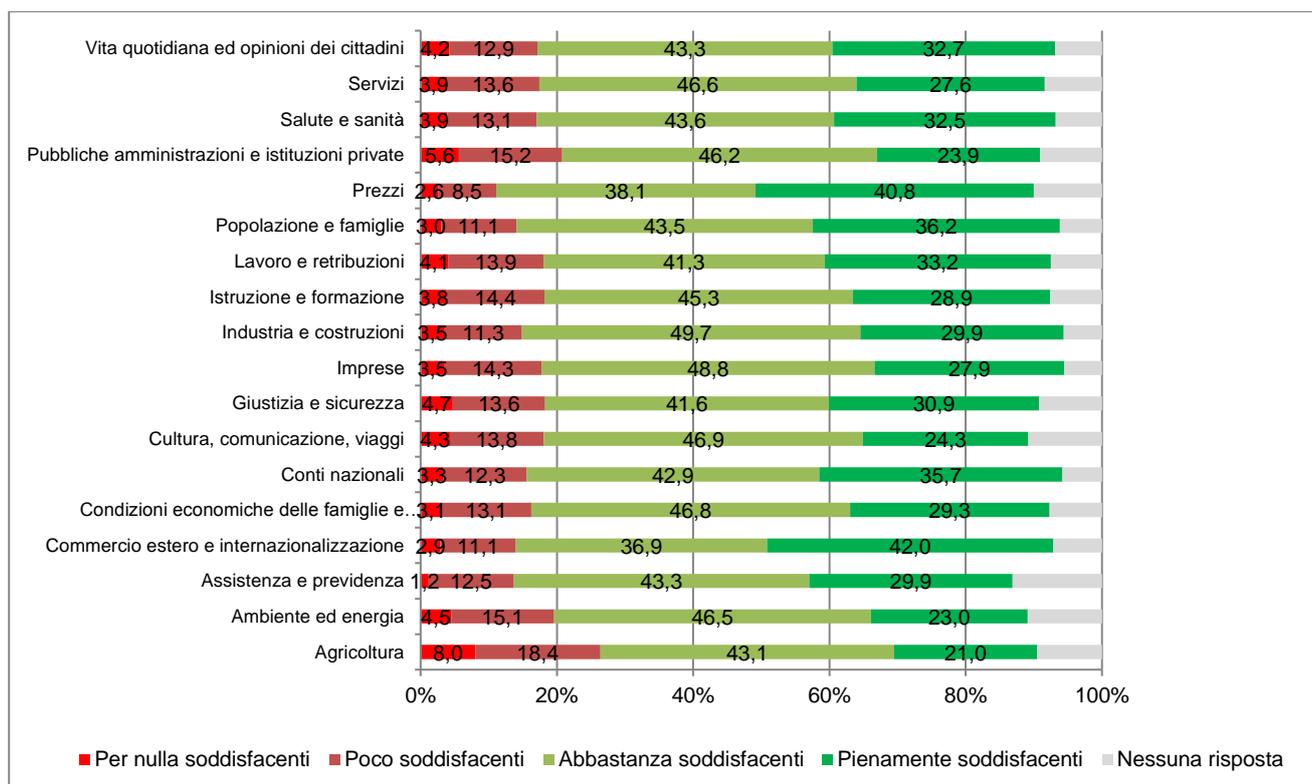
³ Rilevanza, accuratezza, tempestività e puntualità, accessibilità e chiarezza, coerenza e confrontabilità sono le dimensioni della qualità definite nel Sistema Statistico Europeo e adottate dagli istituti di statistica degli stati membri. Nel questionario si è scelto di esplicitare le dimensioni da valutare attraverso un linguaggio più immediato. Ciascuna dimensione è stata infatti tradotta in un'affermazione secondo lo schema qui di seguito riportato:

Rilevanza: soddisfano le mie esigenze conoscitive

Accuratezza: sono accurate e affidabili

Per quanto riguarda il giudizio medio complessivo per i vari settori, la maggior parte si attesta su un giudizio abbastanza soddisfacente, quindi nell'insieme la valutazione degli utenti è positiva. I settori che presentano la percentuale più alta di giudizi pienamente soddisfacenti sono "Commercio con l'estero" (42 per cento), "Prezzi" (40,8 per cento) e "Conti nazionali" (35,7 per cento). Nel caso dei "Prezzi" e del "Commercio con l'estero" la percentuale di utenti che si dichiara pienamente soddisfatta, supera la percentuale di quanti si dichiarano abbastanza soddisfatti. I settori che presentano la percentuale più alta di giudizi poco e per nulla soddisfacenti sono "Agricoltura" (18,4 e 8 per cento), "Ambiente" (15,1 e 4,5 per cento) e "Pubbliche amministrazioni e istituzioni private" (15,2 per cento e 5,6 per cento).

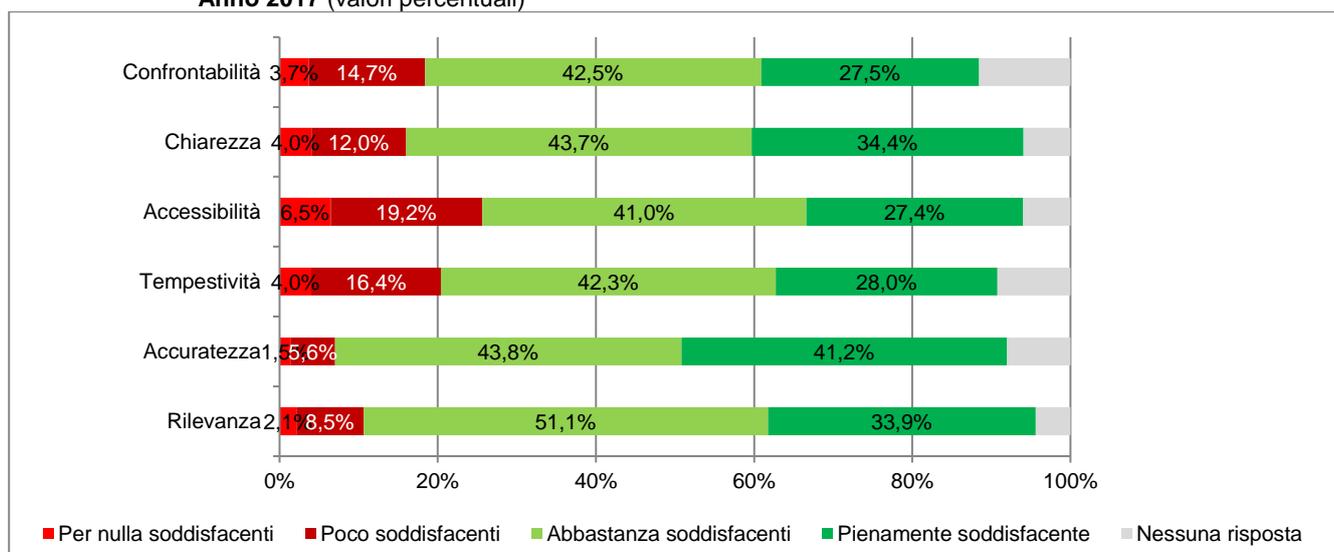
Figura 21 Giudizi complessivi espressi dagli utilizzatori sulla qualità delle statistiche per settori di consultazione prevalenti - Anno 2017 (valori percentuali)



Accessibilità e tempestività sono le dimensioni della qualità, che complessivamente presentano il più basso grado di soddisfazione con una percentuale di giudizi insoddisfacenti (per nulla soddisfatto + poco soddisfatto) rispettivamente del 25,7 per cento e 20,4 per cento. Relativamente all'accuratezza e alla rilevanza gli utenti danno giudizi più soddisfacenti con l'85 per cento di giudizi positivi (abbastanza soddisfatto + pienamente soddisfatto) (Figura 22). In appendice sono presentati i giudizi su ogni dimensione della qualità e per ogni settore.

- Tempestività: sono rilasciate tempestivamente
- Accessibilità: sono facili da trovare
- Chiarezza: sono presentate in modo chiaro
- Confrontabilità: permettono il confronto con altri dati

Figura 22 Giudizi espressi dagli utilizzatori sulla qualità delle statistiche per parametro – Anno 2017 (valori percentuali)

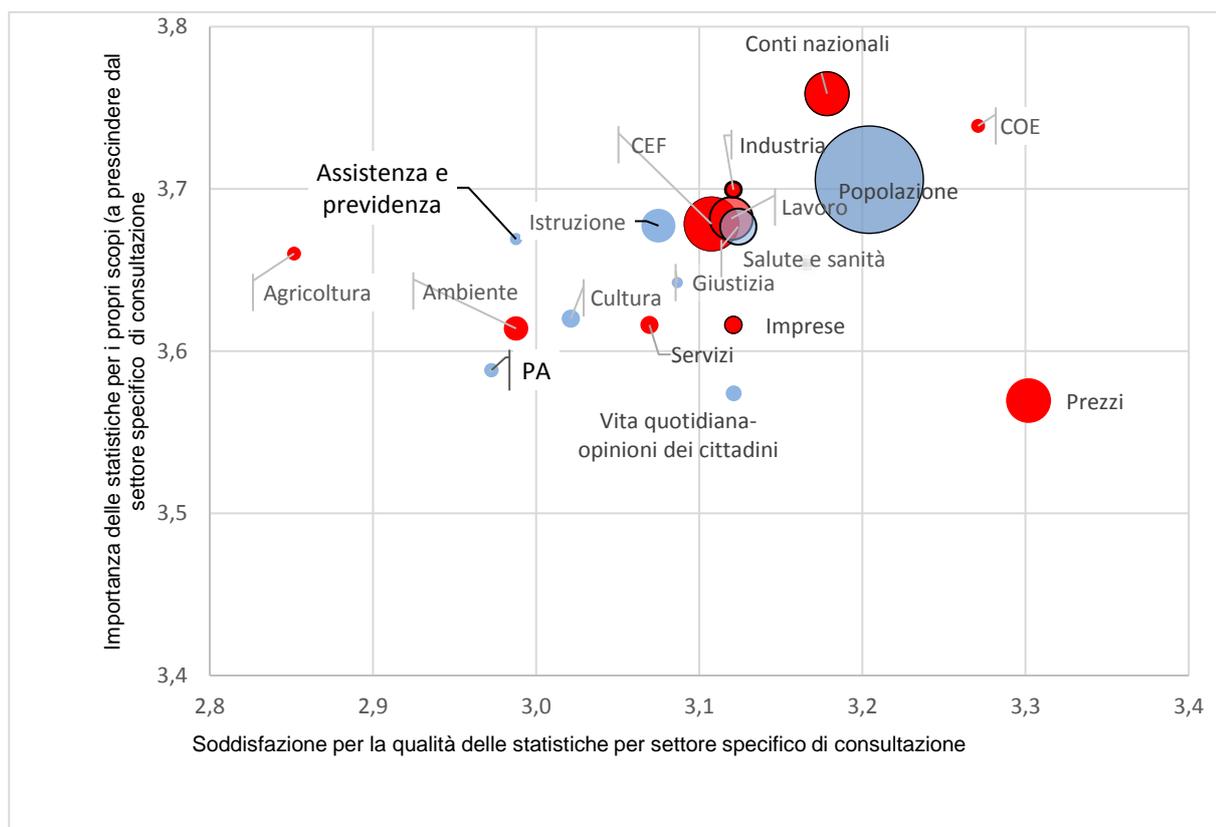


4.5.2 Valutazione della soddisfazione in relazione all'importanza

L'importanza attribuita alle statistiche, insieme al senso di fiducia con cui esse vengono considerate, contribuiscono a definire le aspettative degli utilizzatori. Questo tipo di analisi è un primo utile passo per misurare la qualità percepita dagli utilizzatori, basata sul confronto tra aspettative e soddisfazione. L'investigazione sulle aspettative, confrontata con il grado di soddisfazione, permette non solo di sapere se l'utente è soddisfatto oppure no, ma di capirne anche il perché. Individuare il gap tra aspettative e soddisfazione, consente di stabilire delle priorità di intervento per il miglioramento della produzione statistica.

La figura 23 mostra i giudizi degli utilizzatori per settore specifico di consultazione, in relazione all'importanza attribuita alle statistiche in generale. In alto a destra si trovano le statistiche che rivestono il maggior grado di importanza e per cui c'è maggior soddisfazione: "Popolazione", "Conti nazionali", "Commercio con l'estero", "Industria". In alto a sinistra si posizionano le statistiche più importanti per gli utenti e di cui sono meno soddisfatti: "Agricoltura" in particolare. In basso si collocano le statistiche meno importanti per gli utilizzatori, con un maggiore o minore grado di soddisfazione (rispettivamente più a destra e più a sinistra nel quadrante). La dimensione delle bolle rappresenta il numero di occorrenze attribuite a ciascun settore, in blu sono rappresentati i settori delle statistiche sociali, in rosso quelli delle statistiche economiche.

Figura 23 Giudizio degli utilizzatori sulle statistiche per soddisfazione per la qualità e per importanza attribuita alle statistiche - Anno 2017 (valori medi)

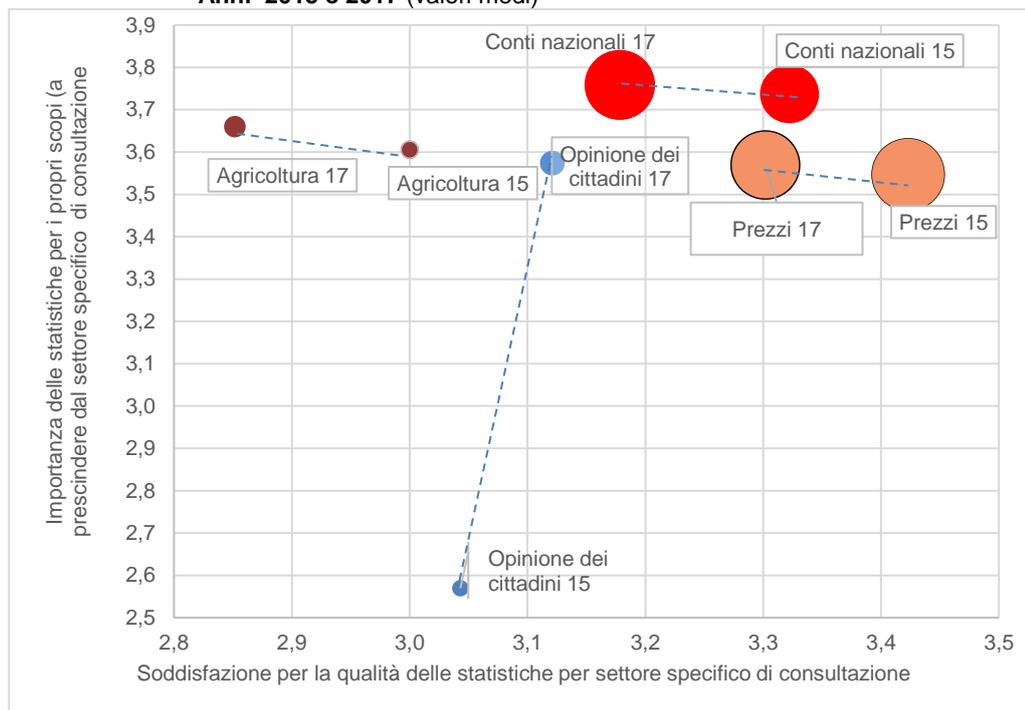


La figura 24 mostra un confronto fra il 2015 e il 2017, in particolare per i settori che hanno modificato i loro punteggi medi di soddisfazione e importanza di almeno 0,1 punti percentuali.

Come si evince dal grafico per “Prezzi”, “Conti nazionali” e “Agricoltura” aumenta l’importanza e diminuisce la soddisfazione. Per i “Prezzi” la soddisfazione passa da un punteggio medio di 3,4 nel 2015 a 3,3 nel 2017, mentre l’importanza sale da 3,5 nel 2015 a 3,6 nel 2017. Per “Conti nazionali” la soddisfazione scende da 3,3 a 3,2, mentre l’importanza aumenta da 3,7 a 3,8. Lo stesso succede per “Agricoltura” che passa da 3,0 a 2,9 per la soddisfazione e da 3,6 a 3,7 per l’importanza. Inoltre sia per i “Conti nazionali” sia per “Agricoltura” c’è un incremento nel numero assoluto di utenti che li indicano come settori prevalentemente consultati, del 20 per cento circa. Per quanto riguarda “Opinione dei cittadini” la soddisfazione aumenta da 3,0 a 3,1 e l’importanza passa da 2,6 a 3,6. Il numero assoluto di preferenze per questo settore aumenta del 50 per cento tra il 2015 e il 2017.

Queste osservazioni danno indicazioni sui 3 settori che per gli utenti richiedono una certa priorità di intervento.

Figura 24 Giudizio degli utilizzatori sulle statistiche, per soddisfazione per la qualità, per importanza attribuita alle statistiche, nei settori in cui c'è una variazione in almeno uno dei due parametri - Anni 2015 e 2017 (valori medi)



Per approfondire questo tipo di analisi sono state codificate le domande aperte compilate dagli utilizzatori che consultano questi dati.

Per quanto riguarda “Conti nazionali”, sono stati rilasciati 55 commenti, di cui la maggior parte (34 per cento) riguarda la difficoltà di accesso ai dati e di orientamento nella ricerca delle informazioni. In generale gli utenti lamentano un’organizzazione confusa e poco strutturata anche dal punto di vista grafico. Percentuali minori di commenti (13 per cento) riguardano la necessità di migliorare la chiarezza e la comprensibilità dei dati attraverso definizioni più chiare e un maggior dettaglio dei metadati. Un altro 13 per cento riguarda contenuti informativi per migliorare la rispondenza alle proprie esigenze informative.

41 sono stati i commenti rilasciati sul settore “Prezzi”. La maggior parte riguarda problemi di accessibilità (27 per cento) e rispondenza alle proprie esigenze informative, con segnalazione di contenuti specifici (27 per cento). Il 22 per cento segnala la necessità di un’informazione più chiara.

Anche per quanto riguarda “Agricoltura” (26 commenti) la maggior parte dei commenti degli utilizzatori riguarda l’accessibilità (42 per cento). Gli utenti lamentano la difficoltà di reperire i dati, la confusione nella consultazione del database, la necessità di una maggiore visibilità, e la difficile accessibilità e comprensibilità della sezione dedicata (agri.istat.it). Inoltre il 27 per cento dei commenti si focalizza sulla scarsa tempestività dei dati, mentre il 23 per cento riguarda contenuti informativi da implementare per una maggiore rispondenza alle proprie esigenze di informazione.

4.6 Soddisfazione per la qualità dei metadati

Il giudizio sulla qualità dei metadati è stato chiesto agli utenti tramite la valutazione di tre prodotti: il Sistema informativo di documentazione della qualità SIQual, le Note metodologiche, le note informative a supporto dei comunicati stampa, e le Schede qualità (Quality at glance)⁴. La sezione era composta da un minimo di una ad un massimo di sei domande a seconda di quanti prodotti venivano indicati come prodotti consultati. Le dimensioni su cui esprimere il giudizio di soddisfazione o meno erano tre: accessibilità, chiarezza e rispondenza alle proprie esigenze informative⁵ (rilevanza). Le domande successive riguardavano la possibilità di miglioramento dell'offerta di metadati. Di seguito il dettaglio delle risposte.

Alla domanda 17 "Ha mai consultato qualcuno dei seguenti prodotti forniti dall'Istat contenenti le informazioni sulla qualità delle statistiche?" Hanno risposto in 2966, secondo questa distribuzione:

Tavola 11 Prodotti attraverso cui gli utilizzatori consultano prevalentemente i metadati - Anno 2017 (valori assoluti e valori percentuali)

	Valori assoluti	Valori percentuali*
Sistema informativo sulla qualità dei processi statistici (SIQual)	174	5,9
Note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati	970	32,7
Schede qualità (<i>Quality at a glance</i>)	103	3,5
Nessun prodotto	1337	45,1
Non so/non rispondo	564	19,0

Percentuale calcolata sul totale dei rispondenti al quesito (2966)

Tra i prodotti consultati in prevalenza per la fruizione dei metadati, il 32,7 per cento dichiara di aver consultato le Note metodologiche, note informative, mentre SIQual e Schede qualità sono consultati rispettivamente dal 5,9 e 3,5 per cento dei rispondenti al quesito.

Sono 1065 i rispondenti che selezionano uno o più prodotti (910 selezionano un prodotto, in 128 due prodotti, in 27 tutti e tre i prodotti). Sono 1901 i rispondenti che non selezionano prodotti (1337 nessun prodotto + 564 non so/non rispondo). Quindi il 64 per cento dei rispondenti alla domanda dichiara di non consultare nessun prodotto o indica l'alternativa non so.

⁴ SIQual è il Sistema informativo sulla qualità che contiene informazioni sulle modalità di esecuzione delle rilevazioni ed elaborazioni condotte dall'Istat e sulle attività svolte per garantire la qualità dell'informazione statistica prodotta.

Le note metodologiche, le note informative a supporto dei comunicati stampa sono documenti che accompagnano i comunicati stampa e contengono analisi dettagliate e descrizioni degli aspetti metodologici salienti.

Quality at glance è un insieme di schede sintetiche che contengono informazioni riassuntive sulla qualità dei dati per tutte le rilevazioni dell'Istituto (caratteristiche generali, il disegno della rilevazione, le modalità di raccolta dei dati, il numero di unità totali e di rispondenti, le principali misure adottate per garantire la qualità, e infine informazioni relative alle principali modalità di diffusione dei dati e alla tempestività).

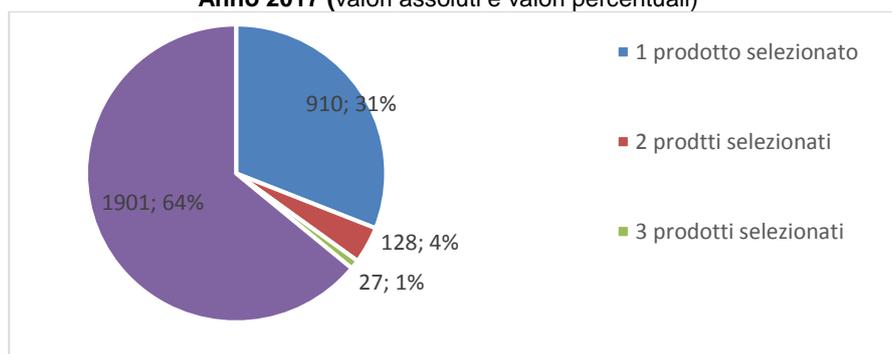
⁵ Anche in questo caso, come per la domanda 16, si è scelto di esplicitare i parametri da valutare attraverso un linguaggio più immediato. Ciascun parametro è stato infatti tradotto in un'affermazione secondo lo schema qui di seguito riportato:

Accessibilità: È facile da trovare

Chiarezza: Utilizza una terminologia chiara

Rilevanza: Soddisfa le mie esigenze conoscitive

Figura 25 Rispondenti al quesito 17 per quantità di prodotti selezionati per la consultazione dei metadati - Anno 2017 (valori assoluti e valori percentuali)



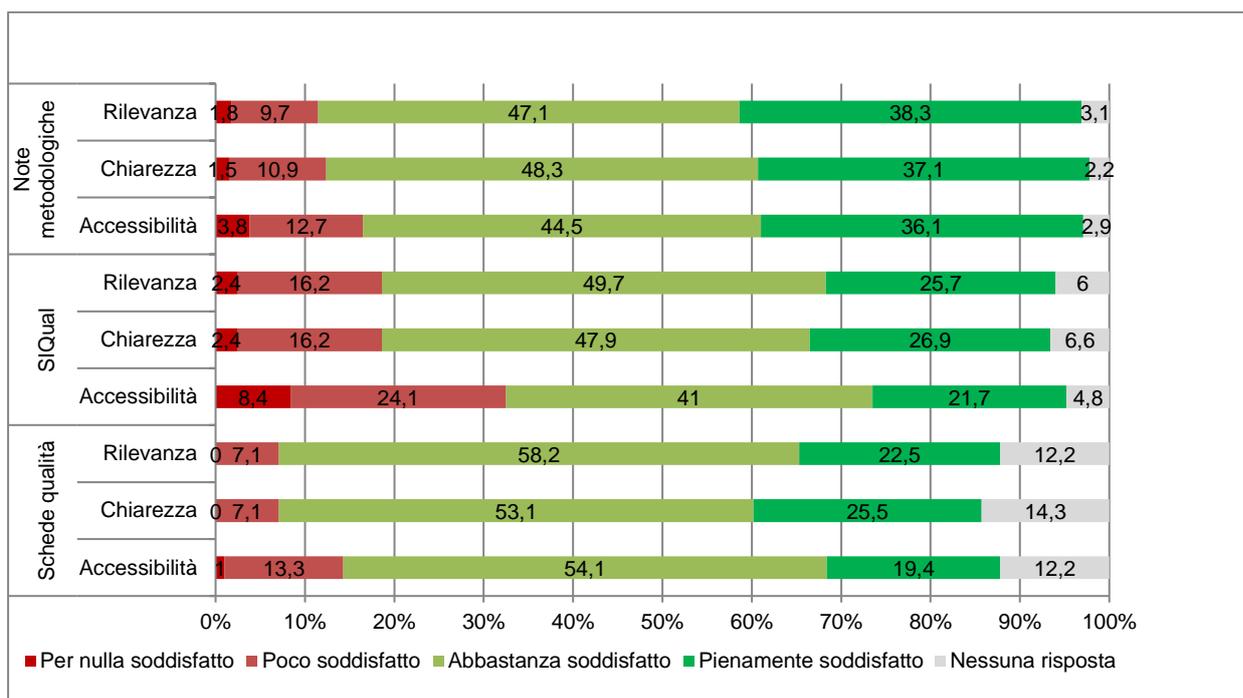
4.6.1 Giudizi espressi

Circa la domanda sul grado di soddisfazione dei tre prodotti per la consultazione dei metadati, gli utenti che si esprimono sono 167/174 per SIQual, 953/970 per le Note metodologiche e 98/103 per le schede qualità.

Le Note metodologiche e informative a supporto dei comunicati stampa, registrano le percentuali più alte di giudizi pienamente soddisfacenti, in particolare per quanto riguarda la rilevanza (38,3 per cento). L'accessibilità rimane il parametro valutato più negativamente, in particolare l'accessibilità di SIQual che raggiunge l'8,4 per cento di giudizi per nulla soddisfacenti ed il 24,1 di giudizi poco soddisfacenti. SIQual è il prodotto che raccoglie le valutazioni meno positive rispetto a tutte e tre le dimensioni.

Complessivamente gli utenti insoddisfatti sono comunque una quota sostanzialmente inferiore rispetto a quella di utenti che si esprimono con giudizi positivi.

Figura 26 Giudizi espressi dagli utilizzatori sulla qualità dei metadati per parametro, per prodotto - Anno 2017 (valori percentuali)



Agli utenti è stato inoltre chiesto di esprimersi sull'eventuale necessità di miglioramento dei metadati raggruppati per tipologia (quesito n.19: "Come vorrebbe che l'informazione sulla qualità delle statistiche fosse migliorata?"). L'analisi delle risposte indica che per gli utenti occorre intervenire principalmente sia sui Metadati che descrivono il contenuto delle statistiche (48 per cento), sia sui metadati che descrivono i metodi per produrre le statistiche (44 per cento). Rispetto alle edizioni precedenti dell'indagine, diminuisce la richiesta di migliorare e implementare i metadati strutturali, mentre aumenta la richiesta di migliorare i metadati sulla qualità.

Tavola 12 Metadati da migliorare per tipologia di metadati
- Anno 2017 (valori percentuali)*

	Valori percentuali
Maggiori informazioni sul contenuto informativo delle statistiche	48
Maggiori informazioni sul processo (sui metodi per produrre le statistiche) produttivo statistico	44
Maggiori informazioni sulle fonti di errore	29
Più indicatori sulla qualità delle statistiche	25
Non so/non rispondo	9

*Risposte affermative. Era possibile selezionare più di una risposta. Il totale dei rispondenti al quesito su cui sono state calcolate le percentuali è di 1046

Tavola 13 Metadati da migliorare per tipologia di metadato: confronto
Anni 2014, 2015, 2017 (valori percentuali)*

	2014 (1970 rispondenti)	2015(1189 rispondenti)	2017 (1046 rispondenti)
Metadati che spiegano il contenuto delle statistiche	62	57	48
Metadati che descrivono i metodi per produrre le statistiche	49	43	43
Metadati che descrivono la qualità delle statistiche**	20	29	45

*Domanda a risposta multipla.

**Nel questionario 2017 ci sono due modalità di risposta riguardanti le informazione sulla qualità delle statistiche (fonti di errore e indicatori di qualità). Per comparare i dati con gli anni precedenti, la tabella riporta la percentuale di utenti che ha selezionato almeno una delle due modalità

La domanda successiva (n.20) era un quesito aperto per raccogliere esempi di statistiche per cui l'utente ritiene non siano disponibili o non siano sufficienti le informazioni utili a comprenderle.

Sono stati forniti 112 commenti (13 sono stati esclusi dal conteggio perché riguardavano dati e non metadati).

Di questi, 88, i più numerosi, riguardano il settore "Lavoro e retribuzioni" (8 segnalano l'indagine sulle forze di lavoro come la statistica più carente dal punto di vista dei metadati), 7 il settore "Condizioni economiche delle famiglie", 7 il settore della "Popolazione". 11 sono stati i commenti di carattere generale e 5 i commenti sulle metodologie. In generale i commenti chiedono una maggiore diffusione delle definizioni, con una maggior chiarezza nella descrizione dei dati e un maggior dettaglio, ma anche una maggiore visibilità, sulle metodologie di calcolo degli indicatori, sui tassi di non risposta.

Schema 1 Risposte degli utilizzatori alla domanda Può fornirci esempi di statistiche per le quali, a suo avviso, le informazioni utili a comprenderle non sono disponibili o non sono adeguate?

Settori	N	Indagine che è stato possibile codificare	N
Lavoro	20	Forze di lavoro	8
		Indagine trimestrale su posti vacanti ed ore lavorate	1
		Rilevazione sul costo del lavoro	1
Commenti generali	11		
Condizioni economiche delle famiglie	7	Spese delle famiglie	3
		Consumi delle famiglie	4
Popolazione	7	Permessi di soggiorno dei cittadini stranieri	1
		Rilevazione della popolazione residente comunale straniera per sesso e anno di nascita	1
Imprese	6		
Conti nazionali	6		
Metodologie	5		
Ambiente ed energia	4	Dati ambientali nelle città	1
Commercio	4		
Giustizia	4	Fallimenti	1
		Violenza sulle donne	1
Cultura	3		
Salute	3		
Agricoltura	2		
Censimenti	2		
Turismo	1	Capacità degli esercizi ricettivi	1
Industria	1		
Prezzi	1		
Territorio	1		
Commenti sui dati	13		
Totale	101		

In appendice sono riportati i commenti rilasciati dagli utenti per il quesito 21.

4.7 Profilo dei rispondenti

Alla fine del questionario è stato chiesto agli utenti di fornire alcune indicazioni relative al loro profilo: organizzazione/ente di appartenenza, titolo di studio, età e sesso.

I gruppi di utilizzatori più numerosi sono quelli che appartengono al mondo della ricerca (pubblica e privata) con il 24,7 per cento, seguiti da cittadini senza un'organizzazione identificativa di appartenenza (15,1 per cento), dalle imprese (14,6 per cento) e dai liberi professionisti anche riuniti in associazioni professionali (14,5 per cento). I gruppi meno numerosi sono scuole e centri per l'orientamento, associazioni di categoria/partiti politici e media con percentuali che si aggirano intorno al 3 per cento.

Tavola 14 Utilizzatori per organizzazione d'appartenenza - Anno 2017
(valori assoluti e valori percentuali)

	N	%
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati), Università, uffici studi e società scientifiche	743	24,7
Nessuna organizzazione (Cittadini)	454	15,1
Imprese	439	14,6
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	435	14,5
Amministrazioni pubbliche centrali e locali, Organi a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	340	11,3
Scuola/centri per l'orientamento	111	3,7
Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato	101	3,4
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	89	3,0
Non so/non rispondo	88	2,9
Media	86	2,9
Istituto bancario	58	1,9
Altro (specificare): _____	51	1,7
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale	15	0,5
Totale	3010	100,0

Rispetto alla consultazione dei dati, i ricercatori si distribuiscono in modo più omogeneo tra le varie modalità di consultazione, con una discreta percentuale di chi consulta il sito frequentemente (25,7 per cento) e molto spesso (22,1 per cento), insieme alle Amministrazioni e ai Media. I partiti politici e le associazioni di categoria presentano il valore più alto della modalità molto spesso (30,3 per cento). Gli altri utenti sono sostanzialmente più occasionali.

Tavola 15 Utilizzatori per organizzazione d'appartenenza e frequenza di consultazione del sito
- Anno 2017 (valori percentuali)

Organizzazione d'appartenenza	Frequenza nella consultazione del sito						Totale
	Mai	Episodica mente (alcune volte all'anno)	Abitualmente (più o meno 1 volta al mese)	Frequente mente (più volte in un mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)	Non so/non rispondo	
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati), Università, uffici studi e società scientifiche	1,3	27,1	22,7	25,7	22,1	1,1	100,0
Nessuna organizzazione (Cittadini)	5,1	53,1	23,1	11,9	5,9	0,9	100,0
Imprese	6,2	40,8	34,2	14,1	4,3	0,5	100,0
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	1,6	39,3	36,6	16,6	6,0	0,0	100,0
Amministrazioni pubbliche centrali e locali, Organi a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	0,3	29,1	20,6	25,3	24,1	0,6	100,0
Scuola/centri per l'orientamento	7,2	51,4	20,7	16,2	3,6	0,9	100,0
Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato	1,0	38,6	29,7	14,9	14,9	1,0	100,0
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	1,1	18,0	27,0	23,6	30,3	0,0	100,0
Media	0,0	24,4	24,4	29,1	22,1	0,0	100,0
Istituto bancario	0,0	39,7	22,4	17,2	19,0	1,7	100,0

Enti nazionali di previdenza e assistenza	6,7	33,3	13,3	20,0	26,7	0,0	100,0
Altro (specificare): _____	13,1	42,9	20,2	13,1	7,1	3,6	100,0
Non so/non rispondo	1,8	38,2	23,6	23,6	10,9	1,8	100,0
Totale	3,0	36,8	26,4	19,3	13,6	0,8	100,0

Per quanto riguarda la fiducia riposta nella statistica ufficiale, la tavola 6 mostra che il 94,1 per cento degli utilizzatori si fida abbastanza e pienamente. Mentre non si ci sono osservazioni particolari da fare sulla fiducia rispetto alle organizzazioni d'appartenenza, dalla tavola 7 si evince che, per quanto esigui, gli utilizzatori che non si fidano affatto, diminuiscono all'aumentare della frequenza di consultazione del sito, dal 38,9 di chi consulta episodicamente al 2,8 di chi consulta molto spesso.

Tavola 16 Utilizzatori per organizzazioni d'appartenenza e fiducia nella statistica ufficiale - Anno 2017 (valori percentuali)

	Nessuna fiducia	Poca fiducia	Abbastanza fiducia	Piena fiducia	Non so non rispondo
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati), Università, uffici studi e società scientifiche	0,4	1,9	35,7	61,9	0,1
Nessuna organizzazione (Cittadini)	0,9	5,3	39,2	53,1	1,5
Imprese	2,5	3,9	40,3	51,3	2,1
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	1,6	4,8	38,6	52,9	2,1
Amministrazioni pubbliche centrali e locali, Organi a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	0,9	2,4	33,8	62,4	0,6
Scuola/centri per l'orientamento	1,8	6,3	31,5	59,5	0,9
Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato	1,0	2,0	41,6	55,4	0,0
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	0,0	2,2	30,3	67,4	0,0
Media	0,0	0,0	26,7	73,3	0,0
Altro (specificare): _____	6,0	8,3	48,8	32,1	4,8
Istituto bancario	0,0	1,7	27,6	70,7	0,0
Non so non rispondo	0,0	3,6	29,1	65,5	1,8
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale	0,0	0,0	40,0	60,0	0,0
Totale	1,2	3,5	36,8	57,3	1,1

Tavola 17 Utilizzatori per frequenza di consultazione del sito e fiducia nella statistica ufficiale - Anno 2017 (valori assoluti e valori percentuali)

Frequenza di consultazione del sito	Nessuna fiducia		Poca fiducia		Abbastanza fiducia		Molta fiducia		Non so non rispondo		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mai	11	30,6	16	15,2	28	2,5	25	1,4	11	32,4	91	3,0
Episodicamente (alcune volte all'anno)	14	38,9	44	41,9	452	40,8	588	34,1	11	32,4	1109	36,8
Abitualmente (più o meno 1 volta al mese)	6	16,7	25	23,8	308	27,8	453	26,2	4	11,8	796	26,4
Frequentemente (più volte in un mese)	4	11,1	12	11,4	202	18,2	361	20,9	2	5,9	581	19,3
Molto spesso (più volte alla settimana)	1	2,8	6	5,7	109	9,8	292	16,9	2	5,9	410	13,6
Non so non rispondo	11	0,0	2	1,9	10	0,9	7	0,4	4	11,8	23	0,8
Totale	36	100	105	100	1109	100	1726	100	34	100	3010	100

Dalla domanda relativa al **titolo di studio** (Figura 27) si vede che il 68,4 per cento (era il 72,1 per cento nel 2016) dei rispondenti ha un titolo di studio pari o superiore alla laurea, il 26,9 per cento (23,5 per cento) un diploma di scuola superiore, il 2,8 per cento la licenza media e solo lo 0,2 per cento la licenza elementare. Mentre lo 0,1 per cento ha dichiarato di non aver alcun titolo di studio.

Figura 27a Rispondenti per titolo di studio – Anno 2017 (composizione percentuale)

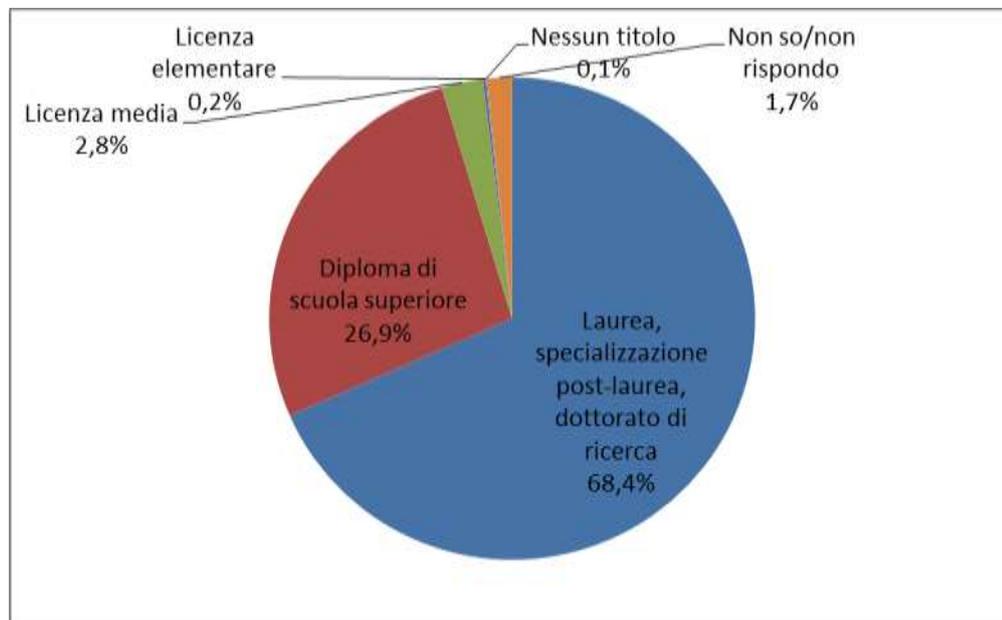
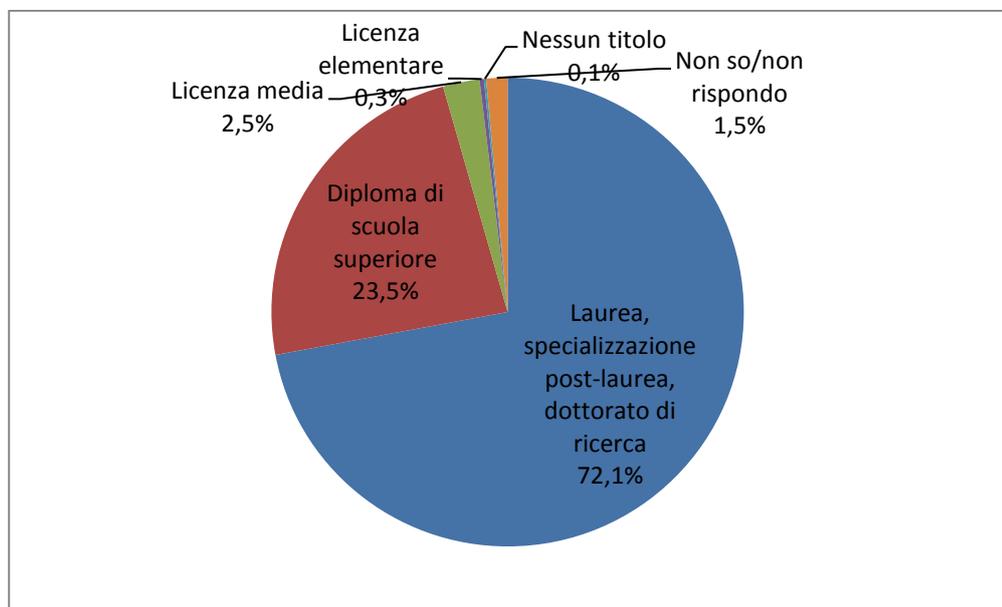


Figura 27b Rispondenti per titolo di studio – Anno 2016 (composizione percentuale)



Passando ad analizzare l'età dei rispondenti, emerge che utenti appartenenti a tutte le classi di età hanno risposto al questionario (Figura 28). In particolare supera il 20 per cento sia la quota di rispondenti 40-49enni sia di 50-59enni.

Figura 28a Classi di età dei rispondenti– Anno 2017 (composizione percentuale)

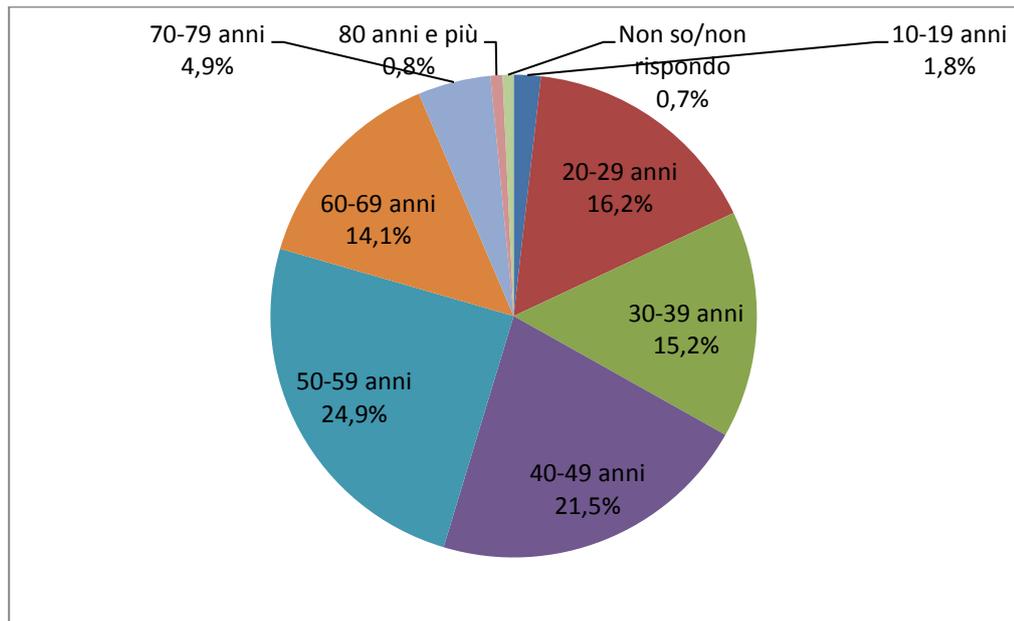


Figura 28b Classi di età dei rispondenti – Anno 2016 (composizione percentuale)

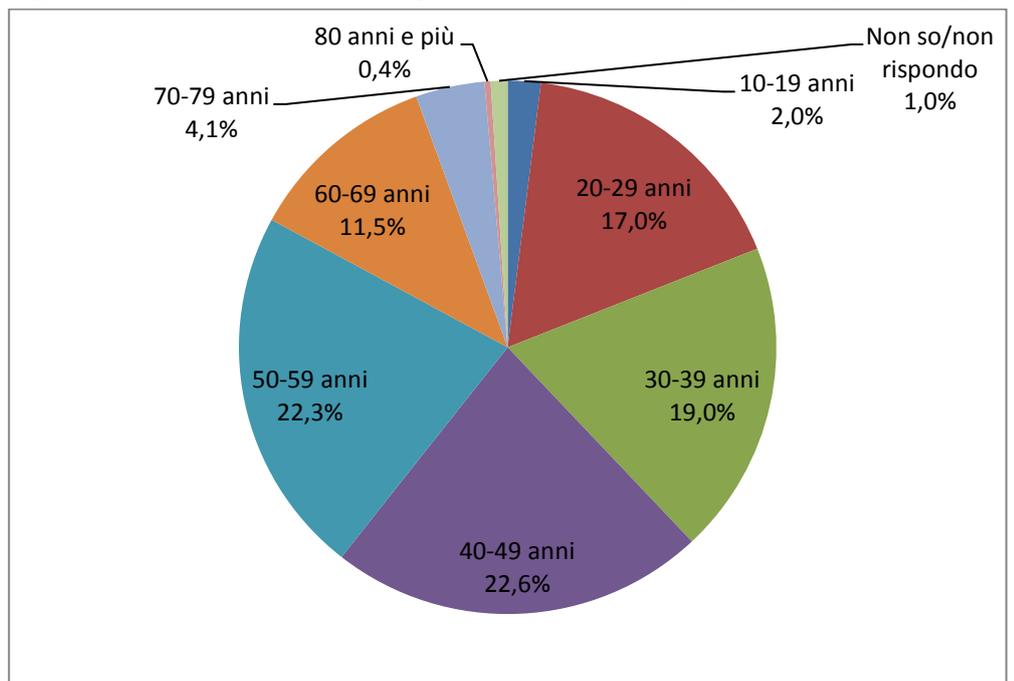


Tavola 18 Rispondenti per titolo di studio e fascia di età dichiarata - Anno 2017

	Laurea, specializzazioni post-laurea, dottorato	Diploma di scuola superiore	Licenza media	Licenza elementare	Nessun titolo	Non so/non rispondo	Totale	Totale (%)
10-19 anni		19	31	1		3	54	1,8 %
20-29 anni	357	126				4	487	16,2 %
30-39 anni	381	68	3	1		5	458	15,2 %
40-49 anni	481	144	10			11	646	21,5 %
50-59 anni	467	259	12	1	1	8	748	24,9 %
60-69 anni	268	131	20	1		5	425	14,1 %
70-79 anni	84	54	4	1		3	146	4,9 %
80 anni e più	14	8	2				24	0,8 %
Non so/non rispondo	7	1	1		2	11	22	0,7 %
Totale	2.059	810	83	5	3	50	3.010	100,0 %

4.8 Profilo dei rispondenti: approfondimenti

4.8.1 Importanza, fiducia, frequenza e soddisfazione

Per studiare le relazioni tra fiducia, importanza, frequenza e soddisfazione, sono stati calcolati i coefficienti di correlazione tra le coppie di variabili.

Come atteso, esiste una certa correlazione positiva tra fiducia e soddisfazione ($r=0,44$), tra importanza e frequenza ($r=0,33$) e tra importanza e fiducia ($r=0,28$). Un grado di correlazione positiva di minore entità è presente anche tra frequenza e fiducia ($0,16$). Quindi, ad esempio, all'aumentare della fiducia nella statistica ufficiale aumenta la soddisfazione.

Correlazioni

	Coefficiente di correlazione
Fiducia - Soddisfazione	0,44
Frequenza - Importanza	0,33
Importanza - Fiducia	0,28
Frequenza - Fiducia	0,16
Importanza - Soddisfazione	-0,01
Frequenza - Soddisfazione	0,01

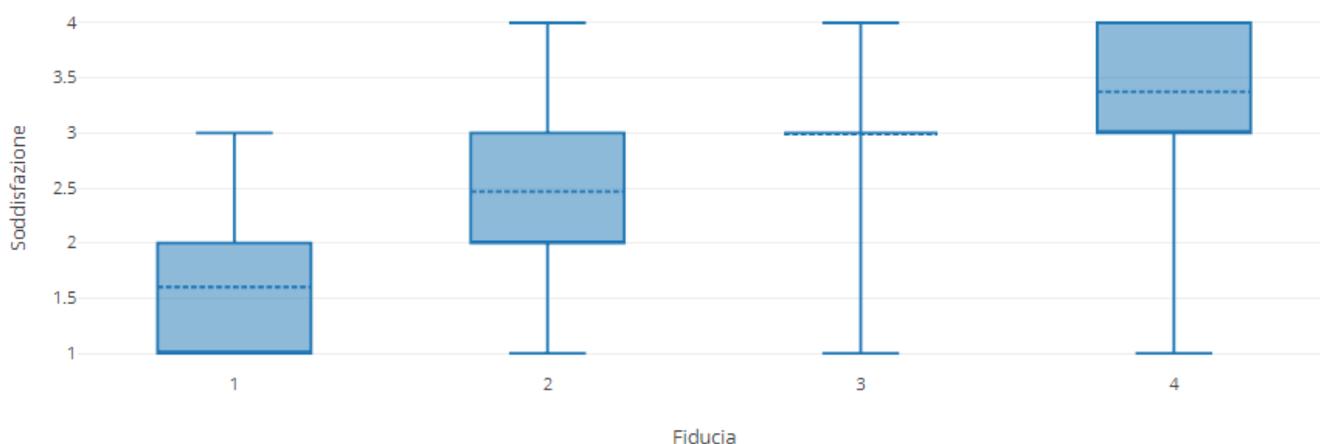
Per descrivere ancora meglio il rapporto tra le coppie di variabili è stato calcolato il coefficiente di variazione di una delle variabili delle coppie prese in esame, condizionata rispetto all'altra.

Nel caso del confronto fra soddisfazione e fiducia (Tavola 19; Figura 29) emerge che la dispersione della distribuzione intorno alla media diminuisce all'aumentare del valore condizionato della fiducia: tanto più gli utenti si fidano delle statistiche (fiducia=4), tanto più gli utenti sono concordi sulla loro soddisfazione, il cui punteggio è mediamente alto (3,3 in una scala da 1 a 4).

Tavola 19 Medie e coefficienti di variazione della soddisfazione condizionata alla fiducia

Fiducia	Soddisfazione	
	Media	Coefficiente di variazione
Punteggio 1 (nessuna fiducia)	1,6	0,431573
Punteggio 2 (poca fiducia)	2,4	0,258758
Punteggio 3 (abbastanza fiducia)	2,9	0,184632
Punteggio 4 (piena fiducia)	3,3	0,162481

Figura 29 Distribuzione della soddisfazione condizionata alla fiducia

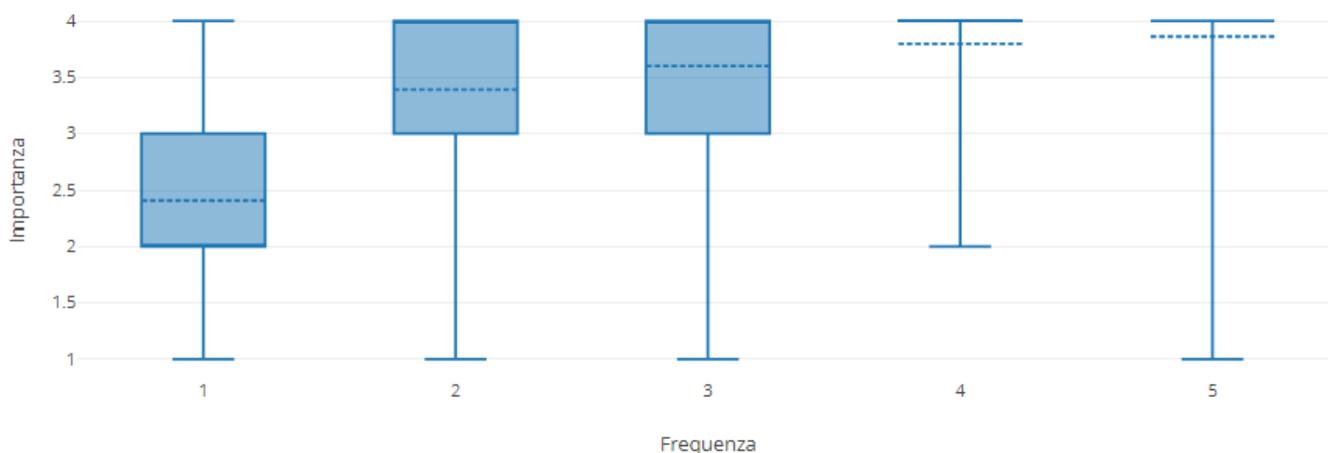


Anche nel caso del confronto tra importanza e frequenza (Tavola 20; Figura 30) c'è una diminuzione della dispersione intorno alla media all'aumentare del valore condizionato della frequenza: più gli utenti sono frequentatori assidui più sono concordi nell'attribuire un valore simile all'importanza, vicino alla media (importanza 3,8 per chi frequenta il sito molto spesso).

Tavola 20 Medie e coefficienti di variazione dell'importanza condizionata alla frequenza di consultazione del sito

Frequenza	Importanza	
	Media	Coefficiente di variazione
Punteggio 1 (Mai)	2,4	0,433999
Punteggio 2 (Episodicamente)	3,3	0,212294
Punteggio 3 (Abitualmente)	3,6	0,170972
Punteggio 4 (Frequentemente)	3,8	0,115031
Punteggio 5 (Molto spesso)	3,8	0,121653

Figura 30 Distribuzione dell'importanza condizionata alla frequenza

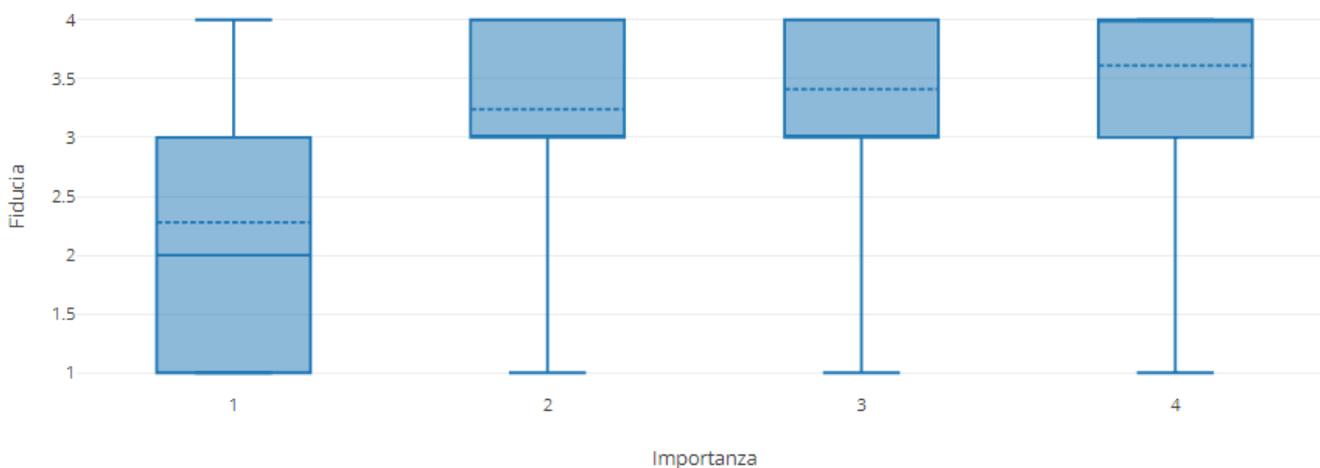


Nel confronto fra fiducia e importanza (Tavola 21; Figura 31), tanto più l'importanza per i propri scopi aumenta, tanto più gli utilizzatori sono concordi nell'attribuire valori crescenti alla fiducia nelle statistiche ufficiali (chi considera le statistiche molto importanti, attribuisce un alto valore al grado di fiducia 3,6).

Tavola 21 Medie e coefficienti di variazione della fiducia condizionata all'importanza delle statistiche per i propri scopi

Importanza	Fiducia	
	Media	Coefficiente di variazione
Punteggio 1 (per nulla importanti)	2,3	0,488237
Punteggio 2 (poco importanti)	3,2	0,239031
Punteggio 3 (abbastanza importanti)	3,4	0,184396
Punteggio 4 (molto importanti)	3,6	0,153114

Figura 31 Distribuzione della Fiducia condizionata all'importanza

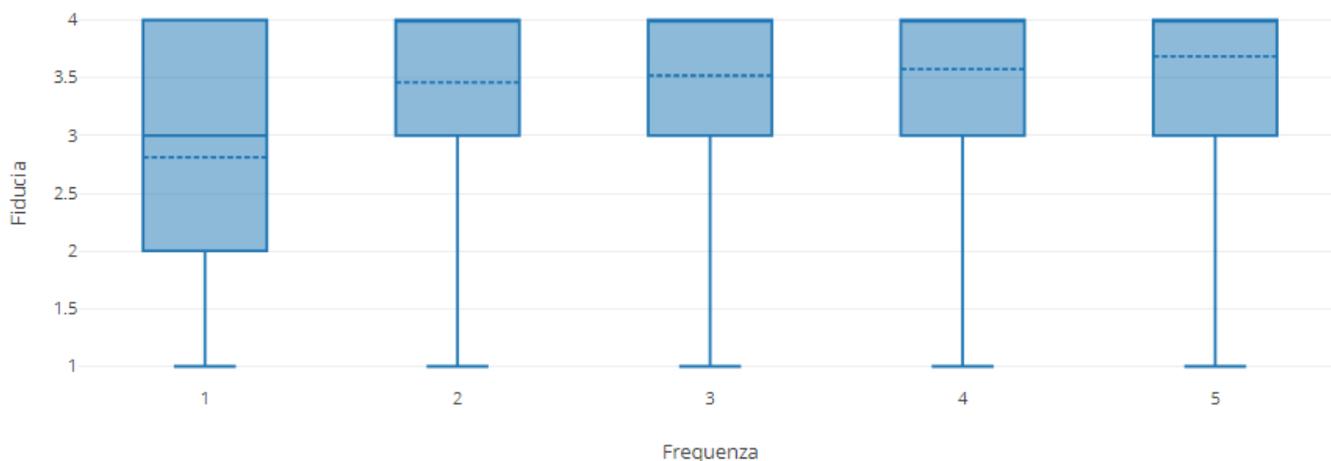


Anche il confronto tra frequenza e fiducia (Tavola 22; Figura 32) mostra un andamento simile a quello dei confronti precedenti: all'aumentare della frequenza di consultazione del sito, aumenta l'accordo degli utilizzatori su valori crescenti della fiducia.

Tavola 22 Medie e coefficienti di variazione della fiducia condizionata alla frequenza di consultazione del sito

Frequenza	Fiducia	
	Media	Coefficiente di variazione
Punteggio 1 (Mai)	2,8	0,366056
Punteggio 2 (Episodicamente)	3,50	0,188893
Punteggio 3 (Abitualmente)	3,52	0,170867
Punteggio 4 (Frequentemente)	3,6	0,159925
Punteggio 5 (Molto spesso)	3,7	0,136968

Figura 32 Distribuzione della Fiducia condizionata alla frequenza



4.8.2 Utilizzatori dei metadati

Gli utilizzatori dei metadati appartengono prevalentemente a Centri studi e Istituti di ricerca (35,9 per cento) e ad Amministrazioni pubbliche locali (15,9 per cento), in misura maggiore rispetto agli stessi gruppi nella distribuzione degli utilizzatori totali. Per il resto si distribuiscono abbastanza omogeneamente fra i restanti profili, come riscontrabile in Tavola 23. Per quanto concerne gli scopi di utilizzo emergono come preponderanti le attività di studio e ricerca (46,1 per cento) e successivamente le analisi e previsioni economiche (11,3 per cento) (Tavola 24).

La frequenza di consultazione del sito non è caratterizzata da una modalità prevalente: gli utenti si distribuiscono in modo abbastanza uniforme tra le varie modalità (Tavola 25); la maggior parte degli utilizzatori dei metadati attribuisce molta importanza alle statistiche per i propri scopi (Tavola 26). Inoltre quasi la totalità (97 per cento) ha piena/abbastanza fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istituto (Tavola 27).

Tavola 23 Utilizzatori dei metadati per tipo di organizzazione/ente di appartenenza - Anno 2017 (valori assoluti e valori percentuali)

	N	%
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati), università, società scientifiche	382	35,9
Amministrazioni pubbliche locali	169	15,9
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	112	10,5
Imprese	89	8,4
Nessuna organizzazione (privati cittadini)	88	8,3
Amministrazioni pubbliche centrali, Organi costituzionali e a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	78	7,3
Non so/non rispondo	42	3,9
Mass media	40	3,8
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	40	3,8
Terzo settore/organizzazioni civiche e di volontariato	33	3,1
Scuola/centri per l'orientamento	32	3,0
Istituto bancario	16	1,5
Altro	15	1,4
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale	7	0,7
Totale	1065	100,0

Tavola 24 Utilizzatori dei metadati per scopo prevalente di utilizzo della statistica ufficiale - Anno 2017 (valori assoluti e valori percentuali)

Studio e ricerca	491	46,1
Analisi e previsioni economiche	120	11,3
Curiosità, informazione personale	96	9,0
Aggiornamento dei valori monetari) o altri adeguamenti con valenza giuridica (69	6,5
Formazione e didattica	63	5,9
Analisi di mercato	63	5,9
Decisioni di carattere legislativo, amministrativo, politico	52	4,9
Attività giornalistica	51	4,8
Non so/non rispondo	38	3,6
Elaborazioni per fini commerciali	21	2,0
Altro (specificare): _____	1	0,1
Studio e ricerca	491	46,1
Totale	1065	100,0

Tavola 25 Utilizzatori dei metadati per frequenza di consultazione del sito
Anno 2017, valori assoluti e valori percentuali

	N	%
Episodicamente	213	20,0
Abitualmente	260	24,4
Frequentemente	307	28,8
Molto spesso	275	25,8
non so	10	0,9
Totale	1065	100,0

Tavola 26 Utilizzatori dei metadati per importanza attribuita alle statistiche e frequenza di consultazione del sito - Anno 2017 (valori assoluti e valori percentuali)

	Per nulla importanti		Poco importanti		Abbastanza importanti		Molto importanti		Non so/non rispondo		Totale	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Episodicamente (alcune volte l'anno)	/	/	9	4,2	69	32,4	135	63,4	/	0,0	213	100,0
Abitualmente (più o meno 1 volta al mese)	1	0,4	5	1,9	68	26,2	183	70,4	3	1,2	260	100,0
Frequentemente (più volte in un mese)	/	/	/	0,0	35	11,4	271	88,3	1	0,3	307	100,0
Molto spesso (più volte alla settimana)	/	/	3	1,1	17	6,2	252	91,6	3	1,1	275	100,0
Non so/non rispondo	/	/	/	0,0		0,0	5	50,0	5	50,0	10	100,0
Totale	1	0,1	17	1,6	189	17,7	846	79,4	2	0,2	1065	100,0

Tavola 27 Utilizzatori dei metadati per grado di fiducia nelle statistiche - Anno 2017 (valori assoluti e valori percentuali)

	N	%
Nessuna fiducia	5	0,5
Poca fiducia	22	2,1
Abbastanza fiducia	370	34,7
Piena fiducia	664	62,3
Non so/non rispondo	4	0,4
Totale	1065	100,0

4.8.2.1 Utilizzatori insoddisfatti

Gli utilizzatori insoddisfatti sono quelli che hanno valutato la qualità dei dati per nulla o poco soddisfacente. In totale questi utilizzatori sono 314 sul totale dei 3075 che hanno risposto ai quesiti sulla qualità delle statistiche (10,2 per cento). Nelle tavole che seguono si approfondiscono più nel dettaglio le loro caratteristiche.

La tavola 28 mostra la distribuzione degli utenti insoddisfatti rispetto all'organizzazione d'appartenenza.

Il 32,2 per cento degli insoddisfatti appartiene al mondo della ricerca, confrontato con il 24,7 per cento dello stesso gruppo nella distribuzione degli utenti totali. Ciò significa che i ricercatori sono più insoddisfatti di altre tipologie di utilizzatori, insieme al terzo settore (5,1 di insoddisfatti, contro il 3,4 nella distribuzione totale). Mentre le imprese (12,3 versus 14,6) e i liberi professionisti (7,9 versus 14,5) sono meno insoddisfatti confrontandoli sempre con gli stessi gruppi nella distribuzione complessiva degli utilizzatori.

Tavola 28 Utilizzatori insoddisfatti e utilizzatori totali per organizzazione d'appartenenza - Anno 2017 (valori percentuali)

	Utilizzatori insoddisfatti	Utilizzatori totali
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati), Università, uffici studi e società scientifiche	32,2	24,7
Nessuna organizzazione (Cittadini)	15,8	15,1
Imprese	12,3	14,6
Amministrazioni pubbliche centrali e locali, Organi a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	10,6	11,3
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	7,9	14,5
Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato	5,1	3,4
Scuola/centri per l'orientamento	3,8	3,7
Altro (specificare): _____	3,8	1,7
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	3,1	3,0
Media	2,4	2,9
Non so non rispondo	2,1	2,9
Istituto bancario	1,0	1,9
Enti nazionali di previdenza e assistenza	0	0,5
Totale	100,0	100,0

Tavola 29 Utenti insoddisfatti e utilizzatori totali per scopo di utilizzo delle statistiche - Anno 2017 (valori percentuali)

	Utilizzatori insoddisfatti	Utilizzatori totali
Studio e ricerca	45,5	33,3
Curiosità, informazione personale	11,8	14,8
Aggiornamento dei valori monetari) o altri adeguamenti con valenza giuridica	11,5	16,3
Analisi di mercato	7,3	5,9
Altro	7,0	4,8
Analisi e previsioni economiche	5,7	7,3
Formazione e didattica	4,5	6,2
Decisioni di carattere legislativo, amministrativo, politico	3,2	3,7
Attività giornalistica	2,5	3,7
Non so/non rispondo	3,6	0,2
Elaborazioni per fini commerciali	1,0	2,8
Totale	100,0	100,0

La tavola 30 mostra la fiducia, l'importanza e la frequenza di consultazione del sito degli utenti insoddisfatti, confrontati con gli utenti totali. Dal confronto emerge una sostanziale diminuzione della fiducia: il 76,7 per cento degli insoddisfatti si fida abbastanza e pienamente contro il 94,1 di tutti gli utenti. Il 22 per cento degli insoddisfatti si fida poco o per nulla, contro il 4,7 per cento di tutti gli utenti.

Per quanto riguarda l'importanza, sebbene la distribuzione sia abbastanza simile a quella di tutti gli utenti, c'è una quota maggiore di utenti insoddisfatti che considerano la statistiche molto importanti per i propri scopi (71 per cento versus 63,7 per cento).

Circa la frequenza di consultazione del sito non sembrano esserci sostanziali differenze rispetto alla distribuzione complessiva di tutti gli utenti. Quindi tutti quelli che si esprimono dando giudizi poco soddisfacenti hanno consultato il sito almeno episodicamente (alcune volte l'anno).

Tavola 30 Utilizzatori totali e utilizzatori insoddisfatti per fiducia, importanza, frequenza di consultazione del sito - Anno 2017 (valori percentuali)

	Fiducia					Non so non rispondo
	Nessuna fiducia	Poca fiducia	Abbastanza fiducia	Piena fiducia		
Tutti gli utilizzatori	1,2	3,5	36,8	57,3		1,1
Utilizzatori insoddisfatti	6,7	15,3	46,8	29,9		1,3
	Importanza					Non so non rispondo
	Per niente importanti	Poco importanti	Abbastanza importanti	Molto importanti		
Tutti gli utilizzatori	1,7	5,2	27,3	63,7		2,2
Utilizzatori insoddisfatti	1,6	5,4	21,0	71,0		1,0
	Frequenza					Non so non rispondo
	Mai	Episodicamente (alcune volte all'anno)	Abitualmente (più o meno 1 volta al mese)	Frequentemente (più volte in un mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)	
Tutti gli utilizzatori	2,7	38,1	26,1	19,0	13,1	1,1
Utilizzatori insoddisfatti	0	38,5	26,8	21,7	11,1	1,9

4.9 Note conclusive su utilizzatori e soddisfazione per la qualità di dati e metadati

Gli utilizzatori che rispondono all'indagine di user satisfaction sono sostanzialmente soddisfatti per la qualità di dati e metadati. I settori che raccolgono i giudizi più positivi sono il "Commercio con l'Estero", i "Prezzi" e i "Conti nazionali". Mentre quelli che raccolgono giudizi un po' meno soddisfacenti sono "Agricoltura", "Ambiente e Pubbliche amministrazioni e istituzioni private".

Interessante notare l'evoluzione dell'analisi fatta nel 2015 rispetto all'incrocio tra importanza e soddisfazione. I settori che in questa edizione 2017 presentano un cambiamento sono: "Conti nazionali", "Prezzi" e "Agricoltura". Per questi settori aumenta l'importanza e diminuisce la soddisfazione. Queste osservazioni danno indicazioni sui 3 settori che per gli utenti richiedono una certa priorità di intervento.

Esaminando i motivi di insoddisfazione, si riscontrano giudizi più negativi per le dimensioni di qualità dell'accessibilità e della tempestività. I commenti degli utenti riguardano per la maggior parte una certa difficoltà di accesso alle informazioni, lamentando un'organizzazione confusa e poco strutturata anche dal punto di vista grafico, oltre alla richiesta di una maggiore tempestività dell'informazione pubblicata (soprattutto per quanto riguarda l'Agricoltura). A tale riguardo, sarà avviato un monitoraggio della qualità e in particolare della tempestività delle statistiche di questo settore per verificarne eventuali miglioramenti. Sembra esistere uno scollamento fra criteri di ricerca dell'utente e i criteri di archiviazione delle informazioni da parte dell'Istituto. È in fase di studio un approccio innovativo per esaminare la questione e ridurre questo gap. Sarà interessante verificarne a posteriori l'effettiva efficacia.

Per quanto riguarda il profilo dei rispondenti all'indagine, la distribuzione rispetto al tipo d'organizzazione d'appartenenza, non subisce rilevanti variazioni dalle edizioni precedenti: il gruppo maggiormente rappresentato è quello del mondo della ricerca che si dedica prevalentemente ad attività di ricerca. La percentuale di utenti che consulta i metadati, attraverso almeno uno dei tre prodotti indicati, è il 35,9 dei rispondenti. Rispetto alle edizioni precedenti dell'indagine, diminuisce

la richiesta di migliorare e implementare i metadati strutturali, mentre aumenta la richiesta di migliorare i metadati sulla qualità (fonti di errore e indicatori di qualità).

Gli utenti in generale si fidano delle statistiche senza specifiche differenze d'appartenenza. Interessante notare che gli utenti che non si fidano affatto diminuiscono all'aumentare della frequenza di consultazione del sito.

Gli insoddisfatti sono circa il 10 per cento dei rispondenti. In generale gli insoddisfatti si fidano meno degli utenti nel complesso e considerano le statistiche più importanti per i loro scopi.

Fiducia, importanza e frequenza sono variabili evidentemente interconnesse e sono in relazione con la soddisfazione. L'importanza e la fiducia hanno a che fare con le aspettative degli utenti rispetto alle statistiche. Sono parametri che contribuiscono a definire il modo in cui gli utilizzatori le considerano. La frequenza definisce il modo in cui vengono utilizzate. La frequenza è in relazione sia con la fiducia, sia con l'importanza. Incidere sulla frequenza, consentendo ad esempio, un miglioramento dell'accessibilità, o sull'importanza, sembrerebbe poter incidere sulla fiducia e dunque sulla soddisfazione.

In questa chiave sarebbe interessante esplorare in modo più puntuale quali sono le dimensioni che definiscono l'importanza e le priorità degli utenti per i loro scopi, così come quali sono gli elementi che contribuiscono ad aumentare la fiducia nelle statistiche, in modo da poter investigare meglio la distanza tra aspettative e soddisfazione, e migliorare ancora di più la rispondenza delle statistiche alle esigenze degli utilizzatori.

5 Appendice

5.1 Allegato 1 – Il questionario



Questionario sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti e ai servizi offerti sul web e alla qualità delle statistiche prodotte dall'Istat (2017)

SEZIONE A: CONSULTAZIONE DEI DATI

1. Per quale scopo prevalente utilizza l'informazione statistica ufficiale?

(può indicare solo una risposta)

- Aggiornamento dei valori monetari (affitti, assegni familiari) o altri adeguamenti con valenza giuridica (Nic, Foi, prezzi alla produzione, costo di costruzione di un fabbricato residenziale, retribuzioni contrattuali)
- Analisi di mercato
- Analisi e previsioni economiche
- Attività giornalistica
- Curiosità, informazione personale
- Decisioni di carattere legislativo, amministrativo, politico
- Elaborazioni per fini commerciali
- Formazione e didattica
- Studio e ricerca
- Altro (specificare): _____
- Non so/non rispondo

2. Quanto sono importanti le statistiche per i suoi scopi?

(può indicare solo una risposta)

- Per nulla importanti (1)
- Poco importanti (2)
- Abbastanza importanti (3)
- Molto importanti (4)
- Non so/non rispondo (5)

3. Con quale frequenza consulta il sito www.istat.it?

(può indicare solo una risposta)

- Mai (**va alla dom. 4 poi alla 22**)
- Episodicamente (alcune volte all'anno)
- Abitualmente (più o meno 1 volta al mese)
- Spesso (più volte in un mese)
- Molto spesso (più volte alla settimana)
- Non so/non rispondo

SEZIONE B: FIDUCIA NELLE STATISTICHE PRODOTTE DALL'ISTAT

4. Qual è il suo grado di fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat?

(domanda obbligatoria)

- Nessuna fiducia (1)
- Poca fiducia (2)
- Abbastanza fiducia (3)
- Piena fiducia (4)
- Non so/non rispondo (5)

SEZIONE C SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI E SERVIZI OFFERTI SUL SITO WEB

5. L'Istat offre prodotti e servizi accessibili dal sito www.istat.it. Quale dei seguenti ha utilizzato?

- | | |
|--|----------------------------------|
| Comunicati stampa | <input type="radio"/> |
| Contenuti interattivi ⁶ | <input type="radio"/> |
| Quadri informativi tematici ⁷ | <input type="radio"/> |
| Social network ⁸ | <input type="radio"/> |
| Contact centre | <input type="radio"/> |
| Data warehouse I.Stat | <input type="radio"/> |
| Microdati | <input checked="" type="radio"/> |
| Biblioteca digitale | <input type="radio"/> |

(se non ne sceglie nessuna va alla domanda 14)

Comunicati stampa

6. Con quale frequenza ha usato i Comunicati stampa negli ultimi tre mesi?

(la domanda si ripete per i soli prodotti/servizi che l'utente ha dichiarato di utilizzare)

- | | 1-5 volte | 6-10 volte | 11-30 volte | Più di 30 volte |
|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Comunicati stampa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6a. Riguardo ai comunicati stampa da Lei consultati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

- | | Per nulla soddisfacente | Poco soddisfacente | Abbastanza soddisfacente | Pienamente soddisfacente | Non so non rispondo |
|---------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Facilità di reperimento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tempestività delle informazioni | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Corrispondenza tra le | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

⁶ Grafici dinamici, infografiche, calcolatori, ebook, App.

⁷ Sistema informativo giovani, sistema informativo anziani, immigrati e nuovi cittadini, sistema informativo sulle professioni, area tematica congiuntura.

⁸ Twitter, Slideshare, Youtube, Flickr, Storify, Instagram, Pinterest e Rss.

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
informazioni diffuse le Sue esigenze informative					

Contenuti interattivi

7. Con quale frequenza ha usato i Contenuti interattivi?

	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	Più di 30 volte
Contenuti interattivi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7a. 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 domanda 7.b)
- Infografiche (va alla domanda 7b)
- Calcolatori (va alla domanda 7b)
- Ebook (va alla domanda 7c)
- APP (va alla domanda 7c)
- Non so/non rispondo

(domanda filtro su quello che ha dichiarato di utilizzare)

7b. Riguardo ai grafici dinamici, infografiche e calcolatori-esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Adeguatezza di questi prodotti per comprendere i fenomeni rappresentati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrispondenza tra l'offerta informativa e le sue esigenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Adeguatezza delle funzionalità offerte per la fruizione di ebook e/o App	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Corrispondenza tra l'offerta informativa e le sue esigenze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quadri informativi tematici

8. Con quale frequenza ha usato i Quadri informativi tematici negli ultimi tre mesi?

	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	Più di 30 volte
Quadri informativi tematici	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8a. Con riferimento ai quadri informativi tematici raggiungibili dalla home page di www.istat.it esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Chiarezza dell'organizzazione dei contenuti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrispondenza tra i temi trattati e le Sue esigenze informative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Social network e Sistemi di feed

9. Con quale frequenza ha usato i Social network negli ultimi tre mesi?

	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	Più di 30 volte
Social network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9a. Con riferimento alla presenza dell'Istat sui social network e ai sistemi di feed, quali tra quelli di seguito elencati ha utilizzato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Twitter (va alla domanda 9.b)
- Slideshare (va alla domanda 9.c)
- Youtube (va alla domanda 9.c)
- Instagram (va alla domanda 9.c)
- Flickr (va alla domanda 9.c)
- Storify (va alla domanda 9.c)
- Pinterest (va alla domanda 9.c)
- Rss (va alla domanda 9.c)
- Non so/non rispondo

(domanda filtro su quello che ha dichiarato di utilizzare)

9b Riguardo alla presenza dell'Istat su Twitter, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Tempestività dei tweet pubblicati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Chiarezza dei tweet pubblicati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interazione con gli utenti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9.c 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 soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Ricchezza e qualità dei contenuti informativi pubblicati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Contact centre

10. Con quale frequenza ha usato il Contact centre negli ultimi tre mesi?

	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	Più di 30 volte
Contact centre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10a. Con riferimento ai servizi offerti dal contact centre, quali ha richiesto negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Assistenza nella ricerca dei dati statistici
- Richiesta di microdati
- Dati censuari e cartografici
- Ricerche storiche e bibliografiche
- Elaborazioni personalizzate
- Informazioni su dati e pubblicazioni Eurostat
- Non so/non rispondo

10b. Riguardo ai servizi offerti dal contact centre da Lei utilizzati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Tempi di risposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chiarezza delle informazioni ottenute	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrispondenza tra le informazioni ottenute e le esigenze informative da Lei espresse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Data warehouse I.Stat

11. Con quale frequenza ha usato I.Stat negli ultimi tre mesi?

	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	Più di 30 volte
I.Stat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Con riferimento a I.Stat esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Facilità di reperimento dei dati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguatezza degli strumenti di estrazione dati/salvataggio query	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrispondenza tra i dati disponibili e le Sue esigenze informative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Microdati

12. Con quale frequenza ha usato i microdati negli ultimi tre mesi?

	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	Più di 30 volte
Microdati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12a. Con riferimento ai microdati, quali tra questi prodotti ha richiesto negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

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

12b. Riguardo ai file di microdati esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Facilità di accesso alle informazioni sui microdati	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procedure per la richiesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempi di rilascio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrispondenza tra i microdati disponibili e le Sue esigenze informative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Con quale frequenza ha usato la Biblioteca digitale negli ultimi tre mesi?

	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	Più di 30 volte
Biblioteca digitale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13a. Con riferimento alla biblioteca digitale esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

	Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
Facilità di accesso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efficacia della ricerca tramite catalogo on line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corrispondenza tra le informazioni ottenute e le sue esigenze informative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Giudizio complessivo

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

(domanda obbligatoria)

- Per nulla soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Abbastanza soddisfacente
- Pienamente soddisfacente
- Non so / non rispondo

SEZIONE D. SODDISFAZIONE PER LA QUALITÀ DELLE STATISTICHE E PER L' INFORMAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE STATISTICHE (nel questionario 2016 questa sezione non era presente, ma nel 2015 erano presenti due sezioni simili, la B e la C)

15. Quali tra le seguenti statistiche consulta prevalentemente?

(può indicare massimo 3 risposte)

Statistiche su:

- Imprese
- Ambiente ed energia
- Popolazione e famiglie
- Condizioni economiche delle famiglie e disuguaglianze
- Salute e sanità
- Assistenza e previdenza
- Istruzione e formazione
- Cultura, comunicazione, viaggi
- Giustizia e sicurezza
- Vita quotidiana e opinione dei cittadini
- Conti nazionali

- Agricoltura
- Industria e Costruzioni
- Servizi
- Pubbliche amministrazioni e istituzioni private
- Commercio estero e internazionalizzazione
- Prezzi
- Lavoro e retribuzioni
- Altro specificare
- Non so/non rispondo

(valutazione della qualità delle statistiche. Domande min 2 max 6)

16. a/b/c Come giudica le statistiche sulle Imprese da lei consultate?

Esprima il suo grado d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni

	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo	Non so non rispondo
Soddisfano le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>				
Sono accurate e affidabili	<input type="radio"/>				
Sono rilasciate tempestivamente	<input type="radio"/>				
Sono facili da trovare	<input type="radio"/>				
Sono presentate in modo chiaro	<input type="radio"/>				
Permettono il confronto con altri dati	<input type="radio"/>				

17. a/b/c Ha dei suggerimenti per migliorare le statistiche sulle Imprese?

(valutazione della qualità delle statistiche. Domande min 2 max 6)

18. Ha mai consultato qualcuno dei seguenti prodotti forniti dall'Istat contenenti le informazioni sulla qualità delle statistiche?

(può indicare più risposte)

- Sistema informativo sulla qualità dei processi statistici (SIQual)
- Note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati
- Schede qualità (*Quality at a glance*)
- Nessun prodotto
- Non so/non rispondo

19. Come giudica il sistema informativo SIQual?

Esprima il suo grado d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni

	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo	Non so non rispondo
È facile da trovare	<input type="radio"/>				

	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo	Non so non rispondo
Utilizza una terminologia chiara					
Soddisfa le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>				

19b. Come giudica Le note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati?

Esprima il suo grado d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni

	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo	Non so non rispondo
Sono facili da trovare	<input type="radio"/>				
Utilizzano una terminologia chiara					
Soddisfano le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>				

19c. Come giudica le schede qualità?

Esprima il suo grado d'accordo con ciascuna delle seguenti affermazioni

	Per nulla d'accordo	Poco d'accordo	Abbastanza d'accordo	Pienamente d'accordo	Non so non rispondo
Sono facili da trovare	<input type="radio"/>				
Utilizzano una terminologia chiara					
Soddisfano le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>				

20. Come vorrebbe che l'informazione sulla qualità delle statistiche fosse migliorata?

- Maggiori informazioni sul contenuto informativo delle statistiche
- Maggiori informazioni sul processo (sui metodi per produrre le statistiche) produttivo statistico
- Maggiori informazioni sulle fonti di errore
- Più indicatori sulla qualità delle statistiche
- Altro (specificare): _____

21. Può fornirci esempi di statistiche per le quali, a suo avviso, le informazioni utili a comprenderle non sono disponibili o non sono adeguate?

SEZIONE E: PROFILO

In conclusione, Le chiediamo di rispondere ad alcune domande per caratterizzare il suo profilo di utilizzatore

22. 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
- Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati),
- Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale
- Imprese
- Istituto bancario
- Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali
- Media
- Nessuna organizzazione (Cittadini)
- Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria
- Scuola/centri per l'orientamento
- Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato
- Università, uffici studi e società scientifiche
- Altro (specificare): _____
- Non so/non rispondo

23. 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

24. Età:

- 10-19 anni
- 20-29 anni
- 30-39 anni
- 40-49 anni
- 50-59 anni
- 60-69 anni
- 70-79 anni
- 80 anni e più
- Non so/non rispondo

5.2 Allegato 2 – Risposte al quesito su “Esempi di statistiche per le quali non sono disponibili o non sono sufficienti le informazioni utili a comprenderle” (quesito 21)

Settore	Indagini che è stato possibile codificare	Commento degli utilizzatori
agricoltura		Le statistiche sulle aziende agricole sono poco chiare e appaiono non rispondenti alla realtà quasi sempre (es. numero di aziende in un comune).
ambiente ed energia	dati ambientali nelle città	ambiente urbano; sdg
ambiente ed energia		inquinamento
ambiente ed energia		Dati sulla percezione del rischio(non solo idrogeologico)
ambiente ed energia		Produzione e consumi energetici
assistenza		Dati su previdenza/assistenza/lavoro: non si capisce la platea di riferimento le tipologie di prestazioni
bes		Rapporto BES 2016 e 2017 manca una nota metodologica sugli indici composti
condizioni economiche delle famiglie	spese delle famiglie	I consumi delle famiglie
condizioni economiche delle famiglie	spese delle famiglie	A partire dall'anno 2014, la fonte dell'elaborazione è l'indagine sulle spese delle famiglie, che ha sostituito l'indagine sui consumi delle famiglie. Le sostanziali modifiche introdotte hanno reso necessario ricostruire le serie storiche della povertà assoluta a partire dal 2005. I confronti temporali tra le stime del 2014 e quelle degli anni precedenti possono dunque essere effettuati esclusivamente con i dati ricostruiti in serie storica.
condizioni economiche delle famiglie	spese delle famiglie	Soglie di povertà assoluta
condizioni economiche delle famiglie	consumi delle famiglie	Report Povertà 2016
condizioni economiche delle famiglie	consumi delle famiglie	Statistiche sulla povertà
condizioni economiche delle famiglie	consumi delle famiglie	È difficile per un utente medio estrapolare il consumo pro capite di ogni componente della famiglia poiché non è possibile capire cosa intenda ISTAT con famiglia media.
condizioni economiche delle famiglie	consumi delle famiglie	Povertà assoluta. Il paniere delle spese su cui è calcolata dovrebbe essere la prima cosa: bene in vista e preciso al dettaglio, invece trovarlo non è agevole così come non è facile stimarne la corrispondenza al caso concreto.
censimenti pop	censimenti 2011 popolazione	Struttura famiglia
popolazione	censimenti 2011 popolazione	manca di riferimenti metodologici chiari
censimenti industria	censimento dell'industria e dei servizi	Serie storiche censuarie (soprattutto la serie resa disponibile al censimento industria e servizi 2001)
censimenti no profit		Organizzazioni non profit non sono stato in grado di reperire notizie circa la scelta degli indicatori e quindi il processo di messa a punto dei concetti operativi utilizzati nella indagine
commercio con l'estero		Mancano dati sul commercio intra EU, più in generale sarebbe interessante se oltre al nudo dato statistico fosse fornita una chiave di lettura
commercio con l'estero		commercio estero
commercio con l'estero		confronto tra prezzi e valori medi unitari nel commercio estero
commercio con l'estero		le informazioni relative alle esportazioni e importazioni (a fianco alle quali è presente la lettera i di info) non sono presenti; sarebbe utile indicare, nella colonna delle descrizioni, un segno + o - , che faciliti l'interpretazione del singolo aggregato.
conti nazionali		Prestazioni Pubblica Amministrazione
Conti nazionali		Conti dettagliati della Pubblica Amministrazione con risultato lordo, risparmio lordo e dettaglio dei trasferimenti

conti nazionali		In quelle relative ai conti nazionali: è usato il termine di valori concatenati, senza spiegarne il significato
conti nazionali		dati trimestrali PIL
conti nazionali		Conti pubblici: tabella riepilogativa (valori assoluti e variazioni) Pil, deficit, debito pubblico, avanzo primario e relativi rapporti con il Pil, tasso di occupazione/disoccupazione.
conti nazionali		Conti economici territoriali
cultura	musei e istituti similari	Musei
cultura		Nuove tecnologie: mancano informazioni sul totale possessori internet, quanti hanno ADSL e quanti fibra.
cultura		Affiliazione religiosa
cultura		Analisi dettagliata delle lingue parlate
giustizia	fallimenti	Fallimenti
giustizia		criminalità
giustizia	violenza sulle donne	violenza e abusi su donne e minori (i dati almeno per le donne sono presenti, ma datati)
giustizia	violenza sulle donne	Indagine sulla violenza sulle donne: In merito alla violenza di genere di grande attualità, per esempio, il dato diffuso dei 6 milioni di donne che hanno subito violenza nella propria vita, appare sovradimensionato e controproducente al perseguire una sensibilizzazione collettiva sul preoccupante fenomeno. Sarebbe opportuna una distinzione dettagliata delle violenze (molestie, violenze psicologiche, stupri, etc.), così da acculturare sulla materia.
imprese		Georeferenziazione di dati sulle imprese e sulla popolazione
imprese		Le statistiche sulle imprese
imprese		Indice delle retribuzioni pro capite nelle imprese con meno di 10 addetti
imprese		Addetti nelle imprese, Professioni, Commercio internazionale, conti con l'estero, aggregati territoriali. Investimenti esteri in Italia, nelle aziende e negli immobili. Struttura della forza lavoro
imprese		statistiche sul sistema bancario
imprese		Per le imprese ad esempio: l'articolazione per comuni del carattere artigiano o no, tassi di sopravvivenza a t anni (come pubblicato da Eurostat). Anche per i dati sul mercato del lavoro quelli Eurostat disponibili sono più ampi come variabili, e più flessibili nella estrapolazione.
imprese	Risultati economici delle aziende agricole	Le statistiche sulle imprese hanno rilevamenti troppo dilazionati nel tempo e la divisione per settori merceologici spesso non è confrontabili con banche dati di altri enti (es. camere commercio)
industria e costruzioni	rilevazione mensile delle vendite al dettaglio	costruzioni: Separare edilizia privata da edilizia infrastrutturale
lavoro	forze lavoro	difficoltà nel reperire il file con la stima dell'errore campionario (foglio di lavoro che consente di calcolare l'errore campionario e l'intervallo di confidenza)
lavoro		lavoro e occupazione: mancano informazioni fondamentali a livello regionale e provinciale
lavoro	forze lavoro	rilevazione delle forze di lavoro
lavoro		rafforzare la tematica della disabilità e il lavoro
lavoro	forze lavoro	secondo me andrebbero più puntualmente definiti gli occupati: una persona che lavora un'ora in una settimana, non è qualificabile come occupato nell'accezione comune che diamo a questo termine
lavoro	forze lavoro	indagine sulle forze di lavoro: per capire la significatività dei dati sulla disoccupazione giovanile sarebbe interessante avere anche una disaggregazione 18 - 29 (che spesso è usata nei rapporti Istat) e una 15 - 17), da cui si ricaverebbe l'irrelevanza di questa categoria, con indicazioni anche sull'errore statistico.
lavoro	forze lavoro	per esempio che differenza c'è tra lavoratore indipendente e lavoratore con contratto di collaborazione o interinale

lavoro	forze lavoro	popolazione per condizione professionale su I.Stat non c'è la definizione della variabile ruolo in famiglia né la descrizione delle modalità della classificazione; in generale questo vale per tutti gli indicatori disponibili su i.stat su cui dovrebbero esserci dei rimandi alla descrizione accurata dei metadati, mentre attualmente c'è solo una descrizione dell'indagine
lavoro	forze lavoro	incrociando i dati relativi a: popolazione per fasce di età, occupati, inoccupati, disoccupati, pensionati, studenti etc. è impossibile far tornare i conti. Metadati più dettagliati potrebbero aiutare.
lavoro	forze lavoro	statistiche sulle forze di lavoro presentano spesso anomalie poco comprensibili
lavoro		contrattazione collettiva di secondo livello
lavoro		statistiche sul mercato del lavoro hanno alcune lacune informative sulle fonti di errori
lavoro	Indagine trimestrale su posti vacanti ed ore lavorate Rilevazione sul costo del lavoro	VELA - RCL
lavoro		occupati/disoccupati: con i criteri adottati, non per libera scelta, si tende a sovrastimare gli occupati ed a sottostimare i disoccupati
lavoro		mancono metadati di parecchie voci (es statistiche sul lavoro e retribuzioni)
lavoro		Le statistiche sul lavoro e sulle retribuzioni necessiterebbero di qualche indicatore in più
lavoro		statistiche sull'occupazione: il range di età non mi sembra adeguato alle normative attuali (15 anni: previsto solo l'apprendistato formativo; età pensione posticipata)
lavoro		età dei dipendenti pubblici per Regioni e tipologia di ente
lavoro		le informazioni sul mercato del lavoro non sempre sono chiare e semplici
popolazione		Statistiche sui minori, Povertà educativa dei minori, minori stranieri non accompagnati
popolazione		tasso di fecondità totale, ecc.
popolazione		non mi risulta chiaro come reperire le fonti (ad esempio, natalità-mortalità)
popolazione		aspettativa di vita: può cambiare di 4 anni con statistiche di due anni contigui '? FORSE
popolazione		popolazione residente / Popolazione presente. Confronto popolazione negli anni / censimenti. Interpretazione dati sulle unità locali e addetti.
popolazione		stavo cercando dati sulla popolazione immigrata - in particolare mi interessava una conferma del fatto che le donne sono in maggioranza.
popolazione	Permessi di soggiorno dei cittadini stranieri Rilevazione della popolazione residente comunale straniera per sesso e anno di nascita	Ad esempio nel PROSPETTO 1. http://www.istat.it/it/files/2017/10/Cittadini_non_comunitari_Anno2016.pdf?title=Cittadini+non+comunitari+++10%2Fott%2F2017+-+Cittadini_non_comunitari_Anno2016.pdf non capisco se i minori sono considerati quota a parte rispetto a donne e uomini (quindi la percentuale di uomini è 100-donne-minori) e perché non ci sono i dati di genere per i minori
popolazione		ad esempio i dati di salute o di popolazione. Ormai dobbiamo fare i conti con l'impossibilità di accedere alla popolazione ma dobbiamo accontentarci di campioni certo affidabili ma sui quali il warning andrebbe sempre dichiarato. Inoltre ci vorrebbero maggiori studi sull'immigrazione. Gli studi dicono che li rappresentiamo al 30% mentre sono il 7 in linea con il loro apporto al PIL. Vanno studiati di più.
prezzi		prezzi carenti statistiche locali
salute	Multiscopo sulle famiglie: aspetti della vita quotidiana - parte generale	disturbi psichici, demenze
salute		statistiche archiviate sulla tematica di scale per età e genere in Campania per malattie ed infortuni ortotraumatologici
salute	Elaborazione di Dataset Posti letto per struttura ospedaliera estratto dall'Open Data del Ministero della Salute	statistiche sulla sanità: poco aggiornate le informazioni relative sui posti letto, personale, sono in ritardo di anni e non permettono di capire l'effetto delle riforme in atto

turismo	capacità degli esercizi ricettivi	Movimentazione turistica: non è chiaro cosa finisca nelle voci residuali.
turismo	forze lavoro	statistiche sul turismo presentano spesso anomalie poco comprensibili
territorio		banche dati territoriali
generale		devono essere messi più in evidenza i metadati. perchè non capendo bene i metadati non si ha una sufficiente base cognitiva per leggere i dati prodotti. devono essere scritti però in maniera più facilmente consultabile, con esempi banali e spiegazioni elementari
generale		a volte non è chiaro gli indici come sono rilevati e a cosa nel dettaglio si riferiscono (definizioni)
generale		quality Report Europei non disponibili sul sito Istat
generale		informazioni ai rispondenti
generale		confronti internazionali
generale		fornire più esempi
generale		definizioni utilizzate non coperte dal glossario. Utile la diffusione di documenti di guida alla lettura, dove in maniera divulgativa si spiegano le fonti e come si leggono le statistiche ed i limiti. Nei meccanismi attuali della informazione, ISTAT deve essere una ancora di fonte primaria di numeri e fatti per capire l'evoluzione della ns economia e società.
generale		In modo chiaro e completo per chi come me non è esperto di metodologie di rilevazione ma comprende la necessità dell'utilizzo dei dati statistici per avere un quadro chiaro e completo del fenomeno man mano analizzato
generale		- poca frequenza - poca disaggregazione territoriale
generale		i paesi del terzo mondo fanno meglio di noi
generale		non sono riuscito a capire cosa significa la definizione per 100 persone con le stesse caratteristiche. Non può essere la percentuale.
generale		spesso non sono chiari gli indicatori disponibili in I.Stat
metodologie		In generale gli indicatori complessi, di secondo e terzo livello. Sono ben comprensibili i temi che entrano a far parte dell'indicatore sintetico ma meno chiaro è il metodo di calcolo
metodologie		non sempre è fornito il tasso di non risposta
metodologie		ogni ricerca che si rispetti dovrebbe esprimere chiaramente le note metodologiche utilizzate, le procedure per il campionamento, eventuali strumenti di verifica dei dati utilizzati. Personalmente non ho mai trovato soddisfacenti queste informazioni, seppur meglio della stragrande maggioranza delle statistiche reperibili da un utente sotto la media non sono soddisfacenti per chi si occupa di statistica o di metodologia a livelli seri
metodologie		molte delle informazioni statistiche sono corredate pure dai loro margini di errore. Spesso questi ultimi non sono pubblicati mentre sarebbero di grande aiuto per i ricercatori.
metodologie		la metodologia di calcolo statistico, sebbene precisata, è poco visibile e poco comprensibile a un pubblico oltre gli addetti ai lavori

5.3 Allegato 3 - Soddisfazione degli utilizzatori per dimensioni della qualità e settori statistici consultati

Di seguito (Figure 33-38) un'analisi dei parametri per ciascun settore

Figura 33 Giudizi espressi sulla Rilevanza (Soddisfano le mie esigenze conoscitive) per settori prevalentemente consultati – Anno 2017 (valori percentuali)

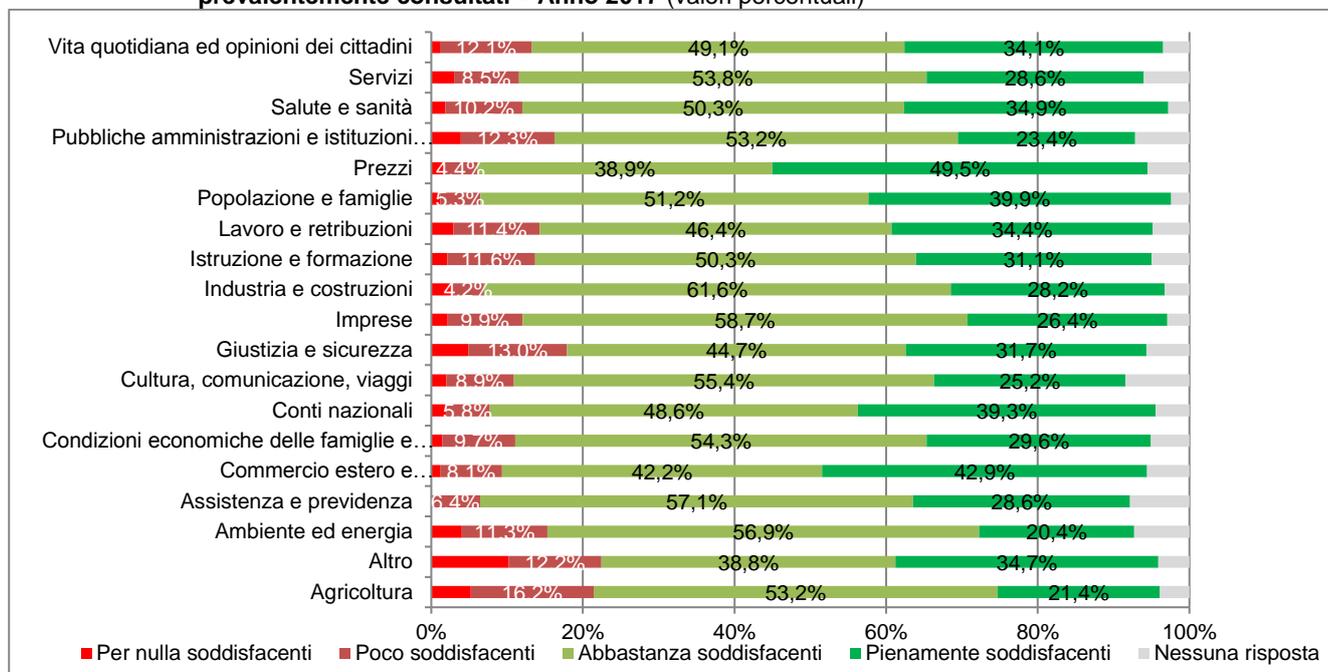


Figura 34 Giudizi espressi sull'Accuratezza (Sono accurate e affidabili) per settori prevalentemente consultati - Anno 2017 (valori percentuali)

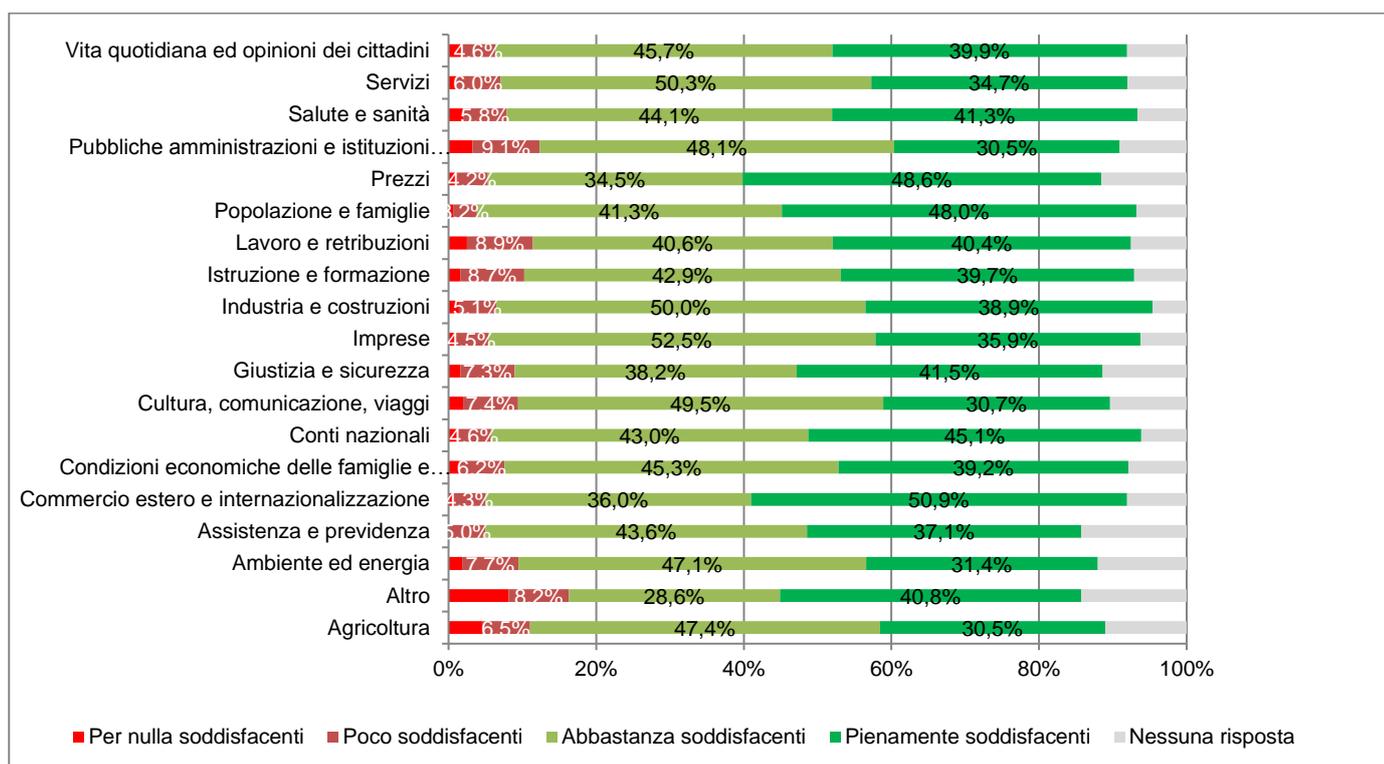


Figura 35 Giudizi espressi sulla Tempestività (Sono rilasciate tempestivamente) per settori prevalentemente consultati - Anno 2017 (valori percentuali)

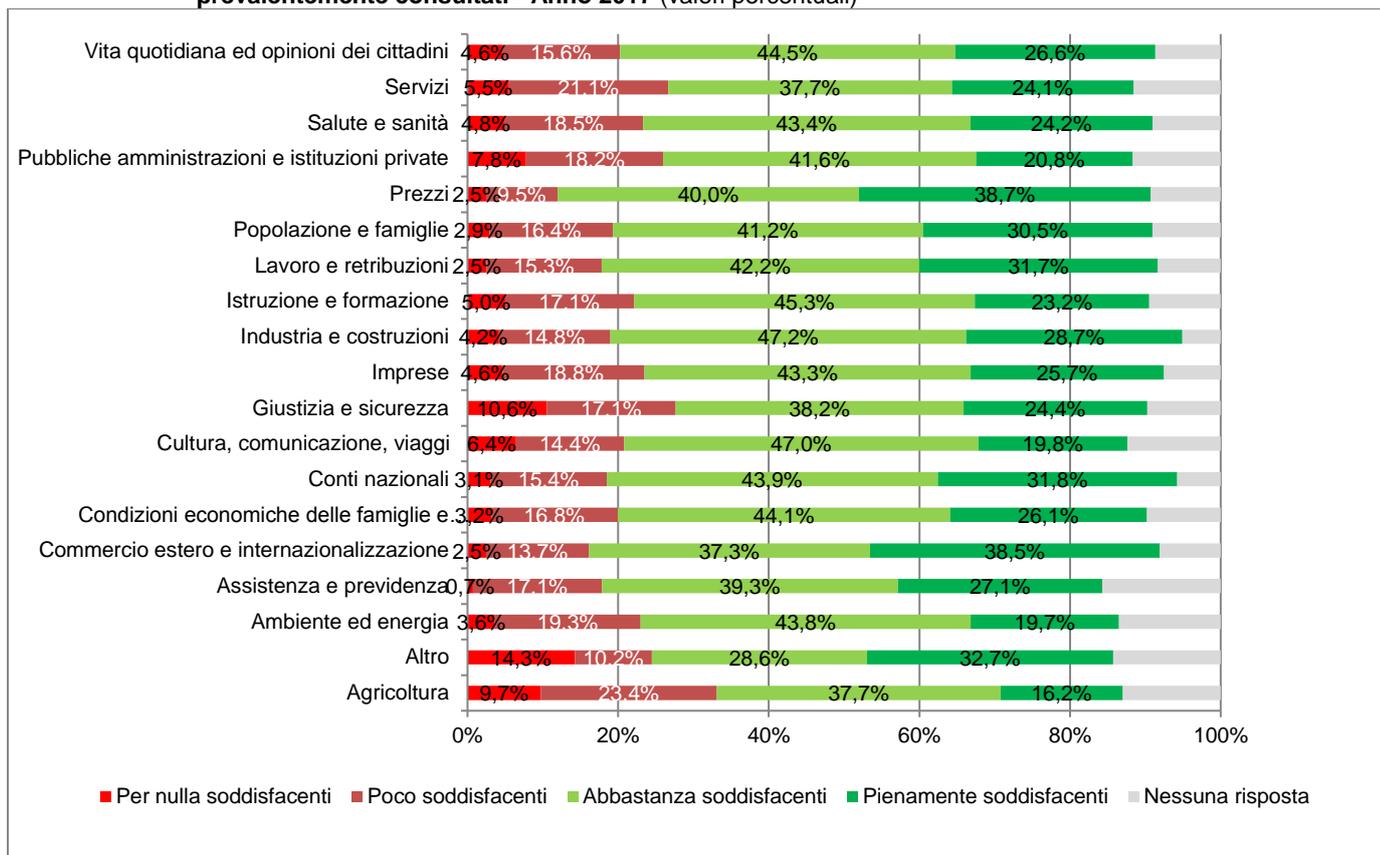


Figura 36 Giudizi espressi sull'Accessibilità (Sono facili da trovare) per settori prevalentemente consultati - Anno 2017 (valori percentuali)

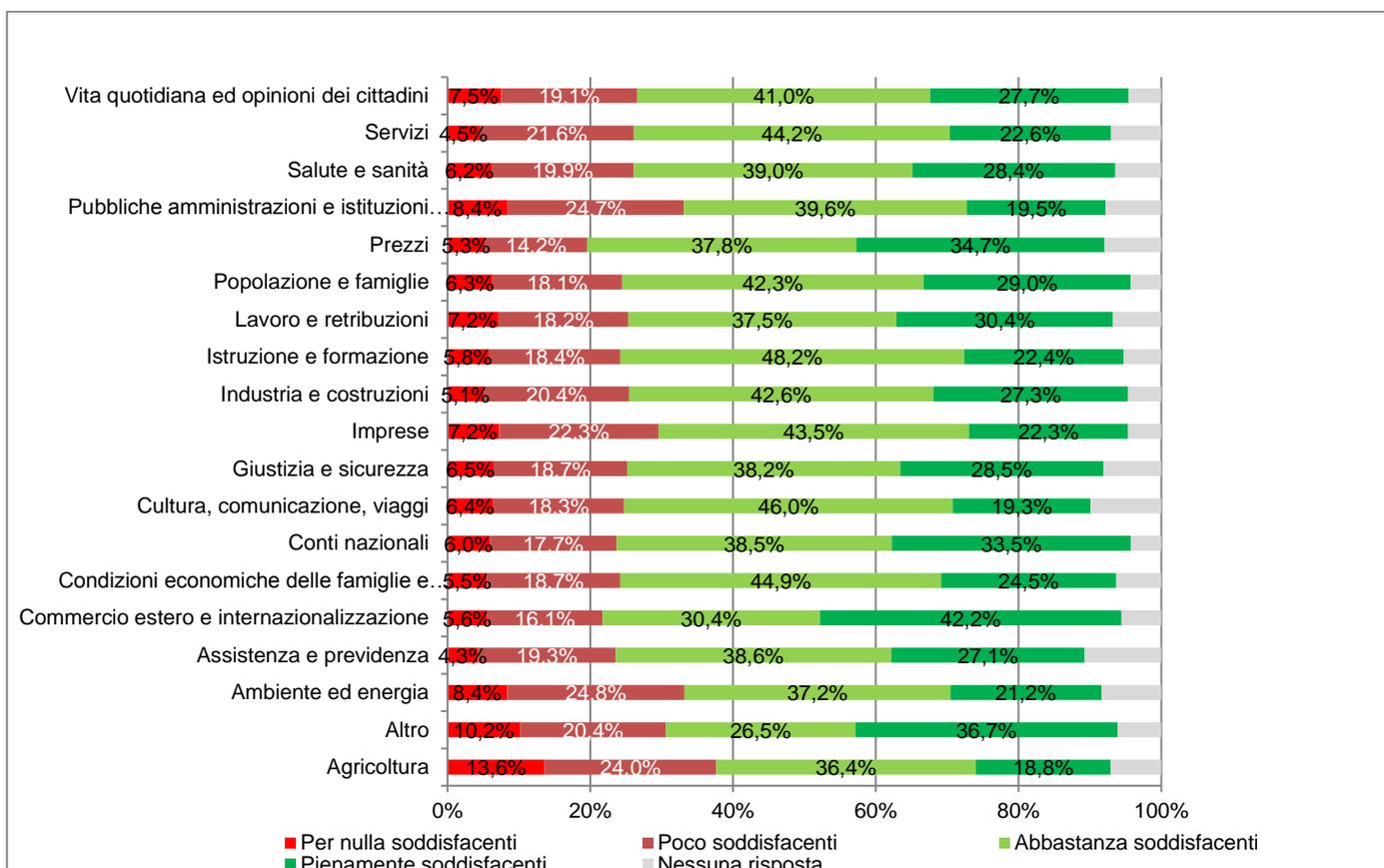


Figura 37 Giudizi espressi sulla Chiarezza (Sono presentate in modo chiaro) per settori prevalentemente consultati - Anno 2017 (valori percentuali)

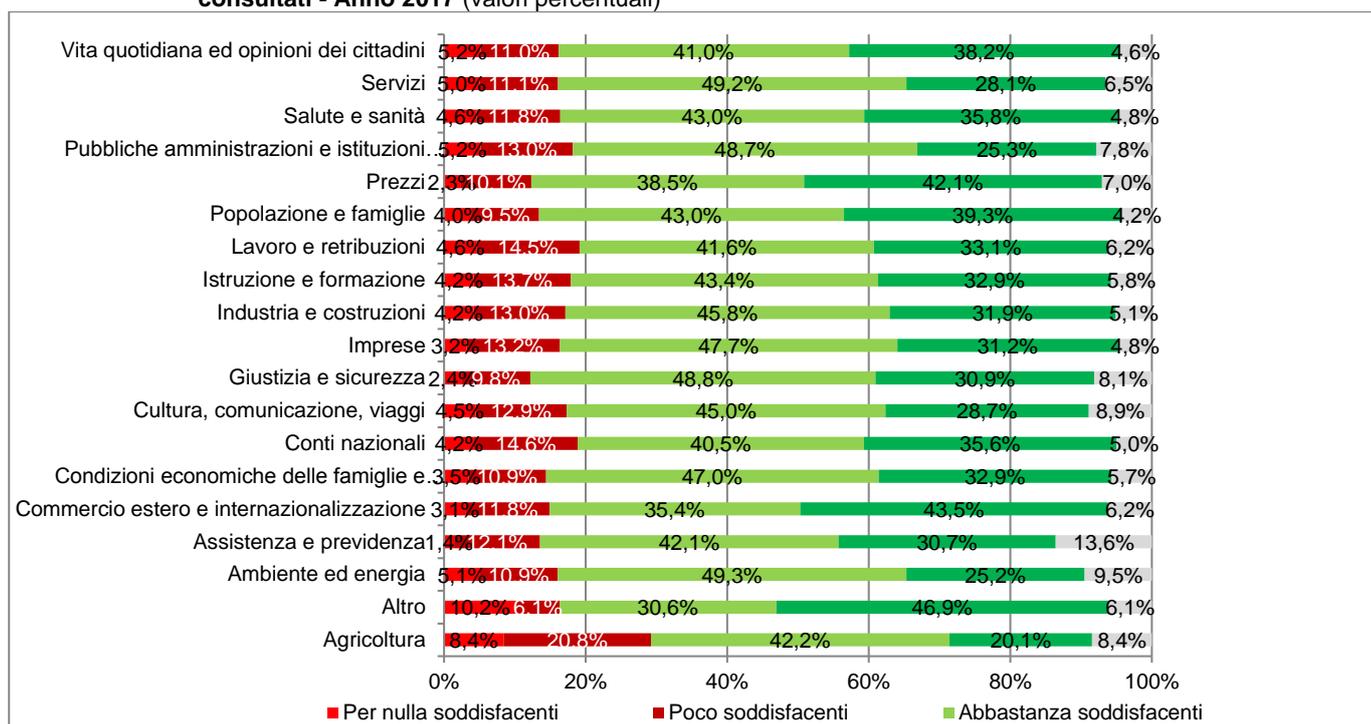


Figura 38 Giudizi espressi sulla Confrontabilità (Permettono il confronto con altri dati) per settori prevalentemente consultati - Anno 2017 (valori percentuali)

