

**Rilevazione sulla soddisfazione
degli utenti riguardo ai prodotti
statistici, ai servizi offerti sul web e alla
qualità dei dati e dei metadati
2018**



Indice

1	Introduzione	3
2	Promozione della rilevazione	3
3	Questionario	5
3.1	La scala di valutazione della soddisfazione	5
4	Analisi dei risultati	5
4.1	Scopi dell'uso di informazione statistica ufficiale e frequenza d'uso del sito web	5
4.2	Fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat	8
4.3	Soddisfazione per i prodotti e servizi offerti sul sito web	9
4.3.1	Comunicati stampa	10
4.3.2	Data warehouse I.Stat	11
4.3.3	Microdati	13
4.3.4	Visualizzazioni interattive e infografiche	15
4.3.5	Servizio rivaluta	17
4.3.6	Statistiche sperimentali	18
4.3.7	Informazioni sulle rilevazioni	19
4.3.8	Pubblicazioni	20
4.3.9	Biblioteca digitale	20
4.3.10	Social network	22
4.3.11	Contact centre	25
4.4	Giudizio complessivo	27
4.5	Soddisfazione per la qualità dei dati	28
4.5.1	Giudizi espressi	29
4.6	Soddisfazione per la qualità dei metadati	30
4.4.1	Giudizi espressi	32
4.7	Profilo dei rispondenti	34
4.7.1	Utilizzatori dei metadati	38
Allegato 1.	Il questionario	42
Allegato 2	Soddisfazione degli utilizzatori per dimensioni della qualità e settori statistici consultati	52

A cura di Michela Troia (paragrafi 1,2, 3, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4) Francesca Loporcaro (paragrafi 4.5, 4.6, 4.7) e Andrea Bruni (elaborazione dati)

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. Il Codice delle Statistiche Europee, lo strumento di autoregolamentazione di cui si è dotato il Sistema Statistico Europeo per garantire la fiducia degli utilizzatori e la qualità delle statistiche prodotte, nel principio 11 e nei relativi indicatori che lo compongono, ribadisce che le statistiche soddisfano le esigenze degli utilizzatori e la soddisfazione degli utilizzatori è valutata a sistematicamente e regolarmente. 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 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 2018 l'Istat ha condotto una rilevazione annuale per il sesto 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, I.Stat, microdati, visualizzazioni interattive e infografiche, rivaluta, statistiche sperimentali, informazioni sulle rilevazioni, pubblicazioni, biblioteca digitale, social network e contact centre).

2 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.

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

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

Figura 1 Invito alla compilazione del questionario 2018

obiettivo
UTENTE
soddisfatto

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

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

A tale scopo, Le chiediamo di compilare un breve questionario per conoscere la Sua opinione sui prodotti e servizi da lei utilizzati e sulla qualità delle statistiche prodotte dall'Istat.

È disponibile a partecipare?

SI **NO** **DOPO**

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 gli 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 ufficiale (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 Istat a migliorare i propri prodotti e servizi!

Accedi al [questionario on line](#): in 7 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, che rimandavano direttamente al questionario, per invitare gli utenti a partecipare alla rilevazione https://twitter.com/search?l=&q=%22bit.ly%2F2Ce9Xmv%20%22%20from%3Aistat_it&src=typd.

3 Questionario

Il questionario utilizzato è stato articolato in più sezioni:

- scopi e frequenza dell'uso dell'informazione statistica ufficiale (domande 1-2);
- fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat (domanda 3);
- uso dei prodotti e servizi dell'Istat e relativa soddisfazione (domande 4-16);
- qualità delle statistiche e dell'informazione sulla qualità delle statistiche (domande 17-22);
- profilo dell'utente (domande 23-26).

Il questionario prevedeva domande a risposta chiusa con la possibilità di scegliere una sola opzione, tra cui "non so/non rispondo", ad eccezione di alcune domande che prevedevano la possibilità di risposta multipla. Solo una domanda era a risposta aperta.

Nella realizzazione del questionario elettronico si è scelto di non inserire controlli che bloccassero la compilazione, fatta eccezione per due domande. 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.

3.1 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 "abbastanza soddisfacente" ha senso solo quando è chiaro a quale gradino della scala si colloca "abbastanza" rispetto a "per nulla", "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.

4 Analisi dei risultati

Il questionario è stato somministrato tramite web nel periodo **19 dicembre 2018 - 28 febbraio 2019**, i dati raccolti sono stati elaborati e i risultati, vengono riportati nel presente documento. 3945 utilizzatori hanno risposto al questionario; di questi 2858 lo hanno portato a termine.

4.1 Scopi dell'uso di informazione statistica ufficiale e frequenza d'uso del sito web

La prima sezione del questionario (domande 1-2), riguardava gli scopi 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" (30,7 per cento), "Aggiornamento di valori monetari" (15,3 per cento) "Curiosità, informazione personale" (14,6 per cento), e "Analisi e previsioni economiche" (6,6 per cento). 240 utenti (7,3 per cento) hanno scelto l'opzione "Altro". Il 2,9% dei rispondenti ha scelto l'opzione "Non so/non rispondo".

Figura 2a Scopi prevalenti dell'uso dell'informazione statistica ufficiale – Anno 2018
(composizione percentuale)

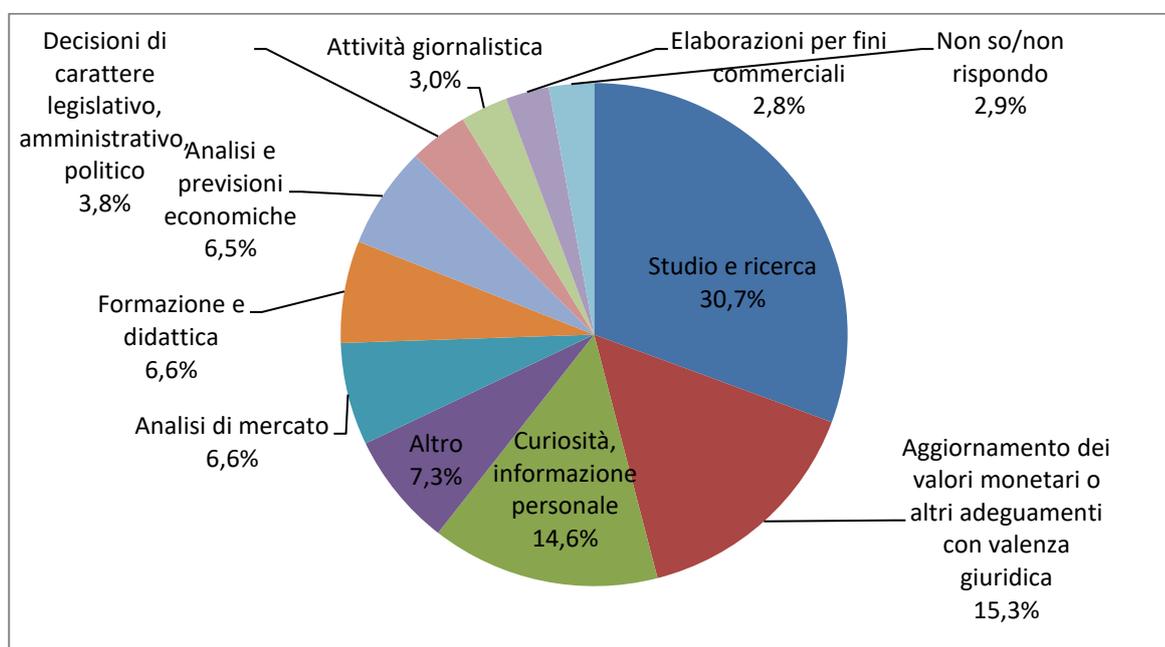
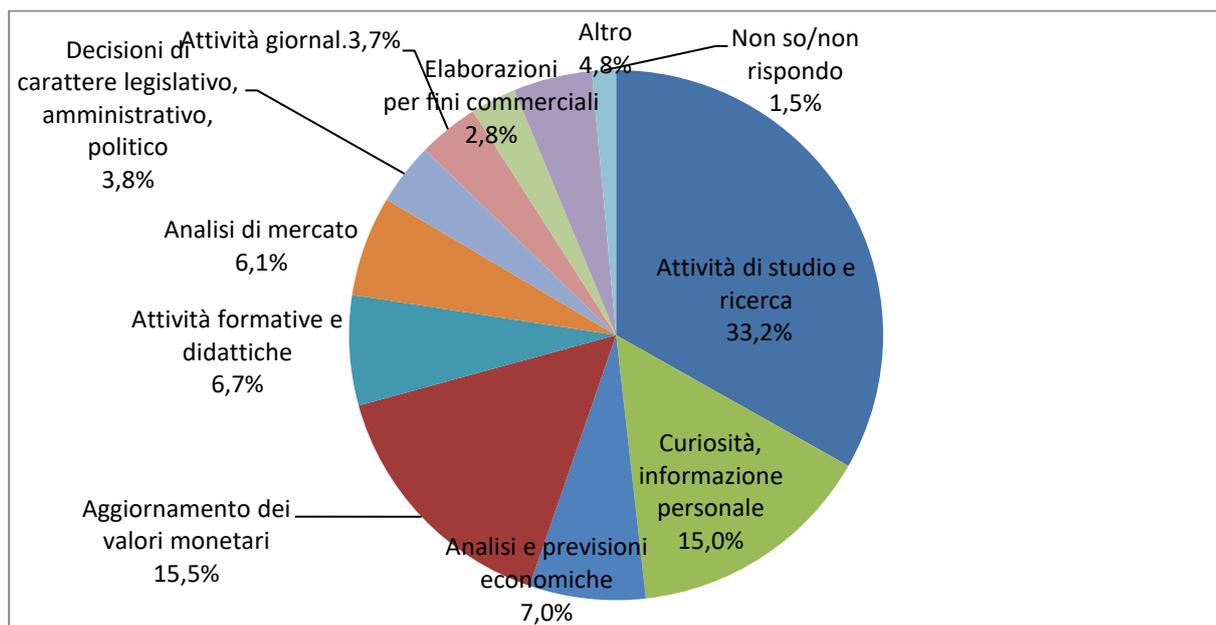


Figura 2b Scopi prevalenti dell'uso dell'informazione statistica ufficiale – Anno 2017
(composizione percentuale)



Nella seconda domanda, è stato chiesto con quale frequenza consulta www.istat.it (si poteva scegliere una sola risposta). Più della metà dei rispondenti 59,1 per cento (58,2 per cento nel 2017) ha dichiarato di utilizzarlo almeno una volta al mese o più, mentre il 38,7 per cento lo consulta alcune volte l'anno (38,1 per cento, nel 2018) e solo il 3,9 per cento mai (Figura 3).

Figura 3a Frequenza dell'uso di www.istat.it – Anno 2018 (composizione percentuale)

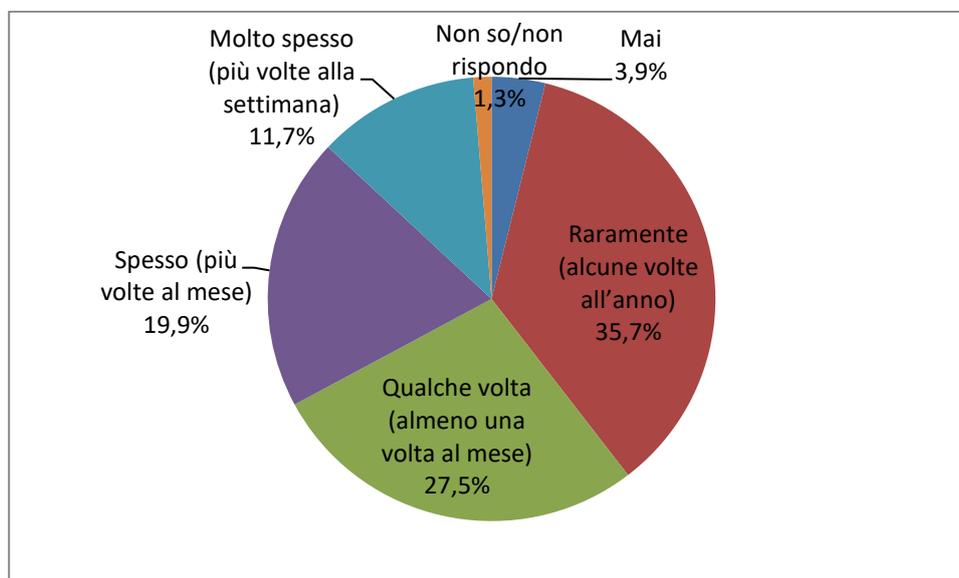
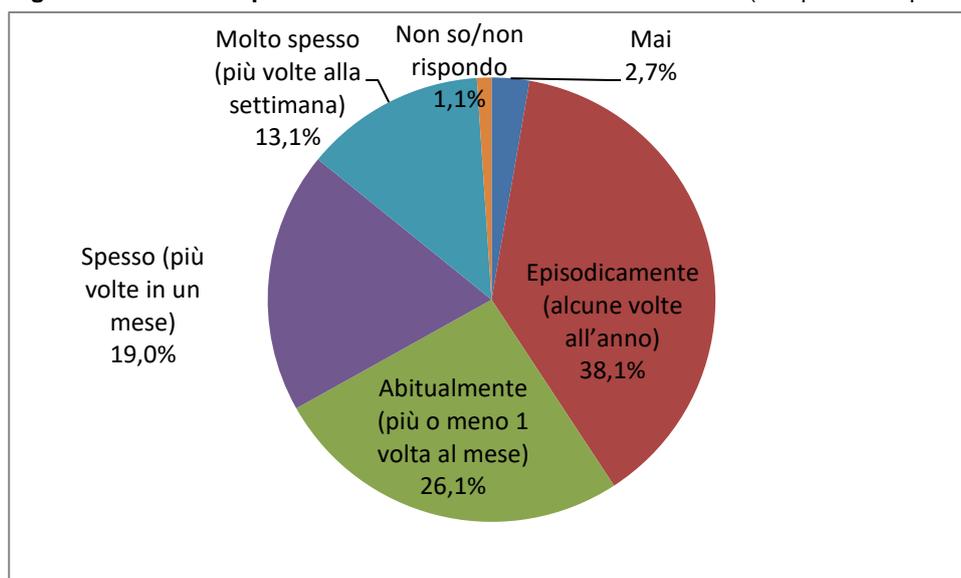


Figura 3b Frequenza dell'uso di www.istat.it – Anno 2017 (composizione percentuale)



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. Il 60,7 per cento di coloro che hanno risposto a questa domanda (3.278 utenti, erano 3.592 nel 2017) ha **“piena fiducia”** (56,7 per cento nel 2017) nelle statistiche dell'Istat, il 33,1 per cento **“abbastanza”** e solo il 4,4 per cento ha **“poca”** o **“nessuna fiducia”** (rispettivamente 37,3 per cento, 5 per cento nel 2017).

Figura 4a Fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat – Anno 2018 (composizione percentuale)

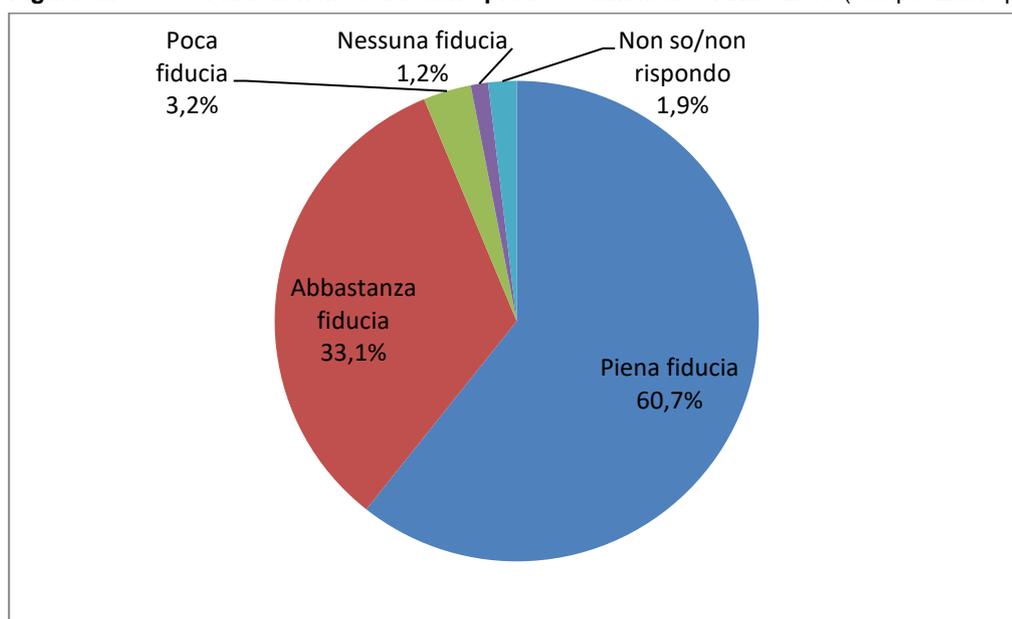
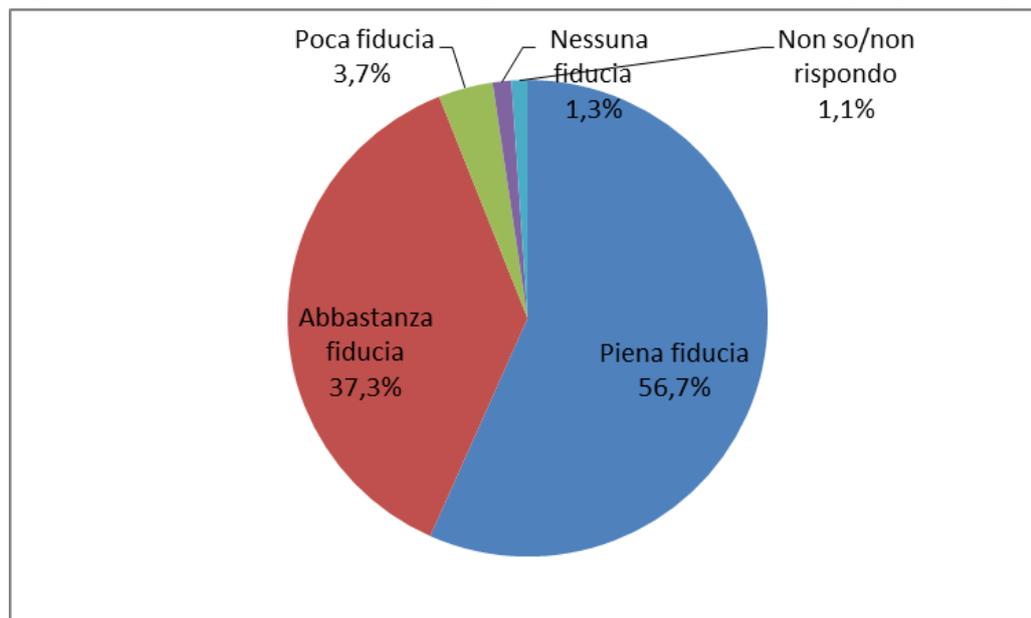


Figura 4b Fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat – Anno 2017 (composizione percentuale)



4.3 Soddisfazione per i prodotti e servizi offerti sul sito web

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

Nell'edizione del questionario del 2018, nella domanda "L'Istat offre prodotti e servizi accessibili dal sito www.istat.it. Quali utilizzate?" (si potevano scegliere anche tutti i prodotti/servizi), sono stati indagati prodotti nuovi rispetto a quelli della edizione precedente (Servizio Rivaluta, Statistiche sperimentali, Informazioni sulle rilevazioni sperimentali), mentre sono stati tolti dalla rilevazione i Quadri informativi tematici.

Dalle risposte si evince che il prodotto più utilizzato sono le pubblicazioni (40,7 per cento dei rispondenti), seguito dal data warehouse (34,8 per cento) e dai comunicati stampa (34,1 per cento).

Figura 5a Uso dei prodotti e servizi su www.istat.it - Anno 2018

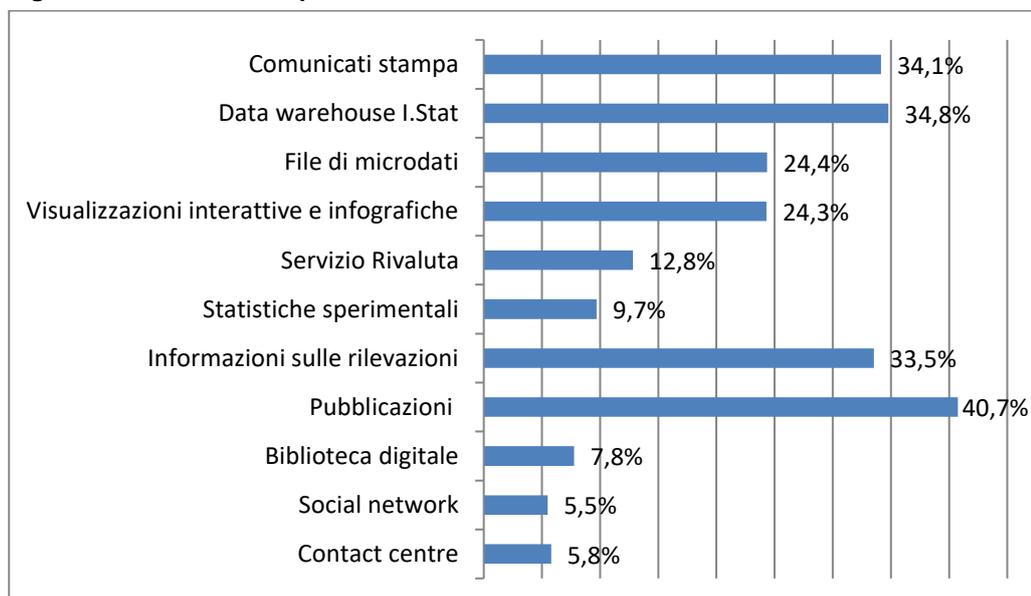
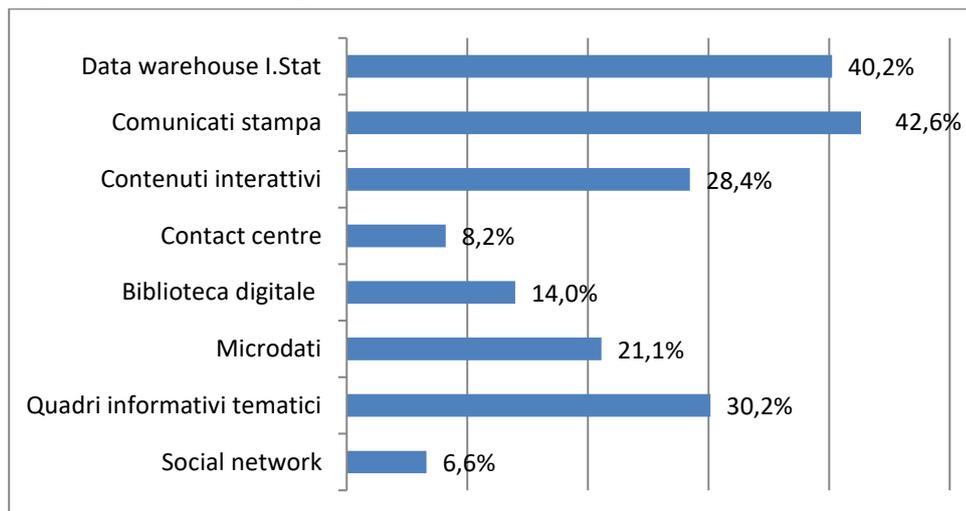


Figura 5b **Uso dei prodotti e servizi su www.istat.it - Anno 2017**



4.3.1 Comunicati stampa

I comunicati stampa sono tra i contenuti più consultati dai rispondenti, infatti sono **1.055** gli utenti che hanno dichiarato di averli utilizzati nel periodo di riferimento, il 34,1 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere a tale quesito (erano 1.502 nel 2017, il 42,6 per cento).

Guardando alla frequenza d'uso (Figura 6a), emerge che il 33,0 per cento di coloro che utilizza i comunicati stampa lo fa alcune volte all'anno, il 33,2 per cento almeno una volta al mese. Gli heavy user (coloro che li utilizzano da più di una volta al mese a più volte a settimana) sono piuttosto numerosi: il 33,9 per cento. I confronti con l'anno precedente non sono semplici perché è stata cambiata la scala di valutazione per renderla più chiara. Le risposte al questionario del 2017 sono nella Figura 6b.

Figura 6a **Frequenza d'uso dei comunicati stampa – Anno 2018** (composizione percentuale)

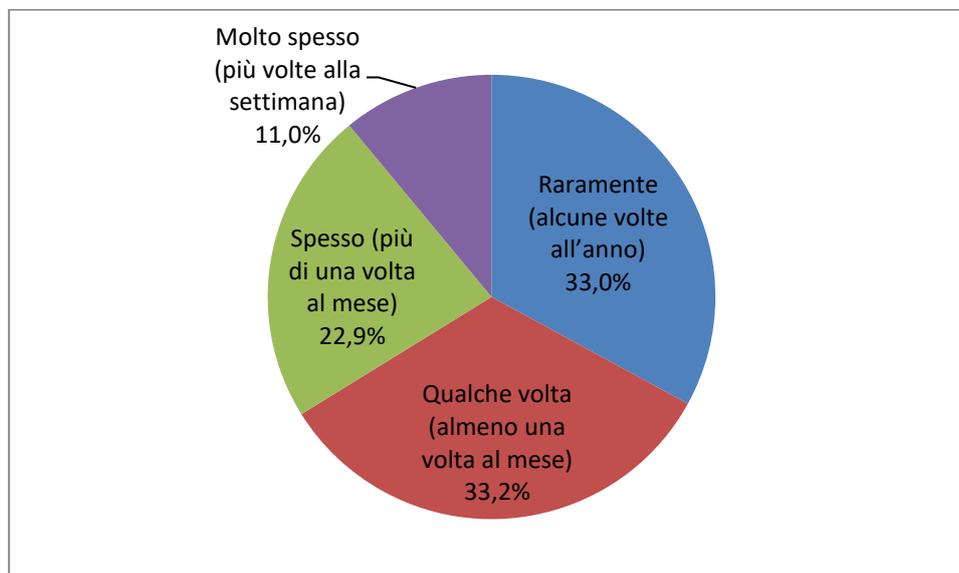
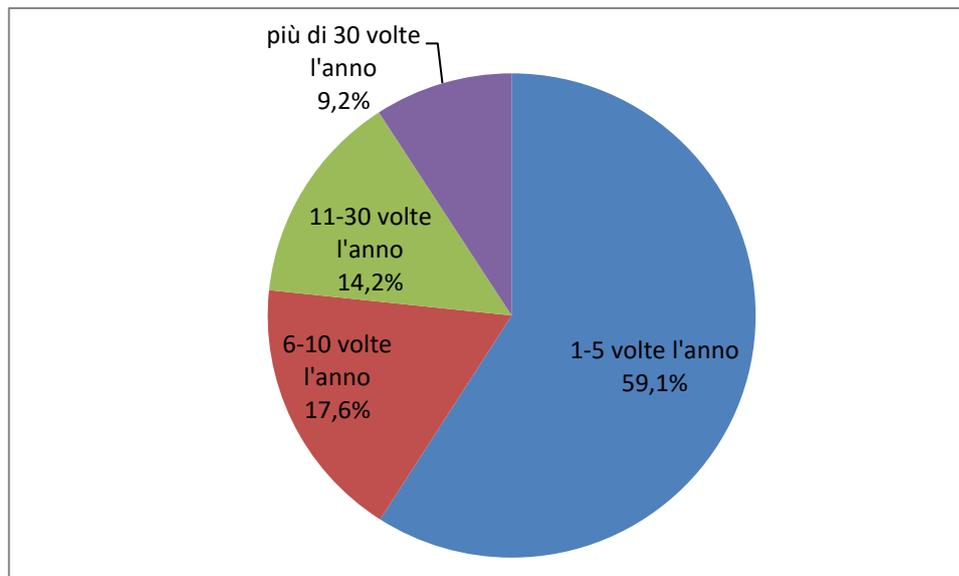
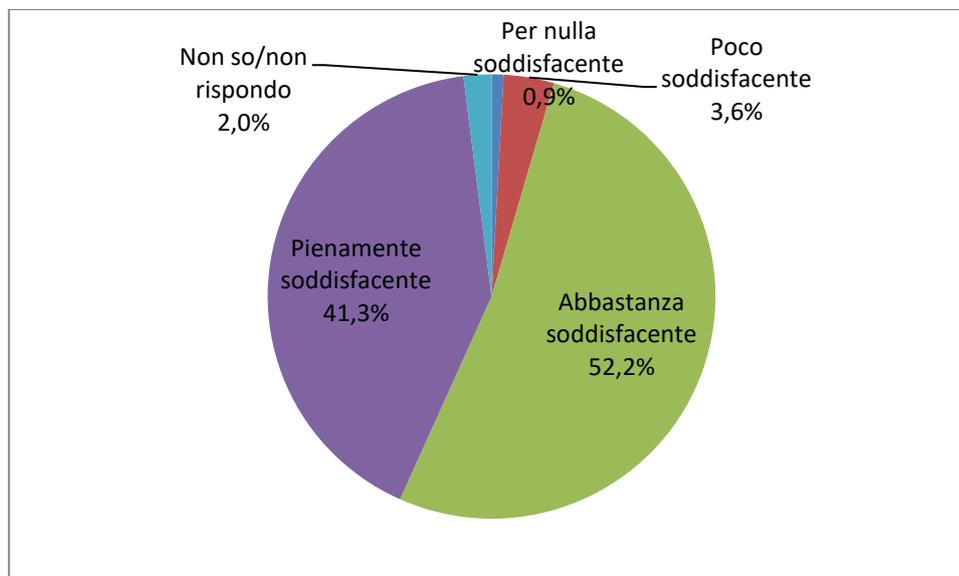


Figura 6b Frequenza d'uso dei comunicati stampa – Anno 2017 (composizione percentuale)



Passando al giudizio espresso dagli utenti su questo prodotto, vediamo che il 93,5 per cento degli utenti esprime un giudizio positivo (52,2 per cento risponde “Abbastanza soddisfacente”, il 41,3 per cento “Pienamente soddisfacente”), mentre il 4,5 per cento li ritiene Poco o Per nulla soddisfacenti.

Figura 7 Soddisfazione degli utenti per i comunicati stampa – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.3.2 Data warehouse I.Stat

Anche I.Stat è uno dei prodotti più utilizzati. Hanno dichiarato di usarlo 1.075 utenti, il 34,8 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere a questo quesito (erano 1.417, il 40,2 per cento, nell'anno precedente). Di questi il 15,1 per cento ha dichiarato di averlo utilizzato “Molto Spesso”, il 28,4 “Spesso”, il 26,9 per cento “Qualche volta” e il 29,6 “Raramente”.

Figura 8a **Frequenza d'uso di I.Stat - Anno 2018** (composizione percentuale)

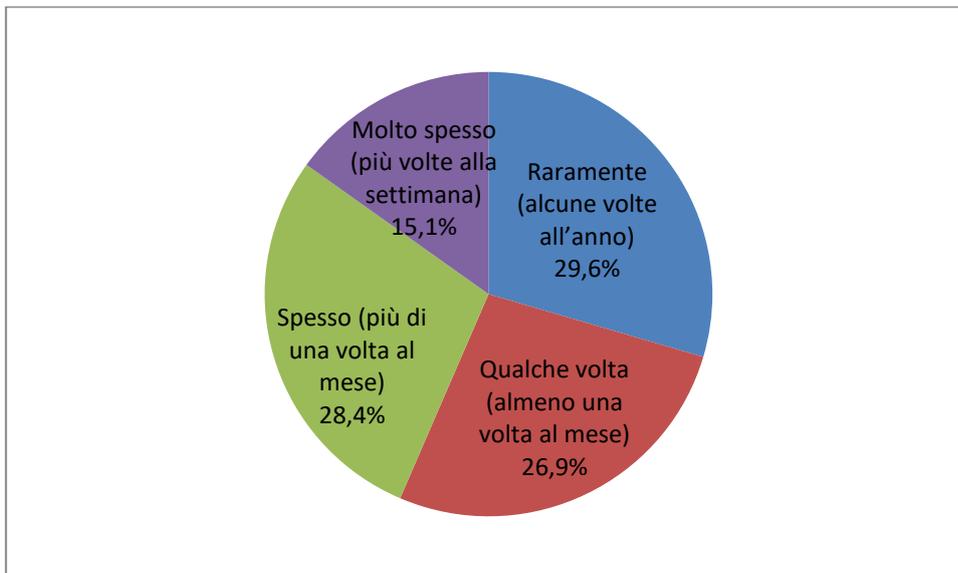
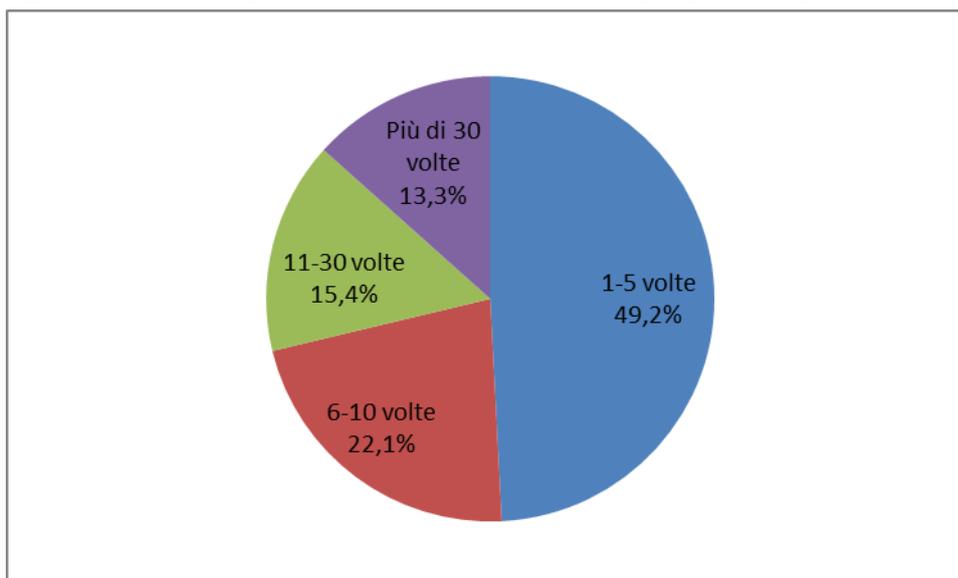
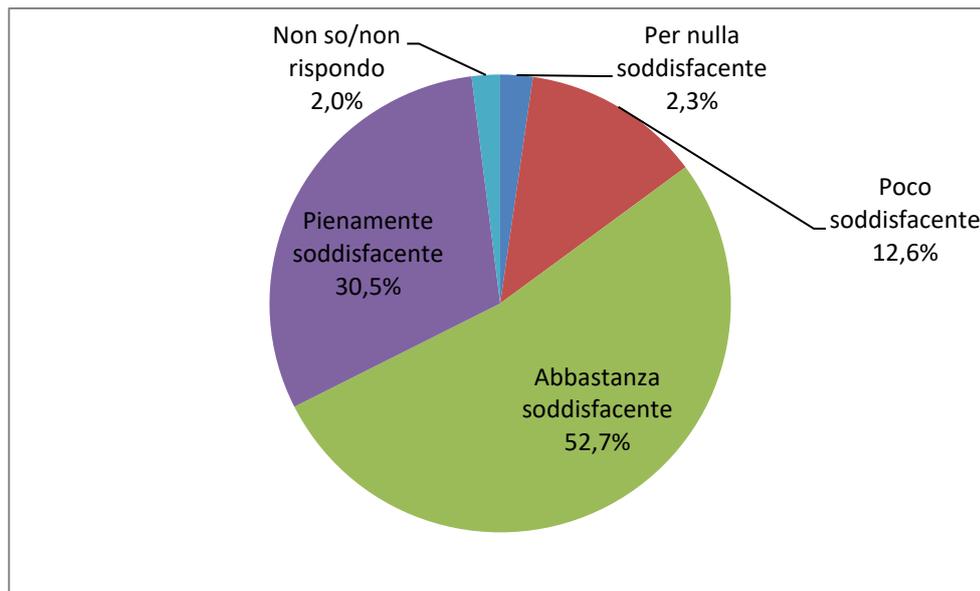


Figura 8b **Frequenza d'uso di I.Stat - Anno 2017** (composizione percentuale)



A coloro che hanno dichiarato di usare I.Stat è stato chiesto di esprimere la loro soddisfazione. L'83,2 per cento degli utenti esprime un giudizio positivo (52,7 per cento risponde "Abbastanza soddisfacente", il 30,5 per cento "Pienamente soddisfacente"); da sottolineare il fatto che il 12,6 di coloro che utilizzano il data warehouse lo ha giudicato "Poco soddisfacente" e il 2,3% "Per nulla soddisfacente".

Figura 9 Soddisfazione degli utenti per I.Stat – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.3.3 Microdati

Tra i rispondenti al questionario, il 24,4 per cento utilizza microdati (753 utenti). Tra di essi il 4,0 per cento ha dichiarato di averli utilizzati “Molto Spesso”, il 19,5 per cento “Spesso”, il 28,1 per cento “Qualche volta” e il 48,4 “Raramente”.

Figura 10a Frequenza d'uso dei microdati – Anno 2018 (composizione percentuale)

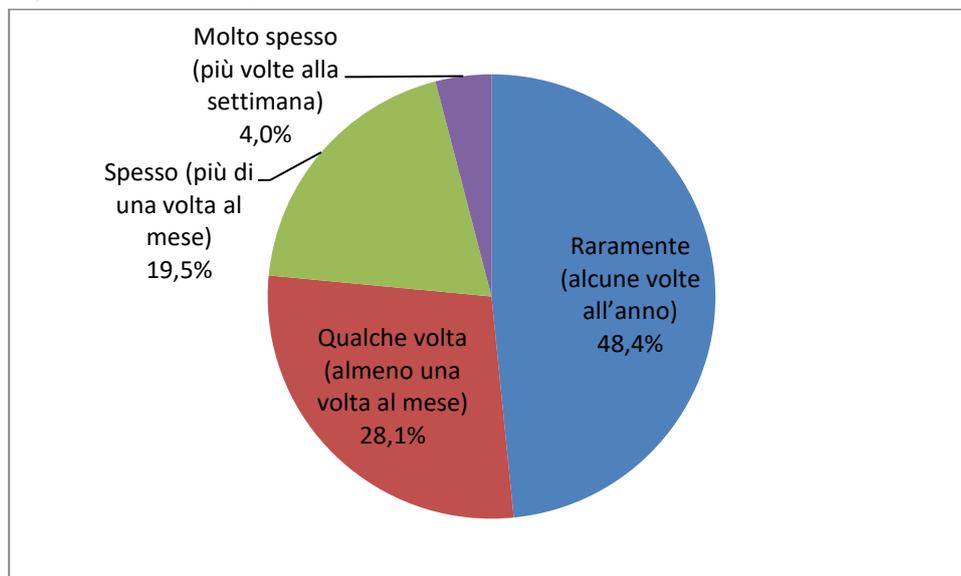
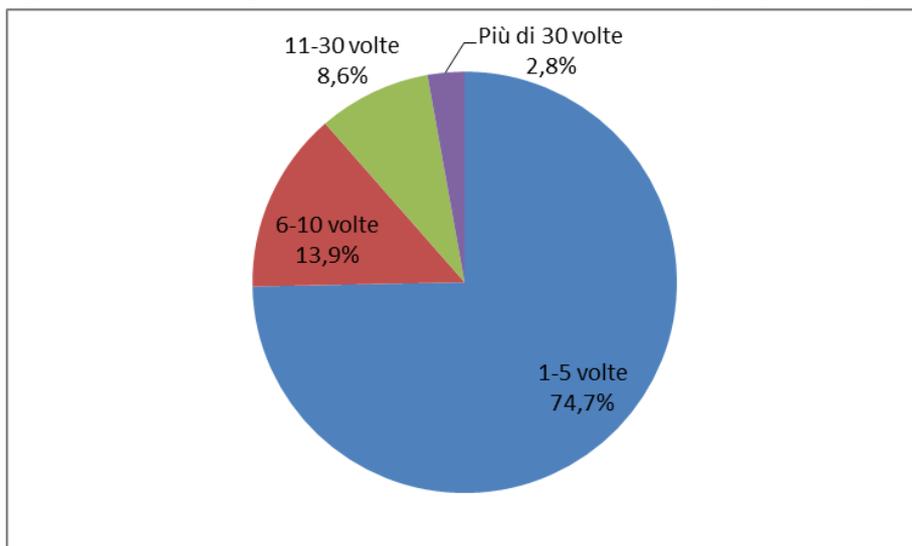


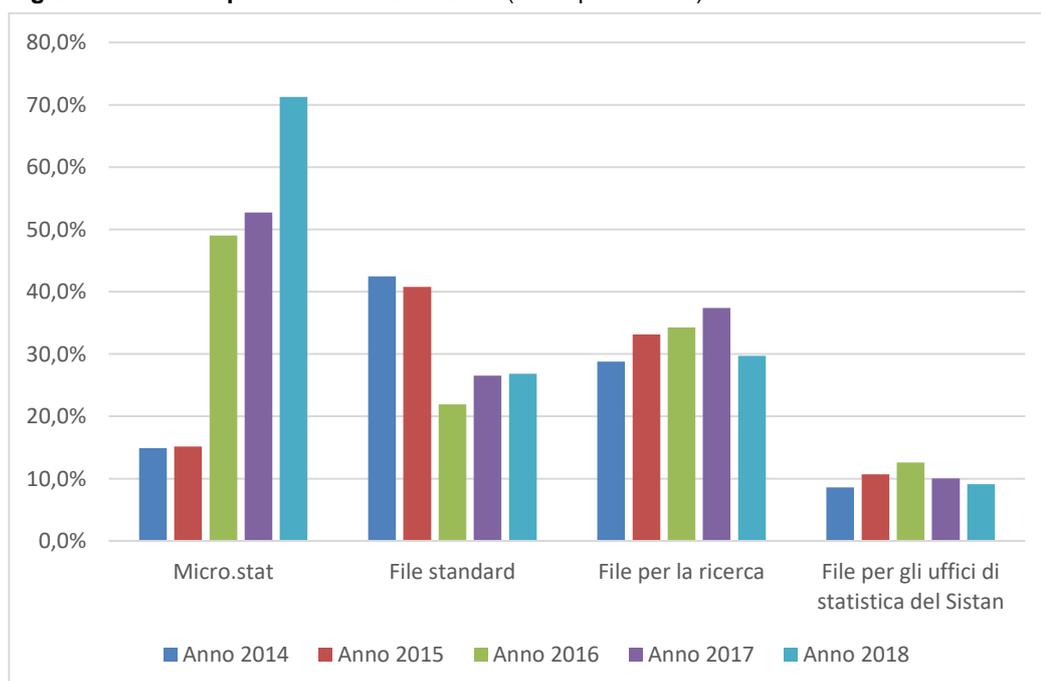
Figura 10b Frequenza d'uso dei microdati – Anno 2017 (composizione percentuale)



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 micro.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.

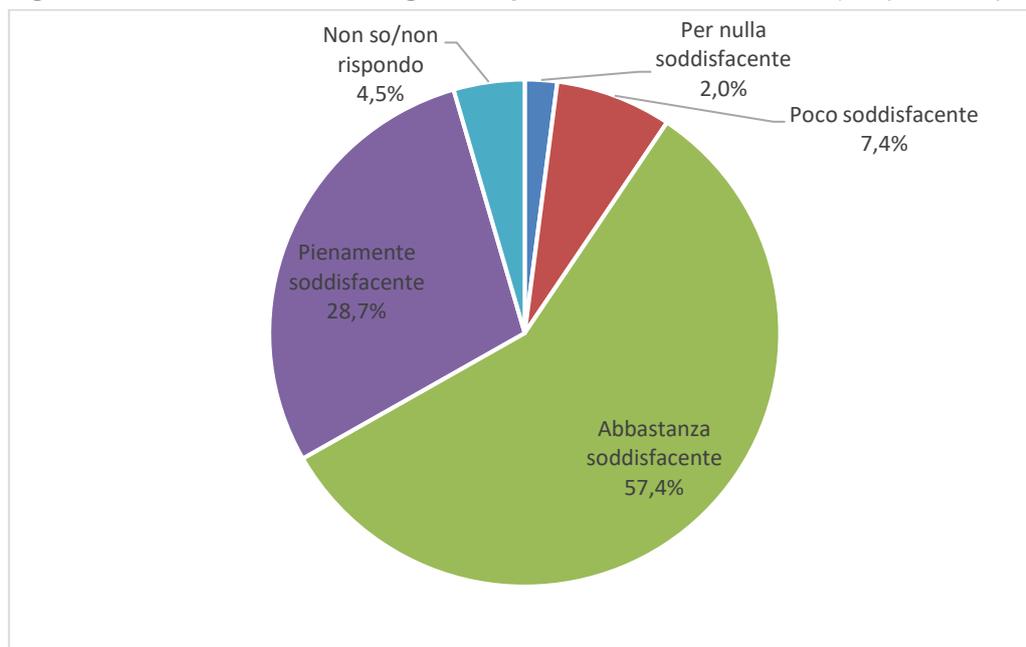
Figura 11 Tipo di microdati richiesti (valori percentuali)



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 percentuale di utilizzatori continua a crescere arrivando al 71,3 per cento (era 52,7 per cento l'anno precedente).

Per quel che riguarda la soddisfazione espressa da coloro che hanno dichiarato di utilizzare i microdati l'86,1 per cento esprime un giudizio positivo (57,4 per cento risponde "Abbastanza soddisfacente", il 28,7 per cento "Pienamente soddisfacente").

Figura 12 **Soddisfazione degli utenti per i microdati – Anno 2018** (composizione percentuale)



4.3.4 Visualizzazioni interattive e infografiche

751 utenti hanno dichiarato di utilizzare le visualizzazioni interattive e le infografiche (ossia grafici dinamici, infografiche e calcolatori).

Per quel che riguarda la frequenza d'uso (Figura 13a) dei contenuti in questione emerge che il 44,6 per cento degli utenti li utilizza raramente (alcune volte all'anno) il 35,8 per cento qualche volta, gli utenti più fidelizzati sono il 19,6 per cento (16,3 per cento consulta i contenuti interattivi spesso e il 3,3 per cento molto spesso, ossia più volte a settimana).

Figura 13a Frequenza d'uso delle visualizzazioni – Anno 2018 (composizione percentuale)

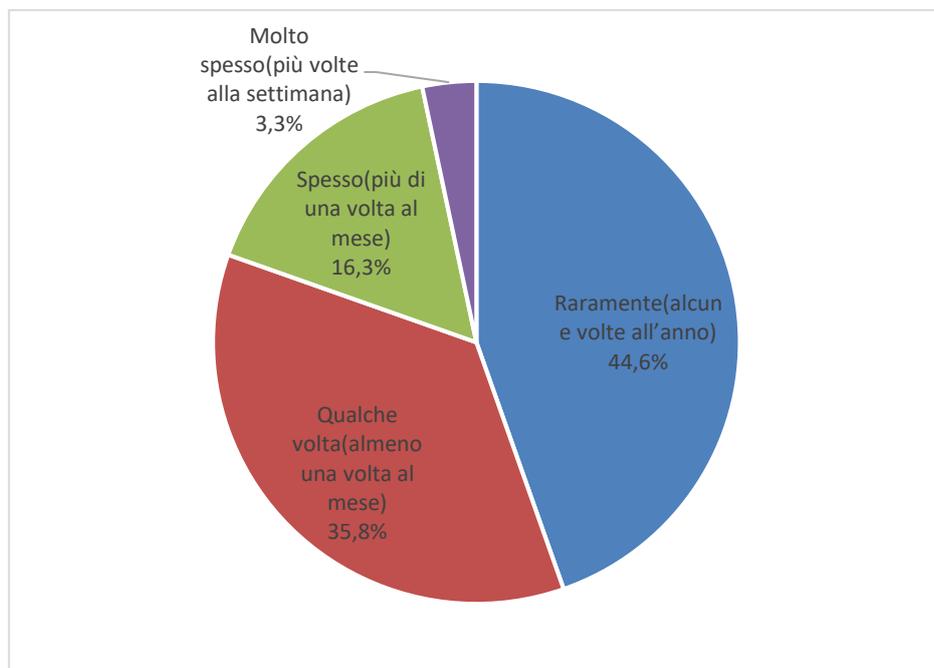
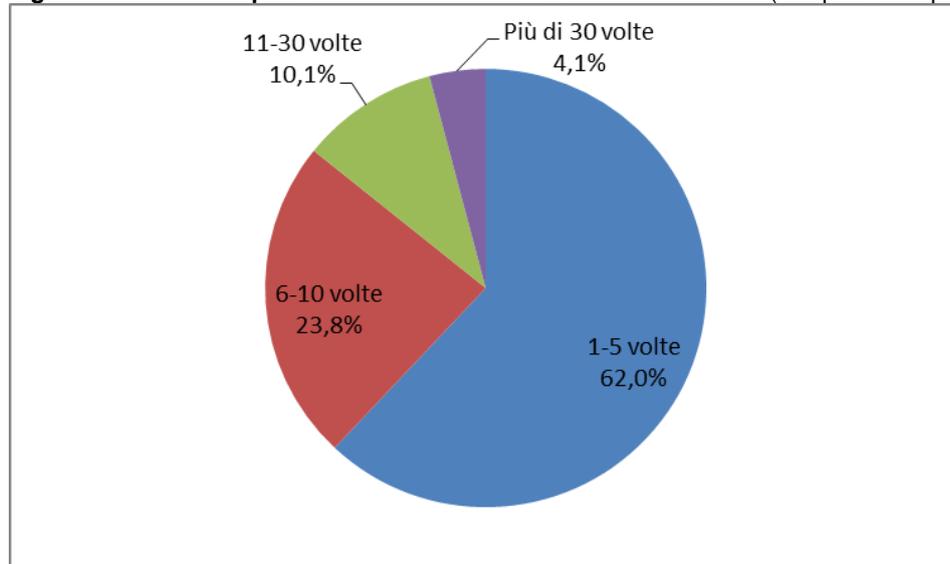
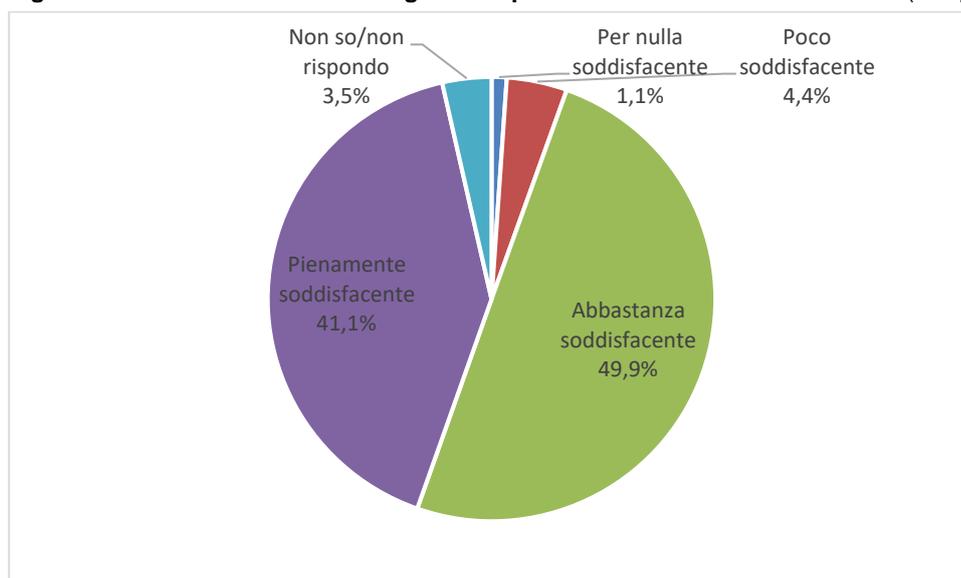


Figura 13b Frequenza d'uso dei visualizzazioni – Anno 2017 (composizione percentuale)



Passando ad analizzare il giudizio espresso dagli utenti sui prodotti in oggetto emerge che il 91 per cento esprime un giudizio positivo (49,9 per cento risponde “Abbastanza soddisfacente”, il 41,1 per cento “Pienamente soddisfacente”), mentre solo l’1,1 per cento si dichiara per nulla soddisfatto.

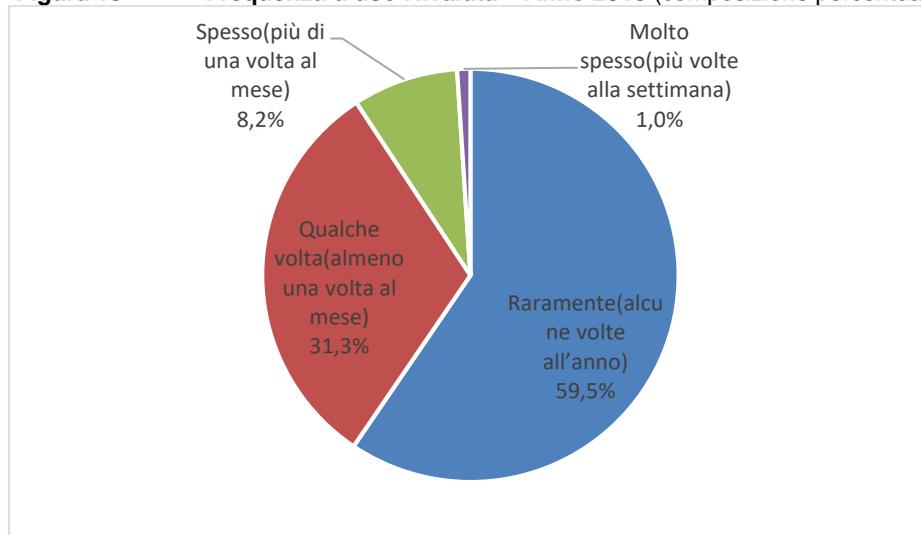
Figura 14 Soddisfazione degli utenti per le visualizzazioni – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.3.5 Servizio rivaluta

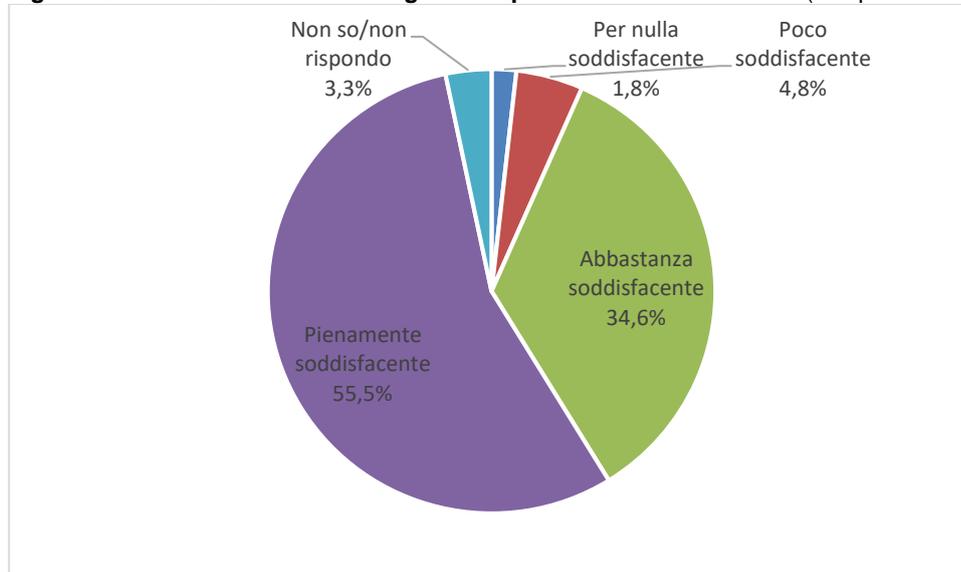
Per la prima volta, nell’edizione del questionario 2018, è stata inserita una domanda volta ad indagare la frequenza d’uso e la soddisfazione degli utenti verso il servizio Rivaluta <http://rivaluta.istat.it:8080/Rivaluta/>, un’applicazione web per la rivalutazione di prezzi, costi e retribuzioni contrattuali. Tra i rispondenti al questionario, il 12,8 per cento utilizza il servizio in questione (396 utenti). Tra questi l’1 per cento ha dichiarato di averlo utilizzato “Molto Spesso”, l’8,2 per cento “Spesso”, il 31,3 per cento “Qualche volta” e il restante 59,5 per cento lo fa “Raramente”.

Figura 15 Frequenza d’uso Rivaluta – Anno 2018 (composizione percentuale)



Per quel che riguarda la soddisfazione degli utenti, più del 90 per cento ha dichiarato che il servizio Rivaluta è soddisfacente (il 55,5 per cento “Pienamente soddisfacente” e il 34,6 per cento Abbastanza), mentre il 4,8 per cento ha scelto l’opzione “Poco soddisfacente” e il restante 1,8 per cento “per Nulla soddisfacente”.

Figura 16 Soddisfazione degli utenti per Rivaluta – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.3.6 Statistiche sperimentali

Figura 17 Frequenza d'uso Statistiche sperimentali – Anno 2018 (composizione percentuale)

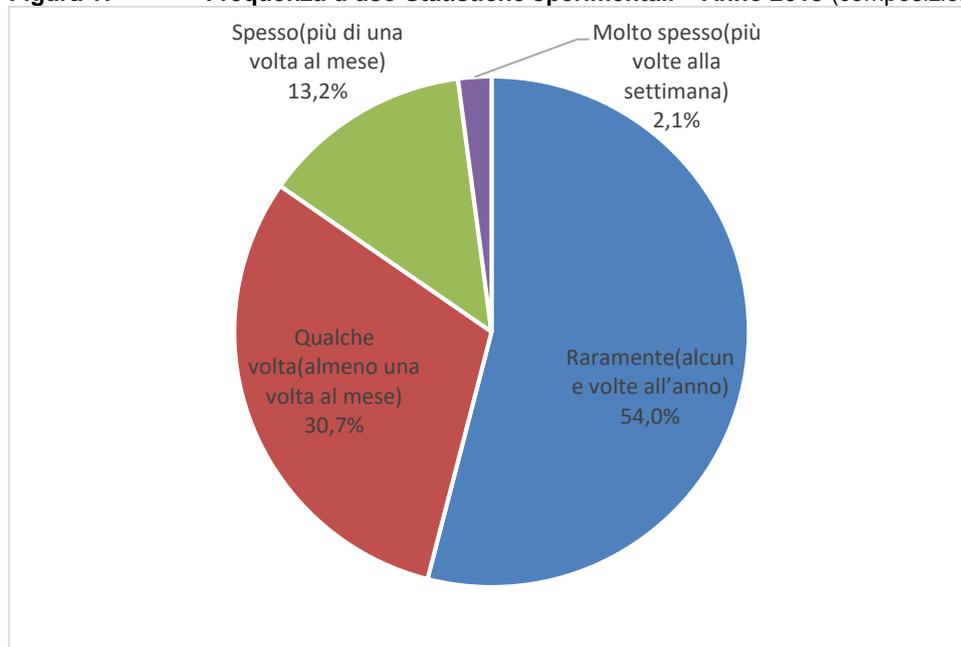
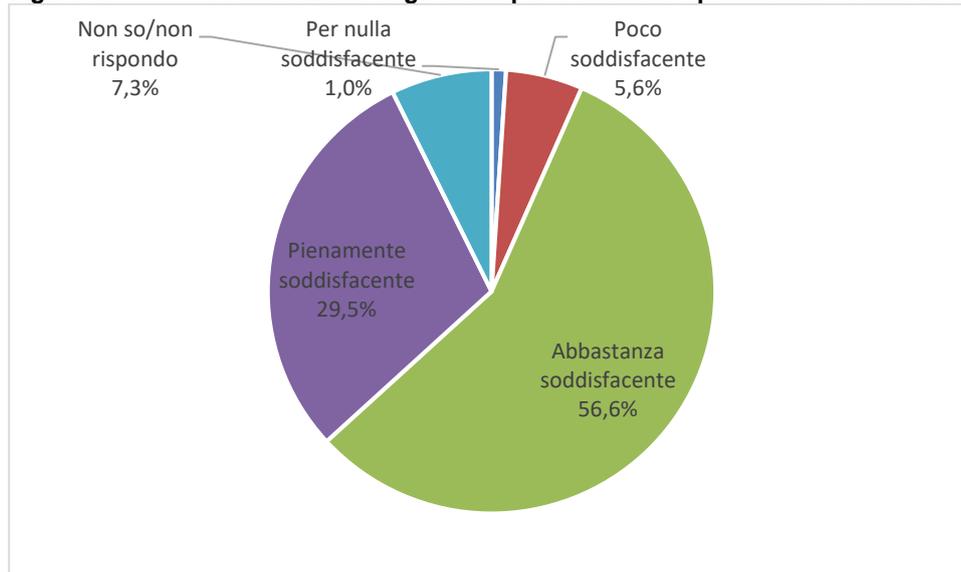


Figura 18 Soddisfazione degli utenti per Statistiche sperimentali – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.3.7 Informazioni sulle rilevazioni

Figura 19 Frequenza d'uso Informazioni sulle rilevazioni – Anno 2018 (composizione percentuale)

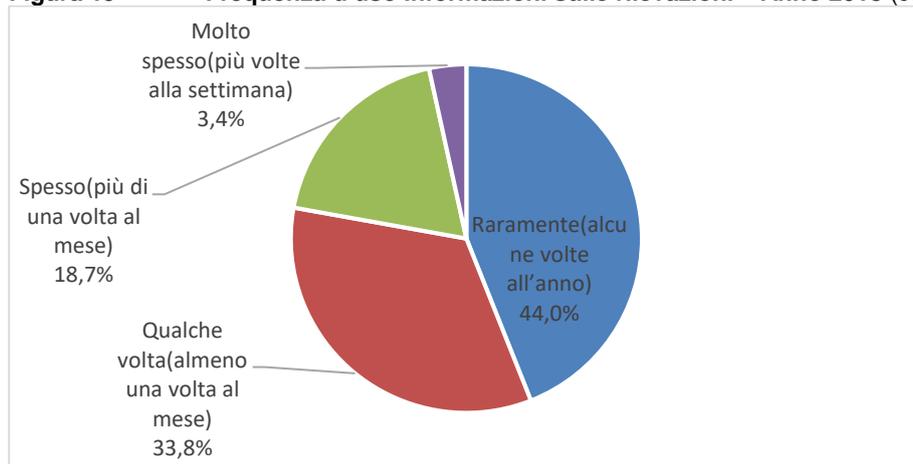
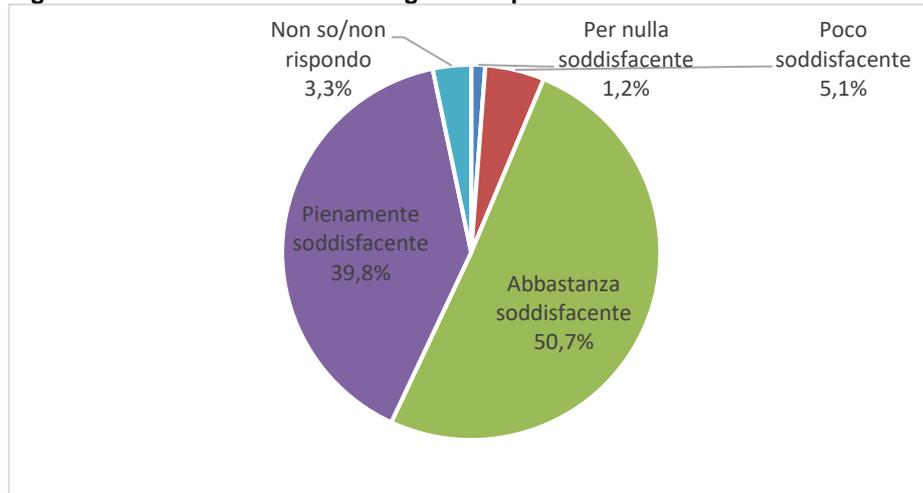


Figura 20 Soddisfazione degli utenti per Informazioni sulle rilevazioni – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.3.8 Pubblicazioni

Figura 21 Frequenza d'uso Pubblicazioni – Anno 2018 (composizione percentuale)

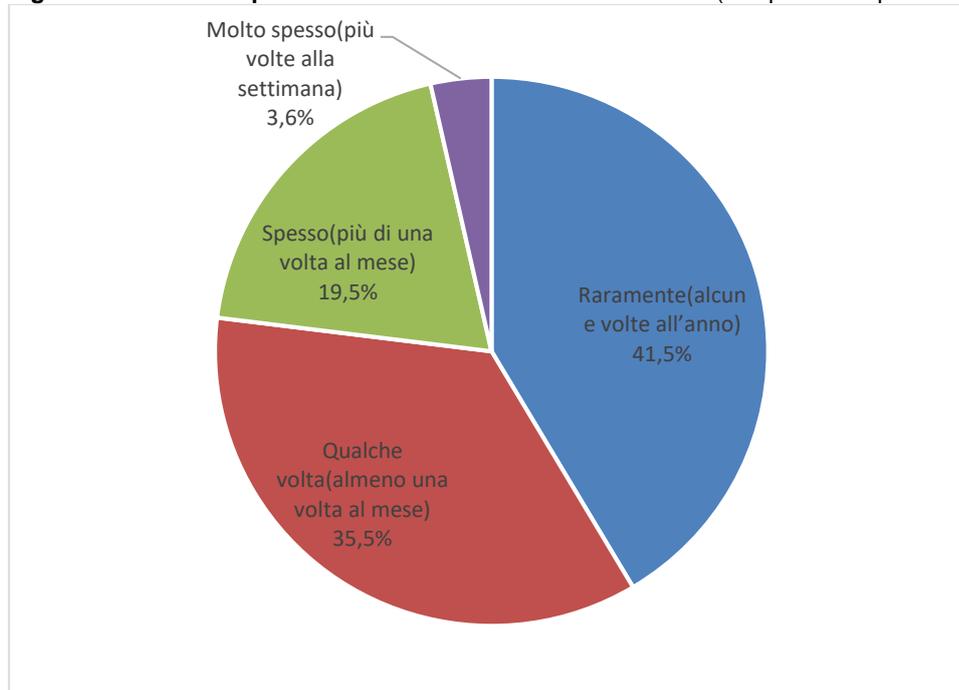
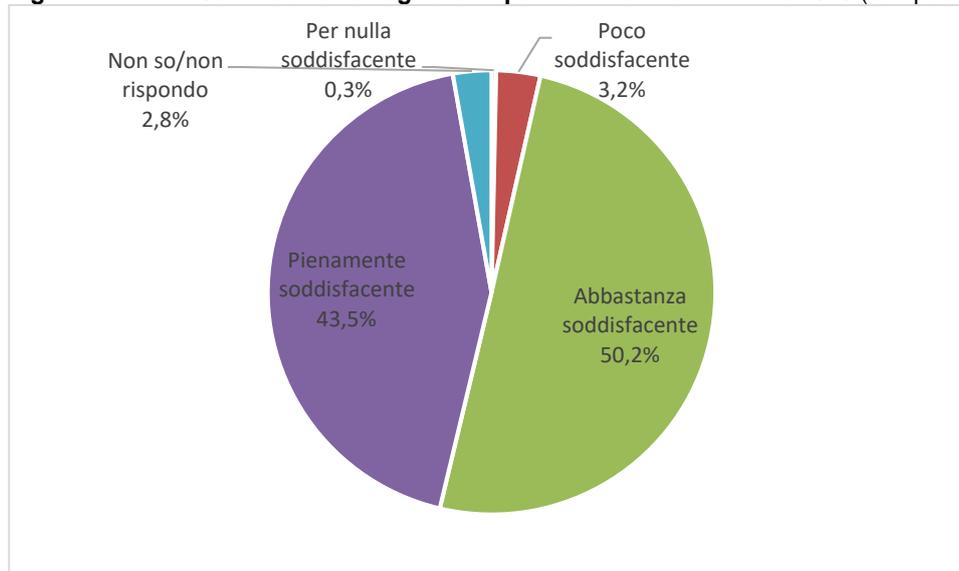


Figura 22 Soddisfazione degli utenti per Pubblicazioni – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.3.9 Biblioteca digitale

I rispondenti che si sono dichiarati utenti della biblioteca digitale sono 240 (il 7,8 per cento dei rispondenti).

La frequenza d'uso di tale servizio non è molto elevata, infatti 52,4 per cento dei suoi utenti la utilizza raramente e il 32,3 per cento qualche volta. Da sottolineare però una buona percentuale di utenti fidelizzati (12,3 per cento la utilizza spesso e il 2,1 per cento molto spesso).

Figura 23a **Frequenza d'uso della biblioteca digitale – Anno 2018** (composizione percentuale)

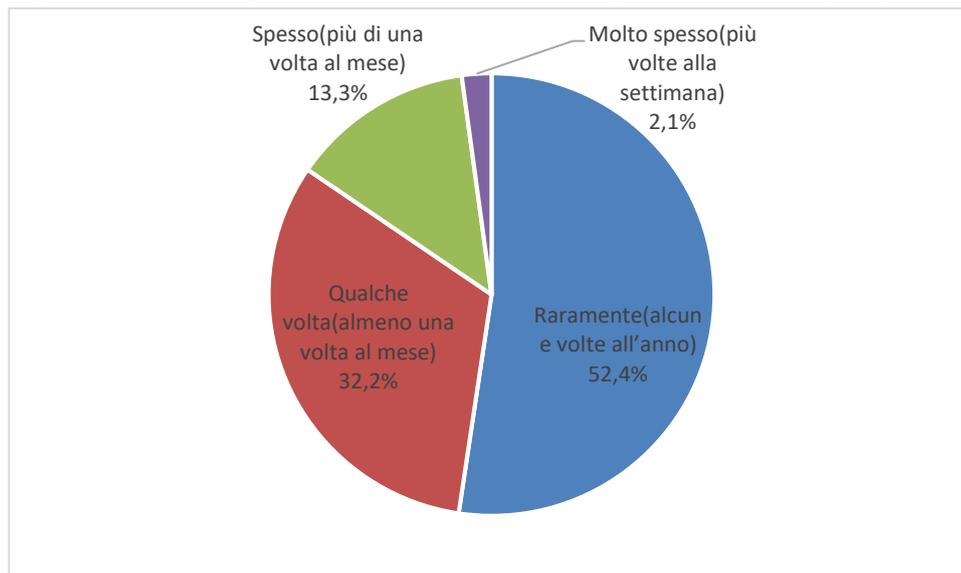
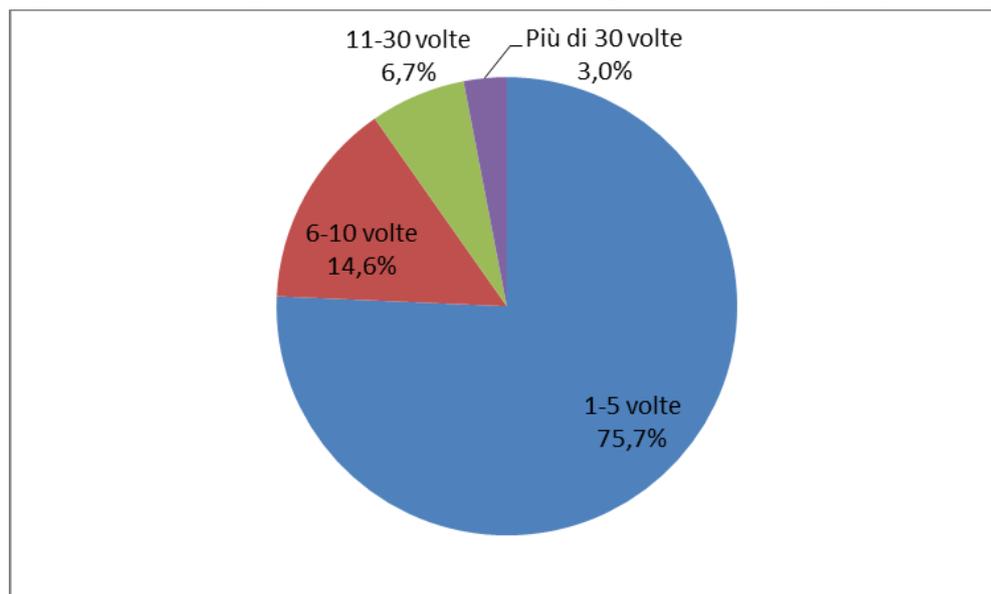
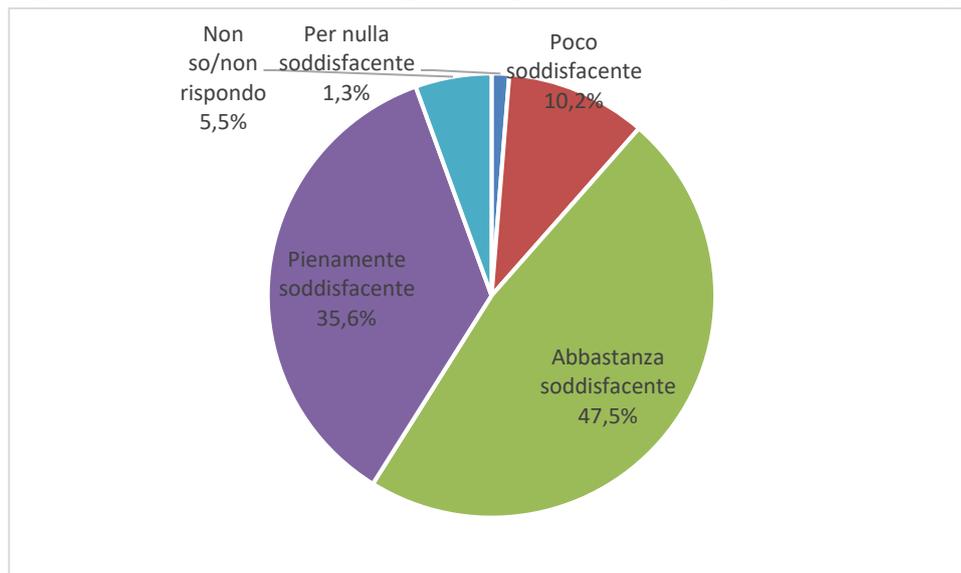


Figura 23b **Frequenza d'uso della biblioteca digitale – Anno 2017** (composizione percentuale)



I giudizi espressi dagli utilizzatori della biblioteca digitale sono nella maggioranza dei casi positivi: il 47,5 per cento la ritiene “Abbastanza soddisfacente”, il 35,6 per cento pienamente soddisfacente. Per contro, alta è la percentuale di coloro che ritengono il servizio in questione “Poco soddisfacente” (10,2 per cento).

Figura 24 Soddisfazione degli utenti per la biblioteca digitale – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.3.10 Social network

Il 5,5 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere alla domanda sull'uso dei prodotti e servizi dell'Istat utilizza gli account social dell'Istat.

Più di 3/4 degli utenti dei canali social su cui l'Istat è presente li usa frequentemente (il 26,1 per cento "spesso" e il 51,0 per cento "molto spesso"), mentre la restante parte li usa rispettivamente "qualche volta" (11,1 per cento) e "raramente" (11,8%).

Figura 25a Frequenza d'uso dei social network – Anno 2018 (composizione percentuale)

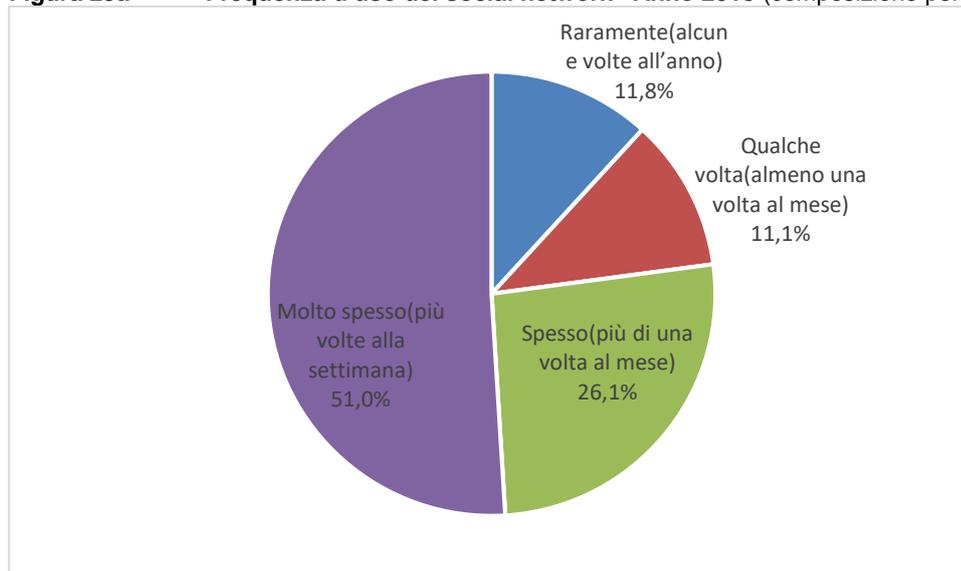
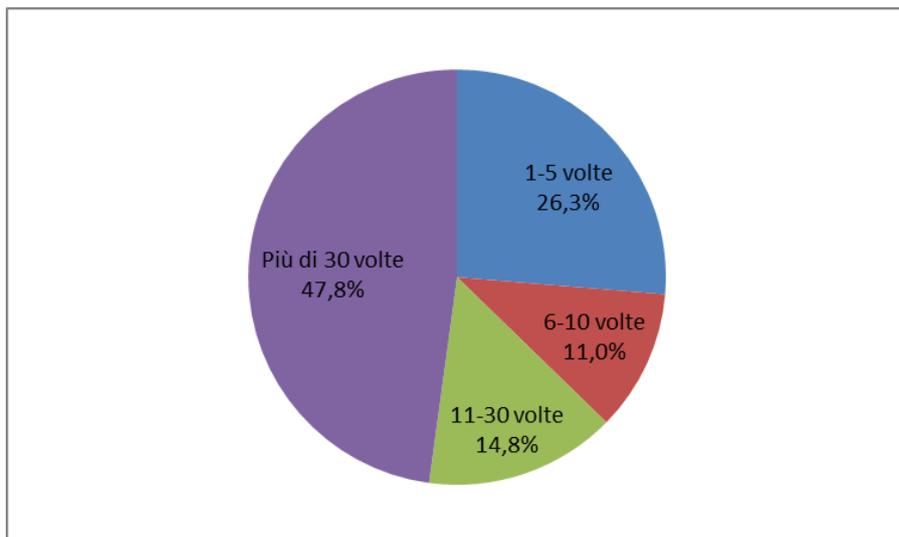


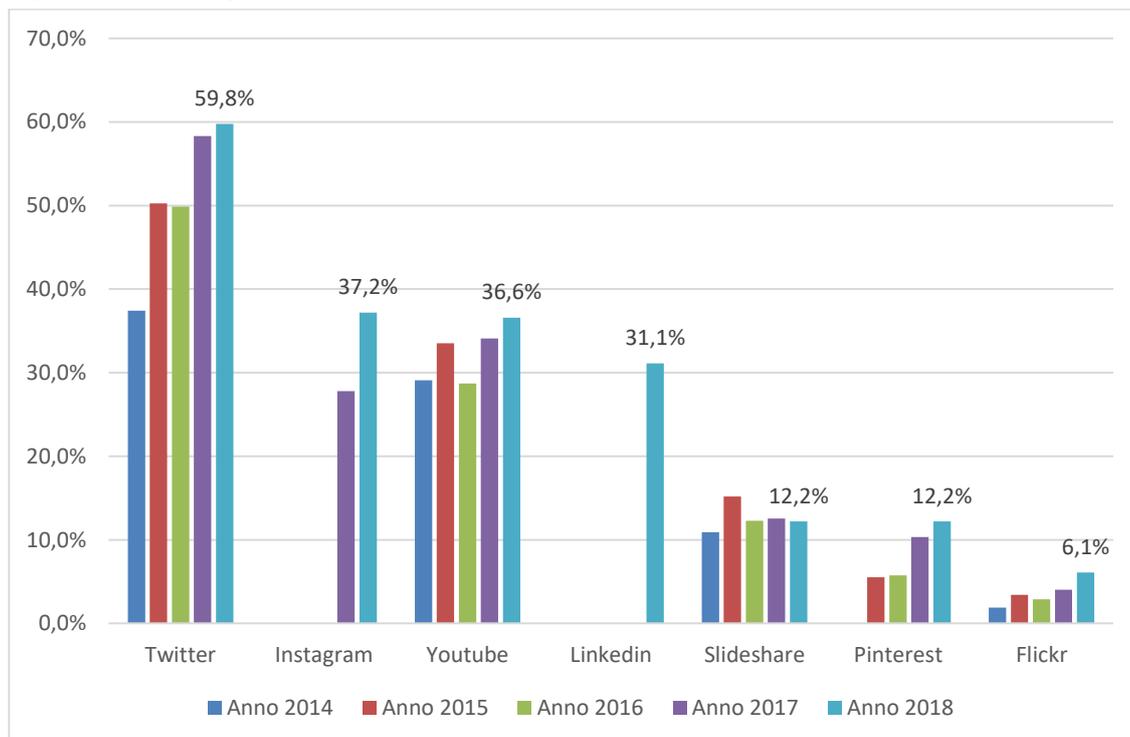
Figura 25b Frequenza d'uso dei social network – Anno 2017 (composizione percentuale)



Twitter è il canale social più utilizzato, infatti lo utilizza il 59,8 per cento di chi usa i social dell'Istat (era il 58,3 per cento di coloro che usano questi canali nel 2017). Al secondo posto troviamo Instagram che ha superato YouTube, con rispettivamente il 37,2 per cento di utenti e il 36,6 per cento. Il canale Instagram, aperto nell'agosto del 2017, ha registrato già nel 2017, il 27,8 per cento di utenti che lo seguono.

Il canale social meno utilizzato è Flickr, ma anche esso è in crescita.

Figura 26 Tipo di social network utilizzato– Anni 2014-2018 (frequenze percentuali)



Il grado di soddisfazione degli utenti di Twitter, in quanto social di punta dell'Istituto, è stato oggetto di una domanda ad hoc. La stragrande maggioranza degli utenti si dichiara soddisfatta (il 48,0 per cento abbastanza soddisfatta e il 39,8 per cento pienamente soddisfatta). Mentre l'8,1 per cento dice di trovare poco o per nulla soddisfacente l'uso di Twitter da parte dell'Istat (rispettivamente 7,1 per cento e l'1,0 per cento).

Figura 27 Soddisfazione degli utenti per Twitter – Anno 2018 (composizione percentuale)

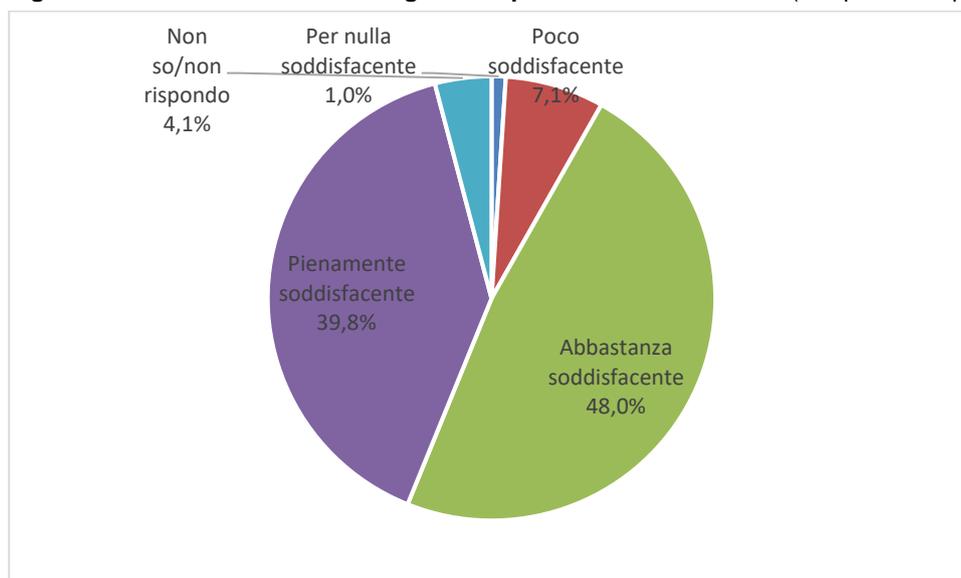
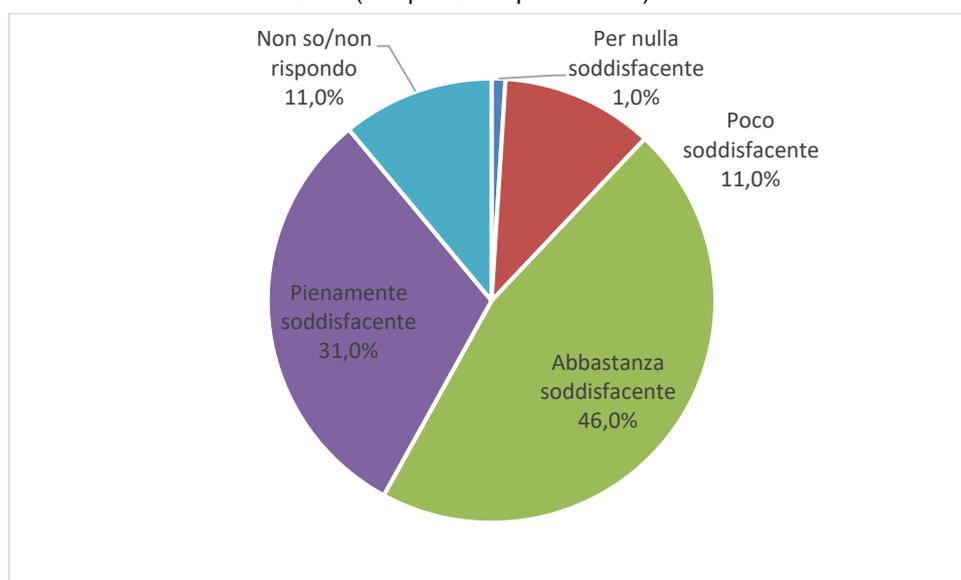


Figura 28 Soddisfazione degli utenti per i social network utilizzati da Istat (escluso Twitter) – Anno 2018 (composizione percentuale)



Per quel che riguarda gli altri social, la soddisfazione degli utenti è un po' più bassa, anche se comunque la maggior parte si dichiara soddisfatta circa l'uso dei canali social (46,0 per cento "Abbastanza soddisfatta" e 31,0 per cento "Pienamente soddisfatta").

4.3.11 Contact centre

I rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato i servizi offerti dal contact centre sono 179 (il 5,8 per cento di coloro che sono arrivati a rispondere a questa domanda).

Per quel che riguarda la frequenza d'uso, il 65% circa degli utenti sono utenti sporadici che consultano il servizio "raramente" (alcune volte all'anno). Una percentuale non trascurabile di utenti (31,5%) ha utilizzato il servizio da "qualche volta" a "spesso". Forti utilizzatori si sono dichiarati invece il 3,6 per cento (più volte alla settimana).

Figura 29a Frequenza d'uso del contact centre – Anno 2018 (composizione percentuale)

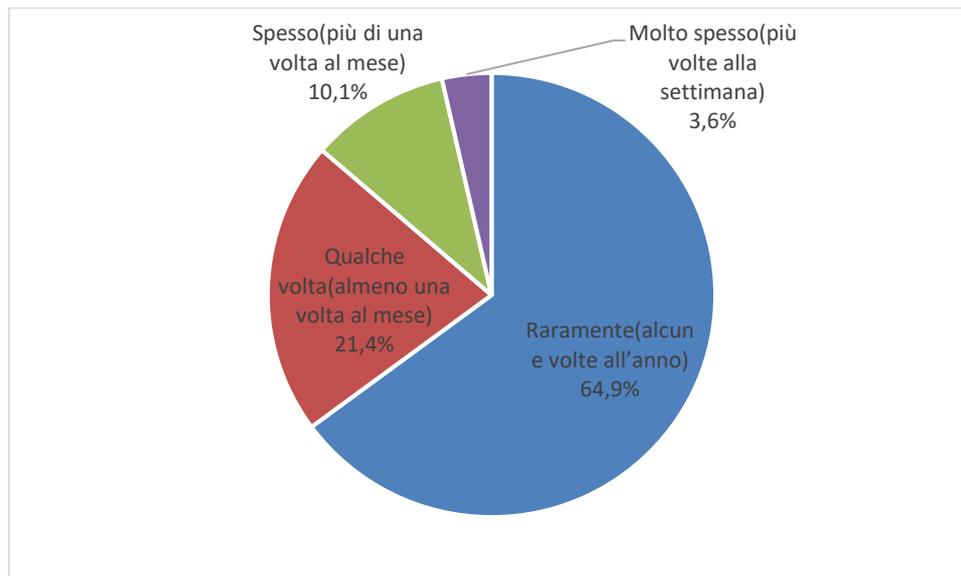
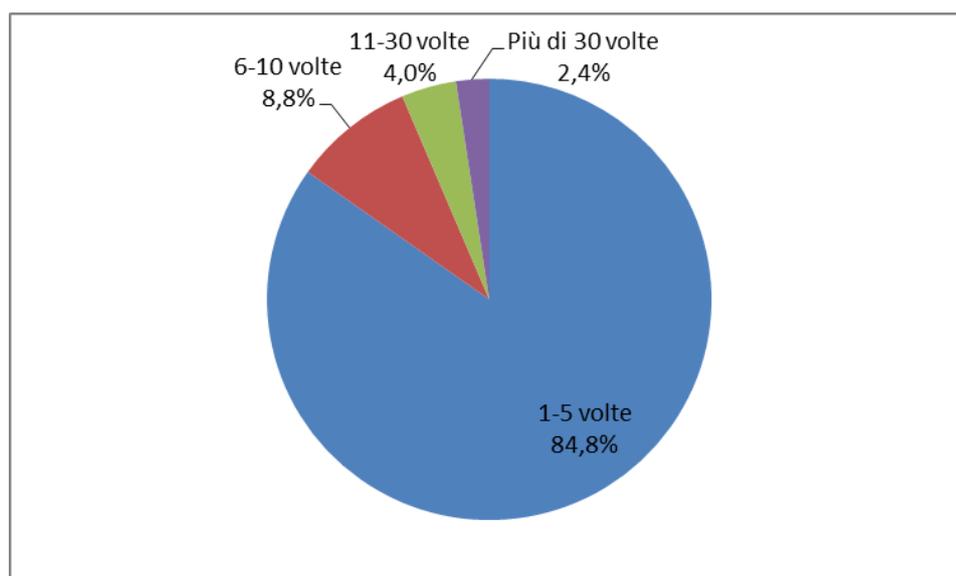


Figura 29b Frequenza d'uso del contact centre – Anno 2017 (composizione percentuale)



Il contact centre fornisce una molteplicità di servizi: "assistenza nella ricerca di dati statistici" richiesta da quasi la metà degli utilizzatori (52,6 per cento), "microdati" chiesti dal 53,1 per cento

(erano 39,7 per cento nel 2017), “dati censuari e cartografici” richiesti dal 11,4 per cento, “ricerche storiche”, “elaborazioni personalizzate” e “informazioni su dati e pubblicazioni Eurostat” chiesti rispettivamente dal 9,7 per cento, 34,9 per cento (erano 20,2 per cento nel 2017) e 13,1 per cento degli utenti del contact.

Figura 30 Tipo di servizio richiesto al contact centre (valori percentuali)

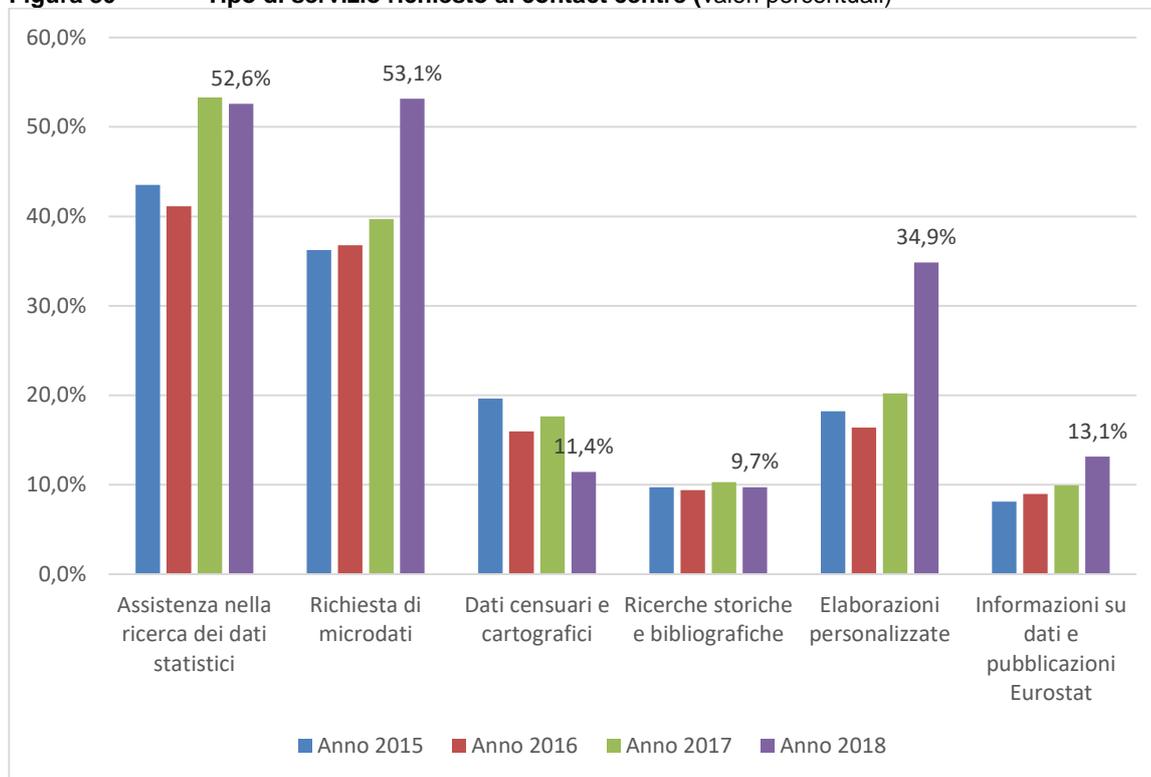
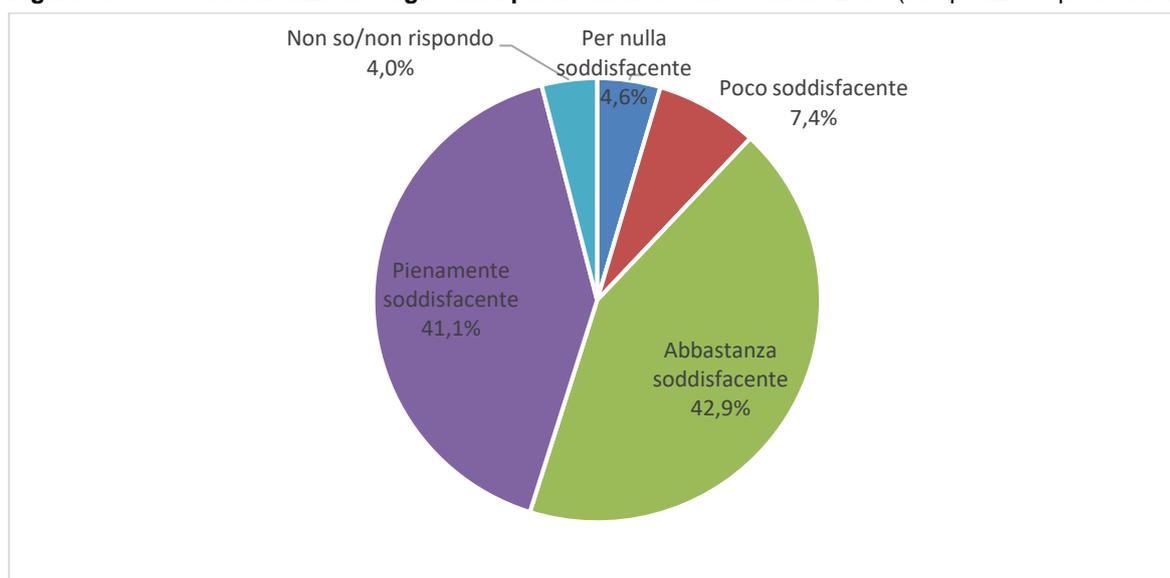


Figura 31 Soddisfazione degli utenti per il contact centre – Anno 2018 (composizione percentuale)



Se guardiamo alla soddisfazione dagli utenti emerge che l’84,0 per cento degli utenti è soddisfatto (42,9 per cento “abbastanza soddisfatto” e 41,1 per cento “pienamente soddisfatto”), per contro il 12 per cento è poco o per nulla soddisfatto (rispettivamente il 7,4 per cento e il 4,6 per cento).

4.4 Giudizio complessivo

È stato chiesto ai rispondenti “Nel complesso quanto ritiene soddisfacente la qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall’Istat sul web?”. La stragrande maggioranza ha dichiarato soddisfacente la qualità dei prodotti e servizi utilizzati, infatti il 39,3 per cento ha risposto “Pienamente soddisfacente” (era 30,9 il per cento nel 2017), il 50,7 per cento “Abbastanza” (il 54,3 per cento nel 2017). Per contro è da sottolineare la percentuale non trascurabile di utenti (6,8 per cento) che ha risposto “Poco”, anche se tale valore è migliorato rispetto all’anno precedente (9,4 per cento).

Figura 32a Giudizio complessivo sulla qualità dei prodotti e servizi – Anno 2018
(composizione percentuale)

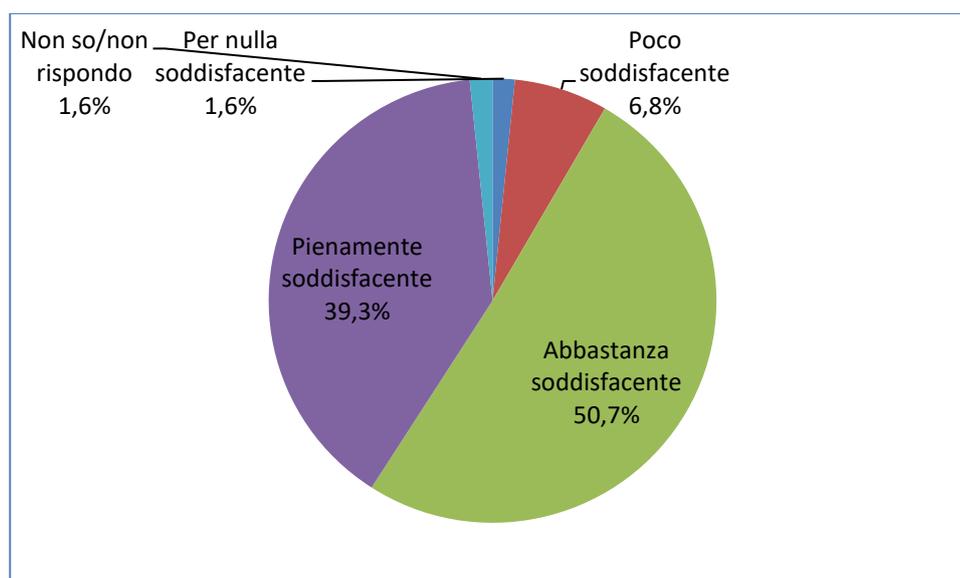
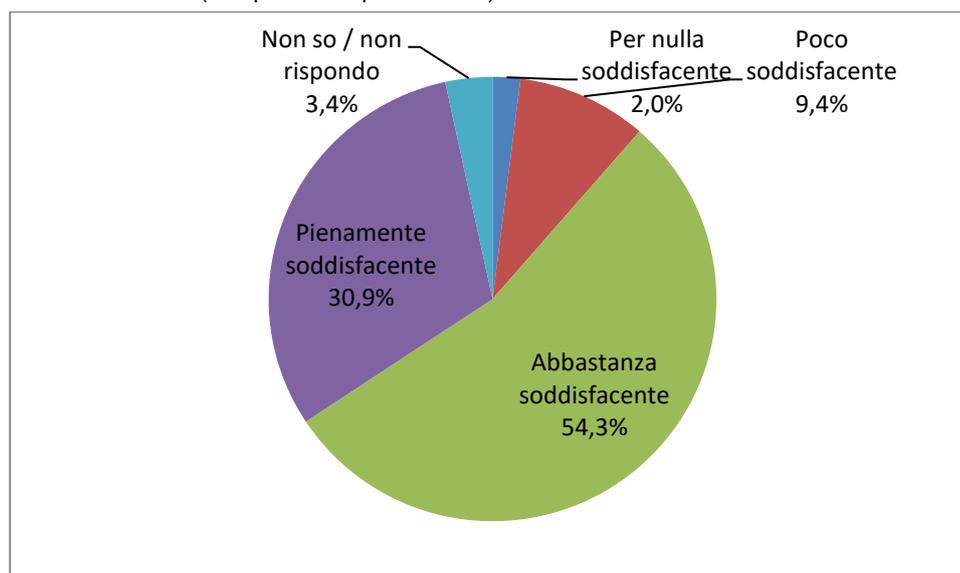


Figura 32b Giudizio complessivo sulla qualità dei prodotti e servizi – Anno 2017
(composizione percentuale)



4.5 Soddisfazione per la qualità dei dati

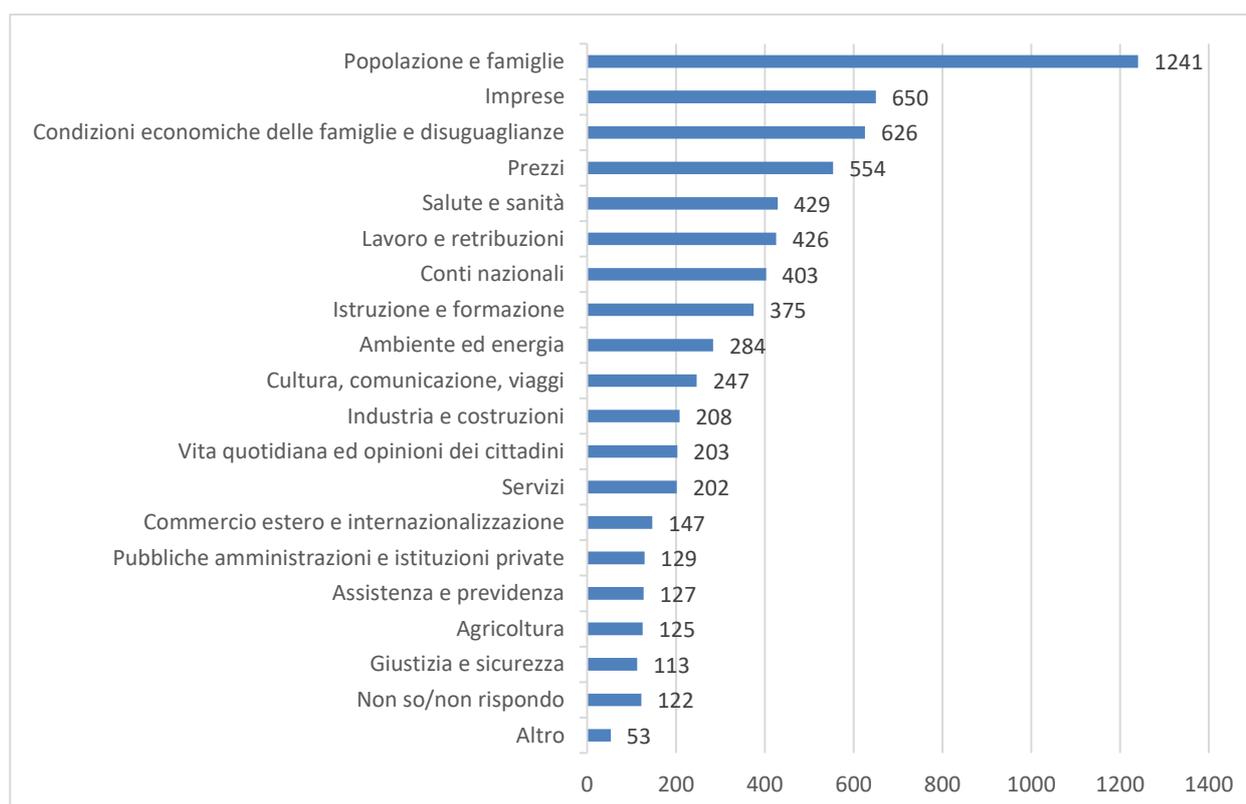
La sezione sulla qualità dei dati era costituita da tre domande: la domanda iniziale (n.17) chiedeva i settori statistici prevalentemente consultati (massimo tre), la domanda successiva (n.18) chiedeva di esprimere il giudizio sulla qualità per ciascuno dei settori scelti, e l'ultima domanda (n.19) a risposta aperta, chiedeva eventuali suggerimenti per il miglioramento delle statistiche consultate.

Alla prima domanda (n.17) hanno risposto in 2950, su 3278 rispondenti al questionario.

Il 55 per cento dei rispondenti consulta almeno 3 settori statistici, il 17 per cento ne indica 2 e il 24 per cento ne indica 1 (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 (1241) rispetto agli altri settori che seguono ("Imprese" 650, "Condizioni economiche delle famiglie" 626, e "Prezzi" 554). I settori meno consultati sono "Pubbliche amministrazioni e istituzioni private" con 129 preferenze, "Assistenza e previdenza" 127, "Agricoltura" 125, e "Giustizia e sicurezza" 113 (Figura 33).

Figura 33 Statistiche prevalentemente consultate - Anno 2018 (valori assoluti)

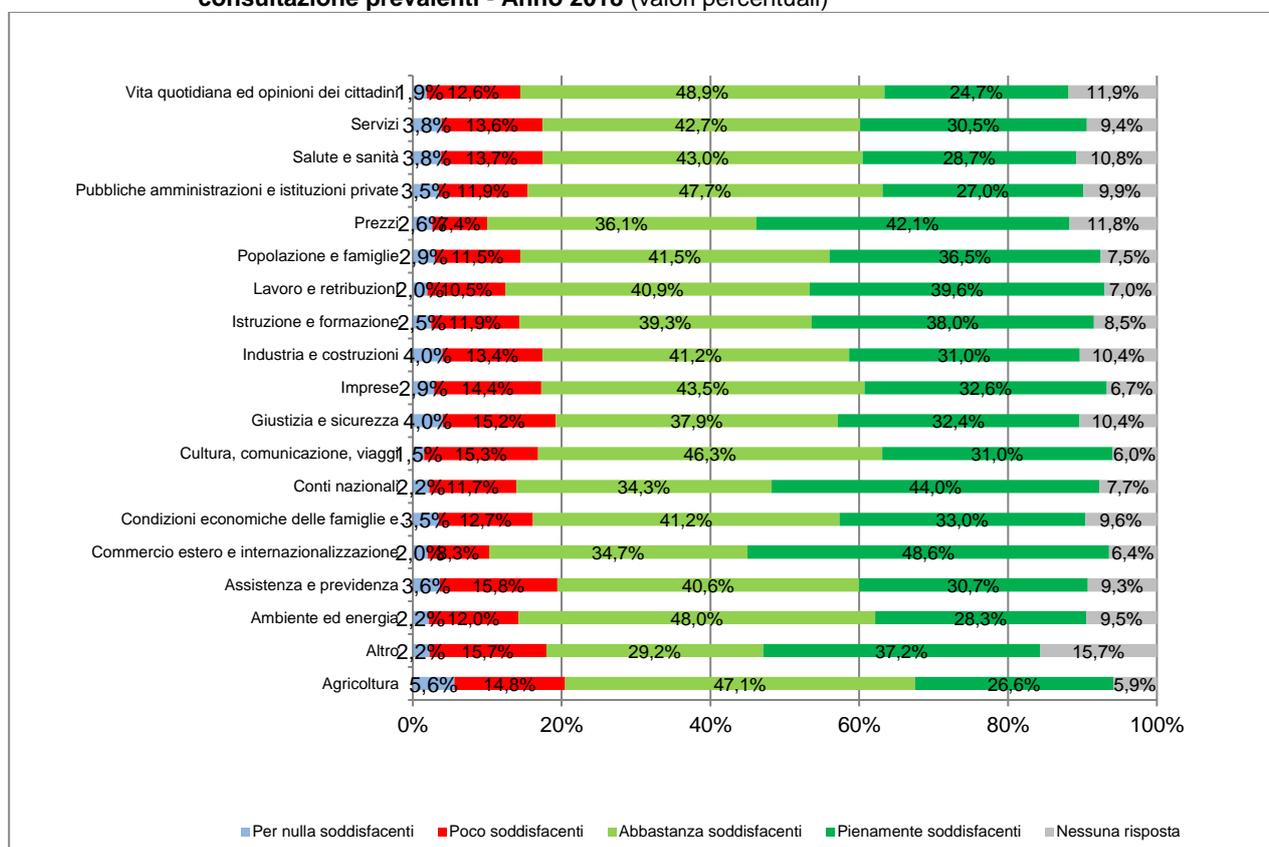


4.5.1 Giudizi espressi

Nella domanda successiva (n.18) 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.

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" (48,6 per cento), "Conti nazionali" (44 per cento) e "Prezzi" (42 per cento). Per questi 3 settori 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" (14,8 e 5,6 per cento), "Assistenza e previdenza" (15,8 e 3,6 per cento) e "Giustizia e sicurezza" (15,2 per cento e 4 per cento).

Figura 34 Giudizi complessivi espressi dagli utilizzatori sulla qualità delle statistiche per settori di consultazione prevalenti - Anno 2018 (valori percentuali)

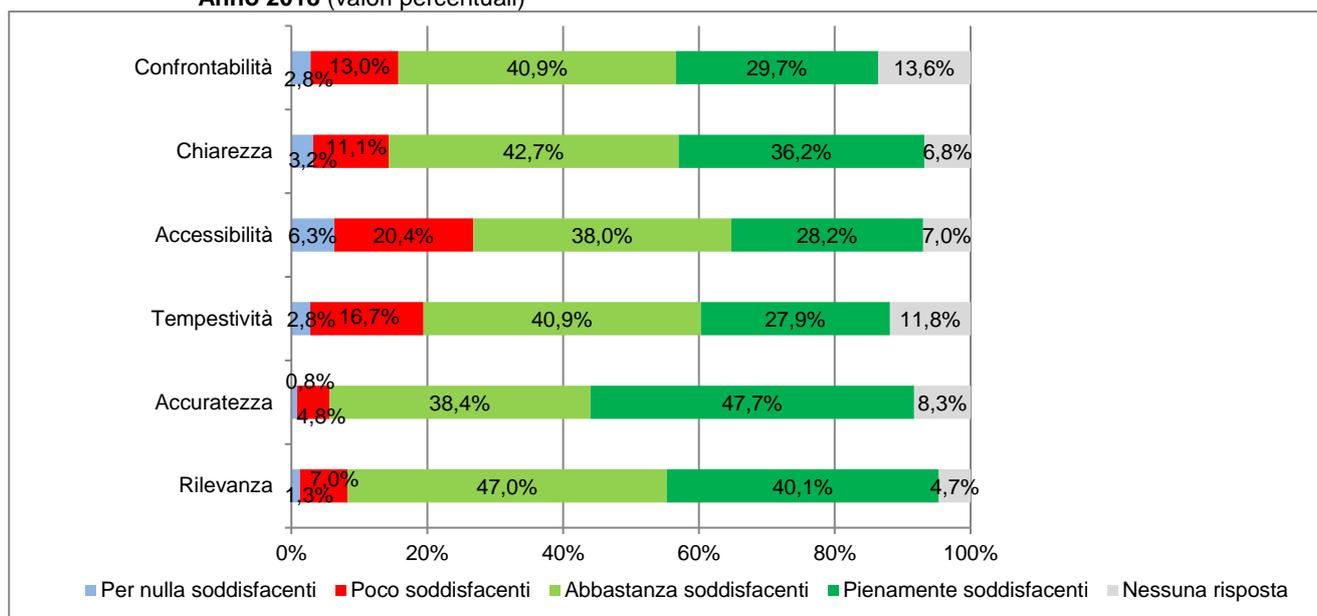


³ Rilevanza, accuratezza, tempestività e puntualità, accessibilità e chiarezza, coerenza e confrontabilità sono le dimensioni della qualità definite nel Sistema Statistico Europeo e adottate dagli istituti di statistica degli stati membri. Nel questionario si è scelto di esplicitare le dimensioni da 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
 Tempestività: sono rilasciate tempestivamente
 Accessibilità: sono facili da trovare
 Chiarezza: sono presentate in modo chiaro
 Confrontabilità: permettono il confronto con altri dati

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 26,7 per cento e 19,5 per cento. Relativamente all'accuratezza e alla rilevanza gli utenti danno giudizi più soddisfacenti rispettivamente con l'86 per cento e l'87 per cento di giudizi positivi (abbastanza soddisfatto + pienamente soddisfatto) (Figura 35). In appendice sono presentati i giudizi su ogni dimensione della qualità e per ogni settore.

Figura 35 Giudizi espressi dagli utilizzatori sulla qualità delle statistiche per dimensione – Anno 2018 (valori percentuali)



4.6 Soddisfazione per la qualità dei metadati

Il giudizio sulla qualità dei metadati è stato chiesto agli utenti tramite la valutazione di cinque prodotti: il Sistema informativo di documentazione della qualità SIQual, le Note metodologiche, le note informative a supporto dei comunicati stampa, le Schede standard di qualità, Qualità in breve (Quality at glance)⁴ e il Glossario statistico. La sezione era composta da un minimo di una ad un massimo di dieci 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.

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 18, si è scelto di esplicitare i parametri da valutare attraverso un linguaggio più immediato. Ciascuna dimensione è stata infatti tradotta 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

Alla domanda 20 “Ha mai consultato qualcuno dei seguenti prodotti forniti dall’Istat contenenti le informazioni sulla qualità delle statistiche?” hanno risposto in 2788, secondo questa distribuzione:

Tavola 1 Prodotti attraverso cui gli utilizzatori consultano prevalentemente i metadati - Anno 2018 (valori assoluti e valori percentuali)

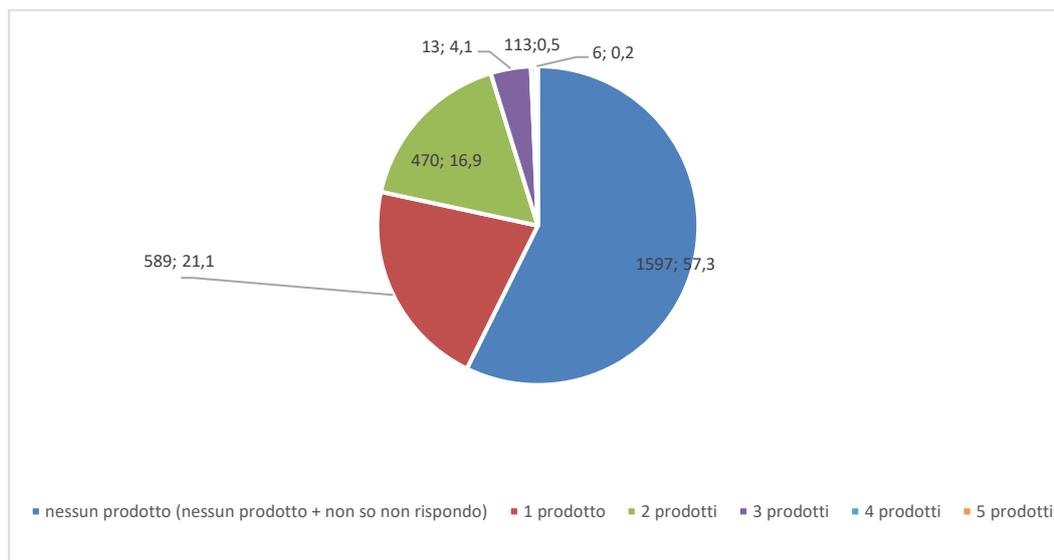
	Valori assoluti	Valori percentuali*
SIQual consultabile anche attraverso I.Stat	166	6,0%
Note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati	867	31,1%
Schede standard di qualità	137	4,9%
Qualità in breve	92	3,3%
Glossario statistico	688	24,7%
Nessun prodotto	1036	37,2%
Non so/non rispondo	561	20,1%

Percentuale calcolata sul totale dei rispondenti al quesito (2788)

Tra i prodotti consultati in prevalenza per la fruizione dei metadati, il 31,1 per cento dichiara di aver consultato le Note metodologiche, note informative, mentre i prodotti per la qualità (SIQual e Schede standard di qualità e qualità) sono consultati in misura molto inferiore (rispettivamente dal 6, dal 5, dal 3,3 per cento dei rispondenti al quesito). Il Glossario statistico è il secondo prodotto più consultato dal 24,7 per cento dei rispondenti al quesito. Comunque la maggior parte degli utenti che rispondono a questa domanda non consulta nessun prodotto (37,2 per cento).

Sono 602 i rispondenti che selezionano due o più prodotti consultati, mentre 589 quelli che ne consultano uno solo. Sono 1597 i rispondenti che non selezionano prodotti (1036 nessun prodotto + 561 non so/non rispondo). Quindi il 57,3 per cento dei rispondenti alla domanda dichiara di non consultare nessun prodotto o indica l’alternativa non so.

Figura 36 Rispondenti al quesito 20 per quantità di prodotti selezionati per la consultazione dei metadati - Anno 2018 (valori assoluti e valori percentuali)



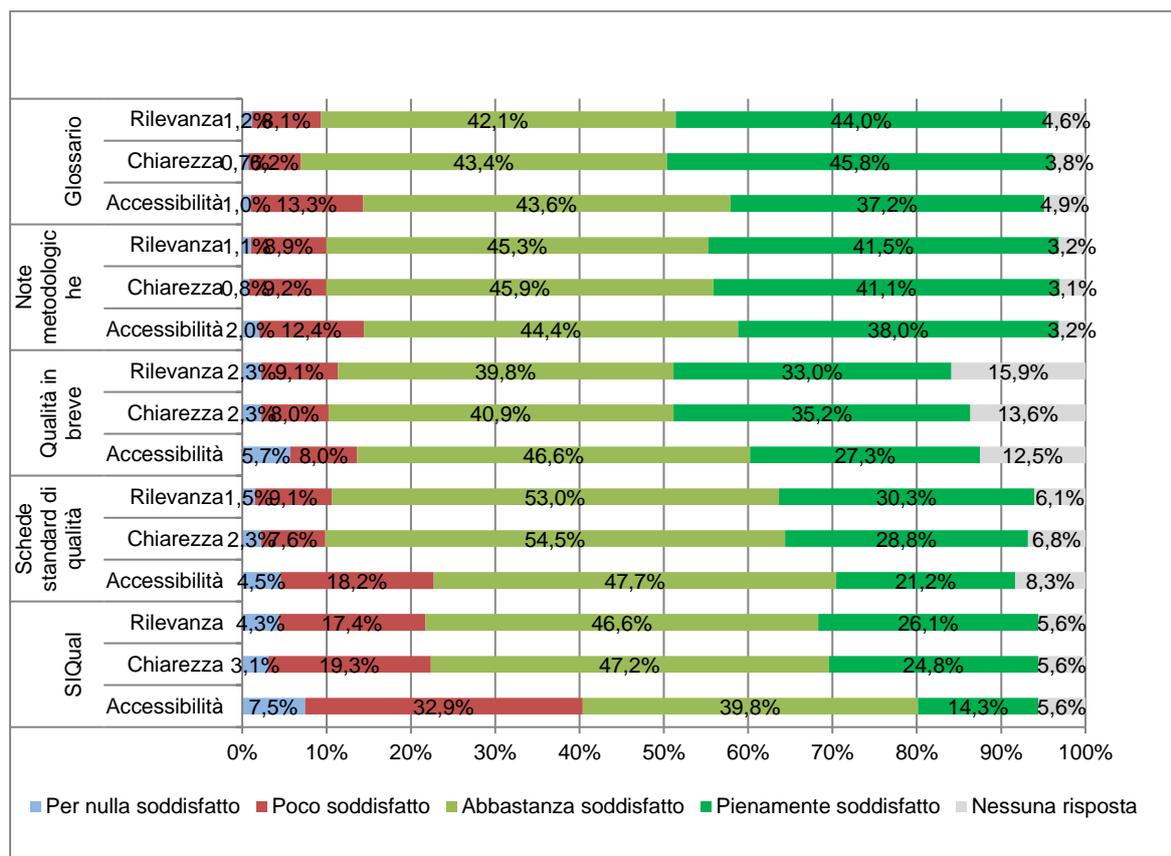
4.4.1 Giudizi espressi

Circa la domanda sul grado di soddisfazione dei cinque prodotti per la consultazione dei metadati, gli utenti che si esprimono sono 161 su 166 per SIQual, 852 su 867 per le Note metodologiche, e 132 su 137 per le Schede standard di qualità, 88 su 92 per Qualità in breve e 687 su 688 per il Glossario.

Il Glossario registra le percentuali più alte di giudizi pienamente soddisfacenti, in particolare per quanto riguarda la chiarezza e la rilevanza (rispettivamente il 46 e il 44 per cento). L'accessibilità rimane la dimensione valutata più negativamente, in particolare l'accessibilità di SIQual che raggiunge il 7,5 per cento di giudizi per nulla soddisfacenti ed il 32,9 di giudizi poco soddisfacenti. SIQual è il prodotto che raccoglie le valutazioni meno positive rispetto a tutte e tre le dimensioni. Questo dato non stupisce particolarmente in quanto il sistema SIQual è altamente specialistico e orientato ad un insieme limitato e molto esperto di utenti; anche per tale motivo la sua collocazione sul sito non è in particolare evidenza. Qualità in breve e, in seconda istanza, le schede standard di qualità raccolgono le percentuali più alte di "non so/non rispondo".

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

Figura 37 Giudizi espressi dagli utilizzatori sulla qualità dei metadati per dimensione, per prodotto - Anno 2018 (valori percentuali)



Agli utenti è stato inoltre chiesto di esprimersi sull'eventuale necessità di miglioramento dei metadati raggruppati per tipologia (quesito n.21: "Come vorrebbe che l'informazione sulla qualità delle statistiche fosse migliorata?"). Si rinnova, come negli anni precedenti, la richiesta degli utenti

di intervenire principalmente sui Metadati che descrivono il contenuto delle statistiche (54 per cento), ed in seconda istanza sui metadati che descrivono i metodi per produrre le statistiche (44 per cento). Rispetto alle edizioni precedenti dell'indagine, continua ad aumentare la richiesta di migliorare i metadati sulla qualità, e rimane consistente la richiesta di migliorare e implementare i metadati strutturali.

Tavola 2 Metadati da migliorare per tipologia di metadati
- Anno 2018 (valori percentuali)*

	<u>Valori percentuali</u>
Maggiori informazioni sul contenuto informativo delle statistiche	54%
Maggiori informazioni sul processo (sui metodi per produrre le statistiche) produttivo statistico	44%
Maggiori informazioni sulle fonti di errore	31%
Più indicatori sulla qualità delle statistiche	29%
Altro (specificare): _____	13%

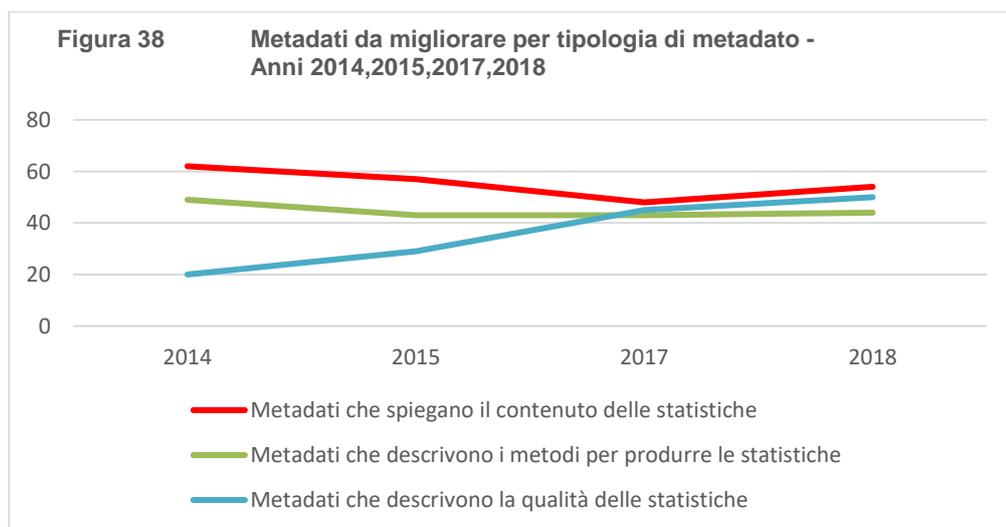
*Risposte affermative. Era possibile selezionare più di una risposta. Il totale dei rispondenti al quesito su cui sono state calcolate le percentuali è di 1059

Tavola 3 Metadati da migliorare per tipologia di metadato: confronto
Anni 2014, 2015, 2017, 2018 (valori percentuali)*

	2014	2015	2017	2018
Metadati che spiegano il contenuto delle statistiche	62%	57%	48%	54%
Metadati che descrivono i metodi per produrre le statistiche	49%	43%	43%	44%
Metadati che descrivono la qualità delle statistiche**	20%	29%	45%	50%

*Domanda a risposta multipla.

**Nel questionario 2017 e 2018 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.



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.

Anche per il 2018, come negli anni precedenti, il gruppo di utilizzatori più numerosi è quello dei ricercatori (21,2 per cento), seguito dai cittadini che non appartengono a nessuna organizzazione (17,5 per cento), e le imprese (15,1 per cento). Le amministrazioni e i liberi professionisti rappresentano entrambe il 13% dei rispondenti.

Tavola 4 Utilizzatori per organizzazione d'appartenenza - Anno 2018
(valori assoluti e valori percentuali)

	N	%
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati), Università, uffici studi e società scientifiche	605	21,2%
Nessuna organizzazione (Cittadini)	499	17,5%
Imprese	432	15,1%
Amministrazioni pubbliche centrali e locali, Organi costituzionali e a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	371	13,0%
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	369	12,9%
Scuola/centri per l'orientamento	122	4,3%
Non so/non rispondo	107	3,7%
Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato	104	3,6%
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	69	2,4%
Media	67	2,3%
Istituto bancario	67	2,3%
Altro	39	1,4%
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale	7	0,2%
Totale	2.858	100,0

Rispetto alla consultazione dei dati, i ricercatori si distribuiscono in modo più omogeneo tra le varie modalità di consultazione, con una prevalenza di chi consulta il sito spesso e molto spesso (28,9 e 21,8 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 (29 per cento). Gli altri utenti sono sostanzialmente più occasionali e accedono ai dati più raramente

Tavola 5 Utilizzatori per organizzazione d'appartenenza e frequenza di consultazione del sito – Anno 2018
(valori percentuali)

Organizzazione d'appartenenza	Frequenza nella consultazione del sito						Totale
	Mai	Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta.(almeno 1 volta al mese)	Spesso. (più di 1 volta al 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	24,3	23,0	28,9	21,8	0,7	100
Nessuna organizzazione (Cittadini)	6,8	52,9	22,8	11,2	4,4	1,8	100
Imprese	6,0	37,5	30,1	18,5	6,7	1,2	100
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	4,1	33,1	38,8	20,3	3,0	0,8	100

Amministrazioni pubbliche centrali e locali, Organi a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	3,2	27,2	21,8	24,5	22,4	0,8	100
Scuola/centri per l'orientamento	3,3	43,4	38,5	10,7	3,3	0,8	100
Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato	1,9	43,3	37,5	9,6	7,7	0,0	100
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	0,0	15,9	29,0	26,1	29,0	0,0	100
Media	1,5	22,4	23,9	26,9	22,4	3,0	100
Istituto bancario	0,0	28,4	34,3	20,9	14,9	1,5	100
Enti nazionali di previdenza e assistenza	0,0	14,3	57,1	14,3	14,3	0,0	100
Altro	5,1	35,9	30,8	23,1	5,1	0,0	100
Non so/non rispondo	13,1	43,9	22,4	11,2	8,4	0,9	100
Totale	4,1	35,0	27,7	20,0	12,1	1,0	100

Per quanto riguarda la fiducia riposta nella statistica ufficiale, la figura 39 mostra che il 94,2 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 figura 40 si evince che, per quanto esigui, gli utilizzatori che non si fidano, diminuiscono all'aumentare della frequenza di consultazione del sito.

Figura 39 Utilizzatori per organizzazioni d'appartenenza e fiducia nella statistica ufficiale - Anno 2018 (valori percentuali)

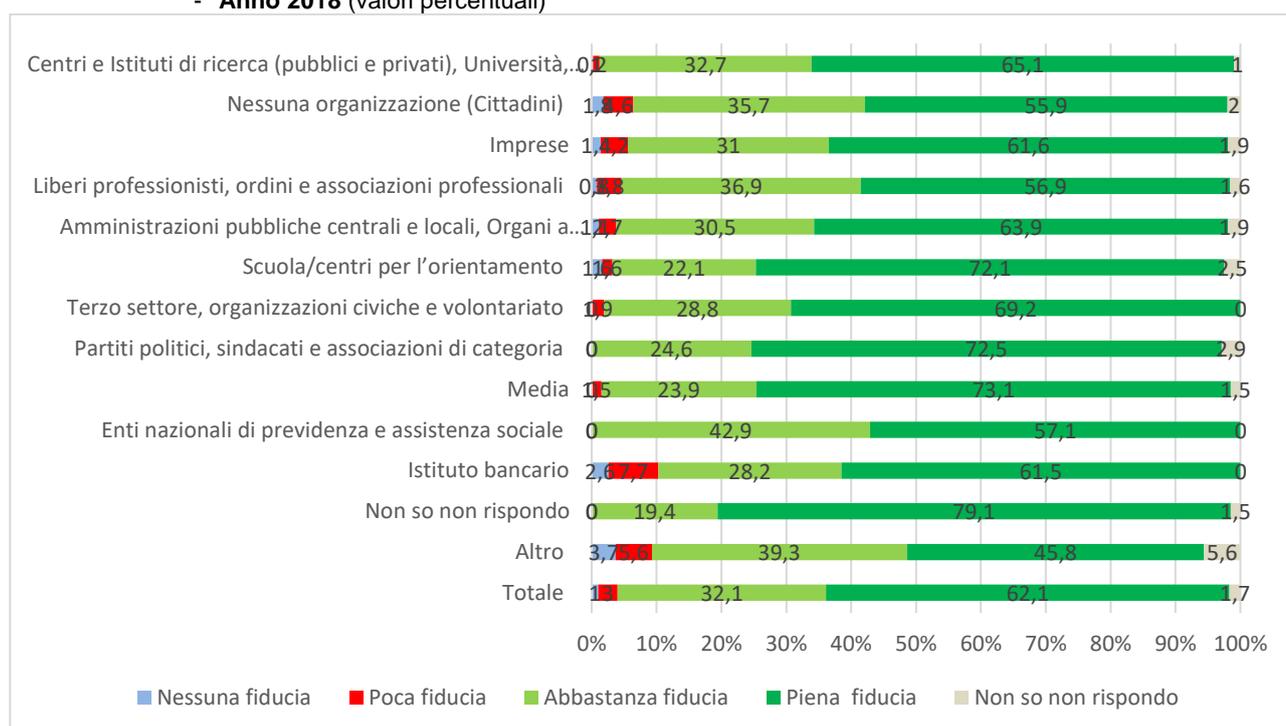
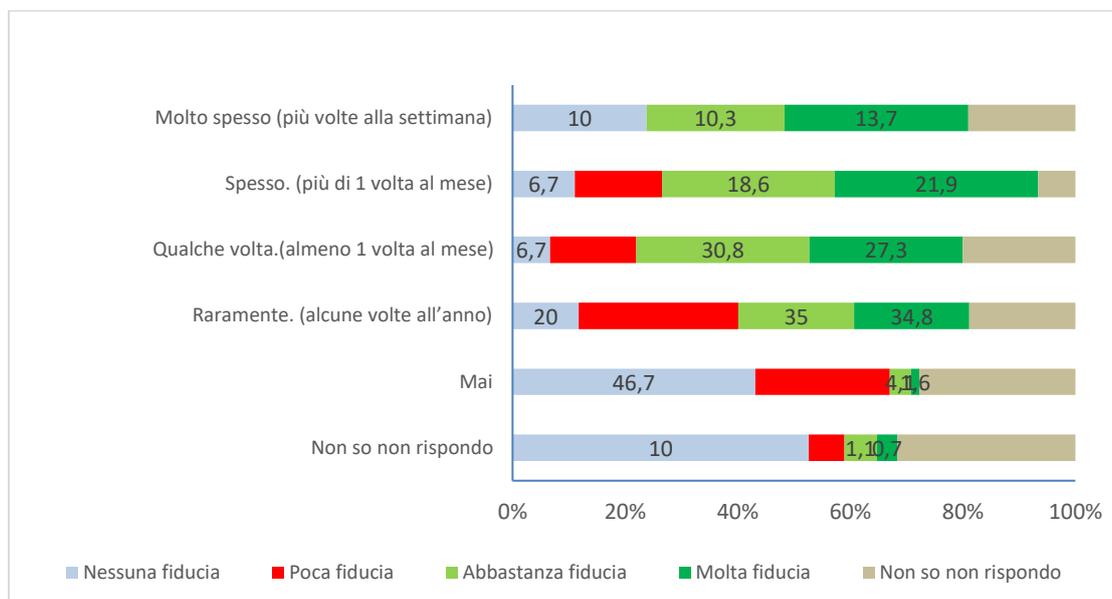


Figura 40

Utilizzatori per frequenza di consultazione del sito e fiducia nella statistica ufficiale - Anno 2018 (valori percentuali)



In questa edizione della rilevazione 2018 è stata inserita una nuova domanda in cui si chiedeva agli utenti un’autovalutazione del proprio livello di conoscenza della statistica. In modo abbastanza prevedibile i ricercatori dichiarano in maggioranza di avere un livello alto e medio alto (67,6 per cento), così come gli utenti appartenenti ad Istituti bancari (65,7 per cento). Seguono le Amministrazioni (58,5 per cento), gli Enti nazionali di previdenza e assistenza (57,1 per cento), mentre le altre categorie di utilizzatori definiscono il loro livello di conoscenza statistica prevalentemente basso, o medio basso.

Tabella 7 Valutazione del proprio livello di conoscenza della statistica da parte degli utenti – Anno 2018 (composizione percentuale)

	Alto/medio alto	Basso/medio basso	Non so/non rispondo
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati), Università, uffici studi e società scientifiche	67,6	31,9	0,5
Nessuna organizzazione (Cittadini)	39,5	57,1	3,4
Imprese	49,5	48,1	2,3
Amministrazioni pubbliche centrali, locali, Organi costituzionali e a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	58,5	40,7	0,8
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	43,1	54,7	2,2
Scuola/centri per l'orientamento	56,6	42,6	0,8
Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato	46,2	51,9	1,9
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale	57,1	42,9	0,0
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	44,9	49,3	5,8
Media	32,8	64,2	3,0
Istituto bancario	65,7	31,3	3,0
Non so/non rispondo	45,8	44,9	9,3
Altro	35,9	59,0	5,1
Totale	51,7	46,1	2,2

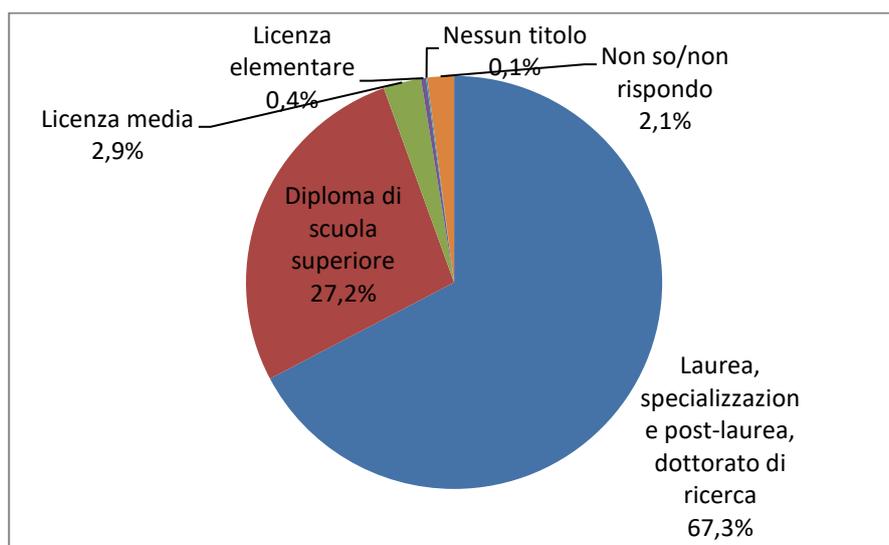
La tavola 8 restituisce un'informazione sugli utenti e il loro livello di conoscenza statistica e soddisfazione per settore consultato. Per derivare il livello medio di conoscenza, sono stati assegnati i punteggi da 1 a 4 alle categorie di risposta: basso, medio basso, medio alto, alto. I settori consultati in cui gli utilizzatori valutano mediamente più alto il loro livello di conoscenza statistica sono "Commercio con l'estero" (2,8) e "Conti nazionali" (2,9). Quest'ultimo è anche il settore in cui gli utenti hanno il punteggio medio di soddisfazione più alto (3,4). Gli utenti che consultano i settori "Assistenza e previdenza" (2,5), "Cultura comunicazione e viaggi" (2,5), "Popolazione e famiglie" (2,5), "Salute e sanità" (2,5) sono quelli in cui gli utilizzatori valutano mediamente più basso il loro livello di competenza statistica.

Tavola 8 Settori di consultazione statistica per conoscenza statistica e soddisfazione per la qualità dei dati – Anno 2018 (valori medi)

	Soddisfazione	Livello di conoscenza
Agricoltura	3,0	2,6
Ambiente ed energia	3,1	2,6
Assistenza e previdenza	3,1	2,5
Commercio estero, internazionalizzazione.	3,4	2,8
Condizioni economiche famiglie e disuguaglianze	3,1	2,7
Conti nazionali	3,3	2,9
Cultura, comunicazione, viaggi	3,1	2,5
Giustizia e sicurezza	3,1	2,6
Imprese	3,1	2,6
Industria e costruzioni	3,1	2,7
Istruzione e formazione	3,2	2,6
Lavoro e retribuzioni	3,3	2,7
Popolazione e famiglie	3,2	2,7
Prezzi	3,3	2,5
PA	3,1	2,7
Salute e sanità	3,1	2,5
Servizi	3,1	2,6
Vita quotidiana	3,1	2,7
Altro	3,2	2,7

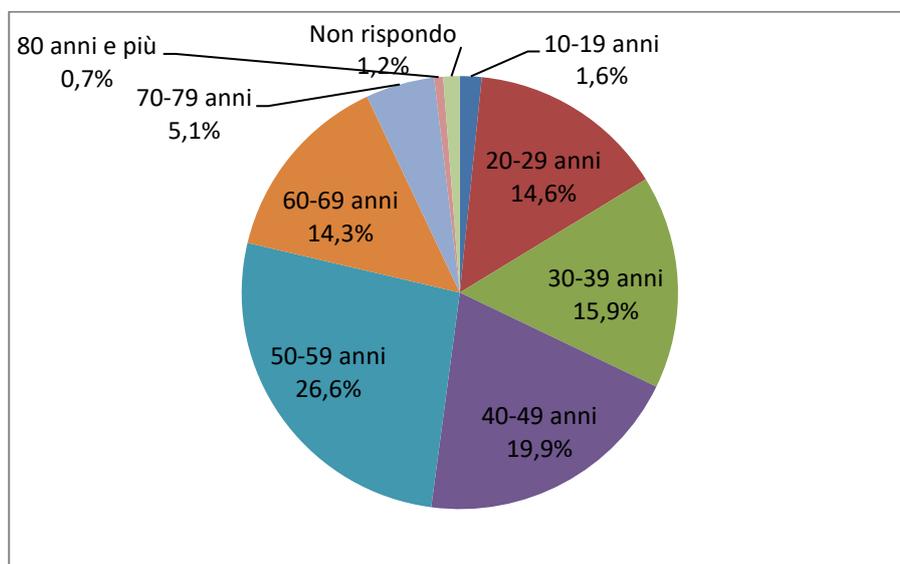
Dalla domanda relativa al **titolo di studio** (Figura 33) emerge che il 67,3 per cento dei rispondenti ha un titolo di studio pari o superiore alla laurea, il 27,2 per cento (26,9 per cento) un diploma di scuola superiore, il 2,9 per cento la licenza media e solo lo 0,4 per cento la licenza elementare. Mentre lo 0,1 per cento ha dichiarato di non aver alcun titolo di studio.

Figura 33 Rispondenti per titolo di studio – Anno 2018 (composizione percentuale)



Passando ad analizzare l'età dei rispondenti, emerge che utenti appartenenti a tutte le classi di età hanno risposto al questionario (Figura 34), con le categorie più numerose tra i 50-59enni (26,6 per cento) e i 40-49enni (19,9 per cento).

Figura 34 Classi di età dei rispondenti – Anno 2018 (composizione percentuale)



4.7.1 Utilizzatori dei metadati

Gli utilizzatori dei metadati appartengono prevalentemente a Centri studi e Istituti di ricerca (29,4 per cento) e ad Amministrazioni pubbliche locali (16,7 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 9. Per quanto concerne gli scopi di utilizzo emergono come preponderanti le attività di studio e ricerca (43,4 per cento) e

successivamente le analisi e previsioni economiche (10,5 per cento) e curiosità e informazioni personali (10,2 per cento) (Tavola 10).

La frequenza di consultazione del sito è caratterizzata da una distribuzione abbastanza uniforme tra le varie modalità, con una leggera prevalenza (31,6 per cento) degli utilizzatori che consultano il sito più di una volta al mese (spesso) (Tavola 11).

Il livello di conoscenza statistica dichiarato da questi utilizzatori è prevalentemente alto/medio alto (64,5 per cento) (Tavola 13), ed è superiore rispetto a quello dichiarato dagli utilizzatori totali (51,7 per cento). La quasi totalità (98 per cento) ha piena/abbastanza fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istituto (Tavola 12).

Tavola 9 Utilizzatori dei metadati per tipo di organizzazione/ente di appartenenza - Anno 2018 (valori assoluti e valori percentuali)

	N	%
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati)	350	29,4
Amministrazioni pubbliche centrali e locali, Organi a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	199	16,7
Nessuna organizzazione (Cittadini)	125	10,5
Imprese	114	9,6
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	112	9,4
Terzo settore/organizzazioni civiche e di volontariato	52	4,4
Scuola/centri per l'orientamento	45	3,8
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	40	3,4
Media	37	3,1
Istituto bancario	34	2,9
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale	4	0,3
Altro	13	1,1
Non so/non rispondo	66	5,5
Totale complessivo	1191	100

Tavola 10 Utilizzatori dei metadati per scopo prevalente di utilizzo della statistica ufficiale - Anno 2018 (valori percentuali)

Studio e ricerca	43,4
Analisi e previsioni economiche	10,5
Curiosità, informazione personale	10,2
Formazione e didattica	7,3
Aggiornamento dei valori monetari) o altri adeguamenti con valenza giuridica	7,0
Analisi di mercato	5,8
Altro (specificare): _____	5,1
Decisioni di carattere legislativo, amministrativo, politico	4,1
Attività giornalistica	4,1
Elaborazioni per fini commerciali	2,0
Non so/non rispondo	0,6
Totale	100,0

Tavola 11 Utilizzatori dei metadati per frequenza di consultazione del sito Anno 2018, valori assoluti e valori percentuali

Frequenza di consultazione del sito	
Spesso	31,6
Qualche volta	24,6
Molto spesso	22,3
Raramente	21,3

Non so	0,2
Totale	100,0

Tavola 12 Utilizzatori dei metadati per fiducia attribuita alle statistiche e frequenza di consultazione del sito - Anno 2018 (valori assoluti e valori percentuali)

	Nessuna fiducia	Poca fiducia	Abbastanza fiducia	Molta fiducia	Non so/non rispondo	Totale
Raramente (alcune volte all'anno)	0,8	2,4	30,7	66,1	0,0	100
Qualche volta (almeno una volta al mese)	0,0	1,7	36,9	61,1	0,3	100
Spesso (più volte al mese)	0,0	1,1	29,8	68,9	0,3	100
Molto spesso (più volte alla settimana)	0,8	0,0	28,2	69,5	1,5	100
Non so non rispondo	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100
Totale complessivo	0,3	1,3	31,5	66,4	0,5	100

Tavola 13 Utilizzatori dei metadati per livello di conoscenza statistica - Anno 2018 (valori assoluti e valori percentuali)

Basso/ Medio-basso	370	31,0
Alto/Medio-alto	768	64,5
Non so/non rispondo	53	4,5
Totale complessivo	1191	100

Di seguito si propone una breve analisi degli utilizzatori per strumento attraverso cui vengono consultati i metadati. In particolare sono stati considerati SIQual, il Glossario e le Note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati.

Un primo dato riscontrabile in tavola 14 è che gli utilizzatori di questi 3 prodotti sono ricercatori e utenti appartenenti alle pubbliche amministrazioni, in misura maggiore rispetto al gruppo totale di utilizzatori. Inoltre i cittadini, ossia gli utilizzatori che non dichiarano di appartenere ad profilo organizzativo definito, consultano il glossario in misura maggiore rispetto agli altri prodotti. Gli utilizzatori di SIQual sono quelli che dichiarano di avere un livello di conoscenza statistica alto/medio-alto in misura maggiore rispetto agli utilizzatori degli altri due prodotti. Mentre quelli del Glossario presentano la percentuale più alta tra chi dichiara di avere un livello di conoscenza basso/medio-basso. Gli utenti di SIQual e del Glossario sono utilizzatori frequenti, mentre quelli che utilizzano le note metodologiche sembrano farlo in modo più sporadico (Tavola 15).

Tavola 14 Utilizzatori di SIQual, Glossario, note metodologiche per organizzazione d'appartenenza - Anno 2018 (valori percentuali)

	Utilizzatori SIQual	Utilizzatori Glossario	Note metodolog.
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati)	33,7	31,3	33,8
Amministrazioni pubbliche centrali e locali, Organi a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza	25,3	17,6	17,5
Nessuna organizzazione (Cittadini)	7,8	11,0	8,1
Imprese	4,8	7,7	9,6
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali	7,8	8,1	7,8
Terzo settore/organizzazioni civiche e di volontariato	2,4	4,7	4,6
Scuola/centri per l'orientamento	2,4	4,4	3,3
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria	3,0	4,1	3,6

Media	1,2	2,9	2,5
Istituto bancario	1,8	3,1	2,7
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale	0	0,3	0,5
Altro	0,6	0,9	0,9
Non so/non rispondo	9,0	4,1	5,1
Totale complessivo	100,0	100	100

Tavola 15 Utilizzatori dei metadati tramite SIQual, Glossario, Note metodologiche, per livello di competenza statistica, frequenza di consultazione del sito, fiducia nella statistica ufficiale – Anno 2018 (valori percentuali)

	Livello di competenza					Totale
	Basso	Medio-basso	Medio-alto	Alto	Non so/non rispondo	
SIQual	1,2	15,7	40,4	36,1	6,6	100
Glossario	2,5	27,3	46,7	19,9	3,6	100
Note metodologiche	3,0	24,2	47,1	21,8	3,9	100
	Frequenza di consultazione del sito				Non so/non rispondo	Totale
	Raramente	Qualche volta	Spesso	Molto spesso		
SIQual	15,1	15,7	27,7	38,0	0	100
Glossario	17,2	23,7	33,6	25,4	0,1	100
Note metodologiche	34,4	23,1	24,9	17,6	0	100

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 (2018)

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

(può indicare solo una risposta)

- Mai **(va alla dom.3, dopo alla 23)**
- Raramente (alcune volte all'anno)
- Qualche volta (almeno una volta al mese)
- Spesso (più di una volta al mese)
- Molto spesso (più volte alla settimana)
- Non so/non rispondo

SEZIONE B: FIDUCIA NELLE STATISTICHE PRODOTTE DALL'ISTAT

3. 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

4. L'Istat offre prodotti e servizi accessibili dal sito www.istat.it. Quale utilizza?

- Comunicati stampa
- Data warehouse I.Stat
- File di microdati
- Visualizzazioni interattive e infografiche (Grafici dinamici, infografiche, calcolatori)
- Servizio Rivaluta
- Statistiche sperimentali
- Informazioni sulle rilevazioni
- Pubblicazioni
- Biblioteca digitale
- Social network (Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube, Slideshare, Flickr, Pinterest)
- Contact centre

(se non ne sceglie nessuna va alla domanda **16**)

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

Comunicati stampa

5. Con quale frequenza usa i Comunicati stampa?

- | | | | |
|---|--|---|---|
| Raramente
(alcune volte
all'anno) | Qualche volta
(almeno una
volta al mese) | Spesso
(più di una volta
al mese) | Molto spesso
(più volte alla
settimana) |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |

5a. Riguardo all'uso dei comunicati esprima un giudizio:

- | | | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Per nulla
soddisfacente | Poco
soddisfacente | Abbastanza
soddisfacente | Pienamente
soddisfacente | Non so non
rispondo |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Data warehouse I.Stat

6. Con quale frequenza ha ~~usato~~ utilizzato I.Stat?

- | | | | |
|---|--|---|---|
| Raramente
(alcune volte
all'anno) | Qualche volta
(almeno una
volta al mese) | Spesso
(più di una volta
al mese) | Molto spesso
(più volte alla
settimana) |
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6a. Con riferimento a I.Stat esprima un giudizio:

- | | | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Per nulla
soddisfacente | Poco
soddisfacente | Abbastanza
soddisfacente | Pienamente
soddisfacente | Non so non
rispondo |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Microdati

7. Con quale frequenza usa i microdati?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7a. Riguardo ai file di microdati esprima un giudizio:

Per nulla soddisfacente	Poco soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Pienamente soddisfacente	Non so non rispondo
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

7b. Con riferimento ai microdati, quali tra questi prodotti utilizza?

(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

Visualizzazioni interattive e infografiche

8. Con quale frequenza usa i Contenuti interattivi e le infografiche?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8a. Riguardo ai contenuti interattivi e infografiche esprima un giudizio:

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

Servizio Rivaluta

9. Con quale frequenza usa Rivaluta?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9a. Con riferimento a Rivaluta esprima un giudizio:

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

Statistiche Sperimentali

10. Con quale frequenza usa le Statistiche Sperimentali ?

- | | | | |
|---|--|---|---|
| Raramente
(alcune volte
all'anno) | Qualche volta
(almeno una
volta al mese) | Spesso
(più di una volta
al mese) | Molto spesso
(più volte alla
settimana) |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10a. Con riferimento alle Statistiche Sperimentali esprima un giudizio:

- | | | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Per nulla
soddisfacente | Poco
soddisfacente | Abbastanza
soddisfacente | Pienamente
soddisfacente | Non so non
rispondo |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Informazioni sulle rilevazioni

11. Con quale frequenza usa le Informazioni sulle rilevazioni?

- | | | | |
|---|--|---|---|
| Raramente
(alcune volte
all'anno) | Qualche volta
(almeno una
volta al mese) | Spesso
(più di una volta
al mese) | Molto spesso
(più volte alla
settimana) |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

11a. Con riferimento alle Informazioni sulle rilevazioni esprima un giudizio:

- | | | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Per nulla
soddisfacente | Poco
soddisfacente | Abbastanza
soddisfacente | Pienamente
soddisfacente | Non so non
rispondo |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Pubblicazioni

12. Con quale frequenza usa le Pubblicazioni?

- | | | | |
|---|--|---|---|
| Raramente
(alcune volte
all'anno) | Qualche volta
(almeno una
volta al mese) | Spesso
(più di una volta
al mese) | Molto spesso
(più volte alla
settimana) |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

12a. Con riferimento alle Pubblicazioni esprima un giudizio:

- | | | | | |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| Per nulla
soddisfacente | Poco
soddisfacente | Abbastanza
soddisfacente | Pienamente
soddisfacente | Non so non
rispondo |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Biblioteca digitale

13. Con quale frequenza usa la Biblioteca digitale?

- | | | | |
|---|--|---|---|
| Raramente
(alcune volte
all'anno) | Qualche volta
(almeno una
volta al mese) | Spesso
(più di una volta
al mese) | Molto spesso
(più volte alla
settimana) |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13a. Con riferimento alla biblioteca digitale esprima un giudizio:

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

Social network

14. Con quale frequenza usa i Social network?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14a. Con riferimento alla presenza dell'Istat sui social network, quali tra quelli di seguito elencati utilizza?

(può indicare più di una risposta)

- Twitter (va alla domanda 14.b)
- Instagram (va alla domanda 14.c)
- LinkedIn (va alla domanda 14.c)
- Youtube (va alla domanda 14.c)
- Slideshare (va alla domanda.c)
- Flickr (va alla domanda 14.c)
- Pinterest (va alla domanda 14.c)
- Non so/non rispondo

(domanda filtro su quello che ha dichiarato di utilizzare)

14b Riguardo alla presenza dell'Istat su Twitter esprima un giudizio:

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

14.c Riguardo alla presenza dell'Istat sugli altri social network esprima un giudizio:

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

Contact centre

15. Con quale frequenza usa il Contact centre?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15a. Con riferimento ai servizi offerti dal Contact centre, quali richiede?

(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

15b. Riguardo ai servizi offerti dal contact centre da Lei utilizzati, esprima un giudizio:

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

Giudizio complessivo

16. Nel complesso 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
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SEZIONE D. SODDISFAZIONE PER LA QUALITÀ DELLE STATISTICHE E PER L' INFORMAZIONE SULLA QUALITÀ DELLE STATISTICHE 7

17. 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)

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

Esprima il suo grado di 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sono accurate e affidabili					
Sono rilasciate tempestivamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sono facili da trovare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sono presentate in modo chiaro					
Permettono il confronto con altri dati					

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

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

20. Ha mai consultato qualcuno dei seguenti prodotti forniti dall'Istat contenenti i metadati?

(può indicare più risposte)

- SIQual (Sistema informativo sulla qualità dei processi statistici) consultabile anche attraverso I.Stat
- Note metodologiche, note informative a supporto dei comunicati stampa e delle tavole di dati
- Schede standard di qualità
- Qualità in breve
- Glossario statistico
- Nessun prodotto
- Non so/non rispondo

20a. 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizza una terminologia chiara					
Soddisfa le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20b. 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	<input type="radio"/>				
Soddisfano le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>				

20c. Come giudica le schede standard di 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	<input type="radio"/>				
Soddisfano le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>				

20d. Come giudica le schede qualità in breve? (domanda aggiunta)

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	<input type="radio"/>				
Soddisfano le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>				

20e. Come giudica il Glossario statistico? (domanda aggiunta)

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"/>				
Utilizza una terminologia chiara	<input type="radio"/>				
Soddisfa le mie esigenze conoscitive	<input type="radio"/>				

21. 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): _____

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

SEZIONE F: PROFILO

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

23. 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 rispondo

24. 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

25. A quale fascia di età appartiene?

- Fino a 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 rispondo

26. Qual è il suo livello di conoscenza della statistica?

- Basso
- Medio-basso
- Medio-alto
- Alto
- Non so/non rispondo

Allegato 2. Soddisfazione degli utilizzatori per dimensioni della qualità e settori statistici consultati

Di seguito (Figure 2.1- 2.6) un'analisi dei parametri per ciascun settore

Figura 2.1 Giudizi espressi sulla Rilevanza (Soddisfano le mie esigenze conoscitive) per settori prevalentemente consultati – Anno 2018 (valori percentuali)

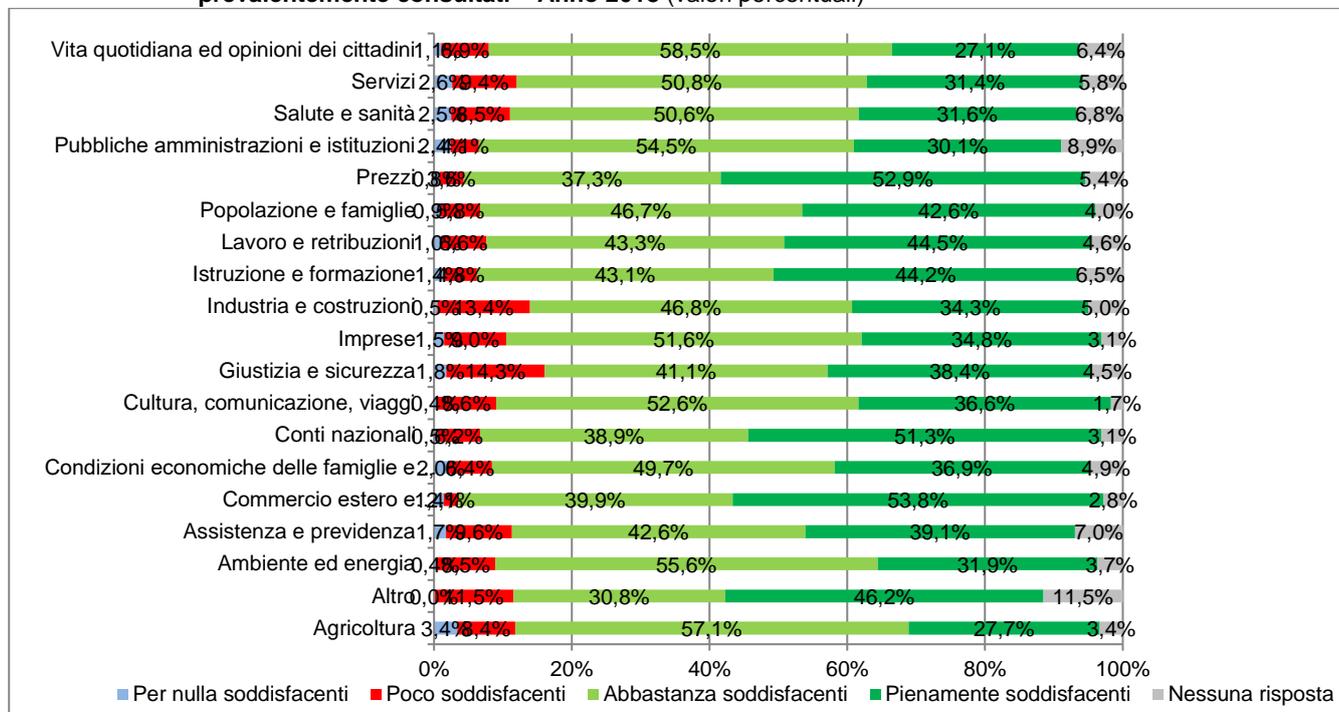


Figura 2.2 Giudizi espressi sull'Accuratezza (Sono accurate e affidabili) per settori prevalentemente consultati - Anno 2018 (valori percentuali)

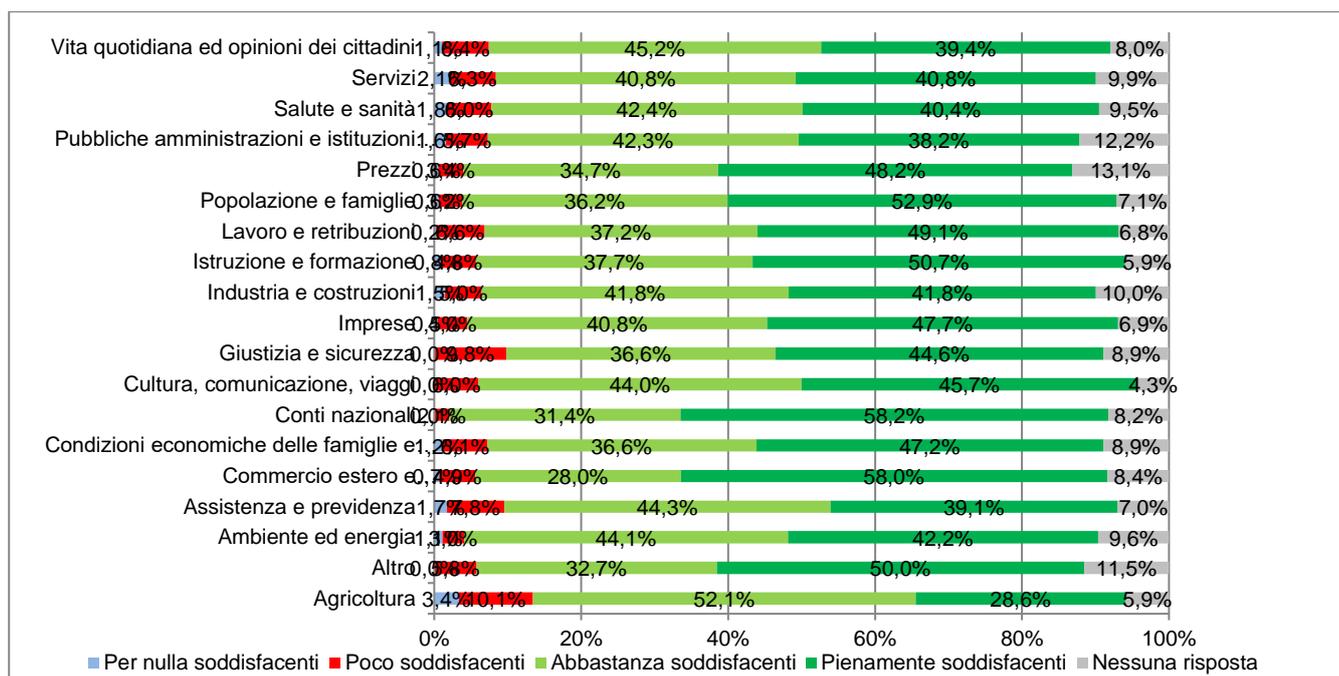


Figura 2.3 Giudizi espressi sulla Tempestività (Sono rilasciate tempestivamente) per settori prevalentemente consultati - Anno 2018 (valori percentuali)

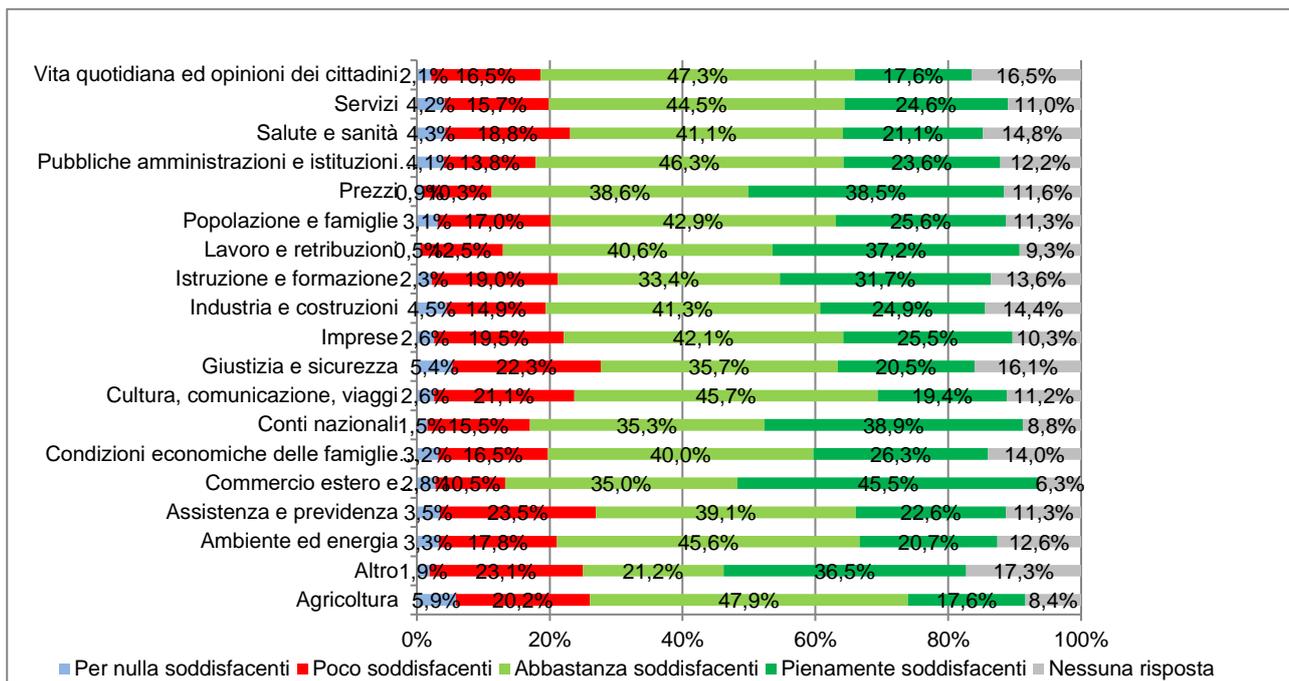


Figura 2.4 Giudizi espressi sull'Accessibilità (Sono facili da trovare) per settori prevalentemente consultati - Anno 2018 (valori percentuali)

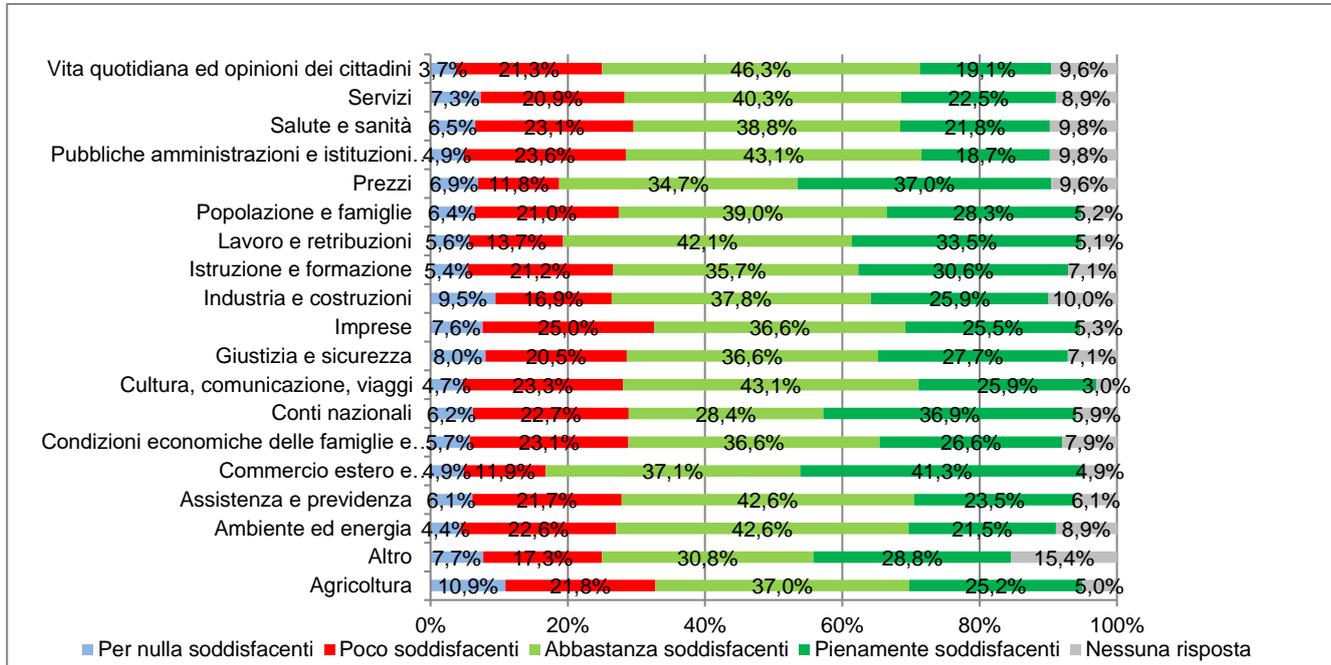


Figura 2.5 Giudizi espressi sulla Chiarezza (Sono presentate in modo chiaro) per settori prevalentemente consultati - Anno 2017 (valori percentuali)

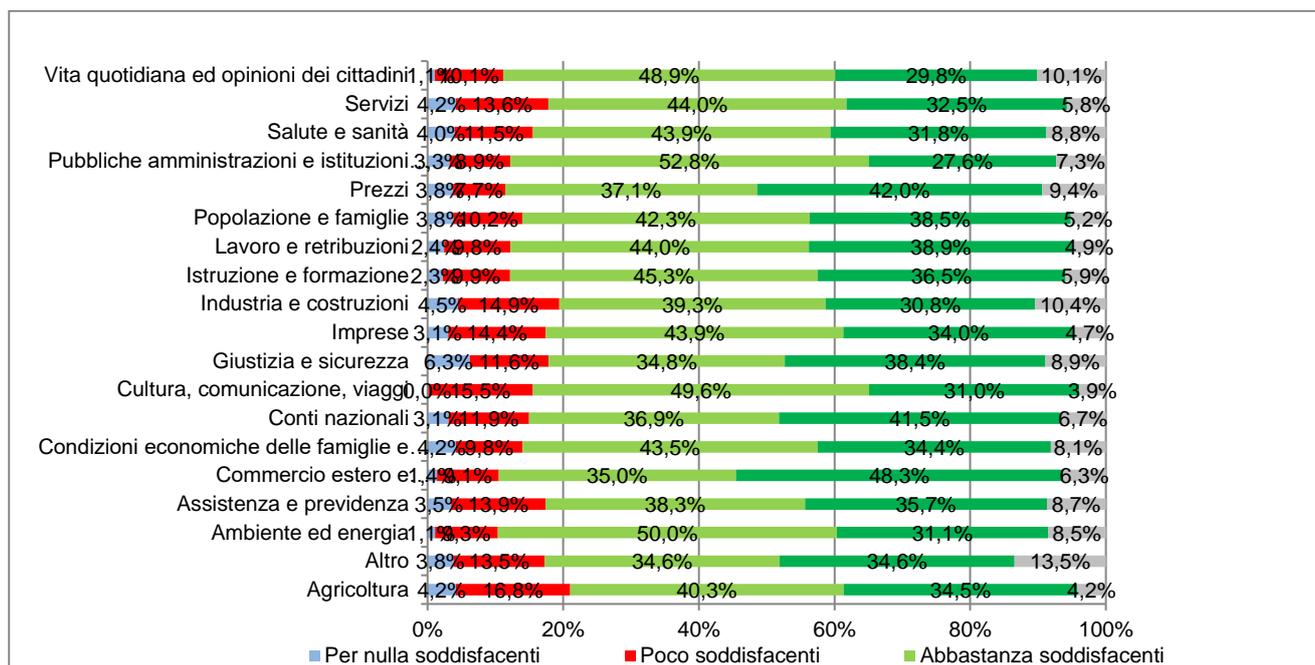


Figura 2.6 Giudizi espressi sulla Confrontabilità (Permettono il confronto con altri dati) per settori prevalentemente consultati - Anno 2016 (valori percentuali)

