

RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIGUARDO AI PRODOTTI OFFERTI SUL SITO WEB ISTITUZIONALE

Principali risultati
Anno 2021

SOMMARIO

Informazioni generali sulla rilevazione	3
Il questionario.....	3
La promozione su web e canali social.....	3
La partecipazione alla rilevazione	6
I rispondenti: numero e caratteristiche generali.....	6
Principali risultati	8
Motivo della visita e prodotti consultati	8
Livello di soddisfazione e cause di insoddisfazione.....	9
Fiducia nelle statistiche e loro grado di conoscenza	11
Conclusioni	12
Allegato 1. Questionario sulla soddisfazione degli utenti	13

La **rilevazione 2021** sulla soddisfazione degli utenti è stata curata da **Roberta Roncati, Maria Assunta Scelsi, Maurizio Firmani e Giuseppina Pica** nell'ambito dell'iniziativa "Supporto alla progettazione di prodotti e servizi di diffusione basati sulle esigenze dell'utenza".

Tutti i report con i risultati delle rilevazioni realizzate a partire dal 2013 possono essere consultati sul sito istituzionale all'indirizzo <https://www.istat.it/it/archivio/soddisfazione+utenti>.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA RILEVAZIONE

Ai sensi dell'art. 7 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), modificato a dicembre 2017, le pubbliche amministrazioni:

1. provvedono alla riorganizzazione e all'aggiornamento dei servizi on line, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze degli utenti;
2. consentono agli utenti di esprimere la **soddisfazione rispetto alla qualità** - anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività del servizio reso;
3. pubblicano sui propri siti i **dati risultanti**, ivi incluse le statistiche di utilizzo.

A tal fine, in un'ottica di miglioramento continuo e di ricerca dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere, l'Istat realizza annualmente a partire dal 2013 una rilevazione di *user satisfaction* relativamente ad alcuni specifici prodotti di diffusione offerti sul sito istituzionale www.istat.it.

Il questionario

Per essere in linea con quanto disposto dalla CAD, nel 2021 è stata chiesta una valutazione puntuale su alcuni specifici prodotti di cui l'utente fruisce quando naviga sul sito istituzionale.

Ai visitatori è stato somministrato un **questionario di 10 domande** finalizzato a conoscere quali tra i prodotti offerti on line vengono maggiormente utilizzati e qual è il **livello di soddisfazione o il motivo di insoddisfazione** dichiarato rispetto a ciascuno di essi, anche in termini di tempestività, chiarezza e, soprattutto, pertinenza. Un altro gruppo di quesiti ha indagato il **profilo** e le **caratteristiche demo-sociali** dei rispondenti. Un campo libero ha infine consentito di raccogliere commenti, suggerimenti, segnalazioni di qualsiasi tipo. Nessuna domanda è stata resa obbligatoria.

Per valutare la soddisfazione è stata scelta una scala a parziale autonomia semantica basata su quattro categorie di affermazioni che esprimono un atteggiamento negativo o positivo: "per niente", "poco", "mediamente" e "molto" soddisfatto (scala di Likert).

Si è poi tentato di incrociare la soddisfazione degli utenti con le diverse esigenze che essi hanno espresso rispetto ai motivi della visita sul sito, ai prodotti consultati, alla conoscenza specifica della statistica e al livello di fiducia in essa riposto, per avvicinarsi quanto più possibile a un'analisi di *user experience* nell'uso dei prodotti/servizi on line.

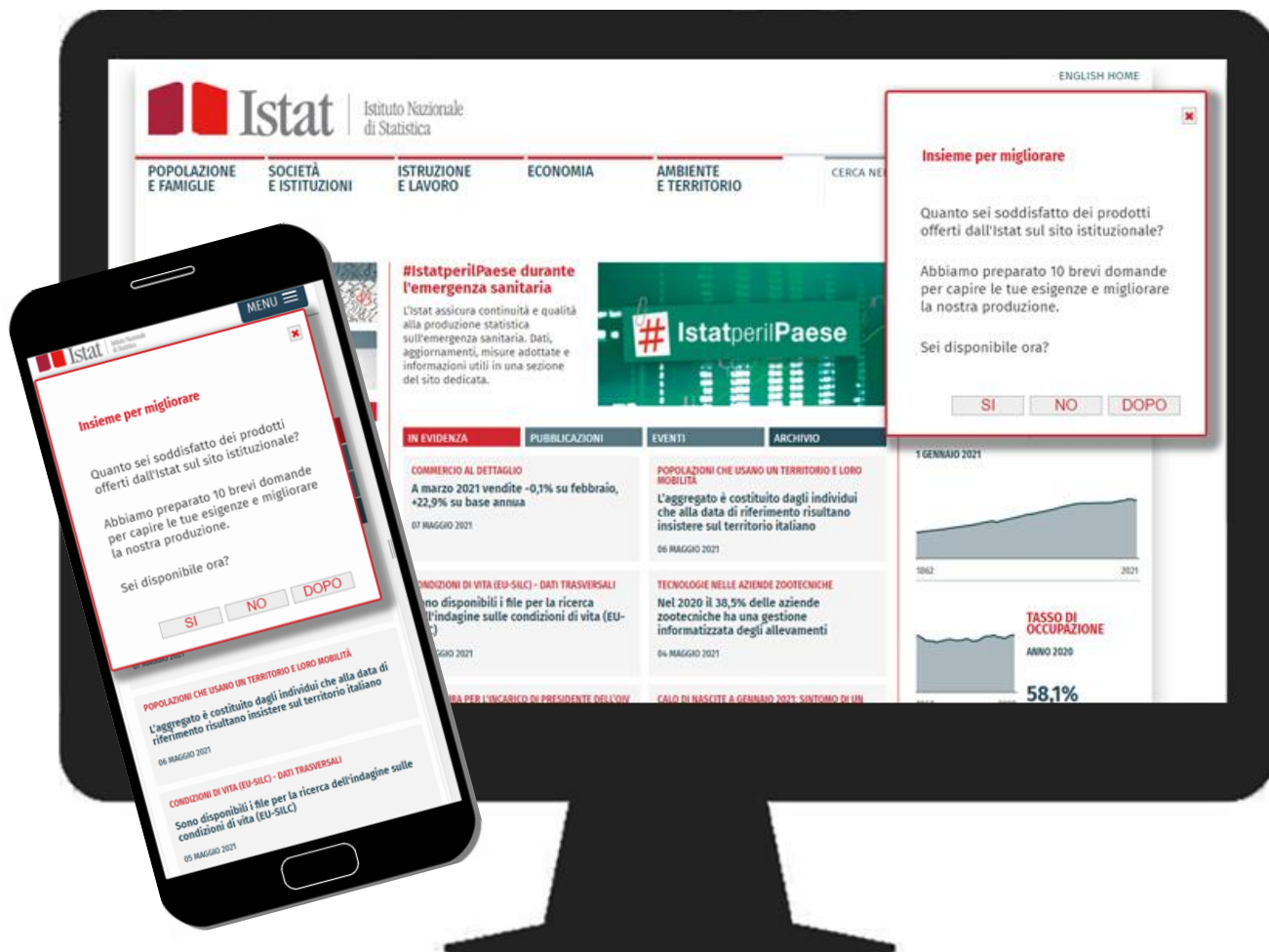
La promozione su web e canali social

La rilevazione sulla soddisfazione degli utenti è stata condotta nel periodo **20 aprile-20 maggio 2021**.

Durante l'intero periodo il questionario è apparso agli utenti del sito istituzionale attraverso una finestra modale con l'invito a rispondere (Figura 1). La finestra modale è stata fatta apparire al rilevamento della *exit intention*: tracciando i movimenti del mouse dei visitatori è possibile rilevare quando stanno per lasciare il sito.

Così, l'intenzione di abbandonare il sito è stata registrata su desktop quando il cursore si è mosso al di fuori del confine superiore della pagina (verso la barra delle schede), mentre su mobile quando l'utente ha fatto scorrere la schermata rapidamente verso l'alto. In quel momento è apparsa la finestra modale e il visitatore, che in quel momento presumibilmente non aveva altre distrazioni, ha potuto scegliere se rispondere al questionario o chiudere la finestra.

Figura 1. Home page del sito www.istat.it (su desktop e smartphone) con l'invito a rispondere al questionario di soddisfazione "Insieme per migliorare"



A 15 giorni dall'avvio della rilevazione, il 5 maggio 2021, il questionario è stato promosso attraverso una breve **campagna social**: sono stati pubblicati due post sui canali LinkedIn e Twitter dell'Istat, accompagnati da una card con il messaggio "La tua opinione è importante", dal link alla survey e dagli hashtag *#customersatisfaction* e *#InsiemeperMigliorare* (Figura 2 e Figura 3).

L'Istat ringrazia chiunque abbia partecipato alla rilevazione. Le informazioni, raccolte in forma anonima, sono state utilizzate esclusivamente per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti dell'Istat e poter progettare prodotti e servizi sempre più rispondenti alle loro esigenze.

Figura 2. Post pubblicato sul canale LinkedIn dell'Istat con l'invito a rispondere al questionario sulla soddisfazione degli utenti

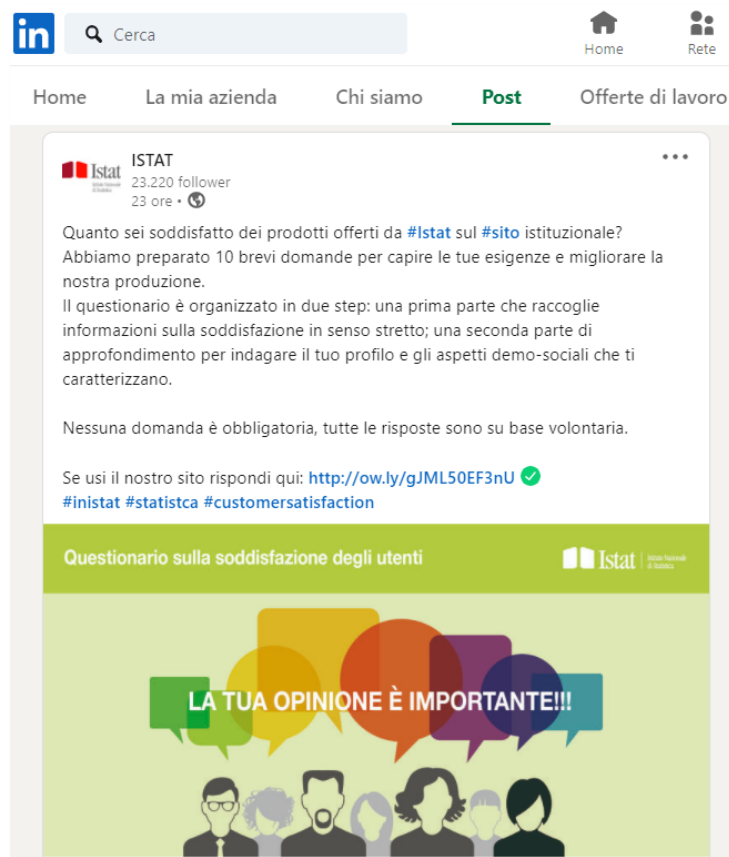


Figura 3. Post pubblicato sul canale Twitter dell'Istat con l'invito a rispondere al questionario sulla soddisfazione degli utenti



La partecipazione alla rilevazione

Tra il 20 aprile e il 20 maggio 2021 sono stati **raccolti in totale 4.921 questionari** (pari circa al 9 per mille dei visitatori del sito istituzionale nello stesso periodo), di cui **4.762 validi**. Si tratta di un numero di rispondenti piuttosto elevato se rapportato al basso numero di giorni in cui la survey è stata disponibile sul sito (Tavola 1).

La partecipazione all'indagine è stata del tutto volontaria. L'insieme dei rispondenti non può essere considerato un campione casuale degli utenti del sito web e dei suoi prodotti. Ne deriva che i risultati di questa rilevazione sono validi esclusivamente per l'insieme dei rispondenti e non possono essere estesi all'intera popolazione dei visitatori del sito www.istat.it.

Non tutti gli utenti hanno compilato per intero il questionario. Sono stati quindi considerati validi soltanto i questionari con almeno il motivo della visita e il prodotto consultato. Non sono state applicate tecniche di correzione dei dati se non la riclassificazione della modalità "altro".

Tavola 1. Numero di questionari sulla soddisfazione degli utenti raccolti tra il 2013 e il 2021, periodo di somministrazione e numero di giorni in cui la rilevazione è stata attiva

Anno	Periodo di somministrazione	Durata in giorni	Questionari validi
2013	01/02/13-16/03/13	43	9.616
2014	14/07/14-22/09/14	70	8.454
2015	01/10/15-30/11/15	60	3.458
2016	10/11/16-31/12/16	51	3.190
2017-18	05/12/17-05/02/18	62	3.687
2018-19	19/12/18-28/02/19	71	3.287
2019-20	19/12/19-28/02/20	71	4.929
2021	20/04/21-20/05/21	28	4.762

I rispondenti: numero e caratteristiche generali

I 4.762 rispondenti al questionario hanno in media 47 anni. Le classi di età sono tutte ben rappresentate con una prevalenza del gruppo di 50-59enni (Figura 4).

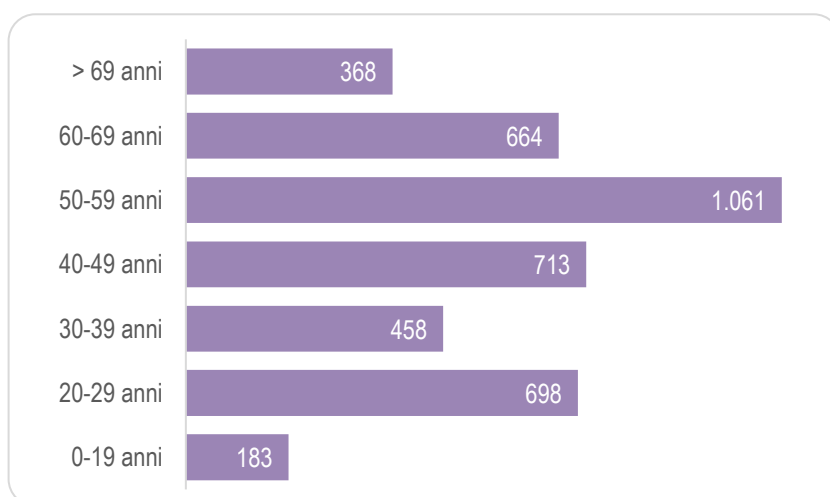


Figura 4. Rispondenti alla rilevazione per classi di età. Totale dei rispondenti che hanno indicato l'anno di nascita

Chi ha risposto al questionario, quindi presumibilmente chi visita il sito dell'Istat alla ricerca di dati e informazioni statistiche, ha un titolo di studio elevato: nel 59,3% dei casi è almeno laureato (o ha una specializzazione post-laurea o un dottorato) e nel 31,4% ha un diploma di scuola superiore (Figura 5).

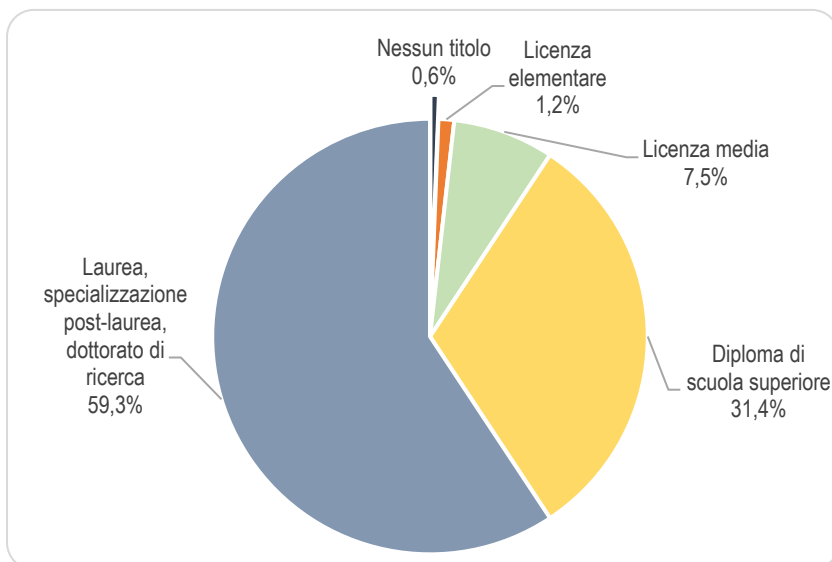


Figura 5. Rispondenti alla rilevazione per titolo di studio. Composizione percentuale sul totale dei rispondenti che hanno indicato il titolo di studio

Gli utenti che hanno navigato il sito istituzionale e che hanno risposto al questionario appartengono nel 26,8% dei casi al mondo delle **“imprese e liberi professionisti”**, nel 18,1% sono **“cittadini”** privati e il 17,8% appartiene al mondo dell’istruzione in quanto **“docenti e studenti”** (Figura 6). Questa informazione è complementare a quella ricavata dal Contact Centre dell’Istat, cui accedono in misura maggiore giornalisti (utenti appartenenti al mondo dell’informazione) e ricercatori (accademia e ricerca).

Figura 6. Gruppi di utenza. Composizione percentuale sul totale dei rispondenti che hanno indicato il gruppo di utenza



PRINCIPALI RISULTATI

Motivo della visita e prodotti consultati

Due utenti su tre hanno dichiarato di visitare il sito istituzionale “**per motivi di studio, ricerca, didattica**” oppure “**per curiosità o alla ricerca di informazioni personali**” (Figura 7).

Piuttosto alta la percentuale di chi ha navigato il sito per “rispondere a una rilevazione dell’Istat” (7,3%) con riferimento, in particolare, al 7° Censimento generale dell’agricoltura, che si è svolto tra gennaio e giugno 2021.

Figura 7. Motivo della visita al sito www.istat.it. Composizione percentuale sul totale dei rispondenti che hanno indicato il motivo della visita

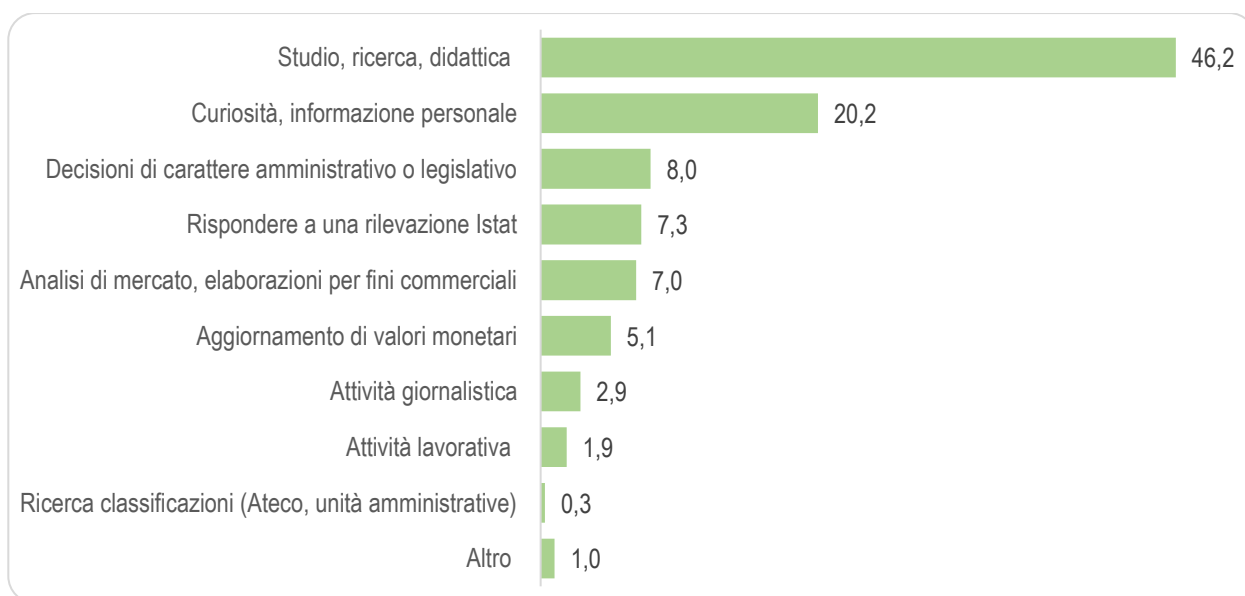
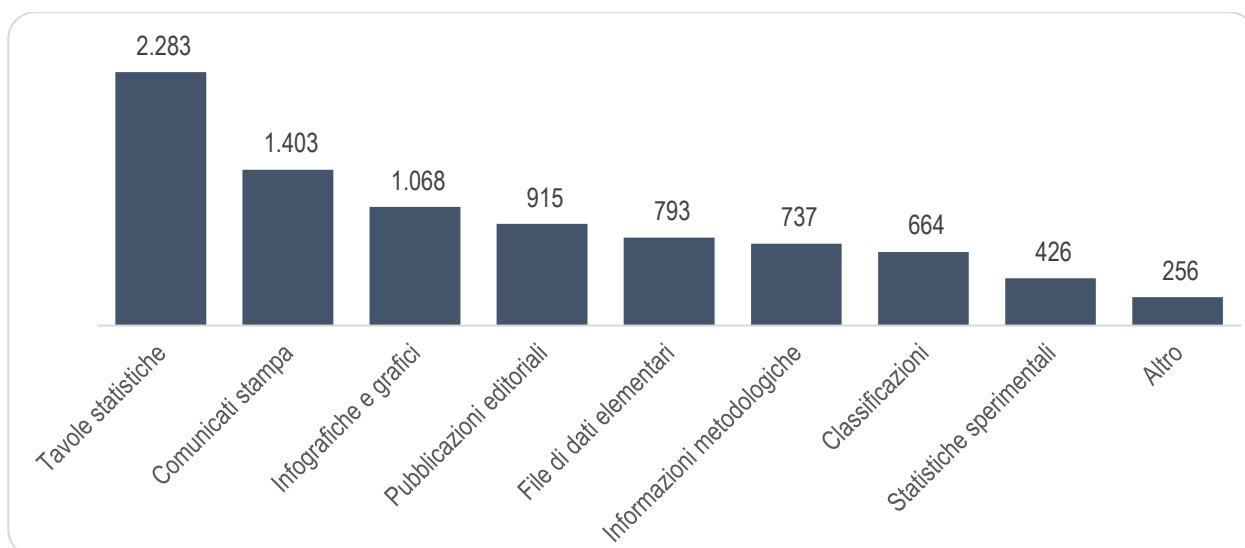


Figura 8. Tipologie di prodotti consultati. Valori assoluti (erano possibili più risposte)

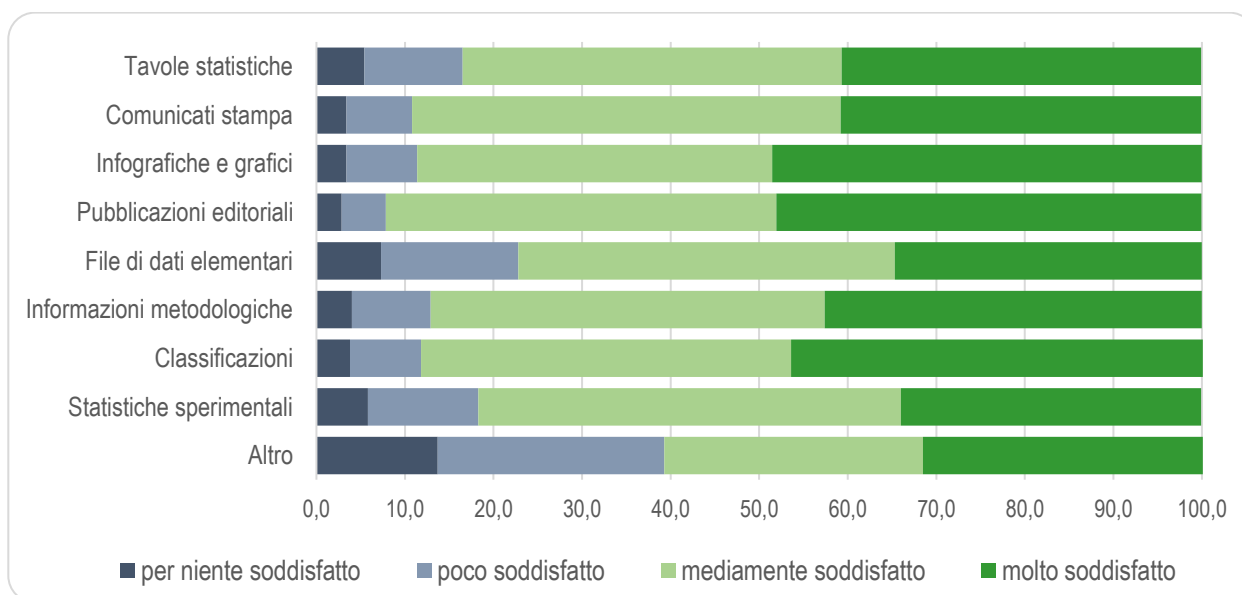


Come mostra la Figura 8, le tavole statistiche (dati in formato xls o csv) sono il prodotto di gran lunga più consultato dagli utenti: nel periodo considerato rappresentano il 27% dei prodotti visualizzati; seguono i comunicati stampa (17%) e le visualizzazioni statistiche (13%).

Livello di soddisfazione e cause di insoddisfazione

In generale, il **livello di soddisfazione** per i prodotti offerti sul sito istituzionale è molto elevato (Figura 9). La soddisfazione maggiore è stata dichiarata rispetto a volumi e pubblicazioni editoriali (il 92,1% dei rispondenti è mediamente o molto soddisfatto), e rispetto ai comunicati stampa (l'89,1% è complessivamente soddisfatto). La percentuale più alta di insoddisfazione viene registrata per i file di dati elementari (quasi il 23% di chi li utilizza si è dichiarato poco o per niente soddisfatto del prodotto).

Figura 9. Livello di soddisfazione per ciascun prodotto consultato. Composizioni percentuali per tipologia di prodotto



Il quesito sulle **cause di insoddisfazione**, il più importante del questionario, mirava a raccogliere anche informazioni sulla qualità dei dati: tempestività (le informazioni non sono sufficientemente aggiornate), chiarezza (le informazioni non sono presentate in modo chiaro), pertinenza (il dettaglio proposto non è adeguato alle mie esigenze).

Il 27,8% dei rispondenti insoddisfatti ha dichiarato di non aver trovato le informazioni che stava cercando e il 23,4% di aver avuto difficoltà a navigare all'interno del sito. Tempestività, chiarezza e, soprattutto, pertinenza hanno registrato percentuali più basse di insoddisfazione (Figura 10).

Dall'analisi dei motivi di insoddisfazione per tipo di prodotto (Tavola 2) emerge che gli utenti non trovano le informazioni soprattutto quando cercano metodologie e note di dettaglio sulle rilevazioni, ritengono che le informazioni non siano sufficientemente aggiornate nel caso delle pubblicazioni editoriali, dichiarano che le informazioni non sono presentate in modo chiaro soprattutto nel caso delle classificazioni, lamentano che il dettaglio proposto non è adeguato

alle esigenze personali soprattutto quando consultano infografiche e grafici e, infine, hanno difficoltà a navigare il sito quando cercano classificazioni ma anche dati micro e macro (microdati e tavole statistiche).

Figura 10 Motivi di insoddisfazione indicati da chi ha dichiarato di essere “poco o per niente soddisfatto”.
Composizione percentuale



Tavola 2. Motivi di insoddisfazione indicati da chi ha dichiarato di essere “poco o per niente soddisfatto”. Composizioni percentuali per tipologia di prodotto

	Non ho trovato le informazioni che cercavo	Le informazioni non sono sufficientemente aggiornate	Le informazioni non sono presentate in modo chiaro	Il dettaglio proposto non è adeguato alle mie esigenze	Ho avuto difficoltà a navigare all'interno del sito
	%	%	%	%	%
Comunicati stampa	31,6	20,0	19,5	11,6	17,4
Pubblicazioni editoriali	26,0	21,0	22,0	10,0	21,0
Tavole statistiche	23,4	16,8	20,9	13,4	25,5
Infografiche e grafici	23,6	15,5	18,2	17,6	25,0
File di dati elementari	23,5	14,7	18,9	17,2	25,6
Statistiche sperimentali	32,9	17,1	17,1	11,8	21,1
Informazioni e metodologie	34,7	12,2	22,4	14,3	16,3
Classificazioni	20,2	13,1	23,8	16,7	26,2
<i>Quanto specificato in Altro al quesito 2</i>	46,0	6,1	15,3	8,6	23,9
Totale	27,8	15,5	19,8	13,6	23,4

Fiducia nelle statistiche e loro grado di conoscenza

Alto il **grado di fiducia riposto nella statistica**: il 50,4% dei rispondenti ha dichiarato di avere “piena fiducia” e un altro 40,5% di avere “abbastanza fiducia” nelle statistiche prodotte dall’Istat (Figura 11).

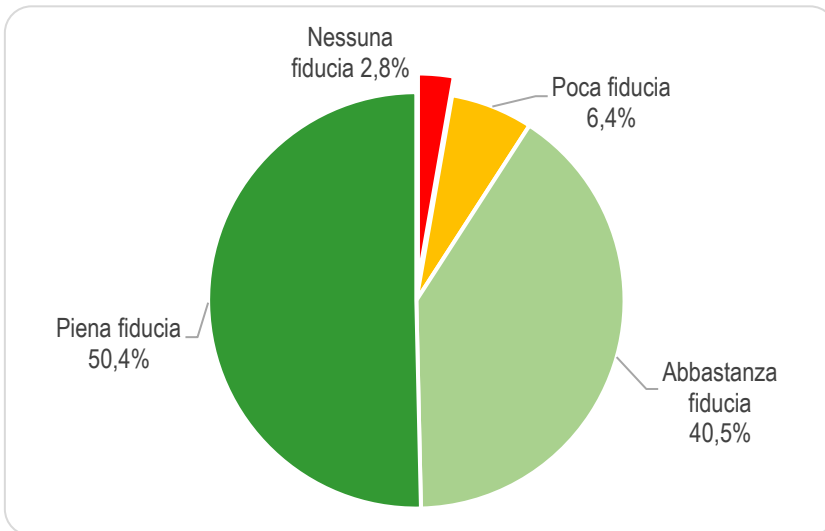


Figura 11. Grado di fiducia nelle statistiche prodotte dall’Istat. Composizione percentuale sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato il grado di fiducia

Buono anche il **livello di conoscenza della statistica** dichiarato (Figura 12). Su 100 rispondenti, oltre la metà ha detto di avere un livello “medio” di conoscenza e 19 di avere un “alto” livello; 21 hanno un livello “basso” e soltanto 3 “non hanno alcuna conoscenza” della statistica.

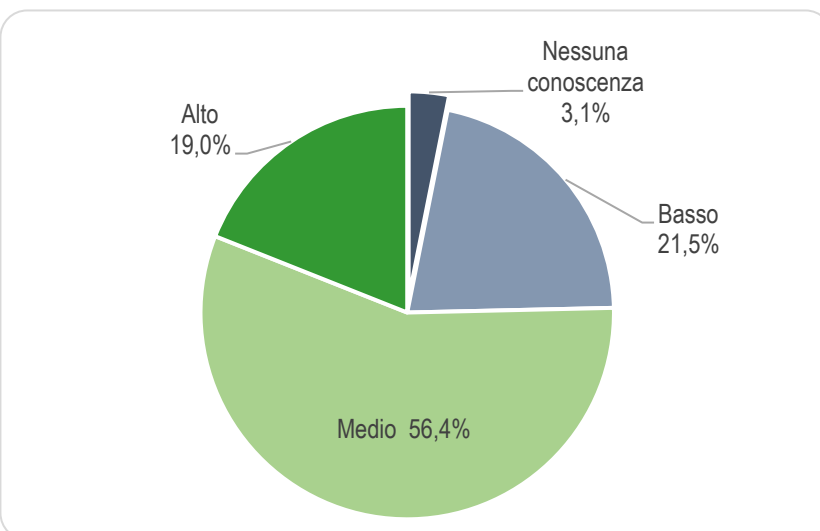


Figura 12. Livello di conoscenza della statistica. Composizione percentuale sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato il livello di conoscenza

CONCLUSIONI

Lanciata con lo slogan “Insieme per migliorare”, la rilevazione sulla soddisfazione degli utenti condotta dal 20 aprile al 20 maggio 2021 ha visto un’ampia partecipazione degli utenti in termini sia di numeri di questionari validamente compilati nelle settimane di raccolta sia di commenti e suggerimenti di qualità lasciati dai rispondenti.

L’invito a lasciare una propria traccia scritta era presente in cinque dei dieci quesiti che componevano il questionario attraverso il campo *Altro (specificare)* che è stato usato circa 3.000 volte dai rispondenti.

Inoltre, un campo di testo completamente libero concludeva la *form* di compilazione, rimarcando l’utilità per l’Istituto di qualsiasi tipo di suggerimento o segnalazione. Hanno raccolto questa disponibilità al dialogo 890 utenti con altrettanti commenti, proposte e indicazioni che hanno riguardato i servizi e i prodotti, il motore di ricerca del sito istituzionale, ma anche i cookie e la riservatezza, il livello di disaggregazione dei dati, l’integrazione organica di tutti i siti dell’Istat, la proposta di nuovi ambiti di ricerca e di nuove forme di comunicazione.

L’Istat ringrazia di nuovo tutti gli utenti per aver fornito questo importante materiale conoscitivo e propositivo, oggetto di analisi e studio per il miglioramento continuo dei prodotti e dei servizi offerti e per la ricerca dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l’amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

ALLEGATO 1.

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIGUARDO AI PRODOTTI OFFERTI SUL SITO ISTITUZIONALE

Per conoscere il suo grado di soddisfazione e offrire prodotti e servizi più rispondenti alle sue esigenze, la invitiamo a compilare il seguente questionario della durata massima di 3 minuti.

Grazie per collaborazione.

1. Per quale motivo ha visitato il sito www.istat.it?

(È possibile una sola risposta)

- Attività giornalistica
- Studio, ricerca, didattica
- Decisioni di carattere amministrativo o legislativo
- Analisi di mercato, elaborazioni per fini commerciali
- Aggiornamento di valori monetari (canone di affitto o assegno al coniuge separato)
- Curiosità, informazione personale
- Altro (specificare)

2. Quale tipo di prodotti ha consultato?

(Sono possibili più risposte)

- Comunicati stampa (statistiche flash, report ecc.)
- Pubblicazioni editoriali (rapporti, collane scientifiche ecc.)
- Tavole statistiche (in formato xls o csv)
- Infografiche e grafici (anche interattivi)
- File di dati elementari (microdati)
- Statistiche sperimentali
- Informazioni e metodologie sulle rilevazioni
- Classificazioni (Ateco, malattie, professioni ecc.)
- Altro (specificare).....

3. Per ciascun prodotto consultato, può indicare il suo livello di soddisfazione?

(Si popola per ogni tipo di prodotto che l'utente seleziona nella domanda 2.

È possibile una sola risposta per riga)

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	mediamente soddisfatto	molto soddisfatto
Comunicati stampa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pubblicazioni editoriali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tavole statistiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infografiche e grafici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
File di dati elementari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistiche sperimentali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni e metodologie sulle rilevazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Classificazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Quanto specificato in Altro al quesito 2</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Se è stato poco o per niente soddisfatto, può specificare il motivo?

(Si popola con i prodotti dei quali l'utente risponde "per niente o poco soddisfatto" alla domanda 3. Sono possibili più risposte per ogni riga)

	Non ho trovato le informazioni che cercavo	Le informazioni non sono sufficientemente aggiornate	Le informazioni non sono presentate in modo chiaro	Il dettaglio proposto non è adeguato alle mie esigenze	Ho avuto difficoltà a navigare all'interno del sito
Comunicati stampa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pubblicazioni editoriali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tavole statistiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infografiche e grafici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
File di dati elementari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Statistiche sperimentali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni e metodologie sulle rilevazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Classificazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto specificato in Altro al quesito 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Inserire eventuali motivi non previsti dal quesito precedente per i quali è stato poco o per niente soddisfatto

(Si popola per i prodotti di cui l'utente si dichiara "per niente o poco soddisfatto" alla domanda 3)

	Motivo di insoddisfazione:
Comunicati stampa
Pubblicazioni editoriali
Tavole statistiche
Infografiche e grafici
File di dati elementari
Statistiche sperimentali
Informazioni e metodologie sulle rilevazioni
Classificazioni
Quanto specificato in Altro al quesito 2

6. In generale, qual è il suo grado di fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat?

(È possibile una sola risposta)

- Nessuna fiducia
- Poca fiducia
- Abbastanza fiducia
- Piena fiducia

Per fare alcune analisi sulle caratteristiche dei nostri utenti le chiediamo di rispondere alle ultime quattro domande.

7. Come valuta il suo livello di conoscenza della statistica?

(È possibile una sola risposta)

- Nessuna conoscenza
- Basso
- Medio
- Alto

8. Qual è il suo anno di nascita?

(Scegliere l'anno dalla lista)

9. Qual è il suo titolo di studio?

(È possibile una sola risposta)

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

10. In quale gruppo di utenza si riconosce?

(È possibile una sola risposta)

- Informazione (giornalisti, divulgatori, blogger, influencer)
- Imprese, liberi professionisti
- Amministrazione pubblica
- Accademia e ricerca (professori, ricercatori, analisti, data scientist)
- Istruzione (docenti e studenti)
- Terzo settore (organizzazioni di volontariato, associazioni, fondazioni senza scopo di lucro)
- Istituti e organismi internazionali
- Cittadini/Nessuna organizzazione
- Altro (specificare)

11. Qualunque suggerimento o segnalazione è per noi estremamente utile

.....

.....

INFORMAZIONI AI RISPONDENTI SUL TRATTAMENTO DEI DATI. I dati raccolti con il presente questionario, la cui compilazione è facoltativa, verranno utilizzati per le sole finalità di miglioramento dei prodotti e servizi offerti dall'Istat. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale incaricato e non saranno resi disponibili ad altri soggetti pubblici e/o privati.