

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

Principali risultati | Anno 2022

**Publicato il 30 dicembre 2022**

ISTAT – DIREZIONE CENTRALE PER LA COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE  
E SERVIZI AI CITTADINI E AGLI UTENTI

## SOMMARIO

<b>1. Informazioni generali sulla rilevazione</b> .....	<b>3</b>
1.1 Il questionario .....	4
1.2 La pubblicazione e la promozione della rilevazione .....	4
1.3 La partecipazione alla rilevazione .....	6
<b>2. Caratteristiche dei rispondenti</b> .....	<b>8</b>
2.1 L'età dei rispondenti .....	8
2.2 Il titolo di studio e il livello di conoscenza della statistica .....	8
2.3 La tipologia dei rispondenti .....	10
<b>3. Principali risultati della rilevazione</b> .....	<b>11</b>
3.1 Il motivo della visita e i prodotti consultati .....	11
3.2 Il livello di soddisfazione .....	12
3.3 Le cause di insoddisfazione .....	13
3.4 La fiducia nella statistica .....	15
3.5 I suggerimenti lasciati dagli utenti .....	16
<b>Allegato 1. Il questionario</b> .....	<b>18</b>

La presente analisi è a cura di Roberta Roncati; l'elaborazione dei dati e il paragrafo 3.5 sono di Giuseppina Pica.

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

# 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA RILEVAZIONE

L'attenzione agli utilizzatori e ai loro bisogni ha ormai una lunga tradizione nella pubblica amministrazione e nel tempo si è raffinato il rapporto tra istituzioni e utenti, visti non più come meri destinatari dell'azione dell'amministrazione, ma come interlocutori dai quali poter apprendere per migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

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

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

In questo quadro, l'Istat realizza annualmente a partire dal 2013 una rilevazione di *user satisfaction* relativamente ad alcuni specifici servizi e prodotti di diffusione offerti sul web. Nel corso degli anni la rilevazione dell'Istat ha subito numerose evoluzioni. Nel 2014 è stata aggiunta una sezione per la valutazione della soddisfazione sui metadati. Nel 2015 è stata inserita una sezione volta a raccogliere il giudizio sulla qualità delle statistiche, introducendo la valutazione su accessibilità – intesa come facilità di reperire le informazioni cercate –, rispondenza alle esigenze informative, tempestività, confrontabilità e chiarezza nella presentazione dei contenuti. Nello stesso anno, inoltre, è stato chiesto di esprimere il grado di fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat.

Nel 2021 la rilevazione è stata completamente rinnovata con gli obiettivi di:

- o ridurre il carico sui rispondenti;
- o tentare di individuare con maggior precisione il raggiungimento dello scopo della visita sul sito web istituzionale e l'eventuale difficoltà riscontrata;
- o centrare le domande su obiettivi mirati, evitando di mettere insieme scopi e frequenza dell'uso dell'informazione statistica con la fiducia nelle statistiche, l'uso dei prodotti e servizi dell'Istat con la qualità delle statistiche, e così via;
- o separare i prodotti offerti (comunicati stampa, pubblicazioni, dati) e le applicazioni su cui tali prodotti sono disponibili (sito [www.istat.it](http://www.istat.it), data warehouse, Rivaluta per l'adeguamento dei valori monetari, biblioteca digitale).

Infine, nel giugno del 2022 è stata lanciata per la prima volta la rilevazione anche in lingua inglese.

L'Istat ringrazia tutti gli utenti per aver fornito questo importante materiale conoscitivo e propositivo, che contribuisce all'analisi e allo studio per migliorare i prodotti e dei servizi offerti e per individuare i fattori su cui si registra lo scarto 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.

## 1.1 Il questionario

Ai visitatori del sito web è stato somministrato un questionario di 10 domande finalizzato a conoscere i motivi per i quali gli utenti navigano sul sito web dell'Istat, quali tra alcuni specifici 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 pertinenza. Un altro gruppo di quesiti ha indagato il profilo e le caratteristiche demo-sociali dei rispondenti: età, titolo di studio, settore di attività e livello di conoscenza della statistica. Un campo libero ha infine consentito di raccogliere commenti, suggerimenti, segnalazioni di qualsiasi tipo. Nel questionario, completamente anonimo, 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 da negativo a positivo: “per niente”, “poco”, “mediamente” e “molto” soddisfatto (scala di Likert). Analogamente, per valutare il livello di conoscenza della statistica è stata offerta una scala basata su quattro affermazioni che vanno da “nessuna conoscenza” a un “alto livello di conoscenza”.

Si è in questo modo tentato di incrociare la soddisfazione degli utenti con le 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.

## 1.2 La pubblicazione e la promozione della rilevazione

La decima edizione della rilevazione in lingua italiana sulla soddisfazione degli utenti è stata condotta nel periodo 16 maggio-15 giugno 2022. La versione in lingua inglese è invece stata realizzata dal 16 giugno al 15 luglio 2022.

Durante l'intero periodo il questionario è apparso agli utenti del sito web 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 e rilevando dunque quando essi stanno per lasciare il sito: l'intenzione di abbandonare il sito web 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

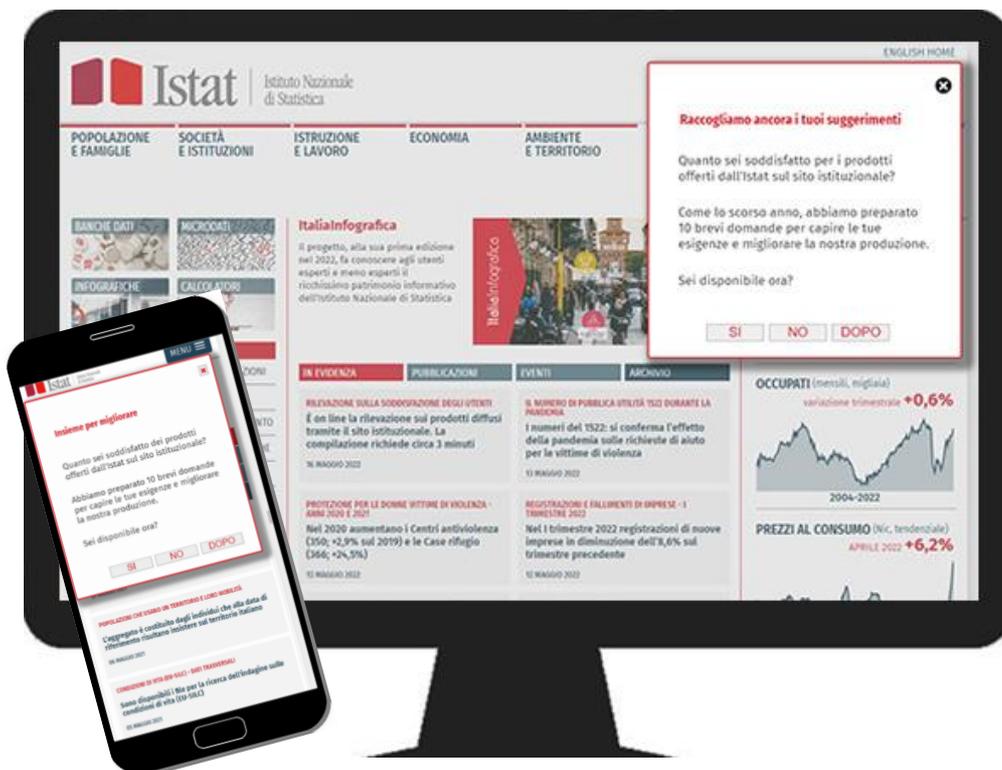


FIGURA 2. POST PUBBLICATO SUL CANALE LINKEDIN (A SINISTRA) E SUL CANALE TWITTER (A DESTRA) DELL'ISTAT CON L'INVITO A RISPONDERE AL QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



FIGURA 3. POST PUBBLICATO SUL CANALE INSTAGRAM DELL'ISTAT CON L'INVITO A RISPONDERE AL QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



A 15 giorni dall'avvio della rilevazione, 31 maggio 2021, il questionario è stato promosso attraverso una breve campagna social: sono stati pubblicati tre post sui canali LinkedIn, Twitter e Instagram (su quest'ultimo è stata realizzata anche una Storia) accompagnati da una card con il messaggio "... vuoi dedicarci 3 dei tuoi minuti?" (Figure 2 e 3).

Il tweet ha ottenuto 2.343 visualizzazioni e 63 interazioni; il post su LinkedIn ha avuto 516 visualizzazioni; il post su Instagram ha realizzato 908 visualizzazioni, mentre la storia ha raggiunto quasi 1.000 persone.

### 1.3 La partecipazione alla rilevazione

In totale sono stati raccolti 2.676 questionari validi (pari circa al 7 per mille dei visitatori del sito web istituzionale nello stesso periodo).

La partecipazione all'indagine è stata del tutto volontaria. Questo elemento, unito al basso tasso di risposta e all'assenza di un metodo di campionamento, comporta che 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](http://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". In particolare, nel primo e nel secondo quesito era presente il campo libero "altro (specificare)" che gli utenti hanno frequentemente utilizzato per inserire modalità che invece erano già presenti in elenco. In questi casi le risposte sono state riclassificate.

È così emerso che un motivo piuttosto ricorrente per cui gli utenti entrano nel sito web istituzionale è per cercare informazioni sui concorsi; questa motivazione è stata inserita nel gruppo "Curiosità, informazioni personali", ma potrebbe rappresentare una modalità a sé stante nel questionario del prossimo anno.

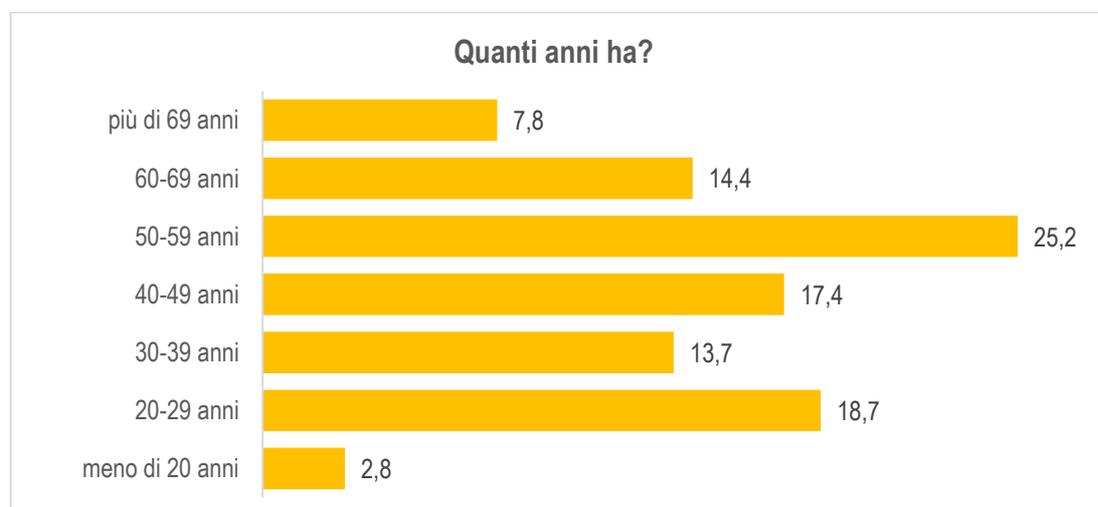
## 2. CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI

Chi naviga il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) ha in media 46 anni, ha una laurea o un titolo superiore, ma dichiara di avere un basso livello di conoscenza della statistica, ed è un imprenditore o un libero professionista.

### 2.1 L'età dei rispondenti

Le classi di età dei rispondenti al questionario che hanno indicato l'anno di nascita sono tutte ben rappresentate con una prevalenza del gruppo di 50-59enni (Figura 4).

FIGURA 4. RISPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER CLASSI DI ETÀ. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO L'ANNO DI NASCITA



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

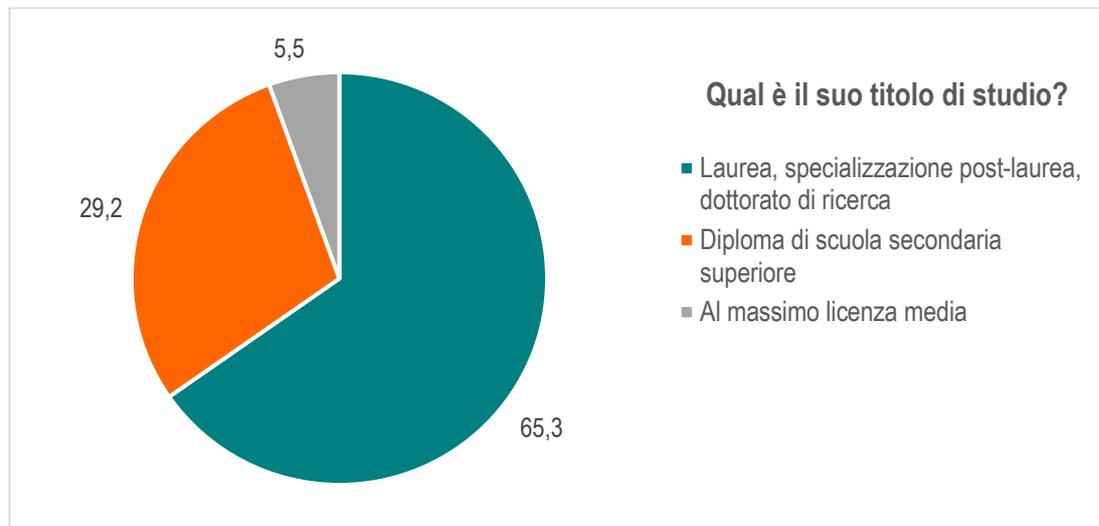
### 2.2 Il titolo di studio e il livello di conoscenza della statistica

Chi ha risposto al questionario, quindi presumibilmente chi visita il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) alla ricerca di dati e informazioni statistiche, ha un titolo di studio elevato: nel 65,3% dei casi è almeno laureato (o ha una specializzazione post-laurea o un dottorato) e nel 29,2% ha un diploma di scuola superiore (Figura 5). Il dato è in linea con quello registrato nel 2021.

In controtendenza rispetto all'anno precedente è invece il livello dichiarato di conoscenza della statistica (Figura 6). Su 100 rispondenti, soltanto 28 hanno detto di avere un livello

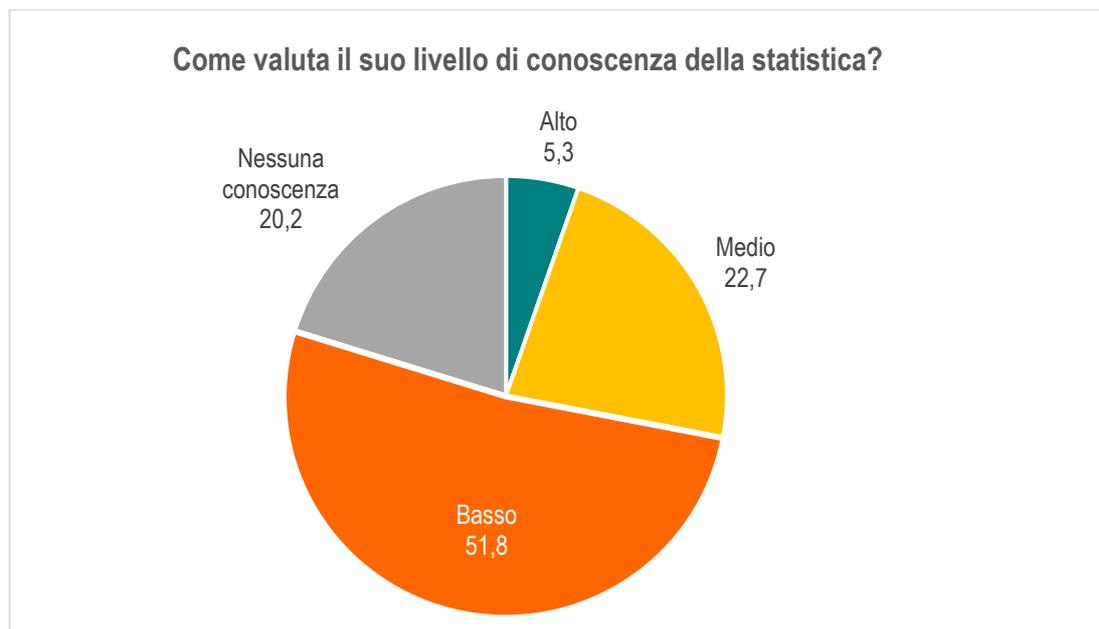
“medio” o “alto”; ben 52 hanno un livello “basso” e i restanti 20 “non hanno alcuna conoscenza” della statistica.

**FIGURA 5. RISPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER TITOLO DI STUDIO. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO IL TITOLO DI STUDIO**



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

**FIGURA 6. RISPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER LIVELLO DI CONOSCENZA DELLA STATISTICA. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL LIVELLO DI CONOSCENZA**



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

## 2.3 La tipologia dei rispondenti

Analogamente a quanto registrato lo scorso anno, gli utenti che hanno navigato il sito web istituzionale e che hanno risposto al questionario sono nel 25% dei casi “imprenditori e liberi professionisti”, nel 19% “privati cittadini” e il 16% appartiene al mondo dell’istruzione in quanto “docenti o studenti” (Figura 7).

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). È dunque evidente che i due gruppi “informazione” e “ricerca”, che rappresentano una grossa fetta dell’utenza complessiva dell’Istituto, trovano nei servizi del Contact Centre e nello Sportello per i media (quindi nei servizi che si avvalgono di operatori specializzati) i canali che più si adattano alle loro esigenze. Di questa osservazione è opportuno tenere conto nella composizione e nell’organizzazione dei servizi dedicati ai diversi target di utilizzatori.

**FIGURA 7. RIPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER GRUPPO DI UTENZA. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO IL GRUPPO DI UTENZA**



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

## 3. PRINCIPALI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

### 3.1 Il motivo della visita e i prodotti consultati

Circa la metà dei rispondenti ha dichiarato di visitare il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) “per motivi di studio, ricerca, didattica” oppure “per curiosità o alla ricerca di informazioni personali” (Figura 8). Complessivamente alta la percentuale di chi ha navigato il sito web istituzionale per svolgere un’attività lavorativa (analisi di mercato, attività giornalistica, decisioni di carattere amministrativo, attività lavorativa di ‘altro tipo’). Rispetto a quanto rilevato lo scorso anno, è più alto il numero di quanti visitano il sito web per aggiornare i valori monetari (affitti, assegni di mantenimento) o per individuare i codici Ateco delle attività economiche o i codici delle unità amministrative (comuni, province, regioni).

FIGURA 8. MOTIVO DELLA VISITA AL SITO WWW.ISTAT.IT. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO IL MOTIVO DELLA VISITA



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

Come mostra la Figura 9, le Tavole statistiche (dati in formato xls o csv) sono il prodotto di gran lunga più consultato dagli utenti: nel periodo considerato rappresentano il 51,2% dei prodotti visualizzati; seguono i Comunicati stampa (33,1%) e le Visualizzazioni statistiche, cioè grafici e infografiche (24%).

**FIGURA 9. TIPOLOGIE DI PRODOTTI CONSULTATI. VALORI ASSOLUTI\***



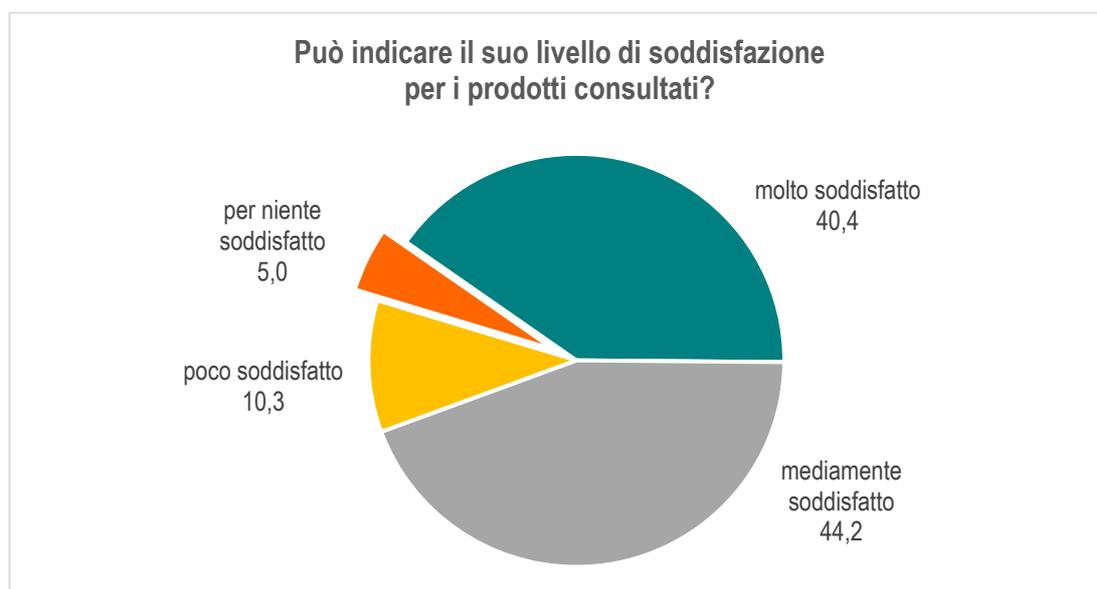
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

(\*) erano possibili più risposte

### 3.2 Il livello di soddisfazione

In generale, è buono il livello di soddisfazione per i prodotti offerti sul sito web istituzionale (Figura 10). Il 44,2% dei rispondenti ha dichiarato di essere “mediamente soddisfatto” e un altro 40,4% di essere “molto soddisfatto”. La percentuale di chi è “poco” o “per niente soddisfatto” supera di poco il 15%.

**FIGURA 10. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE**

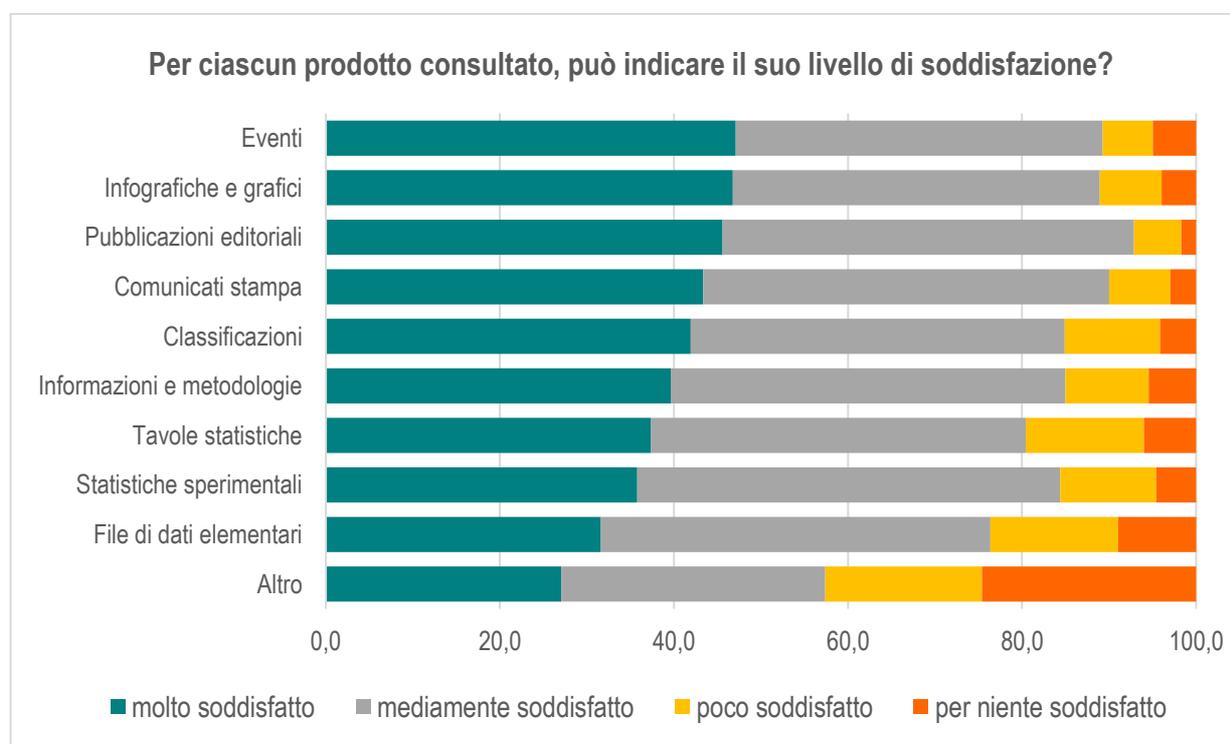


Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

La soddisfazione maggiore è stata dichiarata rispetto agli Eventi e alla Data visualization (per entrambi il 47% dei rispondenti è “molto soddisfatto”). La percentuale più alta di insoddisfazione viene invece registrata per i File di microdati (il 9% di chi li utilizza si è dichiarato “per niente soddisfatto” del prodotto).

Se invece prendiamo in considerazione la somma dei “molto soddisfatto” e dei “mediamente soddisfatto”, sono le Pubblicazioni editoriali e i Comunicati stampa a registrare i valori più elevati (che superano il 90%), mentre i File di microdati e le Tavole statistiche raccolgono le percentuali minori di soddisfazione (rispettivamente, 76% e 80%).

**FIGURA 11. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER CIASCUN PRODOTTO CONSULTATO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO**



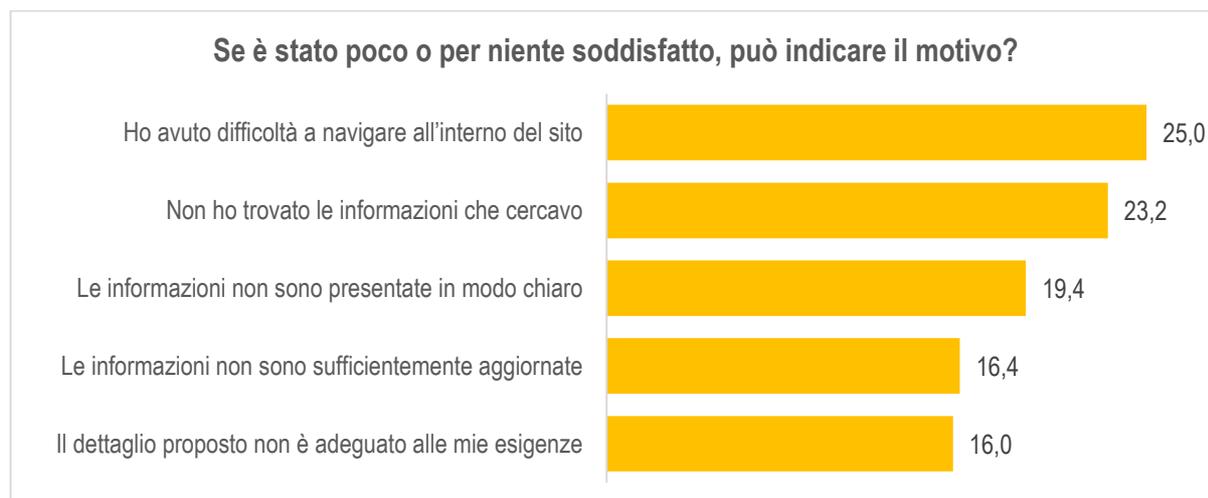
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

### 3.3 Le cause di insoddisfazione

Il quesito sulle cause di insoddisfazione, il più importante del questionario, mira a raccogliere elementi utili per comprendere se l’insoddisfazione nasce dallo strumento di navigazione (ho avuto difficoltà a navigare all’interno del sito) o se dipende dal fatto che i dati non sono disponibili (non ho trovato le informazioni che cercavo); inoltre si è cercato di indagare anche sulla qualità dei dati forniti: 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 25% dei rispondenti insoddisfatti ha dichiarato di aver avuto difficoltà a navigare all'interno del sito web (in linea con il dato dello scorso anno) e il 23,2% di non aver trovato le informazioni che stava cercando. Chiarezza, tempestività e pertinenza hanno registrato percentuali più basse di insoddisfazione (Figura 12).

**FIGURA 12 MOTIVI DI INSODDISFAZIONE INDICATI DA CHI HA DICHIARATO DI ESSERE “POCO O PER NIENTE SODDISFATTO”. COMPOSIZIONE PERCENTUALE**



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

Dall’analisi dei motivi di insoddisfazione per tipo di prodotto (Tavola 1) emerge che gli utenti non trovano le informazioni soprattutto quando consultano le Pubblicazioni editoriali, ritengono che le informazioni non siano sufficientemente aggiornate nel caso delle Statistiche sperimentali, dichiarano che le informazioni non sono presentate in modo chiaro soprattutto nelle Infografiche e nei grafici, lamentano che il dettaglio proposto non è adeguato alle esigenze personali soprattutto quando consultano le Classificazioni e, infine, hanno difficoltà a navigare il [www.istat.it](http://www.istat.it) soprattutto quando cercano Tavole statistiche.

In quest’ultimo caso – difficoltà a navigare il sito web alla ricerca di tavole statistiche - occorre però considerare che i rispondenti non sempre fanno riferimento alle tavole di dati in xls o in csv disponibili in download sul sito web istituzionale. Dai commenti emerge infatti che il riferimento spesso è al data warehouse I.Stat a cui gli utenti accedono alla ricerca di dati: *Non accessibile via browser su Linux; Sistema filtri troppo lento e di difficile comprensione; Sito molto lento, Una volta arrivato ai dati d'interesse non si apre la maggior parte dei file; Lentezza, crash, servizio non disponibile, manutenzione; Molte volte non si può accedere, Per i vecchi dati del Censimento 2011 sulle imprese la funzione di invio dati tramite email non funziona.*

In sintesi, dall’analisi delle risposte al questionario si evince che se gli utenti sono piuttosto soddisfatti dei prodotti che presentano un “valore aggiunto” rispetto ai semplici dati, quindi apprezzano le pubblicazioni, i comunicati stampa e le visualizzazioni statistiche, tendono invece ad essere critici quando fruiscono dei dati (macro o micro) privi di analisi o commento, perché non disponibili o di difficile accesso.

**TAVOLA 1. MOTIVI DI INSODDISFAZIONE INDICATI DA CHI HA DICHIARATO DI ESSERE “POCO O PER NIENTE SODDISFATTO”. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO**

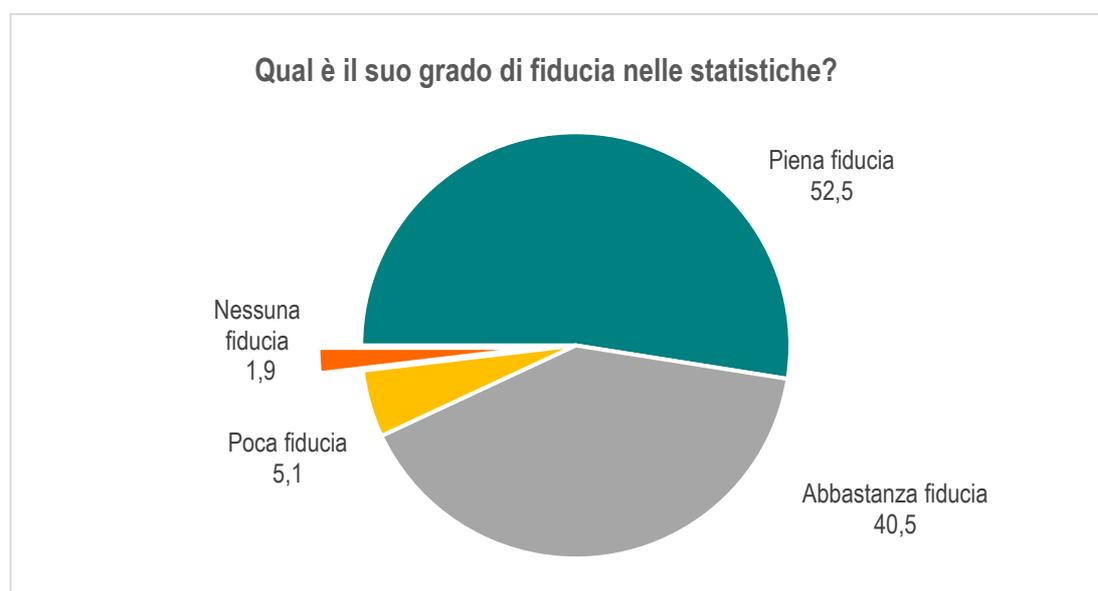
Prodotti	Non ho trovato le informazioni che cercavo	Le informazioni non sono aggiornate	Le informazioni non sono presentate in modo chiaro	Il dettaglio proposto non è adeguato alle mie esigenze	Ho avuto difficoltà a navigare il sito	Altri motivi
Comunicati stampa	24,8	19,2	17,6	16,0	16,0	6,4
Pubblicazioni editoriali	27,3	20,5	20,5	9,1	18,2	4,5
Tavole statistiche	19,7	14,5	18,4	15,5	27,6	4,2
Infografiche e grafici	21,8	13,8	26,4	13,8	21,8	2,3
File di microdati	22,4	16,8	14,7	16,1	25,2	4,9
Statistiche sperimentali	21,4	21,4	16,7	19,0	16,7	4,8
Info e metodologie	22,5	12,7	21,1	16,9	22,5	4,2
Classificazioni	16,7	13,3	23,3	20,0	21,7	5,0
Eventi	21,4	14,3	21,4	14,3	21,4	7,1

Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

### 3.4 La fiducia nella statistica

Si mantiene alto il grado di fiducia riposto nella statistica: il 52,5% dei rispondenti ha dichiarato di avere “piena fiducia” (in leggera salita rispetto all’anno precedente) e un altro 40,5% di avere “abbastanza fiducia” nelle statistiche prodotte dall’Istat (Figura 13). Il restante 7% ha “poca” o “nessuna fiducia” nella statistica.

**FIGURA 13. GRADO DI FIDUCIA NELLE STATISTICHE PRODOTTE DALL’ISTAT. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL GRADO DI FIDUCIA**



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2022

## 3.5 I suggerimenti lasciati dagli utenti

Per il secondo anno consecutivo, il questionario sulla soddisfazione si chiude con un campo libero che ha consentito agli utenti di lasciare commenti personali, suggerimenti o segnalazioni. Hanno accolto questa disponibilità al dialogo 512 utenti (497 in lingua italiana e 15 in lingua inglese) con altrettanti commenti, proposte e indicazioni che hanno riguardato 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 rilascio dei microdati.

Sono 3.100 le parole presenti nel dizionario della lingua italiana utilizzate dai rispondenti: la più usata è *dati*. Il messaggio più breve è *Grazie* mentre il più lungo è di 1.500 caratteri e rappresenta bene la partecipazione degli utenti alle diverse dimensioni della diffusione e del mondo della ricerca nel suo insieme.

Occorre sottolineare che mentre il quesito n. 5 del questionario ha richiesto di indicare specificatamente i motivi di insoddisfazione, il campo a testo libero in fondo al questionario ha permesso agli utenti di essere positivi e propositivi, lasciando i loro desiderata sia per il sito [www.istat.it](http://www.istat.it) sia per le altre piattaforme di diffusione.

Indipendentemente dal motivo della visita, è molto sentita la necessità di razionalizzare l'offerta informativa dell'Istat, non soltanto quella resa attraverso il sito web istituzionale ma anche (e soprattutto) quella disponibile sui diversi sistemi di diffusione: il corporate data warehouse, [demo.istat.it](http://demo.istat.it), la piattaforma dei LOD, [disabilitaincifre.istat.it](http://disabilitaincifre.istat.it) solo per citarne alcuni.

Il fatto che quasi tutti i sistemi di diffusione Istat siano menzionati dagli utenti dimostra, da un lato, il ruolo di snodo che il sito web istituzionale rappresenta, dall'altro, la conoscenza che l'utente ha maturato per accedere ai dati e alle informazioni statistiche. In questo quadro, è molto sentita la mancanza di un'integrazione sia per quel che riguarda il dato e il metadato a commento (*integrare maggiormente gli articoli con il data warehouse*) sia fra le basi di dati tematiche (*giovani.istat.it*, *demo.istat.it*, *anziani.istat.it* ecc.) sia, infine, con dati provenienti da altre fonti (*disabilità e i dati INPS aggregati per comune* oppure *integrare il lavoro dell'Istat sulla mortalità con la rilevazione SiSMG*, Sistema nazionale di sorveglianza della mortalità giornaliera).

Sempre nell'ambito dei sistemi online esterni al sito [www.istat.it](http://www.istat.it), ma che da questo hanno accesso, viene suggerito di rendere di più facile utilizzo il calcolatore per le rivalutazioni monetarie ([rivaluta.istat.it](http://rivaluta.istat.it)). Scrive un utente: *andrebbe potenziato il tool Rivaluta in quanto di grande utilità per il cittadino, che "fatica" a trovare un senso nell'andamento tendenziale o congiunturale e a mettere insieme i pezzi*. Altri utenti, invece, indicano nuovi ambiti a cui vorrebbero poter applicare le rivalutazioni (*gradirei anche la rivalutazione per perequazione pensioni*).

Alcune proposte degli utenti riguardano nuovi ambiti di ricerca. C'è chi propone di *effettuare una indagine sul mondo delle Università della terza età (compresi i centri di apprendimento*

*permanente del terzo settore) e chi chiede di aumentare la disponibilità di statistiche socioeconomiche.*

L'esigenza di disporre di dati con un maggior livello di dettaglio è riportata da molti rispondenti. A titolo di esempio, viene chiesto di avere a *disposizione maggiore granularità di dati in base al genere, all'età, al reddito pro capite ecc.* oppure di *pubblicare un numero maggiore di tavole a livello comunale e sub comunale, almeno per la comunità accademica.*

# ALLEGATO 1. IL QUESTIONARIO

## Questionario sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web 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](http://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)

Prodotti	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"/>
Quanto specificato in Altro al quesito 2	<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)

Prodotti	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)*

<b>Prodotti</b>	<b>Motivo di insoddisfazione:</b>
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.