

LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RIGUARDO AI PRODOTTI OFFERTI SUL SITO WEB ISTITUZIONALE

Risultati della rilevazione | Anno 2023

Publicato il 14 febbraio 2024

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

SOMMARIO

1. Informazioni generali sulla rilevazione	4
1.1 La normativa alla base della rilevazione.....	4
1.2 Il questionario.....	5
1.3 La pubblicazione e la promozione della rilevazione.....	6
1.4 I questionari validi e il trattamento dei dati.....	7
2. Principali risultati della rilevazione	9
2.1 Il motivo della visita e il prodotto consultato	9
2.2 L'argomento di interesse	10
2.3 Il livello di soddisfazione dichiarato dai rispondenti	10
2.4 La soddisfazione per i prodotti contenenti dati.....	12
2.4.1 La soddisfazione secondo alcune caratteristiche dei prodotti contenenti dati	17
2.5 La soddisfazione per i prodotti contenenti metadati.....	20
2.5.1 La soddisfazione secondo alcune caratteristiche dei prodotti contenenti metadati.	22
2.6 La fiducia nella statistica	24
3. Caratteristiche dei rispondenti	25
3.1 Il profilo utente.....	25
3.2 I software e i file utilizzati.....	28
3.3 L'età dei rispondenti	30
3.4 Il settore di attività	31
3.5 I suggerimenti lasciati dagli utenti.....	33
Allegato. Il questionario	35

La rilevazione sulla soddisfazione degli utenti è realizzata dall’iniziativa “Contact Centre, analisi e soddisfazione dell’utenza” del Servizio Gestione e diffusione del patrimonio informativo (CIA) della Direzione centrale per la comunicazione, informazione e servizi ai cittadini e agli utenti (DCCI) dell’Istat.

Hanno contribuito alla rilevazione la Direzione centrale per la metodologia e il disegno dei processi statistici (DCME) e la Direzione centrale per le tecnologie informatiche (DCIT).

La presente analisi è stata redatta da Maria Francesca Loporcaro (paragrafi 2.5 e 2.5.1), Giuseppina Pica (paragrafi 1.4 e 3.5) e Roberta Roncati (paragrafi 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.4.1, 2.6, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4). Le elaborazioni dei dati sono di Giuseppina Pica. La cura complessiva del report è di Roberta Roncati.

Tutti i risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti realizzate a partire dal 2013 possono essere consultati sul sito web dell’Istat all’indirizzo <https://www.istat.it/it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>, selezionando la voce “Servizi in rete”.

1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA RILEVAZIONE

1.1 La normativa alla base della rilevazione

L'attenzione agli utenti e ai loro bisogni ha ormai una tradizione consolidata nella pubblica amministrazione. I cittadini non sono più i meri destinatari dell'azione dell'amministrazione, ma rappresentano gli interlocutori dai quali apprendere per migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

Le rilevazioni di *Customer Satisfaction* sono indicate quali strumenti strategici per orientare questi percorsi di miglioramento. Le principali norme di riferimento sono:

- la direttiva “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994;
- la direttiva “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” del ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004;
- la direttiva “Per la qualità dei servizi on-line e la misurazione della soddisfazione degli utenti” del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 luglio 2005;
- la direttiva “Per una pubblica amministrazione di qualità” del Ministro per le riforme e l'innovazione nella pubblica amministrazione del 19 dicembre 2006;
- il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'amministrazione digitale” (aggiornato alla Legge n. 41/2023).

In particolare, la direttiva “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini” sottolinea la funzione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici: ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Inoltre, ai sensi dell'art. 7 del Codice dell'Amministrazione Digitale, le pubbliche amministrazioni devono consentire agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità – anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività – del servizio reso, per poi pubblicare sui propri siti i dati risultanti.

In questo quadro, a partire dal 2013 l'Istat realizza annualmente una rilevazione per registrare la soddisfazione rispetto ad alcuni specifici servizi e prodotti offerti sul web. Nel corso degli anni, fino al 2020, la rilevazione ha subito numerose evoluzioni che hanno portato ad aumentare il numero di quesiti per raccogliere il giudizio sulla qualità dei dati, sulla completezza dei metadati, sul grado di fiducia riposta nelle statistiche prodotte dall'Istat. Nel 2021 la rilevazione è stata profondamente rinnovata: con l'obiettivo di individuare con precisione il raggiungimento dello scopo della visita sul sito istituzionale e i motivi di eventuali difficoltà riscontrate il numero di quesiti è stato ridotto a dieci. Nell'ultima edizione, quella del 2023, vi sono state nuove modifiche finalizzate, da un lato, a tenere conto della soddisfazione anche per i metadati e le informazioni di supporto all'analisi dei dati, dall'altro lato, a delineare ipotesi di gruppi di utenza omogenei a seconda del tipo di servizio richiesto, degli interessi, delle preferenze, delle abitudini di uso e delle competenze statistiche e informatiche dei rispondenti.

L'Istat ringrazia tutti coloro che hanno fornito il loro contributo 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; tale contributo

rappresenta, al contempo, materiale di analisi per il miglioramento dei prodotti e dei servizi di diffusione offerti affinché siano realmente tagliati sulle esigenze degli utenti e quindi adatti a incontrare i loro i bisogni.

1.2 Il questionario

Ai visitatori del sito web è stato somministrato un questionario composto da 14 domande finalizzato a conoscere i motivi per i quali navigano sul sito web dell'Istat, quali specifici prodotti utilizzano e qual è il livello di soddisfazione o il motivo di insoddisfazione rispetto a ciascuno di essi.

In particolare, è stato chiesto ai rispondenti “Per quale motivo ha visitato il sito www.istat.it?” (studio, ricerca, lavoro, curiosità ecc.) e “Cosa ha consultato?” fornendo la scelta tra dati e informazioni statistiche e/o metadati e informazioni di supporto all’analisi dei dati. Poi è stato chiesto di specificare i prodotti consultati e il livello di soddisfazione o insoddisfazione rispetto alla facilità di reperimento, la pertinenza dei contenuti, l’accuratezza e l’affidabilità dei dati, la tempestività degli aggiornamenti, la chiarezza della presentazione e la possibilità di confronto con altri dati.

Per valutare la soddisfazione è stata scelta una scala a parziale autonomia semantica basata su quattro categorie di affermazioni che esprimono un giudizio da negativo a positivo: “per niente”, “poco”, “mediamente” e “molto” soddisfatto (scala di Likert¹).

Una domanda ha riguardato il grado di fiducia posto nelle statistiche prodotte dall'Istat e, anche in questo caso, è stata offerta una scala basata su quattro affermazioni che vanno da “nessuna fiducia” a “piena fiducia”.

È stato poi chiesto a ciascun rispondente di individuare il profilo nel quale si riconosce tra:

- utente base, con bassi livelli di alfabetizzazione statistica e competenza informatica, che utilizza con bassa frequenza prodotti contenenti dati analizzati e interpretati;
- utente intermedio, che utilizza pubblicazioni e report per supportare il proprio lavoro con frequenza mensile o trimestrale e che ha un livello medio di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica;
- utente semi-avanzato, con un buon livello di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica, che utilizza con frequenza almeno settimanale dati e informazioni statistiche per fare elaborazioni in autonomia;
- utente esperto, con elevato livello di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica, che fa uso prevalentemente di file di microdati per elaborazioni e analisi settimanali o anche quotidiane.

Inoltre, è stato chiesto ai rispondenti di indicare quale formato di file preferiscono utilizzare e di quale software fanno uso per realizzare le elaborazioni dei dati.

Queste informazioni – il grado di fiducia nella statistica, la frequenza d’uso, la competenza statistica e informatica, le tipologie di file e software utilizzate – sono estremamente utili per delineare gruppi di utenza omogenei rispetto ai prodotti e ai servizi che l’Istat mette a disposizione e che potrà realizzare nel futuro.

Gli ultimi due quesiti hanno permesso di conoscere due importanti caratteristiche demografiche dei rispondenti: età e settore di attività (informazione, ricerca, pubblica

¹ Likert, R. (1932), *A technique for measurement of attitudes*, Archives of Psychology, 140.

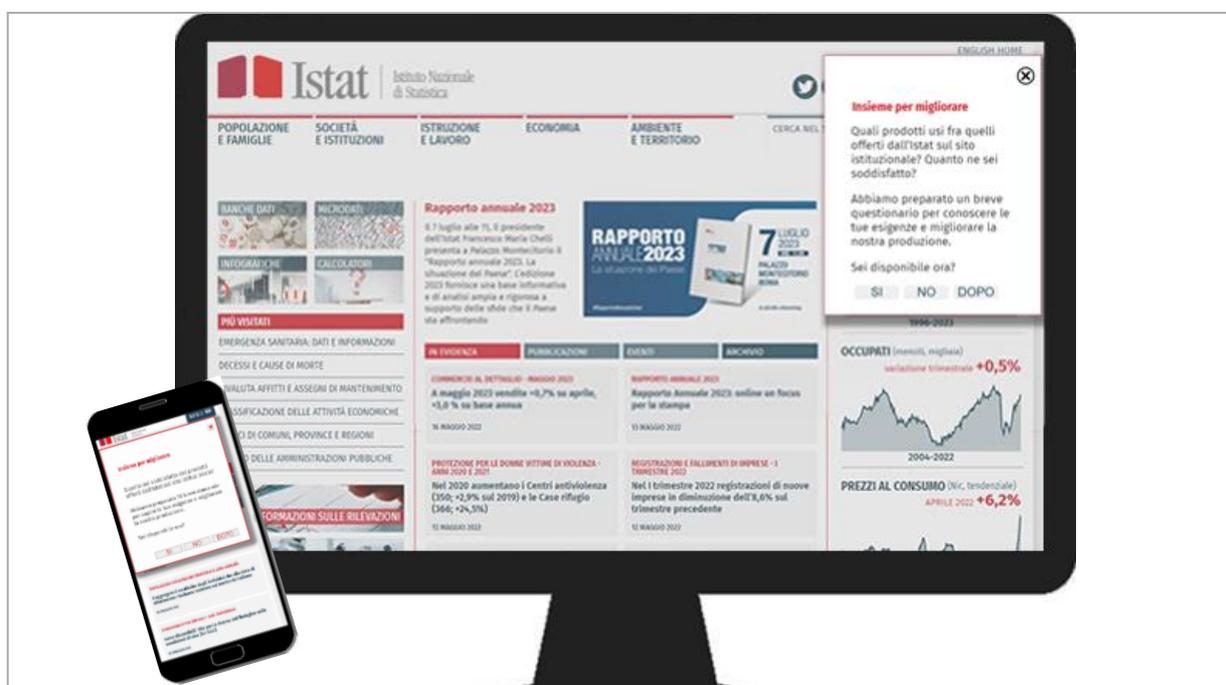
amministrazione, terzo settore, impresa privata ecc.). Un campo libero ha infine consentito agli utenti di lasciare commenti, suggerimenti o segnalazioni di qualsiasi tipo.

1.3 La pubblicazione e la promozione della rilevazione

La rilevazione sulla soddisfazione degli utenti, in lingua italiana e in lingua inglese, è stata condotta nel trimestre 20 giugno-20 settembre 2023.

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). Il messaggio contenuto - "Insieme per migliorare. Quali prodotti usi fra quelli offerti dall'Istat sul sito istituzionale? Quanto sei soddisfatto? Abbiamo preparato un breve questionario per conoscere le tue esigenze e migliorare la nostra produzione. Sei disponibile ora?" – è stato studiato per incentivare l'utente a rispondere, consapevole delle finalità della rilevazione e del basso onere richiesto.

FIGURA 1. HOME PAGE DEL SITO WWW.ISTAT.IT (SU DESKTOP E SMARTPHONE) CON L'INVITO A RISPONDERE AL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE



La finestra modale è stata fatta apparire al rilevamento della *exit intention*, tracciando i movimenti del mouse dei visitatori e rilevando dunque quando essi stavano 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 ha potuto scegliere se rispondere al questionario oppure rinviare la compilazione o ancora chiudere definitivamente la finestra.

La finestra modale con l'invito a rispondere al questionario è stata realizzata anche sul sito in lingua inglese.

Il questionario è stato promosso tramite #Istatnewsletter, la newsletter pubblicata settimanalmente sul sito istituzionale e inviata via email ai 16.500 utenti registrati. Il link al questionario è apparso la prima volta nel numero 25 del 26 giugno 2023 ed è stato ripetuto per alcune settimane fino al numero 33 del 4 settembre 2023 (figura 2).

FIGURA 2. PROMOZIONE DELLA RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE ATTRAVERSO LA NEWSLETTER SETTIMANALE DEL SITO WWW.ISTAT.IT



1.4 I questionari validi e il trattamento dei dati

In totale nel trimestre sono stati raccolti 3.389 questionari validi (pari al 3 per mille dei visitatori del sito web istituzionale nello stesso periodo). Poiché non tutti gli utenti hanno compilato per intero il questionario, sono stati considerati validi soltanto quelli con almeno il motivo della visita e il prodotto consultato.

Nel questionario, completamente anonimo, nessuna domanda è stata resa obbligatoria. 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 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.

Per la somministrazione del questionario è stato utilizzato il metodo Computer Assisted Web Interviewing (Cawi), che consente di automatizzare i percorsi di compilazione e di far selezionare al rispondente l'opzione di risposta prescelta.

Le tecniche di correzione applicate hanno riguardato l'attribuzione della modalità "altro". In particolare, in alcuni quesiti era presente il campo libero "altro (specificare)" che gli utenti hanno frequentemente utilizzato per inserire modalità che invece erano già proposte in elenco; in questo caso, le risposte sono state attribuite alle modalità preesistenti oppure, in

casi particolarmente significativi, sono state create nuove modalità: è il caso, ad esempio, di chi ha dichiarato di aver fatto uso di formati dei file e di software non previsti nei quesiti.

Laddove invece gli utenti hanno indicato di aver consultato prodotti contenenti dati ma poi alla domanda “Quale prodotto che contiene dati ha consultato” hanno indicato un prodotto contenente metadati, allora la risposta al quesito è stata ricollocata; analogamente si è proceduto per i metadati.

2. PRINCIPALI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

2.1 Il motivo della visita e il prodotto consultato

Il motivo per cui si visita il sito istituzionale è sostanzialmente legato a un'attività lavorativa (ricerca, didattica, analisi di mercato, attività giornalistica, decisioni di carattere amministrativo), ma è alta anche la percentuale di chi naviga per motivi personali (curiosità, aggiornamento di valori monetari, rispondere a una rilevazione).

In particolare, nel 2023 il 34% dei rispondenti ha dichiarato di visitare il sito www.istat.it per svolgere attività di ricerca e studio e il 26% per curiosità o alla ricerca di informazioni personali. La percentuale complessiva di chi ha navigato il sito web istituzionale per svolgere un'attività lavorativa diversa dalla ricerca e dalla didattica (analisi di mercato, attività giornalistica, decisioni di carattere amministrativo, attività lavorativa di 'altro tipo') raggiunge il 16%. Il 9,5% ha navigato per aggiornare i valori di affitti o assegni di mantenimento, il 5% per rispondere a rilevazioni dell'Istat, il 3,4% per individuare i codici delle attività economiche o i codici di comuni, province e regioni (figura 3).

FIGURA 3. 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 2023

Per la prima volta quest'anno è stato introdotto un quesito che ha permesso di fare interviste separate a coloro che hanno visitato il sito istituzionale per scaricare "prodotti contenenti dati e informazioni statistiche" e a quanti hanno invece consultato "prodotti contenenti metadati, cioè informazioni di supporto all'analisi dei dati".

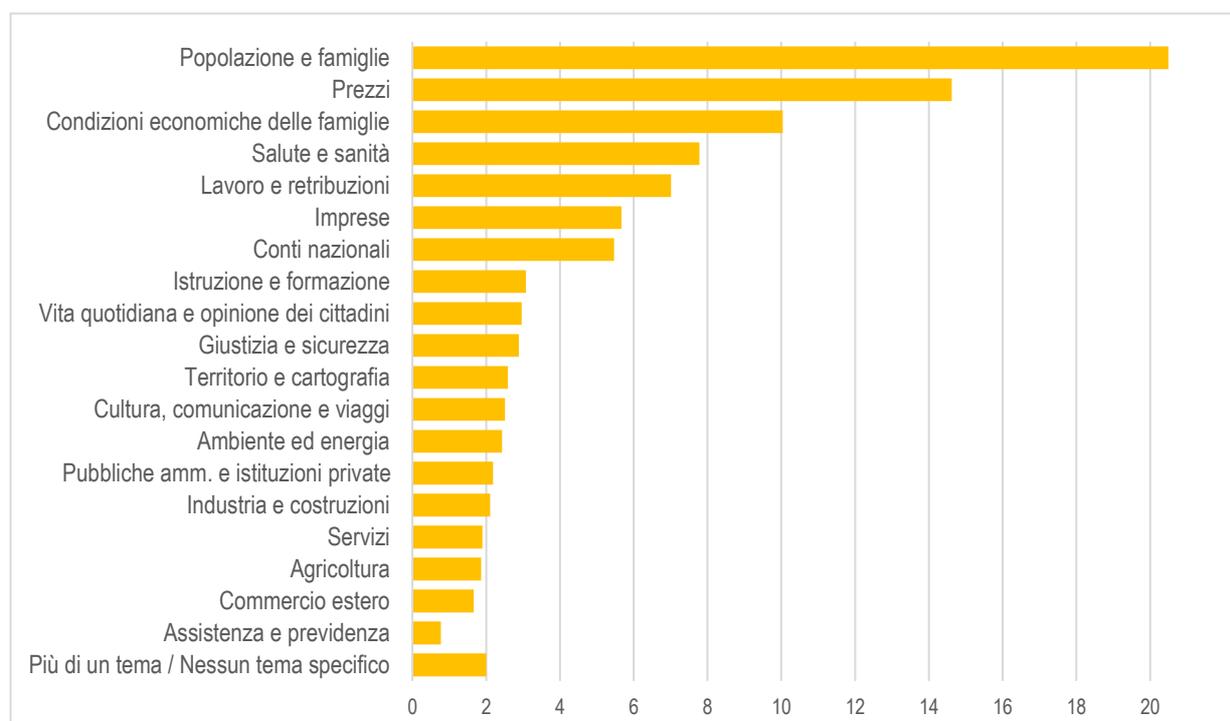
Su 3.389 rispondenti al questionario, 2.224 hanno dichiarato di aver consultato soltanto dati, 176 soltanto metadati e 772 entrambe le tipologie di informazioni.

2.2 L'argomento di interesse

È stato chiesto agli utenti di indicare l'argomento prevalente per il quale hanno consultato dati e informazioni statistiche. Ne è emerso che il tema più consultato è quello riguardante "Popolazione e famiglie", legato sia al censimento permanente della popolazione e ai precedenti censimenti decennali sia ai dati e agli indicatori demografici, quali natalità e fecondità, mortalità, trasferimenti di residenza, previsioni demografiche e così via (figura 4).

Il secondo argomento per ordine di consultazione è quello che riguarda i "Prezzi": oltre ai comunicati stampa con gli aggiornamenti degli indici dei prezzi al consumo e alla produzione, il sito dell'Istat è il canale di accesso al sistema per il calcolo delle rivalutazioni monetarie (affitti o gli assegni di mantenimento)².

FIGURA 4. ARGOMENTO PREVALENTE CONSULTATO DURANTE LA VISITA AL SITO WWW.ISTAT.IT. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO L'ARGOMENTO



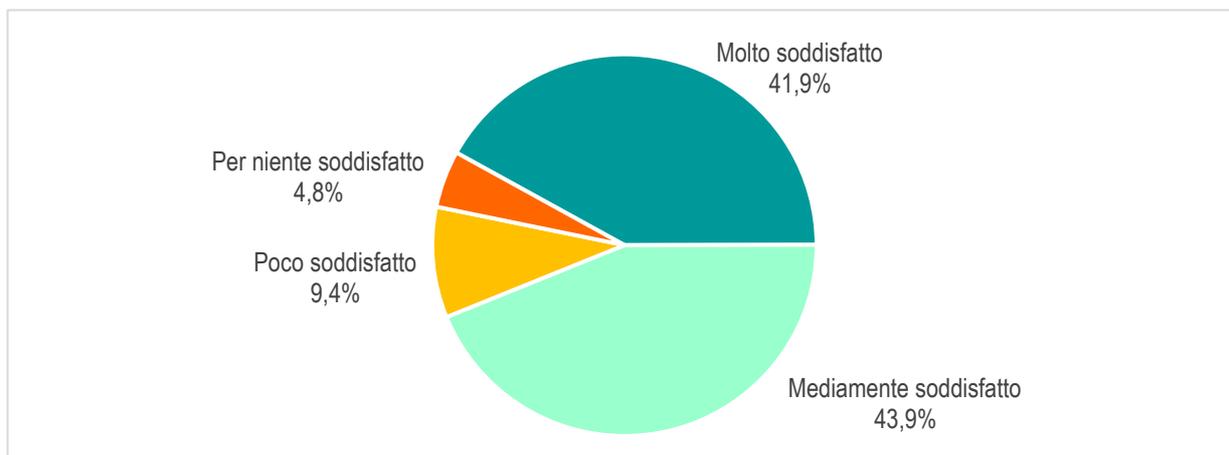
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

2.3 Il livello di soddisfazione dichiarato dai rispondenti

È elevato il livello di soddisfazione per i prodotti offerti sul sito web www.istat.it. Il 41,9% dei rispondenti ha dichiarato di essere "molto soddisfatto" e un altro 43,9% di essere "mediamente soddisfatto". Chi è "poco" o "per niente soddisfatto" raggiunge in totale il 14,2% (figura 5).

² Tali risultati sono confermati dalle analisi condotte sul Contact Centre dell'Istat: nel corso del 2023, gli utenti delle circa 5.700 richieste di dati tematici hanno selezionato in 660 casi il tema "Popolazione e famiglie" (20,3%), seguito dal tema "Prezzi" (12,5%).

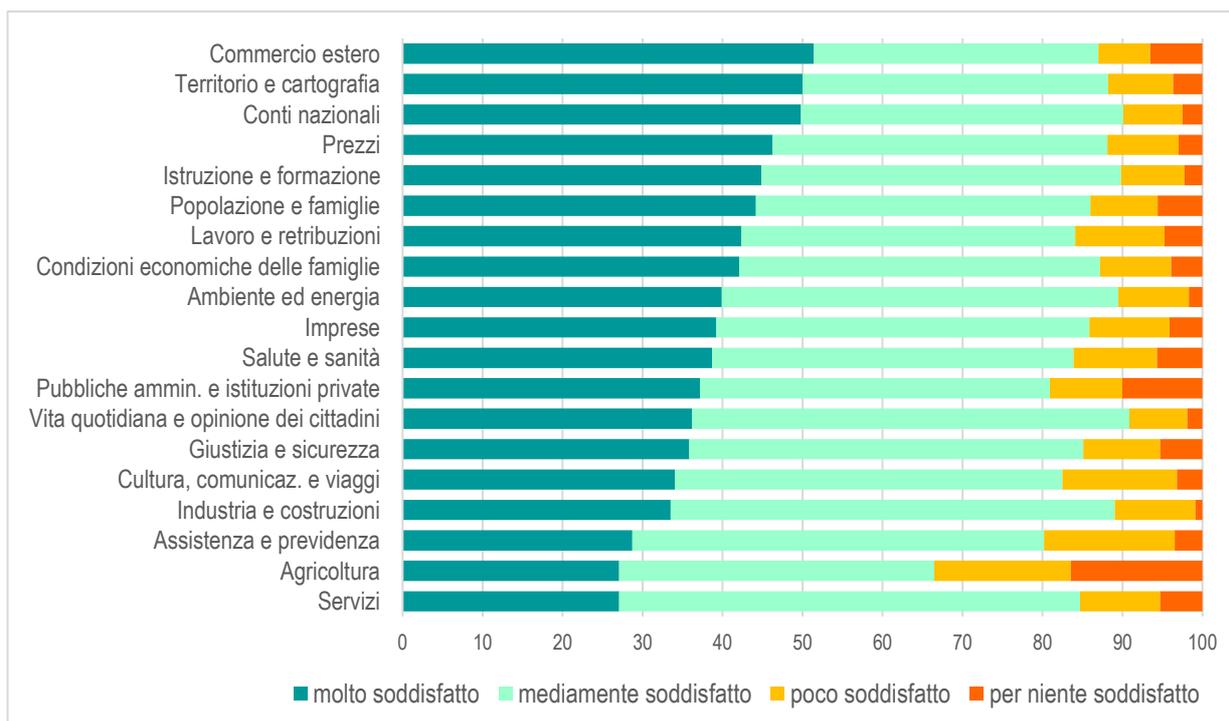
FIGURA 5. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL PROPRIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Dalle indicazioni di chi ha consultato uno specifico tema e ha dichiarato la sua soddisfazione rispetto ai prodotti offerti, emerge che “Commercio estero”, “Territorio e cartografia” e “Conti nazionali” sono gli argomenti che riscuotono maggiori consensi (sono “molto soddisfatti” circa il 50% dei rispondenti)³. “Servizi”, “Agricoltura” e “Assistenza e previdenza” sono invece gli argomenti che raccolgono la soddisfazione più bassa (la quota di rispondenti “molto soddisfatti” non raggiunge il 30%) (figura 6).

FIGURA 6. LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO ALL’ARGOMENTO PREVALENTE CONSULTATO DURANTE LA VISITA AL SITO WWW.ISTAT.IT. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER ARGOMENTO



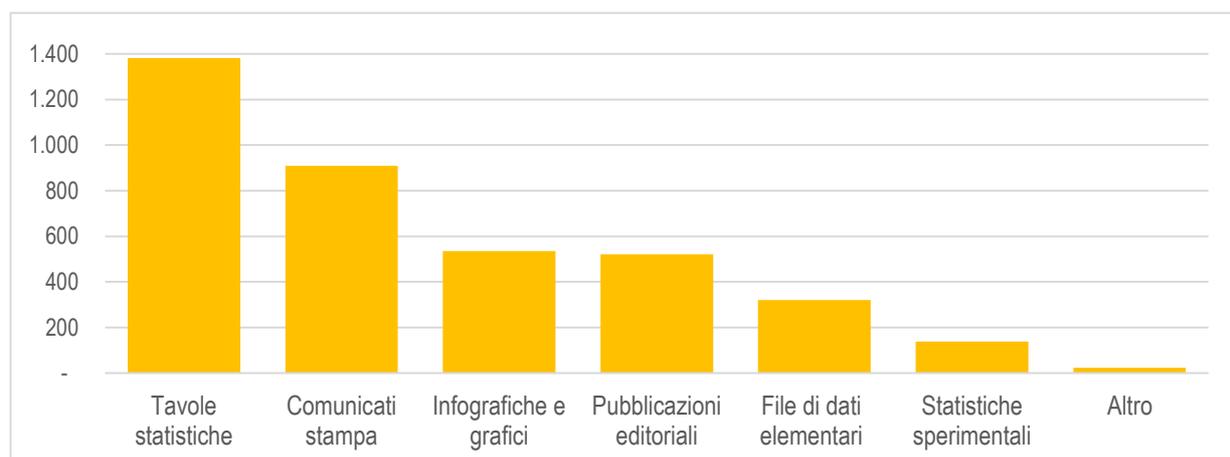
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

³ La soddisfazione è stata misurata rispetto ad alcune specifiche caratteristiche dei prodotti: facilità di reperimento, adeguatezza dei contenuti, accuratezza e affidabilità dei dati, tempestività di aggiornamento, chiarezza e confrontabilità delle informazioni (cfr. paragrafi 2.4.1 e 2.5.1).

2.4 La soddisfazione per i prodotti contenenti dati

I rispondenti hanno dichiarato di aver consultato complessivamente 3.830 prodotti (erano possibili più risposte, cioè ciascun utente poteva selezionare più di una tipologia di prodotto). Come mostrato in figura 7, i prodotti più consultati sono le Tavole statistiche e i Comunicati stampa; seguono le Visualizzazioni statistiche e le Pubblicazioni editoriali in formato pdf; valori più bassi registrano i File di microdati e le Statistiche sperimentali. Il restante numero di prodotti consultati è residuale e riguarda per lo più il “Contanomi”, i contenuti cartografici e gli shapefile, le informazioni sull’Istituto, ad esempio, bandi di gara e concorsi.

FIGURA 7. PRODOTTI CONTENENTI DATI CONSULTATI DAI RISPONDENTI. VALORI ASSOLUTI (1)

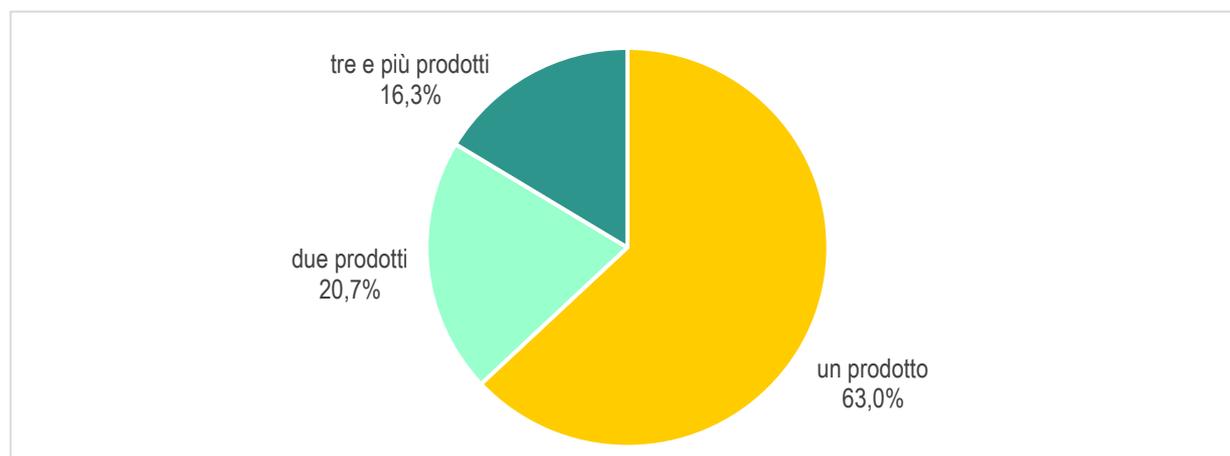


Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

(1) Erano possibili più risposte

Ciascun utente può aver navigato il sito web per consultare più di un prodotto. Tra gli utenti che hanno espressamente indicato di quale prodotto (comunicati stampa, tavole, pubblicazioni, microdati, ecc.) hanno fatto uso, il 63% ne ha consultato soltanto uno, il 20,7% due e il 16,3% ne ha consultati tre o più (figura 8).

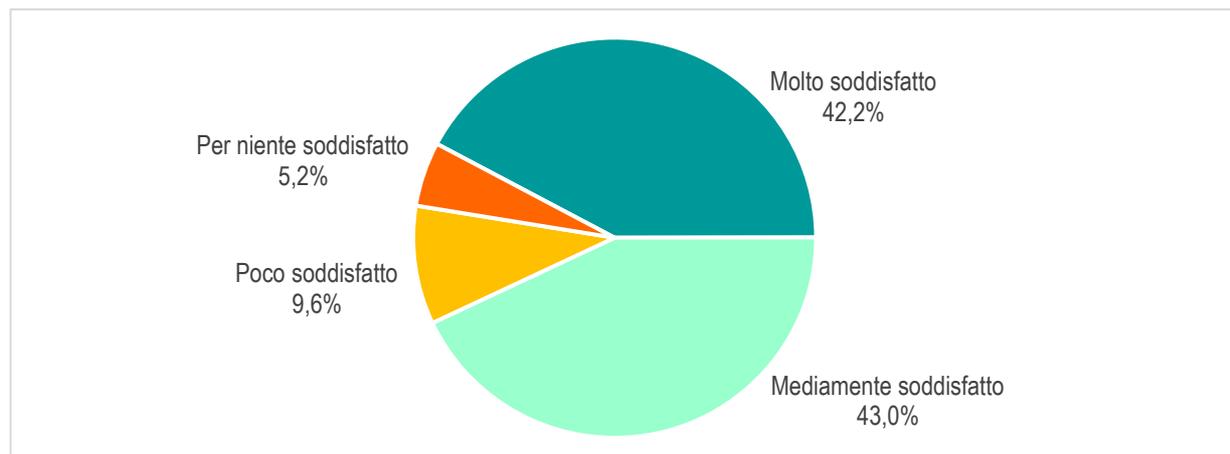
FIGURA 8. RISPONDENTI PER QUANTITÀ DI PRODOTTI CONTENENTI METADATI CONSULTATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE RISPETTO AI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL PRODOTTO CONSULTATO



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Il livello di soddisfazione espresso dai rispondenti rispetto ai prodotti contenenti dati è complessivamente elevato (ma leggermente più basso del valore complessivo mostrato in figura 5): l'85,2% dei rispondenti ha dichiarato di essere "molto" o "mediamente soddisfatto", mentre chi è "poco" o "per niente soddisfatto" rappresenta il 14,8% dei rispondenti (figura 9).

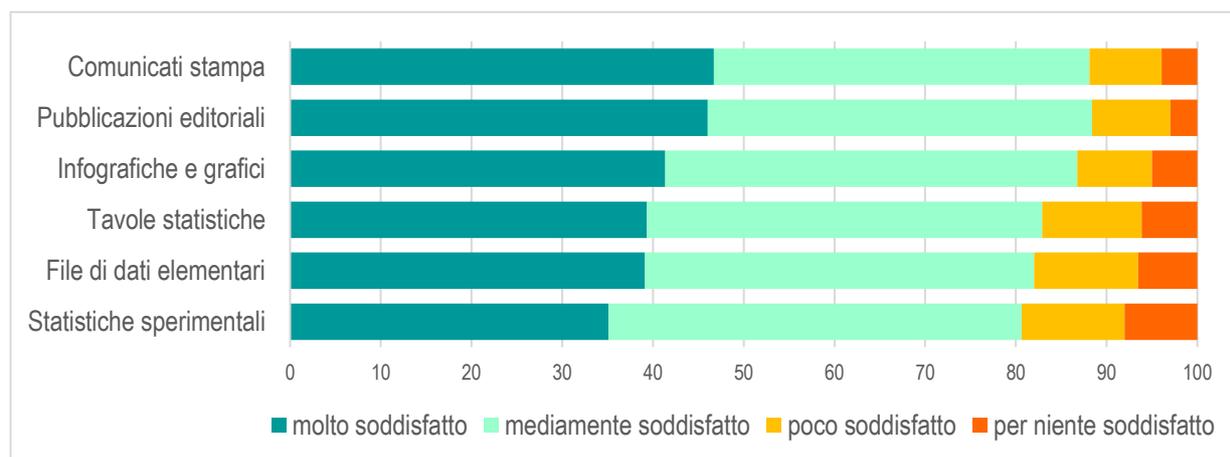
FIGURA 9. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI CONTENENTI DATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Come illustrato in figura 10, la soddisfazione maggiore si registra per i Comunicati stampa (il 46,7% dei rispondenti è "molto soddisfatto") e per le Pubblicazioni editoriali (il 46% è "molto soddisfatto"). I prodotti che raccolgono invece la più alta insoddisfazione sono le Statistiche sperimentali (l'8% di chi le utilizza si è dichiarato "per niente soddisfatto") e i File di dati elementari (6,5%).

FIGURA 10. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER CIASCUN PRODOTTO CONTENENTE DATI. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PRODOTTO



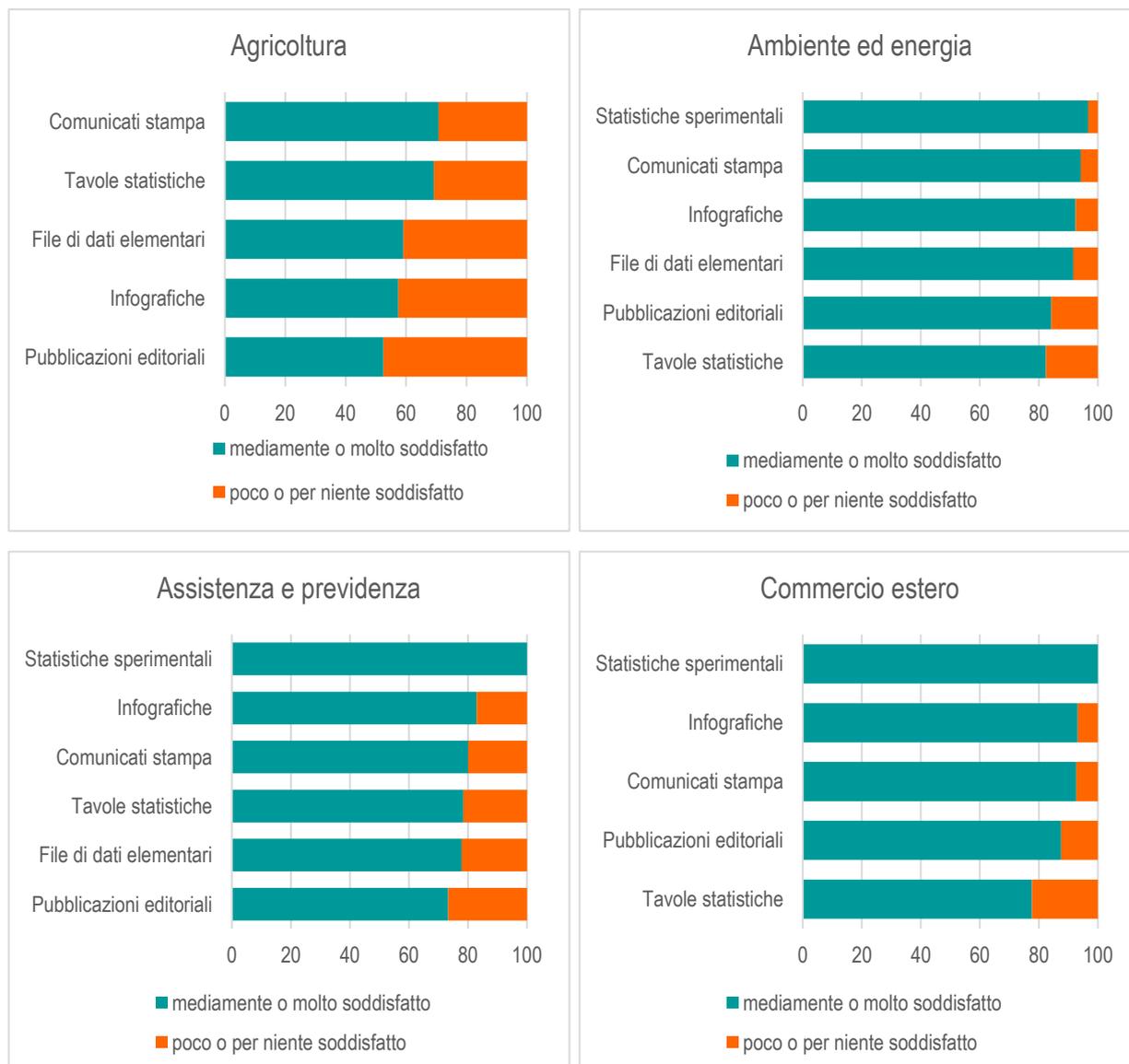
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

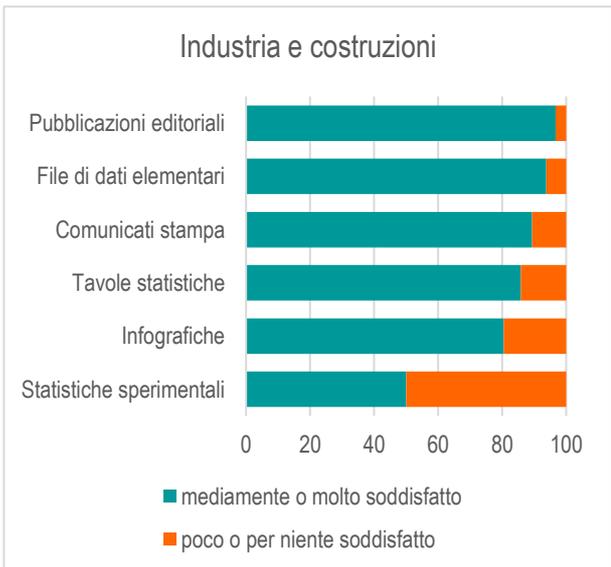
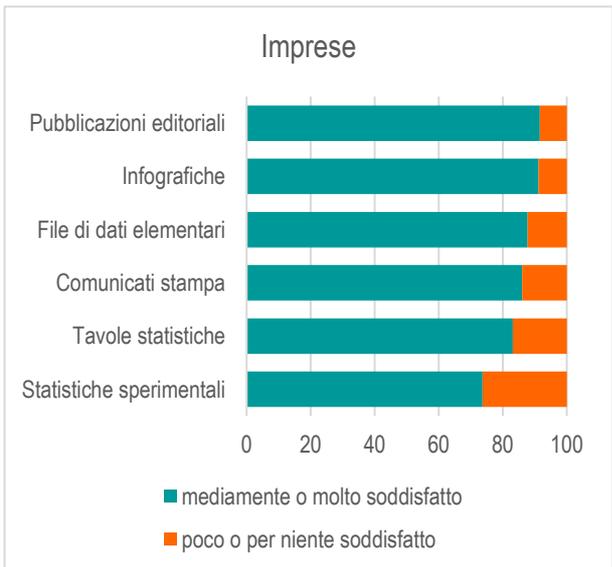
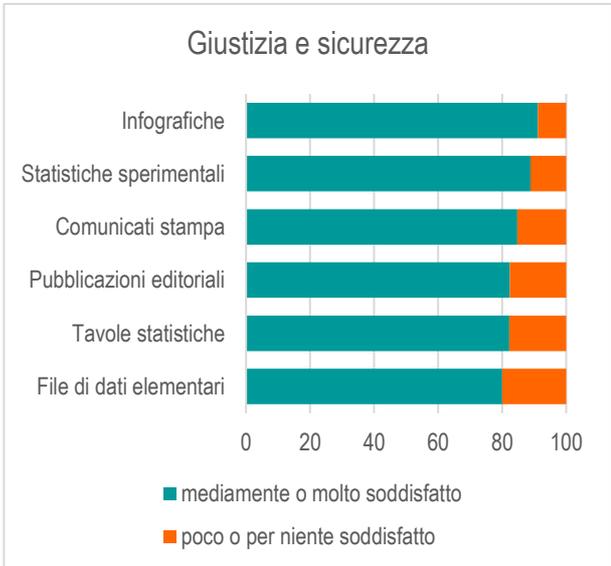
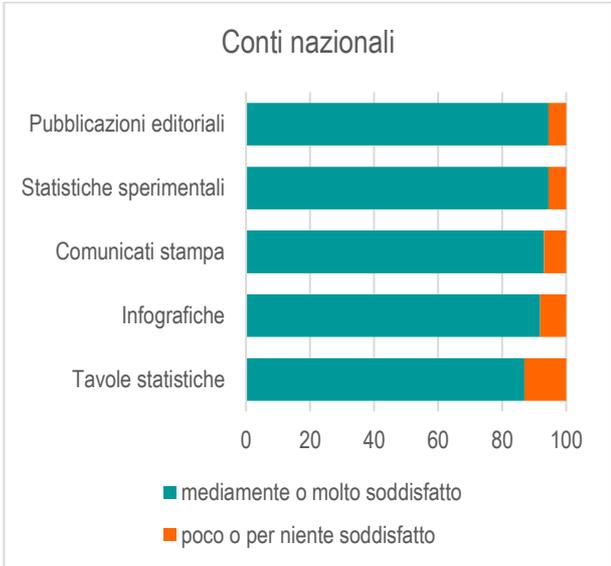
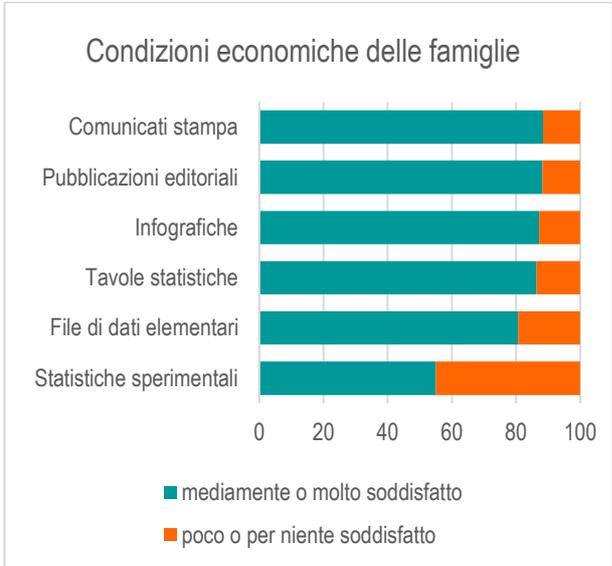
Per individuare con maggiore precisione su quali prodotti si registra un buon livello di soddisfazione e quali invece soddisfano meno le esigenze degli utenti, sono stati analizzati i giudizi dei rispondenti che hanno indicato sia l'argomento sia il prodotto consultato. I livelli

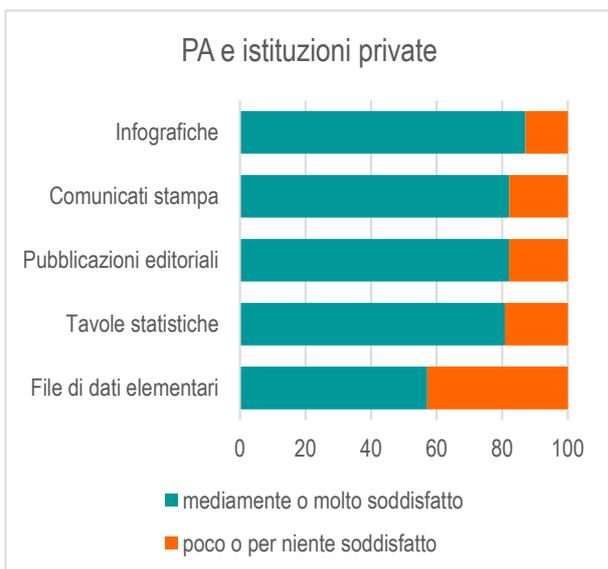
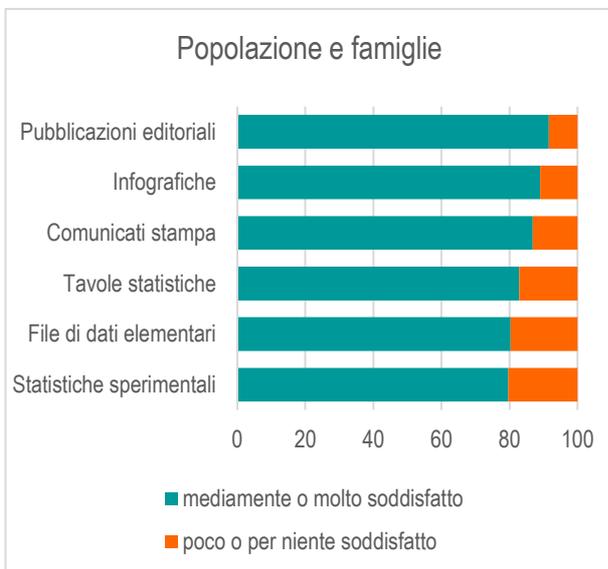
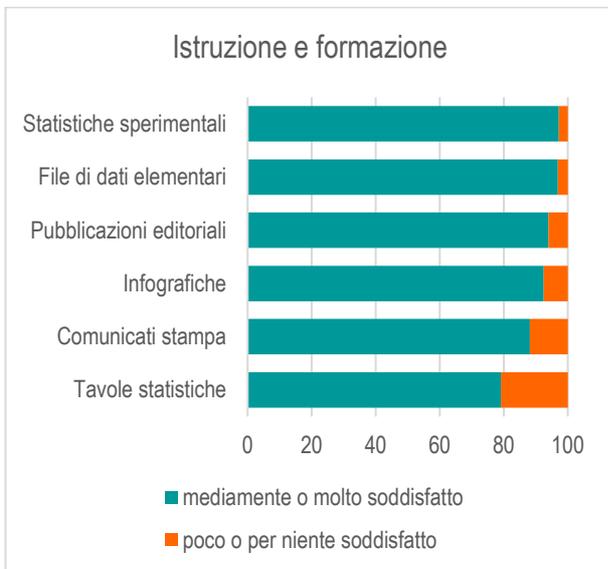
di soddisfazione sono stati aggregati in due sole categorie, “poco o per niente soddisfatto” e mediamente o molto soddisfatto”, in modo da avere un quadro della situazione più chiaro e immediato.

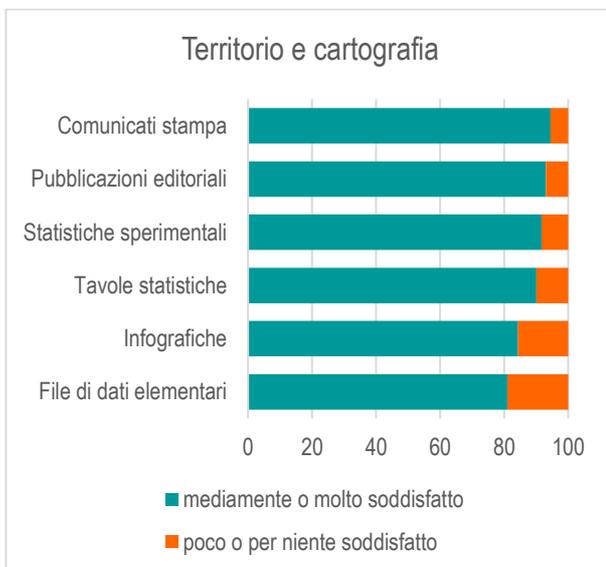
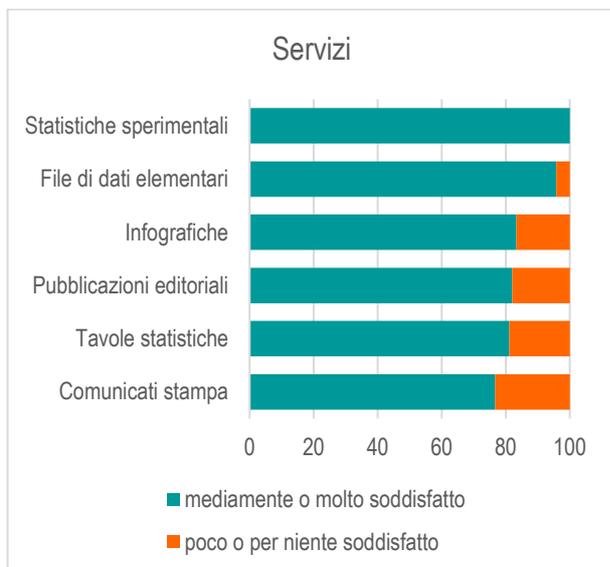
La figura 11 mostra quindi la percentuale di soddisfazione e insoddisfazione per tipo di prodotto secondo l’argomento indicato dai rispondenti. I risultati, che vengono presentati in ordine alfabetico per argomento, dettagliano e approfondiscono quanto visto in figura 6 sulla soddisfazione per argomento.

FIGURA 11. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI, ORGANIZZATI SECONDO L’ARGOMENTO PREVALENTE INDICATO DAL RISPONDENTE. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PRODOTTO (1)









Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023
 (1) Per alcuni argomenti possono non essere presenti tutti i prodotti presi in considerazione nel questionario.

2.4.1 La soddisfazione secondo alcune caratteristiche dei prodotti contenenti dati

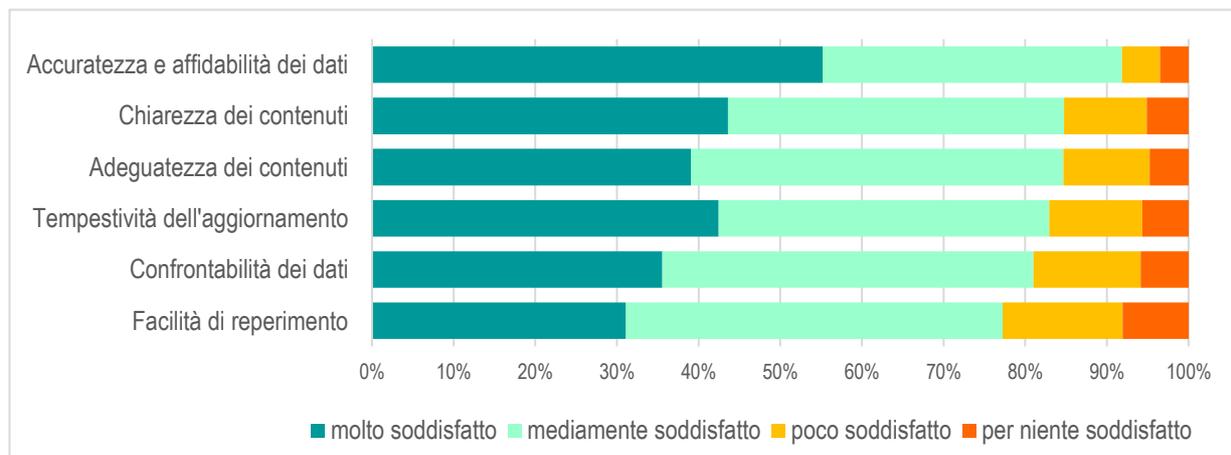
Per comprendere meglio i punti di forza dei prodotti dell'Istat e le eventuali cause di insoddisfazione, è stato chiesto agli utenti di esprimersi su alcune specifiche caratteristiche dei prodotti consultati:

1. la facilità di reperimento all'interno del sito web;
2. l'adeguatezza dei contenuti rispetto alle esigenze conoscitive (pertinenza);
3. l'accuratezza e l'affidabilità dei dati;
4. la tempestività di aggiornamento;
5. la chiarezza nella presentazione dei contenuti;
6. la confrontabilità delle informazioni tra più fonti.

I risultati cambiano da prodotto a prodotto, ma complessivamente alcuni elementi sono emersi con chiarezza: sommando le risposte dei "molto" e dei "mediamente soddisfatto", gli utenti riconoscono che i dati dell'Istituto sono altamente accurati e affidabili; lamentano

qualche limite nella adeguatezza alle proprie esigenze informative (pertinenza) e nella chiarezza dei contenuti; gli elementi su cui sono più critici riguardano la difficoltà di reperimento, la scarsa confrontabilità tra fonti differenti e la mancanza di tempestività dell'aggiornamento dei dati (figura 12).

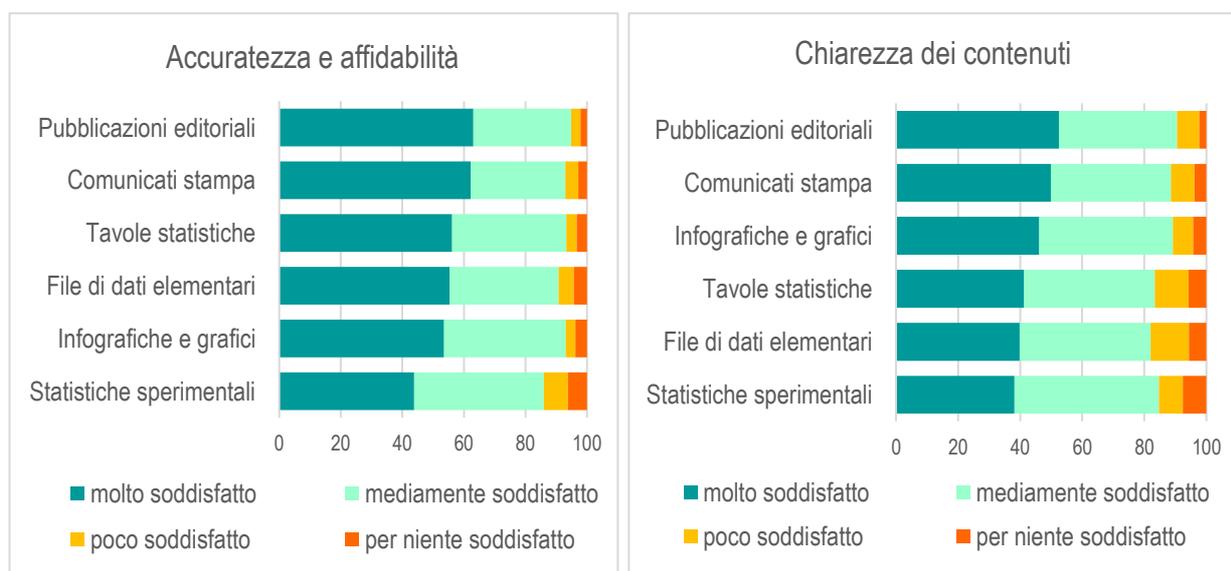
FIGURA 12. LIVELLO DI SODDISFAZIONE SECONDO LE CARATTERISTICHE INDICATE NEL QUESTIONARIO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER CARATTERISTICA



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Per un'analisi più approfondita, è stata presa in considerazione la soddisfazione riguardo le sei specifiche caratteristiche – facilità di reperimento, pertinenza, accuratezza, affidabilità, tempestività, chiarezza, confrontabilità – riferite a ogni prodotto consultato (figura 13). Emerge che, a conferma di quanto già visto in figura 10, Comunicati stampa e Pubblicazioni editoriali raccolgono i maggiori consensi praticamente in tutte le dimensioni; la mancanza di tempestività, di accuratezza e di affidabilità è particolarmente sentita per le Statistiche sperimentali; la difficoltà nel reperimento dei dati e la mancanza di chiarezza è lamentata per i File di dati elementari; la non adeguatezza dei contenuti, infine, viene segnalata soprattutto per le Tavole di dati.

FIGURA 13. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI, SECONDO LE CARATTERISTICHE INDICATE NEL QUESTIONARIO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PRODOTTO





Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Per spiegare alcuni di questi risultati, anche ai fini di un miglioramento dell'offerta di prodotti e servizi da parte dell'Istat, occorre tenere presente alcuni fattori:

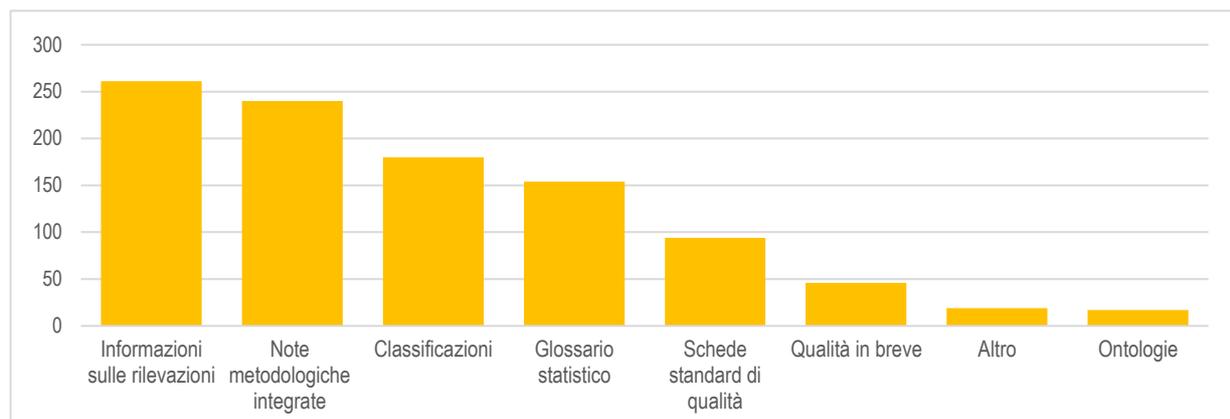
- o esiste un *trade-off* tra il tempestivo aggiornamento dei dati e la loro accuratezza e affidabilità, garantite dalla rigorosa metodologia seguita in tutte le fasi dei processi statistici dalla raccolta fino al rilascio dei dati: è questo il motivo per cui spesso si riscontra un'elevata soddisfazione per l'accuratezza e l'affidabilità e una contemporanea insoddisfazione per la tempestività delle diffusioni;
- o è caratteristica intrinseca alle pubblicazioni editoriali che i dati non possono avere la tempestività di aggiornamento che ha invece una banca dati;
- o dall'analisi dei commenti lasciati dagli utenti emerge che quando rispondono di aver consultato "tavole statistiche" generalmente fanno riferimento alle banche dati di diffusione e non alle tavole di dati presenti sul sito istituzionale;
- o i tempi di rilascio dei file di microdati dipendono dalla necessità di rispettare la normativa vigente, che impone vincoli e procedure stringenti su tali diffusioni.

2.5 La soddisfazione per i prodotti contenenti metadati

Il giudizio sulla qualità dei metadati è stato chiesto agli utenti tramite la valutazione di sette prodotti: Informazioni sulle rilevazioni⁴, Note metodologiche integrate nei prodotti di diffusione⁵, Schede standard di qualità⁶, Qualità in breve⁷, Glossario statistico, Classificazioni e Ontologie.

Sono 948 i rispondenti che hanno consultato i prodotti contenenti metadati, secondo la distribuzione indicata in figura 14: sono consultate in prevalenza le Informazioni sulla rilevazione e le Note metodologiche; seguono le Classificazioni e il Glossario statistico; Qualità in breve e le Ontologie sono i prodotti meno consultati.

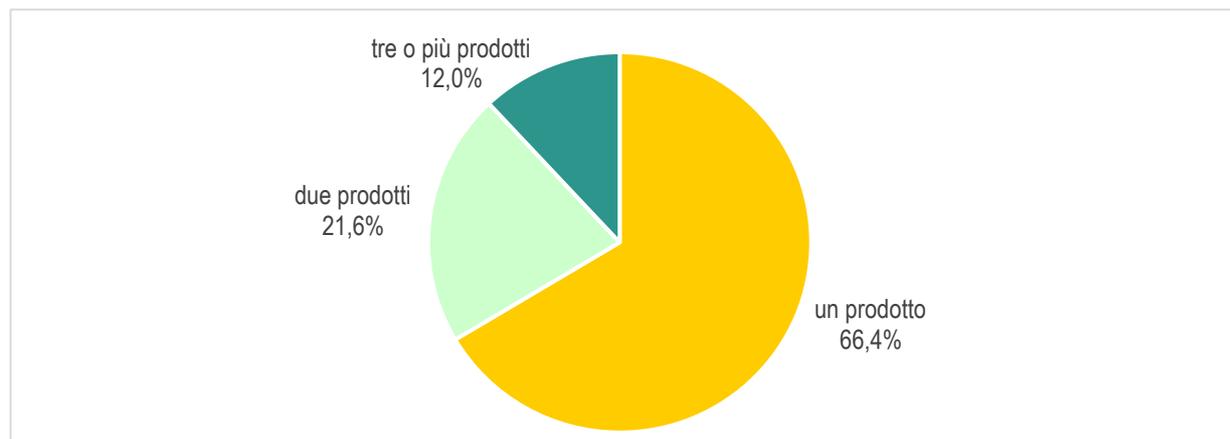
FIGURA 14. PRODOTTI CONTENENTI METADATI CONSULTATI DAI RISPONDENTI. VALORI ASSOLUTI (1)



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

(1) Erano possibili più risposte

FIGURA 15. RISPONDENTI PER QUANTITÀ DI PRODOTTI CONTENENTI METADATI CONSULTATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE RISPETTO AI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL PRODOTTO CONSULTATO



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

⁴ Le informazioni sulle rilevazioni contengono tutta la documentazione sulle rilevazioni: modelli, circolari e altri documenti sulle modalità di compilazione e restituzione dei questionari, per agevolare i rispondenti.

⁵ Le note metodologiche sono documenti che accompagnano i prodotti di diffusione e contengono analisi dettagliate e descrizioni degli aspetti metodologici salienti.

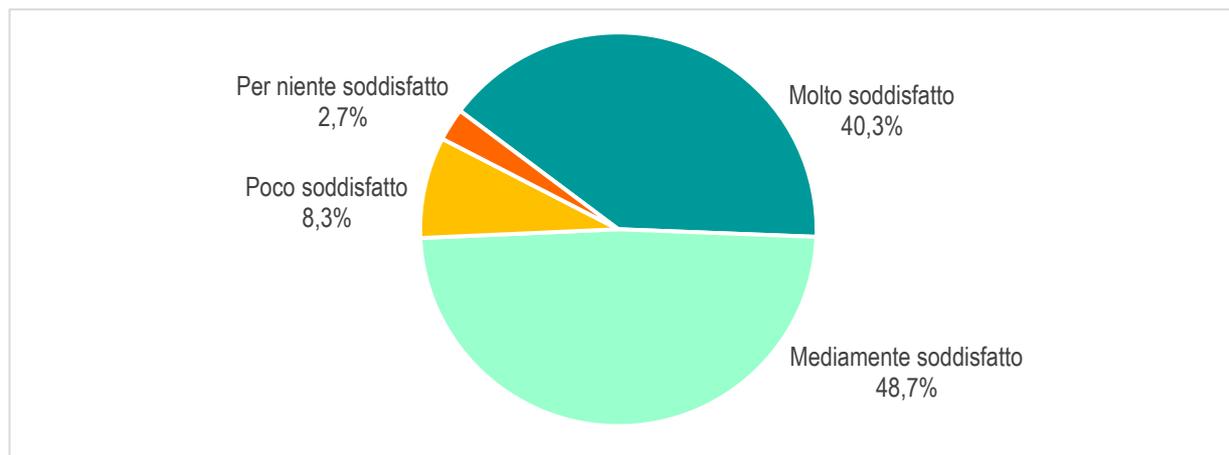
⁶ Le schede standard di qualità, realizzate per tutti i processi statistici, includono indicatori quantitativi sulla qualità del processo e sui dati prodotti: tasso di mancata risposta, indicatore di tempestività, lunghezza della serie storica ecc.

⁷ Qualità in breve è un insieme di schede che contengono informazioni riassuntive sulla qualità dei dati per tutte le rilevazioni dell'Istituto: caratteristiche generali, disegno della rilevazione, modalità di raccolta dei dati, numero di rispondenti, principali misure adottate per garantire la qualità, tempestività e modalità di diffusione dei dati.

Tra gli utenti che hanno dichiarato il prodotto consultato, il 66,5% ne ha consultato uno solo, il 21,6% due, mentre il 12% ne ha consultati tre o più di tre (figura 15).

Il livello di soddisfazione espresso dai rispondenti rispetto ai prodotti contenenti metadati è complessivamente molto elevato: gli utenti che si esprimono con giudizi positivi, dichiarando di essere “mediamente” o “molto soddisfatti” raggiungono l’89%, mentre gli utenti insoddisfatti, cioè “poco” o “per niente soddisfatti”, sono l’11% (figura 16).

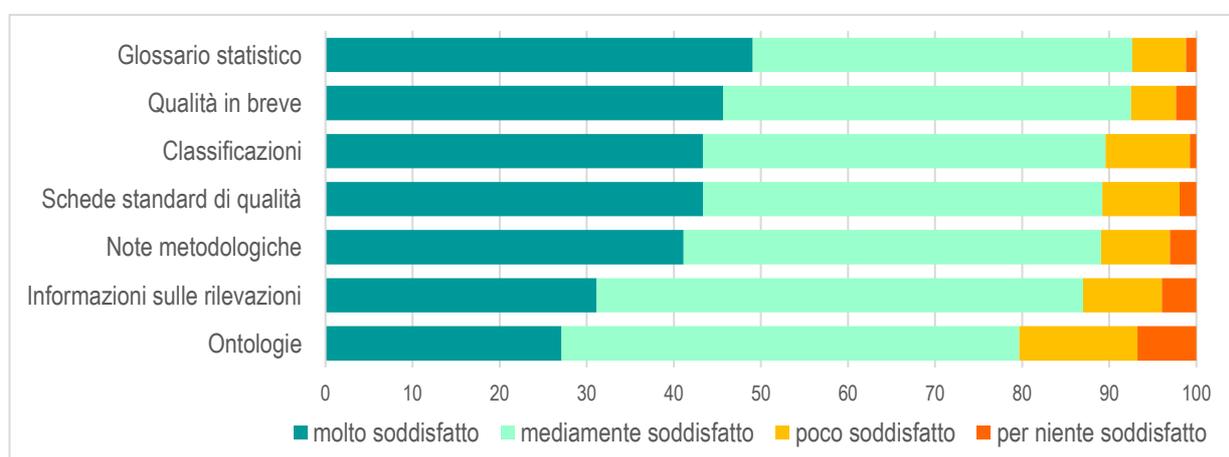
FIGURA 16. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI CONTENENTI METADATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Non tutti i prodotti però raccolgono gli stessi consensi. La soddisfazione maggiore è stata registrata per il Glossario statistico e per Qualità in breve: in entrambi i casi oltre il 92% dei utilizzatori è molto o mediamente soddisfatto. Ontologie e Informazioni sulle rilevazioni raccolgono invece i livelli maggiori di insoddisfazione: sono poco o per niente soddisfatti rispettivamente il 20% e il 13% dei rispondenti (figura 17).

FIGURA 17. PRODOTTI PER LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PRODOTTO CONTENENTE METADATI



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

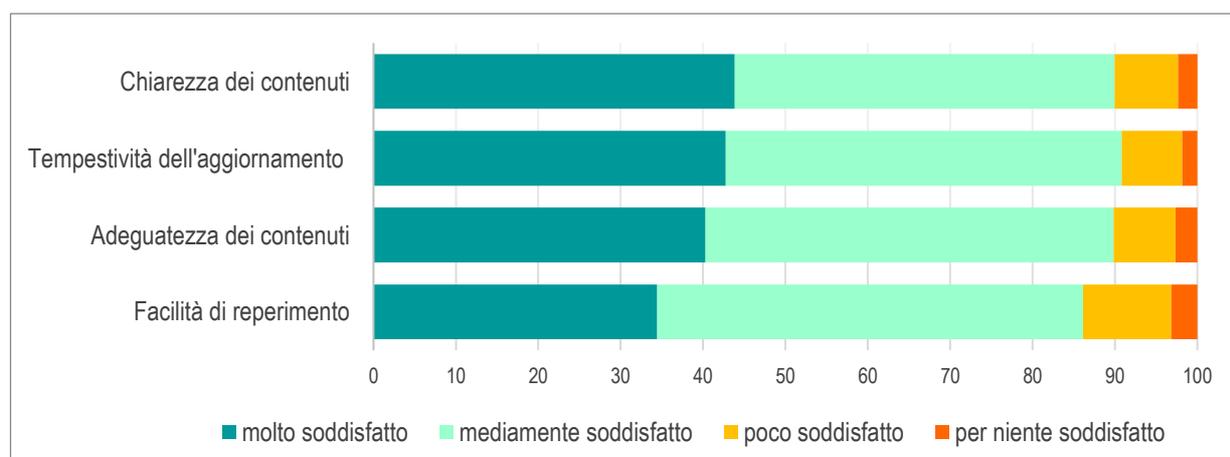
2.5.1 La soddisfazione secondo alcune caratteristiche dei prodotti contenenti metadati

Così come per i prodotti contenenti dati, è stato chiesto agli utenti di indicare il livello di soddisfazione riguardo i metadati; le caratteristiche su cui si è chiesto di esprimere un parere sono state quattro:

1. la facilità di reperimento del prodotto,
2. l'adeguatezza dei contenuti rispetto alle proprie esigenze conoscitive (pertinenza),
3. la tempestività di aggiornamento,
4. la chiarezza nella presentazione dei contenuti.

La chiarezza dei contenuti è la caratteristica che gli utenti valutano più positivamente con il 43,9% di giudizi molto soddisfacenti, mentre la facilità di reperimento è quella valutata meno positivamente con il 14% di giudizi poco o per niente soddisfacenti. Tempestività e adeguatezza dei contenuti si collocano in una posizione intermedia, anche se, complessivamente, i giudizi negativi sono in linea con quelli dati per la chiarezza, dunque molto esigui, mentre i rispondenti che si dichiarano mediamente o molto soddisfatti sono circa pari al 90% (figura 18).

FIGURA 18. LIVELLO DI SODDISFAZIONE SECONDO LE CARATTERISTICHE INDICATE NEL QUESTIONARIO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER CARATTERISTICA



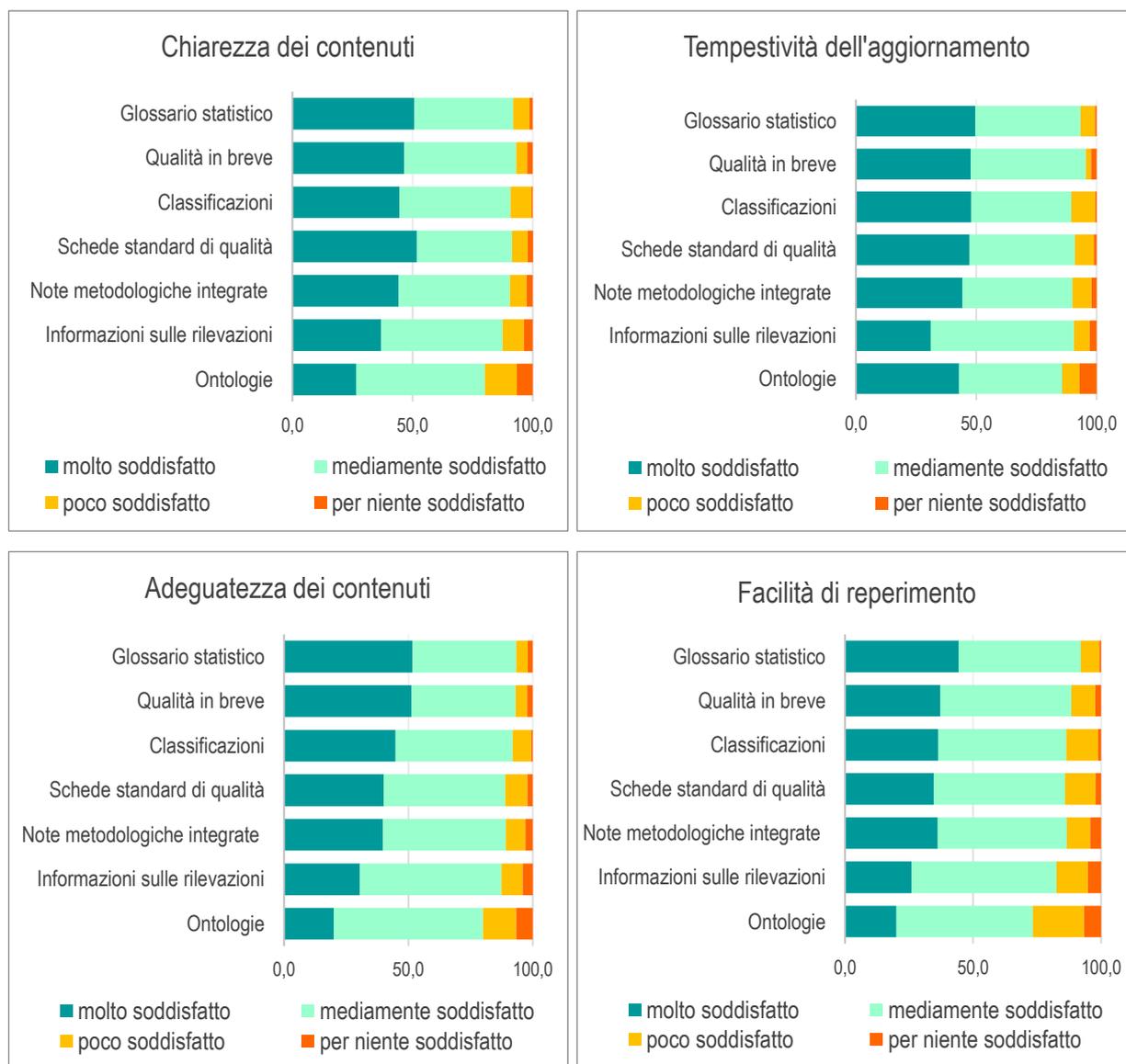
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Analizzando i giudizi espressi dai rispondenti rispetto alle caratteristiche dei singoli prodotti si può notare che rispetto alla chiarezza con cui sono esposti i contenuti le Schede standard di qualità e il Glossario registrano la percentuale più alta di giudizi molto soddisfacenti (51,7% e 50,7%), mentre le Informazioni sulla rilevazione con il 37% e le Ontologie con il 26,7% ricevono le percentuali più basse di giudizi molto positivi (figura 19).

Per quanto riguarda la tempestività con cui vengono diffuse le informazioni i giudizi dei rispondenti si attestano su valori simili per i vari prodotti.

Circa l'adeguatezza dei contenuti il Glossario e Qualità in breve sono i prodotti valutati più positivamente, rispettivamente con il 51,7% e il 51,2% di giudizi molto soddisfacenti.

FIGURA 19. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI CONTENENTI METADATI, SECONDO LE CARATTERISTICHE INDICATE NEL QUESTIONARIO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PRODOTTO

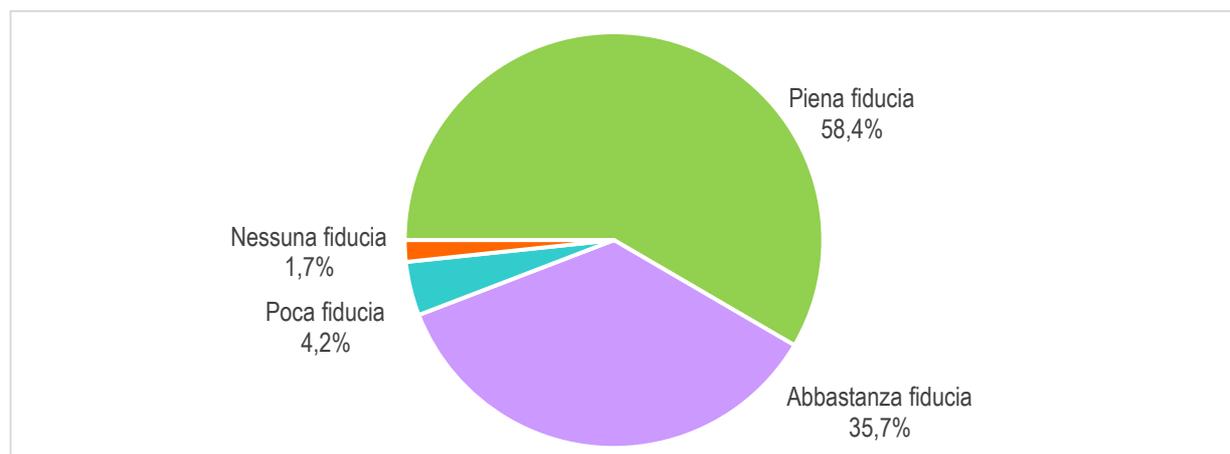


Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

2.6 La fiducia nella statistica

Si mantiene alto il grado di fiducia riposto nella statistica: il 58,4% dei rispondenti ha dichiarato di avere “piena fiducia” (in crescita rispetto al 2022) e un altro 35,7% di avere “abbastanza fiducia” nelle statistiche prodotte dall’Istat (figura 20). Il restante 6% ha “poca” o “nessuna fiducia” nella statistica.

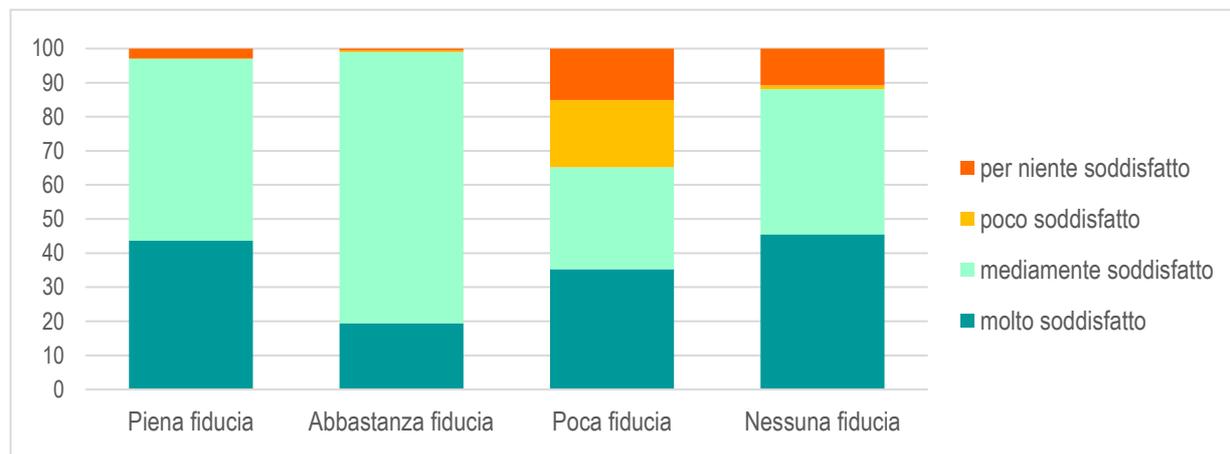
FIGURA 20. GRADO DI FIDUCIA NELLE STATISTICHE PRODOTTE DALL’ISTAT. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL GRADO DI FIDUCIA



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

La soddisfazione rispetto ai prodotti consultati sul sito www.istat.it risulta essere in qualche modo correlata al livello di fiducia nella statistica: su 100 rispondenti che hanno dichiarato di avere piena fiducia nella statistica, soltanto 3 sono poco o per niente soddisfatti dei prodotti consultati; invece, su 100 rispondenti che hanno poca fiducia nella statistica sono ben 35 quelli che si dichiarano insoddisfatti rispetto ai prodotti consultati (figura 21).

FIGURA 21. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER 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 2023

3. CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI

Attraverso un numero ridotto di quesiti il questionario ha raccolto informazioni sugli utenti per ricostruirne i principali profili.

3.1 Il profilo utente

In base alla frequenza d'uso della statistica, di solito strettamente legata alla competenza informatica, Eurostat ha individuato tre tipologie principali di utenti:

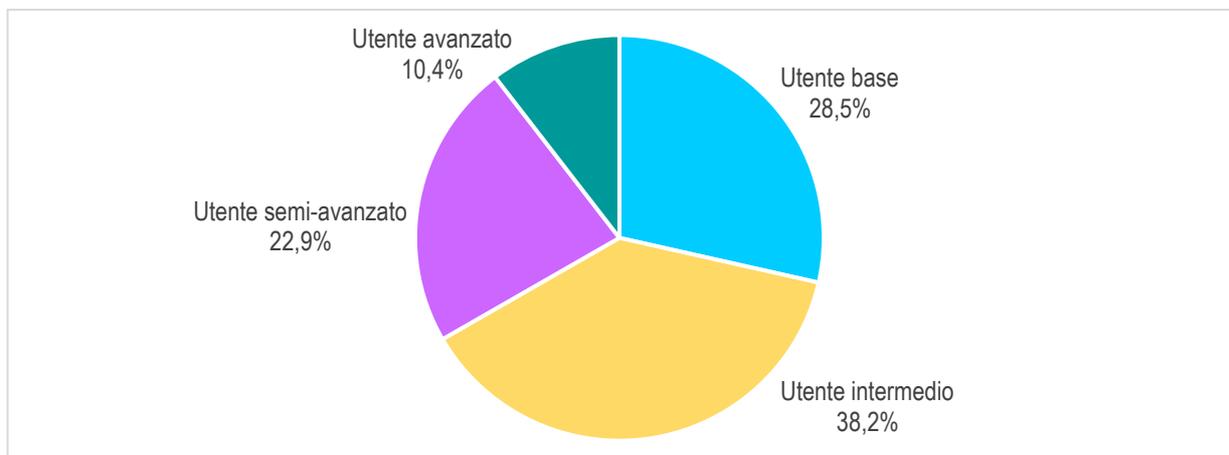
- o persone e organizzazioni che utilizzano frequentemente prodotti che richiedono una conoscenza approfondita della statistica, prodotti che sanno perfettamente dove trovare e come utilizzare;
- o utenti che utilizzano regolarmente i dati per compiti specifici, che hanno una conoscenza generale delle statistiche e che spesso per trovare i dati di interesse fanno uso dei motori di ricerca;
- o utilizzatori occasionali se non casuali, che usano prodotti di facile comprensione e che richiedono una conoscenza di base delle statistiche.

Per ottenere attraverso il questionario di soddisfazione una profilazione analoga, per la prima volta quest'anno è stato chiesto ai rispondenti una autovalutazione rispetto al proprio posizionamento all'interno di un *range* di quattro profili definiti:

- o Utente base, che utilizza comunicati stampa, articoli e grafici con dati già analizzati e interpretati per supportare le proprie opinioni, per condividerli sui social media o semplicemente per curiosità; visita raramente il sito www.istat.it o le banche dati, con una frequenza al massimo trimestrale o semestrale; ha livelli di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica piuttosto bassi.
- o Utente intermedio, che cerca dati e tavole predefinite o utilizza pubblicazioni e report per supportare il proprio lavoro o per interesse personale (ad esempio per verificare i dati di articoli giornalistici); utilizza i dati dell'Istat con frequenza mensile o, più frequentemente, ogni tre o quattro mesi; ha un livello medio di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica.
- o Utente semi-avanzato, che utilizza le banche dati e le visualizzazioni statistiche, ma anche i comunicati stampa per fare elaborazioni legate alla propria attività professionale; fa uso dei dati dell'Istat con frequenza almeno mensile; ha un buon livello di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica.
- o Utente avanzato, un professionista dei dati che fa uso prevalentemente di banche dati e di microdati per procedere con le elaborazioni di cui necessita; trae conclusioni e realizza analisi sulla base di dati specifici che scarica molto frequentemente, settimanalmente o, talvolta, quotidianamente; ha un elevato livello di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica.

Ne è emerso un quadro piuttosto eterogeneo, ma ben distribuito, in cui il 38,2% dei rispondenti ha dichiarato di essere un "utente intermedio", il 28,5% si è collocato tra gli utenti base e il 33,3% si è dichiarato utente semi-avanzato o avanzato (figura 22).

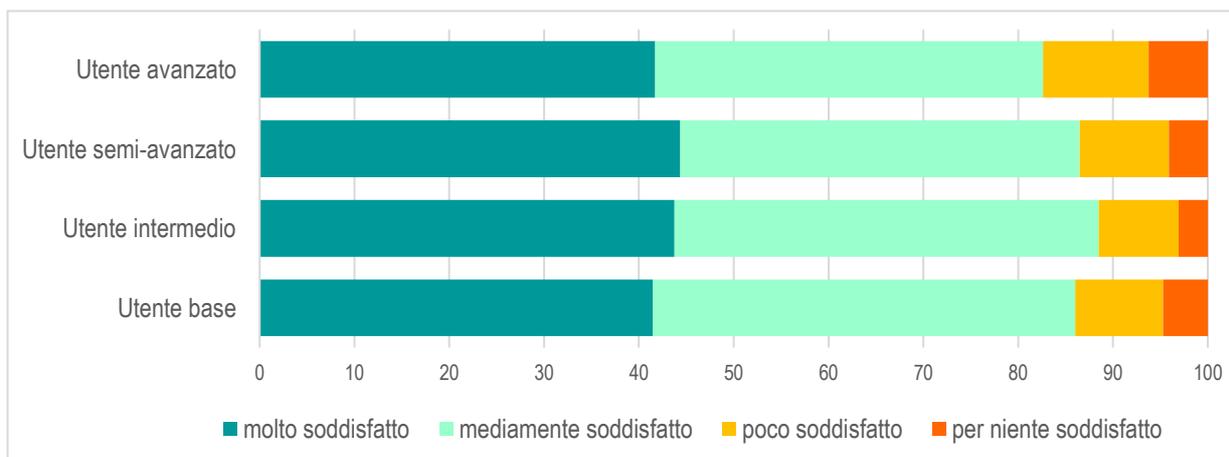
FIGURA 22. RISPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER PROFILO UTENTE DICHIARATO. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO IL PROFILO DI APPARTENENZA



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Prendendo in considerazione il livello di soddisfazione dichiarato dai singoli gruppi di utenza emerge che il gruppo più insoddisfatto (poco o per niente soddisfatto per alcune specifiche caratteristiche dei prodotti) è quello degli utenti avanzati: questi hanno lamentato problemi soprattutto sui file di dati elementari, sulle statistiche sperimentali e sulle schede standard di qualità; livelli elevati di insoddisfazione hanno fatto registrare anche gli utenti base, in particolare per le note metodologiche, le statistiche sperimentali e le informazioni sulle rilevazioni.

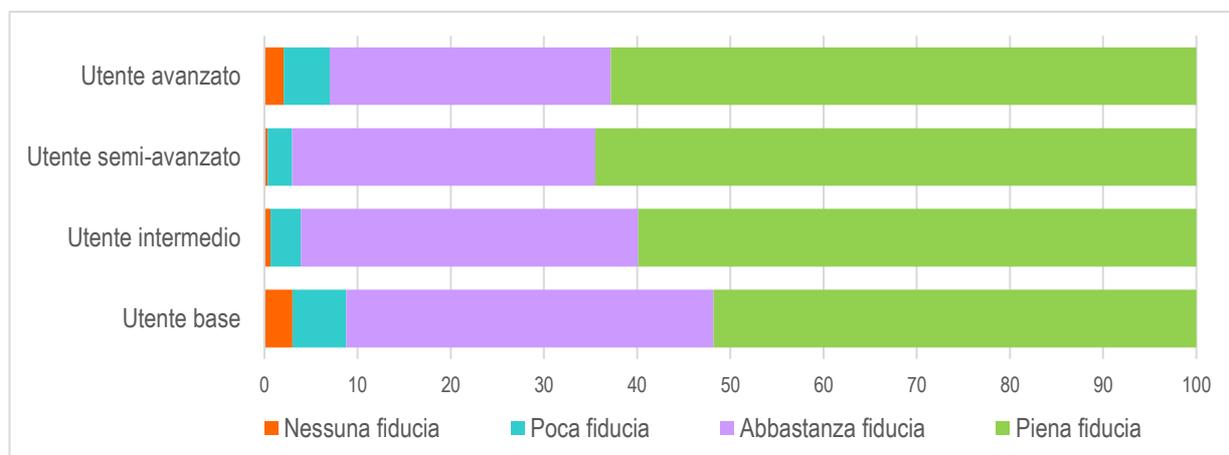
FIGURA 23. PROFILO UTENTE PER LIVELLO DI SODDISFAZIONE. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PROFILO



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Rispetto alla fiducia riposta nella statistica (cfr. paragrafo 2.6), questa si distribuisce tra i profili come indicato in figura 24. Sono soprattutto gli utenti semi-avanzati e quelli avanzati a dichiarare elevati livelli di fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat (oltre il 60% in entrambi i gruppi ha piena fiducia). I meno fiduciosi sono gli utenti base, che registrano i valori più elevati: l'8,8% ha poca o nessuna fiducia nella statistica.

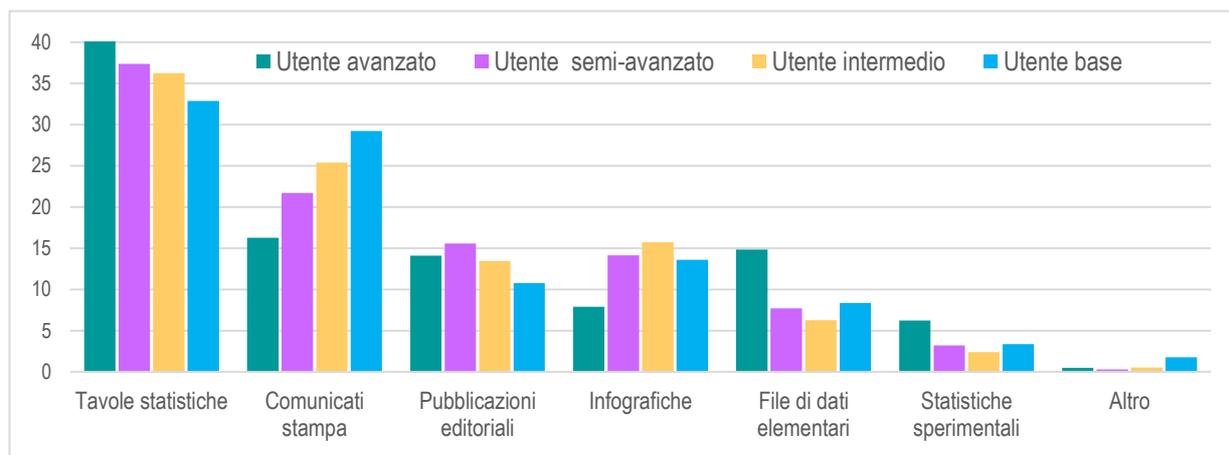
FIGURA 24. GRADO DI FIDUCIA NELLE STATISTICHE PRODOTTE DALL'ISTAT PER PROFILO UTENTE DICHIARATO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PROFILO



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Sono soprattutto gli utenti avanzati a utilizzare le Tavole statistiche, i File di dati elementari e le Statistiche sperimentali, mentre gli utenti semi-avanzati consultano maggiormente le Pubblicazioni editoriali; le Infografiche sono utilizzate dagli utenti intermedi mentre gli utenti base fanno per lo più uso di Comunicati stampa e altri prodotti di facile fruibilità, ad esempio il “Contanomi” e gli altri calcolatori (figura 25).

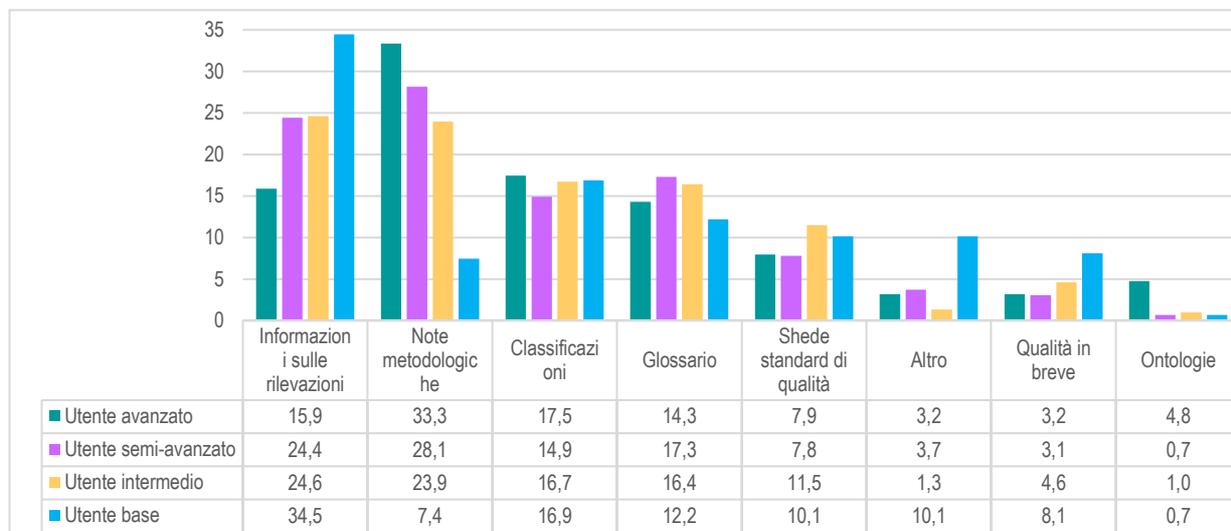
FIGURA 25. RISPONDENTI CHE HANNO CONSULTATO PRODOTTI CONTENENTI DATI PER PROFILO E PER PRODOTTO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PROFILO



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Rispetto ai prodotti contenenti metadati, invece, è possibile osservare che le Note metodologiche e le Ontologie sono consultate in prevalenza dagli utenti avanzati, mentre le Informazioni sulla rilevazione e Qualità in breve sono consultate soprattutto dagli utenti base. Per quanto riguarda gli altri prodotti gli utenti si distribuiscono in modo piuttosto omogeneo (figura 26).

FIGURA 26. RISPONDENTI CHE HANNO CONSULTATO PRODOTTI CONTENENTI METADATI PER PROFILO E PER PRODOTTO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PROFILO



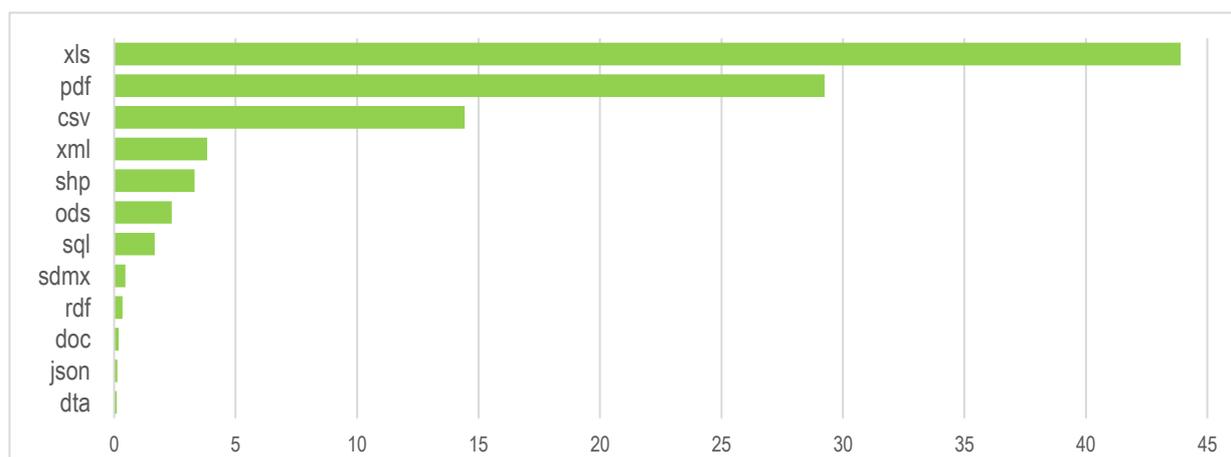
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

3.2 I software e i file utilizzati

Due domande del questionario erano mirate a raccogliere informazioni sui formati di file e sui software che gli utenti utilizzano quando lavorano con i dati. L'informazione è estremamente rilevante per individuare le esigenze specifiche degli utenti dell'informazione statistica e quindi per progettare correttamente prodotti e strumenti di diffusione.

Alla domanda "Se fa uso di file di dati, quale formato preferisce utilizzare?" i rispondenti hanno indicato formati molto diversi, come riportato in figura 27. Questa informazione è estremamente importante, probabilmente anche più della precedente riguardante il software, in quanto fornisce una fotografia molto precisa dei bisogni degli utenti.

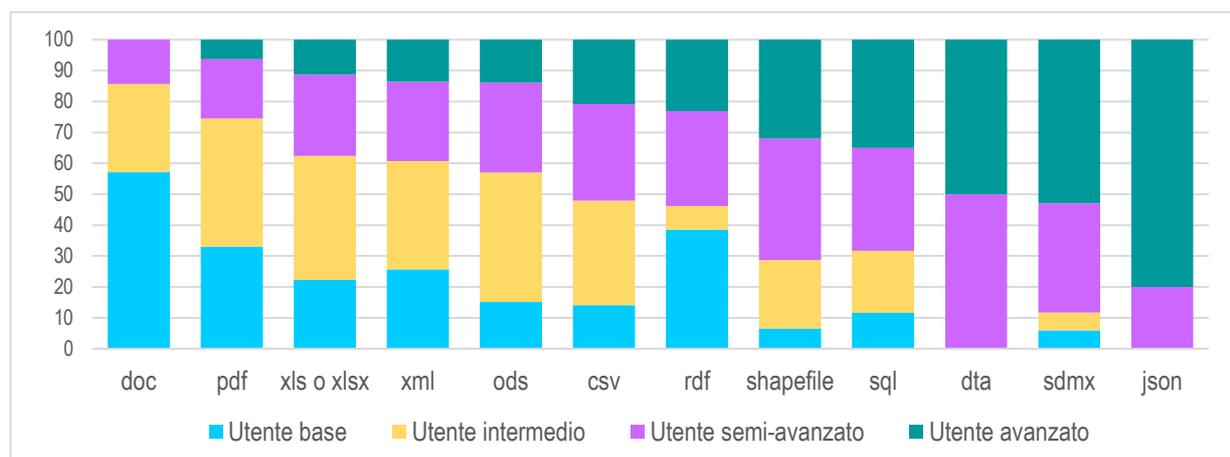
FIGURA 27. FORMATI DI FILE PIÙ UTILIZZATI PER L'ELABORAZIONE DI DATI. VALORI PERCENTUALI



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Molto interessanti sono i risultati riportanti nella la figura 28, dove i formati dei file sono messi in relazione alla tipologia di utenti che li utilizzano. Così, mentre gli utenti base fanno uso di file in formato doc, rdf e pdf, gli utenti intermedi prediligono i file xlsx, ods e anche xml, mentre sono sostanzialmente soltanto gli utenti semi-avanzati e quelli avanzati a fare uso di formati più evoluti, come i file shp per sistemi informativi geografici, sql per database relazionali, dta per effettuare analisi statistiche, sdmx e json per lo scambio di dati tra applicazioni web⁸.

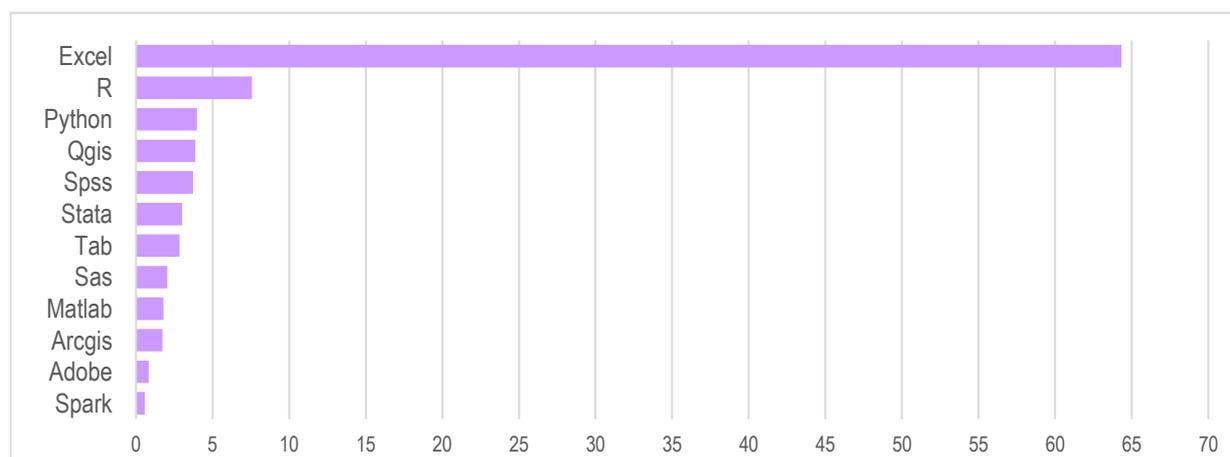
FIGURA 28. FORMATI DI FILE UTILIZZATI DAI DIVERSI PROFILI UTENTE DICHIARATI. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER FORMATI DI FILE UTILIZZATI



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

Riguardo i software, i rispondenti hanno indicato circa 25 prodotti diversi, che comprendono pacchetti per la gestione e l'analisi dei dati, applicazioni per le visualizzazioni statistiche e la cartografia, semplici fogli di calcolo oppure strumenti di programmazione. I software più frequentemente utilizzati sono quelli riportati in figura 29, ma ve ne sono molti altri citati dagli utenti, come Access, Libre Office, Open Office e Power BI.

FIGURA 29. SOFTWARE PIÙ UTILIZZATI PER L'ELABORAZIONE DI DATI. VALORI PERCENTUALI

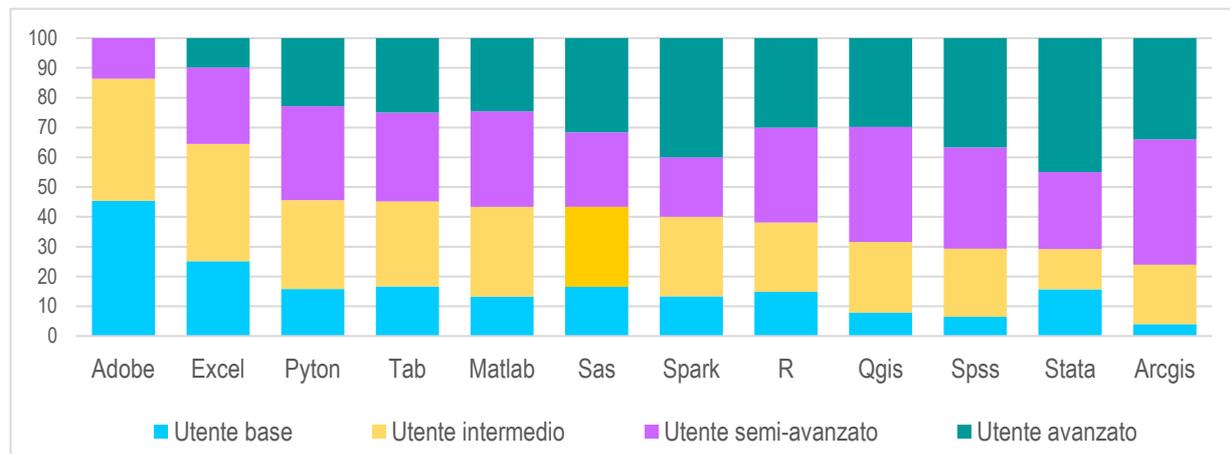


Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

⁸ Le diverse esigenze espresse dai rispondenti sono in buon parte soddisfatte dal nuovo data warehouse IstatData dell'Istat, che offre agli utenti la possibilità di scaricare i dati in formato xlsx e csv, ma anche sdmx e json.

La distribuzione di questi software per i profili degli utenti è riportata in figura 30, in cui sono ordinati in maniera crescente i software indicati dagli utenti semi-avanzati e avanzati. Si osserva che i software di comune utilizzo dagli utenti con minori competenze informatiche e statistiche sono Adobe ed Excel (sulla sinistra nella figura), mentre quelli riservati agli utenti con buoni livelli di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica sono R, Spss e Stata per l'organizzazione e l'analisi di dati statistici, e Qgis e Arcgis per la gestione di dati geografici e la creazione di cartografia interattiva (sulla destra nella figura 30).

FIGURA 30. SOFTWARE UTILIZZATI DAI DIVERSI PROFILI UTENTE DICHIARATI. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER SOFTWARE UTILIZZATI

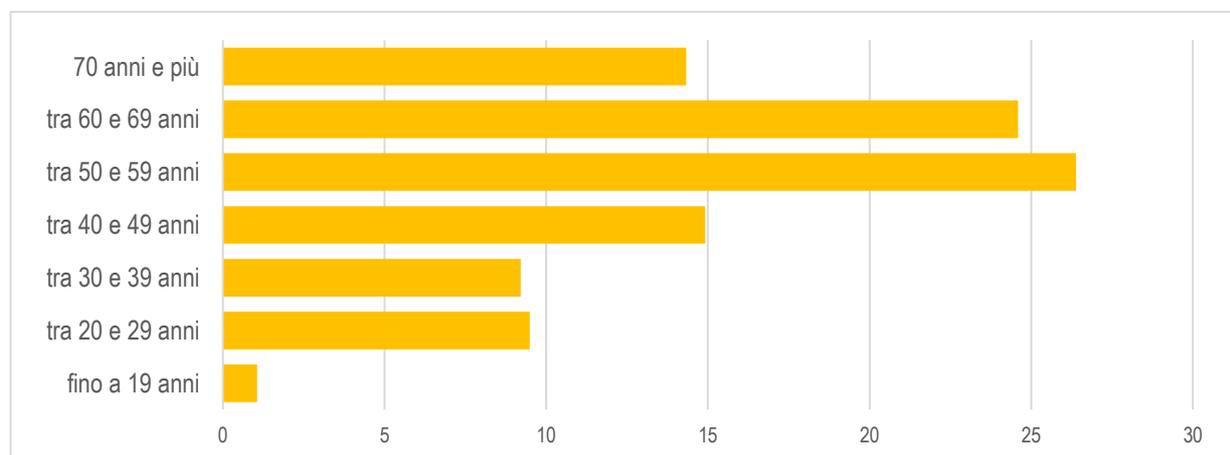


Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

3.3 L'età dei rispondenti

La parte finale del questionario ha voluto approfondire alcune caratteristiche specifiche degli utenti, da mettere in relazione poi con il profilo dichiarato (paragrafo 3.1) e il livello di soddisfazione per i prodotti offerti dall'Istat sul sito istituzionale (paragrafo 2.3).

FIGURA 31. RISPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER CLASSI DI ETÀ. VALORI PERCENTUALI SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO L'ANNO DI NASCITA



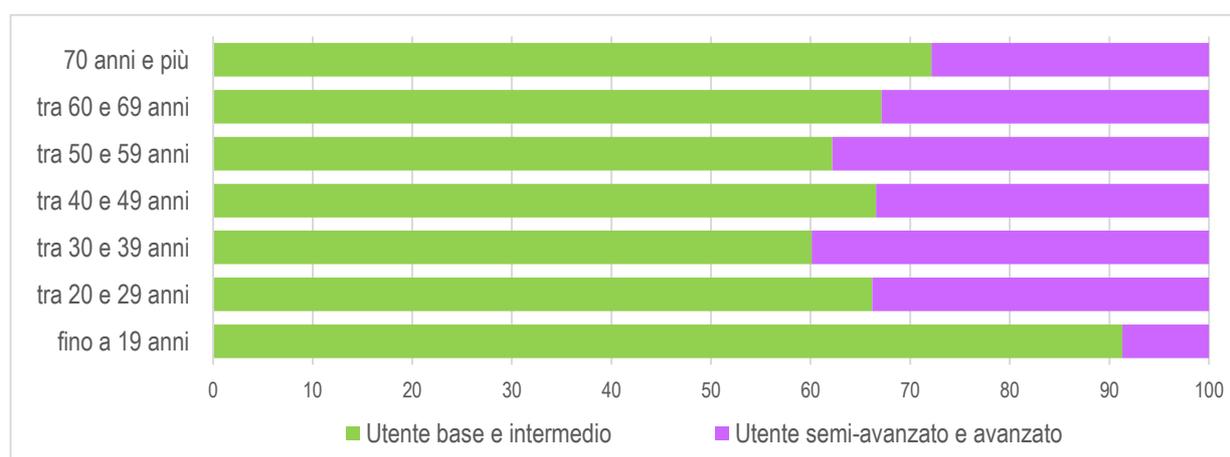
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

L'età media degli utilizzatori del sito istituzionale è pari a 53 anni e mezzo. Le età dei rispondenti al questionario sono tutte piuttosto numerose, fatta eccezione per il gruppo dei giovanissimi che rappresentano appena l'1,1% dei rispondenti; prevale il gruppo dei 50-59enni e quello dei 60-69enni, mentre sono pochi i giovani tra i 29 e i 39 anni (figura 31).

Da evidenziare che proprio nella classe dei 30-39enni e in quella dei 50-59enni si collocano le percentuali più alte di utenti semi-avanzati e avanzati, cioè con elevati livelli di alfabetizzazione statistica, competenza informatica e frequenza d'uso dei dati. Poi, al crescere dell'età i livelli di competenza si riducono.

Per vedere come si distribuiscono i profili di utenza rispetto alle età dei rispondenti, sono stati raggruppati i valori degli utenti base e intermedi, da una parte, e quelli degli utenti semi-avanzati e avanzati, dall'altra. In tutte le classi di età sono più numerosi gli utenti con livelli di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica bassi o medi che corrispondono agli utenti base e intermedi (figura 32).

FIGURA 32. RISPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER PROFILO DI UTENZA E CLASSI DI ETÀ. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER CLASSE DI ETÀ



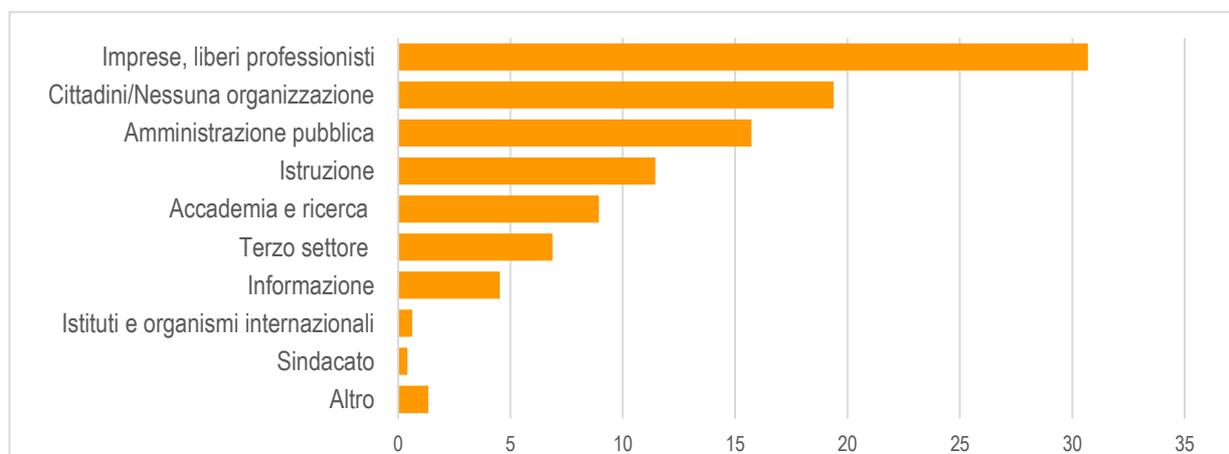
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

3.4 Il settore di attività

Analogamente a quanto registrato con le ultime rilevazioni sulla soddisfazione, gli utenti che hanno navigato il sito web istituzionale e che hanno risposto al questionario sono per lo più imprenditori o liberi professionisti (30,7% dei casi), il 19,4% sono privati cittadini, il 15,7% lavora in una pubblica amministrazione e l'11,5% appartiene al mondo dell'istruzione in quanto docente o studente (figura 33).

La forte presenza di utenti che lavorano in imprese e di liberi professionisti è confermata dai dati provenienti dal Contact Centre dell'Istat, cui accedono in misura maggiore utenti che dichiarano di appartenere al settore "imprese, liberi professionisti". Tuttavia, una grossa fetta dell'utenza dell'Istat è rappresentata dal mondo dell'università e della ricerca, nonché dal mondo dell'informazione. All'interno del Contact Centre, infatti, i due gruppi "accademia ricerca" e "informazione" trovano nei servizi di Rilascio di microdati e nello Sportello per i media (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.

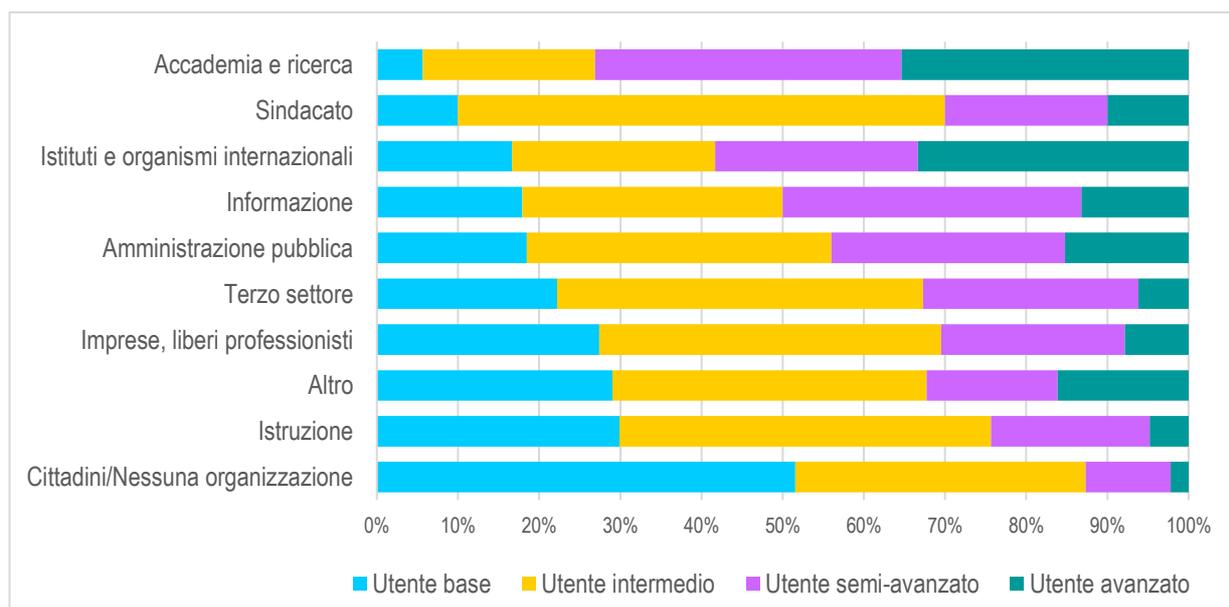
FIGURA 33. RIPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER SETTORE DI ATTIVITÀ. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISONDENTI CHE HANNO INDICATO IL SETTORE DI ATTIVITÀ



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

La distribuzione dei profili utente tra i settori di attività non presenta sorprese: il 73% di quanti lavorano nel settore dell'accademia e ricerca è un utente avanzato o semi-avanzato; è elevata la percentuale di utenti avanzati anche tra gli istituti e gli organismi internazionali. Gli utenti base sono molto frequenti tra i cittadini comuni (51,6%); infine i diversi profili si distribuiscono più uniformemente tra gli utenti che appartengono a una amministrazione pubblica, al mondo dell'informazione e al gruppo imprese e liberi professionisti, anche se in quest'ultimo la percentuale di utenti avanzati è più limitata (figura 34).

FIGURA 34. RISONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER PROFILO DI UTENZA E SETTORE DI ATTIVITÀ. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER SETTORE DI ATTIVITÀ



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

3.5 I suggerimenti lasciati dagli utenti

Il questionario sulla soddisfazione ha proposto ai rispondenti 10 campi in cui poter lasciare un messaggio scritto: per specificare meglio una modalità di risposta, per indicare un motivo di insoddisfazione non previsto fra quelli proposti o per lasciare suggerimenti o segnalazioni una volta conclusa la compilazione.

Sono stati compilati 1.145 campi: il 62,3% da chi ha dichiarato di consultare prodotti con dati, il 4% da chi ha dichiarato di consultare prodotti con metadati, il 27,5% da chi utilizza entrambi, il 6,2% da chi non ha dichiarato quale tipo di prodotto utilizza, per un totale di 656 rispondenti. I testi sono in lingua italiana ed in altre lingue europee a dimostrazione dell'importanza comunicativa della versione, anche, in inglese del sito istituzionale.

Si è proceduto alla classificazione dei testi in base alle dimensioni indagate nel questionario - facilità di reperimento, adeguatezza dei contenuti rispetto alle esigenze conoscitive, l'accuratezza e affidabilità dei dati, tempestività degli aggiornamenti, chiarezza della presentazione e possibilità di confronto con altri datai quesiti - e in base al contenuto specifico (quale piattaforma, quale servizio, quale prodotto ecc.). Nella maggioranza dei casi un singolo testo riguardava più di una dimensione e/o più di un prodotto.

Il 5,5% dei rispondenti ha lasciato un commento per quel che riguarda la navigazione ovvero la facilità di reperimento all'interno del sito web (ad esempio: *A volte non è semplicissimo arrivare alle informazioni entrando direttamente nel sito dell'Istat*); il 6,3% si è espresso sull'adeguatezza dei contenuti rispetto alle esigenze conoscitive (ad esempio: *Avere informazioni dedicate a tutto il settore dell'agricoltura italiana magari organizzata per filiere produttive in modo da orientarsi subito*), la metà dei quali riguarda la richiesta di un dettaglio territoriale maggiore.

Poche le osservazioni sull'accuratezza dei dati (0,6%) mentre la tempestività di aggiornamento ha ricevuto il più alto numero di commenti (12,2%) dal momento che per gli utenti il veloce cambiamento della realtà economica e sociale fa crescere l'esigenza di dati continuamente aggiornati (ad esempio: *In alcuni settori - e non solo quelli economici - bisognerebbe essere più veloci nel pubblicare dati e informazioni. Magari meno informazioni ma subito. Le cose cambiano in fretta*).

I testi riguardanti la chiarezza nella presentazione dei contenuti sono stati il 9,6%. Riguardano sia il percorso per reperire i dati (ad esempio: *Trovo che dovrebbero essere più chiare e più sintetiche le informazioni sulla disponibilità dei dati, e sul loro accesso. Dovrebbero essere più semplici anche le modalità di esportazione per elaborazioni personalizzate*) o anche i singoli prodotti (*Nei comunicati stampa riportare le informazioni con un formato più fluido e sintetico*).

La confrontabilità delle informazioni tra più fonti riguarda il 5,2% dei commenti. Gli utenti si riferiscono al contesto internazionale (*Nelle analisi sulle varie tematiche, è utile inserire anche dati per effettuare confronti internazionali UE ed extra UE*), ad altre fonti nazionali (*Dovreste incrociare i vostri dati con quelli delle assicurazioni - incidenti denunciati tramite CID -, con quelli dell'INAIL*) oppure alle diffusioni dell'Istat (*Vorrei sapere quali dati comunali dei censimenti permanenti sono disponibili ed omogenei, per confrontarli con quelli dei censimenti 2011*).

Alcuni suggerimenti toccano il tema del fastidio statistico (1,4%) e propongono soluzioni per aumentare il livello di collaborazione dei rispondenti alle rilevazioni (*Esempi pratici di come vengono usati i dati forniti da noi cittadini, in modo che anche chi è distante da questo settore per cultura, esperienza ecc., riesca a comprendere l'utilità di rispondere*).

Altri aspetti presi in considerazione riguardano la richiesta di aiuto per comprendere i dati: i rispondenti propongono video di formazione, tutorial, creazione di percorsi di conoscenza per meglio utilizzare la produzione statistica.

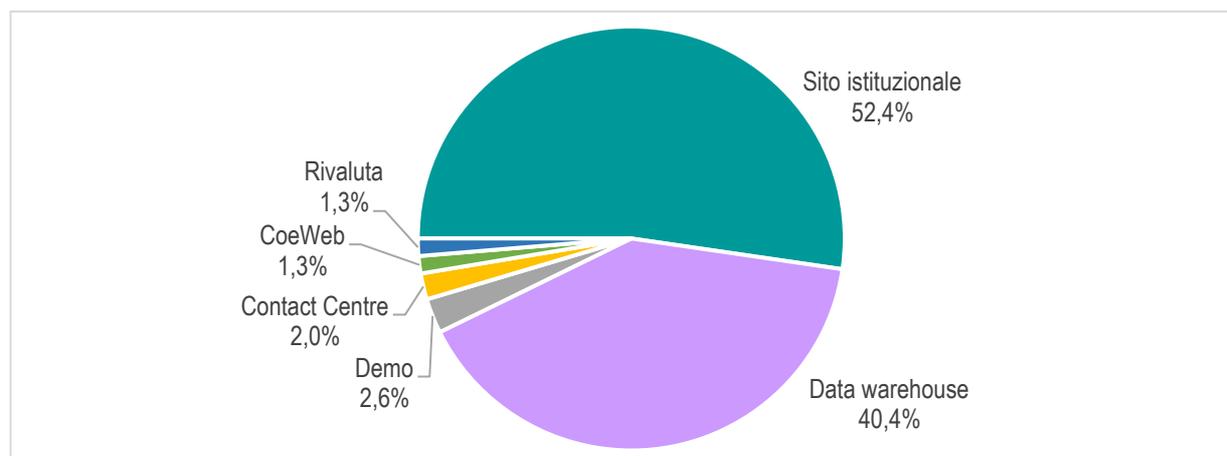
Nuovi ambiti di ricerca o la produzione di dati con un dettaglio maggiore rispetto a quello attuale (*Potrebbero essere rese più esplicite alcune voci, ad esempio separando "Ambiente" ed "Energia" e trattando tematiche anche legate al verde urbano*) sono al centro del 3,7% dei commenti.

Presente anche la questione della numerosità delle piattaforme di diffusione. L'1,4% indica la difficoltà ad usare strumenti di fruizione sempre diversi e dispersivi.

Guardando poi al dettaglio dei commenti riguardanti i siti web e le piattaforme di diffusione, emerge che il sito istituzionale raccoglie il maggior numero di suggerimenti: molti riguardano l'assenza del motore di ricerca e, in generale, la difficoltà di reperimento delle informazioni (*Sarebbe necessaria una ricerca libera per parole e argomenti che sia realmente libera e non catalogata in raggruppamenti chiusi*). Segue il data warehouse, con il 9,3% dei commenti. Nonostante, infatti, la rilevazione sulla soddisfazione non indaghi esperienze d'uso diverse da quelle del sito, molti utenti si riferiscono ad altri prodotti/servizi (per i quali si potrebbero attivare delle rilevazioni specifiche).

In figura 35 sono presentate le piattaforme per le quali sono stati lasciati commenti e suggerimenti.

FIGURA 35. COMMENTI E SUGGERIMENTI LASCIATI DAGLI UTENTI SUI DIVERSI SITI WEB E PIATTAFORME ISTITUZIONALI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale. Anno 2023

ALLEGATO. IL QUESTIONARIO

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI OFFERTI SUL SITO WWW.ISTAT.IT | EDIZIONE 2023

SEZIONE INTRODUTTIVA

Per conoscere il suo grado di soddisfazione e offrirle prodotti e servizi più rispondenti alle sue esigenze, le chiediamo di compilare il seguente questionario della durata massima di 5 minuti.

Grazie per collaborazione.

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

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- Ricerca e studio
- Formazione e didattica
- Decisioni di carattere amministrativo o legislativo
- Attività giornalistica
- Analisi di mercato, elaborazioni per fini commerciali
- Individuare codici Ateco o unità amministrative
- Aggiornamento di valori monetari (affitto, assegno di mantenimento)
- Rispondere a una rilevazione
- Curiosità, informazione personale
- Altro (specificare)

2. Cosa ha consultato?

(Sono possibili anche entrambe le risposte)

- Dati e informazioni statistiche → **VA ALLA SEZIONE 1**
- Informazioni di supporto all'analisi dei dati (metadati) → **VA ALLA SEZIONE 2**

SEZIONE 1 - PER I RISPONDENTI CHE CONSULTANO DATI E INFORMAZIONI STATISTICHE

[Se quesito 2 = 1]

3. Su quale argomento prevalente ha consultato dati e informazioni statistiche?

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- Popolazione e famiglie
- Condizioni economiche delle famiglie
- Vita quotidiana e opinione dei cittadini
- Cultura, comunicazione e viaggi
- Salute e sanità
- Assistenza e previdenza
- Giustizia e sicurezza
- Pubbliche amministrazioni e istituzioni private
- Istruzione e formazione
- Lavoro e retribuzioni
- Conti nazionali

- Imprese
- Industria e costruzioni
- Servizi
- Agricoltura
- Prezzi
- Commercio estero
- Ambiente ed energia
- Territorio e cartografia
- Altro (specificare)

[Se quesito 2 = 1]

4. Quale prodotto che contiene dati ha consultato?

(Scegliere una o più delle seguenti voci)

- 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
- Altro (specificare)

[Si popola per ogni tipo di prodotto che l'utente seleziona nella domanda 4]

4.1. Per [PRODOTTO SELEZIONATO AL QUESITO 4] che ha consultato, indichi il suo livello di soddisfazione rispetto alle seguenti caratteristiche

(È possibile una sola risposta per riga)

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	mediamente soddisfatto	molto soddisfatto
Il prodotto è facile da trovare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I dati contenuti sono adeguati alle esigenze conoscitive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I dati contenuti sono accurati e affidabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I dati contenuti sono aggiornati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I dati contenuti sono presentati in modo chiaro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I dati contenuti permettono il confronto con altri dati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Si popola per i prodotti di cui l'utente si dichiara "per niente o poco soddisfatto" alla domanda 4.1]

4.2 Se lo ritiene, può indicare eventuali motivi non previsti dal quesito precedente per i quali è stato poco o per niente soddisfatto

	Motivo di insoddisfazione:
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
Quanto specificato in Altro al quesito 4

SEZIONE 2 - PER I RISPONDENTI CHE CONSULTANO INFORMAZIONI DI SUPPORTO ALL'ANALISI DEI DATI

[Se quesito 2 = 2]

5. Quale prodotto che contiene metadati ha consultato?

(Scegliere una o più delle seguenti voci)

- Informazioni sulle rilevazioni (pagina "per i rispondenti")
- Note metodologiche integrate nei prodotti di diffusione
- Schede standard di qualità
- Qualità in breve
- Glossario statistico
- Classificazioni
- Ontologie
- Altro (specificare)

[Si popola per ogni prodotto che l'utente seleziona al quesito 5]

5.1. Per [PRODOTTO SELEZIONATO AL QUESITO 5] che ha consultato, indichi il suo livello di soddisfazione rispetto alle seguenti caratteristiche

(È possibile una sola risposta per riga)

	per niente soddisfatto	poco soddisfatto	mediamente soddisfatto	molto soddisfatto
Il prodotto è facile da trovare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni contenute sono adeguate alle esigenze conoscitive	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni contenute sono aggiornate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni contenute sono presentate in modo chiaro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Si popola per i prodotti di cui l'utente si dichiara "per niente o poco soddisfatto" alla domanda 5.1]

5.2. Se lo ritiene, può indicare eventuali motivi non previsti dal quesito precedente per i quali è stato poco o per niente soddisfatto

	Motivo di insoddisfazione:
Informazioni sulle rilevazioni (pagina "per i rispondenti")
Note metodologiche integrate ai prodotti di diffusione
Schede standard di qualità
Qualità in breve
Glossario statistico
Classificazioni
Ontologie
Quanto specificato in Altro al quesito 5

SEZIONE 3 - PER TUTTI I RISPONDENTI

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

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

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

7. In quale profilo utente si riconosce?

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- Utente base:** Utilizzo comunicati, articoli e grafici con dati già analizzati e interpretati per supportare le mie opinioni, per condividerli sui social media o semplicemente per curiosità. Visito il sito www.istat.it con una frequenza trimestrale o semestrale. I miei livelli di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica sono bassi.
- Utente intermedio:** Cerco dati e tavole predefinite o utilizzo pubblicazioni e report per supportare il mio lavoro o per interesse personale (ad esempio per verificare i dati di articoli giornalistici). Utilizzo i dati dell'Istat con frequenza mensile o trimestrale. Ho un livello medio di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica.
- Utente semi-avanzato:** Utilizzo le banche dati e le visualizzazioni statistiche, ma anche i comunicati stampa e i report per fare elaborazioni personali legate al mio lavoro. Utilizzo dati dell'Istat con frequenza almeno settimanale. Ho un buon livello di alfabetizzazione statistica e di competenza informatica.
- Utente avanzato:** Sono un utente esperto e faccio uso prevalentemente di file di dati elementari (microdati) per le elaborazioni di cui necessito. Traggo conclusioni ed elaboro analisi sulla base di dati specifici necessari al mio lavoro. Scarico i dataset molto frequentemente, settimanalmente o anche quotidianamente. Ho un elevato livello di alfabetizzazione statistica e competenza informatica.

8. Se fa uso di file di dati, quale formato preferisce utilizzare?

(Scegliere una o più delle seguenti voci)

- xls o xlsx
- csv
- xml
- rdf
- sdmx
- ods
- pdf
- sql
- shapefile
- Altro (specificare)

9. Con quale software utilizza i file di dati?

(Scegliere una o più delle seguenti voci)

- R
- SAS
- SPSS
- QGIS
- STATA
- Excel
- Python
- Spark
- ArcGis
- Tableau
- Matlab
- Altro (specificare)

10. Qual è il suo anno di nascita?

11. Qual è il suo settore di attività?

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- 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)

12. Qualunque suggerimento o segnalazione per migliorare le informazioni prodotte 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 offerti dall'Istat. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale incaricato e non saranno resi disponibili ad altri soggetti pubblici e/o privati. Con l'invio del questionario dichiara di aver letto l'informativa.

INVIA

Grazie per aver risposto.

Le ricordiamo che in ogni pagina del sito www.istat.it è presente una funzione per lasciare feedback e commenti.

Se lo desidera può iscriversi a [#IstatNewsletter](https://www.istat.it/it/newsletter), la newsletter dell'Istat con gli aggiornamenti settimanali del sito www.istat.it.

INTRODUCTION

In order to measure the satisfaction level with its products and the needs of its users, Istat carries out a user satisfaction survey on its English website. Completion takes around 5 minutes.

Thank you for your cooperation.

1. Why did you visit the website www.istat.it?

(Choose one of the following answers)

- Study, research
- Education projects
- Administrative or Legislative decisions
- Media use
- Market analysis, processing for commercial purposes
- Finding codes of economic activities (NACE) or administrative units
- Updating monetary values (property rental or spousal maintenance)
- Responding to an Istat survey
- Curiosity, personal information
- Other

2. What kind of products did you consult?

(Check all that apply)

- Data and statistical information → **GO TO SECTION 1**
- Information to support data analysis (metadata) → **GO TO SECTION 2**

SECTION 1 - FOR THOSE WHO CONSULTED DATA AND STATISTICAL INFORMATION

[If questions 2 = 1]

3. On which topic did you mainly consult data and statistical information?

(Choose one of the following answers)

- Population and Households
- Households-economic-conditions
- Daily life and citizen opinions
- Communication, culture and trip
- Health statistics
- Social security and welfare
- Justice and security
- Public administrations and private institutions
- Education and training
- Labour and wages
- National accounts
- Enterprises
- Industry and construction
- Services
- Agriculture
- Prices
- External trade
- Environment and energy
- Territory and cartography
- Other

[If questions 2 = 1]

4. Which product containing data did you consult?

(Check all that apply)

- Press releases
- Publications
- Datasets
- Data visualizations
- Microdata files
- Experimental statistics
- Other

[For each product user selected in question 4]

4.1. Please rate your level of satisfaction with the following aspects of [PRODUCT SELECTED IN QUESTION 4]

(Only one item by row is possible)

	Very dissatisfied	Dissatisfied	Satisfied	Very satisfied
The product is easy to find	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The included data meet information needs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The included data are accurate and reliable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The included data are up to date	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The included data are presented clearly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The included data allow for comparison with other data	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[If user is "Very dissatisfied or Dissatisfied" in question 4]

4.2. Please describe any reasons not covered in the previous question for which you were "Very dissatisfied" or "Dissatisfied"

	Reason for dissatisfaction:
Press release
Publications
Datasets
Data visualizations
Microdata files
Experimental statistics
Other at question 4

SECTION 2 – FOR THOSE WHO CONSULTED METADATA

[If questions 2 = 2]

5. Which product containing metadata did you consult?

(Check all that apply)

- Information for respondents
- Methodological notes integrated with the dissemination products
- Quality at a glance
- Glossary of statistical terms
- Classifications
- Ontologies
- Other

[For each product user selects in question 5]

5.1 Please rate your level of satisfaction with the following aspects of [PRODUCT SELECTED IN QUESTION 5]

(Only one item by row is possible)

	Very dissatisfied	Dissatisfied	Satisfied	Very satisfied
The product is easy to find	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The included data meet the information needs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The included data are up to date	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The included data are presented clearly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[If user is "Very dissatisfied or Dissatisfied" in question 5]

5.2 Please describe any reasons not covered in the previous question for which you were "Very dissatisfied" or "Dissatisfied"

Reason for dissatisfaction:	
Information for respondents
Methodological notes integrated with the dissemination products
Quality at a glance
Glossary of statistical terms
Classifications
Ontologies
<i>Other at question 5</i>

SECTION 3 - FOR EVERYONE

6. How much trust do you have in Istat statistics?

(Choose one of the following answers)

- Distrust greatly
- Tend not to trust
- Tend to trust
- Greatly trust

7. What type of user of statistics are you?

(Choose one of the following answers)

- Light user:** I use press release, statistical articles and charts to get interpreted and analyzed data to support my opinions, to share on social media or just out of curiosity. I visit www.istat.it on a quarterly or semi-annual basis. My levels of statistical literacy and computer proficiency are low.
- Intermediate user:** I look for microdata/predefined tables or work with publications and reports to support my work, for personal interest (e.g. to verify data featured in news articles). I use Istat data monthly or quarterly. I have medium statistical literacy and computer proficiency levels.
- Pre-advanced user:** I use databases and data visualizations, but also press releases and reports to do personal elaborations related to my work. I use Istat data weekly at least. I have a good level of statistical literacy and computer proficiency.
- Advanced user:** I am an expert user and I use mainly microdata. I draw my own conclusions based on specific data for my work. I download data very frequently (weekly even daily). I have a high statistical literacy and computer proficiency level.

8. If you use data files, which format do you prefer to use?

(Check all that apply)

- xls o xlsx
- csv
- xml
- rdf
- sdmx
- ods
- pdf
- sql
- shapefile
- Other

9. Which software do you use to work your data files?

(Check all that apply)

- R
- SAS
- SPSS
- QGIS
- STATA
- Excel
- Python
- Spark
- ArcGis
- Tableau
- Matlab
- Other

10. When were you born?

Please choose

11. What line of work are you in?

(Choose one of the following answers)

- Information (Journalists, Popularisers, Bloggers, Influencers)
- Companies, Freelancers
- Public Administration
- Academy and Research (Professors, Researchers, Analysts, Data Scientists)
- Education (Teachers and Students)
- Third sector (Voluntary Organizations, Associations, Non-Profit Foundations)
- International Institutes and Organizations
- Citizens / No Organization
- Other

12. Any suggestions or recommendations to improve data dissemination would be very helpful

.....

.....

.....

.....

.....

PRIVACY POLICY. Answering this survey is voluntary. Istat will use the data only to improve the products offered. The data will be handled exclusively by the staff in charge of the processing and will not be made available to other public and/or private subjects. By sending the questionnaire, you declare that you have read this information.

SEND

Thank you for answering.

Please note that on each page of website www.istat.it there is a box for leaving feedback.