

**Rilevazione sul grado di
soddisfazione relativo ai prodotti e ai
servizi offerti sul web
2019**



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

INDICE

Introduzione	2
1. LA RILEVAZIONE.....	3
1.1 La promozione della rilevazione.....	3
1.2 Il questionario.....	4
2. I RISULTATI.....	5
2.1 L’analisi delle risposte al questionario	5
2.2 Il motivo della consultazione e la frequenza d’uso	5
2.3 La fiducia nelle statistiche prodotte dall’Istat	7
2.4 La frequenza d’uso e il grado di soddisfazione.....	8
2.5 Social network, Microdati e Contact centre.....	10
2.5.1 Social network	10
2.5.2 Microdati	10
2.5.3 Contact centre	12
2.6 Focus sui fidelizzati	12
2.7 Il giudizio complessivo	14
3. LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DELL’UTENTE.....	16
3.1 Il profilo dei rispondenti	16
Allegato 1 – Questionario.....	21

Introduzione¹

Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete che consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo, secondo quanto previsto nell'art. 7. Diritto a servizi on-line semplici e integrati del Codice Amministrazione Digitale (CAD)².

Nel presente documento vengono presentati i risultati dell'indagine di *User Satisfaction* condotta dall'Istat relativamente ai prodotti/servizi offerti sul web per la diffusione dell'informazione statistica ufficiale.

Per il settimo anno consecutivo, l'indagine si conferma l'occasione per conoscere i bisogni informativi di cittadini e istituzioni, il loro livello di soddisfazione, la frequenza di utilizzo dei prodotti/servizi messi a disposizione dall'Istat attraverso il sito. Si delinea un profilo sempre più dettagliato dell'utenza rispetto ad alcune caratteristiche socio-demografiche dei rispondenti e al loro livello di conoscenza della statistica.

I risultati presentati sono frutto dell'elaborazione dei dati forniti dagli utenti che, volontariamente, hanno compilato il questionario proposto, tramite un *pop-up*, nel momento dell'accesso al sito web dell'Istat.

Il report è organizzato in tre capitoli:

- il primo capitolo descrive l'indagine realizzata;
- il secondo capitolo analizza i principali risultati (motivi, frequenza di utilizzo dell'informazione statistica ufficiale, livello di soddisfazione, focus su determinati prodotti e servizi);
- l'ultimo capitolo riporta alcune caratteristiche socio-demografiche dell'utente.

Il giudizio sulla soddisfazione per i servizi/prodotti utilizzati permette di disegnare, nel tempo, un'offerta informativa di prodotti e servizi sempre più orientata a rispondere alle esigenze di un'utenza specifica ed eterogenea in un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi.

¹ Il presente rapporto è stato coordinato da Alda A. M. Salomone. Hanno collaborato: Giuseppina Pica per l'elaborazione dei dati e Laura Posta per la revisione dei testi. I precedenti rapporti possono essere consultati nella sezione Amministrazione Trasparente del sito Istat alla pagina <https://www.istat.it/it/archivio/soddisfazione+utenti>.

² <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/strategia-quadro-normativo/codice-amministrazione-digitale>

1. LA RILEVAZIONE

1.1 La promozione della rilevazione

La rilevazione è stata realizzata attraverso un questionario on line nel periodo 19 dicembre 2019- 29 febbraio 2020.

L'invito a partecipare è stato presentato in tutte le pagine del sito istituzionale nel momento in cui l'utente muoveva il mouse nella zona destra in alto alla pagine di interesse ossia quando presumibilmente manifestava l'intenzione di uscire dal sito (*exit intention*). Tale scelta è stata fatta per cercare di ridurre al minimo il fastidio che può generare nell'utente l'apertura di un *popup* non richiesto (tale tecnica è stata usata nel 2013 e 2014, e poi modificata a partire dal 2015).

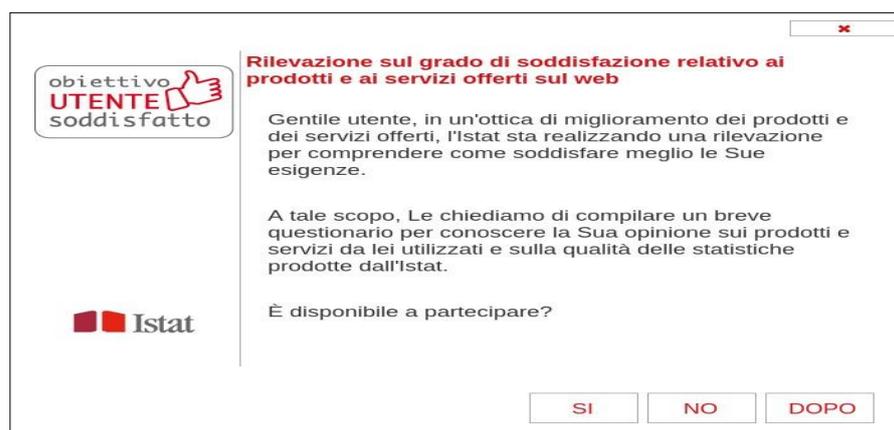
Negli anni le risposte al questionario sono diminuite (da 9.616 nel 2013 a 4.929 nel 2019), registrando un calo repentino fra il 2014 (8.454) e il 2015 (3.458) in corrispondenza sia del cambio di tecnica, da *popup* a strategia *exit intention*, sia del periodo di rilevazione (mesi post estivi, mesi finali dell'anno, mesi a cavallo fra l'anno di rilevazione e il successivo).

Al di là delle strategie e modalità utilizzate per promuovere la rilevazione, l'interesse scientifico è sempre più verso la conoscenza delle esigenze degli utenti, favorendo l'approccio qualitativo allo sviluppo web, che mette al centro la persona: il cosiddetto *Human-centred design*, in cui la *User-Experience* è alla base della progettazione dei prodotti e siti al fine di accrescere l'usabilità dei sistemi interattivi³.

Per la rilevazione del 2019, l'invito a partecipare ha previsto tre possibili risposte, a ciascuna delle quali corrispondeva una determinata azione (Figura 1):

- Sì, e in tal caso l'utente veniva immediatamente indirizzato al sito per la compilazione del questionario;
- No, l'invito a partecipare non veniva più mostrato all'utente nelle visite successive;
- Dopo, l'invito a partecipare veniva di nuovo mostrato all'utente dopo 15 minuti oppure, in caso di una sessione di durata inferiore, nella visita successiva.

Figura 1 - Invito alla compilazione del questionario 2019



obiettivo
UTENTE
soddisfatto

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

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

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

È disponibile a partecipare?

SI **NO** **DOPO**

Diversamente dalle edizioni precedenti, in cui le azioni di promozione della rilevazioni sono state effettuate attraverso diversi canali (collocazione nella home di www.istat.it, comunicazioni via mail ad utenti specifici del sito, pubblicazione di una news sul portale del Sistan, azioni di *push* attraverso Twitter), quella del 2019 ha visto un'unica azione di promozione della rilevazione attraverso l'inserimento del seguente invito a compilare il questionario, nel periodo della rilevazione, in tutte le comunicazione partite dallo sportello

³.Istat ha avviato una task force per applicare strumenti di *User research* per le PA locali.

elettronico dedicato agli utenti comunica@istat.it: “Aiuta l’Istat a migliorare i propri prodotti e servizi! Accedi al questionario on line: in 7 minuti circa, potrai esprimere la tua opinione. Grazie della collaborazione!”.

1.2 Il questionario

Il questionario è articolato in cinque sezioni per indagare due dimensioni:

1. grado di soddisfazione per i prodotti e i servizi offerti su web (Sezioni A, B, C, D) così strutturate:

- scopo e frequenza dell’uso dell’informazione statistica ufficiale (Sezione A, domande 1-2);
- fiducia nelle statistiche prodotte dall’Istat (Sezione B, domanda 3);
- uso dei prodotti e servizi dell’Istat e relativa soddisfazione (Sezione C, domande 4-15);
- giudizio complessivo per i prodotti e servizi dell’Istat (Sezione D, domanda 16);

2. le caratteristiche dell’utente (Sezione E, domande 17-20).

Quest’ultima dimensione permette di conoscere gli utenti rispondenti, rispetto alle loro caratteristiche demo-sociali, non tracciabili dai sistemi di monitoraggio dei siti (*log dei server web* e *web analytics*) e l’autovalutazione della propria conoscenza della statistica (quesito inserito dal 2018), collocandosi in una scala a quattro modalità (è stata comunque lasciata la possibilità di scegliere non so/non rispondo).

Il questionario prevede domande a risposta chiusa con la possibilità di scegliere una sola opzione, tra cui “non so/non rispondo”, ad eccezione di 6 domande che prevedono la possibilità di risposta multipla. Due le domande obbligatorie (sul grado di fiducia nelle statistiche e sul giudizio complessivo per i prodotti e servizi offerti dall’Istat).

Nella realizzazione del questionario elettronico si è scelto di non inserire controlli bloccanti la compilazione, ad eccezione per le due domande obbligatorie. Tale scelta è stata fatta per agevolare i rispondenti che non sempre hanno risposto a tutte le domande del questionario.

Il questionario per il 2019 è stato strutturato sulla base di quello del 2018 ed è stato testato per verificare la corretta sequenza logica delle domande, la loro coerenza, il corretto funzionamento delle domande filtro e la fluidità in generale.

Per valutare la soddisfazione è stata scelta una scala a parziale autonomia semantica basata su quattro categorie: “pienamente”, “abbastanza”, “poco” e “per nulla” soddisfacente (scala di Likert).

Le prime quattro sezioni del questionario sono utili a misurare il grado di soddisfazione dell’utente sia in termini generali sia per i diversi prodotti/servizi e rappresenta il *core* della *User Satisfaction*. Nel caso dell’Istat è importante incrociare la soddisfazione degli utenti con le diverse esigenze che essi possono esprimere in base, ad esempio, alla conoscenza specifica della statistica e agli obiettivi e alle pratiche che sottendono all’uso dei diversi prodotti/servizi, per avvicinarsi sempre più all’analisi del comportamento dell’utente nell’uso dei prodotti/servizi on line (*User Experience*).

Per il contenuto del questionario si rimanda all’Allegato 1.

2. I RISULTATI

2.1 L'analisi delle risposte al questionario

La partecipazione all'indagine è stata del tutto volontaria. L'insieme dei rispondenti non può essere considerato un campione casuale degli utenti del sito web e dei suoi servizi. Ne deriva che i risultati di questa indagine sono validi solo sull'insieme dei rispondenti e non possono essere estesi all'intera popolazione dei visitatori del sito Istat⁴.

L'invito alla compilazione del questionario è stato accolto da 5.865 utenti ma non tutti hanno compilato per intero il questionario. Sono state perciò condotte alcune analisi preliminari per definire il criterio di validità di un questionario ai fini dell'analisi successiva.

Sono stati considerati validi tutti i questionari compilati ed inviati ad eccezione di quelli compilati solo per poche domande (936).

Da questa selezione, si è ottenuto un insieme di rispondenti all'indagine pari a 4.929 unità (Tavola 1).

Circa 1.000 utenti hanno chiuso il questionario subito dopo averne visualizzato la prima schermata e pertanto sono stati esclusi dall'analisi.

Non sono state applicate tecniche di correzione dei dati se non la riclassificazione della modalità "altro".

Tavola 1 - Numero di questionari validi - Anno 2019 (valori assoluti)

TIPO COMPIL-AZIONE	Trattamento questionario	
	Valido	Non valido
Questionario completo	4.533	
Questionario parziale	396	
- di cui:		
almeno prodotti/servizi utilizzati	189	
almeno frequenza consultazione	207	
Questionario compilato per poche domande		936
Totale	4.929	936

Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Nei successivi paragrafi sono presentati i principali risultati della rilevazione ed effettuati alcuni confronti con i risultati dell'indagine 2018.

2.2 Il motivo della consultazione e la frequenza d'uso

La Sezione A del questionario mira a comprendere per quale scopo si utilizzano le informazioni e i dati statistici e con quale frequenza.

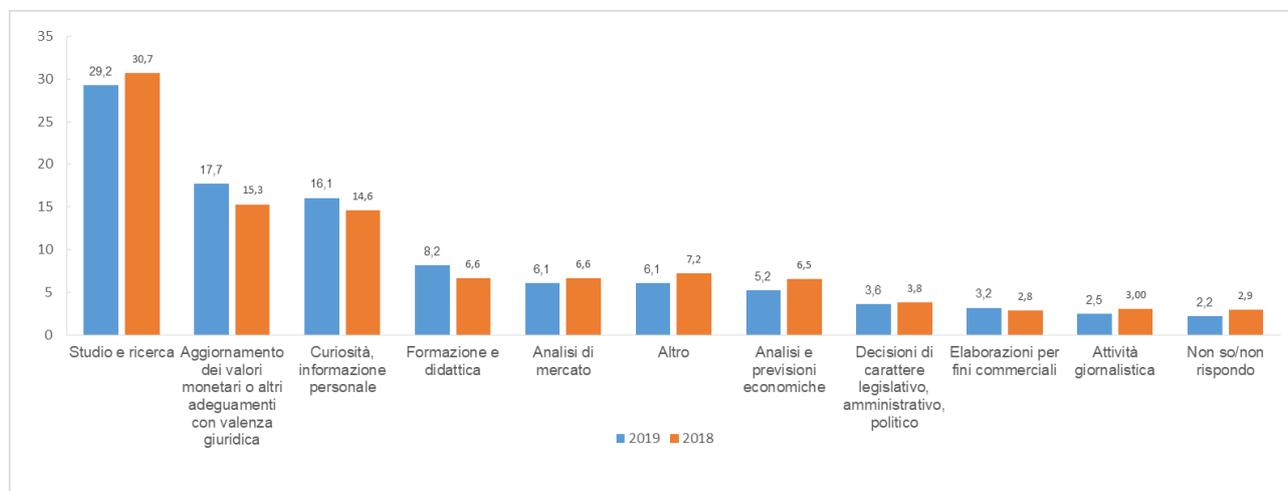
Alla prima domanda "Per quale scopo prevalente utilizza l'informazione statistica ufficiale" che prevede una risposta multipla⁵, lo studio, la ricerca e l'aggiornamento dei valori monetari coprono circa il 50% delle risposte (rispettivamente 29,2% e 17,7%, erano il 30,7% e il 15,3% nel 2018), come presentato in Figura 2. Ben 331 utenti hanno scelto l'opzione "altro" (il 6,1% contro il 7,2% nel 2018), aggiungendo una specifica. L'attività di ricodifica ha permesso di riportare 32 risposte alle opzioni già esistenti e di individuare per 31

⁴ Nel 2019 il sito istituzionale è stato visualizzato da circa 4,2 milioni di utenti. La numerosità dei rispondenti è ben lontana da questa grandezza ma un grande ringraziamento va comunque a tutte le persone che hanno dato il loro contributo rispondendo al questionario.

⁵ Un quesito a risposta multipla (*multi response*) permette al rispondente di scegliere una o più risposte da una lista che viene presentata.

risposte la nuova modalità “ATECO”. Il 2,2% dei rispondenti ha scelto l’opzione “non so/non rispondo” (era pari al 2,9% nel 2018).

Figura 2 - Rispondenti per motivo prevalente di utilizzo dell’informazione statistica - Anni 2018-2019 (valori percentuali)



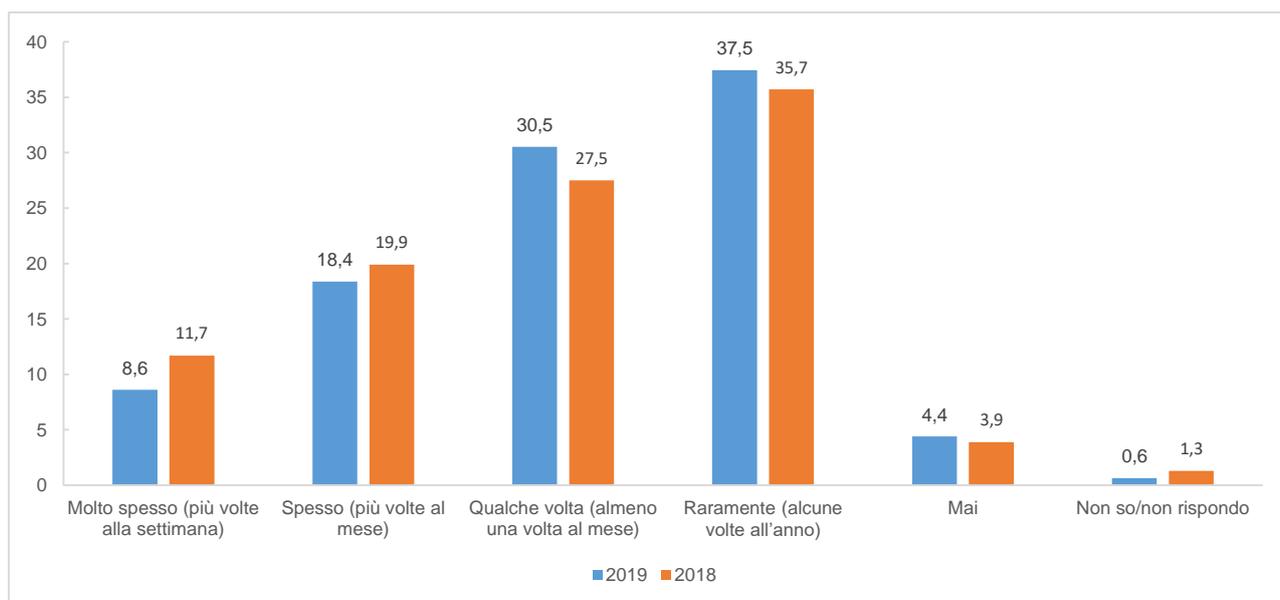
Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

La seconda domanda ha permesso di conoscere con quale frequenza il sito Istat viene consultato. Era possibile dare una sola risposta: quasi la metà (48,9%) dei rispondenti lo consulta una volta al mese o più (rispettivamente 30,5% e 18,4%) con un aumento di tre punti percentuali di chi lo consulta almeno una volta rilevato nel 2018.

Diminuiscono i fidelizzati, cioè coloro che lo consultano più volte a settimana: passano dall’11,7% del 2018 all’8,6% ed aumenta di mezzo punto percentuale chi non lo consulta mai: dal 3,9% al 4,4% (Figura 3).

Possiamo affermare che i 1.700 utenti in più rispetto all’anno scorso che hanno risposto al questionario, sono stati in gran parte utenti occasionali.

Figura 3 - Rispondenti per frequenza di utilizzo del sito Istat - Anni 2018-2019 (valori percentuali)

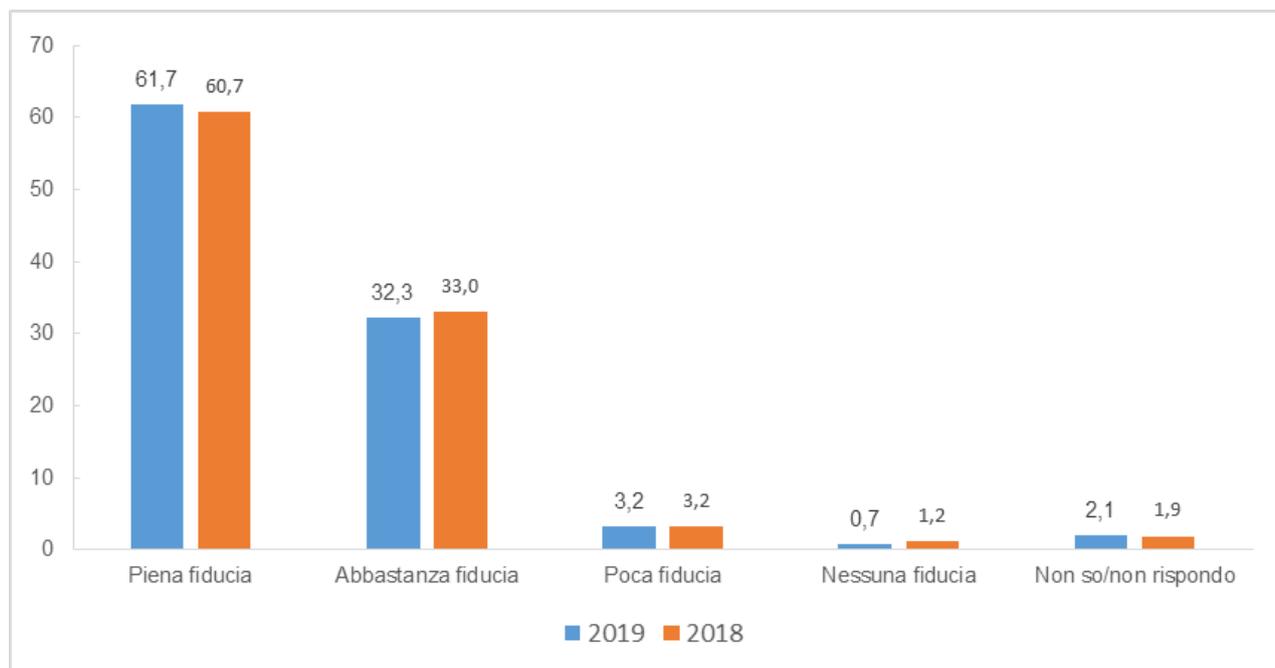


Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

2.3 La fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat

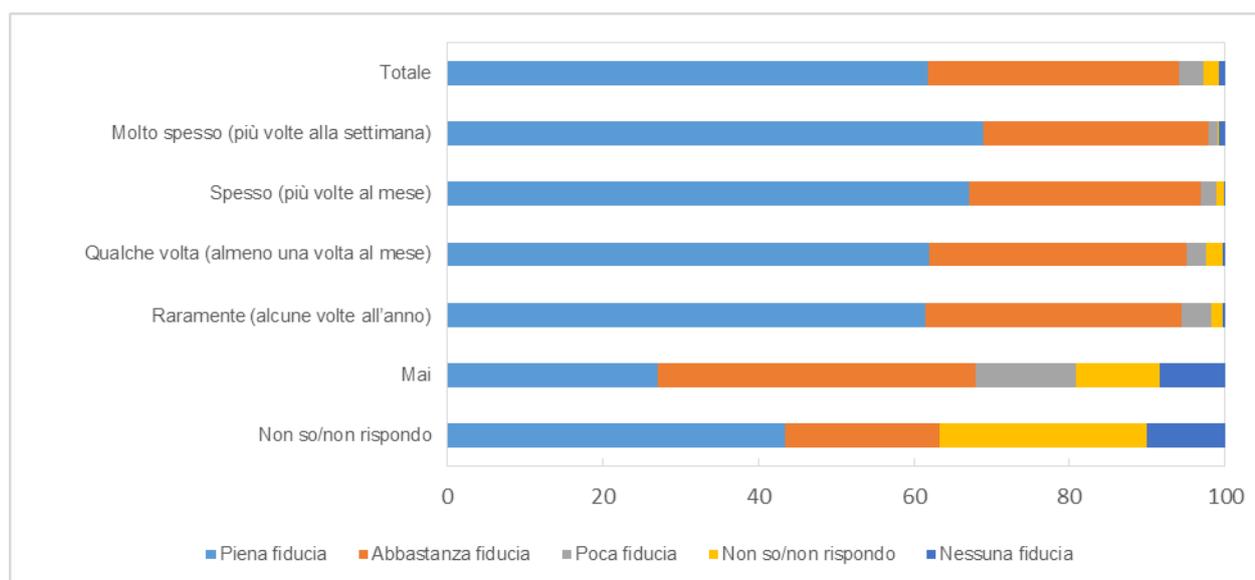
Il quesito sulla fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat è una risposta obbligatoria. Il 61,7% dei rispondenti, per un totale di 2.946 utenti di quelli arrivati a questo quesito, ha “piena fiducia” nelle statistiche. La mancanza di fiducia è tale solo per lo 0,7% dei rispondenti, in leggera diminuzione rispetto al 2018 quando è stata dell'1,2% (Figura 4).

Figura 4 - Rispondenti per grado di fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat - Anni 2018-2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Figura 5 - Rispondenti per grado di fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat e frequenza di utilizzo del sito - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Incrociando i dati su frequenza d'uso e fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat, si evidenzia che chi dice di utilizzare con più frequenza il sito, i prodotti e le statistiche che esso diffonde, esprime anche una maggiore fiducia nelle statistiche (Figura 5).

Il 69,0% di chi ha “piena fiducia” lo utilizza più volte a settimana, il 67,2% più volte al mese e il 62,0% almeno una volta al mese. Percentuali più elevate rispetto al dato medio registrato pari al 61,7%. Parallelamente, coloro che hanno dichiarato di avere poca/nessuna fiducia nelle statistiche prodotte dall’Istat sono coloro che ne fanno uno scarso uso.

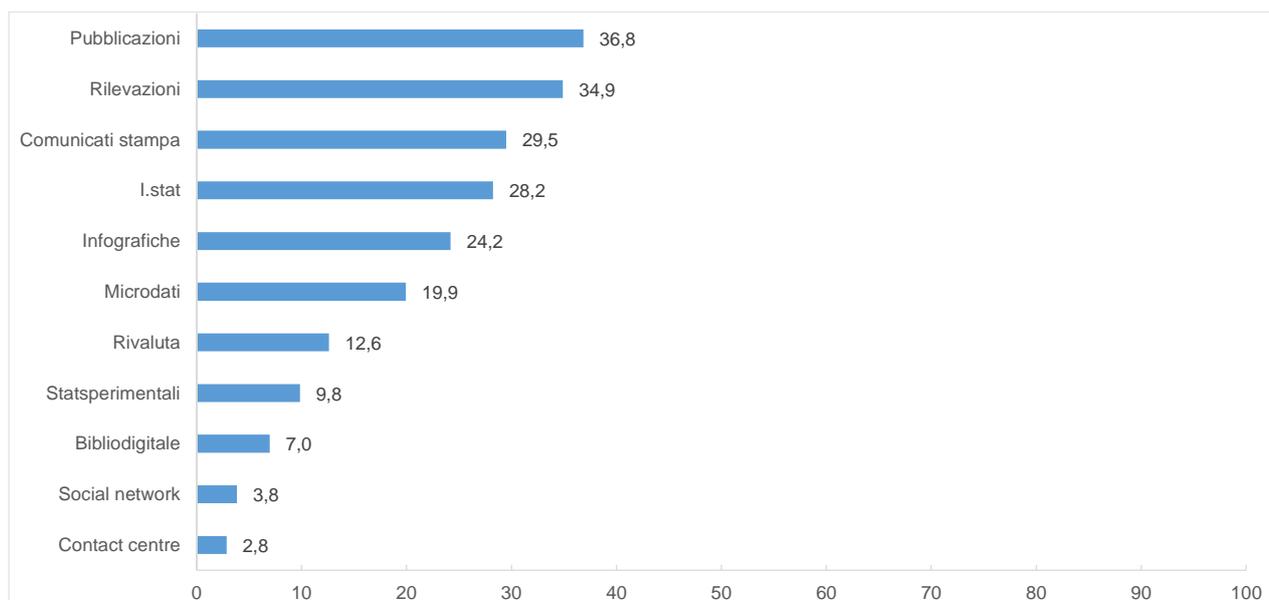
2.4 La frequenza d’uso e il grado di soddisfazione

La sezione C del questionario si compone nel complesso di 27 quesiti utili ad indagare quali siano i prodotti e servizi usati dal rispondente e per ognuno di essi la frequenza d’uso e il proprio giudizio di soddisfazione.

I servizi e prodotti sono: *Pubblicazioni*, informazioni sulle *Rilevazioni*, *Comunicati stampa*, *Data warehouse I.Stat*, visualizzazioni interattive e *Infografiche*, file di *Microdati*, servizio *Rivaluta*, *Statistiche Sperimentali*, *Biblioteca digitale*, *Social network* e *Contact centre*.

La domanda è a risposta multipla. In media ogni utente ha indicato di utilizzare due servizi/prodotti (Figura 6). I quattro prodotti/servizi più utilizzati si confermano le pubblicazioni (36,8%), le informazioni sulle rilevazioni (34,9%), i comunicati stampa (29,5%) e il *Data warehouse I.Stat* (28,2%) ma con delle percentuali significativamente in calo rispetto al 2018 quando erano, rispettivamente, del 40,7%, 33,5%, 34,1% e 34,8%.

Figura 6 - Rispondenti per tipologia di prodotti e servizi cercati nel sito Istat - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web.

Fra i quattro prodotti/servizi il *Data warehouse I.Stat* si distingue per una percentuale molto elevata di utenti che lo utilizzano più volte a settimana (13,5%, era 15,1% nel 2018), ma non va sottovalutata la percentuale di chi è poco soddisfatto (11,6% il valore più alto fra i prodotti/servizi) o per nulla soddisfatto (3,5%) e il fatto che mentre gli altri tre prodotti hanno una percentuale di pienamente soddisfatti maggiore o uguale al 40% (44,2% le pubblicazioni, 42,7% le informazioni sulle rilevazioni, 40% i comunicati stampa) il *Data warehouse* si ferma al 28,9% (era 30,5% nel 2018) (Figure 7 e 8).

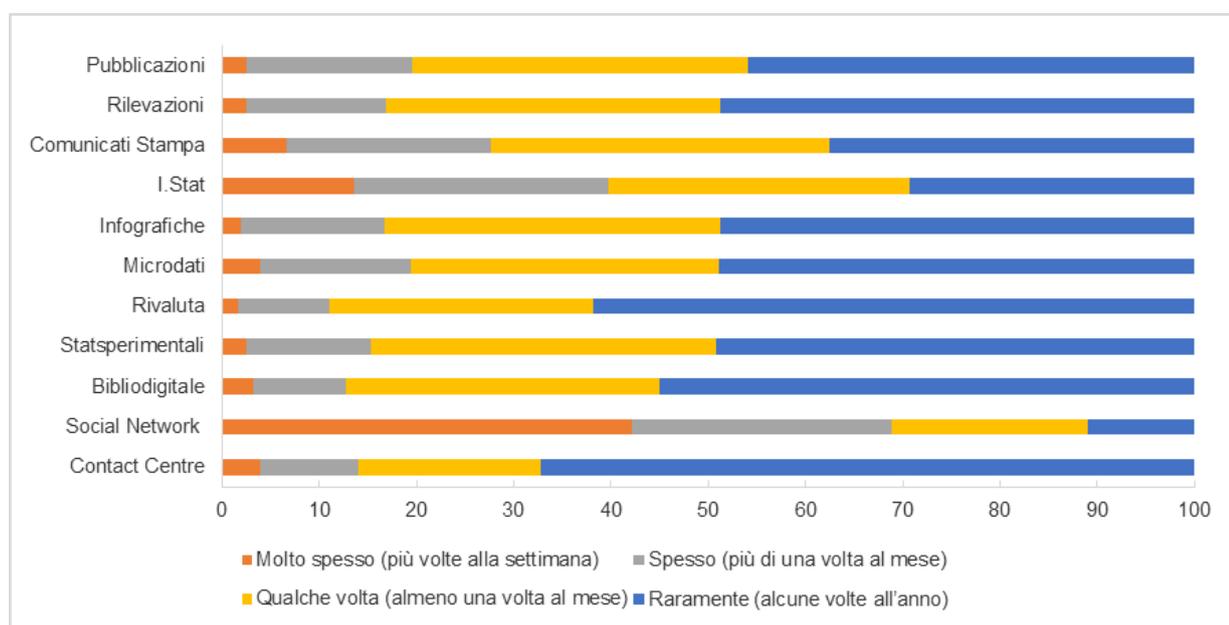
Le visualizzazioni interattive e le infografiche (ossia grafici dinamici, infografiche e calcolatori) sono visualizzate da 1.122 utenti. Dalla frequenza d’uso emerge che per l’83,3% dei rispondenti che hanno risposto a questa domanda, vengono utilizzate raramente e qualche volta (48,8% e 34,5%). Il giudizio espresso vede una lieve diminuzione dei pienamente soddisfatti (38%, era 41,1% nel 2018) ma un aumento degli utenti abbastanza soddisfatti (51,6%, era 49,9% nel 2018). Lieve cambiamento per la percentuale di chi si dichiara per nulla soddisfatto (1,5%, era 1,1% nel 2018).

Il 38,2% degli utenti del servizio Rivaluta che ha risposto a questo quesito lo utilizza molto spesso, spesso e qualche volta (rispettivamente 1,6%, 9,5% e 27,1%), mentre il 61,9% lo utilizza raramente. Ben il 54,9% ne è pienamente soddisfatto e il 37,1% lo è abbastanza. Solo l'1,2% trova il servizio per nulla soddisfacente.

Le statistiche sperimentali dividono a metà la numerosità dei rispondenti: il 50,8% (225 utenti) le consulta molto spesso (2,5%), spesso (12,9%) e qualche volta (35,4%), il 49,2% (218 utenti) le consulta raramente. L'86% degli utenti ne è pienamente e abbastanza soddisfatto (32,6% e 53,4% rispettivamente), il 7,2% poco soddisfatto, solo lo 0,7% per nulla soddisfatto.

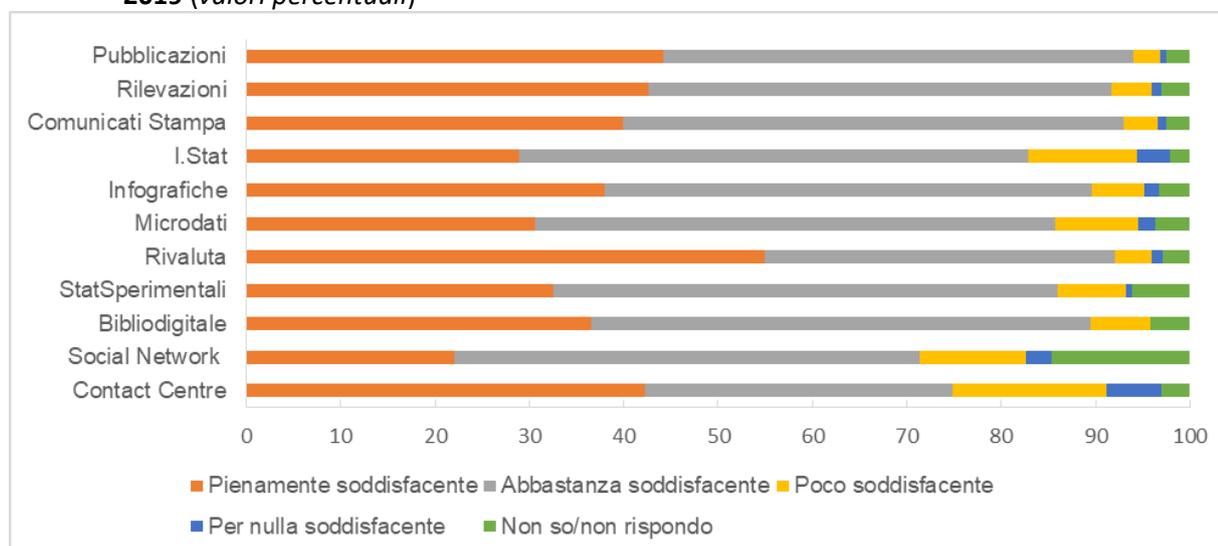
I rispondenti che si sono dichiarati utenti della biblioteca digitale sono 314 pari al 7% di chi ha risposto alla batteria di quesiti sui prodotti/servizi (nel 2018 erano 240 per il 7,8%). I giudizi espressi dagli utenti sono più che positivi (pienamente soddisfatto il 36,5%, abbastanza il 53,4%) e non ci sono o utenti ad essere per nulla soddisfatti.

Figura 7 - Rispondenti per tipologia di prodotti, servizi cercati e frequenza d'uso - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Figura 8 - Rispondenti per livello di soddisfazione e tipologia di prodotti/ servizi offerti dall'Istat - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

2.5 Social network, Microdati e Contact centre

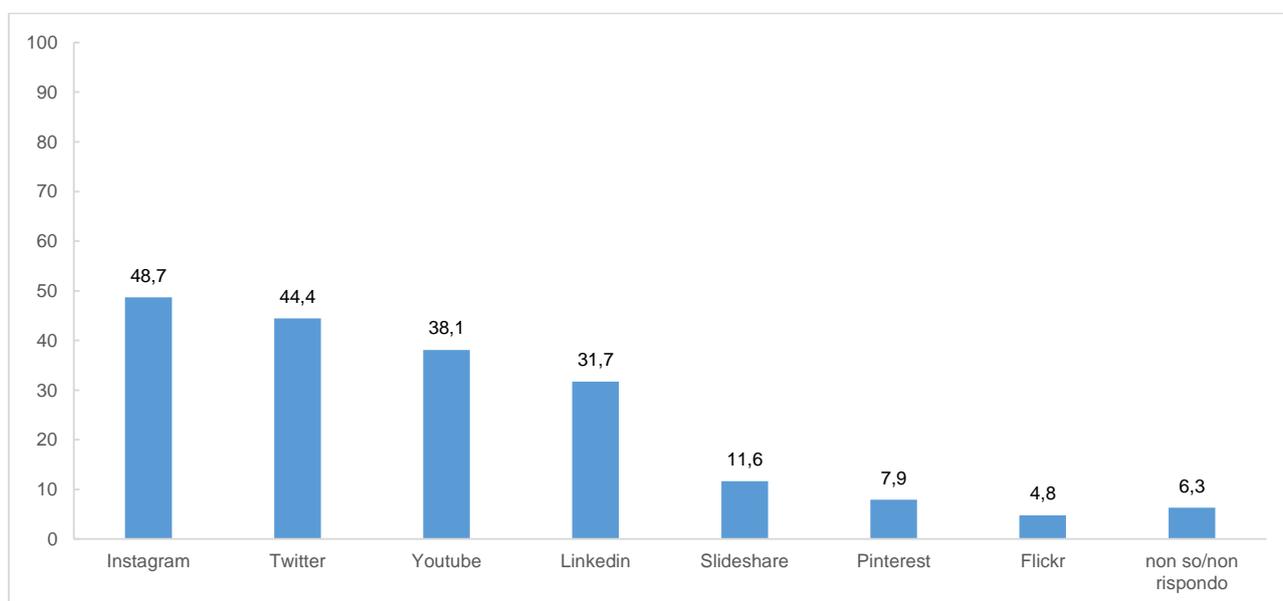
Per i social network, i file di microdati e per il servizio di Contact centre, sono state sottoposte all'utente sia le domande sull'uso e la soddisfazione generale sia su specifiche tipologie di prodotti e servizi.

2.5.1 Social network

Il 3,8% di coloro che hanno risposto alla domanda sull'uso dei prodotti e servizi dell'Istat utilizza gli *account social* istituzionali (5,5% nel 2018). Chi li utilizza spesso (26,6%) e raramente (11,0%) rimane sostanzialmente stabile, al contrario scendono di nove punti gli utenti che li utilizzano molto spesso e salgono di nove punti coloro che li utilizzano qualche volta al mese. Il gradimento ha lo stesso andamento in discesa di nove punti per i pienamente soddisfatti, mentre aumenta di tre punti la percentuale di chi è abbastanza soddisfatto.

Il quesito sul tipo di *social network* utilizzato prevede la possibilità di dare più di una risposta: ogni utente in media ne indica due. Instagram è il canale *social* più utilizzato (48,7%), con un balzo in avanti di 11 punti rispetto al 2018. Twitter è al secondo posto e scende di quindici punti percentuali rispetto al 2018: passa dal 59,8% al 44,4% (Figura 9).

Figura 9 - Rispondenti per tipo di social network utilizzato - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Youtube, LinkedIn e Slideshare confermano valori e posizioni mentre scende di quattro punti la percentuale di Pinterest (passa dal 12,2% al 7,9%) e di un punto e mezzo quella di Flickr (passa dal 6,1% al 4,8%).

Un quesito specifico viene dedicato per conoscere il gradimento di Twitter: aumentano di due punti e mezzo i pienamente soddisfatti e diminuiscono di sette punti gli abbastanza soddisfatti (rispettivamente 42,2% e 41% nel 2019, 39,8% e 48% nel 2018). Importante è anche l'aumento dei poco soddisfatti che passano dal 7,1% del 2018 al 9,6% del 2019.

2.5.2 Microdati

I file di microdati sono collezioni di dati elementari che contengono informazioni su individui, famiglie o imprese che l'Istat mette a disposizione gratuitamente per finalità di studio e ricerca o per scopi statistico-scientifici.

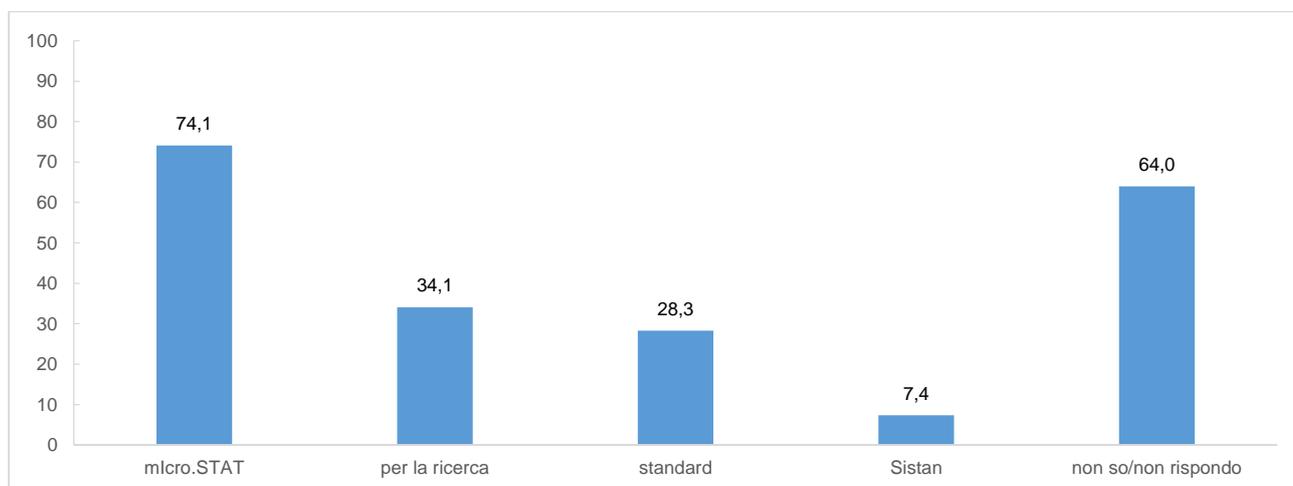
I tipi di file di microdati che l'Istat diffonde sono diversi e rispondono a bisogni informativi differenti⁶:

- File ad uso pubblico (micro.STAT), collezioni di dati elementari scaricabili gratuitamente dal sito Istat;
- File per la ricerca (MFR), realizzati per soddisfare esigenze di ricerca scientifica;
- File Standard, rilasciabili a seguito di richiesta motivata, con finalità di studio;
- File per il Sistan, collezioni di dati elementari riservati a Enti o Uffici di statistica facenti parte del Sistema statistico nazionale.

Sono inoltre disponibili i file del Laboratorio ADELE relativi ai microdati di tutte le rilevazioni statistiche dell'Istat, privi di dati identificativi diretti, categorie particolari di dati personali e dati personali relativi a condanne penali e reati per condurre in autonomia analisi statistiche sui microdati d'indagine, nel rispetto della normativa sulla riservatezza dei dati personali e i file integrati che derivano dall'integrazione di microdati provenienti da più rilevazioni statistiche.

Sono 881 i rispondenti che dichiarano di usare i microdati relativi alle indagini condotte dall'Istat. Rappresentano il 19,9% dei rispondenti (Figura 6) con una evidente diminuzione rispetto al 2018 (pari al 24,4%). È stabile la percentuale di chi dichiara di usarli molto spesso (3,9% nel 2019, il 4,0% nel 2018), aumenta chi li usa qualche volta (31,7% contro il 28,1% nel 2018) mentre diminuisce chi lo usa spesso (15,6% contro il 19,5% nel 2018) (Figura 7 per i dati del 2019). L'85,6% degli utenti si dichiara pienamente o abbastanza soddisfatto (30,6% e 55,1% rispettivamente, erano il 28,7% e 57,4% nel 2018), da notare però che più nel 10% si dichiara poco o per nulla soddisfatto (8,8% e 1,8% rispettivamente, erano il 7,4% e 2,0% nel 2018) (Figura 8 per i dati del 2019).

Figura 10 - Rispondenti per tipologia di microdati utilizzati - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Il quesito è a *risposta multipla*, ogni utente ha indicato in media poco più di un tipo, con 12 utenti che utilizzano tutti e quattro i tipi. I file ad uso pubblico (micro.STAT) si confermano come i più utilizzati (74,1%, era il 71,3% nel 2018) ma ben il 64,0% degli utenti che ha dichiarato di usare i microdati non sa o non risponde rispetto al tipo utilizzato.

⁶ Per una esaustiva disamina dei dati messi a disposizione da Istat, è possibile consultare la pagina specifica del sito istituzionale: <https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti>

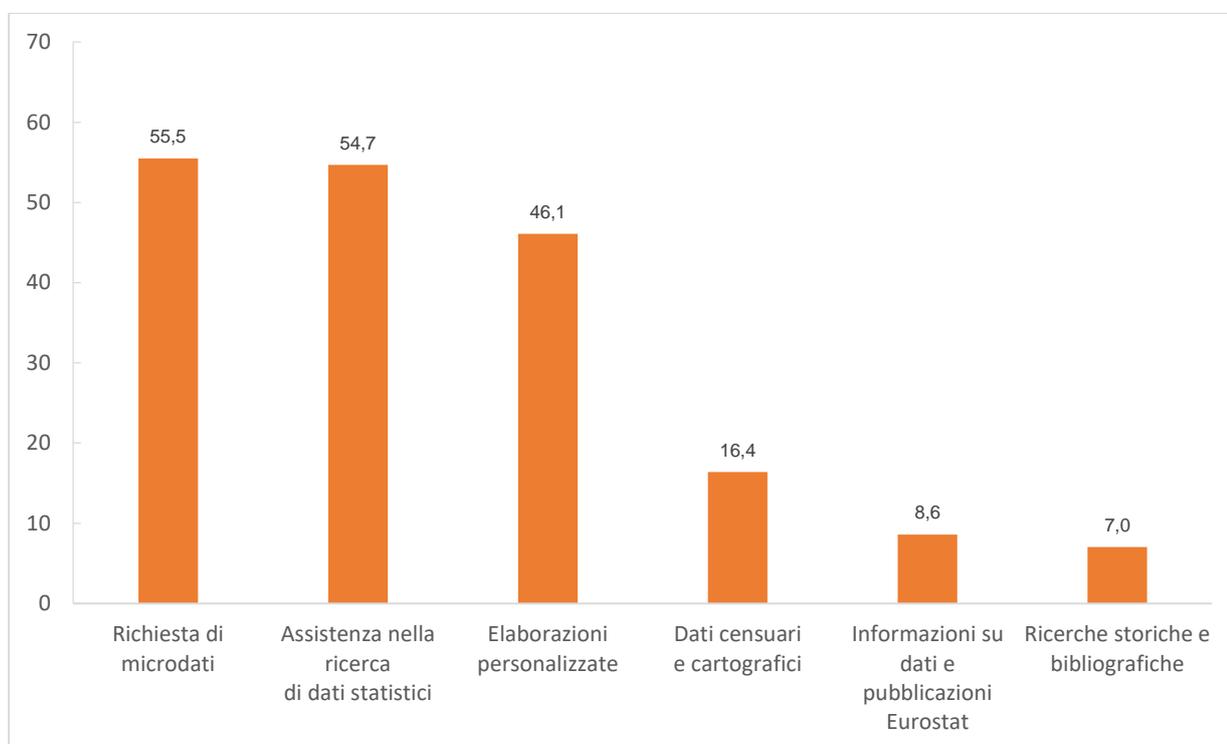
2.5.3 Contact centre

Sono 128 i rispondenti alla domanda sull'utilizzo del servizio di Contact centre, il 2,8% del totale contro il 5,8% nel 2018 (Figura 6 per i dati del 2019). Rimangono stabili le percentuali d'uso per chi lo usa molto spesso (3,9% nel 2019, era 3,6% nel 2018) e spesso (10,2% nel 2019, 10,1% nel 2018) mentre scende la frequenza di chi lo usa qualche volta ed aumenta la percentuale di chi ci si rivolge raramente (rispettivamente 18,8% e 67,2% contro il 21,4% e 64,9% nel 2018) (Figura 7 per i dati del 2019).

Il gradimento del Contact centre migliora di un punto per chi ne è pienamente soddisfatto (42,2%, era il 41,1% nel 2018). Da tenere sotto attenzione chi è per nulla, 5,9%, o poco soddisfatto, 16,3%, a discapito di chi lo è abbastanza, 32,6% (4,6%, 7,4% e 42,9% rispettivamente nel 2018).

Ogni utente ha indicato di usare circa 1,5 servizi (la domanda è multi response) dei sei servizi del Contact centre di cui si è indagato. La richiesta di microdati è il servizio più richiesto (55,5% era 53,1% nel 2018). Seguono l'assistenza nella ricerca di dati statistici (54,7%, era il 52,6% nel 2018) e le elaborazioni personalizzate (46,1%) che aumentano di undici punti dall'anno precedente (era il 34,5%). In aumento anche la richiesta di dati censuari (passa dall'11,4% del 2018 al 16,4% del 2019).

Figura 11 - Rispondenti per tipo di servizio richiesto al Contact centre - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

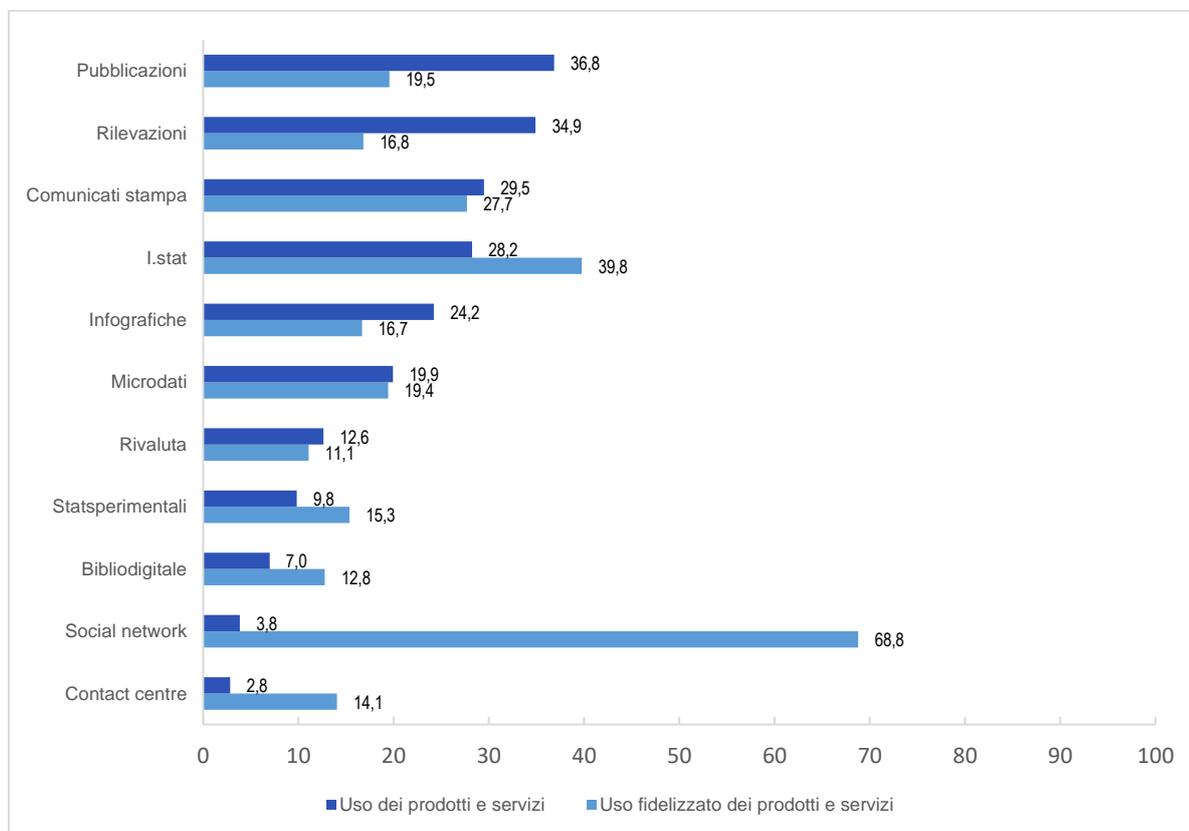
2.6 Focus sui fidelizzati

Un utente fidelizzato è un abituale utilizzatore di un prodotto o che fa ricorso abitualmente ad un servizio offerto da un ente terzo. Data questa definizione, possiamo ipotizzare che i rispondenti al questionario *on line* 2019 sulla *User Satisfaction* siano fidelizzati quando rispondono di usare i prodotti e i servizi del sito molto spesso e spesso. Se confrontiamo i risultati ottenuti aggregando le due modalità con il dato generale di utilizzo dei prodotti e servizi, notiamo come per alcuni prodotti sia presente una forte componente di fidelizzati nonostante il basso utilizzo. Accade, ad esempio, per i *social network* che hanno il 68,8% di utenti fidelizzati e solo il 3,8% di uso e il *Contact centre* che ha il 14,1% di fidelizzati e il 2,8% di utilizzo.

Possiamo dire che pochi rispondenti utilizzano quei prodotti/servizi ma li utilizzano molto.

Accade il contrario per le pubblicazioni e le informazioni sulle rilevazioni. Nel primo caso abbiamo solo il 19,5% di fidelizzati, ma il 36,8% di uso generale, mentre nel secondo caso i fidelizzati sono solo il 16,8%, ma il prodotto è usato dal 34,9% dei rispondenti.

Figura 12 - Rispondenti per uso generale e uso fidelizzato dei prodotti e servizi offerti dall'Istat - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

A titolo di esempio delle potenzialità che la profilazione degli utenti consente, vengono presentati i risultati dell'incrocio dell'uso di tre prodotti da parte dei fidelizzati e la loro autodichiarazione di livello di conoscenza della statistica⁷: i social network, che si distinguono per la frequenza di utilizzo; le pubblicazioni, perché sono il prodotto più usato e il *Data warehouse* I.Stat perché è la banca dati completa per gli esperti. I risultati relativi all'uso dei social network evidenziano che i rispondenti fidelizzati hanno una bassa conoscenza statistica al 6,3%, così come chi consulta i canali social qualche volta, il 6,1% (Tavola 2).

Tavola 2 - Rispondenti fidelizzati all'uso dei social network istituzionali per livello di conoscenza della statistica - Anno 2019 (valori percentuali)

LIVELLO DI CONOSCENZA DELLA STATISTICA	Frequenza nell'uso dei social network		
	Fidelizzato	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Raramente (alcune volte l'anno)
Alto	16,2	12,1	11,8
Medio-alto	44,1	54,5	23,5
Medio-basso	33,3	27,3	41,2
Basso	6,3	6,1	23,5
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

⁷ L'ultimo quesito del questionario somministrato richiede il livello di conoscenza della statistica.

Anche per i dati sui rispondenti fidelizzati secondo la frequenza d'uso delle pubblicazioni (Tavola 3) e del *Data warehouse* I.Stat (Tavola 4), si osserva che la fascia di conoscenze della statistica più rappresentata è la medio-alta e, a seguire, la fascia medio-bassa.

Tavola 3 - Rispondenti fidelizzati all'uso delle pubblicazioni Istat per livello di conoscenza della statistica - Anno 2019 (valori percentuali)

LIVELLO DI CONOSCENZA DELLA STATISTICA	Frequenza di utilizzo delle Pubblicazioni		
	Fidelizzato	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Raramente (alcune volte l'anno)
Alto	19,7	14,7	9,1
Medio-alto	51,1	48,3	42,7
Medio-basso	27,8	33,3	39,4
Basso	1,3	3,8	8,9
Totale	100	100	100

Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Tavola 4 - Rispondenti fidelizzati all'uso del Data warehouse I.Stat per livello di conoscenza della statistica - Anno 2019 (valori percentuali)

LIVELLO DI CONOSCENZA DELLA STATISTICA	Frequenza di utilizzo Data warehouse I.Stat		
	Fidelizzato	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Raramente (alcune volte l'anno)
Alto	33,3	20,1	11,9
Medio-alto	52,0	52,4	48,6
Medio-basso	13,4	25,4	35,3
Basso	1,2	2,1	4,2
Totale	100	100	100

Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

2.7 Il giudizio complessivo

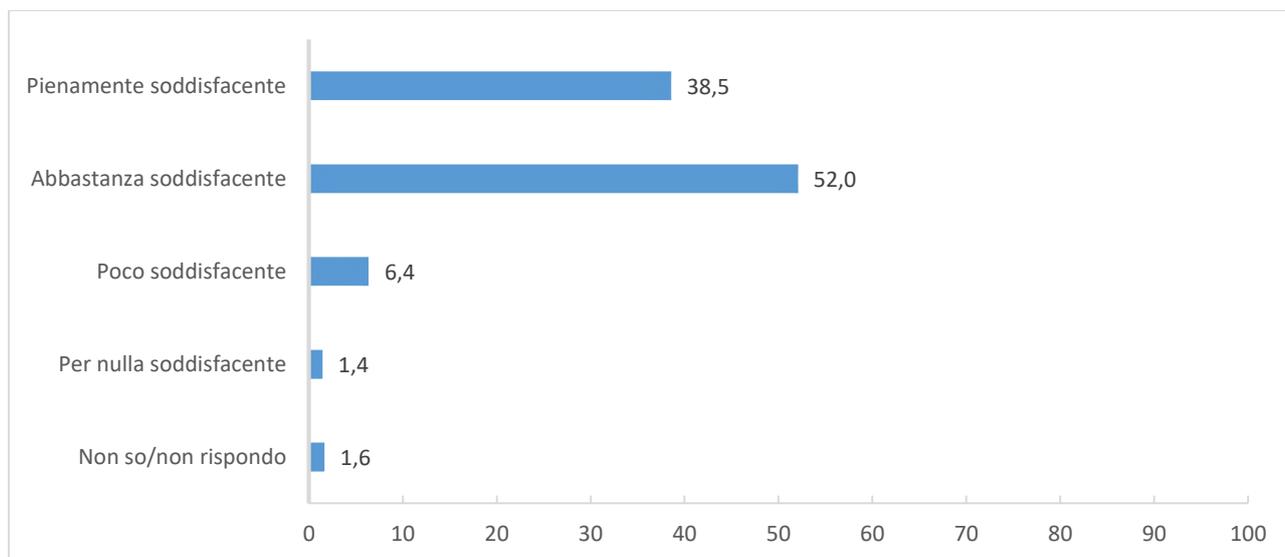
La sezione "Giudizio complessivo del questionario" prevede un solo quesito obbligatorio: "Nel complesso quanto ritiene soddisfacente la qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'Istat sul web".

I rispondenti totali sono stati 4.390. Più del 90% si è dichiarato soddisfatto, pienamente per il 38,5% e abbastanza per il 52%, dato di poco migliore rispetto al 2018 quando i valori sono stati 39,3% e 50,7%. Diminuisce il numero dei poco soddisfatti, che passano dal 6,8% al 6,4% confermandosi comunque una quota non trascurabile dei rispondenti (Figura 13 per i dati del 2019).

Nello specifico, analizzando il livello di soddisfazione per la qualità dei servizi e prodotti offerti con la frequenza d'uso non si osservano particolari evidenze. Molto alta è la percentuale di coloro che non esprimono un giudizio e che utilizzano raramente il sito, pari al 65,3%.

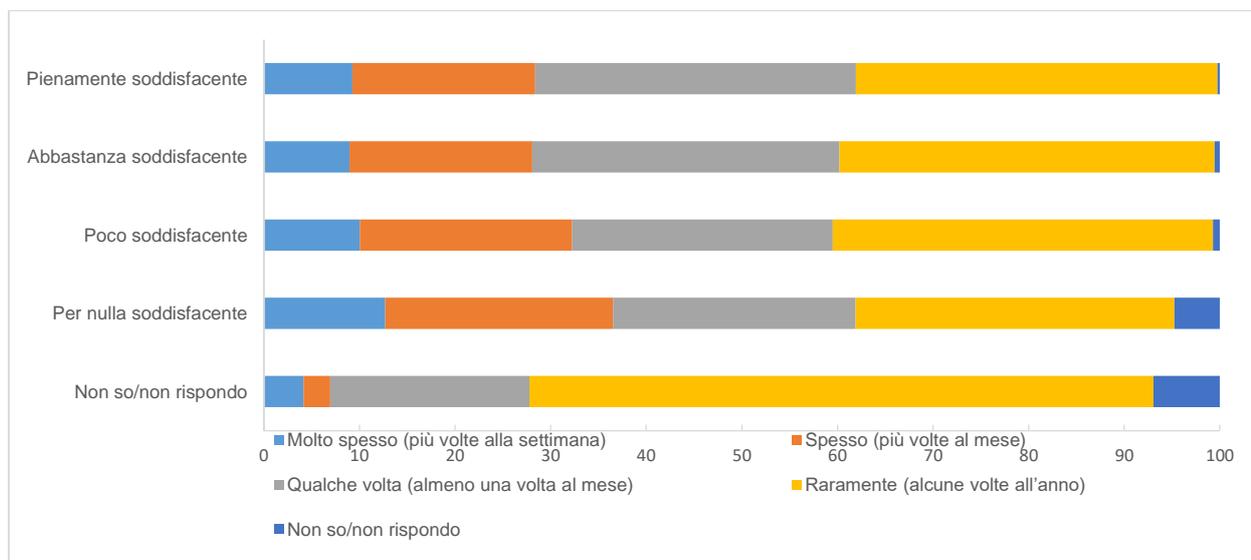
Considerando la frequenza d'uso con la soddisfazione si osserva una stabile proporzionalità fra le quattro modalità d'uso (molto spesso, spesso, qualche volta, poco) e le quattro modalità di soddisfazione (piena, abbastanza, poca e nulla). Si può dire che indipendentemente dal grado di soddisfazione, il sito è visitato con la medesima frequenza d'uso (Figura 14).

Figura 13 - Giudizio complessivo espresso dai rispondenti per la qualità dei servizi e dei prodotti offerti sul sito web - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Figura 14 - Giudizio complessivo espresso dai rispondenti per la qualità dei prodotti e servizi offerti sul sito e frequenza di utilizzo - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

3. LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE DELL'UTENTE

3.1 Il profilo dei rispondenti

La sezione E del questionario è stata utile per descrivere alcune caratteristiche socio-demografiche del rispondente.

Attraverso quattro domande si sono ottenute informazioni relative al profilo dell'utilizzatore: si è chiesto di specificare l'organizzazione o l'ente di appartenenza, il titolo di studio posseduto, la classe di età e di auto collocarsi rispetto al proprio livello percepito di conoscenza della statistica.

Quest'ultimo quesito è il primo passo verso una profilazione degli utenti rispetto alla formazione e alle competenze possedute. Il primo quesito fa riferimento all'ente/organizzazione di appartenenza dell'utente indipendentemente dal motivo che l'ha portato a visitare il sito.

Tavola 5 - Rispondenti per ente/organizzazione di appartenenza - Anno 2019 (valori assoluti e percentuali)

Ente/organizzazione di appartenenza	v. a.	%
Nessuna organizzazione (Cittadini)	771	17,0
Imprese	714	15,8
Università, uffici studi e società scientifiche – (Università)	695	15,4
Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali – (Liberi professionisti)	676	14,9
Amministrazioni pubbliche locali – (PA locali)	404	8,9
Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati) – (Enti di ricerca)	233	5,2
Scuola/centri per l'orientamento – (Scuola)	202	4,5
Terzo settore/organizzazioni civiche – (Terzo settore)	183	4,0
Amministrazioni pubbliche centrali, Organi costituzionali e a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza – (PA centrali)	179	4,0
Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria – (Ass. categoria)	118	2,6
Non so/non rispondo	104	2,3
Istituto bancario	92	2,0
Media	69	1,5
Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale – (Enti previdenziali)	11	0,3
Altro	73	1,6
Totale	4.524	100,0

Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

(a) Tra i 4.524 utenti che hanno risposto, 217 hanno scelto l'opzione altro, specificando un ente. Di queste risposte, 144 sono state ricollocate nelle modalità preesistenti, le restanti sono rimaste nella dicitura altro (1,6%).

I privati cittadini si confermano la categoria più numerosa (erano il 17,5% nel 2018). Tutta la distribuzione di frequenza si presenta simile per valori e posizioni a quella del 2018. Il 2,3% degli utenti ha scelto non sa o non risponde (era il 3,7 nel 2018).

Provando a delineare un profilo utente per ente di appartenenza e tipo di servizi/prodotti utilizzati, cambia la distribuzione. La categoria di utenti più interessata è l'Università che passa al primo posto per numero di prodotti/servizi richiesti⁸, 1.697 in valore assoluto, mentre i cittadini si attestano a 1.301 (Tavola 6).

Il 67,1% dei rispondenti dichiara di essere in possesso di laurea o titolo superiore e il 28,5% di avere un diploma di scuola media superiore (rispettivamente il 67,3% e il 27,2% nel 2018). Cala fortemente la percentuale di non so/non risponde passando dal 2,9% del 2018 allo 0,6% nel 2019 pari a 29 utenti in valore assoluto (Figura 15 per i dati del 2019).

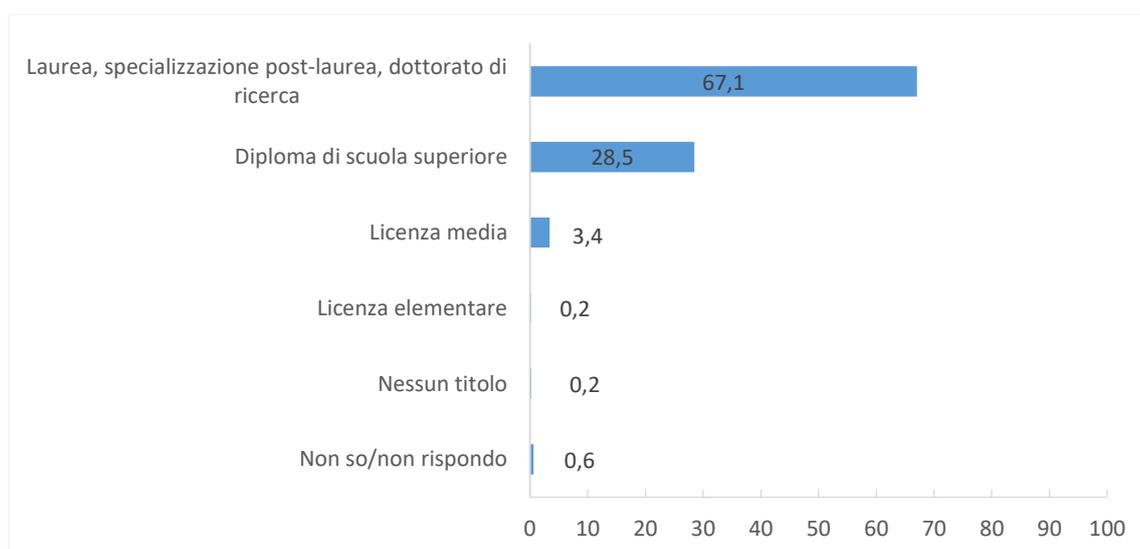
⁸ Il quesito sull'uso di prodotti/servizi è a risposta multipla.

Tavola 6 - Rispondenti per ente di appartenenza e tipologia di prodotti/servizi utilizzati - Anno 2019
(valori assoluti)

ENTE/ORGANIZZAZIONE DI APPARTENENZA	Tipologia di prodotti/servizi offerti dall'Istat											Totale
	Publicazioni	Rilevazioni	Comunicati stampa	I.stat	Info grafiche	Microdati	Rivaluta	Stat Sperimentali	Biblioteca digitale	Social network	Contact centre	
Università	324	249	161	280	190	241	11	98	78	36	29	1697
Cittadini	197	232	209	105	165	102	135	59	55	37	5	1301
Imprese	186	233	191	153	132	114	89	43	29	15	8	1193
Liberi professionisti	214	257	149	98	124	91	143	44	43	19	8	1190
PA locali	173	151	122	174	97	104	74	42	28	14	26	1005
Istituti di ricerca	126	77	91	152	67	80	14	44	22	12	29	714
PA centrali	86	72	64	83	45	45	25	17	15	8	7	467
Terzo settore	89	76	61	51	62	44	18	15	16	10	2	444
Scuola	71	83	52	19	75	35	8	25	18	11	3	400
Ass. categoria	65	42	65	44	27	24	5	11	6	5	10	304
Istituto bancario	35	26	35	36	17	11	17	13	0	1	1	192
Media	33	19	51	18	25	13	4	7	1	3	3	177
Altro	20	19	16	20	20	11	8	4	3	3	3	127
Enti previdenza	2	4	5	3	5	3	0	1	1	0	1	25
Non so/non rispondo	21	20	25	14	22	16	9	9	3	7	1	147
Totale	1642	1560	1297	1250	1073	934	560	432	318	181	136	9383

Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Figura 15 - Rispondenti per titolo di studio - Anno 2019 (valori percentuali)



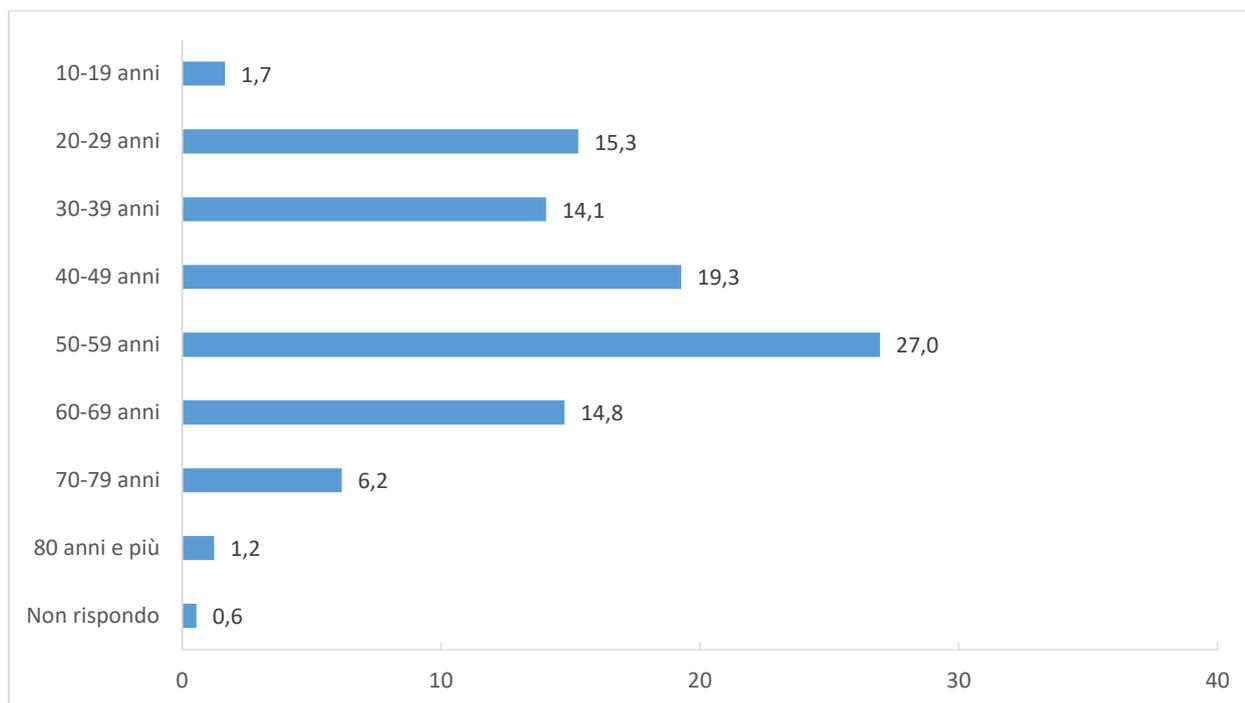
Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

La terza domanda riguarda l'età e viene chiesto al rispondente di collocarsi nella classe di appartenenza. La prima classe, che comprende i bambini, gli adolescenti e i giovani adulti, rappresenta l'1,7% dei rispondenti totali (l'1,8% nel 2018). Aumenta la classe degli ultra-ottantenni che passano dallo 0,7% dei rispondenti nel 2018 all'1,2% del 2019. Le altre sei classi di età sono decennali e la più rappresentata è costituita dai 50-59enni con il 27% (il 26,6% nel 2018) (Figura 16 per i dati del 2019).

In base all'autovalutazione delle proprie conoscenze in statistica, la maggioranza dei rispondenti si posiziona nelle fasce medie con prevalenza di quella di competenza medio-alta (Figura 17).

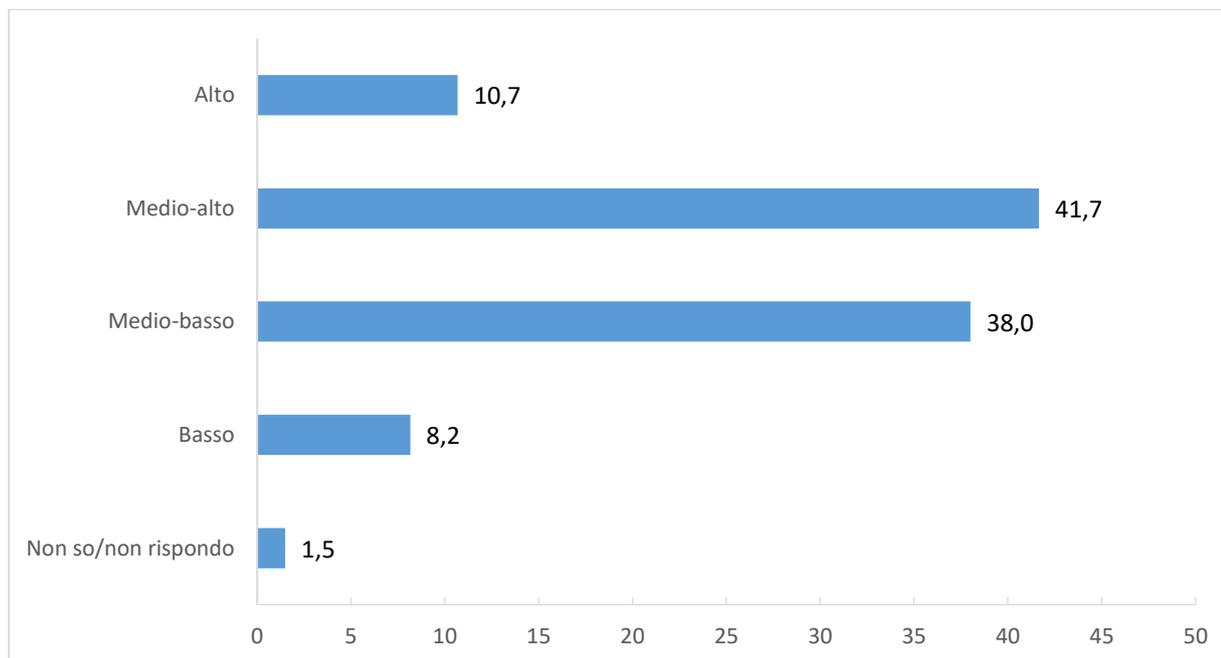
Il 10% dei rispondenti (483 in valore assoluto) dichiara di avere un livello alto di conoscenza della statistica. L'1,5% (68 rispondenti) non offre una risposta di autovalutazione.

Figura 16 - Rispondenti per classe di età - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Figura 17 - Rispondenti per livello di conoscenza della statistica - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

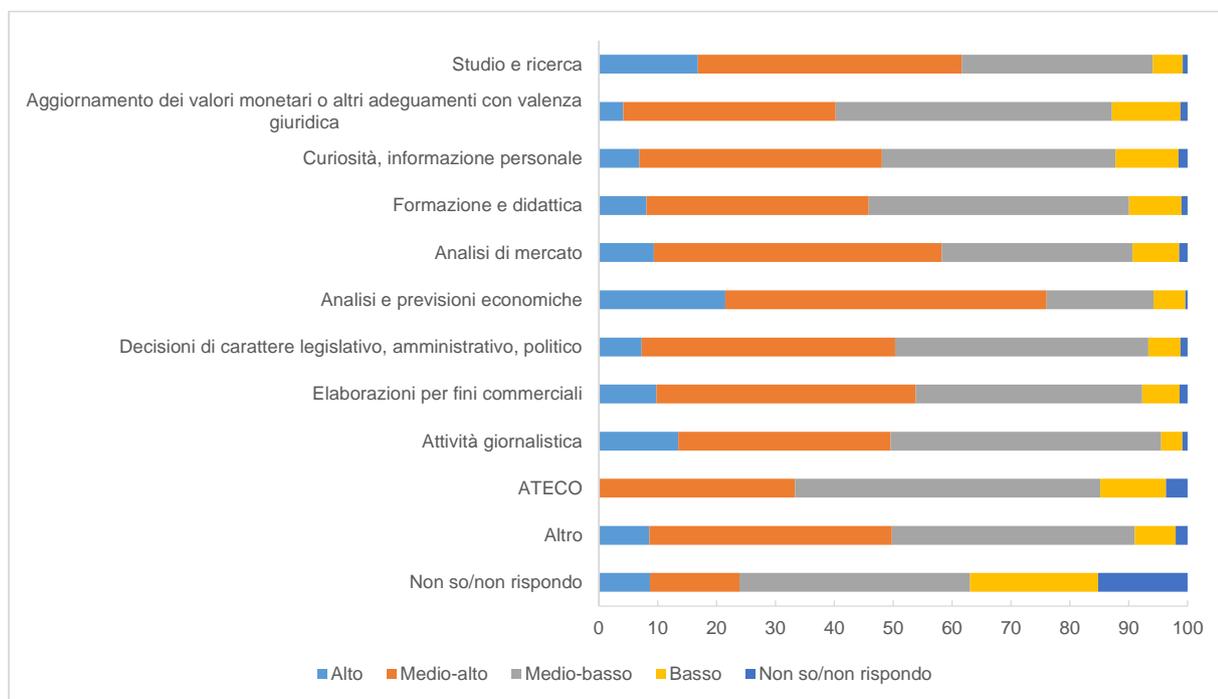
Incrocando le informazioni relative ai motivi di utilizzo del sito e il livello di conoscenza della statistica, abbiamo una prevalenza di conoscenza alta fra coloro che usano il sito per studio e ricerca con attenzione alle tematiche economiche, seguite dall'attività giornalistica (Figura 18).

Analisi e previsione economiche presenta la più forte componente di alto e di medio-alto livello di conoscenza della statistica che coprono il 76% dei rispondenti. Si evidenzia una bassa percentuale di utilizzo di queste informazioni quando la conoscenza statistica è bassa. Questo dato potrebbe essere un indicatore

della complessità dell'argomento che richiede un'utenza esperta o che interessa una utenza specifica. Da notare, infatti che la conoscenza alta è quasi il doppio del 10,7% registrato fra il totale dei rispondenti.

Quasi la stessa percentuale di bassa conoscenza della statistica (5,5%) si registra per l'utilizzo di informazioni a carattere legislativo dove, d'altra parte, c'è un perfetto bilanciamento fra conoscenza medio-alta e medio-bassa.

Figura 18 - Motivo di consultazione del sito e livello di conoscenza della statistica - Anno 2019 (valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Studio e ricerca è il motivo con la migliore proporzione fra alto, medio-alto e medio-basso (16,8%, 44,8% e 32,4%) come a dire che il sito istituzionale viene consultato per studio e ricerca indipendentemente dal livello di conoscenza statistica.

Aggiornamento dei valori monetari e ATECO⁹ presentano i più bassi valori di conoscenza alta, e i più alti valori di conoscenza bassa ed hanno valori simili per medio-alto e medio-basso. I due servizi vengono utilizzati maggiormente da chi ha un livello medio-basso tendente al basso della conoscenza della statistica.

Coloro che hanno dichiarato attività giornalistica come motivo prevalente si auto collocano ad un buon livello di conoscenza della statistica. Infatti l'attività giornalistica presenta pochi posizionamenti come basso con una proporzione di alto, medio-alto e medio-basso non troppo sbilanciata.

Il 21,7% di bassa conoscenza è fra coloro che hanno scelto non so/non rispondo al quesito sul motivo prevalente di utilizzo, mentre il dato sul totale dei rispondenti è 8,2%.

Considerando la fiducia riposta nelle statistiche prodotte dall'Istat secondo il livello di conoscenza nella statistica, viene confermato il buon livello di fiducia che i rispondenti ripongono nelle statistiche prodotte dall'Istat.

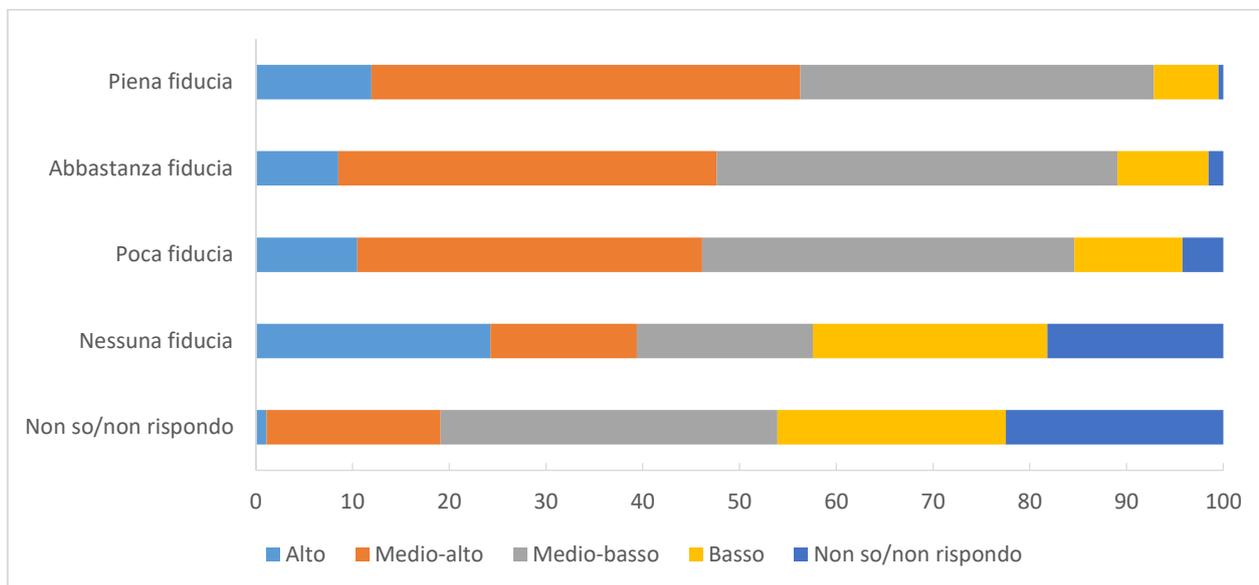
L'analisi dell'uso dei prodotti e servizi secondo il livello di conoscenza della statistica evidenzia che il *Contact centre* è il servizio più utilizzato dai rispondenti in possesso di un livello di conoscenza della statistica alto e medio-alto. Il *Contact centre* è anche il servizio più usato dai rispondenti di livello basso e il meno usato da quelli di livello medio-basso.

Anche una parte consistente, il 73,6%, dei rispondenti che utilizzano il *Data warehouse* I.Stat ha un livello di conoscenza della statistica alto e medio-alto e valori fra i più bassi di medio-basso e basso.

⁹ ATECO è la modalità ricostruita in seguito a elaborazioni Istat (cfr. par. 2.2).

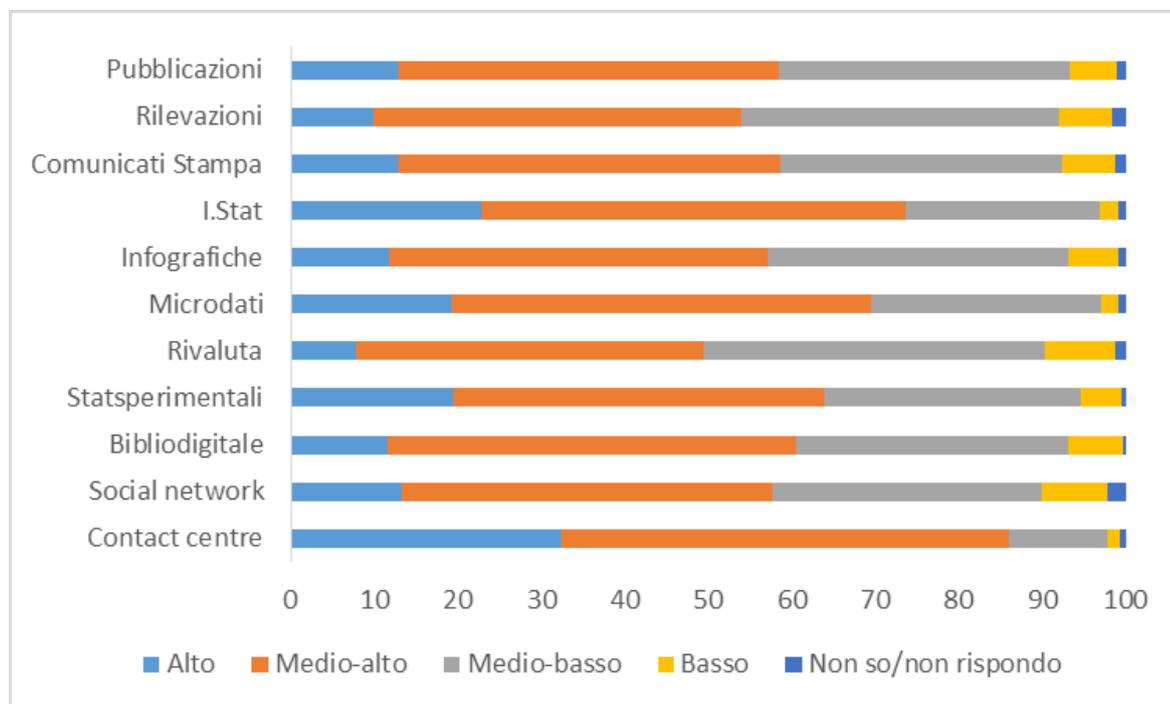
Il servizio Rivaluta vede la maggiore presenza di rispondenti con livello basso e la minore presenza di rispondenti di livello alto.

Figura 19 - Fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat e livello di conoscenza della statistica - Anno 2019
(valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Figura 20 - Rispondenti per uso dei prodotti e servizi e livello di conoscenza della statistica - Anno 2019
(valori percentuali)



Fonte: Istat, Rilevazione sul grado di soddisfazione relativo ai prodotti e ai servizi offerti sul web

Allegato 1 – Questionario



Questionario sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti e ai servizi offerti sul web dall'Istat (2019)

SEZIONE A: CONSULTAZIONE DEI DATI

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

(può indicare più di una risposta)

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

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

(può indicare solo una risposta)

- Mai (*va alla dom.3, dopo alla 17*)
- Raramente (alcune volte all'anno)
- Qualche volta (almeno una volta al mese)
- Spesso (più di una volta al mese)
- Molto spesso (più volte alla settimana)
- Non so/non rispondo

SEZIONE B: FIDUCIA NELLE STATISTICHE PRODOTTE DALL'ISTAT

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

(domanda obbligatoria)

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

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

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

(può indicare più di una risposta)

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

(se non ne sceglie nessuna va alla domanda 16)

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

Comunicati stampa

5. Con quale frequenza usa i Comunicati stampa?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
-----------------------------------	--	-----------------------------------	---

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

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

Data warehouse I.Stat

6. Con quale frequenza ha utilizzato I.Stat?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
-----------------------------------	--	-----------------------------------	---

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

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

Microdati

7. Con quale frequenza usa i microdati?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
-----------------------------------	--	-----------------------------------	---

7a. Riguardo ai file di microdati esprima un giudizio

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

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

(può indicare più di una risposta)

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

Visualizzazioni interattive e infografiche

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

Raramente (alcune volte all'anno) Qualche volta (almeno una volta al mese) Spesso (più di una volta al mese) Molto spesso (più volte alla settimana)

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

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

Servizio Rivaluta

9. Con quale frequenza usa Rivaluta?

Raramente (alcune volte all'anno) Qualche volta (almeno una volta al mese) Spesso (più di una volta al mese) Molto spesso (più volte alla settimana)

9a. Con riferimento a Rivaluta esprima un giudizio

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

Statistiche Sperimentali

10. Con quale frequenza usa le Statistiche Sperimentali?

Raramente (alcune volte all'anno) Qualche volta (almeno una volta al mese) Spesso (più di una volta al mese) Molto spesso (più volte alla settimana)

10a. Con riferimento alle Statistiche Sperimentali esprima un giudizio

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

Informazioni sulle rilevazioni

11. Con quale frequenza usa le Informazioni sulle rilevazioni?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
-----------------------------------	--	-----------------------------------	---

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

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

Pubblicazioni

12. Con quale frequenza usa le Pubblicazioni?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
-----------------------------------	--	-----------------------------------	---

12a. Con riferimento alle Pubblicazioni esprima un giudizio

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

Biblioteca digitale

13. Con quale frequenza usa la Biblioteca digitale?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
-----------------------------------	--	-----------------------------------	---

13a. Con riferimento alla biblioteca digitale esprima un giudizio

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

Social network

14. Con quale frequenza usa i Social network?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
-----------------------------------	--	-----------------------------------	---

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

(può indicare più di una risposta)

- Twitter (va alla domanda 14.b)
- Instagram (va alla domanda 14.c)
- LinkedIn (va alla domanda 14.c)
- Youtube (va alla domanda 14.c)

- Slideshare (va alla domanda 14.c)
- Flickr (va alla domanda 14.c)
- Pinterest (va alla domanda 14.c)
- Non so/non rispondo

(domanda filtro su quello che ha dichiarato di utilizzare)

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

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

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

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

Contact centre

15. Con quale frequenza usa il Contact centre?

Raramente (alcune volte all'anno)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Spesso (più di una volta al mese)	Molto spesso (più volte alla settimana)
--------------------------------------	---	--------------------------------------	--

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

(può indicare più di una risposta)

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

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

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

SEZIONE D: GIUDIZIO COMPLESSIVO

16. Nel complesso quanto ritiene soddisfacente la qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'Istat sul web?

(domanda obbligatoria)

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

SEZIONE E: PROFILO

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

17. A quale tipo di organizzazione/ente appartiene?

(può indicare solo una risposta)

- Amministrazioni pubbliche centrali, Organi costituzionali e a rilevanza costituzionale, Autorità di garanzia e vigilanza
- Amministrazioni pubbliche locali
- Centri e Istituti di ricerca (pubblici e privati)
- Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale
- Imprese
- Istituto bancario
- Liberi professionisti, ordini e associazioni professionali
- Media
- Nessuna organizzazione (Cittadini)
- Partiti politici, sindacati e associazioni di categoria
- Scuola/centri per l'orientamento
- Terzo settore, organizzazioni civiche e volontariato
- Università, uffici studi e società scientifiche
- Altro (specificare): _____
- Non rispondo

18. Qual è il titolo di studio più elevato che ha conseguito?

- Laurea, specializzazione post-laurea, dottorato di ricerca
- Diploma di scuola superiore
- Licenza media
- Licenza elementare
- Nessun titolo
- Non so/non rispondo

19. A quale fascia di età appartiene?

- Fino a 19 anni
- 20-29 anni
- 30-39 anni
- 40-49 anni
- 50-59 anni
- 60-69 anni
- 70-79 anni
- 80 anni e più
- Non rispondo

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

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