

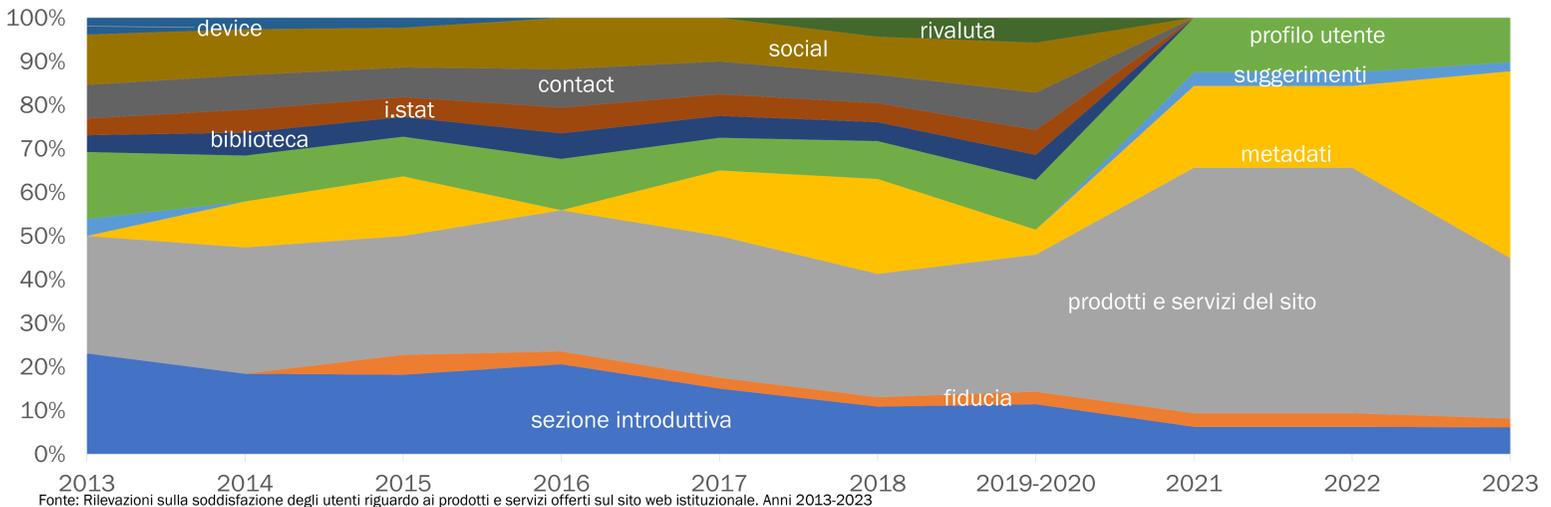
GIUSEPPINA PICA - Istat gipica@istat.it

La rilevazione

L'Istat realizza dal 2013 l'annuale rilevazione sulla soddisfazione degli utenti rispetto all'utilizzo dei prodotti erogati sul web istituzionale.

Il focus su pochi argomenti tutti inerenti l'esperienza di navigazione del solo sito istituzionale, la netta diminuzione della numerosità dei quesiti e il ritorno all'importanza dei suggerimenti lasciati dai rispondenti sono parte del rinnovamento della rilevazione a partire dall'edizione del 2021.

Composizione del questionario per tipo di sezione (quote percentuali). Anni 2013-2023



Fonte: Rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti e servizi offerti sul sito web istituzionale. Anni 2013-2023

I suggerimenti dei rispondenti. I risultati nell'edizione del 2023

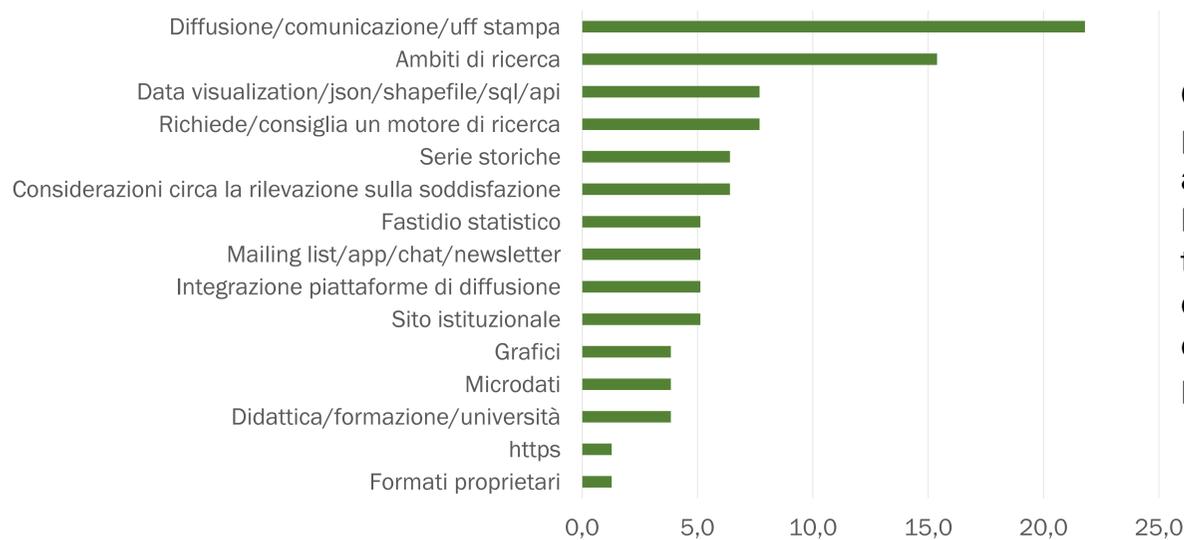
L'ultimo quesito del questionario è un campo a testo libero nel quale il rispondente è invitato a lasciare un suggerimento e/o segnalazione

Qualunque suggerimento o segnalazione per migliorare le informazioni prodotte è per noi estremamente utile

Altri quesiti presentano questa possibilità laddove utile per specificare meglio una modalità di risposta oppure un motivo di insoddisfazione non previsto fra quelli proposti.

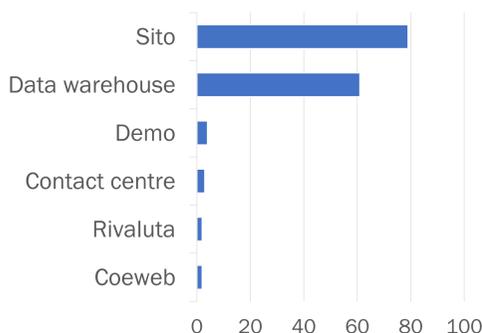
Sono stati compilati 1.145 campi per un totale di circa 650 rispondenti sui 3.389 questionari validi.

Nella maggior parte dei casi un singolo testo riguardava più di un argomento, altre piattaforme oltre al sito istituzionale e più di una caratteristica dei prodotti consultati



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

La rilevazione, dall'edizione del 2022, viene proposta anche sulla versione in lingua inglese del sito. Vari i suggerimenti lasciati dai rispondenti internazionali. Riguardano soprattutto la tempestività, la richiesta di traduzione in altre lingue oltre all'inglese, la granularità del dato.



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

Conclusioni

Il punto di vista degli utenti contribuisce a delineare lo scarto fra ciò che l'amministrazione ha realizzato e ciò che gli utenti richiedono. Rappresenta un contributo al miglioramento dei servizi di diffusione offerti per lo sviluppo di servizi più vicini ai loro bisogni.

Bibliografia

- Cammarota, M. (a cura di). 2023. Istat. Sistema integrato di diffusione delle statistiche dell'Istat: percorso e stato attuale.
- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, Codice dell'amministrazione digitale (Ultimo aggiornamento pubblicato il 21/04/2023).
- Istat. Vari anni. «Risultati della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale». *Soddisfazione degli utenti*. Roma

