
**Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i
servizi e i prodotti offerti sul sito dell'Istat**

Report finale

**A cura di Daniela Lauriello - DCDC, Marco Musu - DCDC,
Giorgia Simeoni - DCIQ**

Dicembre 2013

Indice

1. Introduzione.....	5
2. Obiettivi della rilevazione	5
3. Contesto	5
4. Progettazione del questionario.....	6
5. Trattamento dei dati	7
5.1 Codifica delle risposte testuali	9
6. Analisi dei risultati.....	9
6.1 Scopi, motivi e frequenza d'uso dell'informazione statistica ufficiale.....	9
6.2 Contenuti consultati e grado di soddisfazione.....	12
6.2.1 Aspetti critici e suggerimenti degli utenti	14
6.3 Uso e grado di soddisfazione dei prodotti e servizi disponibili sul web dell'Istat.....	18
6.3.1 Data Warehouse I.Stat.....	20
Aspetti critici e suggerimenti	21
6.3.2 Comunicati stampa.....	22
Aspetti critici e suggerimenti.....	24
6.3.3 Prodotti di visualizzazione dati.....	25
Aspetti critici e suggerimenti.....	27
6.3.4 Microdati	29
Aspetti critici e suggerimenti.....	31
6.3.5 Contact centre	32
Aspetti critici e suggerimenti.....	34
6.3.6 Biblioteca digitale	34
Aspetti critici e suggerimenti.....	36
6.3.7 Social network e sistemi feed.....	36
Aspetti critici e suggerimenti.....	38
6.3.8 Giudizio complessivo	38
6.4 Il profilo dell'utente.....	39
7. Punti di forza e aree di miglioramento	40
Allegato 1.....	42
Allegato 2	52

Si ringraziano: Maria Francesca Loporcaro (DCIQ), che ha collaborato nella fase di progettazione del questionario, Alessandra Ponti (DCIT) che ha curato la realizzazione del questionario elettronico e Francesca Masotti (DCDC) che ha collaborato nel pre-trattamento dei dati raccolti.

Si ringraziano: Marco Musu, Enza Lucia Vaccaro, Carmelo Cacciola, Alfredina Della Branca, Giulia Peci e Roberta Pazzini che hanno curato l'attività di codifica delle risposte testuali.

1. Introduzione¹

Nel presente documento vengono riportati i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction (CS) relativamente ai prodotti/servizi offerti sul web attraverso i quali l'Istat diffonde l'informazione statistica ufficiale. I risultati qui 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. La rilevazione è stata effettuata in un arco temporale di 6 settimane - dal 1 febbraio al 16 marzo 2013.

2. Obiettivi della rilevazione

Le Pubbliche Amministrazioni (PA) sono tenute ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio dei propri "clienti" sui servizi on line, secondo quanto disposto dal nuovo CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) entrato in vigore il 25/01/2011, e che definisce il concetto di "CS dei cittadini su Internet" (artt. 54 e 63).

L'Istat, in quest'ottica, ha condotto un'indagine finalizzata a conoscere quali tra i prodotti/servizi offerti on line vengono utilizzati dagli utenti, per quali scopi e con quale frequenza. L'obiettivo è poi individuare e analizzare dal punto di vista quali-quantitativo il grado di soddisfazione dell'utenza relativamente a specifici aspetti dei suddetti prodotti e servizi.

In sostanza, tale analisi permette di tastare realmente il polso dell'utenza e di individuare eventuali punti critici, best practice e di conseguenza di pianificare le eventuali azioni di miglioramento, stabilendo obiettivi futuri in maniera più mirata rispetto alle esigenze dei propri utenti.

3. Contesto

Gli strumenti statistici a disposizione per misurare la qualità e il livello di soddisfazione dei servizi offerti on line sono molteplici e di diversa natura.

Tra le più importanti modalità di rilevazione:

- quella diretta attuata attraverso un questionario su web, per via telefonica, etc. da proporre periodicamente;
- quella indiretta fondata sull'acquisizione delle informazioni ricevute attraverso le e-mail, il contact centre e ogni altra forma di contatto prevista con gli utenti;
- quella tecnica basata sull'analisi dei comportamenti di navigazione (web analytics).

¹ Par. 1, 2, 3, 4 a cura di Daniela Lauriello

L'Istat ha scelto di utilizzare come modalità diretta per rilevare la CS un questionario strutturato che è stato proposto sul web attraverso l'attivazione di un pop-up sul sito istituzionale. Destinatari dell'indagine sono stati gli utenti che nel periodo della rilevazione sono entrati nel sito web dell'Istat per richiedere prodotti/servizi o semplicemente per consultare il patrimonio informativo presente sul sito.

Questa scelta dell'Istat si inserisce in un complesso percorso di conoscenza dei propri utenti intrapreso nell'ultimo anno, che ha previsto l'utilizzo di tutte le modalità di rilevazione suindicate. Per ottenere un'analisi organica sarà opportuno gestire in maniera integrata i risultati ottenuti attraverso i diversi strumenti di rilevazione.

4. Progettazione del questionario

Nel progettare il questionario si è cercato di conciliare l'esigenza di indagare sui principali prodotti/servizi offerti sul web dall'Istat con l'esigenza di non appesantire eccessivamente il compito dei rispondenti. In quest'ottica sono state poste un numero contenuto di domande formulate con un linguaggio non tecnico e quindi di facile comprensione anche per gli utenti meno esperti.

Nella fase di sviluppo del questionario ci si è confrontati con i responsabili dei prodotti/servizi oggetto di indagine. Tale contributo è stato richiesto al fine di integrare eventualmente la lista degli aspetti specifici su cui indagare, nonché per validare il questionario in termini di completezza, chiarezza e gestibilità dello stesso. Contestualmente il questionario è stato sottoposto allo stesso tipo di verifica da parte della Commissione degli Utenti dell'Informazione Statistica (CUIS), che ha espresso parere positivo sui contenuti della rilevazione.

In sintesi il questionario utilizzato è stato articolato in:

- una prima sezione generica attinente ai motivi, agli scopi e alla frequenza di utilizzo dell'informazione statistica ufficiale;
- una seconda sezione relativa ai contenuti di diversa natura presenti sul web dell'Istat e più in particolare ad alcuni prodotti e servizi. Relativamente a quest'ultimi si è indagato, inoltre, sul grado di soddisfazione con riferimento ad alcuni aspetti specifici. A conclusione della sezione è stato chiesto, inoltre, di esprimere un giudizio complessivo sui prodotti e servizi offerti dall'Istat sul web e di fornire dei suggerimenti per migliorarne il livello di qualità;
- una sezione finale costituita da un gruppo di domande sulla profilazione dell'utente.

L'utente nel rispondere alle domande doveva far riferimento ai tre mesi precedenti rispetto al momento della compilazione del questionario. La scelta è stata dettata dall'esigenza di intercettare sia gli utenti che frequentano più assiduamente il sito, sia chi, per motivi diversi, si rivolge all'Istat in maniera più saltuaria.

Il questionario è stato strutturato con domande che prevedevano una serie di risposte predefinite tra le quali il rispondente doveva scegliere un'opzione. In alcuni casi è stata data l'opzione della risposta multipla, laddove il contenuto della domanda lo permetteva. Per altre domande è stato previsto un campo aperto "altro" come variabile residuale. Non è stata inserita l'opzione "non so" per cercare di stimolare la collaborazione dei rispondenti. Quando l'utente non ha espresso un giudizio è stata registrata una "mancata risposta". Delle mancate risposte si è comunque tenuto conto in fase di analisi.

E' stato chiesto al rispondente di esprimere, inoltre, il proprio giudizio sul grado di soddisfazione sulla base di una scala di valori da 1 a 10, dove il punteggio 1 corrispondeva a "per nulla soddisfatto", mentre il punteggio 10 a "pienamente soddisfatto".

Alla fine del questionario, prima delle informazioni di carattere socio-demografico per la profilazione dell'utenza, è stata inserita una domanda aperta per raccogliere i suggerimenti per il miglioramento della qualità dei prodotti e dei servizi offerti sul web dall'Istat.

Una risorsa informatica dedicata, dopo la fase di progettazione, ha predisposto il questionario da pubblicare sul web utilizzando il software Limesurvey.

Nella realizzazione del questionario elettronico si è optato per non inserire controlli che bloccassero la compilazione. Tale scelta per agevolare e non molestare eccessivamente i rispondenti.

Inoltre per quanto riguarda l'impostazione del layout grafico si è scelto di:

- posizionare il pop-up in una zona alta e centrale della schermata video in modo tale da dargli la massima visibilità;
- massimizzare la sobrietà dello sfondo del questionario e di dare risalto alle varie sezioni del questionario e alle domande utilizzando il colore rosso su sfondo chiaro per richiamare il layout grafico del sito istituzionale.

Terminata questa fase, il questionario è stato testato per verificare la corretta sequenza logica delle domande, la loro coerenza, il corretto funzionamento delle domande filtro, la fluidità in generale del questionario.

Per il contenuto del questionario si rimanda all'**allegato 1**.

5. Trattamento dei dati²

Al termine della rilevazione, la matrice dei dati contenente i risultati è stata esaminata preliminarmente per valutarne la coerenza e la completezza. In particolare, la matrice è risultata

² A cura di Giorgia Simeoni

coerente, come era atteso, in quanto frutto di una rilevazione svolta tramite questionario elettronico, con percorsi di compilazione obbligati dalle domande “filtro”. Non tutti i rispondenti, però, hanno compilato per intero il questionario. Sono state perciò condotte delle analisi preliminari che hanno portato a definire il criterio per considerare valido, e quindi utilizzabile nelle successive analisi, un questionario.

In particolare, si è deciso di considerare valido un questionario se risultava compilata almeno la domanda sulla consultazione dei contenuti di diversa natura presenti sul sito dell’Istat e se erano stati espressi i relativi giudizi di soddisfazione. In mancanza delle suddette informazioni, è stato considerato valido il questionario nel quale era compilata almeno la domanda sull’uso di alcuni prodotti/servizi offerti sul web istituzionale, nonché la specifica sezione sui servizi utilizzati. I questionari che non rispettavano il precedente criterio di completezza sono stati esclusi dall’analisi. Da questa selezione si è ottenuto un insieme di **rispondenti all’indagine pari a 9616**.

Non sono state applicate altre tecniche di correzione ai dati.

Come già descritto, il questionario è stato somministrato via web, mediante l’attivazione di un pop-up di invito a partecipare alla rilevazione ogniqualvolta si accedeva al sito web dell’Istat, durante il periodo di rilevazione. La partecipazione era del tutto volontaria. Per evitare duplicazioni, è stato previsto che il pop-up non si riattivasse se ci si connetteva dallo stesso PC (indirizzo IP) da cui era già stato compilato un questionario.

L’insieme dei rispondenti non rappresenta quindi un campione casuale degli utenti del sito web e dei suoi servizi. Non essendo, infatti, disponibile una lista di tali utenti, non si è potuto procedere ad una estrazione del campione con criteri probabilistici. Ne deriva che le conclusioni che sono state tratte dai risultati di questa indagine sono valide sull’insieme dei rispondenti e non possono essere usate tecniche inferenziali per estenderle all’intera popolazione degli utenti.

Si è anche deciso di non ricorrere all’imputazione delle “mancate risposte parziali”, cioè non sono state utilizzate tecniche statistiche specifiche che, attraverso l’assegnazione di valori artificiali a singole risposte non fornite dai 9616 rispondenti, consentissero di ottenere una matrice dei dati coerente e completa. Nel caso in questione, infatti, si è ritenuto che le mancate risposte parziali dovessero essere esplicitate e analizzate insieme al resto dei risultati. Un’elevata percentuale di non risposta in una domanda dove si richiede, ad esempio, di esprimere il livello di soddisfazione può essere, infatti, indice di difficoltà per i rispondenti ad esprimere un giudizio su tale fattore, ovvero di mancata comprensione della domanda. Tale informazione può essere preziosa considerando che questa rilevazione rappresenta per l’Istat la prima esperienza di indagine specifica sulla soddisfazione dei servizi offerti on line e, di conseguenza, la prima esperienza di dialogo con gli utenti con i quali instaurare un linguaggio condiviso.

5.1 Codifica delle risposte testuali³

Come già menzionato, nel questionario veniva chiesto ai rispondenti, in forma aperta, di fornire eventuali suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi e prodotti offerti dall'Istat sul web. Sono stati ben 1440 gli utenti che hanno fornito il loro prezioso contributo rispondendo a tale domanda e, nella fase di trattamento dei dati, particolare cura è stata riservata alla codifica delle risposte ottenute, che è stata effettuata dai membri del gruppo di lavoro incaricato di effettuare l'analisi delle risposte degli utenti (Del. 49/D08/DIQR del 22 ottobre 2013).

Nella codifica, sono state in prima battuta identificate le risposte contenenti suggerimenti o criticità rispetto a quelle che riportavano complimenti o frasi fuori tema; si è proseguito poi perseguendo un duplice criterio: attribuire ogni suggerimento ai servizi o prodotti a cui si riferiva e alle dimensioni della qualità⁴ per cui si chiedeva un miglioramento. Ovviamente alcuni dei suggerimenti sono risultati generici e non riferiti a specifici servizi.

Per quanto riguarda i complimenti, si sottolinea che la domanda chiedeva esplicitamente suggerimenti per il miglioramento e non un giudizio in generale, il fatto che una quota dei rispondenti abbia espresso dei complimenti rappresenta un ottimo risultato di per sé. Essendo però questi di numerosità limitata si è proceduto ad una loro analisi solo rispetto al servizio a cui si riferivano, senza il dettaglio della dimensione della qualità.

La domanda sui suggerimenti non è stata l'unica sottoposta ad un processo di codifica dopo la fase di rilevazione. La domanda sull'ente/organizzazione di appartenenza prevedeva, oltre alle risposte precodificate, la modalità "Altro" con la possibilità di specificare ulteriormente. Visto l'elevato numero di rispondenti che ha scelto di sfruttare tale opportunità (547) si è proceduto all'analisi anche di tali risposte, riuscendo a ricollocare i rispondenti nella categorie previste nella maggior parte dei casi (509).

6. Analisi dei risultati

6.1 Scopi, motivi e frequenza d'uso dell'informazione statistica ufficiale⁵

La prima sezione del questionario, di natura più generale, presenta una batteria di domande finalizzate ad indagare gli scopi, i motivi e la frequenza con cui l'utente nei tre mesi precedenti alla rilevazione ha utilizzato l'informazione statistica ufficiale. Inoltre, viene posta una domanda su quale dispositivo l'utente prevalentemente utilizza per richiedere prodotti/servizi offerti dall'Istat sul web.

La **figura 1** presenta la sintesi delle risposte ottenute rispetto alla domanda sugli scopi per cui viene utilizzata l'informazione statistica ufficiale. A tale domanda era possibile fornire più di una risposta.

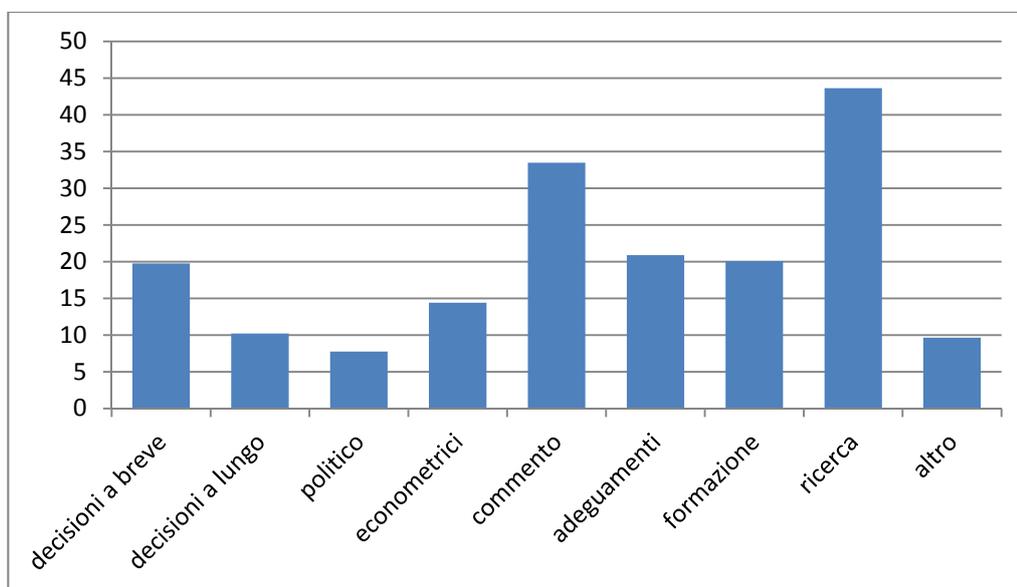
³ A cura di Giorgia Simeoni

⁴ Le dimensioni della qualità prese in considerazione sono descritte nel paragrafo 6.2.1

⁵ A cura di Daniela Lauriello

Dall'analisi dei dati rilevati emerge che la motivazione per cui più frequentemente i rispondenti si rivolgono all'Istat (43,6%) è per acquisire i dati necessari a condurre ulteriori **ricerche** e approfondimenti sulle tematiche oggetto delle rilevazioni svolte dall'Istituto nazionale di statistica. Il 33,5% dei rispondenti ha dichiarato di acquisire l'informazione statistica ufficiale per **commentarla** ed eventualmente ri-diffonderla presumibilmente attraverso articoli, trasmissioni giornalistiche, ecc. Altra percentuale consistente (20,9%) utilizza gli indici elaborati dall'Istat per effettuare **adeguamenti con valenza giuridica**, ossia per adeguare periodicamente i valori monetari ad esempio degli affitti o degli assegni dovuti al coniuge separato. Di poco inferiore (20,1%) è la parte dei rispondenti che utilizza la statistica ufficiale per svolgere **attività formative**. Il 19,8% dei utenti ha dichiarato di far ricorso alla statistica ufficiale per **prendere decisioni a breve termine**. La motivazione meno selezionata risulta invece essere quella relativa alla **definizione di scelte di carattere politico** (7,9%).

Figura 1. Scopi dell'uso dell'informazione statistica ufficiale negli ultimi tre mesi (valori percentuali)



La domanda consentiva di fornire più di una risposta

Molto interessante è approfondire l'analisi degli scopi per cui si usa l'informazione statistica rispetto all'organizzazione di appartenenza degli utenti⁶. Ad esempio, come atteso, tra gli utenti provenienti da **scuola, università e ricerca**, la percentuale di coloro che usano la statistica per **condurre ricerche** sale al 64% (**figura 1 - allegato 2**), e quella relativa all'uso della statistica per **attività formative** al 34%, ma anche la percentuale relativa al **commentare i dati statistici e ri-diffonderli** arriva al 42%. L'uso della statistica per **condurre ricerche** (44%) e per **commentare i dati statistici e ri-diffonderli** (43%) è comune anche agli utenti appartenenti ad **amministrazioni**

⁶ Nel paragrafo 6.4 sul profilo degli utenti si possono trovare maggiori informazioni sulla composizione dell'insieme dei rispondenti rispetto all'organizzazione di appartenenza.

pubbliche, che, inoltre, più spesso degli altri gruppi, usano i dati statistici per **definire scelte a carattere politico** (11%). Completamente diversa la situazione degli utenti appartenenti alle **imprese**: questi usano la statistica per **adempimenti con valenza giuridica** (34%), per prendere **decisioni a breve termine** (29%) o anche per costruire **modelli econometrici e/o previsionali** (19%). Infine, come prevedibile, i **liberi professionisti** usano i dati statistici prevalentemente per **adempimenti con valenza giuridica**(46%) e i **media** per **commentare dati statistici e ri-diffonderli** (65%)

Con riferimento alla **figura 2**, il motivo principale per cui i rispondenti consultano il sito dell'Istat è per **lavoro** (66,1%). In particolare, il 33,5% accede al sito con una frequenza che non supera le 5 volte in tre mesi, mentre poco più del 19% sono assidui frequentatori, superando le 30 volte nel 9,6% dei casi.

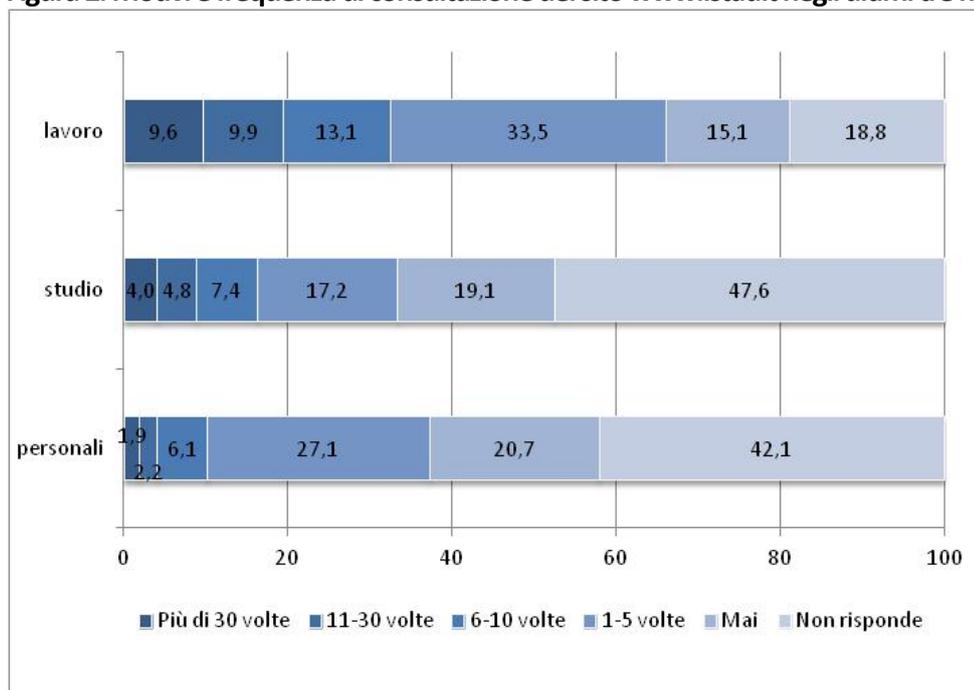
Il 37,3% dei rispondenti accede al sito dell'Istat per **motivi personali** con una frequenza inferiore alle 5 volte nel 27,1% dei casi. Gli assidui frequentatori sono solo l'1,9%, superando le 30 volte in un trimestre.

Consultano il sito istituzionale per **motivi di studio** il 33,4% dei rispondenti. Il 17,2% non più di 5 volte in tre mesi, mentre il 4% supera le 30 volte nel periodo di riferimento.

Le elevate percentuali di "mancata risposta" ottenute per questa domanda non devono stupire. L'utente che, per esempio, ha risposto di consultare il sito dell'Istat solo per lavoro con una specifica frequenza, con buona probabilità, ha lasciato non compilata la parte relativa ai motivi di studio e personali, senza selezionare l'opzione "mai", come avrebbe dovuto fare teoricamente.

Per quanto riguarda i dispositivi utilizzati (**tavola 1**), il 95,9% degli utenti dice di utilizzare prevalentemente un **computer desktop/laptop** per richiedere prodotti o servizi offerti dall'Istat sul web. I dispositivi di più recente diffusione quali **tablet** (2,3%) e **smartphone** (1,1%) risultano invece ancora scarsamente diffusi sebbene le percentuali di utilizzo sono lievemente più elevate se calcolate sui soli utenti della biblioteca digitale (rispettivamente 3,6% e 2,1%) e dei social network (5,1% e 3,2%). L'uso del tablet è leggermente più diffuso anche tra gli utenti del contact centre (3,21%), tra coloro che consultano i prodotti di visualizzazione dati (2,56%) e tra coloro che richiedono i microdati (2,40%), **cfr. tavola 1 - allegato 2**.

Figura 2. Motivi e frequenza di consultazione del sito www.istat.it negli ultimi tre mesi (valori percentuali)



La domanda consentiva di fornire più di una risposta

Tavola 1. Dispositivo utilizzato abitualmente per richiedere prodotti/servizi offerti dall'Istat sul web

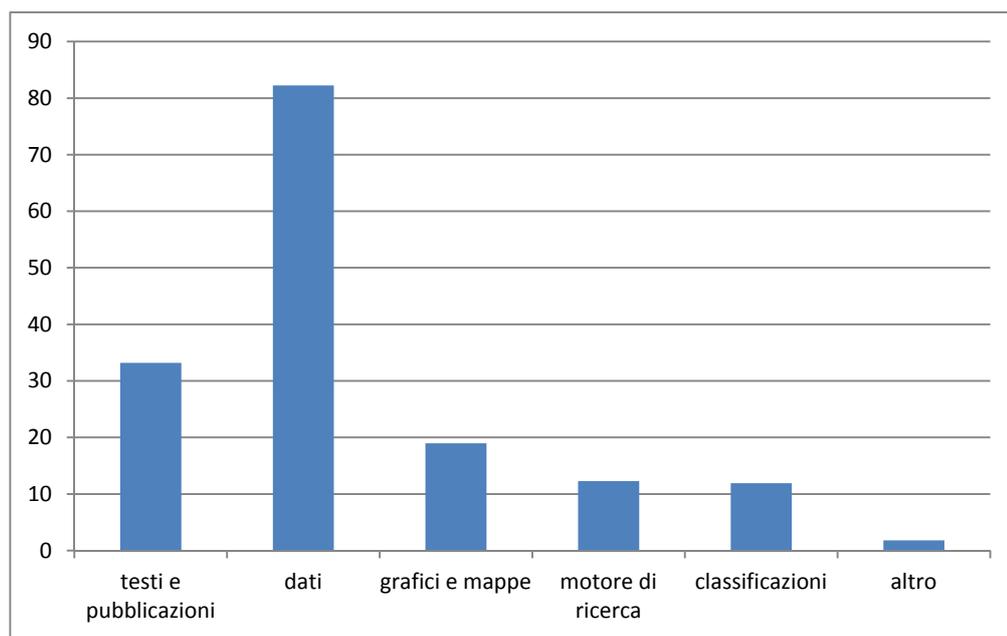
Dispositivo	n	%
Computer desktop/laptop	9217	95,9
Smartphone	106	1,1
Tablet	221	2,3
Non risponde	72	0,7
Totale	9616	100,0

6.2 Contenuti consultati e grado di soddisfazione⁷

Nella seconda sezione del questionario è stato chiesto agli utenti di indicare, con riferimento ai contenuti presenti sul sito web, quelli maggiormente consultati (**figura 3**). I rispondenti hanno dichiarato che il loro principale interesse è rivolto ai **dati statistici** diffusi dall'Istat (82,2%). Il 33,2% degli utenti dichiara di aver consultato i **contenuti testuali e le pubblicazioni**. Da segnalare, inoltre, la quota significativa di rispondenti (19%) che esprime interesse nei confronti dei **grafici dinamici e/o mappe** resi disponibili sul sito dell'Istat.

⁷ A cura di Daniela Lauriello

Figura 3. Contenuti presenti sul sito www.istat.it consultati negli ultimi tre mesi (valori percentuali)



La domanda consentiva di fornire più di una risposta

Passando all'analisi del livello di soddisfazione per i suddetti contenuti, come si può vedere dalla **tavola 2** (prime tre colonne), circa il 90% degli utenti ha espresso la propria soddisfazione sulla base di una scala di valori da 1 a 10. In particolare, i voti mediamente più alti sono stati attribuiti al **grado di aggiornamento delle informazioni disponibili** (7,1) ed alla **corrispondenza tra le informazioni disponibili e le esigenze informative** (7,0). La **facilità di consultazione** dei contenuti pubblicati on line ha invece ottenuto un voto medio pari a 6,4.

Si è scelto poi di indagare ulteriormente rispetto agli **strumenti di visualizzazione** (grafici dinamici e/o mappe) in considerazione della specificità e dell'elemento di novità che essi rappresentano rispetto ai tradizionali prodotti/servizi offerti sul web. E' stato chiesto quindi ai rispondenti - che hanno dichiarato di avere consultato tali strumenti - di esprimere un giudizio anche sulla loro **adeguatezza**, intesa come capacità di rappresentare in modo più completo e immediato i fenomeni oggetto di analisi statistiche. Il 98% dei 1823 rispondenti che hanno dichiarato di aver consultato i grafici dinamici e/o le mappe ha espresso un giudizio medio molto positivo (7,2) rispetto al suddetto aspetto (**tavola 2**).

Inoltre, ai 1180 rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato il **motore di ricerca**, data la specificità di tale servizio, è stato richiesto un giudizio aggiuntivo rispetto all'**efficacia**, ovvero la capacità di individuare correttamente i contenuti richiesti dall'utente attraverso una parola chiave. Il 98% dei rispondenti che utilizza il motore di ricerca (**tavola 2**) ha attribuito mediamente la sufficienza a tale aspetto (6,0).

Tavola 2. Grado di soddisfazione medio rispetto ai contenuti pubblicati sul web

	Facilità di consultazione	Grado di aggiornamento informazioni disponibili	Corrispondenza tra informazioni disponibili e le esigenze informative	Adeguatezza degli strumenti di visualizzazione (grafici dinamici e/o mappe)	Efficacia del motore di ricerca Istat
Punteggio medio soddisfazione (scala 1-10)	6,4	7,1	7,0	7,2	6,0
Coefficiente di variazione	0,37	0,29	0,28	0,26	0,41
Hanno espresso un giudizio	8649	8531	8510	1785	1155
Non hanno espresso un giudizio	967	1085	1106	38	25
% non hanno espresso un giudizio	10,1	11,3	11,5	2,1	2,1

E' nota la tendenza dei rispondenti ad un questionario a posizionarsi attorno ai valori medi in una scala. Per questa rilevazione è stato scelto di utilizzare una scala con un numero pari di modalità proprio per "forzare" i rispondenti a prendere posizione nei loro giudizi. Inoltre, è stata proposta una scala ampia (1-10) che desse la possibilità agli utenti di differenziare i giudizi se necessario. Questo ha consentito di ottenere dei punteggi medi che oscillano da un minimo di 6,0 ad un massimo di 7,4⁸. L'interpretazione dei giudizi tiene quindi conto di questa limitata variabilità che si riscontra in tutte le valutazioni del livello di soddisfazione che gli utenti hanno fornito relativamente ai diversi prodotti e servizi utilizzati. Per tale ragione un punteggio pari ad esempio a 7,2 viene giudicato molto positivo, mentre uno di 6,6 è da considerarsi medio.

6.2.1 Aspetti critici e suggerimenti degli utenti⁹

A conclusione del questionario è stato chiesto ai rispondenti di fornire dei suggerimenti per migliorare il livello di qualità dei prodotti e dei servizi offerti attraverso il web.

Tra coloro che hanno espresso dei suggerimenti (1440 utenti), il 90% circa si esprime con un vero e proprio commento, il restante 10% circa pone domande specifiche o esprime commenti fuori tema.

Tra coloro che hanno lasciato il proprio commento, nel 37% dei casi si tratta di suggerimenti generici, non riferiti a specifici prodotti o servizi offerti dall'Istituto, mentre nel restante 63% dei casi si registrano commenti specifici che verranno di seguito analizzati. Le criticità e le proposte di miglorie avanzate dall'utenza sono state codificate riconducendo le risposte alle dimensioni della

⁸ Considerando tutte le domande di questo tipo presenti nel questionario.

⁹ A cura di Marco Musu

qualità, quali la tempestività¹⁰, la pertinenza¹¹, l'accuratezza¹², l'accessibilità¹³ e la chiarezza¹⁴, e laddove possibile, in merito al dettaglio¹⁵ e al formato dei dati¹⁶.

Il 15% circa dei commenti generici sono espliciti complimenti rivolti all'attività svolta dall'Istituto¹⁷, mentre nel restante 85% circa dei commenti gli aspetti critici maggiormente segnalati dall'utenza (**figura 4**) riguardano problemi di accessibilità¹⁸ (35,2%), problemi legati al ritardo nella tempestività di diffusione dei dati (18,5%), problemi legati al dettaglio (9,5%) con cui vengono rilasciati i dati (sempre più richiesti a livello provinciale e comunale, laddove non previsti attualmente), problemi di chiarezza¹⁹ (7,7%), di pertinenza²⁰ (6,4%), problemi legati al formato dei dati²¹ (4%) o altri tipi di problemi nel 19% circa dei casi²².

¹⁰ "Periodo di tempo che intercorre tra l'istante (o il periodo) a cui si riferiscono i dati e il momento in cui sono resi disponibili agli utenti".

¹¹ "Capacità delle informazioni statistiche prodotte e/o diffuse di soddisfare le reali esigenze degli utenti".

¹² "Vicinanza tra la stima prodotta per un parametro (caratteristica della popolazione studiata) e il valore vero e ignoto dello stesso".

¹³ "Facilità con cui gli utenti possono accedere alle informazioni statistiche prodotte (dove recarsi, come richiederla, tempi di risposta, politiche di diffusione, disponibilità di micro/macro-dati, formati disponibili)".

¹⁴ "Disponibilità di informazioni collegate ai dati (adeguati metadati, illustrazioni e grafici, informazioni sulla qualità) e assistenza fornita dagli Istituti".

¹⁵ Tale aspetto è stato codificato quando l'utente vorrebbe i dati con un maggior livello di dettaglio rispetto a quanto fornito dall'Istat. A livello teorico questo aspetto riguarda sia le dimensioni di pertinenza che di accuratezza, ma per la sua importanza si è deciso di estrapolarlo e valorizzarlo come caratteristica a sé stante.

¹⁶ Quest'ultimo aspetto, legato al formato dei dati forniti agli utenti, fa teoricamente parte della dimensione dell'accessibilità, ma anche in questo caso per la sua importanza si è deciso di estrapolarlo e valorizzarlo come aspetto a sé stante.

¹⁷ Con considerazioni come "bravi", "continuate così", "fate un ottimo lavoro" etc...

¹⁸ Con considerazioni come "Sarebbe utile un menu di navigazione con maggiore sistematicità e facilità di ricerca", "sarebbe da rendere il sito molto più intuitivo e di facile consultazione", "i contenuti sono ricchi ma sostanzialmente inaccessibili e dispersi, ed è sempre faticoso trovare ciò che si cerca", "Facilitare la consultazione dei dati, organizzarli attraverso schemi più accessibili ed intuitivi", "La ricerca dei dati sicuramente potrebbe essere migliorata cercando di raggruppare tutti i dati in un solo data set; attualmente molti dati regionali o provinciali o comunali sono dispersi nel web per cui per individuarli è necessario fare una ricerca accurata nel sito, con perdita di tempo e con la sensazione che forse non si sono trovati tutti i dati".

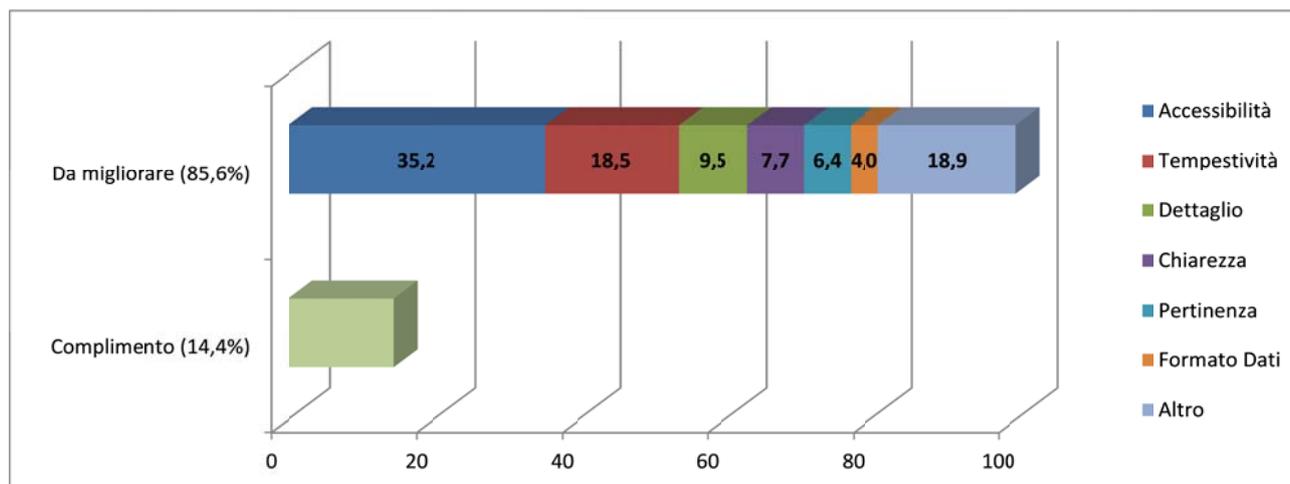
¹⁹ Con considerazioni come "Rendere più chiare le note metodologiche", "Inserire indice iniziale di più facile consultazione", "Sulle didascalie ai dati statistici ritengo opportuno che sia meglio chiarito il contenuto degli stessi e cosa stanno ad indicare", "I testi non sono sempre di facile lettura, si potrebbe migliorare la leggibilità e comprensibilità", "Maggiore accessibilità e chiarezza anche per chi non è del settore: non essere troppo tecnici che non vuol dire superficialità dell'informazione", "Vorrei darvi il suggerimento di rendere più fruibili i dati anche a chi non necessariamente sia esperto di computer o ricerche di mercato: potrebbe essere un buono strumento per incrementare la conoscenza e la coscienza di giovani imprenditori ed un aiuto reale e fruibile per tutti".

²⁰ Con considerazioni come "Offrire confronti internazionali", "In una ricerca sui principali indicatori sulla condizione economica italiana - tassi di interesse, inflazione, ipc, pil, occupazione, bilancia commerciale, bilancia pagamenti, investimenti diretti stranieri - ho riscontrato difficoltà a reperire dati sintetici e di facile consultazione; essendo molto dettagliati così come vengono esposti richiedono molto tempo per lo studio, mentre potrebbe essere presentata una situazione riepilogativa più rapida da consultare, come per es. UnctadStat", "C'è confusione nella comunicazione: gli utenti utilizzatori di dati non sono interessati alle informazioni amministrative, come ad es. le gare d'appalto", "Dovreste calcolare non solo il reddito medio delle famiglie ma anche la mediana ('median household income'), così come dovreste calcolare la ricchezza mediana delle famiglie ('median net wealth') anziché farcelo cercare nel 'Credit Suisse Wealth Report', grazie", "Manca una corrispondenza tra i dati e parametri della vita reale; inoltre non c'è una rete con altre banche dati statistiche che si possano confrontare".

²¹ Con considerazioni come "File zip non sono utilizzabili da Ipad", "Aggiungere qualche nota sulla fruibilità dei dati scaricabili, per es. procedure di importazione fogli elettronici", "Raddoppiare, se possibile triplicare, la consistenza massima dei files di esportazione di dati, in particolare dalle estrazioni censuarie; l'esistente è davvero troppo limitante, perfino sui formati TXT o CSV", "Pubblicare tavole in formato excel e non xml; i fogli di lavoro non sono utilizzabili - neanche scorrono - se non dopo un lungo e laborioso lavoro di estrazione, copia, incolla, ecc...", "Migliorare l'usabilità in ambiente iOS", "Patrimonio storico Istat (pubblicazioni ufficiali 1800-1950) in formato digitale", "File con formati standard aperti e di open data", "Pubblicare tutti i dati in formato testo CSV (no xml, no pdf)", "Pubblicare i file in formato .xls anziché .xlsx".

²² Con considerazioni come "Utilizzo Eurostat per una visione europea più ampia con paragoni nella EU", "Tra i social network manca Facebook!!!", "Indicazione dei criteri di rilevazione e trattamento dei dati", "Suddividere aree a seconda dei macro utenti: privati, aziende, ricercatori, ecc..", "Valutare un plausibile orientamento verso uno stile "Eurostat", "Comunicare meglio dati europei: link precisi su dati Eurostat e Ocse", "Sarebbe utile mettere in evidenza la composizione del 'paniere' ed elaborare ipotesi diversificate di valutazione dell'inflazione. Il paniere dovrebbe rispecchiare più tipologie di famiglie e comprendere, ad esempio, anche quelle le cui spese principali (ossia che assorbono l'80% delle entrate) sono

Figura 4. Dimensioni da migliorare e complimenti (valori percentuali).

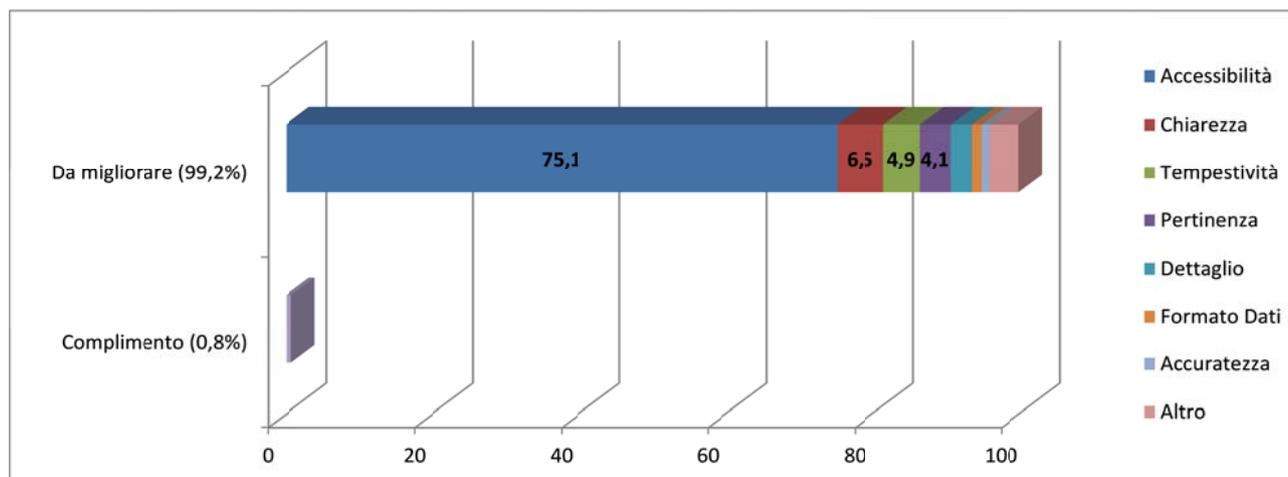


In particolare, sono stati 389 i commenti espressi verso il sito istituzionale e nella quasi totalità dei casi (99,2%) si tratta di opinioni circa le principali criticità e di proposte di miglioramento. Le difficoltà incontrate dagli utenti (**figura 5**) nell'utilizzo del sito istituzionale sono legate, nel 75% dei casi, a problemi di accessibilità, ovvero gli utenti lamentano di non riuscire a trovare con facilità²³ i dati, le tavole e le serie storiche di cui necessitano, anche se alcuni evidenziano come questo tipo di inconveniente sia inevitabile in un sito web istituzionale in cui è pubblicata un'elevata mole di dati e di informazioni.

costituite dalla casa (mutuo, affitto) dalle bollette, dall'auto e dalla benzina. In questi casi l'aumento dei costi in alcuni settori potrebbe risultare davvero insostenibile", "Pubblicare, in prima pagina, ed in evidenza, l'indice di rivalutazione legato al caro vita per le famiglie", "Ultime notizie e novità immediatamente visibili", "Un migliore coordinamento con i dati EU, OECD, FMI e Banca d'Italia.", "Veste grafica zeppa, menù verticali troppo fitti, font con poco contrasto. La navigazione diventa stancante a causa dei mille link per arrivare ai dati e serve un menù breadcrumb più intuitivo per risalire alla radice", "Cercare di eliminare, nel possibile, i vecchi link non funzionanti", "Migliorare l'utilità di stampa delle pagine (es. la stampa del FOI, indicando il periodo di riferimento nella stessa pagina di indicazione dell'indice)", "Mettere a disposizione link di articoli, approfondimenti di esperti e opinionisti sui temi emersi".

²³ Con considerazioni quali "Data la quantità e la qualità (beninteso ottima) delle informazioni del sito risulta talvolta dispersivo riuscire a trovare in via immediata informazioni specifiche partendo dalla home page", "Sia io che diversi colleghi preferivamo il sito nella sua forma precedente: questo perché strutturato meglio, si faceva meno fatica a trovare ciò che si cercava", "Facilitare l'utilizzo del sito, trovo difficile la navigazione", "La versione precedente del sito web, pur molto più statica, consentiva un'individuazione dell'informazione d'interesse estremamente più agevole", "La mia scarsa soddisfazione è relativa soprattutto alla nuova versione del sito, che rende più difficoltose le richieste, ed alla difficoltà di navigazione e ricerca dati", "Migliorare il modo in cui vengono caricate le notizie sul sito: attualmente la colonna sinistra (in evidenza) mescola in ordine di scadenza (non di pubblicazione) i comunicati stampa con informazioni di natura amministrativa, su convegni, metadati, ecc.", "Il sito web è decisamente bello sotto il profilo estetico ma poco utile per consultazioni rapide e veloci", "I dati posseduti dall'ISTAT sono estremamente utili, interessanti e facilmente comprensibili, ma accedervi è difficile e solitamente è necessario farsi supportare da qualcuno che conosce il sistema e ha già navigato tra i dati".

Figura 5. Il sito www.istat.it: dimensioni da migliorare e complimenti (valori percentuali).



Gli utenti che lamentano tale inefficienza talvolta propongono soluzioni per migliorare il servizio, come il seguente:

“Il problema fondamentale che deve affrontare chi visita il sito alla ricerca di dati è l'orientamento: i dati a disposizione sono moltissimi, ma quello che manca è un sistema efficace per rintracciarli. Potrebbe essere una buona idea costruire delle pagine/mappe (magari scaricabili sotto forma di pdf) che, per ciascun macro-tema (es. agricoltura, lavoro, demografia, ambiente etc.), aiutino a muoversi nel sito, fornendo informazioni semplici - quali dati sono disponibili, per quali anni, a quale scala”.

Oltre alle criticità legate all'accessibilità ai dati, gli utenti sollevano nel 6,5% dei casi problemi legati alla chiarezza (soprattutto per ciò che concerne definizioni e classificazioni, non sempre chiare o non rintracciabili dagli utenti) e, nel 5% circa dei casi, alla tempestività nel rilascio dei dati, giudicati da questi troppo tardivi rispetto alle personali esigenze.

La criticità dovuta alla difficoltà nel reperire i dati di proprio interesse all'interno del sito web è strettamente legata all'efficacia del motore di ricerca presente sulla home. Rispetto a tale servizio a disposizione degli utenti si sono registrati 174 commenti negativi²⁴. Il 96% degli utenti che si

²⁴ Con considerazioni quali “Col nuovo sito è molto più complicato risalire alle statistiche che interessano se non si ricorda il percorso. Io risolvo copiando il link, ma allunga di molto i tempi di ricerca”, “Partendo da una parola chiave non è chiaro perché restituisca i file trovati con date casuali: dovrebbe essere dal più recente alle più vecchie, o viceversa. A volte anche con file che non hanno alcuna attinenza ai temi cercati”, “Il motore di ricerca è pessimo. Non si riescono mai a trovare le informazioni che si cercano (meglio google dall'esterno)”, “È incomprensibile che con la vastità di dati presenti sul sito non ci sia un motore di ricerca che permetta di trovare i dati con facilità. Vorrei poter trovare i dati attraverso il motore di ricerca, cosa che ora non mi riesce praticamente mai, senza dover cercare per categorie. Vorrei poter delimitare meglio i campi di ricerca per avere risultati più precisi...”

lamentano sottolineando come il sistema non funzioni efficacemente. A tal proposito alcuni rispondenti avanzano proposte per facilitare la ricerca:

“Per la ricerca nel motore di ricerca, sarebbe molto utile poter inserire diverse parole chiave ed avere un elenco dei sinonimi” “Una migliore indicizzazione dei dati/ricerche disponibili; oltre al tag cloud sarebbe utile un indice ad albero dove trovare tutti i possibili tag raggruppati”.

6.3 Uso e grado di soddisfazione dei prodotti e servizi disponibili sul web dell’Istat²⁵

Nella seconda sezione del questionario, dopo l’approfondimento sui contenuti del sito, è stato chiesto agli utenti di indicare quali tra i diversi prodotti e/o servizi resi disponibili sul web dell’Istat avessero utilizzato negli ultimi tre mesi e con quale frequenza. A coloro che dichiaravano di aver utilizzato uno specifico servizio o prodotto veniva successivamente richiesto di esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione relativamente ad alcuni aspetti specifici di ciascun prodotto/servizio.

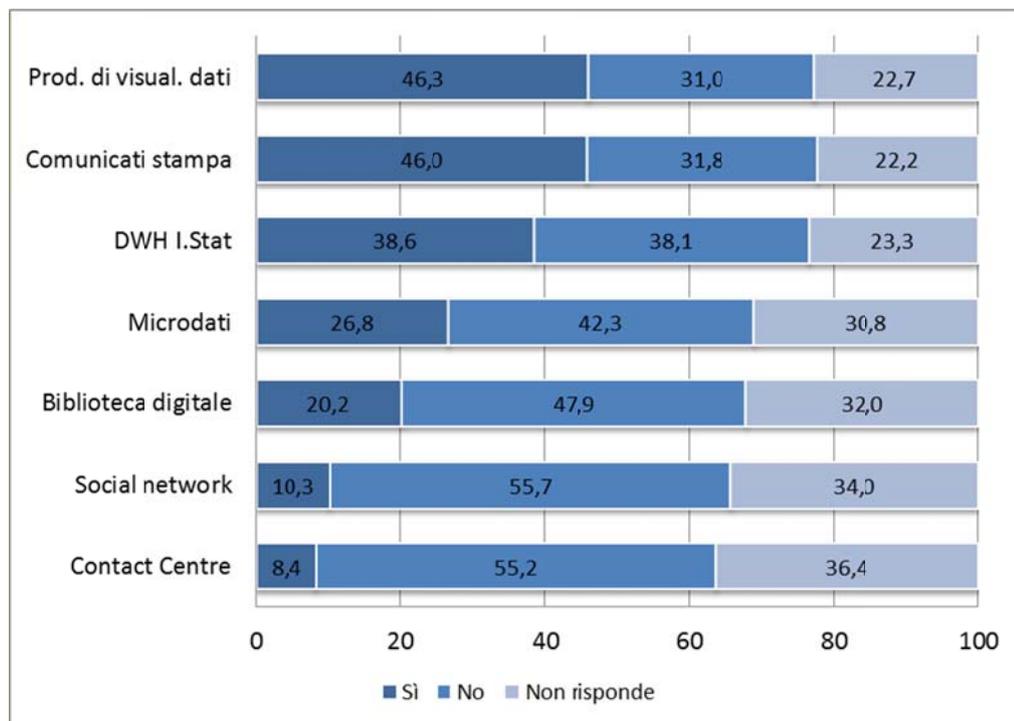
Come si deduce dalla **figura 6²⁶**, i **prodotti di visualizzazione dati (grafici dinamici, piattaforma Istat eXplorer)** risultano gli strumenti utilizzati dal maggior numero di rispondenti alla rilevazione (4450, pari al 46,3% del totale di 9616 rispondenti): questo tipo di strumenti, in particolare i grafici, sono facilmente accessibili dal sito e di immediata comprensione anche per utenti meno esperti. Anche i **comunicati stampa e il data warehouse I.Stat**, che insieme rappresentano forse le principali forme di diffusione dei dati dell’Istat, risultano tra i prodotti maggiormente consultati (rispettivamente 4427 e 3709 utenti, 46,0% e 38,6% dei rispondenti). Prodotti orientati a utenti più esperti, quali i **microdati** e la **biblioteca digitale**, risultano utilizzati comunque da una ragguardevole quota di rispondenti, superiore al 20% (rispettivamente 2579 e 1939 utenti, 26,8% e 20,2% dei rispondenti). Meno noti agli utenti risultano i **social network** e i **sistemi di feed** in cui è attualmente presente l’Istat, che risultano utilizzati solo dal 10,3% dei rispondenti (987 utenti in termini assoluti), sarà interessante verificare se e come varierà questa percentuale in rilevazioni successive, considerando quanto rapidamente l’uso di questi strumenti di comunicazione si sta diffondendo. I servizi offerti dal **contact centre** risultano infine utilizzati solamente dall’8,4% dei rispondenti (810 utenti). Generalmente arrivano a consultare tale servizio quegli utenti fortemente motivati ad ottenere informazioni specifiche ma che non sono riusciti a reperirle

²⁵ A cura di Giorgia Simeoni

²⁶ Nella figura gli utenti che hanno dichiarato di aver utilizzato il servizio negli ultimi tre mesi, con qualsiasi frequenza, sono stati accorpati in “Sì”, coloro che hanno risposto “Mai” sono riportati come “No” e il “Non risponde” corrisponde a coloro che non hanno selezionato nessuna opzione. La frequenza d’uso viene analizzata per singolo servizio nei successivi paragrafi.

direttamente dal sito. Una bassa percentuale di utenti del sito web che si è rivolto al contact centre può essere interpretata come un feedback positivo rispetto alla fruibilità del sito istituzionale.

Figura 6. Uso dei prodotti e/o servizi negli ultimi tre mesi



Nella **figura 6** vengono anche riportate le percentuali di “non risposta” alle domande sull’uso dei diversi servizi. Per esse, vale quanto già menzionato per la domanda sui motivi di consultazione del sito: per come era strutturato il questionario, l’utente che ha risposto di aver utilizzato solo determinati servizi, con buona probabilità, ha lasciato non compilata la parte relativa ai restanti servizi, senza selezionare l’opzione relativa al mancato utilizzo (“mai”), come avrebbe dovuto fare teoricamente. Scegliendo di non inserire controlli bloccanti nel questionario per non appesantire la compilazione si è di conseguenza accettata questa piccola ambiguità nei risultati. Questo dettaglio tecnico è un elemento che potrà essere migliorato nella fase di progettazione del questionario per la prossima edizione della rilevazione.

Le percentuali d’uso dei prodotti e/o servizi offerti dall’Istat sul web sono state analizzate separatamente rispetto ai gruppi di utenti appartenenti alle diverse tipologie di organizzazione (**figura 2 - allegato 2**). Come atteso, tra gli utenti appartenenti ai mass media sale a 72% la percentuale di coloro che hanno utilizzato i comunicati stampa e al 22% quella di coloro che utilizzano i social network. L’uso di microdati risulta più diffuso tra gli utenti provenienti dalle amministrazioni pubbliche (32%) e dal mondo della scuola, università e ricerca (36%). I privati cittadini e le imprese, verosimilmente utenti meno esperti, si rivolgono prevalentemente ai

prodotti di visualizzazione dati (rispettivamente 40% e 44%, le quote più alte per quella tipologia di utenti).

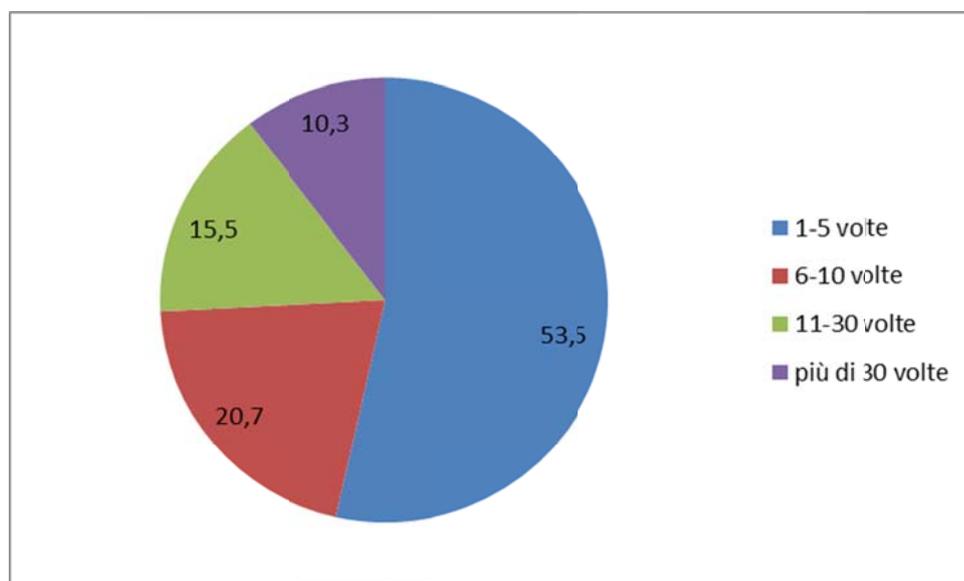
Di seguito vengono presentati i risultati relativi ai singoli servizi.

6.3.1 Data Warehouse I.Stat²⁷

Come già menzionato, sono 3709 (38,6% del totale dei rispondenti) i rispondenti che hanno dichiarato di aver consultato il **data warehouse I.Stat** negli ultimi 3 mesi.

Per quanto riguarda la frequenza d'uso del DWH, come si riscontra dalla **figura 7**, il 53,5% di coloro che hanno consultato I.Stat, lo ha fatto non più di 5 volte negli ultimi tre mesi, il 20,7% tra le 6 e le 10 volte nel periodo di riferimento. E' da segnalare una percentuale molto alta (25,8%) di assidui frequentatori di I.Stat, che superano addirittura i 30 accessi in tre mesi nel 10,3% dei casi rilevati. Tale quota di rispondenti risulta la più elevata in confronto a tutti i prodotti/servizi analizzati. Ciò suggerisce che gli **utenti di I.Stat** tendono ad essere quelli **maggiormente fidelizzati**.

Figura 7. Frequenza di consultazione di I.Stat negli ultimi 3 mesi (valori percentuali)



Agli utenti che hanno dichiarato di aver consultato il data warehouse I.Stat è stato chiesto di esprimere il grado di soddisfazione facendo riferimento ad una serie di aspetti legati alle funzionalità di tale servizio (**tavola 3**). I giudizi medi sui diversi aspetti indagati variano da 6,3 a 6,8. In particolare il giudizio più elevato (6,8) è stato attribuito alla **chiarezza dei metadati** forniti a

²⁷ A cura di Giorgia Simeoni

corredo dei dati presenti nel data warehouse. Gli utenti che hanno consultato tali dati hanno giudicato discretamente soddisfacente il **patrimonio informativo** presente in I.Stat rispetto alle proprie esigenze informative (6,6). All'**adeguatezza delle funzionalità di estrazione dei dati e/o di salvataggio delle query** e degli **strumenti di navigazione** messi a disposizione degli utenti, ovvero alla capacità di tali strumenti di soddisfare le esigenze di ricerca degli utenti, è stato dato un giudizio medio rispettivamente pari a 6,5 e a 6,4. Un giudizio medio leggermente più basso è stato attribuito invece alla **facilità di reperire i dati** da I.Stat (6,3).

Se si analizzano i giudizi medi di soddisfazione rispetto alla frequenza di consultazione del data warehouse si nota che, per tutti gli aspetti indagati, i giudizi più elevati sono quelli espressi dagli utilizzatori abituali (più di 11 volte nel periodo di riferimento), **cfr. tavola 2 - allegato 2**.

Soltanto una percentuale dell'8,0% o inferiore dei rispondenti che hanno dichiarato di consultare il data warehouse I.Stat ha preferito non esprimere giudizi specifici sui vari aspetti proposti.

Tavola 3. Grado di soddisfazione medio rispetto al data warehouse I.Stat consultato negli ultimi tre mesi

	Facilità di reperimento dei dati	Adeguatezza degli strumenti di navigazione	Adeguatezza degli strumenti di estrazione dati/salvataggi o query	Corrispondenza tra i dati disponibili e le Sue esigenze informative	Chiarezza dell'informazion e a corredo dei dati (metadati)
Punteggio medio soddisfazione (scala 1- 10)	6,3	6,4	6,5	6,6	6,8
Coefficiente di variazione	0,34	0,32	0,31	0,30	0,29
Hanno espresso un giudizio	3517	3451	3412	3466	3457
Non hanno espresso un giudizio	192	258	297	243	252
% non hanno espresso un giudizio	5,2	7,0	8,0	6,6	6,8

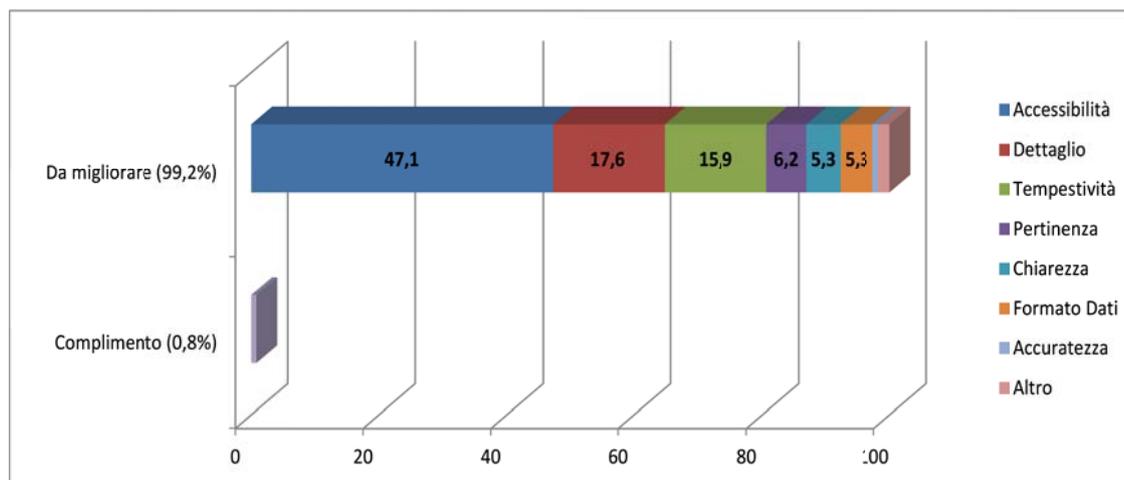
Aspetti critici e suggerimenti ²⁸

I commenti espressi verso l'utilizzo e la funzionalità del data warehouse sono stati 227 e quasi totalmente (98,2%) si tratta di opinioni circa le principali criticità e di proposte di miglioramento. Le difficoltà incontrate dagli utenti che auspicano un miglioramento (**figura 8**) riguardano l'accessibilità²⁹ (47,1%), il dettaglio (17,6%) e la tempestività³⁰ (15,9%).

²⁸ A cura di Marco Musu

²⁹ Con considerazioni quali "datawarehouse più facilmente navigabile e consultabile", "menu di navigazione assenti", "su I.Stat, si interagisce con più difficoltà rispetto al resto del sito web", "macchinosità del datawarehouse, che presenta pessima accessibilità ai dati territorialmente disaggregati", "il datawarehouse si impalla di continuo, mancano i dati ed è spesso inaccessibile", "I.stat è spesso soggetto a problemi tecnici",

Figura 8. Il data warehouse I.Stat: dimensioni da migliorare e complimenti (valori percentuali).



Tra i suggerimenti per migliorare la fruibilità di I.Stat si evidenzia la necessità di rendere maggiormente funzionale il prodotto, attraverso una migliore navigabilità. Ispirandosi al modello Eurostat, gli utenti suggeriscono di rendere possibili ricerche incrociate, per parole chiave legate a tematiche di specifico interesse; di prevedere menù a tendina e mappe per “orientare” l’utente; di aumentare la “solidità” del sistema, che talvolta presenta problemi tecnici che ne impediscono l’accesso. Inoltre gli utenti sollevano l’esigenza di un maggior livello di dettaglio dei dati (laddove possibile a livello territoriale e su variabili legati a fenomeni socio-economici quali disoccupazione, criminalità, sanità etc.) nonché una maggiore tempestività nell’aggiornamento dei dati e delle serie storiche, sia per chi utilizza i servizi per fini documentali che di ricerca.

Su tutto, rimane forte l’esigenza di valorizzare e sistematizzare l’immenso patrimonio informativo contenuto in I.Stat, in cui risulta difficile il reperimento di specifici dati, tavole e serie storiche, per la rimarcata inefficienza del motore di ricerca del data warehouse, che dovrebbe essere quanto prima ristrutturato (per esempio, attraverso una migliore indicizzazione dei dati disponibili).

6.3.2 Comunicati stampa³¹

Sono 4427 i rispondenti che hanno consultato i **comunicati stampa** (46,0% del totale dei rispondenti) negli ultimi 3 mesi.

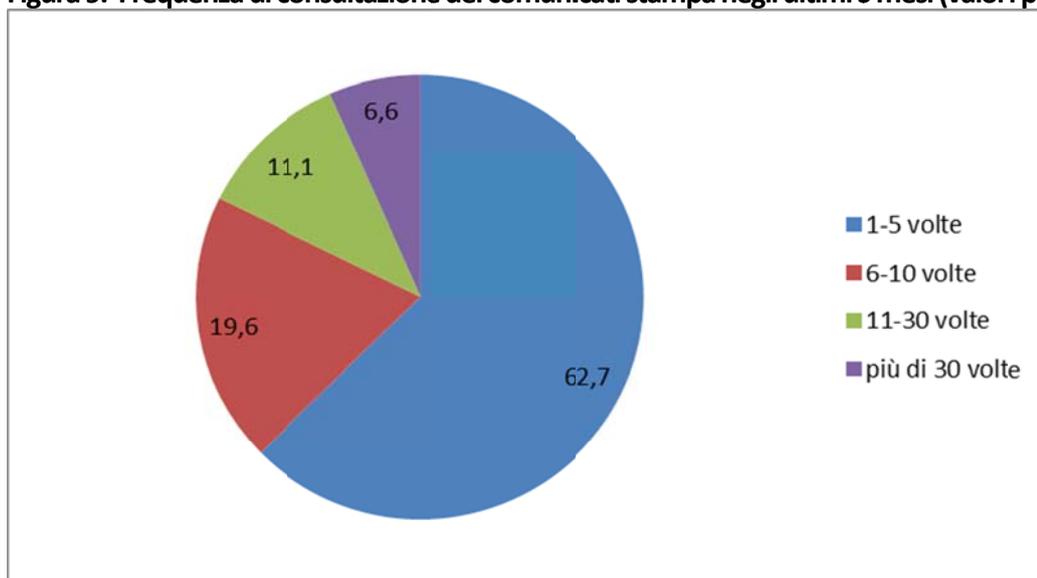
Ben il 62,7% degli utilizzatori dei comunicati stampa dichiara di averli consultati non più di 5 volte in tre mesi (**figura 9**); il 19,6% tra le 6 e le 10 volte nel periodo di riferimento, mentre l’11,1% sono assidui fruitori, con una frequenza tra le 11 e le 30 volte in un trimestre. Sono infine il 6,6% coloro che accedono alla sezione dei comunicati stampa oltre le 30 volte nel periodo di riferimento.

“difficoltà di consultazione data warehouse, se necessaria la ricerca di più dati statistici non presenti nello stesso tema”, “migliorare la possibilità di estrarre i dati e rendere più intelligibile la maschera per la scelta dei dati” etc

³⁰ Tutte le considerazioni rimandano all’aggiornamento di dati e serie storiche, fino alle annualità più recenti.

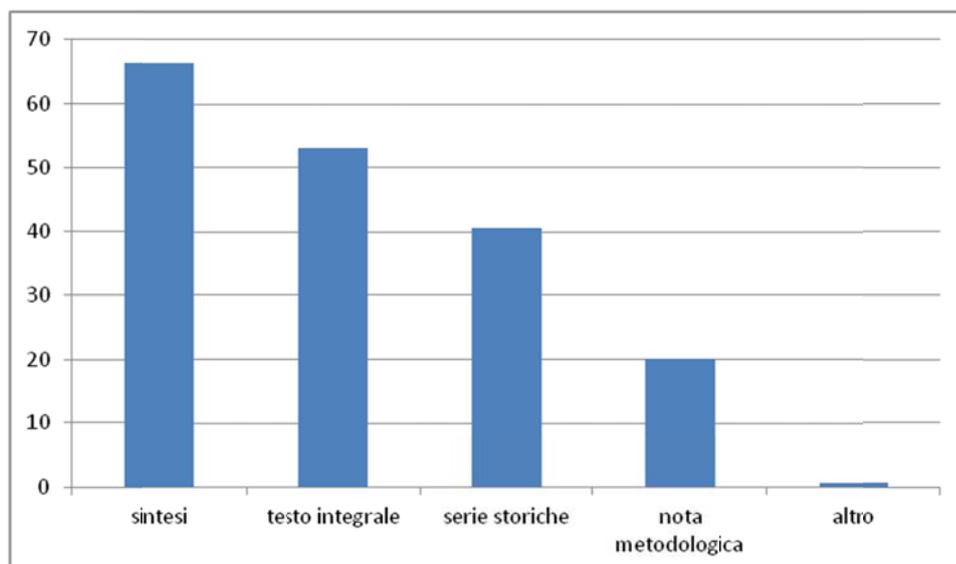
³¹ A cura di Giorgia Simeoni

Figura 9. Frequenza di consultazione dei comunicati stampa negli ultimi 3 mesi (valori percentuali)



Rispetto alla fruizione dei comunicati stampa, che sono strutturati in diversi prodotti standardizzati (sintesi, testo integrale, serie storica dei dati e nota metodologica) è stato ulteriormente indagato quali di questi l'utente avesse consultato nel periodo di riferimento, ovviamente dando la possibilità di scegliere più di un'opzione. Ne è risultato (**figura 10**) che tutti i prodotti in cui sono riportati/commentati i dati (sintesi, testo integrale e serie storiche) sono stati consultati almeno dal 40% degli utenti che hanno consultato i comunicati stampa. In particolare, più della metà (66,4%) ha dichiarato un interesse rispetto al documento di **sintesi**. Questo testo più stringato, contenente le informazioni più rilevanti, risulta essere evidentemente quello più facilmente fruibile. Altro contenuto verso il quale la metà dei rispondenti (53,2%) ha dimostrato interesse è stato il **testo integrale**, destinato agli utenti più esperti. Il 40,7% degli utenti che normalmente accedono alla pagina web dedicata ai comunicati ha dichiarato di aver consultato le **serie storiche**. Alla **nota metodologica** ha prestato attenzione invece solo il 20% di questo gruppo di rispondenti.

Figura 10. Contenuti dei comunicati stampa consultati negli ultimi tre mesi (valori percentuali)



La domanda consentiva di fornire più di una risposta

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione (**tavola 4**), i 4427 utenti che hanno dichiarato di aver consultato negli ultimi tre mesi i comunicati stampa hanno espresso dei giudizi medi tra 6,9 e 7,2 per gli aspetti specifici indagati. In particolare, la **tempestività delle informazioni** diffuse attraverso i comunicati stampa ha ricevuto il giudizio più elevato (7,2). Giudizio altrettanto positivo (7,1) è stato espresso rispetto alla capacità dei comunicati stampa di **intercettare i bisogni informativi** degli utenti e alla **facilità di reperire i comunicati stampa** all'interno del sito web (6,9).

I giudizi più elevati in relazione ai diversi aspetti indagati sono quelli espressi dagli utenti abituali (più di 11 volte nel periodo di riferimento), **cfr. tavola 3 - allegato 2**.

Soltanto una percentuale del 6,7% o inferiore dei rispondenti che hanno dichiarato di consultare i comunicati stampa ha preferito non esprimere giudizi specifici sui vari aspetti proposti.

Tavola 4. Grado di soddisfazione medio rispetto ai comunicati stampa consultati negli ultimi tre mesi

	Facilità di reperimento dei comunicati stampa	Tempestività delle informazioni diffuse attraverso i comunicati stampa	Corrispondenza tra le informazioni diffuse attraverso i comunicati stampa e le Sue esigenze informative
Punteggio medio soddisfazione (scala 1-10)	6,9	7,2	7,1
Coefficiente di variazione	0,30	0,25	0,26
Hanno espresso un giudizio	4172	4135	4129
Non hanno espresso un giudizio	255	292	298
% non hanno espresso un giudizio	5,8	6,6	6,7

Aspetti critici e suggerimenti³²

L'analisi delle considerazioni dei 97 utenti che si sono espressi in merito ai comunicati stampa evidenzia (**figura 11**) come nel 98% dei casi si tratti di commenti relativi a criticità. Nello specifico riguardano in prima battuta l'accessibilità³³ (38,9%), a cui seguono problemi legati alla tempestività³⁴ con cui vengono divulgati (21,1% circa) e al dettaglio³⁵ degli stessi (12,6%).

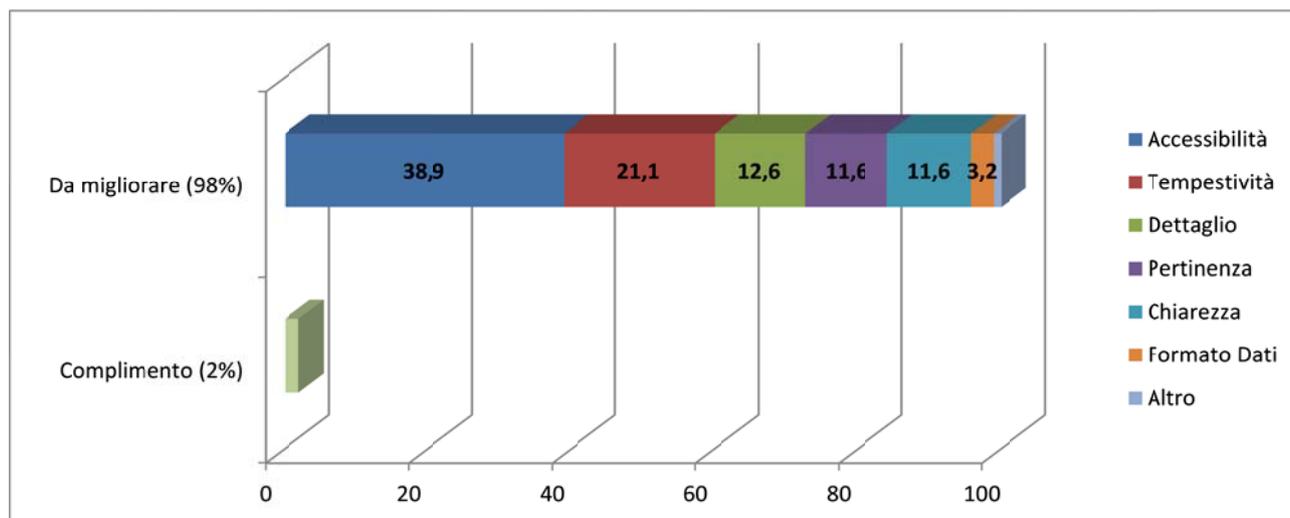
³² A cura di Marco Musu

³³ Con considerazioni quali "Difficoltà nel reperire il calendario comunicati stampa e degli stessi comunicati", "Il vecchio sito era molto più funzionale! Ma avete visto le videate e i comunicati stampa del FOI?! meglio quelli vecchi!", "Inserire la possibilità per i cittadini disabili dell'ascolto vocale dei comunicati stampa", "Maggiore diffusione dei comunicati stampa alle testate giornalistiche locali", "Difficoltosa reperibilità dei comunicati stampa, specie se non recenti", "Non è facile reperire il calendario dei comunicati stampa".

³⁴ Le considerazioni rimandano tutte alla puntualità e all'aggiornamento dei dati diffusi, sia come dati provvisori che ufficiali (anche quelli pubblicati in G.U.).

³⁵ Con considerazioni quali "Rendere disponibili, anche in serie storica, tutte le informazioni contenute nei comunicati stampa", "Maggiori dettagli sui bilanci delle imprese", "Manca il dettaglio sui dati regionali relativi ai principali indicatori economici, PIL, disoccupazione, consumi, CIG ecc.", "Sarebbe per me utile poter avere delle serie storiche più lunghe sia nei comunicati stampa che nelle tabelle scaricabili".

Figura 11. I comunicati stampa: dimensioni da migliorare e i complimenti (valori percentuali).



Alcuni utenti propongono, per facilitare la ricerca e la ricostruzione dello storico dei comunicati stampa per tema di interesse, i seguenti suggerimenti:

“Potrebbe essere utile poter visualizzare gli elenchi dei comunicati in modo più sintetico (per es. con una tabella). Ora infatti è necessario sfogliare molte pagine per trovare quello che si cerca”,
“Rendere più facilmente reperibile e accessibile il calendario dei comunicati stampa, come lo era nella versione precedente del sito”,
“Semplificare l'accesso alle tabelle dell'incremento del costo della vita, predisponendo ad esempio, nel comunicato stampa l'incremento del mese ed una tabellina con gli incrementi mensili dei 2 -3 anni precedenti”.

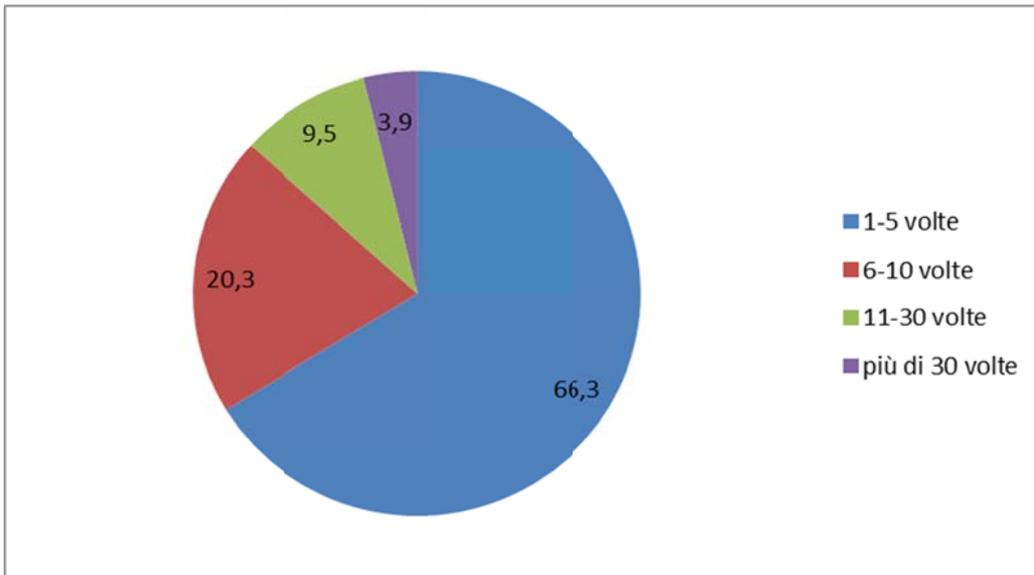
6.3.3 Prodotti di visualizzazione dati³⁶

I risultati dell'indagine hanno evidenziato che i prodotti/servizi offerti sul sito istituzionale maggiormente consultati sono i **prodotti di visualizzazione dati**, con una percentuale di utilizzatori negli ultimi tre mesi pari al 46,3% del totale dei rispondenti.

Di questi, il 66,3% (**figura 12**) ha dichiarato di aver utilizzato tale servizio da 1 a 5 volte negli ultimi tre mesi. Il 20,3% consulta le visualizzazioni tra le 6 e le 10 volte; il 13,4% sono utilizzatori assidui con una frequenza superiore alle 10 volte.

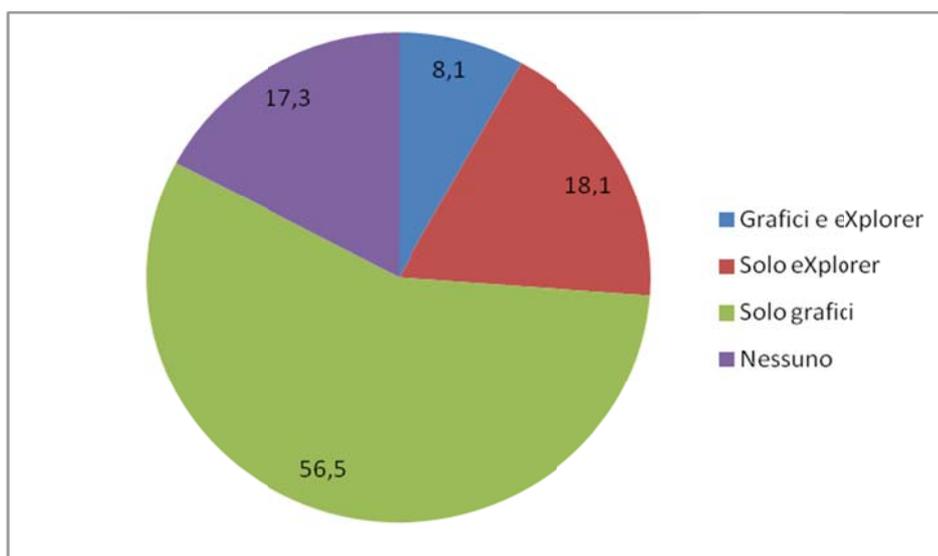
³⁶ A cura di Daniela Lauriello

Figura 12. Frequenza di consultazione dei prodotti di visualizzazione negli ultimi 3 mesi (valori percentuali)



Tra i prodotti di visualizzazione dati, ci sono però delle differenze nette tra i **grafici dinamici** e la **piattaforma d’analisi Istat eXplorer**. I primi sono quelli maggiormente consultati grazie alla loro immediata comprensione anche per gli utenti meno esperti (64,6% dei 4450 che hanno dichiarato di aver consultato i prodotti di visualizzazione). Il 26,2% ha invece dichiarato di aver utilizzato la piattaforma d’analisi Istat eXplorer. Come si vede dalla **figura 13**, circa l’8% dichiara di aver utilizzato entrambi gli strumenti, mentre il 17,3% di coloro che hanno dichiarato di aver consultato i prodotti di visualizzazione non hanno poi specificato il tipo di prodotto consultato. Questo elevato livello di “mancata risposta” fa pensare che gli utenti nel selezionare la voce “prodotti di visualizzazione dati” nella precedente domanda abbiano considerato anche altri strumenti, sebbene la voce riportasse esplicitamente l’elenco dei due strumenti considerati.

Figura 13. Prodotti di visualizzazione dati consultati negli ultimi tre mesi (valori percentuali)



Come si osserva dalla **tavola 5**, circa il 99% di coloro che hanno dichiarato di aver consultato i grafici dinamici (2875) ha espresso un buon livello di soddisfazione medio (7,2) rispetto alla capacità di tali visualizzazioni di offrire elementi aggiuntivi per la **comprensione immediata dei fenomeni statistici descritti**. Il 93,6% dello stesso sottogruppo di utenti ha espresso inoltre un buon livello di soddisfazione medio (6,9) rispetto all'**adeguatezza delle funzionalità aggiuntive** a disposizione degli utenti per il riuso di tali rappresentazioni grafiche.

Passando alla piattaforma d'analisi Istat eXplorer, si osserva che circa il 96% degli utenti più esperti (1165), che utilizzano questo complesso tool che interagisce con il data warehouse, ha espresso un livello di soddisfazione medio pari a 6,9 rispetto alla capacità di offrire elevate **potenzialità d'analisi**. Relativamente all'**usabilità delle funzionalità** offerte dalla piattaforma circa il 94% di questo sottogruppo di utenti si è dichiarato abbastanza soddisfatto (6,8).

Anche nel caso dei prodotti di visualizzazione, come negli altri prodotti/servizi, si riscontra una concentrazione di giudizi più elevati in relazione ai diversi aspetti indagati tra gli utenti che abitualmente consultano tali tipi di prodotti (più di 11 volte nel periodo di riferimento), **cfr. tavola 4 - allegato 2**.

Tavola 5. Grado di soddisfazione medio rispetto ai prodotti di visualizzazione

	Grafici dinamici		Istat eXplorer	
	Adeguatezza dei grafici per la comprensione dei fenomeni descritti	Adeguatezza delle funzionalità aggiuntive per il riuso dei grafici	Efficacia della piattaforma Istat eXplorer rispetto alle esigenze d'analisi	Usabilità delle funzionalità offerte dalla piattaforma Istat eXplorer
Punteggio medio soddisfazione (scala 1-10)	7,2	6,9	6,9	6,8
Coefficiente di variazione	0,24	0,26	0,27	0,28
Hanno espresso un giudizio	2834	2690	1121	1100
Non hanno espresso un giudizio	41	185	44	65
% non hanno espresso un giudizio	1,4	6,4	3,8	5,6

Aspetti critici e suggerimenti³⁷

I commenti espressi verso i prodotti di visualizzazione dei dati sono stati 51, di cui 49 esprimono criticità e 2 sono dei complimenti.

In particolare il 26,5% delle critiche sollevate fa riferimento alla pertinenza degli stessi, nel 22,4% dei casi a problematiche sull'accessibilità, mentre il 12,2% si riferiscono alla chiarezza degli stessi (**figura 14**).

Gli utenti propongono per migliorare i prodotti di visualizzazione grafica i seguenti suggerimenti:

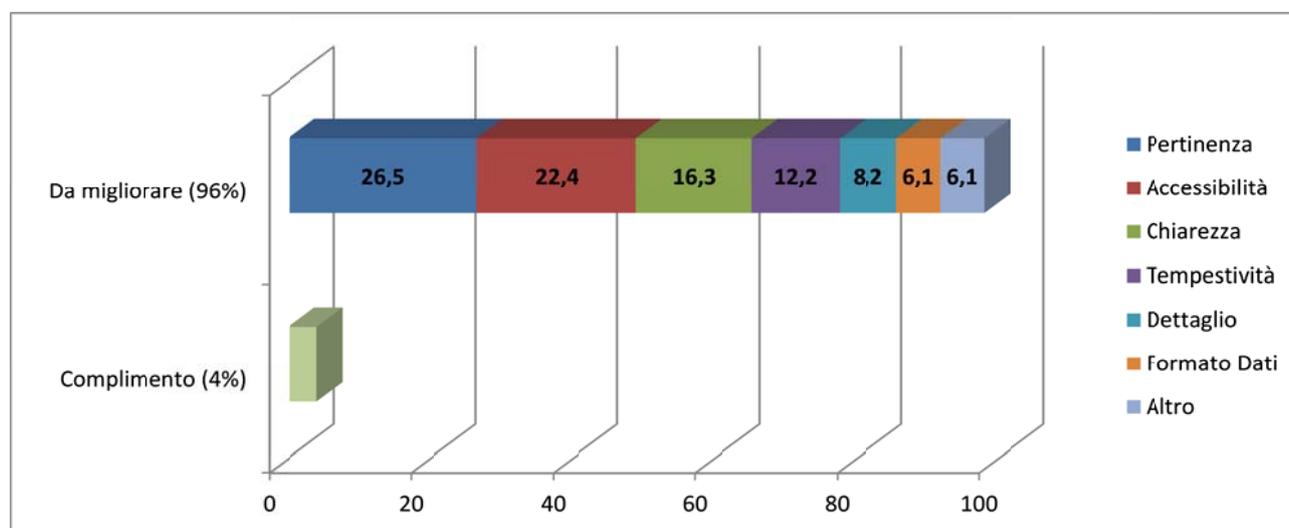
³⁷ A cura di Marco Musu

“I grafici dovrebbero avere serie storiche più lunghe”, “Le viste sui grafici devono consentire raggruppamenti per grandi categorie. Non sempre è possibile”, “Seppure gli studi sono effettuati con sufficiente dettaglio, mancano poi delle mappe complessive sintetiche (magari colorate)”, “Nei grafici si visualizza solo la variazione percentuale rispetto all'anno precedente, è impossibile vedere il valore assoluto o fare un confronto con gli anni precedenti o con una serie storica”, “I grafici con le serie di + e - % non servono a nulla”, “Se possibile, offrire più mappe dinamiche con corrispettive legende e dare la possibilità agli utenti di poterne usufruire per proprio studio o per la divulgazione in ambito scolastico”, “Vorrei vedere i grafici anche per tempi superiori ad un anno, ed in generale personalizzare il periodo visualizzato”, “Un maggior numero di grafici e la possibilità di crearne con facilità alcuni sarebbe molto utile”.

Se la scarsa accessibilità è riferita anche nel caso di tali prodotti alla difficoltà a ricercare ed accedere agli stessi, le problematiche legate alla chiarezza dei grafici rimandano alla possibilità di rendere maggiormente chiari e esplicativi i prodotti grafici. Anche in questo caso qualche utente avanza proposte di migliorie:

“Migliorare l'accesso alle informazioni con visualizzazioni più intuitive e di facile comprensione”, “Facilitare la lettura dei dati sia nel formato testuale che grafico”, “Sarebbe interessante poter visionare anche delle infografiche interattive che rendono immediata la comprensione dei dati”, “Sarebbe auspicabile un elenco riepilogativo di tutti i grafici dinamici”.

Figura 14. I prodotti di visualizzazione dei dati: dimensioni da migliorare e complimenti (valori percentuali).

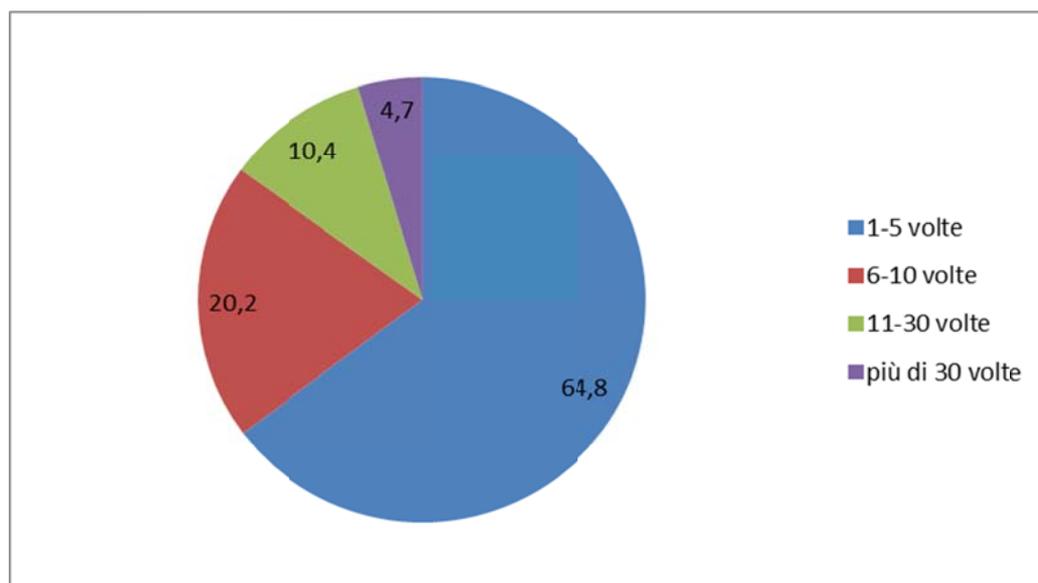


6.3.4 Microdati³⁸

I **microdati** sono stati richiesti da 2579 degli utenti che hanno partecipato alla rilevazione (26,8% dei rispondenti).

Di questi, come evidenzia la **figura 15**, il 64,8% li ha richiesti raramente, nel 20,2% dei casi tra le 6 alle 10 volte in tre mesi. Il 15,1% degli utilizzatori di microdati si è rivolto frequentemente all'Istat, superando le 30 volte in tre mesi nell'4,7% dei casi rilevati.

Figura 15. Frequenza di richiesta dei microdati negli ultimi 3 mesi (valori percentuali)

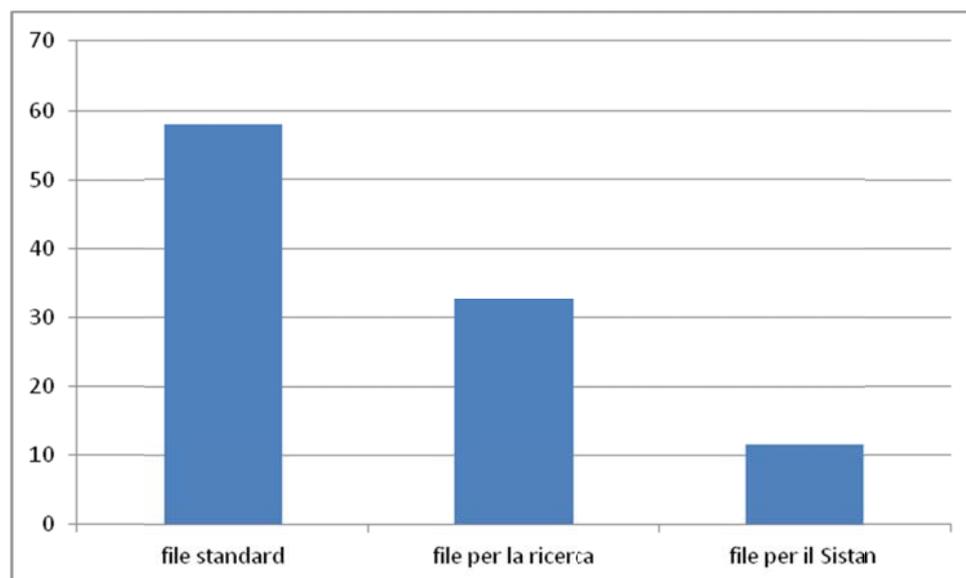


Relativamente al tipo di dati che è possibile richiedere, come evidenzia la **figura 16**, più della metà dei utilizzatori di microdati (58,0%) si è rivolta all'Istat per avere dei **file standard** che qualsiasi utente può acquisire con una semplice richiesta senza dover attivare una specifica procedura. Questa facilità di accesso alle collezioni campionarie di dati potrebbe spiegare l'elevato numero di richieste. I **file per la ricerca** sono stati richiesti attraverso una specifica procedura dal 32,7% dei 2579 fruitori di microdati per effettuare analisi più approfondite. L'11,6% ha invece dichiarato di aver richiesto i **file di microdati per il SISTAN**, si tratta ovviamente del personale di enti/amministrazioni appartenenti al Sistema Statistico Nazionale.

Sfortunatamente, nel periodo della rilevazione non erano ancora stati rilasciati dall'Istat i file mlcro.STAT, collezioni di dati elementari scaricabili direttamente dal sito Istat. Di conseguenza non si è potuto rilevare l'interesse per tale innovativa tipologia di microdati ora a disposizione degli utenti.

³⁸ A cura di Giorgia Simeoni

Figura 16. File di microdati richiesti negli ultimi tre mesi (valori percentuali)



La domanda consentiva di fornire più di una risposta

Il grado di soddisfazione dei rispondenti, relativamente ai file di microdati richiesti, oscilla tra il 6,3 e il 6,7 (**tavola 6**). In particolare si registra un discreto livello di soddisfazione rispetto al **formato di restituzione dei microdati** (6,7). Gli utenti sono altresì soddisfatti (6,7) poiché rispetto alle proprie **esigenze informative** trovano **rispondenza** nei file di microdati messi a disposizione dall'Istat. I **tempi di rilascio** e la **facilità di accesso alle informazioni** sui microdati sono stati giudicati mediamente meno soddisfacenti ricevendo rispettivamente un voto pari a 6,5 e 6,4. L'aspetto ritenuto più critico è rappresentato dalla **procedura per la richiesta dei microdati** (6,3) che evidentemente risulta essere troppo laboriosa.

Anche in questo caso, come per gli altri prodotti/servizi, i giudizi più elevati sono quelli espressi dagli utenti abituali (più di 11 volte nel periodo di riferimento), **cfr. tavola 5 - allegato 2**.

Una percentuale significativa, che oscilla tra il 16,4 e il 20,4% dei rispondenti che hanno dichiarato di richiedere microdati, ha preferito non esprimere giudizi specifici sui vari aspetti proposti.

Tavola 6. Grado di soddisfazione medio rispetto ai file di microdati richiesti negli ultimi tre mesi

	Facilità di accesso alle informazioni sui microdati	Corrispondenza tra i microdati disponibili e le Sue esigenze informative	Formato di restituzione dei microdati	Procedura per la richiesta dei microdati	Tempi di rilascio
Punteggio medio soddisfazione (scala 1-10)	6,4	6,7	6,7	6,3	6,5
Coefficiente di variazione	0,33	0,29	0,29	0,33	0,32
Hanno espresso un giudizio	2156	2132	2084	2067	2052
Non hanno espresso un giudizio	423	447	495	512	527
% non hanno espresso un giudizio	16,4	17,3	19,2	19,9	20,4

Aspetti critici e suggerimenti³⁹

L'analisi relativa all'accesso ai microdati diffusi secondo differenti modalità va di pari passo con l'analisi sui servizi resi dal contact centre, la struttura che rilascia tale tipologia di dati, e che verrà analizzata nel paragrafo successivo.

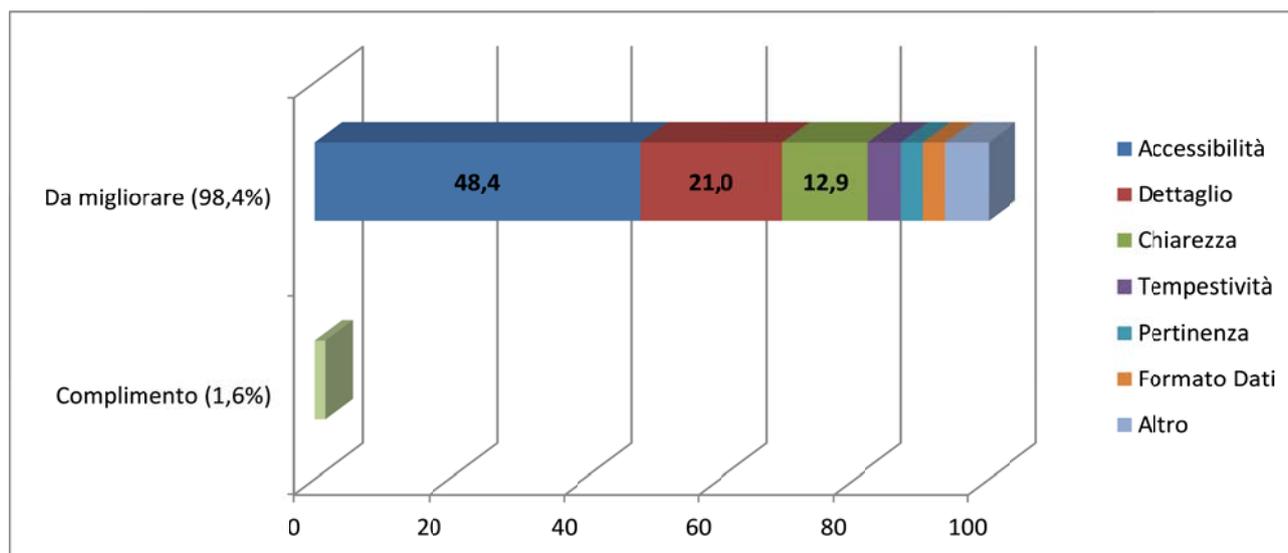
I 63 commenti espressi sui microdati sono quasi esclusivamente riferiti a criticità da superare e solo in un caso si tratta di un complimento verso il servizio. Tra le principali problematiche relative alla diffusione dei microdati, sollevate dagli utenti, circa la metà dei casi (48,4%) riguardano la scarsa accessibilità agli stessi, nel 21% dei casi vengono espressi commenti circa il loro limitato dettaglio territoriale (i file standard, richiesti principalmente per motivi di studio e ricerca, arrivano a livello regionale) e nel 13% circa dei casi viene evidenziata la scarsa chiarezza dei microdati (legata per lo più alle procedure di importazione che gli utenti devono effettuare per poter leggere i dati coi propri programmi e software di analisi statistica (**figura 17**)). Gli utenti inoltre sollevano l'esigenza di omogeneizzare i tracciati, i formati e i nomi delle variabili per i microdati disponibili su più periodi.

Come si è visto, quindi, i principali problemi riguardano la limitata accessibilità verso i microdati ed in particolare viene richiesta una maggiore offerta degli stessi, nonché lo snellimento delle procedure di richiesta e rilascio dei microdati:

“È anacronistico dover richiedere i microdati con queste procedure; non essendoci problemi di privacy perché non rilasciare microdati pubblicamente?”, “La richiesta periodica di microdati di una medesima indagine dovrebbe prevedere una fase istruttoria più veloce e non dover invece reistruire la pratica come se si trattasse di un nuovo accesso”, “Accesso ai microdati molto più veloce e facile”, “Si dovrebbe rendere più rapida la diffusione e facilitare le modalità di accesso ai microdati”, “Sono una demografa ed esprimo la totale mancanza di accessibilità ai microdati di cui avrei bisogno per i miei studi. La ricerca dovrebbe essere libera, e per ragioni di trasparenza, dovrebbe essere libero l'accesso ai microdati”.

³⁹ A cura di Marco Musu

Figura 17. L'accesso ai microdati: dimensioni da migliorare e complimenti (valori percentuali).

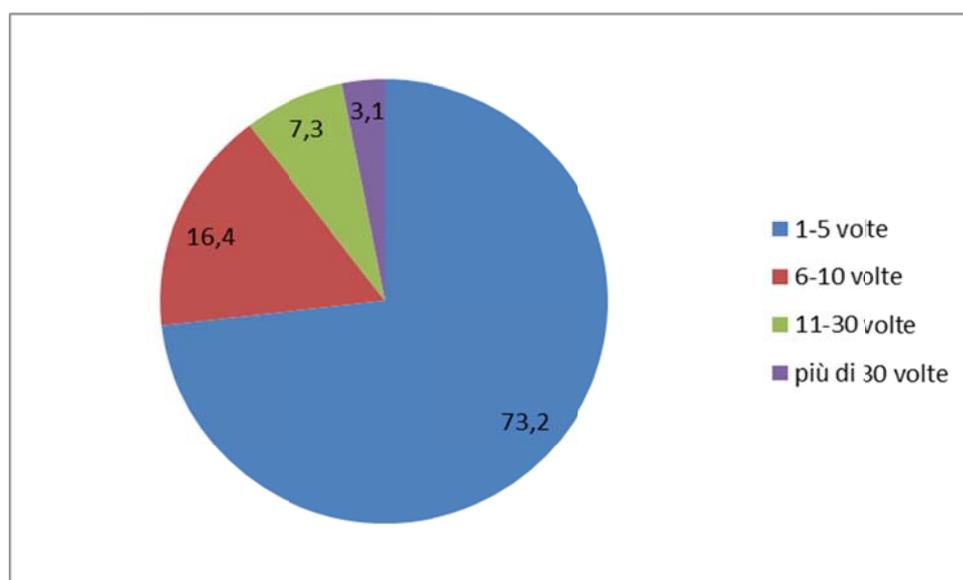


6.3.5 Contact centre⁴⁰

Hanno dichiarato di essersi rivolti al **contact centre** dell'Istat negli ultimi tre mesi 810 utenti, pari all'8,4% del totale dei rispondenti.

Come si osserva dalla **figura 18** una parte consistente (73,2%) del suddetto gruppo di utenti si è rivolta a tale servizio meno di 5 volte, mentre il 16,4% ha richiesto informazioni o dati al servizio di supporto agli utenti da 6 a 10 volte in tre mesi. Nel periodo di riferimento, il restante 10,4% si è interfacciato più frequentemente con l'Istat tramite il contact centre, superando le 30 volte nel 3,1% dei casi.

Figura 18. Frequenza di contatto con il contact centre negli ultimi 3 mesi (valori percentuali)



⁴⁰ A cura di Giorgia Simeoni

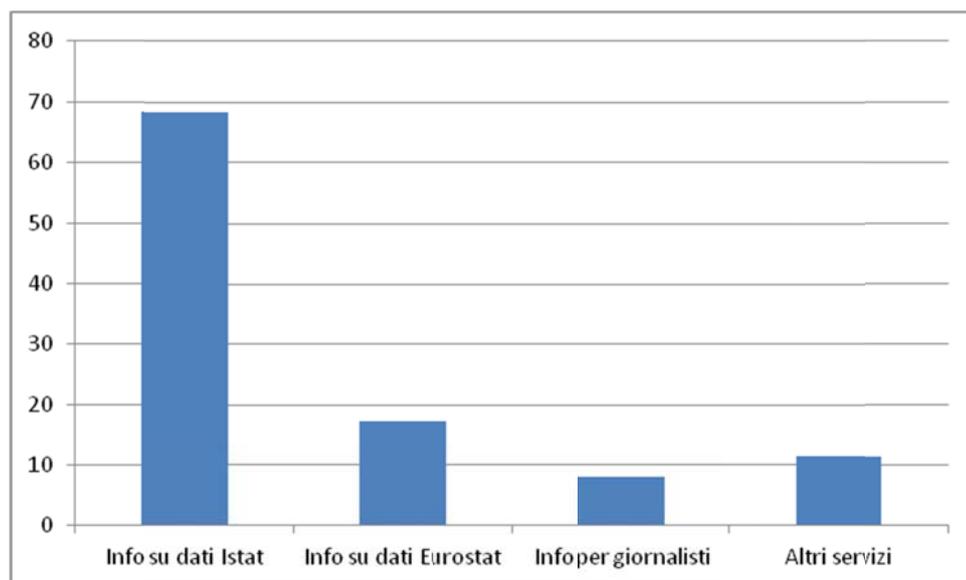
Tra i diversi servizi messi a disposizione quasi il 70% (68,3%) degli 810 utenti che hanno contattato il contact centre ha dichiarato di aver richiesto informazioni su **dati e pubblicazioni Istat** (figura 19). Percentuali molto più contenute si rilevano per le richieste di **informazioni su dati e pubblicazioni Eurostat** (17,3%) e di **informazioni per i giornalisti** (8,0%), che per loro natura interessano un sottoinsieme limitato di utenti. Gli **altri servizi per cui è necessaria la registrazione** - che comprendono tra l'altro l'attivazione della procedura per la richiesta dei microdati - risultano essere stati utilizzati da 93 utenti (pari all'11,5% di quelli che hanno dichiarato di aver contattato il servizio di supporto agli utenti). Questi ultimi risultano estremamente soddisfatti del **formato** con cui ricevono i dati dal contact centre (**tavola 7**, punteggio 7,4).

Il grado di soddisfazione espresso dagli utenti del contact centre risulta nel complesso molto elevato, con punteggi che vanno da 6,7 a 7,4 per i diversi aspetti. Va tuttavia considerato non solo che la percentuale di "mancate risposte" risulta più elevata rispetto alle domande sul livello di soddisfazione per gli altri servizi, ma anche che la numerosità dei rispondenti è ridotta visto che il servizio è utilizzato da una percentuale limitata di utenti.

In ogni caso, le informazioni ottenute dal contact centre risultano particolarmente **chiare** (punteggio medio 7,0), e anche l'**accessibilità** (facilità di accesso e di uso) e i **tempi di risposta** del contact centre riscuotono un buon livello di soddisfazione (6,9). Punteggio discreto (6,7) ottiene anche la **rispondenza** delle informazioni ottenute rispetto alle **esigenze informative espresse**.

I giudizi più elevati in relazione ai diversi aspetti indagati sono quelli espressi dagli frequentatori abituali (più di 11 volte nel periodo di riferimento), **cfr. tavola 6 - allegato 2**.

Figura 19. Servizi del contact centre richiesti negli ultimi tre mesi (valori percentuali)



La domanda consentiva di fornire più di una risposta

Tavola 7. Grado di soddisfazione medio rispetto ai servizi offerti dal contact centre

	Facilità di accesso al contact centre	Facilità d'uso delle funzioni di richiesta informazioni e/o registrazione	Corrispondenza a tra le informazioni ottenute e le Sue esigenze informative espresse	Chiarezza delle informazioni ottenute	Formato di restituzione dei dati ricevuti	Tempi di risposta
Punteggio medio soddisfazione (scala 1-10)	6,9	6,9	6,7	7,0	7,4	6,9
Coefficiente di variazione	0,32	0,31	0,33	0,32	0,33	0,33
Hanno espresso un giudizio	638	624	633	629	89	626
Non hanno espresso un giudizio	172	186	177	181	4	184
% non hanno espresso un giudizio	21,2	23,0	21,9	22,3	4,3	22,7

Aspetti critici e suggerimenti⁴¹

I commenti sul contact centre sono stati 11 e tutti riferiti ad aspetti critici e da migliorare: 5 utenti lamentano la scarsa tempestività con cui vengono fornite risposte a richieste specifiche o con cui vengono rilasciati i dati richiesti, mentre i restanti commenti sono riferiti alla limitata accessibilità legata alle procedure di richiesta dei dati, giudicate troppo lente, lunghe e macchinose, soprattutto per i dati diffusi e richiesti periodicamente dagli utenti “fidelizzati”, verso i quali dovrebbe essere previsto un maggior automatismo. Un utente, infine, solleva l’esigenza di poter visualizzare il portale anche in lingua inglese (sebbene il servizio, già da tempo, si interfacci in inglese alle richieste provenienti dall’estero).

6.3.6 Biblioteca digitale⁴²

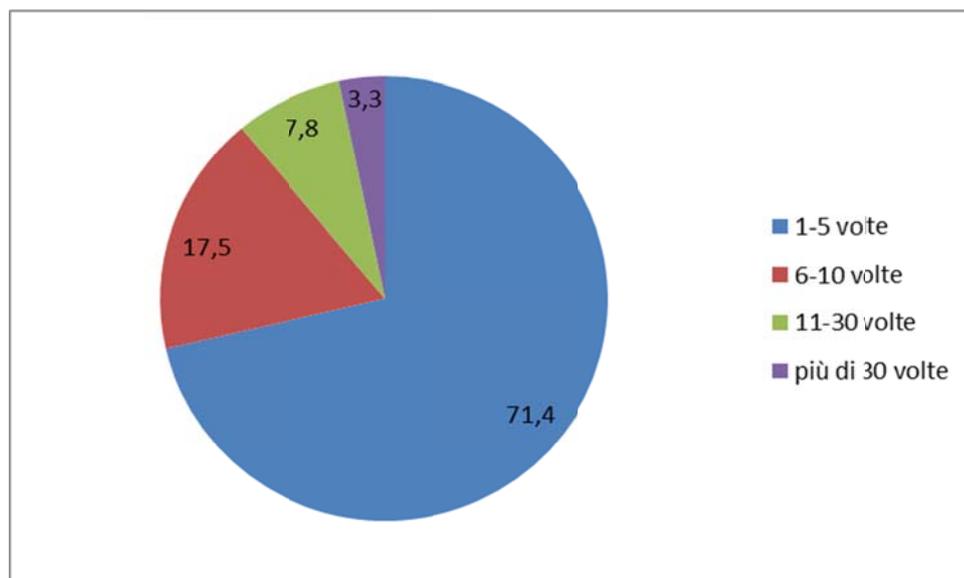
Tra i rispondenti alla rilevazione, 1939 hanno dichiarato di aver utilizzato la **biblioteca digitale** negli ultimi 3 mesi (20,2% dei rispondenti).

Tra gli utilizzatori della biblioteca digitale, il 71,4% ha consultato tale servizio non più di 5 volte negli ultimi tre mesi. Il 17,5% sono frequentatori saltuari (da 6 a 10 volte in tre mesi). I maggiori frequentatori risultano essere il 11,1% di questo gruppo di rispondenti, con più di 30 volte nel 3,3% dei casi rilevati (**figura 20**).

⁴¹ A cura di Marco Musu

⁴² A cura di Daniela Lauriello

Figura 20. Frequenza di consultazione della biblioteca digitale negli ultimi 3 mesi (valori percentuali)



La **tavola 8** evidenzia che circa l'85% dei frequentatori (1139) della biblioteca digitale ha giudicato nel complesso buono il livello dei servizi offerti. In particolare, l'**adeguatezza delle informazioni** fornite agli utenti **per facilitare l'utilizzo di tale servizio** ha ottenuto un voto medio pari a 6,9. Altrettanto positivo (6,7) il giudizio sulla **facilità di accesso** alla biblioteca digitale e sull'**efficacia della ricerca tramite catalogo on line** (6,7), ossia sulla capacità del motore di ricerca di soddisfare le interrogazioni degli utenti tramite una parola chiave.

Se si analizzano i giudizi di soddisfazione rispetto alla frequenza di utilizzo da parte degli utenti della biblioteca digitale si conferma la tendenza degli utilizzatori abituali (più di 11 volte nel periodo di riferimento), ad esprimere giudizi più elevati in relazione ai diversi aspetti indagati (**cfr. tavola 7 - allegato 2**).

Tavola 8. Grado di soddisfazione medio rispetto alla biblioteca digitale

	Facilità di accesso alla biblioteca digitale	Efficacia della ricerca tramite catalogo on line	Adeguatezza delle informazioni a supporto dell'utilizzo del servizio
Punteggio medio soddisfazione (scala 1-10)	6,7	6,7	6,9
Coefficiente di variazione	0,29	0,29	0,27
Hanno espresso un giudizio	1663	1642	1645
Non hanno espresso un giudizio	276	297	294
% non hanno espresso un giudizio	14,2	15,3	15,2

Aspetti critici e suggerimenti⁴³

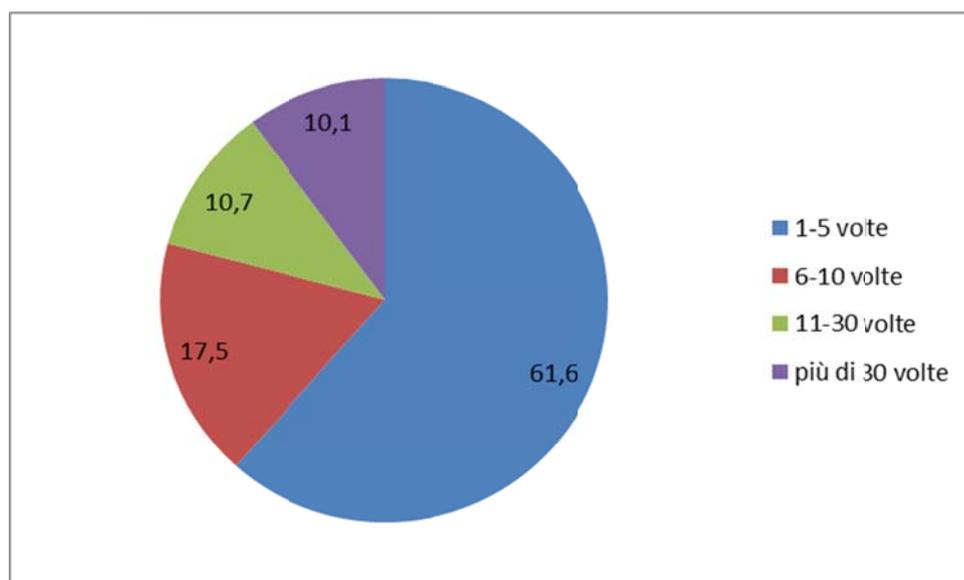
I servizi e prodotti offerti dalla biblioteca digitale sono stati commentati da 11 utenti e di questi 1 solo fa dei complimenti, mentre 10 si esprimono in maniera critica verso la sua accessibilità⁴⁴. Gli utenti richiedono inoltre una maggiore offerta di testi e libri in formato digitale, soprattutto per i volumi storici scaricabili on-line che, a giudizio di alcuni utenti, risultano introvabili presso biblioteche o centri di ricerca.

6.3.7 Social network e sistemi feed⁴⁵

Sono 987 gli utenti che seguono la statistica ufficiale utilizzando i **social network** e i **sistemi di feed** (10,3% dei rispondenti).

Come si osserva dalla **figura 21**, più della metà (61,3%) di questi utenti si rivolge a tali servizi raramente, mentre il 17,5% da 6 a 10 volte in tre mesi. I frequentatori più assidui sono il 20,8%. Quasi la metà di quest'ultima quota ha dichiarato di aver utilizzato i social network più di 30 volte nel periodo di riferimento.

Figura 21. Frequenza di consultazione dei social network negli ultimi 3 mesi (valori percentuali)



Come si riscontra nella **figura 22**, tra i vari social network su cui è presente l'Istat, il più frequentato è il canale Istat su **Youtube** (42,4% dei 987 utilizzatori dei social network e sistemi di feed) attraverso il quale vengono socializzati i video realizzati a supporto della diffusione dell'informazione statistica ufficiale. Anche il profilo Istat su **Twitter** risulta avere diversi *follower* (37,8%), mentre gli altri social network e sistemi di feed su cui è presente l'Istat, quali **Slideshare**,

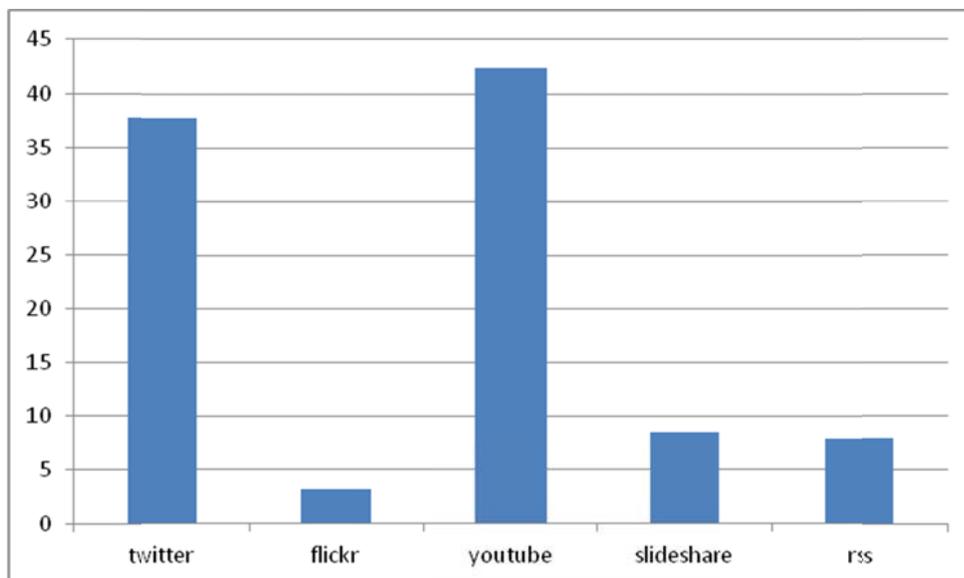
⁴³ A cura di Marco Musu

⁴⁴ "Avete un sito fantastico ma la Biblioteca digitale andrebbe sviluppata meglio. Non mi piace il layout, la navigazione non è così intuitiva, graficamente è "vecchia" e non si riesce a capire chi puoi contattare".

⁴⁵ A cura di Daniela Lauriello

Rss e **Flickr**, sono meno frequentati dagli utenti. Inoltre, si segnala che il 23,1 % dei rispondenti che hanno dichiarato di aver utilizzato tali strumenti di condivisione, non ne ha poi selezionato nessuno di questi. Si può ipotizzare che tali utenti abbiano risposto alla domanda sull'uso riferendosi in generale ai social network e non in particolare a quelli su cui è presente l'Istat.

Figura 22. Social network e sistemi di feed utilizzati negli ultimi tre mesi (valori percentuali)



La domanda consentiva di fornire più di una risposta

Ai 373 utilizzatori di **Twitter** è stato chiesto di esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione relativamente ad alcuni specifici aspetti. I tweet pubblicati dall'Istat hanno ottenuto un giudizio medio molto alto rispetto alla **chiarezza** e alla **tempestività** (7,2 in entrambi i casi). All'**interazione con gli utenti** che si realizza attraverso i tweet è stato attribuito invece un punteggio medio pari a 6,4.

A coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato almeno uno degli altri social media sui quali è presente l'Istat (527 rispondenti) è stato anche chiesto di esprimere un giudizio sulla **ricchezza dei contenuti informativi** e sulla **qualità del materiale multimediale pubblicato**. Relativamente a questi aspetti il livello di soddisfazione registrato è mediamente alto (rispettivamente 6,7 e 6,9).

I giudizi più elevati in relazione ai diversi aspetti indagati sono quelli espressi dagli utilizzatori abituali (più di 11 volte nel periodo di riferimento), **cfr. tavola 8 - allegato 2**.

Tavola 9. Grado di soddisfazione rispetto ai social network e sistemi di feed

	Twitter			Altri	
	Tempestività dei tweet pubblicati	Chiarezza dei tweet pubblicati	Interazione con gli utenti	Ricchezza dei contenuti informativi pubblicati	Qualità dei materiali multimediali pubblicati
Punteggio medio soddisfazione (scala 1-10)	7,2	7,2	6,4	6,7	6,9
Coefficiente di variazione	0,27	0,27	0,33	0,29	0,28
Hanno espresso un giudizio	363	362	358	510	509
Non hanno espresso un giudizio	10	11	15	17	18
% non hanno espresso un giudizio	2,7	2,9	4,0	3,2	3,4

Aspetti critici e suggerimenti⁴⁶

Attraverso 6 commenti, rispetto all'utilizzo dei social network, gli utenti sollecitano la presenza dell'Istat anche su Facebook, principale social network in termini di impatto e raggiungibilità, accanto a quelli utilizzati già dall'Istituto per divulgare news e informazioni legate al rilascio di dati ufficiali (Twitter, RSS, Flickr, Slideshare e YouTube).

6.3.8 Giudizio complessivo⁴⁷

A conclusione delle sottosezioni specifiche è stato chiesto ai rispondenti di esprimere un giudizio complessivo sul livello di soddisfazione rispetto alla qualità. Le categorie di risposta prevedevano una scala di valori da 1 a 10, come per le precedenti domande.

Come si osserva dalla **tavola 10**, circa il 92% di coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato negli ultimi tre mesi almeno uno dei prodotti e/o servizi offerti dall'Istat sul web ha espresso un livello medio di soddisfazione pari a 7,1. Si tratta di un ottimo giudizio considerando che i voti medi registrati sul grado di soddisfazione per gli specifici prodotti/servizi oscillano tra un minimo di 6,0 ad un massimo di 7,4.

⁴⁶ A cura di Marco Musu

⁴⁷ A cura di Giorgia Simeoni

Tavola 10. Grado di soddisfazione medio complessivo sulla qualità dei prodotti e servizi offerti dall'Istat sul web

	Giudizio complessivo
Punteggio medio soddisfazione (scala 1-10)	7,1
Coefficiente di variazione	0,25
Hanno espresso un giudizio	7127
Non hanno espresso un giudizio	588
% non hanno espresso un giudizio	7.6

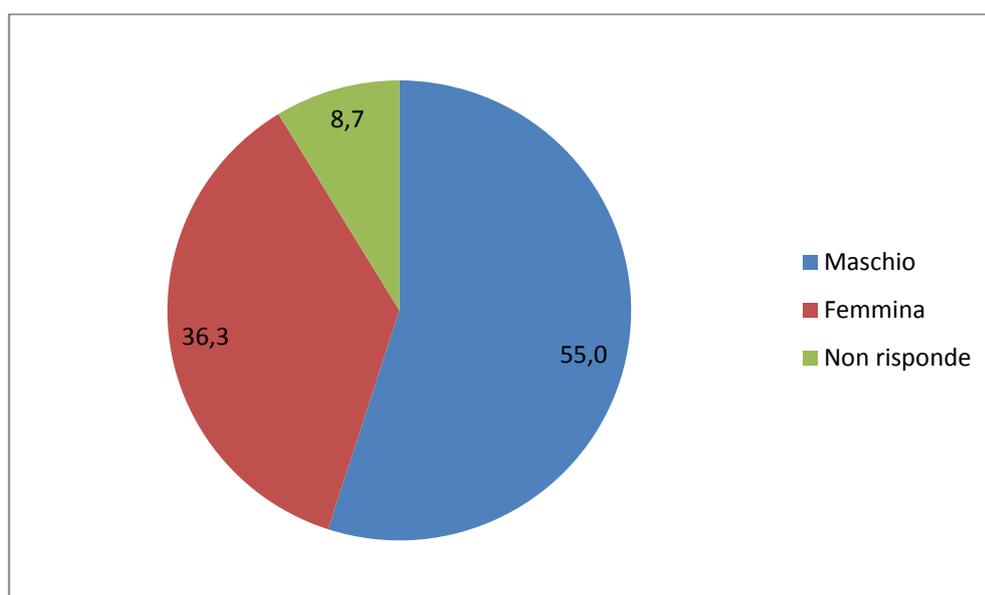
1901 utenti hanno risposto di non avere "mai" utilizzato nessuno dei servizi (o non hanno selezionato alcuna opzione). A questi non è stata posta la domanda sul grado di soddisfazione complessivo.

6.4 Il profilo dell'utente⁴⁸

La maggioranza degli utenti che hanno partecipato alla rilevazione risulta di sesso maschile (55% - **figura 33**) e l'età media è di 46 anni. L'età media si abbassa a 41 anni per gli utenti che si rivolgono al contact centre e per quelli che seguono l'Istat attraverso i Social network.

Il livello di specializzazione risulta molto elevato, considerando che quasi il 60% (58,3%) ha un titolo di studio universitario e se si considera anche il diploma di scuola secondaria superiore si raggiunge quasi il 90% dei rispondenti (**tavola 11**). Se si confronta il grado di istruzione degli utenti dei diversi prodotti/servizi risulta che i più qualificati sono gli utenti che consultano il data warehouse I.Stat con il 72,9% di laureati, gli utenti che richiedono microdati che sono laureati nel 66,3% dei casi e coloro che si rivolgono al contact centre con il 65,2% di laureati (**cfr. tavola 9 - allegato 2**).

Figura 23. Sesso dei rispondenti (valori percentuali)



⁴⁸ A cura di Daniela Lauriello

Tavola 11. Livello di istruzione dei rispondenti

Titolo di studio più alto conseguito	n	%
Laurea, specializzazione post-laurea, dottorato di ricerca	5609	58,3
Diploma di scuola superiore	2900	30,2
Licenza media	304	3,2
Licenza elementare	26	0,3
Nessun titolo	25	0,3
Non risponde	752	7,8
Totale	9616	100,0

Per quanto riguarda l'organizzazione di appartenenza, dalla **tavola 12** si deduce che la quota maggiore di rispondenti alla rilevazione proviene dal mondo della **scuola, università e ricerca** (24,9%). Anche molti **privati cittadini** (21,3%) accedono al sito Istat in cerca di informazioni statistiche. Quote significative sono rappresentate anche da utenti provenienti da **imprese** (15,4%) e da **amministrazioni pubbliche** (14,4%). Infine, si segnala la categoria dei **liberi professionisti** (7%), che tradizionalmente necessita dei dati fondamentali prodotti dall'Istituto (l'indice dei prezzi, ad esempio) per l'attività lavorativa corrente (**cf. figura 1 - allegato 2**).

Tavola 12. Organizzazione di appartenenza dei rispondenti

Tipologia di organizzazione	n	%
Amministrazioni pubbliche	1380	14,4
Associazioni di categoria	258	2,7
Imprese	1477	15,4
Liberi professionisti	669	7,0
Media	236	2,5
Privati cittadini	2046	21,3
Scuola, università e ricerca	2398	24,9
Terzo settore	292	3,0
Altro	132	1,4
Non risponde	728	7,6
Totale	9616	100,0

7. Punti di forza e aree di miglioramento⁴⁹

Una customer satisfaction raggiunge il suo obiettivo se riesce a fornire indicazioni chiare sulle aree da migliorare e sulle best practice da promuovere ed estendere. Sembra quindi utile concludere queste prime analisi con una sintesi dei risultati ottenuti, cercando di evidenziare i punti di forza e

⁴⁹ A cura di Giorgia Simeoni

le criticità individuate. A tale scopo verranno essenzialmente confrontati i punteggi medi di soddisfazione registrati per gli aspetti specifici che sono stati indagati. L'ottica è quella dell'analisi delle diverse dimensioni della qualità indagate per i diversi prodotti/servizi e non del confronto tra questi, che risulterebbe fuorviante vista la loro diversità.

In primo luogo se si prende in considerazione il fattore **tempestività**, e in particolare i giudizi espressi sul "Grado di aggiornamento delle informazioni disponibili" sul sito, la "Tempestività delle informazioni nei comunicati stampa" e la "Tempestività dei tweet pubblicati", si riscontra che tutti questi aspetti hanno ottenuto punteggi medi molto elevati (7,1-7,2). Anche i tempi di risposta del contact centre ottengono un buon giudizio medio (6,9), mentre risulta discreto (6,5) il tempo di rilascio dei microdati, che è condizionato da una procedura di richiesta piuttosto articolata. In termini generali, si può concludere che l'aspetto della tempestività rappresenta un punto di forza dei servizi e dei prodotti offerti sul sito web dell'Istat.

Altro aspetto particolarmente interessante è quello della **pertinenza**, che si è cercato di rilevare sia in termini di corrispondenza tra le informazioni fornite attraverso uno specifico prodotto/servizio e le esigenze informative dell'utente, sia in termini di adeguatezza degli strumenti a rappresentare il fenomeno di interesse. Anche in questo caso i livelli di soddisfazione sono risultati tendenzialmente buoni (tra 6,6 e 7,2).

Altra caratteristica che i rispondenti valutano nel complesso positivamente è la **chiarezza**, in particolare quella dei tweet (7,2), delle informazioni ricevute dal contact centre (7,0), nonché dei metadati a corredo delle informazioni diffuse sul data warehouse I.Stat (6,8).

Infine, gli aspetti "**tecnici**" indagati sono stati giudicati positivamente dagli utenti. In particolare, il formato di restituzione dei dati ricevuti dal contact centre ha ricevuto un punteggio medio pari a 7,4; gli innovativi strumenti di visualizzazione dati hanno ricevuto un voto medio non inferiore a 6,8.

I fattori sui quali gli utenti sono risultati maggiormente critici possono invece essere ricondotti all'area dell'**accessibilità**, che risulta essere un'area da migliorare. In particolare, il motore di ricerca del sito ha ottenuto il punteggio medio più basso (6,0). In termini più generali, la facilità di accesso, di consultazione e di reperimento delle informazioni sono state giudicate con voti mediamente inferiori rispetto ad altri specifici fattori dei servizi indagati. Una valutazione non buona è stata attribuita anche all'adeguatezza degli strumenti di navigazione messi a disposizione degli utenti di I.Stat (6,4) e critico anche il giudizio sulla procedura per la richiesta di microdati (6,3). Fanno eccezione la facilità di reperimento dei comunicati (6,9) e la facilità di accesso al contact centre (6,9). La criticità rispetto alla dimensione dell'accessibilità è confermata anche dall'analisi dei suggerimenti ricevuti attraverso la domanda a risposta aperta.



Rilevazione sul grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai prodotti e ai servizi offerti sul web

1. Per quali scopi utilizza l'informazione statistica ufficiale?

(può indicare più di una risposta)

- Prendere decisioni a breve termine (fino a 1 anno)
- Prendere decisioni a lungo termine (oltre 1 anno)
- Definire scelte di carattere politico
- Costruire modelli econometrici e/o previsionali
- Commentare i dati statistici e/o (ri)diffonderli
- Effettuare adeguamenti con valenza giuridica (es. Nic, Foi, prezzi alla produzione dei prodotti industriali, costo di costruzione di un fabbricato residenziale, retribuzioni contrattuali)
- Svolgere attività formative
- Condurre ricerche
- Altro:

2. Per quali motivi e con quale frequenza ha consultato il sito www.istat.it negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

	Mai	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	Più di 30 volte
Lavoro	<input type="checkbox"/>				
Studio	<input type="checkbox"/>				
Personali	<input type="checkbox"/>				

3. Quale tra questi dispositivi utilizza prevalentemente quando richiede i prodotti e/o i servizi offerti dall'Istat sul web?

(può indicare solo una risposta)

- Computer desktop/laptop
- Smartphone
- Tablet

4. Sul sito www.istat.it sono presenti contenuti di diversa natura. Quali tra questi ha consultato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Contenuti testuali e pubblicazioni
- Dati statistici
- Grafici dinamici e/o mappe
- Motore di ricerca
- Classificazioni
- Altro:

4.a Riguardo ai contenuti web da Lei consultati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto”)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di consultazione	<input type="checkbox"/>									
Grado di aggiornamento delle informazioni disponibili	<input type="checkbox"/>									
Corrispondenza tra le informazioni disponibili e le esigenze informative	<input type="checkbox"/>									
Adeguatezza degli strumenti di visualizzazione (grafici dinamici e/o mappe)	<input type="checkbox"/>									
Efficacia del motore di ricerca Istat	<input type="checkbox"/>									

5. L'Istat offre prodotti e servizi accessibili dal sito www.istat.it. Quale dei seguenti ha utilizzato e con quale frequenza negli ultimi tre mesi?

	Mai	1-5 volte	6-10 volte	11-30 volte	più di 30 volte
Data warehouse I.Stat	<input type="checkbox"/>				
Comunicati stampa	<input type="checkbox"/>				
Prodotti di visualizzazione dati (grafici dinamici, piattaforma Istat eXplorer)	<input type="checkbox"/>				
Microdati	<input type="checkbox"/>				
Contact centre	<input type="checkbox"/>				
Biblioteca digitale	<input type="checkbox"/>				
Social network (twitter, flickr, youtube, slideshare, rss)	<input type="checkbox"/>				

Data warehouse I.Stat

6. Con riferimento al data warehouse I.Stat esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto”)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di reperimento dei dati	<input type="checkbox"/>									
Adeguatezza degli strumenti di navigazione	<input type="checkbox"/>									
Adeguatezza degli strumenti di estrazione dati/salvataggio query	<input type="checkbox"/>									
Corrispondenza tra i dati disponibili e le Sue esigenze informative	<input type="checkbox"/>									
Chiarezza dell'informazione a corredo dei dati (metadati)	<input type="checkbox"/>									

Comunicati stampa

7. Con riferimento ai comunicati stampa, quali tra questi contenuti ha consultato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Sintesi
- Testo integrale
- Serie storiche
- Nota metodologica
- Altro:

7.a Riguardo ai comunicati stampa da Lei consultati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto”)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di reperimento dei comunicati stampa	<input type="checkbox"/>									
Tempestività delle informazioni diffuse attraverso i comunicati stampa	<input type="checkbox"/>									
Corrispondenza tra le informazioni diffuse attraverso i comunicati stampa e le Sue esigenze informative	<input type="checkbox"/>									

Prodotti di visualizzazione dati

8. Con riferimento ai prodotti di visualizzazione dati, quali tra questi strumenti ha consultato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Grafici dinamici
- Piattaforma d’analisi Istat eXplorer

8.a Riguardo ai grafici dinamici da Lei consultati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto”)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Adeguatezza dei grafici per la comprensione dei fenomeni descritti	<input type="checkbox"/>									
Adeguatezza delle funzionalità aggiuntive per il riuso dei grafici	<input type="checkbox"/>									

8.b Riguardo alla piattaforma d'analisi Istat eXplorer da Lei consultata, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto”)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Efficacia della piattaforma Istat eXplorer rispetto alle esigenze d'analisi	<input type="checkbox"/>									
Usabilità delle funzionalità offerte dalla piattaforma Istat eXplorer	<input type="checkbox"/>									

Microdati

9. Con riferimento ai microdati, quali tra questi prodotti ha richiesto negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- File standard
- File per la ricerca
- File per gli uffici di statistica del Sistan

9a. Riguardo ai file di microdati da Lei richiesti, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto”)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di accesso alle informazioni sui microdati	<input type="checkbox"/>									
Corrispondenza tra i microdati disponibili e le Sue esigenze informative	<input type="checkbox"/>									
Formato di restituzione dei microdati	<input type="checkbox"/>									
Procedure per la richiesta dei microdati	<input type="checkbox"/>									
Tempi di rilascio	<input type="checkbox"/>									

Contact centre

10. Con riferimento ai servizi offerti dal contact centre, quali ha richiesto negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Informazioni su dati e pubblicazioni Istat
- Informazioni su dati e pubblicazioni Eurostat
- Informazioni per i giornalisti
- Altri servizi per cui è necessaria la registrazione

10a. Riguardo ai servizi offerti dal contact centre da Lei utilizzati, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto”)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di accesso al Contact centre	<input type="checkbox"/>									
Facilità d’uso delle funzioni di richiesta informazioni e/o registrazione	<input type="checkbox"/>									
Corrispondenza tra le informazioni ottenute e le Sue esigenze informative espresse	<input type="checkbox"/>									
Chiarezza delle informazioni ottenute	<input type="checkbox"/>									
Tempi di risposta	<input type="checkbox"/>									

Biblioteca digitale

11. Con riferimento alla biblioteca digitale esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto“)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilità di accesso alla biblioteca digitale	<input type="checkbox"/>									
Efficacia della ricerca tramite catalogo on line	<input type="checkbox"/>									
Adeguatezza delle informazioni a supporto dell'utilizzo del servizio	<input type="checkbox"/>									

Social network

12. Con riferimento alla presenza dell'Istat sui social network e sistemi di feed, quali di questi servizi ha utilizzato negli ultimi tre mesi?

(può indicare più di una risposta)

- Twitter
- Flickr
- Youtube
- Slideshare
- Rss

12.a Riguardo alla presenza dell'Istat su Twitter, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto“)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tempestività dei tweet pubblicati	<input type="checkbox"/>									
Chiarezza dei tweet pubblicati	<input type="checkbox"/>									
Interazione con gli utenti	<input type="checkbox"/>									

12.b Riguardo alla presenza dell'Istat sui social network e sistemi di feed, esprima un giudizio per ciascuno degli aspetti di seguito elencati:

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto“)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ricchezza dei contenuti informativi pubblicati	<input type="checkbox"/>									
Qualità dei materiali multimediali pubblicati	<input type="checkbox"/>									

Giudizio complessivo

13. Nel complesso, considerando gli aspetti sopra indicati, quanto si ritiene soddisfatto della qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'Istat sul web?

(il punteggio 1 corrisponde a “per nulla soddisfatto” mentre il punteggio 10 a “pienamente soddisfatto“)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

14. Ha qualche suggerimento per migliorare il livello di qualità dei prodotti e dei servizi offerti dall'Istat sul web?



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

15. A quale tipo di organizzazione/ente appartiene?

(può indicare solo una risposta)

- Amministrazioni pubbliche centrali
- Amministrazioni pubbliche locali
- Organi costituzionali e a rilevanza costituzionale
- Autorità di garanzia e vigilanza
- Enti nazionali di previdenza e assistenza sociale
- Rappresentanza degli interessi/associazioni di categoria
- Ordini/associazioni professionali
- Enti e Istituti di ricerca (pubblici/privati)
- Centri studi /università/società scientifiche
- Uffici studi di imprese (pubbliche/private)
- Terzo settore/organizzazioni civiche
- Agenzie di stampa/quotidiani/periodici
- Radio/televisioni
- Testate giornalistiche on line
- Imprese
- Scuola/centri per l'orientamento
- Nessuna organizzazione (privati cittadini)
- Altro:

16. 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

Anno di nascita:

Risposta

Sesso:

- Femmina
- Maschio

Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003

I dati da Lei forniti verranno trattati nel rispetto della disciplina dettata dal d.lgs. n. 196/2003 per le sole finalità indicate, esclusivamente dal personale incaricato del trattamento e non saranno resi disponibili a terzi. Il titolare del trattamento dei dati è l'Istituto nazionale di statistica, via Cesare Balbo, n. 16, 00184 - Roma; il responsabile del trattamento è il Direttore centrale per la diffusione e la comunicazione dell'informazione statistica, al quale gli interessati potranno rivolgersi anche per l'esercizio dei diritti di cui all'articolo 7 del citato d.lgs. n. 196/2003

Allegato 2

Figura 1. Scopi dell'uso dell'informazione statistica ufficiale rispetto all'organizzazione di appartenenza dei rispondenti (valori percentuali)

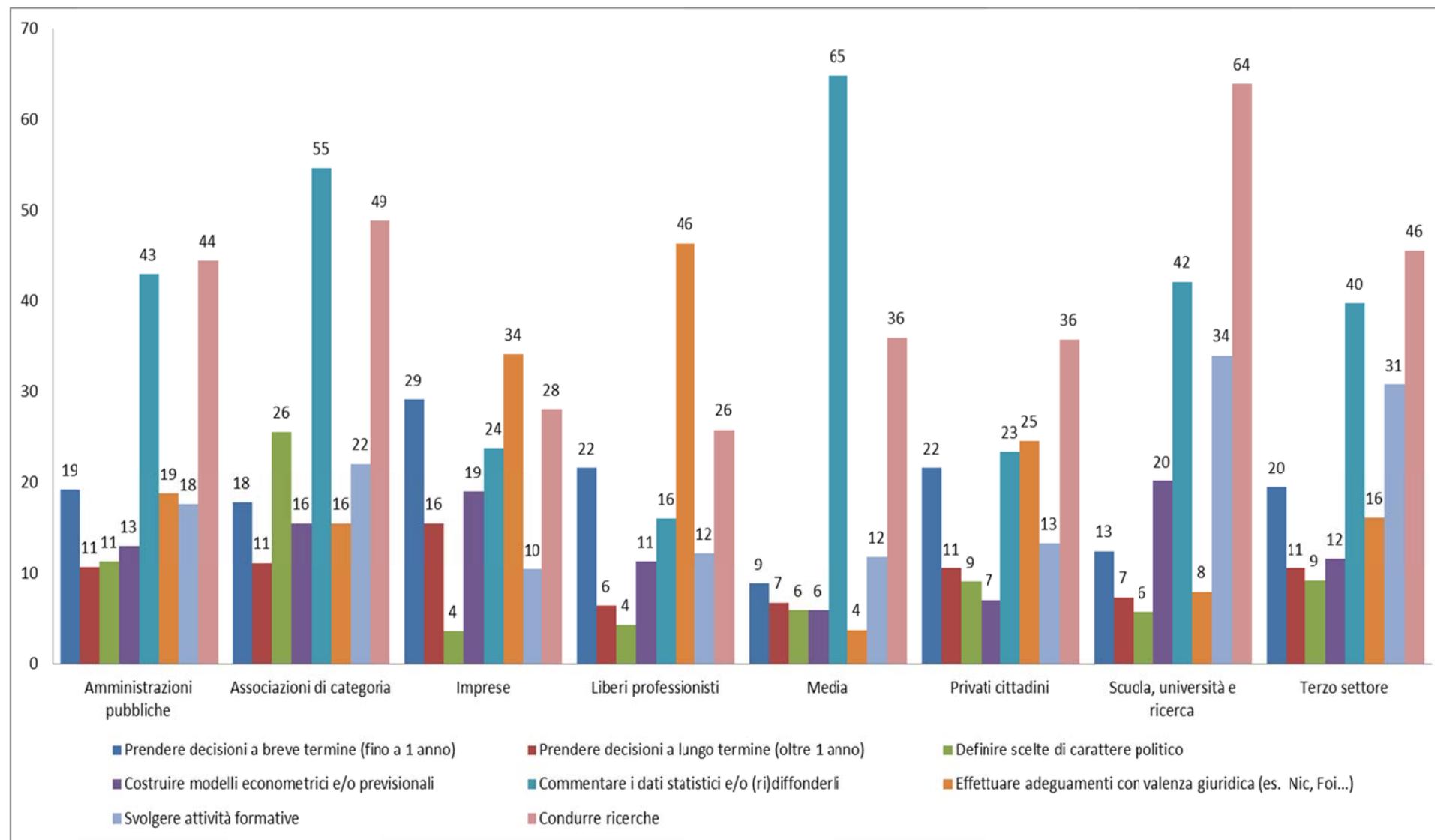


Figura 2. Servizi e/o prodotti utilizzati rispetto all'organizzazione di appartenenza dei rispondenti (valori percentuali)

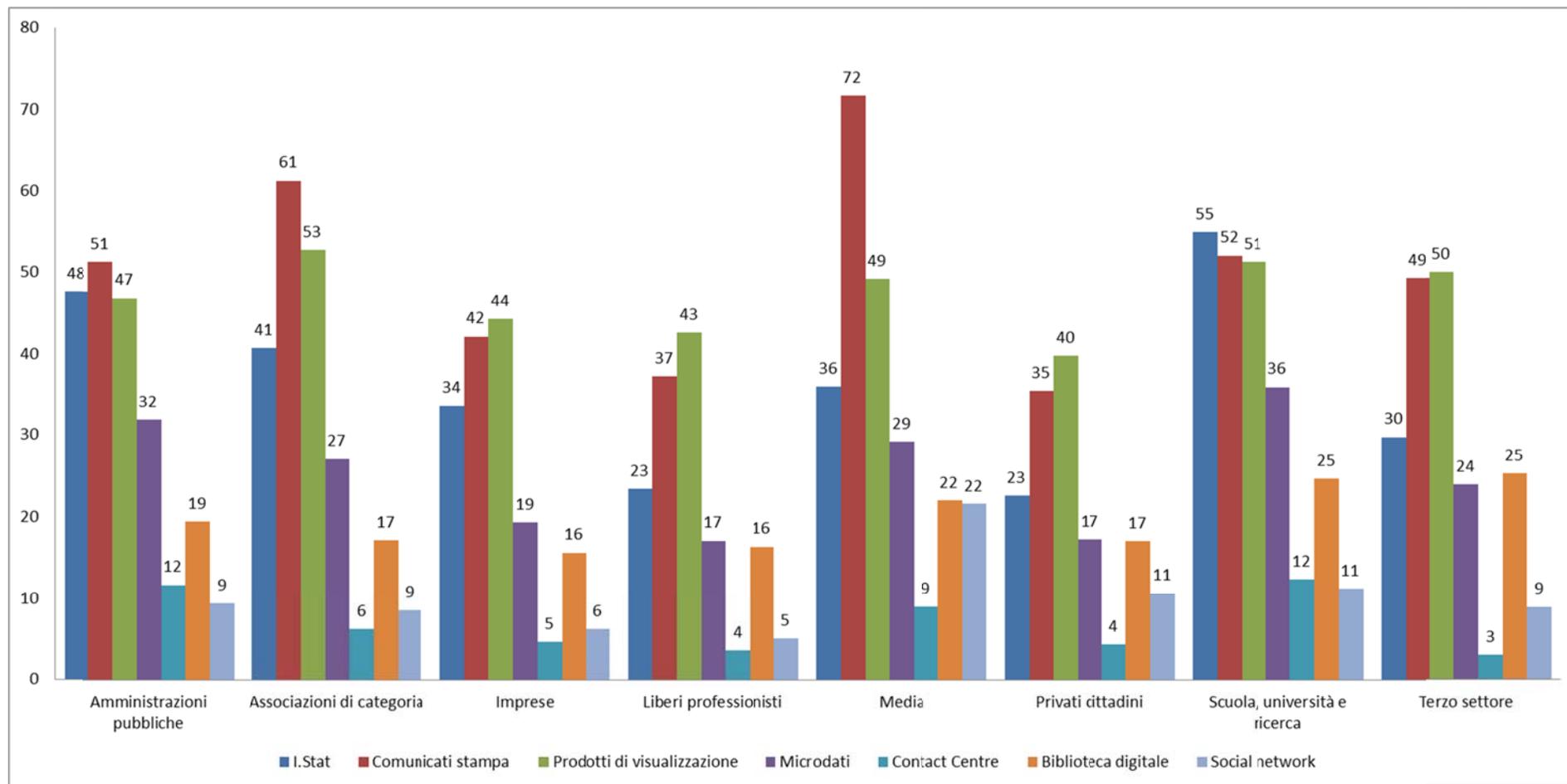


Tavola 1. Dispositivo utilizzato abitualmente dagli utilizzatori dei singoli servizi e/o prodotti (valori percentuali)

Dispositivo	Utilizzatori di						
	I.Stat	Comunicati stampa	Prodotti di visualizzazione	Microdati	Contact Centre	Biblioteca digitale	Social network
Computer desktop/laptop	97,0	96,0	95,8	95,7	94,7	93,9	91,3
Smartphone	1,0	1,2	1,3	1,4	1,6	2,1	3,2
Tablet	1,6	2,3	2,6	2,4	3,2	3,6	5,1
Non risponde	0,4	0,5	0,4	0,5	0,5	0,5	0,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tavola 2. Grado di soddisfazione medio per il data warehouse I.Stat rispetto alla sua frequenza di uso negli ultimi tre mesi

Frequenza d'uso	Facilità di reperimento dei dati	Adeguatezza degli strumenti di navigazione	Adeguatezza degli strumenti di estrazione dati/salvataggio query	Corrispondenza tra i dati disponibili e le Sue esigenze informative	Chiarezza dell'informazione a corredo dei dati (metadati)
1-5 volte	6,1	6,3	6,5	6,6	6,7
6-10 volte	6,2	6,3	6,5	6,5	6,8
11-30 volte	6,6	6,6	6,7	6,7	7,1
più di 30 volte	6,8	6,5	6,6	6,4	6,8
Totale	6,3	6,4	6,5	6,6	6,8

Tavola 3. Grado di soddisfazione medio per i comunicati stampa rispetto alla loro frequenza di uso negli ultimi tre mesi

Frequenza d'uso	Facilità di reperimento dei comunicati stampa	Tempestività delle informazioni diffuse attraverso i comunicati stampa	Corrispondenza tra le informazioni diffuse attraverso i comunicati stampa e le Sue esigenze informative
1-5 volte	6,6	7,0	6,9
6-10 volte	7,0	7,4	7,2
11-30 volte	7,3	7,5	7,3
più di 30 volte	7,9	8,2	7,8
Totale	6,9	7,2	7,1

Tavola 4. Grado di soddisfazione medio per i prodotti di visualizzazione rispetto alla loro frequenza di uso negli ultimi tre mesi

Frequenza d'uso	Grafici dinamici		Istat eXplorer	
	Adeguatezza dei grafici per la comprensione dei fenomeni descritti	Adeguatezza delle funzionalità aggiuntive per il riuso dei grafici	Efficacia della piattaforma Istat eXplorer rispetto alle esigenze d'analisi	Usabilità delle funzionalità offerte dalla piattaforma Istat eXplorer
1-5 volte	7,0	6,8	6,7	6,7
6-10 volte	7,3	7,0	6,9	7,0
11-30 volte	7,5	7,1	7,0	7,1
più di 30 volte	8,1	7,7	7,2	7,2
Totale	7,2	6,9	6,8	6,9

Tavola 5. Grado di soddisfazione medio per i microdati rispetto alla loro frequenza di uso negli ultimi tre mesi

Frequenza d'uso	Facilità di accesso alle informazioni sui microdati	Corrispondenza tra i microdati disponibili e le Sue esigenze informative	Formato di restituzione dei microdati	Procedura per la richiesta dei microdati	Tempi di rilascio
1-5 volte	6,3	6,6	6,5	6,2	6,4
6-10 volte	6,6	6,7	6,8	6,3	6,5
11-30 volte	6,8	7,1	7,1	6,5	6,7
più di 30 volte	7,0	7,3	7,0	6,6	6,8
Totale	6,4	6,7	6,7	6,3	6,5

Tavola 6. Grado di soddisfazione medio per il contact centre rispetto alla sua frequenza di uso negli ultimi tre mesi

Frequenza d'uso	Facilità di accesso al contact centre	Facilità d'uso delle funzioni di richiesta informazioni e/o registrazione	Corrispondenza tra le informazioni ottenute e le Sue esigenze informative espresse	Chiarezza delle informazioni ottenute	Formato di restituzione dei dati ricevuti	Tempi di risposta
1-5 volte	6,7	6,7	6,6	6,8	7,3	6,8
6-10 volte	7,0	7,0	6,8	7,2	7,9	7,2
11-30 volte	7,4	7,4	7,5	7,7	7,1	7,4
più di 30 volte	7,8	7,7	7,7	8,1	7,7	8,0
Totale	6,9	6,9	6,7	7,0	7,4	6,9

Tavola 7. Grado di soddisfazione medio per la biblioteca digitale rispetto alla sua frequenza di uso negli ultimi tre mesi

Frequenza d'uso	Facilità di accesso alla biblioteca digitale	Efficacia della ricerca tramite catalogo on line	Adeguatezza delle informazioni a supporto dell'utilizzo del servizio
1-5 volte	6,6	6,6	6,8
6-10 volte	6,8	6,8	7,0
11-30 volte	7,3	7,4	7,4
più di 30 volte	7,9	7,7	8,0
Totale	6,7	6,7	6,9

Tavola 8. Grado di soddisfazione medio per i social network e i sistemi di feed rispetto alla sua frequenza di uso negli ultimi tre mesi

Frequenza d'uso	Twitter			Altri	
	Tempestività dei tweet pubblicati	Chiarezza dei tweet pubblicati	Interazione con gli utenti	Ricchezza dei contenuti informativi pubblicati	Qualità dei materiali multimediali pubblicati
1-5 volte	6,9	7,0	6,3	6,5	6,7
6-10 volte	7,0	7,1	6,1	6,7	6,9
11-30 volte	7,8	7,7	6,7	7,0	7,1
più di 30 volte	7,8	7,6	6,8	7,1	7,2
Totale	7,2	7,2	6,4	6,7	6,9

Tavola 9. Livello di istruzione degli utilizzatori dei singoli servizi e/o prodotti (valori percentuali)

Titolo di studio più alto conseguito	Utilizzatori di						
	I.Stat	Comunicati stampa	Prodotti di visualizzazione	Microdati	Contact Centre	Biblioteca digitale	Social network
Laurea, specializzazione post-laurea, dottorato di ricerca	72,9	63,5	60,7	66,3	65,2	62,1	51,8
Diploma di scuola superiore	17,8	26,3	28,3	20,2	18,3	24,0	29,6
Licenza media	1,0	1,7	2,3	1,8	1,2	2,4	4,5
Licenza elementare	0,1	0,2	0,2	0,1	0,2	0,4	0,2
Nessun titolo	0,1	0,2	0,2	0,2	0,6	0,4	0,5
Non risponde	8,1	8,1	8,4	11,4	14,4	10,7	13,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0