

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

Risultati della rilevazione | Anno 2024

Publicato il 16 aprile 2025

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

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

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

Il presente report è stato redatto da:

- **Maria Francesca Loporcaro** (paragrafi 2.5, 2.5.1 e 3.3)
- **Giuseppina Pica** (paragrafi 1.2.1, 1.3, 1.4 e 3.6)
- **Laura Posta** (paragrafi 3.4 e 3.5)
- **Clara Romano** (paragrafi 3.1 e 3.2)
- **Roberta Roncati** (paragrafi 1.1, 1.2.2, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 e 2.4.1).

Le elaborazioni dei dati sono a cura di **Giuseppina Pica**.

Il coordinamento della rilevazione è di **Roberta Roncati**.

Tutti i risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti realizzate a partire dal 2013 possono essere consultati nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito web dell'Istat, selezionando la voce "Servizi in rete".

SOMMARIO

1. Informazioni generali sulla rilevazione	4
1.1 La normativa alla base della rilevazione.....	4
1.2 Il questionario: contenuti, pubblicazione e promozione	4
1.2.1 I contenuti del questionario.....	4
1.2.2 La pubblicazione sul sito <i>www.istat.it</i> e la promozione sui social	5
1.3 I questionari validi e il trattamento dei dati.....	7
1.4 La definizione del profilo utente e la costruzione di indicatori del livello di soddisfazione	8
2. Principali risultati della rilevazione	10
2.1 Il motivo della visita e il prodotto consultato	10
2.2 L'argomento di interesse	11
2.3 La soddisfazione dichiarata dai rispondenti	11
2.4 La soddisfazione per i prodotti contenenti dati.....	12
2.4.1 La soddisfazione secondo alcune caratteristiche dei prodotti contenenti dati	14
2.5 La soddisfazione per i prodotti contenenti metadati.....	17
2.5.1 La soddisfazione secondo alcune caratteristiche dei prodotti contenenti metadati.	19
3. Caratteristiche dei rispondenti	21
3.1 La fiducia nella statistica	21
3.2 Il profilo utente.....	22
3.3 I prodotti consultati per profilo di utenza	23
3.4 I software e i file utilizzati.....	24
3.5 L'età e il settore di attività	26
3.6 I suggerimenti lasciati dagli utenti.....	29
Allegato. Il questionario	31

1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA RILEVAZIONE

14 QUESITI RIVOLTI AGLI UTENTI	31 GIORNI DI PRESENZA SUL SITO WEB	2.000 VISUALIZZAZIONI SUI CANALI SOCIAL	5.750 QUESTIONARI COMPILATI
---	---	--	--

1.1 La normativa alla base della rilevazione

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

Le rilevazioni di *Customer Satisfaction* sono indicate quali strumenti strategici per orientare questi percorsi di miglioramento. Tra le principali norme di riferimento vanno ricordati la direttiva "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" del ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 e il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (aggiornato dalla Legge n. 41/2023). La direttiva del 2004 sottolinea la funzione delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici: ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Ai sensi dell'art. 7 del Codice dell'Amministrazione Digitale, le pubbliche amministrazioni devono consentire agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità – anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività – del servizio reso, per poi pubblicare sui propri siti i dati risultanti.

In questo quadro, a partire dal 2013 l'Istat realizza annualmente una rilevazione per registrare la soddisfazione rispetto ad alcuni specifici servizi e prodotti offerti. Nel 2021 la rilevazione è stata profondamente rinnovata con l'obiettivo, da un lato, di focalizzare l'attenzione sulla soddisfazione per i dati e i metadati consultati sul sito istituzionale, dall'altro lato, di delineare ipotesi di gruppi di utenza omogenei a seconda del tipo di prodotto utilizzato, degli interessi, delle preferenze, delle abitudini di uso e delle competenze statistiche e informatiche.

Come ogni anno, l'Istat ringrazia tutti coloro che hanno fornito il loro contributo per individuare i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere; tale contributo rappresenta materiale di analisi per il miglioramento dei prodotti e dei servizi di diffusione offerti affinché rispondano meglio alle esigenze degli utilizzatori.

1.2 Il questionario: contenuti, pubblicazione e promozione

1.2.1 I contenuti del questionario

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

ciascuno di essi nonché per raccogliere informazioni su alcune caratteristiche degli utenti come la competenza statistica e la frequenza d'uso dei dati statistici.

In particolare, è stato chiesto ai rispondenti di indicare il motivo per il quale hanno visitato il sito www.istat.it (studio, ricerca, lavoro, curiosità) e l'argomento prevalente consultato (popolazione e famiglie, salute e sanità, imprese eccetera). Poi è stato chiesto di specificare i prodotti consultati e il livello di soddisfazione rispetto alla facilità di reperimento, la pertinenza dei contenuti, la tempestività degli aggiornamenti, la chiarezza della presentazione e, solo per i prodotti contenenti dati, l'accuratezza e l'affidabilità e la possibilità di confronto con altri dati.

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

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

È stato poi chiesto a ciascun rispondente di indicare quattro caratteristiche utili a profilarlo:

- il tipo di prodotto consultato (report e analisi, banche dati, file di microdati);
- la frequenza di consultazione del sito istituzionale (due o tre volte l'anno, mensile o trimestrale, settimanale o quotidiana);
- il livello di alfabetizzazione statistica (basso, intermedio, elevato);
- la competenza informatica (bassa, media, buona).

Altri due quesiti si sono concentrati sui tipi di file (csv, sql eccetera) e i software (SAS, Matlab eccetera) utilizzati per la lettura e l'elaborazione dei dati.

Nell'ottica di individuare le caratteristiche e, soprattutto, le esigenze degli utenti dell'informazione statistica, gli ultimi due quesiti hanno permesso di conoscere età e settore di attività.

L'insieme di queste informazioni – la fiducia nella statistica, la frequenza d'uso, la competenza statistica e informatica, le tipologie di file e software utilizzati, il settore di attività – è estremamente utile per delineare gruppi di utenza omogenei rispetto ai prodotti e ai servizi che l'Istat realizza e rende disponibili.

Un campo libero ha infine consentito agli utenti di lasciare commenti, suggerimenti o segnalazioni di qualsiasi tipo. Ogni anno questi testi sono classificati e analizzati per raccogliere indicazioni precise sulle esigenze degli utilizzatori dell'informazione statistica e sui possibili miglioramenti dei prodotti disponibili attraverso il sito istituzionale.

1.2.2 La pubblicazione sul sito www.istat.it e la promozione sui social

La rilevazione sulla soddisfazione degli utenti è stata condotta dal 4 novembre al 4 dicembre 2024. Durante l'intero periodo il questionario è apparso agli utenti del sito web istituzionale attraverso una finestra modale con l'invito a rispondere (Figura 1). Il messaggio contenuto – *Insieme per migliorare. Abbiamo preparato qualche domanda per capire le tue esigenze e migliorare la nostra produzione di informazione statistica. Sei disponibile ora?* – è stato pensato per incentivare l'utente a rispondere, consapevole delle finalità della rilevazione e del basso onere richiesto.

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

A ciascun utente del sito web la finestra modale è apparsa dopo 100 secondi di navigazione (un tempo considerato sufficiente perché un utente possa effettuare la ricerca del contenuto di interesse) e il visitatore ha potuto scegliere se rispondere al questionario oppure rinviare la compilazione o ancora chiudere definitivamente la finestra. In particolare, alla scelta dell'utente il comportamento del sistema è stato il seguente:

1. se l'utente ha selezionato "Sì", il questionario si è aperto in una nuova scheda del browser e alle successive visite al sito non è stato più riproposto;
2. se l'utente ha selezionato "No", il questionario non è stato mai più riproposto;
3. se l'utente ha selezionato "Dopo", oppure ha cliccato sulla X di chiusura o fuori dalla finestra modale, questa è riapparsa dopo 15 minuti oppure alla successiva visita dell'utente sul sito web.

Poiché il questionario è stato realizzato anche in lingua inglese, la finestra modale con l'invito a rispondere è apparsa anche sul sito inglese: *Toghter to improve. Please, find below a few questions aimed at understanding your needs and improving our statistical information products. Are you available to answer now?*

Il questionario è stato veicolato tramite #Istatnewsletter, la newsletter pubblicata settimanalmente sul sito istituzionale e inviata via email ai 35.000 utenti registrati. Il link al questionario è apparso la prima volta nel numero 42 del 2024 ed è stato ripetuto per alcune settimane fino alla chiusura della rilevazione (Figura 2).

FIGURA 1. FINESTRA MODALE APPARSA SUL SITO WWW.ISTAT.IT CON L'INVITO A RISPONDERE AL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

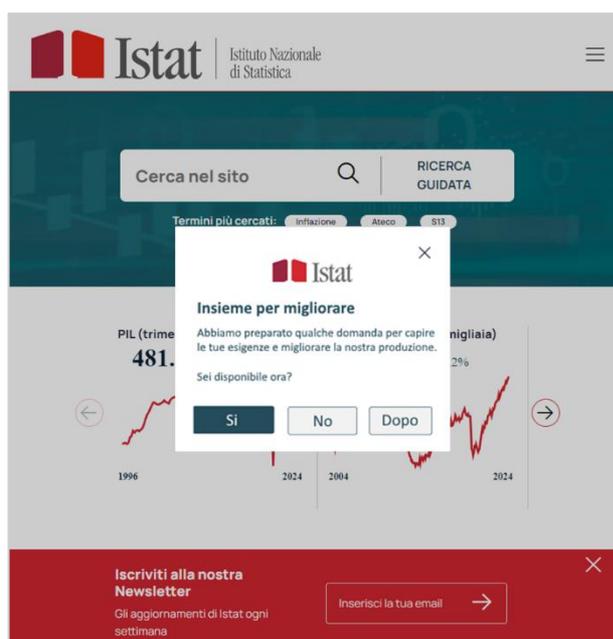
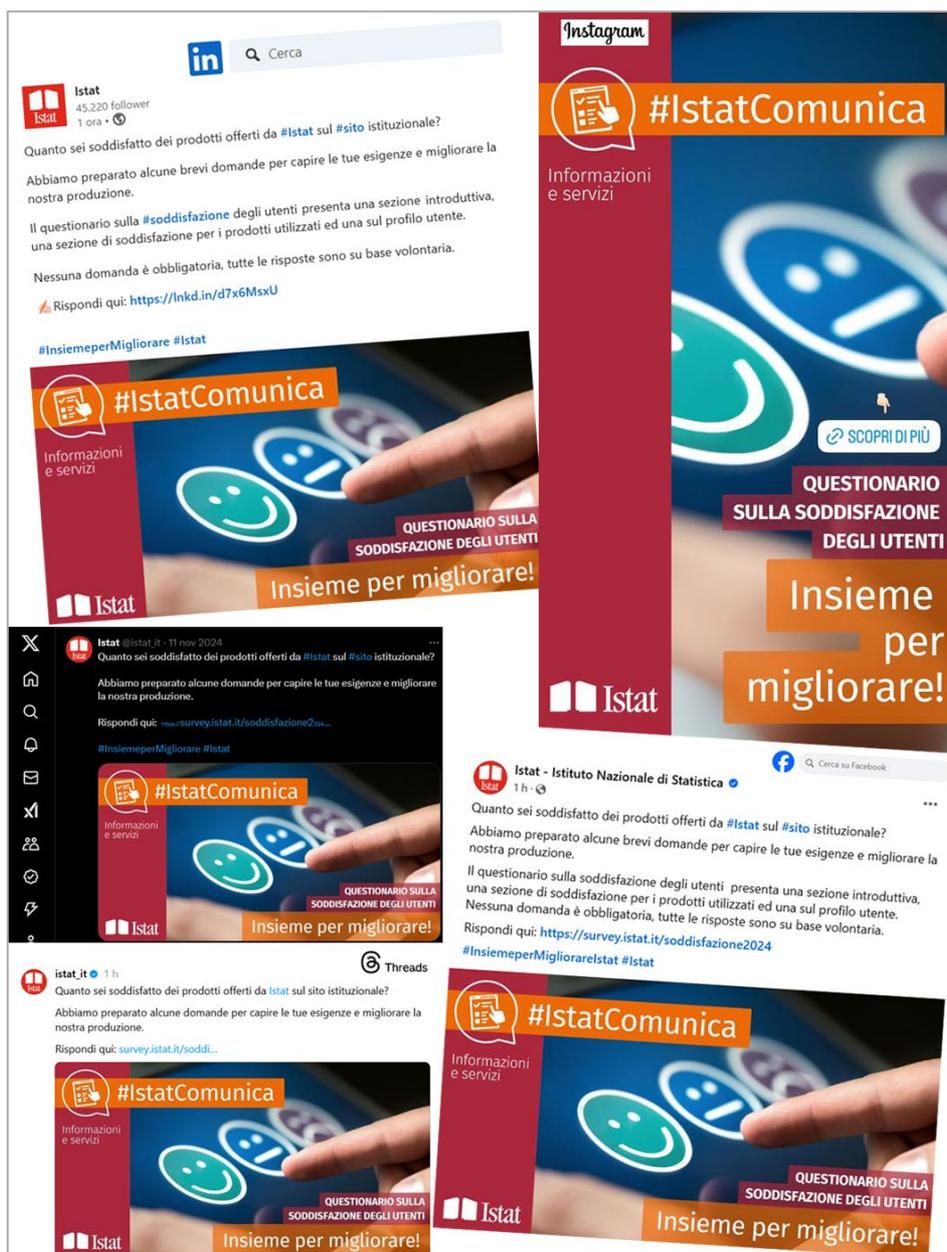


FIGURA 2. PROMOZIONE DELLA RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE ATTRAVERSO LA NEWSLETTER SETTIMANALE DEL SITO WWW.ISTAT.IT



Infine, la partecipazione alla rilevazione è stata promossa attraverso una breve campagna social: l'11 novembre è stato pubblicato un post sui canali Facebook, LinkedIn, X, WhatsApp, Threads e Instagram, accompagnato da una card con il messaggio "Insieme per migliorare!" (Figura 3). Il post sui diversi canali ha avuto oltre 2.000 visualizzazioni.

FIGURA 3. POST PUBBLICATI SUI DIVERSI CANALI SOCIAL DELL'ISTAT CON L'INVITO A RISPONDERE AL QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI



1.3 I questionari validi e il trattamento dei dati

In totale nel mese di rilevazione sono stati raccolti 5.748 questionari validi (pari allo 0,9% dei visitatori del sito web istituzionale nello stesso periodo). Non tutti gli utenti hanno compilato per intero i questionari, ma sono stati considerati validi quelli che presentavano almeno tre risposte.

Nel questionario, completamente anonimo, nessuna domanda è stata resa obbligatoria. Questo elemento, unito al basso tasso di risposta e all'assenza di un metodo di campionamento, comporta che l'insieme dei rispondenti non può essere considerato un campione degli utenti del sito web e dei suoi prodotti. Ne deriva che i risultati di questa rilevazione sono validi esclusivamente per l'insieme dei rispondenti e non possono essere estesi all'intera popolazione dei visitatori del sito www.istat.it.

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

Le tecniche di correzione applicate hanno riguardato l'attribuzione della modalità "altro". In alcuni quesiti era presente, infatti, il campo libero "altro (specificare)" che gli utenti hanno frequentemente utilizzato per inserire modalità che invece erano già proposte in elenco: nel 44,3% dei casi le risposte testuali sono state attribuite alle modalità preesistenti. In casi particolarmente significativi, invece, sono state create nuove modalità (ad esempio, alcuni utenti hanno dichiarato di fare uso di formati dei file non previsti nel quesito), oppure sono state esplicitate diversamente le modalità per meglio avvicinarle ai testi lasciati dagli utenti (ad esempio, "Analisi di mercato, elaborazioni per fini commerciali", è stato modificato in "Attività professionale, analisi a fini lavorativi").

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

1.4 La definizione del profilo utente e la costruzione di indicatori del livello di soddisfazione

Il quadro d'insieme del trattamento dei dati comprende l'individuazione del profilo utente teorico e la costruzione di indicatori sintetici per valutare il livello di soddisfazione rispetto ai prodotti consultati e ad alcune specifiche caratteristiche individuate.

Per la definizione del profilo utente, i dati raccolti con il quesito *Può aiutarci a capire che tipo di utente è?*, sono stati sintetizzati attraverso la costruzione di un profilo teorico a quattro livelli di conoscenza (base, intermedio, semi-avanzato, avanzato) già utilizzati nella precedente edizione della rilevazione.

L'elaborazione ha adottato un approccio quantitativo/qualitativo per superare le mancate risposte parziali degli item proposti nel quesito. Le fasi di lavorazione sono state due. Con la prima, di tipo quantitativo, sono stati conteggiati i livelli di conoscenza dichiarati da ogni utente per i quattro requisiti proposti². Si è così ottenuta la frequenza di quanti hanno scelto sempre il livello basso, quanti sempre quello medio, quanti sempre quello alto e poi quanti hanno scelto tre volte il livello basso e una volta il medio, quanti tre volte il basso e una volta il livello alto e così via con tutte le combinazioni empiriche.

Questa fase ha permesso di classificare il 61,6% dei rispondenti all'interno di quattro profili teorici, secondo le seguenti regole quantitative deterministiche:

- l'utente che ha scelto 3 o 4 requisiti di tipo basso è un utente "base";
- l'utente che ha scelto 3 o 4 requisiti di tipo medio è un utente "intermedio";
- l'utente che ha scelto 3 o 4 requisiti di tipo alto è un utente "avanzato";
- l'utente che ha scelto 2 requisiti di tipo alto e 2 di tipo medio è un utente "semi-avanzato".

² Come indicato nel paragrafo 1.2.1 i requisiti proposti ai rispondenti sono quattro: a. il tipo di prodotto consultato; b. la frequenza di consultazione dei dati; c. il livello di alfabetizzazione statistica; d. la competenza informatica. Per ciascun requisito era possibile selezionare un livello basso, uno medio oppure uno alto.

Nella seconda fase di lavorazione è stata inserita anche una valutazione della semantica dei quattro requisiti proposti. In particolare, sono state prese in considerazione tutte le combinazioni ulteriori a quelle già considerate nella prima fase, dando un peso maggiore alla frequenza d'uso dei dati e alla competenza statistica, di solito strettamente legate tra loro. Così, a seconda delle risposte fornite, è stato profilato anche il restante 38,4% dei rispondenti come “base”, “intermedio” e “avanzato”.

Per fruire delle risposte sulla soddisfazione rispetto agli specifici prodotti offerti sul sito web e, al contempo, misurare le dimensioni del fenomeno, sono stati creati due set di indicatori sintetici. Il primo risponde alla domanda: “Gli utenti che utilizzano un dato prodotto quanto sono soddisfatti delle caratteristiche³ proposte ai quesiti dal 5 al 7?”; il secondo alla domanda: “Data una caratteristica, qual è il livello di soddisfazione per tutti i prodotti proposti al quesito 4?”⁴.

Ogni singola risposta al questionario rappresenta un indicatore elementare in quanto ognuno dei dodici prodotti elencati al quesito 4, più i due eventualmente inseriti autonomamente dall'utente, viene giudicato secondo il livello di soddisfazione per le caratteristiche esplicitate oltre che per i motivi di insoddisfazione eventualmente inseriti dal rispondente. Questa griglia valutativa sviluppa 98 indicatori elementari. Gli indici sintetici creati sono una combinazione di questi indicatori.

Ad ogni indicatore elementare è stato assegnato lo stesso peso ed è stato aggregato, ovvero sommato, agli indicatori elementari concettualmente limitrofi. I due set di indici sintetici creati riassumono in due tabelle distinte, rispettivamente:

1. quanto gli utenti di un dato prodotto sono soddisfatti per tutte le caratteristiche di quel prodotto;
2. quale è il livello di soddisfazione rispetto a una caratteristica per tutti i prodotti.

³ Come indicato nel paragrafo 1.2.1 le caratteristiche sono sei: 1. la facilità di reperimento dei dati, 2. la pertinenza dei contenuti, 3. la tempestività degli aggiornamenti, 4. la chiarezza della presentazione e, solo per i prodotti contenenti dati, 5. l'accuratezza e affidabilità, 6. la possibilità di confronto con altri dati.

⁴ Per la formulazione dei quesiti si veda il questionario in appendice.

2. PRINCIPALI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE



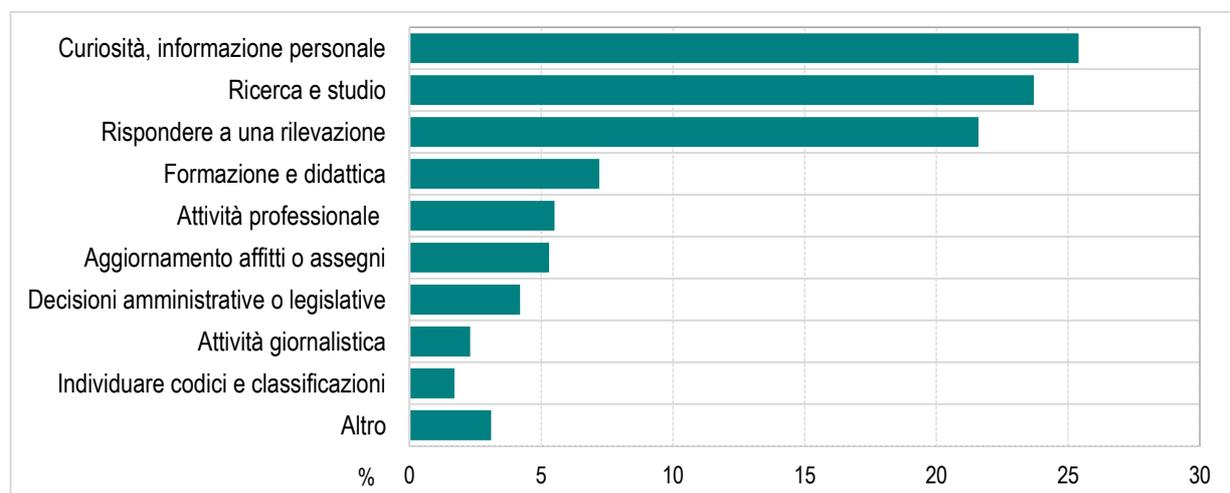
2.1 Il motivo della visita e il prodotto consultato

Il motivo per cui gli utenti visitano il sito istituzionale è sostanzialmente legato a un'attività lavorativa – ricerca, didattica, analisi di mercato, attività giornalistica, decisioni di carattere amministrativo – ma è alta anche la percentuale di chi naviga per motivi personali – aggiornamento di valori monetari, curiosità – oppure perché è chiamato a rispondere a una rilevazione dell'Istat.

In particolare, nel 2024 il 25,4% dei rispondenti ha dichiarato di visitare il sito www.istat.it per curiosità e alla ricerca di informazioni personali, il 23,7% per svolgere attività di studio e ricerca, a cui si affianca il 7,2% di chi si è collegato per finalità di formazione e didattica, e ben il 21,6% per rispondere a una rilevazione statistica. Per quest'ultimo aspetto si tratta in particolare di chi è stato chiamato a compilare il questionario on line del censimento permanente della popolazione, attivo tra ottobre e dicembre 2024.

Tutte le altre motivazioni hanno riguardato un numero più basso di rispondenti: la percentuale complessiva di chi ha navigato il sito web per svolgere un'attività lavorativa diversa dalla ricerca e dalla didattica - analisi di mercato, attività giornalistica, decisioni di carattere amministrativo, attività professionale di altro tipo - raggiunge il 12%; il 5,3% ha cercato gli indici dei prezzi per aggiornare i valori di affitti o assegni di mantenimento; l'1,7% ha navigato per individuare le classificazioni dell'Istat, in particolare i codici delle attività economiche o i codici di comuni, province e regioni (Figura 4).

FIGURA 4. MOTIVO DELLA VISITA AL SITO WWW.ISTAT.IT. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO IL MOTIVO DELLA VISITA

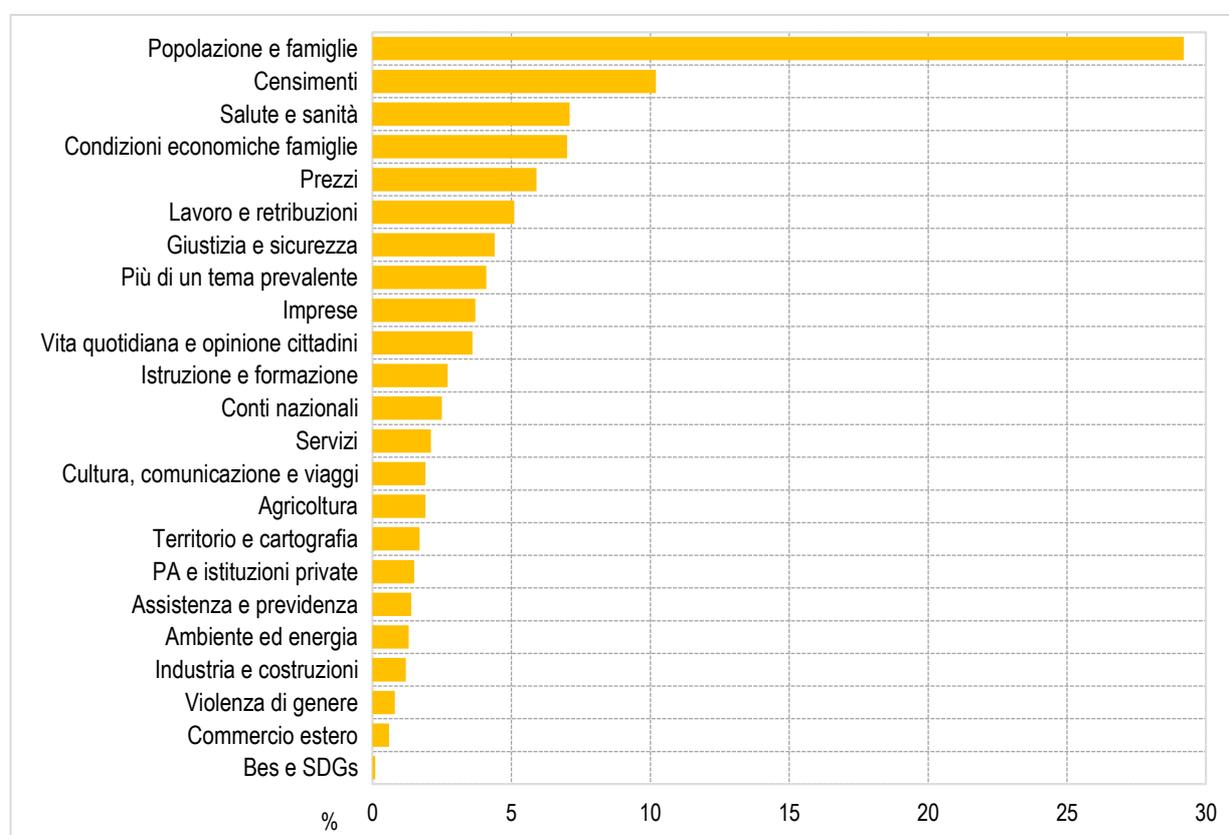


Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

2.2 L'argomento di interesse

È stato chiesto agli utenti di indicare l'argomento per il quale hanno visitato il sito web e consultato i prodotti disponibili. Ne è emerso che il tema di maggiore interesse, indicato da quasi un terzo dei rispondenti, è quello riguardante "Popolazione e famiglie", legato quindi ai dati e agli indicatori demografici (natalità e fecondità, mortalità, trasferimenti di residenza, previsioni demografiche). Gli altri argomenti sono stati tutti consultati relativamente meno. Si sottolinea la presenza nel 2024 di un numero consistente di utenti che hanno dichiarato di cercare informazioni riguardanti la "Violenza di genere" e gli "Indicatori di benessere BES e di sviluppo sostenibile SDGs", temi che in passato non erano mai stati menzionati (Figura 5). Soltanto il 4% dei rispondenti ha detto di aver consultato più di un tema prevalente e di non essere in grado, dunque, di indicarne uno specifico.

FIGURA 5. ARGOMENTO PREVALENTE CONSULTATO DURANTE LA VISITA AL SITO WWW.ISTAT.IT. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO L'ARGOMENTO



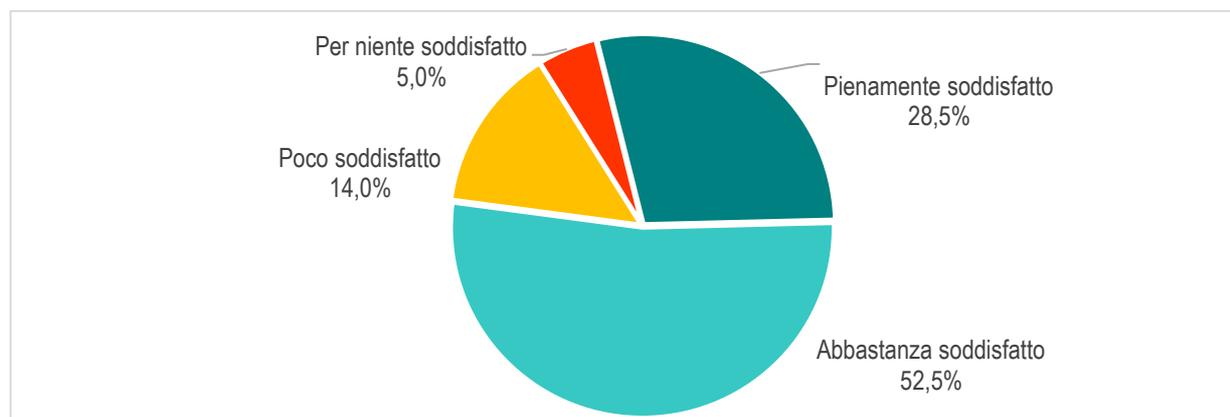
Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

2.3 La soddisfazione dichiarata dai rispondenti

È complessivamente buono il livello di soddisfazione dichiarato da chi ha risposto al questionario. Il 28,5% ha detto di essere "pienamente soddisfatto" e il 52,5% di essere "abbastanza soddisfatto"; chi è "poco" o "per niente soddisfatto" raggiunge in totale il 19% dei rispondenti (Figura 6).

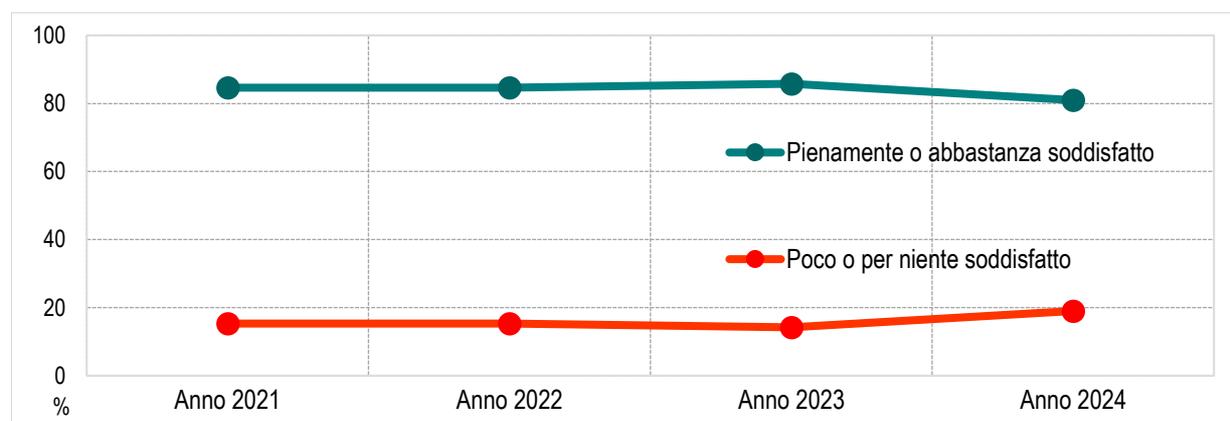
Questo livello di soddisfazione per i prodotti offerti sul sito www.istat.it, seppure molto elevato, è in leggera flessione rispetto agli anni precedenti: nel triennio 2021-2023, infatti, la quota di chi si era dichiarato insoddisfatto (“poco” o “per niente soddisfatto”) si attestava tra il 14% e il 15%, più bassa quindi dell’attuale 19%; analogamente, la quota di chi era “pienamente” o “abbastanza soddisfatto” si attestava intorno all’85%, contro l’attuale 81% (Figura 7). Si tratta di una lieve riduzione della soddisfazione, che andrà monitorata attentamente nelle prossime edizioni della rilevazione e che potrebbe derivare da una serie di cause individuate nel corso di questo report.

FIGURA 6. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL PROPRIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

FIGURA 7. PIENAMENTE E ABBASTANZA SODDISFATTI RISPETTO A POCO O PER NIENTE SODDISFATTI. COMPOSIZIONI PERCENTUALI SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL PROPRIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE. ANNI 2021-2024



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

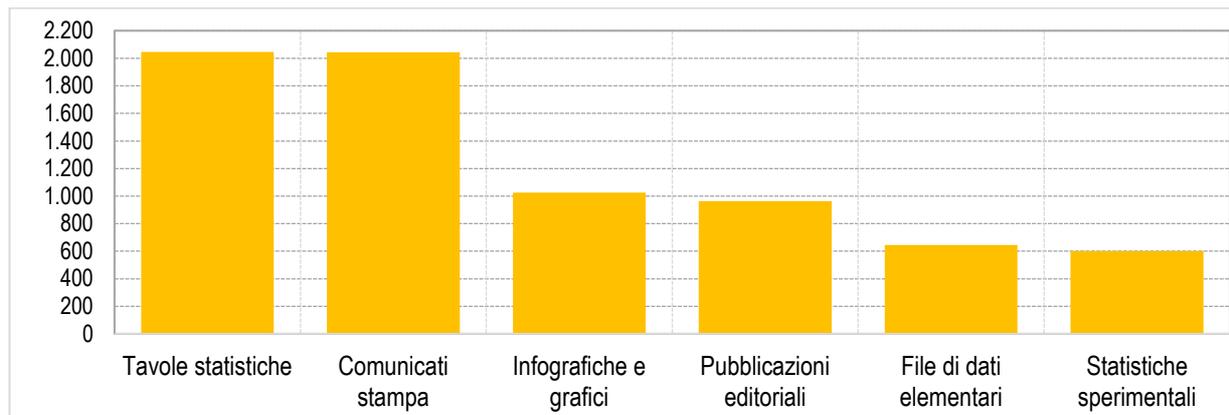
2.4 La soddisfazione per i prodotti contenenti dati

I rispondenti hanno dichiarato di aver consultato complessivamente 7.326 prodotti contenenti dati (erano possibili più risposte, cioè ciascun utente poteva selezionare più di una tipologia di prodotto).

Come mostrato in Figura 8, i prodotti più consultati sono le Tavole statistiche e i Comunicati stampa: dei 4.990 rispondenti al quesito, poco più del 40% ha dichiarato di aver cercato le

tavole e un altro 40% i comunicati; seguono a una certa distanza Infografiche e grafici e Pubblicazioni editoriali, ciascuna tipologia consultata da circa il 20% dei rispondenti al quesito; valori leggermente più bassi registrano i File di microdati e le Statistiche sperimentali, entrambi consultati circa dall'11% dei rispondenti.

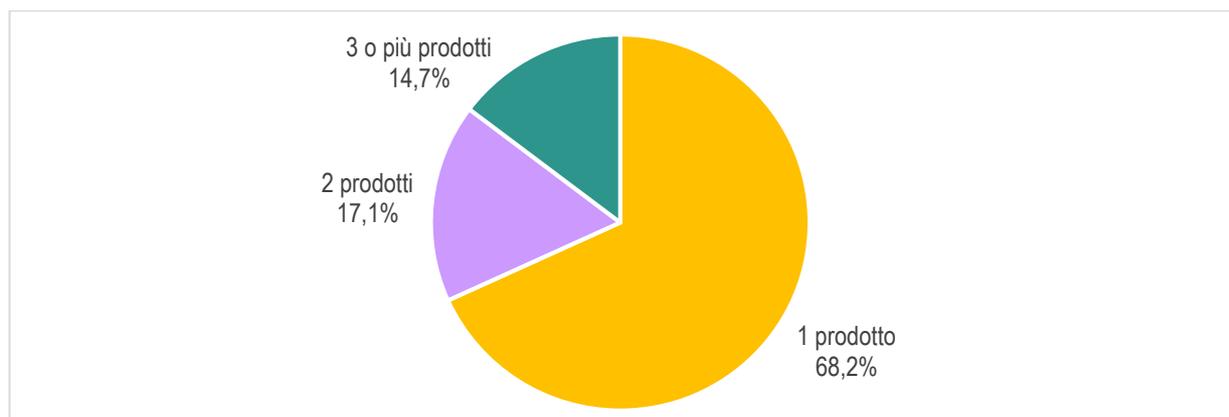
FIGURA 8. PRODOTTI CONTENENTI DATI CONSULTATI DAI RISPONDENTI. VALORI ASSOLUTI



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Ciascun utente può aver navigato il sito web per consultare più di un prodotto tra comunicati stampa, tavole, pubblicazioni, visualizzazioni, microdati eccetera. Tra gli utenti che hanno espressamente indicato di quale prodotto hanno fatto uso, quasi il 70% ne ha consultato soltanto uno, il 17% due e la restante quota ne ha consultati tre o più (Figura 9).

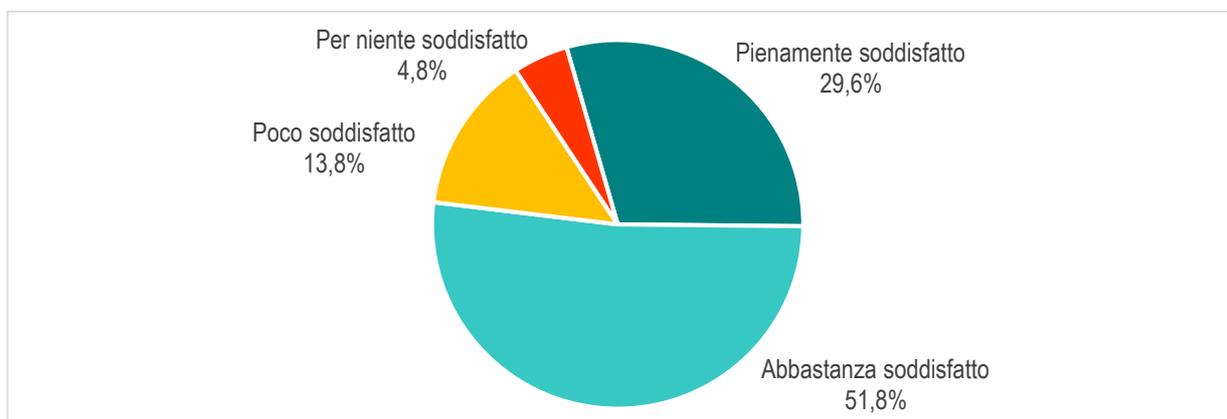
FIGURA 9. RISPONDENTI PER QUANTITÀ DI PRODOTTI CONTENENTI DATI CONSULTATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Il livello di soddisfazione espresso dai rispondenti rispetto ai soli prodotti contenenti dati è complessivamente elevato e in linea con il valore complessivo mostrato in Figura 6 (par. 2.3): l'81,4% dei rispondenti ha dichiarato di essere "pienamente" o "abbastanza soddisfatto", mentre chi è "poco" o "per niente soddisfatto" rappresenta il restante 18,6% dei rispondenti (Figura 10).

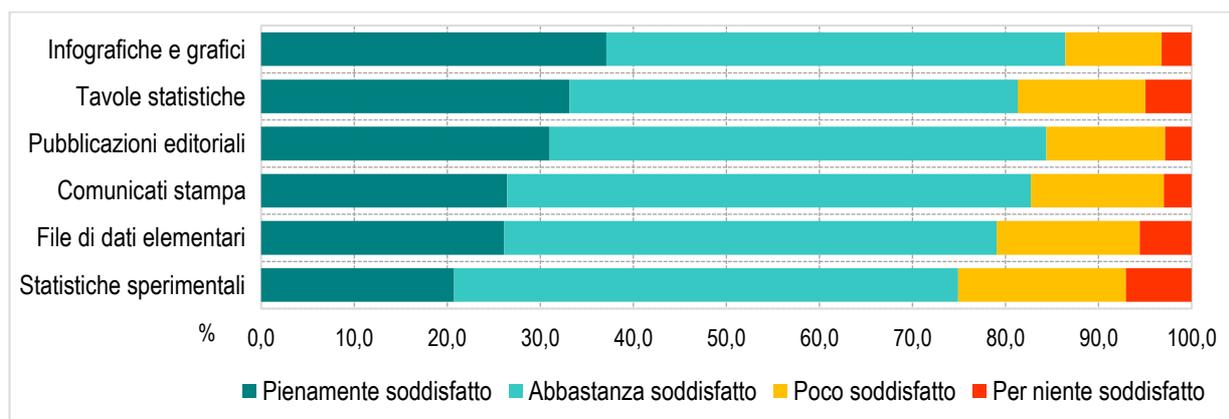
FIGURA 10. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI CONTENENTI DATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Come illustrato in Figura 11, la soddisfazione maggiore si registra per le Infografiche e i grafici (il 37,1% dei rispondenti è “pienamente soddisfatto”) e per le Tavole statistiche (il 33,2% è “pienamente soddisfatto”). I prodotti che raccolgono invece la più alta insoddisfazione sono le Statistiche sperimentali (il 7,1% di chi le utilizza si è dichiarato “per niente soddisfatto”) e i File di dati elementari (5,6%).

FIGURA 11. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER CIASCUN PRODOTTO CONTENENTE DATI. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PRODOTTO



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

2.4.1 La soddisfazione secondo alcune caratteristiche dei prodotti contenenti dati

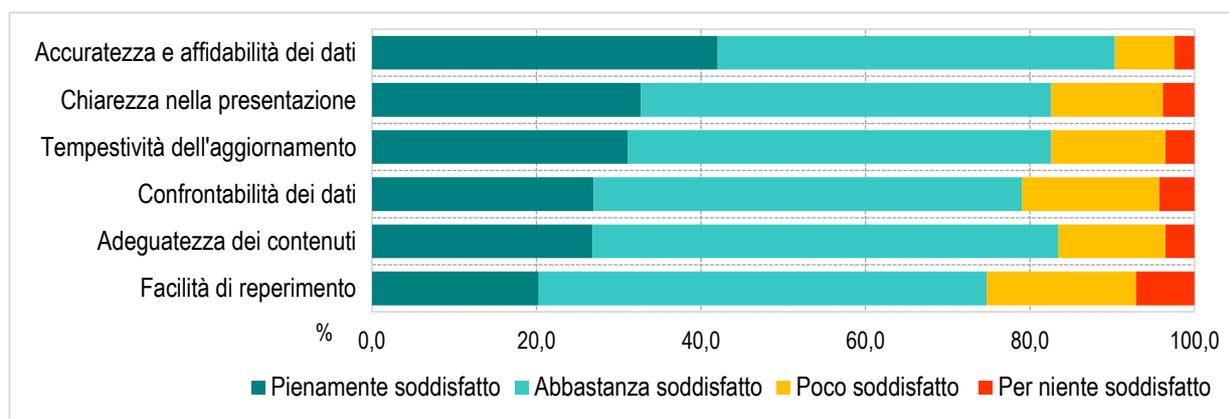
Per comprendere meglio i punti di forza dei prodotti dell’Istat e le eventuali cause di insoddisfazione, è stato chiesto agli utenti di esprimersi su alcune specifiche caratteristiche rispetto a quanto consultato:

3. la facilità di reperimento all’interno del sito web;
4. l’adeguatezza dei contenuti rispetto alle esigenze conoscitive (pertinenza);
5. l’accuratezza e l’affidabilità dei dati;

6. la tempestività di aggiornamento;
7. la chiarezza nella presentazione dei contenuti;
8. la confrontabilità delle informazioni tra più fonti.

I risultati cambiano da prodotto a prodotto, ma complessivamente alcuni elementi emergono con chiarezza: gli utenti riconoscono che i dati dell'Istituto sono altamente accurati e affidabili; lamentano qualche limite nell'adeguatezza rispetto alle proprie esigenze informative (pertinenza); sono più critici per la difficoltà di reperimento e la scarsa confrontabilità tra fonti diverse (Figura 12).

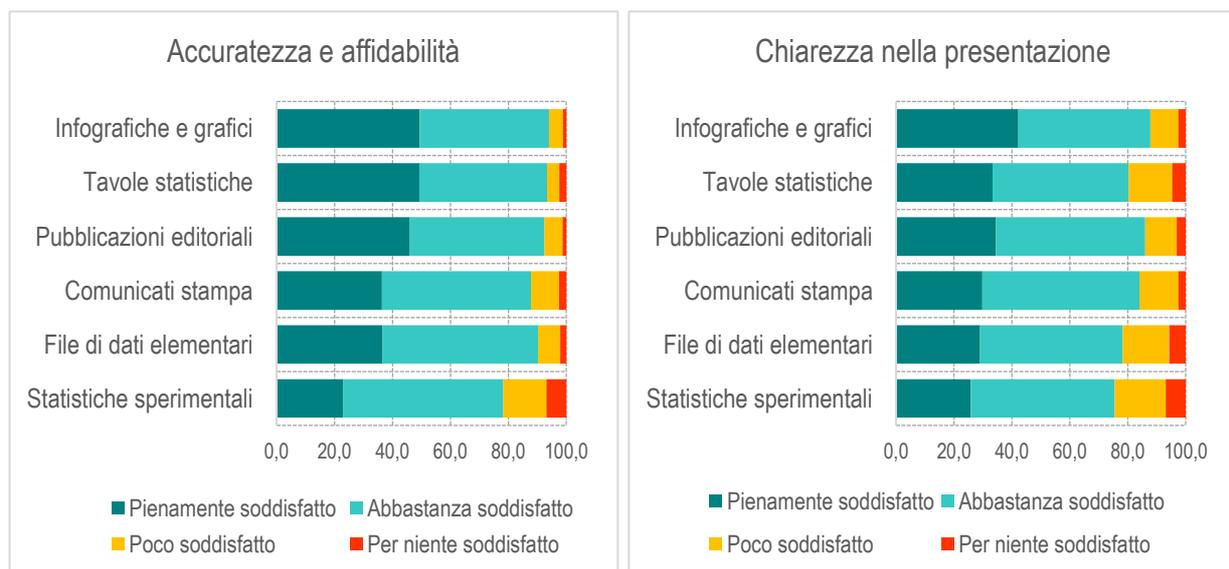
FIGURA 12. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONTENENTI DATI SECONDO LE CARATTERISTICHE INDICATE NEL QUESTIONARIO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER CARATTERISTICA

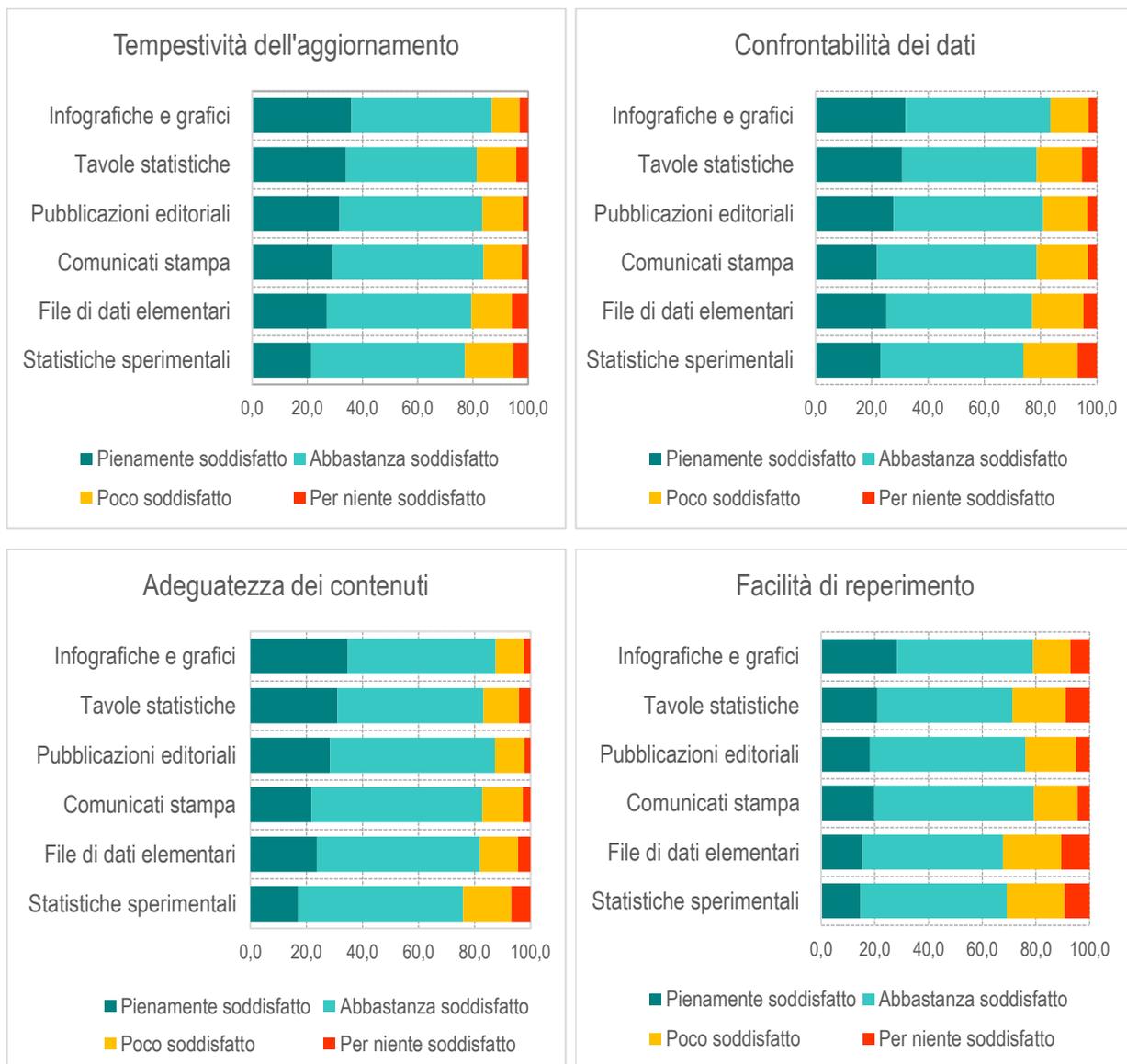


Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Per un'analisi più approfondita, è stata presa in considerazione la soddisfazione riguardo le sei specifiche caratteristiche – facilità di reperimento, adeguatezza dei contenuti, chiarezza nella presentazione, accuratezza, tempestività e confrontabilità dei dati – riferite a ogni prodotto consultato (Figura 13).

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





Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Emerge che, a conferma di quanto già visto in Figura 11, Infografiche e grafici, raccolgono i maggiori consensi in quasi tutte le dimensioni; anche le Pubblicazioni editoriali registrano buoni livelli di soddisfazione fatta eccezione per la tempestività dell'aggiornamento; i Comunicati stampa e le Tavole statistiche mostrano un punto di debolezza nell'adeguatezza dei contenuti; la mancanza di accuratezza, di adeguatezza dei contenuti, di tempestività dell'aggiornamento e di confrontabilità è particolarmente sentita per le Statistiche sperimentali; la difficoltà nel reperimento dei dati e la non confrontabilità con altri dati è piuttosto elevata per tutti i prodotti.

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

- o esiste un *trade-off* tra il tempestivo aggiornamento dei dati e la loro accuratezza e affidabilità, garantite dalla rigorosa metodologia seguita in tutte le fasi dei processi statistici dalla raccolta fino al rilascio dei dati: è questo il motivo per cui spesso si riscontra un'elevata soddisfazione per l'accuratezza e l'affidabilità e una contemporanea insoddisfazione per la tempestività delle diffusioni;

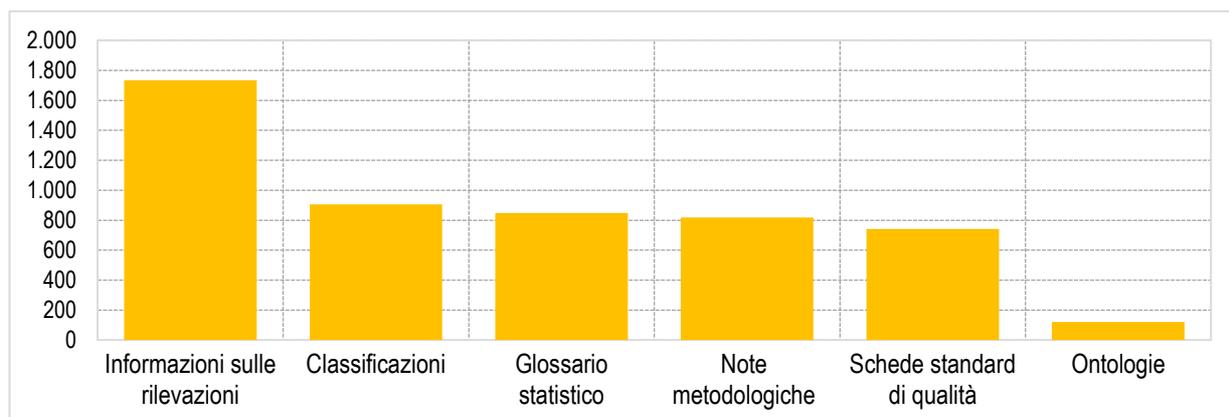
- dall'analisi dei commenti lasciati dagli utenti emerge che quando rispondono di aver consultato "tavole statistiche" generalmente fanno riferimento alle banche dati di diffusione e non alle tavole di dati presenti sul sito istituzionale;
- i tempi e le modalità di rilascio dei file di microdati dipendono dalla necessità di rispettare la normativa vigente, che impone vincoli e procedure stringenti su tali diffusioni;
- il sito www.istat.it è stato completamente rinnovato a luglio 2024 e i risultati della rilevazione sulla soddisfazione, condotta nel periodo immediatamente successivo, possono aver risentito di questa novità dal momento che gli utenti non avevano ancora avuto modo di ambientarsi nella navigazione del nuovo sistema.

2.5 La soddisfazione per i prodotti contenenti metadati

Il giudizio sulla qualità dei metadati è stato chiesto agli utenti tramite la valutazione di sei prodotti: Informazioni sulle rilevazioni⁵, Note metodologiche integrate nei prodotti di diffusione⁶, Schede standard di qualità⁷, Glossario statistico, Classificazioni e Ontologie.

Sono 4.325 i rispondenti che hanno dichiarato di aver consultato complessivamente 5.164 prodotti contenenti metadati (ciascun utente poteva selezionare più di una tipologia di prodotto). I prodotti contenenti metadati si distribuiscono come indicato in Figura 14: le Informazioni sulle rilevazioni sono il prodotto consultato in prevalenza, seguono Classificazioni, Glossario statistico, Note metodologiche e Schede standard di qualità, mentre le Ontologie rimangono il prodotto meno consultato, come nella passata edizione dell'indagine del 2023, selezionato da 120 utilizzatori.

FIGURA 14. PRODOTTI CONTENENTI METADATI CONSULTATI DAI RISPONDENTI. VALORI ASSOLUTI



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Ciascun utente può aver navigato il sito web per consultare più di un prodotto. Tra gli utenti che hanno espressamente indicato di quale prodotto (informazioni sulle rilevazioni,

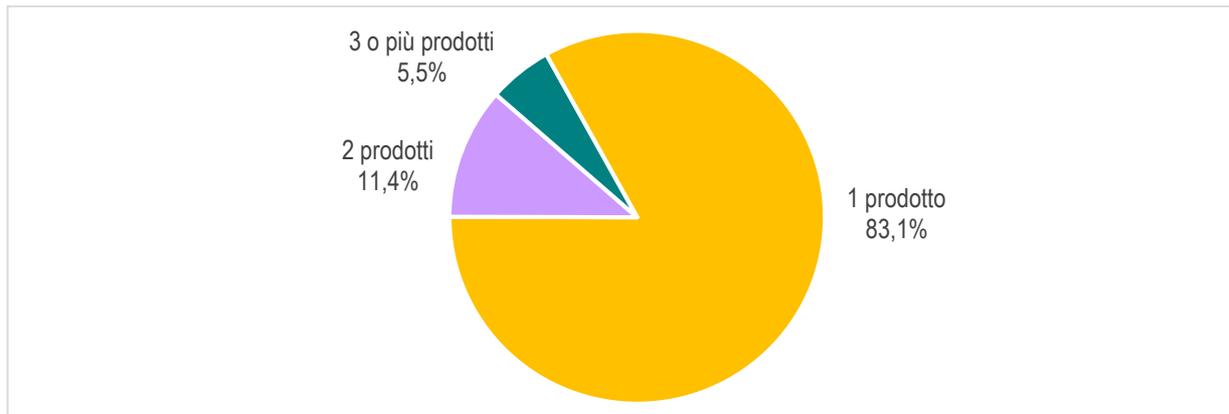
⁵ Le informazioni sulle rilevazioni contengono tutta la documentazione sulle rilevazioni: modelli, circolari e altri documenti sulle modalità di compilazione e restituzione dei questionari, per agevolare i rispondenti.

⁶ Le note metodologiche sono documenti che accompagnano i prodotti di diffusione e contengono dettagliate descrizioni degli aspetti metodologici salienti.

⁷ Le schede standard di qualità, realizzate per tutti i processi statistici, includono indicatori quantitativi sulla qualità del processo e sui dati prodotti: tasso di mancata risposta, indicatore di tempestività, lunghezza della serie storica eccetera.

classificazione, glossario, note metodologiche eccetera) hanno fatto uso, l'83,1% ne ha consultato uno solo, l'11,4% due, mentre il residuo 5,5% ne ha consultati tre o più di tre (Figura 15).

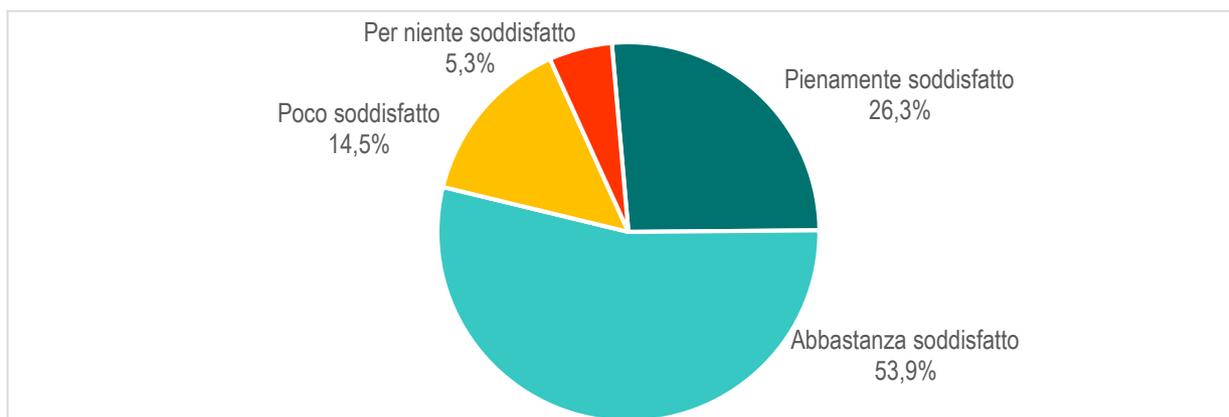
FIGURA 15. RISPONDENTI PER QUANTITÀ DI PRODOTTI CONTENENTI METADATI CONSULTATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Il livello di soddisfazione espresso dai rispondenti rispetto ai prodotti contenenti metadati è complessivamente elevato e in linea con il valore complessivo mostrato in Figura 6: gli utenti che si esprimono con giudizi positivi, dichiarando di essere “abbastanza” o “pienamente soddisfatti” raggiungono l’80%, mentre gli utenti insoddisfatti, cioè “poco” o “per niente soddisfatti”, sono circa il 20% (Figura 16).

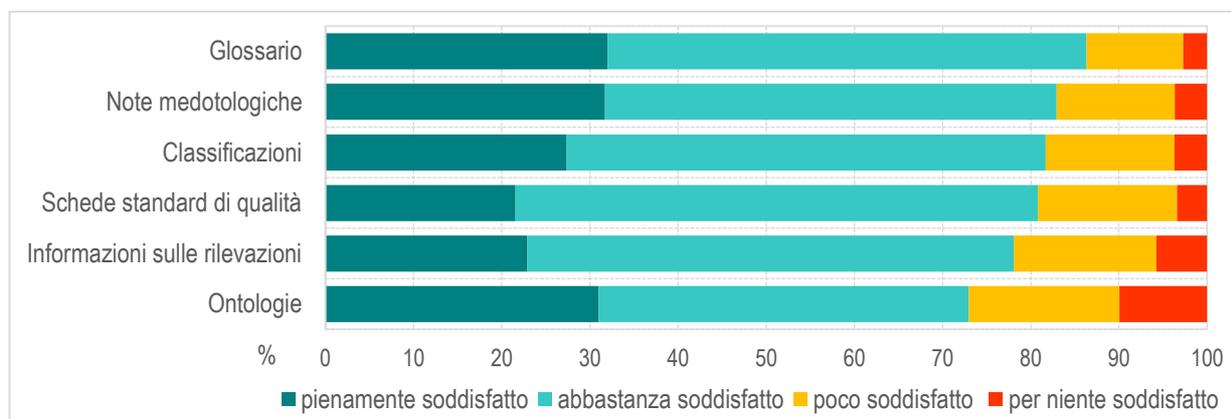
FIGURA 16. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI CONTENENTI METADATI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Non tutti i prodotti però raccolgono gli stessi consensi. La soddisfazione maggiore è registrata per il Glossario statistico e per le Note metodologiche: in entrambi i casi oltre l’80% degli utilizzatori è pienamente o abbastanza soddisfatto. Ontologie e Informazioni sulle rilevazioni raccolgono invece i livelli maggiori di insoddisfazione: sono poco o per niente soddisfatti rispettivamente il 27% e il 22% dei rispondenti (Figura 17). È interessante osservare che le Ontologie raccolgono percentuali elevate sia nei giudizi di piena soddisfazione sia in quelli di totale insoddisfazione.

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



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

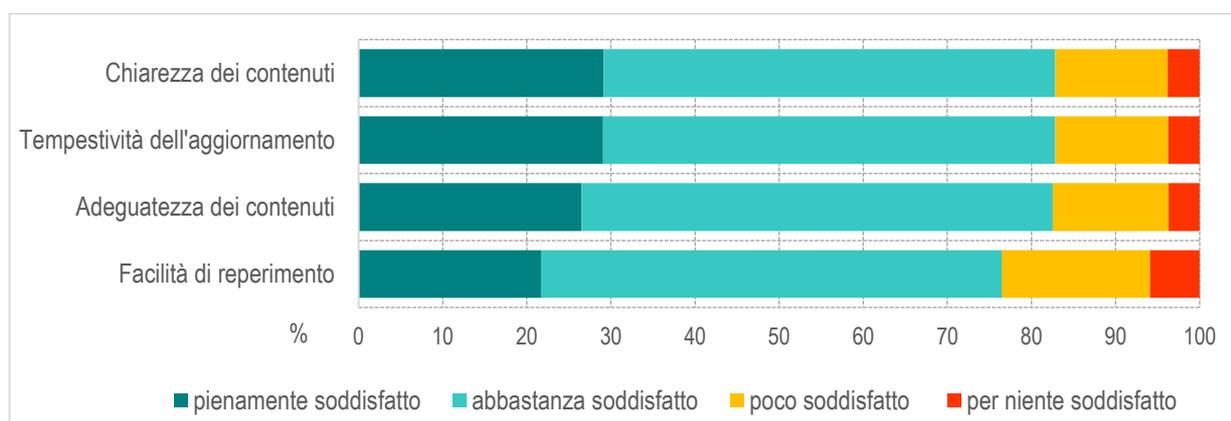
2.5.1 La soddisfazione secondo alcune caratteristiche dei prodotti contenenti metadati

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

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

La chiarezza dei contenuti e la tempestività dell'aggiornamento sono le caratteristiche che gli utenti valutano più positivamente entrambe con l'82,9% di giudizi positivi (pienamente o abbastanza soddisfacenti), mentre la facilità di reperimento è quella valutata meno positivamente con il 23,5% di giudizi poco o per niente soddisfacenti. L'adeguatezza dei contenuti si colloca in una posizione intermedia, anche se, complessivamente, i giudizi negativi sono in linea con quelli dati per la chiarezza e la tempestività (Figura 18).

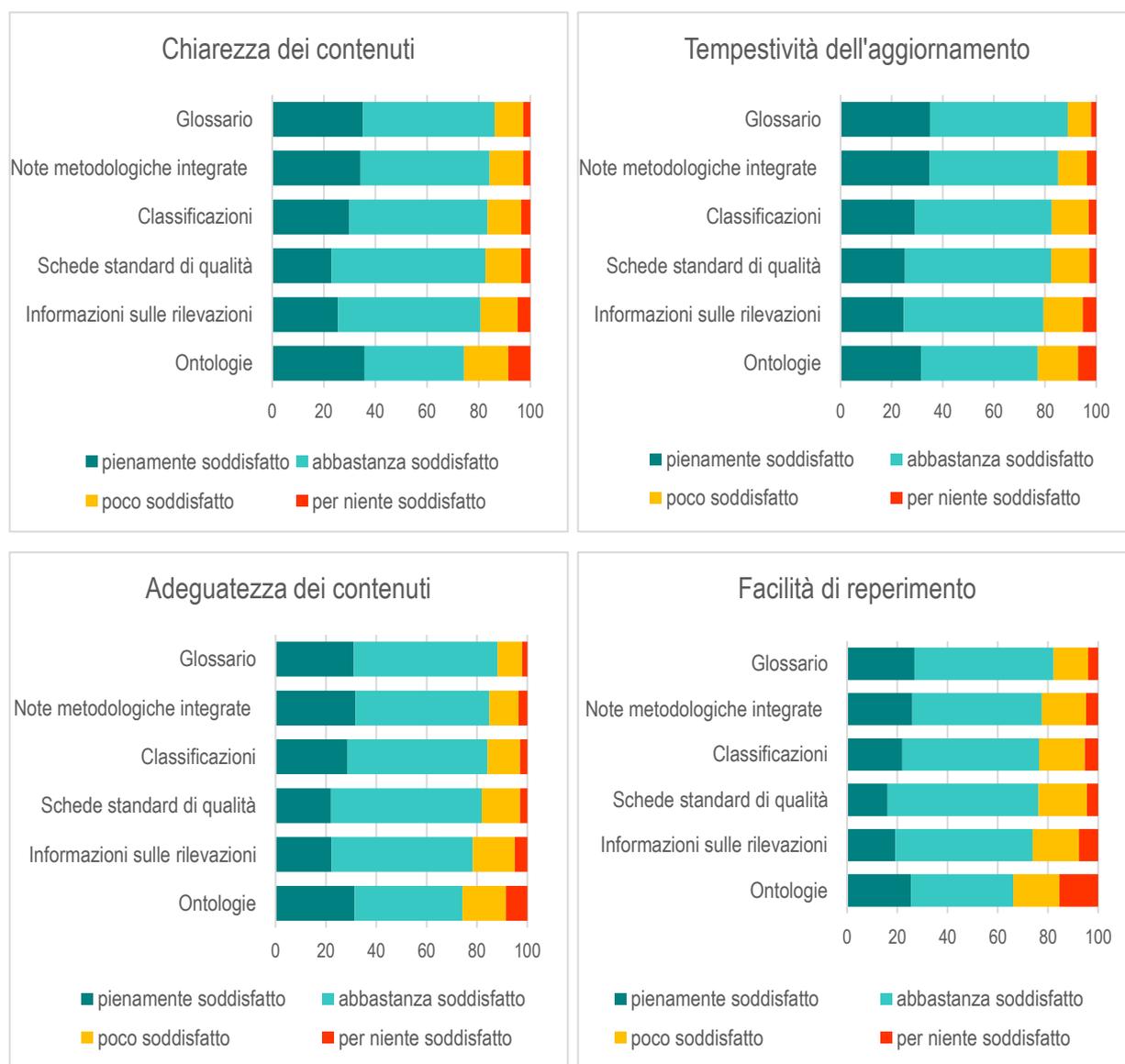
FIGURA 18. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONTENENTI METADATI SECONDO LE CARATTERISTICHE INDICATE NEL QUESTIONARIO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER CARATTERISTICA



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Analizzando i giudizi espressi dai rispondenti rispetto alle caratteristiche dei singoli prodotti, si può notare che rispetto a tutte le caratteristiche di qualità i prodotti si distribuiscono similmente: Glossario e Note metodologiche raccolgono i giudizi più positivi, seguiti da Classificazioni, Schede standard di qualità e Informazioni sulla rilevazione. Come già notato in precedenza, le Ontologie polarizzano i giudizi raccogliendo sia elevate percentuali di giudizi pienamente soddisfacenti sia le percentuali più alta di giudizi per nulla soddisfacenti (Figura 19).

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



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

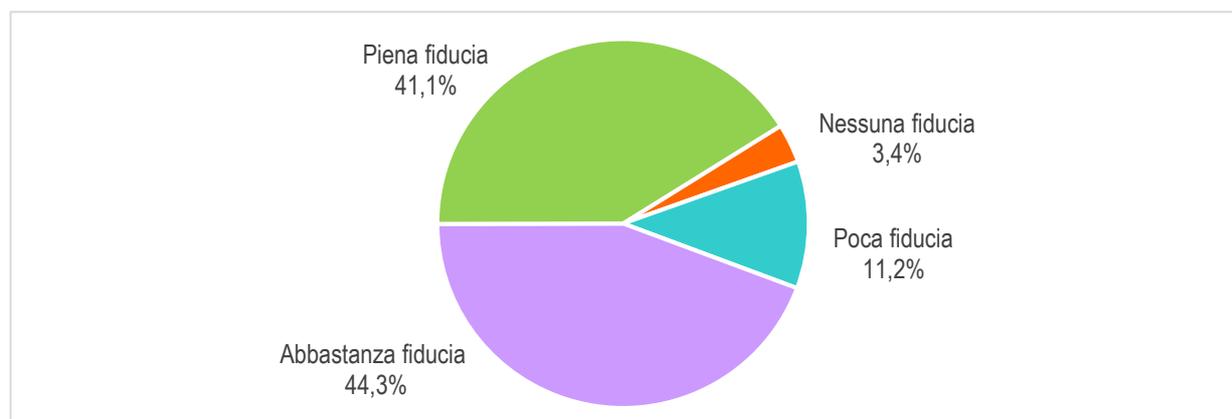
3. CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI

85,4% DEI RISPONDENTI HA FIDUCIA NELLA STATISTICA	55 ANNI ETÀ MEDIA DEI RISPONDENTI	27,4% DEI RISPONDENTI È IMPRENDITORE O LIBERO PROFESSIONISTA	614 COMMENTI E SUGGERIMENTI RACCOLTI
---	--	--	--

3.1 La fiducia nella statistica

Poco più del 40% dei rispondenti ha “piena fiducia” nelle statistiche prodotte dall’Istat, in calo rispetto al 58,5% del 2023; invece, in aumento rispetto all’anno precedente, oltre il 44% dichiara di avere “abbastanza fiducia” (era pari al 35,7%), l’11,2% ha “poca fiducia” (era il 4,2%) e il restante 3,4% dichiara di non avere “nessuna fiducia” nella statistica (era l’1,7%). Complessivamente, dunque, pur essendo la fiducia complessiva nelle statistiche ancora molto elevata (Figura 20), si registra una contrazione di quanti dichiarano alti livelli di fiducia.

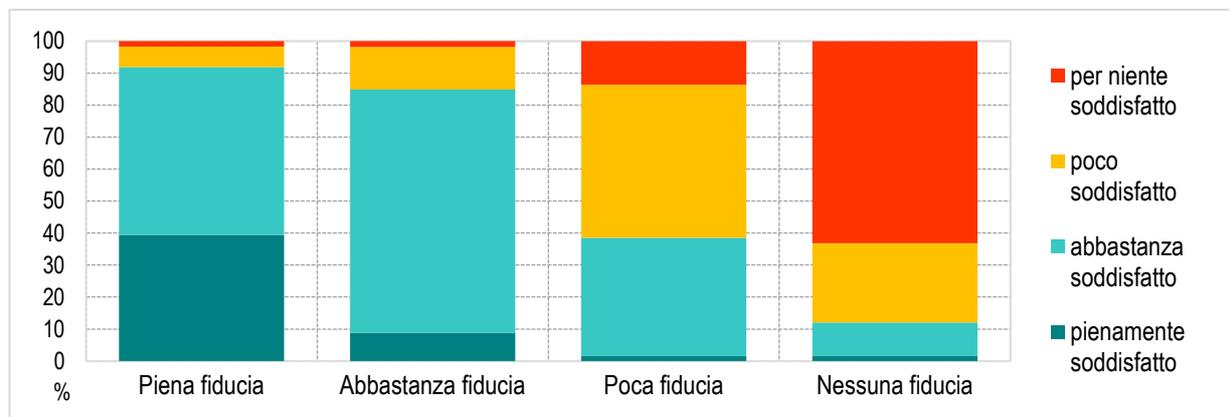
FIGURA 20. GRADO DI FIDUCIA NELLE STATISTICHE PRODOTTE DALL’ISTAT. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL GRADO DI FIDUCIA



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Il grado di fiducia nelle statistiche prodotte dall’Istat è coerente con il livello di soddisfazione dichiarato dai rispondenti (Figura 21): più del 50% di coloro che hanno detto di avere “nessuna” o “poca fiducia” nelle statistiche dell’Istat risultano “per niente” o “poco soddisfatti” (rispettivamente, 88% e 61,5%); all’opposto, coloro che hanno “piena” o “abbastanza fiducia” nelle statistiche sono invece “abbastanza” o “pienamente soddisfatti” (rispettivamente, 91,8% e 84,8%).

FIGURA 21. LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER GRADO DI FIDUCIA NELLE STATISTICHE PRODOTTE DALL'ISTAT. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO DICHIARATO IL GRADO DI FIDUCIA



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

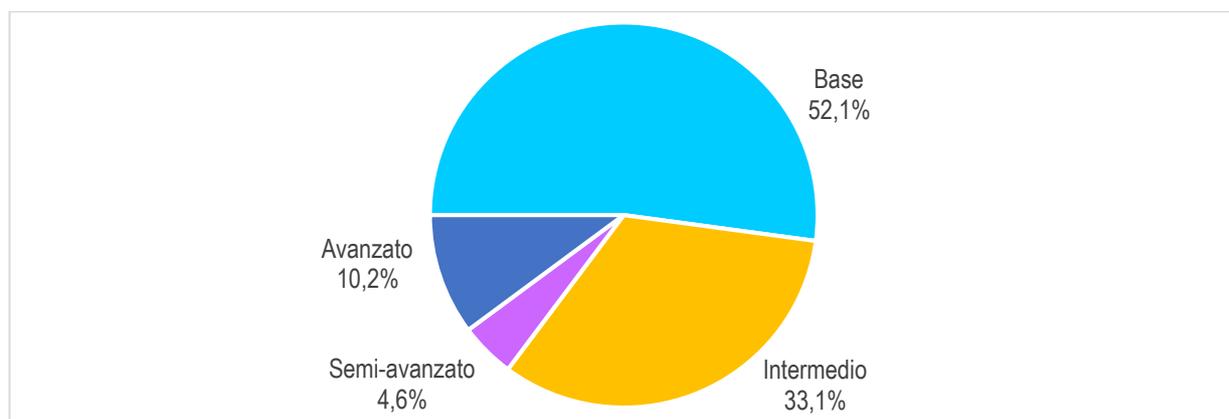
3.2 Il profilo utente

Come indicato nel paragrafo 1.2.1, è stato chiesto a ciascun rispondente di indicare quattro caratteristiche utili a profilarlo:

- il tipo di prodotto consultato;
- la frequenza di consultazione del sito istituzionale;
- il livello di alfabetizzazione statistica;
- la competenza informatica.

Ne sono emersi quattro profili principali, così distribuiti: poco più della metà dei rispondenti ha un profilo “Base” e uno su tre si colloca in un profilo “Intermedio”; soltanto il 10,2% ha un profilo “Avanzato” e il restante 4,6% è “Semi-avanzato” (Figura 22).

FIGURA 22. RISPONDENTI PER PROFILO UTENTE. COMPOSIZIONE PERCENTUALE

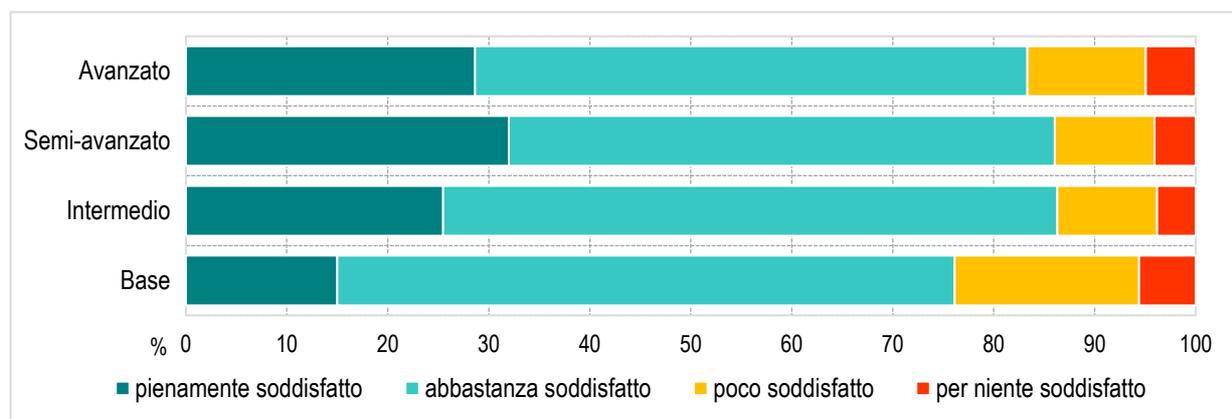


Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Per tutti i profili, più della metà dei rispondenti risulta “abbastanza soddisfatto”, in particolare il 61,1% di chi ha un profilo base e il 60,8% di chi ha un profilo intermedio. Tuttavia, le più alte percentuali di insoddisfazione vengono registrate proprio per il profilo base: quasi il

24% si dichiara “poco” o “per niente soddisfatto”. All’opposto, le più basse percentuali di insoddisfazione si registrano per i profili intermedio e semi-avanzato (Figura 23).

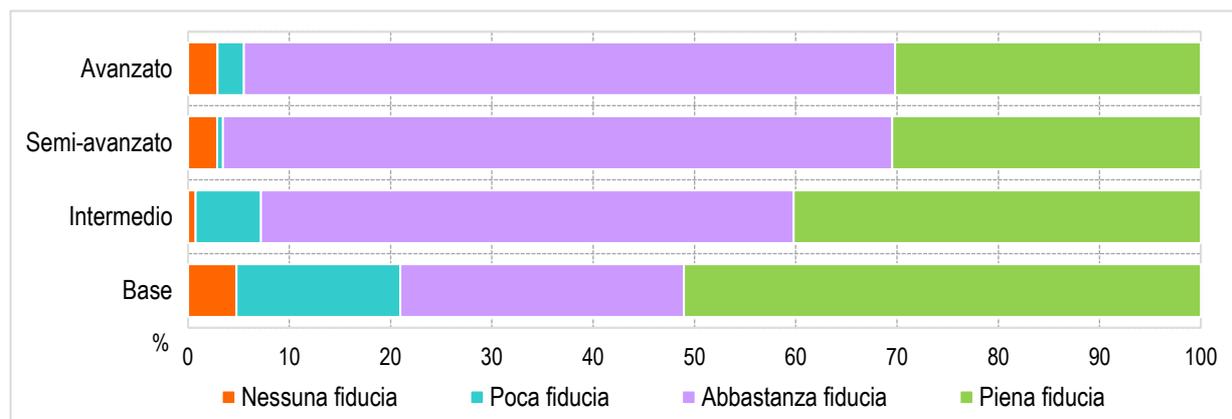
FIGURA 23. PROFILO UTENTE PER LIVELLO DI SODDISFAZIONE. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PROFILO



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

La fiducia nella statistica (cfr. paragrafo 3.1) è complessivamente alta per ogni profilo, con valori massimi per gli utenti intermedi (il 52,6% sono “abbastanza fiduciosi” e il 40,2% lo sono “pienamente”). I meno fiduciosi sono gli utenti base, che registrano i valori più elevati: circa il 21% ha “poca” o “nessuna fiducia” nella statistica (Figura 24).

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



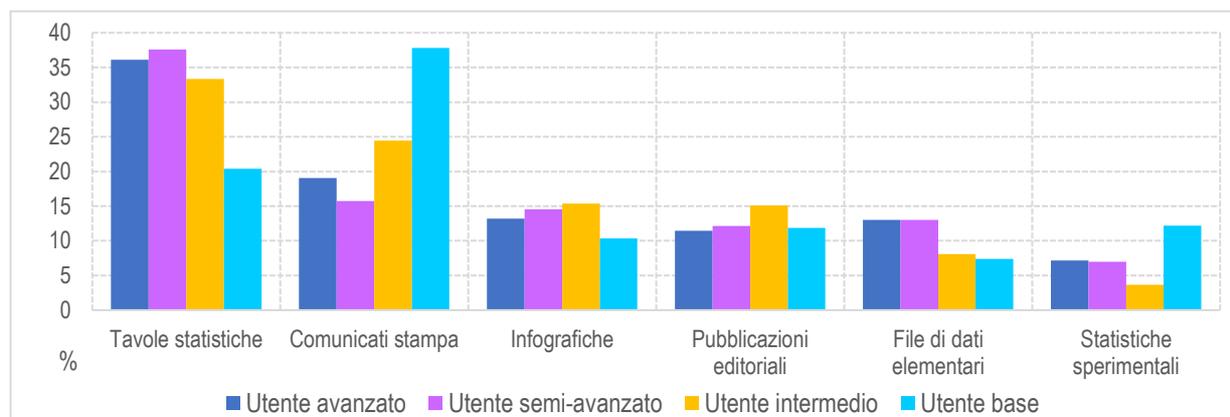
Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

3.3 I prodotti consultati per profilo di utenza

Le Tavole statistiche sono consultate per lo più dagli utenti avanzati, semi-avanzati e con profilo intermedio. Gli utenti base fanno per lo più uso di Comunicati stampa. Le Infografiche e le Pubblicazioni editoriali sono prevalentemente utilizzate dagli utenti intermedi, mentre i File di dati elementari sono consultati per lo più da utenti avanzati e semi-avanzati.

Da notare la consultazione delle Statistiche sperimentali maggiore da parte di utenti base rispetto agli altri profili di utenza, forse perché in alcuni casi presentano contenuti innovativi e di maggiore interesse per chi non è un esperto (Figura 25).

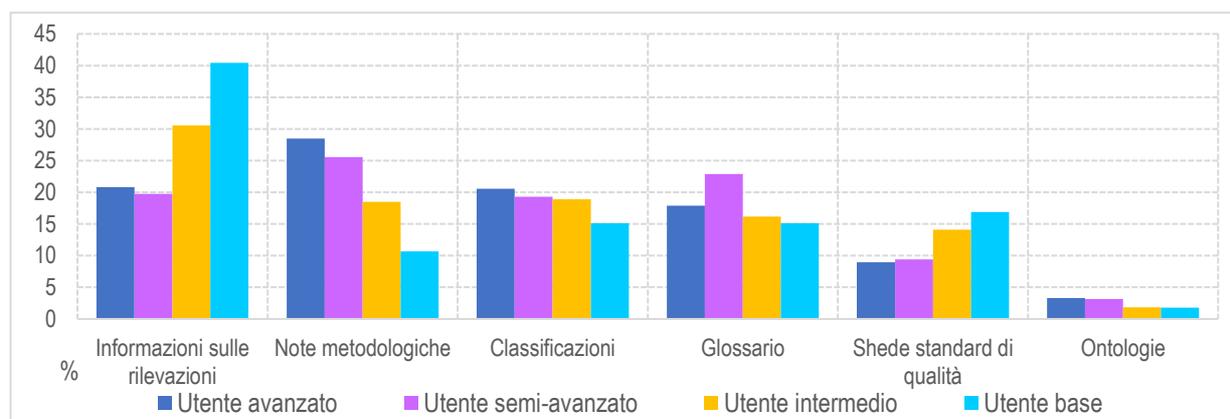
FIGURA 25. RISPONDENTI CHE HANNO CONSULTATO PRODOTTI CONTENENTI DATI PER PROFILO E PER PRODOTTO. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER PROFILO



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Rispetto ai prodotti contenenti metadati, invece, è possibile osservare che le Note metodologiche e le Ontologie sono consultate in prevalenza dagli utenti avanzati, mentre le Informazioni sulla rilevazione e le Schede standard di qualità sono utilizzate soprattutto dagli utenti base. Al Glossario statistico accedono maggiormente utenti con profilo semi-avanzato. Per quanto riguarda le Classificazioni, infine, gli utilizzatori si distribuiscono in modo abbastanza omogeneo, con una leggera prevalenza degli utenti avanzati (Figura 26).

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



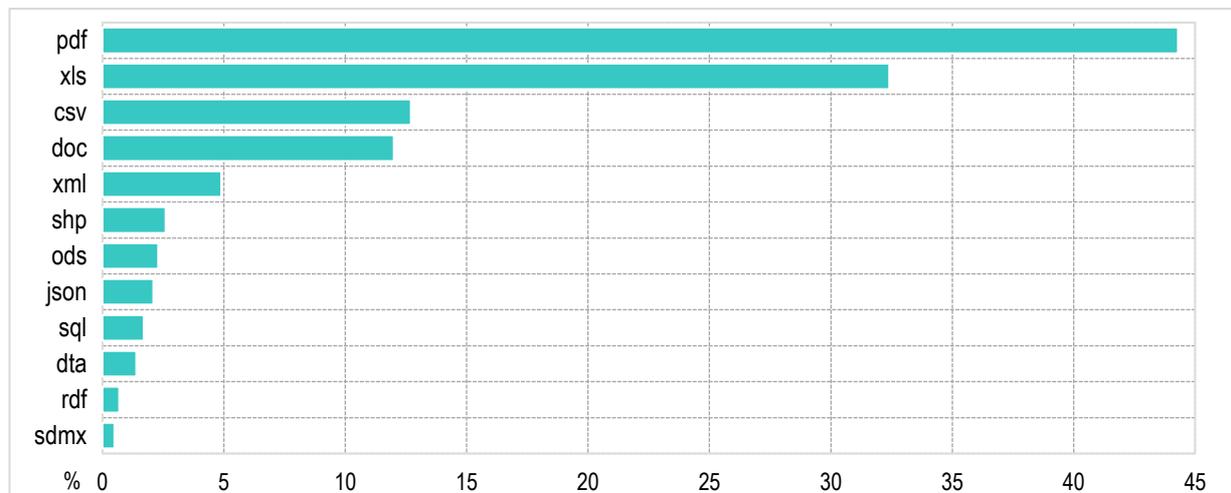
Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

3.4 I software e i file utilizzati

Due domande del questionario hanno raccolto informazioni su quali sono i formati di file e software che gli utenti preferiscono utilizzare quando lavorano con i dati. L'informazione è estremamente rilevante per conoscere le modalità di utilizzo dei dati da parte degli utenti, con l'obiettivo di mettere a disposizione i formati più richiesti.

Come riportato nella Figura 27, i formati dei file di dati più utilizzati sono pdf, xls o xlsx, csv e doc, che insieme raccolgono la quasi totalità delle preferenze.

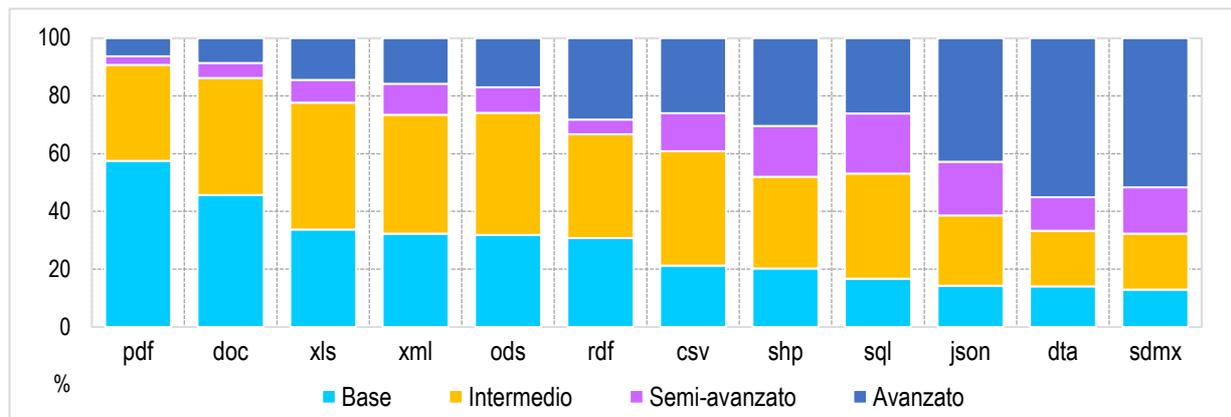
FIGURA 27. FORMATI DI FILE PIÙ UTILIZZATI PER L'ELABORAZIONE DI DATI. VALORI PERCENTUALI



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Nella Figura 28 sono riportati i formati dei file utilizzati dagli utenti distinti per profilo. Gli utenti base utilizzano per lo più pdf, doc, rdf, gli utenti intermedi prediligono (con percentuali sempre sopra il 40%) i file xls, ods, xml, csv e doc, mentre gli utenti semi-avanzati e avanzati usano maggiormente formati più specifici, come dta, json e sdmx per lo scambio di dati tra applicazioni web⁸.

FIGURA 28. FORMATI DI FILE UTILIZZATI PER PROFILO UTENTE. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER FORMATI DI FILE UTILIZZATI

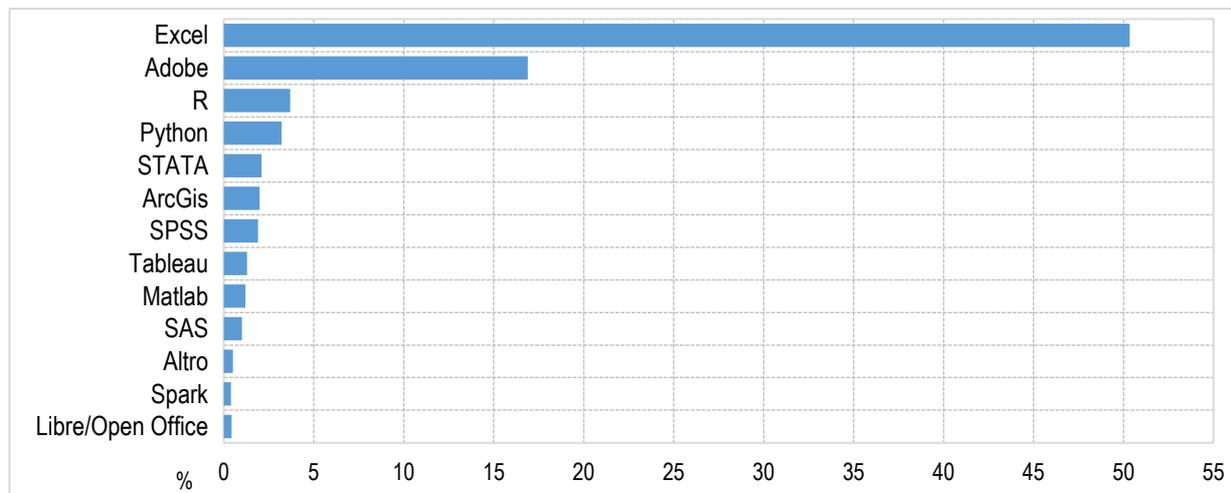


Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

I software più frequentemente utilizzati sono riportati nella Figura 29. In linea con i formati maggiormente selezionati (Figura 27), Excel e Adobe sono i software più utilizzati, indicati rispettivamente dal 50,3% e dal 16,9% dei rispondenti. All'opposto, programmi di statistica avanzata sono usati con percentuali molto basse, inferiori complessivamente al 4%.

⁸ Le diverse esigenze espresse dai rispondenti sono in buona parte soddisfatte dalla banca dati IstatData (<https://esploradati.istat.it>), che consente agli utenti di scaricare i dati in formato xlsx e csv, ma anche SDMX e json.

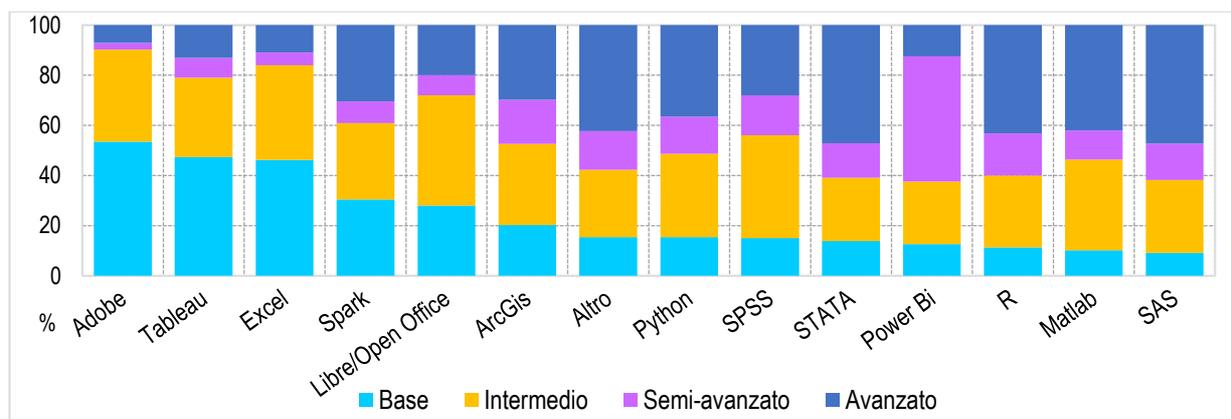
FIGURA 29. SOFTWARE PIÙ UTILIZZATI PER L'ELABORAZIONE DI DATI. VALORI PERCENTUALI



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

La distribuzione dei software secondo i profili degli utenti è riportata in Figura 30. L'utente base utilizza soprattutto Adobe, Excel ma anche Tableau software per l'analisi dei dati; l'utente intermedio usa principalmente software open (Libre/Open Office), SPSS per l'analisi di dati ed Excel. Gli utenti con profilo semi-avanzato usano per lo più Power Bi per la creazione di dashboard, mentre quelli con profilo avanzato utilizzano maggiormente SAS, R e altri software per la manipolazione dati (categoria *Altro*).

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



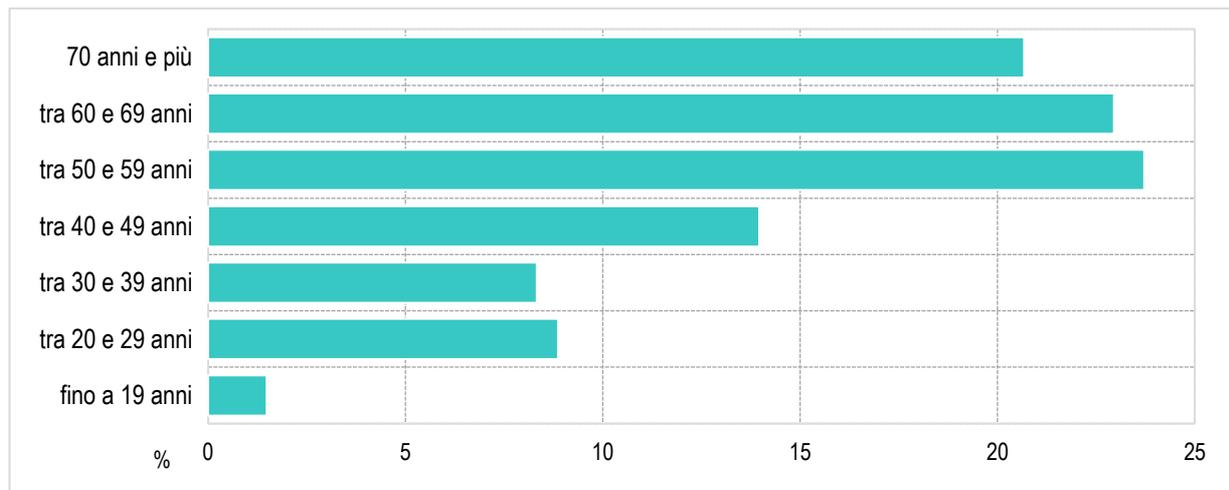
Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

3.5 L'età e il settore di attività

Gli ultimi quesiti del questionario sono stati utili per raccogliere le caratteristiche degli utenti e metterle in relazione con i profili individuati e con il livello di soddisfazione per i prodotti offerti dall'Istat sul sito istituzionale.

L'età media dei rispondenti è pari a 55 anni. Due rispondenti su tre hanno più di 50 anni, di cui quasi il 21% è rappresentato dagli over 70; i giovani fino a 29 anni sono appena il 10,4% del totale; l'8,3% ha un'età compresa tra i 30 e i 39 anni e il 14% tra i 40 e i 49 (Figura 31).

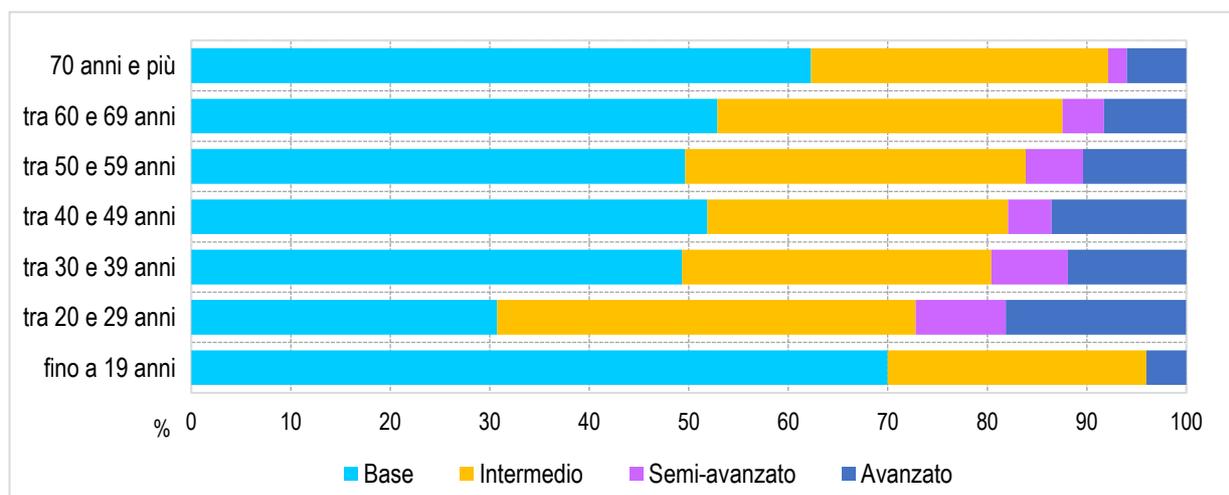
FIGURA 31. RISPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER CLASSI DI ETÀ. VALORI PERCENTUALI SUL TOTALE DEI RISPONDENTI CHE HANNO INDICATO L'ANNO DI NASCITA



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

I più giovani hanno prevalentemente un profilo base, mentre i rispondenti con un'età compresa tra 20 e 29 anni hanno le percentuali più elevate di profili semi-avanzato e avanzato e, di contro, le percentuali più basse del profilo base. Poi, al crescere dell'età, i profili semi-avanzato e avanzato decrescono progressivamente fino alla classe di età di 70 anni e più, in cui ben due utenti su tre hanno un profilo base (Figura 32).

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

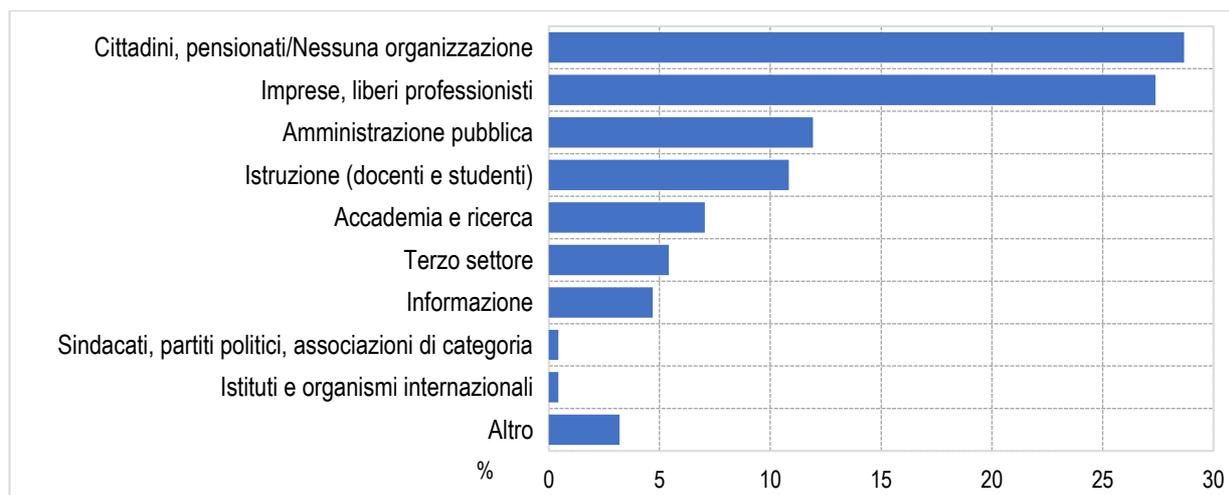


Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Dal momento che l'età media degli utenti dell'Istat sembra essere piuttosto elevata e che al decrescere dell'età il livello di competenza informatica e statistica va crescendo, è lecito aspettarsi che nei prossimi anni aumenteranno gli utenti (oggi giovani e giovanissimi) in grado di fare uso di programmi di statistica avanzata e quindi con necessità di formati di file adatti a tali scopi (dta, sdmx, json e shp e rdf, come mostrato nella Figura 28).

Gli utenti che hanno navigato il sito web istituzionale e che hanno risposto al questionario (Figura 33) sono per lo più privati cittadini che non appartengono ad alcuna organizzazione/ente (28,7%) e imprenditori o liberi professionisti (27,4%), seguiti un po' a distanza da chi lavora in una pubblica amministrazione (12%) e da quanti appartengono al mondo dell'istruzione in quanto docenti o studenti (10,8%).

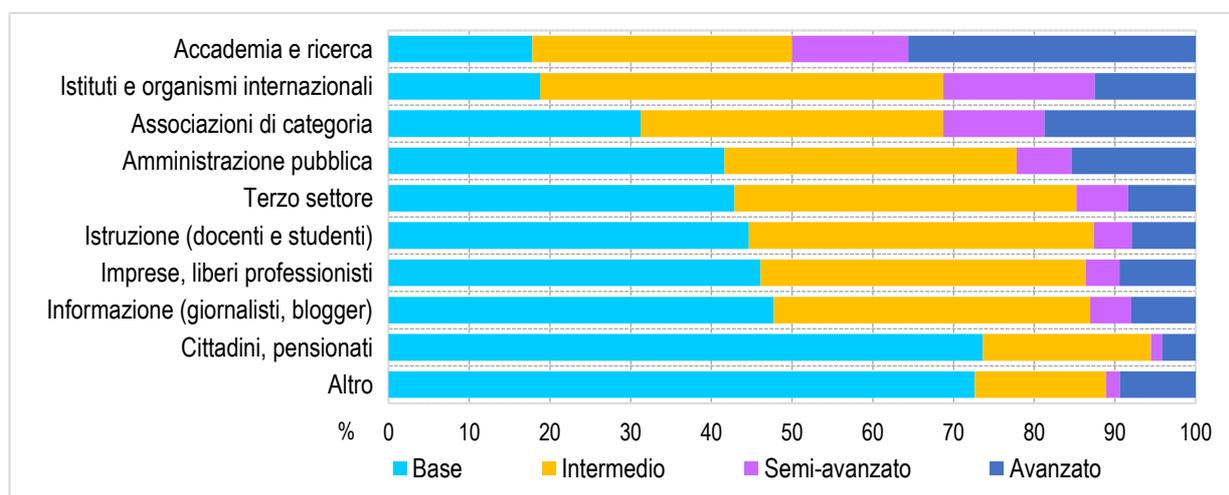
FIGURA 33. RIPONDENTI ALLA RILEVAZIONE PER SETTORE DI ATTIVITÀ. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI RISPODENTI CHE HANNO INDICATO IL SETTORE DI ATTIVITÀ



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

Come mostra la Figura 34, il 50% degli utenti che lavora nel settore dell'accademia e della ricerca ha un profilo avanzato o semi-avanzato; tale quota si riduce nettamente per tutti gli altri profili anche se si evidenzia che oltre il 30% di chi lavora in associazioni di categoria, sindacati e partiti politici e anche di chi è occupato in istituti e organismi internazionali ha un profilo avanzato o semi-avanzato. Tra i cittadini comuni, più dei due terzi ha dichiarato di avere un profilo base (73,6%). Infine, il profilo intermedio e quello semi-avanzato sono proporzionalmente più presenti tra chi opera in Istituti e organismi internazionali (quasi il 70% dei rispondenti di quel settore di attività).

FIGURA 34. RISPODENTI ALLA RILEVAZIONE PER PROFILO UTENTE E SETTORE DI ATTIVITÀ. COMPOSIZIONI PERCENTUALI PER SETTORE DI ATTIVITÀ



Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

3.6 I suggerimenti lasciati dagli utenti

L'ultimo quesito del questionario ha consentito di lasciare suggerimenti o segnalazioni utili al miglioramento delle informazioni prodotte dall'Istat. Sono 614 i rispondenti che hanno accolto l'invito a scrivere un commento. Si tratta per il 39,4% di utenti con profilo intermedio, base nel 38,4% dei casi, avanzato nel 16,7% e semi-avanzato nel 5,7%.

Al fine di trasformare i suggerimenti e le segnalazioni in contenuti standardizzati per la successiva fase di analisi, si è proceduto alla classificazione dei testi in sei diverse categorie: 1) indicazioni sulle caratteristiche della qualità dei prodotti (pertinenza, chiarezza, tempestività, confrontabilità, accuratezza e affidabilità); 2) piattaforme di diffusione dell'Istat oggetto di commenti e segnalazioni; 3) particolari aspetti di diffusione e comunicazione analizzati dagli utenti; 4) considerazioni sulle rilevazioni a cui sono chiamati a rispondere; 5) soddisfazione o insoddisfazione se esplicitamente espresse; 6) altri contenuti generici non rientranti nei gruppi precedenti. Il 20,2% dei commenti è stato escluso in quanto non altrimenti classificabile (*non saprei cosa dire, niente da riferire eccetera*).

Ad ogni testo sono stati assegnati al massimo due parametri classificatori dei sei visti sopra. Nella maggioranza dei casi un singolo testo ne considerava più d'uno: le due caratteristiche scelte sono quelle che venivano esplicitamente menzionate.

Il dettaglio delle modalità classificatorie utilizzate, non gerarchiche e non mutualmente esclusive, è presentato nel Prospetto 1.

PROSPETTO 1. CLASSIFICAZIONE UTILIZZATA PER L'ANALISI DEI SUGGERIMENTI E COMMENTI LASCIATI DAI RISPONDENTI. COMPOSIZIONE PERCENTUALE SUL TOTALE DEI SUGGERIMENTI E COMMENTI

Gruppo	Tipo di commento	%
Caratteristiche della qualità	Facilità di reperimento, adeguatezza rispetto alle esigenze, accuratezza e affidabilità dei dati, tempestività degli aggiornamenti, chiarezza della presentazione, possibilità di confronto tra dati	32,1
Piattaforme di diffusione utilizzate	Sito istituzionale, banca dati IstatData, calcolatore delle rivalutazioni monetarie, banca dati Coeweb del commercio estero, open data	25,7
Aspetti di diffusione e comunicazione	Data visualization, tipi di file, API, integrazione tra piattaforme di diffusione, serie storiche, microdati, mailing list, app, chat, newsletter	25,1
Rilevazioni dal punto di vista dei rispondenti	Difficoltà ad accedere al questionario per la rilevazione, fastidio statistico, considerazioni riguardo il rapporto con l'Istat	16,0
Soddisfazione / insoddisfazione	Dichiarata esplicitamente	9,8
Altri contenuti generici	Necessità delle persone disabili, algoritmi per la visualizzazione personalizzata, didattica consigli sulla rilevazione sulla soddisfazione	8,5
Non classificabile		20,2

Fonte: Istat, Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti riguardo ai prodotti offerti sul sito web istituzionale, Anno 2024

La quota maggiore di commenti riguarda le caratteristiche della qualità. Di questi, circa il 43% è relativo alla pertinenza: nella maggioranza dei casi viene espressa la richiesta di un maggiore dettaglio territoriale, anche se non mancano proposte di nuovi ambiti di ricerca. Un altro 30,5% riguarda la navigazione per il reperimento dei prodotti all'interno del sito web; seguono le richieste di maggiore tempestività dei dati (18%) e di chiarezza nella presentazione dei contenuti (7%). La comparabilità delle informazioni tra più fonti riguarda

l'1,5% dei commenti: tutti evidenziano l'importanza del confronto internazionale tra i dati. È importante sottolineare, infine, che nessun suggerimento è stato lasciato riguardo l'accuratezza e l'affidabilità dei dati.

Numerosi i commenti sulle piattaforme di diffusione. Nonostante, infatti, la rilevazione sulla soddisfazione non indaghi esperienze d'uso diverse da quelle del sito, il 25,7% dei rispondenti si riferisce ad altri prodotti/servizi (per i quali si potrebbero attivare delle rilevazioni specifiche). Guardando al dettaglio emerge che il data warehouse raccoglie il maggior numero di commenti (56%), seguito dal sito istituzionale (37%) dei testi. Le altre piattaforme di diffusione menzionate sono il calcolatore delle rivalutazioni monetarie (5,7%) e il sito delle statistiche del commercio con l'estero (1,3%).

Rimane presente, come nella scorsa edizione della rilevazione, la questione della numerosità delle piattaforme di diffusione: il 3,9% degli utenti ha indicato la difficoltà a usare strumenti di fruizione sempre diversi, tra i quali diventa difficile orientarsi.

Il 16% dei rispondenti ha lasciato un commento rispetto al proprio ruolo di rispondente alle rilevazioni dell'Istat: vengono lamentati soprattutto il fastidio statistico e le difficoltà ad accedere al questionario per la compilazione; questa quota di rispondenti richiede questionari più semplici, un accompagnamento nel passaggio alle nuove rilevazioni on line, ma anche di informazioni di ritorno degli esiti delle indagini a cui hanno partecipato.

Il 9,8% dei rispondenti ha espresso un giudizio nei confronti del lavoro dell'Istat. Nella quasi totalità dei casi tale giudizio è positivo: vengono fatti i complimenti ed è espressa soddisfazione verso i contenuti dei prodotti offerti.

L'8,5% dei restanti suggerimenti e commenti lasciati dai rispondenti è molto eterogeneo: si va dal tema della riservatezza dei dati, alle necessità degli audiolesi, a suggerimenti per supportare la didattica.

ALLEGATO. IL QUESTIONARIO

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI OFFERTI SUL SITO WWW.ISTAT.IT | EDIZIONE 2024

SEZIONE INTRODUTTIVA

Per conoscere il suo grado di soddisfazione e offrirle prodotti e servizi più rispondenti alle sue esigenze, le chiediamo di compilare il seguente questionario della durata massima di 7 minuti.

Grazie per collaborazione.

1. Nel complesso, quanto è soddisfatto dei prodotti che ha consultato sul sito www.istat.it?

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- abbastanza soddisfatto
- pienamente soddisfatto

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

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

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

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

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

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

- Prezzi
- Commercio estero
- Ambiente ed energia
- Territorio e cartografia
- Censimenti
- Altro (specificare)

4. Quale prodotto ha consultato?

(Scegliere una o più delle seguenti voci)

A. PRODOTTI CHE CONTENGONO DATI

- Comunicati stampa (statistiche flash, report eccetera)
- Pubblicazioni editoriali (rapporti, collane scientifiche eccetera)
- Tavole statistiche (in formato xls o csv)
- Infografiche e grafici (anche interattivi)
- File di dati elementari (microdati)
- Statistiche sperimentali
- Altro (specificare)

B. PRODOTTI CHE CONTENGONO METADATI

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

LA SODDISFAZIONE PER I PRODOTTI CONSULTATI

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

(È possibile una sola risposta per riga)

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

- 6. Per [PRODOTTO B SELEZIONATO AL QUESITO 4] che ha consultato, indichi il suo livello di soddisfazione rispetto alle seguenti caratteristiche (È possibile una sola risposta per riga)**

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

Si popola per ogni tipo di prodotto per il quale l'utente dichiara insoddisfazione ai quesiti 5 e 6

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

Motivo di insoddisfazione:	
Prodotto selezionato al quesito 4 A o B
Prodotto selezionato al quesito 4 A o B
Prodotto selezionato al quesito 4 A o B
Quanto specificato in Altro al quesito 4 A o B

IL PROFILO UTENTE

- 8. Qual è il suo grado di fiducia nelle statistiche prodotte dall'Istat?**

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

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

- 9. Può aiutarci a capire che tipo di utente è?**

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- Utilizzo comunicati, pubblicazioni e report dove sono presenti dati analizzati e commentati per curiosità, per informazione personale o per condividerli sui social media
- Utilizzo banche dati, visualizzazioni statistiche, pubblicazioni e report per supportare il mio lavoro
- Faccio uso prevalentemente di banche dati e file di dati elementari (microdati) per le elaborazioni anche complesse e le analisi necessarie al mio lavoro

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- Consulto il sito raramente, due o tre volte l'anno
- Consulto il sito con frequenza mensile o trimestrale
- Consulto il sito molto frequentemente, anche ogni settimana o quotidianamente

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- Ho un basso livello di competenza in campo statistico
- Ho un livello intermedio di competenza in campo statistico
- Ho un elevato livello di competenza in campo statistico

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- Ho un basso livello di competenza informatica
- Ho un livello medio di competenza informatica
- Ho un buon livello di competenza informatica

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

(Scegliere una o più delle seguenti voci)

- xls
- pdf
- csv
- xml
- shp
- ods
- sql
- sdmx
- rdf
- doc
- json
- dta
- altro (specificare).....

11. Con quale software lavora i file di dati?

(Scegliere una o più delle seguenti voci)

- Excel
- R
- Python
- Spss
- Stata
- Tab
- Sas
- Matlab
- Arcgis
- Adobe
- Spark
- altro (specificare).....

12. Quale è il suo anno di nascita?

(Prego selezionare)

13. Quale è il suo settore di attività?

(Scegliere solo una delle seguenti voci)

- Informazione (giornalisti, divulgatori, blogger, influencer)
- Imprese, liberi professionisti
- Amministrazione pubblica

- Accademia e ricerca (professori, ricercatori, analisti, data scientist)
- Istruzione (docenti e studenti)
- Terzo settore (organizzazioni di volontariato, associazioni, fondazioni senza scopo di lucro)
- Istituti e organismi internazionali
- Cittadini/Nessuna organizzazione
- Altro (specificare)

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

INFORMAZIONI AI RISPONDENTI SUL TRATTAMENTO DEI DATI. I dati raccolti con il presente questionario, la cui compilazione è facoltativa, verranno utilizzati per le sole finalità di miglioramento dei prodotti offerti dall'Istat. I dati saranno trattati esclusivamente dal personale incaricato e non saranno resi disponibili ad altri soggetti pubblici e/o privati. Con l'invio del questionario dichiara di aver letto l'informativa.