




# **LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI PER I SERVIZI OFFERTI DAL CONTACT CENTRE DELL'ISTAT**

Risultati della rilevazione condotta nel 2025



Pubblicato il 29 gennaio 2026

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

Le rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti vengono realizzate dall'Istat nell'ambito dell'iniziativa "Contact Centre, gestione, analisi e soddisfazione dell'utenza", all'interno 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.

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

---

## SOMMARIO

<b>1. Informazioni generali sulla rilevazione .....</b>	<b>4</b>
1.2 Contesto e finalità.....	4
1.2 Ambito della rilevazione e aspetti analizzati .....	5
<b>2. Principali risultati della rilevazione.....</b>	<b>7</b>
2.1 Soddisfazione per i servizi offerti.....	7
2.2 Risultati per singolo servizio .....	10
Rilascio di microdati .....	10
Elaborazioni personalizzate.....	11
Assistenza nella ricerca dati .....	12
Sportello per i media .....	13
Dati storici .....	13
Sportello per i cittadini .....	14
2.3 Considerazioni conclusive .....	15
<b>Allegato. Il questionario .....</b>	<b>17</b>

# 1. INFORMAZIONI GENERALI SULLA RILEVAZIONE

## 1.2 Contesto e finalità

Il presente report illustra i risultati della rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dal Contact Centre dell'Istat.

L'indagine è stata realizzata con l'obiettivo di raccogliere il punto di vista degli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti, valutando aspetti quali l'accessibilità, la chiarezza delle informazioni fornite, la tempestività nelle risposte e il livello complessivo di soddisfazione.

La rilevazione si inserisce nel quadro delle attività di monitoraggio della qualità dei servizi pubblici previste dalla normativa vigente, in particolare da:

- decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, **Codice dell'Amministrazione Digitale**, che promuove la partecipazione dei cittadini, incoraggia gli strumenti digitali di ascolto e rafforza il concetto di PA orientata all'utente;
- decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, **Riforma Brunetta**, che stabilisce che le PA devono misurare la performance organizzativa; includere la *customer satisfaction* tra gli indicatori; usare i risultati per il miglioramento continuo;
- decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, **Decreto trasparenza**, che collega la soddisfazione degli utenti agli obblighi di pubblicazione dei risultati e alla trasparenza sui livelli di qualità dei servizi.

In particolare, ai sensi dell'art. 7 del Codice dell'Amministrazione Digitale, per i servizi in rete le pubbliche amministrazioni consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità – anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività – del servizio reso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.

Tali risultati costituiscono uno strumento conoscitivo a supporto delle attività di valutazione della qualità dei servizi e di individuazione di eventuali aree di miglioramento, in coerenza con i principi di trasparenza, orientamento all'utente e responsabilità dell'azione amministrativa.

Per comprendere il ruolo del questionario di soddisfazione degli utenti del Contact Centre, è utile fare riferimento ai principi e alle finalità della [Carta dei servizi dell'Istat](#), che rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Istituto dichiara in modo trasparente i servizi offerti, le modalità di fruizione, gli standard di qualità garantiti e gli impegni nei confronti degli utenti. La Carta dei servizi ricorda che l'Istat conduce rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione degli utenti sui servizi erogati. Questo serve a:

- misurare la percezione della qualità dei servizi rispetto agli standard dichiarati;
- comprendere l'evoluzione delle esigenze informative degli utenti;
- individuare eventuali scostamenti rispetto alle prestazioni attese, per orientare azioni di miglioramento continuo.

Il questionario di soddisfazione del Contact Centre costituisce quindi una componente strutturale delle attività di valutazione della qualità dell'Istituto e permette di verificare se gli impegni formali dell'Istat – come la trasparenza delle informazioni, la tempestività delle

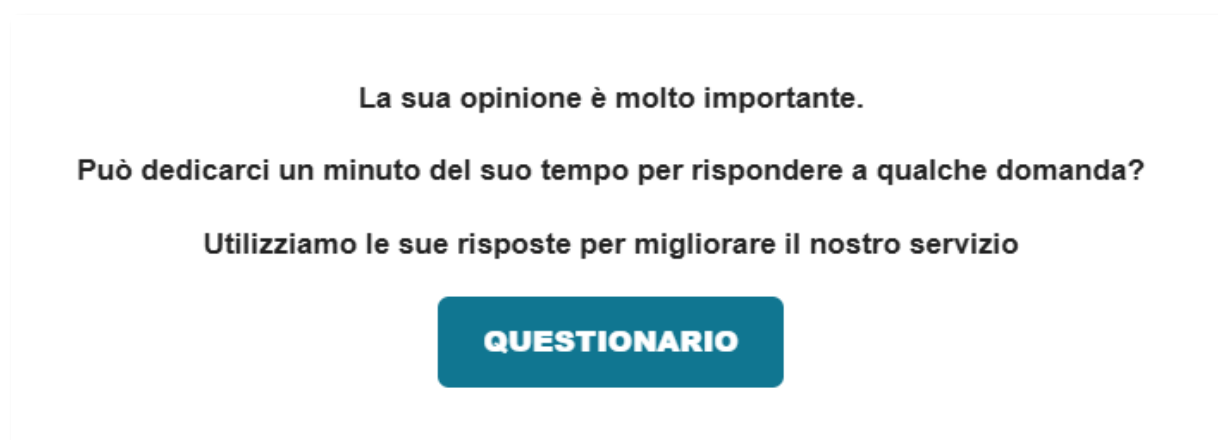
risposte e l'efficacia delle soluzioni offerte – si riflettono concretamente nella percezione degli utenti.

## 1.2 Ambito della rilevazione e aspetti analizzati

La rilevazione ha riguardato gli utenti che hanno contattato il Contact Centre dell'Istat nel corso del 2025 per richieste di supporto nel reperimento di dati statistici, elaborazioni personalizzate, informazioni e assistenza relativa ai servizi istituzionali offerti, rilascio di microdati, certificati per le rivalutazioni monetarie.

Il questionario è stato somministrato su base volontaria, al termine dell'interazione con il servizio. In particolare, la *call to action* e il link per rispondere alla rilevazione sono stati inviati automaticamente via email agli utenti all'interno del messaggio di chiusura delle richieste (Figura 1). Per alcune tipologie di richieste, ad esempio le richieste duplicate o quelle aperte per errore, il link al questionario non è presente nel testo della email.

FIGURA 1. TESTO DELLA EMAIL CON CALL TO ACTION PER RISPONDERE AL QUESTIONARIO



La rilevazione è stata progettata in modo da non consentire il collegamento delle risposte fornite con il nominativo dell'utente o con altre informazioni che possano indirettamente consentire la sua re-identificazione; i quesiti proposti sono tutti a risposta chiusa (non esistono campi aperti in cui l'utente può inserire informazioni personali); quando l'utente compila il questionario e clicca su "Invia", il sistema tiene in memoria esclusivamente le risposte al questionario e il tipo di servizio di cui lo stesso ha fruito (Assistenza nella ricerca dati, Rilascio di microdati, Elaborazioni personalizzate, Sportello per i cittadini e così via).

Sono state rilevate quattro specifiche caratteristiche del servizio offerto dal Contact Centre, ritenute centrali ai fini della valutazione dell'esperienza complessiva dell'utente e di eventuali azioni correttive necessarie:

- la facilità di inserimento di una richiesta;
- la chiarezza delle risposte fornite dall'operatore;
- la completezza delle informazioni ricevute;
- l'adeguatezza dei tempi di attesa.

Vale la pena sottolineare che i quattro aspetti indagati non sono tutti dipendenti dalla qualità del servizio in senso stretto: se i tempi di attesa e la chiarezza delle risposte dipendono dagli operatori del Contact Centre, la completezza delle informazioni invece ha a che fare con il dettaglio informativo prodotto dall'Istat, mentre la facilità di inserimento di una richiesta è una conseguenza dell'usabilità della piattaforma. Di queste differenze occorre tenere conto quando si affrontano gli ambiti di intervento.

I dati sono stati raccolti mediante un questionario strutturato in sei quesiti (cfr. Allegato). Per valutare la soddisfazione è stata utilizzata una scala Likert ad autonomia semantica completa, composta da quattro categorie di risposta: "pienamente soddisfatto", "abbastanza soddisfatto", "poco soddisfatto", "per niente soddisfatto". La scelta di omettere la quinta modalità, quella intermedia, è stata finalizzata a indurre i rispondenti a esprimere sempre un giudizio positivo o negativo, mai neutro.

I dati raccolti sono stati archiviati e successivamente analizzati in forma aggregata, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

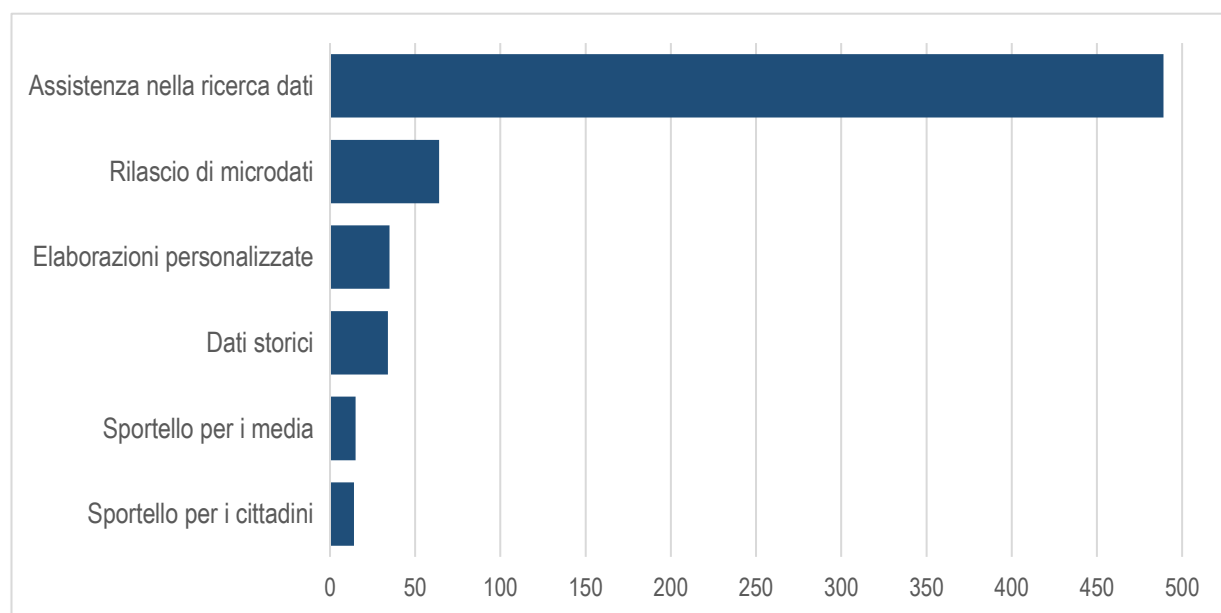
Le elaborazioni di seguito presentate hanno carattere descrittivo e sono finalizzate a fornire una lettura complessiva del livello di soddisfazione espresso dagli utenti. Non hanno dunque valore di misurazione oggettiva delle prestazioni, ma vanno interpretati come indicatori di percezione della qualità del servizio.

## 2. PRINCIPALI RISULTATI DELLA RILEVAZIONE

### 2.1 Soddisfazione per i servizi offerti

Sono stati raccolti complessivamente **651 questionari**. Il servizio con più questionari compilati è l'assistenza nella ricerca dati, 489 questionari pari a circa il 75% del totale, a conferma del ruolo centrale del Contact Centre come supporto specialistico all'utenza che utilizza informazioni statistiche e dati aggiornati. Seguono il rilascio di microdati con 64 questionari (9,8%) e le elaborazioni personalizzate con 35 questionari (5,4%). Decisamente più marginali risultano i questionari compilati a seguito di richieste relative ai dati storici (34 questionari; 5,2%) e agli sportelli per cittadini e media, che insieme rappresentano meno del 5% del totale (Figura 2).

FIGURA 2. NUMERO DI QUESTIONARI RACCOLTI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO. ANNO 2025



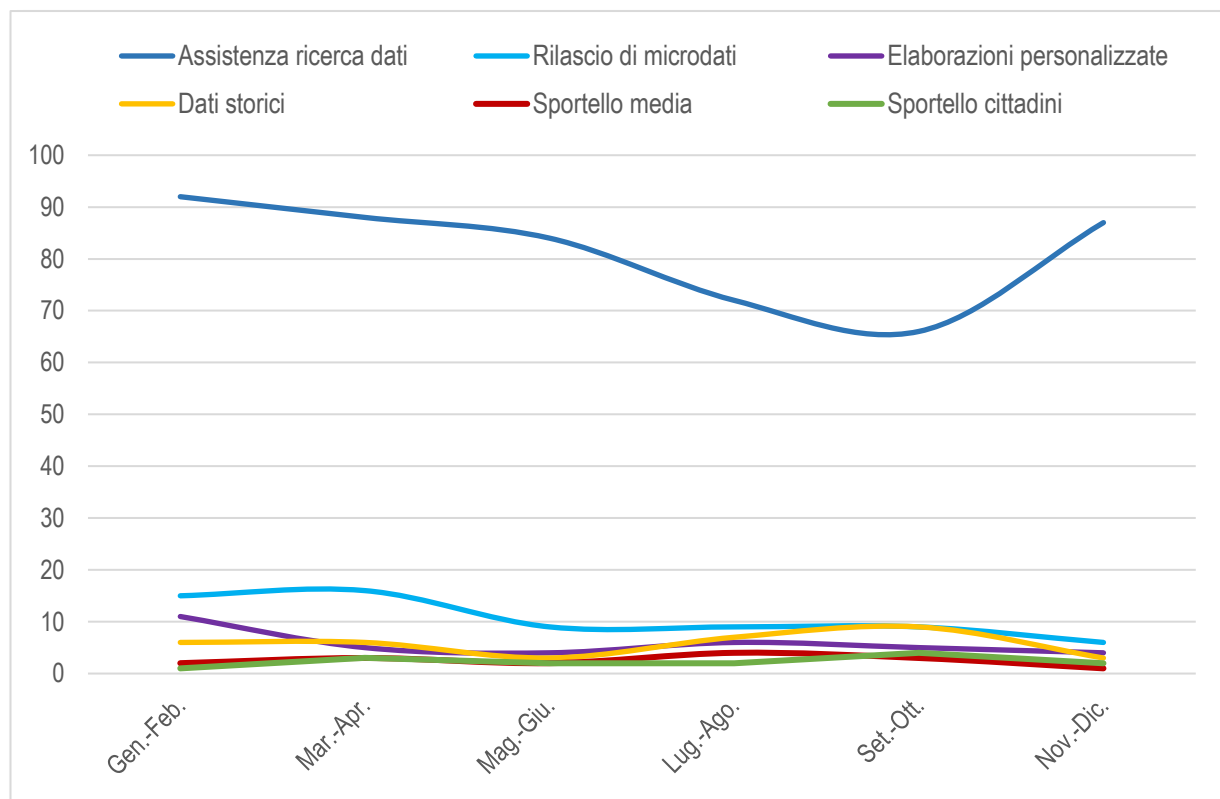
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

Il numero di questionari raccolti per tipologia di servizio è in linea con le richieste totali pervenute nell'anno attraverso il Contact Centre. Infatti, nel corso del 2025 sono state registrate oltre 8.000 richieste, che hanno riguardato nel 62% dei casi il servizio di assistenza nella ricerca dati, nel 10% dei casi il rilascio di microdati e in percentuali più basse le richieste di dati storici, elaborazioni personalizzate e allo sportello per i cittadini.

Unica eccezione è rappresentata dallo sportello per i media, che ha ricevuto nel 2025 il 17% delle richieste, ma soltanto il 2,3% dei questionari. La causa è da ricercare nel fatto che pochissime richieste allo sportello per i media arrivano attraverso la piattaforma web, mentre i canali più utilizzati sono le email e il servizio telefonico: in questi casi viene registrata la richiesta sul Contact Centre, ma l'utente non ha la possibilità di ricevere il link per rispondere al questionario.

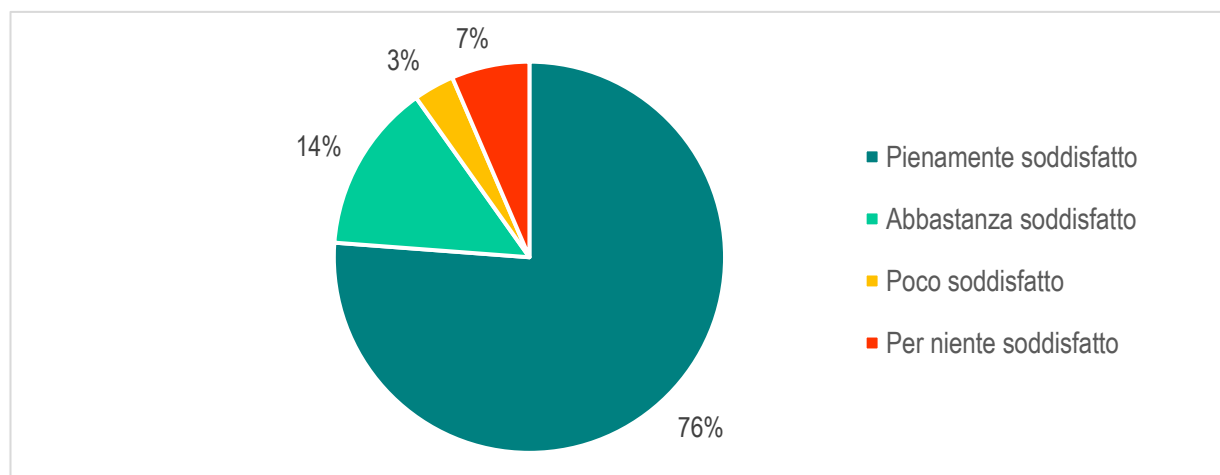
Osservando l'andamento mensile dei questionari raccolti nell'anno si registra un lieve decremento per quasi tutti i servizi (Figura 3).

**FIGURA 3. NUMERO DI QUESTIONARI RACCOLTI PER BIMESTRE E TIPOLOGIA DI SERVIZIO. ANNO 2025**



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

**FIGURA 4. LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DICHIARATO DAI RISPONDENTI PER IL SERVIZIO RICEVUTO ATTRAVERSO IL CONTACT CENTRE DELL'ISTAT. ANNO 2025, COMPOSIZIONE PERCENTUALE**



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025



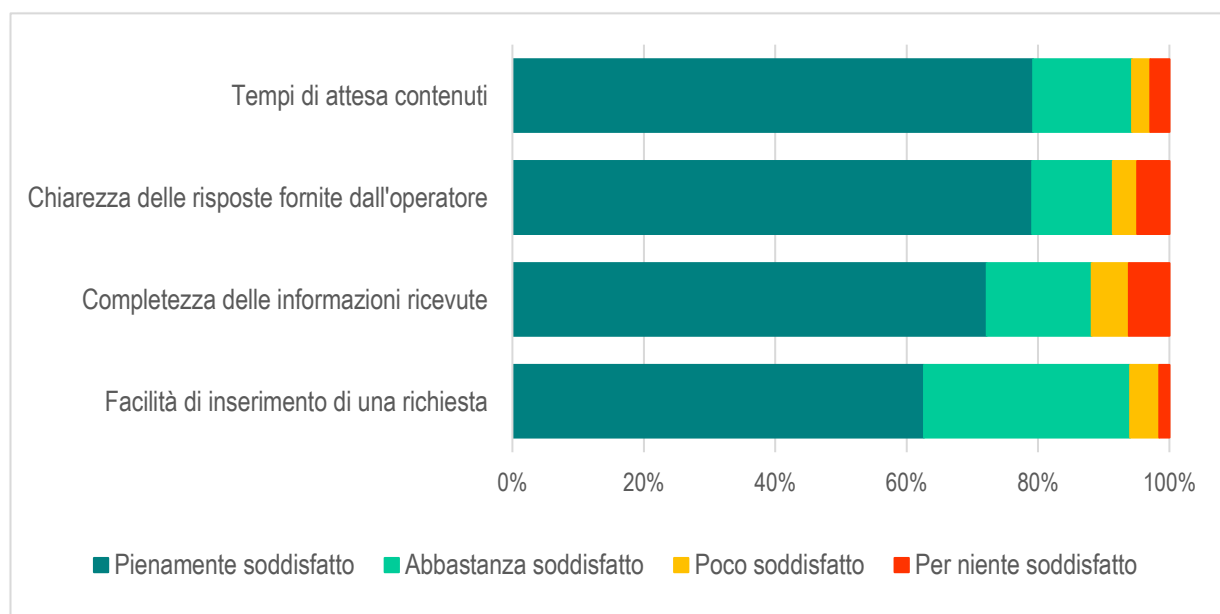
Il **livello di soddisfazione complessiva** risulta molto elevato: 496 utenti (il 76% dei rispondenti alla rilevazione) sono pienamente soddisfatti e altri 91 (14%) si dichiarano abbastanza soddisfatti. Pertanto, il 90% degli utenti esprime un giudizio positivo sul servizio ricevuto. Le valutazioni negative, pur contenute, non sono trascurabili: 22 utenti (3,4%) si dichiarano poco soddisfatti e 42 (6,5%) per niente soddisfatti, indicando la presenza di alcune criticità da approfondire (Figura 4).

Analizzando nel dettaglio i singoli aspetti del servizio, emergono risultati particolarmente incoraggianti per la **chiarezza delle risposte degli operatori** e per i **tempi di attesa contenuti** (in entrambi i casi il 79% dei rispondenti risulta pienamente soddisfatto).

Anche la **completezza delle informazioni ricevute** ottiene un riscontro molto positivo (il 72% dei rispondenti è pienamente soddisfatto), sebbene presenti la quota relativamente più alta di utenti per niente soddisfatti (6%).

La **facilità di inserimento della richiesta** risulta invece l'aspetto più critico: soltanto il 63% degli utenti si dichiara pienamente soddisfatto, mentre circa il 6% esprime un giudizio negativo (poco o per niente soddisfatto), suggerendo una maggiore complessità percepita nella fase iniziale di contatto (Figura 5).

FIGURA 5. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DICHIARATO DAI RISPONDENTI PER ALCUNE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO. ANNO 2025, COMPOSIZIONE PERCENTUALE PER CARATTERISTICA



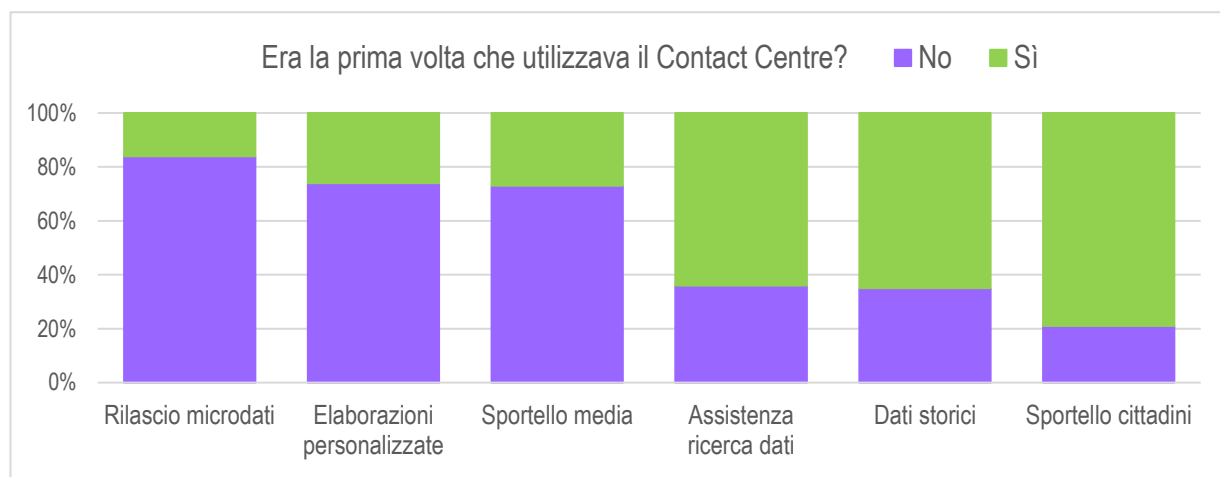
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

Infine, emerge che 371 rispondenti (57%) hanno utilizzato il Contact Centre **per la prima volta**, mentre 280 (43%) avevano **già fruito del servizio**. Questo dato conferma la capacità di intercettare nuovi utenti, ma rende ancora più rilevante l'attenzione all'usabilità e alla chiarezza delle procedure, soprattutto per chi si rivolge all'Istat per la prima volta.

Tuttavia, l'analisi per tipologia di servizio evidenzia come gli utenti che chiedono il rilascio di microdati, le elaborazioni personalizzate e il supporto allo sportello per i media siano i più fidelizzati, mentre negli altri casi si tratta per lo più di utenti che accedono per la prima volta

alla piattaforma del Contact Centre e che possono dunque manifestare difficoltà iniziali di orientamento e utilizzo (Figura 6).

**FIGURA 6. UTENTI CHE HANNO DICHIARATO DI AVER UTILIZZATO IL CONTACT CENTRE DELL'ISTAT PER LA PRIMA VOLTA OPPURE DI AVERLO GIÀ UTILIZZATO IN PASSATO, PER TIPO DI SERVIZIO. ANNO 2025, COMPOSIZIONI PERCENTUALI**



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

Nel complesso, i dati restituiscono un'immagine fortemente positiva del Contact Centre, soprattutto in relazione alla competenza degli operatori e all'efficienza dei tempi di risposta. Tuttavia, la presenza di una quota di utenti insoddisfatti, concentrata soprattutto sulla fase di accesso al servizio e sulla completezza delle informazioni fornite, suggerisce la necessità di alcuni possibili ambiti di intervento.

## 2.2 Risultati per singolo servizio

L'analisi disaggregata per tipologia di servizio offerto consente di cogliere **differenze significative** in termini sia di livelli di soddisfazione sia di caratteristiche dell'utenza, fornendo indicazioni utili per un miglioramento dei servizi erogati.

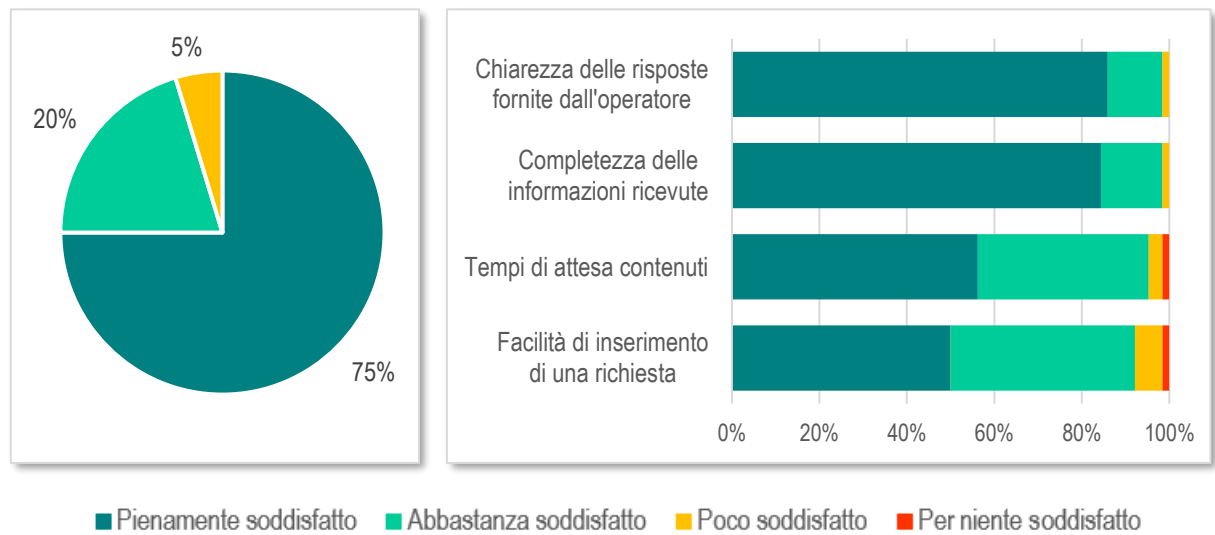
### Rilascio di microdati

Un quadro particolarmente positivo emerge per il rilascio di microdati. Questo servizio si caratterizza per **livelli di soddisfazione elevati e stabili**, in particolare per la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute: il 98% dei rispondenti ha dichiarato di essere soddisfatto (pienamente o abbastanza) per entrambe le caratteristiche, facendo registrare il valore più alto tra tutti i servizi offerti (Figura 7).

Il rilascio di microdati si distingue anche per una **utenza fortemente fidelizzata**: l'84% dei rispondenti al questionario dichiara infatti di aver già utilizzato il Contact Centre in precedenza. Tale elemento suggerisce l'esistenza di un rapporto consolidato tra servizio e utenti, verosimilmente legato alla specializzazione delle richieste e alla chiarezza delle

procedure. La combinazione di alta soddisfazione e ritorno frequente degli utenti rende il rilascio di microdati un **servizio di riferimento** e un esempio di buona pratica organizzativa.

FIGURA 7. RILASCIO DI MICRODATI: LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO (A SINISTRA) E PER ALCUNE SUE CARATTERISTICHE (A DESTRA). ANNO 2025, COMPOSIZIONI PERCENTUALI

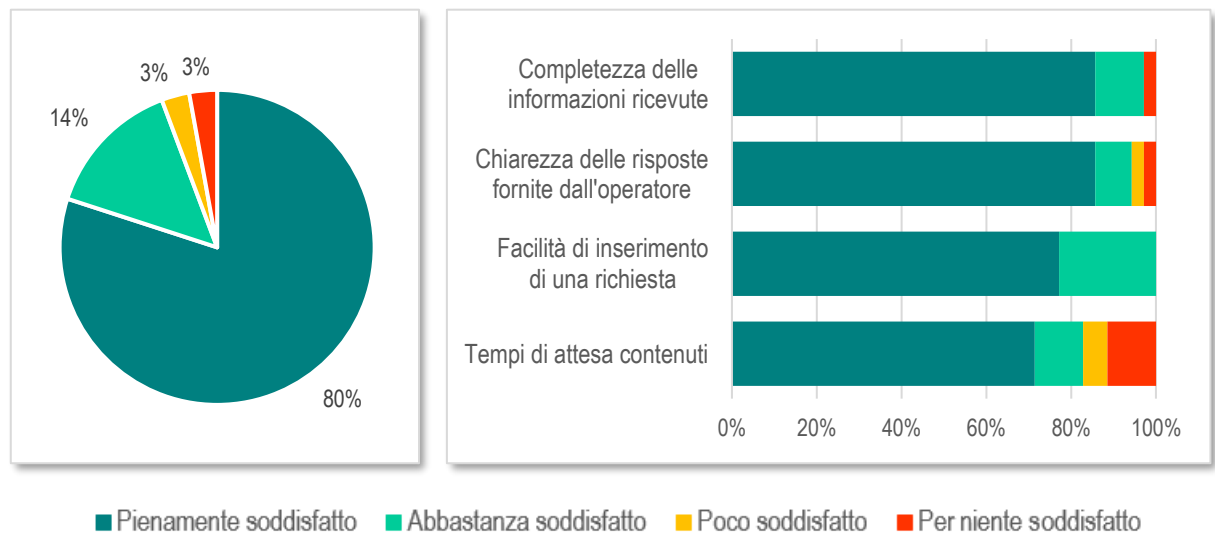


Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

### Elaborazioni personalizzate

Analogamente al rilascio di microdati, il servizio di elaborazioni personalizzate mostra **ottime performance complessive**: le valutazioni di soddisfazione sono elevate in particolare per la chiarezza delle risposte fornite dagli operatori e per la completezza delle informazioni ricevute. Molto positivo anche il giudizio sulla facilità di inserimento della richiesta: il 100% dei rispondenti è pienamente o abbastanza soddisfatto (Figura 8).

FIGURA 8. ELABORAZIONI PERSONALIZZATE: LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO (A SINISTRA) E PER ALCUNE SUE CARATTERISTICHE (A DESTRA). ANNO 2025, COMPOSIZIONI PERCENTUALI



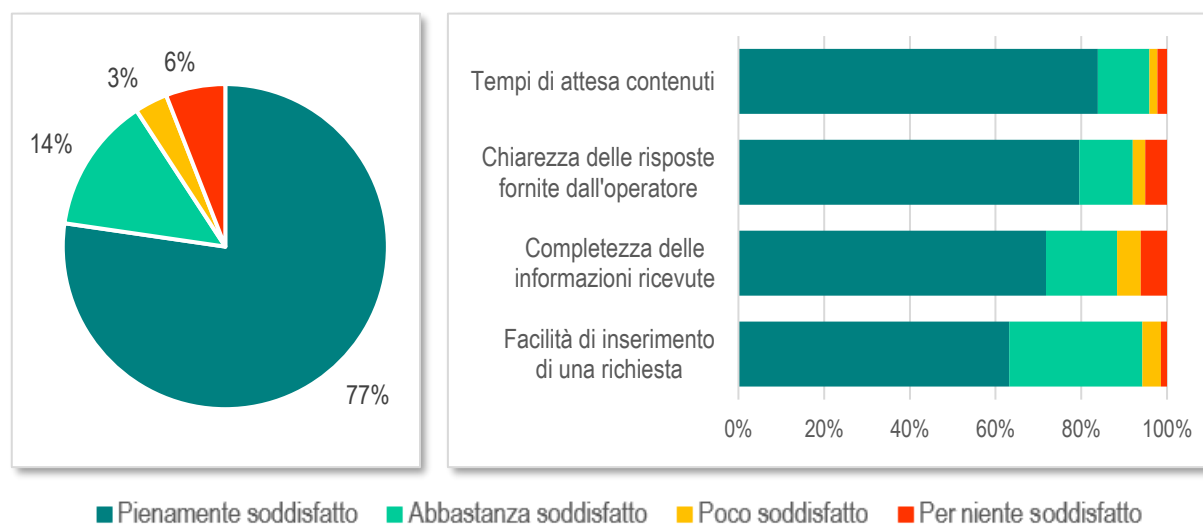
Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

Anche in questo caso, i risultati suggeriscono che la **definizione chiara della tipologia di prestazione** e l'interazione con un'utenza generalmente esperta e fidelizzata contribuiscono a rendere il servizio più facilmente fruibile e di maggiore soddisfazione per gli utenti.

## Assistenza nella ricerca dati

Il servizio di assistenza nella ricerca dati rappresenta l'attività più richiesta, concentrando la maggior parte dei questionari compilati. I dati di soddisfazione indicano una **netta prevalenza di giudizi positivi**, con una quota elevata di utenti pienamente soddisfatti. Le valutazioni negative risultano contenute in termini percentuali e, considerate le dimensioni del servizio, appaiono fisiologiche e riconducibili alla varietà e complessità delle richieste gestite. Tuttavia, occorre tenere in considerazione il fatto che il livello relativamente più elevato di insoddisfazione si concentra nella "completezza delle informazioni ricevute". Questo elemento, se confrontato con le altre dimensioni del servizio – in particolare la chiarezza delle risposte e i tempi di attesa, che registrano livelli di soddisfazione elevati – suggerisce che la criticità non sia legata alla modalità di erogazione del servizio, bensì al **contenuto informativo disponibile** (Figura 9).

FIGURA 9. ASSISTENZA NELLA RICERCA DATI: LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO (A SINISTRA) E PER ALCUNE SUE CARATTERISTICHE (A DESTRA). ANNO 2025, COMPOSIZIONI PERCENTUALI



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

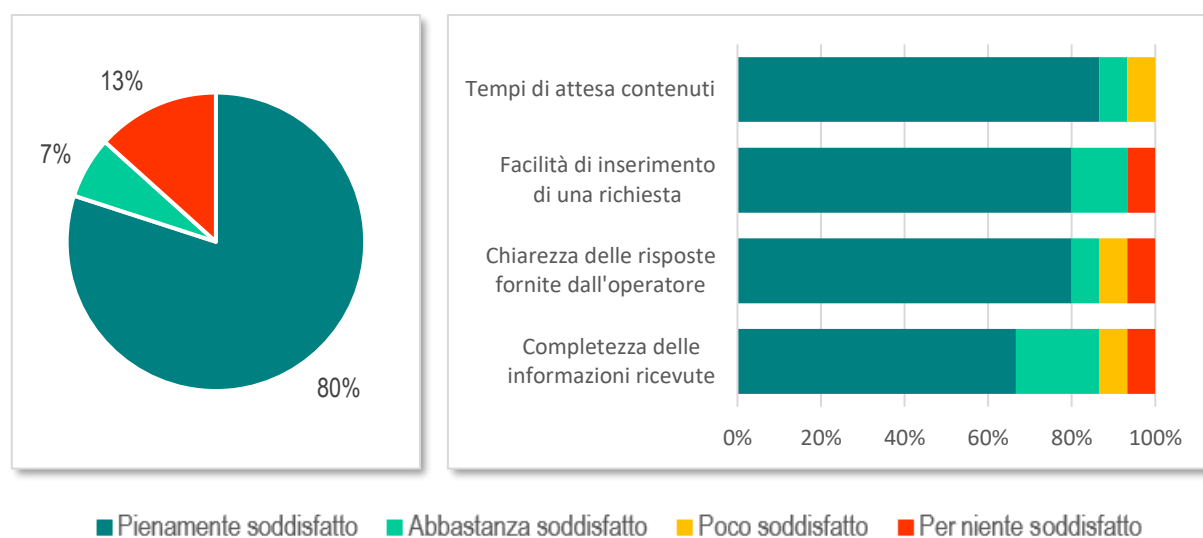
Il dato può essere interpretato come un segnale del fatto che le informazioni o i dati disponibili non sempre risultano pienamente adeguati a soddisfare le esigenze informative espresse dagli utenti. Ciò può dipendere, da una parte, dalla complessità o specificità delle richieste, dall'altra, dai limiti oggettivi dei dati prodotti dall'Istat.

Questa interpretazione è rafforzata dal confronto con gli altri servizi: laddove l'oggetto della richiesta è più definito e strutturato (ad esempio nel rilascio di microdati o nelle elaborazioni personalizzate), la dimensione della completezza delle informazioni non emerge come area critica. Al contrario, l'assistenza nella ricerca dati intercetta **bisogni informativi** spesso **esplorativi o non pienamente formalizzati**, per i quali la percezione di incompletezza è più probabile.

## Sportello per i media

Anche lo sportello per i media registra una elevata variabilità nei giudizi, probabilmente legata a esigenze informative puntuali e a tempi di risposta particolarmente stringenti. Il servizio mostra infatti un ottimo livello di soddisfazione ma una **quota di insoddisfatti più elevata** rispetto ad altri servizi. Considerando che l'utenza è più specializzata, il problema potrebbe risiedere nel livello di dettaglio delle informazioni che i giornalisti si attendono di ricevere dal servizio. Il punto di forza del servizio sta nella **tempestività delle risposte**: i rispondenti si dimostrano particolarmente soddisfatti, con una percentuale molto bassa di "poco soddisfatti" e nessun "per niente soddisfatto" (Figura 10).

FIGURA 10. SPORTELLO PER I MEDIA: LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO (A SINISTRA) E PER ALCUNE SUE CARATTERISTICHE (A DESTRA). ANNO 2025, COMPOSIZIONI PERCENTUALI



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

Ricordiamo inoltre (cfr. paragrafo 2.1) che sono poche le richieste allo sportello per i media registrate attraverso il Contact Centre, perché i canali utilizzati dai giornalisti per entrare in contatto con l'ufficio stampa sono essenzialmente le email e il telefono: per questo motivo, pur trattandosi di un servizio molto utilizzato, i questionari raccolti sono pochissimi e dunque potrebbero non rappresentare pienamente il livello di soddisfazione degli utenti.

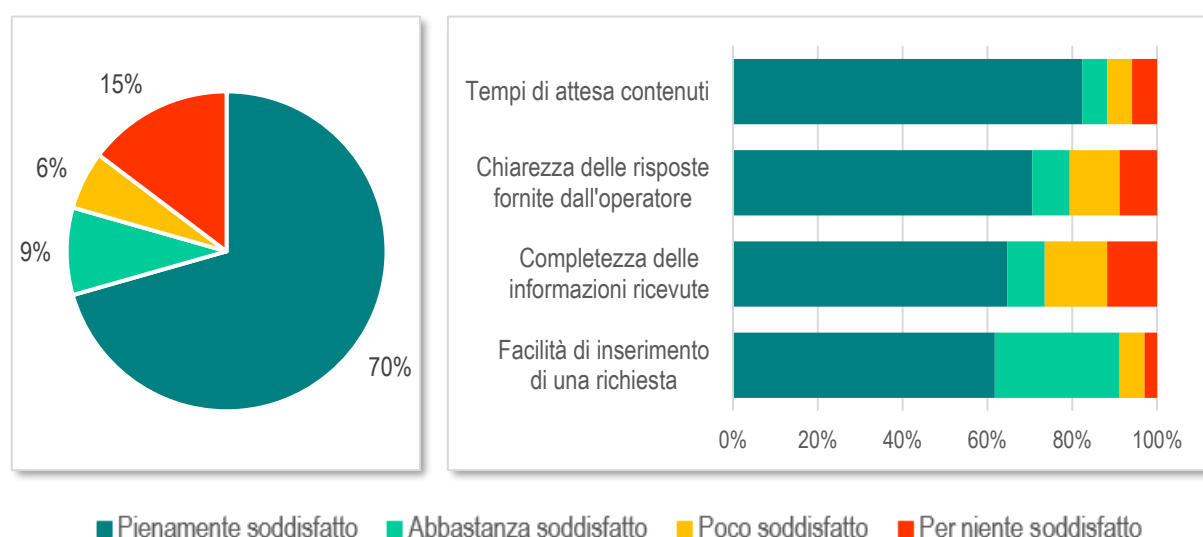
## Dati storici

Pur mantenendo una prevalenza di giudizi positivi, questo servizio presenta una **quota di insoddisfazione relativamente più elevata** rispetto ai servizi a maggiore specializzazione. Il confronto suggerisce che le criticità possano essere legate alla complessità delle richieste, alla necessità di contestualizzare nel tempo i dati e alla difficoltà di fornire risposte standardizzate. In particolare, l'elemento di maggiore criticità sembra risiedere nel fatto che le informazioni ricevute non sempre sono complete e rispondenti alle aspettative degli utenti (Figura 11), probabilmente a causa di interruzioni di serie, ricostruzioni parziali, cambi metodologici e nella normativa di riferimento.

È opportuno evidenziare anche il contesto lavorativo attuale: i lavori di ristrutturazione della torre libraria dell'Istat hanno reso necessario il trasferimento dell'intero patrimonio

documentario presso un deposito esterno, caratterizzato da condizioni di accesso non agevoli per gli operatori e per l'utenza. Nonostante tali criticità logistiche, emerge tuttavia un dato complessivamente positivo: le tempistiche di erogazione dei servizi sono state rispettate e le informazioni fornite agli utenti si sono dimostrate chiare e puntuali. Questi elementi suggeriscono una **buona capacità organizzativa e comunicativa** del servizio, che ha contribuito a mitigare l'impatto delle difficoltà strutturali sull'esperienza dell'utenza.

FIGURA 11. DATI STORICI: LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO (A SINISTRA) E PER ALCUNE SUE CARATTERISTICHE (A DESTRA). ANNO 2025, COMPOSIZIONI PERCENTUALI



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

## Sportello per i cittadini

Il servizio presenta un'esperienza dell'utente **non pienamente omogenea**, con una presenza significativa di giudizi critici, ma evidenzia anche elementi di forza rilevanti. In particolare, la **facilità di inserimento della richiesta** risulta ampiamente apprezzata, tanto che nessun rispondente si dichiara "per niente soddisfatto" di questo aspetto (Figura 12), confermando una buona accessibilità complessiva del servizio.

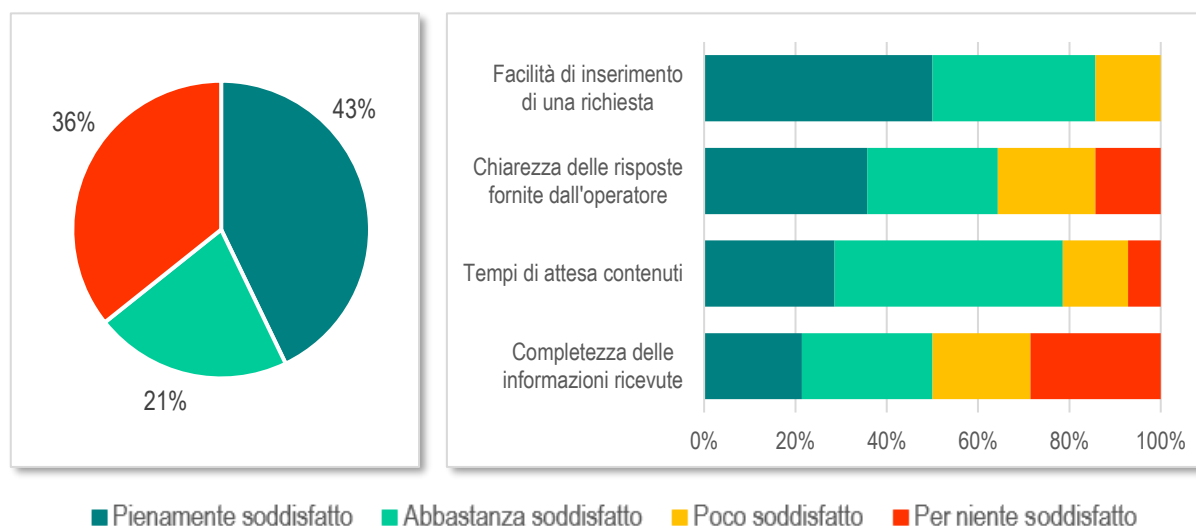
Per quanto riguarda la completezza delle informazioni fornite e la chiarezza delle risposte ricevute, i livelli di soddisfazione risultano più contenuti. Tali valutazioni vanno tuttavia lette alla luce del contesto operativo del servizio: in alcuni casi, infatti, le informazioni richieste dagli utenti non sono immediatamente disponibili o richiedono approfondimenti presso i referenti interni, circostanza che può incidere sia sulla percezione di completezza delle risposte sia sulla loro tempestività.

Analogamente, la valutazione dei tempi di attesa risente della natura delle richieste gestite. Le richieste che vanno oltre la mera consultazione o il reperimento di dati statistici implicano infatti livelli di complessità più elevati, rendendo necessari tempi di risposta più lunghi per garantire accuratezza e affidabilità delle informazioni fornite.

È inoltre opportuno considerare che lo Sportello per i cittadini è utilizzato prevalentemente da **utenti al primo contatto** con il Contact Centre (Figura 6). Questo elemento suggerisce che una parte delle valutazioni meno positive possa essere associata a difficoltà iniziali di orientamento o ad aspettative non pienamente allineate alle modalità e ai tempi di

espletamento del servizio, più che a una valutazione strutturalmente negativa della qualità complessiva.

FIGURA 12. SPORTELLO PER I CITTADINI: LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA PER IL SERVIZIO (A SINISTRA) E PER ALCUNE SUE CARATTERISTICHE (A DESTRA). ANNO 2025, COMPOSIZIONI PERCENTUALI



Fonte: Rilevazione sulla soddisfazione degli utenti per i servizi offerti dal Contact Centre dell'Istat. Anno 2025

## 2.3 Considerazioni conclusive

Nel complesso, il confronto tra i dati raccolti evidenzia una chiara relazione tra **tipologia di utenza, grado di fidelizzazione e livello di soddisfazione**. I servizi caratterizzati da un'utenza abituale e specializzata (rilascio di microdati ed elaborazioni personalizzate) presentano i risultati migliori, mentre quelli rivolti a utenti nuovi o più eterogenei (sportello cittadini, dati storici) mostrano una maggiore dispersione delle valutazioni.

Questa lettura integrata dei dati conferma l'efficacia complessiva dei servizi agli utenti erogati attraverso il Contact Centre Istat.

Un elevato livello di soddisfazione degli utenti emerge anche dai ringraziamenti che gli utenti inviano con un messaggio di saluto al termine dell'interazione con gli operatori tramite la piattaforma. Gli utenti apprezzano in particolare la **rapidità e tempestività delle risposte**, la **chiarezza e completezza** delle informazioni fornite, nonché la **disponibilità, la professionalità e la gentilezza** del personale. Vengono inoltre frequentemente valorizzati il **supporto concreto**, l'**efficacia del servizio** e la **qualità del lavoro svolto**, riconosciuti come determinanti per la risoluzione delle richieste e per la comprensione dei temi trattati.

Nella Figura 13 sono riportati in una *word cloud* i termini più utilizzati dagli utenti nei loro messaggi. La dimensione delle parole è proporzionale alla frequenza con cui ricorre ciascun termine.

FIGURA 13. WORD CLOUD DEI TERMINI RICORRENTI NEI RINGRAZIAMENTI DEGLI UTENTI DEL CONTACT CENTRE



L'analisi riportata per singolo servizio suggerisce comunque l'opportunità di **azioni mirate**, differenziate per servizio e tipologia di utenza, al fine di migliorare ulteriormente l'esperienza degli utilizzatori della piattaforma, in particolare nelle fasi di primo contatto. Ad esempio, si potrebbero prevedere la semplificazione nelle modalità di inserimento di alcune tipologie di richieste e il rafforzamento delle informazioni preventive, per ridurre aspettative non allineate rispetto ai servizi offerti e ai tempi di risposta.

Questi interventi potrebbero contribuire a **ridurre ulteriormente la quota di insoddisfazione**, migliorando l'esperienza complessiva e consolidando l'efficacia del Contact Centre nel rispondere ai bisogni informativi dell'utenza.



# ALLEGATO. IL QUESTIONARIO

## DOMANDA 1

★ = Risposta obbligatoria

**★ Nel complesso, quanto è soddisfatto del servizio che ha ricevuto attraverso il Contact Centre dell'Istat?**

Pienamente soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Poco soddisfatto

Per niente soddisfatto

## DOMANDA 2

★ = Risposta obbligatoria

**★ Quanto è soddisfatto per la facilità di inserimento di una richiesta?**

Pienamente soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Poco soddisfatto

Per niente soddisfatto

**★ Quanto è soddisfatto per la chiarezza delle risposte fornite dall'operatore?**

Pienamente soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Poco soddisfatto

Per niente soddisfatto

**\* Quanto è soddisfatto per la completezza delle informazioni ricevute ?**

Pienamente soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Poco soddisfatto

Per niente soddisfatto

**\* Quanto è soddisfatto per i tempi di attesa contenuti?**

Pienamente soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Poco soddisfatto

Per niente soddisfatto

### DOMANDA 3

**\*** = Risposta obbligatoria

**\* Era la prima volta che utilizzava il Contact Centre dell'Istat?**

Sì

No

Indietro

Invia