

Primi risultati dell'indagine sul gradimento del Portale del Sistan

Il bilancio positivo dei primi due anni di attività incoraggia a proseguire lo sviluppo del portale per rafforzare il network della statistica ufficiale

21 luglio 2015



Accrescere l'offerta informativa del sito, potenziare le sue funzionalità e renderlo più facile da navigare sulla base delle indicazioni fornite dagli utilizzatori. Sono questi gli obiettivi del questionario di valutazione del gradimento del portale del Sistan, che gli utenti hanno potuto compilare online dal 15 aprile al 28 maggio.

Alla rilevazione hanno risposto complessivamente 304 utenti, in larga maggioranza provenienti da amministrazioni appartenenti al Sistema statistico nazionale (77,6%), anche se nel complesso è stato consistente il feedback fornito da soggetti non inclusi nel network della statistica ufficiale (22,3%), tra cui figurano anche i rispondenti provenienti dall'università (4 %) e dalla scuola (3%). Coloro che hanno partecipato alla rilevazione operano prevalentemente nell'ambito di amministrazioni centrali e locali (57%), presso l'Istat (31%), l'università e la scuola (7%), appartengono soprattutto alle classi di età dei 45-54enni (35%) e dei 55-64enni (32%) e sono più femmine (59%) che maschi (41%).

Il questionario, articolato in quattro sezioni, ha permesso di raccogliere dati in forma rigorosamente anonima su vari aspetti dell'esperienza d'uso del sito. Tra questi, modalità di accesso e grado di conoscenza del portale, contenuti preferiti dagli utilizzatori, completezza e aggiornamento delle informazioni pubblicate, semplicità di navigazione e gradevolezza dell'aspetto grafico. A questo proposito, emerge che oltre l'80% dei rispondenti dichiara di essersi collegato al portale del Sistan più di una volta, una percentuale che sale al 92% tra gli utenti provenienti dalle amministrazioni centrali e al 98% tra i rispondenti dell'Istat. La fascia di utenza più numerosa è quella dei visitatori assidui, cioè coloro che si collegano al portale più di cinque volte al mese e che rappresentano il 36% del totale dei rispondenti. I visitatori sporadici, invece, cioè coloro che cliccano sul portale solo una o due volte al mese, sono pari al 32% dei rispondenti mentre la quota di coloro che visitano il portale dalle tre alle cinque volte al mese è pari al 21%. Il restante 11% dei visitatori, infine, non fornisce indicazioni sulla frequenza di collegamento al portale.

Le aree del sito più visitate differiscono in relazione all'appartenenza istituzionale dei rispondenti. I dipendenti dell'Istat cliccano soprattutto sulla [Sistan Community](#) (59%), su notizie, prodotti ed eventi d'interesse locale (37%) e nazionale (32%). I rispondenti delle altre amministrazioni, invece, sono interessati in eguale misura (36%) alle pagine sull'organizzazione del Sistan, alle notizie, prodotti ed eventi d'interesse nazionale e all'[Agenda Sistan](#), di cui è appena stato pubblicato il [numero 100](#). Quest'ultima, ricevuta settimanalmente via e-mail dal 70% dei rispondenti e da oltre il 90% dei rispondenti delle amministrazioni centrali, riscuote un diffuso apprezzamento che, in una scala da 1 a 10, si attesta mediamente sul valore di 7.9 e raggiunge il valore di 8.1 tra i rispondenti dell'Istat.

Quanto ai temi su cui gli utenti s'informano maggiormente, al primo posto spicca il programma statistico nazionale, sia per i rispondenti dell'Istat (38%) sia per quelli delle altre amministrazioni Sistan centrali (43%) e locali (29,5%). Al secondo posto, invece, figurano il Codice italiano della statistica ufficiale per gli utenti delle amministrazioni del Sistan centrali (36%), la normativa per gli utenti delle amministrazioni del Sistan locali (26,2%) e le attività istituzionali per gli utenti dell'Istat (27%).

La valutazione degli utenti è decisamente positiva per quanto riguarda i principali aspetti della comunicazione del portale. Più in dettaglio, in una scala da 1 a 10, in media i giudizi migliori sono quelli relativi alla completezza (8,0) e all'aggiornamento delle informazioni (8,0), seguiti da quelli sulla semplicità di navigazione (7,9), l'organizzazione di contenuti (7,9) e l'aspetto grafico (7,8). Gli utenti, inoltre, esprimono la convinzione piuttosto netta che il portale costituisca un valido strumento per condividere le conoscenze (8,1) e per rafforzare l'immagine del Sistan (7,8).

Grazie ad uno specifico set di domande, è stato possibile raccogliere indicazioni anche sull'accoglienza riservata dagli utenti alla Sistan Community, l'ambiente Social che è parte integrante del portale e ne costituisce una delle funzionalità più innovative. Considerando la scala da 1 a 10 utilizzata in precedenza, i rispondenti dichiarano che la comunità virtuale è utile per condividere le conoscenze (7,7), rafforzare la rete delle relazioni istituzionali (7,5) e fornire supporto al lavoro collaborativo (7,5). Inoltre, presenta una certa facilità d'uso (7,1), specie tra le tipologie di utenti che la frequentano di più, come i redattori del portale del Sistan (7,7).

Il fatto che le valutazioni espresse dai rispondenti sulla Sistan Community siano solo lievemente inferiori a quelle relative al portale nel suo complesso testimonia che l'utenza ha reagito positivamente all'introduzione di un'innovazione così complessa, mostrando di saperne riconoscere le rilevanti potenzialità. Il lavoro da fare per favorire l'adozione più diffusa di questo canale di comunicazione, tuttavia, è ancora significativo e passa attraverso la promozione di un cambiamento che è culturale prima ancora che tecnico. I risultati della rilevazione sul gradimento del portale del Sistan, inoltre, mostrano che ci sono margini di miglioramento, in particolare per quanto riguarda l'accesso al sito, la consultazione di alcune tipologie di contenuti, come gli articoli di approfondimento, e l'utilizzo dei tool online. Infatti, è tutt'altro che trascurabile la quota di coloro che non si sono mai collegati al sito prima di questa rilevazione online (18%) mentre sono pochi (intorno al 15%) i rispondenti provenienti dagli enti del Sistan che utilizzano gli strumenti in rete e leggono gli articoli della sezione "in evidenza". Anche il coinvolgimento dei soggetti e degli stakeholder del Sistema statistico nazionale nella fornitura di contenuti da destinare alla pubblicazione richiede ulteriori sforzi. Infatti, finora circa la metà di questi soggetti ha proposto attivamente contenuti d'interesse statistico da mettere online. Appare migliorabile, infine, la quota, pari al 36,4%, dei rispondenti appartenenti a enti del Sistan che ha partecipato a eventi o iniziative di cui ha avuto notizia attraverso il portale.

Su questi ultimi aspetti, individuati grazie all'adozione di una logica di ascolto degli utenti, si concentreranno le future azioni di miglioramento del portale e l'impegno delle numerose professionalità che hanno contribuito al bilancio positivo di questi primi due anni di attività.

Raffaele Malizia