

Il Portale del Sistan compie tre anni: la parola agli utenti

Un bilancio del primo triennio di attività di www.sistan.it attraverso i risultati dell'indagine Eup

8.04.2016



Il primo triennio di esercizio del [portale del Sistan](#) coincide con la conclusione dell'ultima edizione della [Rilevazione Eup](#), arricchita per la prima volta da un set di domande volto a raccogliere il punto di vista degli utilizzatori su conoscenza, utilizzo e soddisfazione per questo strumento di comunicazione e di lavoro in rete. Questa circostanza permette quindi di delineare un bilancio dell'attività svolta, attraverso l'analisi del *feedback* degli utilizzatori professionali che hanno partecipato alla rilevazione. Si tratta dei 3.420 responsabili degli Uffici di statistica degli enti del Sistan, che operano presso le amministrazioni centrali (1%) e locali (99%), appartengono in prevalenza alle classi di età dei cinquantenni (46%) e sono equamente distribuiti tra femmine (50,5%) e maschi (49,5%).

Dalle prime elaborazioni dei dati risulta che la quota di utenti che si collegano al portale del Sistan è pari a 70%, raggiungendo il 100% tra quelli delle amministrazioni centrali e dei più importanti enti territoriali e locali. Più di un utente su cinque (22,3%) visita il sito almeno una volta al mese, quota che sale al 66,7% tra gli utenti dei ministeri e all'83% tra quelli delle regioni. Tra gli utilizzatori più assidui, che consultano il sito più volte al mese, figurano le province autonome di Trento e Bolzano, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, l'Unioncamere nazionale, l'Isfol e il Crea. Anche la consultazione del portale tra le quattro e le dieci volte all'anno è pratica diffusa tra gli utilizzatori (19,5%), specie tra quelli degli enti Sistan centrali (33,3%). Circa metà degli utenti, invece, è rappresentata da utilizzatori non assidui, che visitano il sito da una a tre volte l'anno (52%).

La quota di responsabili degli enti del Sistema che usano la [Sistan Community](#) ancora contenuta (5%). Si tratta di un dato in linea con le attese, visto che questo ambiente di lavoro Social intende ospitare addetti a progetti specifici piuttosto che - genericamente - i dirigenti degli Uffici di statistica. Infatti, a fronte di 170 responsabili di Uffici di statistica che dichiarano di utilizzare la Community, sono oltre 800 gli operatori del Sistan che partecipano allo sviluppo di attività in questo ambiente Social. Tra i dirigenti degli Uffici di statistica che ricorrono alla *Sistan Community*, comunque, il 39% lo fa almeno 12 volte l'anno, il 30,4% tra le tre e le sei volte e il 30,5% per meno di 3 volte.

L'area del portale ritenuta fra le più interessanti è quella che ospita l'[Agenda Sistan](#), la newsletter che offre una sintesi delle notizie pubblicate sul sito durante la settimana in corso e anticipazioni sulla settimana successiva. Questa sezione del portale, infatti, è visitata da quasi metà degli utenti (48,3%), che comunque indirizzano le loro preferenze di navigazione anche verso le notizie di rilievo nazionale (37,8%) e gli articoli di approfondimento (21%). L'interesse degli utilizzatori si rivolge in misura significativa anche verso l'informazione a livello regionale e comunale. Le notizie, i prodotti e gli eventi di rilievo locale, infatti, sono consultati dal 28,1% degli utenti mentre le pagine del portale dedicate agli enti Sistan sono visitate dal 21,2% degli utilizzatori. La frequenza di accesso alle diverse aree del sito dipende anche dall'appartenenza istituzionale dei rispondenti. In particolare, i responsabili degli Uffici di statistica

degli enti centrali dicano soprattutto sugli strumenti per il lavoro in rete (61%) e sulle informazioni relative all'organizzazione del Sistan (44%). I rispondenti delle amministrazioni locali, invece, sono interessati in prevalenza all'Agenda Sistan (48,3%) e alle notizie di rilievo nazionale (37,8%).

In sintonia con i risultati dell'[indagine](#) di *Customer Satisfaction* condotta nel secondo trimestre del 2015, i dati della rilevazione Eup confermano che gli utenti esprimono una valutazione complessivamente molto positiva sia per il portale e per l'Agenda Sistan sia per la *Sistan Community*, senza rilevanti differenze di genere. Più in dettaglio, in una scala da 1 a 10, il portale ottiene il punteggio medio di 7,6, un valore pressoché analogo a quello relativo all'Agenda (7,5) e alla *Sistan Community* (7,5). Ancora più elevati i punteggi mediani, che raggiungono il valore 8 per i tre strumenti di comunicazione/interazione, attestando così che metà del *network* della statistica ufficiale rivolge a www.sistan.it un apprezzamento compreso tra l'8 e il 10.

I fattori che hanno contribuito al conseguimento di questi risultati sono numerosi. Tra questi, l'adozione di logiche di ascolto volte a garantire l'evoluzione del portale in sintonia con i bisogni degli utilizzatori, l'arricchimento e la diversificazione dell'offerta informativa nel tempo, l'aumento di *tool* per il lavoro online, il progressivo perfezionamento delle soluzioni tecnologiche messe a punto per rendere più funzionale il portale e la Community. Uno dei fattori decisivi, tuttavia, è rappresentato dall'adozione di un modello di redazione a rete, costituito da 22 nuclei distribuiti sul territorio nazionale, che interagiscono tra di loro nell'ambiente di lavoro virtuale della *Sistan Community*. Questa scelta innovativa ha permesso di gestire più efficacemente i flussi redazionali tra le varie articolazioni organizzative, consentendo all'intero *team* di lavorare secondo una logica di *network* fortemente orientata all'interazione collaborativa. Tale organizzazione, ed è forse questo l'aspetto più qualificante, ha favorito il progressivo coinvolgimento degli enti Sistan, molti dei quali oggi partecipano attivamente alla predisposizione dei contenuti che vengono sottoposti alla redazione.

I risultati positivi dell'indagine Eup premiano un lavoro che, nel corso degli ultimi tre anni, ha portato complessivamente alla pubblicazione di 3.500 notizie, 130 numeri della Agenda Sistan e, per quanto riguarda la *Sistan Community*, circa 24.000 contenuti tra post, documenti, wiki e sondaggi online. A fronte di questo bilancio, i dati a disposizione permettono anche di individuare aree di possibile miglioramento futuro. In questa prospettiva gli obiettivi sono: stimolare con continuità l'ulteriore crescita del numero di visitatori del portale e la fidelizzazione dei visitatori esistenti; aumentare la frequenza di consultazione del sito, rafforzando la platea degli utenti regolari; estendere ulteriormente la diffusione dell'Agenda Sistan, non solo tra i soggetti del Sistema ma anche tra i suoi *stakeholder*; promuovere un più intenso ricorso agli strumenti Social, ancora sottoutilizzati rispetto alle potenzialità che possono offrire sul versante della condivisione delle conoscenze e del lavoro collaborativo.

Altrettanto importante, infine, è lo sviluppo della partecipazione alle attività del portale da parte di tutti gli attori della statistica ufficiale. Al di là delle innovazioni tecnologiche e organizzative, infatti, il successo di www.sistan.it risiede in larga misura nella collaborazione dei soggetti del Sistema, che sono chiamati ad arricchire l'offerta informativa del sito con il loro punto di vista, sotto forma di osservazioni, suggerimenti, proposte di discussione, contributi redazionali e progettualità. In questa prospettiva, tutti gli enti del Sistan sono invitati a proseguire con rinnovato impulso la collaborazione che si è sviluppata in questi tre anni, continuando il lavoro comune per consolidare il *network* della statistica ufficiale. Le basi di partenza costruite insieme rappresentano un patrimonio che non era disponibile in precedenza e che consente oggi di fissare nuovi traguardi nel percorso di sviluppo dell'informazione statistica del Paese.

Mirko Benedetti