

L'indagine presso gli utenti di prodotti e servizi Ustat di diffusione

# Duplici soddisfazione

Fausto Cariboni, Ustat

La prima soddisfazione che emerge dai risultati dell'indagine condotta a fine 2007 presso gli utenti dei prodotti e servizi di diffusione di dati Ustat è quella di chi questi prodotti e servizi li utilizza. La seconda è nostra, per l'elevata rispondenza all'indagine e per i suoi confortanti risultati.

I risultati dei quasi 400 questionari compilati e ritornati fanno emergere, oltre a tutta una serie di informazioni sul profilo dell'utenza, sulla conoscenza e sull'utilizzo, un inequivocabile apprezzamento relativamente ai prodotti e servizi considerati nell'indagine, segnatamente i due volumi dell'Annuario statistico ticinese (Cantone e Comuni), la sezione "Dati statistici" del sito Internet, la rubrica "Allegato statistico" della rivista trimestrale "Dati, statistiche e società" ed infine il servizio informazioni del Centro di informazione e documentazione statistica (CIDS). Valutati ognuno sulla base di un ampio ventaglio di criteri, ne escono con giudizi complessivi che vanno dal soddisfatto al molto soddisfatto (con una punta massima per il servizio personalizzato del CIDS tra molto soddisfatto e pienamente soddisfatto) e con nessuna valutazione singola negativa. A ciò si aggiunge un altro importante risultato: ad un aumento della frequenza d'uso corrisponde sistematicamente un aumento del livello medio di soddisfazione, in altre parole si tratta di prodotti e servizi che sanno confermare nel tempo la loro qualità.

Interrogati pure su alcune questioni strategiche relative al mantenimento dell'offerta attuale, all'eventuale soppressione di parti di

foto Marco Abram, Locarno



essa o all'ampliamento/modifica, i rispondenti hanno sostanzialmente espresso la volontà di un arricchimento mirato della stessa con opzioni quali, ad esempio, l'inserimento di brevi commenti ai dati in tabella e un CD-Rom quale supplemento agli Annuari e la creazione di brevi schede analitiche sui principali dati nel sito internet. Partendo dalla considerazione che la gratuità del bene pubblico offerto dall'Ustat induce, ragionevolmente, a volere sempre qualcosa in più, le indicazioni raccolte saranno oggetto di un'accurata valutazione interna in un processo di analisi e verifica della nostra offerta che nel corso del 2008 abbraccerà sostanzialmente tutta la strategia di diffusione Ustat.

Una struttura di servizio pubblico che si vuole sempre più vicina al cittadino e alle istituzioni deve sapere verificare il proprio operato onde adattarlo ai tempi e ai bisogni. In questo senso i risultati di questa indagine,

innanzitutto, sono motivo di soddisfazione per un servizio che appare utilizzato e apprezzato, in secondo luogo, ci stimolano a trovare, nel limite delle risorse a disposizione, nuove soluzioni per continuare nel processo di sviluppo che ha contraddistinto la nostra attività di diffusione negli ultimi anni. A questo proposito cogliamo l'occasione per ringraziare vivamente tutti coloro i quali hanno partecipato all'indagine.

## Le modalità dell'indagine

L'inchiesta è stata effettuata mediante questionario. Il formulario era composto da 23 domande suddivise in tre gruppi: il primo raccoglieva informazioni sul profilo dell'utente (sesso, età, nazionalità, statuto e categoria professionale, livello di formazione, ecc.), sulla conoscenza dei vari prodotti e servizi con-

siderati e sul loro utilizzo, il secondo chiedeva di esprimere il proprio apprezzamento sui vari prodotti e servizi, mentre l'ultima parte era dedicata all'espressione di un parere relativamente ad una serie di possibili modifiche, da attuare in futuro, nell'offerta di prodotti e servizi di diffusione dati dell'Ustat.

Il questionario dell'inchiesta, cui hanno risposto 391 utenti Ustat, è stato, da un lato predisposto nel sito Internet con libertà di accesso a tutti i passanti, sia occasionali che regolari, dall'altro distribuito in forma cartacea a 1.250 abbonati. A far uso della prima modalità sono state 123 persone (31%), mentre in 268 casi abbiamo ricevuto il formulario cartaceo. La partecipazione all'indagine si è svolta su base volontaria ed i dati raccolti sono stati elaborati in forma anonima. Nel caso dell'indagine condotta via internet, è stato utilizzato un programma per guidare l'utente nella compilazione del questionario e parallelamente per controllarne la coerenza delle risposte. Lo strumento si è prestato anche per la ripresa in forma elettronica dei dati cartacei.

Il periodo per la raccolta dei dati si è esteso su un arco di sei settimane tra ottobre e novembre 2007.

Dal punto di vista metodologico si deve premettere che i risultati ottenuti non possono essere collocati all'interno di un piano di campionamento probabilistico e questo in ragione della frazione di questionari realizzati tramite Internet. Ne consegue pertanto l'impossibilità di andare oltre un'analisi descrittiva dei dati, di cui vi riportiamo i principali risultati.

## Il profilo utente

Tra le persone che hanno partecipato all'indagine riscontriamo una maggiore presenza di uomini (73%), ciò che è essenzialmente da addebitare agli abbonati (formulario cartaceo), dove nei 4/5 dei casi si è trattato di persone di sesso maschile.

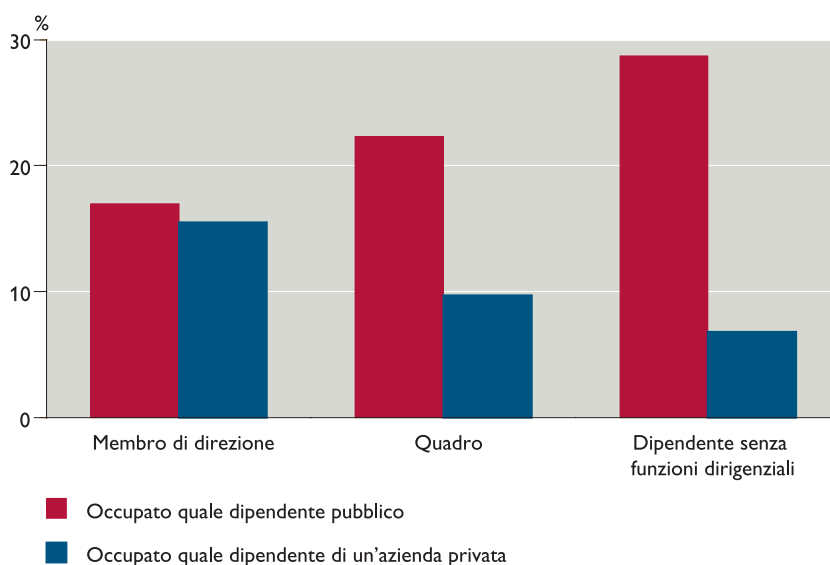
La popolazione si colloca essenzialmente nell'intervallo dai 18 ai 70 anni (6 casi oltre i 70) ed in essa riscontriamo un'età media complessiva di 46,2 anni (48,3 gli uomini e 40,3 le donne). La distribuzione per classi di età ha evidenziato una forte somiglianza con la forma della curva relativa alla popolazione residente in Ticino, ciò che può indicare che l'informazione statistica raccoglie interesse ed attenzione in tutte le fasce d'età in modo omogeneo. La classe con maggiore densità e centrale nella simmetria della distribuzione è risultata quella tra i 40 ed i 49 anni con il 31,4% delle persone. Praticamente tutti i partecipanti erano di nazionalità svizzera (95%). Particolarmente elevato è risultato il livello di formazione del campione in analisi. In effetti i 2/3 dispongono di una formazione superiore (scuole professionali superiori, SUP, università, ecc.), il 32% di una formazione intermedia (apprendistato, scuola professionale a tempo pieno, scuola di maturità, ecc.), mentre il 2% ha seguito solo la formazione dell'obbligo. Questa particolare ripartizione, che attesta una

richiesta di prodotti statistici chiaramente concentrata fra coloro che possiedono un grado maggiore di scolarizzazione, trova conferma in un'indagine analoga svolta a livello nazionale dall'Ufficio federale di statistica.

Lo statuto professionale ha mostrato la seguente ripartizione: occupato quale dipendente pubblico (57,9%), dipendente in un'azienda privata (26,4%), indipendente (7,2%), pensionato (4,8%), altro (in formazione, disoccupato, ecc.) 3,7%.

La posizione professionale, rilevata esclusivamente nei 328 casi (84%) di occupati dipendenti, si presenta con una distribuzione uniforme: membro di direzione (32,6%), quadro (31,1%), dipendente senza funzioni dirigenziali (36,3%). In questo ambito (v. graf. A), i rispondenti dipendenti pubblici hanno mostrato una maggioranza di "senza funzioni dirigenziali": 42,2%, contro 32,7% per i quadri e 25,1% per i membri di direzione, situazione inversa invece per i dipendenti privati: 48,5% membri di direzione, 30,3% quadri e 21,2% senza funzioni dirigenziali.

## A Posizione nella professione degli utenti per tipo di statuto, in percentuale rispetto agli occupati in qualità di dipendenti



«La richiesta di prodotti statistici è chiaramente concentrata fra coloro che possiedono un grado maggiore di scolarizzazione.»

Un'analoga situazione, in cui constatiamo una divergenza nelle distribuzioni condizionate, si presenta nell'analisi congiunta con la variabile sesso. Infatti per gli uomini (231 casi) si ha un 41,6% di membri di direzione, 33,8% di quadri, e 24,7% di dipendenti senza funzioni dirigenziali, mentre per le donne (91 casi) rispettivamente 11,0%, 25,3% e 63,7%.

L'analisi congiunta di queste prime sei variabili caratterizzanti la struttura della popolazione ha mostrato, escludendo i due casi indicati in precedenza, una sostanziale indipendenza tra i caratteri.

Infine un tasso di non risposta molto basso e sempre inferiore al 3%, confermato anche nelle successive domande, mette in evidenza un'attenta compilazione e dà valore ai risultati.

## La conoscenza dei prodotti

Tra i cinque prodotti presi in esame i più popolari sono risultati essere nell'ordine: l'Annuario - volume Cantone con un 86,4%, seguito dall'Annuario - volume Comuni (75,7%) e dalla sezione Dati statistici del sito Internet Ustat (71,6%). Meno conosciuti invece sono parsi l'Allegato statistico della rivista trimestrale ed il Centro di informazione e documentazione statistica (CIDS). In questo ultimo caso però bisogna precisare che il CIDS offre un servizio personalizzato e pertanto risponde a richieste, precise ed articolate, da parte di utenti che desiderano approfondire particolari tematiche o che non trovano soddisfatte le proprie esigenze informative tramite l'offerta standard.

Interessante osservare il netto cambiamento delle preferenze nella classe di utenti con meno di 40 anni. In questa fascia d'età la sezione del sito Internet emerge come il prodotto più conosciuto e più utilizzato.

Per quanto riguarda i canali attraverso i quali gli utenti sono venuti a conoscenza dei prodotti e servizi, l'indagine ha chiaramente messo in luce l'Amministrazione cantonale e Internet, indicate da oltre i 2/3 del cam-

## 1 Regolarità d'uso nel corso dell'ultimo anno, rispetto agli utenti che conoscono il prodotto, (in %)

	Mai	Una volta	Più volte
Annuario, volume Cantone	9,7	25,1	65,2
Annuario, volume Comuni	12,9	20,2	66,9
Sezione "Dati statistici" del sito Internet	7,4	14,3	78,3
Rubrica "Allegato statistico" della rivista	17,1	26,0	56,9
Servizio informazioni del CIDS	20,5	33,7	45,8

pione. In misura minore hanno un ruolo in questo senso le biblioteche, i giornali, la comunicazione fra colleghi o conoscenti, la scuola ed infine con frequenza minima la televisione e la radio.

Per valutare invece la regolarità nella consultazione è stata scelta una scala basata sulla frequenza d'uso nell'ultimo anno, suddivisa nei livelli: mai, una volta, più volte (v. tab. 1). Per i tre prodotti più conosciuti (Annuari e sito Internet) è stato specificato l'uso frequente (modalità: più volte) e giustificato, in questa particolare situazione, soprattutto da ragioni professionali. La percentuale più alta, ottenuta dalle tre sezioni del sito Internet con il 78,3%, ha certamente una ragione nella flessibilità offerta da questo strumento. Infatti, se da un lato permette l'aggiunta costante nel corso dell'anno di nuovi contenuti, dall'altro rende rapidamente disponibile agli utenti l'aggiornamento dell'informazione, creando in questo modo i presupposti ad una maggiore regolarità di visita al sito.

Il motivo predominante nell'utilizzo dei vari prodotti è risultato essere quello professionale con l'85,4% del campione. Le altre motivazioni, quasi sempre presenti in abbinamento alla prima, hanno ottenuto nell'ordine: 1/3 dei casi per motivi di studio/ricerca, ed in ugual misura per interesse o curiosità personale, mentre solo 1/5 ha motivato l'uso con ragioni legate ad attività politica, associativa o pubblica.

## Il livello di gradimento

Nella sezione principale del questionario si è posto l'obiettivo di individuare, per ogni singolo prodotto, quale fosse la percezione di qualità e soddisfazione da parte dell'utente. Le domande su ogni prodotto/servizio erano composte da valutazioni su singoli criteri, quali ad esempio la reperibilità dei dati, la completezza dell'offerta di dati, la leggibilità delle tabelle (formato grafico, struttura), onde consentire agli utenti di esprimere un giudizio strutturato su vari aspetti. Il giudizio doveva essere espresso su una scala di valutazione composta da sei livelli: 1. per niente soddisfatto, 2. poco soddisfatto, 3. abbastanza soddisfatto, 4. soddisfatto, 5. molto soddi-

foto Marco Abram, Locarno



«Tra i cinque prodotti presi in esame, i più popolari sono risultati l'Annuario e la sezione Dati statistici del sito Ustat.»

## 2 Grado medio di soddisfazione dell'Annuario statistico ticinese, secondo 9 criteri di valutazione

	Volume Cantone	Volume Comuni
Formato A5 dei volumi	4,9	4,9
Leggibilità delle tabelle	4,8	4,8
Comprensibilità delle rappresentazioni grafiche	4,8	4,8
Struttura per temi e all'interno dei temi	4,7	4,8
Completezza dell'offerta di dati	4,7	4,8
Comprensibilità delle tabelle	4,7	4,8
Reperibilità dei dati (sommari, indici)	4,7	4,7
Supporto fornito dai metadati	4,6	4,7
Copertura dei temi di suo interesse	4,6	4,6

sfatto, 6. pienamente soddisfatto. Da queste valutazioni è stato possibile calcolare il grado medio di soddisfazione. Facciamo osservare che per il calcolo degli indicatori si è proceduto considerando esclusivamente gli utenti che hanno dichiarato di conoscere il rispettivo prodotto in esame.

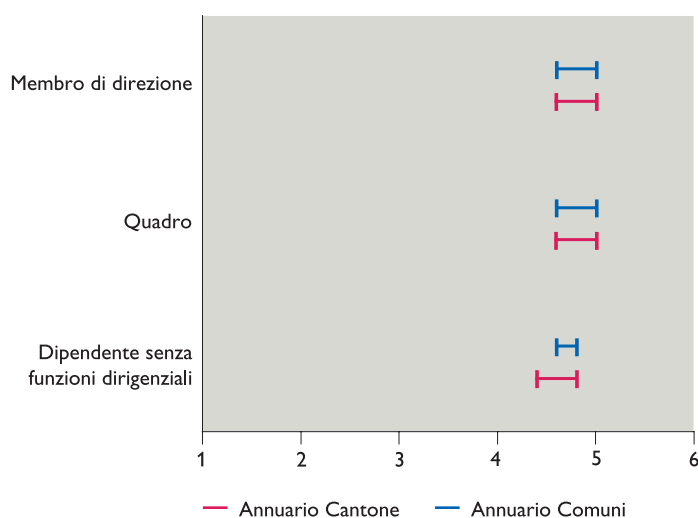
La valutazione fornita dagli utenti rispetto ai due **Annuari** ha generato risultati molto simili per tutti e nove i criteri scelti e al contempo ha chiaramente indicato un

elevato grado di soddisfazione. L'elenco dettagliato dei valori, presente in tabella 2, mostra inoltre una sostanziale omogeneità di giudizio nel confronto tra i due volumi. Per quanto riguarda invece la distribuzione si è potuto constatare, per entrambi gli annuari e per ogni singolo criterio, che regolarmente più del 55% dei rispondenti si è dichiarato molto soddisfatto o pienamente soddisfatto, percentuale che sale addirittura all'88% nel caso si consideri anche il livello 4

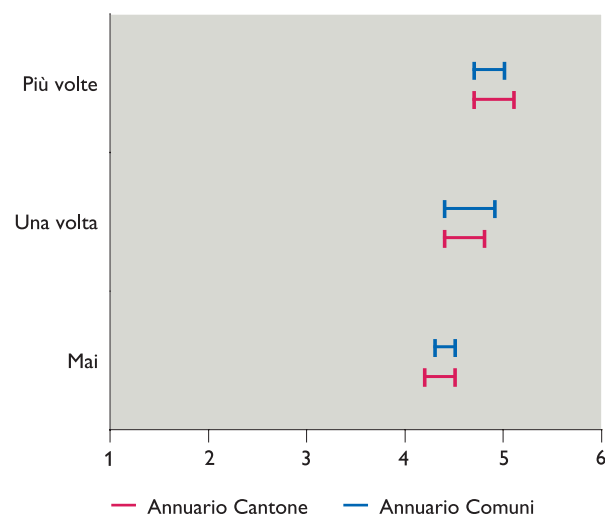
(soddisfatto). Questo eccellente risultato viene confermato da tutte e tre le categorie relative alla posizione professionale, come evidenziato dal grafico B. Nel dettaglio, si è potuto ancora rilevare che in genere i membri di direzione hanno espresso sistematicamente per ogni criterio il valore più alto. Dalla lettura invece del grafico C si osserva come ad un aumento della frequenza d'uso faccia riscontro in modo sistematico un aumento del grado medio di soddisfazione.

La **sezione Dati statistici del sito Internet** è stata valutata chiedendo un giudizio specifico sulle tre principali sottosezioni di dati: quelli cantonali e federali (intitolata Tabelle Ticino e Svizzera), quelli comunali con tutti i comuni (Tabelle Comuni e regioni del Ticino: Tabelle su tutti i Comuni) e quelli per singolo comune (Mini annuari per singolo Comune). L'analisi degli indicatori ha permesso anche in questo caso di constatare un elevato grado di soddisfazione da parte dell'utenza. Infatti il grado medio si colloca costantemente nell'intervallo tra 4,5 e 4,7, quindi tendente a mol-

### B Intervalli di appartenenza del grado medio di soddisfazione dell'Annuario statistico ticinese, secondo la posizione nella professione



### C Intervalli di appartenenza del grado medio di soddisfazione dell'Annuario statistico ticinese, secondo la frequenza d'uso nell'ultimo anno

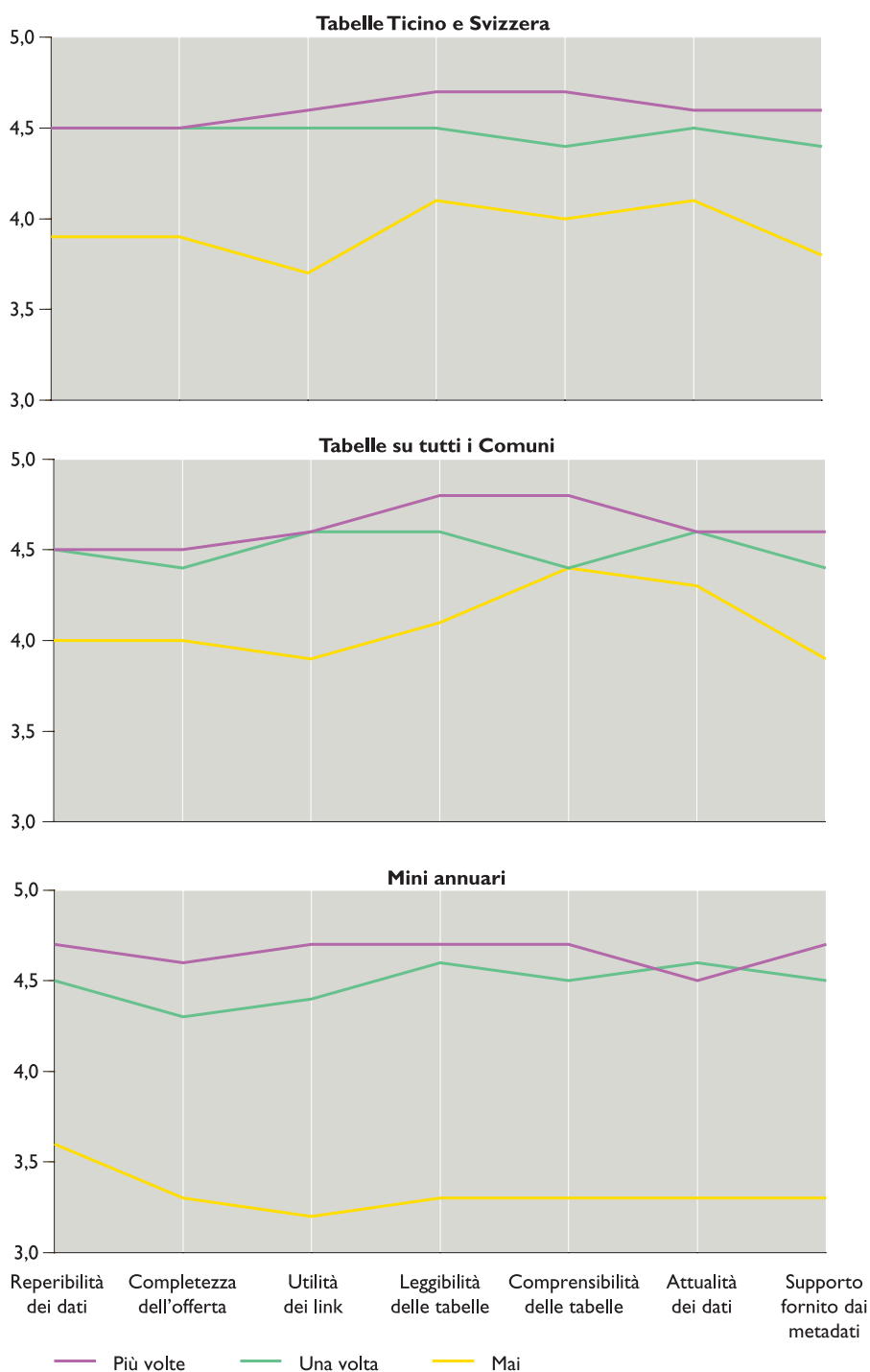


to soddisfatto. Il grafico D rivela anche in questo caso come ad un aumento della frequenza d'uso corrisponda sistematicamente un aumento del livello medio nella valutazione. Dall'analisi della distribuzione notiamo ancora, per tutte le sezioni e rispettivamente ogni criterio, che più del 50% di rispondenti si dichiara molto soddisfatto o pienamente soddisfatto, mentre si arriva all'83% se si considera anche il livello 4 (soddisfatto), pertanto ritroviamo una situazione analoga alla precedente.

Per quanto riguarda la rubrica **Allegato statistico della rivista**, agli utenti è stato chiesto di esprimersi su quattro criteri di valutazione. La media dei giudizi, calcolata su 213 casi (54,5%) si è fissata a 4,8 sui criteri: adeguatezza della frequenza trimestrale di pubblicazione, comprensibilità delle tabelle, leggibilità delle tabelle, e a 4,6 nel caso del criterio copertura dei temi di suo interesse. La mediana ha assunto il valore 5 per ogni criterio in esame.

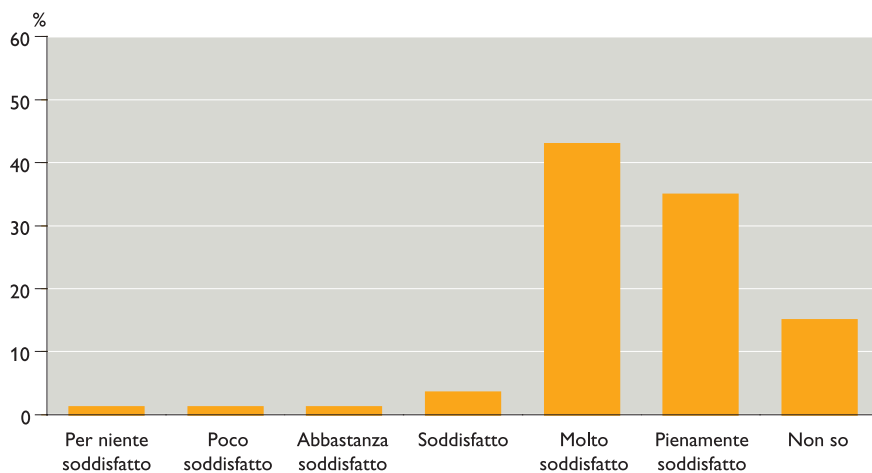
Il grado di soddisfazione per il servizio offerto dal **Centro di informazione e documentazione statistica (CIDS)** è risultato il più elevato tra i prodotti/servizi in esame e ciò in tutti e quattro i criteri di valutazione, ovvero competenza (5,2) (v. grafico E), disponibilità (5,4), rapidità (5,3) e cortesia (5,5). In altri termini l'analisi segnala che quasi nove rispondenti su dieci (87%) si dichiarano molto soddisfatti o pienamente soddisfatti. Va segnalato che l'esame delle ragioni per una richiesta di informazioni presso il CIDS ha mostrato una prevalenza alla voce "Non ho trovato i dati nei prodotti dell'offerta standard" (46,2%), spesso presente in abbinamento alla modalità "Le mie richieste sono complesse e richiedono un servizio personalizzato" rilevata in 1/3 dei casi, mentre il 26,4% fra coloro che conoscono questo servizio ha affermato di trovarsi meglio con una consulenza personale. Interessante osservare come solo il 7% ha indicato di non avere accesso a uno o più prodotti dell'offerta standard.

## D Grado medio di soddisfazione per 3 sottosezioni del sito Internet ("dati statistici"), secondo la frequenza d'uso nell'ultimo anno



«Il grado di soddisfazione per il servizio offerto dal **CIDS** è risultato il più elevato.»

## E Livello di gradimento presso il CIDS, relativo al criterio “competenza”



## Nuove strategie di diffusione

Le domande finali dell'indagine volevano raccogliere le preferenze degli utenti riguardo ad alcune opzioni strategiche relative all'impostazione dei prodotti e alle modalità di diffusione.

Nel caso di una possibile revisione dei due Annuari è stato chiesto agli utenti quali varian-

ti avrebbero auspicato, con l'intento di completare o di integrare al meglio l'informazione. La proposta di inserire dei brevi commenti, come supporto analitico ai dati principali, ha trovato un buon riscontro (44%), meno gettonata invece la proposta di un aumento delle rappresentazioni grafiche (19%). Osserviamo in particolare che gli utenti hanno espresso, nella misura del 42%, il desiderio di poter

foto Marco Abram, Locarno



disporre di un supporto digitale da affiancare al formato cartaceo, identificato in un CD-ROM, al fine di eseguire ricerche automatiche di informazioni e facilitare sia il trasporto che la conversione verso altri formati dei dati. Infine, circa un terzo non ha ritenuto necessario l'apporto di modifiche.

Nell'ipotesi invece di una soppressione totale dei due volumi cartacei dell'Annuario, gli utenti hanno chiaramente identificato nel sito Internet la modalità più idonea di pubblicazione dei dati e ciò in ragione del 75% dei casi. La semplicità di accesso all'informazione come pure l'ampia diffusione raggiunta oggi da Internet quale strumento di lavoro, sono probabilmente fra le ragioni principali di questa scelta. La sostituzione con un altro tipo di supporto fisico, indicato anche in questo caso nella forma di un CD-ROM, ha riscontrato un interesse chiaramente inferiore, mostrandosi inoltre subordinata alla modalità precedente.

Per quanto concerne invece una possibile revisione dell'Allegato statistico della rivista, al contrario di quanto visto in precedenza, l'utenza non ha dato un'indicazione precisa. Le proposte, quali ad esempio l'ampliamento dei temi trattati, l'inserimento di rappresentazioni grafiche, una eventuale pubblicazione solo in Internet come anche l'opzione di non apportare alcuna modifica, hanno mostrato un sostanziale equilibrio con percentuali relativamente basse tra il 18% ed il 25%. L'analisi congiunta con i caratteri del profilo utente come anche con lo statuto o la posizione professionale, non ha permesso di rilevare particolari tendenze.

In chiusura al questionario è stato chiesto agli utenti, rispetto ad una possibile revisione della sezione Dati statistici del sito Internet, se reputavano necessario avere a disposizione delle schede sintetiche di dati, quale prodotto intermedio fra il dato e l'analisi. Ne è emersa una rispondenza favorevole e significativa nella misura del 68%, caratterizzata in modo particolare dalla richiesta di poter fruire anche di brevi commenti a compendio delle schede. ■

«Si eliminassero gli Annuari su carta, il 75% li trasferirebbe su Internet; la sezione Dati statistici del sito verrebbe arricchita da brevi commenti a compendio di schede sintetiche di dati.»