

La strategia di diffusione è parte del programma di modernizzazione dell'Istat Stat2015

Le azioni chiave:

- profilare gli utenti per offrire servizi / prodotti personalizzati attraverso canali dedicati e rendere le informazioni più accessibili e fruibili
- sfruttare la multimedialità e la digitalizzazione per la realizzazione di prodotti e servizi adatti ad una strategia di comunicazione multicanale
- monitorare il processo di diffusione attraverso sistemi di misurazione delle azioni e iniziative di comunicazione e tramite la definizione di strumenti e metodi per l'analisi d'impatto sull'utenza
- partecipare a reti internazionali e comunità più avanzate nel settore della diffusione statistica.

Chi sono i nostri «pubblici»

- cittadini (studenti, professionisti, etc.)
- policy maker
- specialisti dei dati
- media “tradizionali”
- media 2.0 (blog, twitter, etc.)

Chi sono i nostri utenti?

- Pubblico generico

- Nuovi utenti '*prosumers*'

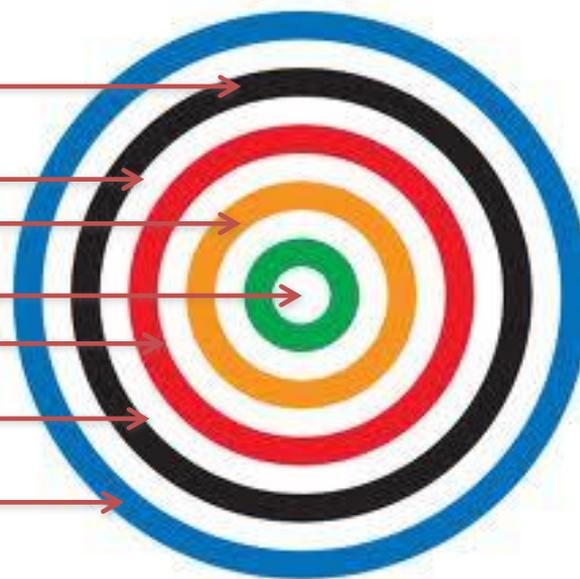
- *Hard users*

- Ricercatori

- Analisti

- Media/Giornalisti

- *Policy /Decision Makers*



Le nostre modalità di relazione con gli utenti

Scambio continuo e costruttivo
Comunicazione non uni-direzionale ma bi/**multi-**
direzionale

E' importante offrire supporto e **orientamento**
all'utente, anche per fare emergere la propria
informazione rispetto alla quantità di dati circolante
sulla rete!

Non più meri destinatari finali, gli utenti vengono
coinvolti in modo sempre più mirato...

Sistema di ascolto e monitoraggio delle opinioni degli utenti

- ✓ Sistema di VoC per registrazione Feedback
- ✓ Web Analytics
- ✓ Questionario on line
- ✓ Web Contact Centre
- ✓ Web Chat per giornalisti
- ✓ Social network



Cosa offriamo ai nostri utenti

UTENTI	SERVIZI PERSONALIZZATI
Hard Users	Strumenti di download massivi, per agevolare la redistribuzione delle statistiche
Ricercatori	Disponibilità di microdati, per promuovere la ricerca basata sulle statistiche
Analisti	Stat-board con mappe e grafici connessi direttamente ai dati pubblicati
Istituzioni	Report statistici con confronti e analisi
Media e giornalisti	Comunicati con statistiche descrittive connessi ad approfondimenti, video comunicati stampa, infografiche, formazione
Prosumers	Apps e contenuti riusabili semilavorati, incorporabili e commentabili

Sistema integrato dei servizi agli utenti

Le sue caratteristiche

Rispetta le linee di **Agenda digitale P.A.**

E' basato su:

concetto di **ri-uso**

passaggio **dal 'push' al 'pull'**

accesso **multiformato**

integrazione delle informazioni

e **delle fonti**



La Carta dei servizi

La Carta dei servizi della diffusione e comunicazione all'utenza è il documento attraverso il quale l'Istituto nazionale di statistica, nella veste di ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei servizi l'Istat comunica agli utenti, in modo trasparente e completo, i servizi che fornisce, il modo per usufruirne e gli standard di qualità garantiti.

Principi fondamentali generali

La Carta si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

- **Uguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, andranno limitati al minimo i tempi di disservizio;
- **Chiarezza e trasparenza:** al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prestazione

Istat è un' amministrazione "Open"

apertura dei dati e condivisione  open data, creative commons

centralità del cittadino  offerta di informazione statistica differenziata

partecipazione  strumenti di ascolto

trasparenza  pieno adempimento delle norme in materia

L'offerta di dati in formati aperti e riusabili è parte integrante della strategia di diffusione:

Open Data e Linked Open Data

+

Servizi per interrogazione, navigazione e integrazione dei dati per estrarre e produrre informazione e conoscenza.

Il corporate dwh I.Stat: cosa offre

- ✓ E' un ambiente **unico** per tutti i dati Istat, organizzati per temi (19) e non per fonti
- ✓ Consente di:
 - navigare tra i dati e **comporre le tavole** secondo le proprie esigenze;
 - salvare le proprie richieste in una “**banca dati personale**”, sempre aggiornate;
 - visualizzare i dati in maniera congiunta ai **metadati** (note e SIQUAL);
 - esportare i dati in **differenti formati** (excel, sdmx, txt).

Il Single Exit Point (SEP)

- ✓ Tutti i dati di I.Stat disponibili anche attraverso il **SEP**, un servizio innovativo che vede l'Istat in posizione leader in campo internazionale, già sperimentato per il Censimento dell'agricoltura
- ✓ Il **SEP** permette la diffusione dei dati:
 - *machine-to-machine*, attraverso un servizio web, senza interfaccia utente
 - in formato **SDMX** (un protocollo di trasmissione di dati e metadati statistici)
 - con **accesso diretto** ai dati del datawarehouse
- ✓ I dati prelevati sono **sempre aggiornati**, pronti per essere **riutilizzati** dall'utente all'interno dei suoi sistemi
- ✓ E' rivolto ad organizzazioni e utenti specialistici (imprese, istituzioni, organismi internazionali)

Microdati

L'Istat rilascia i file di microdati relativi alle proprie indagini a titolo gratuito. I file rilasciati sono quelli disponibili al momento della richiesta e possono subire revisioni statistiche.

Le tipologie di file messe a disposizione sono le seguenti:

- [File mlcro.STAT](#), ad uso pubblico scaricabili direttamente dal sito Istat;
- [File standard](#), rilasciabili a seguito di richiesta motivata, con finalità di studio;
- [File per la ricerca](#), rilasciabili a studiosi di università o enti di ricerca a seguito della presentazione di un progetto di ricerca;
- [File per il Sistan](#), rilasciabili esclusivamente agli uffici di statistica del Sistema Statistico Nazionale.

Attraverso il [Laboratorio per l'Analisi dei Dati ELEmentari](#) (ADELE), ricercatori e studiosi possono accedere ai file di microdati di tutte le indagini dell'Istat, nonché a particolari file risultanti dall'integrazione di dati provenienti da più indagini ([File integrati](#)). Anche l'accesso al Laboratorio ADELE è gratuito.

Media tradizionali e media 2.0: cosa offriamo

L'ufficio stampa dell'Istat cura i rapporti con i media, nazionali e internazionali, attraverso una costante attività di informazione e monitoraggio.

Attraverso lo sportello giornalisti, attivo dal lunedì al venerdì (ore 9:00-19:00) lo staff dell'ufficio stampa è a disposizione per rispondere alle richieste di dati o approfondimenti tematici. Presta inoltre attività di supporto per l'uso dei dati in programmi televisivi e radiofonici.

La sala stampa on line offre



accesso
ai dati

informazioni
sull'Istituto
(personale,
bilancio,
storia)

accesso
«mediato»

accesso
«immediato»

Comunicati
Multimedia
Infografiche
Social network

Datawarehouse. I.stat
Siti tematici

Finestre
di dialogo
con gli
utenti

telefono

Contact
centre

e-mail

twitter

chat

Su twitter:

- l'ufficio stampa pubblica notizie sui dati con link al comunicato
- risponde ai quesiti degli utenti
- veicola precisazioni nei casi di «distorsione informativa»



The screenshot shows a Twitter thread with the following tweets:

- Istat @istat_it** (3 Ott): Sono 265 mila le imprese nate nel 2011, tasso di natalità al 6,7%, invariato sul 2010 istat.it/it/archivio/99...
Espandi
- Marco Ciacchi @MarcoCiacchi** (3 Ott): [@istat_it](https://twitter.com/istat_it) e le cessate? E le fallite?
Espandi
- Istat @istat_it** (3 Ott): [@MarcoCiacchi](https://twitter.com/MarcoCiacchi) Nel 2011 si stimano circa 304mila imprese cessate; quelle fallite non vengono rilevate all'interno della demografia d'impresa
🗨️ [Nascondi](#) ⬅️ Risposta 🗑️ Elimina ★ Aggiungi ai preferiti ⋮ Altro
1:08 PM - 3 Ott 13 · Dettagli
- Input field: Rispondi a [@MarcoCiacchi](https://twitter.com/MarcoCiacchi)
- Marco Ciacchi @MarcoCiacchi** (24h): [@istat_it](https://twitter.com/istat_it) grazie!
Espandi
- Istat @istat_it** (3 Ott): Sono 265 mila le imprese nate nel 2011, tasso di natalità al 6,7%, invariato sul 2010 istat.it/it/archivio/99...
Espandi
- Istat @istat_it** (3 Ott): Nel 2012 rapporto [#deficit/#pil](#) a -3%, invariato rispetto alla stima pubblicata a Marzo istat.it/it/archivio/99... ...
Espandi

www.istat.it

**Contenuti e
utilità**



comunicati e sala stampa on line

metodologie e classificazioni

I.Stat e sistemi tematici

microdati

servizi interattivi e contenuti multimediali

grafici dinamici e infografiche

ebook e apps

eventi scientifici e istituzionali

informazioni istituzionali e info per
rispondenti

biblioteca digitale e support utenti

www.istat.it

un sito web di diffusione e di servizio

Sito di
comunicazione:
accesso «mediato»
ai dati



Comunicati
Multimedia
Infografiche
Prodotti editoriali
Social network

Sito di diffusione:
accesso «immediato»
ai dati



Banche dati,
Datawarehouse
Servizi web
Visual analytics

www.istat.it

Accessibilità



Le informazioni statistiche di base – per essere usate in modo facile e diffuso - devono essere accessibili a tutti: chiunque deve essere in grado di consultare e capire le informazioni, **indipendentemente dalla tecnologia utilizzata o da eventuali disabilità.**



Soluzioni



- accompagnare i contenuti visuali con **alternative testuali** e/o i dati da cui il grafico proviene
- fornire **metadati** appropriati per aiutare gli utenti a capire i dati
- assicurare dati in **formati diversi** (pdf, xls, etc.), compresi quelli che si possono utilizzare con i nuovi media come cellulari o altri apparecchi portatili (come le App)
- garantire il massimo accesso alle informazioni a persone con disabilità, in conformità con specifici requisiti (ipovedenti, etc.) ➔ **ReadSpeaker**

www.istat.it

Contenuti interattivi

L'offerta informativa presente sul web è sempre maggiore



Variare e rendere più interessanti

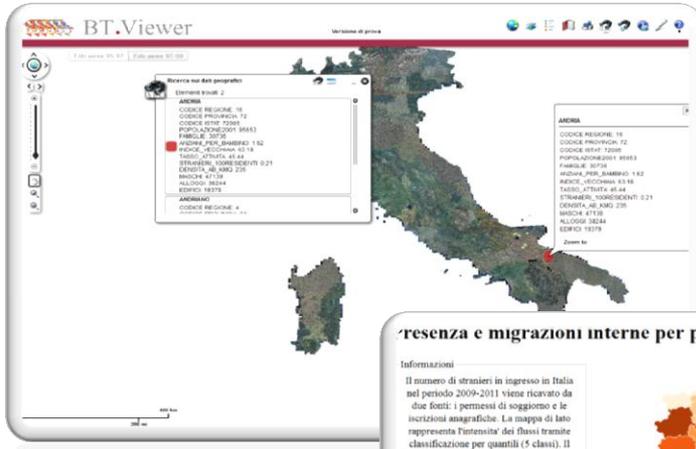
I messaggi, per catturare e mantenere l'interesse di una platea allargata.



Usare linguaggi nuovi e strumenti innovativi di rappresentazione.



Rappresentazioni grafiche e Visualizzazioni dinamiche

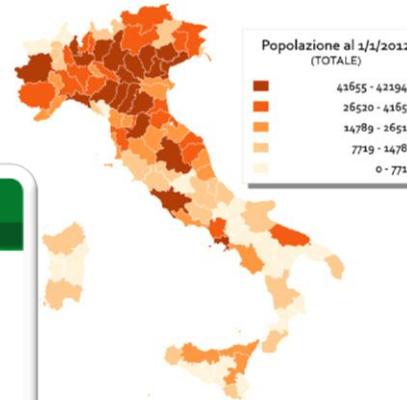


Gistat - dati georiferiti

Immigrazione e migrazioni interne per provincia e cittadinanza

Informazioni
Il numero di stranieri in ingresso in Italia nel periodo 2009-2011 viene ricavato da due fonti: i permessi di soggiorno e le iscrizioni anagrafiche. La mappa di lato rappresenta l'intensità dei flussi tramite classificazione per quantili (5 classi). Il click su un paese fornisce, nel riquadro in basso, la relativa consistenza del flusso per fonte e anno selezionato.

Fonte dei dati:



Mappe dinamiche



Istat eXplorer



Twitter: aggiornamenti quotidiani ad opera dell'ufficio stampa, in costante aumento i followers, a oggi più di 21 mila



Facebook. Presenze spot, in occasione di particolari eventi: nel 2010 presentazione del Rapporto annuale sulla situazione del Paese; settembre 2010 avvio del 6° Censimento generale dell'agricoltura; ottobre 2010 prima Giornata mondiale della statistica; dicembre 2010 della Decima conferenza nazionale di statistica.



YouTube. Da ottobre 2010 www.youtube.com/videoistat conta ad oggi oltre 90 mila visualizzazioni per più di 130 video caricati.



Flickr. All'indirizzo htwww.flickr.com/photos/galleria_istat sono on line oltre 300 scatti realizzati durante diversi eventi organizzati dall'Istituto.



SlideShare. Su www.slideshare.net/slideistat sono disponibili più di 280 presentazioni organizzati per evento e per tag: le visualizzazioni sono numerose (170mila)

Comunicazione in movimento

mobile.istat.it



[App noi-italia](#)



[App censimento](#)



Web User Support

Lo sportello web di risposta alle richieste di dati informazioni statistiche offre:

- assistenza nella ricerca delle statistiche ufficiali
- dati elementari per uffici Sistan
- collezioni campionarie di dati elementari
- file di microdati per la ricerca
- dati censuari e cartografici
- accesso riservato a dati del commercio estero
- ricerche storiche e bibliografiche
- elaborazioni personalizzate

Il sistema garantisce inoltre:

- assistenza nella ricerca delle statistiche ufficiali europee,
- guida all'utilizzo delle banche dati Eurostat,
- supporto nella individuazione delle metodologie e classificazioni ufficiali comunitarie.



Spazio.Istat

Una struttura per condividere virtualmente e in modo diretto conoscenze ed esperienze. Un luogo aperto a tutti, che garantisce un primo accesso alla statistica e alle risorse informative dell'Istat. Utenti, studenti e cittadini interessati, sono accompagnati da un servizio di reference di primo livello nella navigazione nel patrimonio informativo digitale dell'Istat o di Eurostat.



FACCIAMO TUTTO CIÒ
PERCHÉ
SENZA UNA STRETTA
COLLABORAZIONE TRA
PRODUTTORI E
CONSUMATORI
LA STATISTICA UFFICIALE
NON PUÒ DARE IL SUO
CONTRIBUTO
ALLA SOCIETÀ DELLA
CONOSCENZA