

www.istat.it

Umanizzazione, servizi agli utenti e strumenti social: il nuovo sito web istituzionale

di Roberta Roncati (rroncati@istat.it)

In linea con il percorso di innovazione intrapreso negli ultimi anni, nel 2011 l'Istat ha presentato il suo sito web istituzionale, <http://www.istat.it>, completamente rinnovato nella grafica, nelle funzionalità e nei servizi offerti. L'attenzione è stata rivolta in maniera particolare alle esigenze di un pubblico in continua evoluzione e ai rapidi cambiamenti che attraversano la Rete.

Il progetto è caratterizzato dalla proposizione di contenuti provenienti da più fonti: oltre ai comunicati stampa, agli eventi, alle audizioni parlamentari, alle informazioni per i rispondenti, ai metadati resi disponibili direttamente sul sito, vi sono i contributi selezionati dai numerosi sistemi informativi di cui l'istituto dispone, primo tra tutti il *corporate data warehouse* I.Stat. Il risultato è un potente sistema-aggregatore della statistica italiana, capace di integrare in un contesto coerente dati, grafici, meta informazioni, approfondimenti, servizi e contenuti multimediali, conferendo così valore aggiunto ai contenuti originali. Il sito, che pone l'Istat all'avanguardia tra gli Istituti nazionali di statistica, è stato progettato, sviluppato e



La home page e una pagina interna del sito Istat con esempi di elementi visuali dinamici e interattivi

VISUALIZZAZIONI, TAGGING E SOCIAL NETWORK

realizzato interamente con risorse interne all'Istituto, grazie al lavoro coordinato e integrato di diverse unità operative.

Funzionalità, strumenti e design sono stati studiati per potenziarne l'usabilità, così da rendere i dati più familiari e accessibili non soltanto agli addetti ai lavori, ma anche al grande pubblico: sul banner animato che accoglie i visitatori nella home page si avvicendano, infatti, i visi di persone comuni, agricoltori, anziani, coppie, lavoratori, ricercatori, bambini, che associano dati statistici al vissuto quotidiano di ciascuno; grafici dinamici e interattivi rendono possibile un'immediata comprensione della realtà economica, sociale ed ambientale del Paese; video sull'attività dell'Istat, tutorial sui servizi on line, widget e

REALLY SIMPLE SYNDICATION

L'Istat consente l'accesso ai dati e alle informazioni pubblicate sul sito istituzionale attraverso il sistema di feed Rss. Il servizio è personalizzabile in base alle esigenze degli utenti: è possibile infatti ricevere tutti gli aggiornamenti pubblicati quotidianamente oppure le sole informazioni relative a una tipologia di documento, a uno dei 19 argomenti in cui è organizzata la pubblicazione dei dati, a una regione, a un comunicato stampa di interesse, a uno degli oltre 470 tag che caratterizzano i documenti pubblicati. Tutte le informazioni all'indirizzo <http://www.istat.it/it/informazioni/per-gli-utenti/feed-rss>.

calcolatori contribuiscono a rendere l'informazione statistica utile e agibile da tutti.

La cura del *tagging* e l'organizzazione di tutte le informazioni in tipologie di documenti, in argomenti e in aree territoriali agevola la rintracciabilità dei contenuti, migliorata anche grazie all'interazione con un robusto motore di ricerca.

Qualunque lista di documenti offre la possibilità di abbonarsi al servizio di feed ed esportare i contenuti in formato Rss, Atom o Json.

L'apertura di canali personalizzati sui *social network* più noti e utilizzati (Twitter, YouTube, SlideShare, Flickr) assicura una diffusione tempestiva e virale dei contenuti del web Istat sulla Rete.

CONTENUTI IN FORMATI APERTI

Il nuovo sito punta su un forte utilizzo di elementi visuali dinamici e interattivi. Gli otto grafici sui principali indicatori congiunturali (mensili o trimestrali) presenti in home page e i quattro grafici presenti in

ognuna delle 19 pagine di tema in cui sono classificati i dati prodotti dall'Istituto, sono pensati, da una parte, per avvicinare il pubblico non specialistico alle statistiche attraverso rappresentazioni semplici e di immediata comprensione, dall'altra parte, per mettere a disposizione degli utenti i dati in formati facilmente scaricabili e riutilizzabili (Json, Html, Excel, Csv, Png e Pdf). Ma non basta: l'obiettivo che ci si è posti è di mettere a disposizione i contenuti (tutti, in prospettiva) del sito web in formati aperti. Per questo motivo è offerta la possibilità a gestori di siti web e di blog di incorporare i grafici e il loro aggiornamento, nonchè alcuni dati e strumenti presenti sul sito, mettendone a disposizione il codice: si tratta dei cosiddetti *widget*.

Questo passaggio è stato possibile grazie anche all'adozione della licenza *Creative Commons* nel solo formato "attribuzione": è dunque possibile riprodurre, distribuire, trasmettere e adattare liberamente dati e analisi dell'Istituto nazionale di

statistica, anche a scopi commerciali; l'unica condizione è che venga citata la fonte.

PERCHÉ UN SISTEMA- AGGREGATORE

Dal momento che i dispositivi con cui ci si può collegare al web sono diversi e in continua evoluzione, l'Istituto si è posto l'obiettivo di diffondere l'informazione statistica tenendo conto di questo contesto. A tal fine, si è lavorato per mettere a disposizione buona parte dei dati in maniera indipendente dal packaging che li rende fruibili sul sito web: l'informazione di base, poichè è sempre la stessa, deve essere prodotta in modo che possa muoversi da una rappresentazione all'altra, da uno strumento di visualizzazione all'altro, da un device all'altro.

Per questo www.istat.it è stato progettato in modo da fungere da aggregatore di contenuti attraverso l'utilizzo di *web services* (protocollo di scambio di informazioni *machine-to-machine*) per l'informazione numerica e di un sistema *wiki* (nello specifico WordPress, che può considerarsi un cms aperto alle forme di scrittura collaborativa) per la statistica commentata.

I NUMERI DI WWW.ISTAT.IT

Sul sito web istituzionale sono pubblicati circa 2.000 documenti – comunicati stampa, audizioni parlamentari, eventi, tavole di dati, studi tematici, informazioni sulle rilevazioni – in lingua italiana e inglese, 330 categorie in cui sono organizzati i documenti, 475 tag in italiano e altrettanti in inglese e 440 pagine raggiungibili da menu.

Nel 2011 www.istat.it ha avuto 4,3 milioni di visitatori diversi (con un incremento del 21% sull'anno precedente), 53 milioni di pagine visitate (+26%) e 13 mila Gbyte scaricati (+62%). Rispetto a una media mensile di 360 mila visitatori, i mesi di punta sono stati ottobre, con 679 mila utenti diversi, e novembre, con 611 mila utenti.

CON @ISTAT_IT LA STATISTICA È SU TWITTER



L'Istat ha scelto Twitter come canale privilegiato per la comunicazione istituzionale sui social network. Così, accanto al sito web e ai feed Rss, si è aggiunto uno strumento

di diffusione per i risultati delle rilevazioni, gli eventi, i concorsi pubblici. Un passo, questo, tutt'altro che banale, che si pone principalmente tre obiettivi: raggiungere quel target che potrebbe non essere toccato dagli altri mezzi di comunicazione istituzionale; dare sostanza ai principi di trasparenza, efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa che il dialogo diretto e immediato con i cittadini rende possibile; instaurare un canale di comunicazione privilegiato con gli stakeholder tradizionali e con quelli di nuova generazione.

Le strategie comunicative adottate, la definizione di una precisa policy di utilizzo del social network e di norme redazionali per i tweet, la tempestività nel diffondere le informazioni e l'accuratezza posta nella gestione del canale hanno contribuito a rafforzare la credibilità e l'immagine dell'Istituto. Il numero dei re-tweet, le menzioni per il Follow Friday e la straordinaria crescita degli utenti (i followers sono passati dai 540 di fine settembre ai 1.240 di fine anno, ai 2.235 di metà febbraio 2012) sono infatti una chiara indicazione del successo dell'account @istat_it.