



Strategic Communication for Trust Building & Brand Identity

A Case Study of Statistics Belgium

*Wendy Schelfaut
Nicolas Duriau*

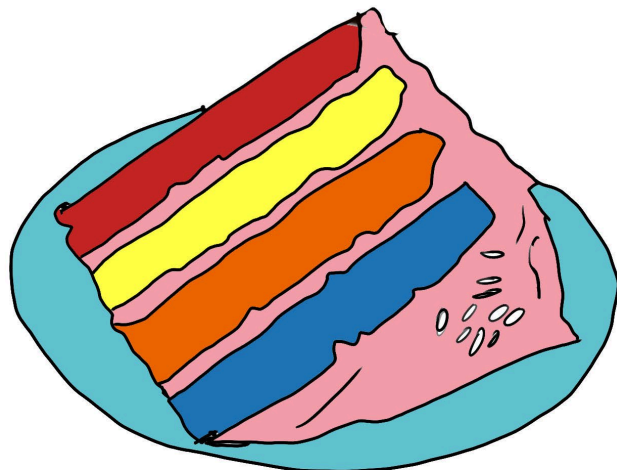
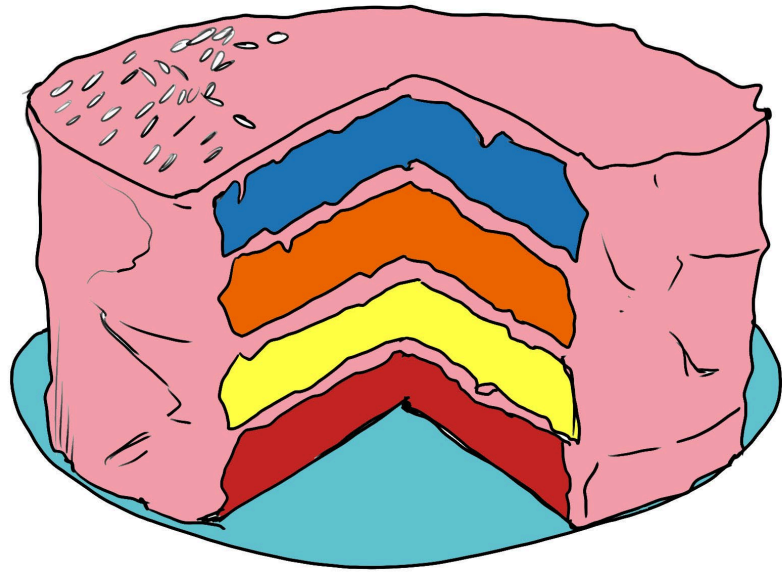


STATBEL

01

Layered
Communication Strategy

STATBEL



The Layers

1. Data literacy
2. Transparency & innovation
3. Countering misinformation
4. Building networks & partnerships

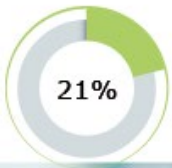
=> Cake enjoyed by our Persona Family

STATBEL

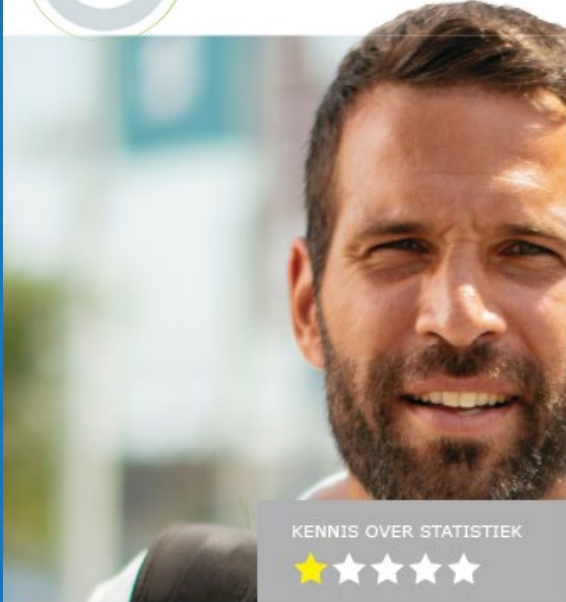
02

The Persona Family

Data-driven family with 8 members:
Jan-Fleur-Jasmina-Maxime-Ines-Steve-Manon-Bob



DE TOEVALLIGE PASSANT



JAN

— 45 jaar

KENNIS OVER STATISTIEK



01 Wie is JAN?

Jan heeft een brede interesse en zoekt online naar zaken die hem boeien, of die hij nodig heeft. Hij komt via Google op de Statbel-website terecht.

02 Welke thematische interesses heeft JAN?

- Huur berekenen & consumptieprijsindex
- Tewerkstelling, werkloosheid, arbeidsmarkt
- Loon, salaris, armoederisico... Brede interesse in nieuwe cijfers.
- Statbel als organisatie en de context van openbare statistiek (bvb statistiekwet)

03 Wat verwacht JAN van Statbel?

- Statbel als organisatie beter leren kennen
- Toegankelijke nieuwsberichten waaruit hij iets kan bijleren
- Duidelijke informatie over waarom hij uitgenodigd werd voor een enquête
- Handige tools die hij kan gebruiken & delen



Jan

The casual passer-by

Who? Jan has a broad interest and searches online for things that interest him, or that he needs. He lands on the Statbel website via Google.

Thematic interests?

- Rent calculation & consumer price index
- Employment, unemployment, labour market
- Wage, salary, poverty risk... Wide interest in new figures.
- Statbel as an organisation and the context of public statistics (e.g. statistics law)

What does he expect?

- Getting to know Statbel as an organisation better
- Accessible news items from which he can learn something
- Clear information about why he was invited to a survey
- Useful tools he can use & share



DE MILIEUBEWUSTE ACTIVIST



FLEUR

— 18 jaar

KENNIS OVER STATISTIEK
★★★★★



01 Wie is FLEUR?

Fleur is actief in de klimaatbeweging en wil meer leren over duurzaamheid, klimaat en brede sociaal-maatschappelijke thema's. Ze bezoekt voor het eerst de website van Statbel.

02 Welke thematische interesses heeft FLEUR?

- Nieuwe economische modellen als deeleconomie & circulaire economie
- Energie
- Landbouw
- Milieu
- Onderzoek, wetenschap, technologie en innovatie
- Transport & mobiliteit

03 Wat verwacht FLEUR van Statbel?

- Duidelijke cijfers in visuele formats, zoals video
- Heldere communicatie via social media
- Relevante cijfers over milieu, klimaat en maatschappelijke thema's die ze vlot kan delen
- Vindt nog niet zo vaak wat ze zoekt bij Statbel



Fleur

The eco-conscious citizen

Who? Fleur is active in the climate movement and wants to learn more about sustainability, climate and broad social issues. She visits Statbel's website for the first time.

Thematic interests?

- New economic models as sharing economy & circular economy
- Energy
- Farming
- Environment
- Research, science, technology and innovation
- Transport & mobility

What does she expect?

- Clear figures in visual formats, such as video
- Clear communication via social media
- Relevant figures on environment, climate and social issues that she can easily share
- Does not often find what she is looking for at Statbel



DE FACT-CHECKER



JASMINA

— 28 jaar

KENNIS OVER STATISTIEK



01 Wie is JASMINA?

Jasmina werkt als onderzoeker aan een Brusselse universiteit, en is heel actief op Twitter. Ze gaat dagelijks gericht op zoek naar cijfers en komt daarbij af en toe uit op de website van Statbel.

02 Welke thematische interesses heeft JASMINA?

- Gezondheid en maatschappelijk welzijn
- Migratie, bevolking
- Misdaad, veiligheid en justitie

03 Wat verwacht JASMINA van Statbel?

- Duidelijke grafische visualisaties van statistieken.
- Cijfers en duiding die een concreet inzicht bieden bij actuele maatschappelijke debatten.
- Vooral op demografische gegevens die onder meer periodiek opgesplitst is.
- Website en andere communicatieplatformen die toegankelijk zijn voor smartphone.
- Heeft moeite om altijd en snel te vinden wat ze zoekt bij Statbel



Jasmina

The fact-checker

Who? Jasmina works as a researcher at a Brussels university, and is very active on Twitter. She goes on a daily targeted search for figures, occasionally ending up on Statbel's website.

Thematic interests?

- Health and social welfare
- Migration, population
- Crime, security and justice

What does she expect?

- Clear graphical visualisations of statistics.
- Figures and interpretation that provide concrete insight into current social debates.
- Especially on demographic data that includes periodic disaggregation.
- Website and other communication platforms accessible by smartphone.
- Has difficulty always and quickly finding what she is looking for at Statbel



DE VASTGOED- INVESTEERDER



MAXIME

— 55 jaar

KENNIS OVER STATISTIEK
★★★★☆



01 Wie is MAXIME?

Maxime is een jurist die zich specialiseert in vastgoed en immobiëlen. Hij wil perfect op de hoogte blijven van alle mogelijke data uit zijn sector, om zo zijn professionele klanten beter te adviseren.

02 Welke thematische interesses heeft MAXIME?

- Immobiëlen en vastgoed
- Economie en indexen
- Belastingen
- Handel
- Banken en financiën

03 Wat verwacht MAXIME van Statbel?

- ▷ Goede grafische visualisaties.
- ▷ Toegankelijke tabellen via Excel of een databank
- ▷ Geografisch opgesplitste inhoud, per gemeente, provincie en/of regio



Maxime

The real estate investor

Who? Maxime is a lawyer who specialises in real estate and real estate. He wants to stay perfectly abreast of all possible data from his sector in order to better advise his professional clients.

Thematic interests?

- Real estate and property
- Economy and indices
- Taxation
- Trading
- Banks and finance

What does he expect?

- Good graphical visualisations.
- Accessible tables via Excel or a database
- Geographically disaggregated content, by municipality, province and/or region



DE INDEX-ABONNEE



01 Wie is INES?

Ines heeft zowat een abonnement op de conjunctuurindicatoren van Statbel, en gaat op haar maandelijkse afspraak op de website op zoek naar de data die ze nodig heeft.

02 Welke thematische interesses heeft INES?

- Consumentprijsindex
- Gezondheidsindex & spillindex
- Loon, salaris berekenen, Indexeren
- Bevolking

03 Wat verwacht INES van Statbel?

- Maandelijks een stipte publicatie van de nieuwe resultaten, op de vooropgestelde datum en het aangegeven uur
- Goede en snel toegankelijke tabellen
- Eventueel bijkomende video's die duiding geven bij de resultaten
- Is al vrij tevreden over wat ze kan vinden bij Statbel



Ines

The index subscriber

Who? Ines pretty much has a subscription to Statbel's business cycle indicators, and goes on her monthly appointment to the website to find the data she needs.

Thematic interests?

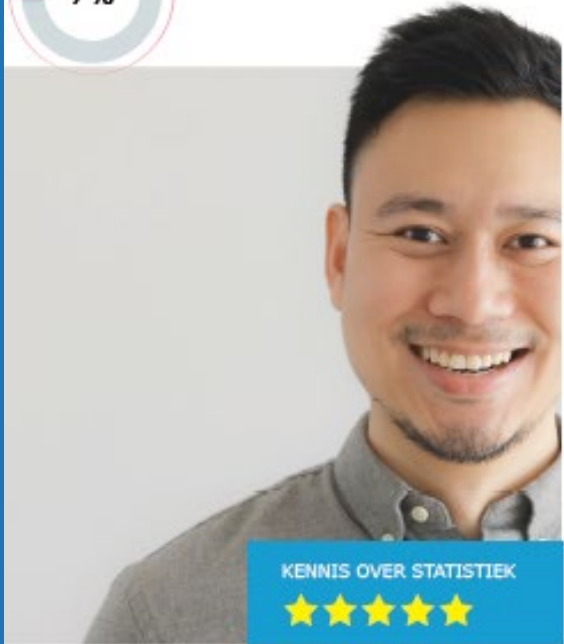
- Consumer price index
- Health index & pivot index
- Wage, salary calculation, indexing
- Population

What does she expect?

- Monthly punctual publication of new results, at the specified date and time
- Good and quickly accessible tables
- Possibly additional videos explaining the results
- Already quite satisfied with what she can find at Statbel



DE DATA SCIENTIST



STEVE

— 30 jaar

KENNIS OVER STATISTIEK



01 Wie is STEVE?

Steve is gepassioneerd door ruwe data, om er daarna zijn eigen tools en scripts op los te laten. Hij werkt als consultant binnen de academische sector, en bekijkt heel regelmatig de opendata-sectie op de Statbel-website. Hij is actief in de opendata-community op Twitter en Reddit.

02 Welke thematische interesses heeft STEVE?

- Economische thema's zoals handel, industrie, de economie en werkgelegenheid
- Armoede, gelijkheid en inclusie
- Onderzoek, wetenschap, technologie en innovatie
- Banken en financiën

03 Wat verwacht STEVE van Statbel?

- ↳ Een sterk uitgebouwd aanbod van open data, dat heel stabiel en voorspelbaar is.
- ↳ Tutorials om nog meer te halen uit de open data van Statbel.
- ↳ Showcases, best practices & workshops die voorbeelden tonen van wat er al eerder met de open data van Statbel werd gerealiseerd.
- ↳ Goede achtergrondinfo over het statistisch proces.
- ↳ Meer info over de aanvraag van microdata voor onderzoek.

Steve

The data scientist

Who? Steve is passionate about raw data, and then turning it into his own tools and scripts. He works as a consultant within the academic sector, and very regularly views the opendata section on the Statbel website. He is active in the opendata community on Twitter and Reddit.

Thematic interests?

- Economic issues such as trade, industry, the sharing economy and employment
- Poverty, equality and inclusion
- Research, science, technology and innovation

What does he expect?

- A highly developed range of open data, which is very stable and predictable.
- Tutorials to get even more out of Statbel's open data.
- Showcases, best practices & workshops showing examples of what has already been generalised with Statbel's open data.
- Good background info on the statistical process.
- More info on requesting microdata for research.





DE INCLUSIEVE DENKER



MANON

— 38 jaar

KENNIS OVER STATISTIEK
★★★★★



01 Wie is MANON?

Manon is leerkracht economie in het secundair onderwijs. Ze gaat dagelijks op zoek naar nieuw materiaal om te integreren in haar lessen. Statistiek speelt daarbij een belangrijke rol en ze komt daarbij geregeld terecht op de website van Statbel.

02 Welke thematische interesses heeft MANON?

- Economie en nieuwe economische modellen (deeleconomie, circulaire economie)
- Gelijkheid, armoede, sociale inclusie
- Gezondheid en maatschappelijk welzijn
- ICT
- Migratie en bevolking

03 Wat verwacht MANON van Statbel?

- Goed materiaal dat ze in haar lessen kan integreren, liefst onder de vorm van video.
- Boeiende fysieke publicaties zoals brochures die ze kan aanvragen.
- Concreet materiaal waar ze samen met de leerlingen mee aan de slag kan, zoals tabellen en grafische visualisaties.

STATBEL
België in cijfers



Manon

The inclusive thinker

Who? Manon is a secondary school economics teacher. She searches daily for new material to integrate into her lessons. Statistics plays an important role and she regularly visits the Statbel website.

Thematic interests?

- Economy and new economic models (sharing economy, circular economy)
- Equality, poverty, social inclusion
- Health and social welfare
- ICT
- Migration and population

What does she expect?

- Good material that she can integrate into her lessons, preferably in the form of video.
- Engaging physical publications such as brochures that she can request.
- Concrete materials that she can work on with students, such as tables and graphic visualisations.



DE SOCIALE ACTIVIST

BOB

— 62 jaar



KENNIS OVER STATISTIEK



01 Wie is BOB?

Bob is in zijn vrije tijd vrijwilliger bij een non-profitorganisatie, die actief is in de bestrijding van armoede. Vanuit dat vrijwilligerswerk heeft hij een grote interesse voor cijfers rond de doelgroep waar hij zich voor inzet.

02 Welke thematische interesses heeft BOB?

- Gelijkheid, armoede, sociale inclusie
- Gezondheid en maatschappelijk welzijn
- ICT
- Migratie en bevolking
- In vergelijking met Fleur interesseert hij zich minder in de pure bevolkingscijfers, maar meer in zaken als armoederisico, tewerkstelling en discriminatie

03 Wat verwacht BOB van Statbel?

- ▷ Teksten en goede rapporten over de laatste resultaten van Statbel
- ▷ Gedrukte publicaties en folders die meer tekst en uitleg geven
- ▷ Een toegankelijke website die hij vanop zijn smartphone kan bekijken
- ▷ Goede geografische data, duidelijk gevisualiseerd op kaarten of grafieken



Bob

The social activist

Who? In his spare time, Bob volunteers at a non-profit organisation active in the fight against poverty. From that volunteer work, he has a keen interest in figures around the target group he works for.

Thematic interests?

- Equality, poverty, social inclusion
- Health and social welfare
- ICT
- Migration and population
- Compared to Fleur, he is less interested in pure population figures, but more in issues such as poverty risk, employment and discrimination

What does he expect?

- Texts and good reports on Statbel's latest results.
- Printed publications and leaflets that provide more text and explanation.
- An accessible website that he can view from his smartphone.
- Good geographical data, clearly visualised on maps or graphs.

STATBEL

03

The Layers of our Cake

STATBEL

1. Data Literacy

- fostering a society that is knowledgeable about statistics
- Statbel Academy
- Statbel Junior
- Conference 2024
- ...

STATBEL
België in cijfers



Wat is Statbel academy?



STATBEL
junior

Discover the
magical world of
statistics

COMING SOON: Statbel Junior 2.0



Click on a topic to explore it:

STATBEL



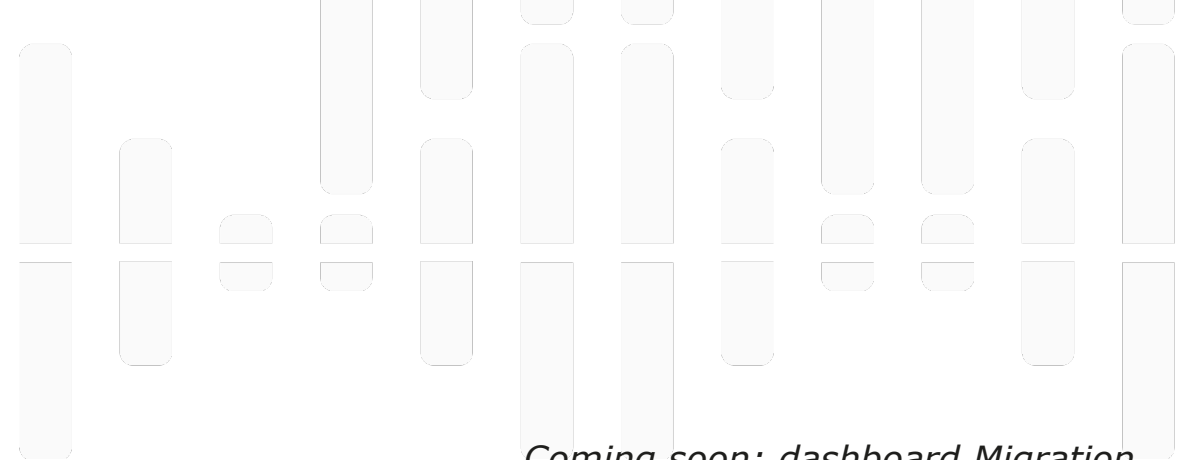
2. Increased Transparency & Innovation

DATALAB

DCAT

ANALYSES

- Accessibility & openness
- Demystify the statistical world

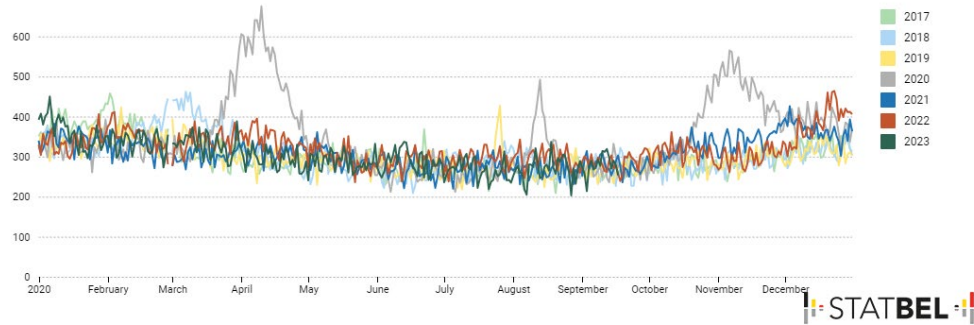


Coming soon: dashboard Migration

3. Countering Misinformation

Dashboards Mortality & Ukraine

Number of deaths (all causes) in Belgium*



Time frame



Cumulative number of deaths (all causes) in Belgium in 2023 compared to previous years



Overview temporary protection

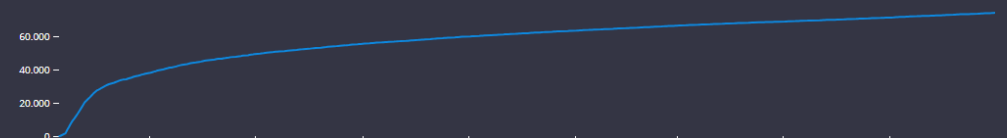
74.189

Certificates of temporary protection have been granted since 10 March 2022 by the Immigration Office

Number of certificates of temporary protection granted since 10 March 2022 by the Immigration Office



Cumulative number of certificates of temporary protection granted since 10 March 2022



STATBEL



4. Networks & Partnerships

FPS Economie

Eurostat

National Accounts Institute

- National Bank
- Federal Planning Bureau

Press

Other federal & regional (statistical) institutions

STATBEL

04

Conclusion

STATBEL

Build trust

Through

- Targeted strategies
- Considering user needs

Advice = start building your cake

(and don't wait for large budgets or communication campaigns)





Thank You

