

Ufficio Servizi per l'Utenza e Relazioni con il Pubblico

***RAPPORTO***  
***TRIMESTRALE***  
***RICHIESTE***

Periodo GENNAIO-MARZO 2011

**12 APRILE 2011**

## INDICE

<u>INTRODUZIONE.....</u>	<u>3</u>
<u>FREQUENZA MENSILE DELLE RICHIESTE.....</u>	<u>4</u>
<u>TIPOLOGIA DEL CONTATTO.....</u>	<u>6</u>
<u>TIPOLOGIA CATEGORIE DELLE RICHIESTE.....</u>	<u>7</u>
<u>TIPOLOGIA SERVIZIO INFORMATIVO RICHIESTO.....</u>	<u>8</u>
<u>TIPOLOGIA DI CHIUSURA RICHIESTA.....</u>	<u>9</u>

## INTRODUZIONE

In riferimento al documento sul PIANO DI ATTIVITA' dell'UFFICIO SERVIZI ALL'UTENZA (USU) E DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), presentato nel Febbraio 2007, si continua, con il presente Rapporto, alla sintesi ed elaborazione delle richieste registrate nel periodo di **gennaio-marzo 2011**.

## AGGIORNAMENTO DATA BASE RICHIESTE

### UTILIZZO DEI MODULARI RICHIESTE DI INFORMAZIONE

Riportiamo alcune informazioni introduttive già indicate in dettaglio nel citato Rapporto ed al quale si rimanda per ulteriori informazioni di approfondimento.

Sia per le richieste di Sportello che per le altre richieste da Telefono, si è sentita l'esigenza di annotare le informazioni in base a tre obiettivi: a) riportare le informazioni da annotare per le successive registrazioni nel Data Base generale; b) realizzare uno strumento che standardizzasse il comportamento degli operatori davanti a richieste precise dell'Utenza; c) lasciare una traccia scritta di attività di sportello o telefoniche, che sono prevalentemente a carattere verbale.

L'insieme di tutte queste trascrizioni confluisce, oltre che in un archivio cartaceo, anche in registrazioni nel Data Base digitale generale (Microsoft Excel). Il Data Base è congeniato in modo che ciascuna informazione archiviata, abbia differenti tipologie di siglatura come riportato nella seguente tabella:

DATA	MESE	NOMINATIVO	CONTATTO	CATEGORIA	SERVIZIO	CONSEG/SPEDITO
			1 email	1 Amm.Centrali	1 inform/ISFOL	1 no
			2 telefono	2 Univ/Scuola	2 ricerca in Dbase	2 stampati
			3 fax/posta	3 Enti/CFP	3 rich/publicaz	3 monografie
			4 sportello	4 Reg/Prov/Comu	4 iscr/Mail-list	4 periodici
				5 Studenti		5 digitale
				6 Professionisti		6 infor/orale
				7 Parti sociali		
				8 interno-ISFOL		

## FREQUENZA MENSILE DELLE RICHIESTE

Si ricorda che ogni registrazione ha una Data di ricezione ed un Nominativo cui fare riferimento per associare univocamente, la scheda in archivio e la registrazione digitale.

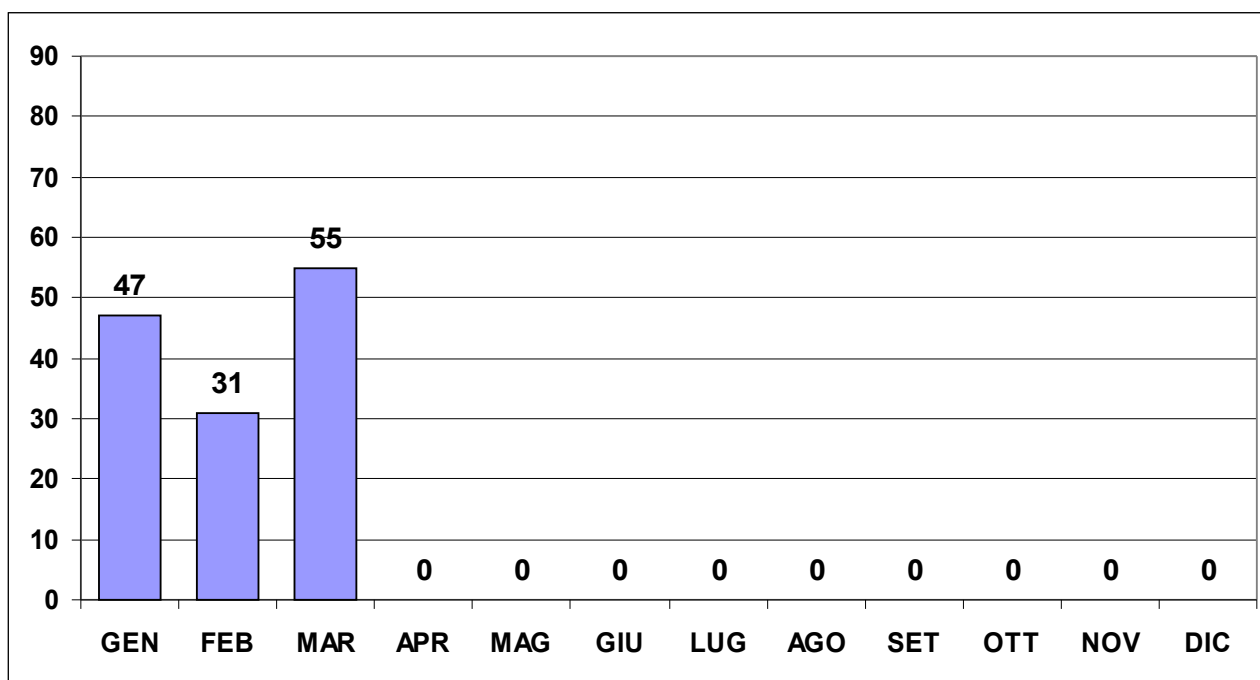
Nel periodo **gennaio-marzo** si è raggiunto un totale di 133 richieste.

### TOTALE 133 RICHIESTE

Nella tabella numerica riportiamo i conteggi del totale dei tre mesi in oggetto:

MESE	FREQUENZA	nel periodo
<b>GEN</b>	<b>47</b>	
<b>FEB</b>	<b>31</b>	
<b>MAR</b>	<b>55</b>	<b>133</b>
APR		
MAG		
GIU		
LUG		
AGO		
SET		
OTT		
NOV		
DIC		

Riassumendo nel grafico abbiamo:



## Riepilogo andamento 2009-2011

Rispetto ai Report precedenti, che riportavano tutti i dati dall'anno 2007, anno nel quale il servizio è stato avviato, per motivi di chiarezza all'interno del grafico, riportiamo il confronto solo con gli ultimi due anni trascorsi.

	2009	2010	2011
GEN	36	37	47
FEB	30	50	31
MAR	37	56	55
APR	30	38	
MAG	32	31	
GIU	33	38	
LUG	42	33	
AGO	19	19	
SET	53	46	
OTT	39	51	
NOV	40	53	
DIC	38	37	
<b>Totali</b>	<b>429</b>	<b>489</b>	<b>133</b>

In grafico:

Come risulta dal grafico, il traffico registrato nei primi tre mesi del 2011, rientra nella media dei precedenti anni di servizio. Si registra a marzo, come nel 2010, una punta di traffico che raggiunge quota 55 richieste.



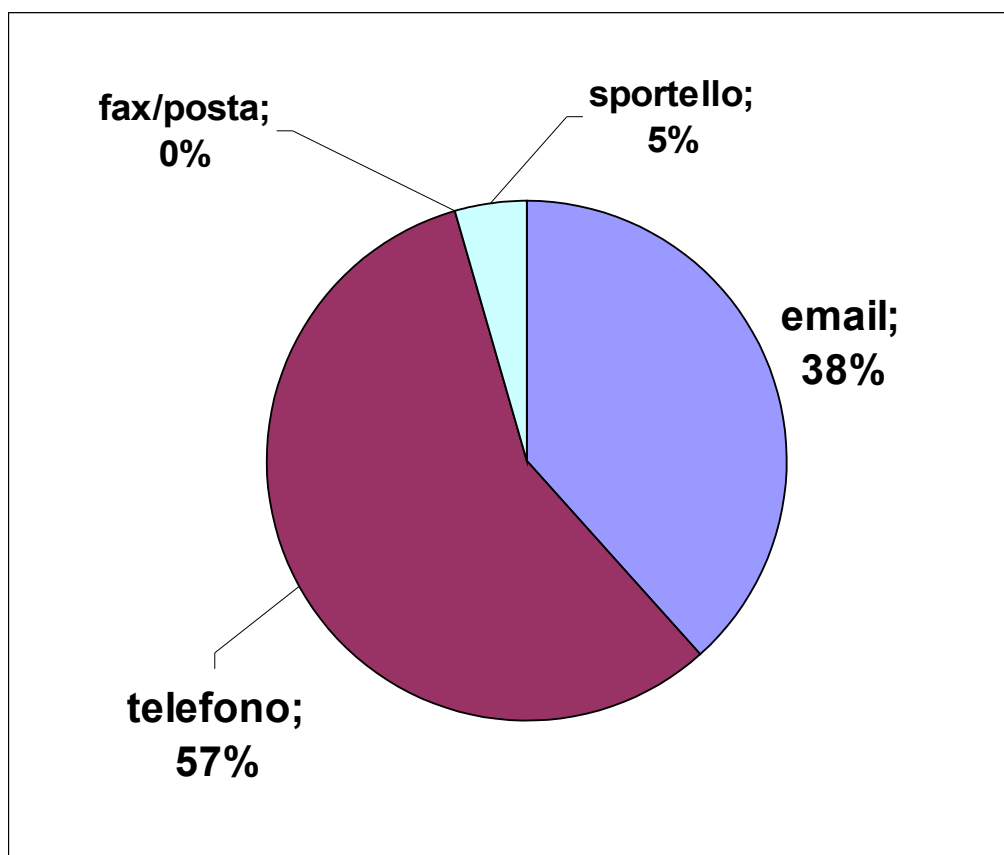
## TIPOLOGIA DEL CONTATTO

Per Tipo di CONTATTO si intende il modo con il quale l'utente si è rivolto all'Istituto ovvero tramite: 1 email, 2 telefono, 3 fax/posta e 4 sportello

Delle **133** richieste registrate nel periodo **gennaio-marzo** si ottiene:

<b>CONTATTO</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>
1 email	<b>51</b>	<b>38%</b>
2 telefono	<b>76</b>	<b>57%</b>
3 fax/posta	<b>0</b>	<b>0%</b>
4 sportello	<b>6</b>	<b>5%</b>

Riportando i dati in un grafico a torta si ottiene:



Nel primo trimestre del 2011 si confermano le richieste telefoniche (57%) e le richieste via e-mail (38%) come la tipologia di contatti più utilizzati. Buona comunque la minima percentuale di richieste allo sportello URP con il 5% del totale.

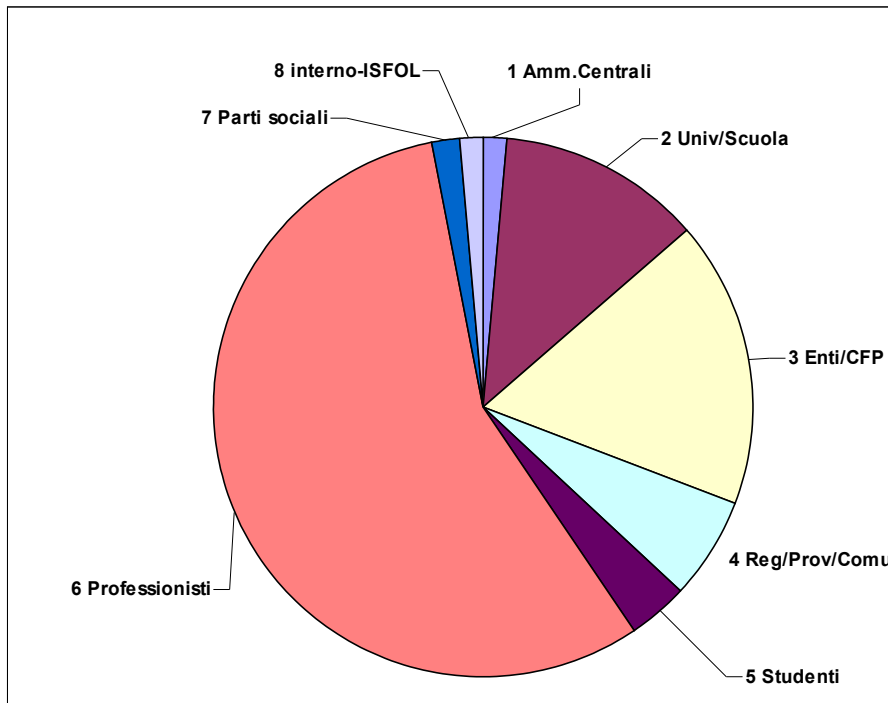
## TIPOLOGIA CATEGORIE DELLE RICHIESTE

L'Utenza è stata divisa nelle Categorie di 1 Amministrazioni Centrali, 2 Università e Scuola, 3 Enti vari o CFP, 4 Regioni Province Comuni, 5 Studenti che chiedono informazioni, 6 Professionisti, 7 Parti sociali e, come ultima categoria 8, interno-ISFOL, ovvero le richieste che provengono dai colleghi interni all'Istituto.

Nel periodo in oggetto si ottiene, su un totale di **133** richieste:

CATEGORIE	FREQUENZA	PERCENTUALE
1 Amm.Centrali	2	1,5%
2 Univ/Scuola	16	12,0%
3 Enti/CFP	23	17,3%
4 Reg/Prov/Comu	8	6,0%
5 Studenti	5	3,8%
6 Professionisti	75	56,4%
7 Parti sociali	2	1,5%
8 interno-ISFOL	2	1,5%
<b>Totale</b>	<b>133</b>	

Riportiamo nel grafico a torta l'incidenza per ciascuna categoria delle percentuali ottenute.



Si confermano nel primo trimestre dell'anno, gli andamenti dei periodi precedenti. Le categorie che ottengono risultati più elevati sono: i Professionisti (incluso in questa categoria anche le società private) con il 56,4% e gli Enti/CFP con il 17,3%. Seguono con percentuali più basse, tutte le altre categorie.

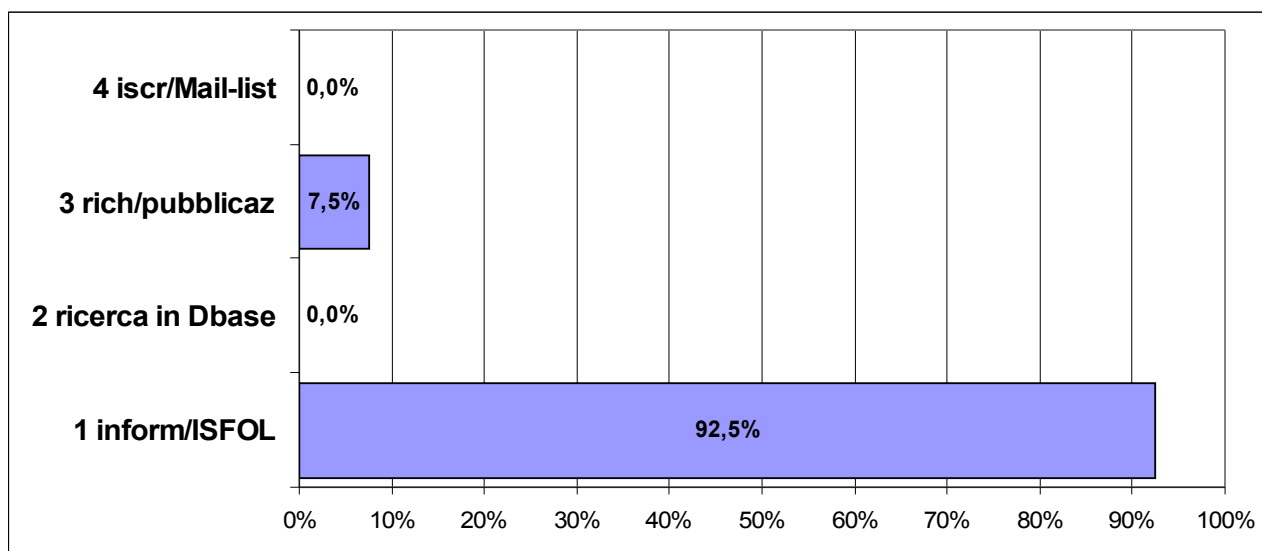
## TIPOLOGIA SERVIZIO INFORMATIVO RICHIESTO

Per ciascuna richiesta si è proceduto ad una siglatura che sintetizza il contenuto sul quale il servizio è stato attivato: se si tratta di 1 informazioni generali sull'ISFOL, se la richiesta prevede 2 una ricerca nel Dbase delle informazioni o se si tratta 3 di una richiesta specifica di pubblicazioni. Si è anche prevista la 4 iscrizione alla Mailing-list per coloro che manifestano l'interesse a ricevere periodicamente tutte le informazioni e le novità sull'ISFOL.

Suddividendo in tabella le **133** richieste del periodo **gennaio-marzo** si ottiene:

CATEGORIE	FREQUENZA	PERCENTUALE
<b>1 inform/ISFOL</b>	<b>123</b>	<b>92,5%</b>
<b>2 ricerca in Dbase</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>3 rich/pubblicaz</b>	<b>10</b>	<b>7,5%</b>
<b>4 iscr/Mail-list</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
<b>TOTALI</b>	<b>133</b>	

Riportando nel grafico:



Anche per quanto riguarda la tipologia del servizio informativo richiesto, si confermano le due maggiori tipologie di richieste di informazioni generali con il 92,5% e le richieste di pubblicazioni con il 7,5%.



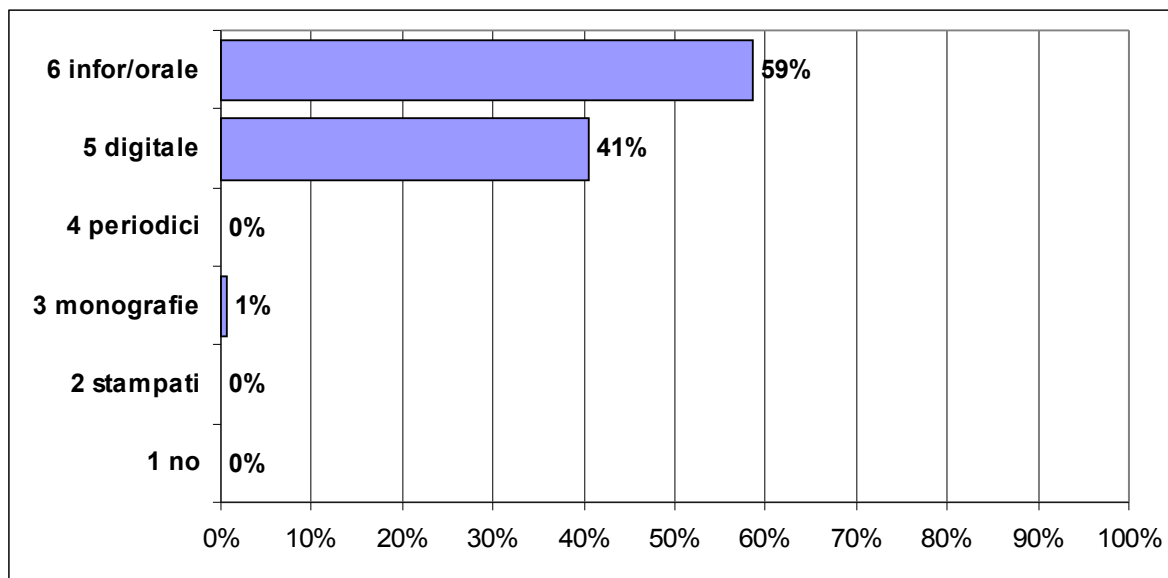
## TIPOLOGIA DI CHIUSURA RICHIESTA

L'ultima siglatura riguarda la chiusura della richiesta: con 1 no, può accadere infatti che non si è stati in grado di rispondere alla richiesta, con 2 stampati, si è proceduto alla consegna di fotocopie in dotazione all'Ufficio, con 3 monografie e 4 periodici, si sono materialmente re-indirizzate le richieste di pubblicazioni agli uffici preposti, con 5 digitale nel caso si sia risposto tramite email e con 6, ovvero informazione orale, nel caso in cui si è data una risposta diretta all'Utenza.

Nel periodo **gennaio-marzo** si ottiene:

TIPO	FREQUENZA	PERCENTUALE
1 no	0	0%
2 stampati	0	0%
3 monografie	1	1%
4 periodici	0	0%
5 digitale	54	41%
6 infor/orale	78	59%

Riportando le percentuali in grafico si ottiene:



Si confermano come sistemi maggiormente utilizzati per la chiusura delle richieste, l'informazione orale (mediante telefono) con il 59% e la risposta email (digitale) con il 41%. Le altre categorie di Periodici, Monografie e Stampati, fanno riferimento a richieste per le quali le pubblicazioni sono state visionate presso lo sportello e poi richieste agli uffici preposti.