



ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI LAVORATORI

A large, light gray, stylized graphic element resembling a thick, curved line or a partial circle, framing the main title text.

# Rapporto semestrale di attività del servizio di comunicazione e divulgazione scientifica

Redatto in attuazione del  
Programma triennale per la trasparenza  
e l'integrità 2011-2013  
e del Piano triennale  
delle performance 2011 -2013

**Gennaio-Giugno 2013**

Il Rapporto raccoglie l'insieme dei dati di realizzazione dei servizi al pubblico erogati tramite il Centro di documentazione specializzato e la biblioteca, l'accesso al sistema documentale Isfol, l'editoria, il sito web multimediale, l'URP, le attività di comunicazione convegnistiche e seminari. Tali funzioni sono preposte a trasferire al pubblico i risultati delle attività istituzionali e sono incluse nella Carta dei Servizi Isfol in via di implementazione ed approvazione da parte dell'OIV.

Il Rapporto è a cura di Ermanno Laganà e Mara Marincioni.

Servizio per la Comunicazione e la Divulgazione Scientifica.  
Responsabile: Isabella Pitoni.

Hanno inviato i contributi: Claudio Bensi, Chiara Carlucci, Franco Cesari, Valeria Cioccolo, Colombo Conti, Mariangela Elementi, Pierangela Ghezzi, Marzia Giovannetti, Ernestina Greco, Ermanno Laganà, Mara Marincioni, Michaela Pasquali Coluzzi, Stefania Pinardi.

Testo chiuso: Luglio 2013

## **SOMMARIO**

|   |           |
|---|-----------|
| LE ATTIVITÀ E I SERVIZI   | <b>4</b>  |
| BIBLIOTECA CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO   | <b>4</b>  |
| ACCESSO AL SISTEMA DOCUMENTALE TECNICO-SCIENTIFICO<br>TRAMITE L'OPAC - ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE ED IL<br>REPOSITORY OPEN ARCHIVE ISFOL OA | <b>5</b>  |
| EDITORIA  | <b>6</b>  |
| UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – LINEA AMICA   | <b>8</b>  |
| SITO WEB MULTIMEDIA   | <b>10</b> |
| COMUNICAZIONE   | <b>12</b> |
| MONITORAGGIO ATTIVITÀ CONVEGNISTICHE  | <b>13</b> |

## LE ATTIVITÀ ED I SERVIZI

Accrescere il dialogo con la collettività e contribuire alla trasparenza dei risultati delle attività di ricerca realizzate con finanziamenti pubblici è uno degli obiettivi strategici dell'ISFOL, il quale aderisce pienamente alla logica di "Trasparenza, valutazione e merito". Per questo motivo, semestralmente, pubblica le statistiche relative alle attività svolte dal Servizio comunicazione e divulgazione scientifica. Il Servizio opera attraverso diversi gruppi di lavoro, ciascuno dei quali possiede specifici strumenti di rilevazione dei macro dati che illustreremo nelle pagine successive.

I gruppi che hanno inviato le proprie registrazioni sono: CDS ed URP che evidenziano dati riguardanti sia i servizi effettuati in presenza (distribuzione pubblicazioni ISFOL, prestiti, consultazioni, sportello informativo, etc.) sia quelli erogati in remoto (reference, document delivery, etc.); Editoria che illustra i dati relativi al pubblicato Isfol (cartaceo e digitale); Portale e sito Web multimediale che rappresentano il contatto digitale dell'Istituto con la Rete; gruppo Comunicazione che commenta e supervisiona eventi organizzati dall'Isfol o a partecipazione Isfol, aperti al pubblico o riservati; gruppo della Customer satisfaction, recentemente organizzato, che predispone gli strumenti di rilevazione per le varie attività svolte.

## BIBLIOTECA CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO

Il CDS fornisce servizi specializzati, in presenza e a distanza, rivolti in primo luogo ai ricercatori ISFOL ed agli stakeholder istituzionali ma anche a studiosi e tesisti fino a raggiungere gli utenti generici. I servizi riguardano il supporto assistito per la ricerca di informazioni, dati e documentazione sulle materie di competenza istituzionale: formazione, lavoro, politiche sociali. Di seguito alcuni dei macro dati rilevati nel primo semestre del 2013.

### Utenza frontdesk

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| Utenti interni biblioteca | 104        |
| Utenti esterni biblioteca | 37         |
| <b>Totale utenti</b>      | <b>141</b> |

### Modalità contatto utenza

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| Prenotazioni da Opac          | 56         |
| E-mail                        | 205        |
| Telefono                      | 66         |
| Frontdesk                     | 141        |
| <b>Totale contatti utenza</b> | <b>468</b> |

### Tipologia servizi erogati

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| Distribuzioni volumi Isfol | 3.483 |
| Prestiti monografie        | 73    |
| Prestiti periodici         | 67    |
| Consultazioni volumi       | 106   |

### Servizio di reference in presenza (frontdesk)

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Supporto alla consultazione | 32 |
| Reference documentale       | 41 |
| Document Delivery articoli  | 19 |
| Ricerche bibliografiche     | 25 |
| Reference istituzionale     | 3  |

### ACCESSO AL SISTEMA DOCUMENTALE TECNICO-SCIENTIFICO TRAMITE L'OPAC - ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE ED IL REPOSITORY OPEN ARCHIVE ISFOL OA

Il catalogo ISFOL si realizza attraverso il sistema OPAC che è disponibile in linea, accessibile liberamente e gratuitamente. Nato per valorizzare e diffondere il patrimonio documentale, questo catalogo unisce in un unico database le tre biblioteche specializzate in materia di formazione, orientamento e lavoro ovvero la Biblioteca ISFOL – Centro di documentazione Specializzato; la Biblioteca Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – DG PAPL (ex DG POF); la Biblioteca ISFOL – Sede di Benevento.

### Totali del periodo gennaio-giugno 2013

|                                |        |
|--------------------------------|--------|
| Totale accessi ad OPAC         | 2.906  |
| Totale dei download effettuati | 15.358 |

con una media nel periodo  
di **5,3** download (titoli scaricati) ad accesso.

### Top-ten pubblicazioni ISFOL

|   |     |
|---|-----|
| 13' rapporto sulla formazione continua : annualità 2011-2012 : dicembre 2012                        | 876 |
| Indagine Plus : il mondo del lavoro tra forma e sostanza : terza annualità                          | 781 |
| Modelli di apprendistato in Europa : Francia, Germania, Paesi Bassi, Regno Unito                    | 564 |
| Il tutor aziendale per l'apprendistato : manuale per la formazione                                  | 373 |
| Primo rapporto italiano di referenziazione delle qualificazioni al quadro europeo EQF : giugno 2012 | 359 |
| Lavoratori autonomi : identità e percorsi formativi : i risultati di un'indagine quali-quantitativa | 312 |
| Monitoraggio sull'apprendistato : 13. rapporto : dicembre 2012                                      | 307 |
| Modelli di formazione per il tutor aziendale  | 283 |
| Percorsi di leFP : un'analisi comparata dei costi di Regioni e PA                                   | 250 |
| Bi.dicomp. : un percorso Isfol di bilancio di competenze  | 248 |

## OPAC - Ricerche

|                   |       |
|-------------------|-------|
| Ricerca semplice  | 4.257 |
| Ricerca avanzata  | 1.748 |
| Titoli            | 173   |
| Ricerca integrata | 120   |
| Thesauro          | 107   |
| Liste             | 76    |
| Collane           | 49    |
| Autori            | 84    |

## Repository ISFOL OA Tipologia documenti caricati in OA

Il patrimonio documentale di letteratura grigia prodotto dall'Isfol è organizzato ed accessibile on line tramite un Archivio aperto.

L'archivio aperto istituzionale è uno strumento per conservare, descrivere e distribuire la documentazione prodotta dall'Isfol e/o sviluppata con il sostegno dell'Isfol, assicurando ad essa adeguata visibilità nazionale e internazionale, e promuovendo la visibilità scientifica internazionale sia dell'Istituto sia dei singoli ricercatori.

## Documenti caricati in OA nel periodo gennaio-giugno 2013

|   |            |
|---|------------|
| Research report                               | 28         |
| Presentation                                  | 88         |
| Technical report                              | 26         |
| Dataset                                       | 2          |
| Learning material                             | 20         |
| Other (Map + Software + Video + Book chapter) | 8          |
| <b>Totale documenti caricati</b>              | <b>172</b> |

## EDITORIA

Qui di seguito si fornisce dettaglio del lavoro svolto nel primo semestre 2013 per quanto concerne l'attività di editoria istituzionale, a rendiconto di quanto previsto dalle "Linee guida di politica editoriale dell'Istituto" - comunicazione DG n. 2 del 1/2/2012.

Le statistiche comprendono i titoli dei prodotti editoriali pubblicati da Isfol sia come ente-autore che come editore (con codici ISSN e ISBN).

Si riportano quindi i dati relativi a: numero dei titoli prodotti per tipologia di prodotto; numero di titoli per macrotematica; numero di prodotti per piano di attività.

Le fonti per le statistiche relative ad editoria sono:

- Catalogo OPAC, effettuando la ricerca per "ISFOL editore" e "ISFOL autore" e per periodo di riferimento;
- Open archive istituzionale (collezione parte di ISFOL OA), effettuando la ricerca per periodo di riferimento e tipologia.

## Publicato

(sono state considerate nel conteggio risorse pubblicate sia in Opac Isfol, sia in Isfol OA)

|  |           |
|--|-----------|
| Monografie/articoli (da OPAC)                              | 14        |
| Technical report e Working paper                           | 17        |
| Intervento a convegno (Presentation)                       | 46        |
| Altro (learning material, dataset, questionari, strumenti) | 13        |
| <b>Totale</b>  | <b>90</b> |

## Tematica Principale

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| Politiche comunitarie | 26        |
| Mercato del Lavoro    | 23        |
| Inclusione sociale    | 22        |
| Formazione            | 19        |
| <b>Totale</b>         | <b>90</b> |

## Output per piano di attività

|   |           |
|---|-----------|
| Istituzionale   | 19        |
| Fondo sociale europeo   | 37        |
| Altra committenza<br>(Ministero del lavoro, altri organismi nazionali e/o comunitari) | 34        |
| <b>Totale</b>   | <b>90</b> |

## Isfol OA

L'Istituto aderisce al movimento open access<sup>1</sup> mettendo a disposizione gli output delle proprie ricerche/attività in un open archive istituzionale, ISFOL OA (<http://isfoloa.isfol.it>), conforme agli standard internazionali di interoperabilità (Protocollo OAI-PMH) e conservazione a lungo termine.

Per favorire la condivisione dei contenuti e delle ricerche, Isfol ha realizzato inoltre dei web book nella sezione *highlights* del sito istituzionale.

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Documenti caricati in open archive    | 76  |
| Impatto OA sul totale del pubblicato  | 84% |
| Sezione highlights web book (accessi) | 471 |

---

<sup>1</sup> Il 30/05/2013 il Presidente dell'Isfol ha sottoscritto il Position Statement sull'open access, documento sull'accesso aperto ai risultati della ricerca in Italia <http://goo.gl/lmfVSn> promosso dal CNR. Inoltre l'open access è raccomandato, tra gli altri, dall'UE nella fondamentale *Raccomandazione sull'accesso all'informazione scientifica e sulla sua conservazione* (427/2012) <http://goo.gl/OmV7Le> e dai Ministri del recente G8 di Londra, con la *Dichiarazione* del 12/6/2013 <http://goo.gl/cEtvq>.

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – LINEA AMICA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ISFOL offre servizi di primo orientamento e informazione a coloro che entrano in contatto e interagiscono con l'Istituto, nonché di facilitazione della comunicazione e condivisione di informazioni tra dipartimenti e uffici dell'Istituto e tra gli URP delle varie amministrazioni. Dal novembre 2010 l'ISFOL aderisce alla rete di Linea Amica, il servizio realizzato dal Formez, che si impenna sul network degli operatori degli URP e dei Contact Center della Pubblica Amministrazione Italiana. Mensilmente i dati di seguito riportati, sono inviati al Formez, utilizzando il loro format specifico che permette il confronto con le altre istituzioni della PA.

Nel totale del primo semestre del 2013 si sono registrate 463 richieste. Nei mesi di Gennaio, Marzo e Maggio si sono registrati i livelli più alti di contatti al servizio URP. Nel confronto con l'anno precedente, tabella della 'Frequenza mensile richieste', risulta un buon incremento nel primo semestre del 2013.

Le maggiori percentuali per la Tipologia dell'Utenza, riguardano le Aziende/Società con il 28,1% e i Privati cittadini con il 28,5% delle richieste. Degno di nota è il ricorso dei colleghi interni nel chiedere informazioni presso l'URP per il quale si ottiene un notevole 14,9% delle richieste. Per quanto riguarda la Tipologia del Servizio Informativo svolto, la percentuale delle richieste di informazioni in generale, pari al 77,3%, diminuisce rispetto agli anni precedenti e aumentano le ricerche nel Database/Faq con il 12,1% e le ricerche presso i Colleghi interni con il 7,3%.

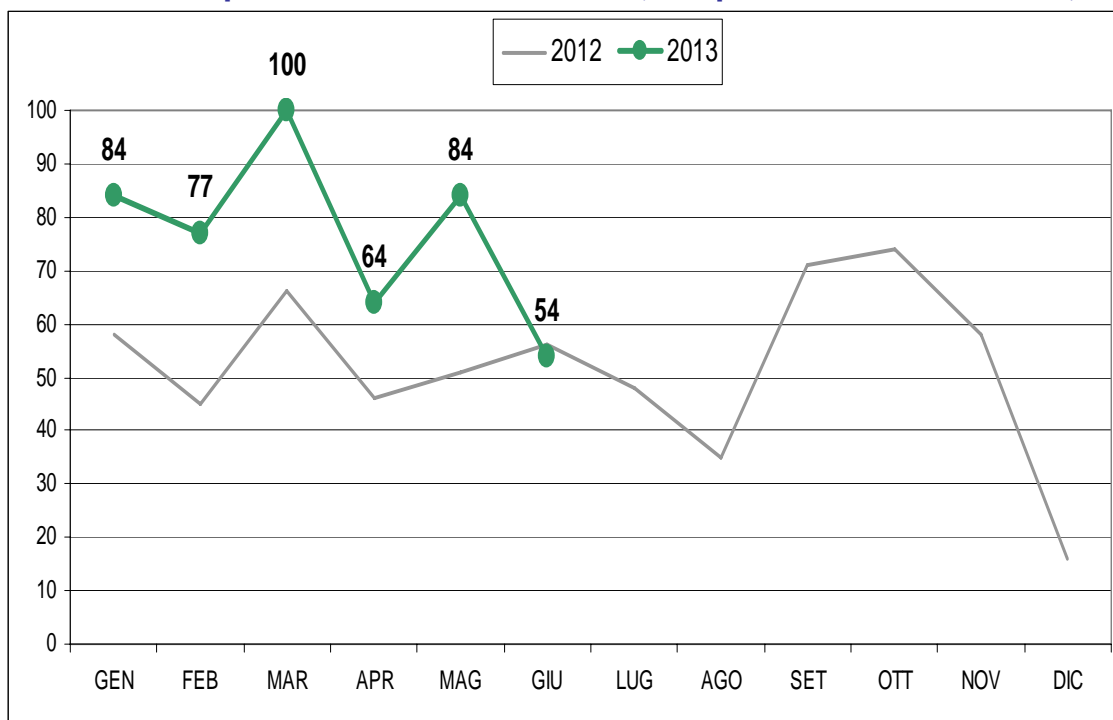
Le richieste su Dipartimenti/Progetti, nell'ambito delle Tipologie di argomenti, raggiungono il 48%. Segue Leonardo con il 15% e l'Amministrazione con il 12%. Positivamente significativi i ringraziamenti per il servizio svolto che si attestano al 6% del totale.

**Tabella - Frequenza mensile richieste (comparazione 2012-2013)**

| MESE   | Anno 2012 | Anno 2013 |
|--------|-----------|-----------|
| Gen    | 58        | 84        |
| Feb    | 45        | 77        |
| Mar    | 66        | 100       |
| Apr    | 46        | 64        |
| Mag    | 51        | 84        |
| Giu    | 56        | 54        |
| Lug    | 48        |           |
| Ago    | 35        |           |
| Set    | 71        |           |
| Ott    | 74        |           |
| Nov    | 58        |           |
| Dic    | 16        |           |
| Totale | 624       | 463       |



**Grafico - Frequenza mensile richieste (comparazione 2012-2013)**



**Tipologia del contatto**

| Contatto      | Frequenza  | Percentuale |
|---------------|------------|-------------|
| 1 email       | 210        | 45%         |
| 2 telefono    | 248        | 54%         |
| 3 fax/posta   | 0          | 0%          |
| 4 sportello   | 5          | 1%          |
| <b>Totale</b> | <b>463</b> | <b>100%</b> |

**Tipologia Utente (provenienza)**

|                         |            |             |
|-------------------------|------------|-------------|
| Richieste esterne       | 394        | 85%         |
| Richieste interne       | 69         | 15%         |
| <b>Totale richieste</b> | <b>463</b> | <b>100%</b> |

**Tipologia Utente (categorie principali)**

| Categorie            | Frequenza | Percentuale |
|----------------------|-----------|-------------|
| 1 Amm. Centrali      | 22        | 4,8%        |
| 2 Univ/Scuola        | 44        | 9,5%        |
| 3 Enti/CFP           | 9         | 1,9%        |
| 4 Reg/Prov/Comu      | 31        | 6,7%        |
| 5 Studenti           | 11        | 2,4%        |
| 6 Professionisti     | 13        | 2,8%        |
| 7 Parti sociali      | 2         | 0,4%        |
| 8 Aziende/Soc        | 130       | 28,1%       |
| 9 interno-ISFOL      | 69        | 14,9%       |
| 10 Privato/Cittadino | 132       | 28,5%       |

### Tipologia servizio svolto

| Categorie               | Frequenza | Percentuale |
|-------------------------|-----------|-------------|
| 1 informaz. in generale | 358       | 77,3%       |
| 2 ricerca in Dbase/Faq  | 56        | 12,1%       |
| 3 ricerca sito Isfol    | 6         | 1,3%        |
| 4 ricerca colleghi      | 34        | 7,3%        |
| 5 ricerca esterno       | 9         | 1,9%        |

### Tipologia di chiusura richiesta

| Tipo              | Frequenza  | Percentuale |
|-------------------|------------|-------------|
| 1 no*             | 0          | 0%          |
| 2 email           | 209        | 45%         |
| 3 informaz./orale | 5          | 1%          |
| 4 telefono        | 249        | 54%         |
| <b>Totale</b>     | <b>463</b> | <b>100%</b> |

\*(1 no' - casi nei quali la richiesta non è stata evasa)

### Tipologia argomenti

| Tipo                     | Frequenza | Percentuale |
|--------------------------|-----------|-------------|
| 1 Dipartim./Progetti     | 221       | 48%         |
| 2 Rilevazioni/Indagini   | 12        | 3%          |
| 3 Richiesta Pubbl. CDS   | 21        | 5%          |
| 4 Richiesta Corsi/Form   | 14        | 3%          |
| 5 Albo esperti/fornitori | 9         | 2%          |
| 6 Inform. Portale        | 3         | 1%          |
| 7 Progr. Leonardo        | 70        | 15%         |
| 8 Seminari Convegni      | 2         | 0%          |
| 9 Lineamica              | 0         | 0%          |
| 10 Invio CV              | 26        | 6%          |
| 11 Reclami               | 0         | 0%          |
| 12 Ringraziamenti        | 29        | 6%          |
| 13 Amministrazione       | 56        | 12%         |

## SITO WEB MULTIMEDIA

Il sito web Isfol è - come in ogni PA - uno strumento fondamentale per diffondere e rendere pienamente fruibili i risultati di attività dell'Ente ed i suoi dati, per assicurare la trasparenza amministrativa e per promuovere la presenza dell'Istituto nelle comunità scientifiche ed istituzionali di riferimento.

Le tabelle seguenti sono suddivise in base alle tre differenti fonti di rilevazione consistenti in: Google Analytics, piattaforma Moodle e MultimediaWeb.

### Google Analytics - Dati globali sito Isfol

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| Visite totali                     | 240.231   |
| Visitatori unici                  | 157.504   |
| Percentuale nuove visite          | 62,6%     |
| Percentuale visitatori di ritorno | 37,4%     |
| Visualizzazioni di pagina         | 1.404.100 |
| Media accessi giornalieri         | 1.335     |

### Google Analytics - Sorgenti di traffico

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| Da motori di ricerca  | 61,1% |
| Traffico diretto      | 20,6% |
| Traffico dai referral | 18,3% |

### Google Analytics - Pagine più visitate

|   |         |
|---|---------|
| Home  | 190.639 |
| /temi/Lavoro_professioni  | 20.972  |
| /temi/Formazione_apprendimento  | 17.353  |
| /Istituto/chi-siamo   | 17.078  |
| /temi/Lavoro_professioni/professioni  | 7.837   |
| /temi/Lavoro_professioni/mercato-del-lavoro   | 2.879   |
| /temi/Lavoro_professioni/apprendistato/approfondimenti/contrattazione/contratti-e-accordi-nazionali | 1.497   |
| /primo-piano/tutto-nero-su-bianco   | 1.455   |
| /comunicazione/isfol-notizie  | 1.444   |

### Piattaforma Moodle - Cooperazione gruppi di lavoro

|  |         |
|--|---------|
| Utenti registrati al 29 luglio 2013                              | 918     |
| Accessi singoli alla piattaforma dal 1 gennaio al 29 luglio 2013 | 4.244   |
| Permanenza media in piattaforma                                  | 12':05" |
| Lecture effettuate (singole pagine o documenti)                  | 3.905   |
| Contributi postati nelle comunità (nei forum, in chat, ecc.)     | 339     |

### Piattaforma Moodle – Comunità di pratica

Comunità maggiormente attive dal 1 gennaio al 29 luglio 2013 (prime 5):

- Comunità di pratica apprendistato
- Gruppo Nazionale Placement
- Comunità di pratica "Knowledge Hunters"
- Community del dipartimento sistemi Formativi
- Indagine nazionale su raccordo tra FP ed Orientamento

### **MultimediaWeb - Video mediateca**

|                  |    |
|------------------|----|
| Totale caricati  | 47 |
| Video tematici   | 2  |
| Video interviste | 11 |
| Servizi Video    | 2  |
| Atti convegni    | 32 |

### **MultimediaWeb - Canale youtube**

|                           |       |
|---------------------------|-------|
| Video caricati            | 68    |
| Visualizzazioni           | 4.985 |
| Stima dei minuti guardati | 8.763 |

### **MultimediaWeb - Facebook**

|  |        |
|--|--------|
| Post sulla pagina Istituzionale Isfol  | 90     |
| Portata utenti<br><i>(numero di utenti individuali che hanno visualizzato i post)*</i> | 22.012 |
| Utenti coinvolti<br><i>(numero di utenti che hanno cliccato sui post)</i>              | 1.123  |

\* sono considerati solo i primi 28 giorni di pubblicazione del post

## **COMUNICAZIONE**

Il Servizio effettua la raccolta e la gestione di informazioni sulle attività di comunicazione organizzate dall'Isfol e a partecipazione Isfol in termini di fiere, convegni, seminari, tavoli tecnici, riunioni di lavoro, iniziative formative, e redige con cadenza settimanale il Calendario Eventi, attraverso cui è segnalato il complesso degli eventi programmati; per ciascuno di essi è riportata la data, la tipologia, la tematica, l'ente organizzatore, il responsabile e/o referente, la sede, una sintesi dei contenuti e i materiali collegati (programma, concept note, slide, ecc). Il Calendario Eventi rappresenta pertanto il collettore unico interno di informazioni riguardanti la programmazione trimestrale degli eventi Isfol.

La tabella Eventi – Tipo di attività, riporta i dati relativi a tutte le tipologie di eventi di comunicazione attraverso le quali l'Isfol ha promosso la propria attività e i propri prodotti. La seconda tabella 'Tipologia Eventi', distingue gli eventi aperti e quelli riservati organizzati dall'Istituto o in compartecipazione con altri enti. In genere i primi sono aperti al pubblico mentre i secondi sono destinati ad un pubblico di addetti selezionati. L'ultima tabella, Tematica Eventi, distingue invece la tematica sui quali si sono svolti il totale dei 95 eventi del periodo gennaio giugno 2013.

Inoltre il Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica è stato incaricato dalla Direzione generale Comunicazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali di vigilare sulla corretta applicazione dei diversi marchi (Isfol, Ministero del lavoro, progetti europei, amministrazioni partner) da apporre all'interno dei vari prodotti informativi, editoriali e di comunicazione, realizzati con finanziamento esclusivo Isfol, con cofinanziamento dei Programmi operativi nazionali del Fondo Sociale

Europeo e con cofinanziamento di altri progetti europei e nazionali. L'ultimo dato riguarda il numero degli interventi di counseling operati nel periodo.

#### Eventi – Tipo di attività

| Attività             | Frequenza | Percentuale   |
|----------------------|-----------|---------------|
| Convegno/Conferenza  | 27        | 28,4%         |
| Fiera/Stand          | 11        | 11,6%         |
| Tavolo Tecnico       | 25        | 26,3%         |
| Workshop/Seminario   | 24        | 25,3%         |
| Visita di studio     | 5         | 5,3%          |
| Presentazione volume | 3         | 3,2%          |
| <b>Totale</b>        | <b>95</b> | <b>100,0%</b> |

#### Tipologia Eventi

| Tipologia            | Frequenza | Percentuale |
|----------------------|-----------|-------------|
| Aperti               | 8         | 8,4%        |
| Riservati            | 17        | 17,9%       |
| Partecipazione ISFOL | 70        | 73,7%       |
| <b>Totale</b>        | <b>95</b> | <b>100%</b> |

#### Tematica Eventi

| Tematica                 | Frequenza | Percentuale   |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Formazione/Apprendimento | 17        | 17,9%         |
| Lavoro/Professioni       | 16        | 16,8%         |
| Inclusione sociale       | 18        | 18,9%         |
| Leonardo                 | 10        | 10,5%         |
| Transnazionalità         | 12        | 12,6%         |
| Reti/Dispositivi europei | 17        | 17,9%         |
| Progetti specifici       | 5         | 5,3%          |
| <b>Totale</b>            | <b>95</b> | <b>100,0%</b> |

#### Counseling per l'applicazione dei marchi

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Totale interventi di counseling | 61 |
|---------------------------------|----|

### MONITORAGGIO ATTIVITÀ CONVEGNISTICHE

Nel periodo marzo aprile 2013, i responsabili delle strutture del Servizio Comunicazione, dell'Agenzia Nazionale LLP e dell'Ufficio Affari Generali, hanno concordato l'elaborazione di una comune scheda di registrazione degli utenti dei seminari svolti dall'Istituto e di un breve questionario di customer satisfaction preso da una precedente versione utilizzata all'interno delle procedure di qualità dell'Agenzia Nazionale LLP.

La scheda riporta quesiti su dieci fattori distinti nelle tre categorie di Qualità dell'attività seminariale, Nuove acquisizioni e Soddisfazione personale, sui quali i partecipanti al seminario, esprimono un proprio giudizio.

Mentre l'Agenzia Nazionale LLP continua a produrre rilevazioni specifiche per ciascun seminario, nel Servizio Comunicazione si è creato un data base consuntivo che riunisce gli esiti di tutti i questionari compilati.

Attualmente siamo in grado di mostrare le prime 162 registrazioni di utenti che hanno partecipato a seminari svolti nel periodo marzo-aprile 2013.

Nel prossimo semestre verranno caricati tutti gli altri questionari di customer satisfaction.

Dai primi risultati meglio evidenziati nel grafico a barre che segue, risulta che tutti i valori rimangono al di sopra del 75%.

In particolare la soddisfazione generale arriva al 96% e rimangono come più apprezzati la 'Chiarezza di obiettivi e programma dell'evento' e 'Pertinenza ed utilità delle relazioni rispetto ai temi prescelti'.

Con punteggi più bassi ma sempre molto positivi i due fattori difficilmente migliorabili dell'Adeguatezza del metodo e del tempo dedicati alla discussione' e 'Sono in grado di applicare le conoscenze/informazioni acquisite'.

### Tabella Customer satisfaction - Attività convegnistiche

|  | Per niente<br>soddisfatto | Poco<br>soddisfatto | Abbastanza<br>soddisfatto | Molto<br>soddisfatto   | %   |
|--|---------------------------|---------------------|---------------------------|------------------------|-----|
| <b>QUALITA' ATTIVITA' SEMINARIALE</b>                            |                           |                     |                           |                        |     |
| Chiarezza di obiettivi e programma dell'evento                   | 2                         | 4                   | 63                        | 87                     | 88% |
| Pertinenza ed utilità delle relazioni rispetto ai temi prescelti | 1                         | 6                   | 62                        | 87                     | 88% |
| Efficacia comunicativa delle relazioni                           | 1                         | 7                   | 67                        | 81                     | 87% |
| Utilità dei materiali e della documentazione fornita             | 2                         | 7                   | 79                        | 68                     | 84% |
| Adeguatezza del metodo e del tempo dedicati alla discussione     | 5                         | 22                  | 80                        | 49                     | 78% |
| Servizi tecnologici ed informativi prima e durante l'evento      | 2                         | 15                  | 71                        | 68                     | 83% |
| Accoglienza e supporto logistico                                 | 5                         | 11                  | 52                        | 88                     | 86% |
| <b>NUOVE ACQUISIZIONI</b>  |                           |                     |                           |                        |     |
|  | Dissentito<br>totalmente  | Dissentito          | Concordo                  | Concordo<br>totalmente |     |
| Comprendo meglio e sono più informato sul tema trattato          | 1                         | 5                   | 100                       | 50                     | 82% |
| Sono in grado di applicare le conoscenze /informazioni acquisite | 2                         | 13                  | 105                       | 36                     | 78% |
| <b>SODDISFAZIONE PERSONALE</b>                                   |                           |                     |                           |                        |     |
|  |                           | Non<br>soddisfatto  | Soddisfatto               |                        |     |
| Tutto considerato mi reputo complessivamente                     |                           | 7                   | 149                       |                        | 96% |

## Grafico Customer satisfaction - Attività convegnistiche

