




ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI LAVORATORI

A large, light grey decorative swirl that frames the main title text.

# Rapporto di attività del servizio di comunicazione e divulgazione scientifica

## Primo semestre 2014

Redatto in attuazione del  
Piano Triennale delle performance  
2014-2016

Il Rapporto presenta i dati di attuazione della Carta dei Servizi Isfol preposta alla massima fruizione dei risultati della ricerca e delle attività d'Istituto a favore delle specifiche utenze, attraverso la gestione integrata di molteplici strumenti e canali di informazione, comunicazione e documentazione. I servizi inclusi nella Carta sono erogati attraverso le attività del Centro di documentazione specializzato e la biblioteca, l'editoria, il sito web Isfol, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le attività di comunicazione convegnistiche e seminariali

Il Rapporto di attuazione è realizzato dal Servizio per la Comunicazione e la Divulgazione Scientifica. Responsabile: Isabella Pitoni

Redazione a cura di E. Laganà e M. Marincioni

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

Testo chiuso: luglio 2014

## SOMMARIO

<b>I SERVIZI TRAMITE ATTIVITÀ E CANALI DI EROGAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>SITO WEB</b>	<b>4</b>
<b>MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK</b>	<b>5</b>
<b>CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO E BIBLIOTECA</b>	<b>6</b>
<b>ACCESSO AL SISTEMA DOCUMENTALE TECNICO-SCIENTIFICO TRAMITE L'OPAC (ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE) ED IL REPOSITORY OPEN ARCHIVE ISFOL OA</b>	<b>7</b>
<b>EDITORIA</b>	<b>10</b>
<b>COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE</b>	<b>11</b>
<b>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – LINEA AMICA</b>	<b>12</b>

## I SERVIZI TRAMITE ATTIVITA' E CANALI DI EROGAZIONE

Il Rapporto presenta i dati di attuazione della Carta dei servizi Isfol preposta alla massima fruizione dei risultati della ricerca e delle attività d'Istituto a favore delle specifiche utenze, attraverso la gestione integrata di molteplici strumenti e canali di informazione, comunicazione e documentazione. I servizi inclusi nella Carta sono erogati attraverso le attività del Centro di documentazione specializzato e la biblioteca, l'editoria, il sito web, l'URP, le attività di comunicazione convegnistiche e seminariali, di seguito presentate. Il Rapporto offre inoltre gli esiti dell'applicazione di strumenti di rilevazione della Customer Satisfaction per le varie attività svolte.

### SITO WEB

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. I dati globali di accesso al sito confermano un crescente flusso di fruizione del sito istituzionale ed una articolata fruizione dei contenuti desumibile dai dati delle "Pagine più visitate". Da segnalare inoltre i dati inerenti le consistenti attività di Newsmaking in home page del sito (Notizie, Primi piani e Comunicati stampa) e la comunicazione web multimediale (recentemente potenziata) e di Social Networking. Le tabelle seguenti sono suddivise in base alle differenti fonti di rilevazione consistenti in Google Analytics per il sito e gli altri canali per il Web Multimediale. Particolare attenzione è stata infine dedicata all'attuazione della più recente normativa in materia di Amministrazione Trasparente ed anticorruzione, attraverso la revisione e l'implementazione della sezione web istituzionale dedicata.

#### Google Analytics - Dati globali sito Isfol

	<b>1' semestre</b>
Visite totali	238.592
Visitatori unici	161.943
Visualizzazioni di pagina	1.700.452

#### Google Analytics - Dati globali sito Isfol

	<b>1' semestre</b>
Percentuale nuove visite	67%
Percentuale visitatori di ritorno	33%
Frequenza di rimbalzo	11,97%

#### Google Analytics - Sorgenti di traffico

	<b>1' semestre</b>
Da motori di ricerca	66,4%
Traffico dai referral	15,9%
Traffico diretto	17,7%

### Google Analytics - Accessi dai Social Network

	<b>1' semestre</b>
Facebook	1.920
Twitter	229
Blogger	218
LinkedIn	126
WordPress	97
SlideShare	7
Google+	5
Weebly	6

### Google Analytics - Pagine più visitate nel corso del 1' semestre

<b>Titolo pagina</b>	<b>Visite</b>
<b>home – ISFOL</b>	256.133
<b>Europass</b>	55.141
<b>Temi – Lavoro e professioni</b>	41.190
<b>Temi – Formazione e apprendimento</b>	31.564
<b>Istituto – Chi siamo</b>	28.487
<b>Temi Fondi interprofessionali</b>	25.724
<b>Temi - Professioni</b>	23.633
<b>InTransizione</b>	19.028
<b>Temi – Orientamento al lavoro</b>	13.737
<b>Temi - Formazione degli adulti</b>	13.288

## MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK

Il servizio è finalizzato alla diffusione in formato audio/video (on e off line) dei contenuti delle attività svolte dall'Istituto, con particolare riferimento alla sezione Mediateca del sito Isfol ed alla condivisione e interazione con l'utenza tramite le moderne piattaforme di social media e social network (quali, ad esempio, Youtube, Facebook e Twitter).

### Informazione/Newsmaking

	<b>1' semestre</b>
Totale	90
Notizie	52
Primi Piani	38

### MultimediaWeb - Video mediateca

	<b>1' semestre</b>
Totale Video caricati	91
Video Tematici	10
Video Interviste	42
Servizi Video	6
Atti Convegni	33

### MultimediaWeb - Canale youtube

	<b>1' semestre</b>
Video caricati	71
Visualizzazioni	9498
Stima minuti guardati	27892

### MultimediaWeb - Facebook

	<b>1' semestre</b>
Post su Pagina Isfol	305
Portata Utenti	47676
Utenti coinvolti	968

### MultimediaWeb - Twitter

	<b>1' semestre</b>
Tweet	137
Follower	229
Retweet	263
Menzioni	206
Aggiunto preferiti	63

### Altri Video prodotti per attività Isfol non pubblicati in Rete

	<b>1' semestre</b>
Video tematici	0
Atti convegni/workshop	2

## CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO E BIBLIOTECA

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. L'erogazione dei servizi è legata anche alla disponibilità della documentazione scientifica pubblicata acquisibile soltanto a pagamento. Di seguito alcuni dei macro dati rilevati nel corso del 1° semestre 2014.

### Utenza frontdesk

	<b>1' semestre</b>
Utenti interni biblioteca	102
Utenti esterni biblioteca	31
Totale utenti	<b>133</b>

### Modalità contatto utenza

	<b>1' semestre</b>
Prenotazioni da Opac	67
e-mail	235
telefono	52
frontdesk	133
Totale contatti utenza	<b>487</b>

### Tipologia servizi erogati

	<b>1' semestre</b>
Prestiti monografie	65
Prestiti periodici	30
Consultazioni volumi	90
Totale servizi erogati	<b>185</b>

### Distribuzione volumi Isfol

	<b>1' semestre</b>
Totale volumi	<b>468</b>

### Servizio di reference in presenza (frontdesk)

	<b>1' semestre</b>
Supporto alla consultazione	38
Reference documentale	380
Document Delivery articoli	67
Ricerche bibliografiche	20
Reference istituzionale	18
Totale azioni frontdesk	<b>523</b>

Complessivamente l'utenza si conferma stabile rispetto al 1° semestre 2013. Si registra una fidelizzazione dell'utenza sui servizi consolidati sia della Biblioteca (Prenotazioni da OPAC, Prestiti, Consultazione) che del CDS (Document Delivery, Reference), con un dato significativamente in crescita in relazione al servizio di reference documentale.

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

OPAC è disponibile in linea su piattaforma dedicata accessibile dal sito isfol liberamente e gratuitamente. Nato per valorizzare e diffondere il patrimonio documentale ISFOL, 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.

Tutta la letteratura ISFOL è disponibile e scaricabile a testo pieno da OPAC. Nel corso del 2013 è stata avviata la digitalizzazione delle pubblicazioni ISFOL 1975-2008.

### **Totali del sistema OPAC**

	<b>1' semestre</b>
Totale accessi ad OPAC	2306
Totale dei download effettuati	14836

Media nel periodo dei titoli scaricati ad accesso	<b>6,4</b>
---	------------

### **Top-ten pubblicazioni ISFOL (1' semestre)**

<b>Titolo</b>	<b>n. download</b>
Manuale dello stage in Europa	1430
Il tutor aziendale per l'apprendistato	567
14. rapporto sulla formazione continua	564
Monitoraggio sull'apprendistato	488
Lo stato dei servizi pubblici per l'impiego in Europa	420
Le dimensioni della qualità del lavoro	314
Ammortizzatori sociali in deroga e politiche attive del lavoro	355
Indagine Plus	248
Validazione delle competenze da esperienza	241
La riqualificazione sostenibile dei contesti metropolitani	239

### **OPAC - Ricerche**

	<b>1' semestre</b>
Ricerca semplice	3677
Ricerca avanzata	1466
Titoli	132
Ricerca integrata	100
Thesauro	84
Liste	76
Collane	22
Autori	122

Per quanto riguarda più specificamente i servizi resi on line, il dato globale su OPAC conferma che l'investimento sul digitale è stata una scelta apprezzata dall'utenza che, adeguatamente supportata, appare sempre più in grado di sfruttare le varie modalità di ricerca offerte dall'OPAC, utilizzato ormai abitualmente dall'utenza per ottenere e scaricare la documentazione scientifica (monografie e periodici) ricercata.



## Repository ISFOL OA Tipologia documenti caricati in OA

La documentazione scientifica istituzionale prodotta dall'Isfol e quella scientifica tematica di riferimento sono organizzate e rese accessibili in modalità open access tramite un repository istituzionale, denominato ISFOL OA (Open Access). 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. La nuova edizione del Ranking Web of Repositories conferma il posizionamento di Isfol OA che si trova al 26 posto in Italia tra i repository maggiormente [visibili](#).

## Documenti scientifici caricati in OA

(Documentazione scientifica istituzionale e documentazione tematica)

	<b>1' semestre</b>	<b>Totale</b>
Technical report(*)	21	21
Presentation	65	65
Dataset	49	49
Other (Map + Software + Video + Book chapter + Learning material)	6	6
<b>Totale documenti caricati</b>	<b>141</b>	<b>141</b>

(\*) Nella voce sono stati accorpati: technical report, working papers e research report

## Accessi di visitatori unici ad OA (Fonte: Analytics)

<b>1' semestre</b>
2.341

## Pubblicazioni Open Access

ISFOL sta implementando la disponibilità di dati e contenuti aperti relativi alla produzione scientifica dell'Ente, come previsto dalla normativa nazionale, europea e secondo le policy condivise nelle comunità scientifiche (*Comunicazione COM (2012) 401; Raccomandazione CE 2012/417/UE; Dichiarazione dei Ministri del G8, Londra, 13/6/2013 ; Legge 7 ottobre 2013, n. 112; Isfol ha inoltre firmato il position statement su Open Access nel maggio 2013*). In particolare, i servizi e i prodotti che l'Istituto mette a disposizione ad accesso aperto, gratuito, irrevocabile e universale con licenza creative commons, sono: a) un ambiente digitale rispondente al protocollo OAI-PMH (open archive ISFOL OA); b) gli open data delle ricerche (<http://opendefinition.org>), dove sono disponibili le tavole pubblicate sui volumi editi dall'Istituto in formato excel (.xls rielaborabile), sia microdati, rilasciati secondo licenze creative commons; c) *Highlights*. Usa la ricerca attraverso cui vengono resi navigabili on line rapporti, indagini e ricerche di particolare interesse istituzionale, i cui contenuti sono collegati a materiali aperti e riusabili. Di seguito i dati di accesso e fruizione.

## **Pubblicazioni Isfol in open access**

	<b>1' semestre</b>
Documenti in Isfol OA	141
Sezione <i>highlights</i> web book (visualizzazioni)	23.176
Open data delle ricerche (visualizzazioni)	6.671

I prodotti hanno registrato un ottimo riscontro di utenza in termini di numero di pagine visitate e di utilizzo (oltre 20.000 visualizzazioni). La novità del I semestre 2014 è rappresentata dalla disponibilità in formato aperto dei microdati (dati non rielaborati) raccolti nell'ambito di alcune indagini ISFOL: Plus e Piani di Zona fino ad oggi.

Considerando le registrazioni effettuate dagli utenti, è stata elaborata una georeferenziazione relativa al territorio italiano per delineare una mappatura dell'utilizzo dei dati disponibili. La maggiore diffusione si registra in Lombardia, Lazio, Emilia-Romagna e Sicilia. Analizzando la tipologia di utenza spiccano gli enti territoriali (Regioni, Province, Comuni) e le Università.

## **EDITORIA**

Si fornisce qui di seguito dettaglio delle attività editoriali istituzionali svolte a rendiconto di quanto previsto dalle "Linee guida di politica editoriale dell'Istituto" - comunicazione DG n. 2 del 1/2/2012. Le statistiche di seguito indicate si riferiscono esclusivamente ai titoli pubblicati con marchio "Isfol Editore" nelle diverse Collane. Sono invece esclusi i titoli realizzati da Isfol come "ente-autore", pur presenti nell'OPAC (catalogo digitale dell'istituto).

### **Pubblicato**

(Monografie pubblicate come ente editore e fascicoli della rivista Osservatorio Isfol depositati in OPAC)

	<b>1' semestre</b>
Monografie/Rivista Osservatorio ISFOL (da OPAC)	<b>21</b>

### **Pubblicato per tematica principale**

	<b>1' semestre</b>	<b>Percentuale</b>
Politiche comunitarie	6	28,6
Mercato del Lavoro	6	28,6
Inclusione sociale	-	0,0
Formazione	9	42,8
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>

È da rilevare l'incremento rispetto al primo semestre dello scorso anno: i testi pubblicati in collana e nei tipi editoriali Isfol sono aumentati di un terzo (erano 14 a fine giugno 2013).

## COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

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. A tal fine redige con cadenza settimanale il Calendario Eventi, attraverso cui è segnalato il complesso degli eventi programmati dall'Ente; 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.).

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 "Eventi-Tipologia e Tematica" 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 a un pubblico di addetti selezionati. Inoltre distingue le tematiche di interesse istituzionale, nell'ambito delle quali sono stati distribuiti tutti gli eventi pervenuti al Servizio nel corso dell'anno.

Dal confronto tra gli eventi del primo semestre 2013 (n. 109 eventi, inclusi n. 14 workshop realizzati nelle fiere e considerati solo nelle statistiche di fine anno) e gli eventi del primo semestre 2014 (n. 92 eventi complessivi) si osserva una flessione del 20% del numero totale di eventi, determinata principalmente dalla riduzione del 40% della partecipazione dei ricercatori Isfol in qualità di relatori a eventi organizzati da terzi (n. 70 eventi contro 50 del primo semestre 2014). Rispetto alle tematiche emerge una flessione dell'80% degli eventi di Inclusione sociale nel 2014 (n. 2 eventi contro 18 nel 2013) e un incremento degli eventi di Formazione/Apprendimento pari al 37% (n. 27 nel 2014 e n. 17 nel 2013).

### Eventi – Tipo di attività

Attività	Frequenza	Percentuale
Convegno/Conferenza	22	23,9%
Fiera/Stand	7	7,6%
Tavolo Tecnico	20	21,7%
Workshop/Seminario	37	40,2%
Visita di studio	3	3,3
Presentazione volume	3	3,3
<b>Totale</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

### Eventi – Tipologia e tematica

Tipologia	v.a	Percentuale
Aperti	29	31,5%
Riservati	13	14,1%
Partecipazione ISFOL	50	54,3%
<b>Tematica</b>		
Formazione/Apprendimento	33	35,9%
Lavoro/Professioni	17	18,5%
Inclusione sociale	2	2,2%
Erasmus	11	12,0%
Transnazionalità	9	9,8%
Reti/Dispositivi europei	15	16,3%
Progetti specifici	5	5,4%

Il "counseling per l'applicazione dei marchi" riguarda gli interventi di counseling a presidio della corretta applicazione dei marchi istituzionali sui vari prodotti informativi, editoriali e di comunicazione, realizzati con il cofinanziamento dei Programmi operativi nazionali del Fondo Sociale Europeo e di altri Progetti UE e nazionali (servizio espletato su incarico della Direzione generale Comunicazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali). Nel primo semestre 2014 sono stati effettuati 55 interventi di counseling, senza differenze significative rispetto ai periodi precedenti (n. 61 consulenze nel 2013 e n. 55 nel 2014).

## 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 nuovo 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 mostrati, sono inviati al Formez, utilizzando il loro format specifico che permette il confronto con le altre istituzioni della PA.

### Frequenza mensile richieste (comparazione 2013-2014)

Mese	Anno 2013	Anno 2014
Gen	84	108
Feb	77	103
Mar	100	110
Apr	64	83
Mag	84	116
Giu	54	118
<b>Totale</b>	<b>463</b>	<b>638</b>

### Incremento percentuale richieste (comparazione 2013-2014)

	Anno 2013	Anno 2014	Incremento
<b>1' semestre</b>	463	638	<b>+27,4%</b>

### Tipologia del contatto

Contatto	1' semestre	Percentuale
1 email	219	34%
2 telefono	393	62%
3 fax/posta	0	0%
4 sportello	26	4%
<b>Totale</b>	<b>638</b>	<b>100%</b>

### Tipologia Utenza (provenienza)

Provenienza	1' semestre	Percentuale
Richieste esterne	529	83%
Richieste interne	109	17%
<b>Totale</b>	<b>638</b>	<b>100%</b>

### Tipologia Utenza (categorie principali)

Categorie	1' semestre	Percentuale
8 Aziende/Soc	178	27,9%
10 Privato/Cittadino	125	19,6%
9 interno-ISFOL	109	17,1%
2 Univ/Scuola	68	10,7%
4 Reg/Prov/Comu	44	6,9%
3 Enti/CFP	39	6,1%
1 Amm.Centrali	31	4,9%
6 Professionisti	24	3,8%
5 Studenti	14	2,2%
7 Parti sociali	6	0,9%
<b>Totale</b>	<b>638</b>	<b>100%</b>

Nel primo semestre del 2014 si assiste ad un notevole incremento delle richieste che passa da 463 del primo semestre dello scorso anno, alle 638 registrate a fine giugno. Dal grafico comparativo dei primi sei mesi si conferma un andamento progressivo in aumento da gennaio a giugno a differenza dello scorso anno dove si registra un picco nel mese di marzo. In totale l'incremento rispetto al primo semestre dello scorso anno si attesta su una percentuale di +27%.

Per quanto riguarda la Tipologia, delle 638 richieste pervenute all'URP, il 62%, ovvero i due terzi, sono state veicolate tramite il telefono e il 34% tramite email. Anche le richieste di sportello, con il 4% del totale, continuano a dimostrare l'utilizzo degli uffici al piano terra di Via Po.

Per la Tipologia dell'Utenza, si rileva un nutrito numero di richieste dai colleghi interni ben 109 sul totale di 638. Le categorie invece sono per la metà rappresentate dalle Aziende/Società con il 27,9% e da Privati cittadini con il 19,6%.