



Rapporto di attività del Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica

Primo semestre 2017

Redatto in attuazione del
Piano Triennale delle Performance
2015-2017

Il Rapporto presenta i dati sulle principali attività svolte dal Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica, che mirano alla massima fruizione dei risultati della ricerca e delle attività d'Istituto, in ottemperanza a quanto previsto dal Piano triennale delle performance.

Il Rapporto è realizzato dal Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica.
Responsabile: Claudio Bensi

Redazione a cura di Mara Marincioni e Claudio Bensi

Con la collaborazione di: Chiara Carlucci, Pierangela Ghezzi, Francesca Romana Marchionne

Testo chiuso a luglio 2017

SOMMARIO

SERVIZI, PRODOTTI, ATTIVITÀ	4
SITO WEB	4
MULTI MEDIA E SOCIAL NETWORK	5
CONVEGNI ED EVENTI	7
EDITORIA	8
DOCUMENTAZIONE E BIBLIOTECA	10
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	13

SERVIZI, PRODOTTI, ATTIVITÀ

Il Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica promuove la valorizzazione e la diffusione delle attività realizzate dall'Istituto tramite la gestione integrata di vari strumenti e canali di informazione/comunicazione.

Le attività, i prodotti e i servizi sono indirizzati a differenti utenze (esterne e interne), attraverso l'offerta integrata di strumenti quali: il sito e la intranet di Istituto, i social network, i canali multimediali, gli eventi e la convegnistica, l'editoria, la documentazione, la biblioteca, l'ufficio relazioni con il pubblico.

SITO WEB

I dati analitici in questo primo semestre del 2017 registrano una crescita rispetto al secondo semestre 2016 dovuto principalmente al cambio di denominazione dell'Ente da Isfol a Inapp, alla messa on line del nuovo sito lo scorso 27 aprile 2017 e alle nuove tematiche affrontate in tema di analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro e di tutte quelle politiche pubbliche che hanno effetti sul mercato del lavoro.

Dati globali sito Inapp - valori assoluti (fonte Google Analytics)

	2' semestre 2016	1' semestre 2017
Visite totali	181.221	578.934
Visitatori unici	131.247	426.559
Visualizzazioni di pagina	1.394.662	1.569.005

Dati globali sito Inapp - valori % (fonte Google Analytics)

	2' semestre 2016	1' semestre 2017
Percentuale nuove visite	69,6%	36,4%
Percentuale visitatori di ritorno	30,4%	63,6%
Frequenza di rimbalzo	5,9%	6,8%

Sorgenti di traffico (fonte Google Analytics)

	2' semestre 2016	1' semestre 2017
Da motori di ricerca	69,2%	48,61%
Traffico dai referral	12,1%	27,02%
Traffico diretto	13,1%	19,57%

Accessi dai Social Network (fonte Google Analytics)

	2' semestre 2016	1' semestre 2017
Facebook	1.658	342
Twitter	277	85
LinkedIn	302	64
Blogger	49	12
Google +	-	3
SlideShare	-	1
Diigo	-	-
Yammer	-	1
Paper.li	-	-
PocKet	-	1
Weebly	-	1

MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK

I social media e il web più in generale, sono strumenti funzionali alla trasmissione di notizie, messaggi e cultura di Istituto. Ciò vuol dire veicolare informazioni utili al pubblico e agli *stakeholders* istituzionali al fine di far conoscere e approfondire gli esiti delle ricerche e delle attività proprie dell'Istituto.

Si tratta di una funzione strategica che, utilizzando gli strumenti multimediali e i social network, mette in rete le notizie attivando percorsi positivi di studio, approfondimento e scambio di conoscenze in diversi ambienti: scientifico, istituzionale, di *policy makers*, cittadini.

Il servizio così organizzato è veicolato attraverso lo snodo principale del sito 'web-Inapp' ed è finalizzato alla diffusione in formato audio/video (on e off line) dei contenuti delle attività svolte, con particolare riferimento alla sezione Mediateca del sito, alla condivisione e interazione con l'utenza tramite le moderne piattaforme di social: Twitter, Youtube e Facebook.

L'utilizzo di detti canali permette di fornire ai diversi tipi di pubblico una visione organica, approfondita, argomentata e compiuta di quanto realizza l'Inapp.

Per quanto riguarda i dati, il primo semestre 2017 segnala un totale di 300 prodotti riguardanti le diverse tipologie di produzione multimediale con un notevole incremento rispetto all'ultimo semestre 2016 (+58).

Per la categoria video (Youtube) quelli caricati sono aumentati, passando da 20 a 39 con n. 2.234 visualizzazioni

Facebook, registra un notevole incremento della 'portata utenti' (ovvero il numero delle persone che sono raggiunte dai post) che si attesta a 66.393.

Twitter consolida la sua posizione di canale d'informazione, mantenendo buona la performance generale: 174 tweet, 485 'menzioni' (citazioni dell'Inapp da parte degli utenti) e circa 140mila 'visualizzazioni'.

La tendenza, rimarca l'importanza dell'utilizzo dei social network per le azioni di comunicazione e per la diffusione delle informazioni. Tutti i media digitali rappresentano una grande occasione di formazione e informazione. In questi ambienti, ogni momento può diventare tempo della formazione.

L'uso sapiente e responsabile dei social network può diventare opportunità per assumere un atteggiamento di comunicazione 'attiva' verso l'utente che oltre ad essere informato può formarsi 'in senso lato', in quanto attraverso i social può accedere ai contenuti di approfondimento presenti nel sito.

MultimediaWeb – Video mediateca

1' semestre 2017	
Totale video caricati	8
Video Tematici	4
Video Interviste	3
Servizi Video	1
Atti Convegni	-

MultimediaWeb – Canale Youtube

1' semestre 2017	
Video caricati	39
Visualizzazioni	2.234
Stima minuti guardati	170

MultimediaWeb - Facebook

1' semestre 2017	
Post su Pagine Inapp	87
Portata Utenti	66.393
Mi piace	351

MultimediaWeb - Twitter

1' semestre 2017	
Tweet	174
Follower	1.796
Retweet	96
Menzioni	485
Visualizzazioni	138.377
Visite del profilo	12.497

CONVEGNI ED EVENTI

Il Servizio supporta la realizzazione di eventi organizzati dall'Inapp o che prevedono la sua partecipazione (quali fiere, convegni, seminari, tavoli tecnici, riunioni di lavoro, iniziative formative).

Raccoglie le informazioni complessive delle iniziative realizzate in tale ambito dall'ente organizzandole e gestendone i contenuti

La tabella "Eventi-Tipo di attività" riporta i dati relativi a tutte le tipologie di eventi di comunicazione attraverso le quali l'Inapp ha promosso la propria attività e i propri prodotti.

La seconda tabella "Eventi-Tipologia" distingue gli eventi aperti al pubblico e quelli riservati a un pubblico di addetti selezionati, entrambi organizzati dall'Istituto o in compartecipazione con altri enti, dagli eventi organizzati da altri enti in cui partecipano, in qualità di relatori/trici, i ricercatori e le ricercatrici Inapp.

La tabella "Eventi-Tematica" distingue le tematiche di interesse istituzionale, nell'ambito delle quali sono stati distribuiti tutti gli eventi pervenuti al Servizio nel corso dell'anno.

In particolare, nel primo semestre 2017 sono stati segnalati complessivamente 33 eventi con tematiche legate principalmente al tema del lavoro/professioni.

Da rilevare inoltre l'aumento degli eventi organizzati direttamente dall'Ente, che passano da 22 del secondo semestre 2016 a 33 del primo trimestre 2017.

Dall'analisi delle tematiche emerge un netto aumento degli eventi relativi al tema lavoro/professione in perfetta aderenza con la nuova politica dell'Inapp.

Eventi - Tipo di attività 1° semestre 2017

Attività	Frequenza	Percentuale
Convegno/Conferenza	18	54%
Fiera/Stand	0	0%
Tavolo Tecnico	3	9%
Workshop/Seminari	12	37%
Visita di studio	-	-
Totale	33	100%

Eventi - Tipologia 1° semestre 2017

Tipologia	Frequenza	Percentuale
Aperti Inapp	30	91%
Riservati Inapp	3	9%
Partecipazione Inapp	-	-
Totale	33	100%

Eventi - Tematica 1° semestre 2017

Tematica	Frequenza	Percentuale
Formazione/Apprendimento	4	12%
Lavoro/Professioni	20	61%
Inclusione sociale	4	12%
Erasmus+	3	9%
Reti/Dispositivi europei	2	6%
Amministrazione/Personale	-	-
Totale	33	100%

EDITORIA

Le attività editoriali seguite dal Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica di cui si dà conto in questa sezione fanno riferimento alle pubblicazioni non periodiche prodotte da Strutture e Servizi dell'Ente, edite con marchio "Inapp editore".

Le pubblicazioni sono sottoposte a valutazione da parte del Comitato tecnico scientifico interno, fatti salvi alcuni testi che per ragioni varie (urgenza, validazione scientifica esterna, lavori già presentati in collaborazione con altri enti, ecc.) seguono la "procedura d'urgenza", senza passaggio in valutazione interna.

I tipi editoriali sono organizzati secondo quanto previsto dal manuale *Norme editoriali. Linee guida per la redazione di testi Isfol*, che definisce standard editoriali, compositivi e grafici.

Nel primo semestre 2017 sono stati pubblicati da Inapp 13 testi – editi online sul sito www.inapp.org e fruibili anche negli archivi Opac/OA.

Dei tredici testi, 6 sono stati sottoposti a valutazione scientifica. Degli altri sette, 2 sono rapporti ex lege, 3 sono pubblicazioni afferenti a progetti europei, 2 sono relativi a progetti strategici in capo alla Presidenza dell'Ente.

Qui di seguito le tredici pubblicazioni suddivise per tematica, in valore assoluto e percentuale rispetto al totale.

Numero pubblicazioni edite nel primo semestre 2017, per tematica principale v.a. e valore % sul totale delle pubblicazioni

Temi	1° semestre 2017	
	v.a.	%
Politiche e studi comunitari e internazionali	3	23,0
Mercato del lavoro	3	23,0
Inclusione sociale	1	7,7
Formazione	5	38,6
Politico-istituzionale	1	7,7
Totale	13	100,0

In generale, rispetto allo scorso anno non si rilevano variazioni sostanziali, solo una leggera diminuzione della produzione editoriale rispetto al secondo semestre 2016, come da tabella qui di seguito (2 pubblicazioni in meno).

Confronto tra pubblicazioni editate nel 2016 e nel primo semestre 2017 (v.a. e variazione %)

Tipologia	1° semestre 2016		1° semestre 2016		1° semestre 2017
	v.a.	var.%	v.a.	var.%	
Pubblicazioni Isfol-Inapp editore*	13	0	15	-15	13

*Dal 1° dicembre 2016 l'Isfol (Istituto per lo Sviluppo della Formazione professionale dei lavoratori) ha cambiato denominazione in Inapp (Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche).

Anche rispetto alle tematiche, a fronte di quanto rilevato nel secondo semestre 2016, non si notano grandi differenze se non per una leggera diminuzione delle pubblicazioni in tema di formazione e inclusione sociale.

Confronto tra pubblicazioni editate, per tematica, primo semestre 2016 e primo semestre 2017

Temati	1° semestre 2016	1° semestre 2017
Politiche comunitarie	3	3
Mercato del lavoro	3	3
Inclusione sociale	2	1
Formazione	7	5
Politico-istituzionale	-	1
Totale	15	13

La tabella di seguito riportata riguarda gli interventi di assistenza a presidio della corretta applicazione dei marchi istituzionali e dell'immagine coordinata provvisoria sui vari prodotti informativi, editoriali e di comunicazione Inapp. Tali interventi sono stati preceduti dalla definizione di format grafici provvisori per le tipologie di pubblicazioni Inapp in uso in questa fase, in attesa di una eventuale revisione della politica editoriale complessiva, che comprenda anche la revisione dell'immagine coordinata.

Nel primo semestre 2017 sono stati effettuati dal Servizio per la comunicazione 26 interventi di assistenza per l'applicazione dell'immagine coordinata, con particolare riguardo all'uso dei marchi.

Counseling per l'applicazione dei marchi

	1° semestre 2016	2° semestre 2016	1° semestre 2017
Consulenze	34	76	36

DOCUMENTAZIONE E BIBLIOTECA

Il Servizio comunicazione, attraverso il Centro documentazione specializzato e la Biblioteca, fornisce servizi mirati per la ricerca di informazioni, dati e documentazione nelle materie di competenza istituzionale. Tali servizi sono rivolti in primo luogo ai ricercatori e agli utenti istituzionali nonché agli studiosi appartenenti alla comunità scientifica di riferimento nel campo delle analisi di politiche pubbliche, del mercato del lavoro e della formazione; vengono erogati sia in presenza che a distanza nella consapevolezza che si tratti di due modalità complementari non eludibili. Il servizio in presenza nel tempo si è confermato strategico per fidelizzare l'utenza soprattutto interna con una politica delle acquisizioni cartacee mirata a prevenire bisogni di studio. Il servizio a distanza - attivo dal 2009 con l'inaugurazione dell'Opac (Online public access catalogue) - ha posizionato la Biblioteca e Inapp come interlocutore delle reti specialistiche e continua a soddisfare l'utente in rete con la garanzia di una mediazione efficace ed efficiente.

L'erogazione dei servizi è legata alla disponibilità della documentazione scientifica pubblicata, acquisibile soltanto a pagamento, all'adesione alle reti nazionali e internazionali di document delivery, ad un lavoro sistematico con discovery tool specialistici di documentazione open in rete.

Nel corso del primo semestre 2017 la Biblioteca ha usufruito della seconda tranches del contratto biennale con cui ha gestito le acquisizioni a pagamento dal 2015 confermando le sottoscrizioni agli abbonamenti del 2016 mentre sul fronte delle monografie oltre agli acquisti – basati anche sui desiderata dei ricercatori – si è potuto anche contare sui doni da parte di biblioteche con le quali è in corso ormai da diversi anni un rapporto di collaborazione e scambio (in particolare la Biblioteca Baffi della Banca D'Italia e la Biblioteca Marconi del Cnr).

I servizi vengono fruiti sia tramite sportello aperto al pubblico che h24 su piattaforme dedicate - bibliografiche e documentali come Opac e Open archive - nonché su piattaforme di self-publishing accessibili dal sito istituzionale come Flipsnak che rappresenta un ulteriore canale di distribuzione del Bollettino (1.529 visualizzazioni nel 2016).

Utenza frontdesk

1' semestre 2017	
Utenti interni biblioteca	712
Utenti esterni biblioteca ¹	204
Totale utenti	916

Modalità contatto

1' semestre 2017	
Prenotazioni da Opac	28
E-mail ²	935
Telefono	136

¹ Include l'utenza che in occasione di seminari e convegni Inapp tenuti in sede sia stata destinataria di reference specifico.

² Include invio *una tantum* di novità in rete all'utenza interna.

Tipologia servizi erogati

1' semestre 2017	
Prestiti monografie	134
Prestiti periodici	72
Consultazioni volumi	231

Distribuzione volumi Inapp

1' semestre 2017	
Totale volumi	257

Reference in presenza

1' semestre 2017	
Supporto alla consultazione	231
Reference documentale	62
Document Delivery articoli	78
Ricerche bibliografiche	18
Reference istituzionale	46

Si registra una fidelizzazione dell'utenza sui servizi consolidati della Biblioteca (prenotazioni da Opac, prestiti periodici e monografie) e un incremento del Document delivery per gli articoli di riviste per le quali la biblioteca non ha sottoscritto abbonamento.

Si segnala, tuttavia, che molti dei dati legati ai servizi erogati all'utenza, in particolare a quella esterna (distribuzione volumi, consultazione e supporto alla consultazione, reference istituzionale) registrano una flessione legata al fatto che l'Istituto nel corso del periodo considerato (1° semestre 2017) non ha partecipato a eventi e fiere (ad esempio il Forum PA); tali eventi, infatti, hanno sempre costituito una notevole opportunità di raggiungere il pubblico e di alimentare l'utenza esterna.

Accesso al sistema documentale tramite l'Opac

Opac è disponibile in linea su piattaforma dedicata accessibile dal sito web liberamente e gratuitamente.

Nato per valorizzare e diffondere il patrimonio documentale Isfol prima e ora Inapp, questo catalogo unisce in un unico database le due biblioteche specializzate in materia di formazione, orientamento e lavoro ovvero la Biblioteca Inapp e la Biblioteca Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Direzione generale per le politiche attive, i servizi per il lavoro e la formazione.

Tutta la letteratura Isfol e Inapp è disponibile e scaricabile a testo pieno da Opac.

Opac	1' semestre 2017
Totale accessi	1.716
File scaricati in download ³	6.864
Totale ricerche effettuate	4.131

L'Opac si conferma come piattaforma autorevole di deposito e diffusione dei documenti. In particolare, il confronto tra accessi e ricerche effettuate (in numero più che doppio sul totale degli accessi), conferma la validità dello strumento che, grazie alla sua architettura di legami e collegamenti, stimola l'utente a svolgere più di una ricerca, consentendogli di reperire ulteriori pubblicazioni e risorse documentali.

Per quanto riguarda i servizi specificatamente resi on line, i trend sono molto positivi: la media dei titoli scaricati da Opac è in crescita ed i numeri assoluti di accessi confermano che l'investimento sul digitale, in maniera complementare rispetto ai servizi svolti in presenza, è stata una scelta apprezzata dall'utenza che supportata adeguatamente a distanza (email, telefono, social) riesce ad ottenere e scaricare la documentazione scientifica richiesta.

Accesso al sistema documentale tramite l'Open archive

La documentazione scientifica istituzionale prodotta da Inapp e quella scientifica tematica di riferimento sono organizzate e rese accessibili in modalità *open access* tramite un repository istituzionale. L'archivio aperto istituzionale è uno strumento che consente di conservare, descrivere e distribuire la documentazione prodotta dall'Ente e/o sviluppata con il suo sostegno assicurando così ad essa adeguata visibilità nazionale e internazionale⁴. È inoltre possibile, grazie al protocollo internazionale su cui si basa, promuovere la visibilità scientifica internazionale sia dell'Istituto sia dei singoli ricercatori.

Documentazione	1' semestre 2017
Totale documenti caricati	57

Accessi 1' semestre 2017

Visitatori unici	Nuove visite
389	959

Fonte: Google Analytics.

³ È d'obbligo segnalare che nel corso del primo semestre 2017, in seguito al cambio di denominazione da Isfol ad Inapp, è stato richiesto di rinominare il database, con conseguente variazione di tutte le url Opac. Questo ha comportato, come preventivamente segnalato da CDS, una "perdita" di accesso diretto alle risorse Opac raggiungibili dall'esterno, in particolare dalle sezioni del sito istituzionale (solo in parte ovviata con una operazione di reindirizzamento delle risorse stesse) con un impatto sicuramente più evidente sul fronte dei download delle pubblicazioni. Sulla base della media dei valori Opac relativi agli anni scorsi per gli stessi mesi può confermarsi un trend positivo anche e soprattutto considerando che sul sito Inapp i file delle pubblicazioni vengono spesso resi disponibili sulle singole pagine senza passare da Opac rendendo così ridondante l'offerta dei contenuti e spostando anche il conteggio dei download su altro ambiente quale appunto quello del sito web stesso.

⁴ I repository infatti utilizzano un protocollo di scambio dati altamente indicizzato dalla rete e sono censiti, per garantirne autorevolezza, da repertori istituzionali.

Sul fronte della documentazione tecnico-scientifica, i dati confermano e sottolineano l'esigenza di perseguire politiche di accesso aperto. I documenti di Open archive infatti, sono rilasciati con licenza creative commons che consente all'utente il libero riutilizzo dei contenuti e si muove nella linea complessiva tracciata per l'open data sulla quale nel 2013 l'istituto ha investito molto sia operativamente (cfr. Editoria) che programmaticamente con la firma del Position statement Cnr sull'open access nonché con la pubblicazione delle policy del repository.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Servizio comunicazione, attraverso l'Ufficio relazioni con il pubblico, offre un servizio di primo orientamento e informazione a coloro che entrano in contatto e interagiscono con l'Istituto dall'esterno, nonché attività di facilitazione della comunicazione interna e di condivisione delle informazioni tra dipartimenti e uffici dell'Istituto stesso.

Facilita inoltre la diffusione e la divulgazione delle informazioni e delle novità rispetto alle attività svolte dall'Istituto, collaborando direttamente con gli Urp delle altre amministrazioni.

Frequenza mensile richieste

Mese	2016	2017
Gennaio	199	86
Febbraio	272	88
Marzo	192	146
Aprile	122	91
Maggio	116	121
Giugno	74	160
Totale	975	692

Tipologia del contatto – 1° semestre 2017

Contatto	Frequenza	Percentuale
Email	230	33%
Telefono	448	65%
Fax/posta	-	-
Sportello	14	2%
Totale	692	100%

Tipologia Utenza (provenienza)

Provenienza	1' semestre 2017
Richieste esterne	565
Richieste interne	127
Totale	692

Tipologia Utenza (categorie)

Categorie	1' semestre 2017
Amministrazioni Centrali	23
Università/Scuola	98
Enti/CFP	31
Regioni/Province/Comuni	19
Studenti	25
Professionisti	29
Parti sociali	4
Aziende/Società	185
Interno-Inapp	127
Privato/Cittadino	151
Totale	692

Nel primo semestre 2017 si riscontra una flessione delle richieste che porta il totale dalle 975 del 2016 alle 692 di questo anno (con un decremento quindi del 29%).

Per quanto riguarda la tipologia di contatto, le richieste pervenute mediante il telefono Urp rappresentano quasi il doppio di quelle arrivate per email: in totale 448 telefonate rispetto a 230 email.

La tipologia dell'utenza rileva una crescita del numero delle richieste interne, ben 127 su un totale di 692.

Le categorie più rappresentative delle richieste esterne, per questo primo semestre, risultano essere quelle provenienti da Aziende/Società con 185 e dai privati cittadini con 151. Pertanto le richieste di Aziende/Società rappresentano circa il 27% delle richieste totali.