



ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI LAVORATORI

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

Rapporto di attività del servizio di comunicazione e divulgazione scientifica

Primo semestre 2015

Redatto in attuazione del
Piano Triennale delle performance
2015-2017

Il Rapporto presenta i dati sulle principali attività del Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica, volte alla massima fruizione dei risultati della ricerca e delle attività d'Istituto a favore delle differenti utenze, attraverso la gestione integrata di molteplici strumenti e canali di informazione, comunicazione e documentazione. Le attività, i prodotti e i servizi sono erogati prevalentemente attraverso il web (il sito Isfol, l'open access, i social network, i canali multimediali), il Centro di documentazione specializzato e la biblioteca, l'editoria, l'Ufficio relazioni con il pubblico, le attività di comunicazione convegnistiche e seminariali.

Il Rapporto è realizzato dal Servizio per la Comunicazione e la Divulgazione Scientifica. Responsabile: Claudio Bensi

Redazione a cura di Mara Marincioni

Con i contributi di: Chiara Carlucci, Valeria Cioccolo, Colombo Conti, Costantino Coros, Mariangela Elementi, Laura Gentile, Pierangela Ghezzi, Marzia Giovannetti, Ernestina Greco, Ermanno Laganà, Mara Marincioni, Michaela Pasquali Coluzzi, Saverio Pescuma.

Testo chiuso a luglio 2015

SOMMARIO

SERVIZI, PRODOTTI, ATTIVITÀ	4
SITO WEB	4
ACCESSO APERTO AI DATI DELLA RICERCA: LE PUBBLICAZIONI OPEN ACCESS	6
INFORMAZIONE, MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK	6
CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO E BIBLIOTECA	8
EDITORIA	11
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE TRAMITE CONVEGNI E GRANDI EVENTI	13
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – LINEA AMICA	15

SERVIZI, PRODOTTI, ATTIVITÀ

Il Rapporto presenta i dati sulle principali attività del Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica, volte alla massima fruizione dei risultati della ricerca e delle attività d'Istituto a favore delle differenti utenze, attraverso la gestione integrata di molteplici strumenti e canali di informazione, comunicazione e documentazione. Le attività, i prodotti e i servizi sono erogati prevalentemente attraverso il web (il sito Isfol, l'open access, i social network, i canali multimediali), il Centro di documentazione specializzato e la biblioteca, l'editoria, l'Ufficio relazioni con il pubblico, le attività di comunicazione convegnistiche e seminariali.

IL SITO WEB

Anche in questo primo semestre del 2015 Il sito web Isfol è risultato uno strumento fondamentale per diffondere e rendere pienamente fruibili i risultati di attività dell'Ente, per assicurare la trasparenza amministrativa e per promuovere la visibilità e l'identità dell'Istituto.

I dati analitici confermano una crescita nelle visualizzazioni del sito con un incremento delle visualizzazioni di pagina, in rapporto all'ultimo semestre del 2014, pari a quasi 200.000 visualizzazioni.

E' da considerare come fattore positivo anche il lieve incremento della percentuale di visitatori di ritorno seppur in considerazione di un lieve decremento delle nuove visite ed un leggero aumento della frequenza di rimbalzo dei visitatori.

L'incremento della percentuale di traffico diretto denota una certa consapevolezza dei visitatori relativamente alla 'mission' dell'Istituto che equivale ad una corretta comunicazione. Inoltre l'incremento degli accessi al sito tramite social network denota anche un buon lavoro di comunicazione 'parallela', soprattutto in considerazione dei due social network più affermati (Facebook con un incremento di un centinaio di unità e Twitter che ha triplicato il numero di accessi per il sito istituzionale) ma anche di siti minori.

Ulteriori sviluppi e ottimizzazioni del sito nonché della fluidità e celerità nel flusso di comunicazione interno non potranno che portare ulteriori benefici all'attività dell'Isfol e dei servizi offerti.

Google Analytics - Dati globali sito Isfol

	2' semestre 2014	1' semestre 2015
Visite totali	220.514	229.802
Visitatori unici	157.347	164.739
Visualizzazioni di pagina	1.651.362	1.835.731

Google Analytics - Dati globali sito Isfol

	2' semestre 2014	1' semestre 2015
Percentuale nuove visite	71,35%	69,1%
Percentuale visitatori di ritorno	28,65%	30,9%
Frequenza di rimbalzo	8,70%	11,97%

Google Analytics - Sorgenti di traffico

	2' semestre 2014	1' semestre 2015
Da motori di ricerca	74,1%	72,1%
Traffico dai referral	12,9%	12,7%
Traffico diretto	13%	14,5%

Google Analytics - Accessi dai Social Network

	2' semestre 2014	1' semestre 2015
Facebook	983	1.093
Twitter	91	292
Blogger	92	248
LinkedIn	-	11
WordPress	4	11
SlideShare	5	4
Google+	-	3
Weebly	-	2

Google Analytics - Pagine più visitate

Titolo pagina	1' semestre 2015
home — ISFOL	264.413
/europass/cv/crea-il-tuo-curriculum-vitae	210.275
/temi/Lavoro_professioni	45.340
/temi/Formazione_apprendimento/formazione-degli-adulti/fondi-interprofessionali	42.291
/temi/Lavoro_professioni/professioni	36.609
/Istituto/chi-siamo	33.012
/temi/Formazione_apprendimento	31.246
/temi/Lavoro_professioni/copy_of_progetti/orientamento-al-lavoro/bi.dicomp-1	27.227
/temi/Formazione_apprendimento/formazione-degli-adulti	17.255
/isfol-europa/erasmus	16.634

ACCESSO APERTO AI DATI DELLA RICERCA: LE PUBBLICAZIONI OPEN ACCESS

L'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 tale prodotto 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.

Servizi e prodotti	1° semestre 2015
Documenti in Isfol OA	79
Sezione Highlights (n. visualizzazioni)	29.162
Open data delle ricerche (n. visualizzazioni)	3.840

Fonte: Google analytics per sito Isfol.

Nel 2015 la sezione Highlights - dedicata alla diffusione di ricerche in open access - conferma un andamento molto positivo, migliorando rispetto al I semestre dell'anno precedente di quasi 6.000 visualizzazioni. Ciò conferma che, al di là degli aspetti normativi, la modalità di diffusione dei contenuti in forme più aperte e condivise sia ormai imprescindibile, rappresentando per altro un volano vantaggioso al fine di accrescere l'impatto della ricerca nella società.

La sezione open data delle ricerche vede l'accesso di quasi 4.000 utenti. L'interesse verso un prodotto molto specialistico, quale quello dei dati statistici qui disponibili, dimostra quanto sia sempre più indispensabile curare costantemente l'aggiornamento del catalogo open data nel rispetto di modalità di fruizione aderenti a standard e protocolli condivisi a livello internazionale. Attualmente Isfol utilizza per la diffusione il protocollo per l'accesso aperto OAI-PMH.

INFORMAZIONE, MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK

Il servizio, veicolato attraverso il sito 'web-Isfol', 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,

e alla condivisione e interazione con l'utenza tramite le moderne piattaforme di social media e social network: Twitter, Youtube e Facebook. I dati relativi al primo semestre 2015 indicano un totale di 227 prodotti (più di uno al giorno) riguardanti le diverse tipologie di produzione multimediale. Nello specifico, sono state redatte 59 notizie (compresi i primi piani) e realizzati 11 video, di cui 6 interviste, a riprova della validità contenuta nella formula 'face to face'; strumento adatto a veicolare le informazioni in modo diretto ed efficace. Il canale Youtube con 30 video caricati (5 al mese) ha visto rafforzare la sua funzione di mezzo adatto alla fruizione da parte di un'ampia platea di pubblico, registrando infatti oltre 7.800 visualizzazioni. Facebook, invece, ormai tra i più classici dei social network, ha fatto registrare una performance più orientata verso la soddisfazione degli utenti rilevabile dal più che raddoppiato dato sull'indicatore 'Mi piace': passato dai 968 del 1° semestre 2014 ai 2.166 dello stesso periodo del 2015. Dall'altro lato, Twitter ha consolidato la sua caratteristica di canale d'informazione, mantenendo buoni i dati degli utenti che seguono e rilanciano i 'cinguettii'. Degno di nota è l'aumento delle 'Menzioni' (citazioni dell'Isfol da parte degli utenti), passate da 206 del 1° semestre 2014 a 286 nello stesso periodo considerato. Da rilevare anche i valori relativi alle 'visualizzazioni' (42.956) e alle 'visite del profilo' (3.158). Entrambi fanno segnare una tendenza incoraggiante. Tutto ciò da un lato segnala l'interesse rispetto ai contenuti trasmessi e alla tempestività dell'informazione, dall'altro conferma in particolare l'efficacia dell'utilizzo dei due principali social network (Twitter e Facebook) quali canali fondamentali per l'accesso al sito web dell'Istituto.

Informazione/Newsmaking

	1° semestre 2015
Totale	59
Notizie	50
Primi Piani	9

MultimediaWeb - Video mediateca

	1° semestre 2015
Totale Video caricati	11
Video Tematici	3
Video Interviste	6
Servizi Video	2
Atti Convegni	-

MultimediaWeb - Canale youtube

	1° semestre 2015
Video caricati	30
Visualizzazioni	7.803
Stima minuti guardati	17.370

MultimediaWeb - Facebook

	1° semestre 2015
Post su Pagina Isfol	30
Portata Utenti	7.966
Mi piace	2.166

MultimediaWeb - Twitter

	1' semestre 2015
Tweet	71
Follower	185
Retweet	107
Menzioni	286
Aggiunto preferiti	45
Visualizzazioni	42.956
Visite del profilo	3.158

Altri Video prodotti per attività Isfol non pubblicati in Rete

	1' semestre 2015
Video tematici	7
Atti convegni/workshop	1

Prodotti ufficio stampa

	1' semestre 2015
Totale	18
Comunicati stampa	13
Newsletter	3
Isfol appunti	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 primo semestre 2015.

Utenza frontdesk

	1' semestre 2015
Utenti interni biblioteca	153
Utenti esterni biblioteca	116
Totale utenti	269

Modalità contatto utenza

	1' semestre 2015
Prenotazioni da Opac	31
E-mail	137
Telefono	20
Frontdesk	20
Totale contatti utenza	208

Tipologia servizi erogati

	1' semestre 2015
Prestiti monografie	35
Prestiti periodici	10
Consultazioni volumi	14
Totale servizi erogati	59

Distribuzione volumi Isfol

	1' semestre 2015
Totale volumi	65

Non include il dato relativo alla distribuzione di volumi e brochure ad eventi e/o manifestazioni, per il quale cfr. paragrafo *Comunicazione istituzionale tramite convegni e grandi eventi*.

Servizio di reference in presenza (frontdesk)

	1' semestre 2015
Supporto alla consultazione	35
Reference documentale	40
Document Delivery articoli	12
Ricerche bibliografiche	11
Reference istituzionale	70
Totale azioni frontdesk	168

Si registra una fidelizzazione dell'utenza sui servizi consolidati sia della Biblioteca (Prenotazioni da Opac, prestiti, consultazione) che del Cds (document delivery, reference), benché con una flessione rispetto al dato precedente (secondo semestre 2014) dovuta al periodo di attesa dei rinnovi per le attivazione di partnership, di acquisizioni/rinnovi di monografie e abbonamenti ai periodici (perfezionati solo recentemente).

Accesso al sistema documentale tecnico-scientifico tramite l'Opac (Online public access catalogue)

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.

Totali del sistema Opac

	1' semestre 2015
Totale accessi ad OPAC	1.854
File scaricati in download	17.546

Top ten pubblicazioni Isfol - 1' semestre 2015

Titolo	Download
Rapporto di monitoraggio del mercato del lavoro 2014	1280
Manuale del tirocinante	1128
Manuale dello stage in Europa (3 ediz.)	939
Il welfare che cambia	928
15. rapporto sulla formazione continua	764
14. rapporto sulla formazione continua	510
Validazione delle competenze da esperienza	360
Manuale dello stage in Europa	341
Il tutor aziendale per l'apprendistato	277
I costi della IeFP	277

OPAC - Ricerche

	1' semestre 2015
Ricerca semplice	3.129
Ricerca avanzata	670
Titoli	157
Autori	128

Per quanto riguarda i servizi specificatamente resi on line, i trend sono positivi: la media dei titoli scaricati da Opac è in crescita e 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.

Documenti scientifici 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. I dati di seguito presentati si riferiscono ad Oa nel suo complesso, per la sola documentazione scientifica Isfol cfr. ivi Editoria. La nuova edizione del Ranking web of repositories conferma il posizionamento di Isfol Oa che si trova al 32 posto in Italia tra i repository maggiormente visibili.

Documentazione scientifica istituzionale e documentazione tematica

Tipologia	1' semestre
Technical report ⁽¹⁾	10
Presentation	62
Dataset	8
Article	22
Other (Map + Software + Video + Book chapter + Learning material)	14
Totale documenti caricati	79

⁽¹⁾ Nella voce sono stati accorpati: technical report, working papers e research report

Sul fronte della documentazione tecnico-scientifica, i dati confermano l'opportunità di perseguire politiche di accesso aperto.

I documenti di Oa, infatti, sono tutti 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.

EDITORIA

Le informazioni a seguire fanno riferimento alle attività editoriali istituzionali seguite dal Servizio per la Comunicazione e la divulgazione scientifica, con presentazione delle statistiche commentate relative a:

1. pubblicazioni edite nelle collane e tipi editoriali Isfol con marchio "Isfol editore";
2. pubblicazioni edite fuori dai tipi editoriali e dalle collane, pubblicati in Opac.

Le pubblicazioni di cui al punto 1 sono sottoposte a valutazione da parte del Comitato tecnico scientifico interno, come previsto dalle "Linee guida di politica editoriale dell'Istituto" - comunicazione Dg n. 2 del 1/2/2012.

Collane e tipi editoriali sono organizzati secondo quanto previsto dal manuale *Norme editoriali. Linee guida per la redazione di testi Isfol*, disponibile nella intranet d'istituto, che definisce standard editoriali, compositivi e grafici.

Nel primo semestre 2015 sono stati pubblicati da Isfol 18 lavori, di cui 16 nelle collane/tipi editoriali e 2 fuori collana (letteratura grigia).

Numero pubblicazioni edite nei due semestri 2014 e 1' semestre 2015 – v.a.

Pubblicazioni	1' semestre 2014	2' semestre 2014	1' semestre 2015
Monografie/Articoli da rivista Osservatorio Isfol	21	29 ¹	18

1. Nel numero sono compresi 5 articoli della rivista Osservatorio Isfol, che nel 2015 non viene però più computata in quanto non più tra le attività cui partecipa il Servizio per la Comunicazione e la divulgazione scientifica.

È da rilevare nel primo semestre 2015 una diminuzione della produzione editoriale rispetto sia al primo semestre 2014 (-14%), che al secondo semestre 2014 (-25%). Il confronto con il secondo semestre 2014 è stato effettuato sottraendo dal totale di quest'ultimo gli articoli della rivista Osservatorio Isfol n.1/2-2014 (vedasi nota 1).

Publicato per tematica principale - Confronto 1' semestre 2014, 1' semestre 2015, v.a. e v.%

Temi	1' semestre 2014		1' semestre 2015	
	v.a.	v.%	v.a.	v.%
Politiche comunitarie	6	29	-	-
Mercato del Lavoro	6	29	2	11
Inclusione sociale	-	-	6	33
Formazione	9	42	10	56
Totale	21	100	18	100

Rispetto alle tematiche delle pubblicazioni, si segnala quest'anno il valore pari a zero di testi pubblicati su Politiche comunitarie, la diminuzione delle pubblicazioni in materia di mercato del lavoro (da 6 a 2) e l'aumento delle pubblicazioni su inclusione sociale (da 0 a 6).

Attività correlate e prodotti del Servizio

Per la divulgazione e promozione di tali prodotti il Servizio per la Comunicazione ha svolto la seguente attività:

- Coordinamento e cura editoriale dell'Year book 2013-2014, che presenta l'attività dell'ente nel biennio considerato (in corso di pubblicazione online);
- Collaborazione alla redazione di testi/segnalazione delle attività editoriali per la sezione apposita del sito Isfol ;
- Coordinamento editoriale delle pubblicazioni cartacee e digitali, edite nelle collane/tipi editoriali Isfol e fuori collana (letteratura grigia), con caricamento dei testi nei cataloghi Opac e Oa (cfr. paragrafo *Centro di documentazione specializzato e biblioteca*) e nella sezione *Pubblicazioni* del sito Isfol.

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE TRAMITE CONVEGNI E GRANDI EVENTI

Di seguito si riportano le informazioni sulle attività di comunicazione istituzionale, con presentazione in particolare delle statistiche commentate relative a:

- fiere, convegni, seminari, tavoli tecnici, riunioni di lavoro, iniziative formative, tanto quelle organizzate direttamente dalle diverse unità organizzative, tanto quelle a partecipazione Isfol ma coordinate da altri enti, ivi comprese le fiere cui l'Ente ha partecipato gratuitamente, ospite dello stand Casa del Welfare del Ministero del lavoro;
- pubblicazioni e brochure divulgate in occasione degli eventi di cui sopra.

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 a un pubblico di addetti selezionati. La tabella "Tematica eventi" distingue invece 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 2014 (92 eventi indicati nelle statistiche semestrali compresi i workshop realizzati nelle fiere) e gli eventi del primo semestre 2015 (82 eventi compresi i 16 workshop realizzati nelle fiere) si osserva una flessione dell'11% del numero complessivo di eventi.

Si evidenzia, in particolare, la conferma di un trend negativo del 30% della partecipazione dei ricercatori Isfol in qualità di relatori a eventi organizzati da terzi (50 eventi nel 2014 e 35 eventi nel 2015), già riscontrato nel 2014 rispetto al 2013 (-40%). D'altro canto si osserva l'incremento del 76% del numero di seminari e tavoli tecnici riservati, nell'ambito dei quali l'Isfol svolge attività di informazione, assistenza e consulenza in contesti nazionali e internazionali (13 eventi nel 2014 e 23 eventi nel 2015).

Questo rafforzamento del ruolo dell'Isfol nell'ambito dell'attività di assistenza e consulenza sembra trovare un ulteriore riscontro nell'aumento del 32% rispetto al 2014 dei workshop/seminari, quali occasioni di confronto, scambio di informazioni e dati tra addetti ai lavori.

Al contrario diminuisce del 41% il numero degli eventi di comunicazione e dibattito destinati al grande pubblico, tanto quelli organizzati da Isfol, quanto quelli a partecipazione dell'Ente (22 eventi 2014 e 13 nel 2015).

Altro dato rilevante riguarda le tematiche nell'ambito delle quali emerge una netta flessione, pari all'83%, degli eventi di lavoro/professioni (17 eventi nel 2014 e 3 nel 2015) e un netto incremento pari al 400% degli eventi di inclusione sociale (2 eventi nel 2014 e 8 nel 2015).

Eventi – Tipo di attività

Attività	Frequenza	Percentuale
Convegno/Conferenza	13	15,9%
Fiera/Stand	6	7,3%
Tavolo Tecnico	11	13,4%
Workshop/Seminari	49	59,8%
Visita di studio	3	3,7%
Presentazione volume	0	0
Totale	82	100%

Tipologia Eventi

Tipologia	Frequenza	Percentuale
Aperti	24	29,3%
Riservati	23	28,0%
Partecipazione ISFOL	35	42,7%
Totale	82	100%

Tematica Eventi

Tematica	Frequenza	Percentuale
Formazione/Apprendimento	32	39,0%
Lavoro/Professioni	3	3,7%
Inclusione sociale	10	12,2%
Erasmus+	8	9,8%
Transnazionalità	8	9,8%
Reti/Dispositivi europei	18	22,0%
Progetti specifici	2	2,4%
Amministrazione/Personale	1	1,2%
Totale	82	100%

Numero pubblicazioni e brochure distribuite in occasione di eventi

Pubblicazioni	Brochure
2.185	3.360

Attività correlate e prodotti del Servizio

Per la divulgazione degli eventi segnalati sopra, il Servizio per la Comunicazione ha svolto la seguente attività:

- Coordinamento nella redazione e caricamento nelle relative sezioni *Eventi* e *Agenda tecnica* del sito Isfol di 82 notizie inerenti le iniziative di comunicazione dell'Isfol, per la divulgazione al pubblico interno ed esterno;
- Elaborazione, predisposizione e invio con cadenza settimanale, al solo target di utenza interna, di 23 Calendari 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.);

- 55 interventi di consulenza al target interno ed esterno sulla 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). Non emergono differenze nel numero di consulenze per l'applicazione dei marchi effettuate dal Servizio nel periodo considerato (55 consulenze nel 2014 e 55 nel 2015).

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 impernia 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

Mese	1' semestre 2015
Gennaio	111
Febbraio	127
Marzo	148
Aprile	84
Maggio	122
Giugno	81
Totale	673

Tipologia del contatto – 1' Semestre 2015

Contatto	Frequenza	Percentuale
1 email	186	28%
2 telefono	458	68%
3 fax/posta	0	0%
4 sportello	29	4%
Totale	673	100%

Tipologia Utenza (provenienza)

Provenienza	1' semestre 2015
Richieste esterne	573
Richieste interne	100
Totale	673

Tipologia Utenza (categorie principali)

Categorie	1' semestre 2015
1 Amm. Centrali	31
2 Univ/Scuola	82
3 Enti/CFP	58
4 Reg/Prov/Comu	31
5 Studenti	21
6 Professionisti	33
7 Parti sociali	7
8 Aziende/Soc	145
9 Interno-ISFOL	100
10 Privato/Cittadino	165
Totale	673

Nel primo semestre si conferma una crescita delle richieste che porta il totale dalle 638 del 2014 alle 673 di quest'anno. Per quanto riguarda la Tipologia del contatto, le richieste pervenute mediante il telefono Urp rappresentano più del doppio di quelle arrivate per email. In totale abbiamo 458 telefonate rispetto a 186 email. Per la Tipologia dell'utenza, si rileva un buon numero di richieste dai colleghi interni: ben 100 sul totale di 673. Le categorie più rappresentative risultano anche per questo primo semestre richieste dei privati cittadini con 165 e le aziende/società con 145.