



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

**Primo e Secondo semestre 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

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

Redazione a cura di Claudio Bensi e Daniela Verdino

Con la collaborazione di: Enrico Camurri, Chiara Carlucci, Valeria Cioccolo, Giuseppina Di Iorio, Mariangela Elementi, Marzia Giovannetti, Pierangela Ghezzi, Francesca Romana Marchionne, Mara Marincioni, Gilda Noviello, Michaela Pasquali Coluzzi, Paola Piras

Testo chiuso a gennaio 2018

## SOMMARIO

|   |    |
|---|----|
| SERVIZI, PRODOTTI, ATTIVITÀ .....       | 4  |
| SITO WEB .....                          | 4  |
| MULTI MEDIA E SOCIAL NETWORK .....      | 6  |
| CONVEGNI ED EVENTI .....                | 8  |
| EDITORIA .....                          | 10 |
| DOCUMENTAZIONE E BIBLIOTECA .....       | 11 |
| UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO ..... | 14 |

## 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 riportati nelle tabelle sottostanti tengono conto del fatto che nell'anno 2017 vi è stata la compresenza di 2 piattaforme online (Isfol e Inapp). Pertanto, per completezza d'informazione e per una maggiore analisi del trend sono stati riportati sia i dati Isfol, sia i dati Inapp per i due semestri 2017.

### Dati globali siti ISFOL e INAPP - valori assoluti (fonte Google Analytics)

|                                   | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Visite totali (Isfol)             | 216.363     | 193.178     | 409.541     |
| Visite totali (Inapp)             | 8.891       | 23.350      | 32.241      |
| Visitatori unici (Isfol)          | 157.722     | 143.531     | 301.253     |
| Visitatori unici (Inapp)          | 5.873       | 12.572      | 18.445      |
| Visualizzazioni di pagina (Isfol) | 1.569.005   | 1.275.866   | 2.844.871   |
| Visualizzazioni di pagina (Inapp) | 21.783      | 79.053      | 100.836     |

### Dati globali siti ISFOL e INAPP - valori % (fonte Google Analytics)

|   | 1° semestre | 2° semestre | Totale valore medio 2017 |
|---|-------------|-------------|--------------------------|
| Percentuale nuove visite (Isfol)          | 70,4        | 71,8        | 71,1                     |
| Percentuale nuove visite (Inapp)          | 63,60       | 48,77       | 56,1                     |
| Percentuale visitatori di ritorno (Isfol) | 29,6        | 28,2        | 28,9                     |
| Percentuale visitatori di ritorno (Inapp) | 36,4        | 51,2        | 43,8                     |
| Frequenza di rimbalzo (Isfol)             | 6,88        | 9,31        | 8,09                     |
| Frequenza di rimbalzo (Inapp)             | 36,51       | 30,02       | 33,26                    |

### Sorgenti di traffico siti ISFOL e INAPP (fonte Google Analytics)

|                               | 1° semestre | 2° semestre | Totale valore medio - 2017 |
|-------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|
| Da motori di ricerca (Isfol)  | 75,1        | 79,4        | 77,2                       |
| Da motori di ricerca (Inapp)  | 48,6        | 51,9        | 50,2                       |
| Traffico dai referral (Isfol) | 11,8        | 10,1        | 10,9                       |
| Traffico dai referral (Inapp) | 27,0        | 17,1        | 22,5                       |
| Traffico diretto (Isfol)      | 11,5        | 10,3        | 10,9                       |
| Traffico diretto (Inapp)      | 19,6        | 25,8        | 22,7                       |

### Accessi dai Social Network siti ISFOL e INAPP (fonte Google Analytics)

|                    | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| Facebook (Isfol)   | 342         | 234         | 576         |
| Facebook (Inapp)   | 335         | 744         | 1079        |
| Twitter (Isfol)    | 85          | 3           | 88          |
| Twitter (Inapp)    | 44          | 457         | 501         |
| LinkedIn (Isfol)   | 64          | 71          | 135         |
| LinkedIn (Inapp)   | 47          | 100         | 147         |
| Blogger (Isfol)    | 12          | 41          | 53          |
| Blogger (Inapp)    | 0           | 0           | 0           |
| Google+ (Isfol)    | 3           | 4           | 7           |
| Google+ (Inapp)    | 0           | 0           | 0           |
| SlideShare (Isfol) | 1           | 0           | 1           |
| SlideShare (Inapp) | 0           | 0           | 0           |
| Yammer (Isfol)     | 0           | 1           | 1           |
| Yammer (Inapp)     | 1           | 0           | 1           |
| PocKet (Isfol)     | 1           | 0           | 1           |
| PocKet (Inapp)     | 0           | 0           | 0           |
| Weebly (Isfol)     | 1           | 0           | 1           |
| Weebly (Inapp)     | 0           | 0           | 0           |

## MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK

Le attività legate ai social network e all'informazione multimediale hanno visto come snodo principale il sito web dell'Inapp, on-line dal 27 aprile 2017, concentrandosi sulla 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 ha permesso di fornire ai diversi tipi di pubblico una visione organica, approfondita, argomentata e compiuta di quanto realizzato dall'Inapp.

Per quanto riguarda i dati, il secondo semestre 2017 segnala un sostanziale incremento dei prodotti riguardanti le diverse tipologie di produzione multimediale.

Per la categoria video (Youtube) quelli caricati sono aumentati, da 2 a 9 passando da n. 8.393 a 12.905 visualizzazioni.

Facebook, registra un rilevante incremento della 'portata utenti' (ovvero il numero delle persone che sono raggiunte dai post) passando da 66.393 a 75.236.

Twitter consolida la sua posizione di canale d'informazione, mantenendo buona la performance generale: 203 tweet, 1.946 "follower" ed un notevole incremento delle "visualizzazioni" passando da 138.377 a 193.900.

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 sito INAPP

|                  | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| Video Tematici   | 0           | 0           | 0           |
| Video Interviste | 3           | 2           | 5           |
| Servizi Video    | 3           | 2           | 5           |
| Atti Convegni    | 0           | 0           | 0           |

### MultimediaWeb – Canale Youtube sito INAPP

|                       | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Video caricati        | 2           | 9           | 11          |
| Visualizzazioni       | 8.393       | 12.905      | 21.298      |
| Stima minuti guardati | 22.001      | 5.512       | 27.513      |

**MultimediaWeb – Facebook sito INAPP**

|                      | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Post su Pagine Inapp | 87          | 101         | 188         |
| Portata Utenti       | 66.393      | 75.236      | 141.629     |
| Mi piace             | 351         | 484         | 835         |

**MultimediaWeb – Twitter sito INAPP**

|                    | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| Tweet              | 174         | 203         | 377         |
| Follower           | 1.796       | 1.946       | 3.742       |
| Retweet            | 96          | 728         | 824         |
| Menzioni           | 485         | 482         | 967         |
| Visualizzazioni    | 138.377     | 193.900     | 332.277     |
| Visite del profilo | 12.497      | 13.818      | 26.315      |

## 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).

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.

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

In particolare, nell'annualità 2017 sono stati segnalati complessivamente 43 eventi con tematiche legate principalmente al tema del lavoro/professioni.

### Eventi - Attività

|                     | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|
| Convegno/Conferenza | 18          | 23          | 41          |
| Fiera/Stand         | -           | 1           | 1           |
| Tavolo Tecnico      | 3           | 6           | 9           |
| Workshop/Seminari   | 12          | 25          | 37          |
| Visita di studio    | -           | -           | -           |

### Eventi - Tipologia

|                      | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Aperti Inapp         | 30          | 8           | 38          |
| Riservati Inapp      | 3           | 18          | 21          |
| Partecipazione Inapp | -           | 29          | 29          |



## Eventi - Tematica

|                               | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Formazione/Apprendimento      | 4           | 15          | 19          |
| Lavoro/Professioni            | 20          | 23          | 43          |
| Inclusione sociale            | 4           | 11          | 15          |
| Erasmus+                      | 3           | 2           | 5           |
| Reti/Dispositivi europei      | 2           | 2           | 4           |
| Amministrazione/<br>Personale | -           | 2           | 2           |

## 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".

Da queste statistiche è quindi esclusa la rivista Sinappsi.

Nel corso del 2017, a seguito della trasformazione di Isfol in Inapp e del processo di revisione delle caratteristiche e standard degli output di studio e ricerca, sono state definite le nuove collane dell'Inapp:

- 1) Inapp Report
- 2) Inapp Paper
- 3) Inapp Policy brief

Inoltre, la produzione editoriale fuori collana è costituita principalmente dai rapporti ex lege e dai rapporti legati alla partecipazione di Inapp a programmi europei (es. Erasmus+, Refernet ecc.), la cui attività conduce alla produzione di tipi editoriali a se' stanti.

Le pubblicazioni di cui al punto 1, 2 e 3 sono sottoposte a valutazione da parte del Comitato tecnico scientifico interno (Ctsi) e/o a validazione da parte della Presidenza.

I rapporti istituzionali, le pubblicazioni legate a programmi europei ed altre pubblicazioni di carattere tecnico, per ragioni varie (validazione scientifica effettuata presso il Ministero o in altra sede, lavori già presentati all'esterno in collaborazione con altri enti ecc.) ugualmente possono non essere sottoposti a valutazione in peer review interna.

Le collane e tipi editoriali sono organizzati secondo quanto previsto dal manuale "Norme editoriali. Linee guida per la redazione di testi Inapp", che definisce standard editoriali, compositivi e grafici.

Nel secondo semestre 2017 sono stati pubblicati da Inapp n. 8 testi – tutti depositati e fruibili a testo pieno in Opac e sul nuovo sito istituzionale [www.inapp.org](http://www.inapp.org) nella sezione Pubblicazioni. Di questi 8, 2 sono stati sottoposti a valutazione da parte del Comitato tecnico scientifico interno. Per gli altri 6 non è previsto passaggio in Ctsi (2 sono rapporti ex lege validati dal Ministero del Lavoro, 4 sono Policy Brief).

Considerando quindi l'annualità 2017 nel suo complesso, il numero dei lavori sottoposti a peer review interna e il numero di quelli che hanno seguito altri processi di validazione è rispettivamente di 8 e 13, per un totale di 21 testi pubblicati.

Qui di seguito le 21 pubblicazioni suddivise per tematica, in valore assoluto e percentuale rispetto al totale.

### Numero pubblicazioni edite nel 2017, per tematica principale (v.a.) e valore % sul totale delle pubblicazioni

| Temi  | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |            |
|---|-------------|-------------|-------------|------------|
|   |             |             | v.a.        | %          |
| Politiche e studi comunitari e internazionali | 3           | 0           | 3           | 14         |
| Mercato del Lavoro                            | 3           | 4           | 7           | 33         |
| Inclusione sociale                            | 1           | 0           | 1           | 5          |
| Formazione                                    | 5           | 4           | 9           | 43         |
| Politico-istituzionale                        | 1           | 0           | 1           | 5          |
| <b>Totale</b>                                 | <b>13</b>   | <b>8</b>    | <b>21</b>   | <b>100</b> |

Si nota la forte prevalenza delle pubblicazioni in tema di formazione e mercato del lavoro, mentre precipita il numero delle pubblicazioni negli ambiti delle politiche comunitarie e internazionali e in tema di inclusione sociale.

## DOCUMENTAZIONE E BIBLIOTECA

Il Servizio comunicazione tramite il Centro documentazione specializzato e la Biblioteca forniscono servizi 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. I servizi 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 - 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 nel panorama spesso confuso e privo di autorevolezza della rete.

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

Nel corso del 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 ed Oa - nonché su piattaforme di self-publishing accessibili dal sito istituzionale come Flipsnak che rappresenta un ulteriore canale di distribuzione del Bollettino delle nuove accessioni.

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.

| Utenza frontdesk                         | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Utenti interni biblioteca                | 712         | 40          | 752         |
| Utenti esterni biblioteca <sup>[1]</sup> | 204         | 2           | 206         |
| <b>Totale</b>                            | <b>916</b>  | <b>42</b>   | <b>958</b>  |

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

| Modalità contatto       | 1° semestre | 2° semestre | Annuale 2017 |
|-------------------------|-------------|-------------|--------------|
| Prenotazioni da Opac    | 28          | 22          | 50           |
| E-mail <sup>[2]</sup>   | 935         | 334         | 1.269        |
| Telefono <sup>[3]</sup> | 136         | 0           | 136          |

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

[3] Nel corso del secondo semestre l'utenza telefonica per esigenze di tracciabilità e condivisione è stata dirottata sul canale mail diversificando sui tre account di cui dispone CDS/Biblioteca

| <b>Tipologia servizi erogati</b>  | <b>1° semestre</b> | <b>2° semestre</b> | <b>Totale 2017</b> |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Prestiti monografie               | 134                | 45                 | 179                |
| Prestiti periodici                | 72                 | 11                 | 83                 |
| Consultazioni volumi              | 231                | 119                | 350                |
| <b>Distribuzione volumi Isfol</b> | <b>1° semestre</b> | <b>2° semestre</b> | <b>Totale 2017</b> |
| Totale volumi                     | 257                | 1.150              | 1.407              |
| <b>Reference in presenza</b>      | <b>1° semestre</b> | <b>2° semestre</b> | <b>Totale 2017</b> |
| Supporto alla consultazione       | 231                | 119                | 350                |
| Reference documentale             | 62                 | 78                 | 140                |
| Document Delivery articoli        | 78                 | 16                 | 94                 |
| Ricerche bibliografiche           | 18                 | 15                 | 33                 |
| Reference istituzionale           | 46                 | 10                 | 56                 |

#### **Accesso al sistema documentale tramite l'Opac (Online public access catalogue)**

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 ed ora Inapp, questo catalogo unisce in un unico database le due biblioteche specializzate in materia di formazione, orientamento e lavoro ovvero la Biblioteca Inapp - Centro di documentazione Specializzato 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 ed Inapp è disponibile e scaricabile a testo pieno da Opac.

| <b>Opac</b>                          | <b>1° semestre</b> | <b>2° semestre</b> | <b>Annuale 2017</b> |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| <b>Totale accessi</b>                | 1.716              | 663                | 2.379               |
| <b>File scaricati in download[1]</b> | 6.864              | 5.136              | 12.000              |
| <b>Totale ricerche effettuate</b>    | 4.131              | 3.856              | 7.987               |

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'OA (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 internazionale. È inoltre possibile, grazie al protocollo

internazionale su cui si basa, promuovere la visibilità scientifica internazionale sia dell'Istituto sia dei singoli ricercatori. Nel corso del 2017 al repository Isfol si è affiancato il repository Inapp. I dati qui riportati relativi ai documenti caricati si riferiscono al repository Inapp (di cui alla url [oa.inapp.org](http://oa.inapp.org)) in quanto non sono ancora disponibili statistiche di accesso essendo stato il repository stesso appena popolato; i dati relativi agli accessi, ai visitatori unici ed alle nuove visite si riferiscono al repository Isfol (di cui alla url [isfoloa.isfol.it](http://isfoloa.isfol.it)) in quanto pur non essendo più aggiornato continua ad essere consultato.

| <b>Documentazione</b>     | <b>1° semestre</b> | <b>2° semestre</b> | <b>Totale 2017</b> |
|---------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Totale documenti caricati | 57                 | 60                 | 117                |

  

| <b>Accessi</b> | <b>Visitatori unici</b> | <b>Nuove visite</b> |
|----------------|-------------------------|---------------------|
|                | 389                     | 959                 |

Sul fronte della documentazione tecnico-scientifica, i dati confermano e sottolineano l'esigenza di perseguire politiche di accesso aperto. I documenti di OA, 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 (Urp), 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          |
| Luglio        | 61           | 134          |
| Agosto        | 43           | 65           |
| Settembre     | 105          | 144          |
| Ottobre       | 106          | 110          |
| Novembre      | 112          | 160          |
| Dicembre      | 78           | 88           |
| <b>Totale</b> | <b>1.480</b> | <b>1.393</b> |

### Tipologia del contatto

| Contatto      | 1° semestre | 2° semestre | Tolate 2017  |
|---------------|-------------|-------------|--------------|
| Email         | 230         | 228         | 458          |
| Telefono      | 448         | 462         | 910          |
| Fax/posta     | -           | 0           | -            |
| Sportello     | 14          | 11          | 25           |
| <b>Totale</b> | <b>692</b>  | <b>701</b>  | <b>1.393</b> |

### Tipologia Utente (provenienza)

| Provenienza       | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017  |
|-------------------|-------------|-------------|--------------|
| Richieste esterne | 565         | 587         | 1.152        |
| Richieste interne | 127         | 114         | 241          |
| <b>Totale</b>     | <b>692</b>  | <b>701</b>  | <b>1.393</b> |

### Tipologia Utente (categorie)

| Categorie                | 1° semestre | 2° semestre | Totale 2017  |
|--------------------------|-------------|-------------|--------------|
| Amministrazioni Centrali | 23          | 41          | 64           |
| Università/Scuola        | 98          | 118         | 216          |
| Enti/CFP                 | 31          | 39          | 70           |
| Regioni/Province/Comuni  | 19          | 72          | 91           |
| Studenti                 | 25          | 17          | 42           |
| Professionisti           | 29          | 21          | 50           |
| Parti sociali            | 4           | 2           | 6            |
| Aziende/Società          | 185         | 158         | 343          |
| Interno-Inapp            | 127         | 114         | 241          |
| Privato/Cittadino        | 151         | 119         | 270          |
| <b>Totale</b>            | <b>692</b>  | <b>701</b>  | <b>1.393</b> |

Nel 2017 si riscontra una lieve flessione delle richieste che porta il totale dalle 1.480 del 2016 alle 1.393 attuali. Per quanto riguarda la Tipologia del contatto, le richieste pervenute mediante il telefono Urp rappresentano quasi il doppio di quelle arrivate per email: in totale 910 telefonate rispetto a 458 email.

Nel corso dell'anno si rileva una crescita delle richieste per tipologia dell'utente che conferma un discreto numero di richieste: 241 interne e 1.152 esterne.

Le categorie più rappresentative delle richieste esterne risultano essere quelle provenienti da Aziende/Società con 343, seguita dalle richieste dei Privati/Cittadini con 270 e dalle Università/Scuole con 216. Pertanto le richieste di Aziende/Società rappresentano circa il 25% delle richieste totali.