



Rapporto di attività del Servizio comunicazione e divulgazione scientifica

Primo e secondo semestre 2016

Redatto in attuazione del
Piano Triennale delle Performance
2015-2017

Dal 1° dicembre 2016 l'ente pubblico di ricerca ISFOL - Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori - è diventato INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche.

Per praticità, nel presente testo l'ente verrà indicato unicamente come ISFOL.

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 i contributi di: Chiara Carlucci, Valeria Cioccolo, Costantino Coros, Mariangela Elementi, Laura Gentile, Pierangela Ghezzi, Marzia Giovannetti, Ernestina Greco, Francesca Romana Marchionne, Mara Marincioni, Michaela Pasquali Coluzzi, Saverio Pescuma.

Testo chiuso a gennaio 2017

SOMMARIO

SERVIZI, PRODOTTI, ATTIVITÀ	4
SITO WEB	4
ACCESSO APERTO AI DATI DELLA RICERCA: LE PUBBLICAZIONI OPEN ACCESS	5
MULTI MEDIA E SOCIAL NETWORK	6
DOCUMENTAZIONE E BIBLIOTECA	8
EDITORIA	11
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE TRAMITE CONVEGNI E GRANDI EVENTI	13
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	15

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 molteplici strumenti e canali di informazione, comunicazione e documentazione.

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

SITO WEB

La rilevazione si è concentrata sul sito Isfol. In generale, i dati analitici del 2016 confermano una crescita nelle visualizzazioni del sito con un incremento delle visualizzazioni di pagina, in rapporto al 2015.

Stabile la percentuale delle nuove visite e della frequenza di rimbalzo.

Per gli accessi tramite social network notiamo una lieve diminuzione tra il primo e il secondo semestre 2016 ma nel totale rappresentano più del doppio rispetto al 2015.

Nella sostanza si confermano le dinamiche principali riscontrate nelle rilevazioni precedenti

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

	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
Visite totali	250.105	181.221	431.326
Visitatori unici	181.099	131.247	312.346
Visualizzazioni di pagina	2.066.988	1.394.662	3.461.650

Dati globali sito Isfol 2016 - valori % (fonte Google Analytics)

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

Sorgenti di traffico 2016 (fonte Google Analytics)

	1' semester	2' semestre
Da motori di ricerca	68,1%	69,2%
Traffico dai referral	14,0%	12,1%
Traffico diretto	16,0%	13,1%

Accessi dai Social Network (fonte Google Analytics)

	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
Facebook	2.767	1.658	4.425
Twitter	753	277	1.030
LinkedIn	742	302	1.044
Blogger	34	49	83
Scoop.it	23	1	24
SlideShare	9	2	11
Diigo	4	-	4
Paper.li	2	2	4

Pagine più visitate (fonte Google Analytics)

Titolo pagina	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
home — ISFOL	71.528	45.592	117.120
/europass/cv/crea-il-tuo-curriculum-vitae	42.144	34.860	77.004
/temi/Formazione_apprendimento/ formazione-degli-adulti/ fondi-interprofessionali	7.109	4.494	11.603

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:

- un ambiente digitale rispondente al protocollo Oai-Pmh (open archive Isfol Oa);
- 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;
- 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	2' semestre	Totale 2016
Documenti in Isfol OA	58	48	106
Sezione Highlights (n. visualizzazioni)	24.874	18.555	43.429
Open data delle ricerche (n. visualizzazioni)	4.428	3.396	7.824

Fonte: Google Analytics per sito Isfol.

Nel secondo semestre 2016 la sezione del sito 'Highlights' - dedicata alla diffusione di ricerche in open access - conferma un andamento positivo, anche se in lieve flessione. Ciò dimostra da un lato, che la modalità di diffusione dei contenuti in forme aperte e condivise sia ormai imprescindibile, ma dall'altro la necessità di trovare forme nuove e innovative per promuoverne la comunicazione.

Stesso commento per quanto riguarda gli 'Open data delle ricerche' che vede l'accesso di oltre 3mila 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.

MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK

I social media e il web più in generale, sono strumenti funzionali alla trasmissione di notizie, messaggi e cultura. 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-Isfol' ed 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, alla condivisione e interazione con l'utenza tramite le moderne piattaforme di social: Twitter, Youtube e Facebook¹.

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

Per quanto riguarda i dati, il secondo semestre 2016 segnala un totale di 214 prodotti riguardanti le diverse tipologie di produzione multimediale.

Per la categoria video (Youtube) quelli caricati sono aumentati, passando da 12 a 20. A fronte di questa crescita si è registrata una diminuzione nelle visualizzazioni; il totale di queste si è fermato a 2.450.

Una buona performance è stata prodotta dalle notizie che con 44 (più di 7 al mese, circa 2 a settimana) in un semestre dimostrano la freschezza del canale. Anche i Primi piani (ovvero sezione Top news) a cui si accompagnano video e fotogallery si posizionano a quota 10, più di uno al mese.

Facebook, registra 276 nuovi 'seguaci' (da 3.066 a 3.342 mentre la 'portata utenti' (ovvero il numero delle persone che sono raggiunte dai post) si attesta a 45.761.

¹ Delle piattaforme Twitter e Facebook si da conto nel presente documento solo per completezza di informazione, essendo stati gestiti dal Servizio Comunicazione, che ne ha creato il profilo, fino ai primi giorni di gennaio 2016.

Twitter consolida la sua posizione di canale d'informazione, mantenendo buona la performance generale: 96 tweet, 437 'menzioni' (citazioni dell'Isfol da parte degli utenti) e circa 207 mila '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 2016	2' semestre 2016	Totale 2016
Totale video caricati	8	20	28
Video Tematici	4	3	7
Video Interviste	3	8	11
Servizi Video	1	2	3
Atti Convegni	-	7	7

MultimediaWeb – Canale Youtube

	1' semestre 2016	2' semestre 2016	Totale 2016
Video caricati	12	20	32
Visualizzazioni	8.767	2.450	11.217
Stima minuti guardati	19.923	9.294	29.217

MultimediaWeb - Facebook

	1' semestre 2016	2' semestre 2016	Totale 2016
Post su Pagine Isfol	85	78	163
Portata Utenti	84.717	45.761	130.478
Mi piace	771	404	1.175

MultimediaWeb - Twitter

	1' semestre 2016	1' semestre 2016	Totale 2016
Tweet	101	96	197
Follower	382	305	687
Retweet	374	255	629
Menzioni	587	437	1.024
Visualizzazioni	129.229	78.766	207.995
Visite del profilo	8.965	6.810	15.775

DOCUMENTAZIONE E BIBLIOTECA

Il Centro documentazione specializzato e la Biblioteca forniscono servizi specializzati, in presenza e a distanza, rivolti in primo luogo ai ricercatori e agli utenti istituzionali nonché agli studiosi appartenenti alla comunità scientifica di riferimento.

I servizi riguardano il supporto assistito per la ricerca di informazioni, dati e documentazione sulle materie di competenza istituzionale. L'erogazione dei servizi è legata anche alla disponibilità della documentazione scientifica pubblicata, acquisibile soltanto a pagamento. Nel corso del 2016 sono stati acquistati circa 150 volumi di letteratura specialistica e sottoscritti circa 50 abbonamenti a riviste del settore per un incremento complessivo di 213 fascicoli.

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 (1.529 visualizzazioni nel 2016).

Utenza frontdesk

	2016
Utenti interni biblioteca	895
Utenti esterni biblioteca ²	701
Totale utenti	1.596

Modalità contatto

	2016
Prenotazioni da Opac	46
E-mail ³	1.768
Telefono	208

Tipologia servizi erogati

	2016
Prestiti monografie	198
Prestiti periodici	60
Consultazioni volumi	1.361

² Include l'utenza che in occasione di seminari e convegni isfol tenuti in sede sia stata destinataria di reference specifico.

³ Include invio *una tantum* di novità in rete all'utenza interna.

Distribuzione volumi Isfol

	1' semestre 2016
Totale volumi	7.807

Si segnala che il lavoro svolto dal Cds in particolare in occasione delle fiere/eventi e quindi collegato alla distribuzione dei 7.770 volumi nel caso specifico si configura sempre nella modalità di reference all'utenza nella misura in cui si contestualizza il documento, spesso la ricerca in atto della quale il documento rappresenta l'output fruibile e che quindi il servizio della distribuzione deve essere inteso con il valore aggiunto specifico e qualificato.

Reference in presenza

	2016
Supporto alla consultazione	4.135
Reference documentale	109
Document Delivery articoli	149
Ricerche bibliografiche ⁴	62
Reference istituzionale	165

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

Accesso al sistema documentale 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 - Direzione generale per le politiche attive, i servizi per il lavoro e la formazione. Tutta la letteratura Isfol nativa digitale è disponibile e scaricabile a testo pieno da Opac. Nel corso del 2016 è stato portato avanti il lavoro di digitalizzazione delle pubblicazioni Isfol 1974-2008.

Opac	2016
Totale accessi	7.090
File scaricati in download	38.896
Totale ricerche effettuate	13.804

⁴ Errata corrige sul primo semestre 29 invece di 2.

Si segnala in particolare che l'utente grazie alla struttura dello stesso Opac è invogliato a svolgere più ricerche (che sono in numero quasi doppio rispetto agli accessi) e che OPAC movimentata in termini di download un numero di file considerevole confermandosi come piattaforma di deposito e diffusione dei documenti autorevole.

Volumi Isfol maggiormente scaricati da Opac	Download 2016
<i>Manuale del tirocinante</i>	2.003
<i>Manuale dello stage in Europa</i>	1.720
<i>Rapporto di monitoraggio del mercato del lavoro 2014</i>	1.557
<i>15. Rapporto sulla formazione continua</i>	1.110
<i>Il welfare che cambia</i>	928
<i>14. Rapporto di monitoraggio delle azioni formative realizzate nell'ambito del diritto-dovere</i>	785
<i>Validazione delle competenze da esperienza</i>	691
<i>16. Monitoraggio sull'apprendistato</i>	640
<i>16. Rapporto sulla formazione continua</i>	634
<i>14. Rapporto sulla formazione continua</i>	510
<i>Il tutor aziendale per l'apprendistato</i>	494
Rivista istituzionale	Download 2016
<i>Osservatorio ISFOL</i>	1.810

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 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 che consente di 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. È inoltre possibile, grazie al protocollo internazionale su cui si basa Isfol Oa, promuovere la visibilità scientifica internazionale sia dell'Istituto sia dei singoli ricercatori. I dati di seguito presentati si riferiscono ad OA nel suo complesso,

quindi sia Archivio istituzionale che tematico, per la cui distinzione si rimanda a <isfoloa.isfol.it>.

Documentazione	2016
Totale documenti caricati⁽¹⁾	106

(1) Le tipologie considerate sono: technical report, working papers e research report.

Accessi 2016

Visitatori unici	Nuove visite
2.011	1.631

Fonte: Google Analytics.

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.

EDITORIA

Le attività editoriali seguite dal Servizio per la Comunicazione e la divulgazione scientifica di cui si dà conto in questa sezione fanno riferimento a:

1. Le pubblicazioni non periodiche prodotte da Strutture e Servizi dell'Ente, edite nelle collane e tipi editoriali Isfol con marchio "Isfol editore";
2. I testi con marchio "Isfol editore" pubblicati in Opac fuori dai tipi editoriali e dalle collane;

Da queste statistiche è quindi esclusa la rivista *Osservatorio Isfol*.

Non sono, quindi, compresi nelle presenti statistiche i 7 testi Isfol-Inapp ancora in corso di pubblicazione, che verranno inseriti nelle statistiche del 2017.

Le pubblicazioni di cui al punto 1 sono generalmente 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, fatti salvi alcuni testi che per ragioni varie (urgenza, validazione scientifica effettuata al ministero o in altra sede, lavori già presentati all'esterno in collaborazione con altri enti, ecc.) seguono la procedura d'urgenza, senza passaggio in valutazione interna.

Collane e 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 secondo semestre 2016 sono stati pubblicati da Isfol n. 15 testi – tutti depositati e fruibili a testo pieno in Opac. Dei 15 testi, 3 sono rapporti ex lege pubblicati fuori collana/tipi editoriali (letteratura grigia).

Inoltre, 9 sono stati sottoposti a valutazione interna, mentre 6 hanno seguito la procedura d'urgenza.

Considerando l'annualità complessiva, il numero dei testi sottoposti a valutazione interna e il numero di quelli che hanno seguito la procedura d'urgenza sono identici, 14 e 14, per un totale di 28 testi pubblicati.

Qui di seguito le 28 pubblicazioni suddivise per tematica, in valore assoluto e percentuale rispetto al totale.

Numero pubblicazioni edite nel 2016, per tematica principale (v.a.) e valore % sul totale delle pubblicazioni

Temi	1' semestre	2' semestre	Totale 2016	
			v.a.	%
Politiche comunitarie	1	**3	5	18
Mercato del Lavoro	6	3	9	32
Inclusione sociale	0	3	2	7
Formazione	4	3	12	43
Totale	*11	15	28	100

* N.B. Il numero qui riportato, relativo alle pubblicazioni del primo semestre è aumentato di due unità rispetto a quanto previsto nella relazione semestrale di giugno, in quanto sono state aggiunte due pubblicazioni relative a quel periodo.

** Nel numero rientrano i testi (lavorati da Editoria) pubblicati per i Centri Europass/Euroguidance, per l'Agenzia Erasmus+ e per le reti e i progetti europei (in questo caso PIAAC-OCSE).

In generale, rispetto ai due anni precedenti si rileva una progressiva diminuzione della produzione editoriale (-40% rispetto al 2014, -15% rispetto allo scorso anno), come da tabella qui di seguito.

Confronto tra pubblicazioni edite nel 2014, nel 2015 e nel 2016 (v.a. e variazione %)

Tipologia	Totale 2014		Totale 2015		Totale 2016
	v.a.	var.%	v.a.	var.%	
Pubblicazioni Isfol editore	47	-40%	33	-15%	28

Rispetto alle tematiche, a fronte di quanto rilevato nel 2015, si nota quest'anno un aumento delle pubblicazioni in tema di mercato del lavoro e delle pubblicazioni risultato dell'attività Isfol in ambito europeo e internazionale; per contro diminuiscono i testi in materia di formazione (-37%) e inclusione sociale (-78%).

Confronto tra pubblicazioni edite, per tematica, nel 2015 e nel 2016

Temi	Totale 2015	Totale 2016
Politiche comunitarie	1	5
Mercato del Lavoro	4	9
Inclusione sociale	9	2
Formazione	19	12
Totale	33	28

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE TRAMITE CONVEGNI E GRANDI EVENTI

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" 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 Isfol.

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, nell'annualità 2016 sono stati segnalati complessivamente 115 eventi, di cui il 70% nel secondo semestre. Si evidenzia infatti un aumento, rispetto al primo semestre dello stesso anno, del numero totale di eventi di comunicazione, soprattutto per quanto riguarda i convegni/conferenze e workshop/ seminari.

Da rilevare inoltre l'aumento degli eventi organizzati direttamente dall'ente, che passano da 13 del primo semestre a 22 del secondo.

Rispetto alle tematiche emerge un netto aumento degli eventi relativi al tema inclusione sociale (triplicando da 7 del primo semestre 2016 a 24 del secondo), mentre rimane stabile il dato relativo all'ambito della formazione e dell'apprendimento e in lieve aumento quello su lavoro e professioni (da 9 a 13). In aumento quelli relativi alle Reti e dispositivi europei (da 4 eventi nel primo semestre 2016 ai 24 del secondo semestre 2016).

Eventi - Tipo di attività

Attività	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
Convegno/Conferenza	8	23	31
Fiera/Stand	6	3	9
Tavolo Tecnico	3	12	10
Workshop/Seminari	17	42	64
Visita di studio	-	1	1
Totale	34	81	115

Eventi - Tipologia

Tipologia	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
Aperti Isfol	7	15	22
Riservati Isfol	6	7	13
Partecipazione Isfol	21	59	80
Totale	34	81	115

Eventi - Tematica

Tematica	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
Formazione/Apprendimento	12	12	24
Lavoro/Professioni	9	13	22
Inclusione sociale	7	24	31
Erasmus+	2	6	8
Reti/Dispositivi europei	4	24	28
Amministrazione/Personale	-	2	2
Totale	34	81	115

La tabella '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 periodo gennaio-dicembre 2016 sono stati effettuati n. 110 interventi di consulenza sull'uso dei loghi, con una significativa crescita rispetto al dato del primo semestre 2016.

Counseling per l'applicazione dei marchi

	1' semestre 2016	2' semestre 2016	Totale 2016
Consulenze	34	76	110

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Istituto 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 la condivisione di informazioni tra i colleghi dei rispettivi dipartimenti e degli 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	2015	2016
Gennaio	111	199
Febbraio	127	272
Marzo	148	192
Aprile	84	122
Maggio	122	116
Giugno	81	74
Luglio	94	61
Agosto	34	43
Settembre	178	105
Ottobre	241	106
Novembre	161	112
Dicembre	94	78
Totale	1.475	1.480

Tipologia del contatto

Contatto	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
Email	207	148	355
Telefono	742	320	1.062
fax/posta	0	0	0
Sportello	26	37	63
Totale	975	505	1.480

Tipologia Utenza (provenienza)

Provenienza	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
Richieste esterne	875	419	1.294
Richieste interne	100	86	186
Totale	975	505	1.480

Tipologia Utenza (categorie)

Categorie	1' semestre	2' semestre	Totale 2016
Amministrazioni Centrali	21	27	48
Università/Scuola	111	80	191
Enti/CFP	41	22	63
Regioni/Province/Comuni	23	30	53
Studenti	9	11	20
Professionisti	57	15	72
Parti sociali	6	2	8
Aziende/Società	458	127	585
Interno-ISFOL	100	86	186
Privato/Cittadino	149	105	254
Totale	975	505	1.480

Nel 2016 la frequenza totale delle richieste si conferma stabile rispetto al 2015 (da 1.475 nel 2015 a 1.480 attuali). Per quanto riguarda la tipologia del contatto, le richieste pervenute mediante il telefono Urp rappresentano più del doppio di quelle arrivate per email: 1.062 telefonate rispetto a 355 email. Costante il numero degli utenti che si sono rivolti direttamente allo sportello.

Nel corso dell'anno, tra il primo e il secondo semestre, si assiste ad una diminuzione delle richieste per tipologia dell'utenza che conferma comunque un discreto numero di richieste: 186 interne e 1.294 esterne. La categoria più rappresentativa delle richieste esterne risulta essere quella di Aziende/Società con 585, seguita dalle richieste dei Privati/Cittadini con 294 e dalle Università/Scuole con 191. Pertanto le richieste di Aziende/Società rappresentano circa il 40% delle richieste totali.