

# REPORT SERVIZI

## a cura del Servizio per la comunicazione e divulgazione scientifica

Gennaio - Giugno 2012

(I semestre)

### 1. Overview

Accrescere il dialogo con la collettività e contribuire alla trasparenza dei risultati delle attività di ricerca realizzate con finanziamenti pubblici. Questo è uno degli obiettivi strategici di ISFOL che aderisce pienamente alla logica di “Trasparenza, valutazione e merito” e che, pertanto, semestralmente pubblica le statistiche relative ai servizi erogati dal Servizio comunicazione e divulgazione scientifica che opera attraverso gruppo di lavoro: CDS, URP, Editoria, Comunicazione

Per quanto riguarda **CDS** i dati presentati riguardano sia i servizi effettuati in presenza (distribuzione pubblicazioni ISFOL, prestiti, consultazioni, etc.) che in remoto (come il servizio di reference). Complessivamente si può notare che 136 utenti sono entrati in relazione con CDS in modalità remota (email + prenotazioni da OPAC) ed il dato conferma la validità del canale on line per erogare servizi di documentazione. La cospicua presenza - in proporzione - al frontdesk (122 utenti) testimonia da una lato l'importanza di un servizio di sportello per quegli utenti che abbiano meno dimestichezza con le tecnologie, e dall'altro che il servizio di documentazione non si esaurisce con la fornitura di documenti in formato elettronico ma che, necessariamente, si completa con una buona disponibilità di documentazione anche in formato cartaceo. La complementarità tra cartaceo e digitale viene confermata anche dal dato relativo alla distribuzione delle pubblicazioni ISFOL che impegna il 90 % del servizio di frontdesk in presenza pur essendo tutte le pubblicazioni disponibili in digitale su OPAC in modalità download (Cfr. *Servizio di reference in presenza*). Il dato relativo al supporto alla

consultazione (Cfr. *Tipologia servizi erogati*) è anch'esso interessante perchè conferma la necessità e l'utilità di avere un'informazione contestualizzata e non la semplice fornitura del documento. *Supporto alla consultazione*, infatti, non interessa solo aspetti logistici pur importanti, ossia la disponibilità di una sala di consultazione aperta al pubblico - accogliente ed attrezzata come nel caso CDS con postazione pc per utenza e fotocopiatrice - ma l'assistenza di personale specializzato che possa aiutare l'utente, rispetto alla propria richiesta informativa iniziale, a muoversi al meglio nella consultazione e lettura di documentazione specialistica. Un'ulteriore riflessione in relazione ai download delle pubblicazioni (Cfr. *OPAC ISFOL*). Rispetto al totale di 13.979 pubblicazioni inventariate, le pubblicazioni pubblicate da ISFOL incidono in minima parte, 1343 titoli su 13.979. Questo significa che OPAC ISFOL, a pieno titolo, ambisce a diventare repertorio nazionale di riferimento della letteratura specialistica sui temi formazione, mercato del lavoro, inclusione sociale, perché i restanti record - tutti al medesimo livello di trattamento bibliografico - sono relativi a letteratura specialistica che viene monitorata ed inclusa quando risponda a determinati criteri di qualità e consistenza. Per OPAC i criteri sono: autorevolezza della fonte, consistenza (documenti con più di 50 pagine), scientificità della trattazione dell'argomento, aggiornamento dei dati. Il volume in assoluto più scaricato nel primo semestre è stato l'Osservatorio ISFOL (Cfr. *OPAC – I 10 volumi Isfol con maggior numero di download*), che conferma la necessità di avere una sede istituzionale dove pubblicare in forma unitaria il work in progress della ricerca attiva in Istituto nonché i migliori contributi esterni su temi di rilevanza istituzionale. Sempre elevato anche l'interesse sul tema donne e lavoro che occupa con due pubblicazioni la terza e la nona posizione per complessivi 2.310 download. Complementare ad OPAC è il repository istituzionale ISFOL OA. Si tratta di un open access in cui vengono depositati e conservati i documenti a carattere tecnico scientifico prodotti in Istituto divulgabili con licenza CC. Il repository, attivo dal luglio 2011, è popolato da un numero di schede pari a quello dei documenti inseriti. Per il primo semestre 2012 - periodo preso in considerazione - non è possibile fornire dati di download perchè il sistema è stato transitato da una piattaforma esterna al server ISFOL. Dal mese di luglio i dati e le statistiche relative verranno gestiti direttamente da Google Analytics che è stato implementato su tutti i domini ISFOL.

Passano poi al servizio **URP** da notare in particolare che recentemente si è aggiunto al Data Base URP, una ulteriore colonna di dati relativi alla tipologia degli Argomenti della richiesta.

Per quanto riguarda **Editoria** si sottolinea come il I semestre 2012 abbia coinciso con un processo di trasformazione della politica editoriale e della produzione editoriale dell'Istituto. L'adozione di nuove linee di politica editoriale (comunicazione di servizio n. 6 del 1/2/2012) ha rimodulato, sulla base dell'analisi dell'esperienza pregressa, le procedure valutative e di lavoro complessive, incidendo sui dati di produzione, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo, per garantire un maggiore e più incisivo impatto della produzione, soprattutto verso gli *stakeholders* e i referenti prioritari dell'ente (enti di formazione, istituzioni, regioni, università). Si sottolineano in particolare le seguenti specifiche che impattano sui dati della produzione editoriale:

- completo superamento della dicotomia cartaceo-digitale e riduzione dei tipi editoriali a 4 collane monografiche: I Libri del Fondo sociale europeo, Temi & Ricerche, Occasional paper e Research paper;
- revisione delle procedure di valutazione ex ante (peer review e valutazione interna) con razionalizzazione delle tempistiche e implementazione dei testi sottoposti a valutazione
- revisione delle modalità di stampa e finalizzazione della produzione cartacea esclusivamente a esigenze di diffusione territoriale e minimizzazione delle giacenze di magazzino.

Per quanto concerne la **Comunicazione** istituzionale le prestazioni offerte riguardano la partecipazione a grandi eventi e fiere, convegni e seminari organizzati dall'ISFOL, all'interno e/o all'esterno dell'Ente, e/o a partecipazione ISFOL, tavoli tecnici, riunioni di lavoro, visite di studio (Infoday) organizzati dall'ISFOL, all'interno e/o all'esterno dell'Ente, e/o a partecipazione ISFOL. Il calendario eventi stilato dal Servizio per la Comunicazione e la Divulgazione scientifica, attraverso le segnalazioni da parte di tutte le strutture istituzionali permette la raccolta di dati relativi sia al numero complessivo di eventi, sia alla tipologia degli stessi eventi. Per il primo semestre 2012 è da rilevare un numero complessivo di eventi pari a 44, e questo costituisce in sé un dato molto importante essendo stato registrato a livello globale dell'Istituto per la prima volta. Di questi la maggior parte è costituita da eventi organizzati o a partecipazione ISFOL esterni, che rafforzano l'immagine dell'Istituto e garantiscono allo stesso tempo un buon livello di divulgazione scientifica delle attività e delle ricerche svolte. Entrando più in particolare nei dati si evince come la maggior parte degli eventi rilevati nel primo semestre sia composta da seminari/workshop e da tavoli tecnici, confermando la prima vocazione di ente di ricerca dell'Istituto. La stessa organizzazione di Infoday mirati per delegazioni straniere e/o italiane, anche se per questo

semestre la richiesta è risultata limitata per la situazione di crisi globale, ricade nello stesso ambito. La partecipazione a grandi eventi e fiere risulta anche limitata in ragione delle ristrettezze imposte dal quadro giuridico-economico del momento. Infatti la presenza istituzionale nelle grandi fiere ad esempio risulta garantita con la partecipazione dell'ISFOL allo stand della Casa del Welfare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che in una sola occasione ha visto anche la presenza di desk tematici per Europass, Euroguidance, Agenzia Nazionale LLP e Sistema informativo delle professioni. Nell'ambito della partecipazione alle fiere ricade l'organizzazione e gestione di workshop mirati all'utenza su specifiche tematiche istituzionali, tenuti sempre nel contesto dello stand della Casa del Welfare. I dati relativi alla disseminazione scientifica (numero di pubblicazioni e altro materiale informativo distribuiti) durante la partecipazione alle fiere mostrano buoni risultati in termini numerici. Complessivamente per i tre grandi eventi rilevati sono state distribuite ad esempio più di 3.000 pubblicazioni istituzionali e sono stati tenuti 12 workshop.

## 2. Aspetti metodologici

Le **fonti informative** utilizzate per l'elaborazione dei dati presentati sono:

per **CDS**:

- schede utenza cartacee raccolte quando vengono erogati servizi in presenza (distribuzione, prestito, consultazione);
- mail utenza, telefono, fax e prenotazioni da catalogo;
- OPAC (sistema gestionale bibliografico standard) per tutto ciò che riguarda le statistiche relative ad accessi, download, inserimento schede etc.;
- OA (sistema open access standard) per le statistiche relative alla letteratura scientifica ISFOL;

per **URP**:

- modulari dei contatti multicanale (telefono, email, fax, posta) con utenza esterna e interna redatti quotidianamente dagli operatori;
- colloqui diretti tramite sportello aperto al pubblico;

per **Editoria**:

- memorie e determine che autorizzano la spesa;
- contratti con editori (per i quantitativi stampati e tipologie editoriali);
- Piani di attività e progetti;

per **Comunicazione**:

- i documenti legati a eventi e agenda tecnica indicati nel Calendario eventi settimanale;
- le attività di redazione di eventi e agenda tecnica riportate sul sito web istituzionale.

## Sommario grafici e tabelle

### CDS

- Utenza p. 6
  - Modalità contatto utenza p. 7
- Tipologia servizi p. 8
  - Servizio di reference in presenza p. 9
- OPAC ISFOL p. 11
- Repository ISFOL OA p. 12

### URP

- Frequenza mensile delle richieste p. 15
- Tipologia del contatto p. 16

- Tipologia categorie delle richieste p. 18
- Tipologia servizio informativo richiesto p. 19
- Tipologia di chiusura richiesta p. 20
- Tipologia argomenti p. 21

### **Editoria**

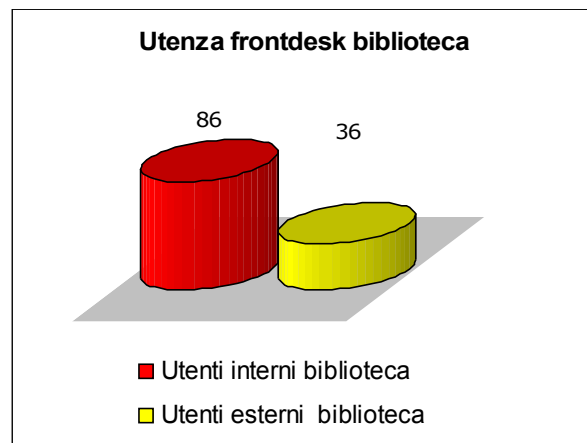
- Pubblicazioni diffusione cartaceo p. 25
- Pubblicato per macrotema p. 26

### **Comunicazione**

- Numero di pubblicazioni, altro materiale distribuito e workshop realizzati dai ricercatori ISFOL nelle Fiere seguite direttamente dal Servizio p. 29
- Eventi registrati nel Calendario eventi settimanale p. 30
- Tipologia di tutti gli Eventi registrati Calendario eventi settimanale p. 31

## A. Centro di documentazione specializzato (CDS)

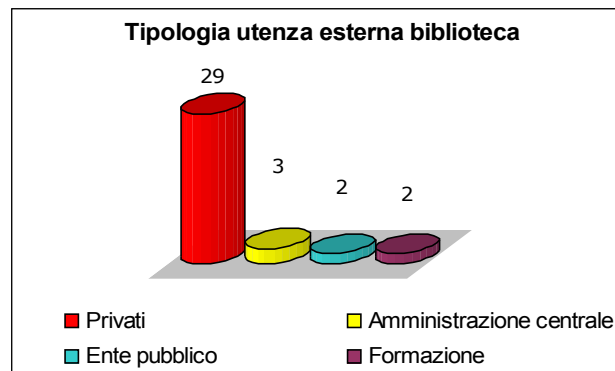
### A1. Utenza



<b>Utenti interni biblioteca</b>	<b>86</b>
<b>Utenti esterni biblioteca</b>	<b>36</b>
<b>Totale utenza</b>	<b>122</b>

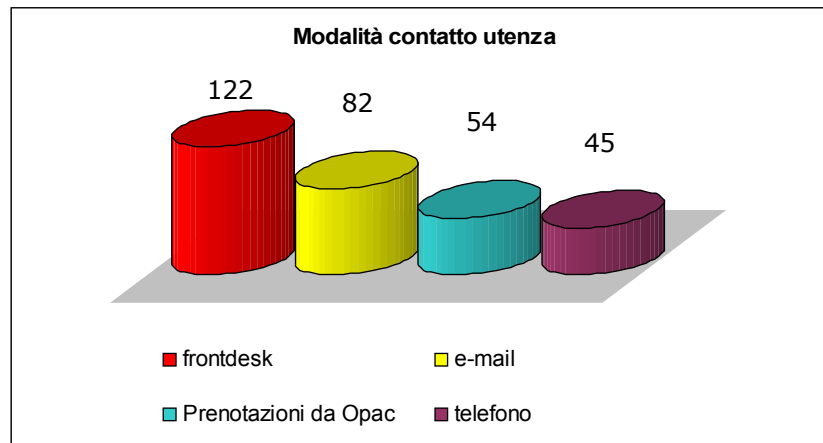
L'ISFOL è un ente di ricerca quindi il dato relativo all'utenza interna deve intendersi come supporto operativo all'attività di ricerca in atto in Istituto, mentre il dato relativo all'utenza esterna dimostra la presenza sul mercato dell'offerta di servizi specialistici di documentazione. In particolare, come dimostra il dettaglio successivo,

l'utenza esterna è composta in maggioranza assoluta da privati cittadini.



<b>Tipologia utenza esterna</b>	
Privati	<b>29</b>
Amministrazione centrale	<b>3</b>
Ente pubblico	<b>2</b>
Ente di formazione	<b>2</b>

## A2. Modalità contatto utenza

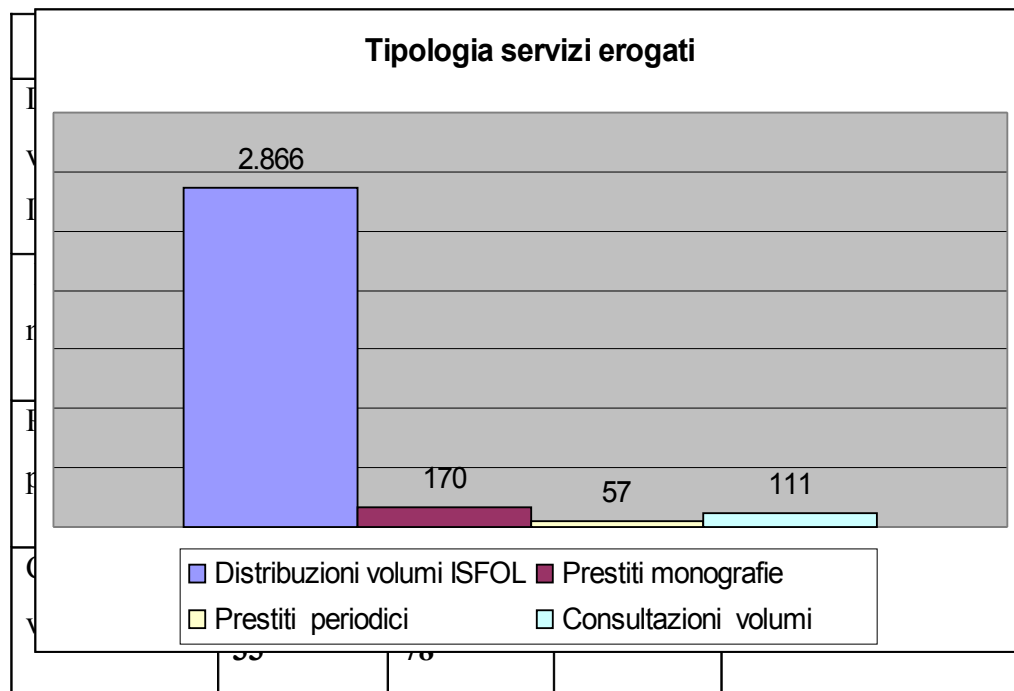


Frontdesk (servizi erogati in presenza)	<b>122</b>
E-mail	<b>82</b>
Web (prenotazioni da Opac )	<b>54</b>
Telefono	<b>45</b>



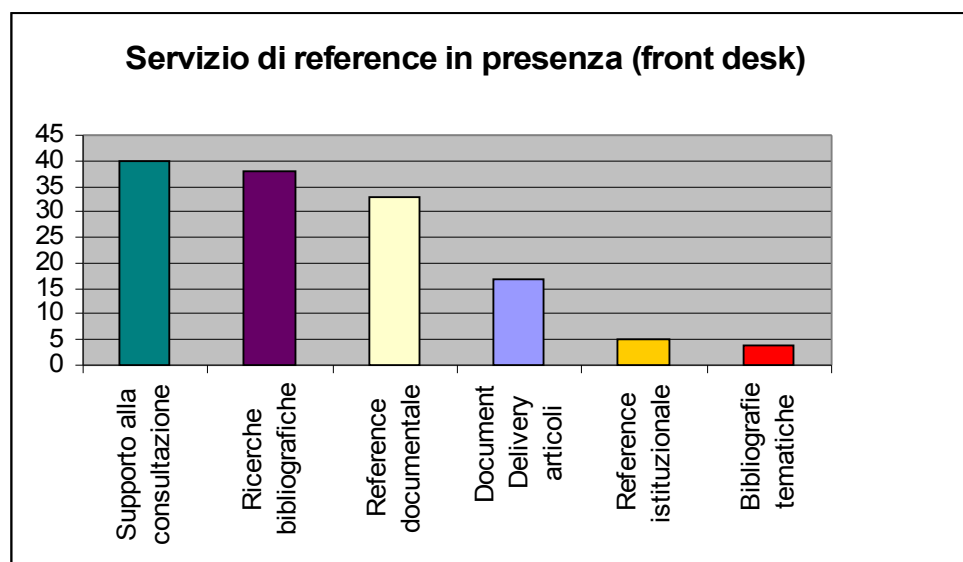
### A3. Tipologia servizi erogati

La biblioteca ISFOL (parte integrante del CDS) offre servizi specialistici sia all'utenza interna ISFOL che esterna



### A4. Servizio di reference in presenza (frontdesk)

Supporto alla consultazione	40
Ricerche bibliografiche	38
Reference documentale	33
Document Delivery articoli	17
Reference istituzionale	5
Bibliografie tematiche	4



## A5. OPAC ISFOL

**SCHEDE** inserite **458**

- **189** monografie
- **225** analitici<sup>1</sup>
- **27** collane
- **12** titoli d'accesso
- **5** periodici

ACCESSI ad OPAC I semestre **3.038**

DOWNLOAD EFFETTUATI da OPAC I semestre **56.990**

Il sistema registra ogni singolo download effettuato dagli utenti dell'OPAC. L'utente, dopo aver effettuato la ricerca nel catalogo online, o attraverso motori di ricerca, può attivare la funzione di download dalla scheda catalografica. Rispetto al numero degli accessi il numero dei download è molto elevato (1 a 20). Gli accessi ed i download riguardano OPAC nella sua completezza, un catalogo ricco di 17.584<sup>2</sup> record per complessivi 13.979 volumi.

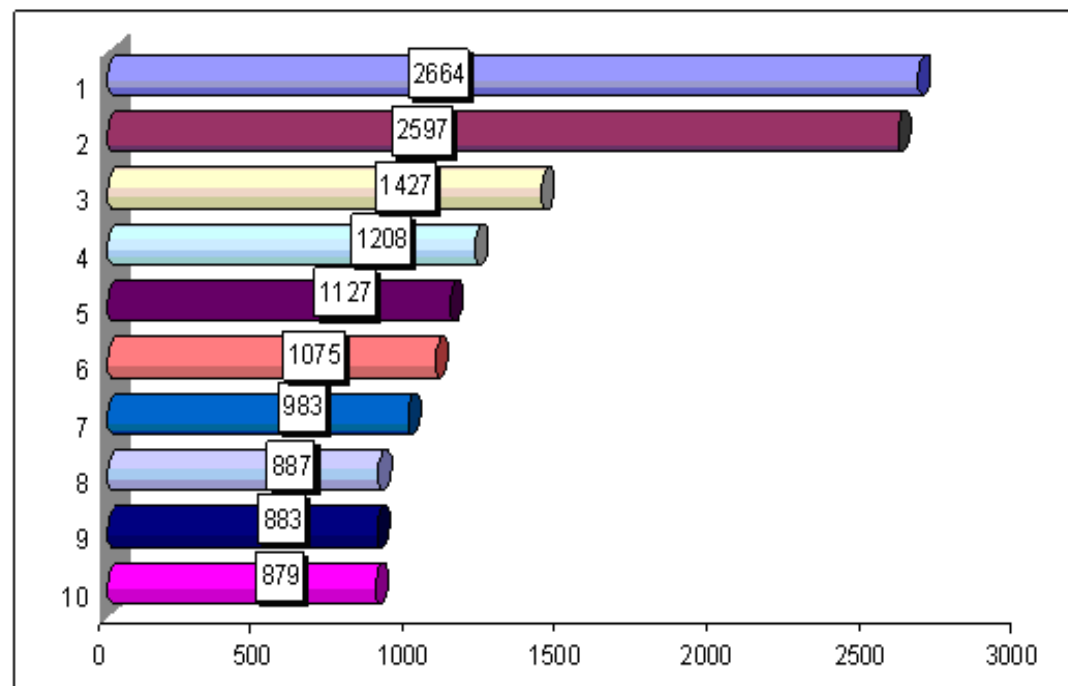
#### **A6. OPAC - I 10 volumi ISFOL con maggior numero di download**

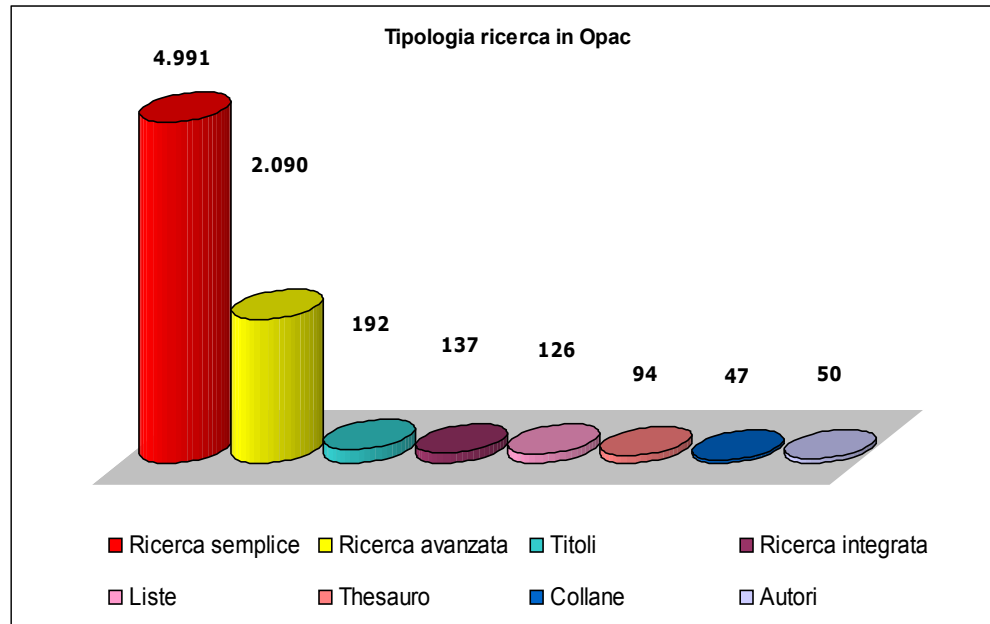
---

<sup>1</sup> Schede di spoglio relative ad articoli pubblicati in periodici

<sup>2</sup> La discrepanza tra schede e volumi deriva dal fatto che ogni volume (cui corrisponde un numero di inventario) può generare più di un record.  
*Servizio per la Comunicazione e la divulgazione scientifica – Report Servizi*

1	Osservatorio ISFOL n. 1/2011	2664
2	Osservatorio ISFOL n. 2/2011	2597
3	Occupazione e maternità : modelli territoriali e forme di compatibilità	1427
4	Esperienze di <u>validazione</u> dell'apprendimento non formale e informale	1208
5	Lisbona 2000-2010 : rapporto di monitoraggio Isfol sulla Strategia europea	1127
6	Monitoraggio sull'apprendistato: 12' rapporto : annualità 2009 e 2010	1075
7	Valutare la qualità dell'offerta formativa territoriale : un quadro di riferimento	983
8	La ricerca dell'integrazione fra università e imprese : l'esperienza sperimentale	887
9	Perchè non lavori? : I risultati di una indagine Isfol sulla partecipazione femminile	883
10	La punta di diamante : scenari di scolarizzazione e formazione in Europa	879





La ricerca semplice (*google approach*) risulta la più usata ma anche quella avanzata è apprezzata dagli utenti poiché consente di esplicitare meglio i parametri al fine di evitare ridondanza e rumore). Molto staccate in termini numerici assoluti le altre ricerche che sono però altamente specialistiche e non esclusive, nel senso che tutte - eccezion fatta per quella integrata - sono comprese nella ricerca semplice che è la più comprensiva.

**Tabella dati al primo semestre 2012**

Documenti caricati	<b>275</b>
Autori inseriti	<b>224</b>
Argomenti (soggetti) trattati	<b>212</b>

Interessante rilevare la molteplicità di argomenti distinti trattati a conferma della dimensione tematicamente poliedrica legata ai tre macro temi formazione, mercato del lavoro, inclusione sociale.

Per quanto riguarda nel dettaglio i documenti inseriti, ed è questa un'altra caratteristica del repository che grazie allo standard internazionale DC riesce a meta-taggarla al meglio la letteratura grigia, la tabella sottostante evidenzia la molteplicità di tipologie di documenti che è possibile inserire e ricercare. La ricerca tipologica riveste particolare importanza in ambiti disciplinari specialistici perchè il livello di trattamento di un argomento, che è possibile definire tramite l'attribuzione di una classe tipologica, in ambiti scientifici così definiti consente di seguire al meglio il progress della riflessione della comunità scientifica tutta.

Presentazioni a convegni	<b>127</b>
Rapporti tecnici	<b>107</b>
Data set	<b>6</b>
Learning material	<b>23</b>
Working paper	<b>12</b>

## B. Ufficio Servizi per l'Utenza e Relazioni con il Pubblico (URP)

Sia per le richieste di Sportello che per le altre richieste da Telefono, si è sentita l'esigenza di annotare le informazioni in base a tre obiettivi: a) riportare le informazioni da annotare per le successive registrazioni nel Data Base generale; b) realizzare uno strumento che standardizzasse il comportamento degli operatori davanti a richieste precise dell'Utenza; c) lasciare una traccia scritta di attività di sportello o telefoniche, che sono prevalentemente a carattere verbale.

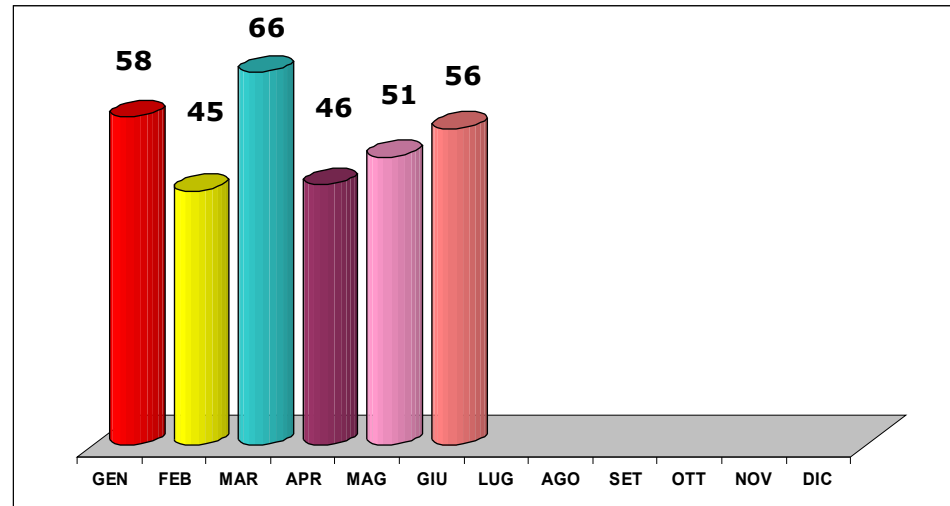
L'insieme di tutte queste trascrizioni confluisce, oltre che in un archivio cartaceo, anche in registrazioni nel Data Base digitale generale (Microsoft Excel). Il Data Base è strutturato in modo che ciascuna informazione archiviata, abbia differenti tipologie di siglatura come riportato nella seguente tabella:

Contatto	Tipol.Utenza	ServizioSvolto	Chiusura	Argomenti
1 email	1 Amm.Centrali	1 inf. ISFOL Gener.	1 no	1 Dipart/Progetti
2 telefono	2 Univ/Scuola	2 ric. in Dbase/Faq	2 email	2 Rilevazioni/Indagini
3 fax/posta	3 Enti/CFP	3 ric. Sito ISFOL	3 infor/orale	3 Richiesta Pubbl. CDS
4 sportello	4 Reg/Prov/Comu	4 ric. Colleghi	4 telefono	4 Richiesta Corsi/Form
	5 Studenti	5 ric. Esterno		5 Albo esperti/fornitori
	6 Professionisti			6 inform. Portale
	7 Parti sociali			7 Progr Leonardo
	8 Aziende/Soc			8 Seminari Convegni
	9 interno-ISFOL			9 da Lineamica
	10 Privato/Cittadino			10 invio CV
				11 Reclami
				12 Ringraziamenti
				13 Amministrazione

## B 1. Frequenza mensile delle richieste

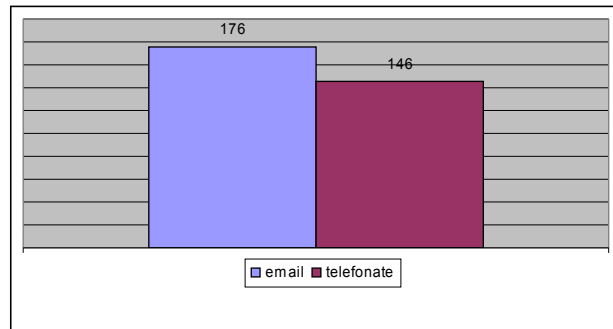
Ogni registrazione ha una Data di ricezione ed un Nominativo cui fare riferimento per associare univocamente, la scheda in archivio e la registrazione digitale.

Nel primo semestre 2012 si è raggiunto un totale di **322** richieste





## B 2. Tipologia del contatto



Per Tipo di CONTATTO si intende il modo con il quale l'utente si è rivolto all'Istituto ovvero tramite: 1 email, 2 telefono, 3 fax/posta e 4 sportello.

Nel primo semestre 2012 le richieste via e-mail con il 55%; superano le richieste telefoniche che raggiungono il 45%. Volendo ulteriormente incrociare il Tipo di Contatto con la Tipologia dell'Utenza, vediamo che la email è più utilizzata dai Privati e singoli cittadini (45), mentre il telefono è più utilizzato da Aziende e

Società (51). Incrociando invece con il tipo di Argomento; si ottiene che la modalità di richiesta informazioni su Dipartimenti e Progetti; si svolge soprattutto mediante contatto email con 104 messaggi e per telefono con 62 contatti. L'inoltro di Reclami e di Ringraziamenti avviene esclusivamente per email. Nel semestre si segnala anche un contatto telefonico pervenuto direttamente dal Network Lineamica del Formez.

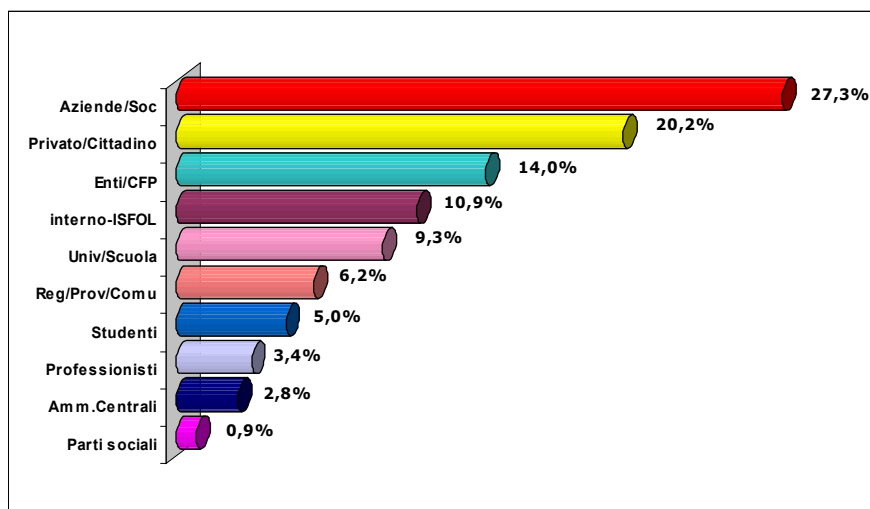
Tipol.Utenza	email	telefono
1 Amm.Centrali	1	8
10 Privato/Cittadino	<b>45</b>	20
2 Univ/Scuola	18	12
3 Enti/CFP	20	25
4 Reg/Prov/Comu	6	14
5 Studenti	11	5
6 Professionisti	3	8
7 Parti sociali	1	2
8 Aziende/Soc	37	<b>51</b>
9 interno-ISFOL	34	1
Totale complessivo	176	146

Argomenti	email	telefono
1 Dipart/Progetti	<b>104</b>	<b>62</b>
10 invio CV	17	
11 Reclami	3	
12 Ringraziamenti	18	
13 Amministrazione	6	23
2 Rilevazioni/Indagini	1	10
3 Richiesta Pubb. CDS	10	11
4 Richiesta Corsi/Form	2	2
5 Albo esperti/fornitori	5	9
7 Progr Leonardo	4	24
8 Seminari Convegni	6	4
9 da Lineamica		1
Totale complessivo	176	146

### B 3. Tipologia categorie delle richieste

L'Utenza è stata divisa nelle Categorie di 1 Amministrazioni Centrali, 2 Università e Scuola, 3 Enti vari o CFP, 4 Regioni Province Comuni, 5 Studenti che chiedono informazioni, 6 Professionisti, 7 Parti sociali e, come ultima categoria 8, interno-ISFOL, ovvero le richieste che provengono dai colleghi interni all'Istituto.

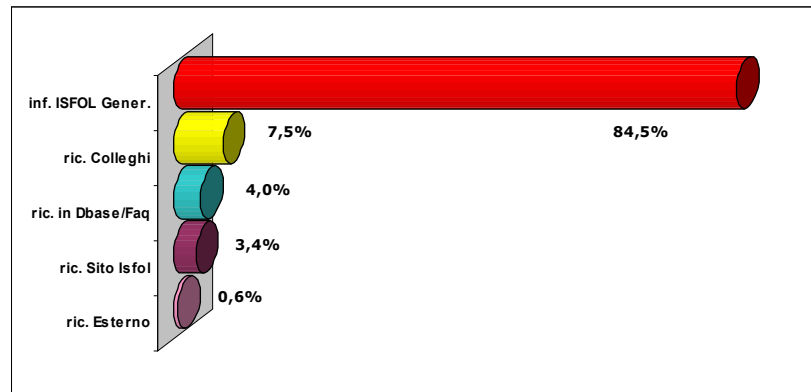
Nel periodo in oggetto si ottengono, su un totale di 322 richieste, le seguenti percentuali:



Le Aziende col il 27,3% ed i Privati cittadini con il 20,2%, ottengono i punteggi più alti. Buono anche il risultato delle richieste interne all'Istituto che nel periodo arriva al 10,9% del totale delle richieste.

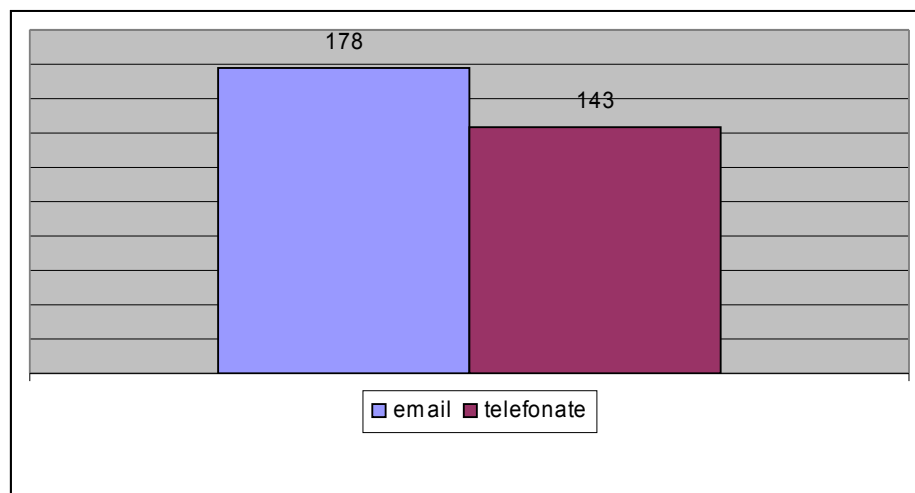
#### B 4. Tipologia servizio informativo richiesto

Per ciascuna richiesta si è proceduto ad una siglatura che sintetizza il contenuto sul quale il servizio è stato attivato: se si tratta di (1) informazioni generali sull'ISFOL, se la richiesta prevede (2) una ricerca nel Dbase/Faq delle informazioni, se si tratta (3) di una richiesta che presuppone una ricerca sul PortaleISFOL, se si è dovuto chiedere la collaborazione (4) dei Colleghi d'Istituto e se, infine, l'operatore deve rivolgersi (5) all'esterno (presso altri Enti o Istituti di ricerca) per completare la richiesta.



## B 5. Tipologia di chiusura richiesta

Questa siglatura riguarda la chiusura della richiesta: con (1) no, può accadere infatti che non si è stati in grado di rispondere alla richiesta, con (2) si è risposto con una email, con (3) mediante colloquio diretto e con (4) mediante risposta telefonica.



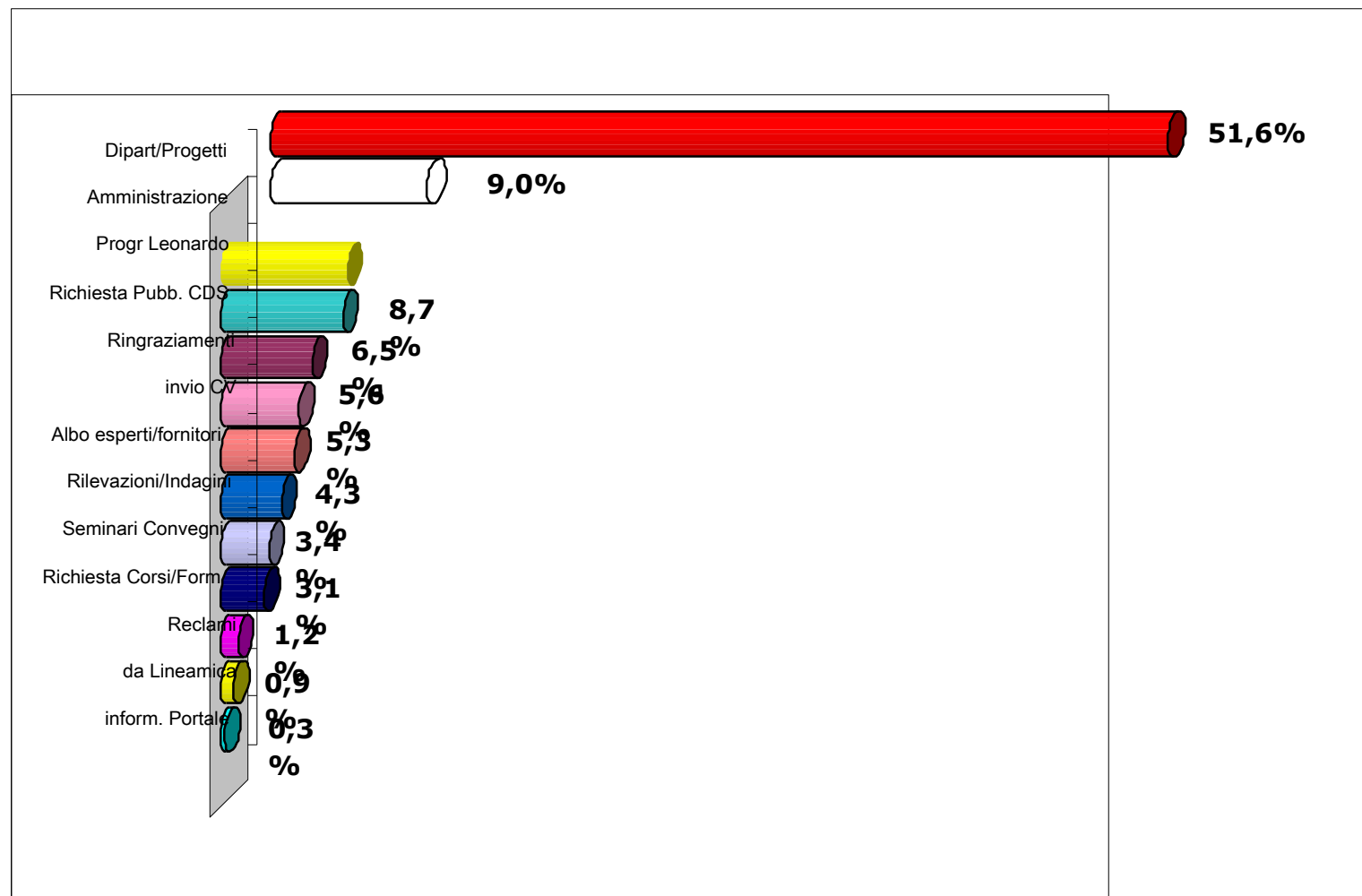
Delle 322 richieste si è risposto con 178 email e 143 telefonate.

## B 6. Tipologia argomenti

Recentemente si è aggiunto al Data Base URP, una ulteriore colonna di dati relativi alla tipologia degli Argomenti della richiesta. Con (1) Dipart/Progetti si siglano le richieste più in generale che riguardano i differenti Dipartimenti e Progetti d'Istituto, le (2) Rilevazioni/Indagini in concomitanza di specifiche ricerche e con (3) Richiesta Pubb. CDS. Si sono inoltre aggiunte le voci più specifiche come: (4) Richiesta di informazioni su Corsi e/o Formazione, (5) Albo esperti/fornitori per aiuti nella registrazione, (6) inform. Portale quando si richiede un aiuto per navigare sul nostro Portale, (7) Progr Leonardo, (8) Seminari Convegni in corso o previsti, (9) da Lineamica il Network del Formez, (10) invio CV ovvero invii di Curriculum Vitae e le due siglature (11) Reclami e (12) Ringraziamenti. Si termina con (13) Amministrazione per richieste specifiche dell'Amministrazione.

<b>Argomenti</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale</b>
1 Dipart/Progetti	166	51,6%
13 Amministrazione	29	9,0%
7 Progr Leonardo	28	8,7%
3 Richiesta Pubb. CDS	21	6,5%
12 Ringraziamenti	18	5,6%
10 invio CV	17	5,3%
5 Albo esperti/fornitori	14	4,3%
2 Rilevazioni/Indagini	11	3,4%
8 Seminari Convegni	10	3,1%
4 Richiesta Corsi/Form	4	1,2%
11 Reclami	3	0,9%
9 da Lineamica	1	0,3%
6 inform. Portale		
Totale	322	

Riportando la tabella nel solito grafico, si evidenzia la forte incidenza delle richieste per i Dipartimenti ed i vari Progetti d'Istituto con il 51,6%.



Anche se le altre categorie sono in percentuali minori, risulta comunque la presenza di richieste specifiche per Amministrazione, Programma Leonardo e Richieste di Pubblicazioni al CDS che rappresentano gli argomenti di solito più gettonati. Segue subito dopo il buon risultato dei Ringraziamenti che con il 5,6% dimostra il positivo feedback spontaneo dell'utenza.

**PUBBLICATO E DIFFUSO I SEMESTRE 2012**

**Fuori collana**

**Titolo:**

RAPPORTO ISFOL 2012. Le competenze per l'occupazione e la crescita

**Tiratura:** 1.200 copie

**Diffusione:** 300 convegno di presentazione; 100 su indirizzario referenti istituzionali; 200 in ISFOL per distribuzione diretta; 600 editore per la vendita in libreria.

**Rivista Istituzionale**

**Titolo:**

1. Osservatorio ISFOL 1/2012
2. Osservatorio ISFOL 2/2012

**Tiratura:** 1.500 copie cartacee + digitale

**Diffusione:** 900 a referenti mirati (abbonamento gratuito). 600 in ISFOL. 500 a disposizione dell'editore per la vendita in libreria.

### Titoli:

1. Paradigmi emergenti di apprendimento e costruzione della conoscenza
2. Dimensioni e caratteristiche del lavoro sommerso/irregolare in agricoltura
3. Validazione delle competenze da esperienza: approcci e pratiche in Italia e in Europa
4. Qualità dell'offerta e-learning e valorizzazione delle competenze dei formatori
5. Strumenti per la formazione esperienziale dei manager

**Tiratura:** 1.000 copie a titolo + digitale

**Diffusione:** 850 spedizioni a titolo (media) = 4.250 volumi diffusi a referenti mirati (istituzionali –centrali e territoriali, formazione e istruzione, ricerca...ecc.) su tutto il territorio nazionale

## Collana Monografica Temi E Ricerche

### Titolo:

1. Job vacancies, 2012

**Tiratura:** 600 copie + digitale

**Diffusione:** 100 su indirizzario a referenti preferenziali, 300 ad editore per la vendita. 200 in ISFOL.

**Diffusione:** 100 copie su indirizzario ad hoc; 200 in ISFOL.

## Collana Monografica Strumenti Per

*Servizio per la Comunicazione e la divulgazione scientifica – Report Servizi*



*NB: la distribuzione è diversificata perché ad hoc per ogni titolo. La collana è chiusa. È stata utilizzata solo per fine programmazione editoriale concordata con MLPS nel 2011.*

**Titolo:**

1. Mettere in pratica gli strumenti europei di trasparenza: progetti, sperimentazioni e risultati del Programma LLP - Leonardo da Vinci

**Tiratura:** 700 + digitale

**Distribuzione:** 400 su indirizzario a referenti mirati. 300 in ISFOL per la distribuzione.

**Titolo:**

2. Il 5x1000 come strumento di partecipazione nel nuovo modello di welfare: un'indagine sui contribuenti e sulle Associazioni di Promozione Sociale

**Tiratura:** 1.000 copie + digitale

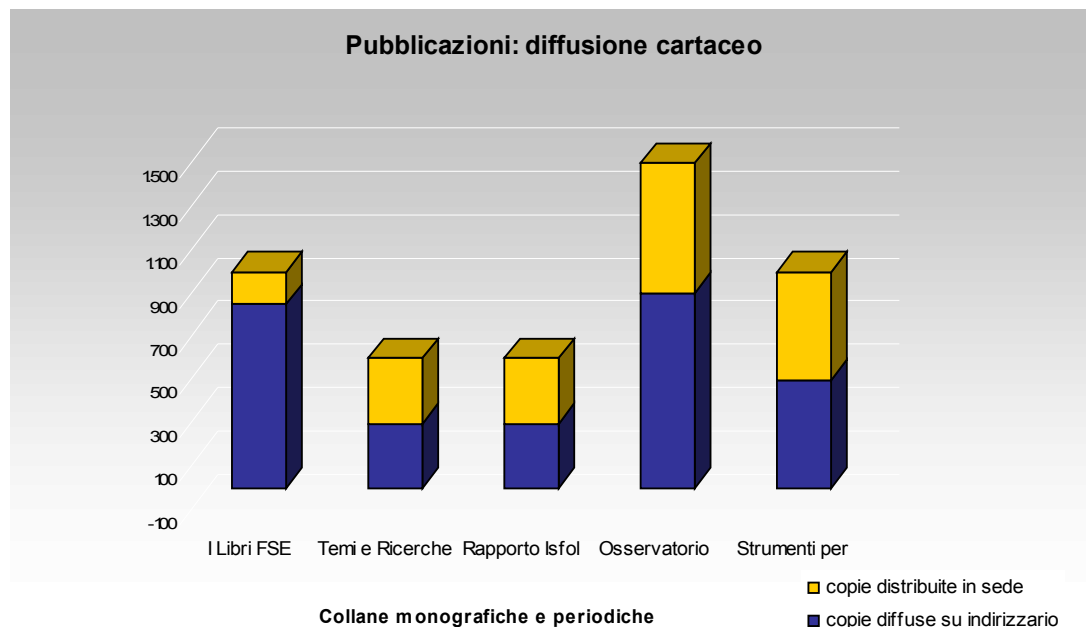
**Distribuzione:** 500 su indirizzario a referenti preferenziali (istituzionali – centrali e territoriali, formazione e istruzione, ricerca... ecc.) su tutto il territorio nazionale. 100 al MLPS.

**Collana Monografica Occasional Paper (solo digitale)**

1. Gli utenti dei servizi sociali nello spazio delle capabilities : una applicazione del Modello MACaD
2. Gli apprendisti in diritto-dovere di istruzione e formazione. L'indagine sul territorio
3. I congedi di paternità, un confronto in Europa
4. L'anno europeo dell'invecchiamento attivo e della solidarietà tra le generazioni: spunti di riflessione

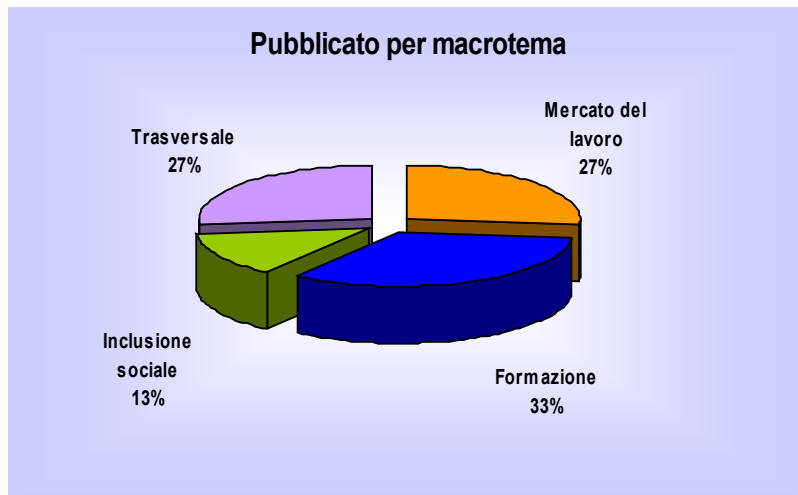
**Diffusione:** on line

## C 1. Pubblicazioni: diffusione cartacea



Sebbene sia stata favorita la produzione in digitale delle pubblicazioni, si sottolinea come abbia giocato un ruolo importante per la diffusione territoriale la finalizzazione delle copie cartacee su indirizzari elaborati ad hoc. Ciò ha consentito di raggiungere referenti privilegiati e già selezionati sia a livello centrale che periferico (tra i destinatari principali: assessorati Formazione-Lavoro delle Regioni e Province, enti di formazione, biblioteche di università, parti sociali...ecc.), che, completata con la disponibilità del

formato elettronico, ha favorito una conoscenza della produzione ISFOL presso gli stakeholders e altri referenti considerati interlocutori preferenziali dell'ente. Infine, il medesimo grafico, confronta quanta produzione abbia una maggiore diffusione territoriale in relazione alle copie realizzate per singolo titolo: i Libri della collana dedicata al Fondo sociale europeo conferma di avere la maggiore capacità di penetrazione territoriale (85% del prodotto) rispetto al totale delle copie prodotte. Il primo semestre la produzione ha riguardato principalmente titoli derivanti da attività e ricerche afferenti ai Piani di FSE (50%) e istituzionali (47%), secondo una programmazione editoriale approvata.



Andando ad analizzare quali sono state le principali macro-tematiche trattate dai testi si nota una sostanziale equivalenza tra Formazione (33% della produzione) e Mercato del Lavoro (27%), con una lieve prevalenza della prima voce. Sono stati considerati “trasversali” i testi il cui contenuto poteva non era immediatamente classificabile principalmente in uno dei macrotemi istituzionali (ad. es. la rivista Osservatorio o il Rapporto annuale).

## D. Comunicazione

In questa sezione sono riportati i dati relativi ai servizi di comunicazione segnalati e/o erogati dal Servizio per la Comunicazione e la divulgazione scientifica (di seguito Servizio) nel periodo 1 gennaio-30 giugno 2012 (primo semestre 2012).

I servizi erogati riguardano la partecipazione a grandi eventi, fiere, convegni, seminari, tavoli tecnici, riunioni di lavoro, visite di studio/infoday registrati nel Calendario eventi e segnalati nei due portlet del sito web istituzionale denominati Eventi e Agenda tecnica. Tali servizi vengono espletati attraverso:

- l'organizzazione del desk istituzionale e dei desk tematici in cui viene fornita assistenza tecnica, informazione e divulgazione tecnico-scientifica dei risultati più significativi delle attività di ricerca e sperimentazioni ISFOL sugli argomenti di interesse;
- la raccolta e distribuzione presso stand e fiere di prodotti (volumi, documenti, materiale informativo ed altro), previamente selezionati dal Servizio di concerto con le Unità interessate;
- il supporto tecnico e organizzativo in occasione di convegni e/o workshop (laboratori, animazioni tematiche, simulazioni e test) organizzati dalle singole Unità dell'Ente nell'ambito di stand/fiere;
- la verifica e il supporto alle diverse Unità organizzative dell'Ente riguardo la corretta applicazione dei marchi e dell'immagine coordinata per documenti e prodotti di comunicazione (attività counseling).

## D 1. Approfondimento sugli eventi di comunicazione registrati nel Calendario settimanale

I dati riportati in questa sezione riguardano:

- la partecipazione a grandi eventi e fiere;
- convegni e seminari organizzati dall'ISFOL, all'interno e/o all'esterno dell'Ente, e/o a partecipazione ISFOL;
- tavoli tecnici, riunioni di lavoro, visite di studio (Infoday) organizzati dall'ISFOL, all'interno e/o all'esterno dell'Ente, e/o a partecipazione ISFOL.

Lo strumento di cui si avvale il Servizio per la raccolta delle informazioni sulle attività di comunicazione organizzate dall'ISFOL e a partecipazione ISFOL, in termini di fiere, convegni, seminari, tavoli tecnici e riunioni di lavoro, iniziative formative è il Calendario eventi. Esso rappresenta il collettore unico interno di informazioni riguardanti la programmazione trimestrale degli eventi ISFOL e costituisce lo strumento di lavoro che i diversi uffici afferenti la Comunicazione (Sito web istituzionale, URP, Ufficio stampa) possono utilizzare al fine di valorizzare opportunamente, per competenza, le singole iniziative.

Di ciascun evento il calendario ne segnala la data, la tipologia, l'ente organizzatore, il responsabile e/o referente, la sede di svolgimento, una sintesi dei contenuti e i materiali collegati (programma, concept note, ecc.).

Gli eventi riportati non sono tutti quelli organizzati dall'Ente ma solo gli eventi di comunicazione segnalati al Servizio dalle diverse Unità istituzionali.

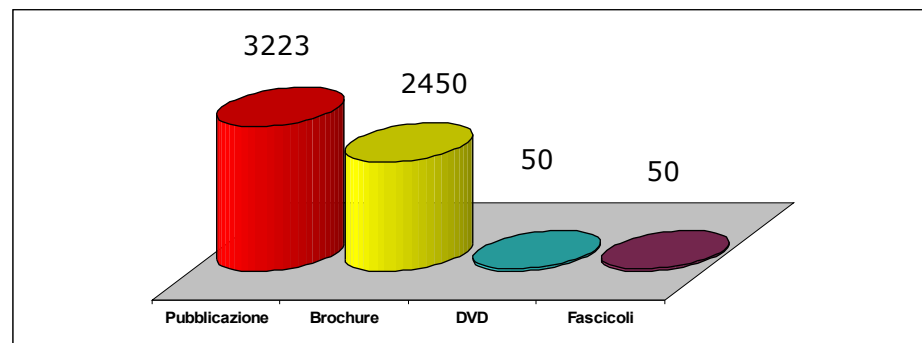
Il Calendario viene inviato settimanalmente a Utenti ISFOL (dal 12 giugno è inviato a Utenti ISFOL, dapprima invece ne sono stati destinatari i soli dirigenti, responsabili di progetto, responsabili del sito, capo ufficio stampa, direzione generale) e, in particolare, nel primo semestre 2012:

- è stato inviato n. 11 volte tra il 16 marzo (data del primo invio) e il 27 giugno;
- ha registrato un numero complessivo di eventi pari a 44, come emerge dalle tabelle di seguito.

**Tabella relativa al Numero di pubblicazioni, altro materiale distribuito e workshop realizzati dai ricercatori ISFOL nelle Fiere seguite direttamente dal Servizio**

Grandi eventi e Fiere	Pubblicazioni	Brochure	DVD	Fascicoli	Workshop
IOLAVORO - Salone di Torino	736	600			
FORUM PA - Roma	1287	1400			7
FESTIVAL DEL LAVORO - Brescia	1200	450	50	50	5
<b>TOTALI</b>	<b>3223</b>	<b>2450</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>12</b>

**Grafico relativo al Numero di pubblicazioni, altro materiale distribuito e workshop realizzati dai ricercatori ISFOL nelle Fiere seguite direttamente dal Servizio**



I dati riportati in questa tabella riguardano solo le fiere e i grandi eventi curati direttamente dal Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica. Il desk istituzionale è stato organizzato per i tre eventi, mentre i desk tematici di Europass, Euroguidance, Agenzia nazionale LLP e Sistema informativo sulle professioni sono stati organizzati solo per il Forum PA.

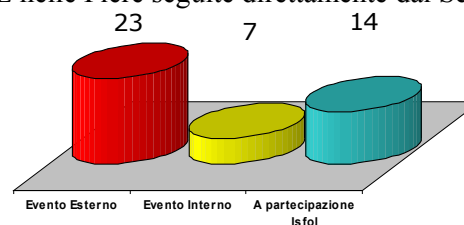
I workshop riportati sono quelli organizzati all'interno dello stand della Casa del Welfare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali. Essi non sono compresi nel numero di workshop/seminari riportati nelle Tabelle successive (Eventi registrati nel Calendario eventi settimanale e Tipologia di tutti gli Eventi registrati Calendario eventi settimanale)

### Tabella inerente gli Eventi registrati nel Calendario eventi settimanale

Evento	Numero eventi
Evento Esterno	23
Evento Interno	7
Evento a partecipazione ISFOL	14
<b>Totale</b>	<b>44</b>

La tabella riporta i dati relativi a tutte le tipologie di eventi di comunicazione (fiere, convegni, workshop/seminari, tavoli tecnici/riunioni di lavoro, visite di studio/infoday), organizzati dall'ISFOL, all'interno o all'esterno dell'Ente, e quelli a partecipazione ISFOL, comprese le fiere riportate in dettaglio nella tabella

**Grafico** precedente relativa al Numero di pubblicazioni, altro materiale distribuito e workshop realizzati dai ricercatori ISFOL nelle Fiere seguite direttamente dal Servizio.



### Tabella inerente la Tipologia di tutti gli Eventi registrati Calendario eventi settimanale

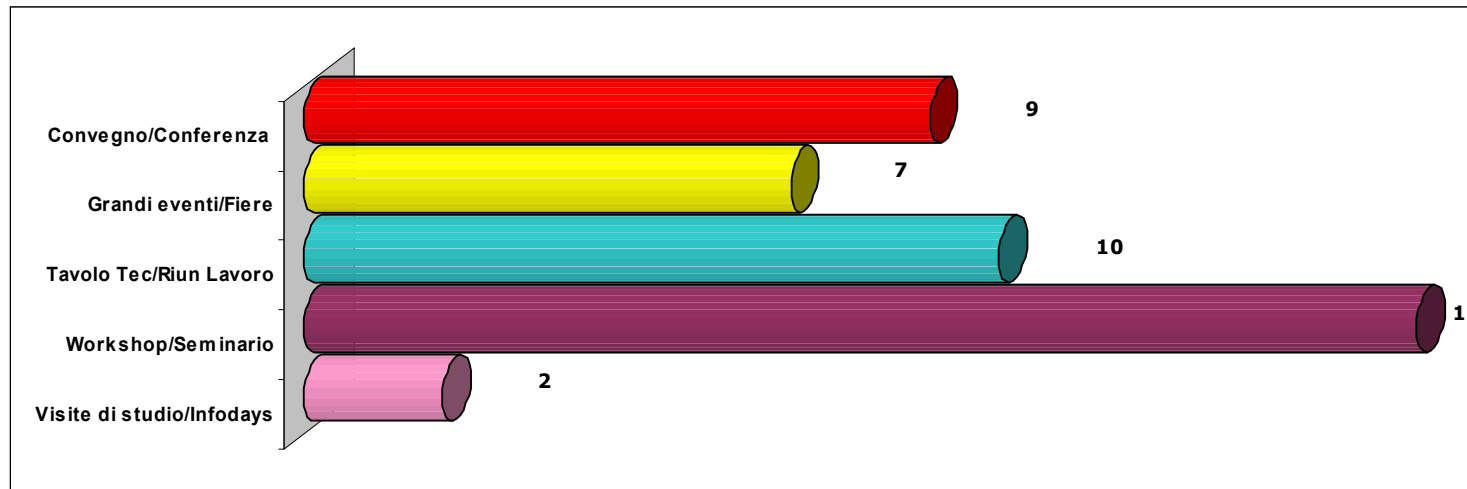
Tipologia di evento	Numero eventi
Convegno/Conferenza	9
Grandi eventi/Fiere	7
Tavolo Tecnici/Riunioni di Lavoro	10
Workshop/Seminario	16



Visite di studio/Infoday	2
<b>Totale</b>	<b>44</b>

I dati si riferiscono a tutte le tipologie di eventi (fiere, convegni, workshop/seminari, tavoli tecnici/riunioni di lavoro, visite di studio/infoday), organizzati dall'ISFOL, all'interno o all'esterno dell'Ente e quelli a partecipazione ISFOL, comprese le fiere riportate in dettaglio nella tabella relativa al numero di pubblicazioni, altro materiale distribuito e workshop realizzati dai ricercatori ISFOL nelle Fiere seguite direttamente dal Servizio.

**Grafico inerente la Tipologia di tutti gli Eventi registrati Calendario eventi settimanale**



## **D 2. Approfondimento sull'attività di *counseling*** **(verifica e supporto per la corretta applicazione dei marchi e dell'immagine coordinata)**

Il Servizio per la comunicazione e la divulgazione scientifica è stato incaricato dalla Direzione generale Comunicazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali di vigilare sulla corretta applicazione dei diversi marchi (ISFOL, Ministero del lavoro, progetti europei, amministrazioni partner) da apporre all'interno dei vari prodotti informativi, editoriali e di comunicazione, realizzati con finanziamento esclusivo dell'ISFOL, con cofinanziamento dei Programmi operativi nazionali del Fondo Sociale Europeo e con cofinanziamento di altri progetti europei e nazionali.

Per agevolare il personale dell'ISFOL nella corretta applicazione dei marchi è stato elaborato un Manuale d'uso del Marchio istituzionale e dei Marchi di altre Istituzioni e Organismi collegati all'ISFOL, a regime da gennaio 2012.

Il personale ISFOL, prima di diffondere i materiali realizzati nell'ambito delle specifiche attività progettuali, è tenuto a sottoporre al Servizio i vari prodotti informativi, editoriali e di comunicazione, al fine di ottenere l'autorizzazione preventiva per la corretta applicazione dei marchi. La stessa verifica preventiva viene effettuata per la corretta applicazione dell'immagine coordinata dell'Ente nel rispetto delle regole previste nel Manuale Immagine Coordinata.

In particolare, nel periodo 1 gennaio-30 giugno 2012 sono stati effettuati n. 68 interventi di counseling.