

Ufficio Servizi per l'Utenza e Relazioni con il Pubblico

***RAPPORTO
TRIMESTRALE
RICHIESTE***

Periodo LUGLIO - SETTEMBRE 2011

11 OTTOBRE 2011

INDICE

<u>INTRODUZIONE.....</u>	<u>3</u>
<u>FREQUENZA MENSILE DELLE RICHIESTE.....</u>	<u>4</u>
<u>TIPOLOGIA DEL CONTATTO.....</u>	<u>6</u>
<u>TIPOLOGIA CATEGORIE DELLE RICHIESTE.....</u>	<u>7</u>
<u>TIPOLOGIA SERVIZIO INFORMATIVO RICHIESTO.....</u>	<u>8</u>
<u>TIPOLOGIA DI CHIUSURA RICHIESTA.....</u>	<u>9</u>

INTRODUZIONE

In riferimento al documento sul PIANO DI ATTIVITA' dell'UFFICIO SERVIZI ALL'UTENZA (USU) E DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), presentato nel Febbraio 2007, si continua, con il presente Rapporto, alla sintesi ed elaborazione delle richieste registrate nel periodo di **luglio-settembre 2011**.

AGGIORNAMENTO DATA BASE RICHIESTE

UTILIZZO DEI MODULARI RICHIESTE DI INFORMAZIONE

Riportiamo alcune informazioni introduttive già indicate in dettaglio nel citato Rapporto ed al quale si rimanda per ulteriori informazioni di approfondimento.

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 congeniato in modo che ciascuna informazione archiviata, abbia differenti tipologie di siglatura come riportato nella seguente tabella:

DATA	MESE	NOMINATIVO	CONTATTO	CATEGORIA	SERVIZIO	CONSEG/SPEDITO
			1 email	1 Amm.Centrali	1 inform/ISFOL	1 no
			2 telefono	2 Univ/Scuola	2 ricerca in Dbase	2 stampati
			3 fax/posta	3 Enti/CFP	3 rich/publicaz	3 monografie
			4 sportello	4 Reg/Prov/Comu	4 iscr/Mail-list	4 periodici
				5 Studenti		5 digitale
				6 Professionisti		6 infor/orale
				7 Parti sociali		
				8 interno-ISFOL		

FREQUENZA MENSILE DELLE RICHIESTE

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

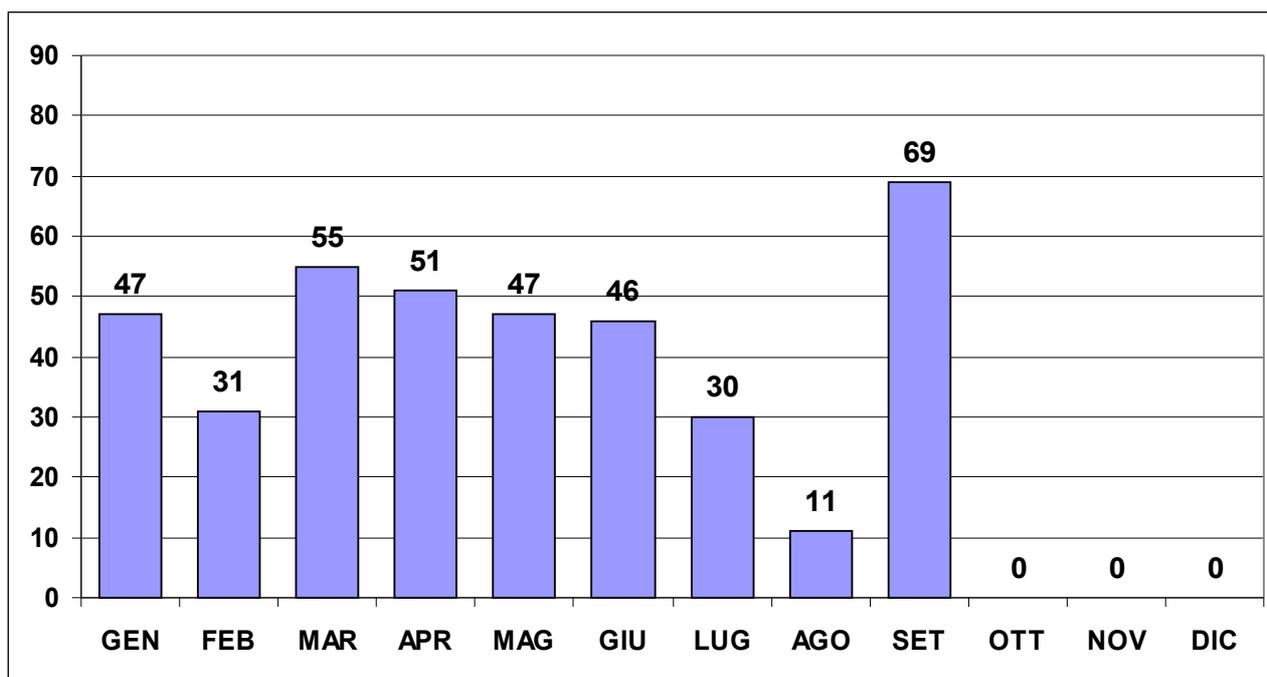
Nel periodo **luglio settembre** si è raggiunto:

TOTALE 110 RICHIESTE

Nella tabella numerica riportiamo i conteggi del totale dei tre mesi in oggetto:

MESE	FREQUENZA	nel periodo
GEN	47	
FEB	31	
MAR	55	133
APR	51	
MAG	47	
GIU	46	144
LUG	30	
AGO	11	
SET	69	110
OTT		
NOV		
DIC		

Riassumendo nel grafico abbiamo:

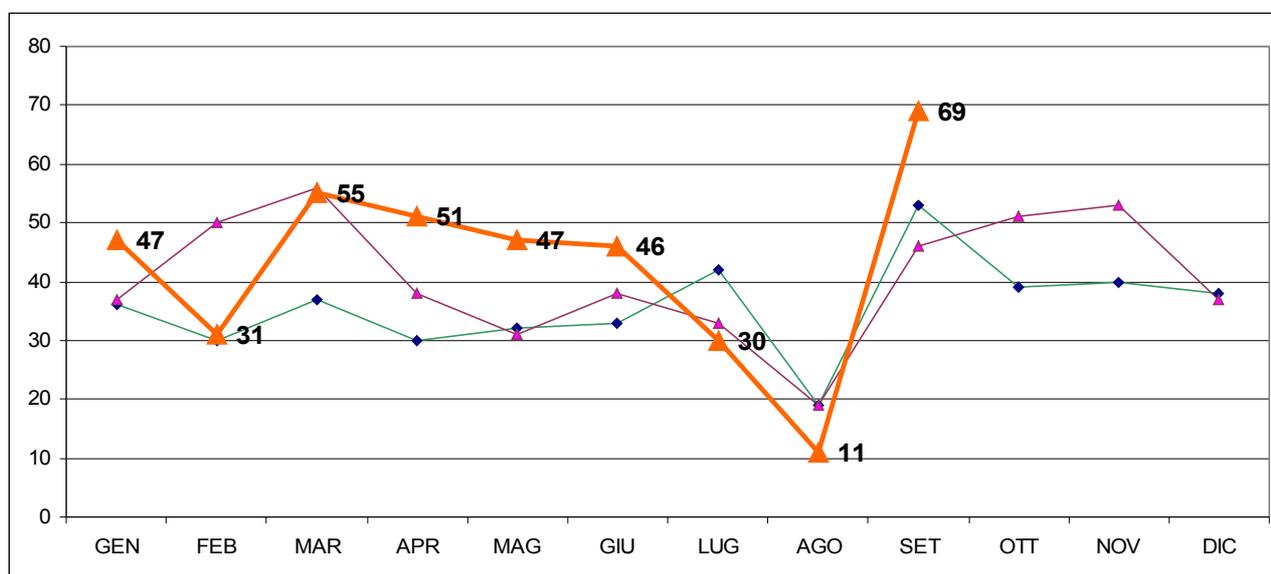


Riepilogo andamento 2009-2011

Rispetto ai Report precedenti, che riportavano tutti i dati dall'anno 2007, anno nel quale il servizio è stato avviato, per motivi di chiarezza all'interno del grafico, riportiamo il confronto solo con gli ultimi due anni trascorsi.

	2009	2010	2011
GEN	36	37	47
FEB	30	50	31
MAR	37	56	55
APR	30	38	51
MAG	32	31	47
GIU	33	38	46
LUG	42	33	30
AGO	19	19	11
SET	53	46	69
OTT	39	51	
NOV	40	53	
DIC	38	37	
Totali	429	489	387

In grafico:



Nel grafico che equipara gli ultimi tre anni di servizio, si assiste ad un decremento delle richieste nei mesi di luglio ed agosto che però, in settembre, riprende con un picco che supera i risultati ottenuti nello stesso periodo degli anni precedenti.

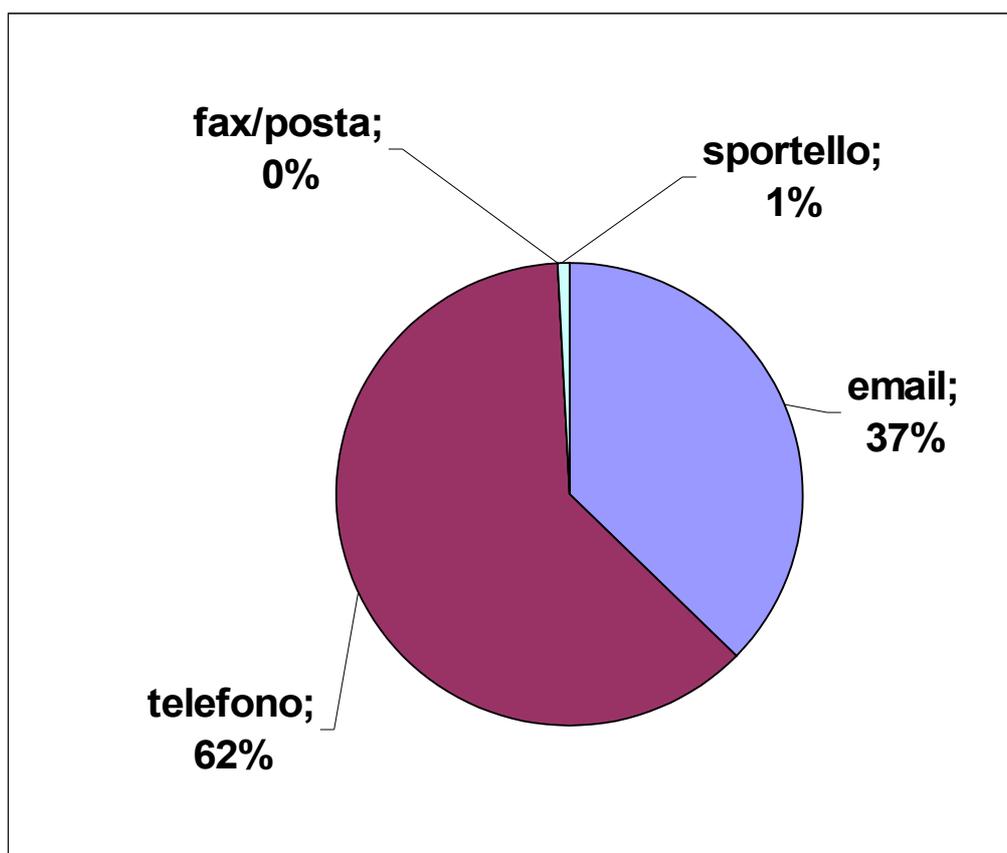
TIPOLOGIA DEL CONTATTO

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

Delle **110** richieste registrate nel periodo **luglio settembre** si ottiene:

CONTATTO	Frequenza	Percentuale
1 email	41	37%
2 telefono	68	62%
3 fax/posta	0	0%
4 sportello	1	1%

Riportando i dati in un grafico a torta si ottiene:



Nel terzo trimestre del 2011 si confermano le richieste telefoniche (62%) e le richieste via e-mail (37%) come la tipologia di contatti più utilizzati. Continua la condizione disagiata per lo sportello URP per il motivo che non è ancora disponibile una stanza accessibile al pubblico.

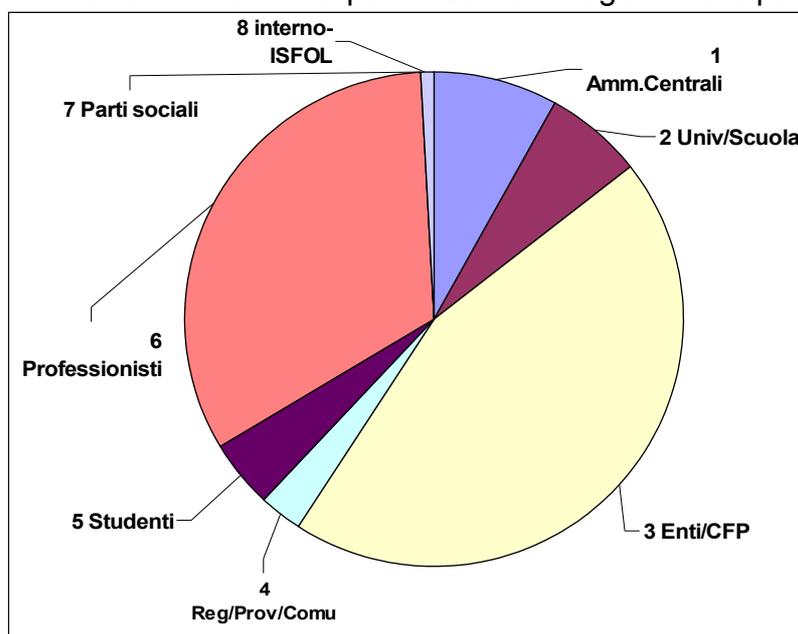
TIPOLOGIA CATEGORIE DELLE RICHIESTE

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 ottiene, su un totale di **110** richieste:

CATEGORIE	FREQUENZA	PERCENTUALE
1 Amm.Centrali	9	8,2%
2 Univ/Scuola	7	6,4%
3 Enti/CFP	49	44,5%
4 Reg/Prov/Comu	3	2,7%
5 Studenti	5	4,5%
6 Professionisti	36	32,7%
7 Parti sociali	0	0,0%
8 interno-ISFOL	1	0,9%
Totale	110	

Riportiamo nel grafico a torta l'incidenza per ciascuna categoria delle percentuali ottenute.



Le categorie che ottengono risultati più elevati sono gli Enti/CFP con il 44,5% e i Professionisti con il 32,7%. Seguono con l'8,2% le Amministrazioni Centrali e con il 6,4% la categoria dell'Università/Scuola. Si registra quindi un aumento, in questo trimestre, delle categorie degli Enti/CFP e delle Amministrazioni Centrali quali ad esempio: Ministero degli Affari Esteri, Biblioteca del Ministero di Giustizia, Banca d'Italia-Serv. Studi-Divisione Biblioteca e Archivio Storico, Ministero della Salute ecc ecc.

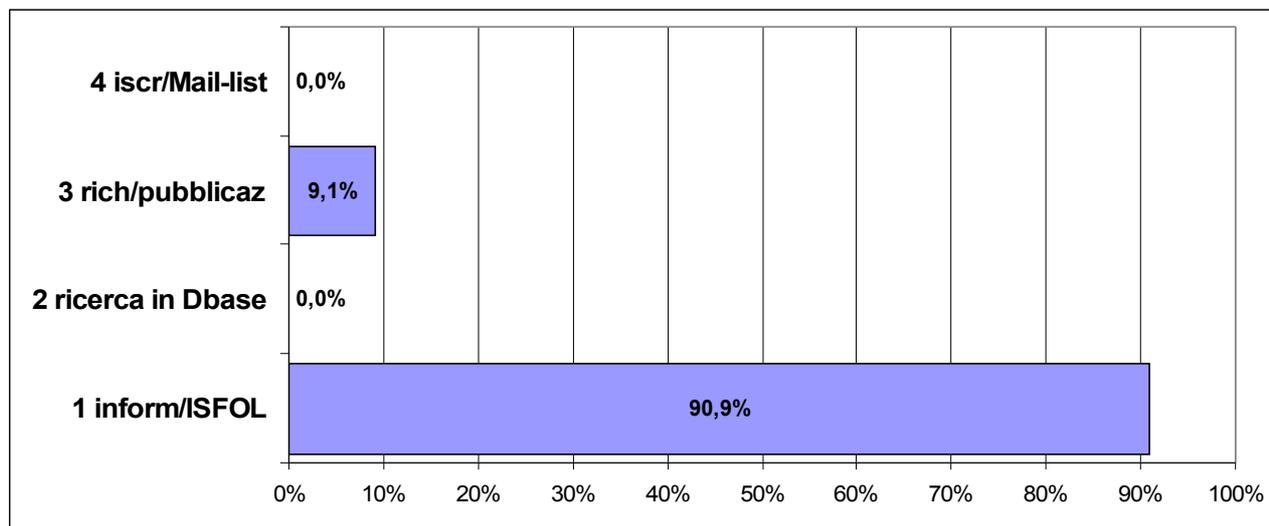
TIPOLOGIA SERVIZIO INFORMATIVO RICHIESTO

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 delle informazioni o se si tratta 3 di una richiesta specifica di pubblicazioni. Si è anche prevista la 4 iscrizione alla Mailing-list per coloro che manifestano l'interesse a ricevere periodicamente tutte le informazioni e le novità sull'ISFOL.

Suddividendo in tabella le **110** richieste del periodo **luglio settembre** si ottiene:

CATEGORIE	FREQUENZA	PERCENTUALE
1 inform/ISFOL	100	90,9%
2 ricerca in Dbase	0	0,0%
3 rich/pubblicaz	10	9,1%
4 iscr/Mail-list	0	0,0%
TOTALI	110	

Riportando nel grafico:



Si confermano le consuete percentuali di richieste di informazioni generali con il 90.9% e le richieste di pubblicazioni con il 9,1% in aumento, queste ultime, rispetto al trimestre precedente.

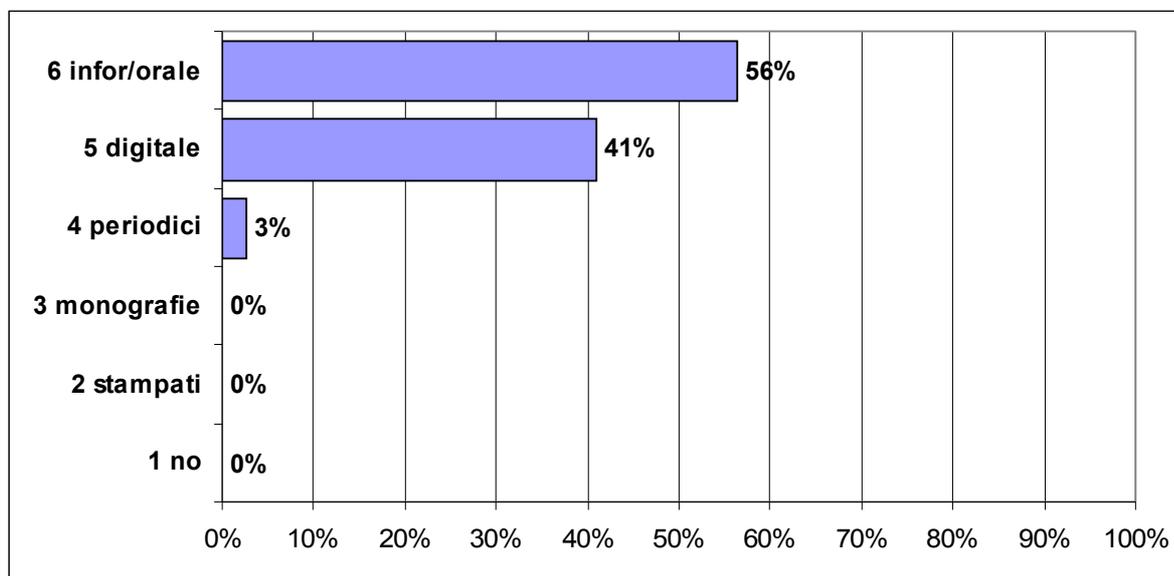
TIPOLOGIA DI CHIUSURA RICHIESTA

L'ultima 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 stampati, si è proceduto alla consegna di fotocopie in dotazione all'Ufficio, con 3 monografie e 4 periodici, si sono materialmente re-indirizzate le richieste di pubblicazioni agli uffici preposti, con 5 digitale nel caso si sia risposto tramite email e con 6, ovvero informazione orale, nel caso in cui si è data una risposta diretta all'Utenza.

Nel periodo **luglio settembre** si ottiene:

TIPO	FREQUENZA	PERCENTUALE
1 no	0	0%
2 stampati	0	0%
3 monografie	0	0%
4 periodici	3	3%
5 digitale	45	41%
6 infor/orale	62	56%
TOTALI	110	

Riportando le percentuali in grafico si ottiene:



Si confermano come sistemi maggiormente utilizzati per la chiusura delle richieste, l'informazione orale (mediante telefono) con il 56% e la risposta email (digitale) con il 41%. Le altre categorie di Periodici, Monografie e Stampati, fanno riferimento a richieste per le quali le pubblicazioni sono state visionate presso lo sportello e poi richieste agli uffici preposti.