



ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI LAVORATORI

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

Rapporto di attività del servizio di comunicazione e divulgazione scientifica

Primo e secondo semestre 2014

Redatto in attuazione del
Piano Triennale delle performance
2014-2016

Il Rapporto presenta i dati di attuazione della Carta dei Servizi Isfol preposta alla massima fruizione dei risultati della ricerca e delle attività d'Istituto a favore delle specifiche utenze, attraverso la gestione integrata di molteplici strumenti e canali di informazione, comunicazione e documentazione. I servizi inclusi nella Carta sono erogati attraverso le attività del Centro di documentazione specializzato e la biblioteca, l'editoria, il sito web Isfol, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le attività di comunicazione convegnistiche e seminariali

Il Rapporto di attuazione è realizzato dal Servizio per la Comunicazione e la Divulgazione Scientifica. Responsabile: Isabella Pitoni

Redazione a cura di E. Laganà e M. Marincioni

Con i contributi di: Claudio Bensi, Chiara Carlucci, Valeria Cioccolo, Colombo Conti, Mariangela Elementi, Pierangela Ghezzi, Marzia Giovannetti, Ernestina Greco, Ermanno Laganà, Mara Marincioni, Michaela Pasquali Coluzzi, Stefania Pinardi.

Testo chiuso: dicembre 2014

SOMMARIO

I SERVIZI TRAMITE ATTIVITÀ E CANALI DI EROGAZIONE	4
SITO WEB	4
ACCESSO APERTO AI DATI DELLA RICERCA	6
ATTIVITA' MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK	7
CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO E BIBLIOTECA	8
EDITORIA	12
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE AL GRANDE PUBBLICO	12
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – LINEA AMICA	14

I SERVIZI TRAMITE ATTIVITA' E CANALI DI EROGAZIONE

Il Rapporto presenta i dati di attuazione della Carta dei servizi per la comunicazione all'utenza Isfol, preposta alla massima divulgazione e fruizione dei risultati della ricerca e delle attività d'Istituto a favore dei diversi pubblici di riferimento, attraverso la gestione integrata di molteplici strumenti e canali di informazione, comunicazione e documentazione.

I servizi inclusi nella Carta sono erogati attraverso le attività del sito web, il Centro di documentazione specializzato e la biblioteca, l'editoria, le attività di comunicazione convegnistiche e seminari, le attività dell'URP, di seguito presentate.

II SITO WEB

Il sito web Isfol è - come in ogni PA - uno strumento fondamentale per diffondere e rendere pienamente fruibili i risultati di attività dell'Ente ed i suoi dati, per assicurare la trasparenza amministrativa e per promuovere la visibilità e l'identità dell'Istituto nelle comunità scientifiche ed istituzionali di riferimento. Al fine di potenziare ed innovare tale servizio, l'homepage del sito è stata arricchita con una nuova sezione che rende immediatamente accessibili i contenuti ed i risultati delle Attività a carattere tecnico-scientifico, con particolare riferimento ai Piani ed ai programmi, alle indagini ed alle ricerche concluse ed in corso, le attività connesse alla proiezione internazionale dell'istituto e la promozione informativa sulle rilevazioni in corso.

I dati globali di accesso al sito confermano un crescente flusso di fruizione del sito istituzionale ed una articolata fruizione dei contenuti desumibile dai dati delle "Pagine più visitate". Da segnalare inoltre i dati inerenti le consistenti attività di Newsmaking in home page del sito (Notizie, Primi piani e Comunicati stampa) e la comunicazione web multimediale (recentemente potenziata) e di Social Networking. Le tabelle seguenti sono suddivise in base alle differenti fonti di rilevazione consistenti in Google Analytics per il sito e gli altri canali per il Web Multimediale. Particolare attenzione è stata infine dedicata all'attuazione della più recente normativa in materia di Amministrazione Trasparente ed anticorruzione, attraverso la revisione e l'implementazione della sezione web istituzionale dedicata.

Google Analytics - Dati globali sito Isfol

	1' semestre	2' semestre	Totale
Visite totali	238.592	220.514	459.106
Visitatori unici	161.943	157.347	319.290
Visualizzazioni di pagina	1.700.452	1.651.362	3.351.814

Google Analytics - Dati globali sito Isfol

	1' semestre	2' semestre
Percentuale nuove visite	67%	71,35%
Percentuale visitatori di ritorno	33%	28,65%
Frequenza di rimbalzo	11,97%	8,70%

Google Analytics - Sorgenti di traffico

	1' semestre	2' semestre
Da motori di ricerca	66,4%	74,1%
Traffico dai referral	15,9%	12,9%
Traffico diretto	17,7%	13%

Google Analytics - Accessi dai Social Network

	1' semestre	2' semestre	Totale
Facebook	1.920	983	2.903
Twitter	229	91	320
Blogger	218	414	632
LinkedIn	126	92	218
WordPress	97	32	129
SlideShare	7	4	11
Google+	5	5	10
Weebly	6	-	6

Google Analytics - Pagine più visitate

Titolo pagina	1' semestre	2' semestre	Totale
home — ISFOL	256.133	225.799	481.932
Europass	55.141	240.094	295.235
Temi - Lavoro e professioni	41.190	37.278	78.468
Temi - Formazione e apprendimento	31.564	29.580	61.144
Istituto - Chi siamo	28.487	25.733	54.220
Temi Fondi interprofessionali	25.724	35.371	61.095
Temi - Professioni	23.633	27.969	51.602
Temi - Formazione degli adulti	13.288	15.954	29.242

L'ACCESSO APERTO AI DATI DELLA RICERCA: LE PUBBLICAZIONI OPEN ACCESS

L'ISFOL sta implementando la disponibilità di dati e contenuti aperti relativi alla produzione scientifica dell'Ente, come previsto dalla normativa nazionale, europea e secondo le policy condivise nelle comunità scientifiche (*Comunicazione COM (2012) 401; Raccomandazione CE 2012/417/UE; Dichiarazione dei Ministri del G8, Londra, 13/6/2013 ; Legge 7 ottobre 2013, n. 112; Isfol ha inoltre firmato il position statement su Open Access nel maggio 2013*). In particolare, i servizi e i prodotti che l'Istituto mette a disposizione ad accesso aperto, gratuito, irrevocabile e universale con licenza creative commons, sono:

- a) un ambiente digitale rispondente al protocollo OAI-PMH (open archive ISFOL OA);
- b) gli open data delle ricerche (<http://opendefinition.org>), dove sono disponibili le tavole pubblicate sui volumi editi dall'Istituto in formato excel (.xls rielaborabile), sia microdati, rilasciati secondo licenze creative commons;
- c) *Highlights: Usa la ricerca*. Attraverso tale prodotto vengono resi navigabili on line rapporti, indagini e ricerche di particolare interesse istituzionale, i cui contenuti sono collegati a materiali aperti e riusabili.

Di seguito i dati di accesso e fruizione.

	1' semestre	2' semestre	Totale
Documenti in Isfol OA	141	79	220
Sezione Highlights (n. visualizzazioni)	23.176	21.432	44.608
Open data delle ricerche (n. visualizzazioni)	6.671	4.522	11.193

Complessivamente, i dati 2014 dimostrano che *l'open access* continua a crescere e a riscontrare un ottimo interesse, sia in termini di utenza che di pagine visitate. Gli highlights vedono raddoppiare gli accessi (44.608 nell'anno, a fronte di 17.598 del 2013). Per quanto riguarda gli open data della ricerca, si conferma l'interesse per la sezione con 11.193 accessi e in particolare per i microdati (dati "grezzi", non rielaborati) messi a disposizione da due indagini ISFOL: Plus e Piani di Zona. Si sottolinea che i microdati, essendo riutilizzabili soprattutto da un'utenza specialistica e di alto livello, contribuiscono a diffondere la ricerca dell'Istituto nella comunità scientifica e tra gli esperti di settore.

ATTIVITA' MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK

Il servizio, veicolato attraverso il sito web Isfol, è finalizzato alla diffusione in formato audio/video (on e off line) dei contenuti delle attività svolte dall'istituto, con particolare riferimento alla sezione Mediateca del sito Isfol, e alla condivisione e interazione con l'utenza tramite le moderne piattaforme di social media e social network (quali, ad esempio, Youtube e Facebook).

I dati di esercizio del servizio nel 2014 indicano un totale di 939 prodotti (più di due al giorno) realizzati dalla redazione multimedia e social network e concernenti le più diverse tipologie di produzione multimediale. Pur nel contesto di un anno critico a causa della diminuzione delle risorse professionali della redazione e, più complessivamente, per la delicata fase attraversata dall'istituto, i risultati si sono mantenuti in linea con le attese.

Nello specifico, sono state redatte 125 notizie (compresi i primi piani) e realizzati 96 video, di cui 45 interviste, a riprova dell'efficacia della formula 'face to face' come strumento idoneo per veicolare le informazioni in modo diretto ed efficace. Il canale Youtube ha visto stabilizzare la sua funzione di mezzo adatto alla fruizione del pubblico più vario. Facebook, ormai tra i più classici dei social network, ha fatto registrare una performance in linea con l'andamento generale. Twitter ha consolidato la sua caratteristica di canale d'informazione, mantenendo buoni i dati degli utenti che seguono e rilanciano i Twitt fatti. Si è notata anche una forte crescita del numero dei follower, a testimonianza dell'interesse dei contenuti trasmessi e della tempestività dell'informazione.

Informazione/Newsmaking

	1' semestre	2' semestre	Totale
Totale	90	35	125
Notizie	52	18	70
Primi Piani	38	17	55

MultimediaWeb - Video mediateca

	1' semestre	2' semestre	totale
Totale Video caricati	91	5	96
Video Tematici	10	0	10
Video Interviste	42	3	45
Servizi Video	6	2	8
Atti Convegni	33	0	33

MultimediaWeb - Canale youtube

	1' semestre	2' semestre	totale
Video caricati	71	13	84
Visualizzazioni	9498	6283	15781
Stima minuti guardati	27892	13767	41659

MultimediaWeb - Facebook

	1' semestre	semestre	totale
Post su Pagina Isfol	305	129	434
Portata Utenti	47676	27752	75428
Mi piace	968	695	1663

MultimediaWeb - Twitter

	1' semestre	2' semestre	totale
Tweet	137	80	217
Follower	229	278	507
Retweet	263	170	433
Menzioni	206	96	302
Aggiunto preferiti	63	17	80

Altri Video prodotti per attività Isfol non pubblicati in Rete

	1' semestre	2' semestre	totale
Video tematici	0	1	1
Atti convegni/workshop	2	0	2

CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO (CDS) E BIBLIOTECA

Il CDS fornisce servizi specializzati, in presenza e a distanza, rivolti ai ricercatori agli stakeholder istituzionali ma anche a studiosi e tesisti, fino a raggiungere gli utenti generici. La modalità di contatto preferita è tramite frontdesk, anche se sono in crescita le modalità a distanza.

Utenza CDS e Biblioteca (per modalità di accesso)

	1' semestre	2' semestre	Totale
frontdesk	133	484	617
e-mail	235	315	550
telefono	52	110	162
Prenotazioni da Opac	67	85	152
Totale utenza	487	994	1481

I servizi erogati da CDS e Biblioteca si realizzano principalmente in termini di supporto specialistico per la ricerca di informazioni, dati e documentazione sulle materie di competenza istituzionale: formazione, lavoro, politiche sociali. Tali servizi si basano sulla continua implementazione del sistema documentale (Opac - online public access catalogue e repository open archive Isfol OA) per la valorizzazione del patrimonio tecnico-scientifico Isfol.

Servizi specialistici di documentazione e biblioteca

	1' semestre	2' semestre	Totale
Reference (*)	398	420	818
Document Delivery articoli (**)	67	40	107
Ricerche bibliografiche	20	32	52
Prestiti monografie e periodici	95	106	201
Consultazioni volumi	128	175	303
Totale	523	958	1481

(*): supporto assistito e specialistico per la ricerca di informazioni, dati e documentazione sulle materie di competenza istituzionale

(**): ricerca, fornitura e scambio di articoli scientifici attraverso reti dedicate (Nilde, ACNP, ESSPER)

Si registra una fidelizzazione dell'utenza sui servizi consolidati sia del CDS(reference, Document Delivery, Ricerche bibliografiche) che della Biblioteca (Prestiti, Consultazione), servizi il cui svolgimento è stato garantito e implementato anche grazie all'attivazione di partnership qualificate, che hanno sopperito alla mancata attivazione/rinnovo di acquisizioni ed abbonamenti. L'efficacia dell'erogazione dei servizi è infatti legata anche alla disponibilità della documentazione scientifica pubblicata acquisibile soltanto a pagamento.

L'OPAC ISFOL

OPAC è disponibile in linea su piattaforma dedicata accessibile dal sito ISFOL liberamente e gratuitamente. Nato per valorizzare e diffondere la produzione tecnico-scientifica dell'ente, il catalogo ha ad oggi una consistenza di oltre 20.000 record, in quanto mette a disposizione dell'utenza tutto il patrimonio librario acquisito dalla biblioteca ISFOL dall'istituzione dell'ente. Il catalogo accoglie inoltre anche il posseduto della biblioteca del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - DG PAPL (ex DG POF) e della biblioteca ISFOL - Sede di Benevento. Tutta la letteratura ISFOL è disponibile e scaricabile a testo pieno da OPAC.

Di seguito alcuni dei macro dati rilevati nel corso del 2014, per semestre.

Totali del sistema OPAC

	1' semestre	2' semestre	Totale
Totale accessi ad OPAC	2.306	2.337	4.043
Totale dei download effettuati	14.836	13.677	28.513

OPAC: Tipologia di ricerche

	1' semestre	2' semestre	Totale
Ricerca semplice	3.677	2.865	6.542
Ricerca avanzata	1.466	824	2.290
Titoli	132	61	193
Ricerca integrata	100	120	220
Thesauro	84	68	152
Liste	76	18	94
Collane	22	88	110
Autori	122	89	211

Nel 2014 il catalogo è stato implementato di 114 schede bibliografiche.

Per quanto riguarda i servizi specificatamente resi on line, i trend sono 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.

A titolo indicativo di tale tendenza, vanno evidenziati i dati dei download delle pubblicazioni da Opac:

Top ten download pubblicazioni Isfol da OPAC(*)

Titolo	1' semestre	2' semestre	Totale(**)
Manuale dello stage in Europa	1430	1224	2654
14. rapporto sulla formazione continua	564	513	1077
Manuale del tirocinante	-	782	782
Lo stato dei servizi pubblici per l'impiego in Europa	420	345	765
Monitoraggio sull'apprendistato	488	266	754
Le dimensioni della qualità del lavoro	314	214	528
Indagine Plus	248	220	448
PIAAC-OCSE	-	415	415
Il tutor aziendale per l'apprendistato	567	266	383
Validazione delle competenze da esperienza	241	140	381

(*): i titoli presenti nel 2' semestre che non hanno download nel 1' corrispondono a pubblicazioni uscite da luglio a dicembre 2014.

(**): l'ordine dei titoli in tabella è relativo al totale annuale.

Il Repository ISFOL OA

Il Repository è l'archivio aperto istituzionale che conserva, descrive e diffonde la documentazione tecnico-scientifica sui temi di interesse istituzionale non edita su tipi di Isfol Editore, ma comunque prodotta dall'Isfol e/o sviluppata con il sostegno dell' Isfol. Il Repository, essendo conforme al protocollo internazionale previsto per l'open access (OAI PMH), è lo strumento atto ad assicurare a tale documentazione ed ai singoli ricercatori adeguata visibilità nazionale e internazionale nelle comunità scientifiche di riferimento. Isfol OA dà inoltre attuazione all'impegno dell'Istituto sull'open access secondo quanto previsto dal [Position Statement](#), cui l'Isfol ha aderito nel maggio 2013.

Tipologia di documenti caricati in OA

Tipologia	1' semestre	2' semestre(*)	Totale
Technical report(**)	21	24	45
Presentation	65	38	103
Dataset	49	10	59
Other (Map + Software + Video + Book chapter + Learning material)	6	7	13
Totale documenti caricati	141	79	220

(*) Intervallo di rilevazione: 1/7/2014 – 15/12/2014

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

Accessi di visitatori unici ad OA (Fonte: Google Analytics)

1' semestre	2' semestre	Totale
2.341	3.230	5.570

Da sottolineare che la nuova edizione del [Ranking Web of Repositories](#) conferma il posizionamento di Isfol OA al 26 posto in Italia tra i repository maggiormente visibili. In sintesi, i dati confermano l'opportunità di perseguire politiche di accesso aperto. I documenti di OA infatti sono tutti rilasciati con licenza Creative Commons che consente all'utente il libero riutilizzo dei contenuti e si muove nella linea complessiva tracciata per l'open data sulla quale -già dal 2013 l'istituto ha investito molto sia operativamente che programmaticamente con la firma del Position statement CNR sull'Open Access nonché con la pubblicazione delle Policy di gestione del Repository ISFOL OA

EDITORIA

Si forniscono qui di seguito le statistiche delle attività editoriali istituzionali realizzate tramite pubblicazioni nelle collane e tipi editoriali Isfol con marchio "Isfol Editore".

Le procedure di pubblicazione sono sottoposte a valutazione tramite Comitato tecnico scientifico interno, come previste dalle "Linee guida di politica editoriale dell'Istituto" - comunicazione DG n. 2 del 1/2/2012.

Ogni collana o tipo editoriale è organizzata secondo un manuale disponibile nella intranet d'istituto che ne definisce gli standard editoriali, compositivi e grafici.

Nel 2014 sono state pubblicati da Isfol 51 testi – tutti depositati e fruibili a testo pieno in OPAC - di cui 46 monografie e 5 articoli (rivista Osservatorio n.3-4/2013).

Publicato per tematica principale

Temi	1' semestre	2' semestre	Totale	Percentuale
Politiche comunitarie	6	10	16	32%
Mercato del Lavoro	6	7	13	26%
Inclusione sociale	-	6	6	12%
Formazione	9	6	15	30%
TOTALE	21	29	50	100,0%

È da rilevare una produzione in crescita nel secondo semestre 2014 rispetto al primo, mentre rispetto al 2013 la produzione annuale totale è più che raddoppiata.

Tipologia	2013	2014	Var.%
Monografie/Rivista Osservatorio ISFOL (da OPAC)	22	50	+127%

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 e Tematica" distingue gli eventi aperti e quelli riservati, organizzati dall'Istituto o in compartecipazione con altri enti. In genere, i primi sono aperti al pubblico, mentre i secondi sono destinati a un pubblico di addetti selezionati. Inoltre 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, nel 2014 sono stati segnalati complessivamente 165 eventi, di cui 92 nel primo semestre e 73 nel secondo semestre. A tal proposito è da evidenziare la flessione del 22,5%, del numero totale di eventi di comunicazione realizzati nel 2014 rispetto al 2013, determinata:

- dalla riduzione del 64,5% del numero di fiere, organizzate soprattutto dalla "Casa del Welfare" del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che nel 2013 sono state complessivamente 31, mentre nel 2014 sono state 11;
- dalla riduzione del 32% della partecipazione dei ricercatori Isfol in qualità di relatori a eventi organizzati da terzi (93 eventi del 2014 contro i 131 del 2013).

Rispetto alle tematiche emerge una flessione del 72% degli eventi di Inclusione sociale nel 2014 (7 eventi del 2014 contro i 25 del 2013).

Eventi – Tipo di attività

Attività	1° semestre	2° semestre	Totale 2014
Convegno/Conferenza	22	23	45
Fiera/Stand	7	4	11
Tavolo Tecnico	20	16	36
Workshop/Seminario	37	28	65
Visita di studio	3	2	5
Presentazione volume	3	0	3
Totale	92	73	165

Eventi – Tipologia e tematica

Tipologia	1° semestre	2° semestre	Totale 2014
Aperti	29	19	44
Riservati	13	11	32
Partecipazione ISFOL	50	43	137
Totale	92	73	165

Tematica	1° semestre	2° semestre	Totale 2014
Formazione/Apprendimento	33	9	42
Lavoro/Professioni	17	20	37
Inclusione sociale	2	5	7
Erasmus+	11	9	20
Transnazionalità	9	6	15
Reti/Dispositivi europei	15	17	32
Progetti specifici	5	6	11
Amministrazione/Personale	0	1	1
Totale	92	73	165

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 2014 sono stati effettuati 137 interventi di counseling, di cui 55 nel primo semestre e 82 nel secondo semestre, sostanzialmente simile al numero di consulenze effettuate nel 2013.

Counseling per l'applicazione dei marchi

	1° semestre	2° semestre	Totale 2014
Consulenze	55	82	137

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – LINEA AMICA

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ISFOL offre servizi di primo orientamento e informazione a coloro che entrano in contatto e interagiscono con l'Istituto, nonché di facilitazione della comunicazione e condivisione di informazioni tra dipartimenti e uffici dell'Istituto e tra gli URP delle varie amministrazioni. Dal novembre 2010 l'ISFOL aderisce alla rete di Linea Amica, il nuovo servizio realizzato dal Formez, che si impernia sul network degli operatori degli URP e dei Contact Center della Pubblica Amministrazione Italiana. Mensilmente i dati di seguito mostrati, sono inviati al Formez, utilizzando il loro format specifico che permette il confronto con le altre istituzioni della PA.

Frequenza mensile richieste - Comparazione 2013-2014(*)

Mese	Anno 2013	Anno 2014
GEN	84	108
FEB	77	103
MAR	100	110
APR	64	83
MAG	84	116
GIU	54	118
LUG	116	103
AGO	39	43
SET	105	133
OTT	107	163
NOV	139	118
DIC	70	70
Totale	1039	1268

(*) Dati riferiti alla chiusura dal Data Base URP al 19 dicembre 2014

Incremento percentuale richieste (comparazione 2013-2014)

	Anno 2013	Anno 2014	Incremento
1' e 2' sem	1039	1268	+18,1%

Tipologia del contatto

Contatto	1' semestre	2' semestre	Totale
1 email	219	209	428
2 telefono	393	403	796
3 fax/posta	0	0	0
4 sportello	26	18	44
Totale	638	630	1268

Tipologia Utenza (provenienza)

Provenienza	1' semestre	2' semestre	Totale
Richieste esterne	529	526	1055
Richieste interne	109	104	213
Totale	638	630	1268

Tipologia Utenza (categorie principali)

Categorie	1' semestre	2' semestre	Totale
1 Amm.Centrali	31	24	55
2 Univ/Scuola	68	93	161
3 Enti/CFP	39	39	78
4 Reg/Prov/Comu	44	29	73
5 Studenti	14	10	24
6 Professionisti	24	29	53
7 Parti sociali	6	7	13
8 Aziende/Soc	178	141	319
9 interno-ISFOL	109	104	213
10 Privato/Cittadino	125	154	279
Totale	638	630	1268

Anche nel secondo semestre si consolida l'aumento delle richieste che porta il totale dalle 1039 del 2013 alle 1268 di quest'anno. In percentuale quindi l'aumento rispetto allo scorso anno sale a +18,1.

Per quanto riguarda la Tipologia del Contatto, le richieste pervenute mediante il telefono URP rappresentano circa il doppio di quelle arrivate per eMail. In totale abbiamo 796 telefonate rispetto a 428 eMail. Nel corso del primo e secondo semestre la tipologia delle richieste si mantiene all'incirca sugli stessi volumi di traffico sia per le telefonate che per le eMail. Il totale invece delle richieste fatte in presenza allo sportello URP corrisponde a 26 nel primo semestre e 18 nel secondo.

Per la Tipologia dell'Utenza, si rileva un buon numero di richieste dai colleghi interni: ben 213 sul totale di 1268. Le categorie più rappresentative risultano anche per questo anno le Aziende/Società con 319 richieste ed i Privati cittadini con 279.