



ISTITUTO PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEI LAVORATORI

A large, light grey decorative swirl that frames the main title text.

Rapporto di attività del servizio di comunicazione e divulgazione scientifica

Primo e secondo semestre 2013

Redatto in attuazione del
Programma triennale per la trasparenza
e l'integrità 2011-2013
e del Piano triennale
delle performance 2011-2013

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 Ghezzo, Marzia Giovannetti, Ernestina Greco, Ermanno Laganà, Mara Marincioni, Michaela Pasquali Coluzzi, Stefania Pinardi.

Testo chiuso: gennaio 2014

SOMMARIO

I SERVIZI TRAMITE ATTIVITÀ E CANALI DI EROGAZIONE	4
CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO E BIBLIOTECA	4
ACCESSO AL SISTEMA DOCUMENTALE TECNICO-SCIENTIFICO TRAMITE L'OPAC (ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE) ED IL REPOSITORY OPEN ARCHIVE ISFOL OA	5
EDITORIA	7
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – LINEA AMICA	9
SITO WEB	13
MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK	14
COMUNICAZIONE	15
MONITORAGGIO ATTIVITÀ CONVEGNISTICHE	17

I SERVIZI TRAMITE ATTIVITA' E CANALI DI EROGAZIONE

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, l'URP, le attività di comunicazione convegnistiche e seminariali, di seguito presentate.

Il Rapporto offre inoltre gli esiti dell'applicazione di strumenti di rilevazione della Customer Satisfaction per le varie attività svolte.

CENTRO DI DOCUMENTAZIONE SPECIALIZZATO E BIBLIOTECA

Il CDS fornisce servizi specializzati, in presenza e a distanza, rivolti in primo luogo ai ricercatori ISFOL ed agli stakeholder istituzionali ma anche a studiosi e tesisti fino a raggiungere gli utenti generici. I servizi riguardano il supporto assistito per la ricerca di informazioni, dati e documentazione sulle materie di competenza istituzionale: formazione, lavoro, politiche sociali. L'erogazione dei servizi è legata anche alla disponibilità della documentazione scientifica pubblicata acquisibile soltanto a pagamento. Di seguito alcuni dei macro dati rilevati nel corso del 2013.

Utenza frontdesk

	1' sem	2' sem	Totale anno
Utenti interni biblioteca	104	74	178
Utenti esterni biblioteca	37	31	68
Totale utenti	141	105	246

Modalità contatto utenza

	1' sem	2' sem	Totale anno
Prenotazioni da Opac	56	58	114
e-mail	94	105	199
telefono	66	75	141
frontdesk	141	105	246
Totale contatti utenza	357	343	700

Tipologia servizi erogati

	1' sem	2' sem	Totale anno
Prestiti monografie	73	70	143
Prestiti periodici	67	45	112
Consultazioni volumi	106	86	192
Totale servizi erogati	246	201	447

Distribuzione volumi Isfol

	1' sem	2' sem	Totale anno
Totale volumi	3.483	5.080	8.563

Servizio di reference in presenza (frontdesk)

	1' sem	2' sem	Totale anno
Supporto alla consultazione	32	30	62
Reference documentale	41	45	86
Document Delivery articoli	19	37	56
Ricerche bibliografiche	25	23	48
Reference istituzionale	3	2	5
Totale azioni frontdesk	120	107	257

Complessivamente l'utenza è stabile rispetto al 2012. L'erogazione dei servizi nel corso dell'anno si basa sulla disponibilità dei materiali bibliografici (monografie e periodici) le cui acquisizioni sono state bloccate per il 2013. Si registra una fidelizzazione dell'utenza sui servizi consolidati sia della Biblioteca (Prenotazioni da OPAC, Prestiti, Consultazione) che del CDS (Document Delivery, Reference), servizi che sono cresciuti grazie anche all'attivazione di partnership qualificate le quali hanno sopperito alla mancata attivazione/rinnovo di acquisizioni ed abbonamenti.

ACCESSO AL SISTEMA DOCUMENTALE TECNICO - SCIENTIFICO TRAMITE L'OPAC (ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE) ED IL REPOSITORY OPEN ARCHIVE ISFOL OA

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 – DG PAPL (ex DG POF); la Biblioteca ISFOL – Sede di Benevento. Tutta la letteratura ISFOL è disponibile e scaricabile a testo pieno da OPAC. Nel corso del 2013 è stata avviata la digitalizzazione delle pubblicazioni ISFOL 1975-2008.

Totali del sistema OPAC

	1' sem	2' sem	Totale
Totale accessi ad OPAC	2.906	2.272	5.178
Totale dei download effettuati	15.358	15.804	31.162

Media nel periodo dei titoli scaricati ad accesso	5,3	6
---	------------	----------

Top-ten pubblicazioni ISFOL (secondo semestre)

Manuale dello stage in Europa	1.324
Il tutor aziendale per l'apprendistato	1.274
13' rapporto sulla formazione continua	846
Rapporto di monitoraggio del mercato del lavoro 2012	573
Rapporto dell'indagine pilota PIAAC-OCSE	535
Le competenze per vivere e lavorare oggi	407
Modelli di apprendistato in Europa : Francia, Germania, Paesi Bassi, Regno Unito	372
Monitoraggio sull'apprendistato	350
Indagine Plus	308
Percorsi di IeFP : analisi comparata dei costi di Regioni e PA	273

OPAC - Ricerche

	1' sem	2' sem	Totale
Ricerca semplice	4.257	3.233	7.490
Ricerca avanzata	1.748	1.203	2.951
Titoli	173	153	326
Ricerca integrata	120	100	220
Thesauro	107	83	190
Liste	76	46	122
Collane	49	24	73
Autori	84	66	150

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.

Repository ISFOL OA Tipologia documenti caricati in OA

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 per 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, e promuovendo la visibilità scientifica internazionale sia dell'Istituto sia dei singoli ricercatori.

I dati di seguito presentati si riferiscono ad OA nel suo complesso, per la sola documentazione scientifica ISFOL cfr. ivi Editoria.

Documenti scientifici caricati in OA (documentazione scientifica istituzionale e documentazione tematica)

	1' sem	2' sem	Totale
Research report ⁽¹⁾	28	--	28
Presentation	88	59	147
Technical report	26	30	56
Dataset ⁽²⁾	2	59	61
Learning material	20	0	20
Other (Map + Software + Video + Book chapter)	8	7	15
Totale documenti caricati	172	155	327

⁽¹⁾ Dal secondo semestre 2013 i *Research report* sono stati accorpati ai *Technical report*.

⁽²⁾ La tipologia *Dati aperti della ricerca* ha sostituito ed incluso la tipologia prevista nel primo semestre Dataset

Accessi di visitatori unici ad OA (Fonte: Analytics)

1' sem	2' sem	Totale
2.341	1.818	4.159

Sul fronte della documentazione tecnico-scientifica, 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 nel 2013 l'istituto ha investito molto sia operativamente (cfr. Editoria) che programmaticamente con la firma del Position statement CNR sull'Open Access.

EDITORIA

Si fornisce dettaglio del lavoro svolto come editoria istituzionale, a rendiconto di quanto previsto dalle "Linee guida di politica editoriale dell'Istituto" - comunicazione DG n. 2 del 1/2/2012. Pertanto, le statistiche di seguito indicate si riferiscono esclusivamente ai titoli pubblicati con marchio "Isfol Editore", nelle diverse Collane. Sono invece esclusi i titoli che, pur realizzati da Isfol come "ente-autore", sono presenti nell'OPAC (il catalogo digitale dell'istituto).

Analogamente, per quanto riguarda la produzione pubblicata sul repository istituzionale, i dati segnalati nella presente sezione si riferiscono ai soli documenti di cui Isfol è autore (per il complessivo del repository Isfol OA vedasi quanto evidenziato nella sezione Documentazione).

Qui di seguito si rappresentano i numeri relativi a: Titoli prodotti per tipo editoriale; Titoli prodotti per macrotematica.

Nella produzione editoriale dell'anno si evidenzia il trend positivo del numero di prodotti editoriali digitali realizzati da Isfol e messi a disposizione dell'utenza.

Inoltre si sottolinea un incremento dell'utilizzo di tipi editoriali alternativi alle tradizionali monografie quali technical report e working paper caratterizzati da un taglio più snello e mirato su dati e contenuti più direttamente fruibili, trasferibili e rapidamente aggiornabili. Questi prodotti hanno avuto un'applicazione particolarmente positiva a supporto di attività di comunicazione quali convegni e workshop. Inoltre questo nuovo approccio ha consentito all'editoria Isfol di allinearsi alle prassi tipiche delle comunità scientifiche.

Pubblicato per tipo editoriale

(risorse pubblicate sia in Opac Isfol come ente editore, sia in Isfol OA)

	1' sem	2' sem	Totale
Monografie/articoli (da OPAC)	14	8	22
Technical report e working paper	17	30	47
Intervento a convegno (Presentation)	46	52	98
Dati aperti	n.r.	69	69
Altro (learning material, dataset, questionari, strumenti)	13	1	14
TOTALE	90	160	250

Pubblicato per tematica principale

	1' sem	2' sem	Totale
Politiche comunitarie	26	13	39
Mercato del Lavoro	23	39	62
Inclusione sociale	22	22	44
Formazione	19	86	105
TOTALE	90	160	250

Pubblicazioni Open Access

L'Istituto mette a disposizione risorse ad accesso gratuito, irrevocabile e universale con licenza creative commons, attraverso l'implementazione di un ambiente digitale che rispetta il protocollo OAI-PMH (open archive).

In particolare nel 2013 il servizio comunicazione e divulgazione scientifica ha iniziato a rendere disponibili in formato aperto e riutilizzabile i dati delle indagini e ricerche realizzate dall'Istituto, secondo quanto previsto dalle normative comunitarie e nazionali che del nuovo Programma di finanziamento della ricerca Horizon 2020. Con il termine open data si fa riferimento alla pratica di mettere a disposizione dati che possono essere liberamente utilizzati, riutilizzati e redistribuiti, con la sola limitazione, al massimo, del requisito di attribuzione e condivisione nello stesso modo (<http://opendefinition.org>). È stata creato un ambiente dedicato agli open data delle ricerche, dove si segnala sia la disponibilità delle tavole pubblicate sui volumi editi dall'Istituto in formato Windows Excel(.xls rielaborabile), sia microdati, rilasciati secondo licenze creative commons. I

dati sono stati resi ricercabili per data, titolo, tematica principale, per ultimo aggiornamento.

Nel 2013 è inoltre stato sperimentato un nuovo prodotto di divulgazione delle ricerche Isfo, i web book presenti nella sezione highlights attraverso cui vengono resi navigabili on line rapporti, indagini e ricerche di particolare interesse istituzionale, i cui contenuti sono inoltre collegati ai materiali delle ricerche.

Di seguito si indicano i prodotti Isfol resi disponibili in open access sul repository istituzionale e gli accessi alle nuove sezioni highlights e open data del sito istituzionale:

Pubblicazioni Isfol in open access

	1' sem	2' sem	Totale
Documenti in Isfol OA	76	152(*)	228
Sezione <i>highlights</i> web book (visualizzazioni)	1.788(*)	15.810	17.598
Open data delle ricerche (visualizzazioni)	n.r.	4.396	4.396

* Dati rilevati alla data del 10/12/2013, comprensivi dei dataset, non segnalati nel primo semestre.

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.

Nella comparazione con lo scorso anno il totale delle richieste è salito dalle 624 totali del 2012 alle attuali 1039 entro il mese di dicembre. Si è pertanto verificato quale sia stato l'incremento finale, con la tabella "Incremento percentuale richieste" dalla quale risulta un guadagno rispetto allo scorso anno, di più del 66% con un forte incremento nel secondo semestre.

Per quanto riguarda la "Tipologia del contatto" la maggior parte degli Utenti, con il 61,2% delle richieste, utilizza il telefono per contattare l'Istituto. Per la "Tipologia Utenza" abbiamo un 15,9% di colleghi interni che si rivolgono all'Urp, un dato in aumento rispetto agli scorsi anni. Per le categorie invece vengono confermate le solite che maggiormente contraddistinguono la

nostra utenza esterna, ovvero con il 33,7% le Aziende e le Società e con il 21,3% i privati Cittadini.

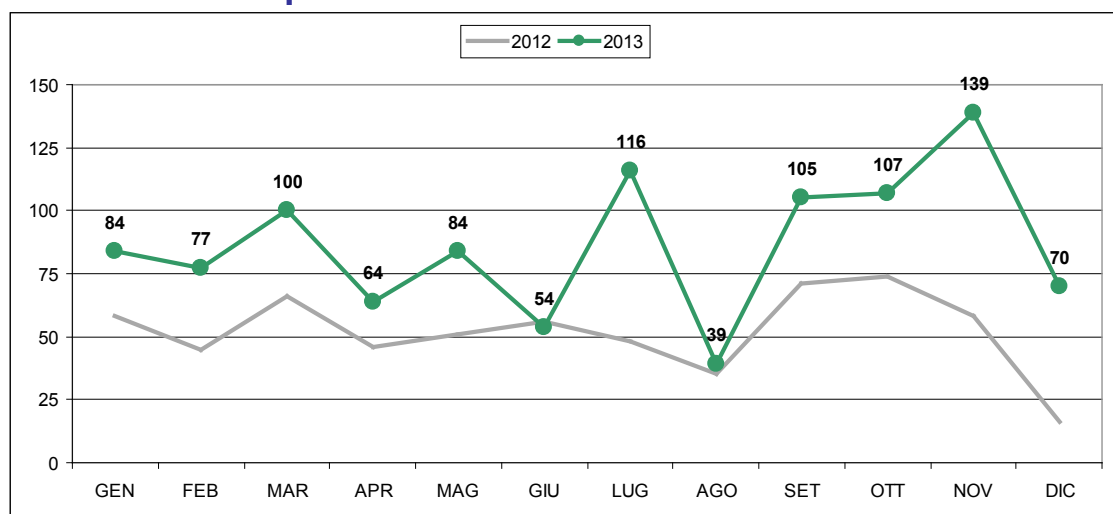
Anche per la "Tipologia servizio svolto" vengono confermate come negli anni precedenti, le Informazioni generali con il 67,1% e le richieste che risolviamo con il Data base delle Faq di risposte pronte, con il 23,6%.

Ultimi appunti per la "Chiusura" del servizio che si opera per il 61,1% con il telefono e, per la "Tipologia argomenti" delle richieste, abbiamo al primo posto le richieste su Dipartimenti/Progetti al 46,4%, le richieste per il Progetto Leonardo con il 15,2% e quelle di carattere amministrativo con 11,9%. Sempre da menzionare lo 0% dei Reclami e il 4,5% rappresentato dai 50 Ringraziamenti ricevuti durante l'anno.

Frequenza mensile richieste (comparazione 2012-2013)

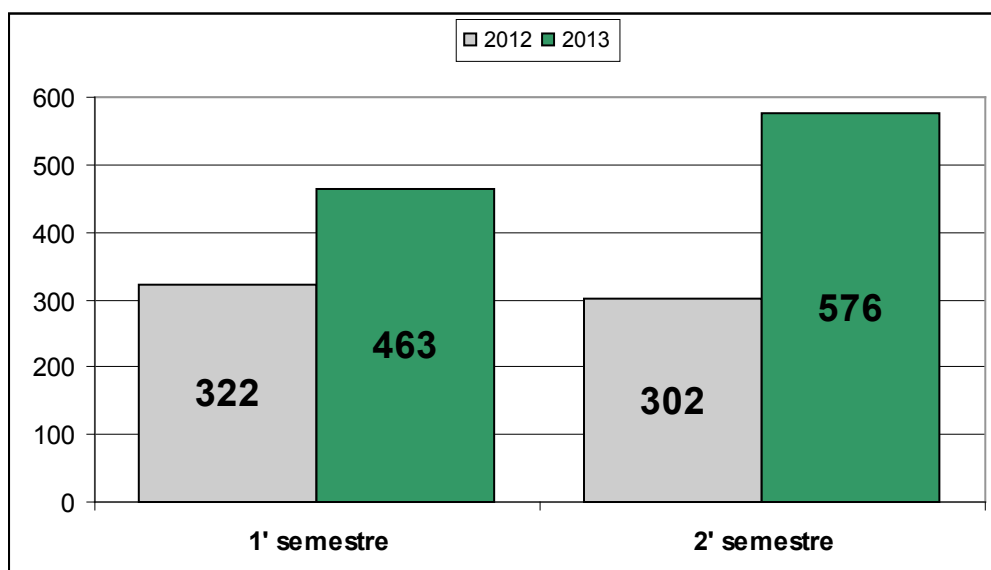
MESE	Anno 2012	Anno 2013
Gen	58	84
Feb	45	77
Mar	66	100
Apr	46	64
Mag	51	84
Giu	56	54
Lug	48	116
Ago	35	39
Set	71	105
Ott	74	107
Nov	58	139
Dic	16	70
Totale	624	1039

Grafico della Frequenza mensile richieste



Incremento percentuale richieste (comparazione 2012-2013)

	Anno 2012	Anno 2013	Incremento
1' semestre	322	463	+43,8%
2' semestre	302	576	+90,7%
Totale	624	1039	+66,5%



Tipologia del contatto

Contatto	1' sem	2' sem	Totale	Percent.
1 email	210	173	383	36,9%
2 telefono	248	388	636	61,2%
3 fax/posta	0	0	0	0,0%
4 sportello	5	15	20	1,9%
Totale	463	576	1039	100%

Tipologia Utente (provenienza)

Provenienza	1' sem	2' sem	Totale	Percent.
Richieste esterne	394	480	874	84,1%
Richieste interne	69	96	165	15,9%
Totale	463	576	1039	100%

Tipologia Utente (categorie principali)

Categorie	1' sem	2' sem	Totale	Percent.
1 Amm.Centrali	22	20	42	4,0%
2 Univ/Scuola	44	52	96	9,2%
3 Enti/CFP	9	18	27	2,6%
4 Reg/Prov/Comu	31	32	63	6,1%
5 Studenti	11	17	28	2,7%
6 Professionisti	13	25	38	3,7%
7 Parti sociali	2	7	9	0,9%
8 Aziende/Soc	130	220	350	33,7%
9 interno-ISFOL	69	96	165	15,9%
10 Privato/Cittadino	132	89	221	21,3%
Totale	463	576	1039	100%

Tipologia servizio svolto

Categorie	1' sem	2' sem	Totale	Percent.
1 informaz. In generale	358	339	697	67,1%
2 ricerca in Dbase/Faq	56	189	245	23,6%
3 ricerca Sito Isfol	6	13	19	1,8%
4 ricerca Colleghi	34	35	69	6,6%
5 ricerca Esterno	9	0	9	0,9%
Totale	463	576	1039	100%

Tipologia di chiusura richiesta

Tipo	1' sem	2' sem	Totale	Percent.
1 no*	0	0	0	0,0%
2 email	209	175	384	37,0%
3 infor/orale	5	15	20	1,9%
4 telefono	249	386	635	61,1%
Totale	463	576	1039	100%

*(1 no' - casi nei quali la richiesta non è stata evasa)

Tipologia argomenti

Tipo	1' sem	2' sem	Totale	Percent.
1 Dipart/Progetti	221	261	482	46,4%
2 Rilevazioni/Indagini	12	75	87	8,4%
3 Richiesta Pubbl. CDS	21	25	46	4,4%
4 Richiesta Corsi/Form	14	9	23	2,2%
5 Albo esperti/fornitori	9	4	13	1,3%
6 inform. Portale	3	6	9	0,9%
7 Progr Leonardo	70	88	158	15,2%
8 Seminari Convegni	2	0	2	0,2%
9 da Lineamica	0	1	1	0,1%
10 invio CV	26	18	44	4,2%
11 Reclami	0	0	0	0,0%
12 Ringraziamenti	29	21	50	4,8%
13 Amministrazione	56	68	124	11,9%
Totale	463	576	1039	100%

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 presenza dell'Istituto nelle comunità scientifiche ed istituzionali di riferimento.

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 Multimediali. Il dato relativo all'attività di newsmaking, il totale delle notizie prodotte, sommate ai primi piani, è pari a 164; un dato questo, che rappresenta un incremento rispetto alle 128 news del 2012. Analizzando la sola categoria "notizie", si evidenzia il maggior numero di notizie prodotte nel corso del primo semestre (83) rispetto a quanto accaduto nel secondo semestre (58); il dato del secondo semestre, tuttavia, è sostanzialmente in linea con i dati registrati a livello semestrale negli ultimi due anni. Rispetto ai primi piani, l'andamento tra il primo (12) e il secondo (11) semestre risulta pressoché invariato.

Google Analytics - Dati globali sito Isfol

	1' sem	2' sem	Totali
Visite totali	240.231	232.304	472.535
Visitatori unici	157.504	159.290	316.794
Visualizzazioni di pagina	1.404.100	1.679.244	3.083.344

Google Analytics - Dati globali sito Isfol

	1' sem	2' sem
Percentuale nuove visite	37,4%	34,8%
Percentuale visitatori di ritorno	62,6 %	66,2%
Frequenza di rimbalzo	43,7%	20,91%

Google Analytics - Sorgenti di traffico

	1' sem	2' sem
Da motori di ricerca	61,1%	63,9%
Traffico dai referral	18,1%	16,7%
Traffico diretto	20,6%	19,4%

Google Analytics - Accessi dai Social Network

	1' sem	2' sem	Totali
Facebook	2.284	2.378	4.662
Blogger	385	242	627
LinkedIn	164	166	330
Twitter	140	100	240
WordPress	81	92	173
Weebly	47	17	64

Google Analytics - Pagine più visitate nel corso dell'anno

Titolo pagina	Visite
home — ISFOL	125.685
ISFOL - Fabbisogni Professionali	97.388
home-page — Orienta Online	61.421
Europass Italia	22.460
Fondi Paritetici Interprofessionali — ISFOL	8.752
Intangible Assets Survey - Rilevazione statistica sugli investimenti intangibili e in capitale umano — ISFOL	6.190
Formazione degli adulti — ISFOL	3.496
Europass: un passaporto per l'Europa delle opportunità	3.343
Profili formativi CCNL — ISFOL	3.342

MULTIMEDIA E SOCIAL NETWORK

Il servizio 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).

Per quanto concerne la sezione Mediateca, il numero totale dei video caricati nel 2013 è pari 97, con un andamento di produzione e caricamento sostanzialmente equilibrato tra i due semestri (47 nel primo semestre e 50 nel secondo semestre). Analizzando le categorie dei video caricati emerge come la categoria "atti dei convegni" rappresenti oltre il 60% dei video caricati, mentre le interviste si attestino appena sopra il 25%.

Il dato relativo al caricamento di video tra il primo e il secondo semestre risulta invariato anche a livello delle singole categorie.

Analizzando i dati relativi alla piattaforma Youtube, si evince come nel canale istituzionale IsfolWeb siano stati caricati nel corso del 2013 un totale di 123 video, con una quota leggermente superiore del primo semestre (68) sul secondo (55). A livello di Visualizzazioni, nel corso dei due semestri, il dato è rimasto pressoché invariato (4985 e 4976 visualizzazioni), con una media di circa 81 visualizzazioni per video caricato nel corso dell'anno. Interessante è invece il dato relativo alla stima dei minuti guardati: tra il primo e il secondo semestre, infatti, si registra un incremento da 8763 a 10660 di minuti guardati, pari a oltre il 21%. Un dato questo, che può essere interpretato alla luce di una maggiore durata dei video caricati nel secondo semestre e a una maggiore offerta di video presenti nel canale.

Infine, considerando i dati relativi al social network Facebook, risulta evidente l'incremento, pari al 51%, del numero dei post pubblicati nella bacheca della pagina Istituzionale tra il primo semestre (90) e il secondo

(136). In conseguenza di ciò la portata degli utenti è aumentata nel corso dell'anno, registrando un incremento di oltre il 65% tra i due semestri (da 22012 utenti del primo semestre ai 36466 del secondo). In linea con questo trend anche il dato relativo agli utenti coinvolti nel corso del 2013, che a livello complessivo è stato pari a 2984, è tra i due semestri ha fatto registrare un incremento di oltre il 65%.

A livello di prodotti off line, nel corso del 2013 la struttura ha realizzato 3 video tematici e 5 atti dei convegni che non rientrano nelle categorie precedentemente analizzate. Tali prodotti sono stati richiesti per attività specifiche legate a progetti e convegni di particolare rilevanza istituzionale.

MultimediaWeb - Video mediateca

	1' sem	2' sem	Totale
Totale Video caricati	47	50	97
Video Tematici	2	0	2
Video Interviste	11	15	26
Servizi Video	2	1	3
Atti Convegni	32	34	64

MultimediaWeb - Canale youtube

	1' sem	2' sem	Totale
Video caricati	68	55	123
Visualizzazioni	4985	4976	9.961
Stima minuti guardati	8763	10660	19.423

MultimediaWeb - Facebook

	1' sem	2' sem	Totale
Post su Pagina Isfol	90	136	226
Portata Utenti	22012	36466	58.478
Utenti coinvolti	1123	1861	2.984

Altri Video prodotti per attività Isfol non pubblicati in Rete

	1' sem	2' sem	Totale
Video tematici	1	2	3
Atti convegni/workshop	0	5	5

COMUNICAZIONE

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 "Tipologia Eventi", 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. La tabella "Tematica Eventi" distingue invece 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 2013 sono stati segnalati complessivamente 213 eventi, di cui 95 nel primo semestre e 118 nel secondo semestre. A tal proposito è da evidenziare l'incremento del numero di eventi di comunicazione nel secondo semestre, determinato, soprattutto, dalla realizzazione di workshop istituzionali effettuati in occasione delle fiere organizzate dalla "Casa del Welfare" del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

La tabella "Counseling per l'applicazione dei marchi" riguarda il numero degli 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 2013 tali interventi sono stati in totale 126, di cui 61 nel primo semestre e 65 nel secondo semestre.

Eventi – Tipo di attività

Attività	1' sem	2' sem	Totale
Convegno/Conferenza	27	27	54
Fiera/Stand	11	20	31
Tavolo Tecnico	25	19	44
Workshop/Seminario	24	50	74
Visita di studio	5	1	6
Presentazione volume	3	1	4
Totale	95	118	213

Tipologia Eventi

Tipologia	1' sem	2' sem	Totale
Aperti	8	36	44
Riservati	17	15	32
Partecipazione ISFOL	70	67	137
Totale	95	118	213

Tematica Eventi

Tematica	1' sem	2' sem	Totale
Formazione/Apprendimento	17	38	55
Lavoro/Professioni	16	22	38
Inclusione sociale	18	7	25
Leonardo	10	12	22
Transnazionalità	12	8	20
Reti/Dispositivi europei	17	19	36
Progetti specifici	5	12	17
Totale	95	118	213

Counseling per l'applicazione dei marchi

	1' sem	2' sem	Totale
Totale interventi di counseling	61	65	126

MONITORAGGIO ATTIVITÀ CONVEGNISTICHE

Risultati per Scheda di registrazione

Nel corso del 2013, i responsabili delle strutture del Servizio Comunicazione, dell'Agenzia Nazionale LLP e dell'Ufficio Affari Generali, hanno concordato l'elaborazione di una comune scheda di registrazione e profilazione degli utenti dei seminari svolti dall'Istituto e di un breve questionario di Customer Satisfaction. L'applicazione di tali strumenti di monitoraggio è ancora in fase sperimentale. Si portano di seguito i primi risultati attuativi calcolati su un totale di 133 schede, maggiormente rappresentative.

Risultati scheda registrazione utente

Per quanto riguarda la Tipologia dei partecipanti, risulta che circa il 50% provengono da Istituzioni Educative. L'Ambito Professionale è costituito in massima parte da tre differenti categorie: Scuola e Università per il 33,1%; Formazione/Orientamento per il 28,6% e da enti per lo Sviluppo delle politiche nazionali ed europee per un altro 21,1%. Anche per la Motivazione alla Partecipazione si evincono nettamente tre categorie : Aggiornamento Professionale per il 35,3%; Riceve e Scambiare Idee per un 29,3% e Partecipazione ai Gruppi di Lavoro per un 22,6%. L'Utenza è venuta a conoscenza dell'Evento in massima parte(77,4%) tramite invito diretto dell'Istituto. Evidente anche l'interesse dei partecipanti ad essere inseriti nella Mailing List Isfol, per ricevere aggiornamenti su attività e prodotti informativi con un elevato 74,4% del totale.

Tabella - Tipologia Ente

	Utenti	Percentuale
Istituzioni educative	66	49,6%
Centri ricerca università	17	12,8%
Altro	17	12,8%
non risponde	11	8,3%
Aziende/Società	7	5,3%
Amministrazioni	5	3,8%
Istituzioni UE	4	3,0%
Enti di sviluppo	3	2,3%
Organizzazioni Parti soc	3	2,3%
Totale complessivo	133	100%

Tabella - Ambito professionale

	Utenti	Percentuale
Scuola e Università	44	33,1%
Formazione/Orientamenti	38	28,6%
Sviluppo politiche	28	21,1%
non risponde	12	9,0%
Ricerca & sviluppo	6	4,5%
Altro	3	2,3%
Comunicazione e media	1	0,8%
Gestione di Strutture	1	0,8%
Totale complessivo	133	100%

Tabella - Motivazione alla partecipazione

	Utenti	Percentuale
Aggiorn professionale	47	35,3%
Ricevere scambiare idee	39	29,3%
Relatore/partecipante	30	22,6%
non risponde	11	8,3%
Altro	2	1,5%
Attivare nuovi contatti	2	1,5%
Informazioni gest. Progetti	2	1,5%
Totale complessivo	133	100%

Tabella - Informazioni sull'Evento

	Utenti	Percentuale
invito	103	77,4%
web	13	9,8%
non risponde	12	9,0%
Altro	5	3,8%
Totale complessivo	133	100%

Tabella - Richieste iscrizioni alla Mailing List

	Utenti	Percentuale
SI	99	74,4%
--	34	25,6%
Totale complessivo	133	100%

Risultati per Scheda di Customer Satisfaction

La scheda di Customer Satisfaction riporta quesiti su dieci fattori distinti nelle tre categorie di Qualità dell'attività seminariale, Nuove acquisizioni e Soddisfazione personale, sui quali i partecipanti al seminario, esprimono un proprio giudizio.

Attualmente siamo in grado di mostrare 156 registrazioni di utenti che hanno partecipato a seminari svolti nel 2013. Dai primi risultati meglio evidenziati nel grafico a barre che segue, risulta che tutti i valori rimangono al di sopra del 75%.

In particolare la soddisfazione generale arriva al 96% e rimangono come più apprezzati la 'Chiarezza di obiettivi e programma dell'evento' e 'Pertinenza ed utilità delle relazioni rispetto ai temi prescelti'.

Con punteggi più bassi ma sempre molto positivi i due fattori difficilmente migliorabili dell'‘Adeguatezza del metodo e del tempo dedicati alla discussione’ e ‘Sono in grado di applicare le conoscenze/informazioni acquisite’.

Tabella Customer Satisfaction su 156 registrazioni

	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	%
QUALITA' ATTIVITA' SEMINARIALE					
Chiarezza di obiettivi e programma dell'evento	2	4	63	87	88%
Pertinenza ed utilità delle relazioni rispetto ai temi prescelti	1	6	62	87	88%
Efficacia comunicativa delle relazioni	1	7	67	81	87%
Utilità dei materiali e della documentazione fornita	2	7	79	68	84%
Adeguatezza del metodo e del tempo dedicati alla discussione	5	22	80	49	78%
Servizi tecnologici ed informativi prima e durante l'evento	2	15	71	68	83%
Accoglienza e supporto logistico	5	11	52	88	86%
NUOVE ACQUISIZIONI					
	Dissentito totalmente	Dissentito	Concordo	Concordo totalmente	
Comprendo meglio e sono più informato sul tema trattato	1	5	100	50	82%
Sono in grado di applicare le conoscenze /informazioni acquisite	2	13	105	36	78%
SODDISFAZIONE PERSONALE					
		Non soddisfatto	Soddisfatto		
Tutto considerato mi reputo complessivamente		7	149		96%

Grafico Customer Satisfaction

