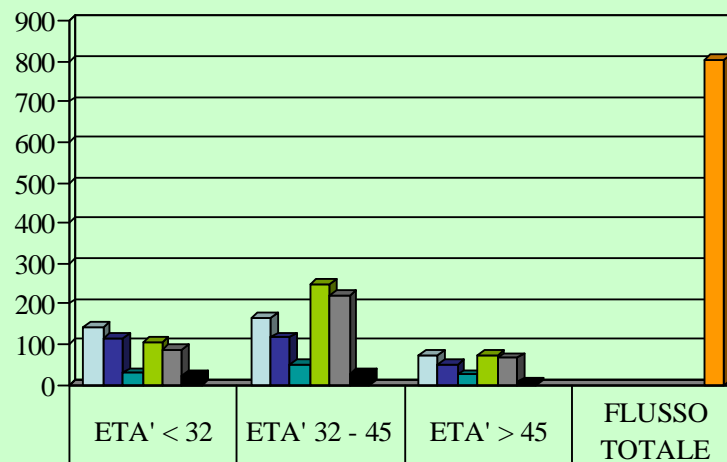




**PuntoSi e PuntoLavoro: alto gradimento
anno 2010**

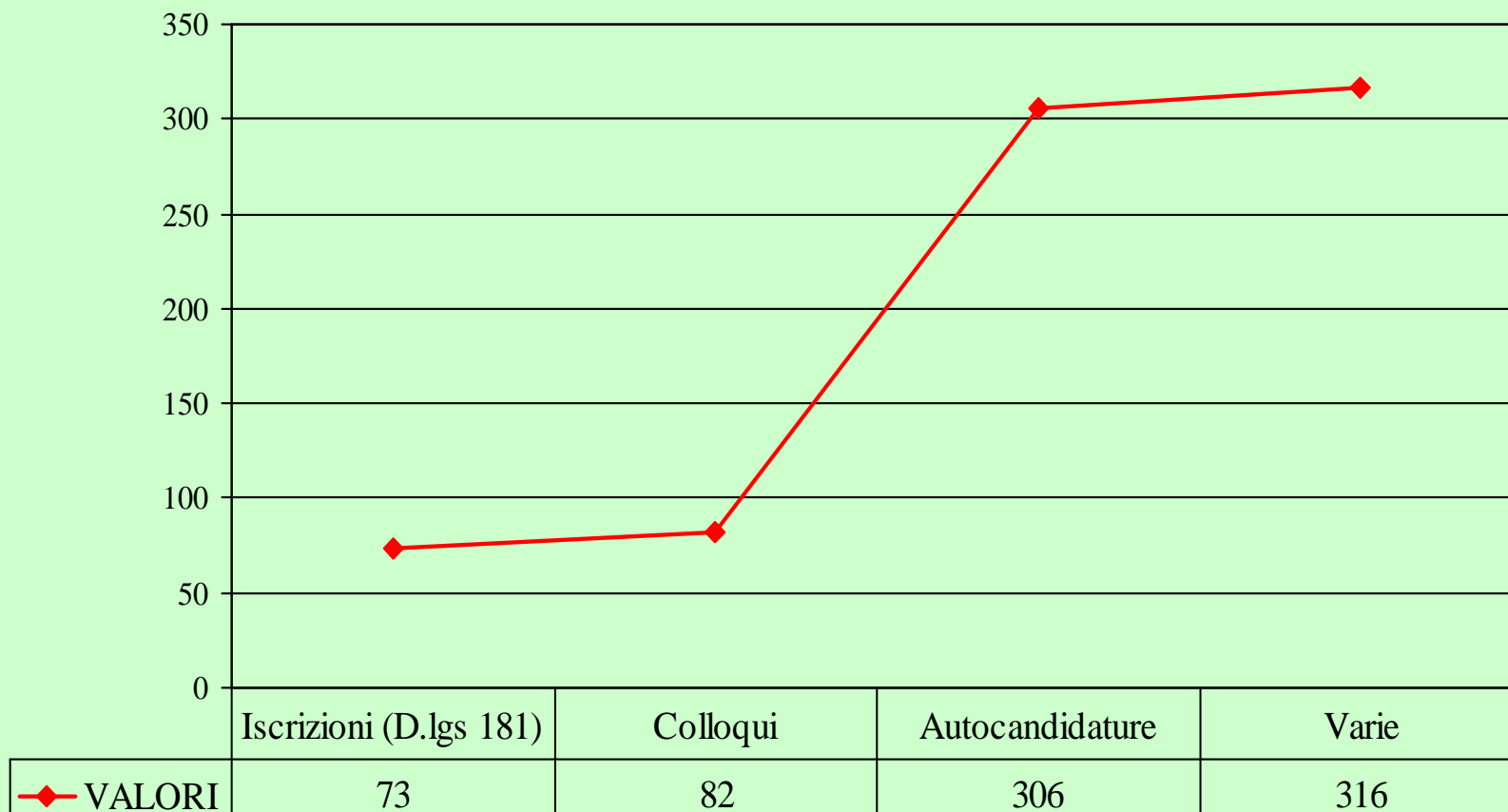


Flussi totali di accesso al PuntoLavoro (dati riferiti ai lavoratori)



	ETA' < 32	ETA' 32 - 45	ETA' > 45	FLUSSO TOTALE
□ MASCHI	142	164	74	
■ italiani	113	116	50	
■ stranieri	29	48	24	
■ FEMMINE	106	248	71	
■ italiane	85	221	66	
■ straniere	21	27	5	
■ TOTALE				805

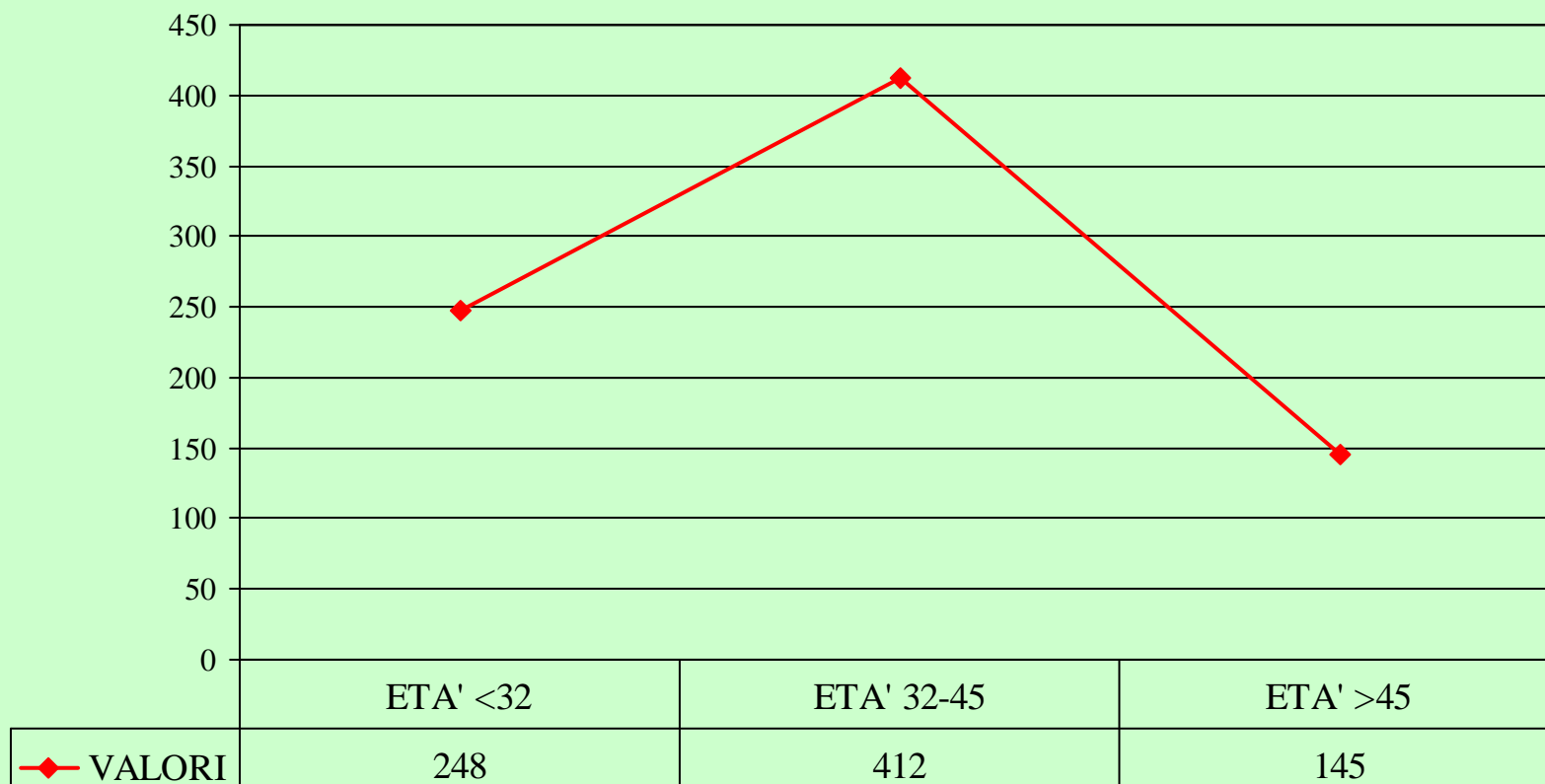
Flussi totali per tipo di servizio





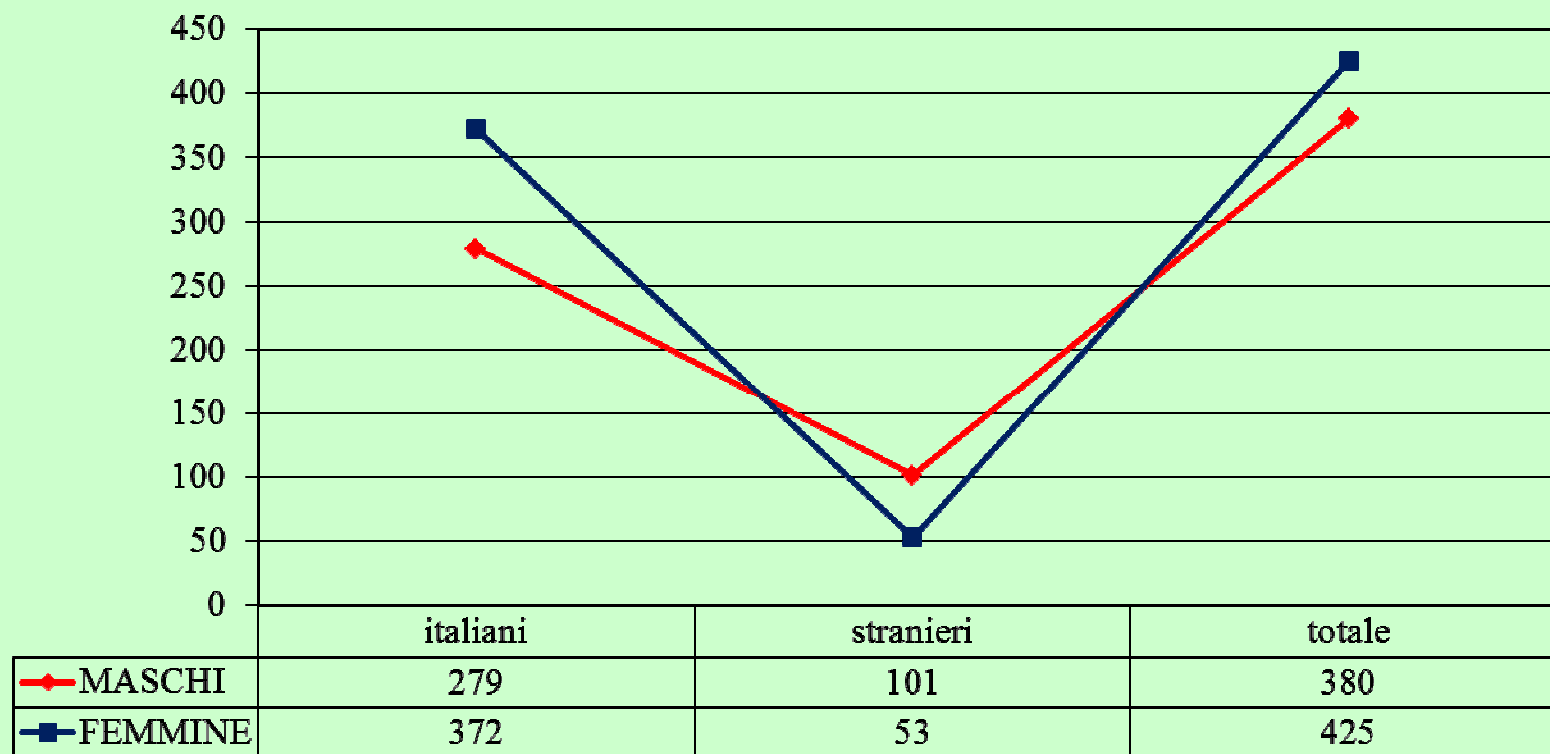
Flussi totali per fasce d'età

(dati riferiti ai lavoratori)



Flussi per sesso e nazionalità

(dati riferiti ai lavoratori)





Flussi totali nei giorni della settimana

(flussi riferiti a tutti i servizi erogati)





**Customer Satisfaction
PuntoSi anno 2010**



Certificato il sistema qualità relativo alla progettazione ed erogazione dei servizi del Punto Si – anni 2010 – 2013

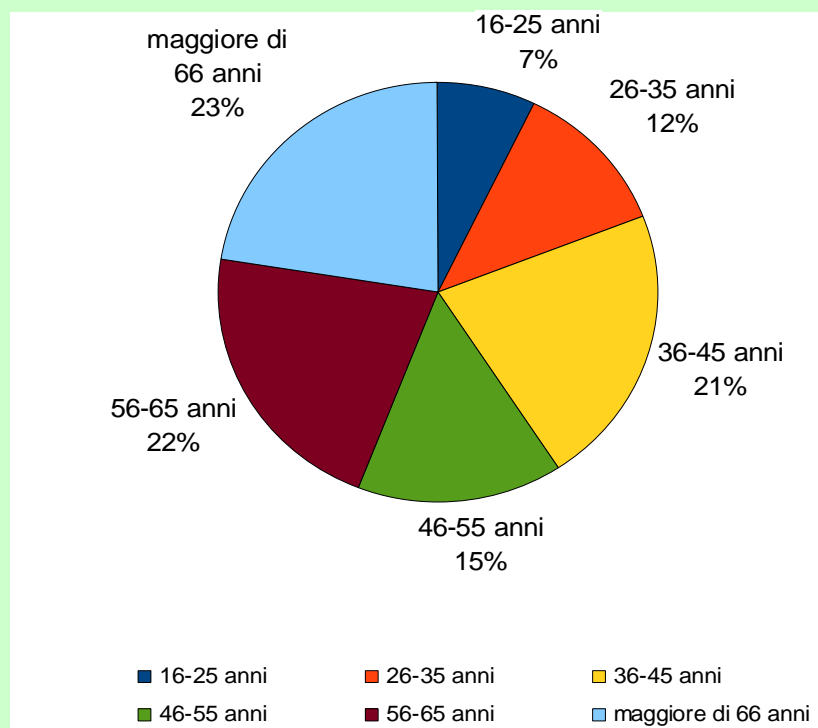




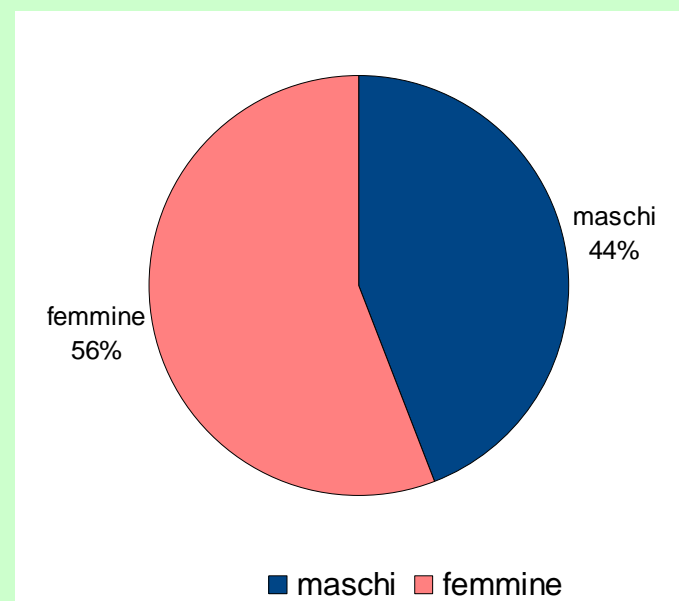
Composizione del campione

Campione per età

Il 58% del campione – con fascia d'età dai 36 ai 65 anni – rappresenta la maggior parte di coloro che utilizzano i servizi del PuntoSi

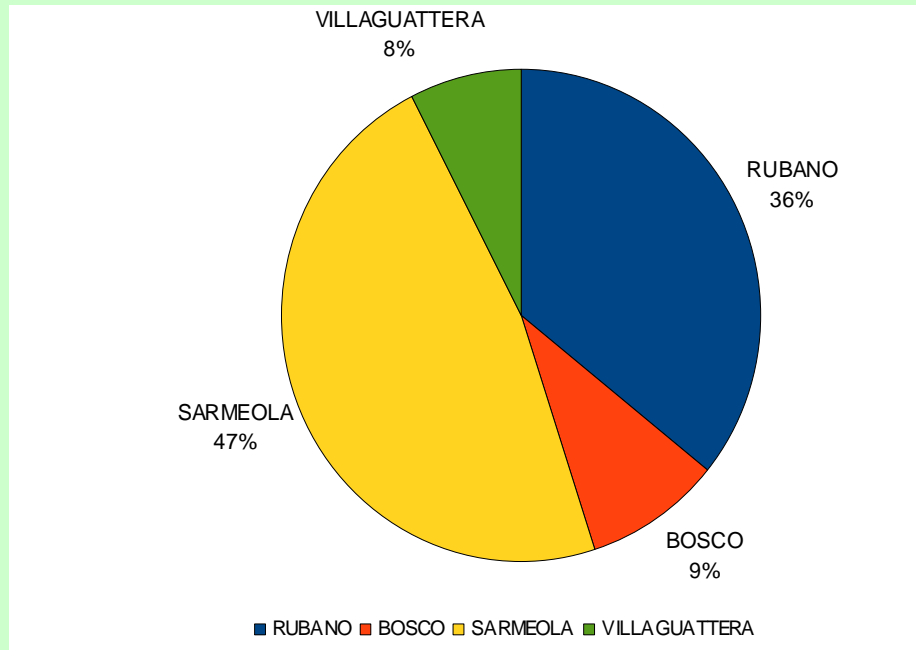


Campione per sesso

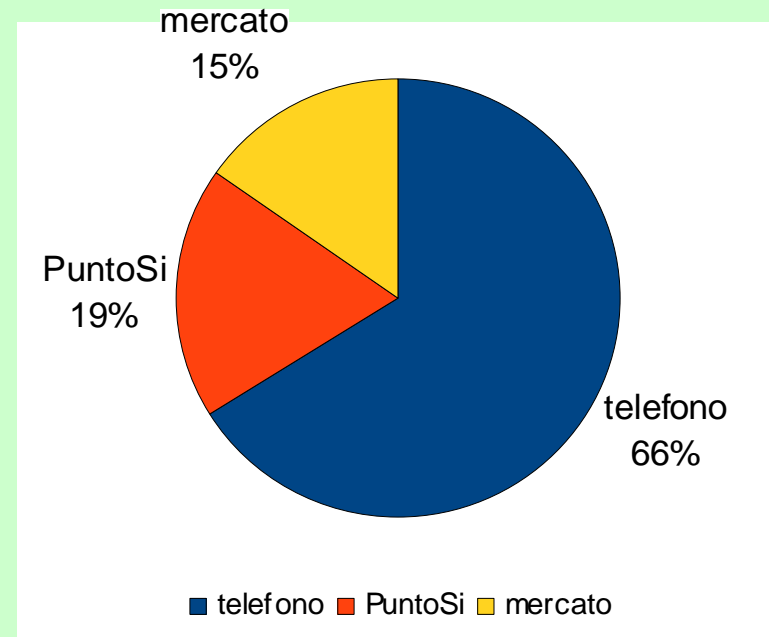


Composizione del campione

Campione per frazione di residenza degli intervistati

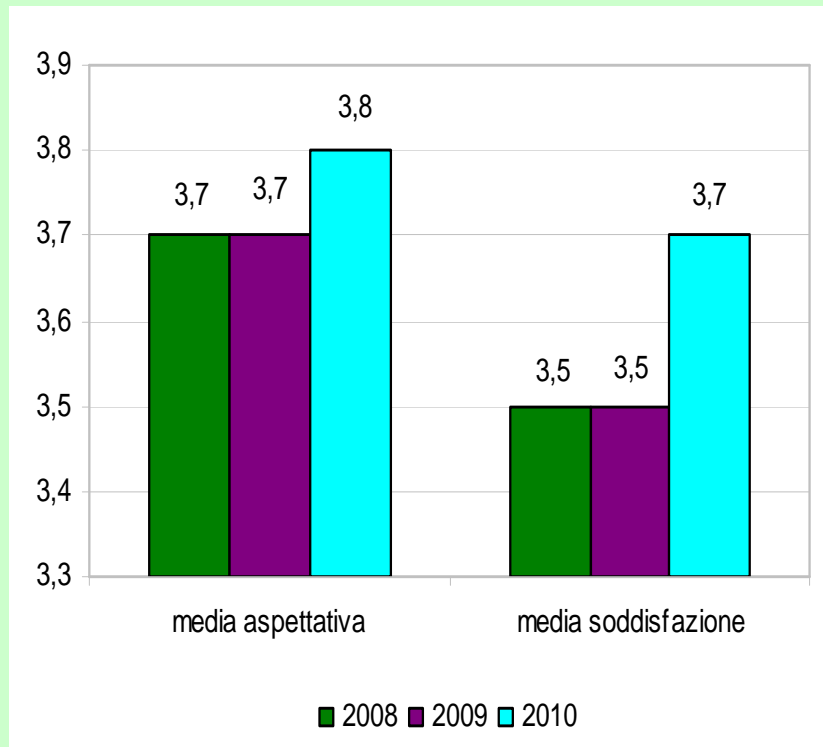


Campione per modalità di contatto (tipo di intervista)

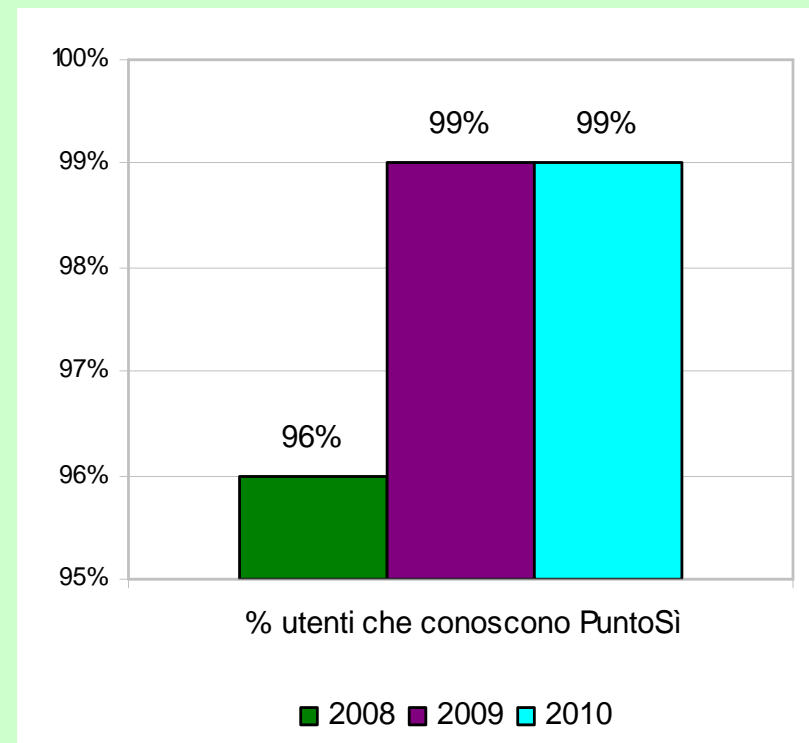


Confronto storico 2008 - 2010

Media dell'aspettativa e media della soddisfazione



Conoscenza del PuntoSi



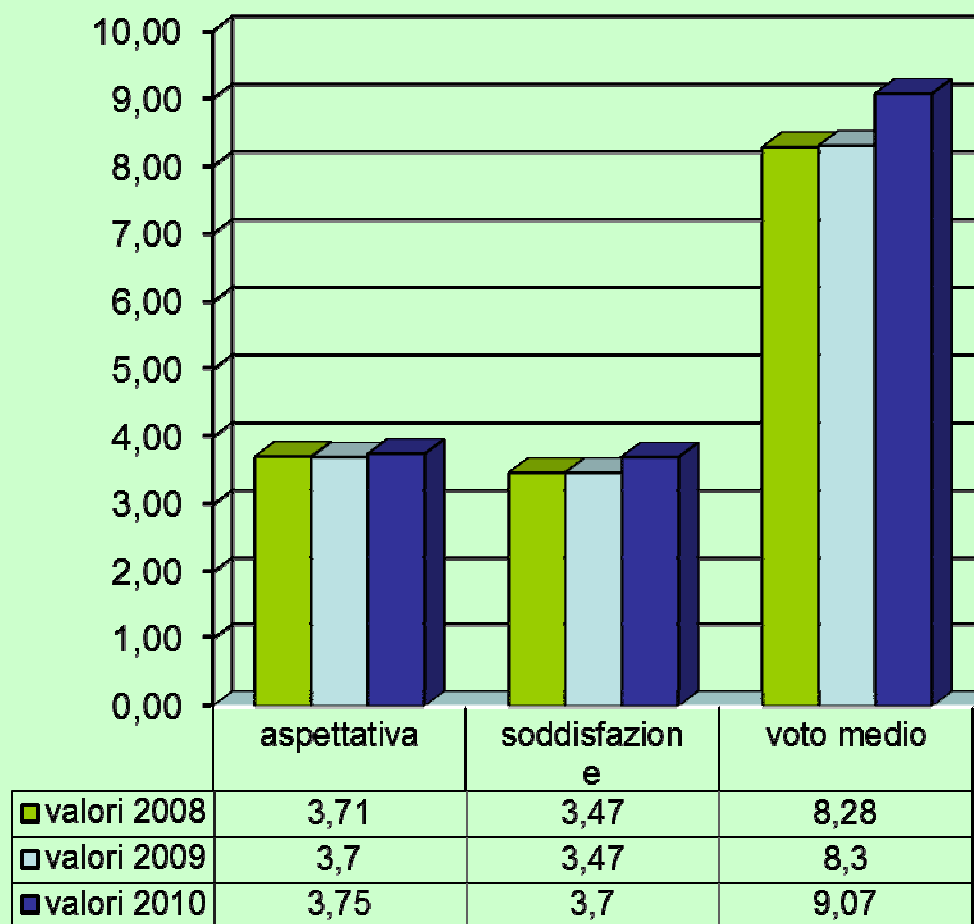


Fattori e indicatori di qualità rilevati su scala da 1 (poco) a 4 (molto): media dell'aspettativa, media della soddisfazione e scarto

Fattori di qualità	Indicatori di qualità	dati <i>customer satisfaction</i> 2010		
		Aspettativa	Soddisfazione	scarto
Accessibilità del cittadino-utente	Strutture di cui dispone	3,4	3,7	- 0,3
	Comodità orari di apertura	3,7	3,6	0,1
	Facilità del contatto telefonico	3,7	3,5	0,2
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,9	3,8	0,1
	Competenza del personale	3,9	3,8	0,1
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,8	0,1
Affidabilità del servizio	Tempi di erogazione dei servizi	3,7	3,7	0,0
	Offerta completa di servizi	3,8	3,7	0,1

Confronto storico 2008 - 2010 media dell'aspettativa e media della soddisfazione

- Costante l'aspettativa nel triennio su scala da 1 (poco) a 4 (molto)
- Incremento della soddisfazione nel triennio. Nel 2010 la soddisfazione e l'aspettativa tendono ad eguagliarsi.
- Cresce di un voto il giudizio complessivo nel triennio (su scala da 1 a 10)



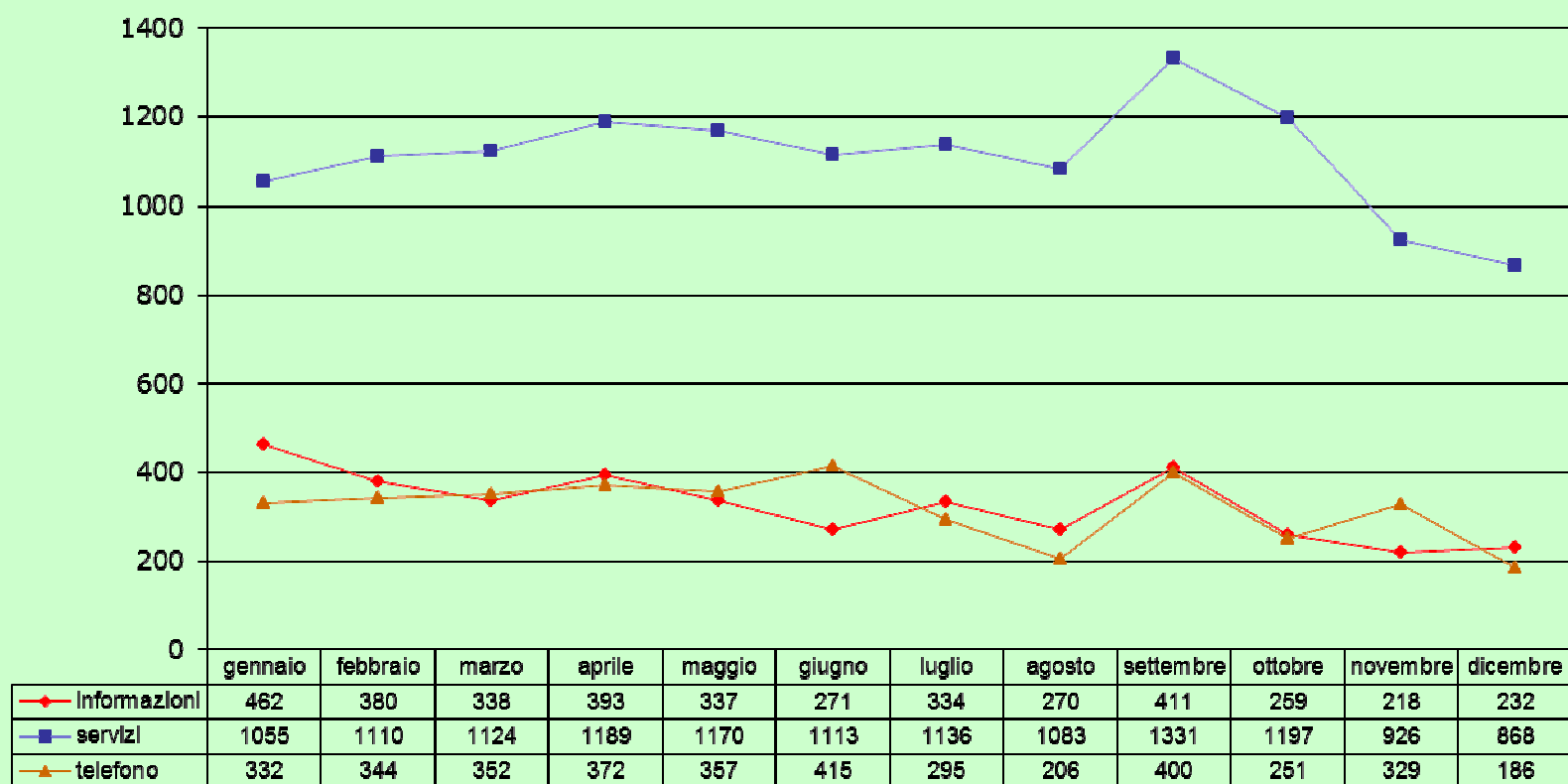


L'accesso ai servizi del PuntoSi

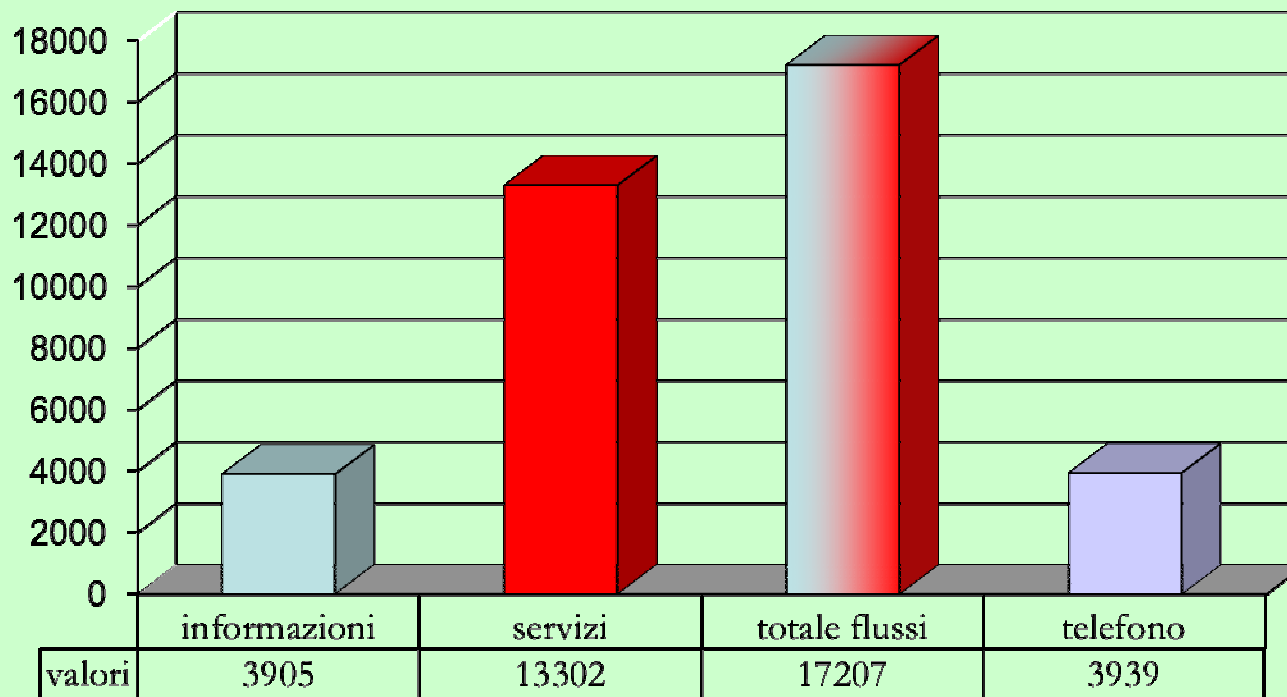


- informazioni
- servizi/segnalazioni
- telefono

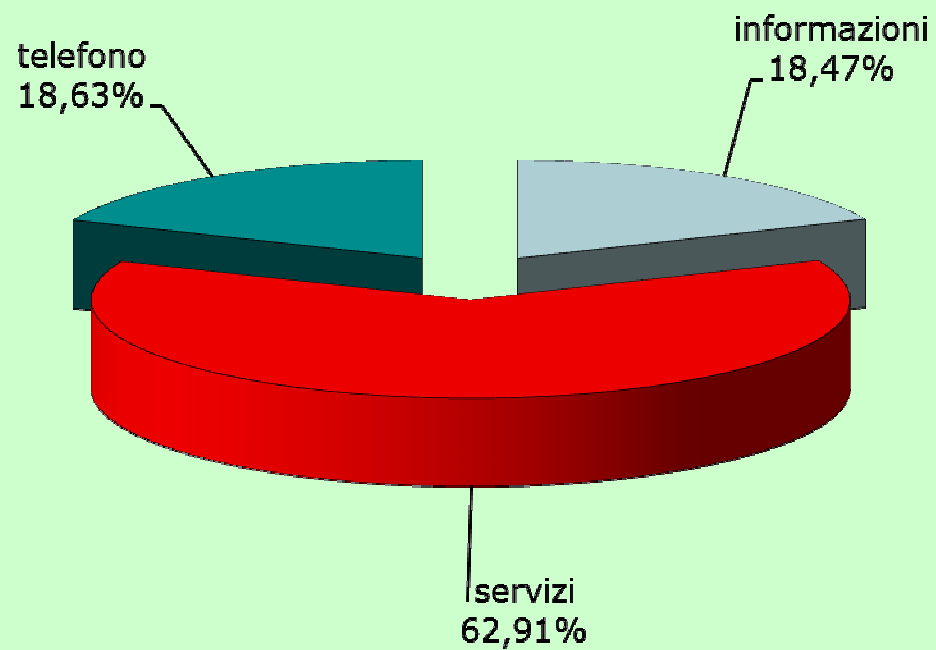
Andamento flussi totali di accesso: informazioni - servizi/segnalazioni - telefono



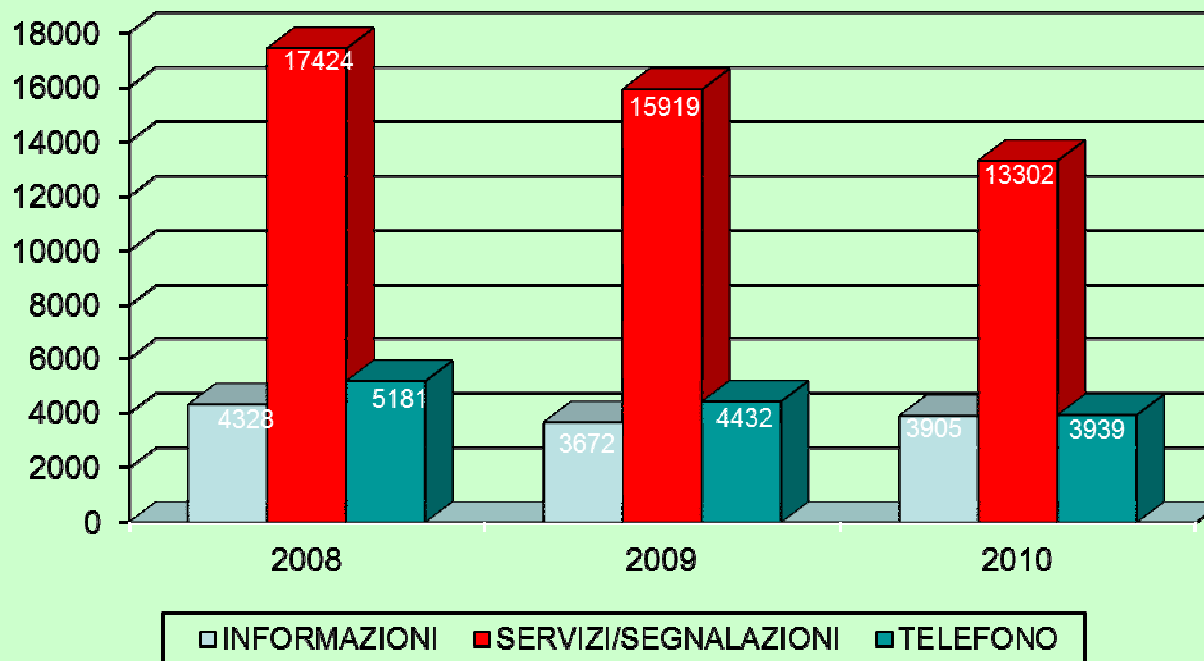
Accessi totali ai servizi



Le percentuali al PuntoSi



Valori delle prestazioni a confronto anno 2008-2009-2010



Andamento flussi totali di accesso a confronto anno 2008 – 2009 - 2010

- Rispetto al 2009 diminuisce l'accesso ai servizi e il contatto telefonico mentre aumenta la richiesta di informazioni

