



Punto Si...

Un percorso in crescita anno 2005



Obiettivi strategici 2005

- Potenziare il sistema qualità all'interno dell'Ente, verificandone il gradimento
- Mantenere il gradimento ottenuto e manifestato dal cittadino sul PuntoSi
- Migliorare il gradimento sul PuntoSi secondo le indicazioni del cittadino utente

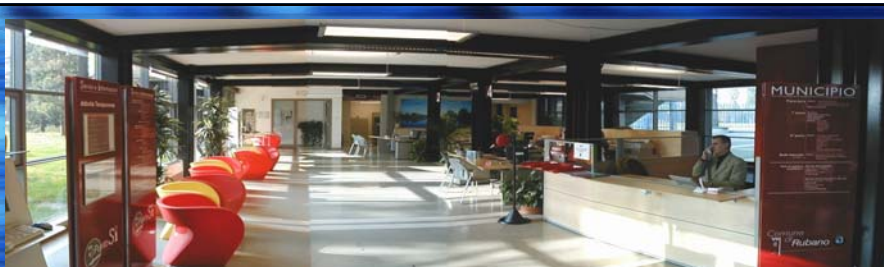


Iniziative intraprese nel 2005

- Il Sistema Gestione Qualità illustrato a tutti i dipendenti coinvolti nei processi del PuntoSi
- Somministrazione di un questionario sul fabbisogno formativo del personale
- Effettuazione di un'indagine di gradimento "customer satisfaction" interna sul Sistema gestione qualità
- Una nuova visita dell'ente di certificazione per la verifica del mantenimento della qualità dei servizi del PuntoSi

Pianificazione e Controllo

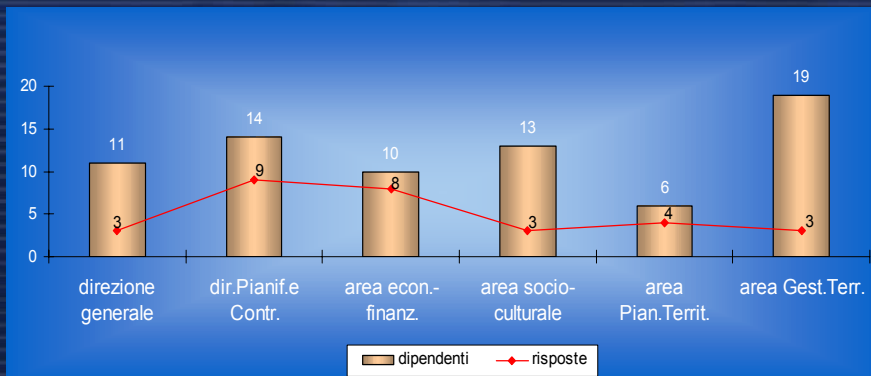
3



Customer Sistema Gestione Qualità

Aprile 2005

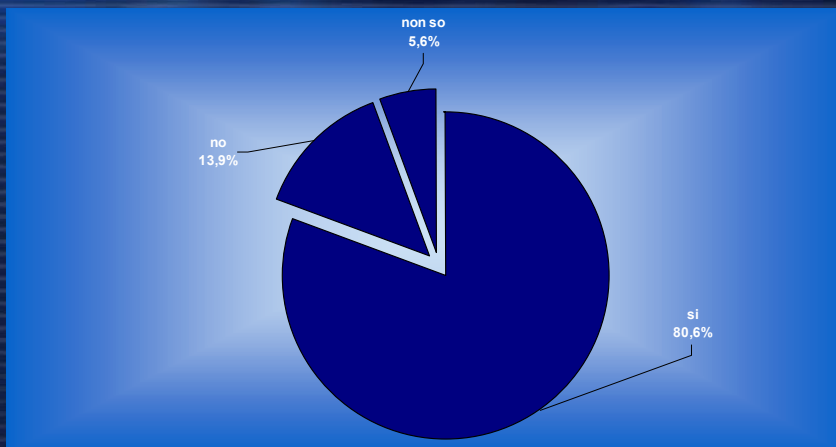
Dipendenti per unità funzionale e numero risposte al questionario



Pianificazione e Controllo

5

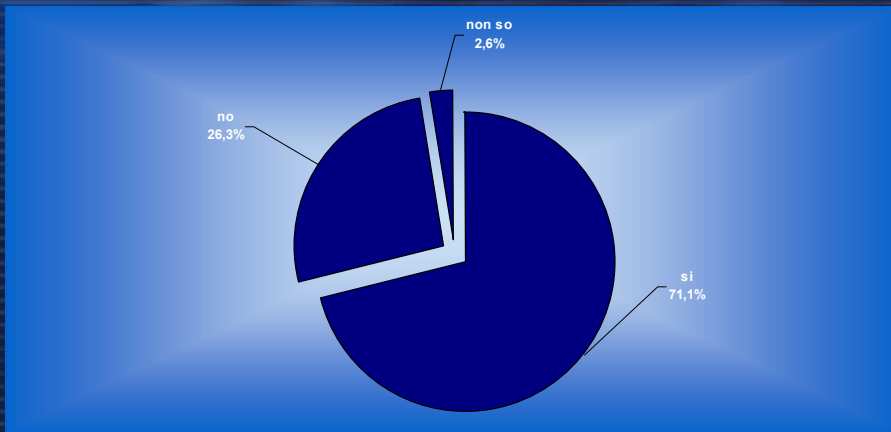
% conoscenza SGQ



Pianificazione e Controllo

6

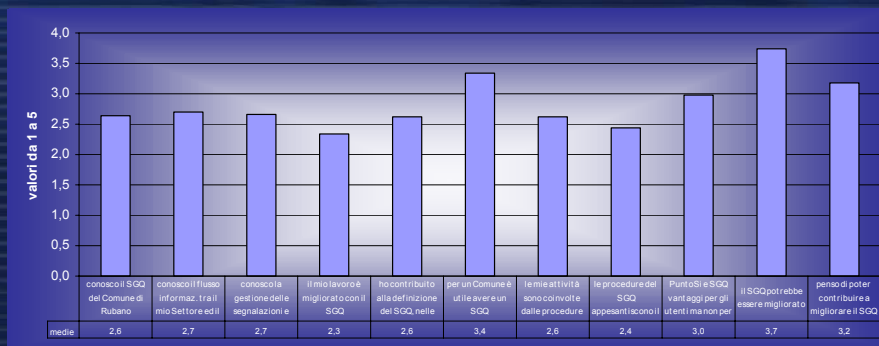
% utilizzo SGQ



% valori abbastanza-molto



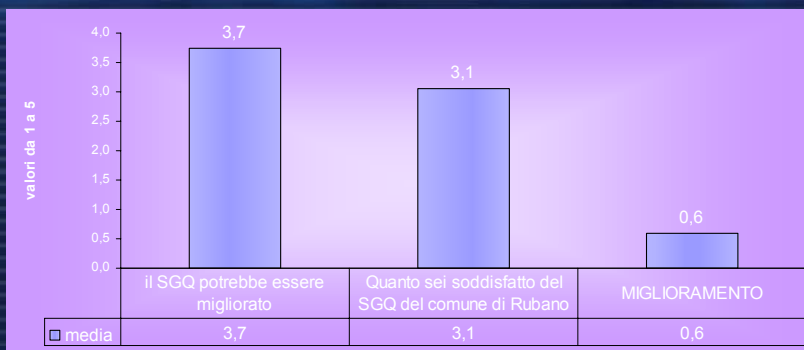
media dei valori testati



Pianificazione e Controllo

9

Margine miglioramento SQG



Pianificazione e Controllo

10



Customer PuntoSi

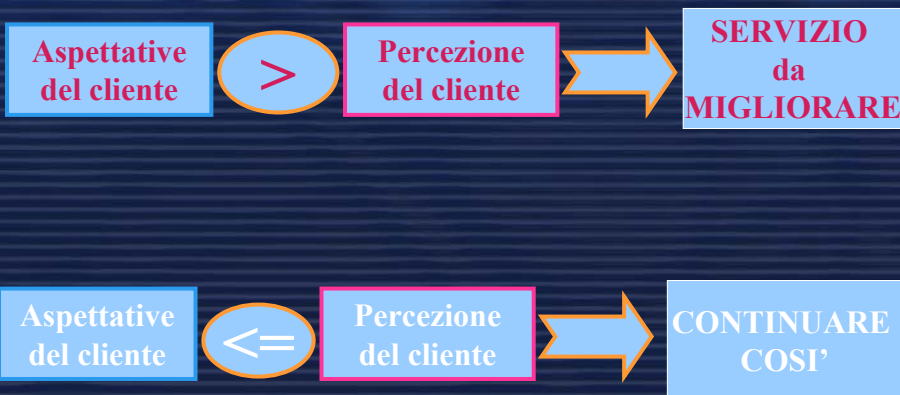
Giugno 2005



Il percorso della Customer



L'analisi dei dati

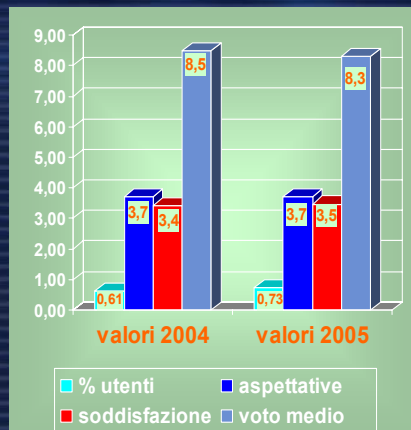


I fattori rilevati su scala 0 - 4

Fattori misurati	Indicatori	Anno 2004		Anno 2005	
		Aspettative	Soddisfazione	Aspettative	Soddisfazione
Accessibilità fisica	Strutture	3,5	3,5	3,5	3,7
	Comodità orari	3,6	3,4	3,7	3,5
	Facilità contatto telefonico	3,6	3,3	3,6	3,4
Affidabilità e cortesia personale	Disponibilità del personale	3,8	3,7	3,9	3,6
	Competenza del personale	3,9	3,4	3,9	3,4
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,5	3,8	3,5
Affidabilità del servizio	Tempo di erogazione del servizio al Punto Si	3,6	3,4	3,7	3,4
	Offerta completa di servizi	3,7	3,2	3,7	3,3

Valori totali customer 2004-2005 a confronto

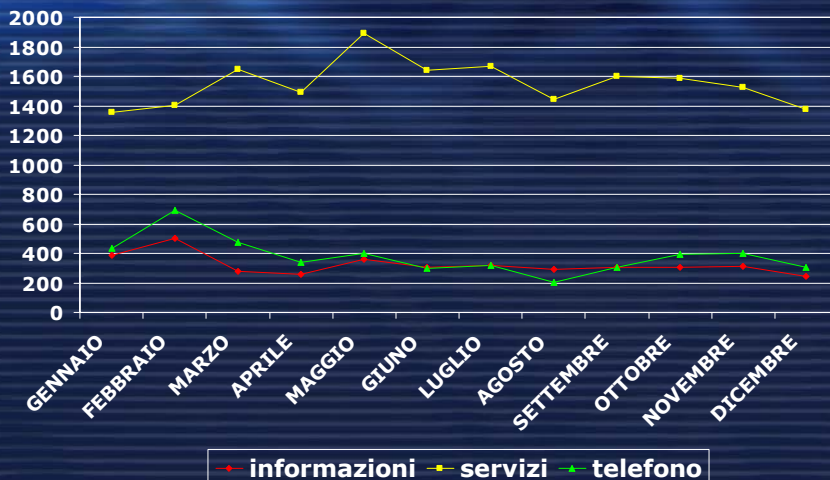
- Cresce la % della popolazione intervistata che utilizza i servizi Punto Si
- Permane la Media delle aspettative
- Aumenta la Media della soddisfazione
- Diminuisce il Voto medio come giudizio complessivo su scala 1-10



Le prestazioni anno 2005... in cifre

- informazioni
- servizi/reclami-segnalazioni
- telefono

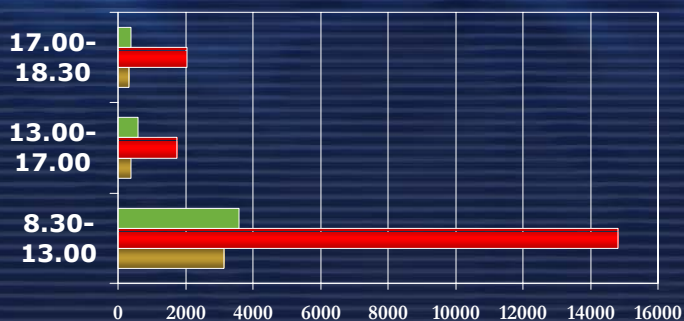
Andamento flusso globale Informazioni/Servizi/Telefono



Pianificazione e Controllo

17

Flussi globali per fasce orarie

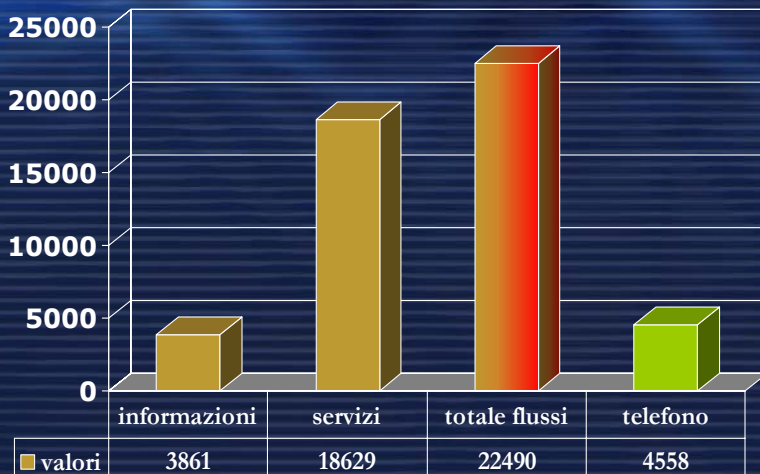


	8.30-13.00	13.00-17.00	17.00-18.30
Telefono	3577	604	377
Serizi/Reclami-Signalazioni	14819	1762	2048
Informazioni	3146	386	329

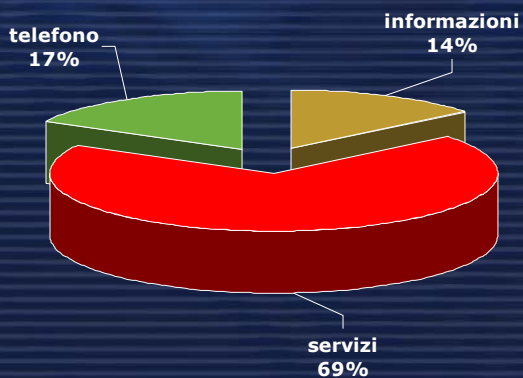
Pianificazione e Controllo

18

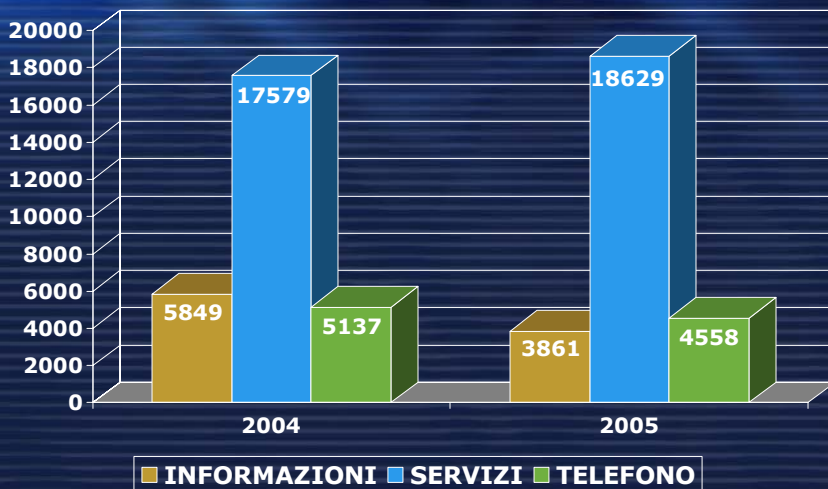
Valori delle prestazioni erogate nell'anno 2005



Impegno % delle attività anno 2005



Valori delle prestazioni 2004-2005 a confronto

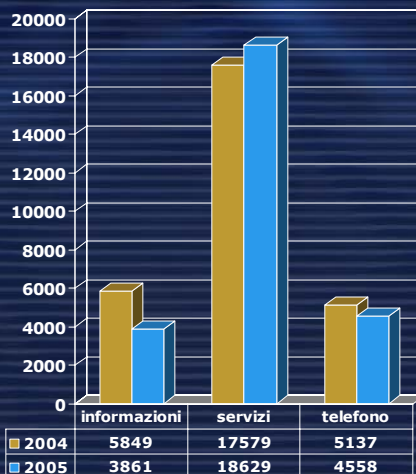


Pianificazione e Controllo

21

Le tendenze

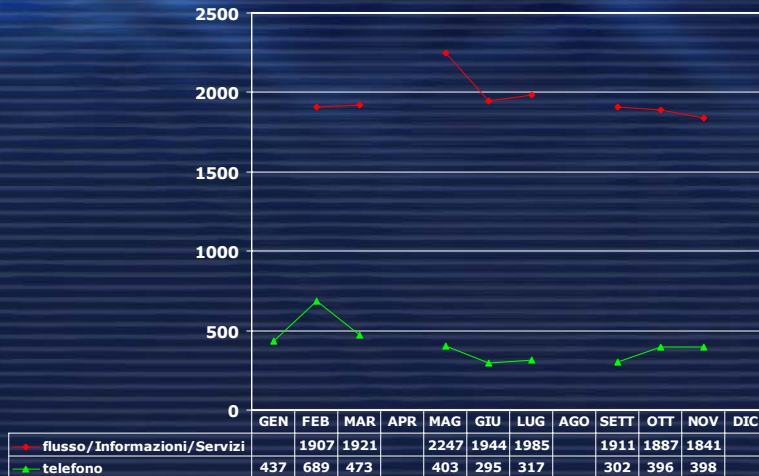
- Diminuito il flusso per informazioni
- Aumentato il flusso per servizi/segnalazioni-reclami
- Diminuito il contatto telefonico



Pianificazione e Controllo

22

Ancora... i mesi più trafficati



Ancora... medie mensili Servizi/Telefono

