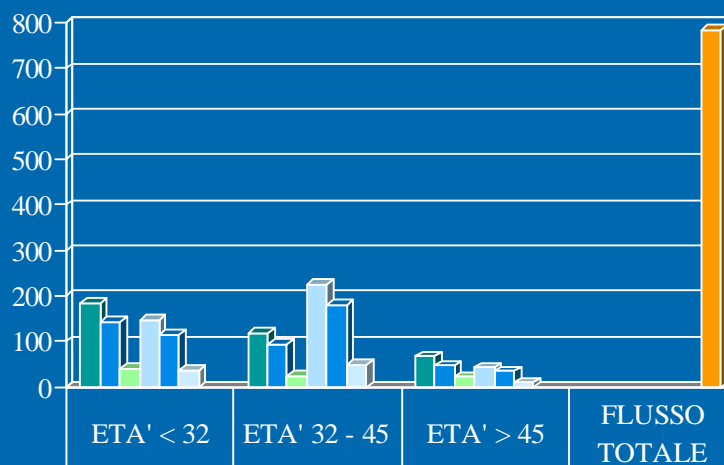




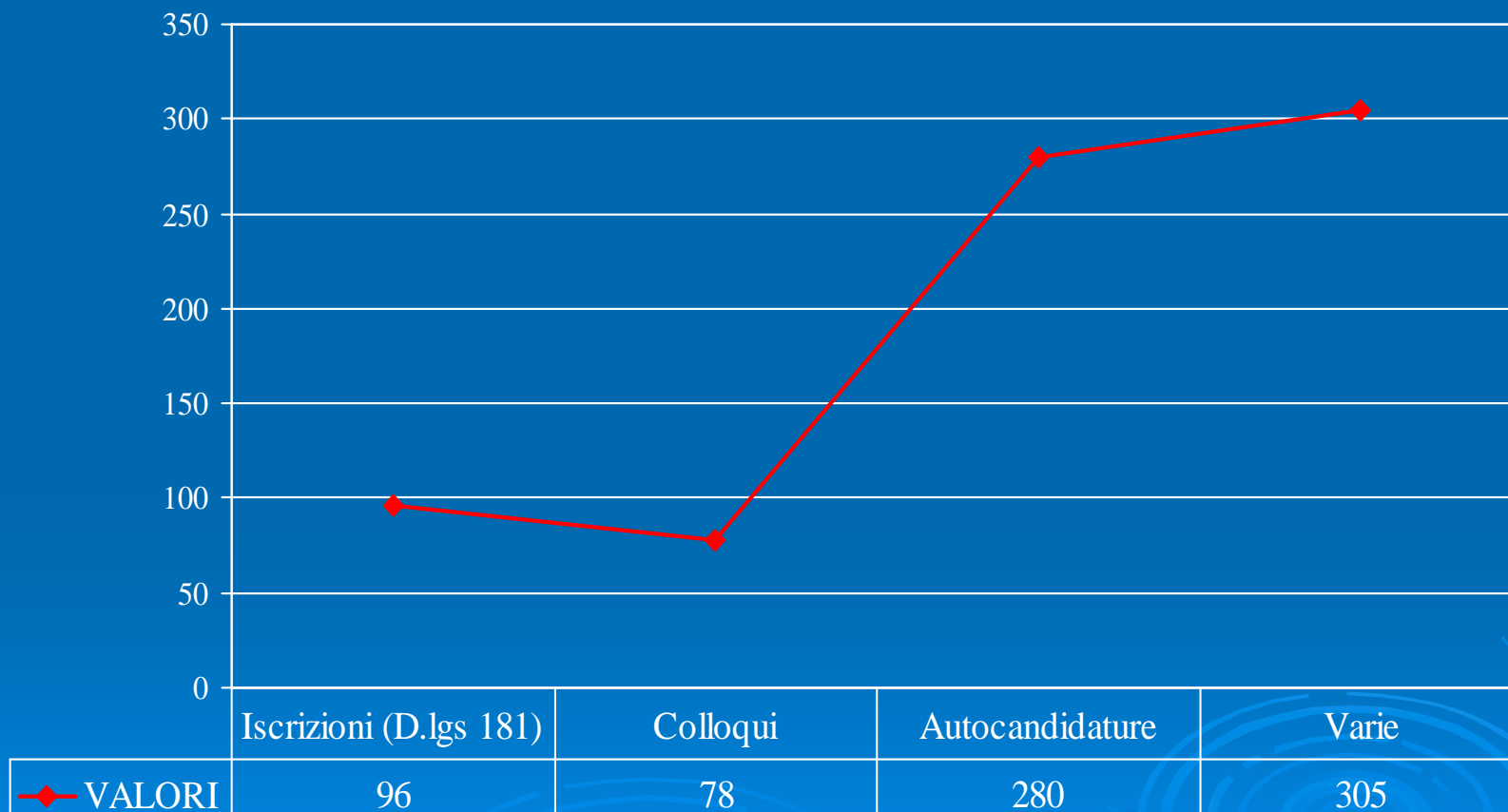
**PuntoSi e PuntoLavoro: servizi sempre più graditi ai cittadini Anno 2009**

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



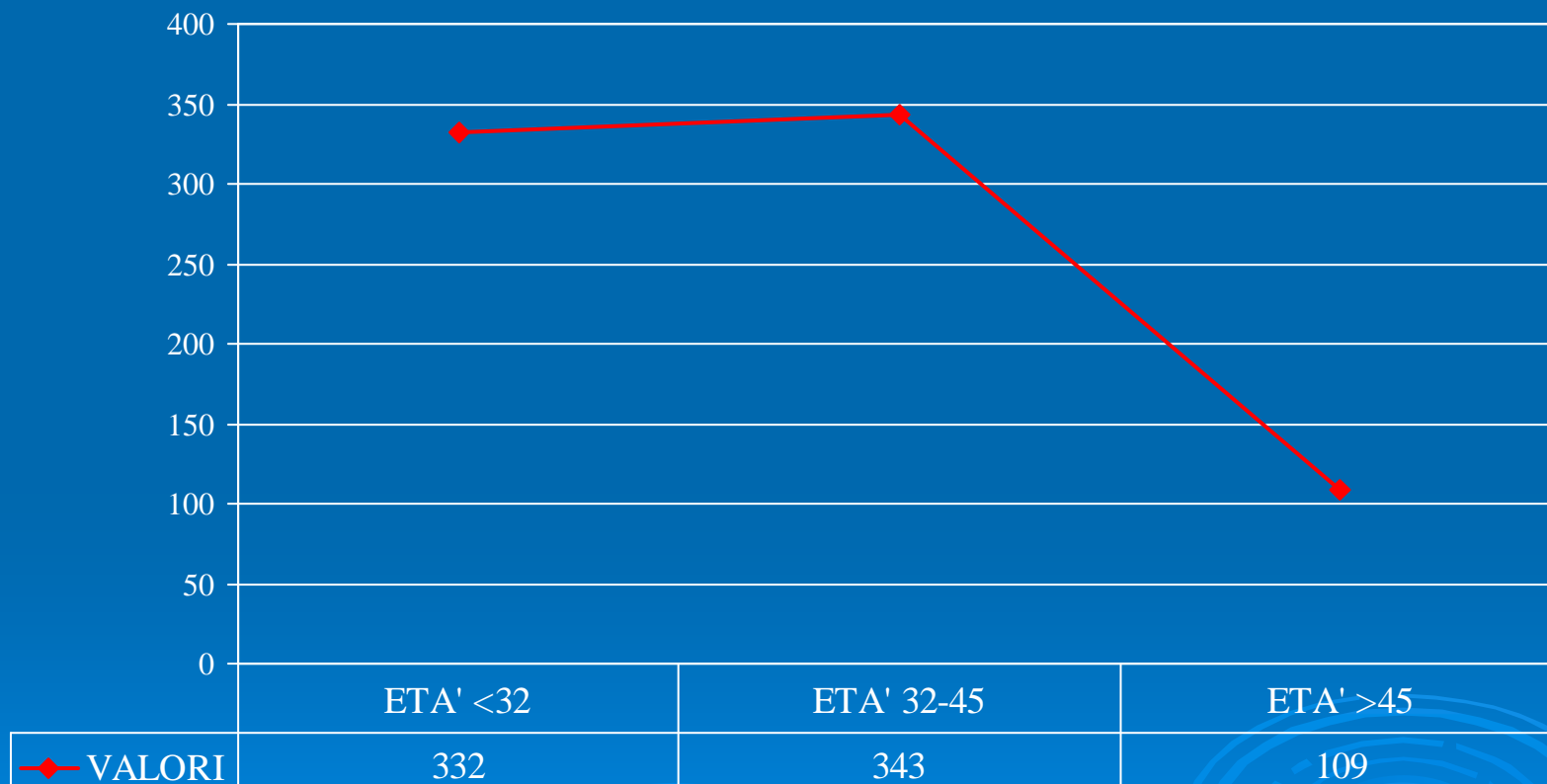
	ETA' < 32	ETA' 32 - 45	ETA' > 45	FLUSSO TOTALE
MASCHI	184	117	67	
italiani	143	94	46	
stranieri	41	23	21	
FEMMINE	148	226	42	
italiane	113	179	33	
straniere	35	47	9	
TOTALE				784

## Flussi totali per tipo di servizio



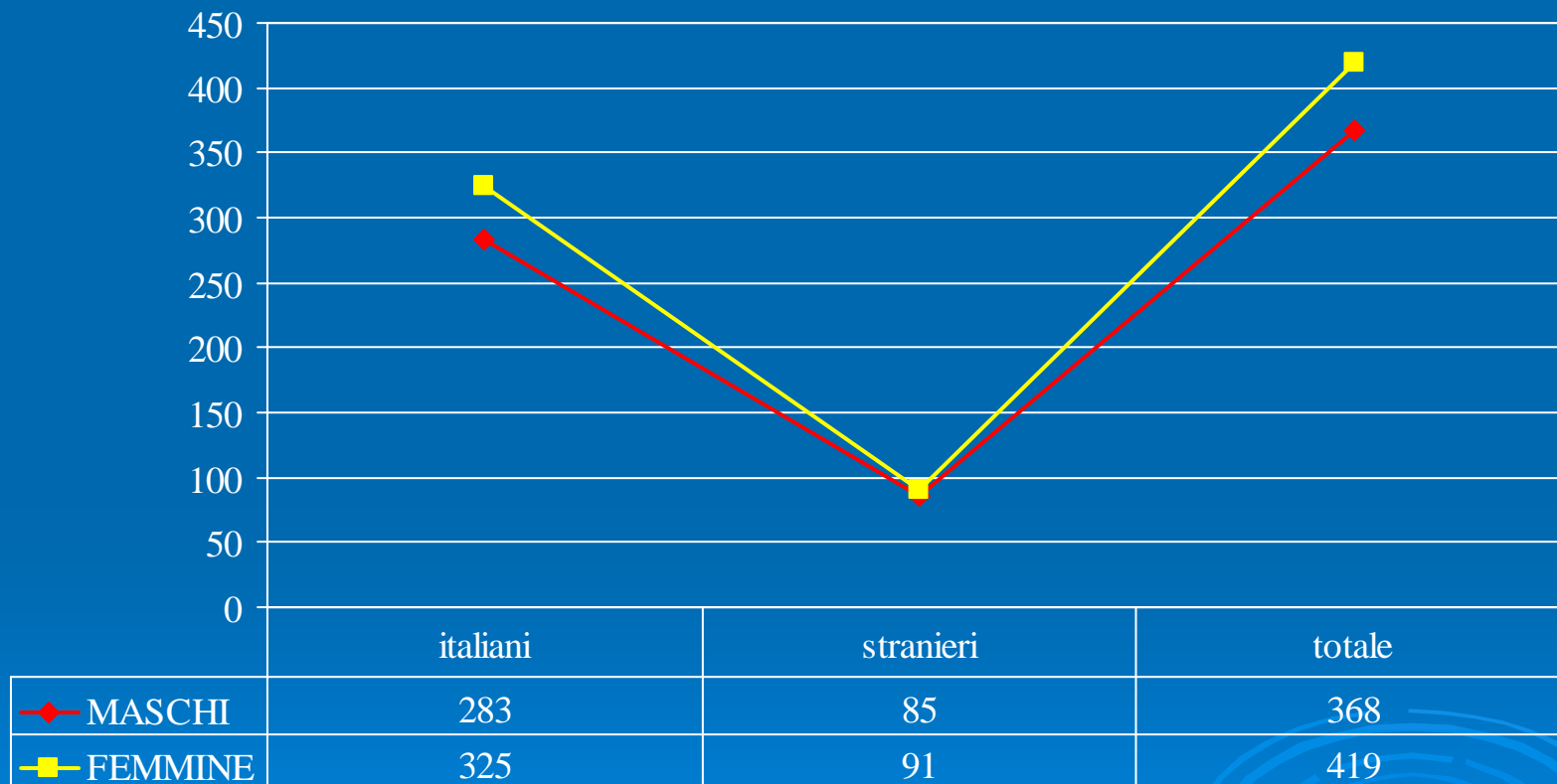
## Flussi totali per fasce d'età

(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)

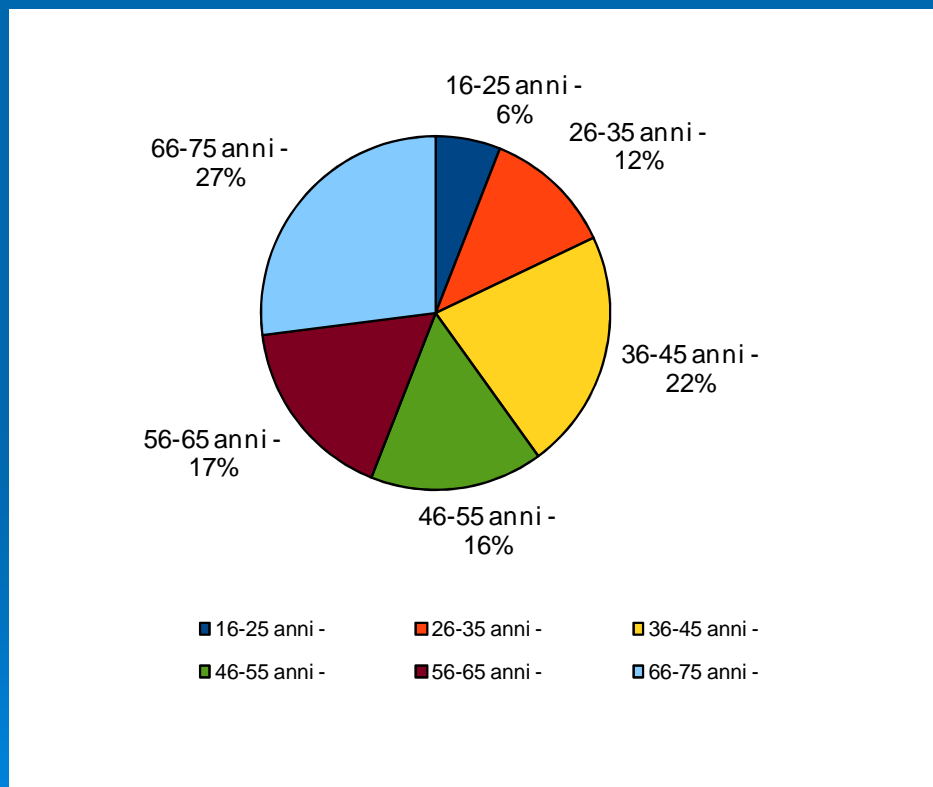




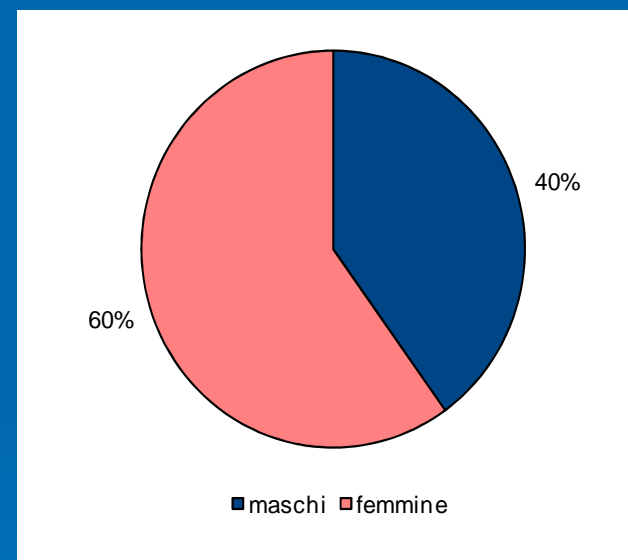
Customer Satisfaction  
PuntoSi anno 2009

## Composizione del campione

### Campione per età

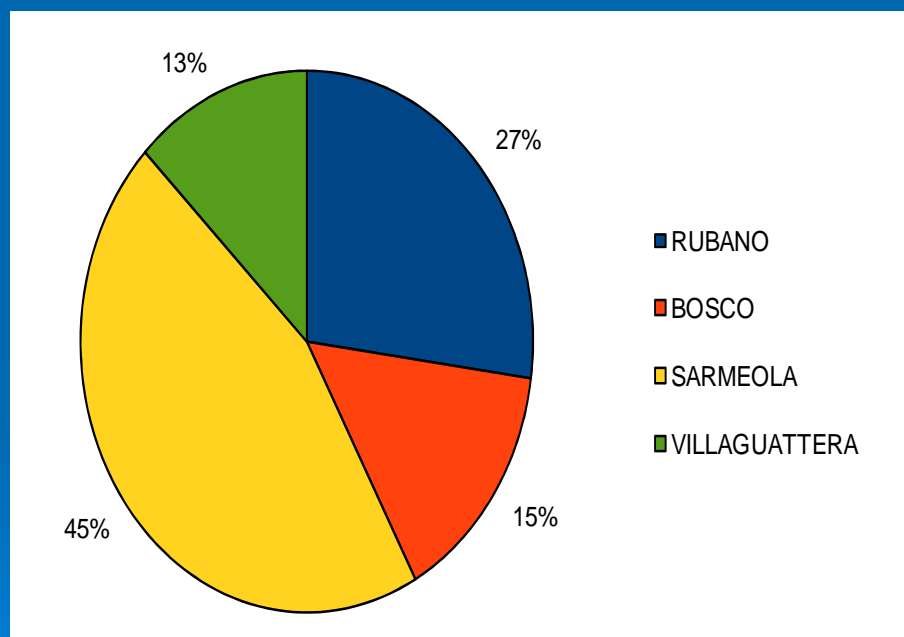


### Campione per sesso

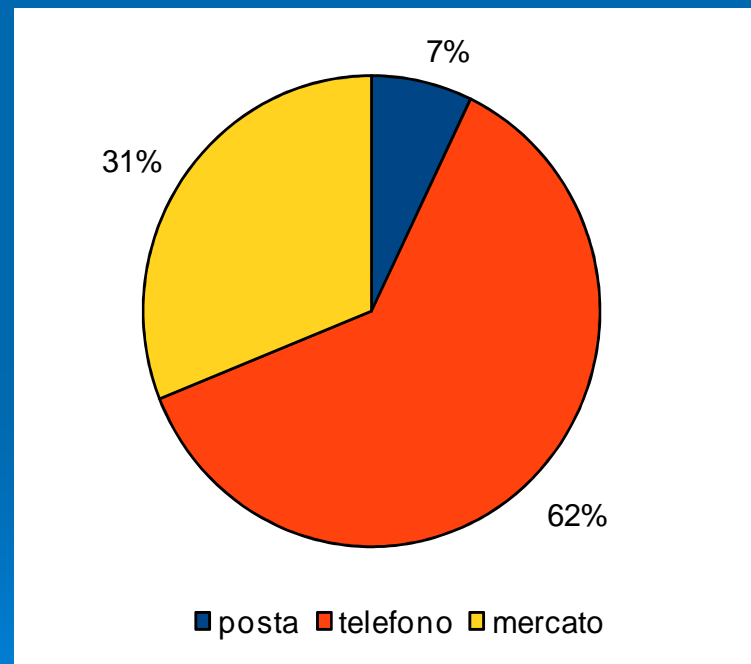


## Composizione del campione

### Campione per frazione di residenza degli intervistati

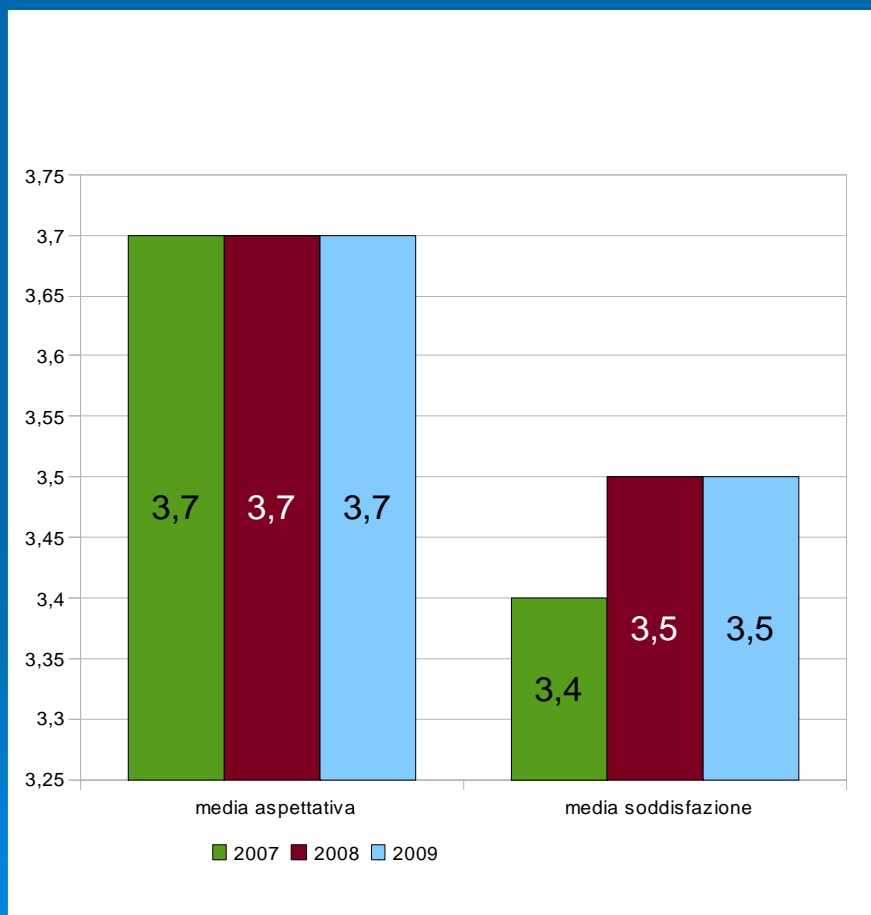


### Campione per modalità di intervista

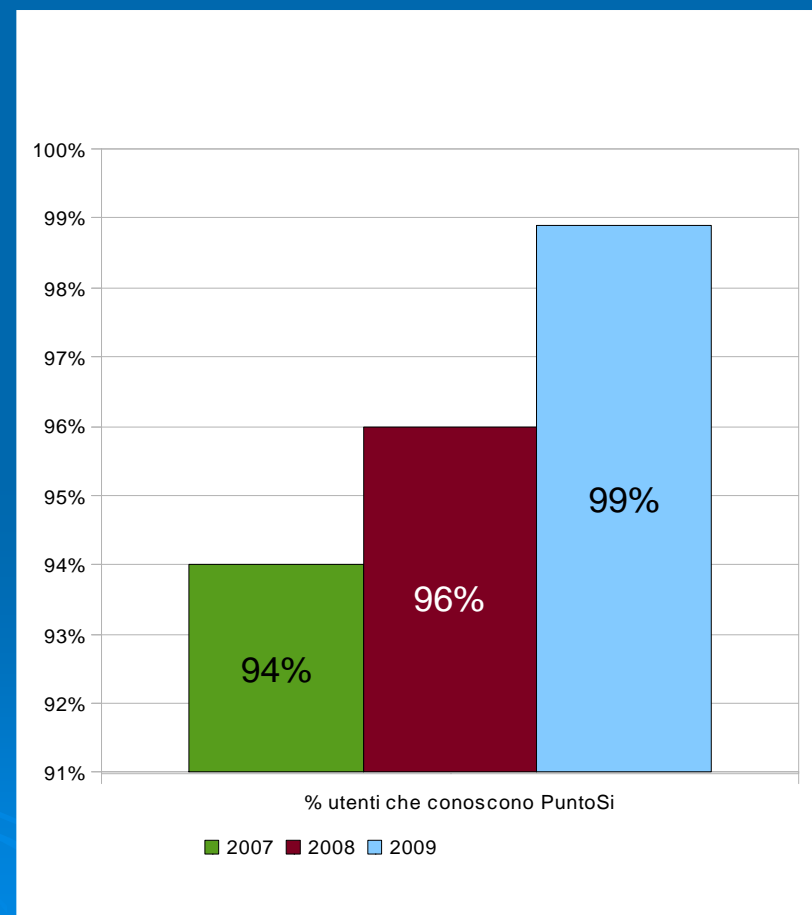


## Confronto storico 2007 - 2009

### Media dell'aspettativa e media della soddisfazione



### Conoscenza del PuntoSi



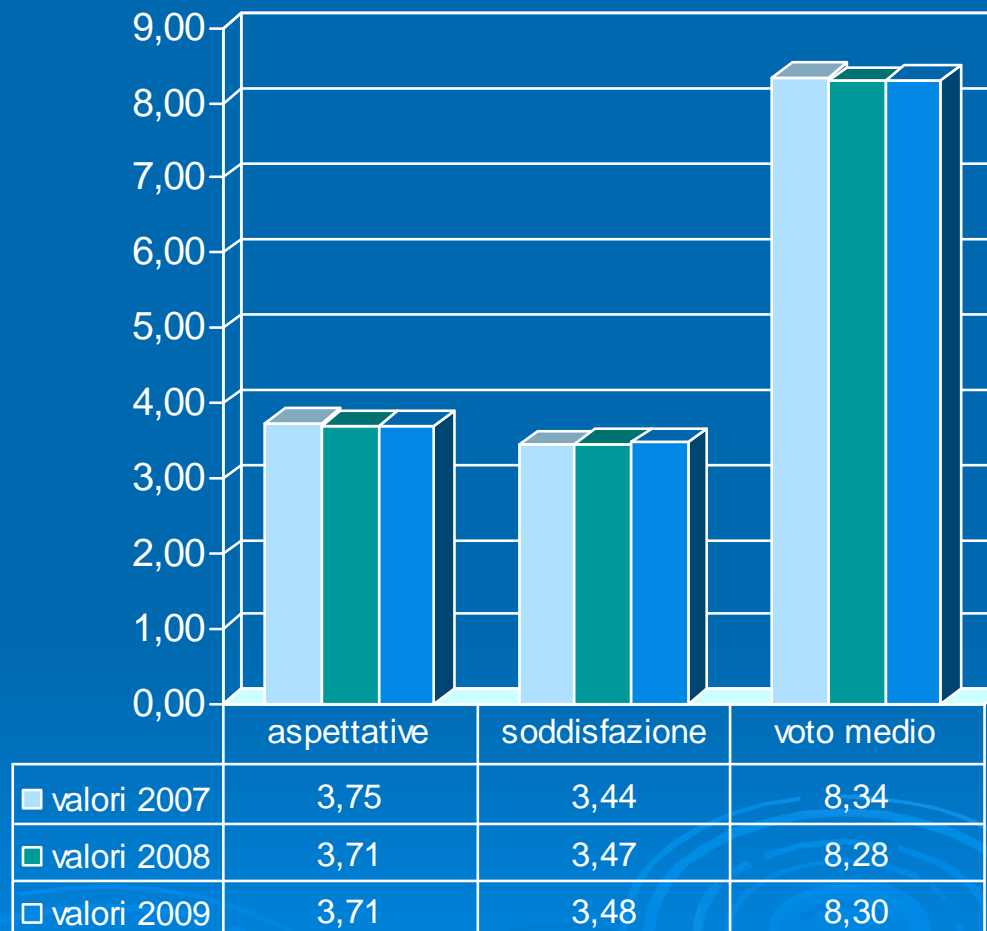


## Fattori e indicatori di qualità rilevati su scala da 1 (poco) a 4 (molto): media dell'aspettativa, media della soddisfazione e scarto

Fattori di qualità a confronto	Indicatori di qualità a confronto	Customer Satisfaction		
		Aspettativa	Soddisfazione	Scarto
Accessibilità del cittadino-utente	Strutture di cui dispone	3,4	3,4	0,0
	Comodità orari di aperture	3,7	3,4	0,3
	Facilità del contatto telefonico	3,6	3,3	0,3
Affidabilità e cortesia del personale	Disponibilità del personale	3,8	3,6	0,2
	Competenza del personale	3,9	3,5	0,4
	Completezza informazioni ricevute	3,9	3,6	0,3
Affidabilità del servizio	Tempi di erogazione dei servizi	3,7	3,5	0,2
	Offerta completa di servizi	3,7	3,5	0,2

## Confronto storico 2007-2009 Media dell'aspettativa e media della soddisfazione

- Costante la media dell'aspettative nel triennio su scala da 1 (poco) a 4 (molto)
- Leggera crescita della media della soddisfazione nel triennio su scala da 1 (poco) a 4 (molto)
- Stabile il voto medio del giudizio complessivo nel triennio (su scala da 1 a 10)

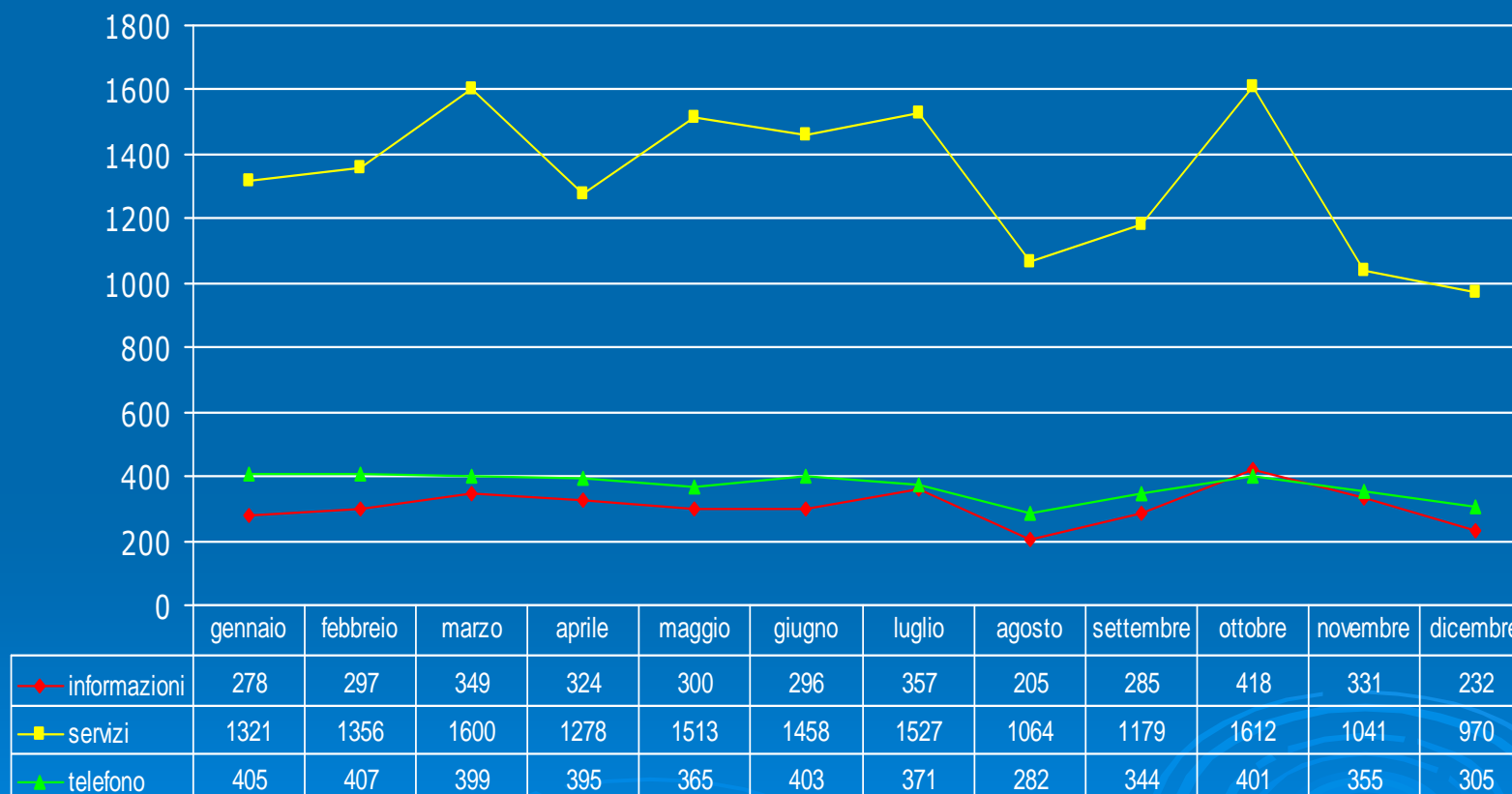


## L'accesso ai servizi del PuntoSi

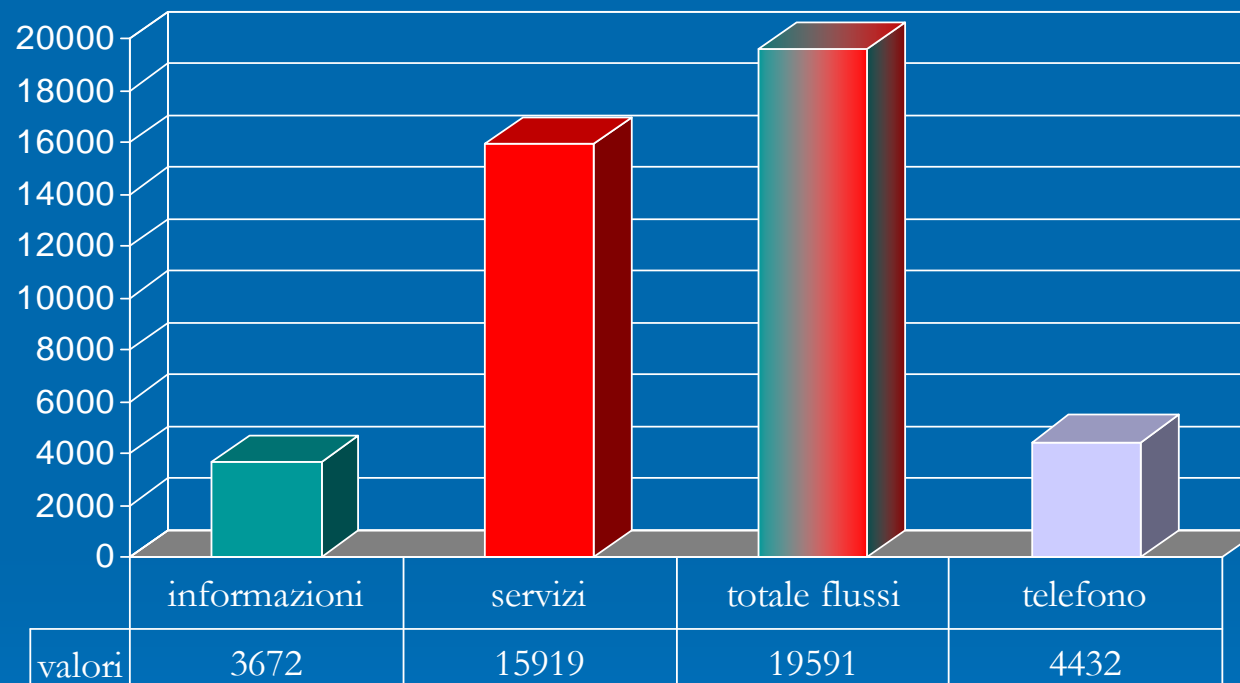


- informazioni
- servizi/segnalazioni
- telefono

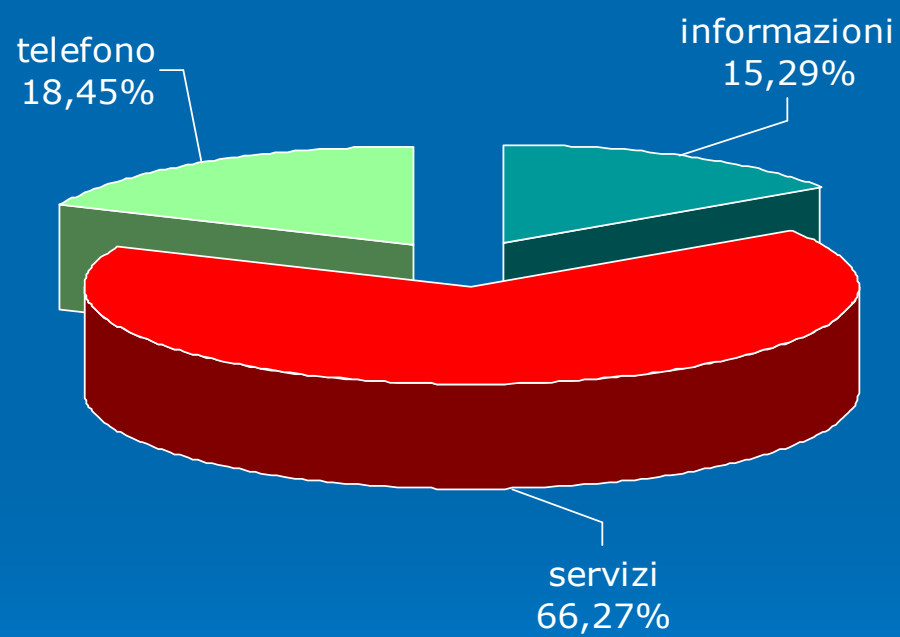
## Andamento flussi totali di accesso: informazioni - servizi/segnalazioni - telefono



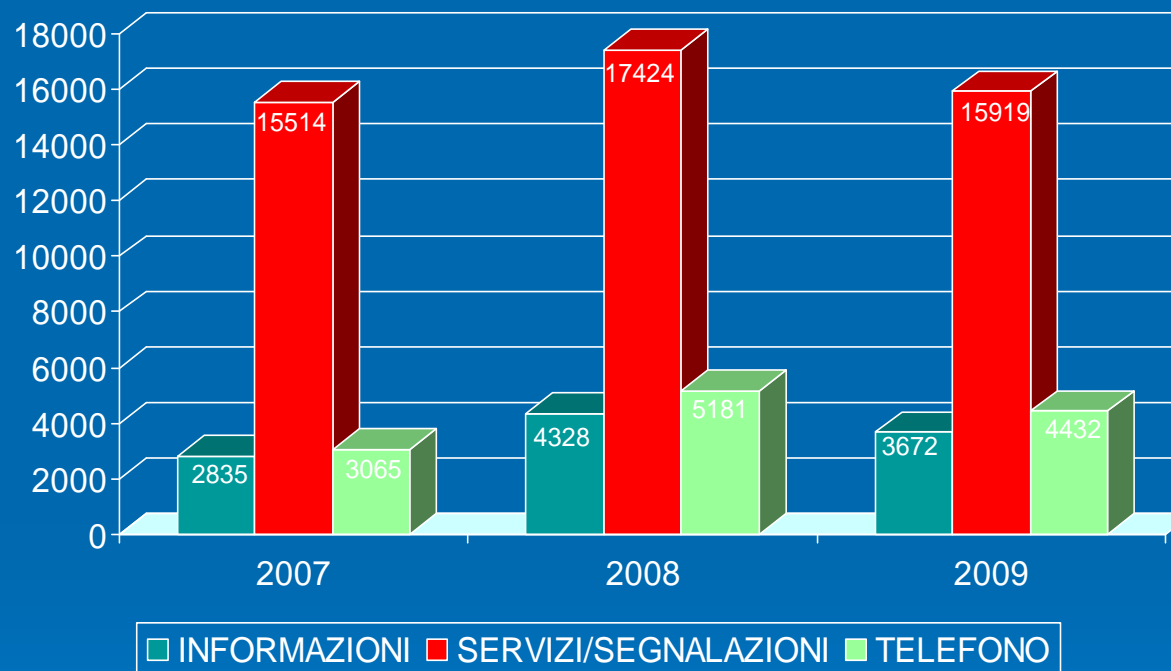
## Accessi totali ai servizi



## Le percentuali al Puntosi



## Valori delle prestazioni a confronto anno 2007-2008-2009



## Andamento flussi totali di accesso a confronto anno 2007 – 2008- 2009

- Rispetto al 2008 diminuisce il flusso per informazioni, per servizi/segnalazioni ed il contatto telefonico

