



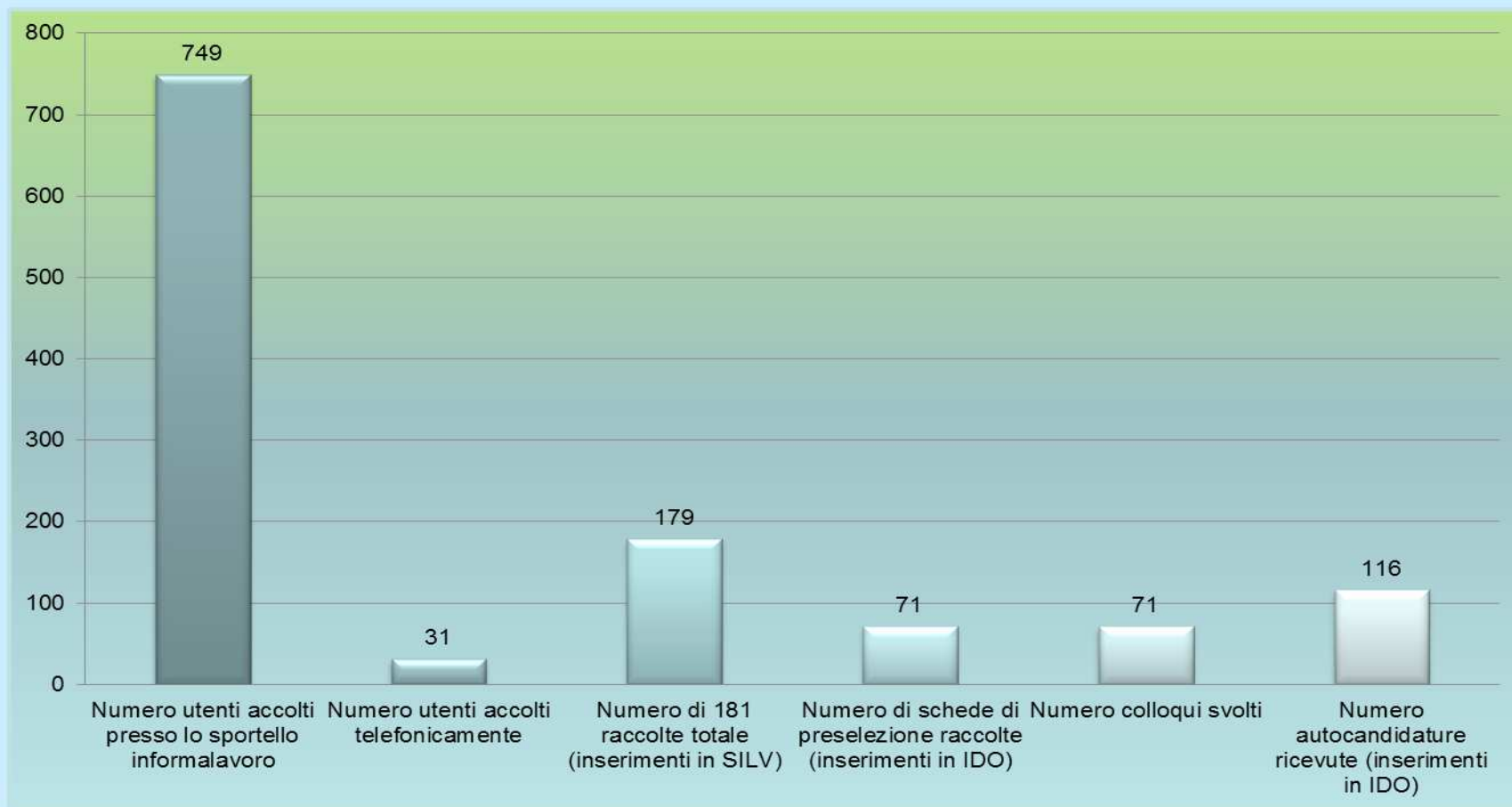
PuntoSi e PuntoLavoro: prosegue il cammino nella «Qualità» dieci anni di servizi e informazioni

Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

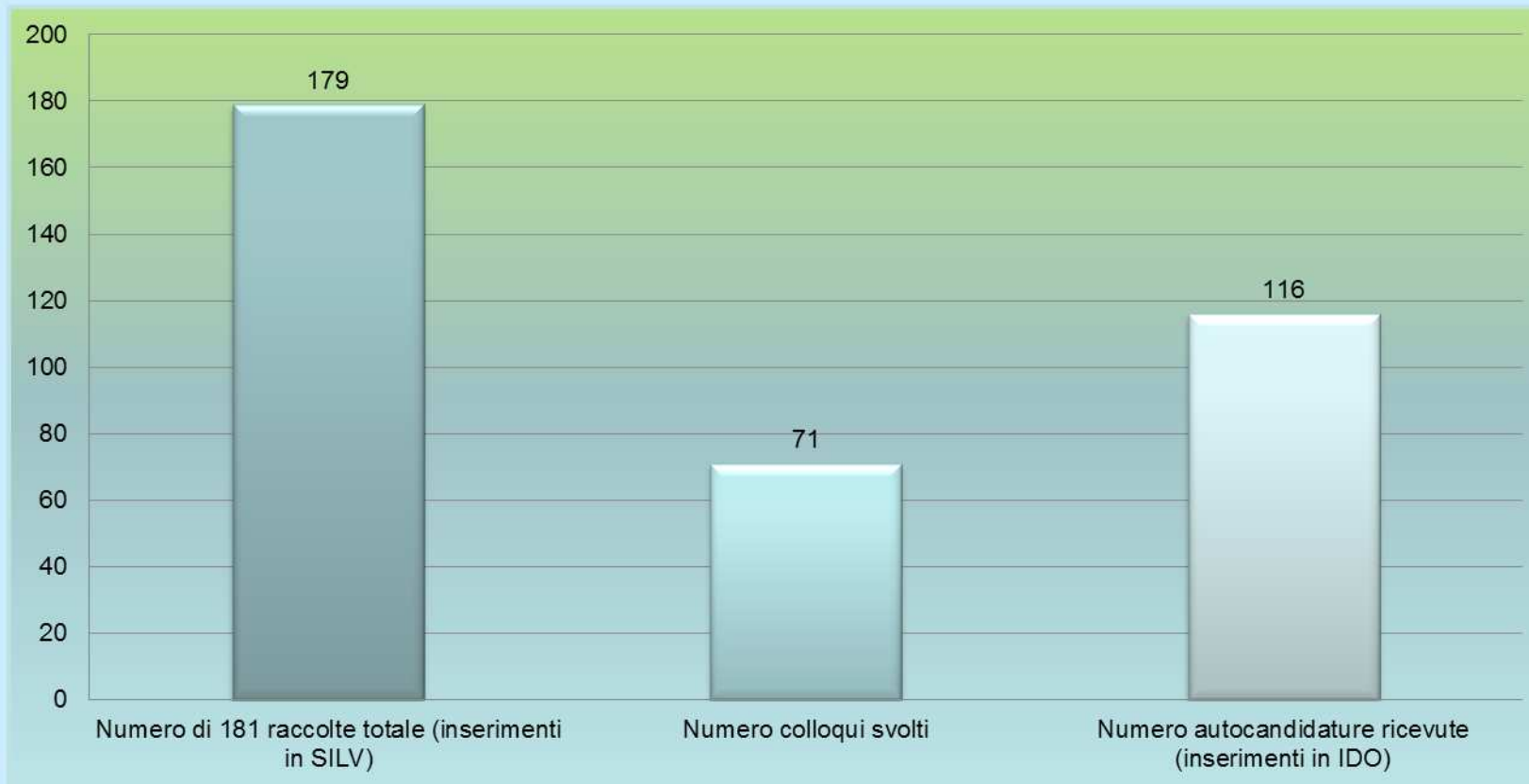
anno 2013

Flussi totali di accesso al PuntoLavoro

(rilevazione annuale 2013 dei lavoratori che si sono rivolti al PuntoLavoro)

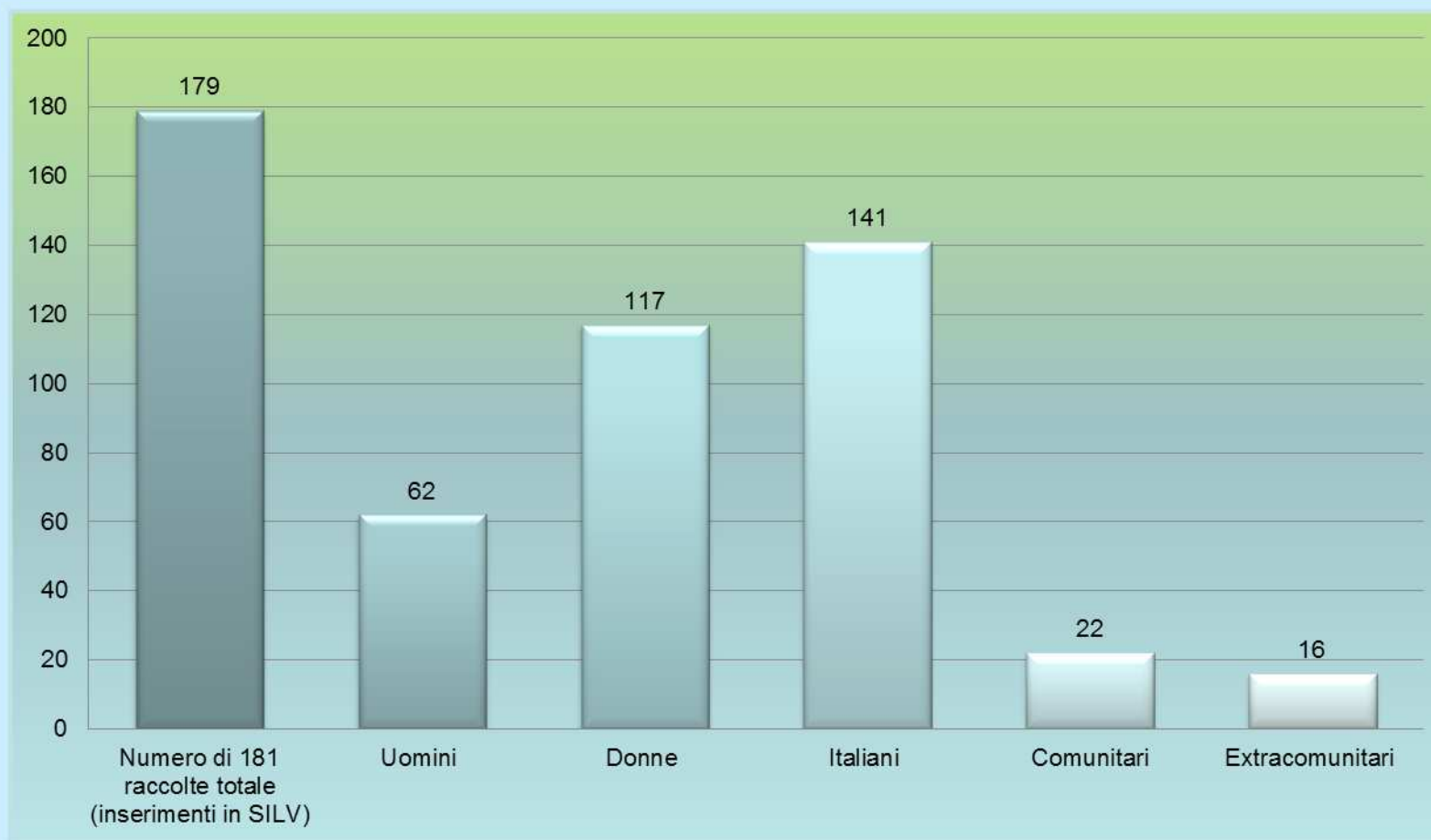


Flussi totali anno 2013 di lavoratori per tipo di servizio



Flussi totali anno 2013 per genere e nazionalità

Lavoratori inseriti in elenco anagrafico SILV- iscrizioni
D.Lgs 181 suddivisi per genere e nazionalità



L'accesso ai servizi del PuntoSi anno 2013 e nel decennio



- informazioni- servizi- telefono
- utenti (persone che accedono ai servizi del PuntoSi)

Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione

Flussi totali di accesso al PuntoSi anno 2013: utenti (persone che accedono ai servizi) informazioni - servizi - telefono

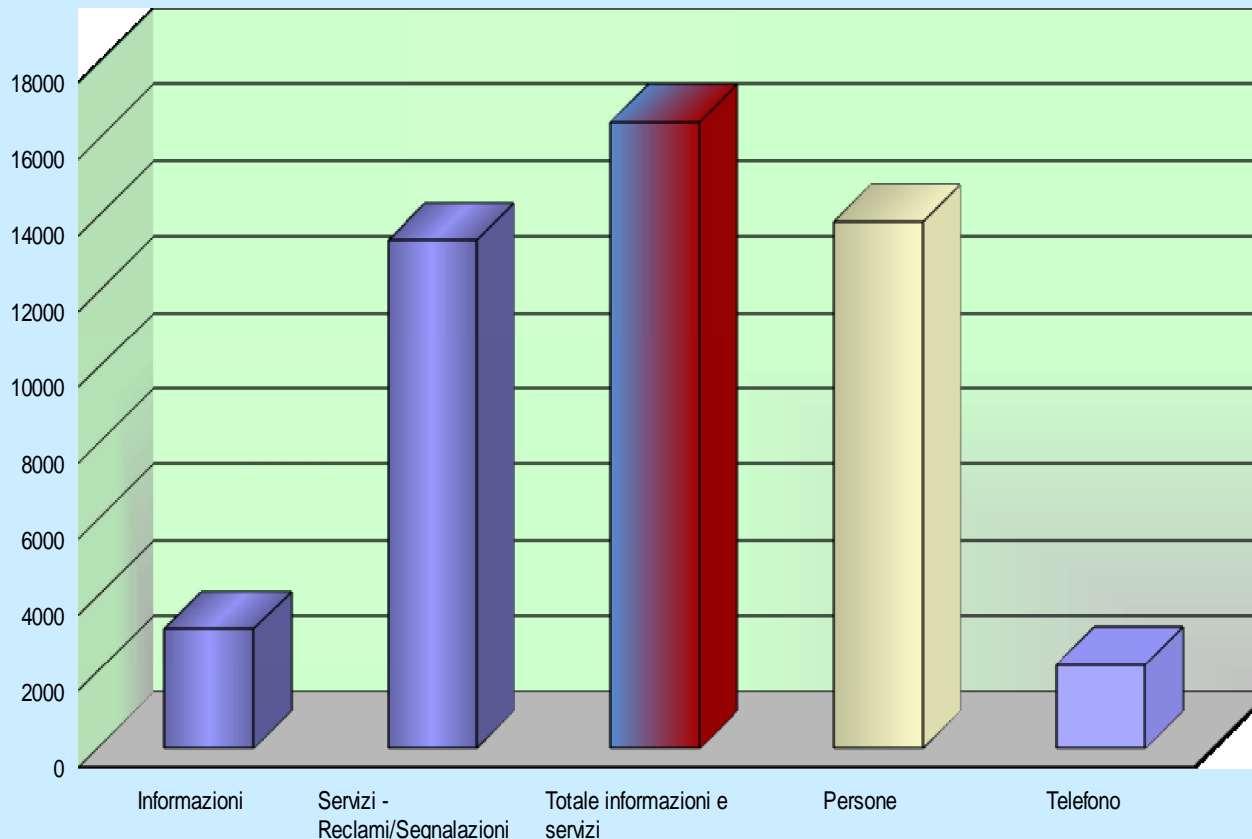
La rilevazione dei flussi (accessi) al PuntoSi registra maniera distinta:

- il numero degli **utenti** cioè delle **persone** che accedono al PuntoSi richiedendo servizi e/o informazioni: **13875**

- il numero totale dei **servizi erogati**, intendendo come servizio l'accesso ad una procedura formalizzata: **13365**

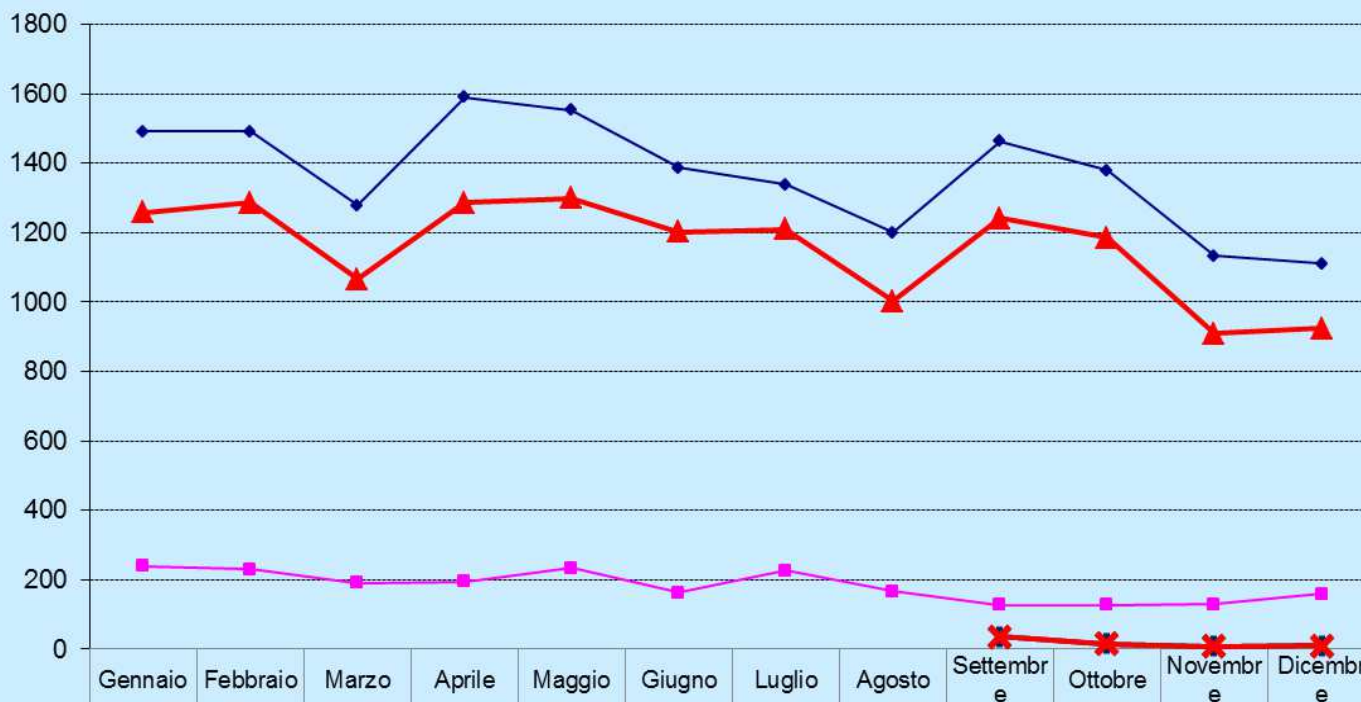
- il numero totale delle **informazioni** intendendo per informazioni tutte le attività svolte in quanto proprie e tipiche dell'U.R.P. – Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e che non si concretizzano nell'erogazione di un servizio: **3124**

- il numero totale **telefono** ovvero il numero degli utenti che contattano telefonicamente il call center del PuntoSi: **2189**





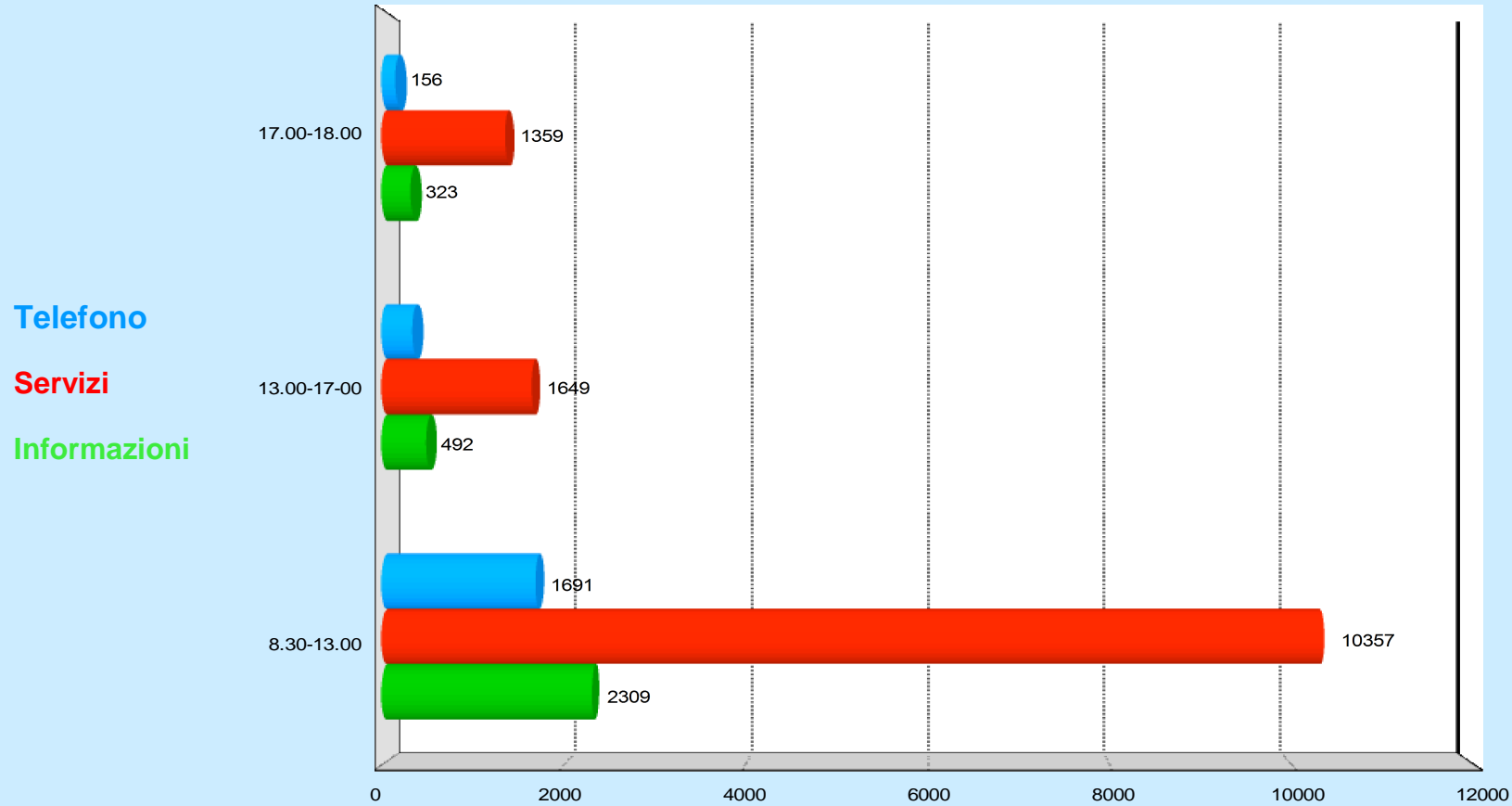
Andamento flussi mensili di accesso al PuntoSi anno 2013: informazioni - servizi - telefono - utenti (persone che accedono ai servizi)



| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ◆ Servizi/Informazioni | 1491 | 1492 | 1278 | 1591 | 1554 | 1388 | 1338 | 1201 | 1463 | 1380 | 1134 | 1111 |
| ■ di cui Inf/Ser non Resid. | | | | | | | | | 36 | 15 | 7 | 10 |
| ▲ Persone | 1259 | 1287 | 1067 | 1287 | 1300 | 1202 | 1209 | 1002 | 1241 | 1186 | 910 | 925 |
| ✖ di cui non Resid. | | | | | | | | | 35 | 15 | 7 | 10 |
| ■ traffico telefonico mensile | 240 | 229 | 191 | 195 | 234 | 163 | 226 | 167 | 128 | 127 | 130 | 159 |



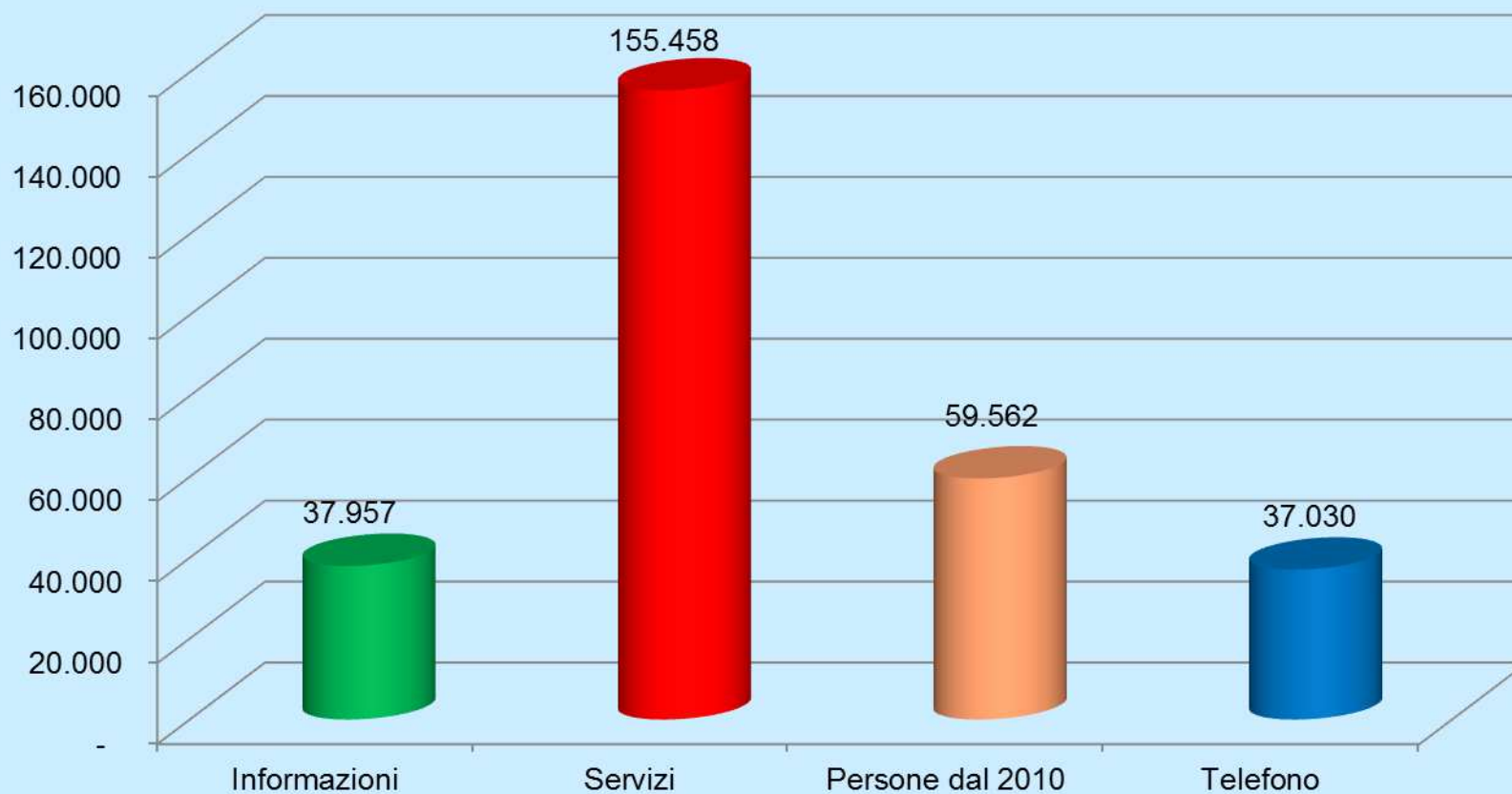
**Andamento flussi di accesso al PuntoSi anno 2013:
informazioni - servizi - telefono - utenti (persone che
accedono ai servizi)
distribuiti nelle fasce orarie di utilizzo dei servizi**





Flussi totali di accesso al PuntoSi: nel decennio 2003 – 2013

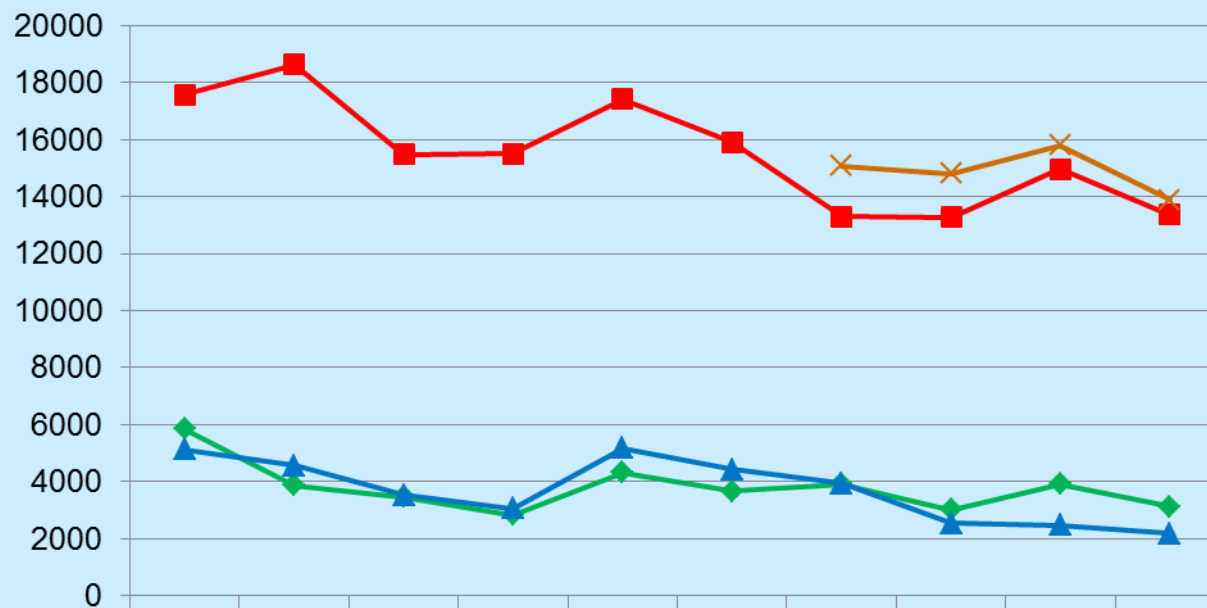
utenti (persone che accedono ai servizi) informazioni -
servizi - telefono





Andamento flussi di accesso al PuntoSi: nel decennio 2004 – 2013

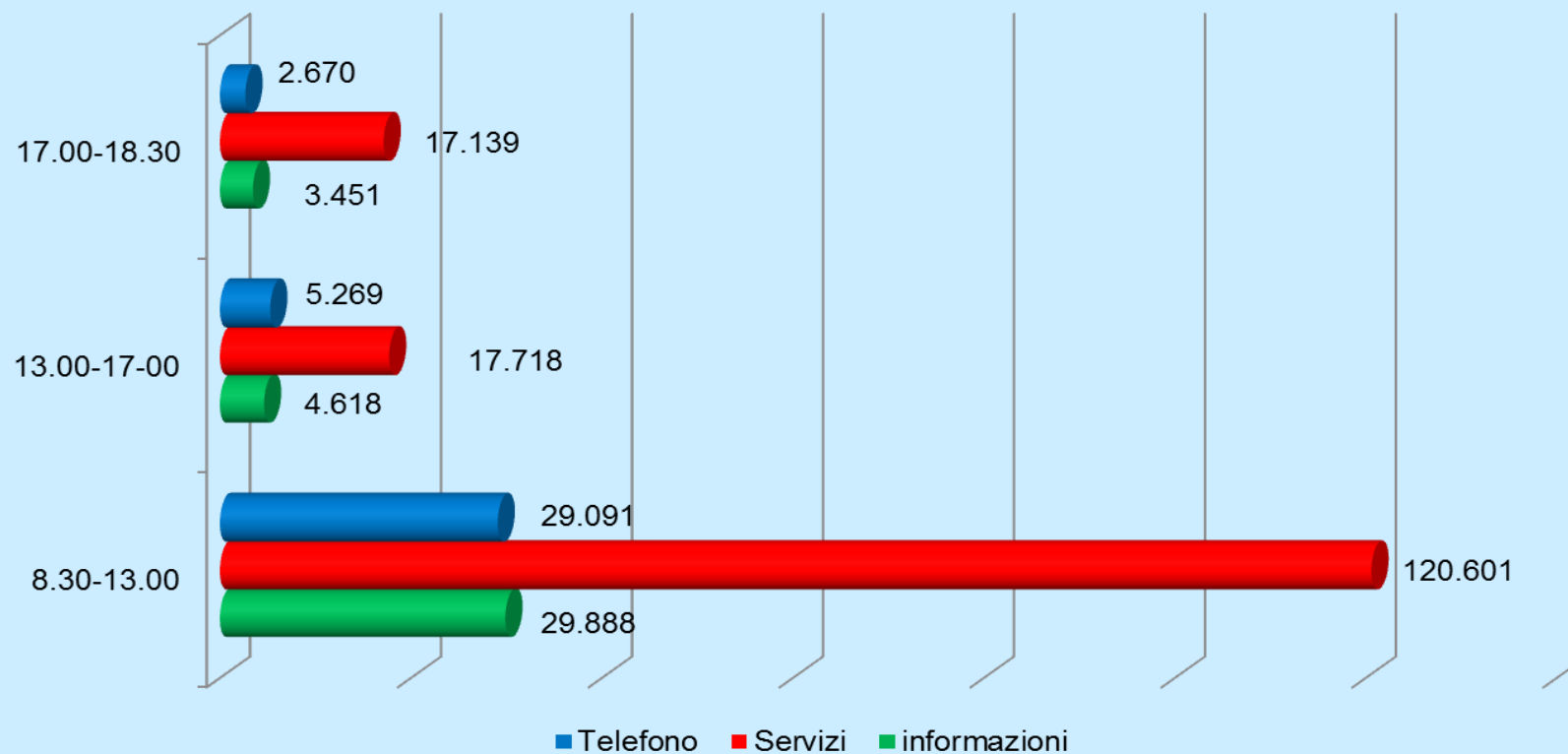
utenti (persone che accedono ai servizi) informazioni -
servizi - telefono



| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ◆ informazioni | 5849 | 3861 | 3462 | 2835 | 4328 | 3672 | 3905 | 3016 | 3905 | 3124 |
| ■ servizi | 17579 | 18629 | 15484 | 15514 | 17424 | 15919 | 13302 | 13273 | 14969 | 13365 |
| ▲ telefono -dal 2011 solo call center "219" | 5137 | 4558 | 3528 | 3065 | 5181 | 4432 | 3939 | 2532 | 2469 | 2189 |
| ✕ Persone-dal 2010 | | | | | | | 15085 | 14812 | 15790 | 13875 |



10 anni di servizi e informazioni distribuiti nelle fasce orarie



Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione



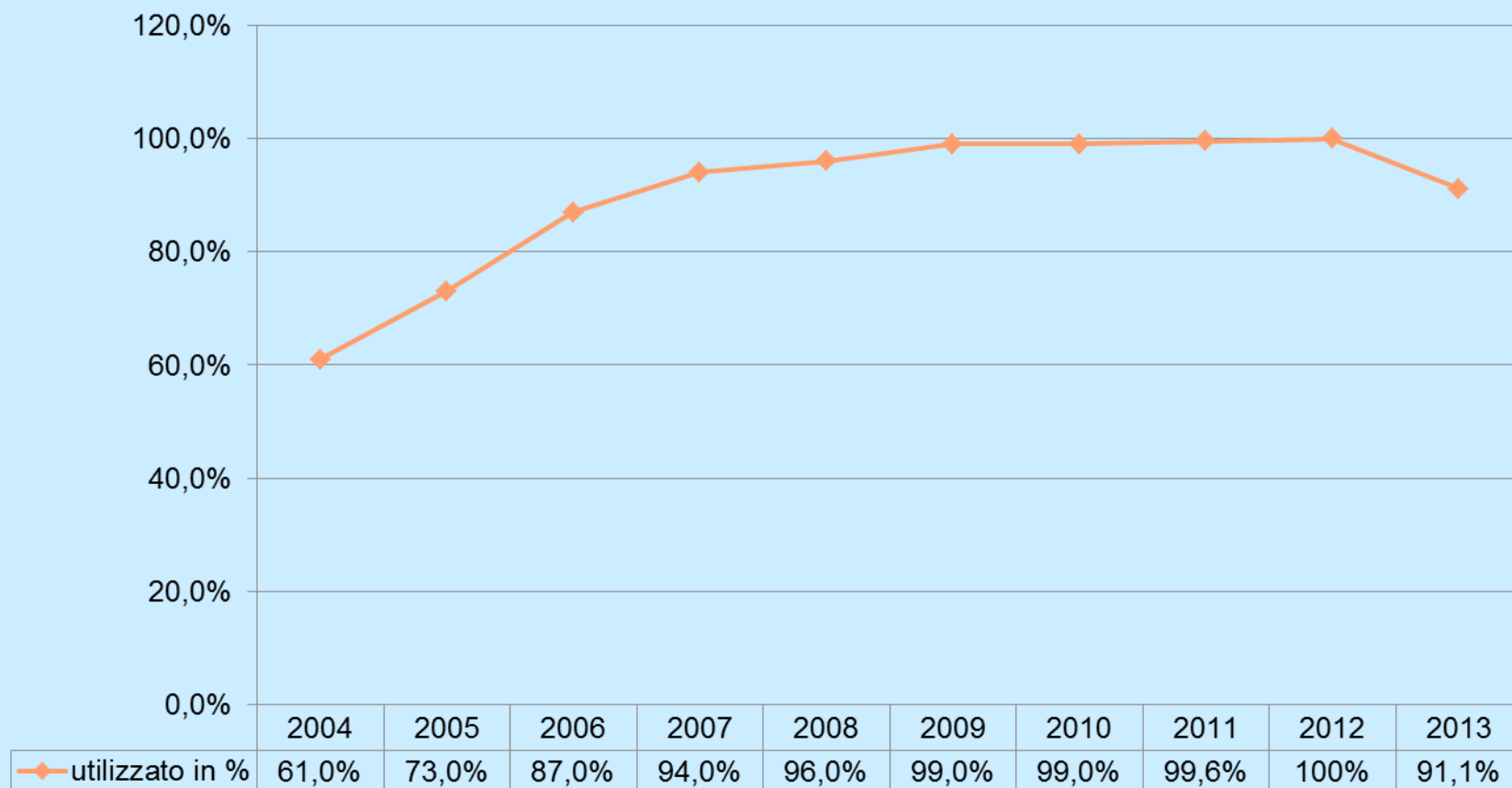
Customer Satisfaction

10 anni di risultati a confronto

Ottobre 2003
Ottobre 2013



Percentuale di persone intervistate che conoscono ed hanno utilizzato nel decennio i servizi del PuntoSi

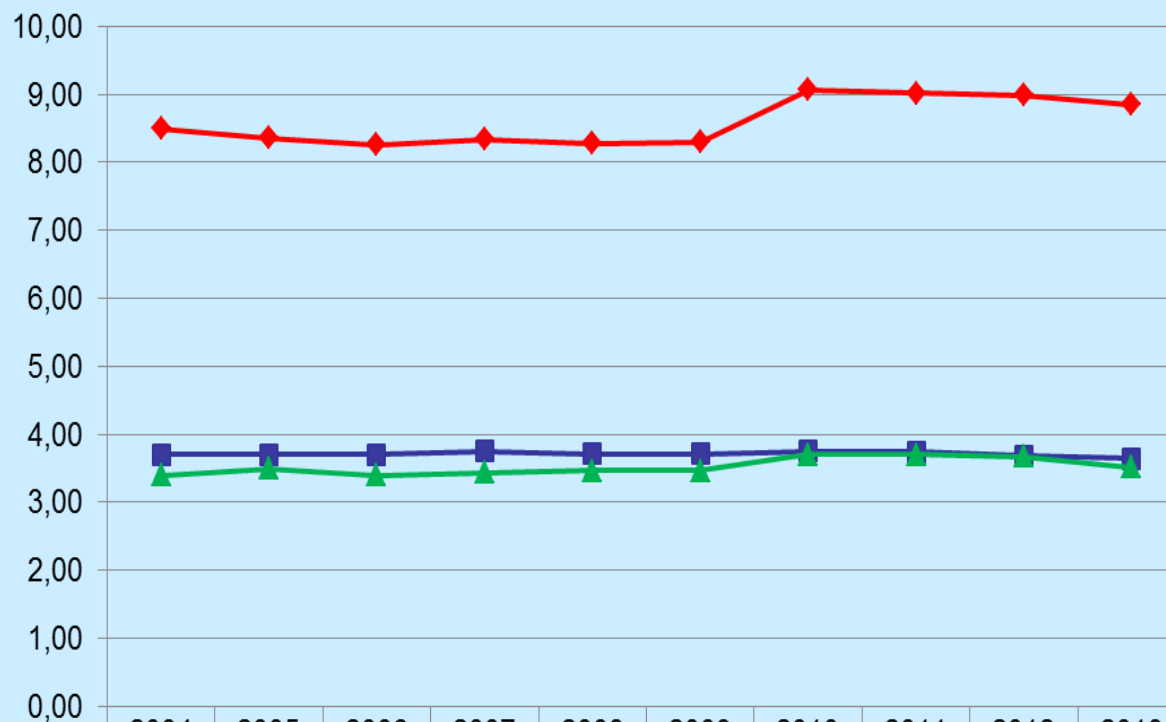




PuntoSi: in costante gradimento nel decennio

- valutazione espressa dagli intervistati con voto da 1 a 10

- valori medi relativi all'aspettativa ed alla soddisfazione espressi su una scala da 1 a 4 per valori di importanza sui servizi erogati al PuntoSi



| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ◆ voto (da 1 a 10) | 8,50 | 8,36 | 8,26 | 8,34 | 8,28 | 8,30 | 9,07 | 9,02 | 8,99 | 8,85 |
| ■ aspettative (da 1 a 4) | 3,70 | 3,70 | 3,70 | 3,75 | 3,71 | 3,71 | 3,75 | 3,74 | 3,68 | 3,64 |
| ▲ soddisfazione (da 1 a 4) | 3,40 | 3,50 | 3,40 | 3,44 | 3,47 | 3,47 | 3,70 | 3,70 | 3,67 | 3,52 |

Sportello polifunzionale – Servizio comunicazione