

Allegato n. 8: risultati Customer satisfaction

Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2011 elaborati sui tre canali

Confronto anni 2010-2011

cod sede	TIPO	STRUTTURA TERRITORIALE	2010	2011	Trend 2010/2011
11000	D.R.	PIEMONTE	3,33	3,42	↑
11100		ALESSANDRIA TOTALE	3,45	3,39	↓
11300		CUNEO TOTALE	3,33	3,54	↑
11400		NOVARA TOTALE	3,29	3,37	↑
11500		TORINO CENTRO TOTALE	3,23	3,25	↑
11570		TORINO SUD TOTALE	3,21	3,40	↑
11580		TORINO NORD TOTALE	3,49	3,44	↓
11600		VERCELLI TOTALE	3,33	3,49	↑
12100	D.R.	VALLE D'AOSTA	3,49	3,50	↑
13000	D.R.	LOMBARDIA	3,32	3,34	↑
13100		BERGAMO TOTALE	3,05	3,28	↑
13200		BRESCIA TOTALE	3,35	3,27	↓
13300		COMO TOTALE	3,36	3,33	↓
13320		LECCO TOTALE	3,54	3,50	↓
13400		CREMONA TOTALE	3,27	3,42	↑
13500		MANTOVA TOTALE	3,59	3,57	↓
13600		MILANO PORTANUOVA TOTALE	3,16	3,29	↑
13622		MONZA TOTALE	3,46	3,33	↓
13623		SESTO S. GIOVANNI TOTALE	3,43	3,36	↓
13640		MILANO - BONCOMPAGNI TOTALE	3,15	3,32	↑
13670		MILANO SABAUDIA TOTALE	3,23	3,32	↑
13680		MILANO MAZZINI TOTALE	3,27	3,26	↓
13700		PAVIA TOTALE	3,37	3,40	↑
13900		VARESE TOTALE	3,28	3,38	↑
14100	D.R.	DIR. PROV. BOLZANO TOTALE	3,32	3,45	↑
14200	D.R.	DIR. PROV. DI TRENTO TOTALE	3,38	3,43	↑
15000	D.R.	VENETO	3,42	3,47	↑
15100		BELLUNO TOTALE	3,55	3,43	↓
15200		PADOVA TOTALE	Non confrontabile	3,55	
15400		TREVISO TOTALE	3,44	3,40	↓
15510		VENEZIA TERRAFERMA TOTALE	3,07	3,40	↑
15600		VERONA TOTALE	3,47	3,58	↑
15710		VICENZA TOTALE	3,42	3,44	↑
16000	D.R.	FRIULI VENEZIA GIULIA	3,46	3,42	↓
16200		TRIESTE TOTALE	3,37	3,51	↑
16300		UDINE TOTALE	Non confrontabile	3,39	
17000	D.R.	LIGURIA	3,36	3,29	↓
17100		GENOVA TOTALE	3,36	3,13	↓
17300		LA SPEZIA TOTALE	3,29	3,49	↑
17400		SAVONA TOTALE	3,45	3,50	↑
18000	D.R.	EMILIA ROMAGNA	3,39	3,40	↑
18100		BOLOGNA TOTALE	3,31	3,40	↑
18200		FERRARA TOTALE	3,31	3,44	↑
18300		FORLI' TOTALE	3,42	3,38	↓
18320		RIMINI TOTALE	3,28	3,29	↑
18400		MODENA TOTALE	3,38	3,34	↓
18500		PARMA TOTALE	Non confrontabile	3,48	
18700		RAVENNA TOTALE	3,38	3,51	↑
18800		REGGIO EMILIA TOTALE	3,37	3,36	↓
21000	D.R.	TOSCANA	3,35	3,46	↑
21100		AREZZO TOTALE	3,45	3,51	↑
21300		FIRENZE- PORTE NUOVE TOTALE	3,31	3,47	↑
21320		PRATO TOTALE	3,34	3,64	↑
21500		LIVORNO TOTALE	3,51	3,40	↓
21600		LUCCA TOTALE	Non confrontabile	3,44	
21700		PISA TOTALE	3,40	3,37	↓
21800		PISTOIA TOTALE	3,47	3,57	↑
21900		SIENA TOTALE	Non confrontabile	3,37	

Allegato n. 8: risultati Customer satisfaction

cod sede	TIPO	STRUTTURA TERRITORIALE	2010	2011	Trend 2010/2011
22000	D.R.	UMBRIA	3,28	3,39	↑
22100		PERUGIA TOTALE	3,25	3,35	↑
22200		TERNI TOTALE	3,32	3,51	↑
23000	D.R.	MARCHE	3,33	3,33	↔
23100		ANCONA TOTALE	3,27	3,22	↓
23200		ASCOLI PICENO TOTALE	3,39	3,45	↑
23300		MACERATA TOTALE	3,17	3,35	↑
23400		PESARO TOTALE	3,52	3,45	↓
24000	D.R.	LAZIO	3,23	3,30	↑
24100		FROSINONE TOTALE	3,18	3,26	↑
24200		LATINA TOTALE	3,05	3,46	↑
24400		ROMA CENTRO TOTALE	3,17	3,24	↑
24441		ROMA TUSCOLANO TOTALE	Non confrontabile	3,23	
24470		ROMA NOMENTANO TOTALE	3,27	3,46	↑
24480		ROMA LAURENTINO TOTALE	Non confrontabile	3,12	
24500		VITERBO TOTALE	3,52	3,36	↓
31000	D.R.	ABRUZZO	3,27	3,28	↑
31100		CHIETI TOTALE	3,23	3,25	↑
31200		L'AQUILA TOTALE	3,12	3,34	↑
31300		PESCARA TOTALE	3,31	3,27	↓
31400		TERAMO TOTALE	3,43	3,27	↓
32000	D.R.	MOLISE	3,38	3,35	↓
32100		CAMPOBASSO TOTALE	3,38	3,35	↓
33000	D.R.	CAMPANIA	3,22	3,33	↑
33100		AVELLINO TOTALE	3,30	3,51	↑
33300		CASERTA TOTALE	3,14	3,65	↑
33400		NAPOLI TOTALE	3,13	3,09	↓
33470		NOLA TOTALE	3,28	3,42	↑
33500		SALERNO TOTALE	3,26	3,39	↑
34000	D.R.	PUGLIA	3,30	3,32	↑
34100		BARI TOTALE	3,22	3,36	↑
34110		BARLETTA TOTALE	3,45	3,50	↑
34300		FOGGIA TOTALE	3,32	3,44	↑
34400		LECCE TOTALE	Non confrontabile	3,15	
34500		TARANTO TOTALE	3,26	3,38	↑
35000	D.R.	BASILICATA	3,26	3,53	↑
35200		POTENZA TOTALE	3,26	3,53	↑
36000	D.R.	CALABRIA	3,09	3,37	↑
36100		CATANZARO TOTALE	3,06	3,51	↑
36200		COSENZA TOTALE	3,09	3,30	↑
36300		REGGIO CALABRIA TOTALE	3,12	3,33	↑
41000	D.R.	SICILIA	3,20	3,32	↑
41100		AGRIGENTO TOTALE	3,09	3,30	↑
41200		CALTANISSETTA TOTALE	3,21	3,55	↑
41300		CATANIA TOTALE	3,26	3,34	↑
41500		MESSINA TOTALE	3,23	3,36	↑
41600		PALERMO - DEL FANTE TOTALE	3,08	3,27	↑
41800		SIRACUSA TOTALE	3,21	3,07	↓
41900		TRAPANI TOTALE	3,30	3,49	↑
42000	D.R.	SARDEGNA	3,34	3,42	↑
42100		CAGLIARI TOTALE	3,42	3,41	↓
42200		NUORO TOTALE	3,23	3,56	↑
42300		SASSARI TOTALE	3,37	3,31	↓
TOTALE ISTITUTO			3,32	3,38	↑

Non confrontabile: dato non confrontabile con il 2011 in quanto nell'ultimo anno analizzato si sono registrati cambiamenti di