

Risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2012 elaborati sui tre canali

Confronto anni 2011-2012

codice sede	STRUTTURA TERRITORIALE	2011	2012	Trend 2011/2012
<b>11000</b>	<b>PIEMONTE</b>	<b>3,42</b>	<b>3,46</b>	↑
11100	ALESSANDRIA	3,39	3,49	↑
11300	CUNEO	3,54	3,50	↓
11400	NOVARA	3,37	3,40	↑
11500	TORINO CENTRO	3,25	3,44	↑
11570	TORINO SUD	3,40	3,49	↑
11580	TORINO NORD	3,44	3,39	↓
11600	VERCELLI	3,49	3,50	↑
<b>12000</b>	<b>VALLE D'AOSTA</b>	<b>3,50</b>	<b>3,76</b>	↑
<b>13000</b>	<b>LOMBARDIA</b>	<b>3,34</b>	<b>3,37</b>	↑
13100	BERGAMO	3,28	3,37	↑
13200	BRESCIA	3,27	3,27	↔
13300	COMO	3,33	3,35	↑
13320	LECCO	3,50	3,49	↓
13400	CREMONA	3,42	3,49	↑
13500	MANTOVA	3,57	3,50	↓
13600	MILANO PORTANUOVA	3,29	3,28	↓
13622	MONZA	3,33	3,45	↑
13623	SESTO S. GIOVANNI	3,36	3,45	↑
13640	MILANO - BONCOMPAGNI	3,32	3,26	↓
13670	MILANO SABAUDIA	3,32	3,36	↑
13680	MILANO MAZZINI	3,26	3,34	↑
13700	PAVIA	3,40	3,41	↑
13900	VARESE	3,38	3,44	↑
<b>14100</b>	<b>DIR. PROV. BOLZANO</b>	<b>3,45</b>	<b>3,45</b>	↔
<b>14200</b>	<b>DIR. PROV. DI TRENTO</b>	<b>3,43</b>	<b>3,48</b>	↑
<b>15000</b>	<b>VENETO</b>	<b>3,47</b>	<b>3,48</b>	↑
15100	BELLUNO	3,43	3,62	↑
15200	PADOVA	3,55	3,46	↓
15400	TREVISO	3,40	3,47	↑
15510	VENEZIA TERRAFERMA	3,40	3,36	↓
15600	VERONA	3,58	3,56	↓
15710	VICENZA	3,44	3,48	↑
<b>16000</b>	<b>FRIULI VENEZIA GIULIA</b>	<b>3,42</b>	<b>3,49</b>	↑
16200	TRIESTE	3,51	3,52	↑
16300	UDINE	3,39	3,47	↑
<b>17000</b>	<b>LIGURIA</b>	<b>3,29</b>	<b>3,29</b>	↔
17100	GENOVA	3,13	3,17	↑
17300	LA SPEZIA	3,49	3,46	↓
17400	SAVONA	3,50	3,45	↓
<b>18000</b>	<b>EMILIA ROMAGNA</b>	<b>3,40</b>	<b>3,48</b>	↑
18100	BOLOGNA	3,40	3,47	↑
18200	FERRARA	3,44	3,51	↑
18300	FORLI'	3,38	3,46	↑
18320	RIMINI	3,29	3,52	↑
18400	MODENA	3,34	3,40	↑
18500	PARMA	3,48	3,56	↑
18700	RAVENNA	3,51	3,43	↓
18800	REGGIO EMILIA	3,36	3,48	↑
<b>21000</b>	<b>TOSCANA</b>	<b>3,46</b>	<b>3,50</b>	↑
21100	AREZZO	3,51	3,54	↑
21300	FIRENZE- PORTE NUOVE	3,47	3,45	↓
21320	PRATO	3,64	3,64	↔
21500	LIVORNO	3,40	3,42	↑

Allegato n. 9: risultati Customer satisfaction

codice sede	STRUTTURA TERRITORIALE	2011	2012	Trend 2011/2012
21600	LUCCA	3,44	3,60	↑
21700	PISA	3,37	3,47	↑
21800	PISTOIA	3,57	3,47	↓
21900	SIENA	3,37	3,42	↑
<b>22000</b>	<b>UMBRIA</b>	<b>3,39</b>	<b>3,40</b>	<b>↑</b>
22100	PERUGIA	Non confrontabile *	3,40	↑
<b>23000</b>	<b>MARCHE</b>	<b>3,33</b>	<b>3,56</b>	<b>↑</b>
23100	ANCONA	3,22	3,61	↑
23200	ASCOLI PICENO	3,45	3,51	↑
23300	MACERATA	3,35	3,57	↑
23400	PESARO	3,45	3,48	↑
<b>24000</b>	<b>LAZIO</b>	<b>3,30</b>	<b>3,48</b>	<b>↑</b>
24100	FROSINONE	3,26	3,40	↑
24200	LATINA	3,46	3,56	↑
24400	ROMA CENTRO	3,24	3,46	↑
24441	ROMA TUSCOLANO	3,23	3,43	↑
24470	ROMA NOMENTANO	3,46	3,53	↑
24480	ROMA LAURENTINO	3,12	3,38	↑
24500	VITERBO	3,36	3,66	↑
<b>31000</b>	<b>ABRUZZO</b>	<b>3,28</b>	<b>3,40</b>	<b>↑</b>
31100	CHIETI	3,25	3,37	↑
31200	L'AQUILA	3,34	3,46	↑
31300	PESCARA	3,27	3,47	↑
31400	TERAMO	3,27	3,31	↑
<b>32000</b>	<b>MOLISE</b>	<b>3,35</b>	<b>3,34</b>	<b>↓</b>
32100	CAMPOBASSO	3,35	3,34	↓
<b>33000</b>	<b>CAMPANIA</b>	<b>3,33</b>	<b>3,47</b>	<b>↑</b>
33100	AVELLINO	3,51	3,76	↑
33300	CASERTA	3,65	3,62	↓
33400	NAPOLI	3,09	3,52	↑
33470	NOLA	3,42	3,35	↓
33500	SALERNO	3,39	3,29	↓
<b>34000</b>	<b>PUGLIA</b>	<b>3,32</b>	<b>3,43</b>	<b>↑</b>
34100	BARI	3,36	3,43	↑
34300	FOGGIA	Non confrontabile *	3,48	↑
34400	LECCE	3,15	3,40	↑
34500	TARANTO	3,38	3,39	↑
<b>35000</b>	<b>BASILICATA</b>	<b>3,53</b>	<b>3,58</b>	<b>↑</b>
35200	POTENZA	3,53	3,58	↑
<b>36000</b>	<b>CALABRIA</b>	<b>3,37</b>	<b>3,37</b>	<b>↔</b>
36100	CATANZARO	3,51	3,43	↓
36200	COSENZA	3,30	3,47	↑
36300	REGGIO CALABRIA	3,33	3,22	↓
<b>41000</b>	<b>SICILIA</b>	<b>3,32</b>	<b>3,36</b>	<b>↑</b>
41100	AGRIGENTO	3,30	2,78	↓
41200	CALTANISSETTA	3,55	3,63	↑
41300	CATANIA	3,34	3,52	↑
41500	MESSINA	3,36	3,31	↓
41600	PALERMO - DEL FANTE	3,27	3,39	↑
41800	SIRACUSA	3,07	3,48	↑
41900	TRAPANI	3,49	3,39	↓
<b>42000</b>	<b>SARDEGNA</b>	<b>3,42</b>	<b>3,39</b>	<b>↓</b>
42100	CAGLIARI	3,41	3,40	↓
42200	NUORO	3,56	3,57	↑
42300	SASSARI	3,31	3,19	↓

## Allegato n. 9: risultati Customer satisfaction

codice sede	STRUTTURA TERRITORIALE	2011	2012	Trend 2011/2012
	<b>TOTALE ISTITUTO</b>	<b>3,38</b>	<b>3,45</b>	<b>↑</b>

In arancione i valori inferiori o pari al 2,90 (valore obiettivo)

\* : Dato non confrontabile con il 2011 in quanto nell'ultimo anno analizzato si sono registrati cambiamenti di tipologia di Sede (da A a B) e/o passaggi di pertinenze. In tutti questi casi per il 2011 non è stato riportato il valore della sede A comprensiva delle relative pertinenze perché diversamente strutturata