

**CUSTOMER INTERNE MESI DI MAGGIO – SETTEMBRE – NOVEMBRE 2009**  
TOTALE QUESTIONARI DISTRIBUITI, RESTITUITI ED ELABORATI

RILEVAZIONE	QUESTIONARI STAMPATI DALLA DIREZIONE	QUESTIONARI DISTRIBUITI	QUESTIONARI AVANZATI	QUESTIONARI RESTITUITI NELLE URNE	VALUTAZIONE GLOBALE DEL SERVIZIO	
					Media risposte positive	Media risposte negative
MAGGIO 2009	300	102	198	73	88,16%	11,84%
SETTEMBRE 2009	314	247	67	205	85,75%	14,25%
NOVEMBRE 2009	150	108	42	88	94,40%	5,60 %
<b>TOTALE</b>	<b>764</b>	<b>457</b>	<b>307</b>	<b>366</b>	<b>89,40%</b>	<b>10,60%</b>

**NOTE:**

**Totale servizi sottoposti a customer interna = 20** (6 nel mese di maggio, 8 nel mese di settembre, 6 nel mese di novembre)

**Tasso di restituzione questionari = 80%**