



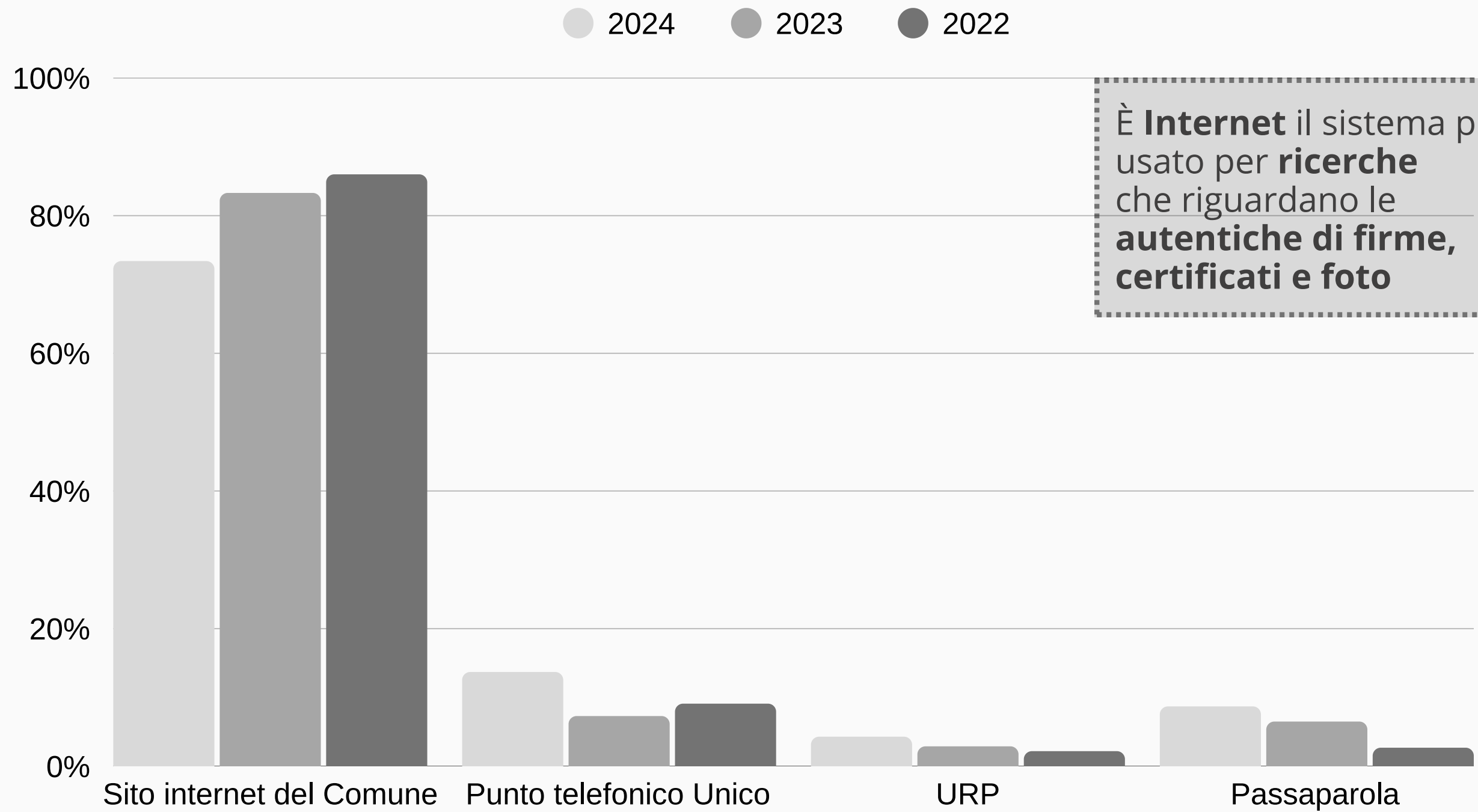
GLI ULTIMI TRE ANNI A CONFRONTO
CIE

**CUSTOMER
SATISFACTION**



Nel 2024 i questionari
sono stati raccolti ogni
giorno presso gli sportelli

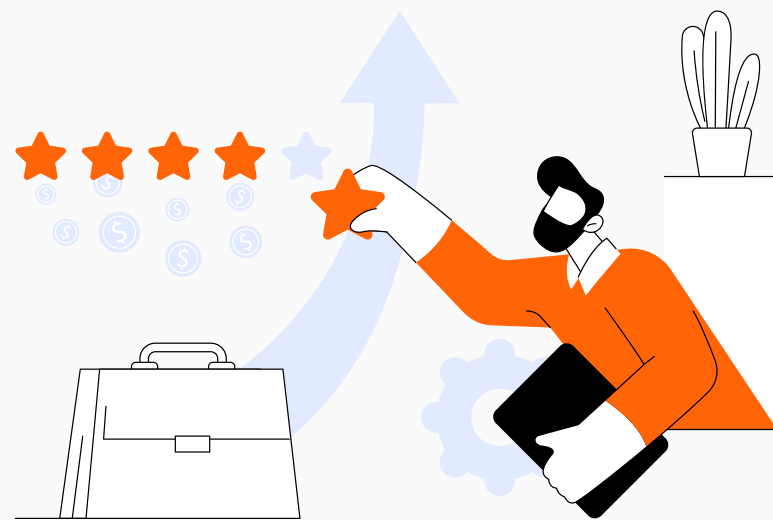
DOVE SI TROVANO LE INFORMAZIONI



È **Internet** il sistema più usato per **ricerche** che riguardano le **autentiche di firme, certificati e foto**

Soddisfazione media per le informazioni presenti sul sito nel 2024

3,6

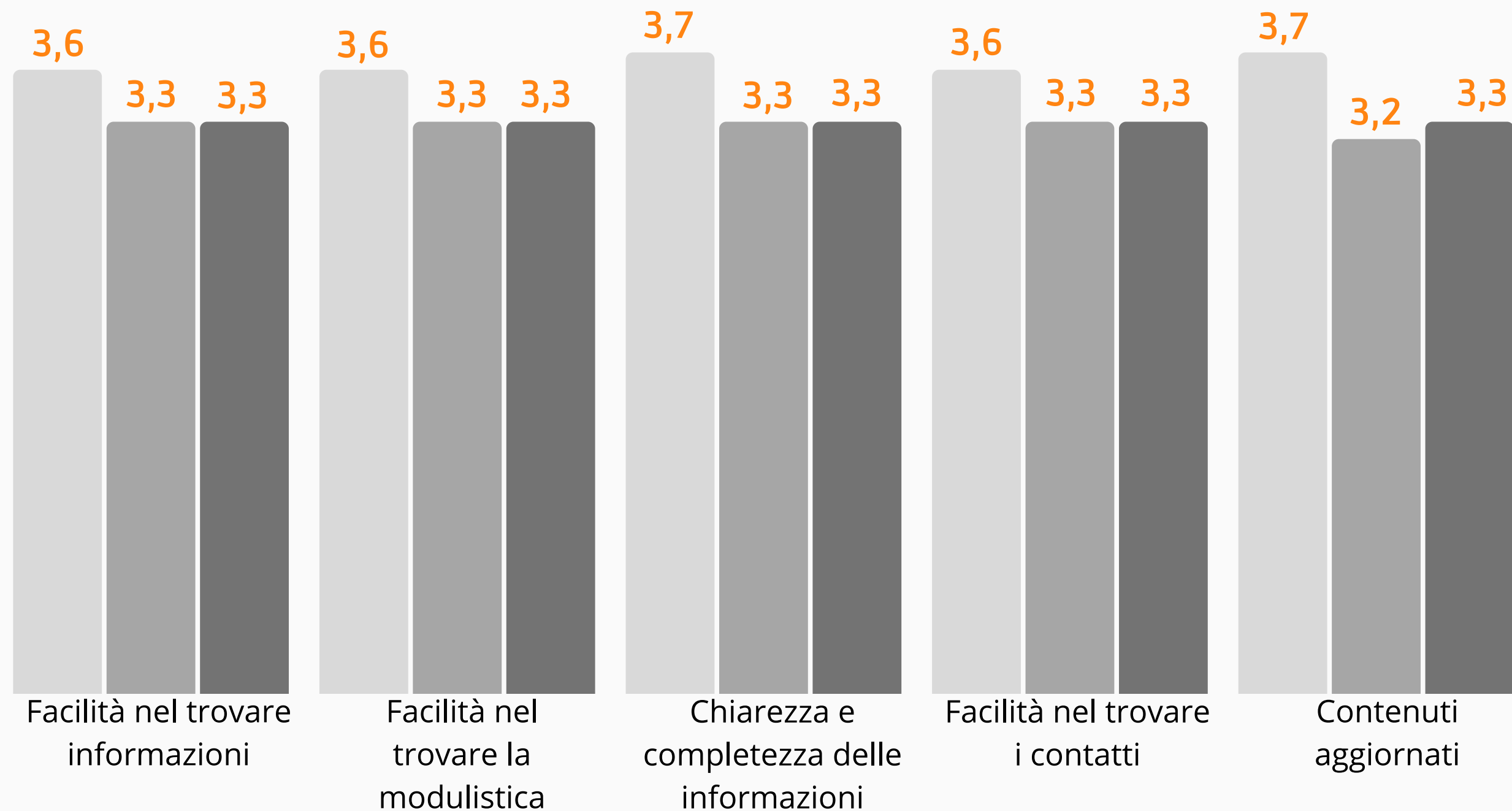


Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

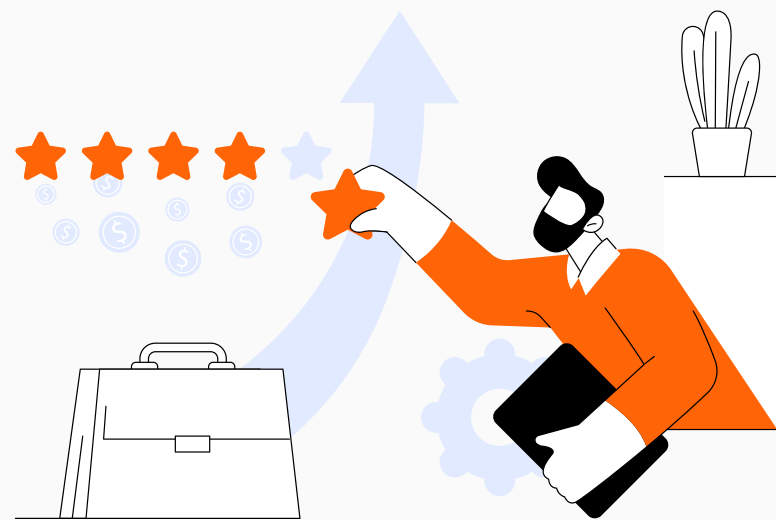
CIE

● 2024 ● 2023 ● 2022



Soddisfazione media per le informazioni telefoniche nel 2024

3,5

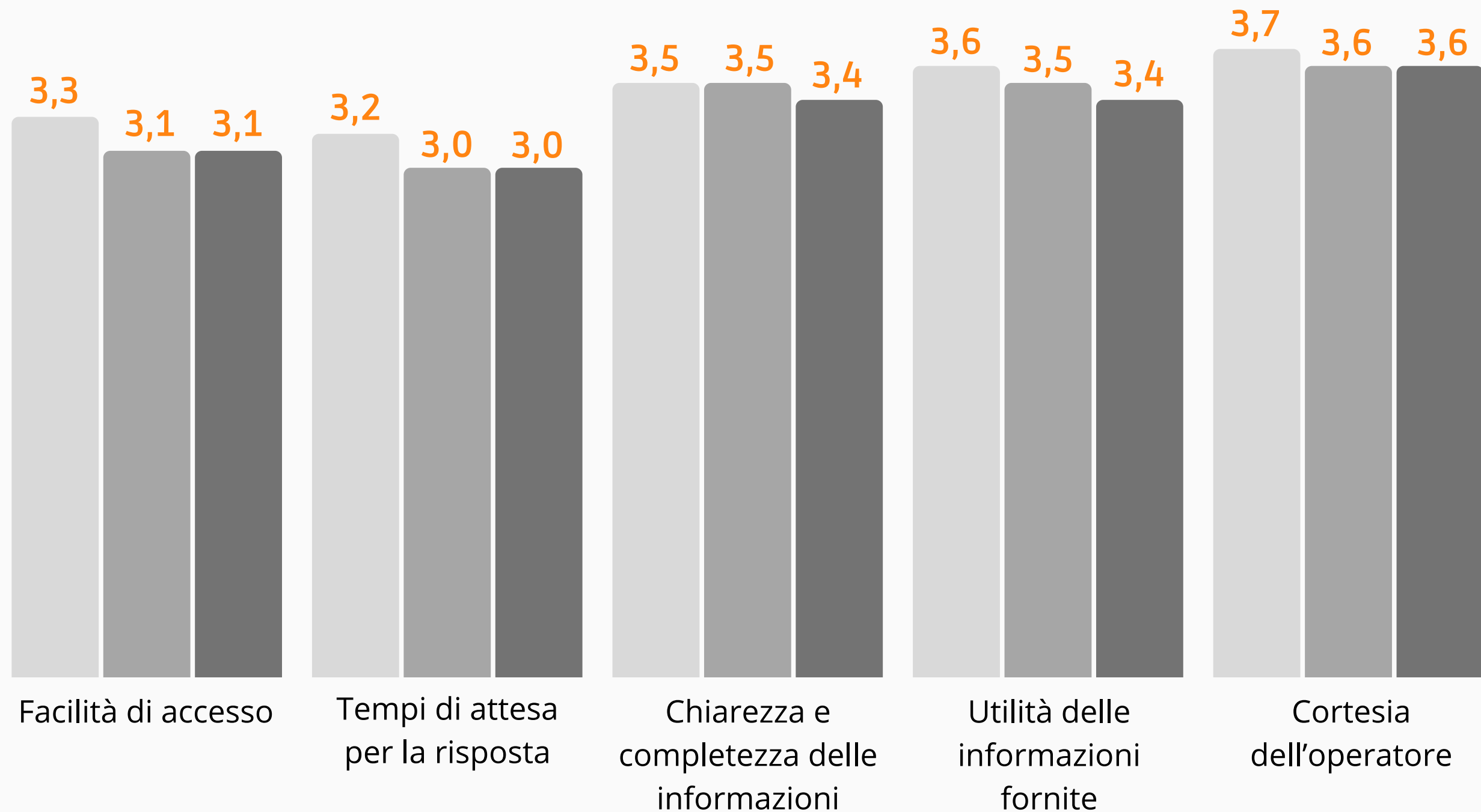


Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

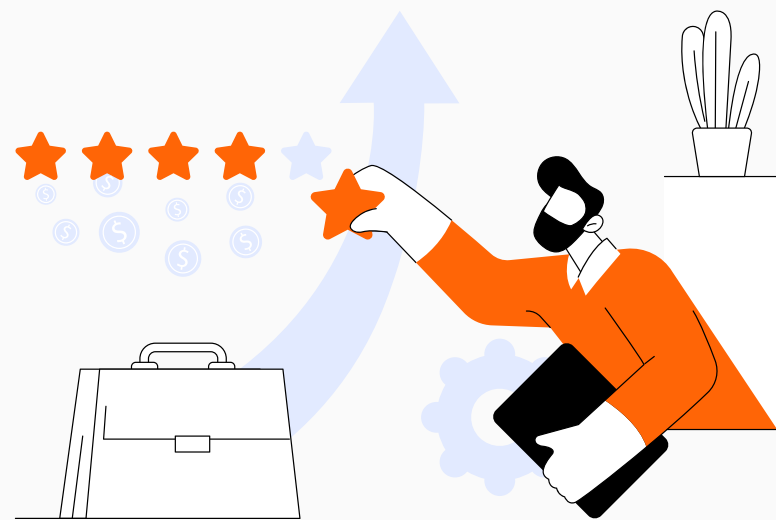
CIE

● 2024 ● 2023 ● 2022



Soddisfazione media per le informazioni avute dall'URP nel 2024

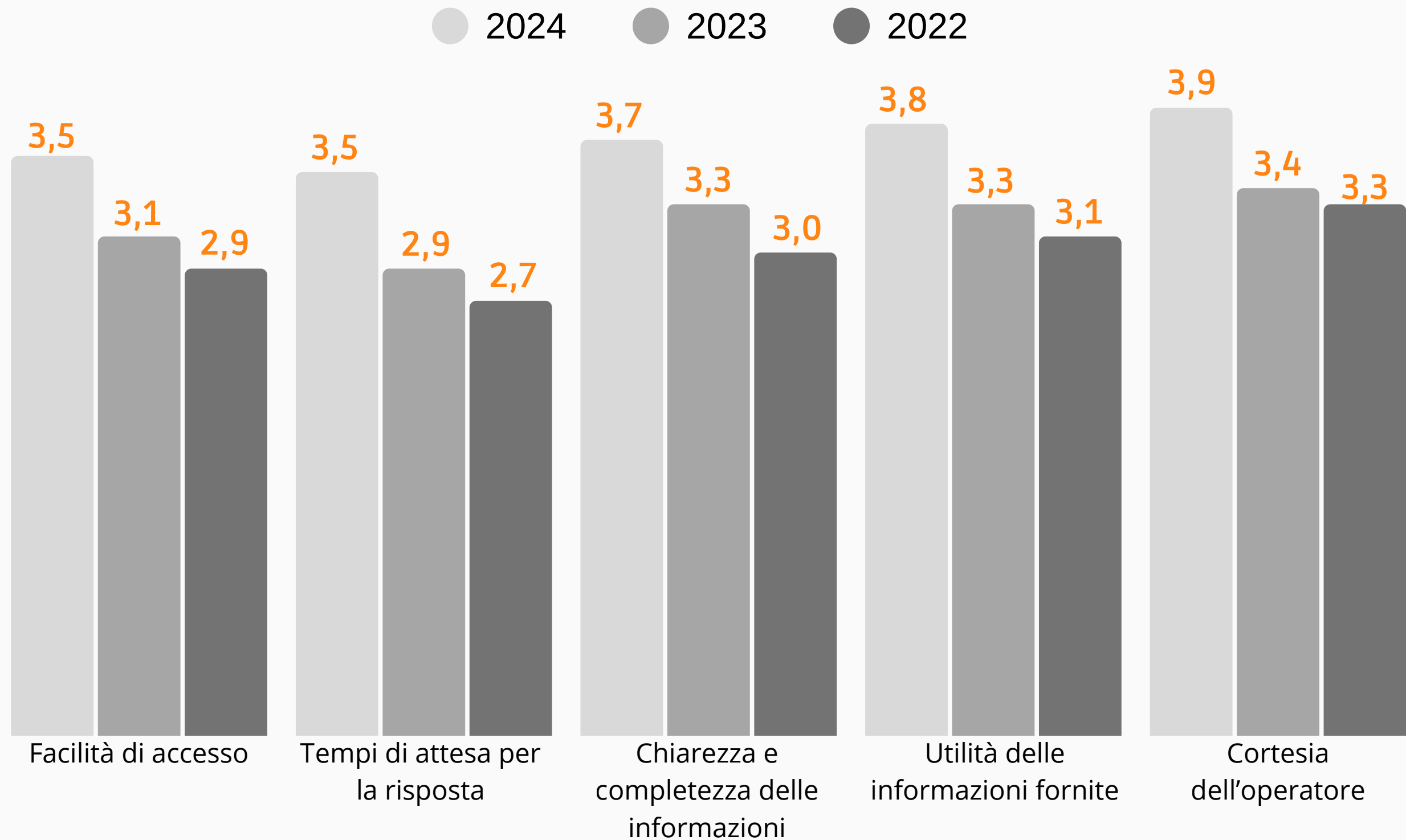
3,7



Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

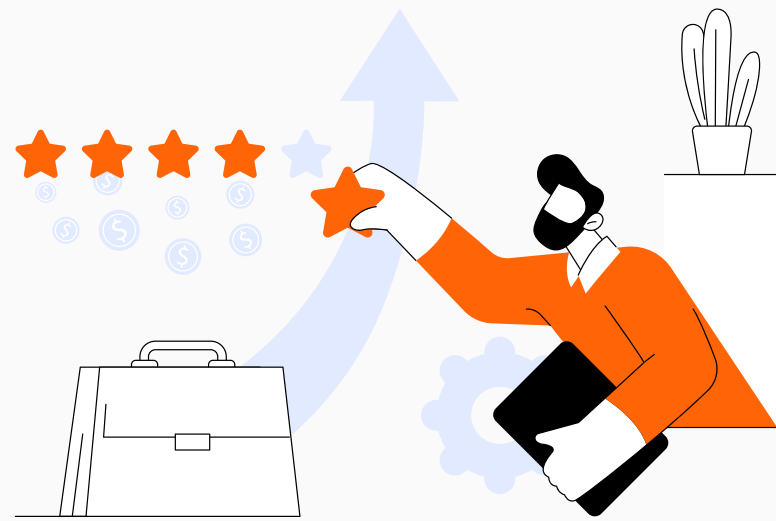
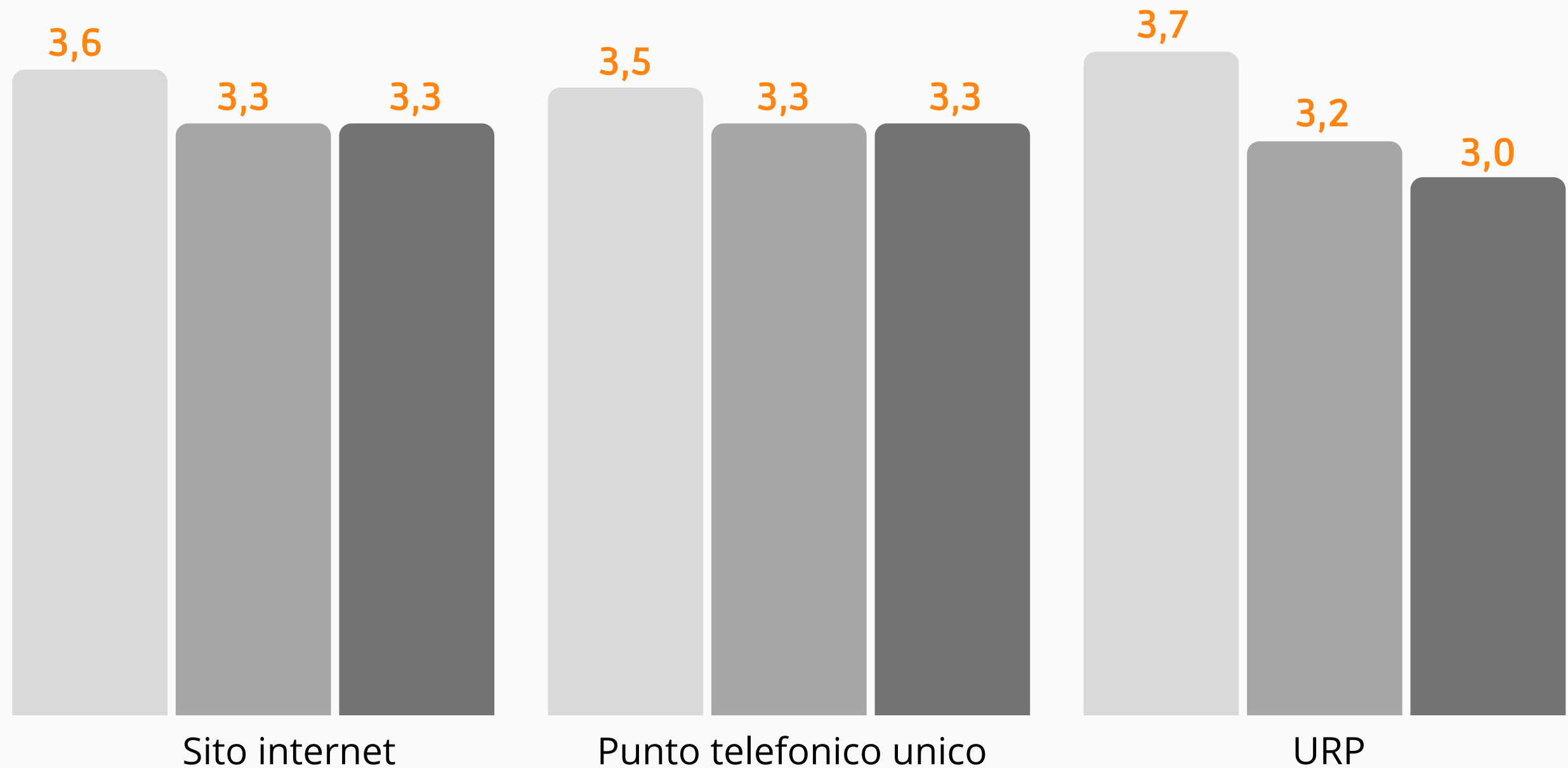
CIE



Soddisfazione media canali informativi nel 2024

3,6

● 2024 ● 2023 ● 2022



Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



● Filavia Booking App 67,4%
● Telefono 32,6%



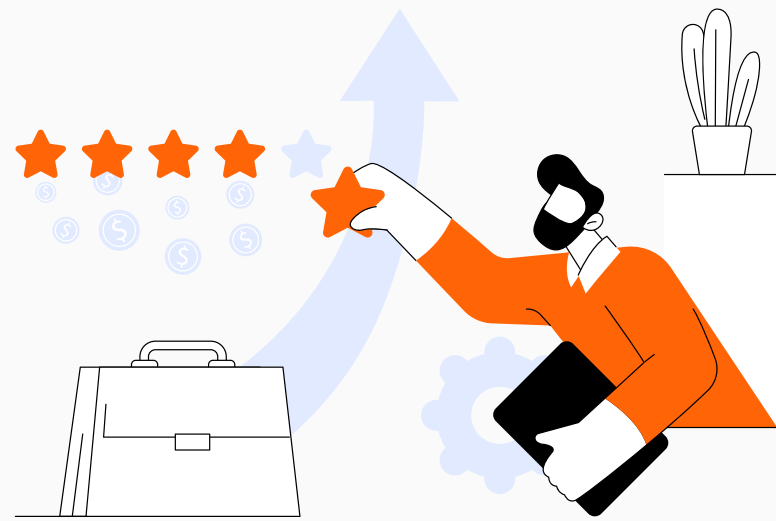
● Filavia Booking App 92,1%
● Telefono 7,9%



● Filavia Booking App 91,0%
● Telefono 9,0%

Soddisfazione media per le prenotazioni telefoniche nel 2024

3,5

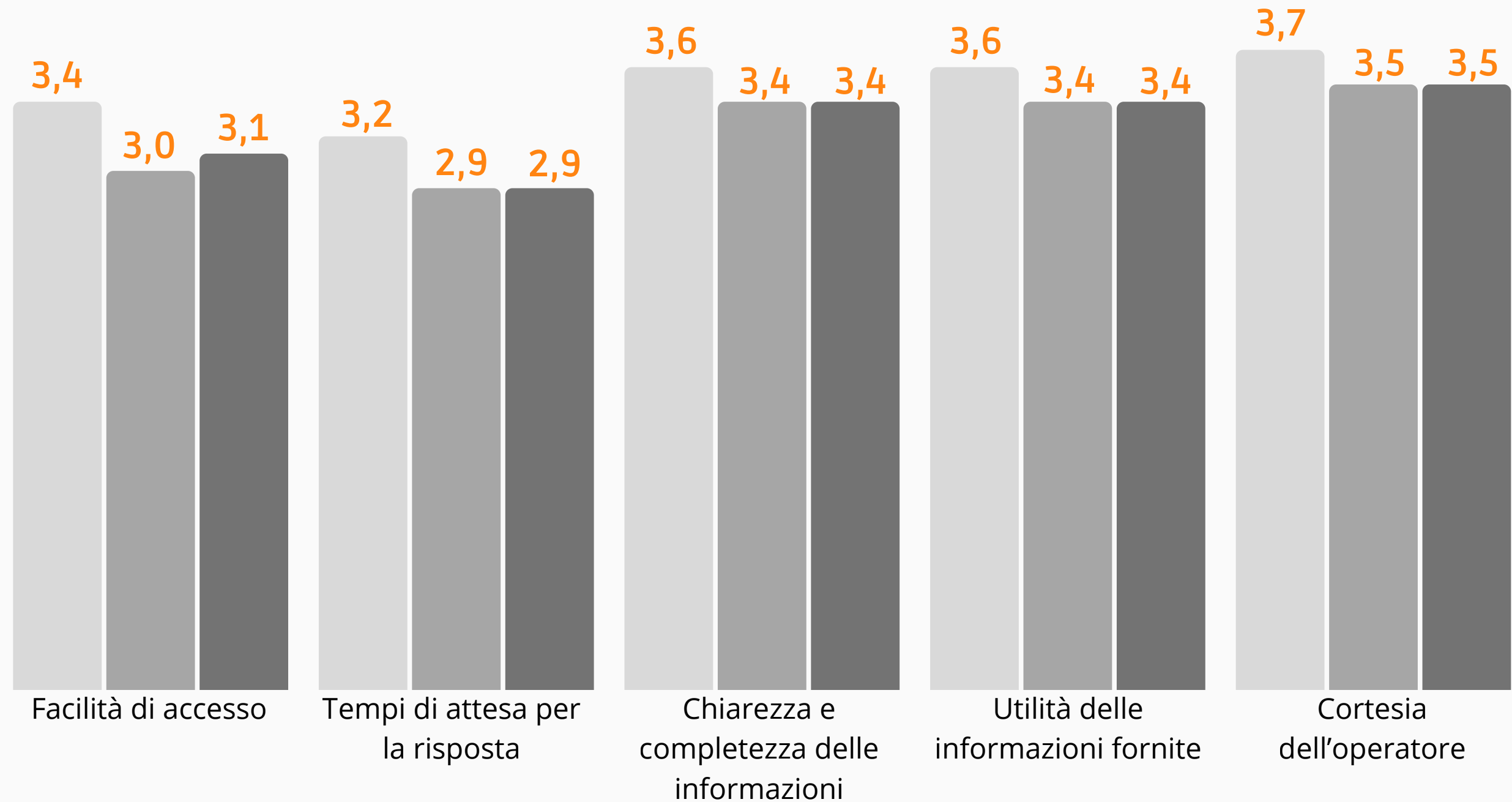


Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

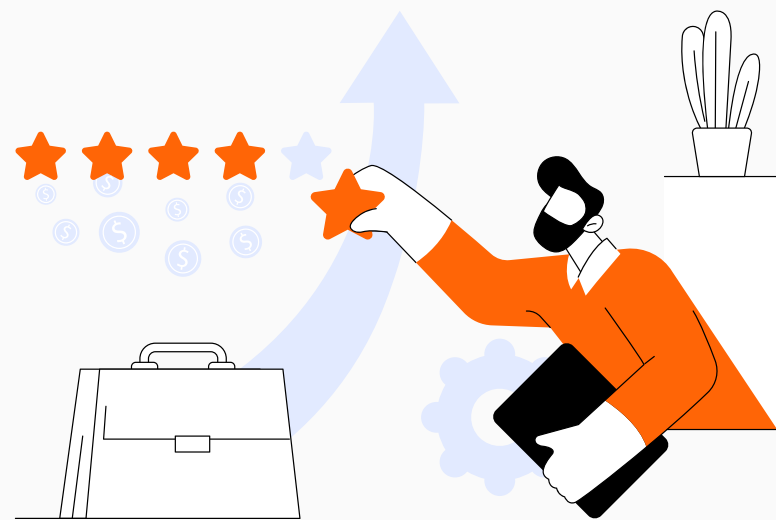
CIE

● 2024 ● 2023 ● 2022



Soddisfazione media per le prenotazioni tramite FilaviaBookingApp nel 2024

3,5

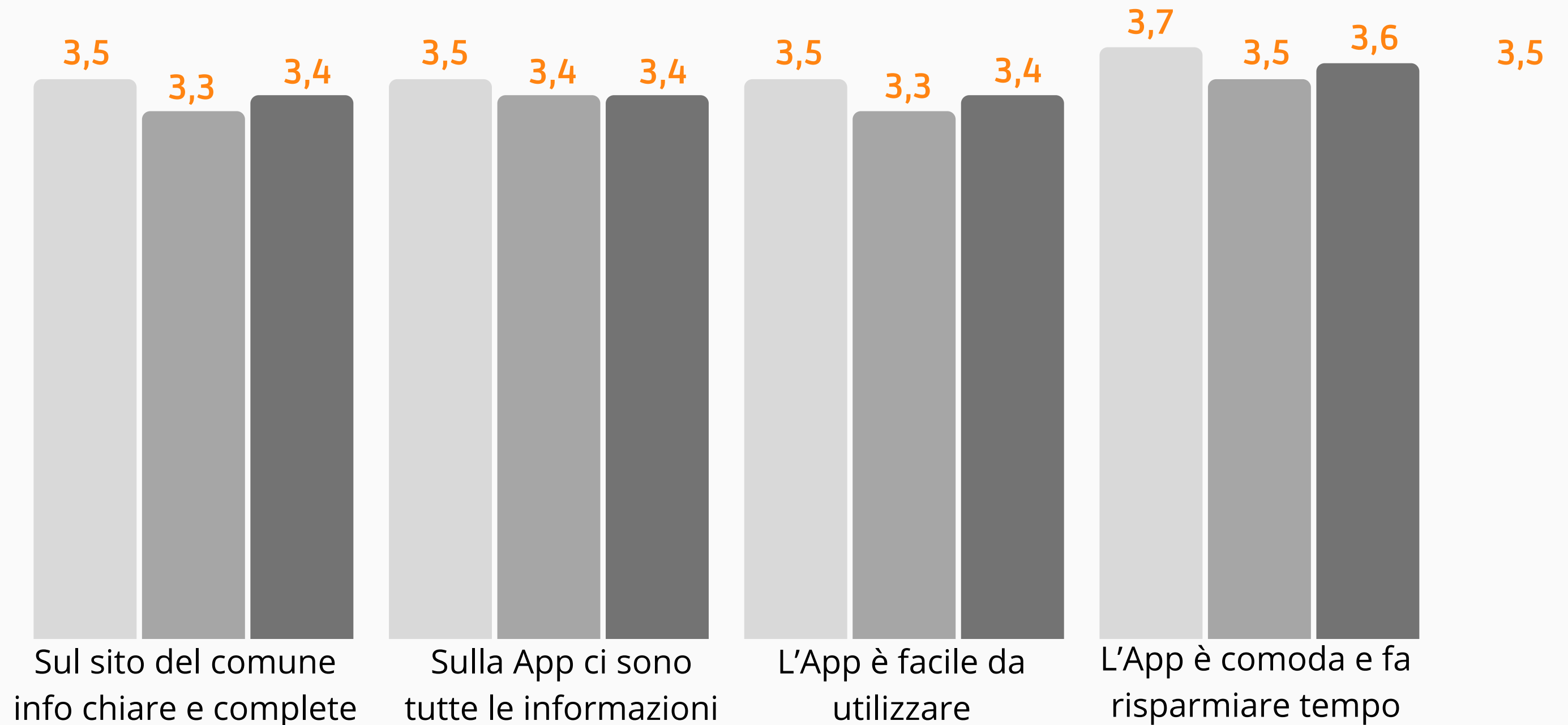


Scala 1-4

- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

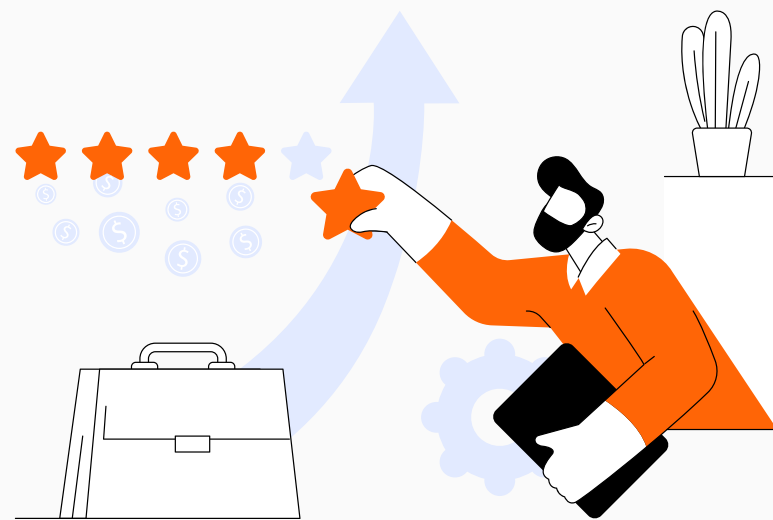
CIE

● 2024 ● 2023 ● 2022



Soddisfazione media per le prenotazioni nel 2024

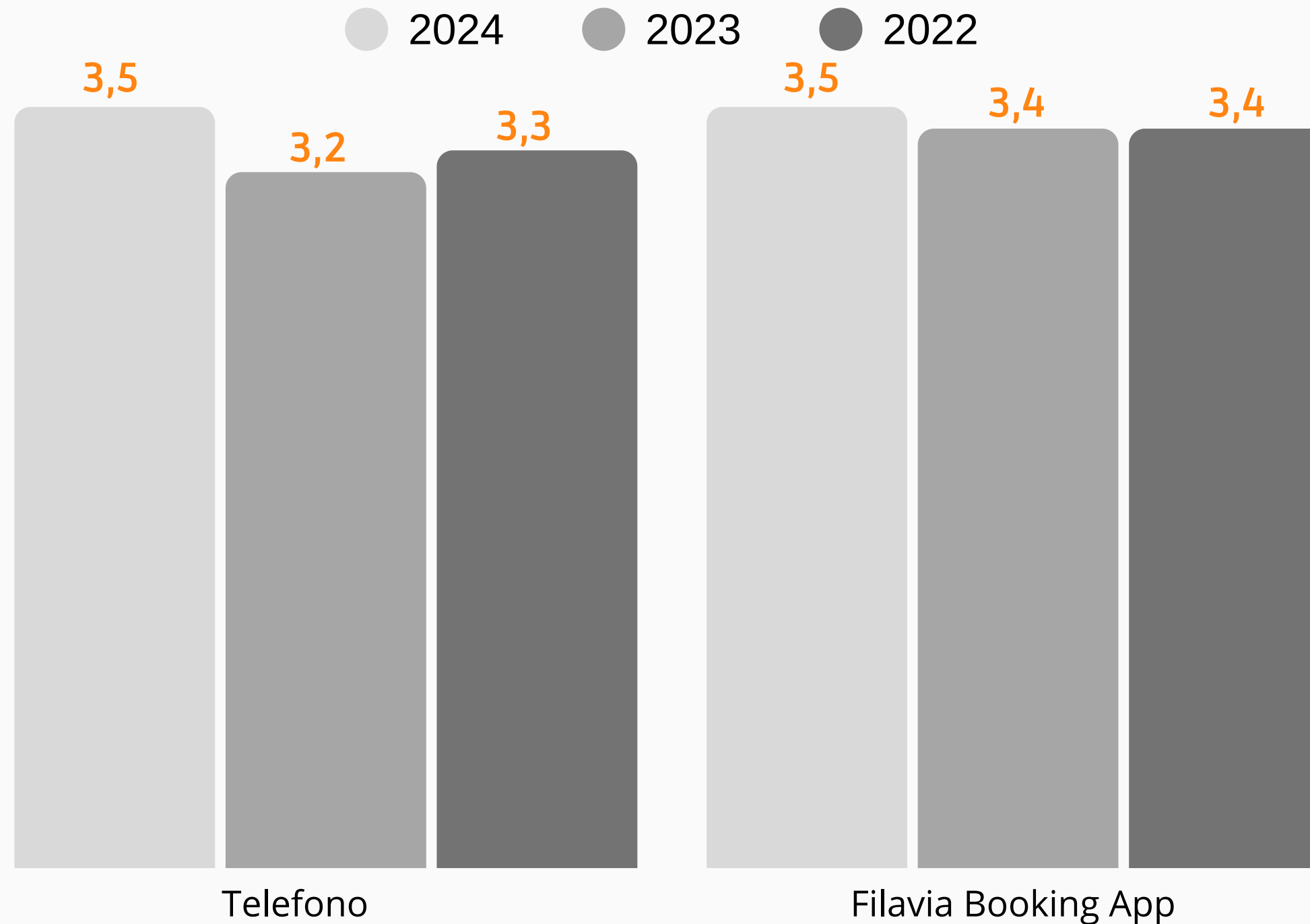
3,5



Scala 1-4

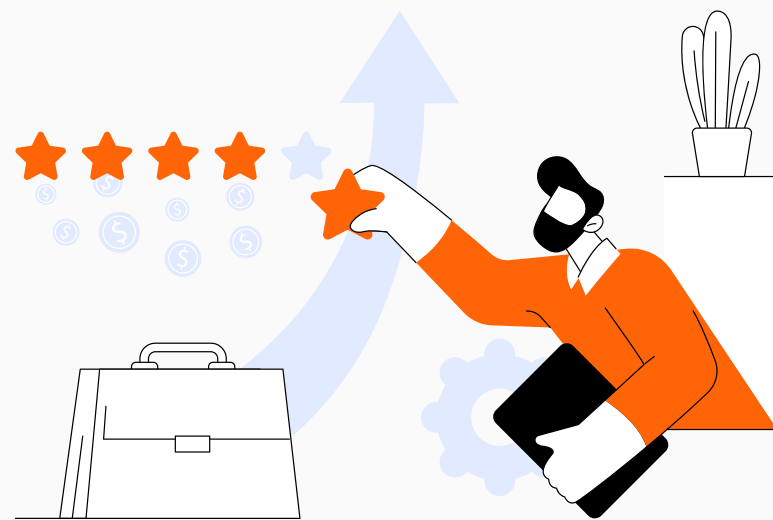
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



Soddisfazione media per il servizio allo sportello nel 2024

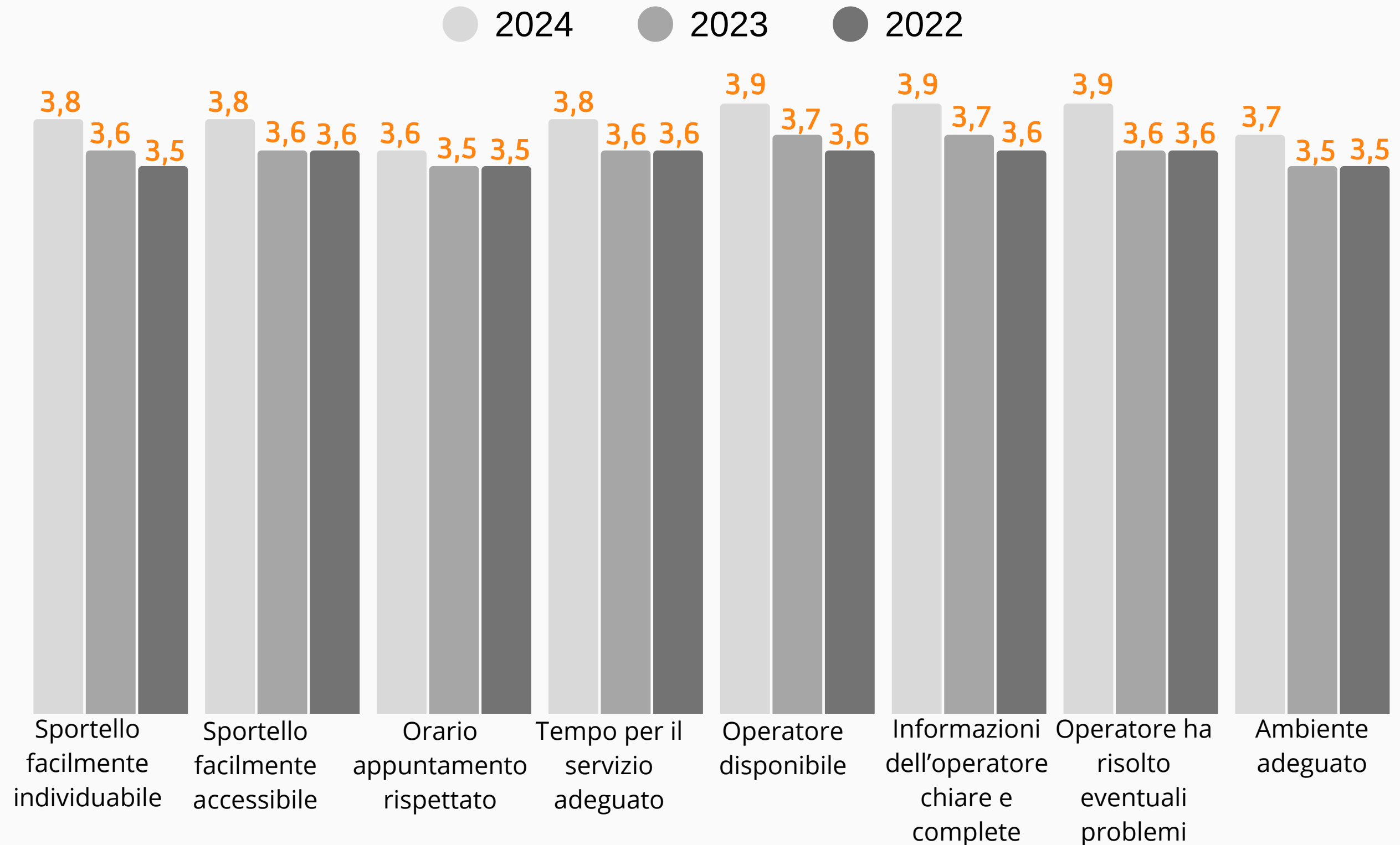
3,8



Scala 1-4

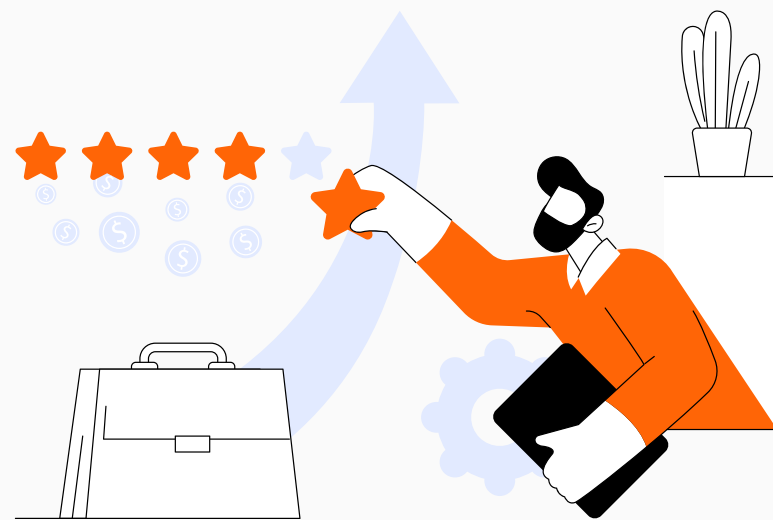
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



Soddisfazione media per il servizio pass disabili nel 2024

3,7

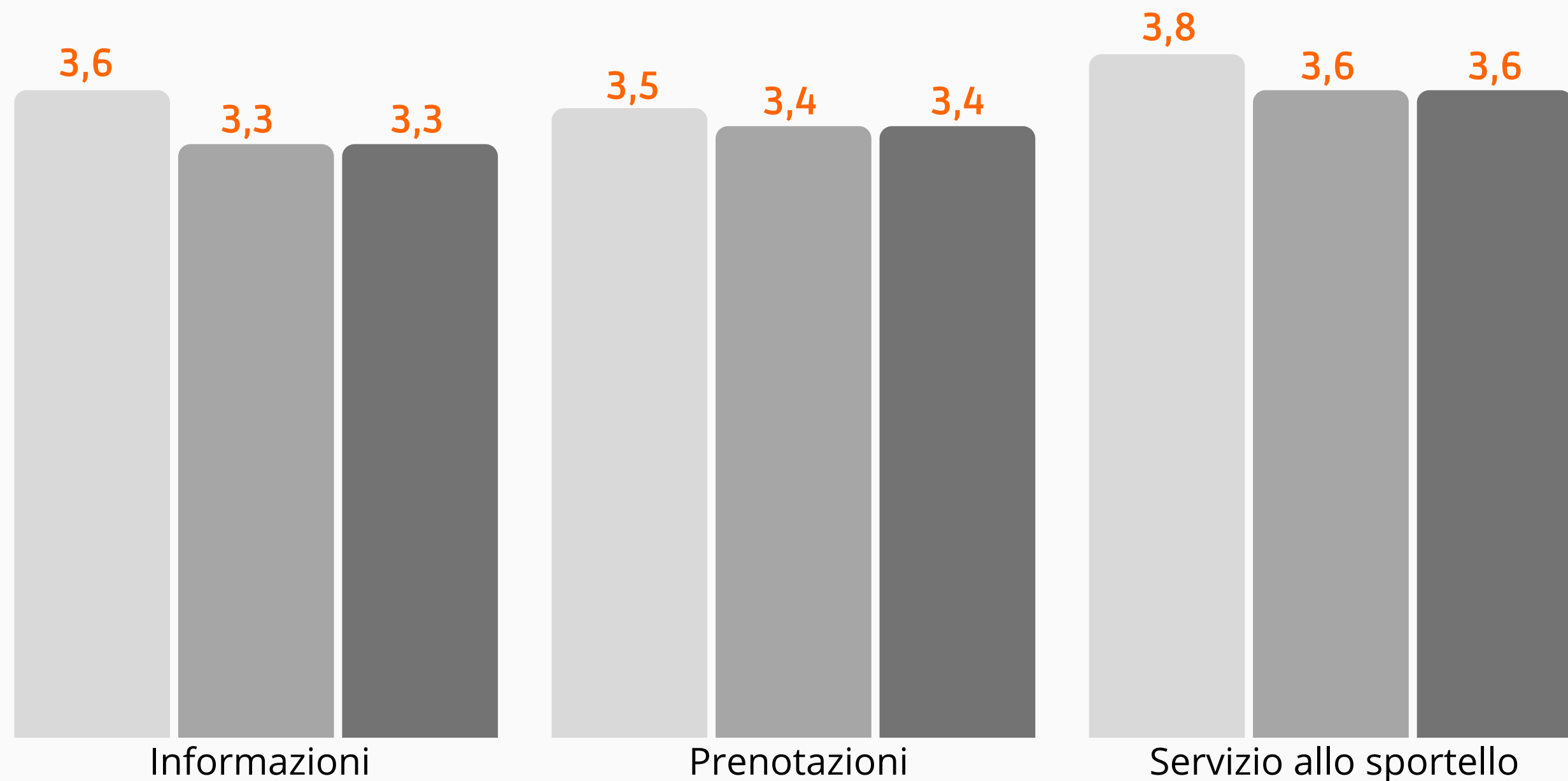


Scala 1-4

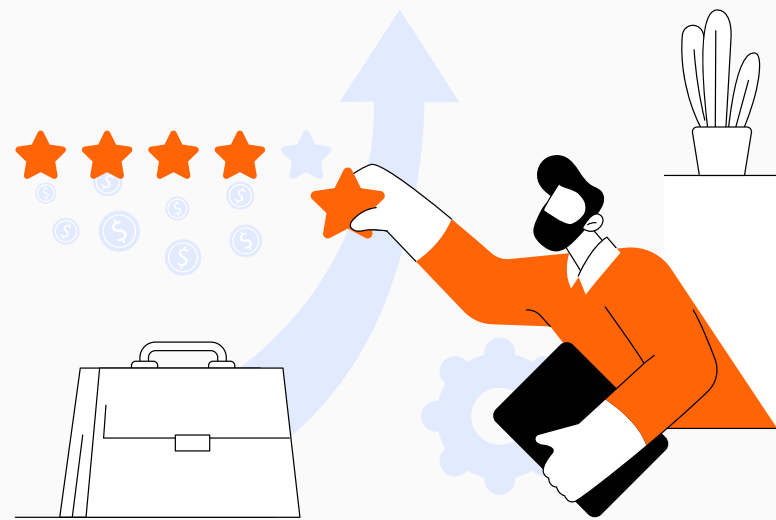
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE

● 2024 ● 2023 ● 2022



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



Scala 1-4

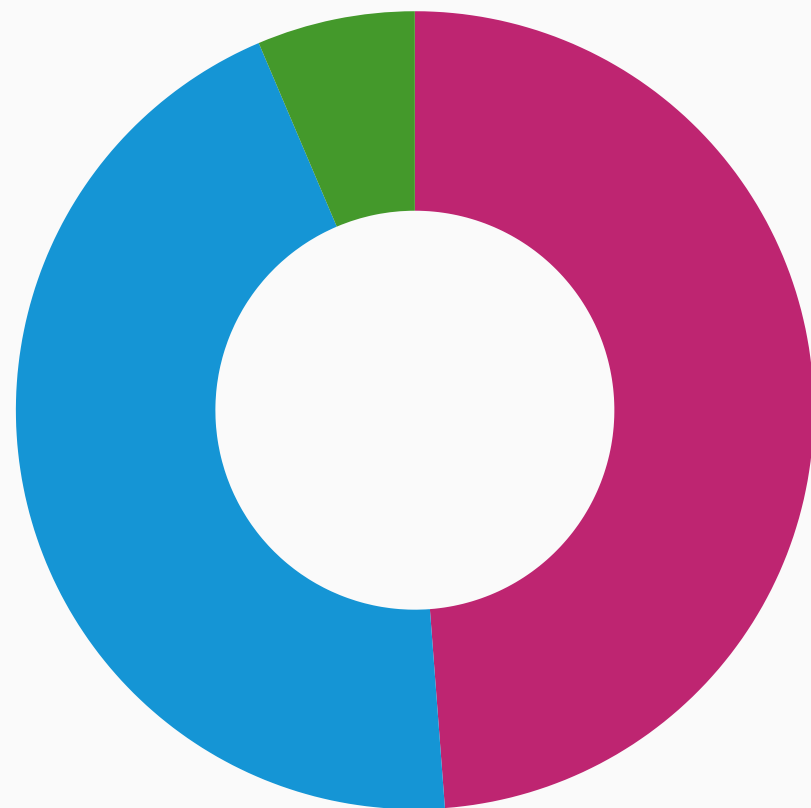
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto



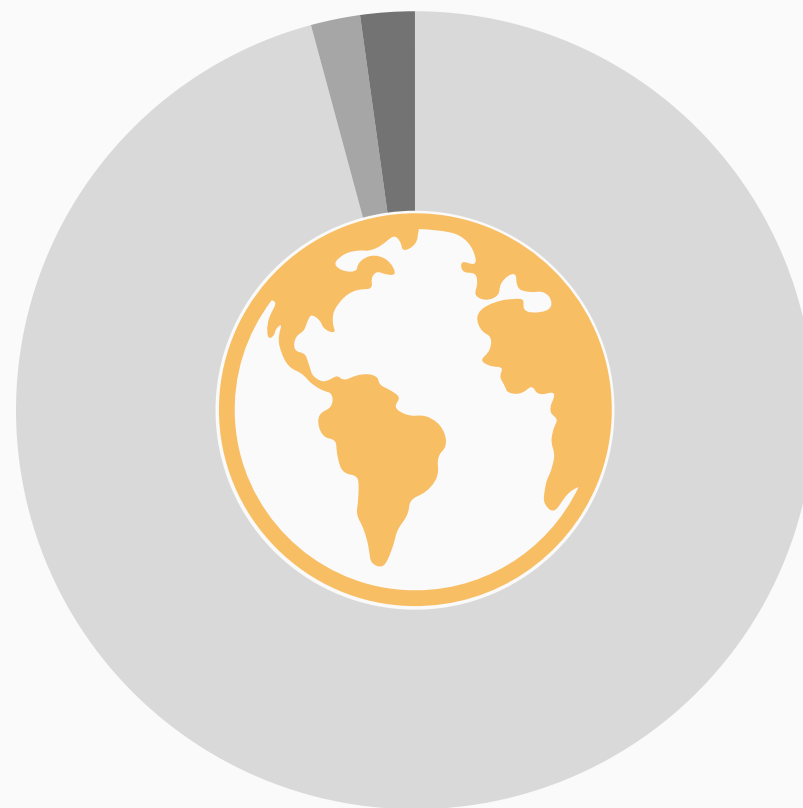
CIE



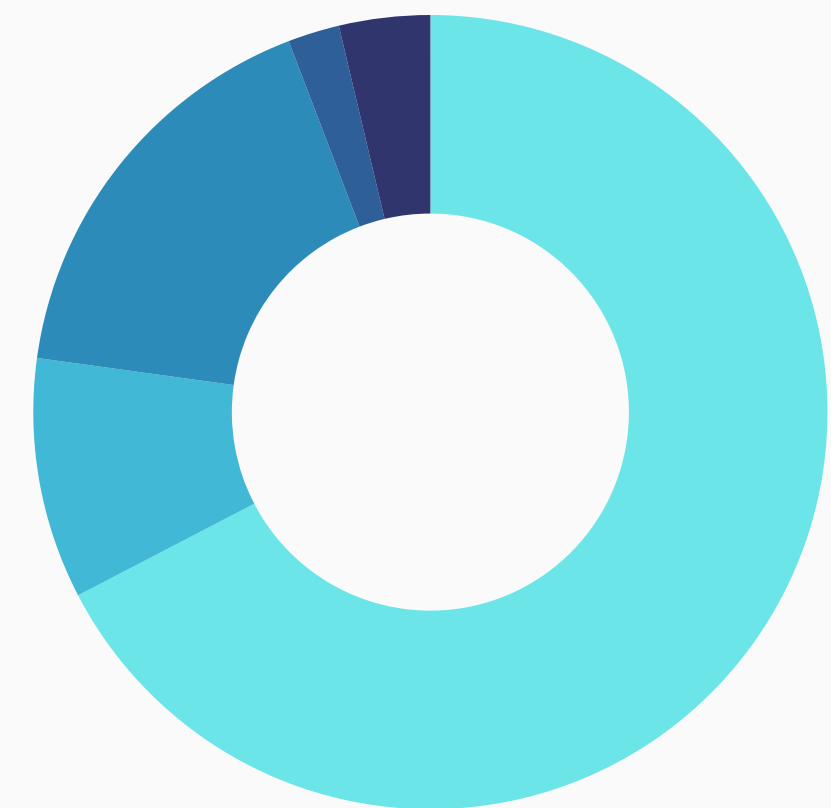
CHI SONO GLI UTENTI DEL PASS DISABILI



Femmina	48,8%
Maschio	44,8%
Non indicato	6,4%

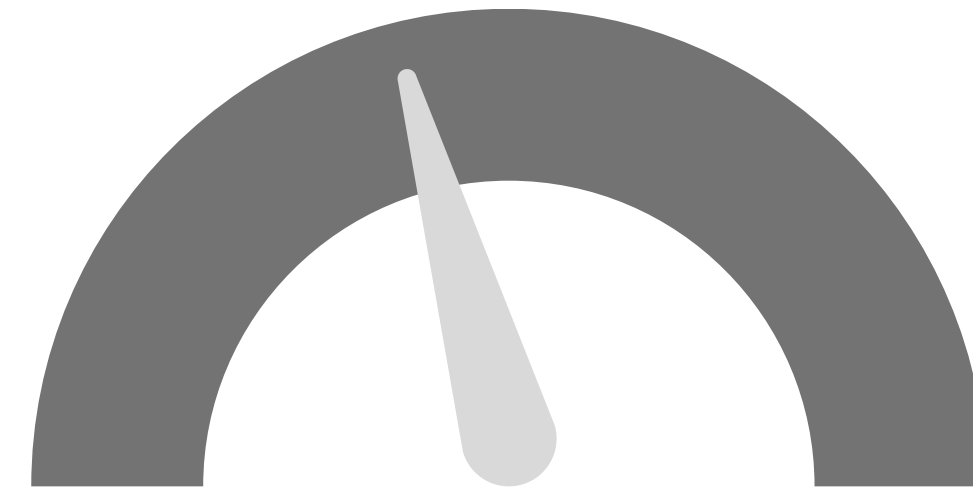
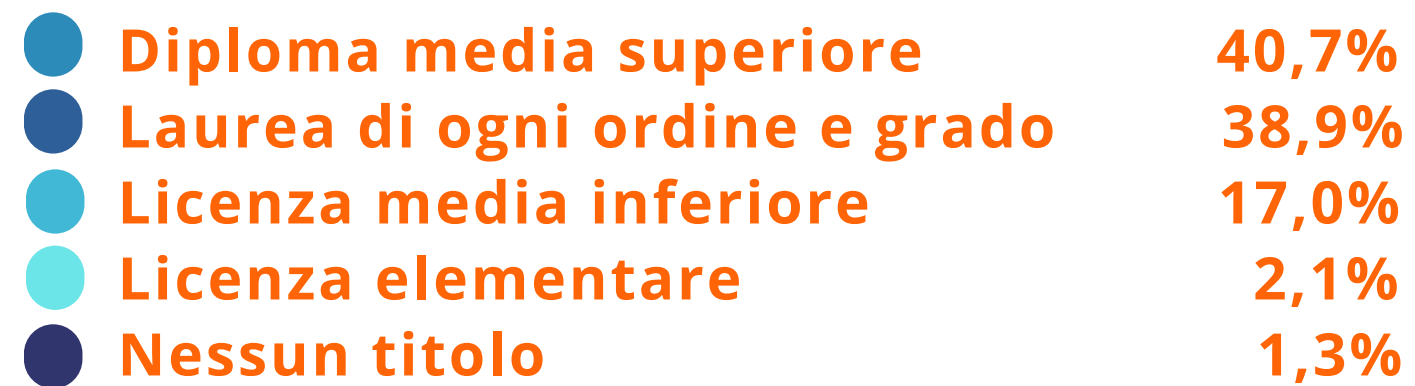
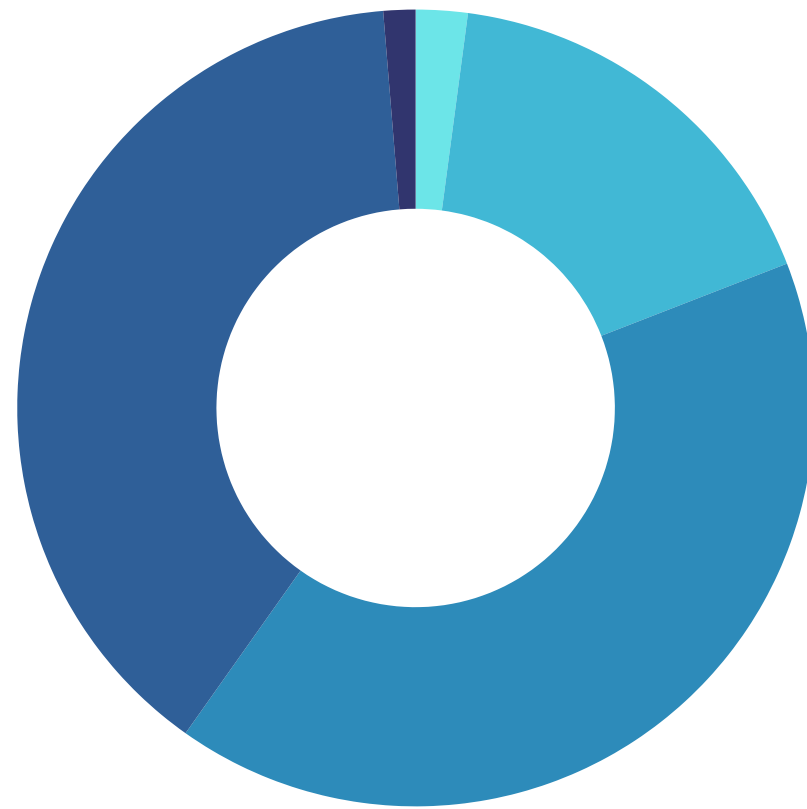


Cittadinanza italiana	95,8%
Cittadinanza Europea	2,0%
Cittadinanza extra europea	2,2%



Occupat*	67,3%
Pensionat*	9,8%
Casaling*	3,7%
Disoccupat*	2,1%
Student*	17,0%

CIE



L'Amministrazione si impegna a tenere conto dei risultati dell'indagine e a proseguire nel miglioramento del servizio.

Si ringraziano i cittadini che hanno fornito risposte preziose e il personale che ha collaborato all'indagine.

