



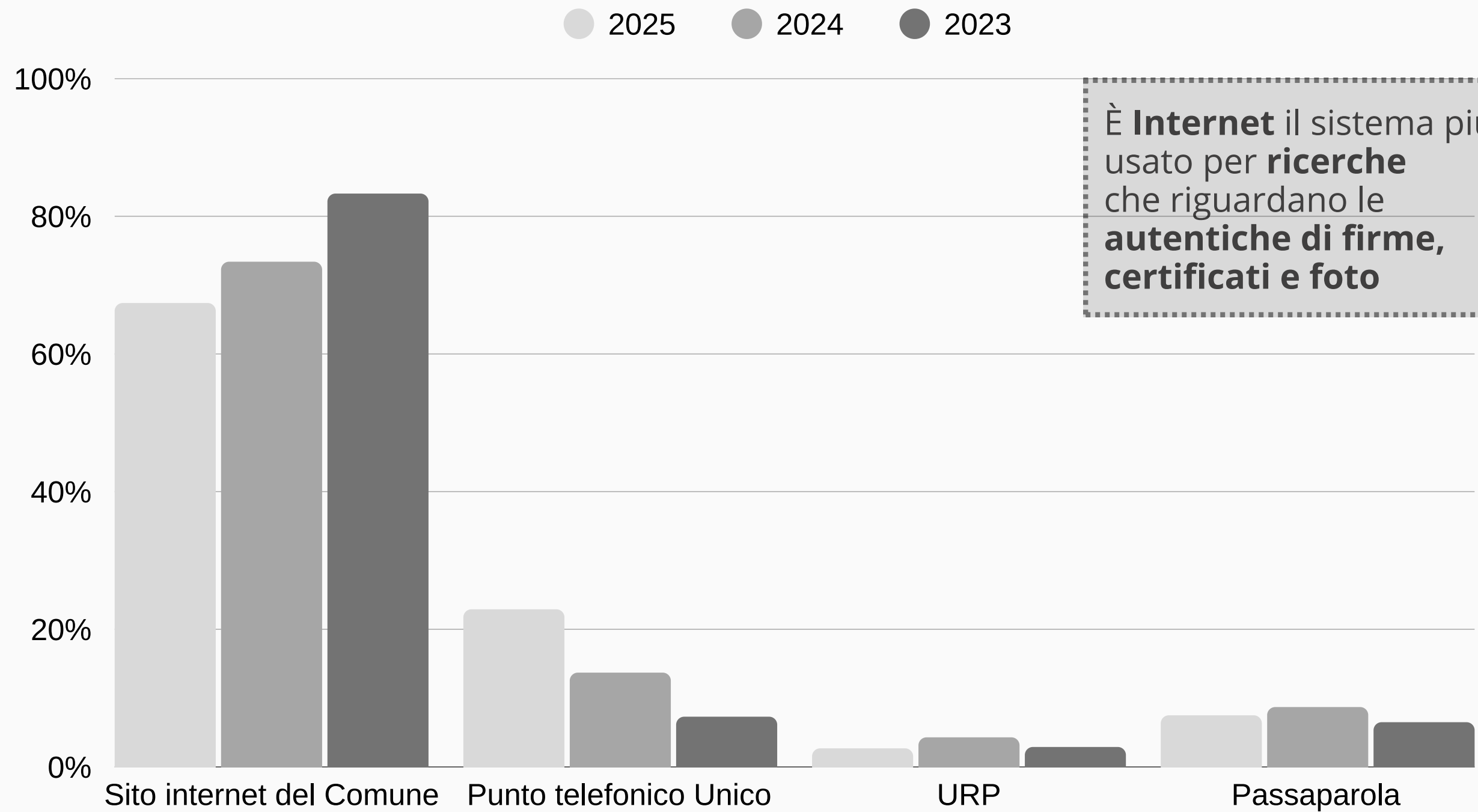
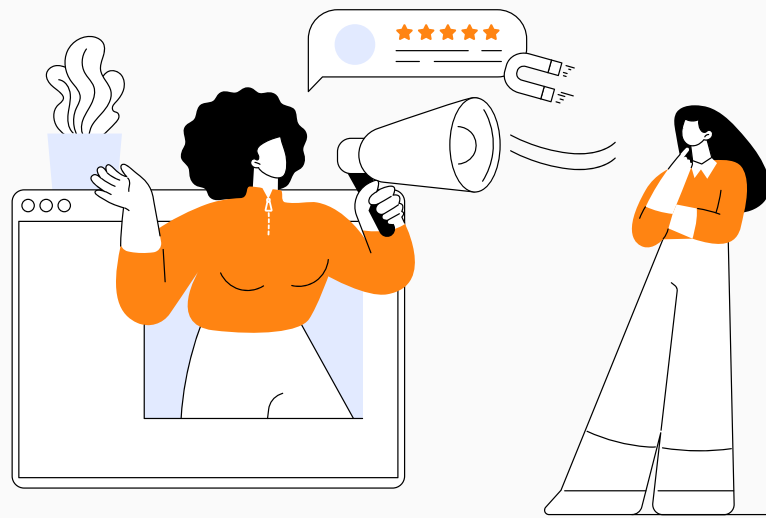
GLI ULTIMI TRE ANNI A CONFRONTO  
**CIE**

**CUSTOMER  
SATISFACTION**



Nel 2025 i questionari  
sono stati raccolti ogni  
giorno presso gli sportelli

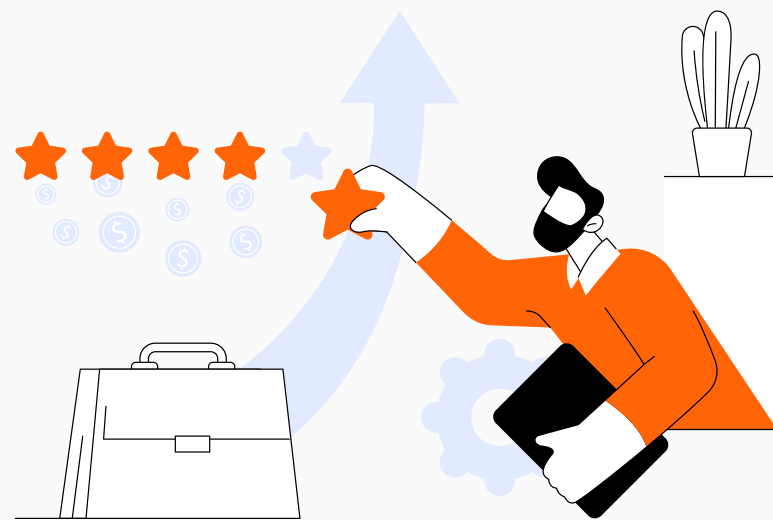
# DOVE SI TROVANO LE INFORMAZIONI



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 2025

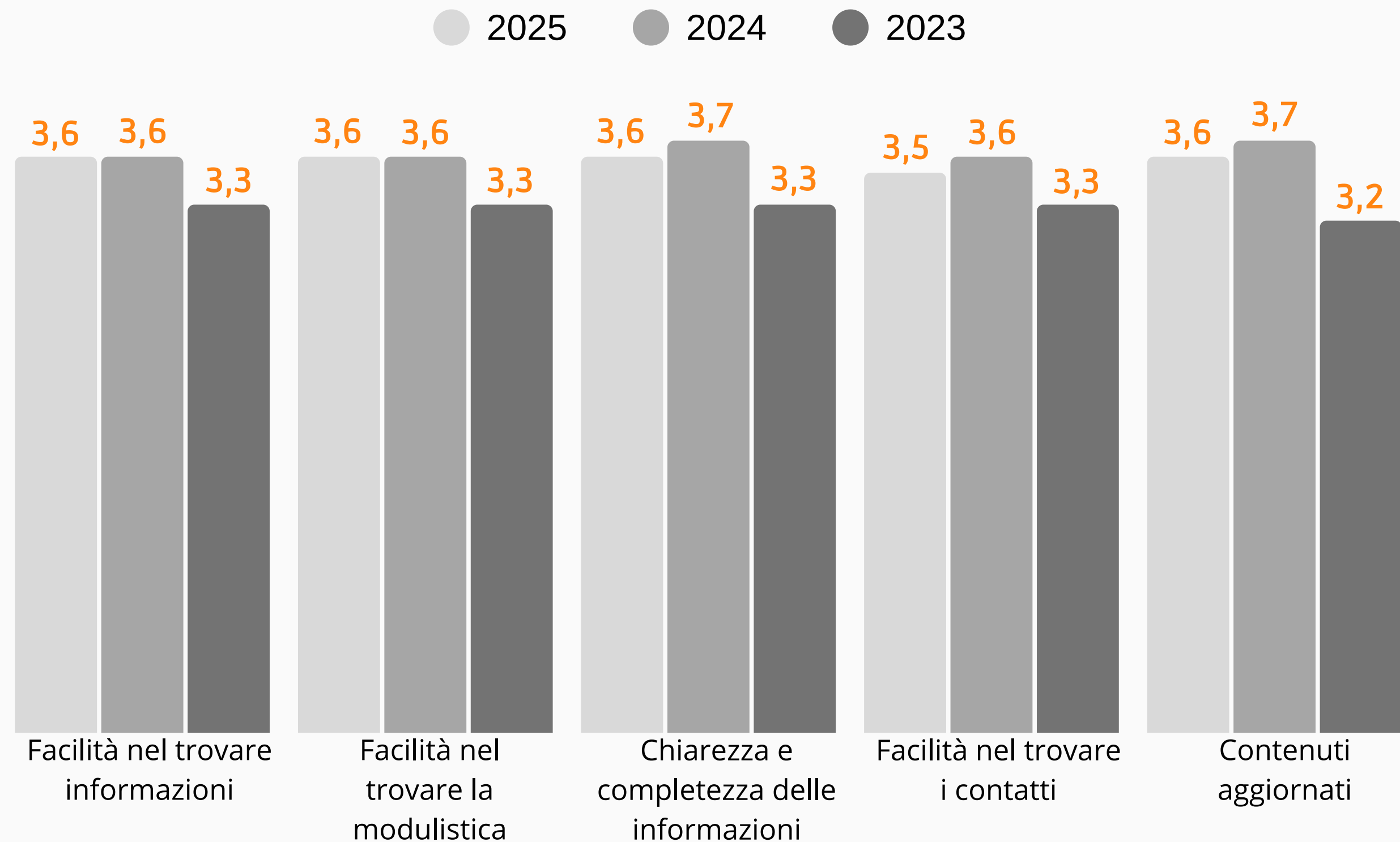
3,6



### Scala 1-4

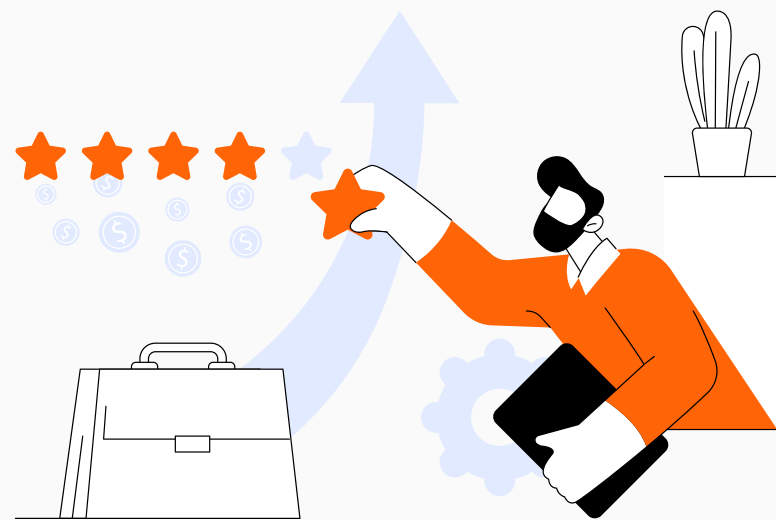
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



## Soddisfazione media per le informazioni telefoniche nel 2025

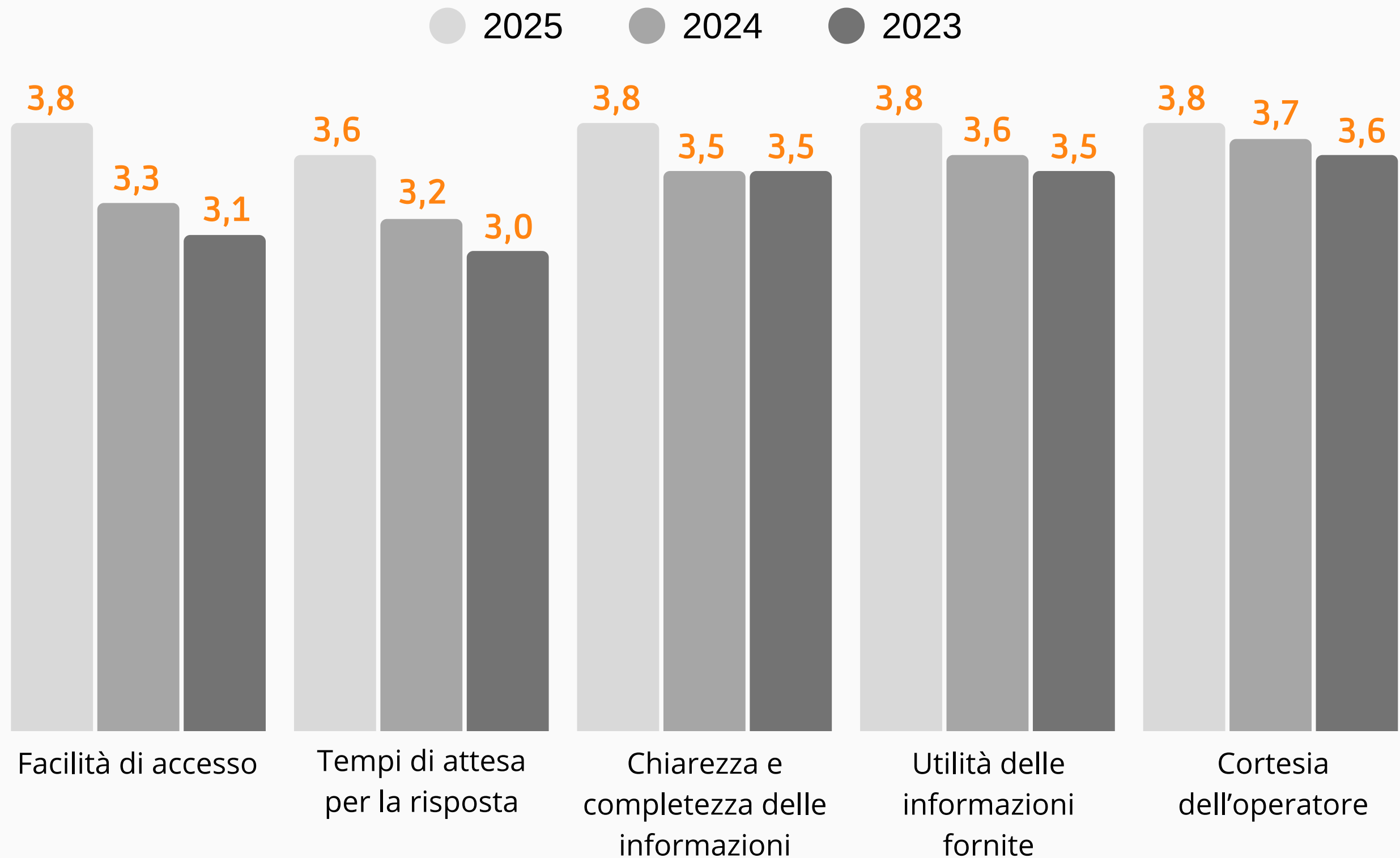
3,7



### Scala 1-4

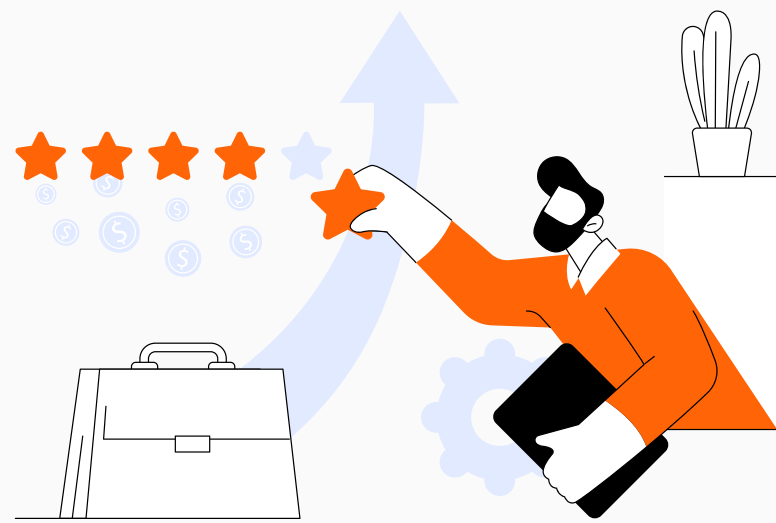
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

**CIE**



## Soddisfazione media per le informazioni avute dall'URP nel 2025

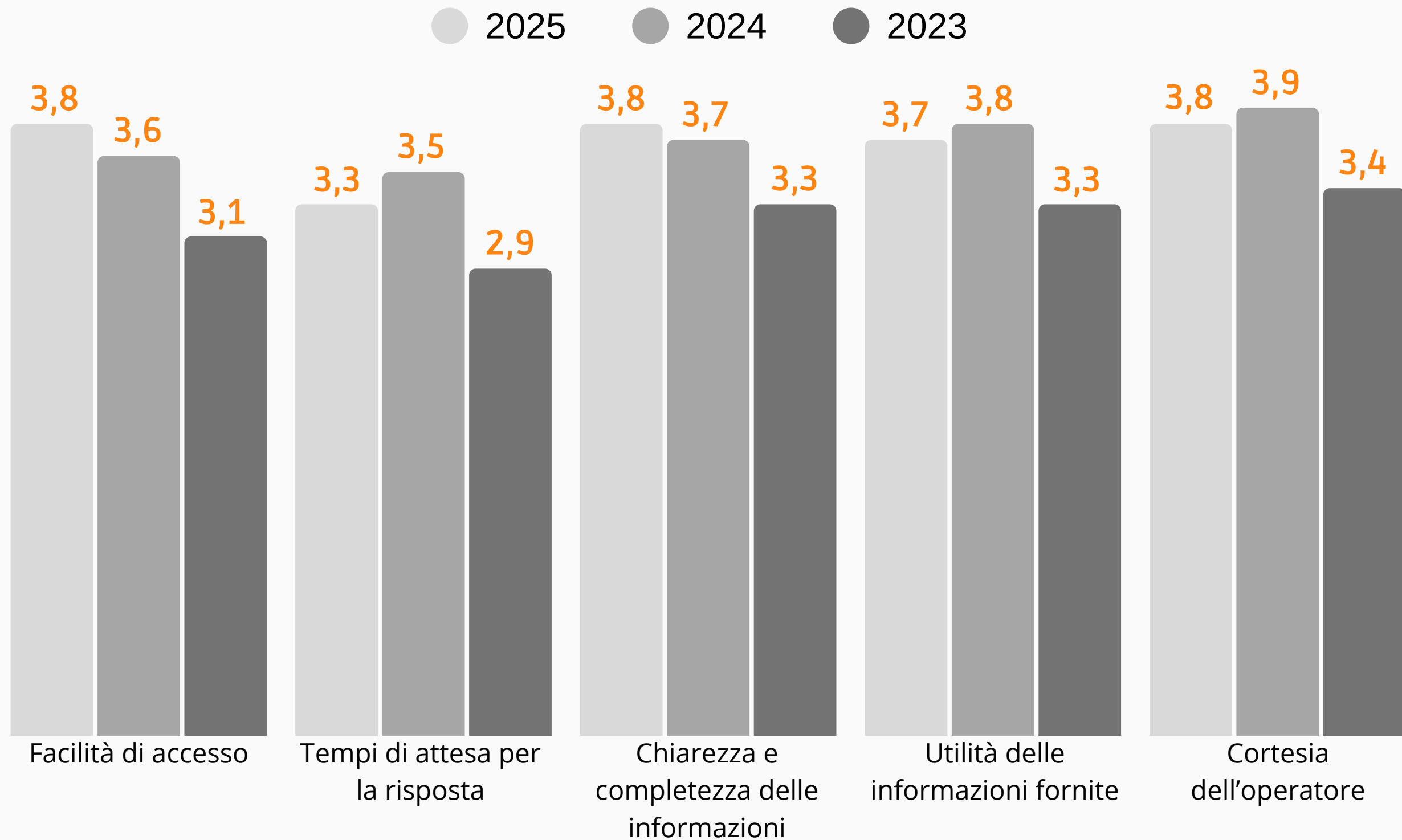
3,7



### Scala 1-4

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

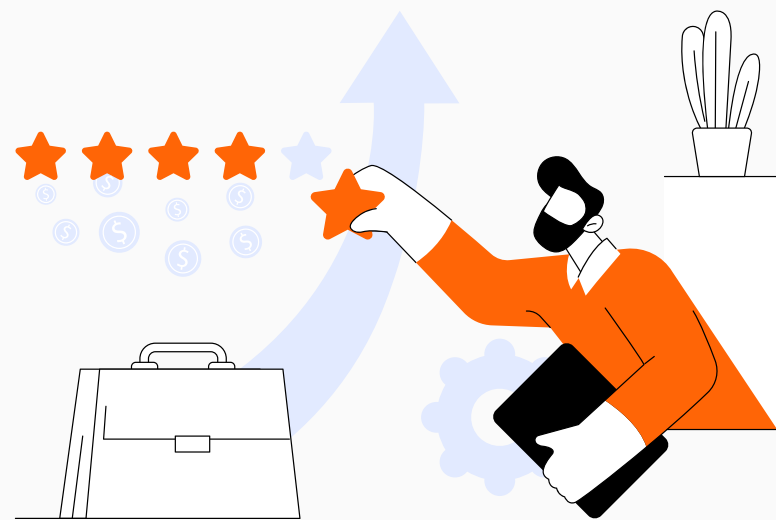
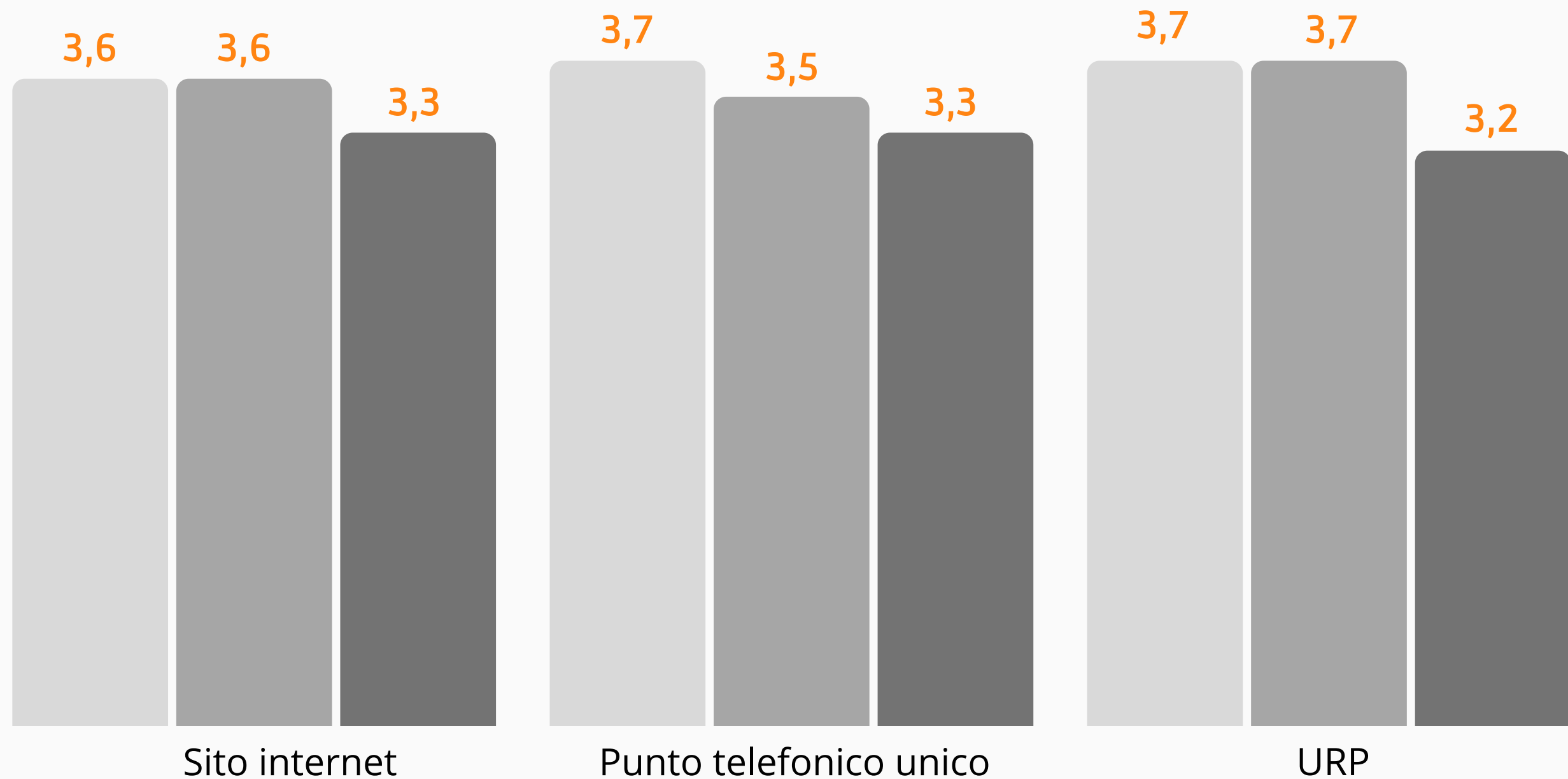
CIE



## Soddisfazione media canali informativi nel 2025

3,7

● 2025 ● 2024 ● 2023



### Scala 1-4

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

**CIE**



● Filavia Booking App 61,0%  
● Telefono 39,0%



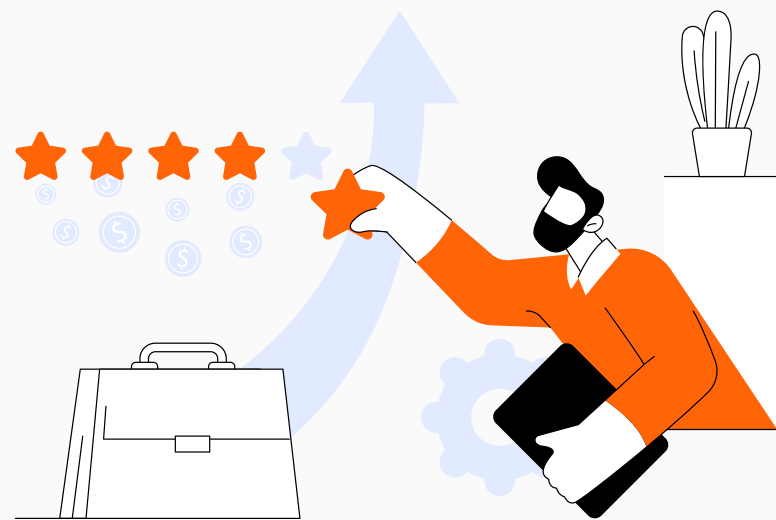
● Filavia Booking App 67,4%  
● Telefono 32,6%



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

## Soddisfazione media per le prenotazioni telefoniche nel 2025

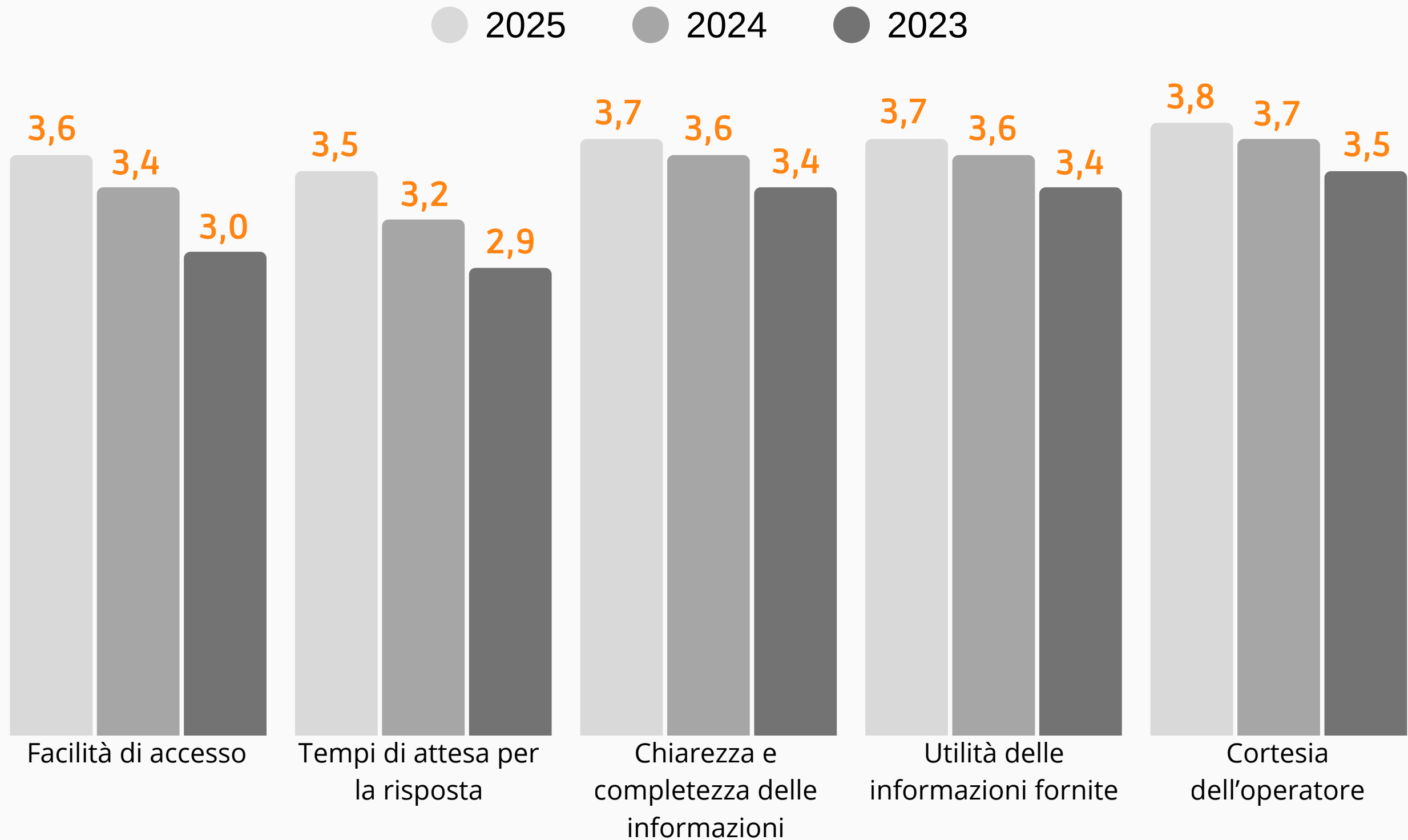
3,7



### Scala 1-4

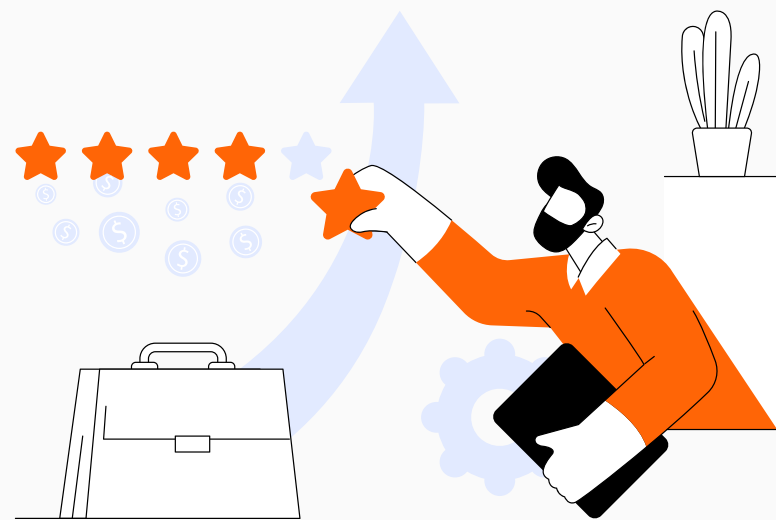
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



## Soddisfazione media per le prenotazioni tramite FilaviaBookingApp nel 2025

3,4

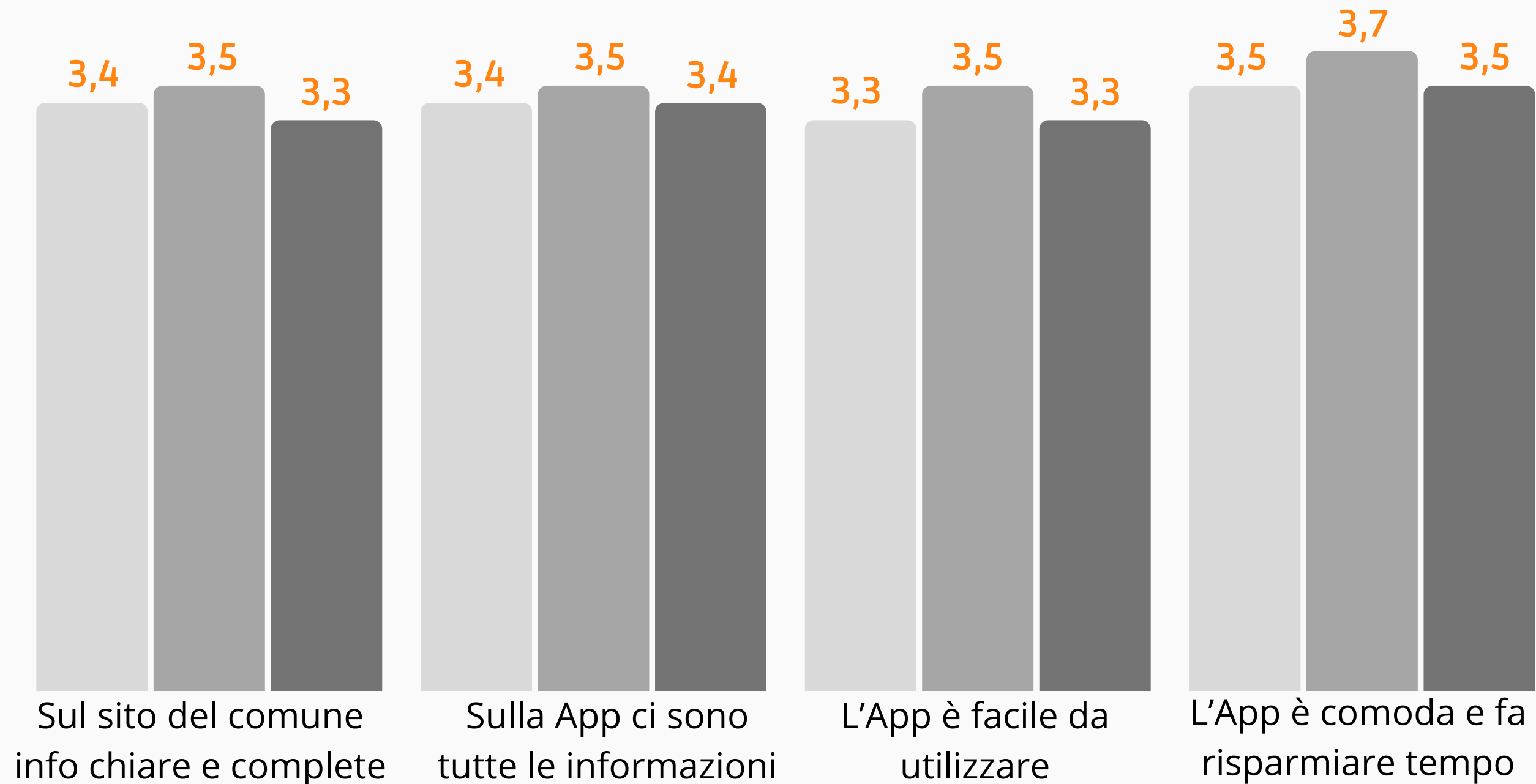


### Scala 1-4

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

CIE

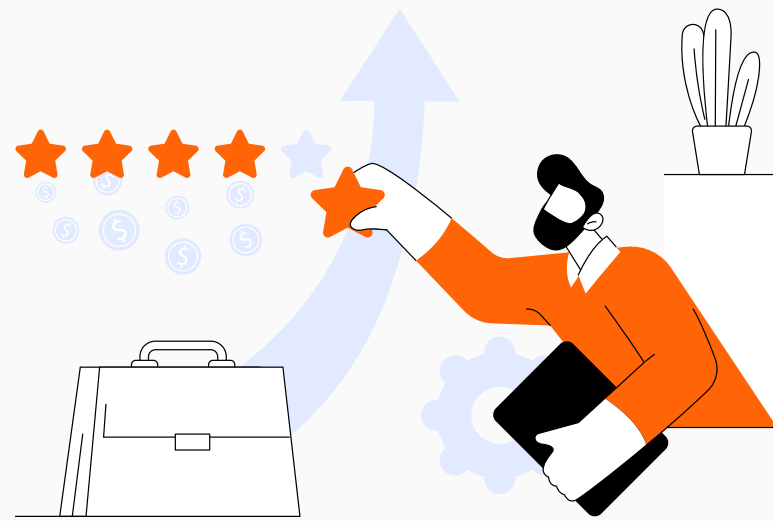
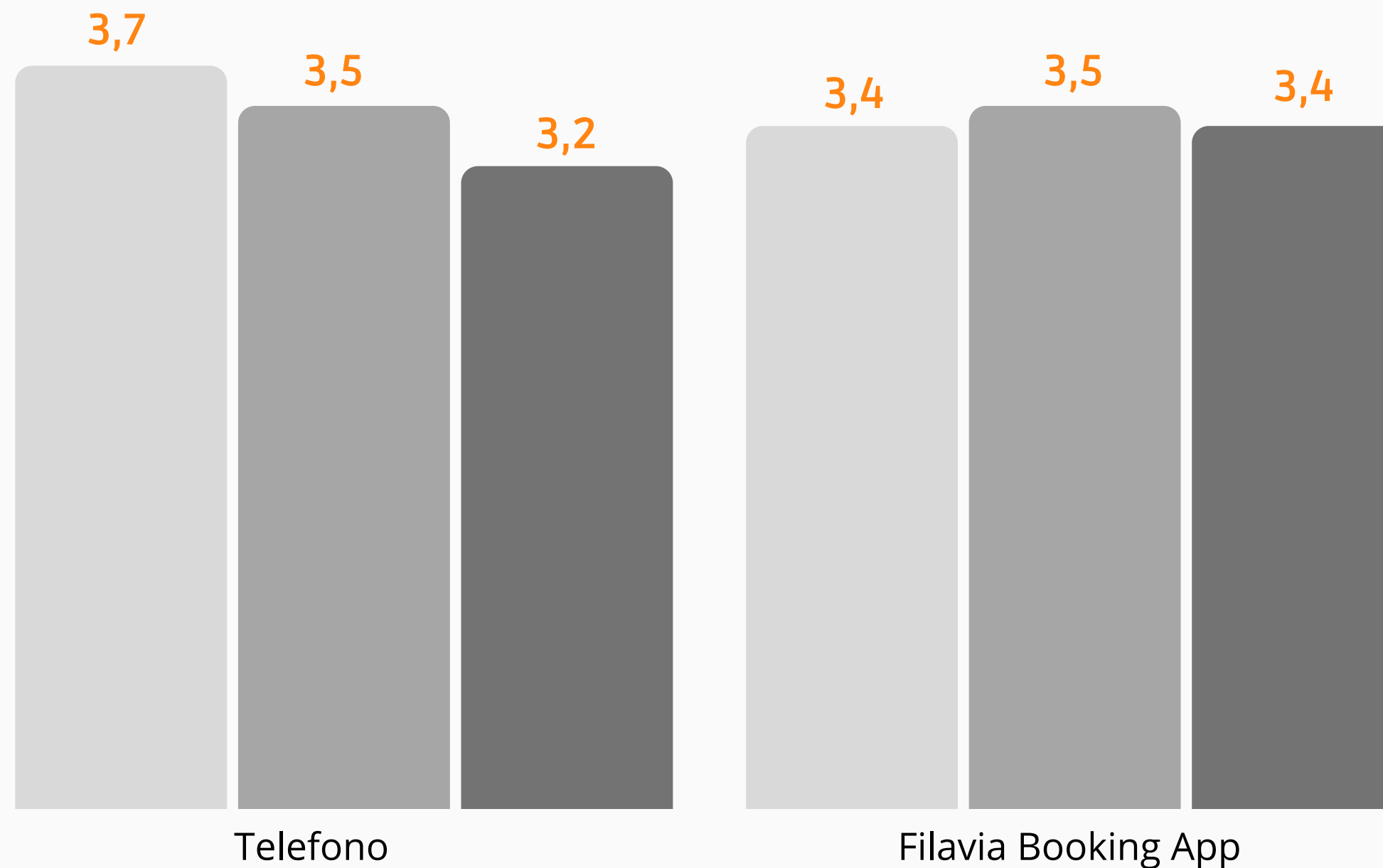
● 2025 ● 2024 ● 2023



## Soddisfazione media per le prenotazioni nel 2025

3,5

● 2025 ● 2024 ● 2023



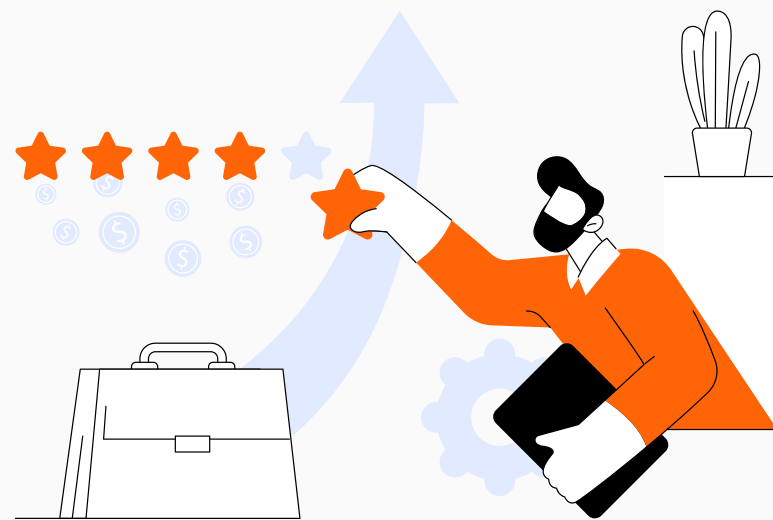
### Scala 1-4

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

**CIE**

## Soddisfazione media per il servizio allo sportello nel 2025

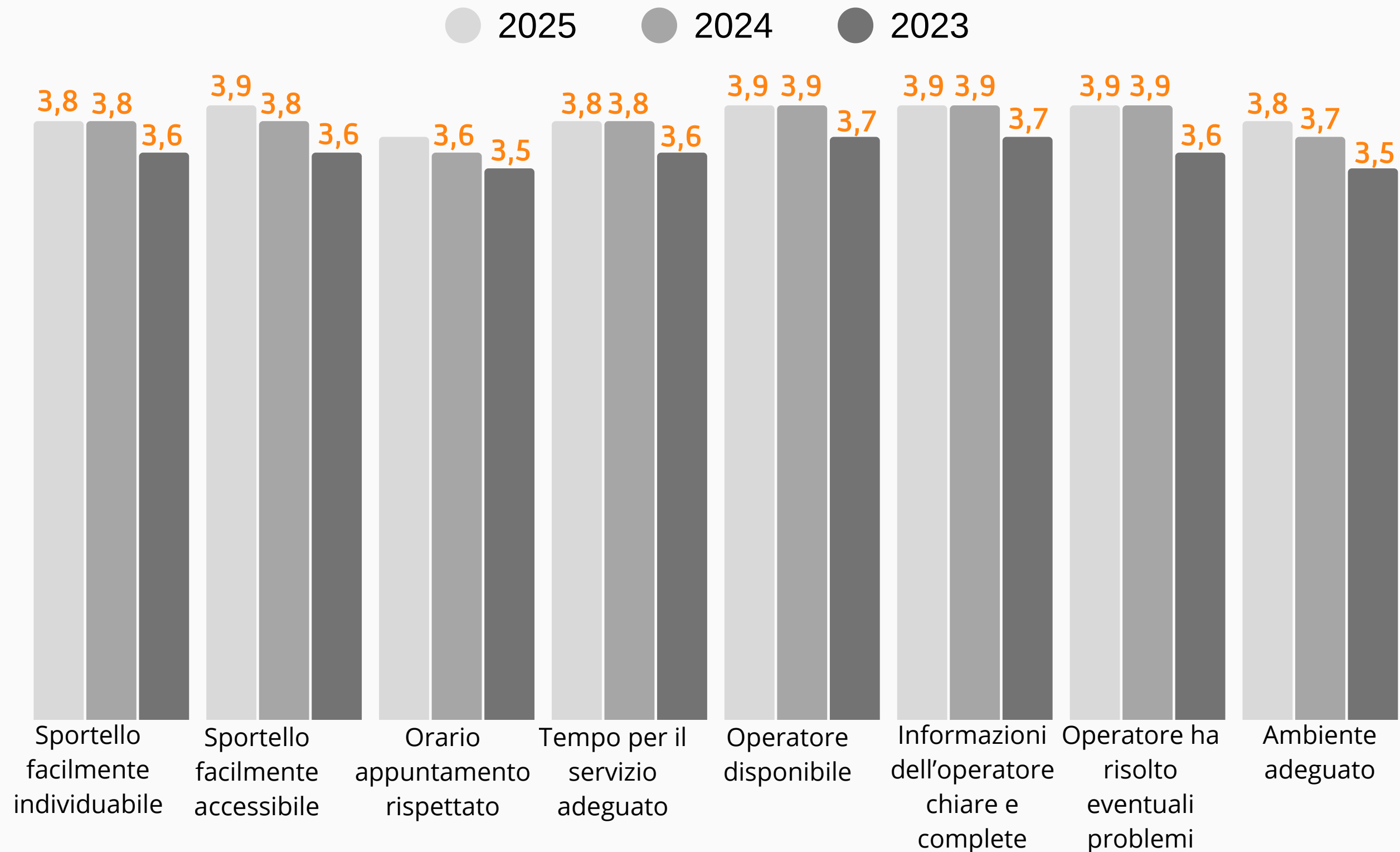
3,8



### Scala 1-4

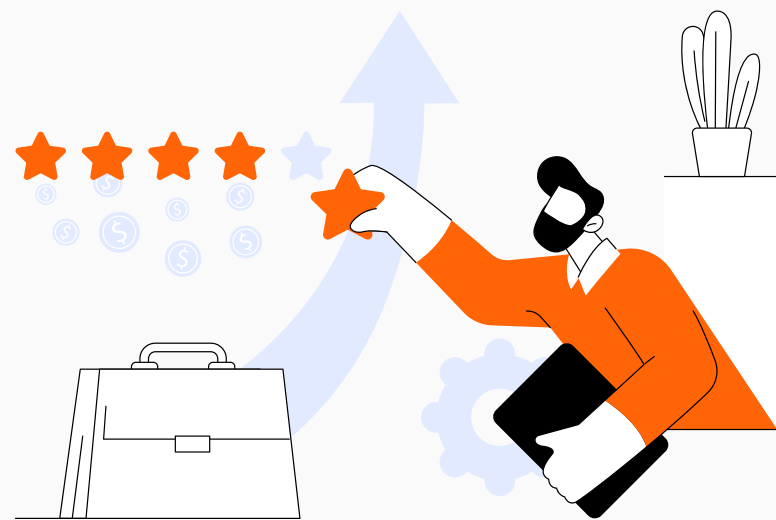
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

**CIE**



## Soddisfazione media per il servizio pass disabili nel 2025

3,7

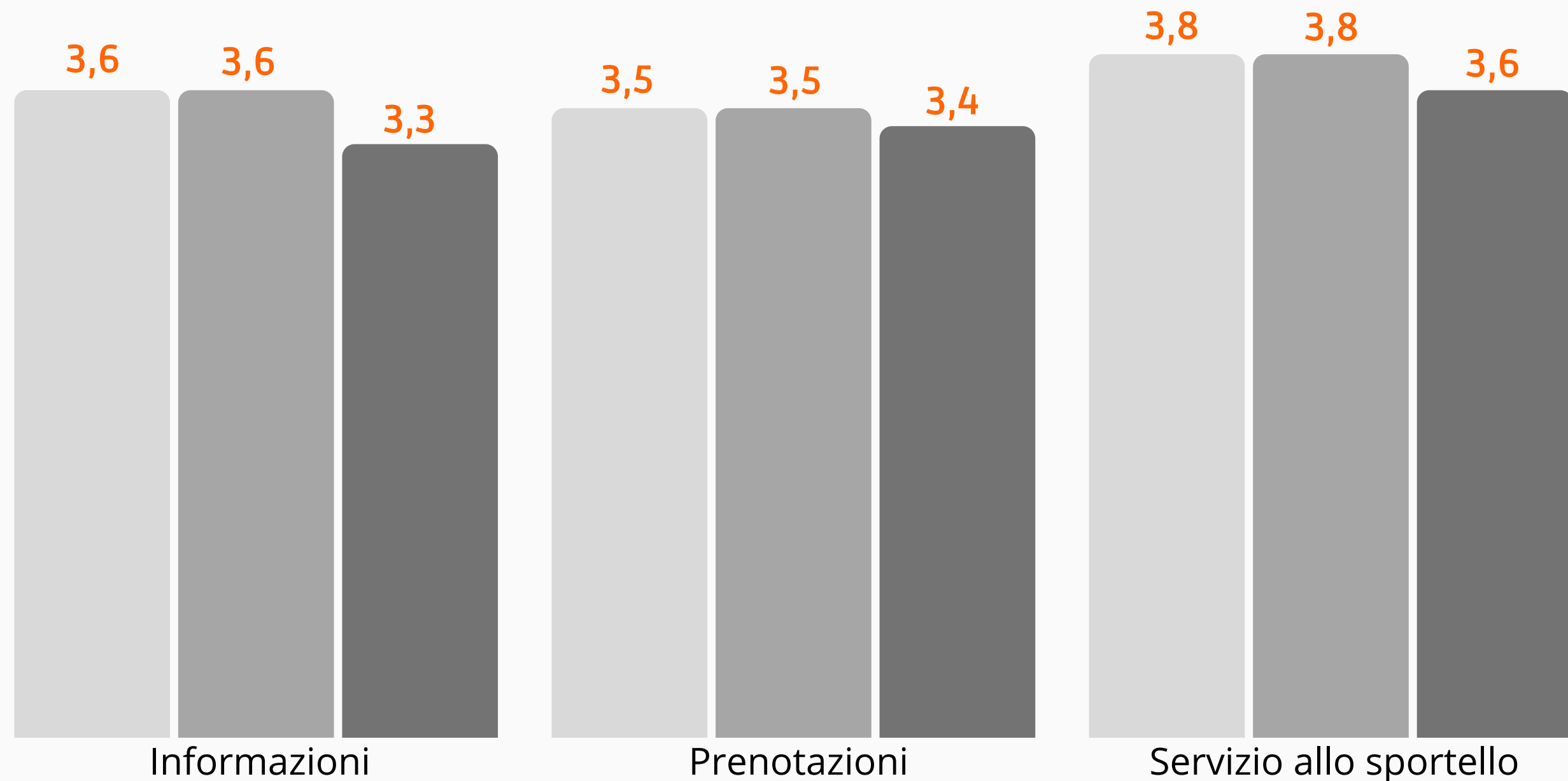


### Scala 1-4

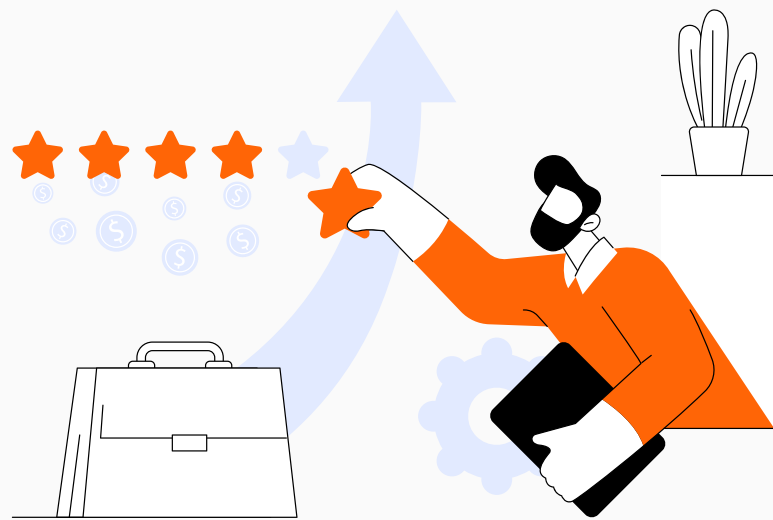
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE

● 2025 ● 2024 ● 2023



# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



## Scala 1-4

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

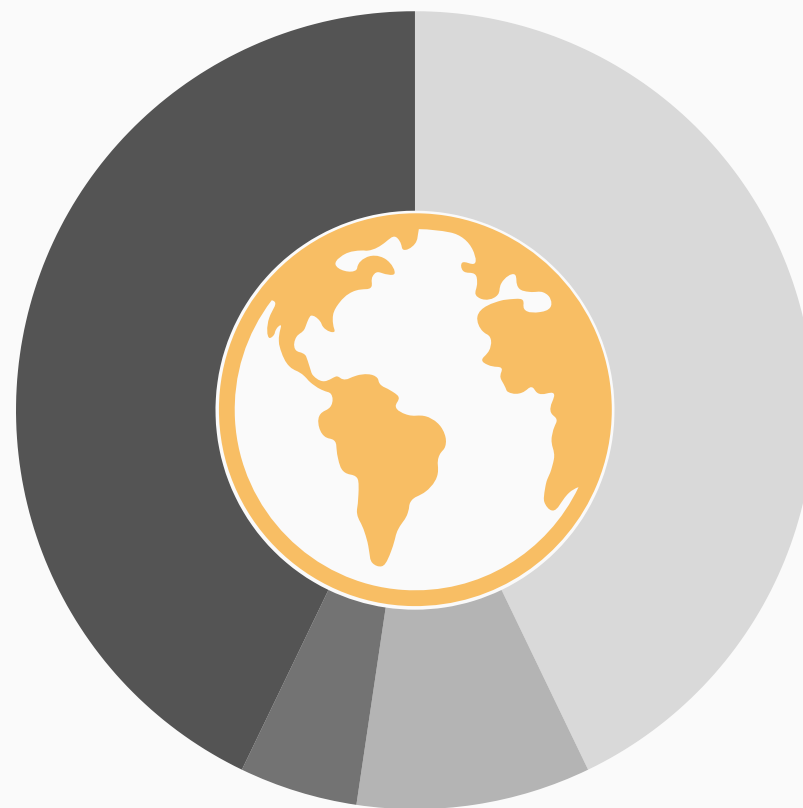
**CIE**



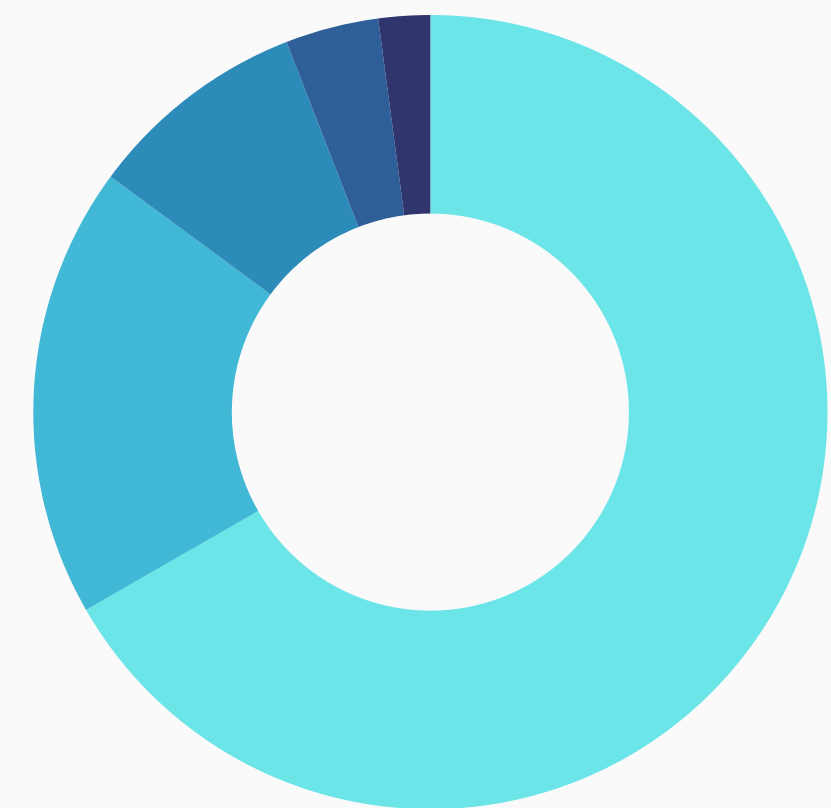
# CHI SONO GLI UTENTI DEL PASS DISABILI



<span style="color: #800080;">●</span> Femmina	51,4%
<span style="color: #0070C0;">●</span> Maschio	42,1%
<span style="color: #008000;">●</span> Non indicato	6,5%

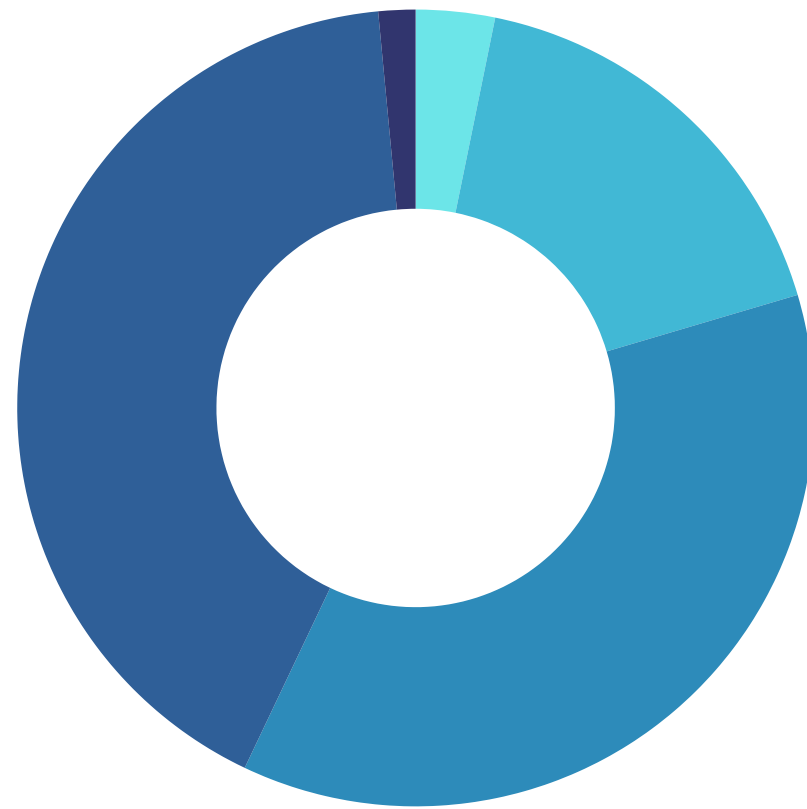







<span style="color: #A9A9A9;">●</span> Cittadinanza italiana	42,9%
<span style="color: #696969;">●</span> Cittadinanza Europea	9,5%
<span style="color: #333333;">●</span> Cittadinanza extra europea	4,8%
<span style="color: #000000;">●</span> Non indicato	42,9%

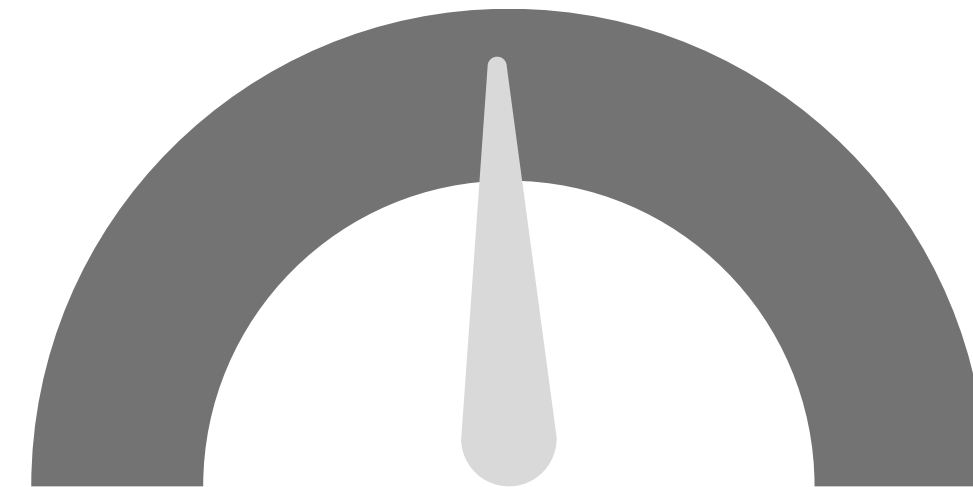


<span style="color: #00CED1;">●</span> Occupat*	66,7%
<span style="color: #00B0F0;">●</span> Pensionat*	18,4%
<span style="color: #000080;">●</span> Casaling*	2,1%
<span style="color: #003366;">●</span> Disoccupat*	3,8%
<span style="color: #0070C0;">●</span> Student*	9,0%

**CIE**



 <b>Diploma media superiore</b>	<b>36,6%</b>
 <b>Laurea di ogni ordine e grado</b>	<b>41,4%</b>
 <b>Licenza media inferiore</b>	<b>17,2%</b>
 <b>Licenza elementare</b>	<b>3,2%</b>
 <b>Nessun titolo</b>	<b>1,5%</b>



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.

