



GLI ULTIMI TRE ANNI A CONFRONTO

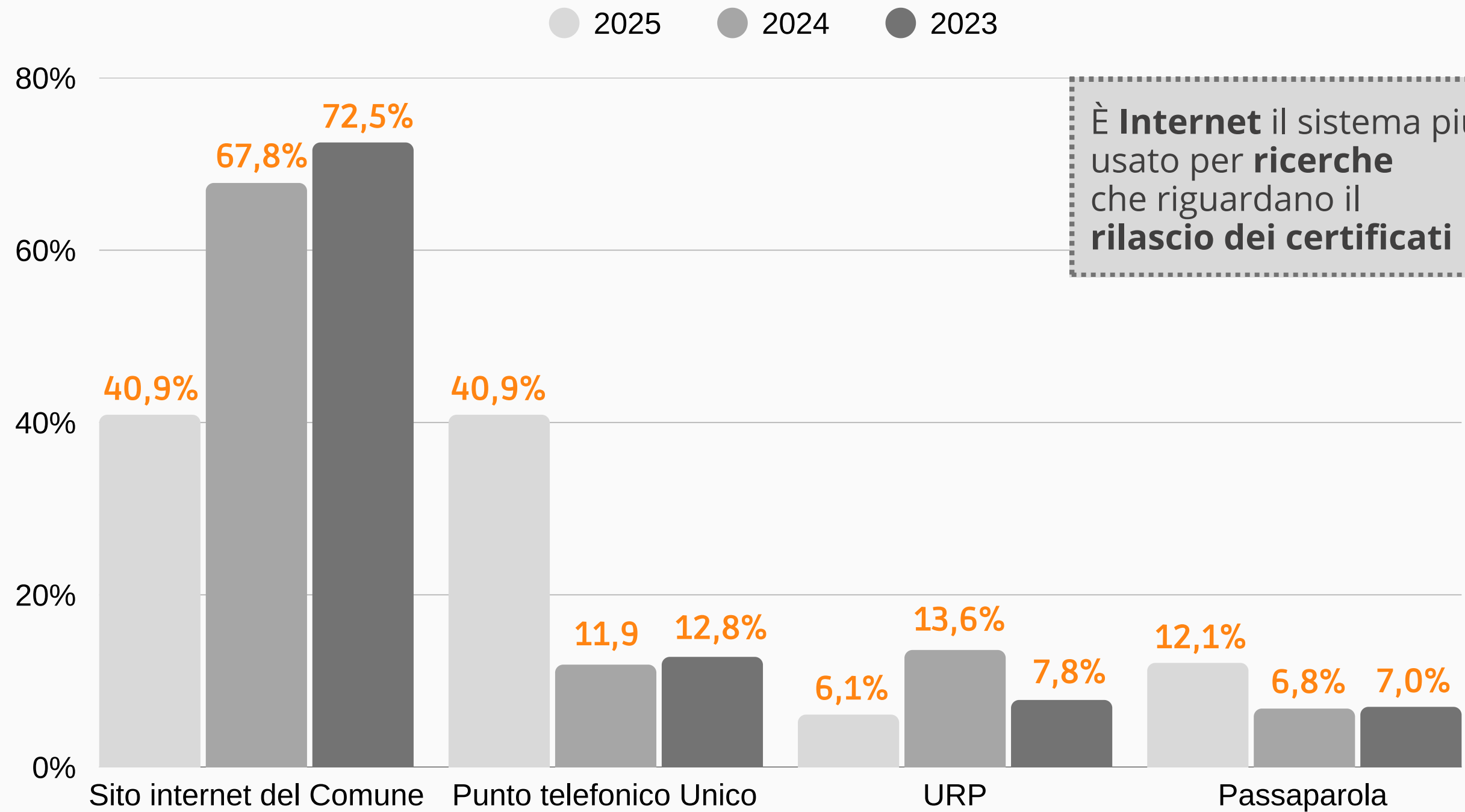
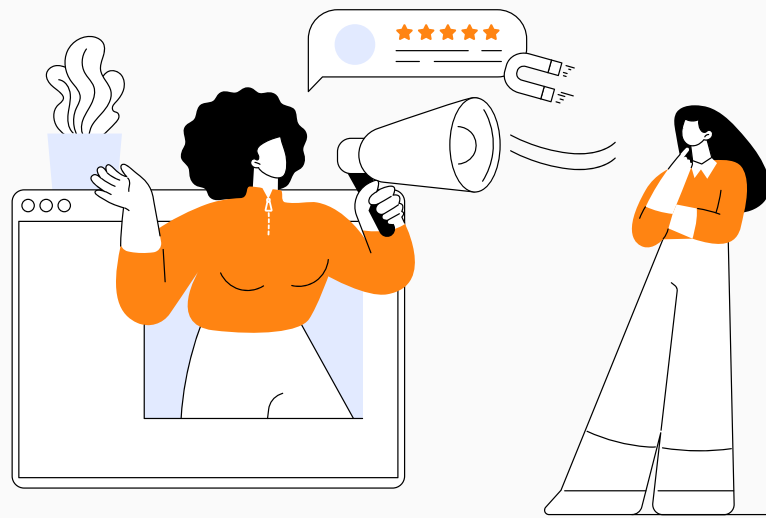
RILASCIO CERTIFICATI

CUSTOMER
SATISFACTION



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

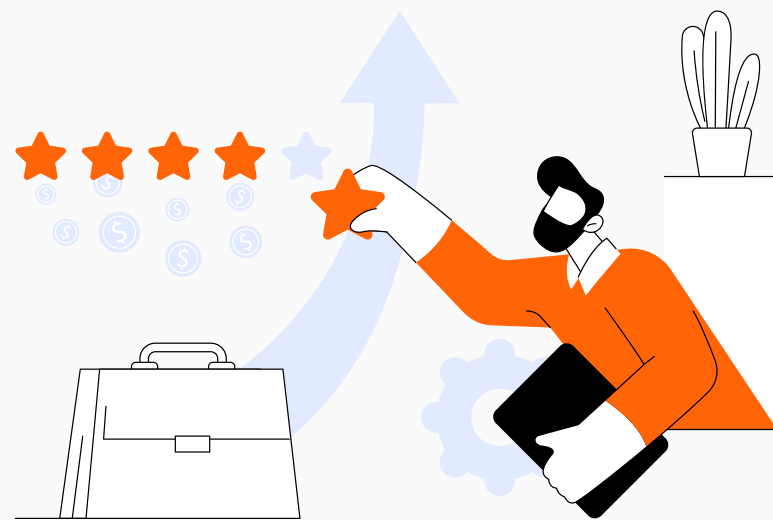
DOVE SI TROVANO LE INFORMAZIONI



Rilascio Certificati

Soddisfazione media per le informazioni presenti sul sito nel 2025

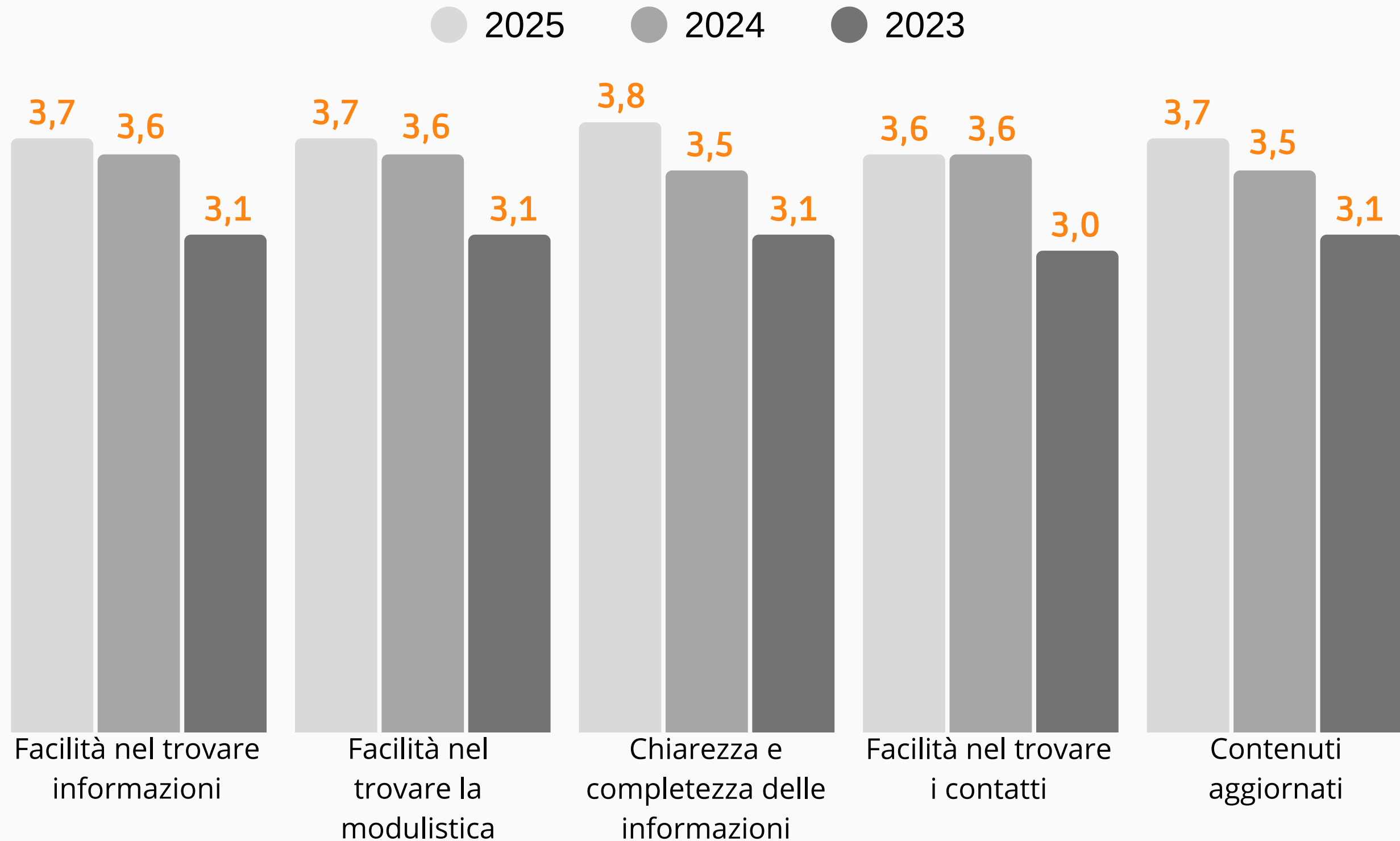
3,7



Scala 1-4

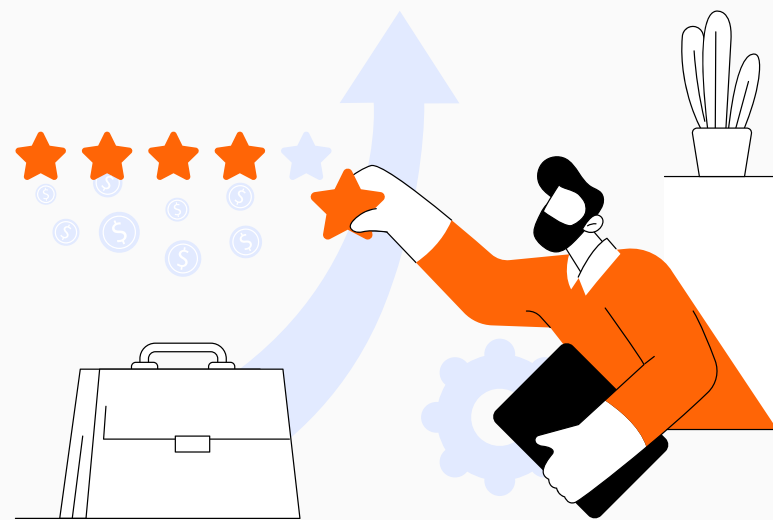
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

Rilascio Certificati



Soddisfazione media per le informazioni telefoniche nel 2025

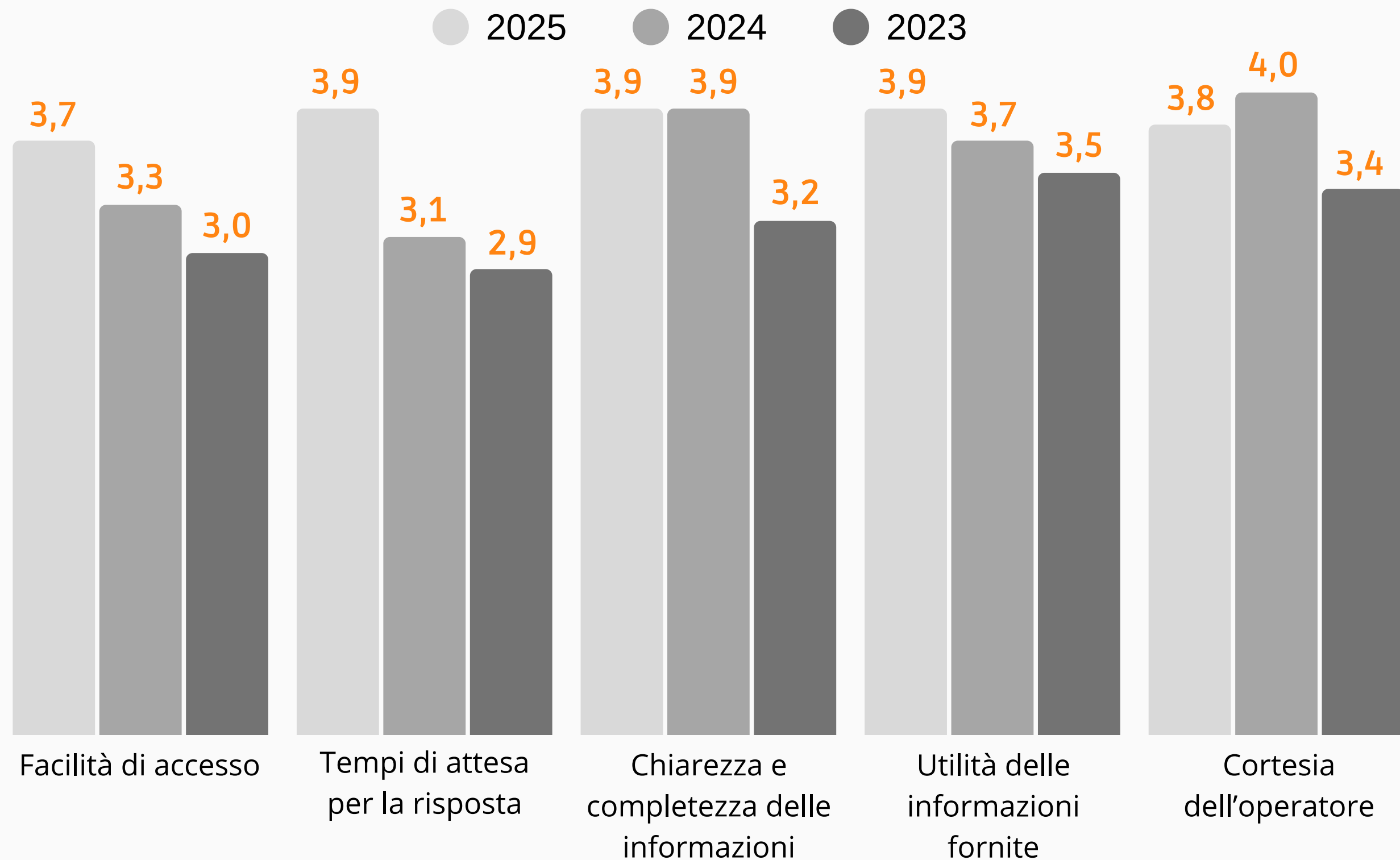
3,6



Scala 1-4

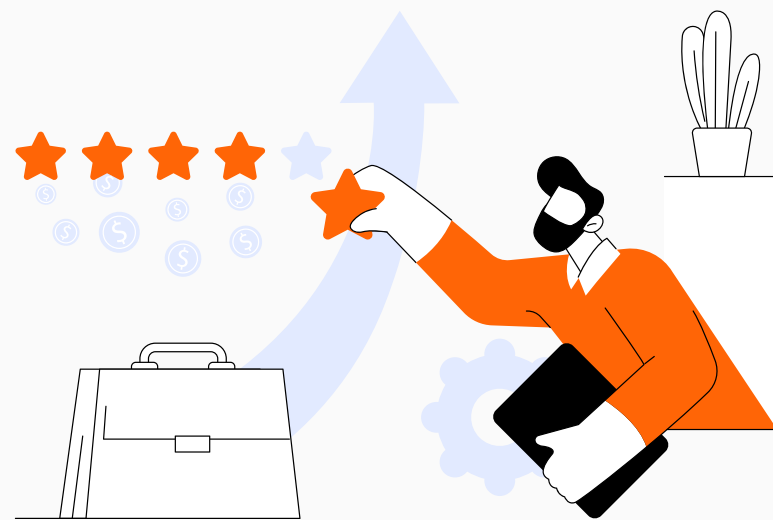
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

Rilascio Certificati



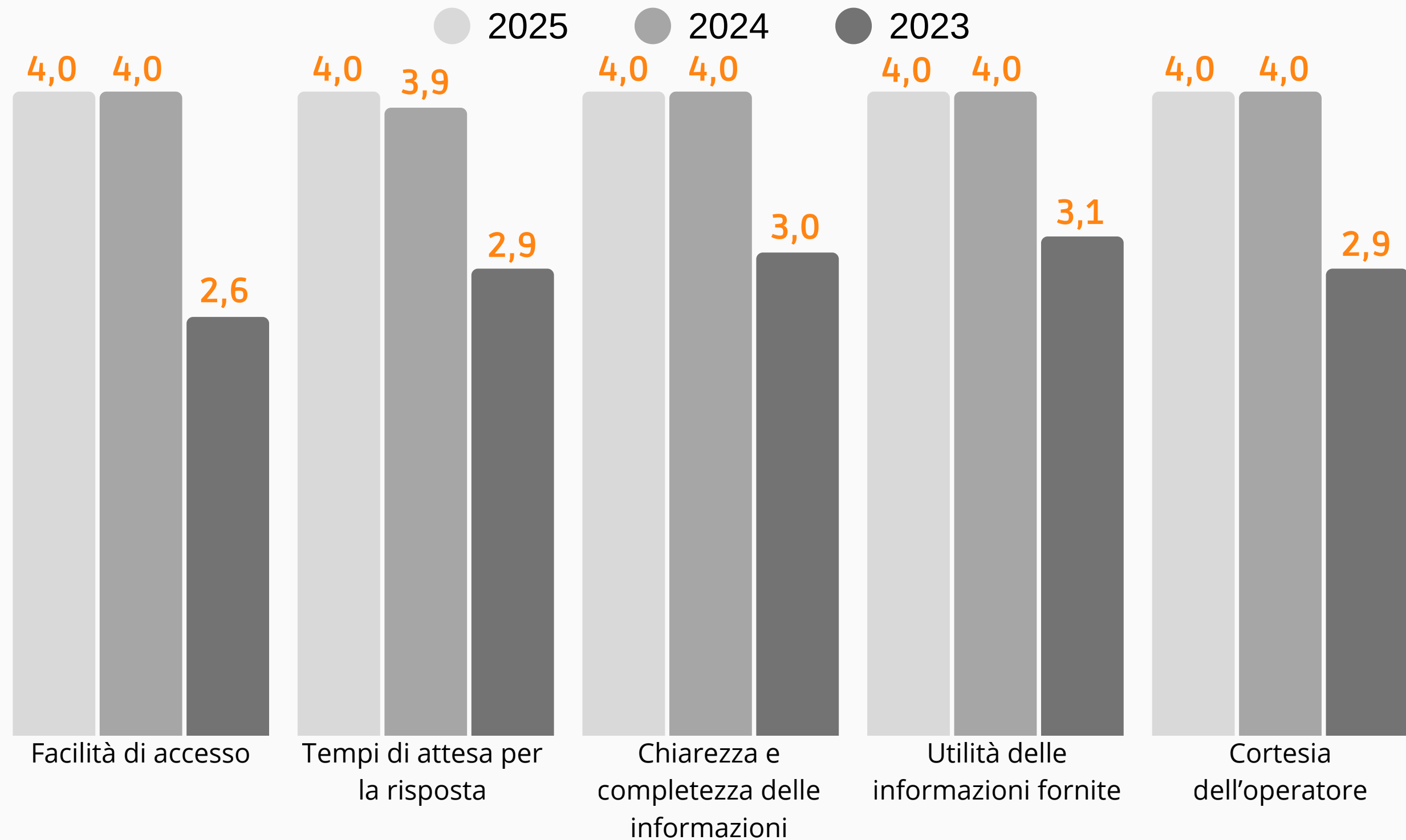
Soddisfazione media per le informazioni avute dall'URP nel 2025

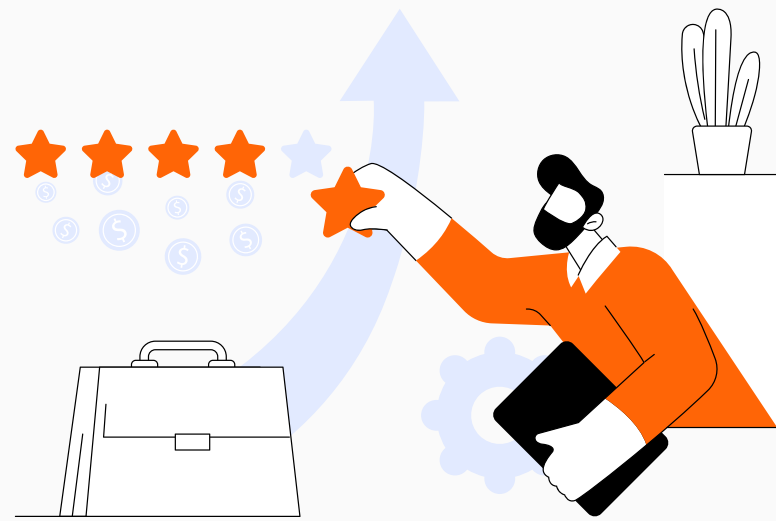
4,0



Scala 1-4

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





Scala 1-4

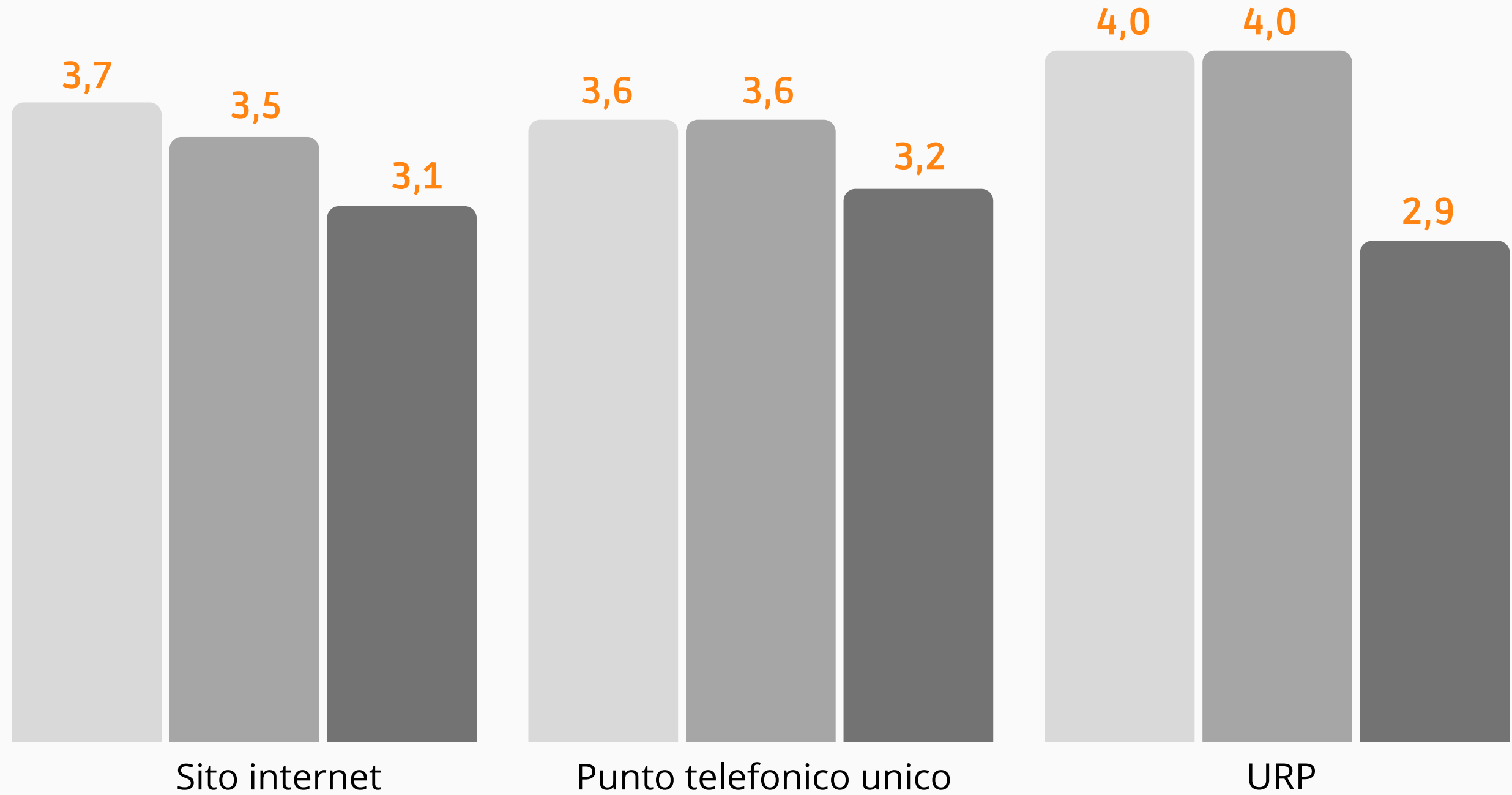
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

Rilascio Certificati

Soddisfazione media canali informativi nel 2025

3,8

● 2025 ● 2024 ● 2023



MODALITÀ DI PRENOTAZIONE



● Filavia Booking App 38,5%
● Telefono 61,5%



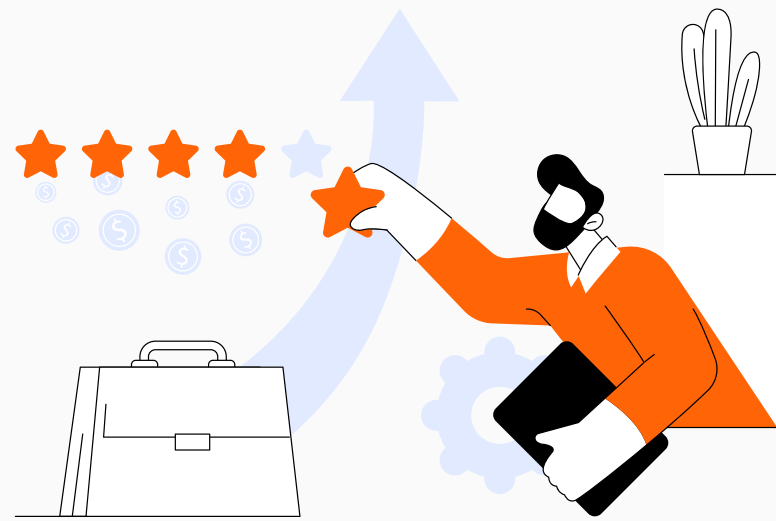
Filavia Booking App 64,3%
Telefono 35,7%



● Filavia Booking App 92,8%
● Telefono 7,2%

Soddisfazione media per le prenotazioni telefoniche nel 2024

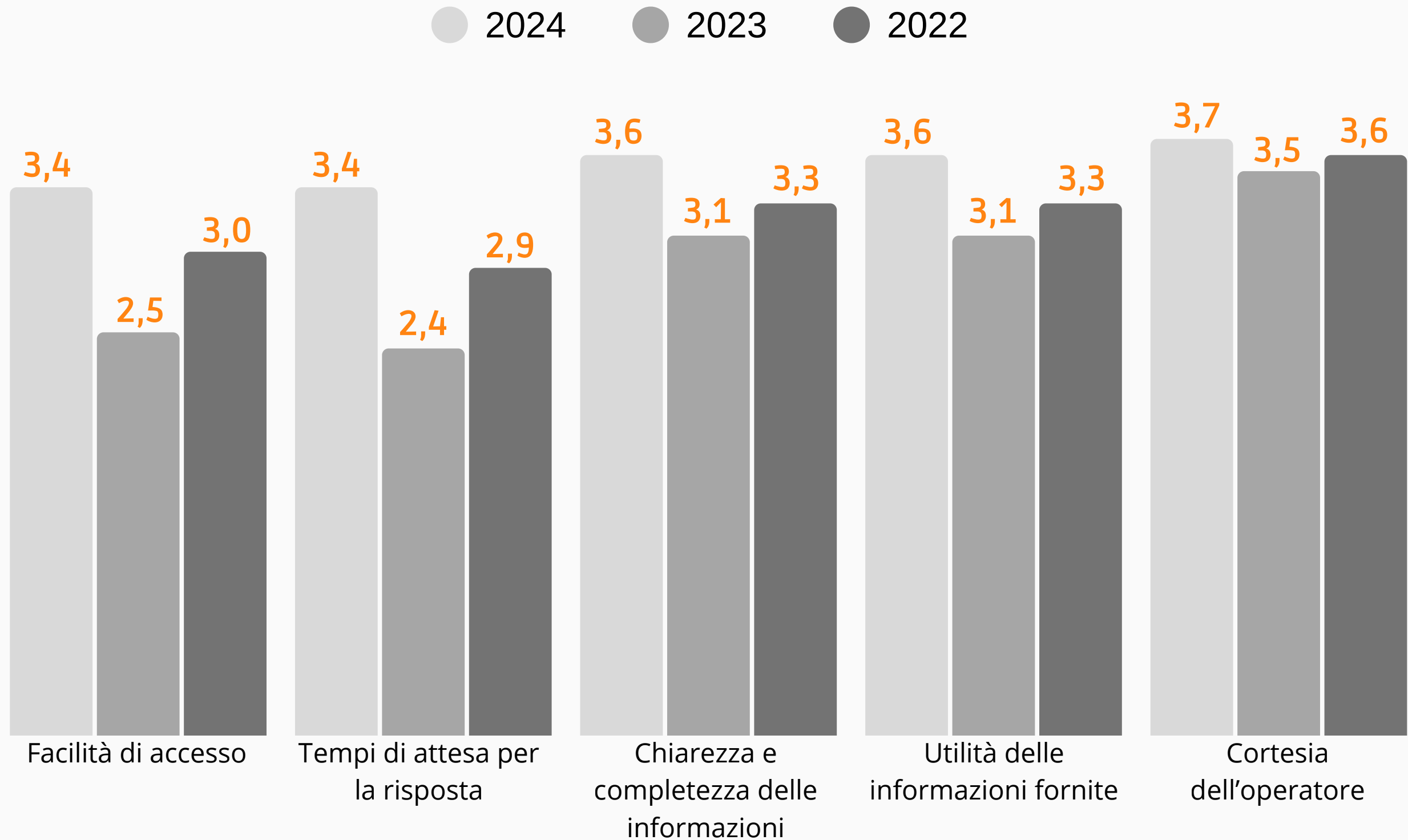
3,5



Scala 1-4

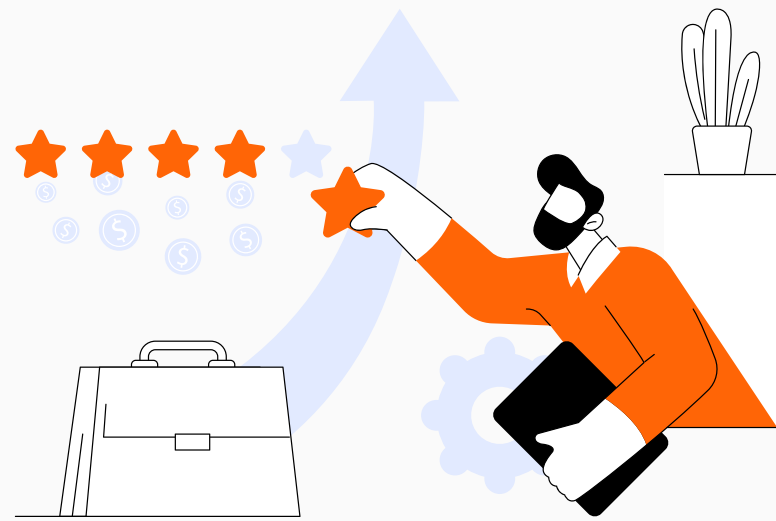
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

Rilascio Certificati



Soddisfazione media per le prenotazioni tramite FilaviaBookingApp nel 2024

3,5

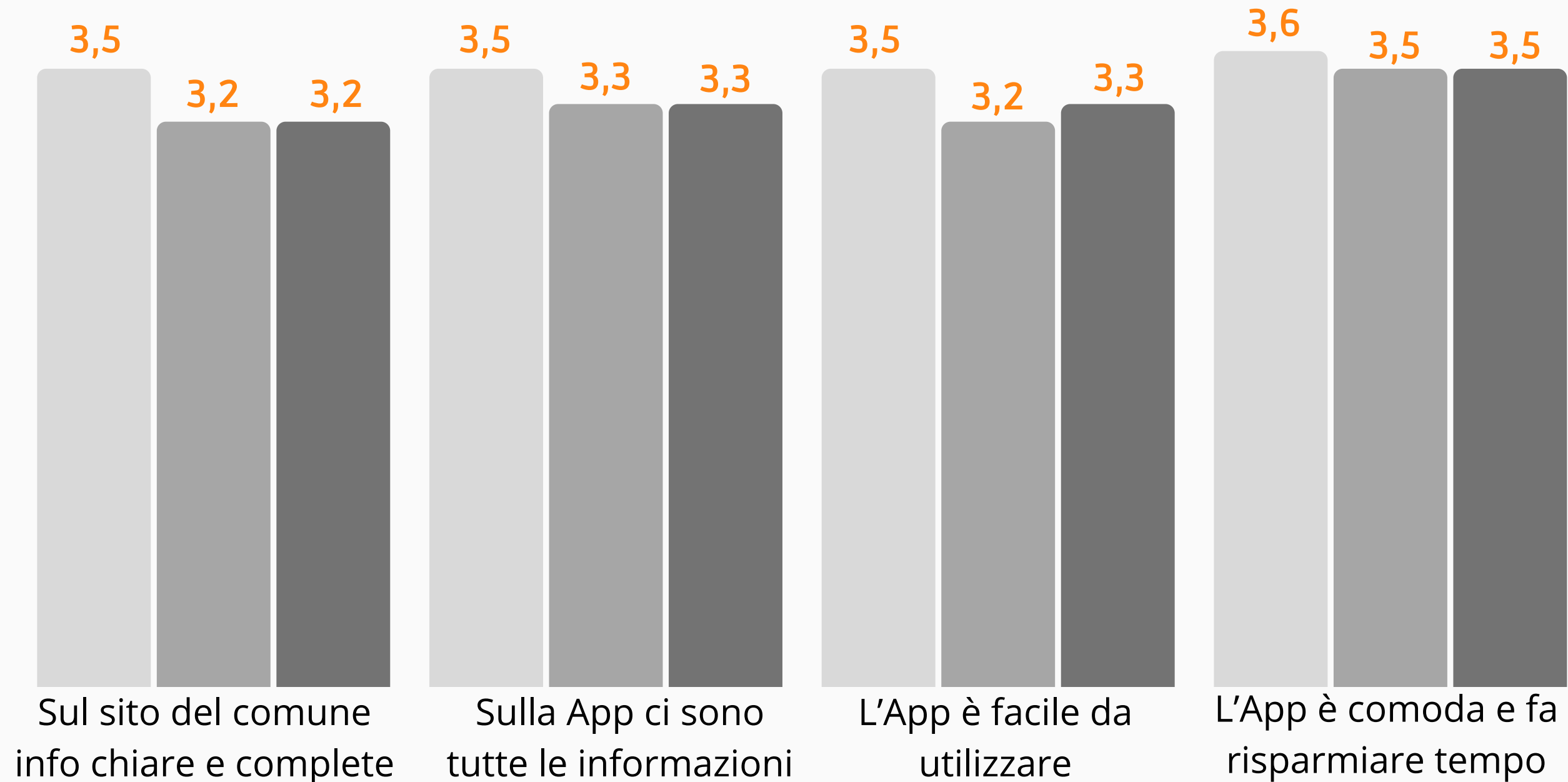


Scala 1-4

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

Rilascio Certificati

● 2024
 ● 2023
 ● 2022

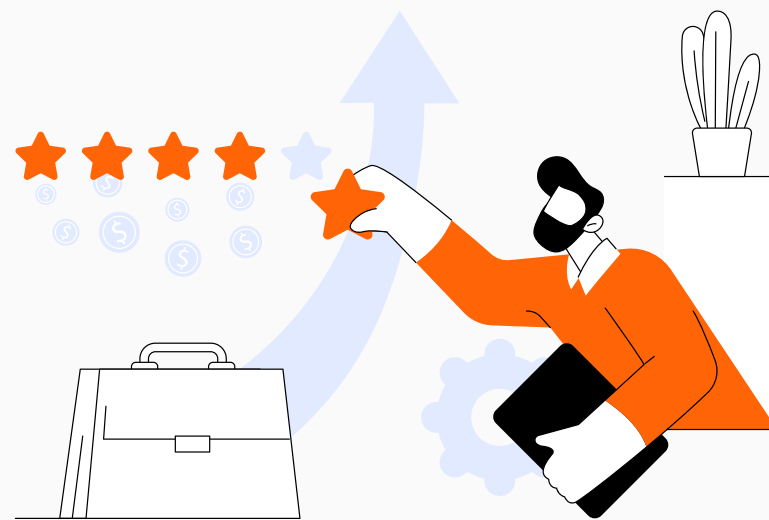


VALUTAZIONE PRENOTAZIONI

Soddisfazione media per le prenotazioni nel 2024

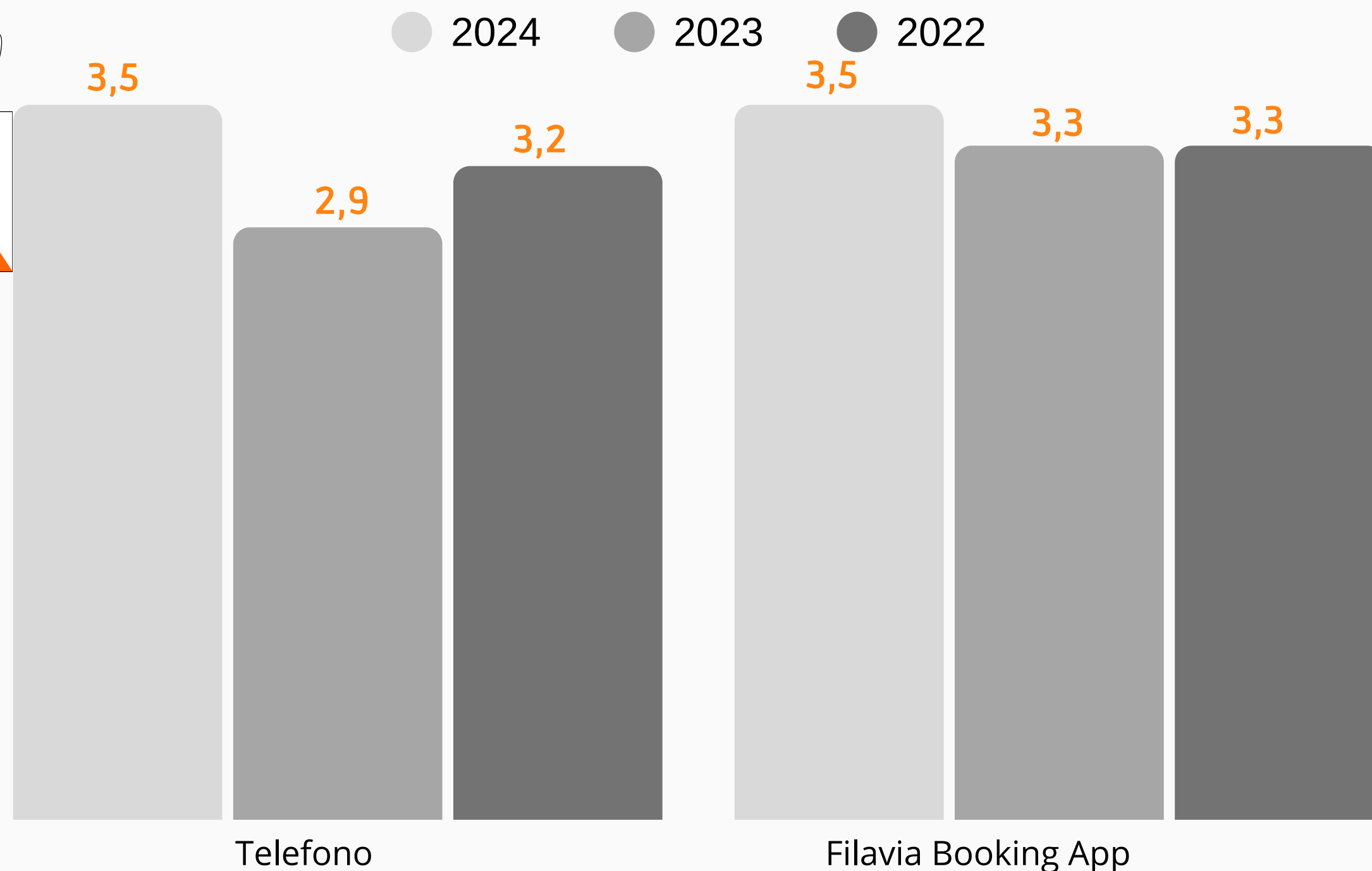
3,5

● 2024 ● 2023 ● 2022



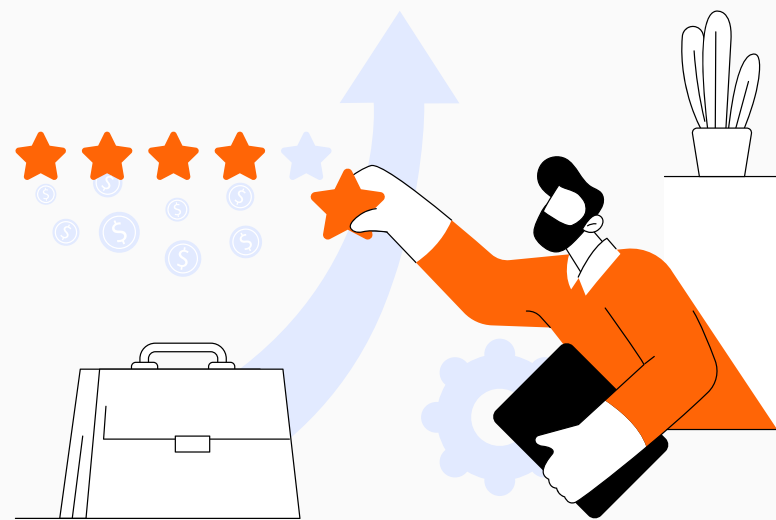
Scala 1-4

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



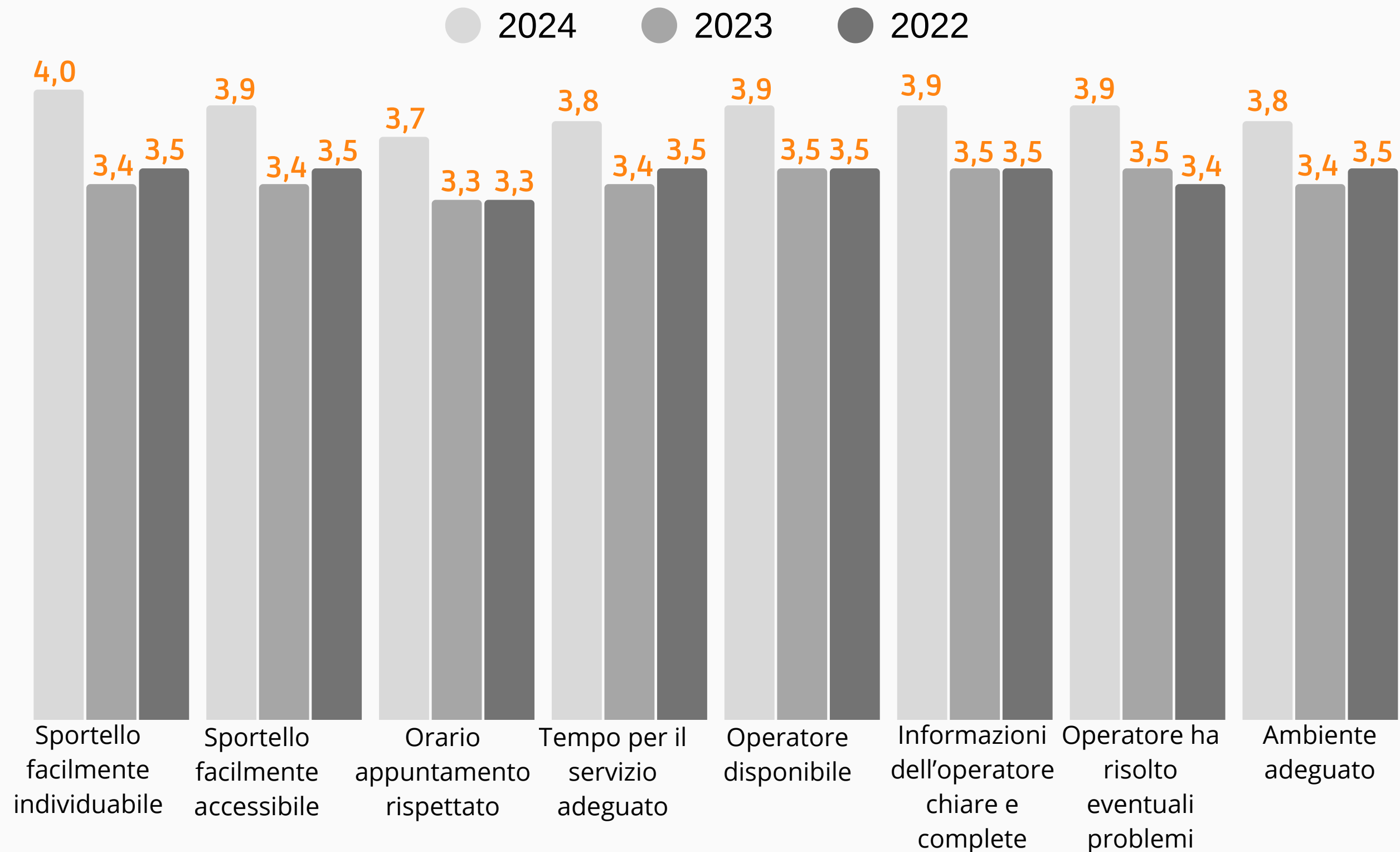
Soddisfazione media per il servizio allo sportello nel 2024

3,9



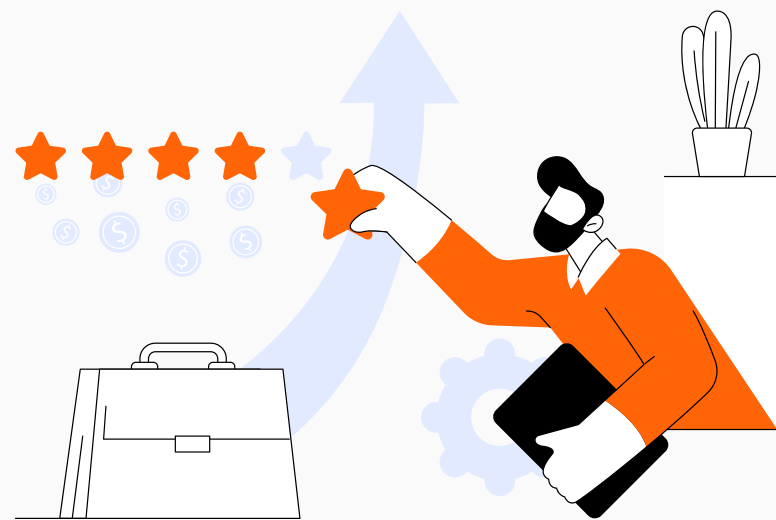
Scala 1-4

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



Soddisfazione media per il servizio pass disabili nel 2024

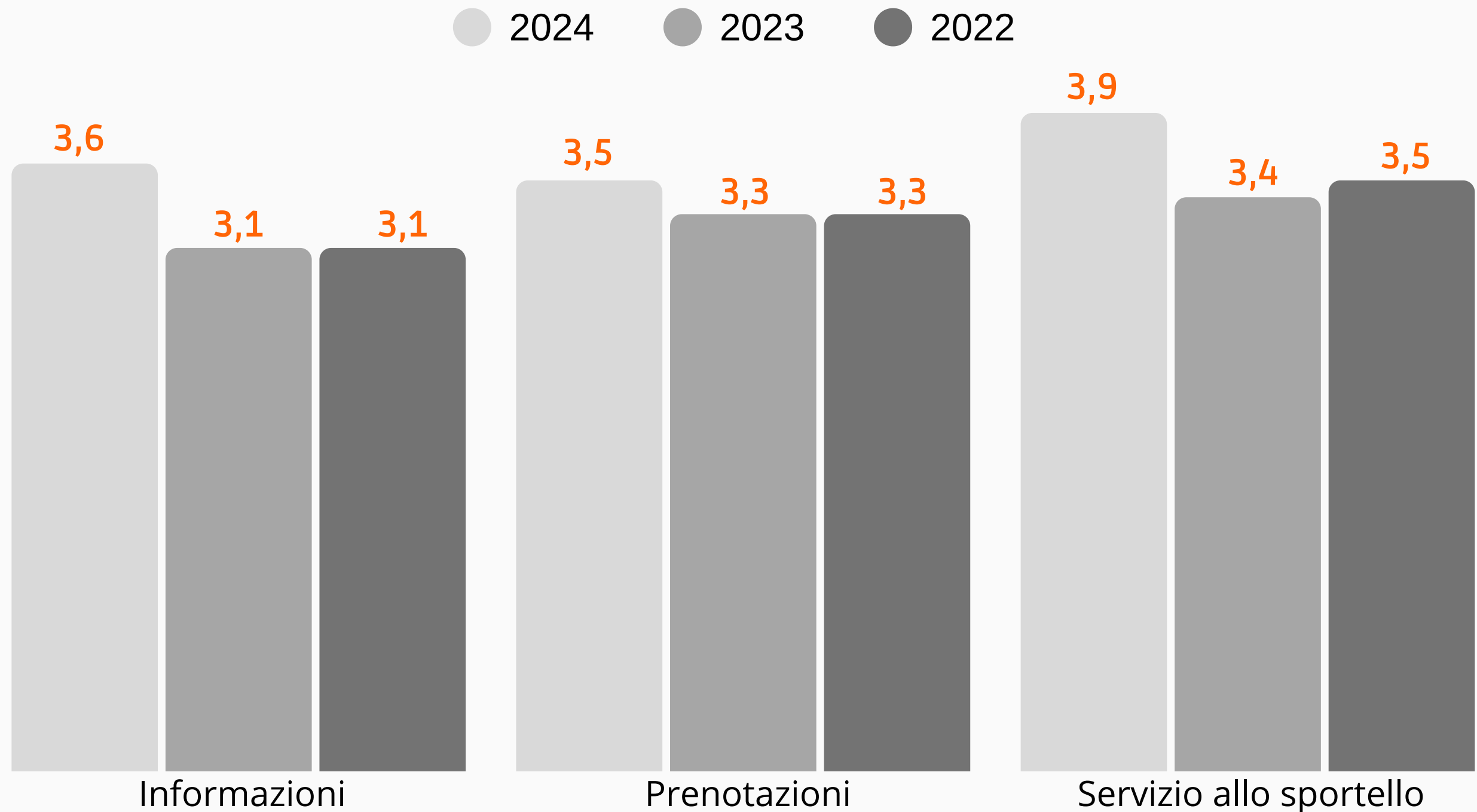
3,7



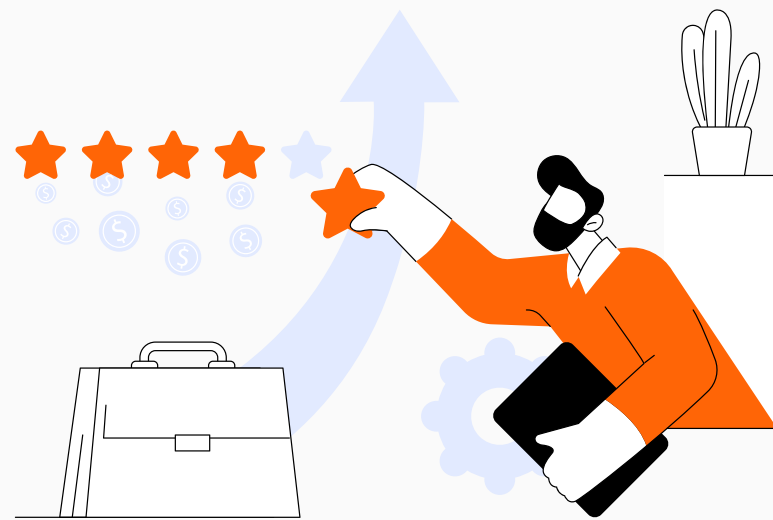
Scala 1-4

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

Rilascio Certificati



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

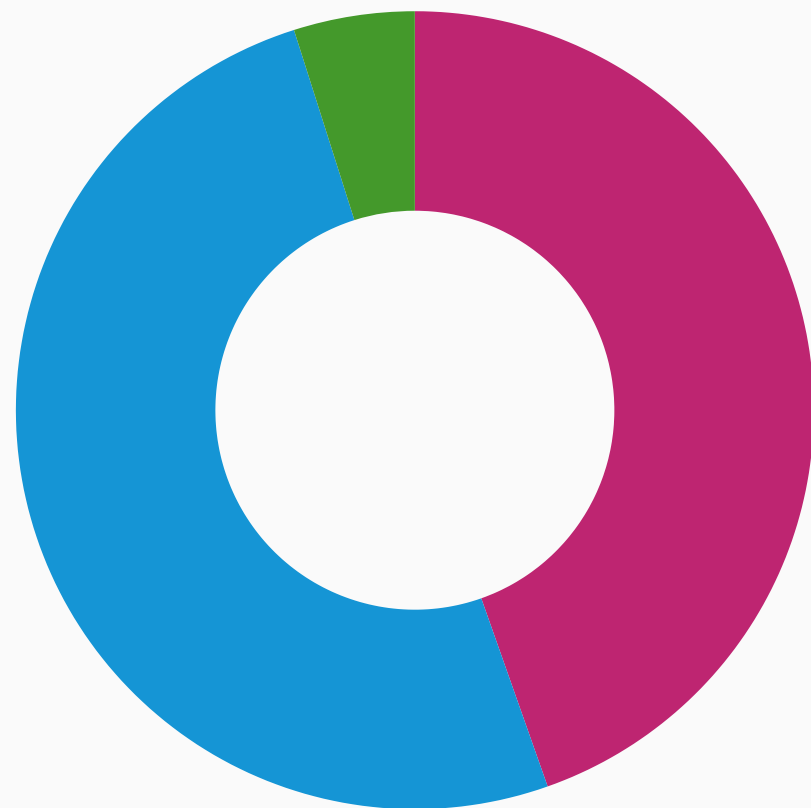


Scala 1-4

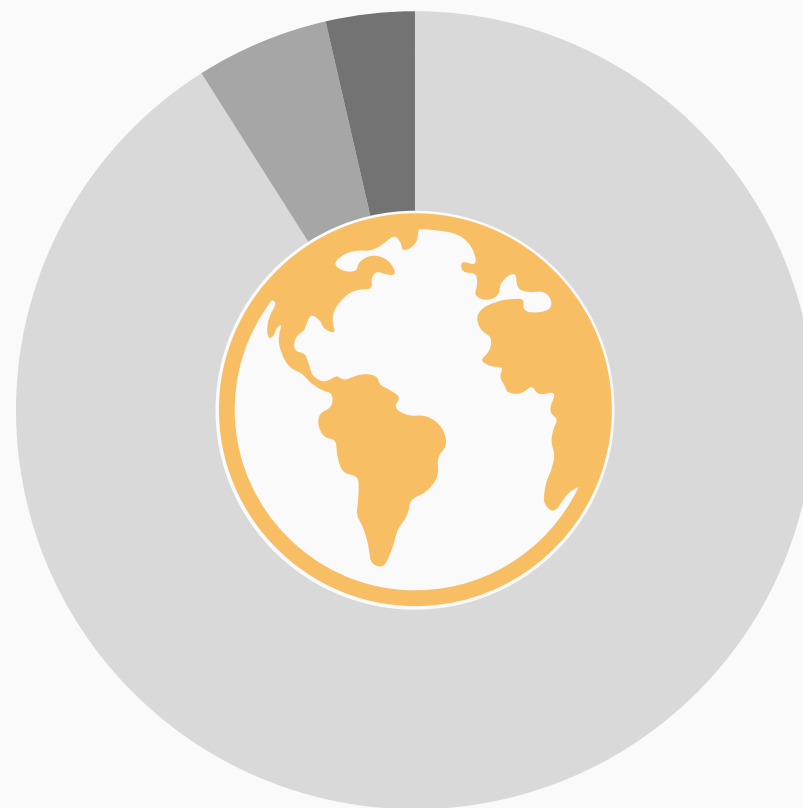
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto



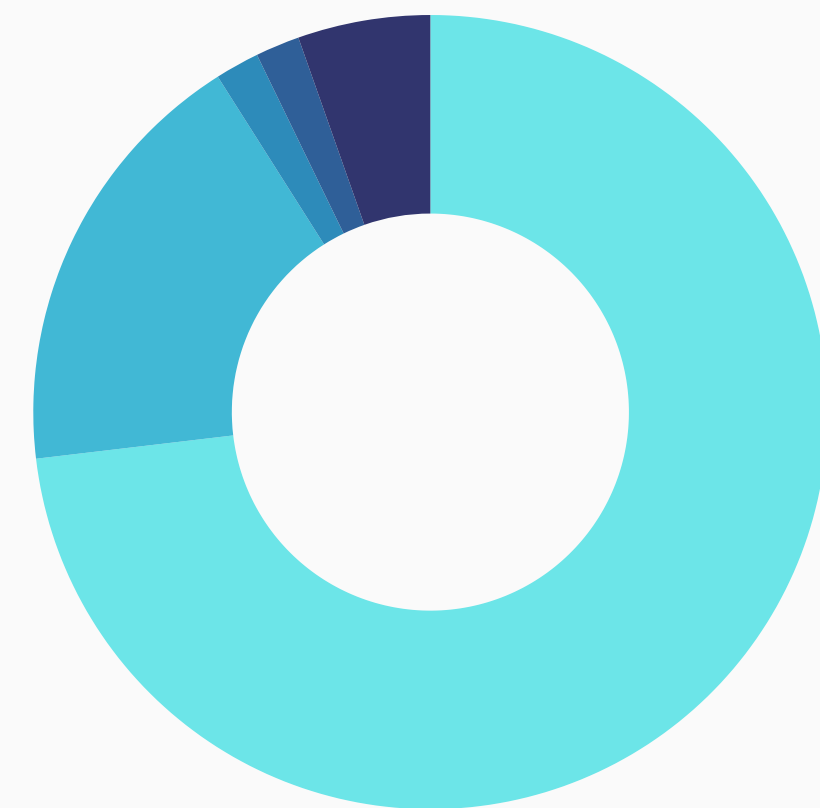
CHI SONO GLI UTENTI DEL PASS DISABILI



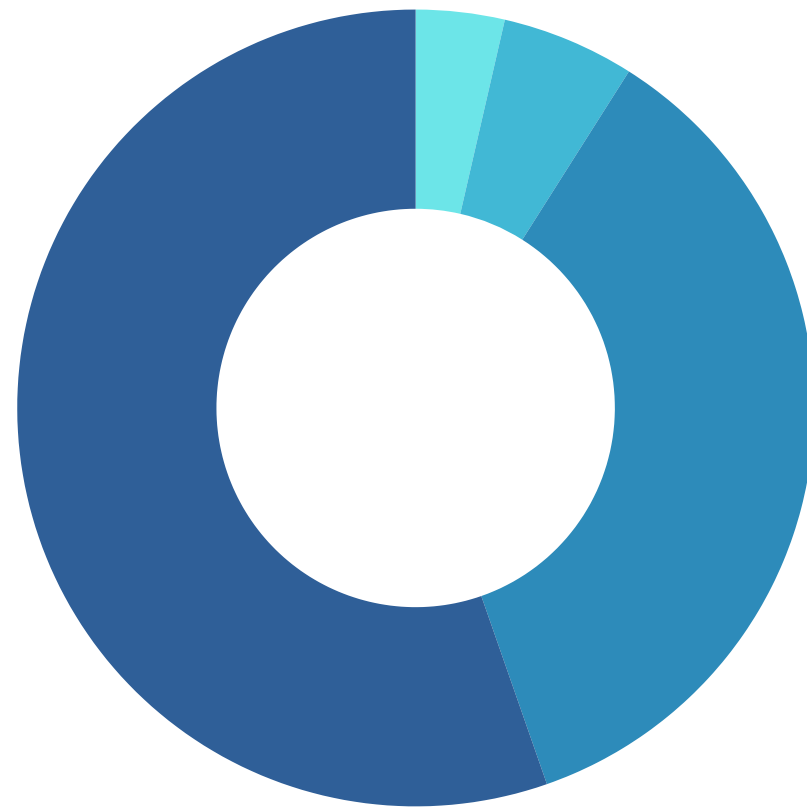
 Femmina	44,6%
 Maschio	50,5%
 Non indicato	4,9%





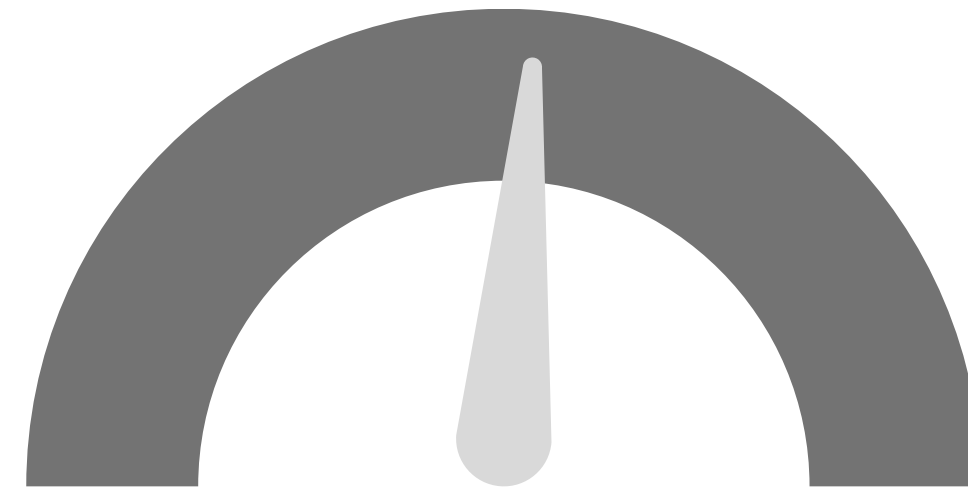
 Cittadinanza italiana	91,1%
 Cittadinanza Europea	5,4%
 Cittadinanza extra europea	3,6%



 Occupat*	73,2%
 Pensionat*	17,9%
 Student*	1,8%
 Disoccupat*	1,8%
 Casaling*	5,4%



 Diploma media superiore	35,7%
 Laurea di ogni ordine e grado	55,4%
 Licenza media inferiore	5,4%
 Nessun titolo	3,6%



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.

