



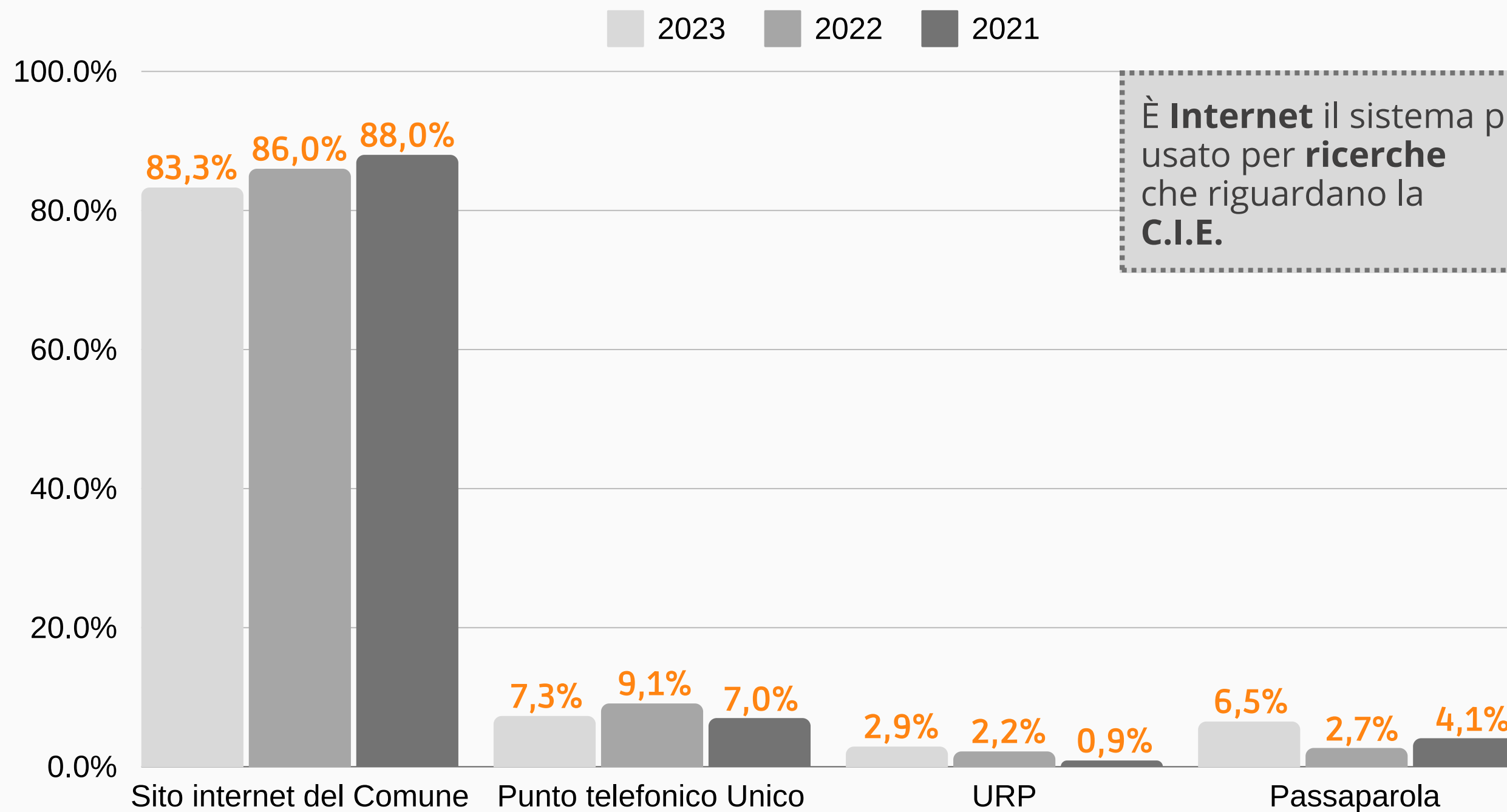
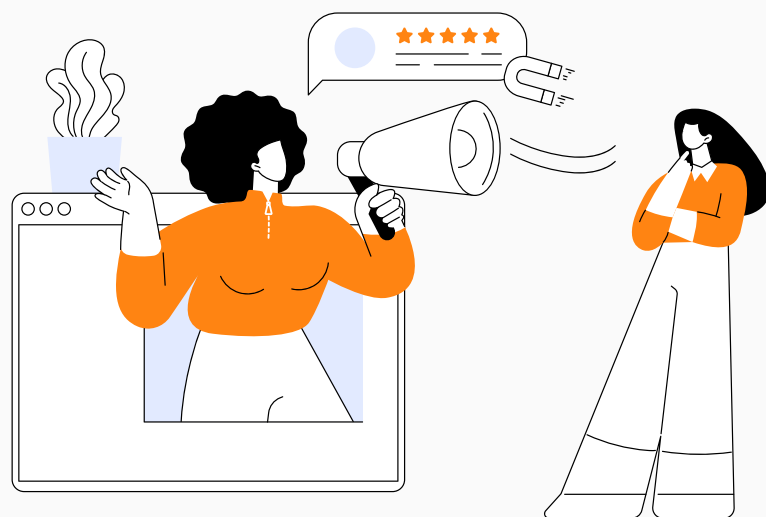
Statistica del Comune di Verona

GLI ULTIMI TRE ANNI A CONFRONTO
CIE

**CUSTOMER
SATISFACTION**

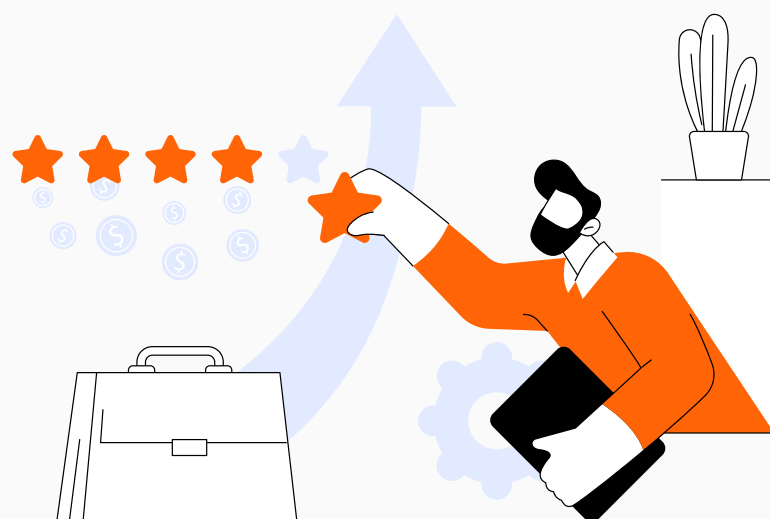


DOVE SI TROVANO LE INFORMAZIONI



Soddisfazione media per le informazioni presenti sul sito nel 2023

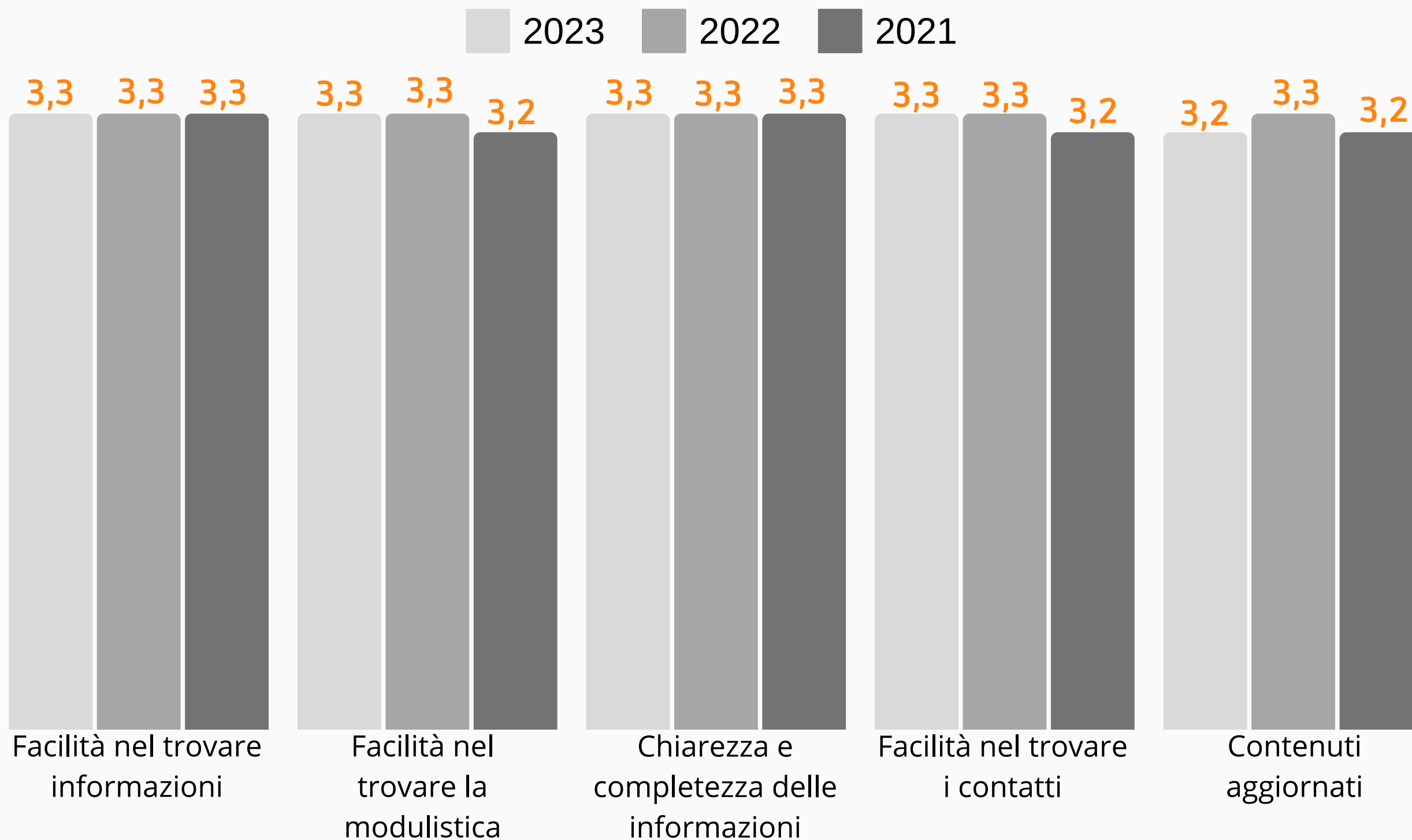
3,3



Scala 1-4

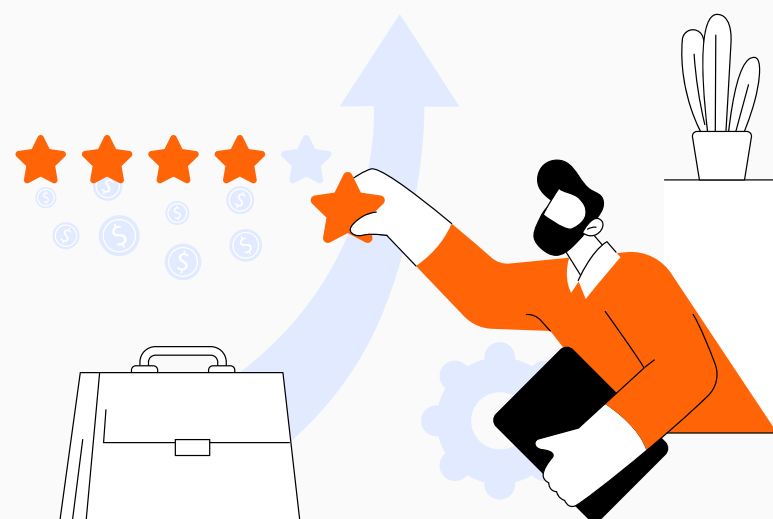
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



Soddisfazione media per le informazioni telefoniche nel 2023

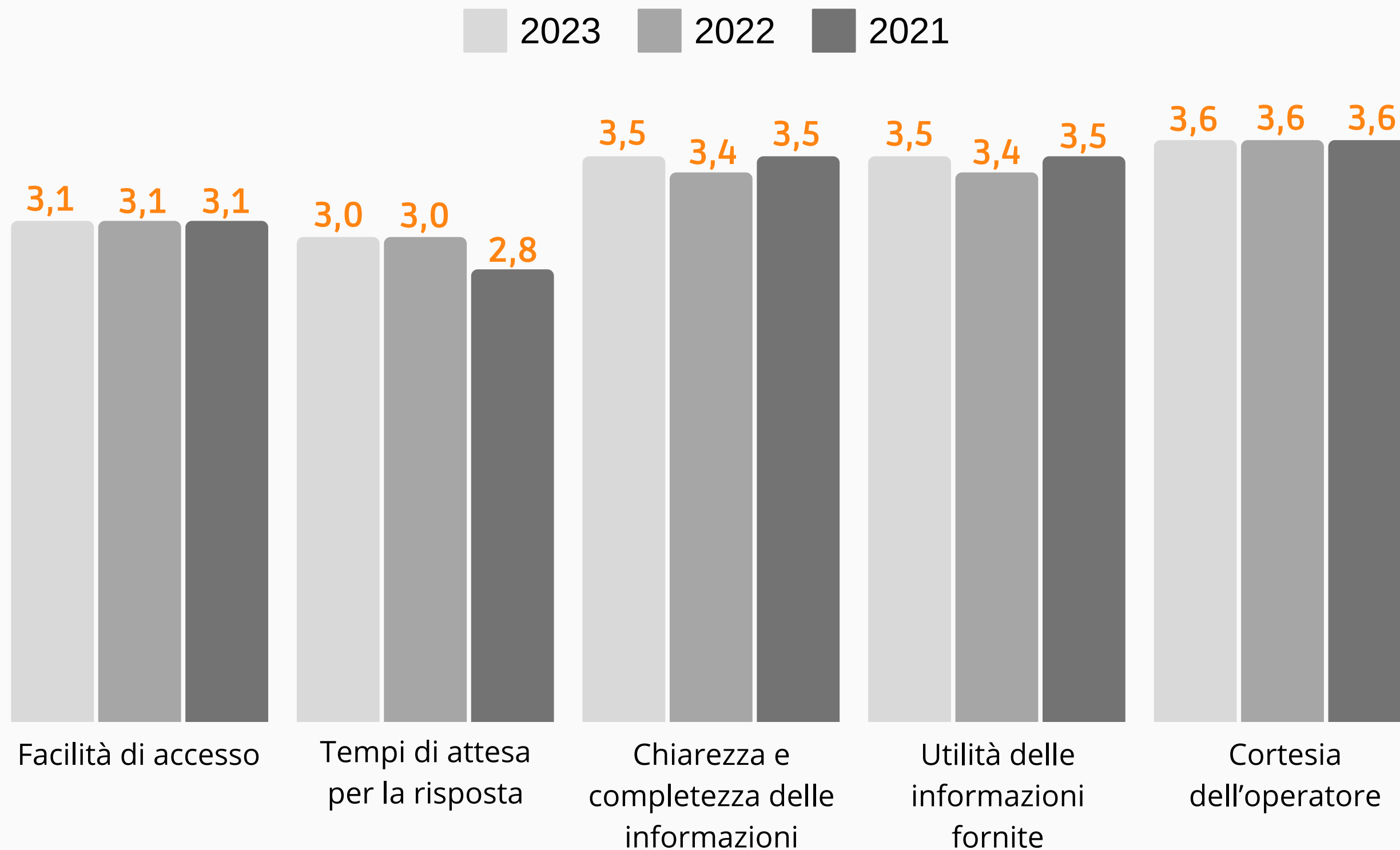
3,3



Scala 1-4

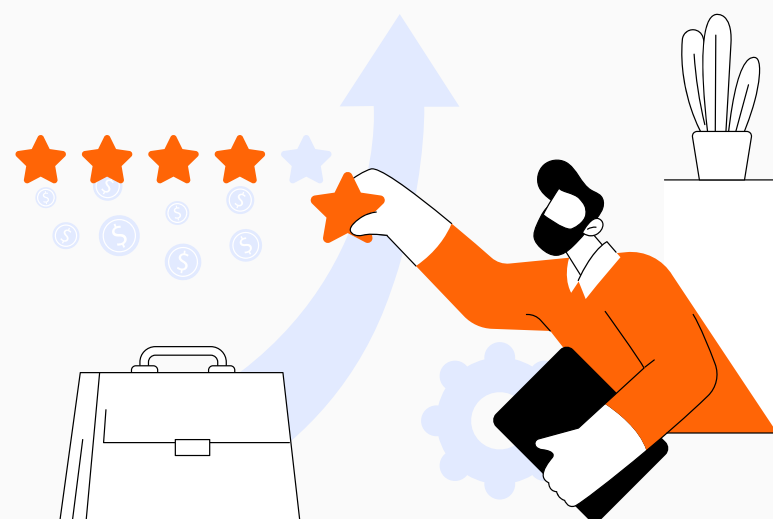
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



Soddisfazione media per le informazioni avute dall'URP nel 2023

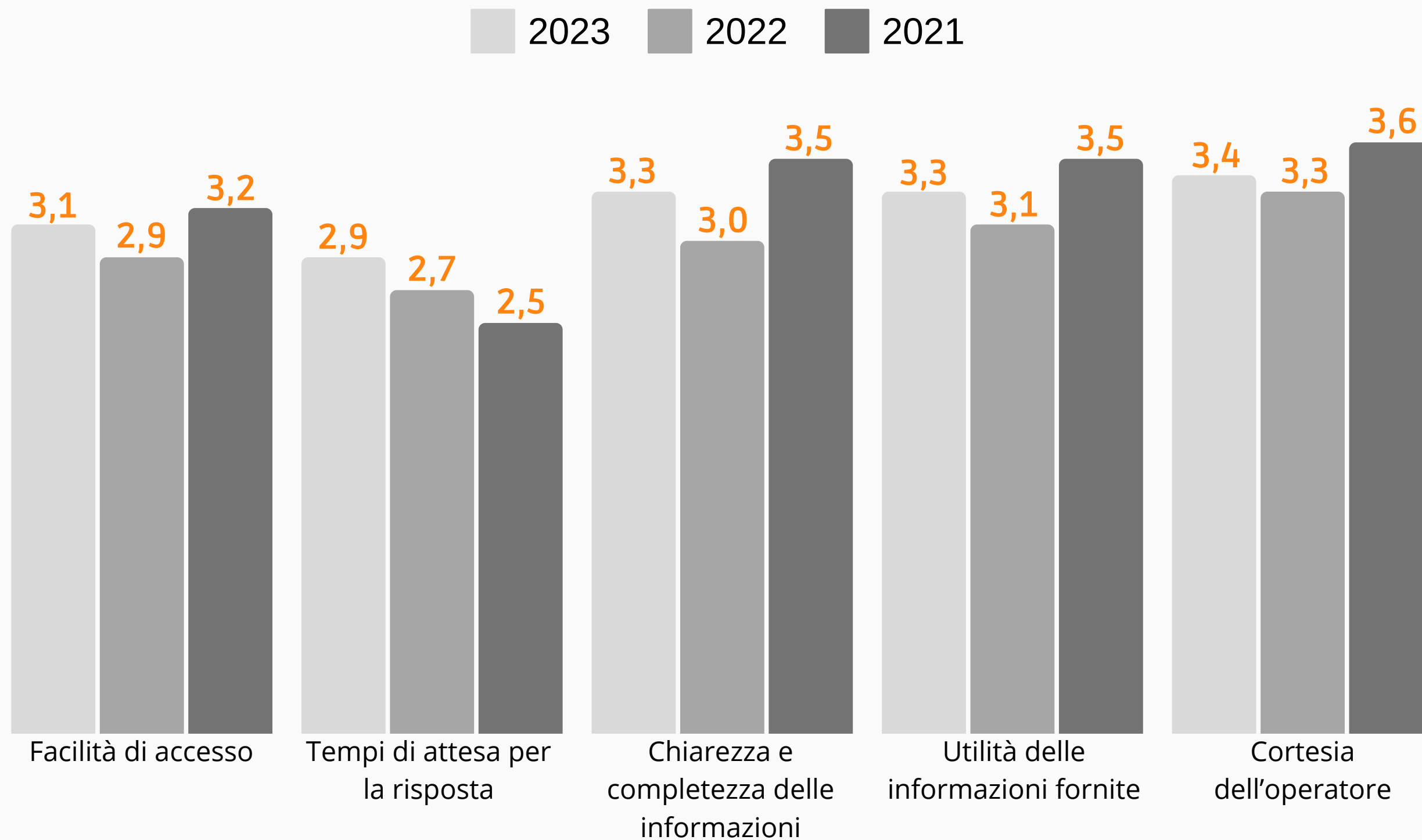
3,2



Scala 1-4

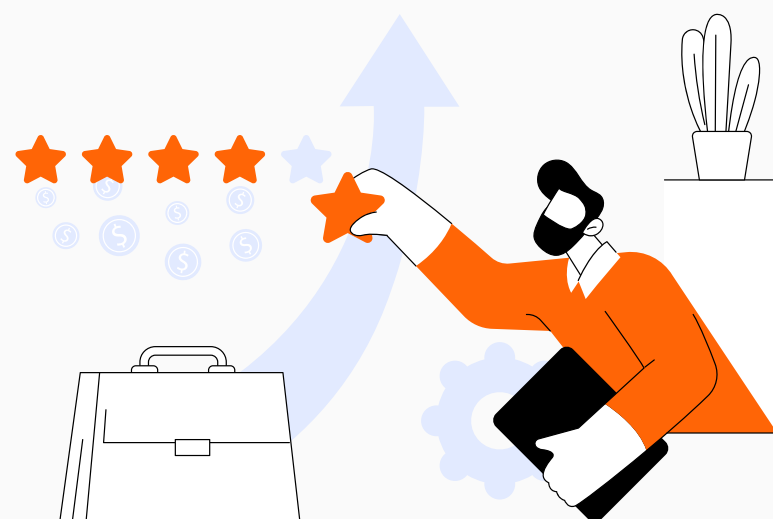
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



Soddisfazione media canali informativi nel 2023

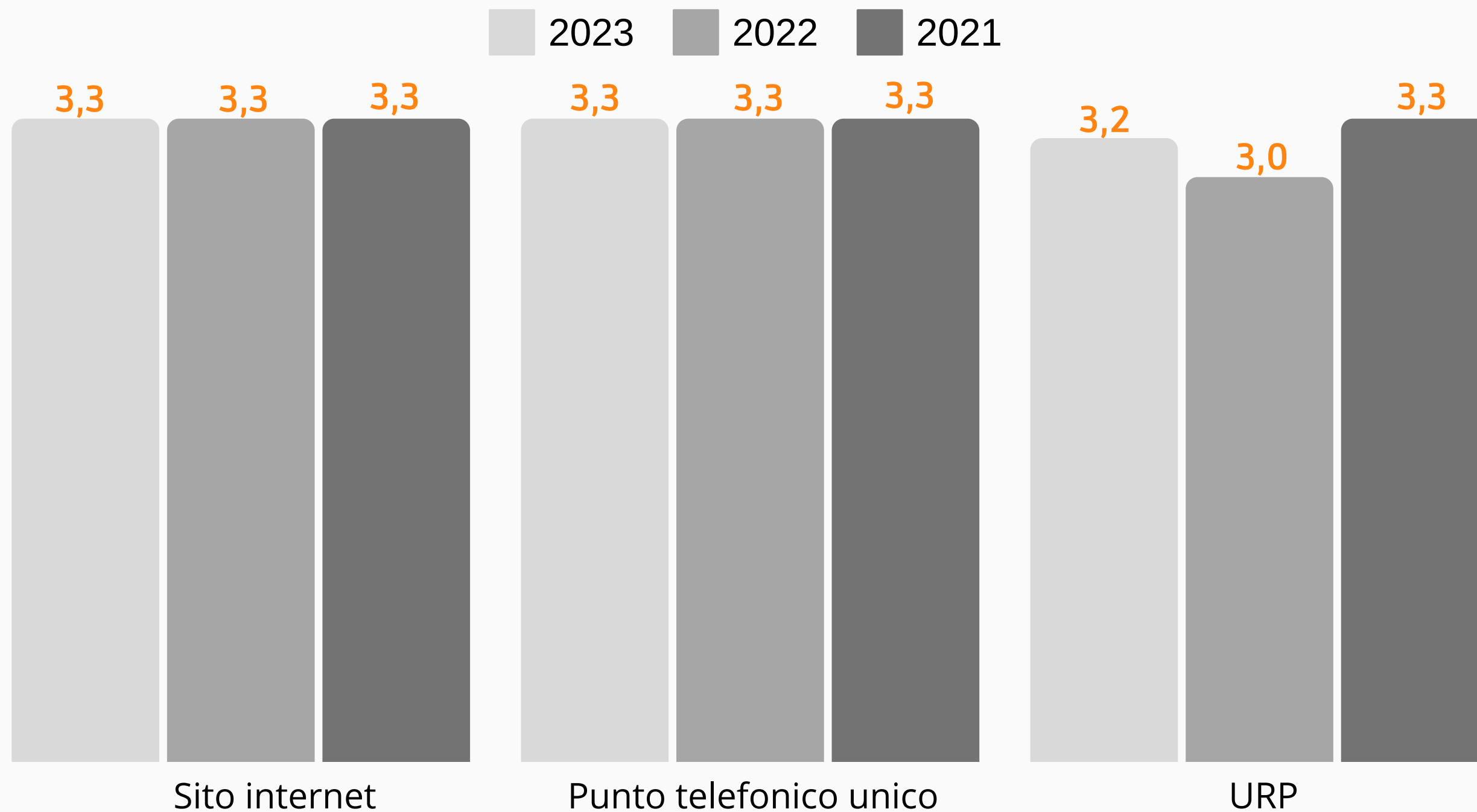
3,3



Scala 1-4

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

CIE



MODALITÀ DI PRENOTAZIONE



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



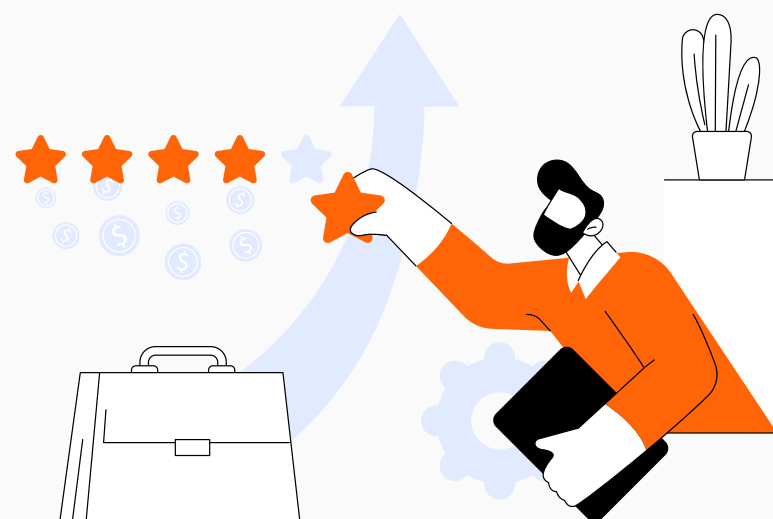
● Filavia Booking App 91,0%
● Telefono 9,0%



● Filavia Booking App 92,5%
● Telefono 7,5%

Soddisfazione media per le prenotazioni telefoniche nel 2023

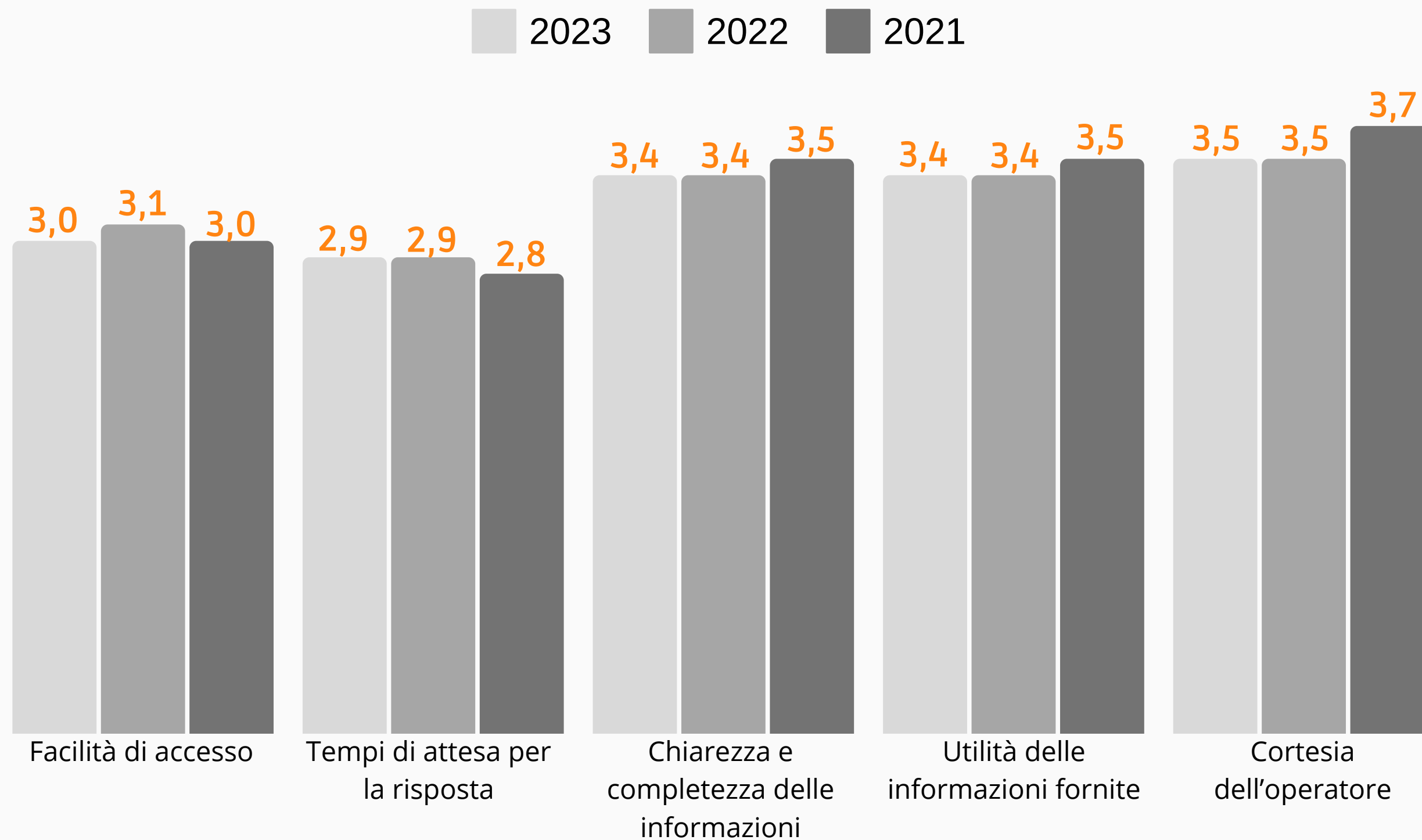
3,2



Scala 1-4

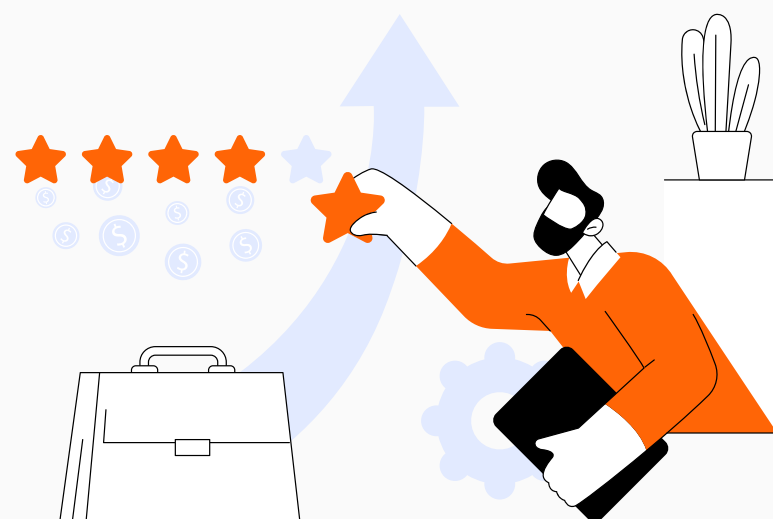
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



Soddisfazione media per le prenotazioni tramite FilaviaBookingApp nel 2023

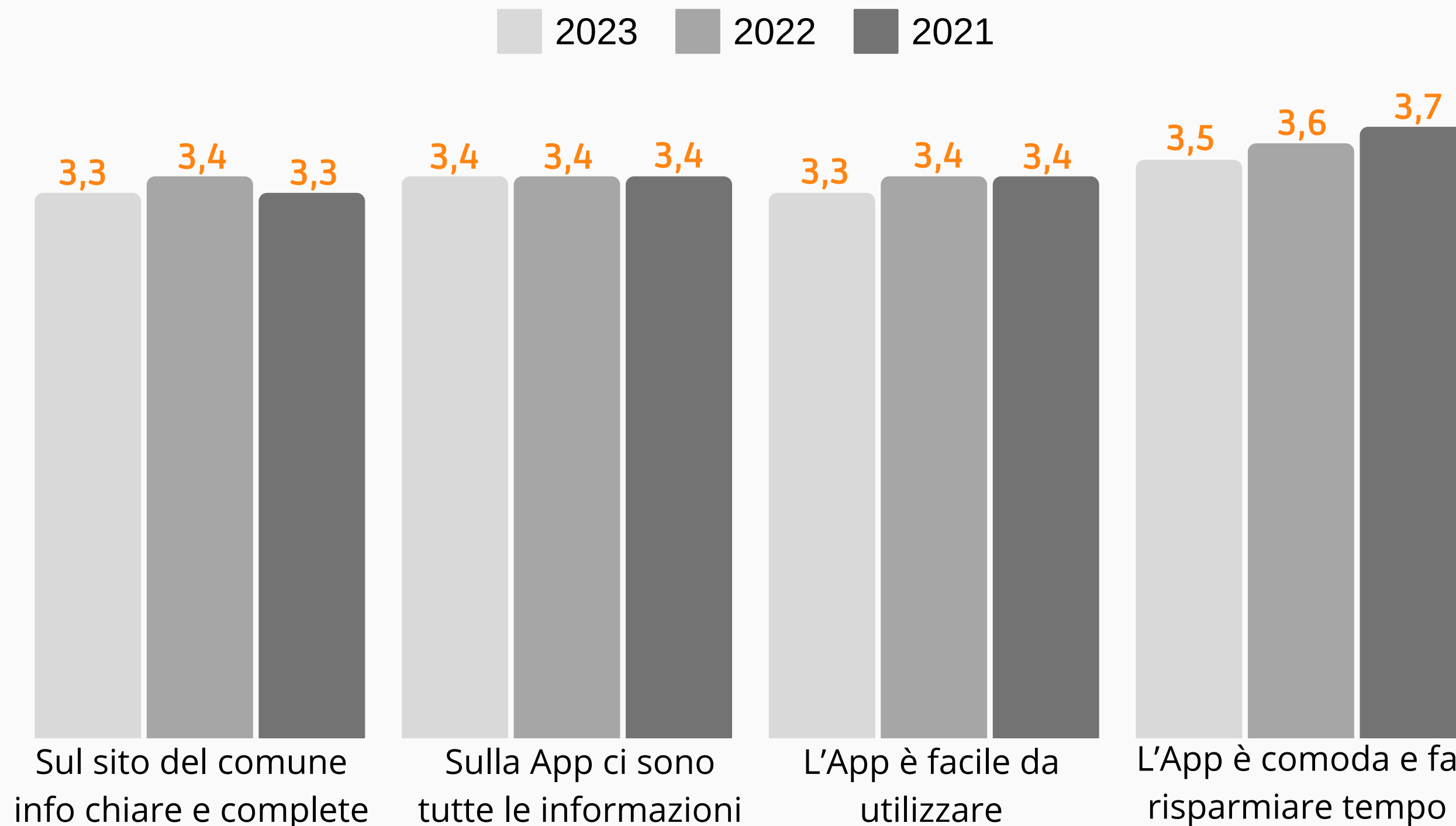
3,4



Scala 1-4

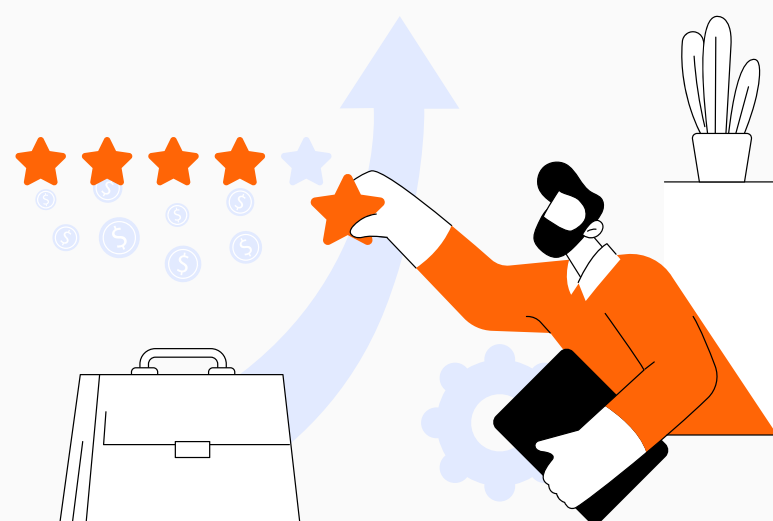
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



VALUTAZIONE PRENOTAZIONI

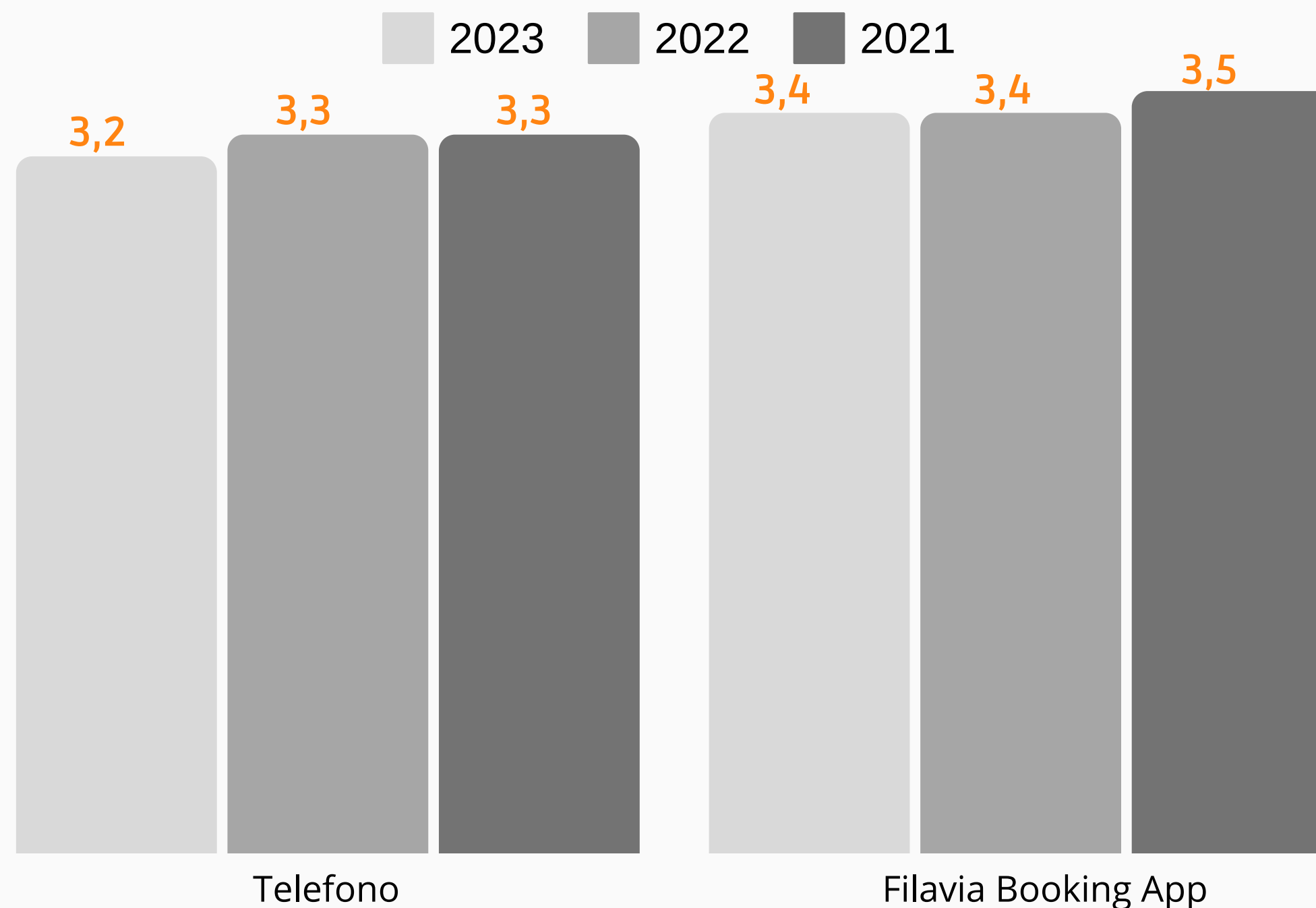
Soddisfazione media per le prenotazioni nel 2023  **3,4**



Scala 1-4

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

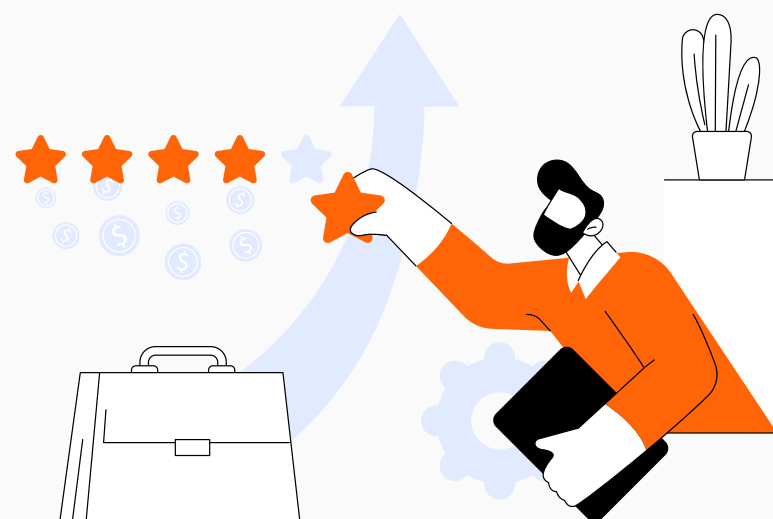
CIE



Nel corso degli anni, la maggior parte dei rispondenti ha dichiarato di aver **prenotato un servizio presso** lo sportello polifunzionale almeno **2-3 volte in un anno**

Soddisfazione media per il servizio allo sportello nel 2023

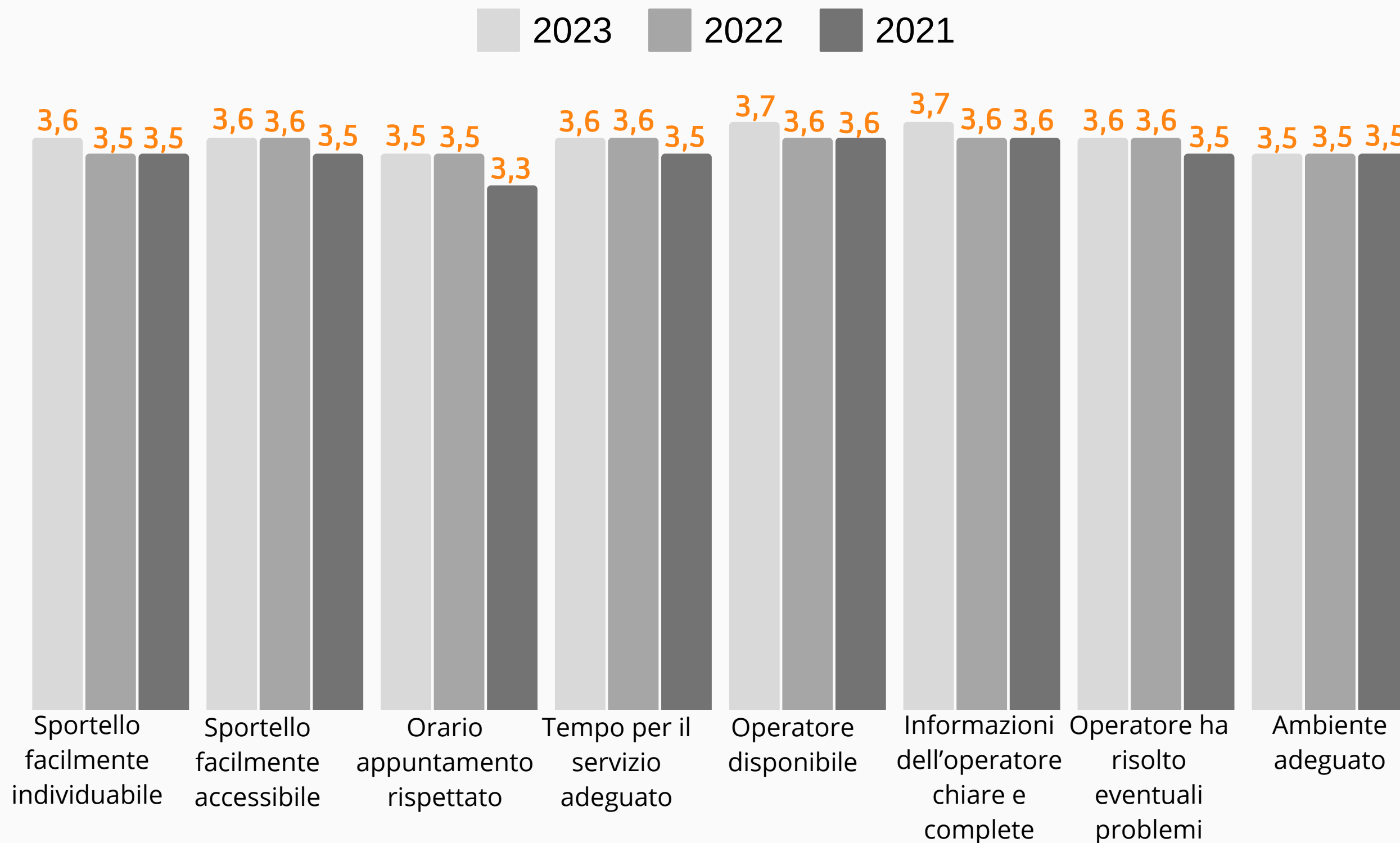
3,6



Scala 1-4

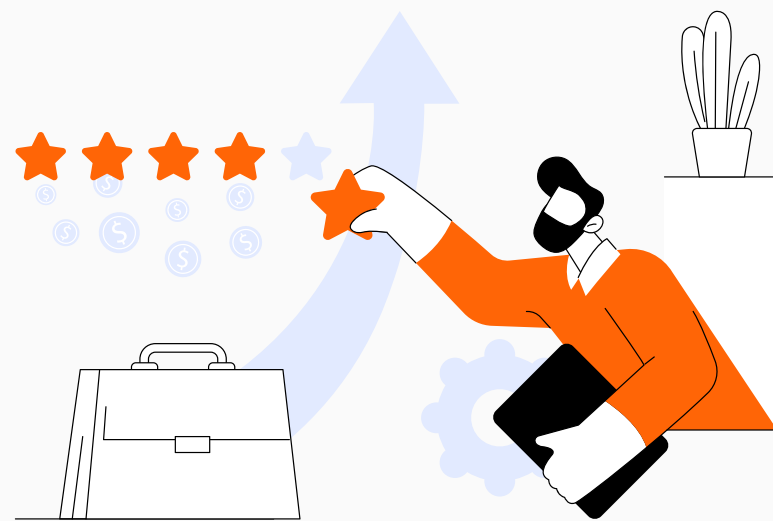
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto

CIE



Soddisfazione media per il servizio pass disabili nel 2023

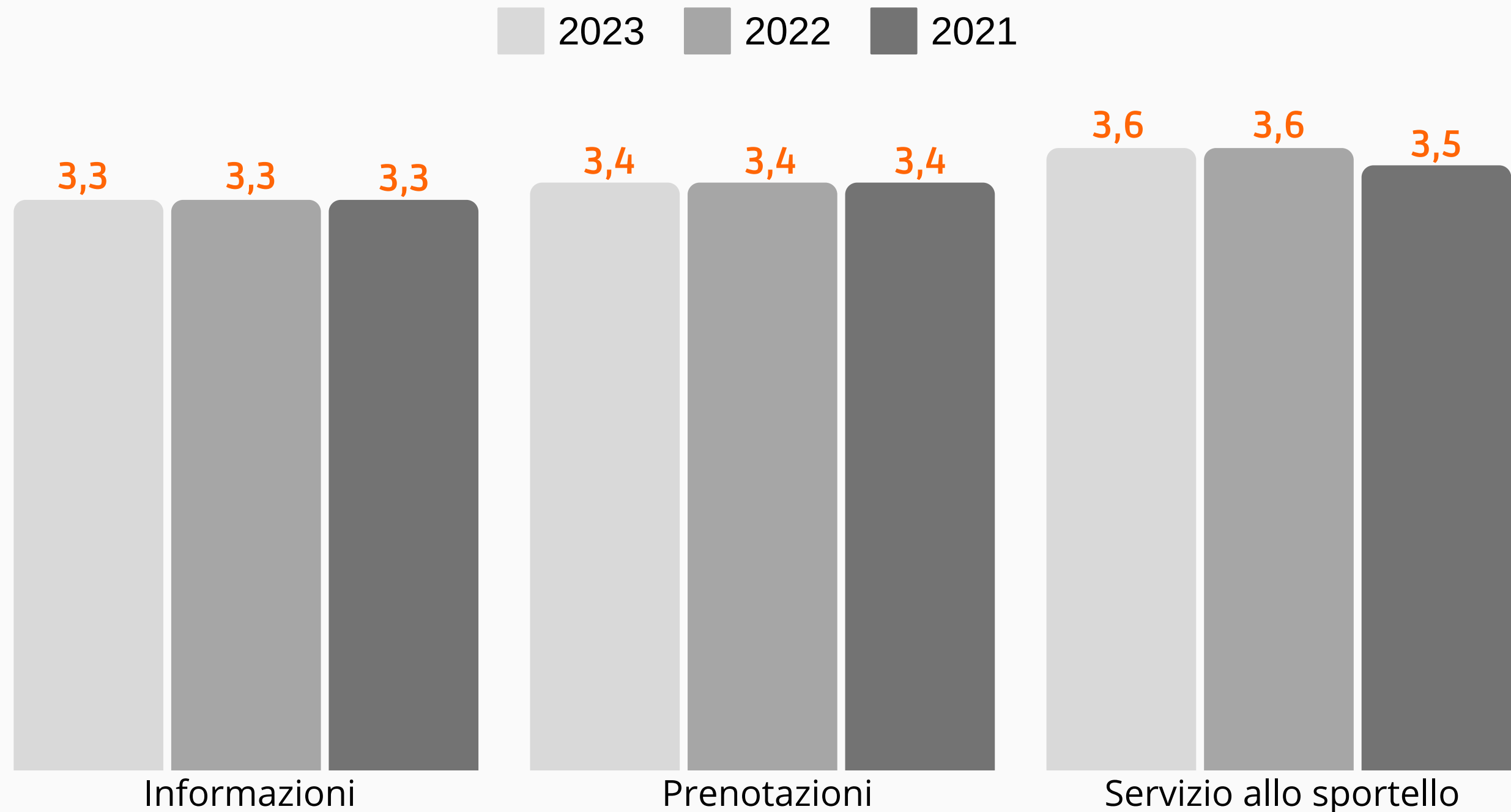
3,4



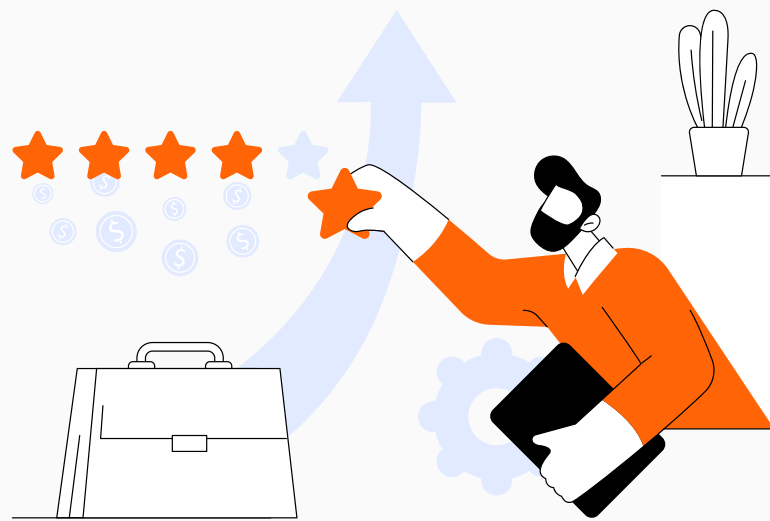
Scala 1-4

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

CIE



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA



Scala 1-4

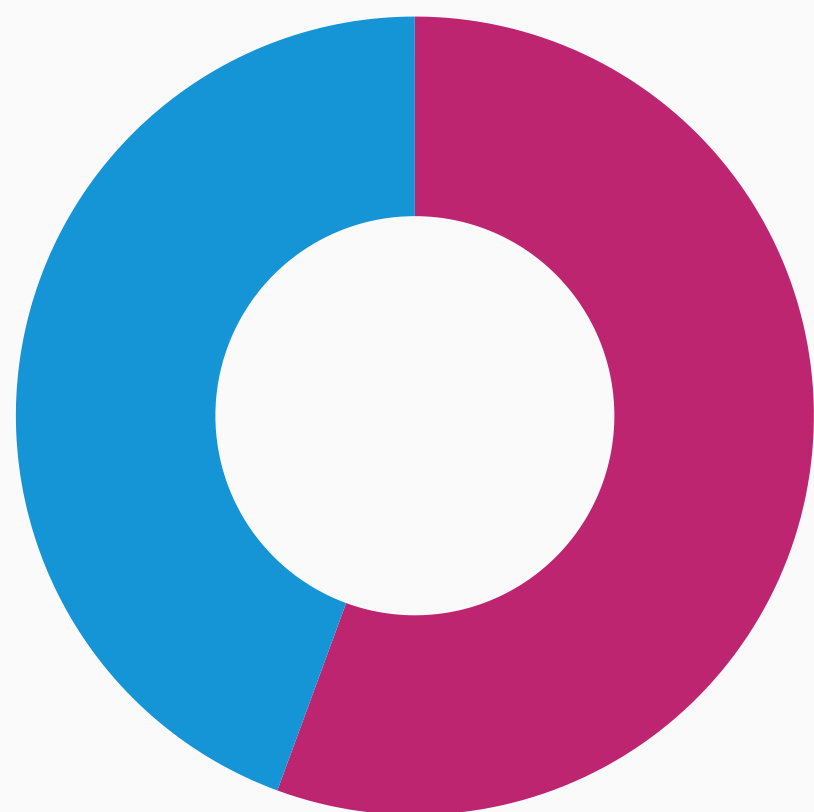
- 1 per niente soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 abbastanza soddisfatto
- 4 molto soddisfatto



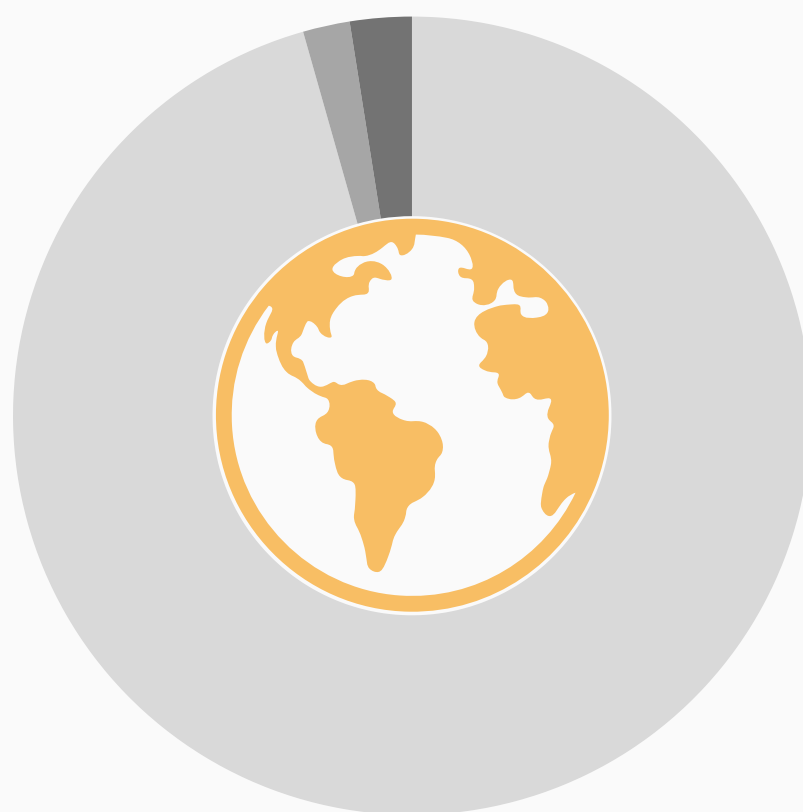
CIE



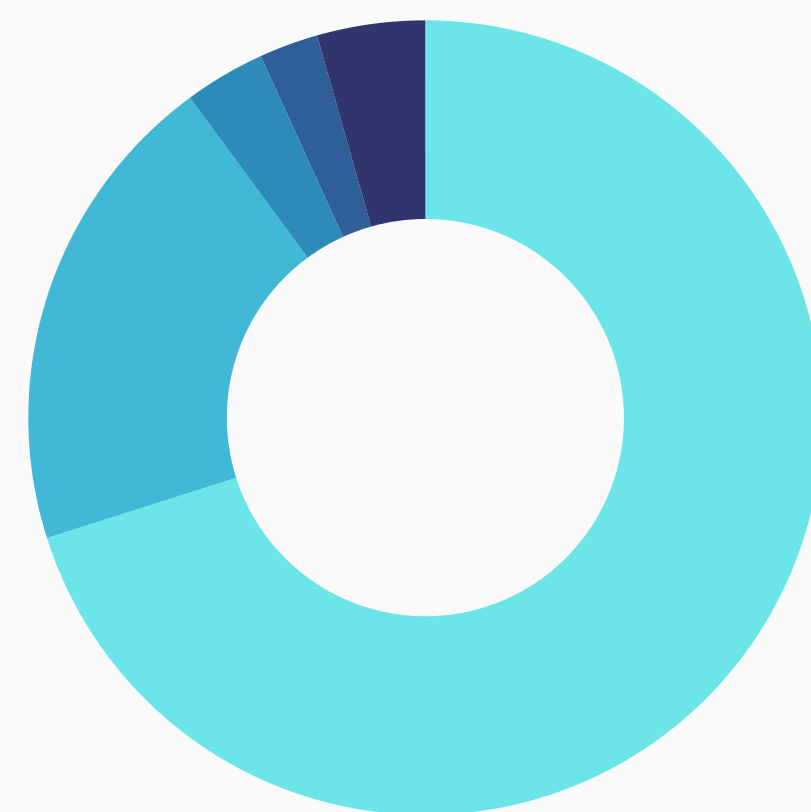
CHI SONO GLI UTENTI DEL PASS DISABILI



Femmina 55,6%
Maschio 44,9%

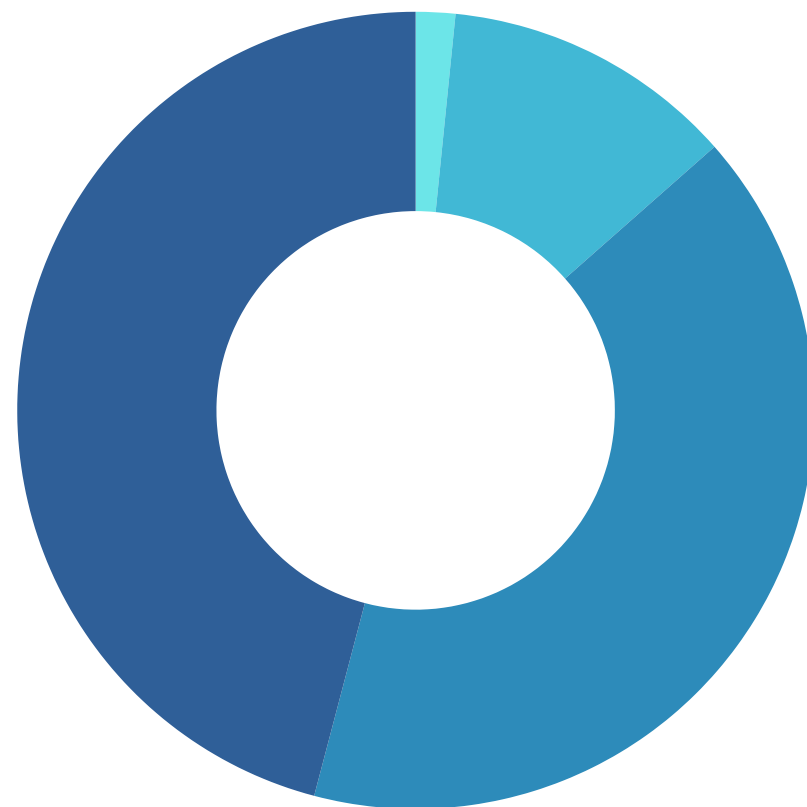


Cittadinanza italiana 95,6%
Cittadinanza Europea 1,9%
Cittadinanza extra europea 2,5%

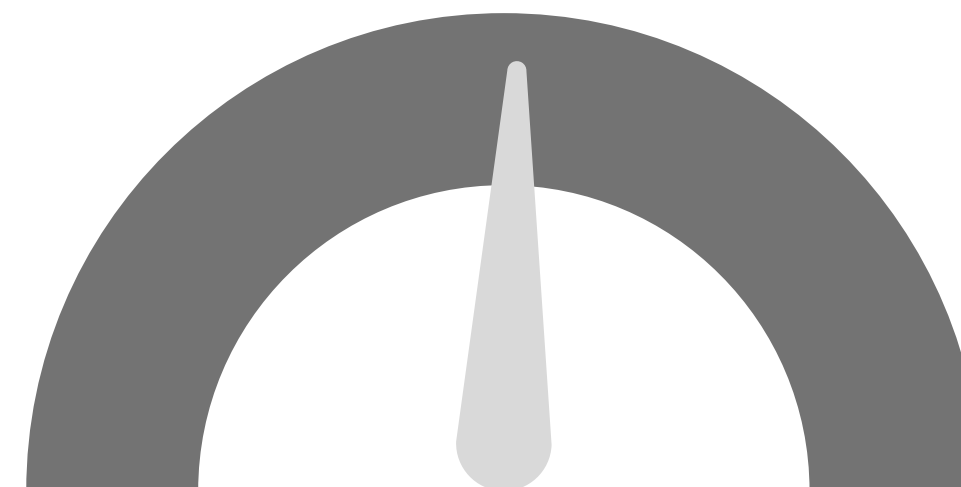


Occupat* 70,1%
Pensionat* 19,8%
Casaling* 4,4%
Disoccupat* 2,4%
Student* 3,3%

ISTRUZIONE ED ETA' DEGLI UTENTI



● Diploma media superiore	40,6%
● Laurea di ogni ordine e grado	45,9%
● Licenza media inferiore	11,9%
● Licenza elementare	1,6%



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.

