



# Rilevazione gradimento del servizio Web Mail

Anno 2021

*Report finale*

# INTRODUZIONE

La Webmail è un servizio di assistenza e informazioni al cittadino (non professionista) disponibile all'interno dell'area autenticata dedicata agli utenti Fisconline. A tutti i cittadini che presentano una mail viene fornita risposta entro 5 gg. lavorativi dall'invio.

Il documento riporta una sintesi dei giudizi espressi nel 2021 dagli utenti del servizio, erogato dall'Agenzia delle Entrate tramite le Sezioni di Assistenza Multicanale (SAM). Sono messi a confronto i risultati degli anni 2018-2021 evidenziando eventuali differenze di giudizio espresse nel periodo pre e post pandemico.

Per esprimere il proprio giudizio si è utilizzata una metrica semplice e intuitiva (smile). Gli utenti hanno avuto a disposizione le seguenti alternative:

Le strutture territoriali che erogano il servizio assistenza tramite webmail (Venezia C.O. ha erogato il servizio fino a maggio 2020) sono:



POSITIVO

SUFFICIENTE

NEGATIVO

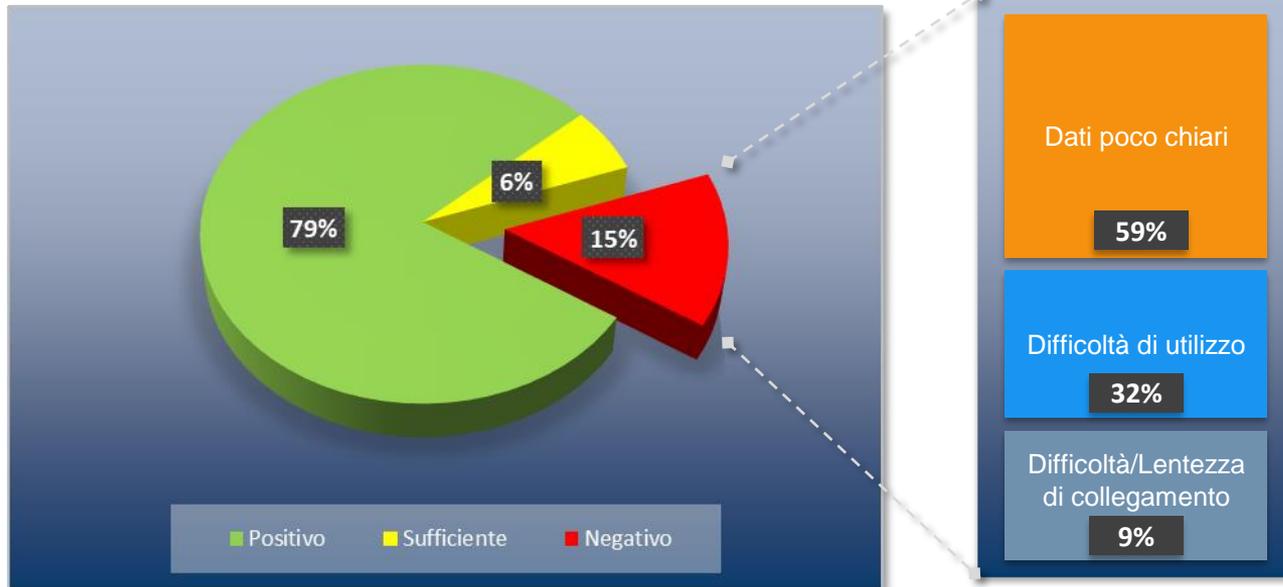
DIFFICOLTÀ DI UTILIZZO  
DATI POCO CHIARI  
DIFFICOLTÀ/LENTEZZA DI COLLEGAMENTO



# RISULTATI COMPLESSIVI 2021 (1/4)

Di seguito si riportano i risultati complessivi annuali. Quasi l'80% ha espresso una valutazione positiva, il 6% una valutazione sufficiente, il 15% una valutazione negativa.

Si riporta l'approfondimento effettuato sulle motivazioni sottese alle valutazioni negative, oggetto di analisi puntuale da parte dei responsabili di ciascuna struttura.



Nel corso dell'anno 2021 **1.710** utenti del servizio hanno lasciato il loro giudizio dopo averne usufruito.

Quasi 8 su 10 hanno espresso un giudizio positivo.

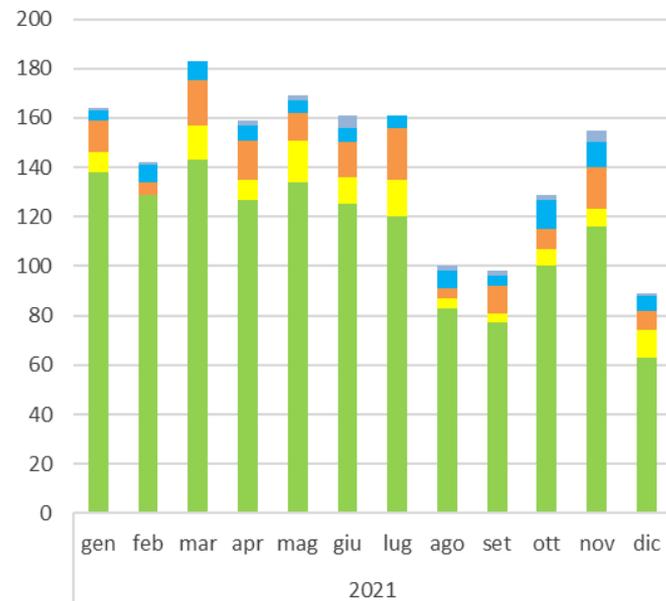
La maggioranza di coloro che hanno espresso un giudizio negativo (6 su 10) ritiene che i dati siano poco chiari mentre 3 su 10 lamentano la difficoltà di utilizzo.

# RISULTATI COMPLESSIVI 2021 (2/4)

Il numero maggiore di giudizi è stato raccolto nel mese di marzo.

Il giudizio negativo «dati poco chiari» (arancione) è stato riscontrato durante quasi tutto l'anno, mentre la «difficoltà di utilizzo» (azzurro) è stata riscontrata maggiormente nei mesi di ottobre e novembre.

Data chiusura	Positivo	Sufficiente	Dati non aggiornati o poco chiari	Difficoltà di utilizzo	Difficoltà/lentezza di collegamento	Totale
gen	138	8	13	4	1	164
feb	129		5	7	1	142
mar	143	14	18	8		183
apr	127	8	16	6	2	159
mag	134	17	11	5	2	169
giu	125	11	14	6	5	161
lug	120	15	21	5		161
ago	83	4	4	7	2	100
set	77	4	11	4	2	98
ott	100	7	8	12	2	129
nov	116	7	17	10	5	155
dic	63	11	8	6	1	89
<b>Totale</b>	<b>1355</b>	<b>106</b>	<b>146</b>	<b>80</b>	<b>23</b>	<b>1710</b>



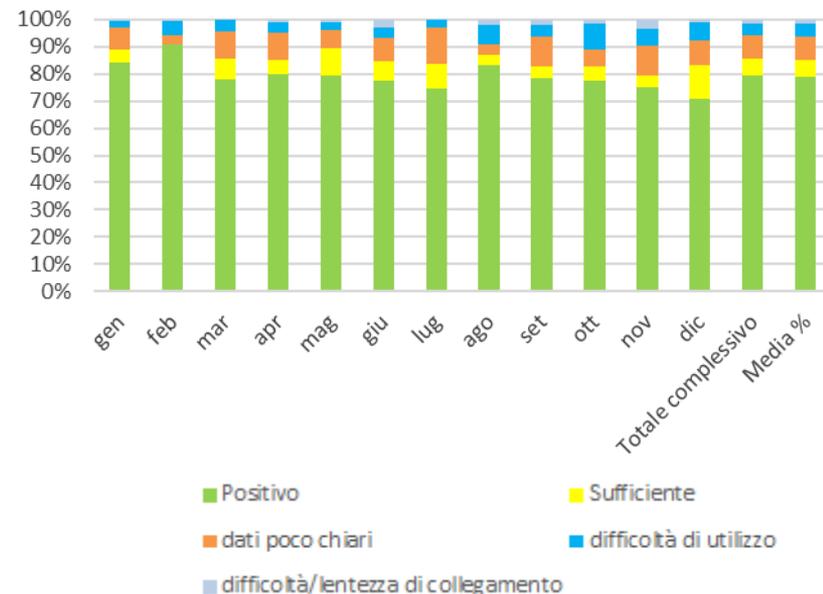
Risultati complessivi mensili in valore assoluto



# RISULTATI COMPLESSIVI 2021 % al mese (3/4)

A febbraio si registra il numero percentualmente maggiore di giudizi positivi, a novembre il numero percentualmente maggiore di giudizi negativi (12,9% dei giudizi negativi annui), seguito da marzo, giugno e luglio (10%).

Data chiusura	Positivo	Sufficiente	Dati non aggiornati o poco chiari	Difficoltà di utilizzo	Difficoltà/lentezza di collegamento
gen	84,15%	4,88%	7,93%	2,44%	0,61%
feb	90,85%	0,00%	3,52%	4,93%	0,70%
mar	78,14%	7,65%	9,84%	4,37%	0,00%
apr	69,40%	4,37%	8,74%	3,28%	1,09%
mag	79,29%	10,06%	6,51%	2,96%	1,18%
giu	77,64%	6,83%	8,70%	3,73%	3,11%
lug	74,53%	9,32%	13,04%	3,11%	0,00%
ago	83,00%	4,00%	4,00%	7,00%	2,00%
set	78,57%	4,08%	11,22%	4,08%	2,04%
ott	77,52%	5,43%	6,20%	9,30%	1,55%
nov	74,84%	4,52%	10,97%	6,45%	3,23%
dic	70,79%	12,36%	8,99%	6,74%	1,12%
<b>Totale anno</b>	<b>79,24%</b>	<b>6,20%</b>	<b>8,54%</b>	<b>4,68%</b>	<b>1,35%</b>
<b>Media anno %</b>	<b>78,23%</b>	<b>6,12%</b>	<b>8,30%</b>	<b>4,87%</b>	<b>1,39%</b>

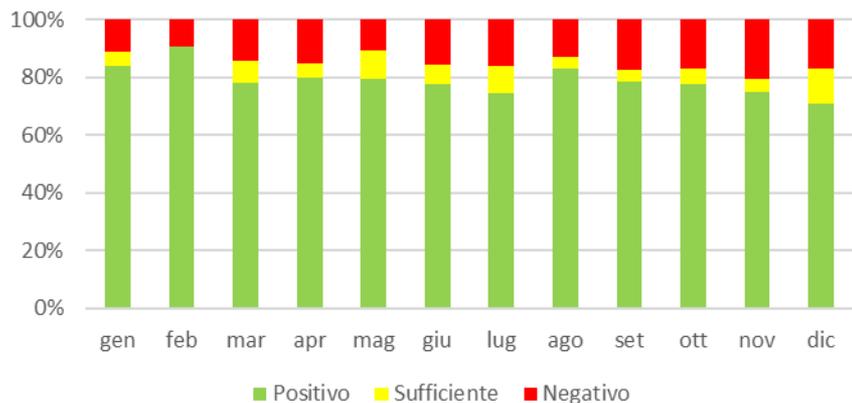


*Risultati complessivi rapportati al mese in %*

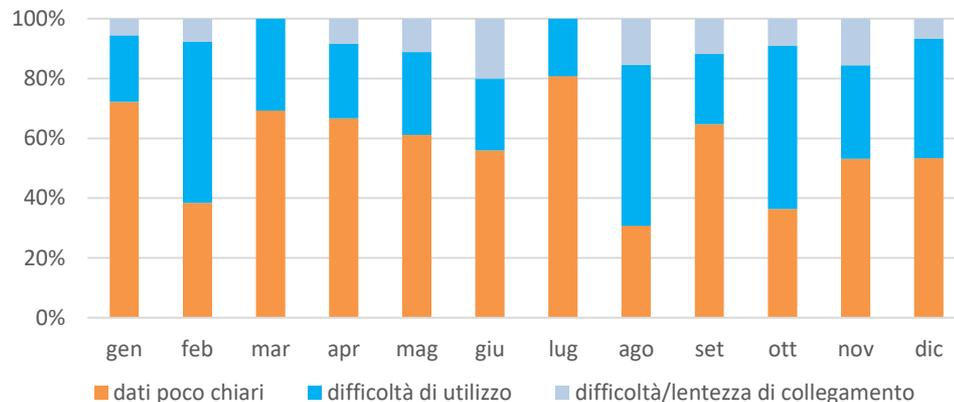
# RISULTATI COMPLESSIVI 2021 % al mese (4/4)

Dai risultati si evince che le motivazioni del giudizio negativo non seguono un trend omogeneo nell'anno. Nel mese di luglio si ha una percentuale maggiore di «dati poco chiari», che successivamente si riduce notevolmente. Il mese di giugno risulta essere il mese con la percentuale maggiore di «difficoltà/lentezza di collegamento», seguita da agosto e novembre. Nessuno ha lamentato difficoltà/lentezza di collegamento nei mesi di marzo e luglio. Gli utenti hanno trovato maggiore «difficoltà di utilizzo» in percentuale nei mesi di febbraio e ottobre.

## Distribuzione giudizi nei mesi



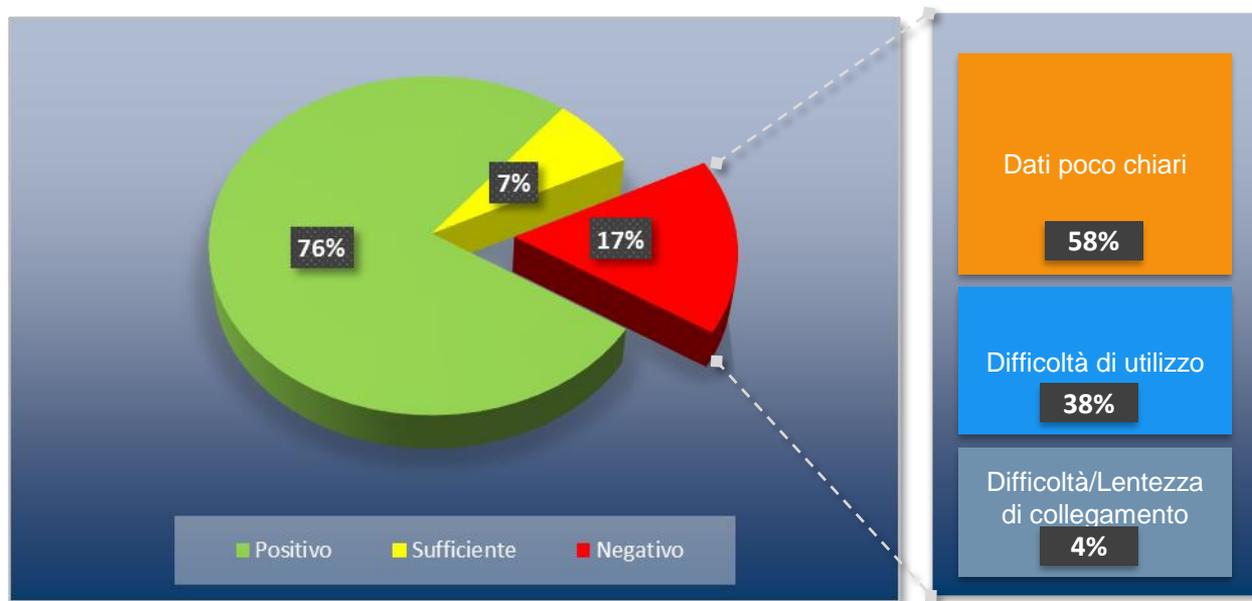
## Dettaglio motivazioni giudizio negativo



*Risultati complessivi rapportati al mese in % distintamente per tipologia di giudizio e motivazione*

# RISULTATI 2018-2019 PRE PANDEMIA

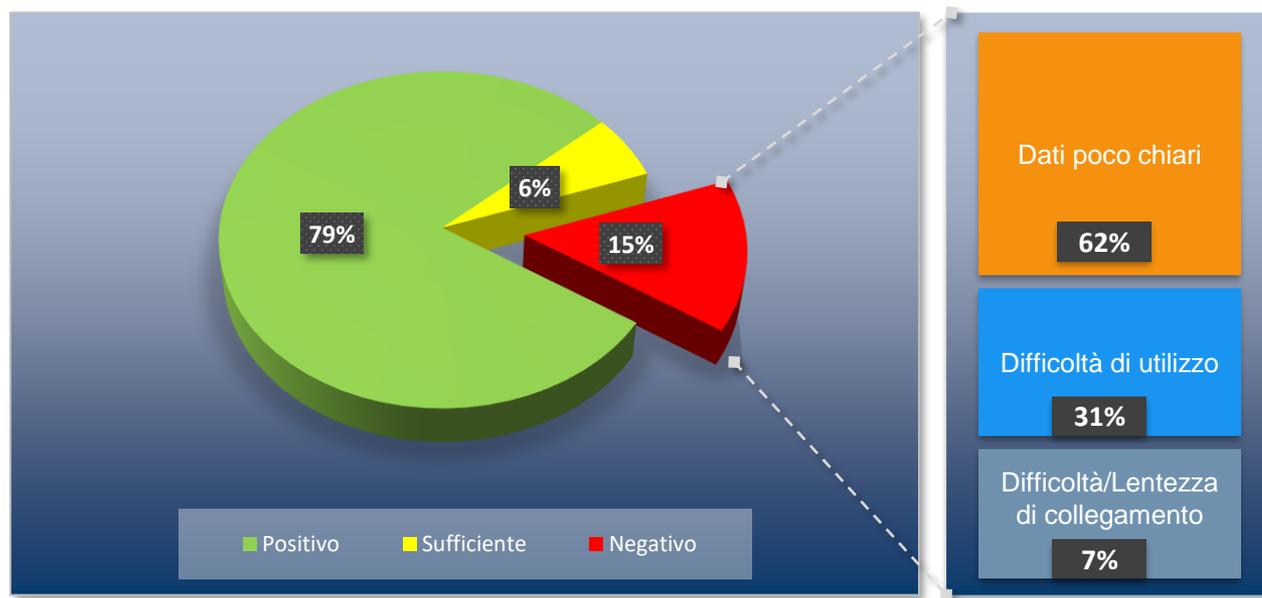
I giudizi raccolti negli anni 2018 e 2019 sono leggermente più critici rispetto a quelli espressi nel 2021. La motivazione che più si scosta dai giudizi del 2021 è la «Difficoltà di utilizzo», più sentita nel 2018-2019, mentre la «Difficoltà/lentezza di collegamento» è più sentita nel 2021.



# RISULTATI 2020-2021 PANDEMIA

Nel periodo di emergenza Covid, la percentuale di utenti che hanno espresso un giudizio positivo è leggermente superiore rispetto al periodo pre-pandemico.

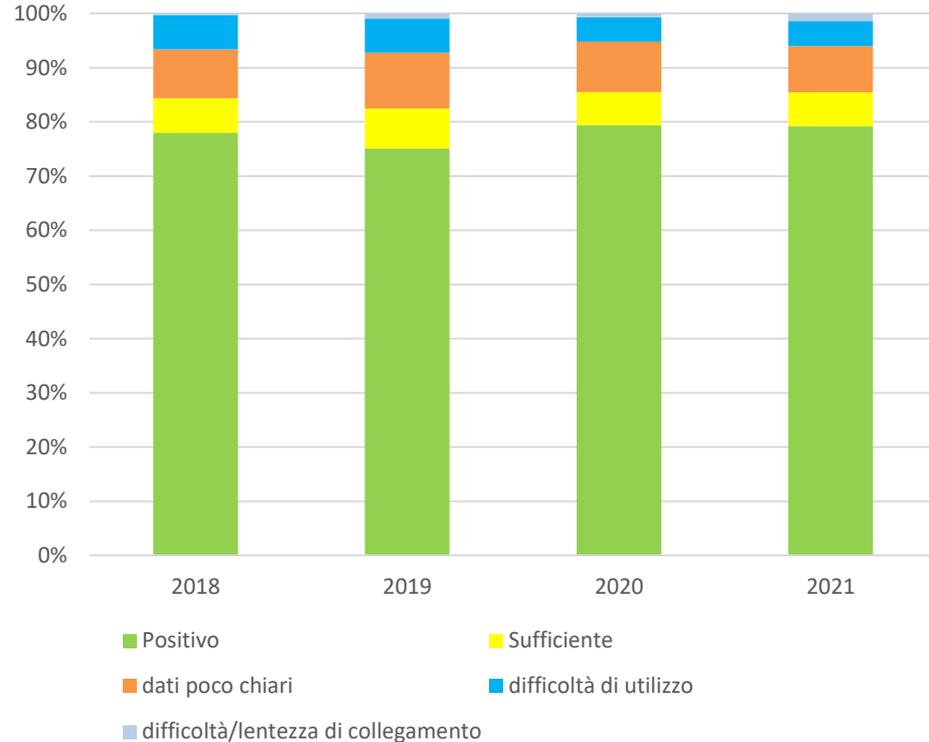
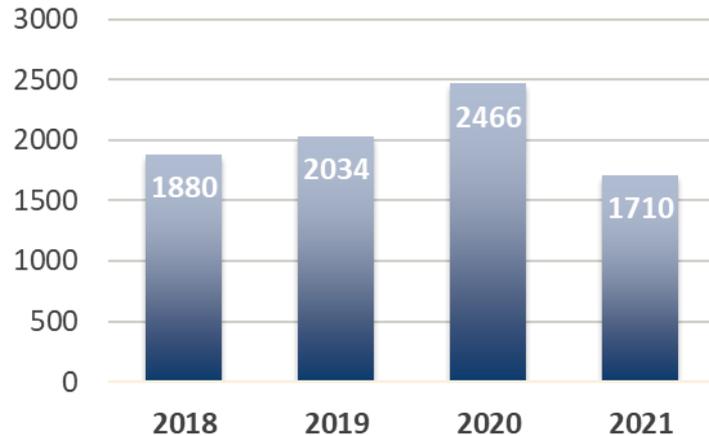
Tra le motivazioni alla base del giudizio negativo migliora la «Difficoltà di utilizzo» e peggiorano sia «Dati poco chiari» che «Difficoltà/Lentezza di collegamento».



# CONFRONTO RISULTATI PRE PANDEMIA E DURANTE EMERGENZA (1/2)

Nel corso del 2020 è stato rilasciato un numero mediamente superiore di giudizi.

N. totale di giudizi espressi



# CONSIDERAZIONI

I giudizi espressi dagli utenti del servizio Webmail attraverso gli *emoticon* evidenziano un'ampia soddisfazione nei riguardi del servizio ricevuto.

La percentuale degli utenti che hanno lasciato un giudizio negativo è bassa (2 su 10) e tra le motivazioni di risposta negativa ha prevalso nettamente «Dati poco chiari».

Le risposte dei cittadini che evidenziano una valutazione negativa vengono anzitutto analizzate entro pochi giorni dalle strutture preposte a livello centrale e sono poi trasmesse, per una analisi più puntuale, al responsabile della struttura che ha fornito la risposta, in modo da valutare un ulteriore contatto con l'utente laddove la risposta non sia in linea con la richiesta e gli elementi forniti dal cittadino. Se dal riesame della risposta fornita, emerge la necessità di acquisire ulteriori elementi e/o informazioni per migliorarla, il contribuente viene ricontattato telefonicamente.

Dall'esame dei feedback degli utenti emergono importanti spunti rivolti alle strutture preposte alla progettazione del servizio, per un'ulteriore miglioramento delle funzionalità.

In molti casi è evidente che il giudizio negativo è stato influenzato dal tenore/merito della risposta oppure dall'uso improprio del canale Webmail che come evidenziato nella policy deve essere utilizzato per quesiti semplici e non per avere risposte più articolate e specifiche o di natura interpretativa che trovano risposta in altri istituti.

Dal confronto dei dati per anno, emerge una percentuale di poco più elevata di giudizi negativi nel corso del 2019 e un aumento di segnalazioni di «Difficoltà/Lentezza di collegamento» nel 2021, dovuto probabilmente al maggior utilizzo delle risorse di rete nel periodo pandemico.