



Customer Satisfaction

Servizio di consegna documenti e istanze

sogei



Marzo 2023

Indice

Sezione 1 – Introduzione

Sezione 2 – Nota metodologica

Sezione 3 – Profilazione

Sezione 4 – Valutazione

Sezione 5 – Conclusioni





Nel 2021 l’Agenzia delle Entrate ha messo a disposizione dei cittadini e dei professionisti il **servizio telematico “Consegna documenti e istanze”**, nell’area riservata del sito istituzionale, che consente di inviare documenti e istanze agli uffici per esigenze personali oppure per conto di altro soggetto, senza recarsi fisicamente allo sportello in ufficio.

Consegna documenti e istanze è un servizio attivo 7gg/7. Ha una valenza generale nel senso che rappresenta il punto di accesso per richiedere una ampia gamma di servizi e/o inviare all’Agenzia i documenti che questa richiede all’utente, con comunicazioni o atti.

L’Agenzia ha deciso di effettuare indagini quantitative e qualitative sul nuovo servizio anche a valle delle implementazioni che hanno consentito agli utenti, a dicembre 2021, di allegare anche file firmati digitalmente.

Il documento riporta i risultati dell’indagine quantitativa, effettuata fra il 13 dicembre 2021 e il 15 settembre 2022, condotta mediante auto-somministrazione di un questionario *on line* che è stato proposto a tutti i cittadini che hanno fruito del servizio a conclusione dell’invio dei documenti.

I questionari sono stati raccolti nel periodo compreso fra il 13 dicembre 2021 e il 15 settembre 2022 tramite il canale online.

Dal punto di vista della significatività, la numerosità campionaria consente, per un intervallo di confidenza al 95%, di avere un errore statistico pari al 1,7%. **Numerosità del campione: 3.133**

Nell'analisi viene studiata la soddisfazione degli utenti in relazione a differenti aspetti del servizio.

Il livello di gradimento è misurato con una scala Likert da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (totalmente soddisfatto), oltre alla risposta 0 che equivale al non esprimersi.

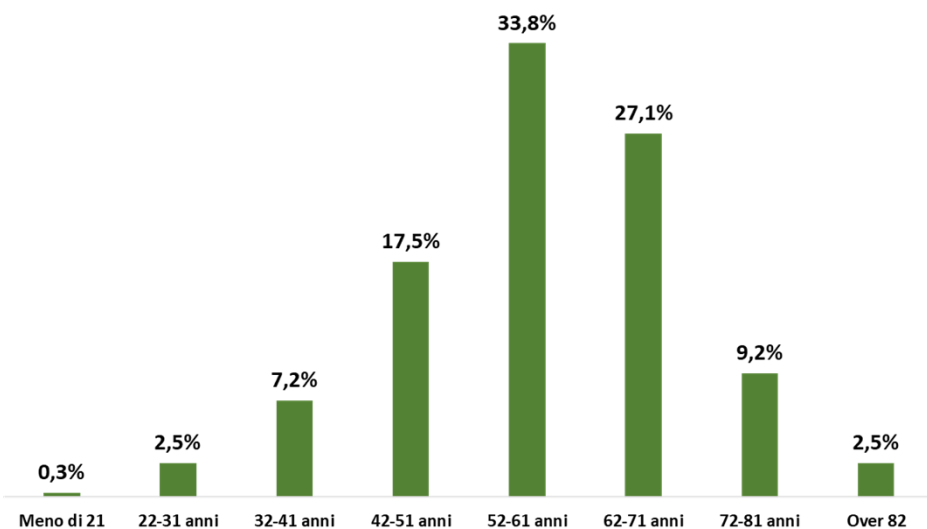
Per semplicità le votazioni 5 e 6 vengono raggruppate sotto l'etichetta «soddisfatti», quelle pari ad 1 o 2 sotto l'etichetta «insoddisfatti».

Tali votazioni vengono poi riportate proporzionalmente su un campo di variazione fra 0 e 100, dove 0 equivale a «per niente soddisfatto» e 100 a «totalmente soddisfatto».

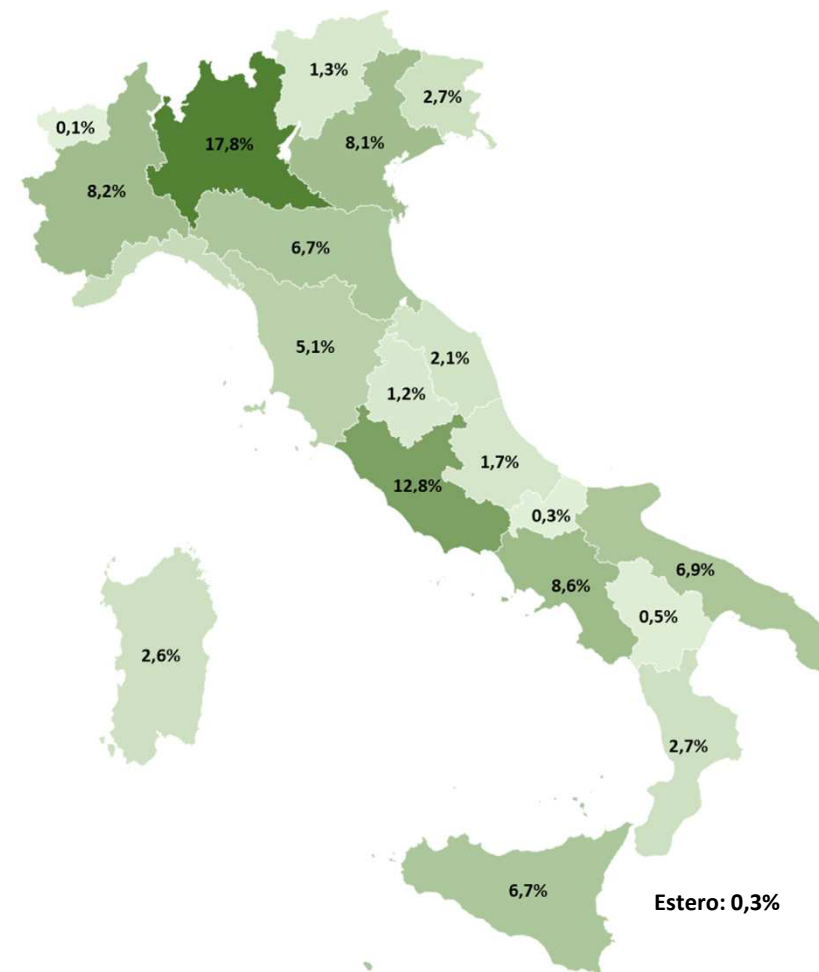
La misura del gradimento complessivo è stata calcolata tramite l'indice di soddisfazione, ottenuto come media dei valori della scala Likert per gli aspetti considerati.

Si specifica che gli utenti che hanno compilato il questionario sono coloro che hanno completato l'utilizzo del servizio « consegna documenti e istanze» con l'invio dall'area riservata sul sito dell'Agenzia delle entrate.

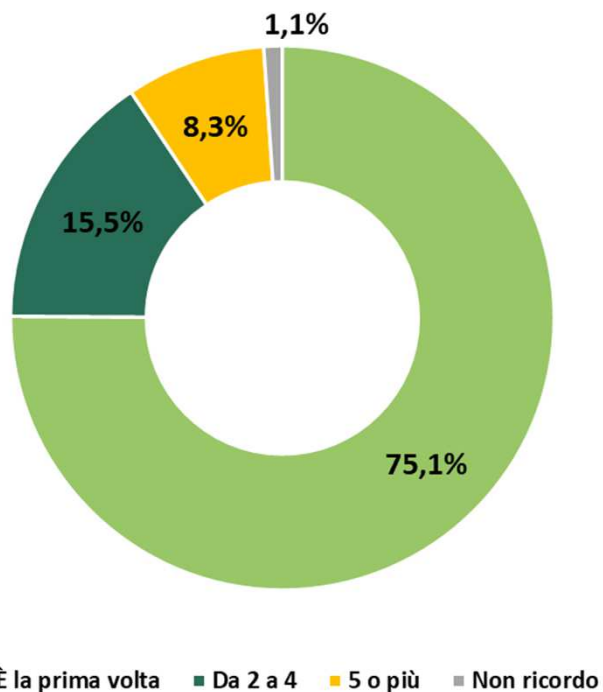
- La classe d'età più numerosa è composta da coloro che hanno fra i 52 e 61 anni*
- Lazio e Lombardia rappresentano più del 30% del campione.



* Si precisa che, data l'esigua numerosità per alcune classi d'età, i risultati per determinate fasce non verranno commentati in quanto non sufficientemente significativi.



Quante volte ha utilizzato il servizio?



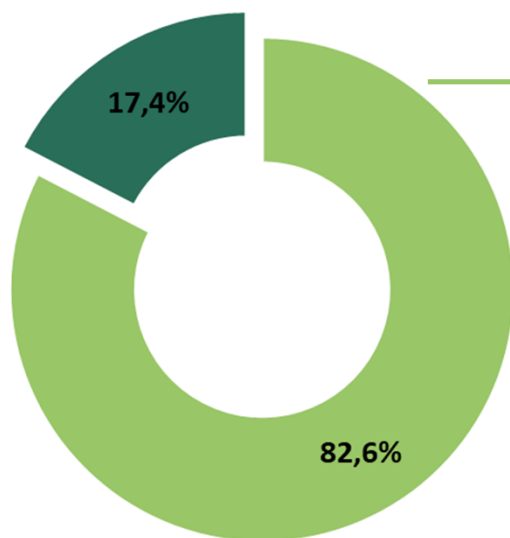
	Nord	Centro	Sud e Isole	Meno di 21	22-31 anni	32-41 anni	42-51 anni	52-61 anni	62-71 anni	72-81 anni	Over 82
È la prima volta	78,9%	76,7%	68,1%	87,5%	74,7%	67,7%	72,2%	74,4%	78,5%	77,8%	80,5%
Da 2 a 4	13,2%	15,3%	19,2%	12,5%	15,2%	18,6%	15,5%	16,9%	13,8%	14,6%	9,1%
5 o più	6,9%	6,5%	11,8%	0,0%	8,9%	13,3%	11,0%	7,8%	6,6%	6,3%	6,5%
Non ricordo	1,0%	1,5%	1,0%	0,0%	1,3%	,4%	1,3%	,9%	1,2%	1,4%	3,9%

Circa 3 intervistati su 4 affermano di aver utilizzato il servizio per la prima volta mentre il 15,5% sostiene di averlo utilizzato fra le due e le quattro volte.

Nelle regioni del Sud e nelle Isole, il servizio è stato utilizzato più spesso, tanto che per le 2/4 volte si registra un +6% rispetto alle regioni del Nord e per le 5 o più volte un +4,9%.

In termini di età, gli intervistati dai 62 anni in poi, hanno una percentuale di primo utilizzo superiore alla media complessiva del campione.

Ha inviato il documento su richiesta dell'ufficio o di sua iniziativa?



■ Mia iniziativa ■ Richiesta dell'ufficio

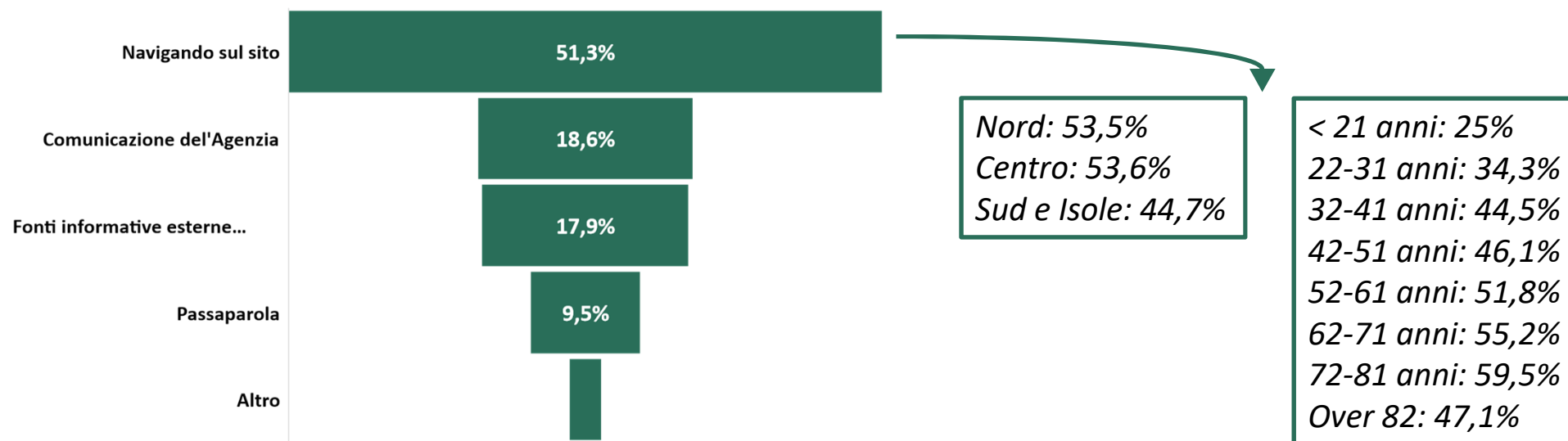
Nord: 82,9%
 Centro: 80,5%
 Sud e Isole: 83,7%

< 21 anni: 50%
 22-31 anni: 88,6%
 32-41 anni: 81%
 42-51 anni: 83,9%
 52-61 anni: 80,4%
 62-71 anni: 82,1%
 72-81 anni: 87,5%
 Over 82: 90,9%

L'82,6% degli intervistati ha inviato il documento di propria iniziativa, dato che nel Sud e nelle Isole arriva all'83,7%.

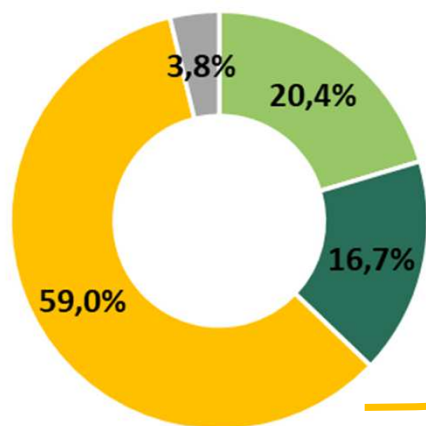
Non si riscontrano particolari differenze fra le classi d'età, se non si considerano i due estremi (<21 e >82) che hanno una rappresentanza limitata in termini di intervistati.

Nel caso dell'invio del documento di sua iniziativa come ha saputo dell'esistenza di questo servizio?



Un intervistato su due è venuto a conoscenza del servizio navigando sul sito, dato che scende al 44,7% nelle regioni del Sud e nelle Isole. Inoltre, al crescere dell'età degli intervistati si riscontra un incremento della percentuale di persone che affermano di essersi informate navigando sul sito.

Ha operato in nome e per conto suo o di altri?



■ Clienti ■ Coniuge / Parenti ■ Conto proprio ■ Altro

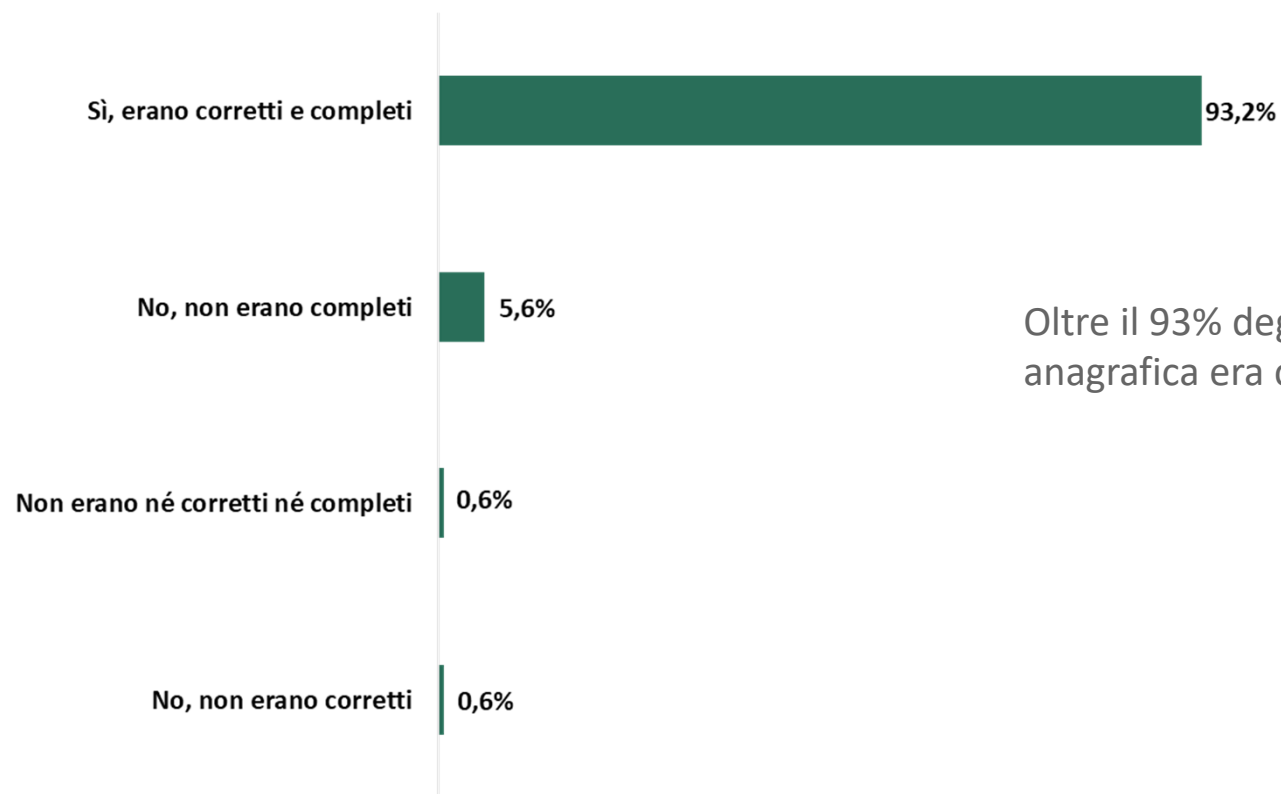
Nord: 60,4%
 Centro: 63,7%
 Sud e Isole: 53,5%

< 21 anni: 50%
 22-31 anni: 64,6%
 32-41 anni: 57,5%
 42-51 anni: 53,4%
 52-61 anni: 52,4%
 62-71 anni: 64,7%
 72-81 anni: 72,6%
 Over 82: 1,3%

Circa 6 intervistati su 10 hanno operato per conto proprio: nel centro la percentuale arriva al 63,7%, nelle regioni del Sud e nelle Isole scende invece al 53,5%.

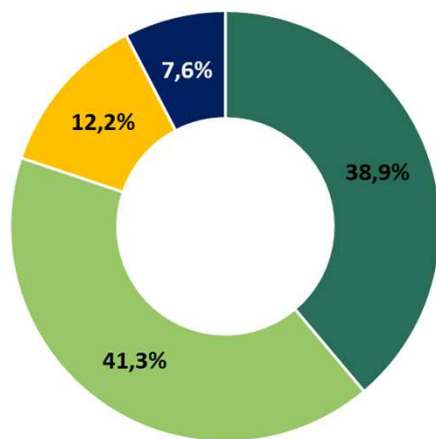
In termini d'età invece, hanno agito più per proprio conto gli intervistati fra i 22 e i 31 anni (64,6%), quelli fra i 62 e i 71 anni (64,7%) e quelli fra i 72 e gli 81 anni (72,6%).

Per quanto riguarda la sezione anagrafica, i dati contenuti erano corretti e completi?



Oltre il 93% degli intervistati afferma che la propria anagrafica era corretta e completa.

Quanto è stato agevole per lei trovare nel sito dell'Agenzia delle Entrate la funzione di consegna documenti e istanze?



■ Totalmente agevole ■ Abbastanza agevole ■ Poco agevole ■ Per niente agevole

Totalmente + abbastanza

Nord: 78,6%
 Centro: 78,2%
 Sud e Isole: 84,4%

< 21 anni: 87,5%
 22-31 anni: 72,2%
 32-41 anni: 76,5%
 42-51 anni: 84,3%
 52-61 anni: 80,6%
 62-71 anni: 79,6%
 72-81 anni: 78,5%
 Over 82: 74%

Per l'80,2% degli intervistati, la consegna dei documenti è risultata totalmente o abbastanza agevole. Tale affermazione è più diffusa nelle regioni del Sud e nelle Isole (84,4%) rispetto alle regioni del Nord (78,6%) e del Centro (78,2%).

La classe d'età che ha giudicato maggiormente agevole il servizio è quella fra i 42 e i 51 anni (84,3%).

Votazioni da 1 a 6

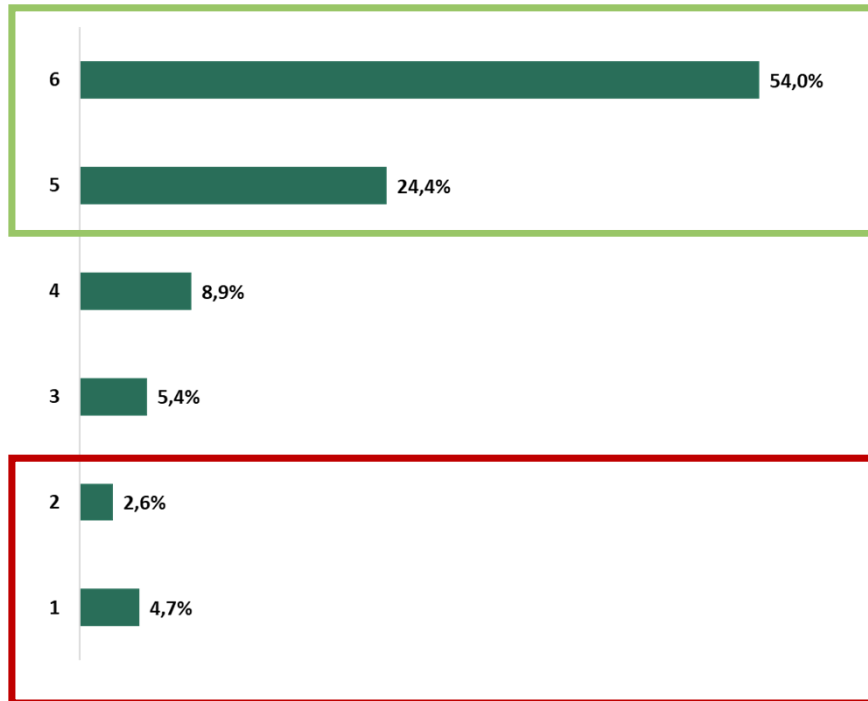
	Campione	Nord	Centro	Sud e Isole	Meno di 21	22-31 anni	32-41 anni	42-51 anni	52-61 anni	62-71 anni	72-81 anni	Over 82
<i>Quanto la consegna telematica dei documenti ha semplificato il suo colloquio con l'Agenzia delle Entrate?</i>	5,1	5,0	5,1	5,2	5,1	5,1	5,1	5,2	5,1	4,7	4,4	5,3
<i>Quanto consiglierebbe ad un suo conoscente l'utilizzo della consegna telematica dei documenti?</i>	5,2	5,2	5,2	5,3	5,2	5,2	5,2	5,3	5,2	5,0	4,3	5,4
<i>Come valuta il servizio di Consegna documenti e istanze?</i>	5,1	5,0	5,1	5,2	5,1	5,1	5,0	5,1	5,0	4,8	4,3	5,2
<i>Estetica dell'interfaccia</i>	5,1	5,0	5,0	5,2	5,1	5,0	5,0	5,2	5,1	5,0	4,4	5,0
<i>Chiarezza e semplicità di utilizzo</i>	4,9	4,7	4,9	5,1	4,8	4,9	4,8	5,0	4,9	5,0	4,1	4,6
<i>Velocità / rapidità di utilizzo</i>	5,1	5,0	5,2	5,3	5,1	5,1	5,1	5,2	5,1	5,1	4,1	4,9

Le votazioni medie di tutti gli aspetti esaminati, nella scala da 1 a 6, si attestano attorno al valore 5,1, dato che conferma la soddisfazione degli utenti. Leggermente più critici i giudizi in merito alla chiarezza e semplicità di utilizzo rispetto ai quali il punteggio è pari a 4,9.

Molti degli intervistati insoddisfatti vorrebbero più chiarezza in termini di azioni da compiere sulla piattaforma. Tra le criticità è emersa la difficoltà a trovare la tipologia esatta dell'oggetto dell'invio.

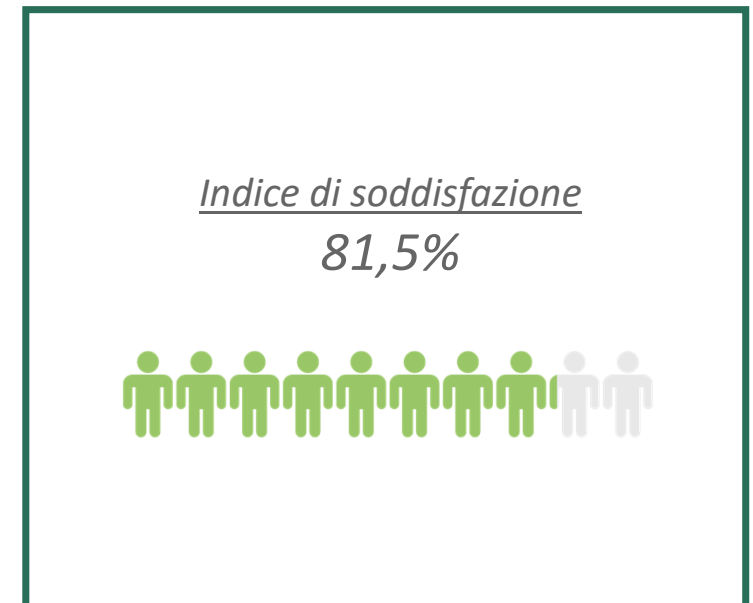
Nelle regioni del Sud e nelle Isole le valutazioni risultano mediamente più elevate che nel resto delle regioni mentre, in termini di età, si registrano le valutazioni mediamente inferiori conferite dagli intervistati di età compresa fra i 72 e gli 81 anni.

Al fine di valutare nel complesso la soddisfazione degli intervistati, le votazioni precedenti sono state raggruppate considerando i voti 1 e 2 come negativi, 3 e 4 come medi e 5 e 6 come positivi. Successivamente, è stato creato un indice che rappresenta la media dei valori della scala Likert sulla soddisfazione, poi riportati su una scala fra 0 (per niente soddisfatto) e 100 (totalmente soddisfatto).

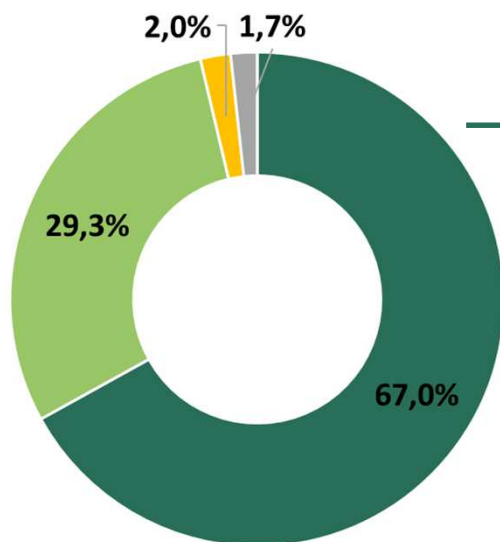


Somma soddisfatti
78,4%

Somma insoddisfatti
7,3%



Tra i possibili "oggetti" dell'invio, ha trovato la tipologia esatta di cui aveva bisogno?



Nord: 67,6%
 Centro: 65,5%
 Sud e Isole: 67,3%

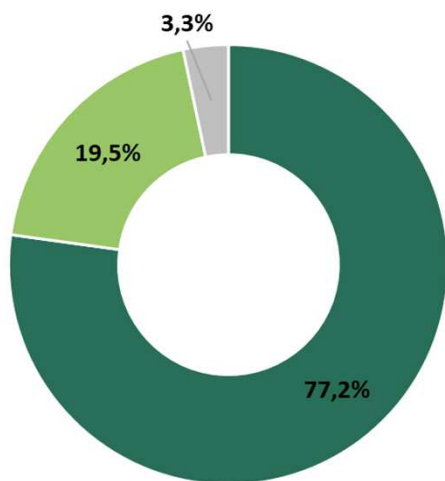
< 21 anni: 87,5%
 22-31 anni: 68,4%
 32-41 anni: 66,8%
 42-51 anni: 70,2%
 52-61 anni: 64,6%
 62-71 anni: 68,1%
 72-81 anni: 68,1%
 Over 82: 57,1%

■ Sì, l'ho trovata ■ No, ho selezionato una motivazione più generica ■ Altro ■ Non so, non rispondo

Il 67% degli intervistati ha trovato la tipologia di oggetto che cercava, dato in linea con le percentuali del Nord e del Sud e delle Isole, ma superiore a quanto si riscontra fra gli intervistati del Centro (65,5%).

La classe d'età in cui si registra la percentuale più elevata è quella di età compresa fra i 42 e i 51 anni (70,2%).

Per quanto riguarda il "destinatario", le era chiaro a chi inviare la documentazione?



■ Sì ■ No ■ Non so, non rispondo

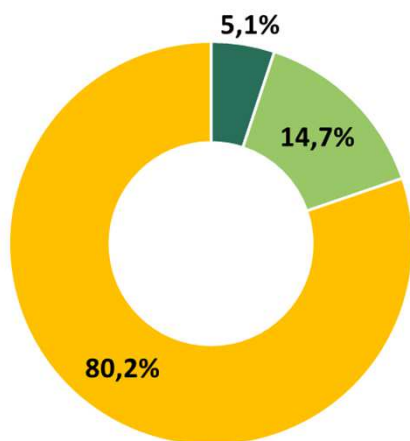
Nord: 77,4%
 Centro: 75,7%
 Sud e Isole: 77,9%

< 21 anni: 87,5%
 22-31 anni: 74,7%
 32-41 anni: 79,6%
 42-51 anni: 78,4%
 52-61 anni: 76,8%
 62-71 anni: 76,6%
 72-81 anni: 77,1%
 Over 82: 74%

Al 77,2% degli intervistati era chiaro a chi inviare la documentazione; il dato è in linea con quanto dichiarato dagli intervistati delle regioni del Sud e delle Isole e da quelli delle regioni del Nord, ma è superiore rispetto al dato del Centro (75,7%).

Gli intervistati di età compresa fra i 22 e i 31 anni lo avevano chiaro per il 74,7%, dato più basso in termini d'età.

Nella fase di "Upload" dei documenti, ha riscontrato problemi nel caricare i file?



■ Sì, molti problemi ■ Sì, qualche problema ma non grave ■ No, nessun problema

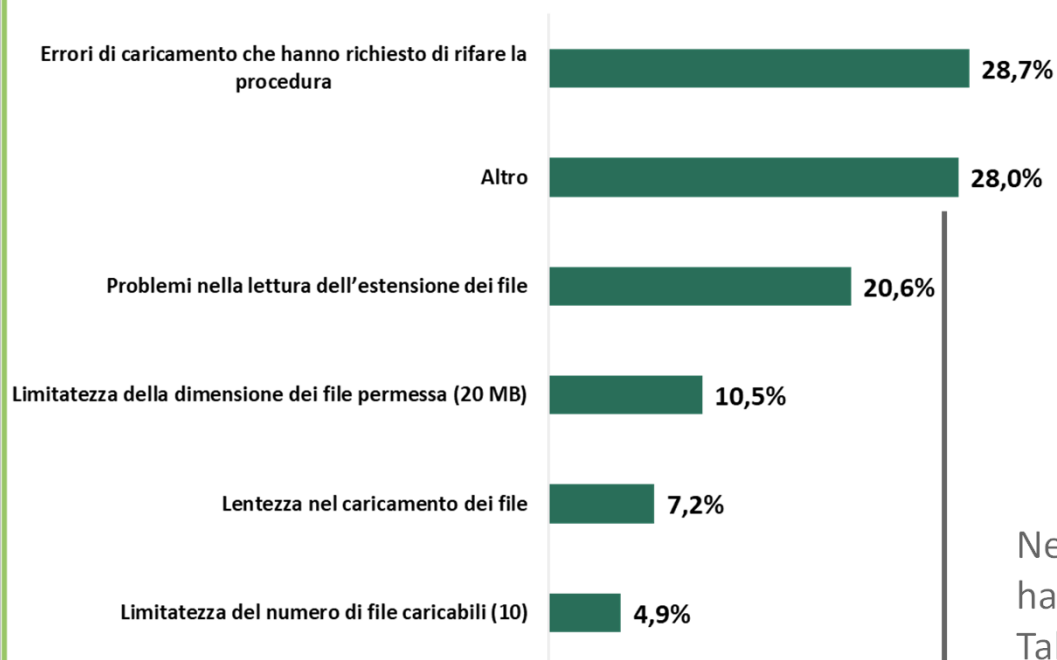
Molti problemi + Qualche problema

Nord: 20,5%
Centro: 22,8%
Sud e Isole: 16,1%

< 21 anni: 12,5%
22-31 anni: 10,1%
32-41 anni: 17,3%
42-51 anni: 16,8%
52-61 anni: 17,7%
62-71 anni: 23,5%
72-81 anni: 23,3%
Over 82: 32,5%

Oltre l'80% degli intervistati non ha riscontrato problemi nella fase di upload: gli intervistati che hanno riscontrato meno problemi sono quelli delle regioni del Sud e delle Isole (16,1%) mentre, in termini di classe d'età, coloro che hanno riscontrano meno problemi hanno fra i 22 e i 31 anni.

Che tipo di problema ha riscontrato nel caricare i file? (Possibili più risposte, elaborazione sul totale delle risposte)



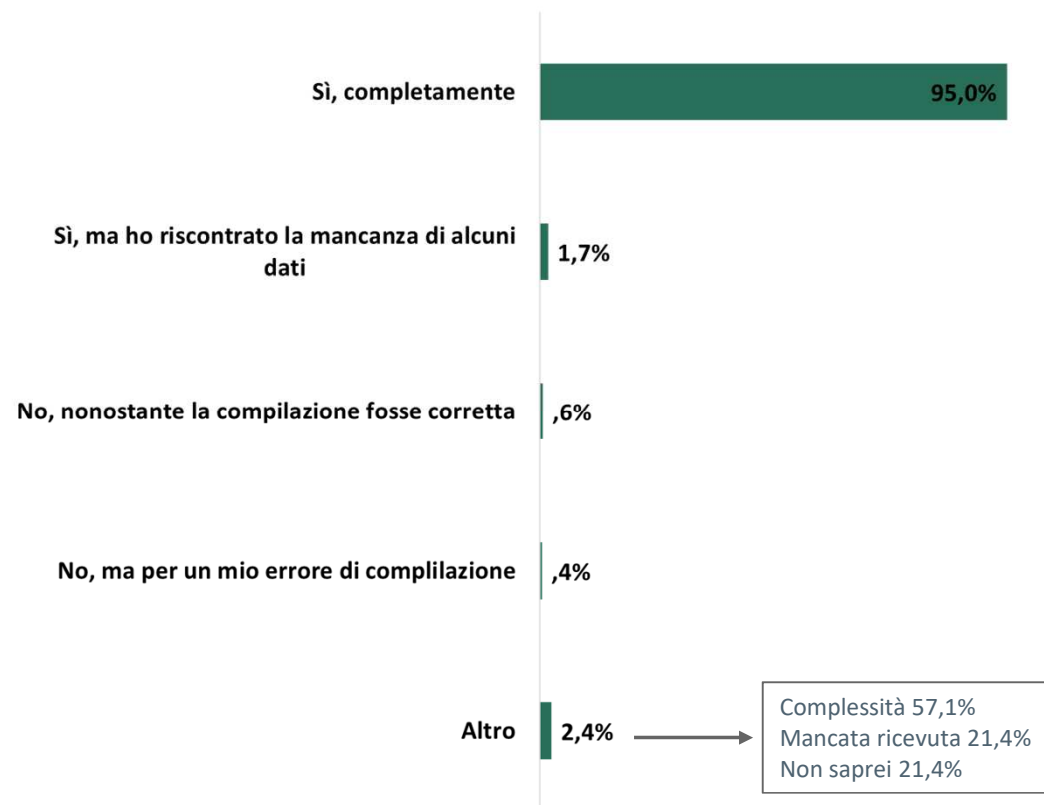
Nord: 33,7%
 Centro: 40,9%
 Sud e Isole: 41,5%

< 21 anni: 50%
 22-31 anni: 33,3%
 32-41 anni: 29,9%
 42-51 anni: 26,7%
 52-61 anni: 27%
 62-71 anni: 28,4%
 72-81 anni: 36,1%
 Over 82: 27,3%

Problemi nel caricamento dei file: 60,1%
 Problemi di comprensione della procedura: 20,2%
 Problemi legati ai caratteri utilizzati: 18,4%
 Termini in lingua straniera: 1,2%

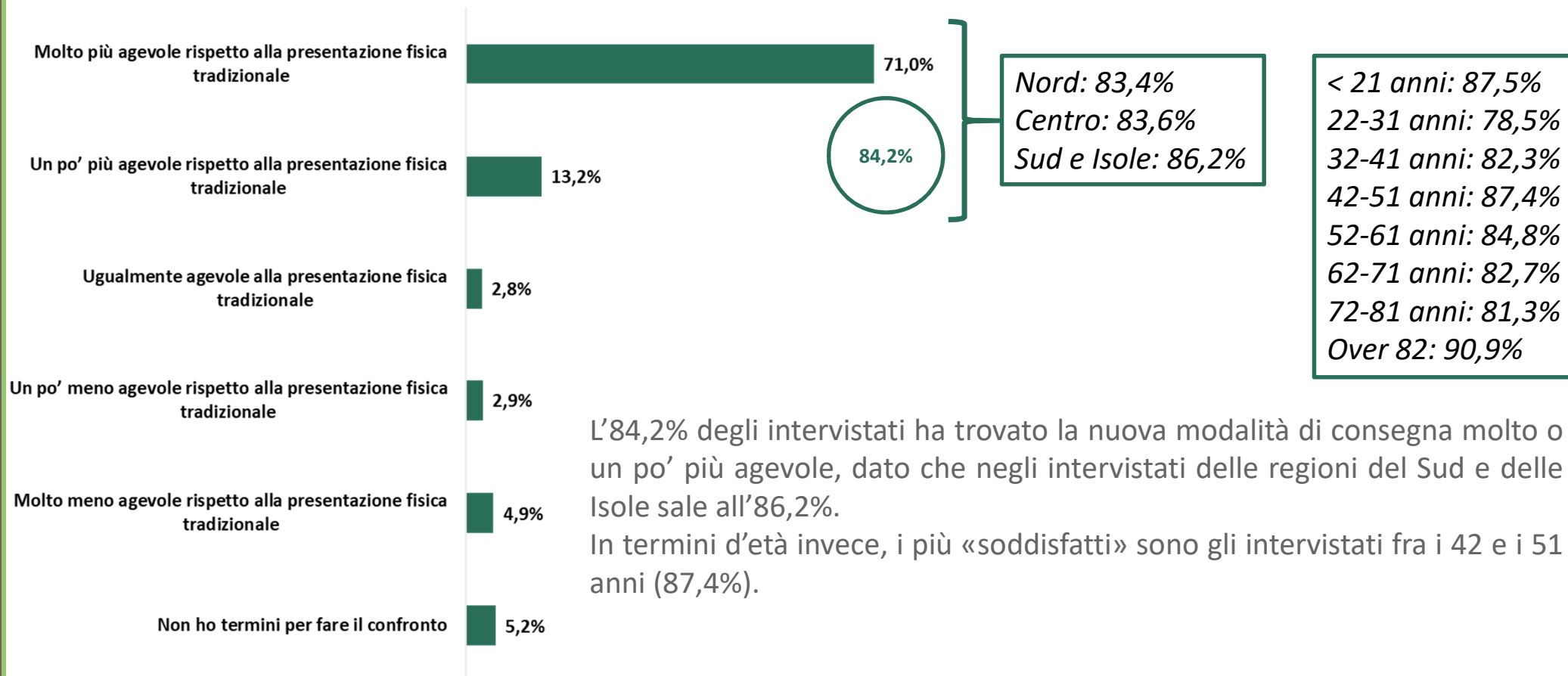
Nel 28,7% dei casi si sono riscontrati errori di caricamento che hanno richiesto di ripetere la procedura. Tali problemi sono risultati più frequenti negli intervistati del Centro e del Sud e delle Isole, lo stesso vale per gli intervistati fra i 72 e gli 81 anni.

Nella fase finale di riepilogo, i dati riportati erano corretti?



Il 95% degli intervistati afferma che, nella fase di riepilogo i dati erano completamente corretti; solo l'1,7% sostiene che mancassero alcuni dati.

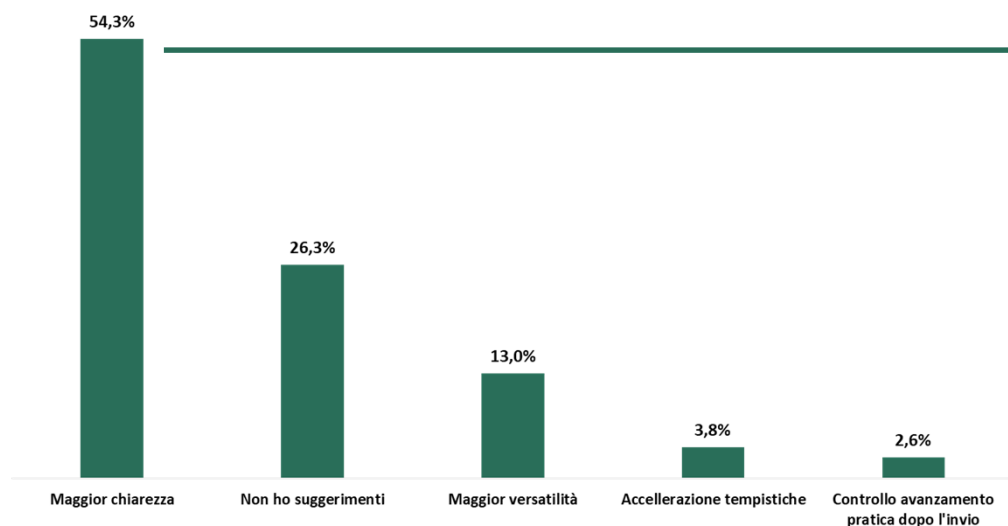
In definitiva, direbbe che la sua esperienza con la presentazione telematica dei documenti è stata:



L'84,2% degli intervistati ha trovato la nuova modalità di consegna molto o un po' più agevole, dato che negli intervistati delle regioni del Sud e delle Isole sale all'86,2%.

In termini d'età invece, i più «soddisfatti» sono gli intervistati fra i 42 e i 51 anni (87,4%).

Ha suggerimenti o consigli per migliorare l'applicazione?*



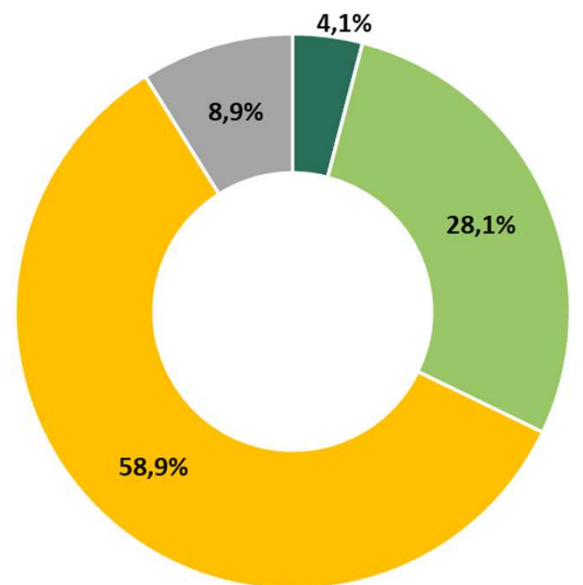
Nord: 56,4%
 Centro: 57,4%
 Sud e Isole: 48,9%

< 21 anni: 33,3%
 22-31 anni: 50%
 32-41 anni: 59,3%
 42-51 anni: 54,5%
 52-61 anni: 55,8%
 62-71 anni: 53%
 72-81 anni: 36,5%
 Over 82: 45,7%

Oltre la metà dei rispondenti ha genericamente suggerito una maggior chiarezza, dato che per gli intervistati del Sud e delle Isole scende al 48,9%. In termini d'età invece, gli intervistati fra i 32 e i 41 anni fanno registrare la percentuale più elevata (59,3%).

*Elaborazioni sul totale dei rispondenti (1.465)

Con l'ultima versione è possibile allegare documenti firmati digitalmente, ha avuto problemi nell'allegare tali documenti?



■ Sì ■ No ■ Non ho provato ■ Non lo sapevo

Quasi il 60% degli intervistati non ha provato ad allegare documenti firmati digitalmente e il 28,1% non ha riscontrato problemi.

Evidenze principali emerse dalla rilevazione

- ✓ Il servizio di consegna documenti online è stato utilizzato per la prima volta dal 75,1% degli intervistati
- ✓ L'82,6% degli intervistati ha utilizzato il servizio di propria iniziativa; un intervistato su due è venuto a conoscenza del servizio navigando sul sito web e il 18,6% tramite comunicazione dell'Agenzia
- ✓ Il 59% degli intervistati ha operato per conto proprio, il 16,7% per conto di parenti o del coniuge; al Nord la percentuale di intervistati che ha operato per conto proprio arriva al 60,4%, in termini di età invece gli intervistati fra i 72 e gli 81 anni fanno registrare la percentuale più elevata (72,6%)
- ✓ L'indice di soddisfazione complessivo è risultato pari all'81,5%. La soddisfazione degli intervistati può dunque definirsi elevata in merito alla loro esperienza complessiva
- ✓ Il 93,2% degli intervistati afferma che i dati della sezione anagrafica erano corretti e completi
- ✓ L'80,2% degli intervistati ha valutato il servizio totalmente o abbastanza agevole; i più soddisfatti in tal senso sono i residenti nelle regioni del Sud e nelle Isole e coloro che hanno un'età compresa fra i 42 e i 51 anni
- ✓ L'estetica dell'interfaccia e la rapidità di utilizzo hanno ottenuto una valutazione media pari a 5,1 mentre la chiarezza e la semplicità di utilizzo pari a 4,9 su una scala da 1 a 6; le votazioni medie risultano leggermente più elevate nelle regioni del Sud e nelle Isole e nella classe d'età degli over 82

Evidenze principali emerse dalla rilevazione (II)

- ✓ Il 67% degli intervistati ha trovato la tipologia esatta di oggetto dell'invio
- ✓ L'80,2% degli intervistati non ha riscontrato alcun problema nella fase di upload dei documenti; fra i problemi più citati risultano errori di caricamento che hanno richiesto la ripetizione della procedura, problemi nel caricamento dei file, problemi nella lettura dell'estensione dei file e legati ai caratteri utilizzati
- ✓ Per l'84,2% degli intervistati la consegna online è più agevole rispetto alla presentazione fisica tradizionale; nel Sud e nelle Isole il dato sale all'86,2%, nella classe d'età 42-51 anni all'87,4%
- ✓ Il 58,9% degli intervistati non ha provato ad allegare documenti firmati digitalmente
- ✓ Nella fase finale di riepilogo, il 95% degli intervistati afferma che i dati erano corretti e completi
- ✓ 1.465 intervistati hanno spontaneamente dato suggerimenti o consigli per migliorare l'applicazione: di questi, il 54,3% ha richiesto maggior chiarezza