



Dicembre 2018

# Customer Satisfaction 2018

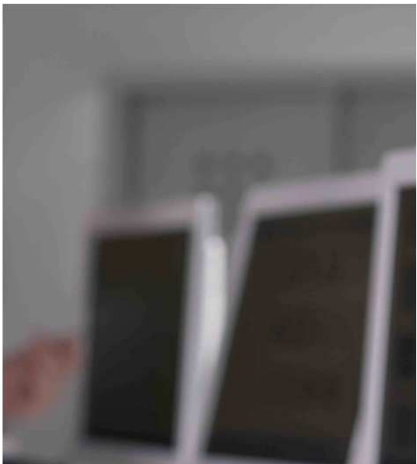
CAM – Centri Assistenza Multicanale  
**REPORT DETTAGLIO CAM**



 **agenzia**  
**Entrate**



## OBIETTIVI



# Obiettivi

- conoscere il **livello di soddisfazione dei cittadini e dei professionisti sui servizi di assistenza fiscale resi dai CAM** (Centri Assistenza Multicanale)
- valutare i risultati ottenuti con gli interventi realizzati a seguito della precedente indagine
- individuare gli aspetti del servizio maggiormente rilevanti per gli utenti
- Individuare possibili aree di miglioramento



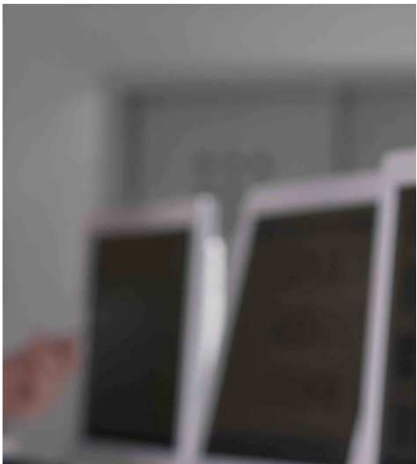
**per migliorarne il livello qualitativo e renderlo più aderente alle esigenze degli utilizzatori**

*A questo scopo l'Agenzia delle Entrate ha condotto una indagine avvalendosi della collaborazione di Sogei e di SWG per la raccolta dei dati e l'analisi dei risultati.*

*Il presente documento illustra le principali evidenze dell'indagine.*



# METODOLOGIA



# Modalità di raccolta e composizione del campione

Il campione complessivo è di 2.519 intervistati ed è composto da **privati cittadini e professionisti** che si sono rivolti al **servizio di assistenza telefonico di Agenzia dell'Entrate**. La partecipazione all'indagine è facoltativa ed è avvenuta a seguito di una doppia adesione sia in fase di assistenza sia d'intervista.

Le interviste sono state svolte dal 5 al 22 novembre 2018. La rilevazione è stata realizzata con metodo CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing).

Il margine d'errore dei dati riportati è del +/- 2% a un livello di confidenza del 95%.

## IL CAMPIONE È COSÌ COMPOSTO (valori espressi in %):

CAM	TOTALE
VENEZIA	19
PESCARA	16
SALERNO	15
TORINO	15
BARI	13
CAGLIARI	9
ROMA	7
Mini CAM	6

FREQUENZA D'UTILIZZO	TOTALE
SETTIMANALE O PIÙ SPESSO	8
MENSILE	21
MENO SPESSO	50
HA USATO QUALCHE VOLTA	21

SCOPO DELLA CHIAMATA	TOTALE
INFORMAZIONI FISCALI	68
ASSISTENZA SUI SERVIZI TELEMATICI	18
COMUNICAZIONI DI ADEMPIMENTO SPONTANEO (CAMBIA VERSO)	4
INFORMAZIONI CATASTALI	2
ALTRO	8

# Composizione del campione – privati e professionisti

IL CAMPIONE È COSÌ COMPOSTO (valori espressi in %):

QUALIFICA	TOTALE
PRIVATO	64
PROFESSIONISTA	36

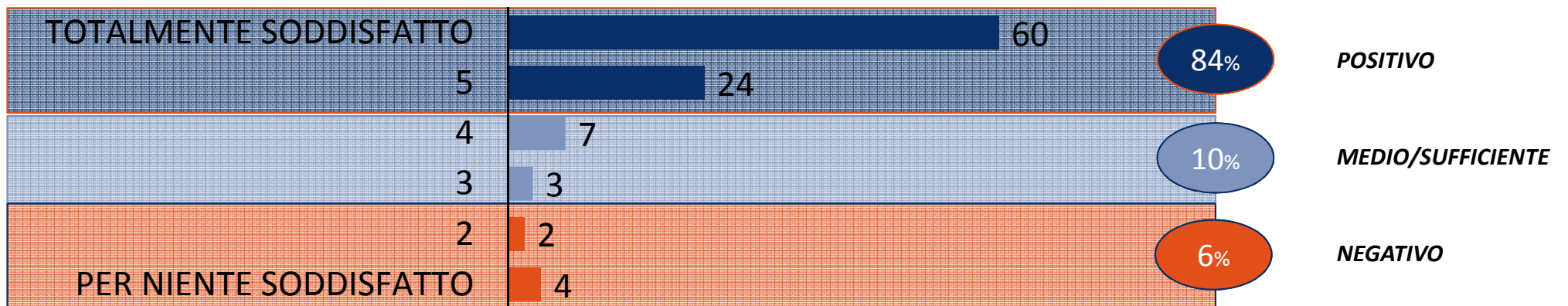
PRIVATI	TOTALE
PENSIONATO	37
LAVORATORE DIPENDENTE	34
LIBERO PROFESSIONISTA	8
CASALINGA	5
IN ATTESA DI OCCUPAZIONE/DISOCCUPATO	5
IMPRENDITORE/AMMINISTRATORE D'AZIENDA	4
COMMERCIANTE/ARTIGIANO	2
STUDENTE	1
ALTRO	4

PROFESSIONISTI	TOTALE
DOTTORE COMMERCIALISTA/ESPERTO CONTABILE O SUO COLLABORATORE	49
RAGIONIERE/PERITO COMMERCIALE O SUO COLLABORATORE	12
CONSULENTE DEL LAVORO O SUO COLLABORATORE	8
INGEGNERE /ARCHITETTO/GEOMETRA/NOTAIO O COLLABORATORI	8
SOCIETÀ COMMERCIALE DI SERVIZI CONTABILI	4
CONSULENTE FISCALE O SUO COLLABORATORE	3
ASSOCIAZIONE O SOCIETÀ FRA PROFESSIONISTI	3
SOCIETÀ' DI SERVIZI	3
CAF	1
ALTRO	9

# La lettura dei dati: misura della soddisfazione e indice

Per misurare le valutazioni degli utenti è stata utilizzata la scala Likert a 6 punti dove 1 indica «Per niente soddisfatto» e 6 «Totalmente soddisfatto». Per facilitare la lettura dei dati i punteggi della scala **sono stati raggruppati** in tre classi: giudizio negativo (1-2), giudizio medio/sufficiente (3-4), giudizio positivo (5-6).



Di seguito un esempio di lettura:



Per fornire una misura sintetica della soddisfazione è stato creato un indice denominato: **indice di soddisfazione**.

Tale indice equivale alla **media dei valori della scala Likert** sulla soddisfazione **riportati proporzionalmente** ad una scala con un **campo di variazione compreso tra 0 e 100** (0 equivale alla valutazione *per niente* registrata sulla scala Likert, e 100 equivale alla valutazione *totalmente soddisfatto*).

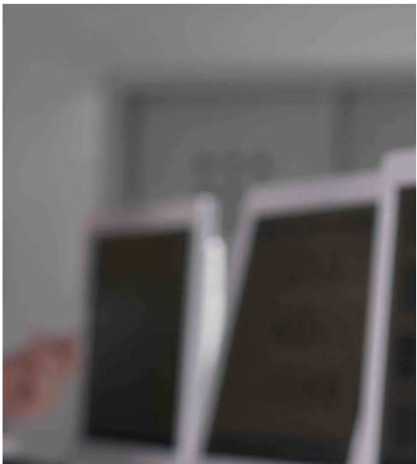
I dati relativi ai singoli CAM che differiscono in misura accentuata dal dato medio vengono segnalati nel seguente modo:

-  Valori significativamente **più positivi** rispetto alla media
-  Valori significativamente **più negativi** rispetto alla media





# VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

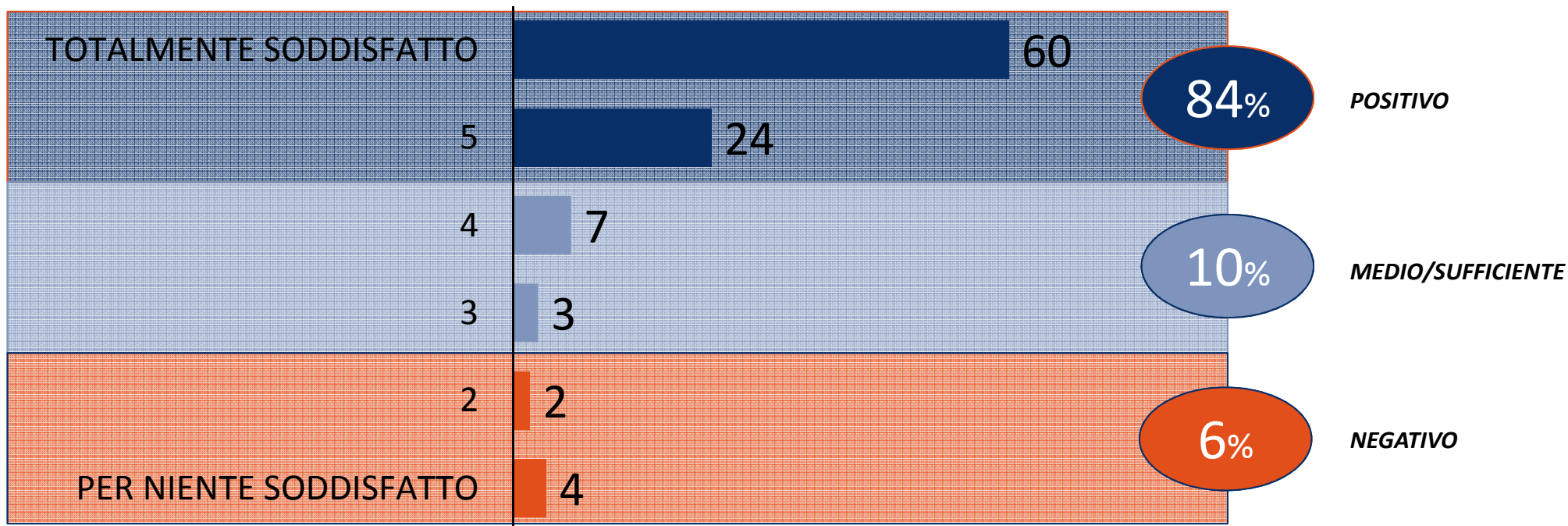




# La soddisfazione complessiva

Buona soddisfazione per il servizio. Solo il 6% lo ritiene negativo.

Pensi all'ultima volta che ha chiamato il Call Center dell'Agenzia delle entrate. Nel complesso, quanto è soddisfatto di questo servizio?



INDICE SODDISFAZIONE

85

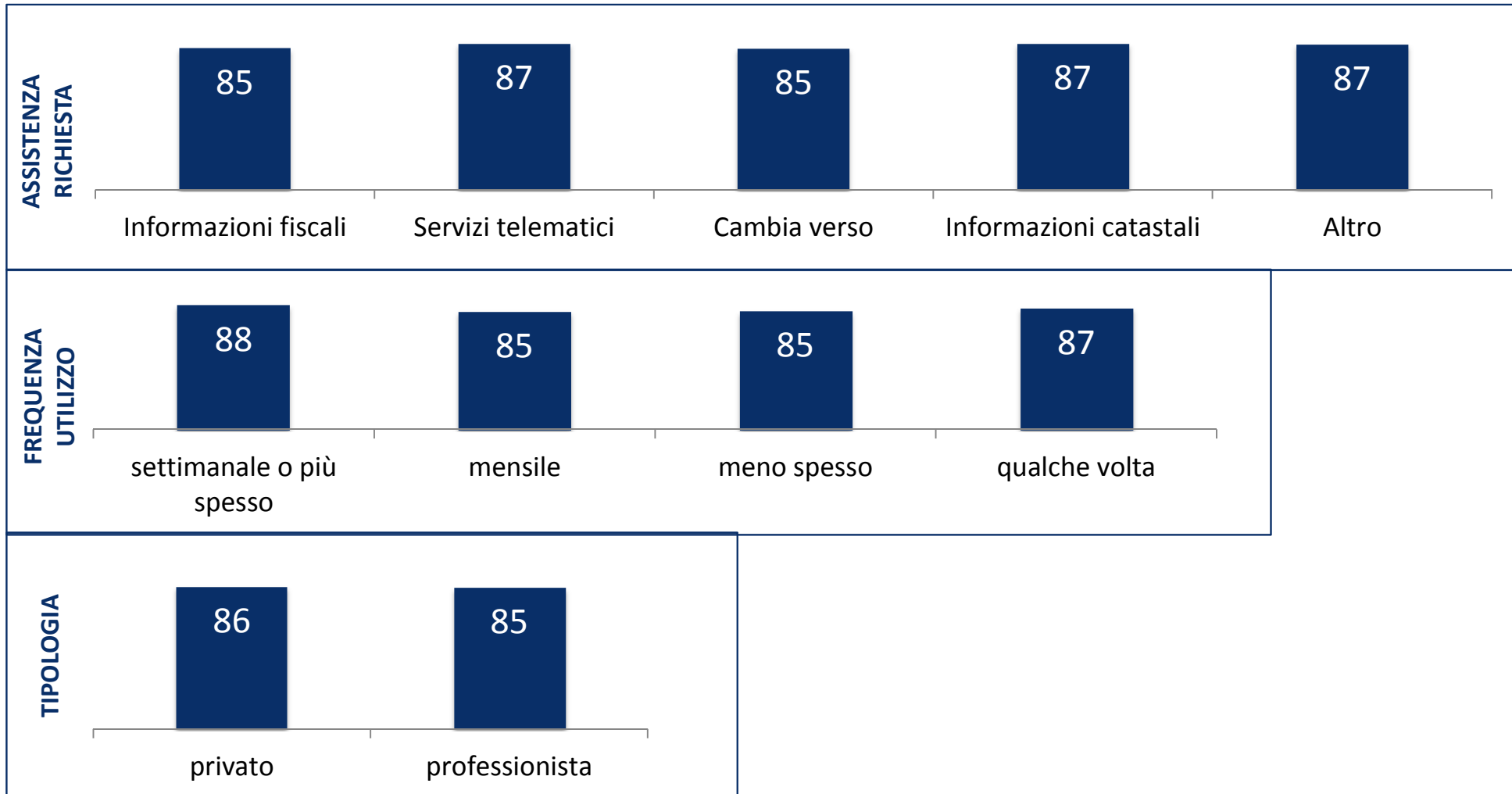
INDICE SODDISFAZIONE  
NEL 2016

83

# La soddisfazione complessiva – dettaglio categorie

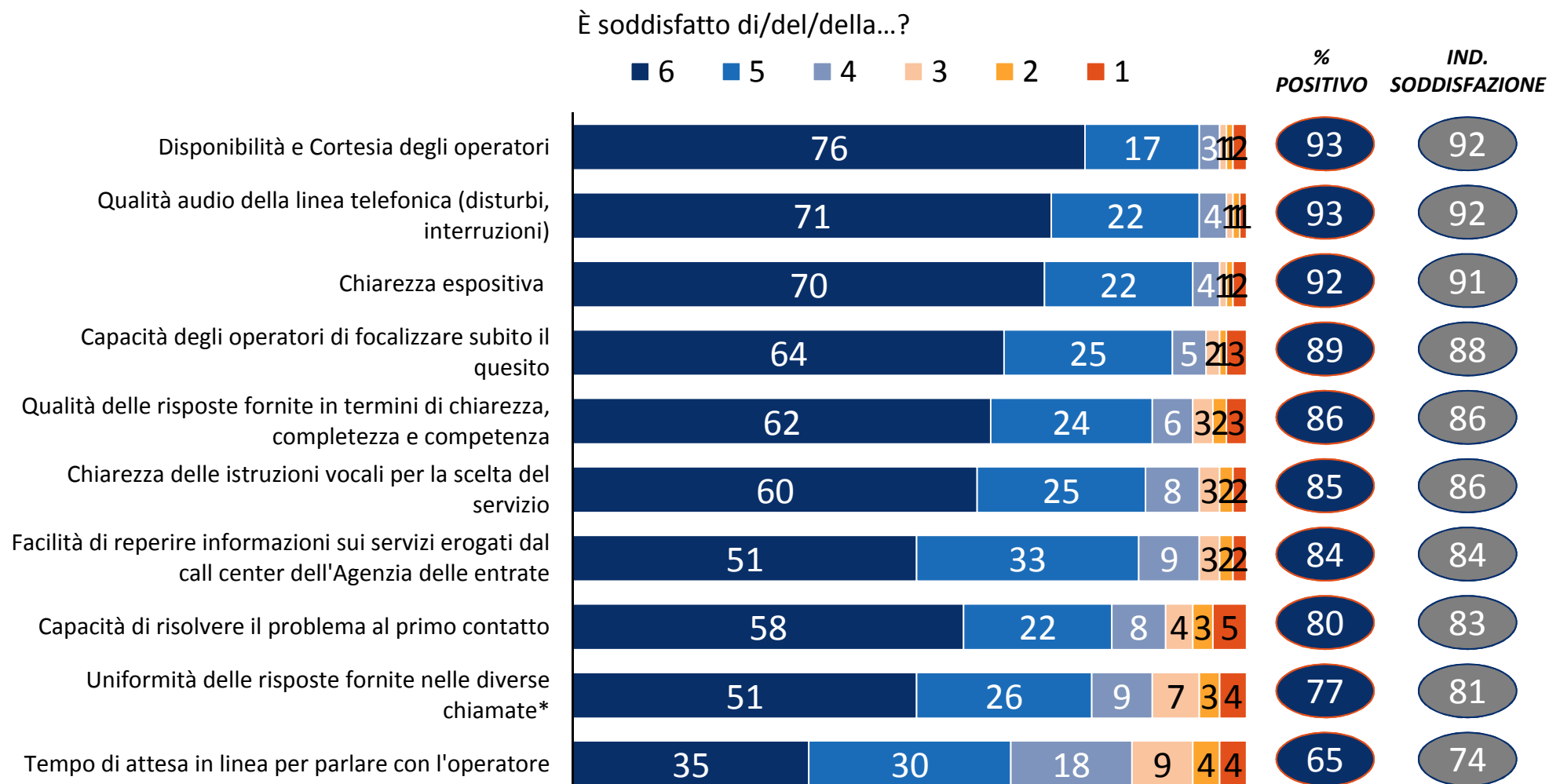
Non emergono significative differenze nei giudizi delle diverse categorie di utenti

## Indice di soddisfazione



# Il dettaglio della valutazione

I punti forti del servizio sono gli operatori, la qualità audio e la chiarezza espositiva. Le voci critiche riguardano soprattutto i tempi d'attesa per parlare con un operatore.



\*domanda posta a chi chiama il Call Center almeno una volta a settimana (base N=206)

# Approfondimento sui giudizi negativi

Le principali lamentele riguardano i tempi di attesa, il risponditore automatico e l'operatore.

C'è qualcosa in particolare che non ha gradito nella comunicazione con l'operatore o delle istruzioni vocali?

**RISPONDE CHI HA DATO ALMENO UN PUNTEGGIO NEGATIVO AGLI ITEM RIGUARDANTI LA COMUNICAZIONE\***

**NO 62 soggetti**

**118 soggetti SI**

**7%** sul totale campione  
(180 soggetti intervistati)

Cosa in particolare non ha gradito? RISPOSTA APERTA  
**RISPONDE CHI HA RISPOSTO SÌ ALLA PRECEDENTE DOMANDA**

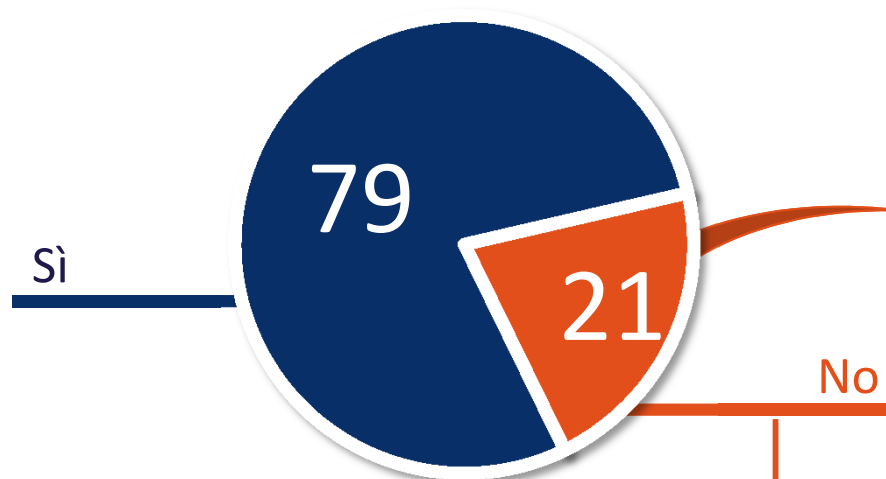
- Tempi di attesa troppo lunghi
- Il risponditore automatico è troppo lungo e complesso
- Il ripetitore non capiva il codice fiscale
- Non sono riusciti a rispondere alle mie esigenze
- L'operatore era poco gentile/sbrigativo
- L'operatore era poco preparato sulla materia
- È caduta la linea/hanno riattaccato


\*Chiarezza istruzioni vocali/Disponibilità e Cortesia degli operatori/Chiarezza espositiva/Qualità audio (base N=180)

# Entrare in contatto con il Call Center

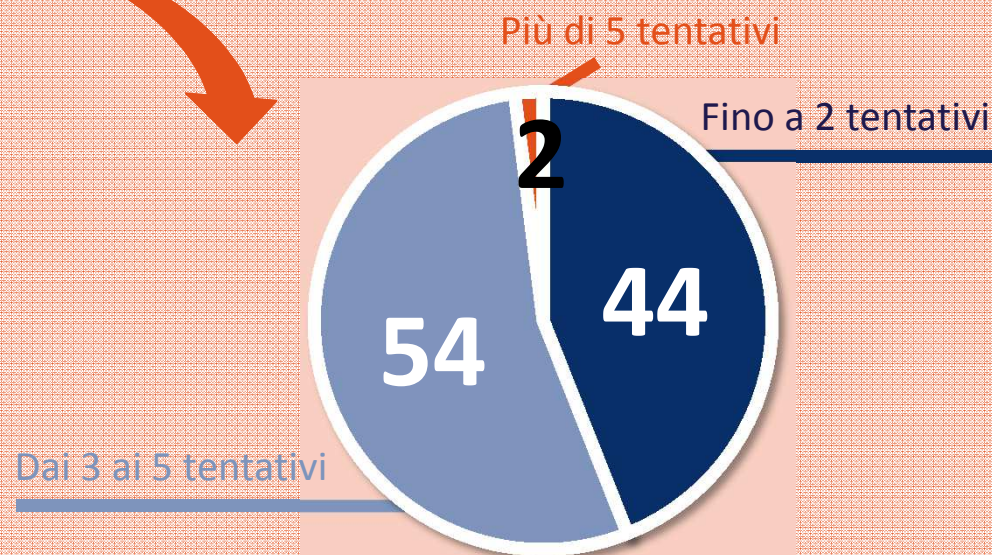
Il 79% ha trovato la linea al primo tentativo. Il 12% ha dovuto fare più di 2 tentativi.

Ha trovato la linea libera al primo tentativo?



 **31** per chi ha richiesto assistenza sui servizi telematici  
**26** tra i professionisti

Quanti tentativi ha fatto?  
**RISPONDE CHI NON HA TROVATO LA LINEA LIBERA AL PRIMO TENTATIVO** (base N=532)

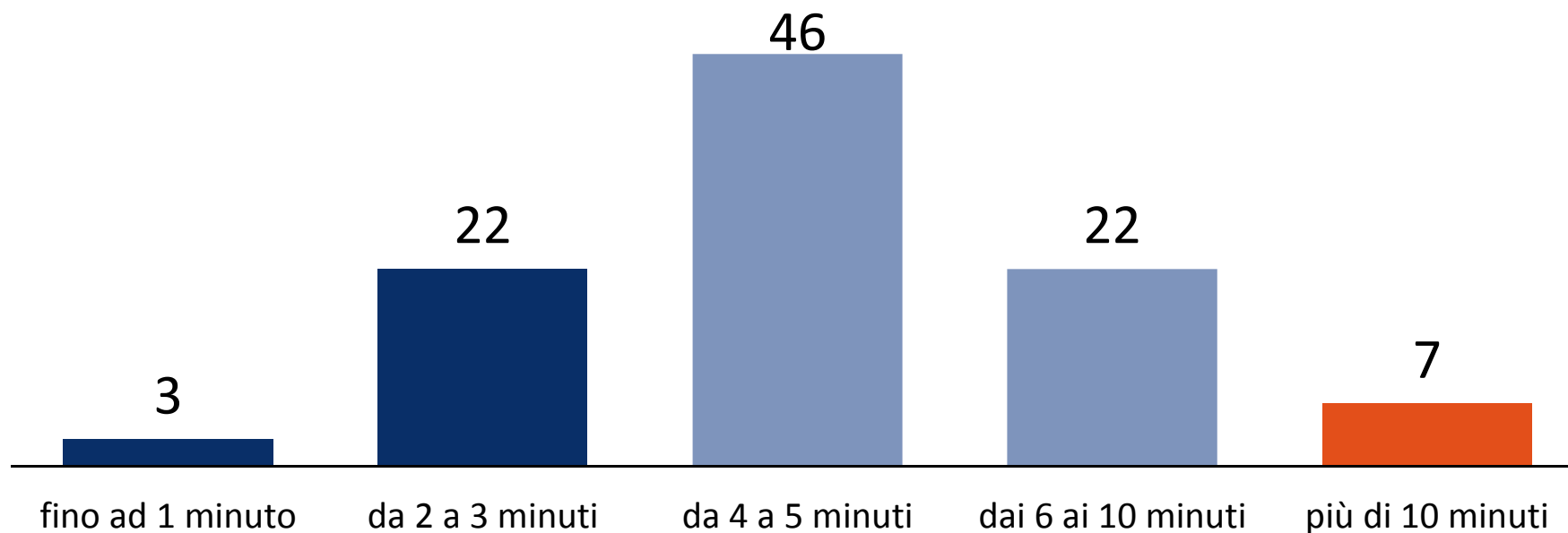


Più di 2 tentativi: 56% del 21% = 12%

# Aspettative sui tempi di attesa

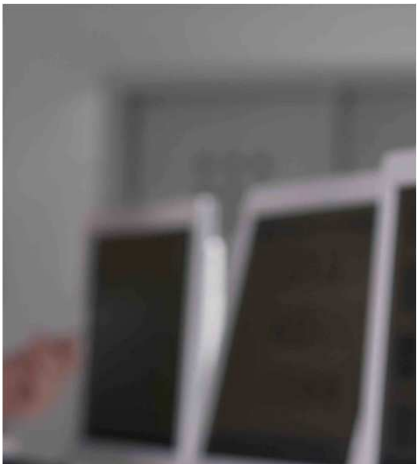
Il 71% si aspetta di entrare in contatto con l'operatore entro 5 minuti.

Quanto tempo si aspettava di attendere prima di parlare con l'operatore? *RISPOSTA APERTA*





# VALUTAZIONE SERVIZI SPECIFICI

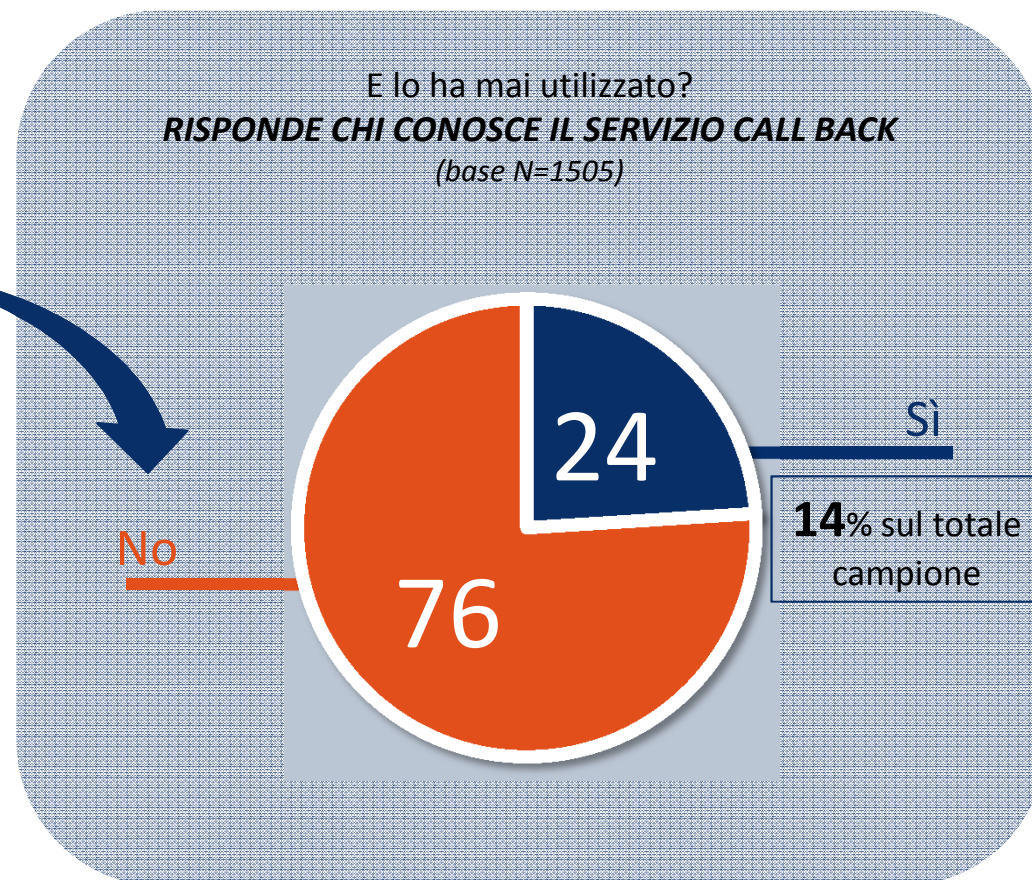
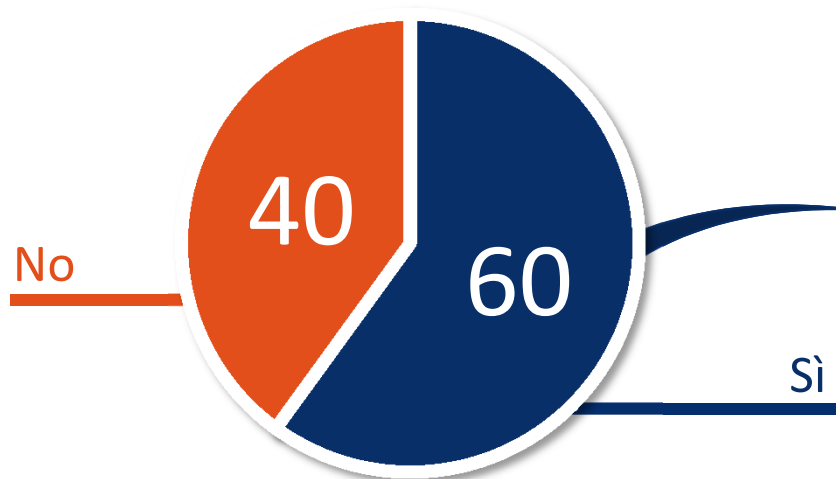




# Servizio di Call Back

Servizio Call Back conosciuto dal 60% ma realmente utilizzato dal 14% del campione totale.

L'Agenzia delle entrate consente di prenotare, anche via Internet, una richiamata da parte degli operatori scegliendo giorno e orario tra quelli disponibili. Lei era a conoscenza di questo servizio di prenotazione della chiamata telefonica?

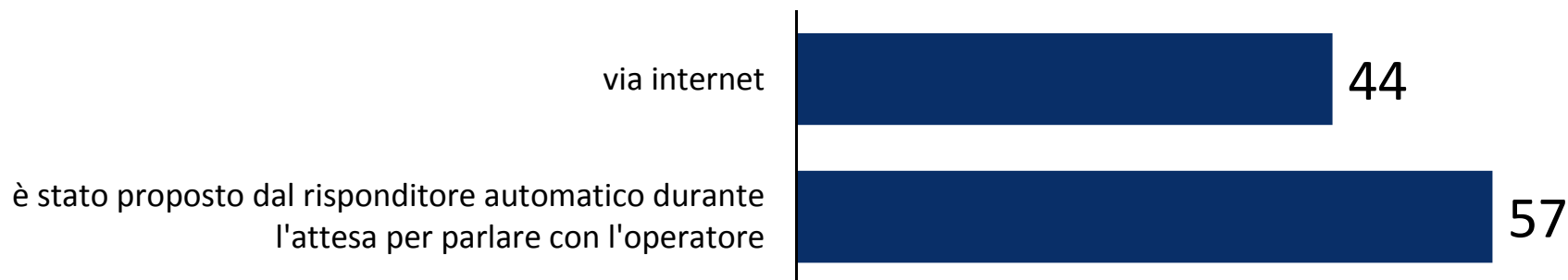


# Servizio di Call Back

La maggioranza ha prenotato durante l'attesa telefonica. Il servizio è gradito dal 77% degli utilizzatori.

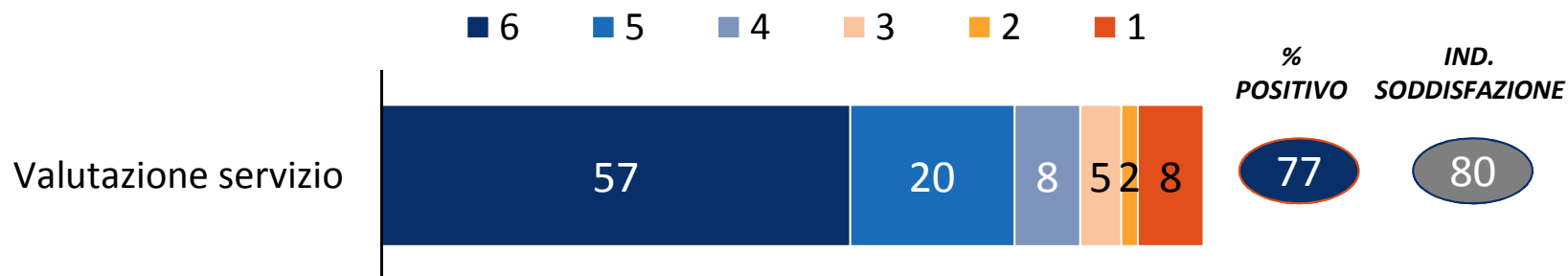
Lei con quale modalità ha prenotato la chiamata telefonica? (possibili 2 risposte)

**RISPONDE CHI CONOSCE E HA UTILIZZATO IL SERVIZIO CALL BACK** (base N=364)



Come valuta questo servizio di richiamata telefonica da parte degli operatori?

**RISPONDE CHI CONOSCE E HA UTILIZZATO IL SERVIZIO CALL BACK** (base N=364)

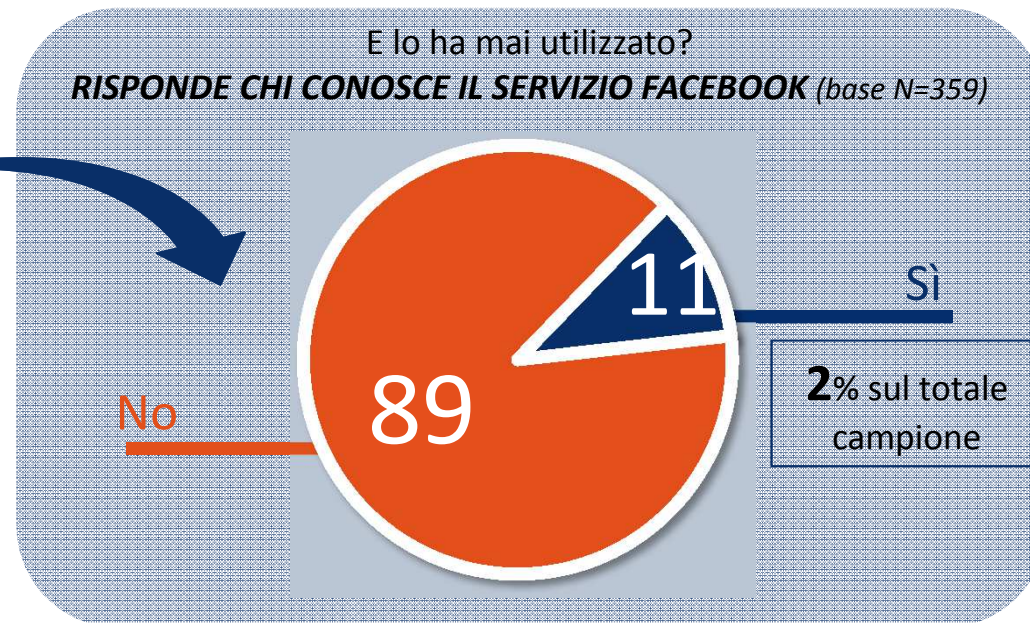
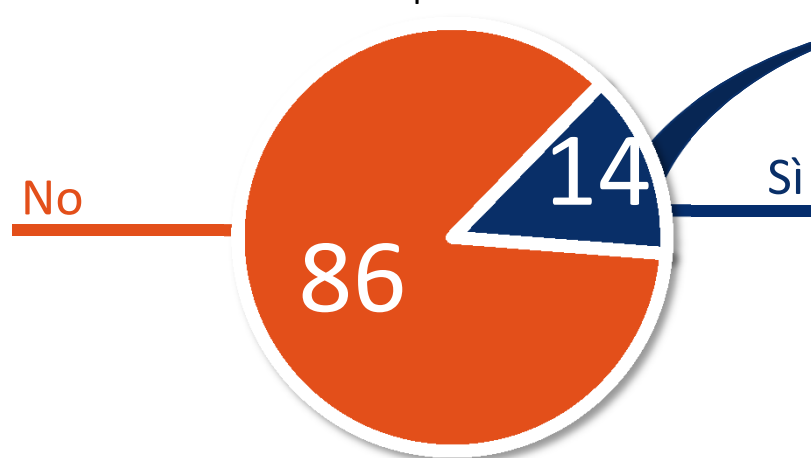


# Servizio Facebook

Ancora poco conosciuto e poco utilizzato, tra chi ne ha fruito l'87% ne è soddisfatto.

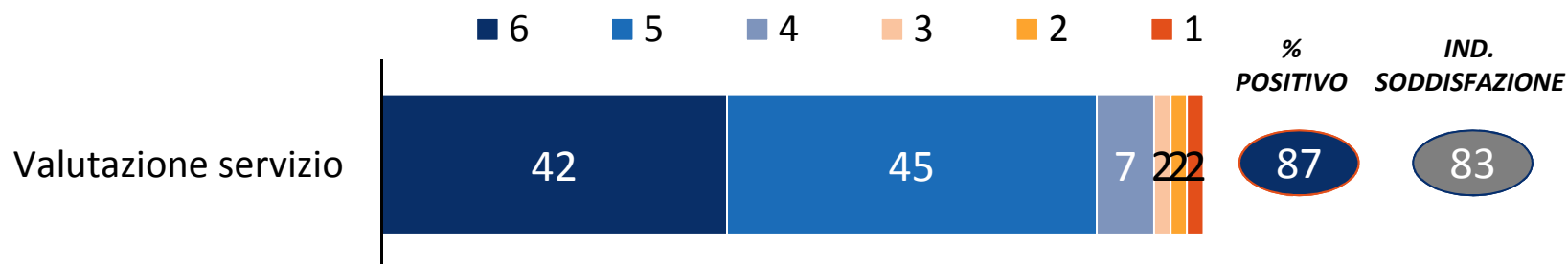
L'Agenzia delle entrate, oltre al sito istituzionale, utilizza Facebook per ricordare scadenze o fornire informazioni utili per gli adempimenti fiscali.

Lei era a conoscenza di questo canale di informazione?



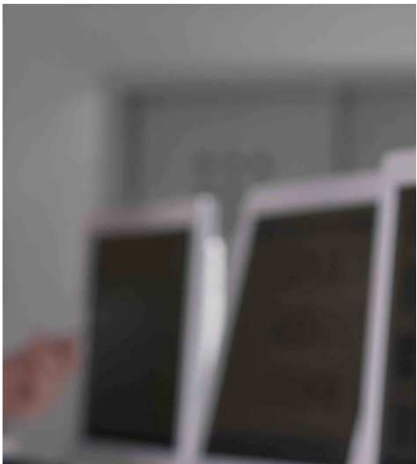
Come valuta questo canale di informazione?

**RISPONDE CHI CONOSCE E HA UTILIZZATO IL SERVIZIO FACEBOOK** (base debole N=41)





## RIEPILOGO DEI LIVELLI DI SODDISFAZIONE



# Riepilogo indici di soddisfazione

CALL CENTER	IND. SODD:
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	85
Disponibilità e Cortesia degli operatori	92
Qualità audio della linea telefonica	92
Chiarezza espositiva	91
Capacità degli operatori di focalizzare subito il quesito	88
Qualità delle risposte fornite in termini di chiarezza, completezza e competenza	86
Chiarezza delle istruzioni vocali per la scelta del servizio	86
Facilità di reperire informazioni sui servizi erogati dal call center dell'Agenzia delle entrate	84
Capacità di risolvere il problema al primo contatto	83
Tempo di attesa in linea per parlare con l'operatore	74



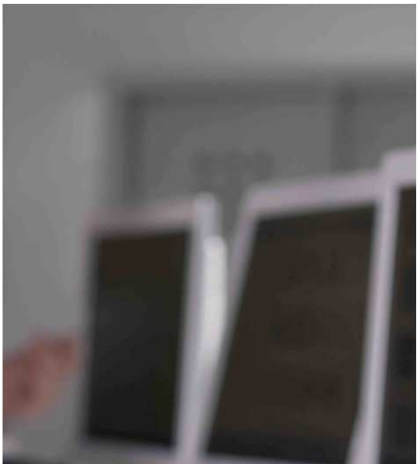
66 per chi ha richiesto assistenza sui servizi telematici  
90 per chi ha richiesto informazioni catastali



 **agenzia**  
**Entrate**



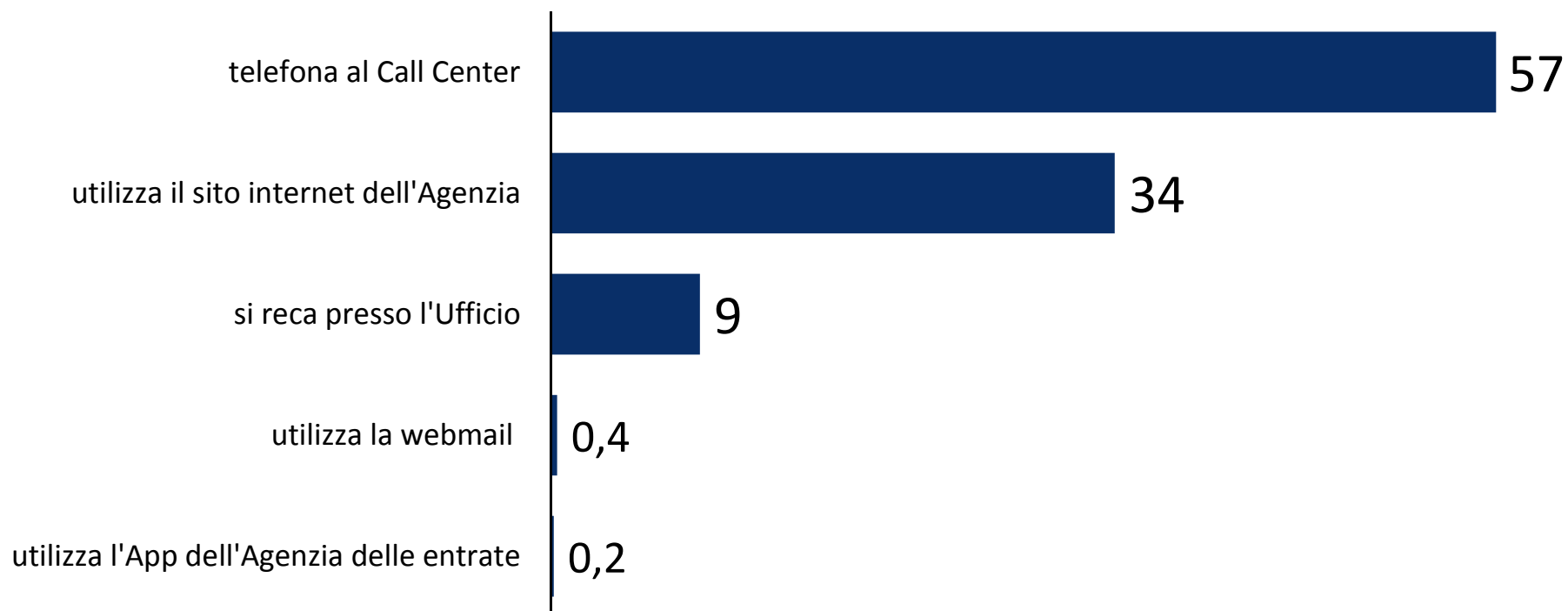
## SERVIZI DI ASSISTENZA



# I canali del servizio di assistenza

Più della metà predilige il Call Center, ma già un terzo si rivolge al sito dell'Agenzia.

Quando deve chiedere informazioni o ricevere assistenza su adempimenti fiscali, di solito cosa fa?



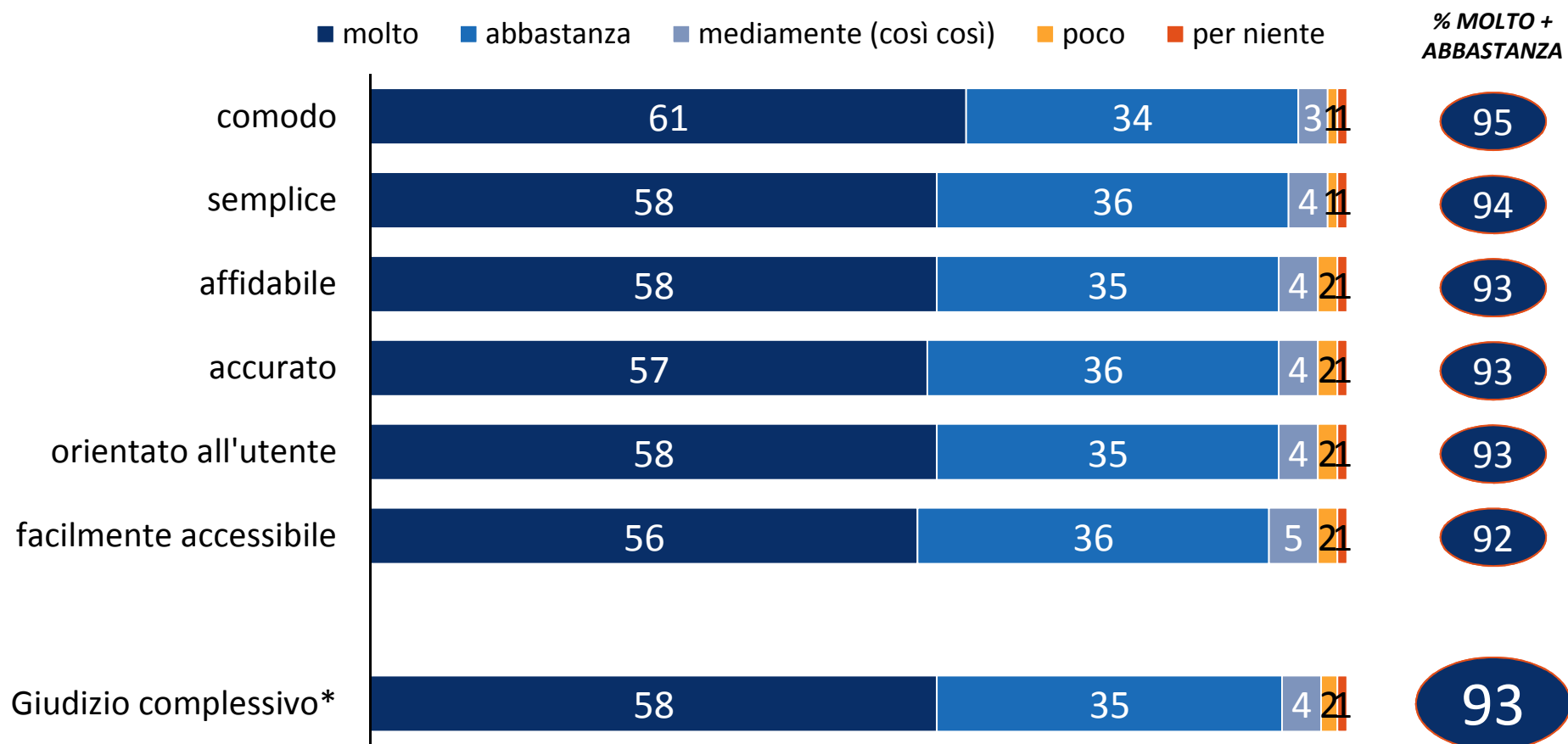


# Call Center: valutazione

Il Call Center è molto apprezzato in tutte le caratteristiche. Risaltano comodità e semplicità.

**[SERVIZIO CALL CENTER]** Esprima il suo giudizio utilizzando i seguenti termini PER NIENTE, POCO, MEDIAMENTE (o COSÌ COSÌ), ABBASTANZA, MOLTO. Ritiene che questo servizio sia:

**RISPONDE CHI DICHIARA DI CHIAMARE IL CALL CENTER** (base N=1413)



\*valore medio dei risultati ottenuti nelle caratteristiche presentate

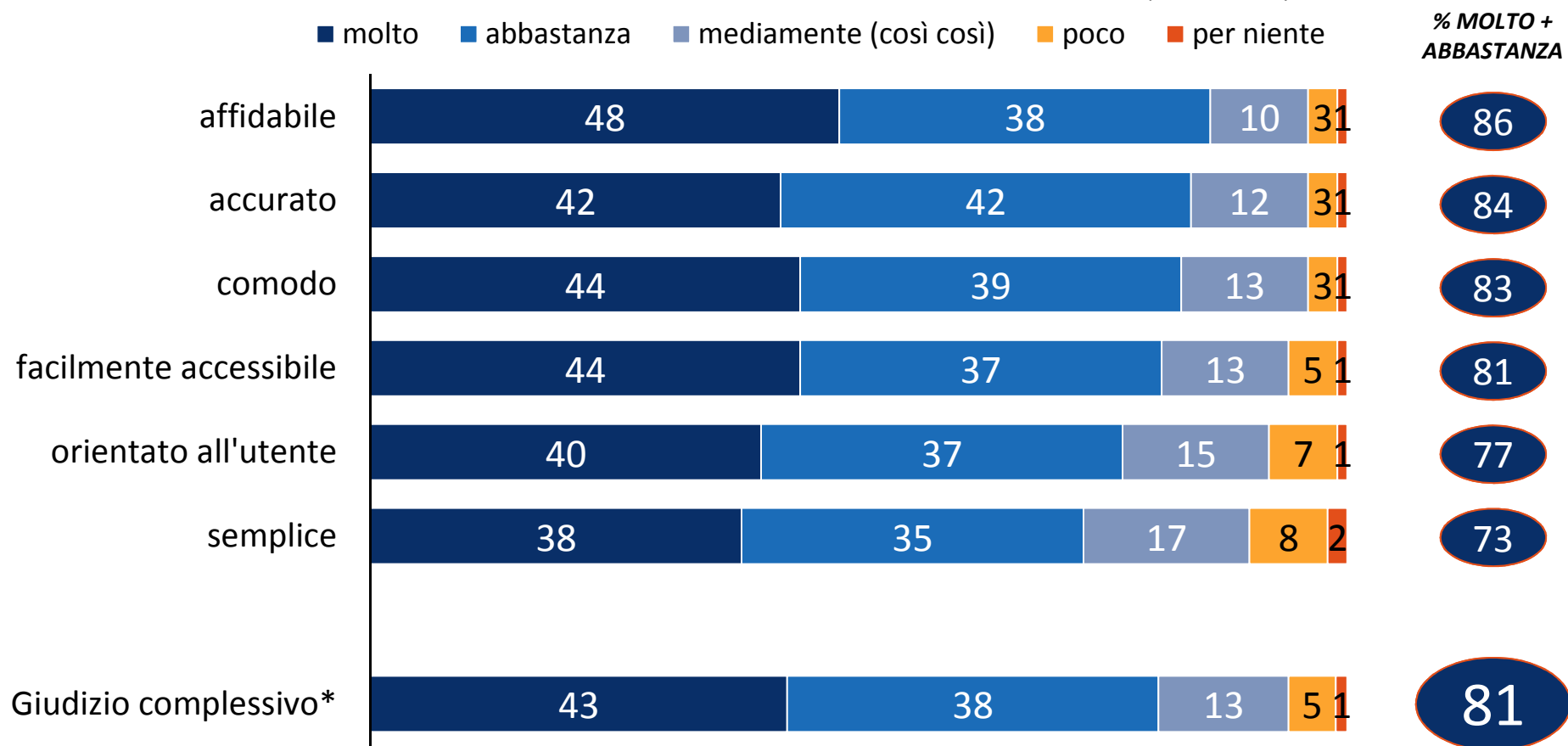
Valori espressi in %.

# Sito internet: valutazione

Riscuote giudizi lievemente più bassi del Call Center. È considerato soprattutto affidabile, emergono margini di miglioramento su semplicità e sull'essere user-oriented.

**[SERVIZIO SITO INTERNET]** Esprima il suo giudizio utilizzando i seguenti termini PER NIENTE, POCO, MEDIAMENTE (o COSÌ COSÌ), ABBASTANZA, MOLTO. Ritiene che questo servizio sia:

**RISPONDE CHI DICHIARA DI UTILIZZARE IL SITO INTERNET DELL'AGENZIA** (base N=852)



\*valore medio dei risultati ottenuti nelle caratteristiche presentate

Valori espressi in %.



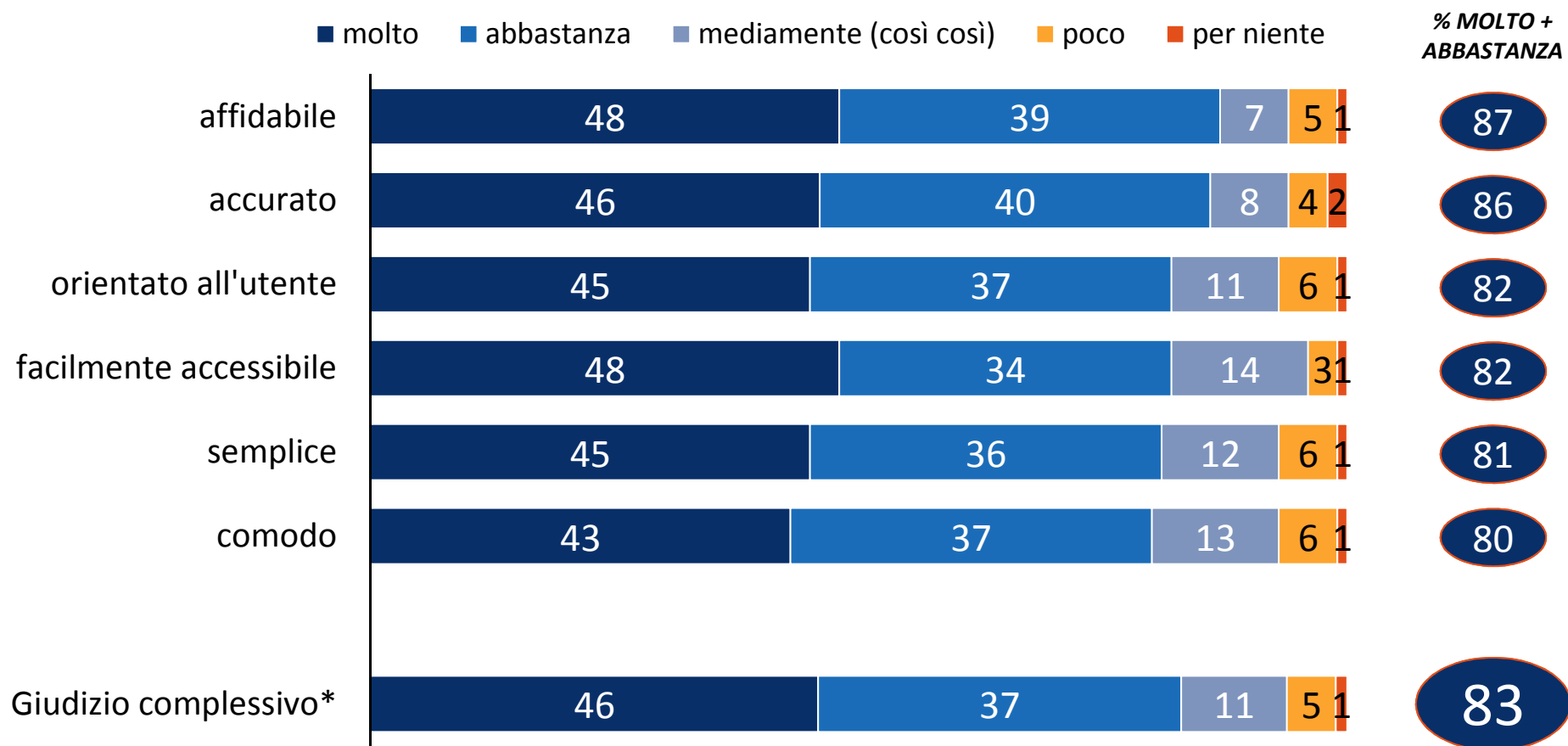
Tutti i diritti riservati

# Ufficio: valutazione

L'ufficio è affidabile e accurato; ne risente parzialmente la comodità.

**[UFFICIO]** Esprima il suo giudizio utilizzando i seguenti termini PER NIENTE, POCO, MEDIAMENTE (o COSÌ COSÌ), ABBASTANZA, MOLTO. Ritene che questo servizio sia:

**RISPONDE CHI DICHIARA DI RECARSI PRESSO L'UFFICIO** (base N=236)



\*valore medio dei risultati ottenuti nelle caratteristiche presentate

Valori espressi in %.

# I tre servizi per l'assistenza a confronto

Il Call Center è il più gradito nelle singole caratteristiche.

## GIUDIZIO COMPLESSIVO\*

PER OGNI SERVIZIO RISPONDE CHI AFFERMA DI CONSULTARE IL SERVIZIO COME PRIMA SCELTA IN CASO DI ASSISTENZA

