

Customer Satisfaction 2014

Principali risultati

Report CIVIS

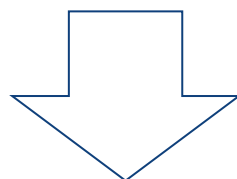


Roma, Dicembre 2014

Obiettivo Customer Satisfaction

L'Agenzia delle Entrate ha condotto un'indagine per conoscere il livello di **gradimento dei cittadini e dei professionisti** sui servizi di assistenza, sulle comunicazioni di irregolarità e sulle cartelle di pagamento, resi dal canale telematico

CIVIS



al fine di migliorarne il livello qualitativo e per renderli più aderenti alle loro esigenze

A questo scopo l'Agenzia delle Entrate ha chiesto la collaborazione di Sogei e di GfK Eurisko per l'analisi dei risultati.

Il presente documento illustra le principali evidenze dello studio.

Metodologia d'indagine

Metodologia: modalità e tempi

Metodologia

somministrazione a cura di SOGEI di un **questionario web** agli utenti che hanno richiesto assistenza tramite CIVIS nel mese di ottobre

Campione

2.453 tra cittadini e professionisti dei 22.736 contattati con messaggio personalizzato inserito nell'area riservata; i questionari validi sono **1.942**

Periodo rilevazione

14 novembre – 4 dicembre 2014

Partecipazione

anonima e facoltativa




Significatività statistica

marginale di errore non superiore al 2,0%; la probabilità che la stima si collochi all'interno di questo margine è del 95%

Metodologia: la scala impiegata

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**».

I punteggi della scala sono stati accorpati in tre classi: 1-2, 3-4 e 5-6 per ricondurli ai **3 Emoticon** che consentono di visualizzare in modo immediato il livello di soddisfazione dell'utente.

CLASSI	EMOTICON	GIUDIZIO
1-2		Negativo
3-4		Medio/sufficiente
5-6		Positivo

Metodologia: l'indice di soddisfazione

Per fornire una **misura sintetica della soddisfazione**, di facile lettura, è stato calcolato anche un ulteriore indice : **l'indice di soddisfazione**.




Tale indice ha un campo di variazione compreso tra 0 e 100, dove 0 equivale alla valutazione «*per niente*» sulla scala Likert, e 100 equivale alla valutazione «*totalmente soddisfatto*».

In concreto l'indice di soddisfazione (X_i nella formula) è un indice medio che è stato calcolato mediante la seguente formula di trasformazione dei punteggi registrati sulla scala likert a 6 passi (P_i nella formula).

$$X_i = \frac{(P_i - 1) * 100}{5}$$

Metodologia: scala equivalenza indici

Tale calcolo dà origine alla seguente **scala di equivalenza** tra le valutazioni su scala Likert, gli emoticon e l'indice di soddisfazione.

CLASSI (scala likert)	Indice soddisfazione		GIUDIZIO
1 (per niente soddisfatto)	0		Negativo
2	20		
3	40		Medio/sufficiente
4	60		
5	80		Positivo
6 (totalmente soddisfatto)	100		

Metodologia: i contenuti dell'intervista

Il questionario web è strutturato in 6 sezioni:

- 1. Privacy**
- 2. Profilo utente e regione di appartenenza**
- 3. Conoscenza del servizio, utilizzo e assistenza richiesta**
- 4. Valutazione del servizio**
 - overall
 - driver di dettaglio
- 5. Ambiti di miglioramento del servizio**
- 6. Servizio di assistenza più utilizzato** (ufficio, Civis, call center, PEC)

Metodologia: i driver di dettaglio

L'atteggiamento degli utenti verso CIVIS è valutato rispetto ad alcuni driver della soddisfazione:

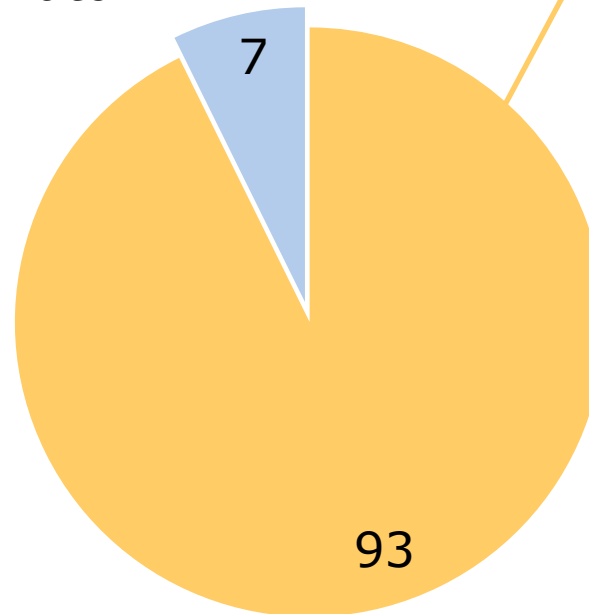
Driver soddisfazione
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio
Facilità di accesso al servizio
Facilità di utilizzo dell'applicazione
Chiarezza e completezza delle motivazioni per la richiesta di assistenza
Chiarezza e completezza delle informazioni da fornire per avere l'assistenza richiesta
Semplicità delle modalità di stampa della richiesta di assistenza, anche a posteriori (*)
Capacità degli ALERT di fornire aiuto nell'utilizzo del servizio
Completezza delle informazioni sullo stato della pratica
Facilità di reperimento dell'esito del servizio
Chiarezza e completezza dell'esito del servizio
Chiarezza e completezza del riepilogo (*)
Rapidità di risposta alla richiesta di assistenza
Adeguatezza dei tempi di risposta
Continuità di funzionamento del servizio
Efficacia degli strumenti di assistenza (call center, pagine informative on line)

(*) nuovo item rispetto alla rilevazione 2013

Principali risultati ricerca quantitativa

Profilo utenti

- professionista
- cittadino privato *



Iscritto albo commercialisti/contabili	53%
Consulente fiscale	12%
Iscritto albo consulenti lavoro	9%
Iscritto albo ragionieri e periti	8%
Società commerciale servizi contabili	4%
Società di servizi	3%
Associazioni/studi profess.	2%
CAF	1%

**Sono stati classificati privati cittadini i rispondenti che non sono iscritti all'albo dei dottori commercialisti ed esperti contabili, non sono iscritti all'albo dei ragionieri e dei periti commerciali, non sono iscritti all'albo dei consulenti del lavoro, non sono consulenti fiscali, non lavorano per un'Associazione o società tra professionisti (STP), non lavorano per una Società commerciale di servizi contabili, non lavorano per una Società di servizi, non lavorano per un CAF*

Profilo utenti

	Totale campione	Professionista	Privato
Assistenza richiesta	% Ult. mese	% Ult. mese	% Ult. mese
assistenza su comunicazioni irregolarità	67	66	75
assistenza sulle cartelle di pagamento	2	2	5
entrambe	31	32	20
Frequenza utilizzo	%	%	%
<i>Sa quantificare frequenza utilizzo</i>	76	75	80
	↓ 76=100	↓ 75=100	↓ 80=100
Settimanale o più spesso	22	23	9
Mensile	51	53	25
Meno spesso	22	23	17
Ha usato una sola volta	5	1	49

Profilo utenti

CIVIS per comunicazioni irregolarità

	Totale campione	Professionista	Privato
	% Ult. Anno	% Ult. Anno	% Ult. Anno
Nessun utilizzo	3	1	28
Meno del 25%	20	20	24
25-75%	30	31	11
Oltre 75%	42	43	28
Non ricorda	5	5	9
IN AUMENTO ULTIMO ANNO	78	79	44

Profilo utenti

CIVIS per pagamento cartelle

	Totale campione	Professionista	Privato
	% Ult. Anno	% Ult. Anno	% Ult. Anno
Nessun utilizzo	37	35	60
Meno del 25%	35	36	20
25-75%	14	14	6
Oltre 75%	8	9	6
Non ricorda	6	6	8
IN AUMENTO ULTIMO ANNO	43	45	23

Analisi dei principali indicatori

Si forniscono di seguito le analisi condotte a livello aggregato (campione totale), articolate per Regione e per altri target di interesse (area geografica, tipologia di utente).

Attenzione:

In considerazione di basi campionarie esigue ($n < 100$) si raccomanda cautela nella lettura dei dati relativi alle regioni: Calabria e Sardegna.

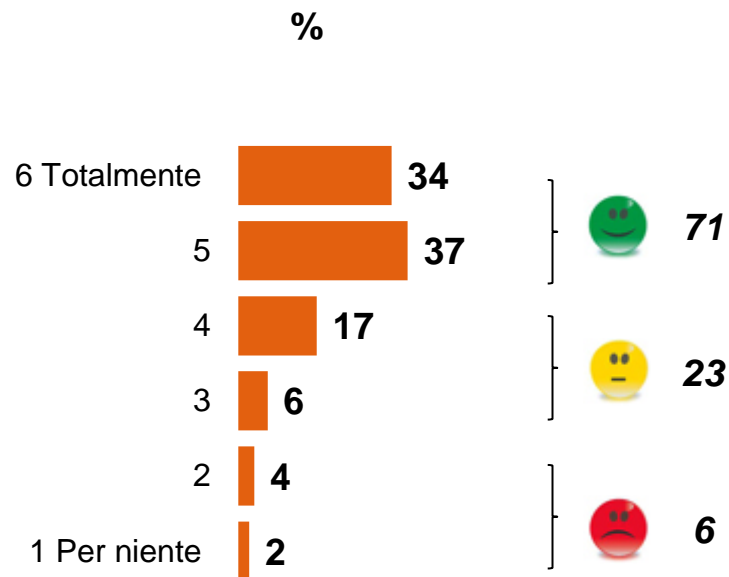
In considerazione di basi campionarie insufficienti ($n < 65$) non sono proposte le letture dei dati relativi alle regioni: Valle d'Aosta, Piemonte, Liguria, Friuli Venezia Giulia, Trentino, Umbria, Abruzzo, Molise, Basilicata e Sicilia.

Soddisfazione complessiva per CIVIS

Nel complesso quanto è soddisfatto del servizio di assistenza offerto attraverso Civis ?

Non indica = 0%

Base: esprime valutazione



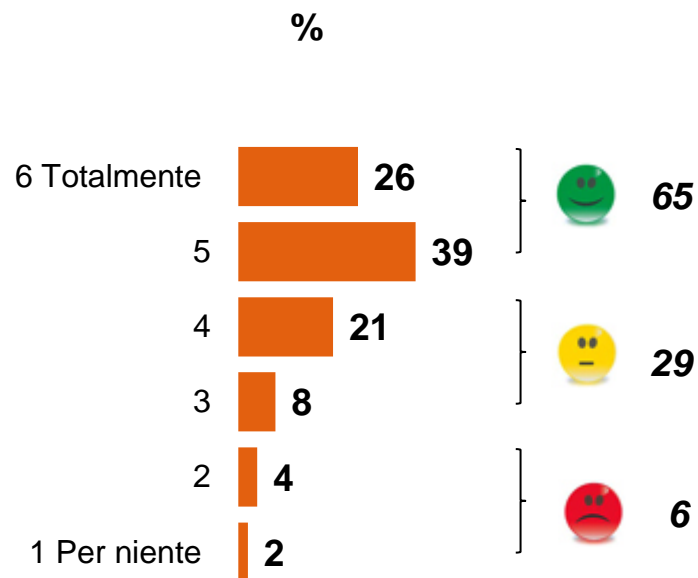
Indice Soddisfazione =77

Soddisfazione esigenze

Quanto il servizio ha risposto alle sue esigenze?

Non indica = 0%

Base: esprime valutazione

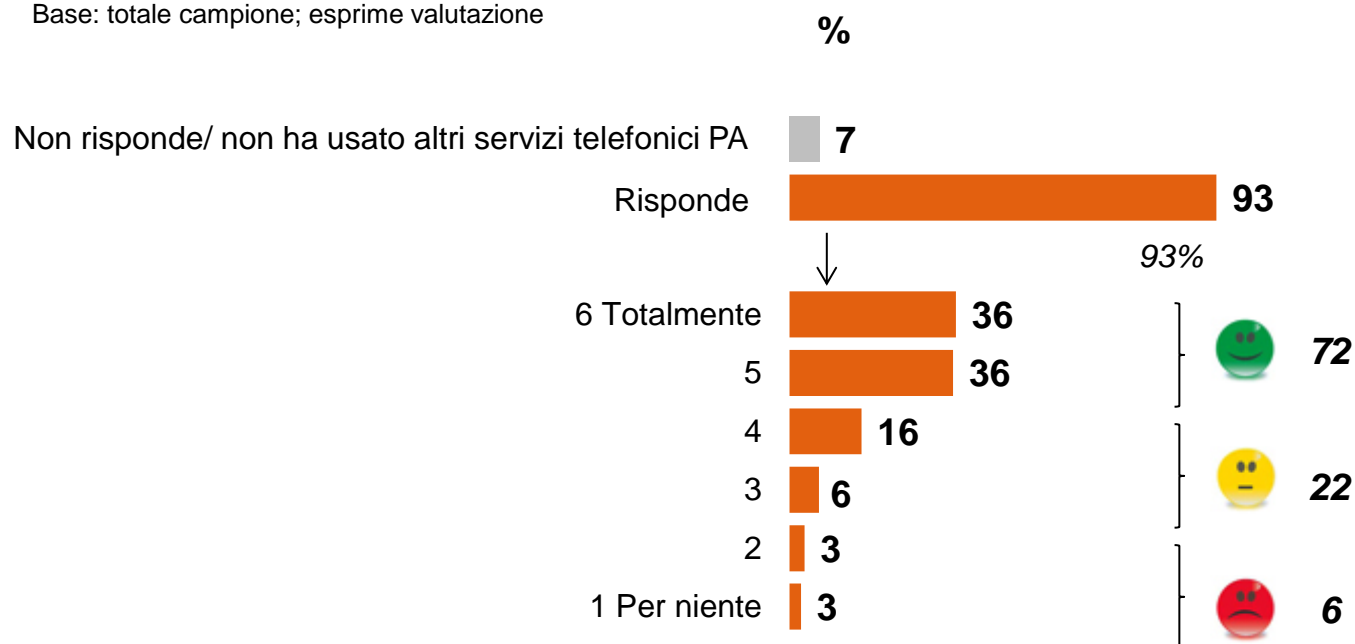


Indice Soddisfazione = 74

Soddisfazione CIVIS vs altre PA

Quanto il servizio di assistenza CIVIS è in linea con i migliori servizi telematici che ha utilizzato nell'ambito della Pubblica Amministrazione?

Base: totale campione; esprime valutazione



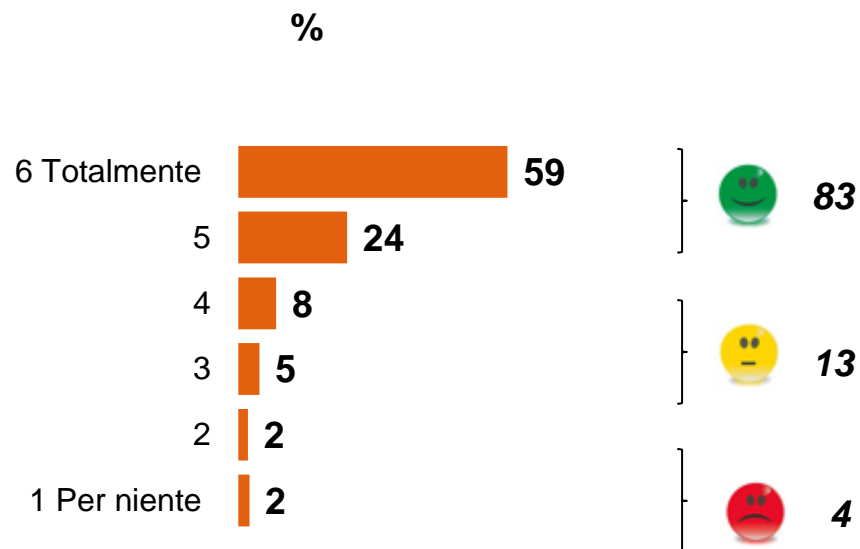
Indice Soddisfazione = 78

Consiglierebbe CIVIS

Consiglierebbe l'utilizzo del servizio di assistenza CIVIS?

Non indica = 1%

Base: esprime valutazione






Indice Soddisfazione = 85

Consiglierebbe CIVIS

Consiglierebbe l'utilizzo del servizio di assistenza CIVIS?

Consiglierebbe CIVIS: analisi per altri target

Base: esprime valutazione

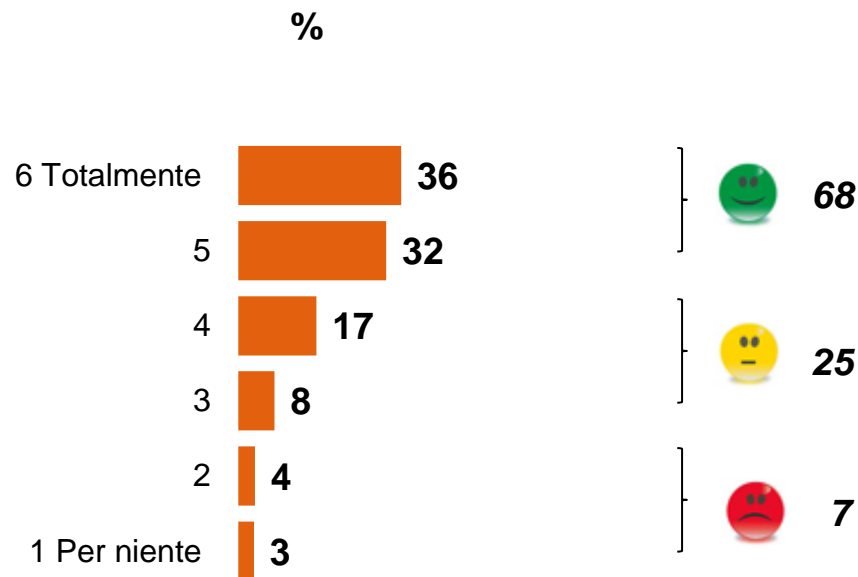
	%	<u>Area geografica</u>				<u>Utente</u>		
		Totale	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Privato	Profess.
% PUNT 5-6 		83	83	82	83	83	72	84
% PUNT 3-4 		13	14	14	12	12	19	12
% PUNT 1-2 		4	3	4	5	5	9	4
Indice soddisfazione		85	86	84	85	85	77	86

Capacità migliorare rapporti con amministrazione

Capacità del servizio di migliorare i rapporti amministrazione/utente

Non indica = 4%

Base: esprime valutazione



Indice Soddisfazione = 76

Soddisfazione per Civis: trend vs 2013

VALORI indice 0-100

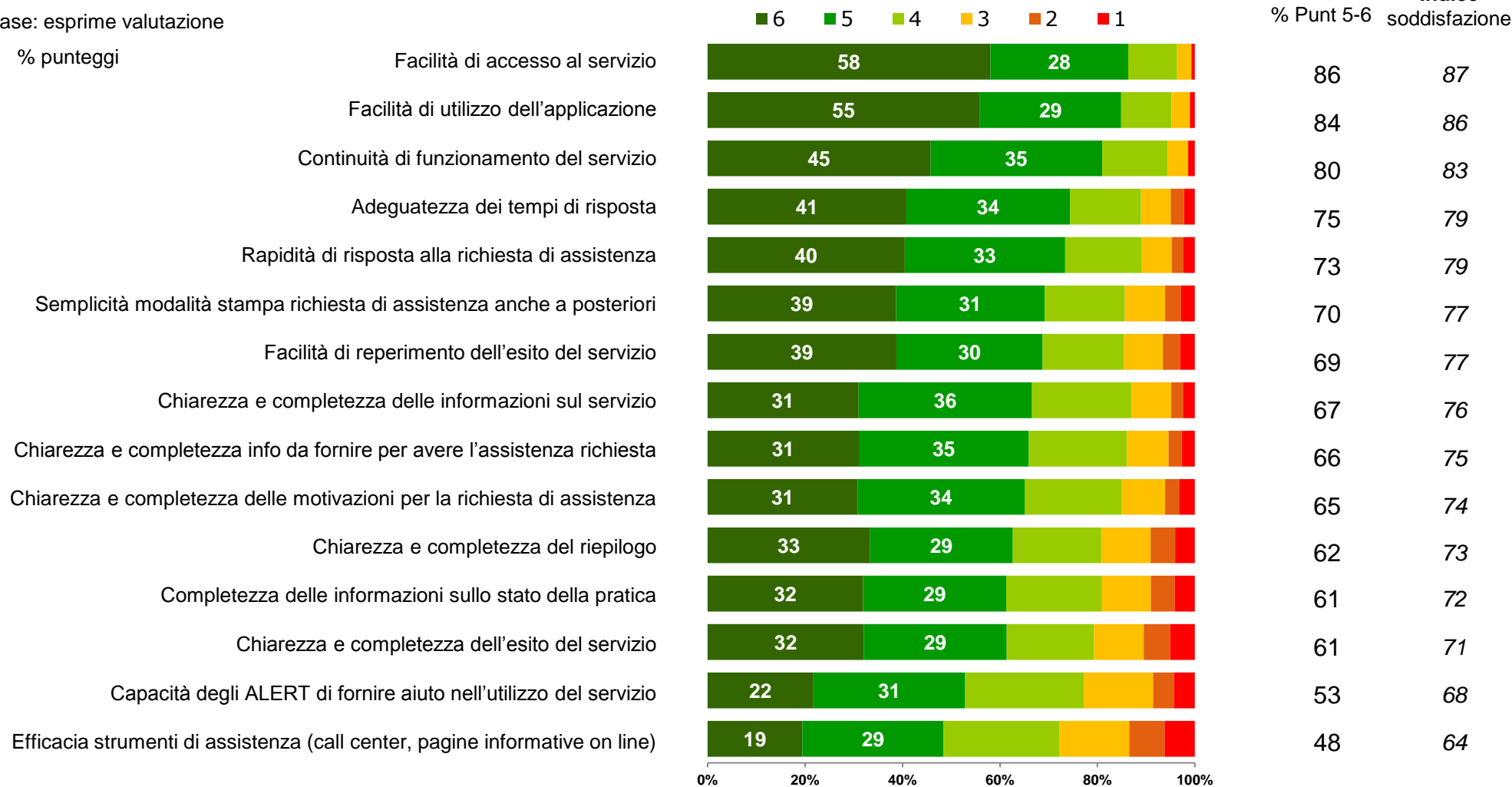
	2014	2013
soddisfazione COMPLESSIVA	77	83
soddisfazione ESIGENZE	74	81
soddisfazione CIVIS vs altre PA	78	84
consiglierebbe	85	89
Capacità migliorare rapporto con amministrazione	76	83

Valutazione di dettaglio



Base: esprime valutazione

% punteggi



Le chiediamo ora di valutare la sua soddisfazione in relazione ai seguenti aspetti del servizio CIVIS - Risponda utilizzando la scala di valori da 1 a 6 dove 1 indica PER NIENTE SODDISFATTO e 6 indica TOTALMENTE SODDISFATTO

Importanza driver soddisfazione

L'importanza dei singoli driver non è stata richiesta esplicitamente agli intervistati ma ricavata tramite opportuna analisi statistica multivariata.

In concreto la rilevanza è stata derivata dal coefficiente di regressione e riportato a 100.

Tale coefficiente misura il contributo di ciascun driver alla soddisfazione complessiva.

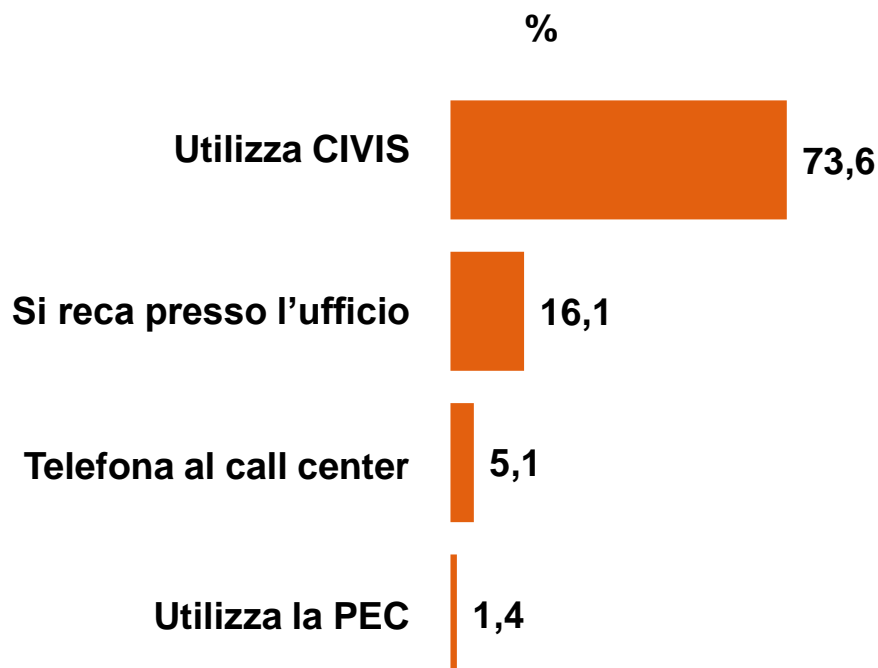
A titolo esemplificativo e con riferimento ai dati contenuti nella chart successiva:

migliorare di 1 punto la soddisfazione per *la chiarezza e la completezza dell'esito del servizio* (importanza=31,8) ha un impatto circa triplo sulla soddisfazione complessiva rispetto a migliorare di 1 punto la soddisfazione per *la continuità di funzionamento del servizio* (importanza=10,9).

Servizio di assistenza utilizzato

Quando deve chiedere assistenza sulle comunicazioni di irregolarità o sulle cartelle di pagamento generalmente..?

Base: totale campione



Le caratteristiche del servizio utilizzato

Pensando al canale che utilizza più frequentemente per questo tipo di assistenza, indichi l'affermazione che meglio rappresenta la sua valutazione del servizio ottenuto

Ritengo che il servizio offerto sia... (scala 1-5; 1 per niente, 5 molto) – % punteggi 4-5

Base: totale campione

TOTALE SERVIZI



ANALISI PER TIPO DI SERVIZIO*

	CIVIS	UFFICIO	CALL CENTER
	75	53	67
	74	54	63
	73	57	57
	73	53	56
	72	56	63
	71	47	59
	63	55	57
	63	55	57
	63	55	61
	61	48	60
	58	52	52
	58	43	58
	52	54	55

* Il servizio PEC non ha basi sufficienti per analisi statistica