



**RILEVAZIONI
CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI
DALL'AGENZIA DELLE ENTRATE
2005**

PREMESSA – La Customer Satisfaction nella strategia dell’Agenzia delle Entrate

L’Agenzia delle Entrate è particolarmente attenta alle valutazioni del contribuente, sulla cui base vengono definite le azioni di miglioramento, la scelta delle priorità e la realizzazione della politica della qualità.

..... In questi anni, l’obiettivo della centralità dell’utente rispetto al servizio erogato ci ha stimolato a ricercare sempre nuove modalità e occasioni di assistenza per essere un’amministrazione più flessibile e più vicina al cittadino, protagonista autorevole della fiscalità.

Il Direttore dell’Agenzia delle Entrate
Raffaele Ferrara

LE INIZIATIVE DELL'AGENZIA PER LA SODDISFAZIONE DEL CITTADINO

Customer Satisfaction, strumento per conoscere:

- le esigenze del cliente (**qualità attesa**)
- la percezione del livello di servizio offerto (**qualità percepita**)
- l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese

Carta dei Servizi, strumento per comunicare:

- livelli di prestazione (**qualità dichiarata**)
- informazioni specifiche relative al singolo ufficio
- modalità di richiesta dei principali servizi
- Informativa varia al contribuente

Sistema di gestione per la qualità, strumento per la gestione organizzativa:

- regole dell'organizzazione
- descrizione dei processi
- obiettivi di qualità (qualità erogata)
- misurazione delle prestazioni per il miglioramento

Attività di Customer Satisfaction 2005

Il programma 2005 di rilevazione della Customer Satisfaction ha riguardato tutti i canali di erogazione dei servizi secondo la seguente cadenza temporale:

- 1. Centri di Assistenza Multicanale (CAM) – aprile/maggio 2005**
- 2. Uffici Locali – luglio 2005**
- 3. Internet – ottobre 2005**



1. CUSTOMER SATISFACTION CAM

CAM: l'indagine 2005

L'indagine 2005 fa seguito all'analogha rilevazione realizzata nel 2004.

L'indagine è stata realizzata tra **aprile e maggio 2005** mediante interviste telefoniche (utilizzando la metodologia CATI), sulla base di un questionario strutturato.

L'indagine ha riguardato un campione di **3.286** clienti/utenti dei CAM dell'Agenzia delle Entrate relativamente al servizio con operatore (numero 848.800.444) suddivisi tra i sei CAM presenti sul territorio nazionale.

CAM: l'indagine 2005

La soddisfazione sul servizio erogato è stata valutata, in prima battuta, direttamente nella sua globalità (*overall*) e poi sottoponendo alla valutazione dei clienti/utenti una serie di specifici aspetti relativi all'offerta.

La valutazione della soddisfazione, sia complessiva (*overall*) che per ciascuno specifico aspetto dell'offerta, è avvenuta richiedendo agli interlocutori di esprimere il proprio giudizio con un voto da 1 a 5 dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 "totalmente soddisfatto".

Sono stati inoltre rilevati:

- la frequenza di utilizzo del CAM dell'Agenzia delle Entrate;
- i motivi di utilizzo del CAM;
- la conoscenza delle modalità di contatto del CAM: Web mail, SMS e Call Back;
- la valutazione dell'iniziativa di rilevazione della Customer Satisfaction;
- il profilo dei clienti/utenti.

CAM: il Questionario

AREA TANGIBILE

- Facilità di reperire informazioni sui servizi erogati dal call center
- Facilità di trovare il numero di telefono del call center
- Chiarezza delle informazioni sul costo della telefonata
- Adeguatezza degli orari del servizio
- Tempo impiegato per trovare la linea libera

AREA FUNZIONALE

- Tempo di attesa per parlare con l'operatore
- Uniformità delle risposte ricevute
- Capacità di risolvere il problema al primo contatto (*)
- Completezza delle risposte fornite
- Correttezza delle risposte fornite
- Chiarezza delle risposte fornite

AREA RELAZIONALE

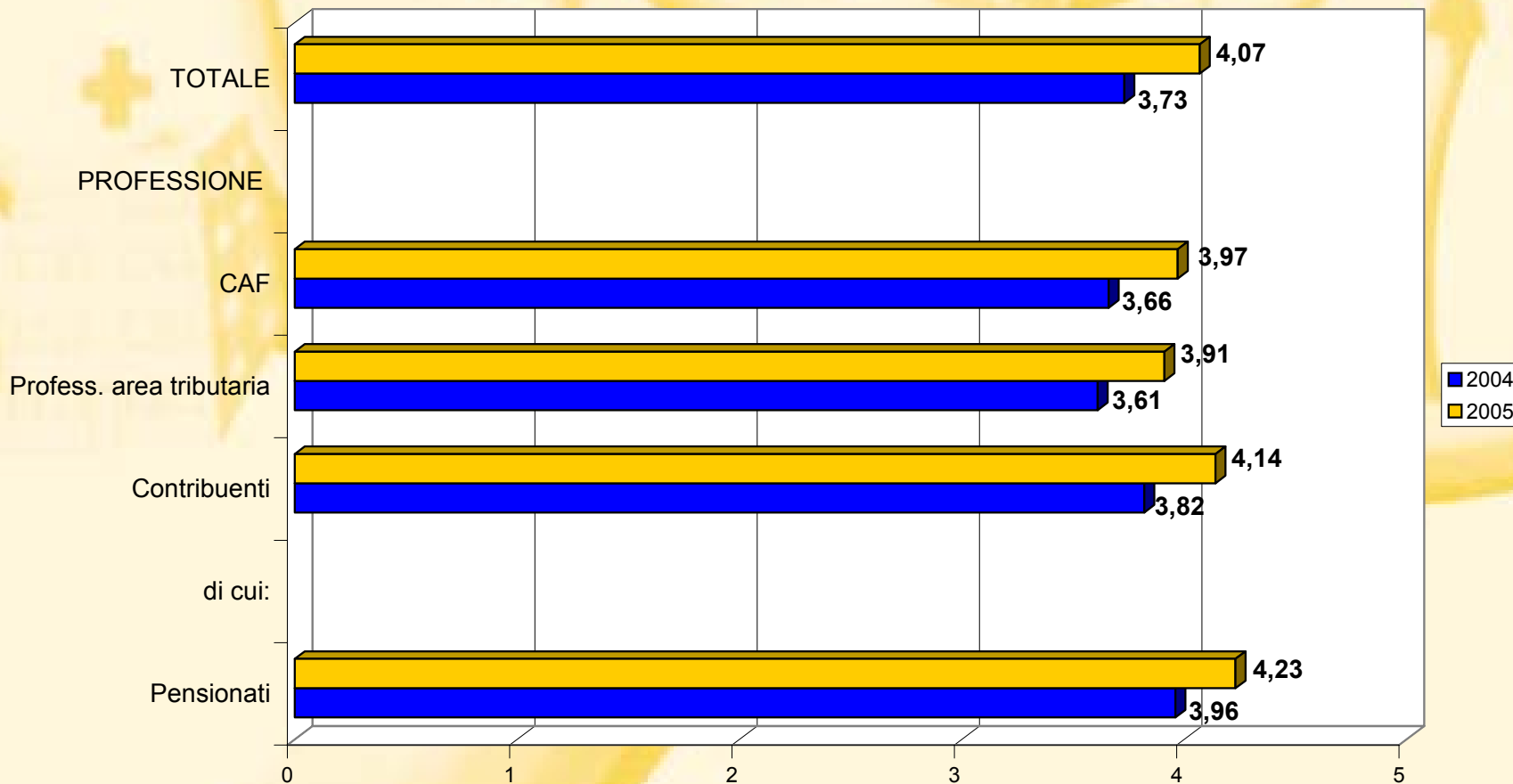
- Cortesia degli operatori
- Competenza degli operatori
- Disponibilità al dialogo degli operatori

() sostituisce la caratteristica "Aggiornamento degli operatori sulle novità normative/fiscali" rilevata nel 2004*

CAM: soddisfazione per singolo indicatore

VOTO MEDIO	2005	2004
GIUDIZIO COMPLESSIVO	4,07	3,73
AREA TANGIBILE		
Facilità di reperire informazioni sui servizi erogati dal call center	3,78	3,66
Facilità di trovare il numero di telefono del call center	4,38	4,30
Chiarezza delle informazioni sul costo della telefonata	4,37	4,18
Adeguatezza degli orari del servizio	4,37	4,13
Tempo impiegato per trovare la linea libera	3,68	2,67
AREA FUNZIONALE		
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	3,40	2,07
Uniformità delle risposte ricevute	3,95	3,79
Capacità di risolvere il problema al primo contatto	3,85	-
Completezza delle risposte fornite	4,06	3,93
Correttezza delle risposte fornite	4,20	4,06
Chiarezza delle risposte fornite	4,22	4,08
AREA RELAZIONALE		
Cortesia degli operatori	4,62	4,59
Competenza degli operatori	4,06	3,97
Disponibilità al dialogo degli operatori	4,49	4,42

CAM: soddisfazione complessiva per professione (2004 – 2005)



CAM: graduatoria di importanza degli indicatori

	Indici importanzacoeff. x 100
Capacità di risolvere il problema al primo contatto	23,6
Completezza delle risposte fornite	17,4
Competenza degli operatori	13,0
Cortesìa degli operatori	8,6
Correttezza delle risposte fornite	8,4
Chiarezza delle risposte fornite	8,2
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	7,6
Tempo impiegato per trovare la linea libera	4,2
Disponibilità al dialogo degli operatori	3,3
Uniformità delle risposte ricevute	3,2
Facilità di reperire informazioni sui servizi erogati	2,5
Chiarezza delle informazioni sul costo della telefonata	-
Adeguatezza degli orari del servizio	-
Facilità di trovare il numero di telefono	-

CAM: percentuale di mancate risposte

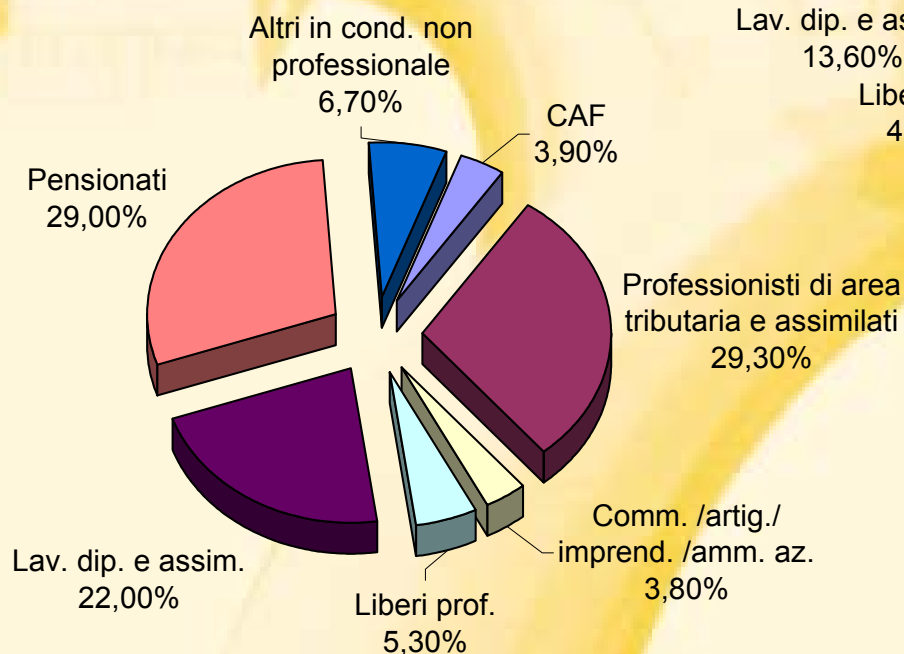
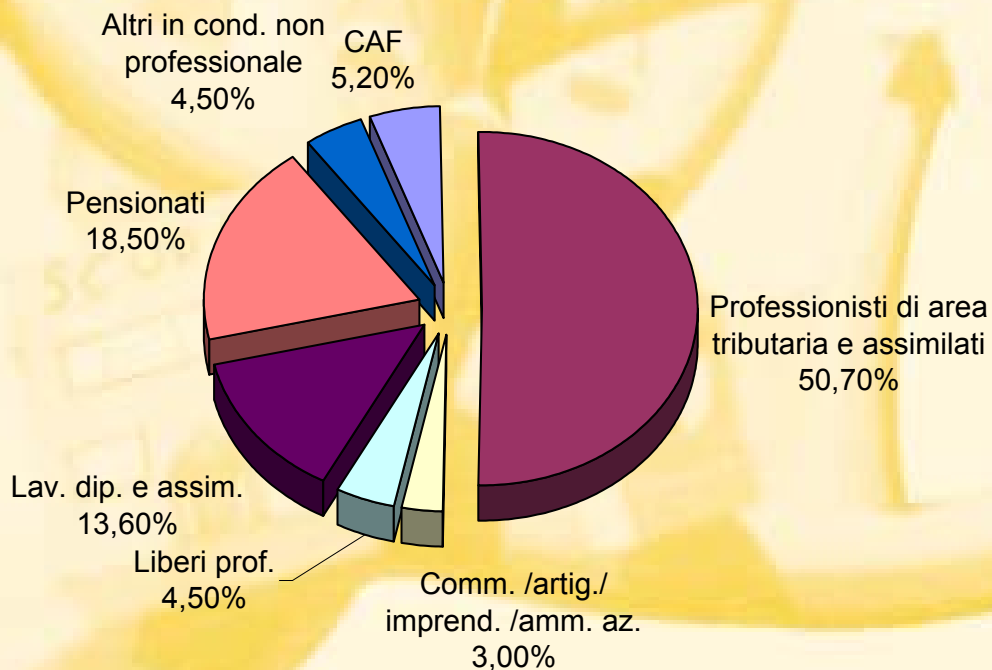
% di mancate Risposte	
AREA TANGIBILE	
Facilità di reperire informazioni sui servizi erogati dal call center	9,1
Facilità di trovare il numero di telefono del call center	2,2
Chiarezza delle informazioni sul costo della telefonata	8,5
Adeguatezza degli orari del servizio	2
Tempo impiegato per trovare la linea libera	0,6
AREA FUNZIONALE	
Tempo di attesa per parlare con l'operatore	0,6
Uniformità delle risposte ricevute	16,4
Capacità di risolvere il problema al primo contatto	1,6
Completezza delle risposte fornite	1,6
Correttezza delle risposte fornite	4
Chiarezza delle risposte fornite	1,2
AREA RELAZIONALE	
Cortesìa degli operatori	0,5
Competenza degli operatori	2,4
Disponibilità al dialogo degli operatori	0,7

L'analisi delle mancate risposte consentirà di migliorare gli aspetti da sottoporre a valutazione

CAM: distribuzione del campione: categorie professionali

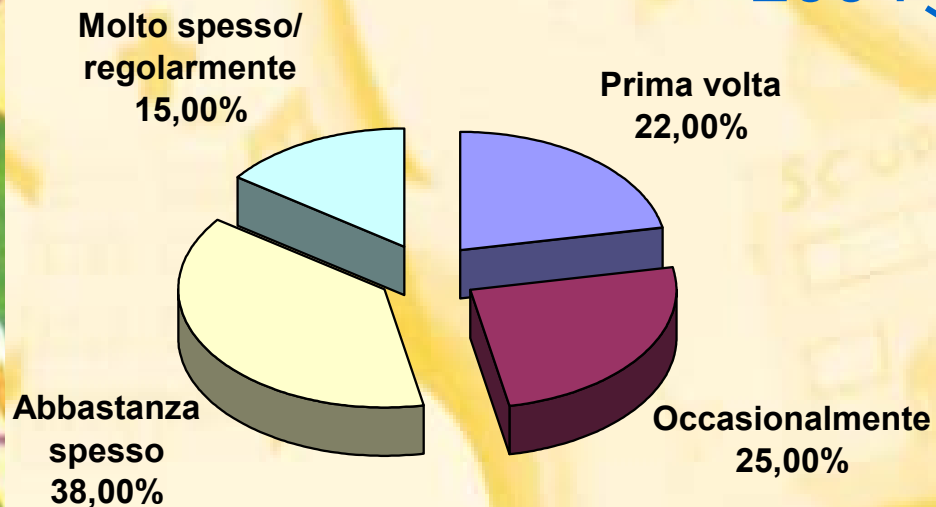
2004

2005

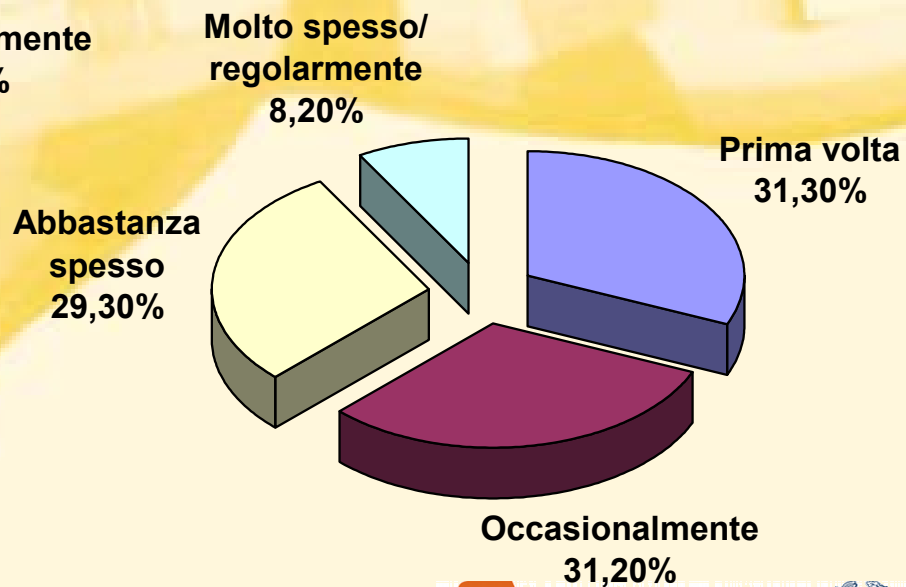


CAM: distribuzione del campione : frequenza di utilizzo del CAM

2004



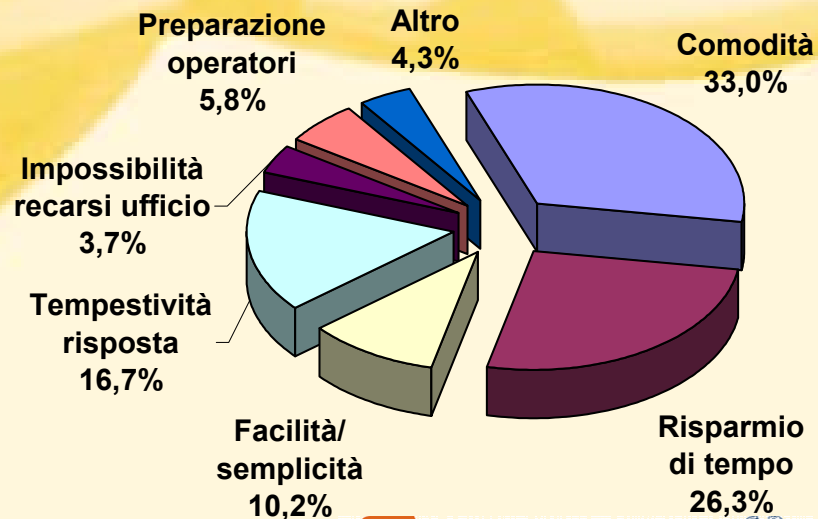
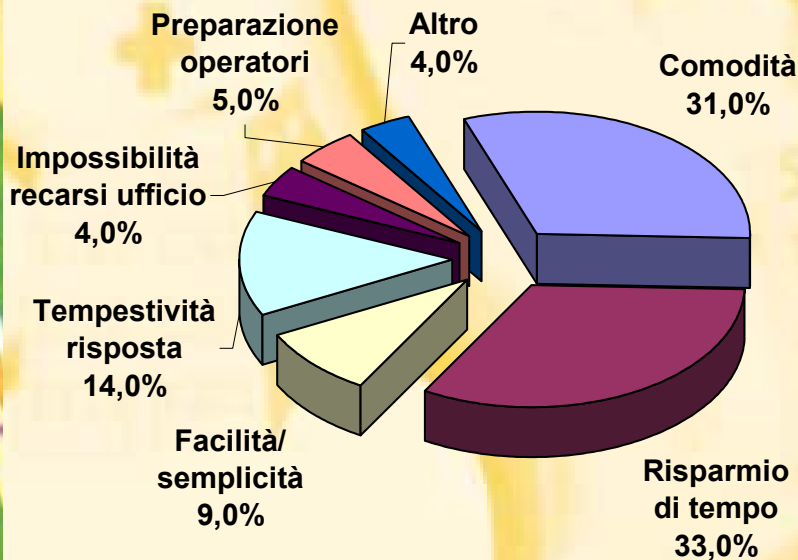
2005



CAM: distribuzione del campione : motivazioni di utilizzo del CAM

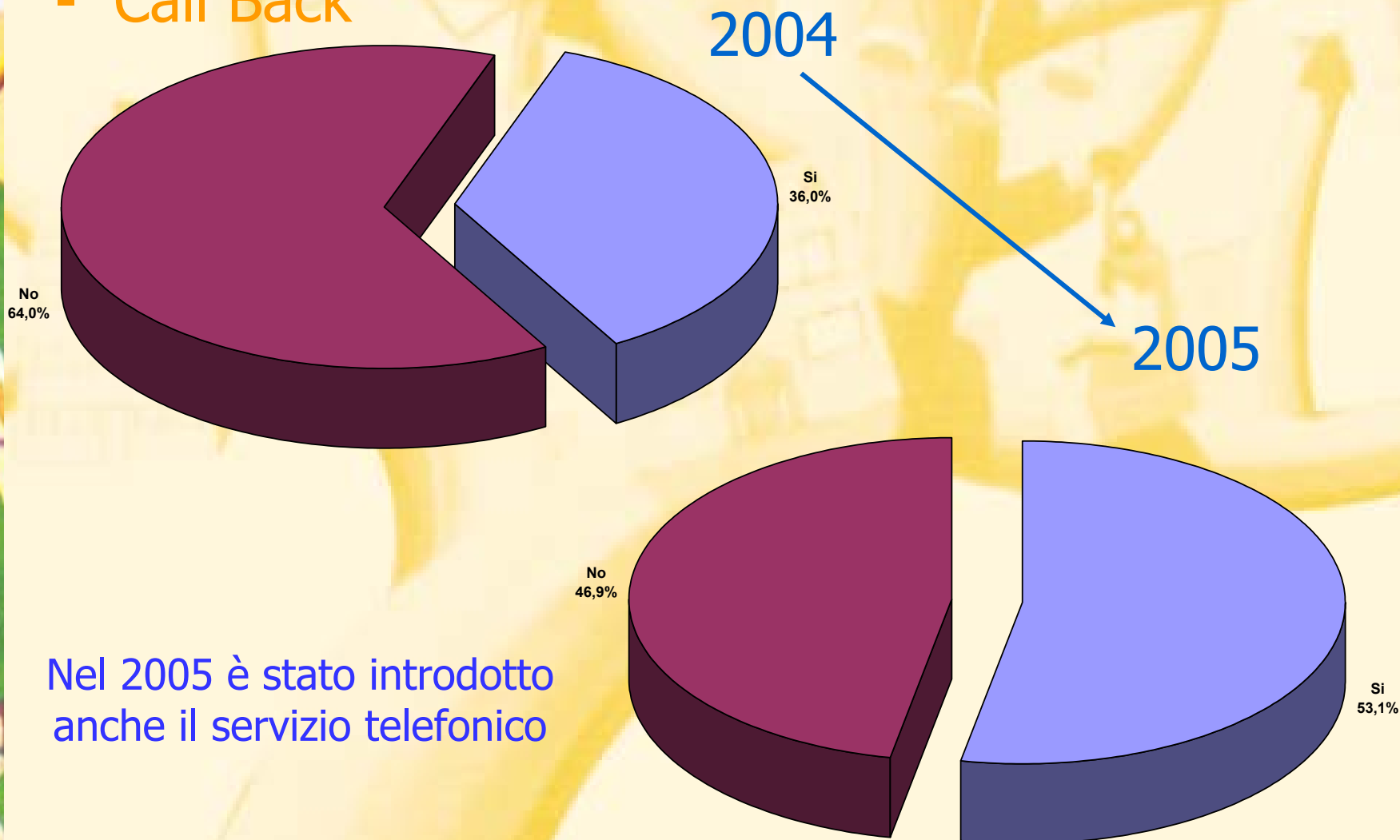
2004

2005



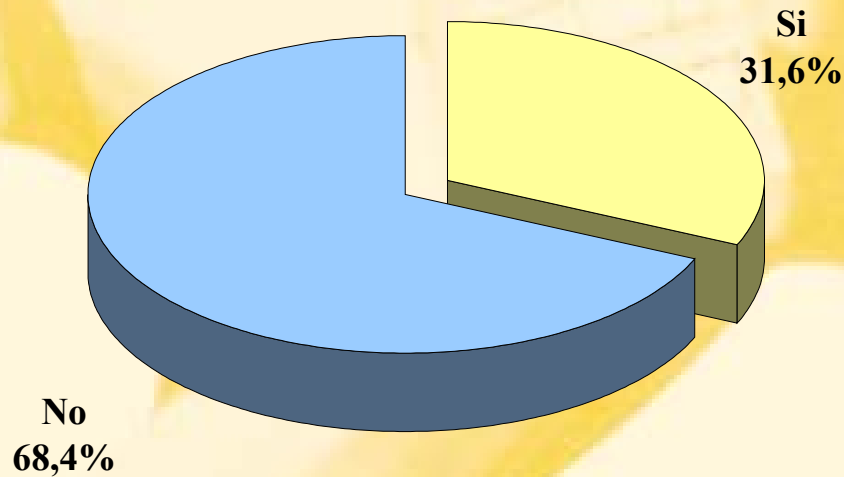
CAM: la conoscenza delle modalità di contatto

- Call Back



CAM: la conoscenza delle modalità di contatto - SMS

NOVITA' 2005



CAM: conclusioni

La **soddisfazione complessiva** è elevata: il voto medio complessivo sul totale utenti è pari a **4,07** (con un livello di significatività del 95%, il margine di errore è pari a +/-0,03).

Il 42% degli utenti ha dato il voto più alto e comunque il 93% degli utenti ha espresso un voto pari o superiore a 3.

Le categorie di utenti coinvolte, sono per il 67% **contribuenti** (29% i pensionati), in crescita rispetto al 2004, e il 33% CAF, professionisti di settore.

L'**area relazionale** (cortesia, competenza, disponibilità degli operatori) ha dato risultati più soddisfacenti.

Nell'**area funzionale** si collocano i fattori più rilevanti per la soddisfazione complessiva: la "capacità di risolvere il problema al primo contatto" ed il "tempo di attesa per parlare con l'operatore".

In generale, la categoria "**contribuenti**" fa registrare livelli di soddisfazione più elevati.



2. CUSTOMER SATISFACTION UFFICI LOCALI

Uffici Locali: l'indagine 2005

La rilevazione 2005, alla sua **terza edizione**, ha interessato tutti gli Uffici Locali dell'Agenzia delle Entrate - 385.

L'indagine si è svolta nella settimana **4/8 luglio 2005** ed ha interessato un campione di **33.966** Clienti/Utenti.

Le interviste sono state realizzate direttamente presso le sedi degli Uffici Locali dell'Agenzia delle Entrate, mediante moduli cartacei sottoposti all'autocompilazione dei clienti/utenti successivamente alla fruizione dei servizi.

Uffici Locali: l'indagine 2005

La soddisfazione sui servizi erogati è stata valutata, in prima battuta, direttamente nella sua globalità (*overall*) e poi sottoponendo alla valutazione dei clienti/utenti una serie di specifici aspetti relativi all'offerta.

La valutazione della soddisfazione, sia complessiva (*overall*) che per ciascuno specifico aspetto dell'offerta, è avvenuta richiedendo agli interlocutori di esprimere il proprio giudizio con un voto da 1 a 5 dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 "totalmente soddisfatto".

Sono stati inoltre rilevati:

- la conoscenza e l'utilizzo del servizio di prenotazione telefonica/telematica dei servizi dell'Ufficio;
- il servizio/i per il quale ci si è recati presso l'Ufficio;
- la notorietà di altri canali di accesso ai servizi dell'Agenzia delle Entrate;
- la frequenza di visita dell'Ufficio nel corso dell'anno;
- le principali caratteristiche di profilo dei clienti/utenti;
- la valutazione dell'iniziativa di rilevazione.

Uffici Locali: il Questionario

AREA	ASPETTI
TANGIBILE	Facilità di reperire informazioni sull'ufficio (indirizzo, orari, servizi) Chiarezza della segnaletica esterna all'ufficio Adeguatezza dell'orario di apertura Pulizia e comfort dei locali
FUNZIONALE	Facilità di gestione delle file Chiarezza della segnaletica interna all'ufficio Chiarezza dei passi da compiere per l'utilizzo del servizio Facilità di accesso ai servizi Tempi di attesa per accedere al servizio Chiarezza delle risposte Correttezza delle risposte Completezza delle risposte Rapidità delle risposte
RELAZIONALE	Capacità di ascolto Cortesìa del personale Competenza del personale Disponibilità del personale Comprensibilità del linguaggio

Sono stati sottoposti alla valutazione dei Clienti/Utenti 18 specifici aspetti relativi all'offerta dei servizi erogati dagli Uffici Locali

Uffici Locali: soddisfazione per singolo indicatore

VOTO MEDIO	2005	2004
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,87	3,86
AREA TANGIBILE		
Facilità di reperire informazioni sull'ufficio	3,81	3,78
Chiarezza della segnaletica esterna all'ufficio	3,67	3,61
Adeguatezza dell'orario di apertura	3,76	3,74
Pulizia e comfort dei locali	3,91	3,92
AREA FUNZIONALE		
Facilità di gestione delle file	3,65	3,67(*)
Chiarezza della segnaletica interna all'ufficio	3,76	3,73
Chiarezza dei passi da compiere per l'utilizzo del servizio	3,70	3,67
Facilità di accesso ai servizi	3,76	3,75
Tempi di attesa per accedere al servizio	3,42	3,45
Chiarezza delle risposte	3,90	3,88
Correttezza delle risposte	3,93	3,91
Completezza delle risposte	3,89	3,87
Rapidità delle risposte	3,86	3,87
AREA RELAZIONALE		
Capacità di ascolto	3,95	-
Cortesìa del personale	4,16	4,22
Competenza del personale	4,02	4,03
Disponibilità del personale	4,11	4,15
Comprensibilità del linguaggio	3,98	-
GIUDIZIO SINTETICO	3,86	3,83

Il grassetto indica una differenza positiva statisticamente significativa tra il 2005 e il 2004

Uffici Locali: graduatoria di importanza degli indicatori per gli utenti

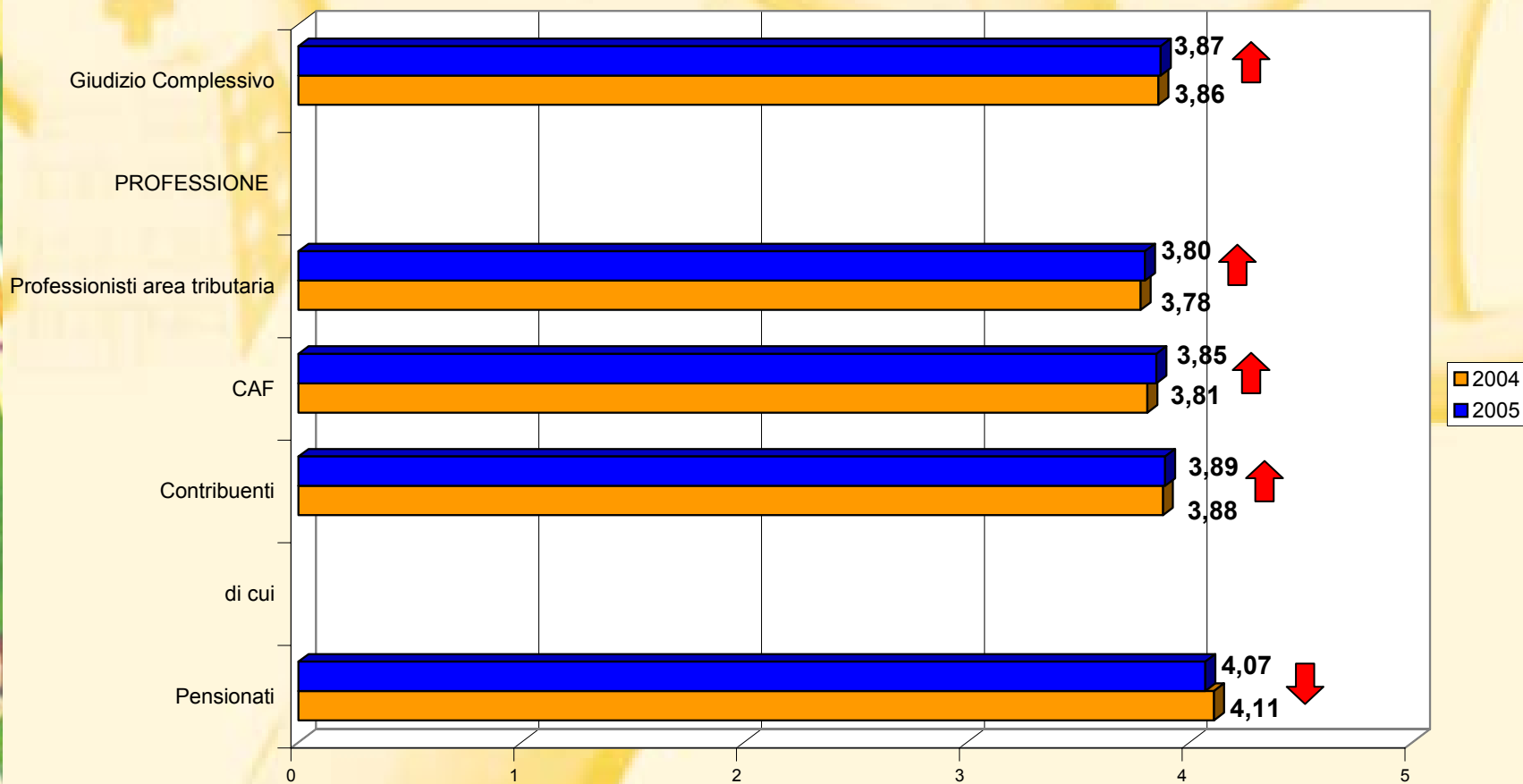
	Indice di importanza coeff. x 100
Facilita' di reperire informazioni sull'ufficio (indirizzo, orari, servizi)	24,9
Tempi di attesa per accedere al servizio	10,0
Chiarezza delle risposte	8,0
Facilita' di Gestione delle file	7,7
Competenza del personale	7,3
Completezza delle risposte	5,7
Adeguatezza dell'orario di apertura	5,4
Facilita' di accesso ai servizi	5,4
Chiarezza dei passi da compiere per l'utilizzo del servizio	5,3
Disponibilita' del personale	5,1
Rapidita' delle risposte	4,8
Cortesia del personale	3,6
Correttezza delle risposte	2,7
Chiarezza della segnaletica esterna all'ufficio	2,5
Capacita' di ascolto	2,1
Comprensibilita' del linguaggio	1,5

Uffici Locali: percentuale di mancate risposte

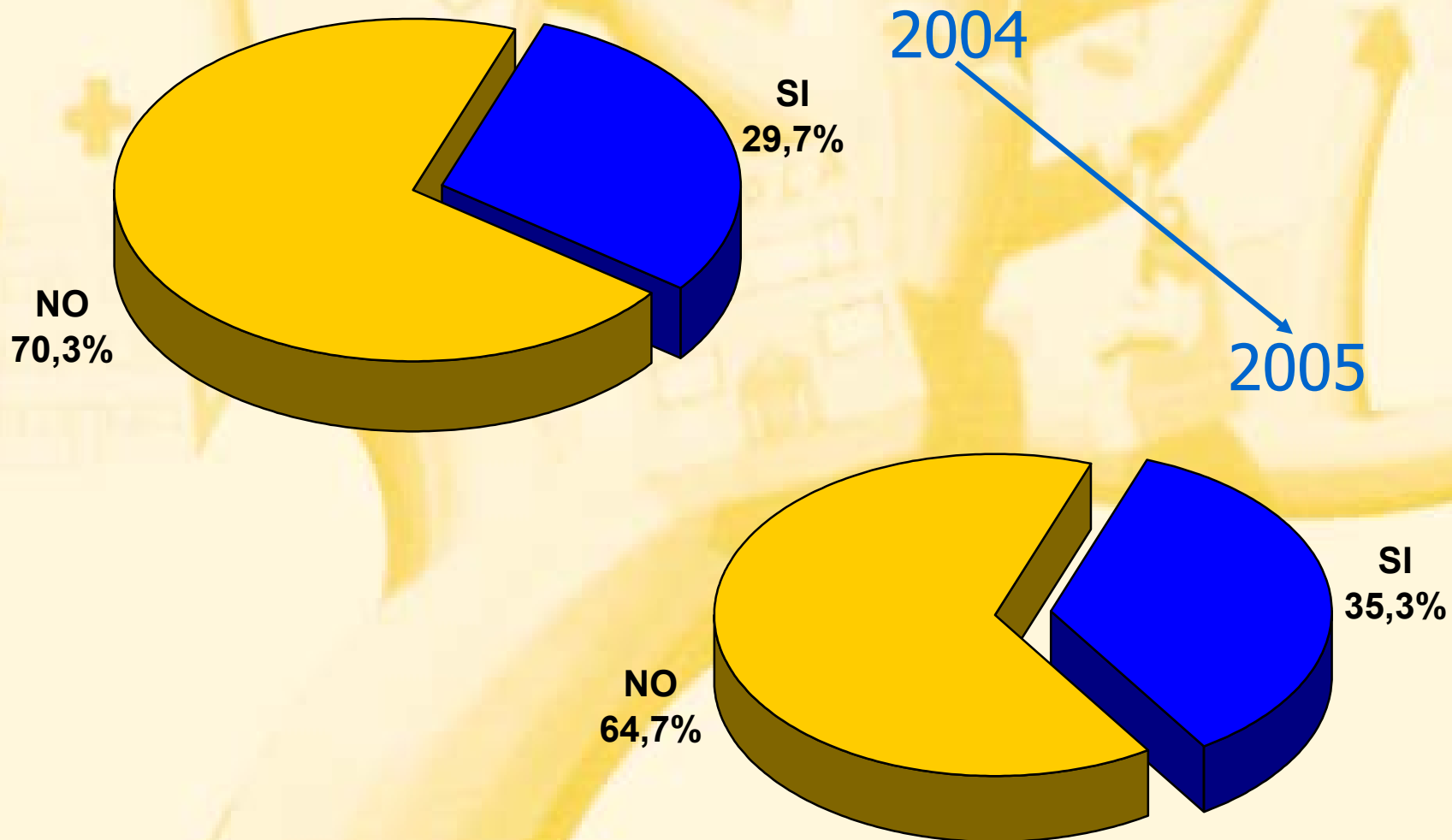
% di Mancate Risposte	
AREA TANGIBILE	
Facilità di reperire informazioni sull'ufficio (indirizzo, orari, servizi)	3,5
Chiarezza della segnaletica esterna all'ufficio	4
Adeguatezza dell'orario di apertura	3,2
Pulizia e comfort dei locali	3,1
AREA FUNZIONALE	
Facilità di gestione delle file	6,3
Chiarezza della segnaletica interna all'ufficio	4
Chiarezza dei passi da compiere per l'utilizzo del servizio	5,6
Facilità di accesso ai servizi	4,3
Tempi di attesa per accedere al servizio	3,4
Chiarezza delle risposte	2,8
Correttezza delle risposte	3,3
Completezza delle risposte	3,5
Rapidità delle risposte	3,3
AREA RELAZIONALE	
Capacità di ascolto	3,4
Cortesia del personale	2
Competenza del personale	3
Disponibilità del personale	2,4
Comprensibilità del linguaggio	3,7

L'analisi delle mancate risposte consentirà di migliorare gli aspetti da sottoporre a valutazione

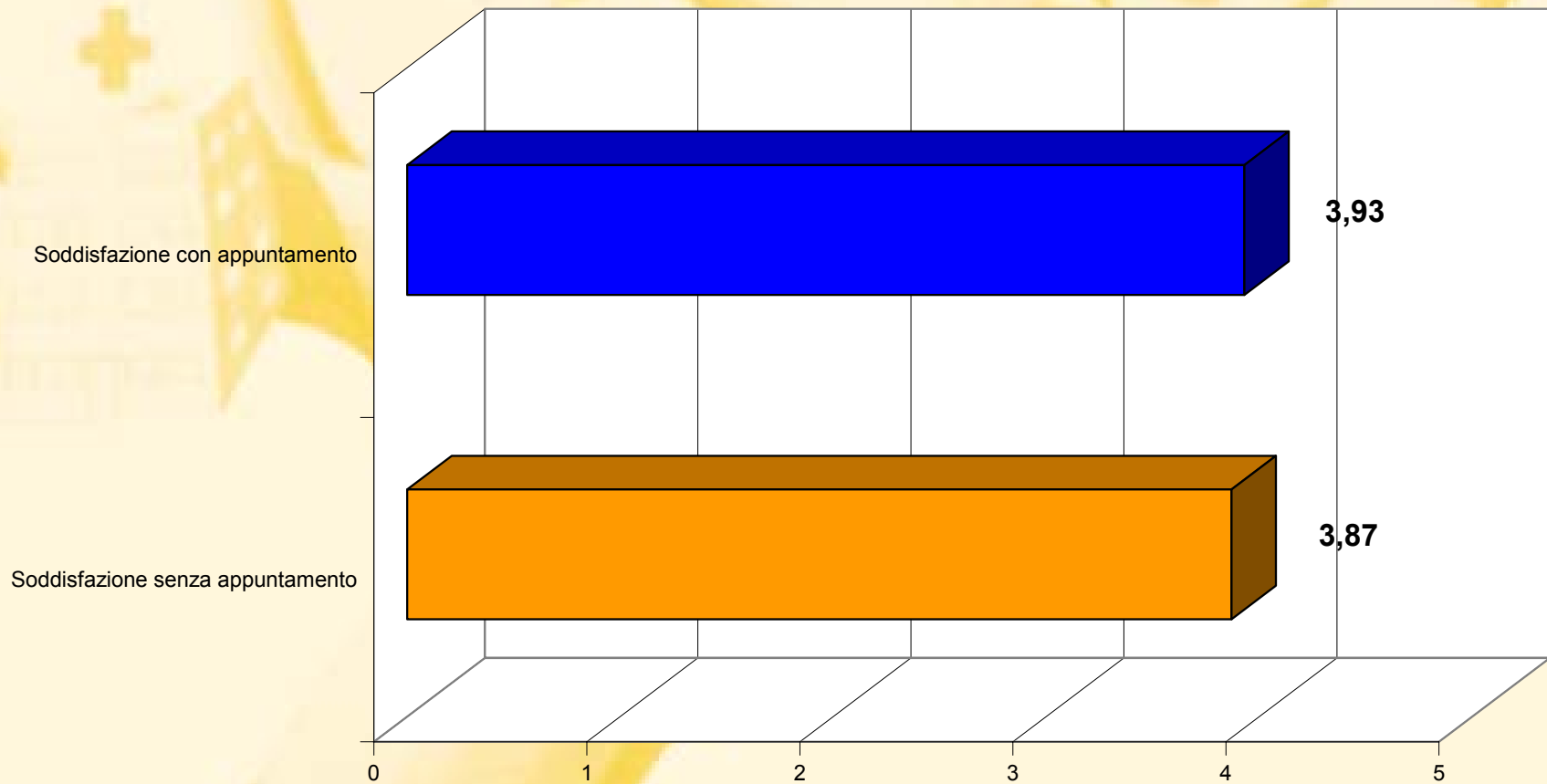
Uffici Locali: soddisfazione complessiva per professione



Uffici Locali: utilizzo prenotazione

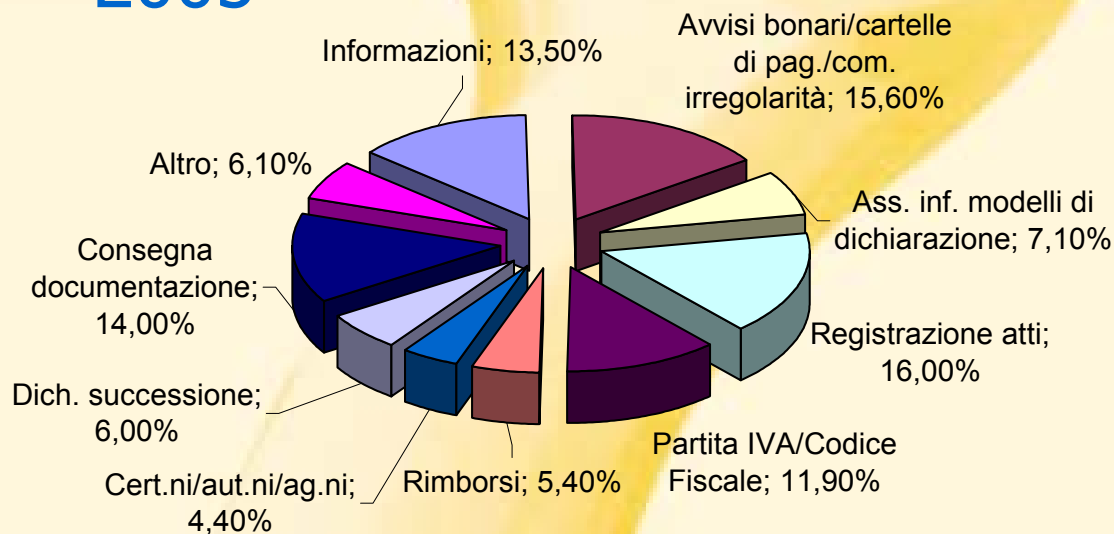
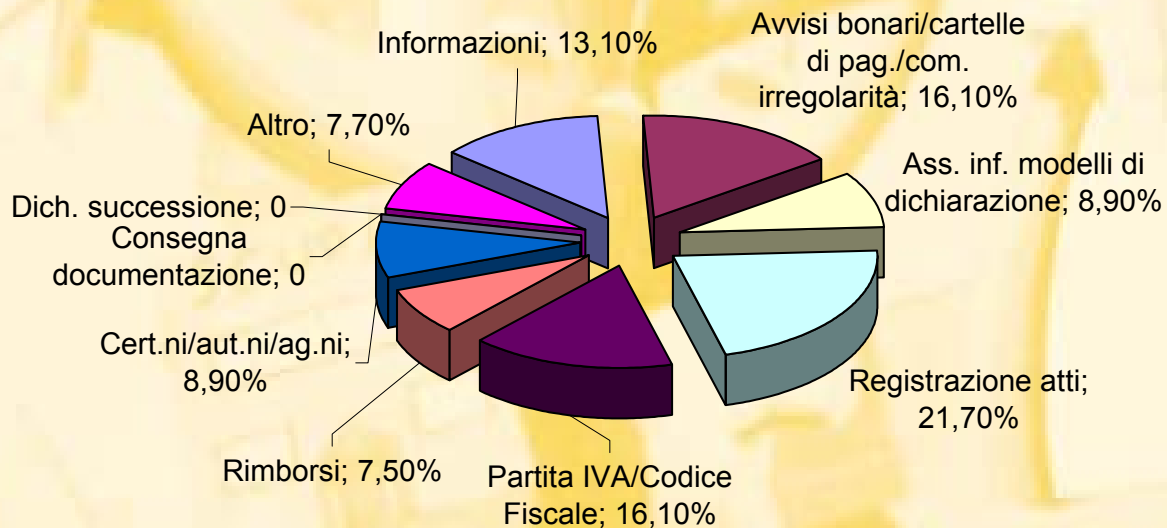


Uffici Locali: soddisfazione dei clienti/utenti del servizio di prenotazione

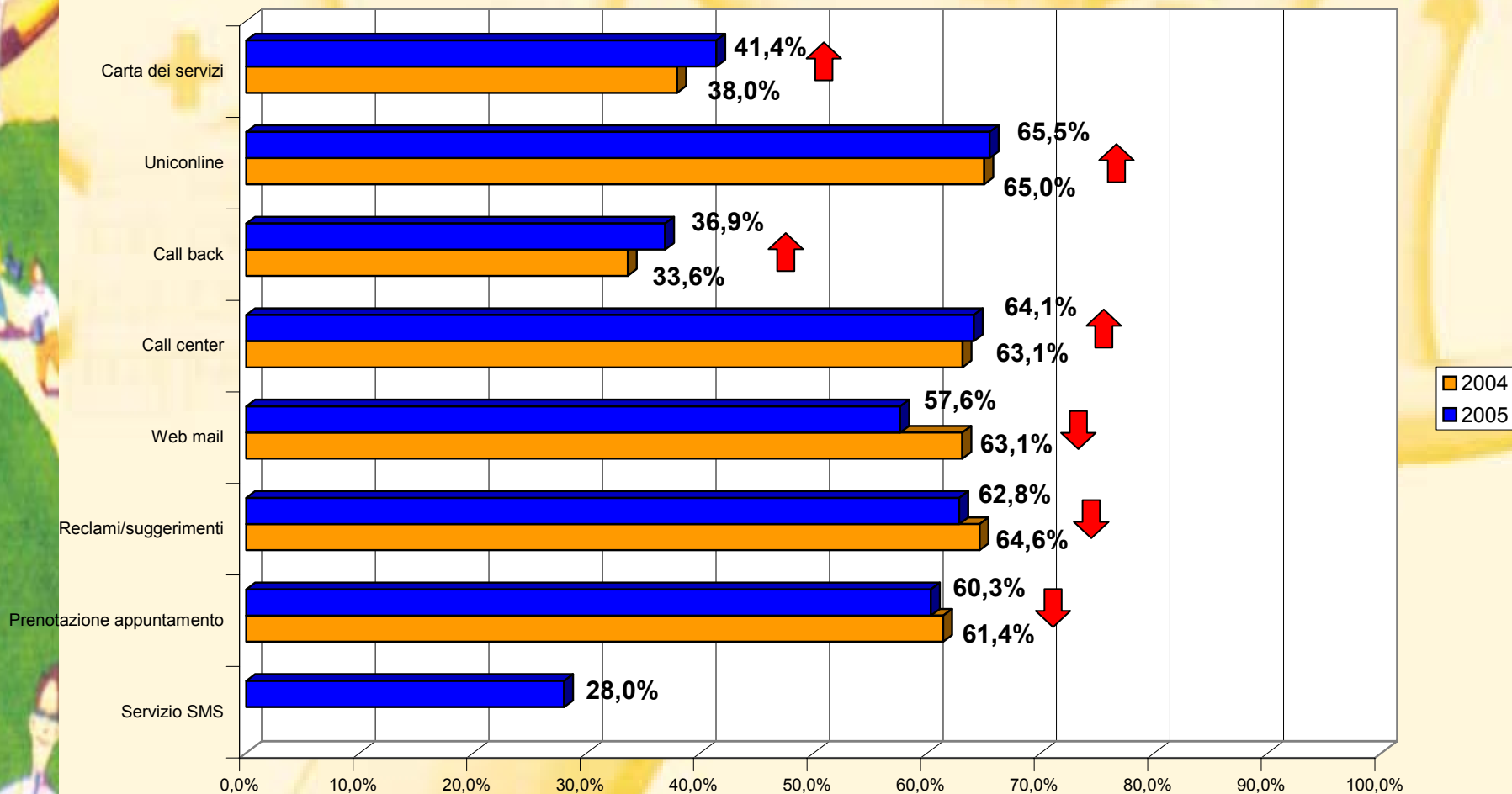


Uffici Locali: servizio richiesto

2004
↓
2005



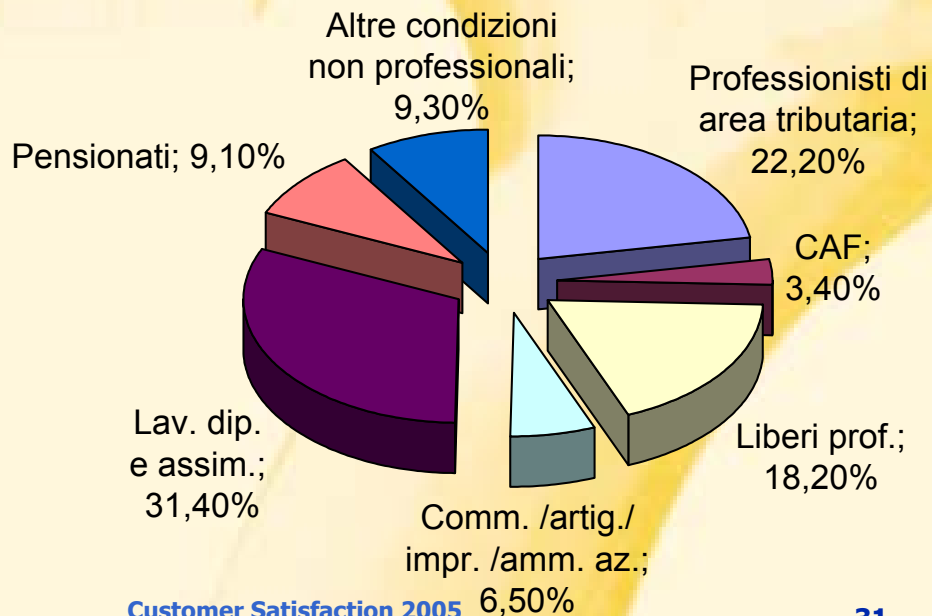
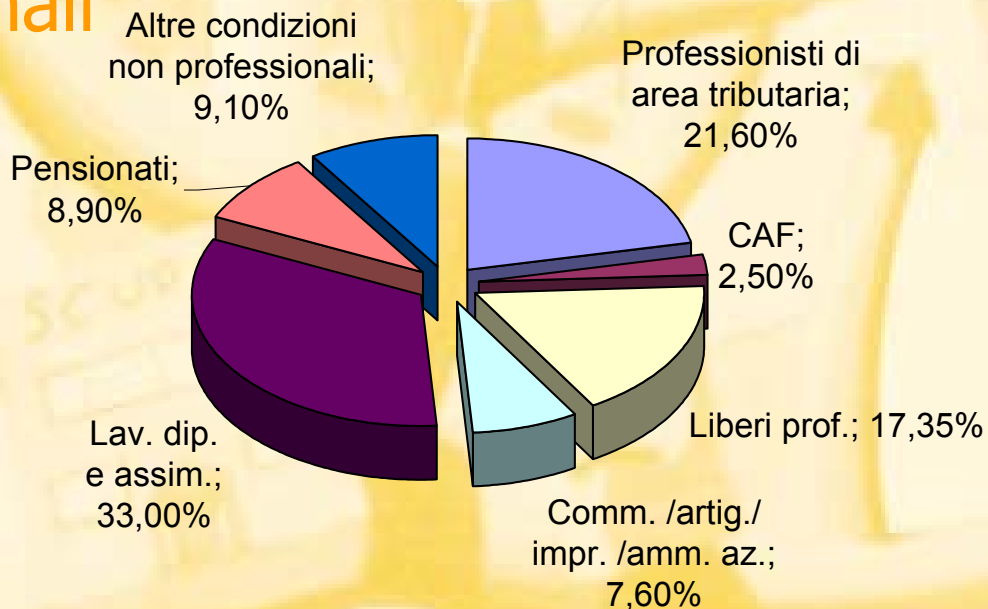
Uffici Locali: conoscenza altri canali/servizi



Uffici Locali: distribuzione del campione per categorie professionali

2004

2005



Uffici Locali: conclusioni

Il **voto medio complessivo** espresso dagli utenti degli Uffici Locali è pari a 3,87 (con un livello di significatività del 99%, il margine di errore è pari a +/-0,01). Il 95% degli utenti ha espresso un voto pari o superiore a 3, mentre il 29% ha dato il voto più alto.

La **valutazione sui singoli aspetti** è elevata, il voto medio è sempre superiore a 3: **l'area relazionale** è la più soddisfacente.

Lievemente meno soddisfacenti, in un contesto pur sempre positivo, sono i "tempi di attesa per accedere al servizio" (3,42), la "facilità di gestione delle file" (3,65) e la "chiarezza della segnaletica esterna all'ufficio" (3,67).

In generale, la categoria "**contribuenti**" fa registrare livelli di soddisfazione più elevati.



3. CUSTOMER SATISFACTION INTERNET: ENTRATEL

Entratel: l'indagine 2005

L'indagine 2005 ha interessato i servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate attraverso **Entratel**.

L'indagine è stata realizzata su un campione di **2.551 utenti** dei Servizi Telematici Entratel (universo di circa 150.000 utenti).

Le interviste sono state realizzate nel mese di **Ottobre 2005**, in via telematica, sulla base di un questionario strutturato al quale si accedeva dalla home page di Entratel.

Entratel: l'indagine 2005

La soddisfazione sui servizi erogati è stata valutata, in prima battuta, direttamente nella sua globalità (*overall*) e poi sottoponendo alla valutazione dei clienti/utenti una serie di specifici aspetti relativi all'offerta.

La valutazione della soddisfazione, sia complessiva (*overall*) che per ciascuno specifico aspetto dell'offerta (14), è avvenuta richiedendo agli interlocutori di esprimere il proprio giudizio con un voto da 1 a 5 dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 "totalmente soddisfatto".

Sono stati inoltre sottoposti a valutazione:

- l'abilitazione al servizio
- il servizio assistenza On Line dedicato ad Entratel (sito: <http://assistenza.finanze.it>)
- il servizio call center dedicato ad Entratel (fornito da struttura esterna all'Agenzia)
- i servizi maggiormente utilizzati dagli utenti :
 - presentazione delle dichiarazioni dei redditi;
 - pagamento delle imposte (F24);
 - comunicazione di inizio, cessazione o variazioni di attività IVA;
 - cassetto fiscale;
 - F24 cumulativo;
 - registrazione telematica dei contratti di locazione con contestuale pagamento delle imposte;
 - consultazione delle banche dati del contenzioso tributario;
 - trasmissione di altri documenti (questionari relativi agli studi di settore, comunicazioni all'anagrafe tributaria, ecc.).

Entratel: il Questionario

Facilità di reperire informazioni riguardanti il canale Entratel e i servizi erogati
Chiarezza delle istruzioni per la fruizione dei servizi
Facilità di accesso
Facilità di navigazione del sito
Facilità di reperire informazioni all'interno del sito
Facilità di installazione dei software di aggiornamento per la fruizione dei servizi
Facilità di utilizzo del servizio
Chiarezza degli esiti delle operazioni
Facilità di reperire le ricevute
Capacità del servizio di semplificare gli adempimenti fiscali
Capacità di impedire l'invio di dati non corretti
Chiarezza dei messaggi di errore
Affidabilità del servizio (capacità di funzionamento senza errori)
Tempestività di risoluzione dei disservizi

Sono stati sottoposti alla valutazione dei Clienti/Utenti 14 specifici aspetti relativi all'offerta dei servizi erogati tramite il servizio Entratel

Entratel: livello di soddisfazione dei clienti/utenti

Giudizio complessivo sui servizi	3,65
AREA TANGIBILE	
Facilità di reperire informazioni riguardanti il canale Entratel e i servizi erogati	3,41
Chiarezza delle istruzioni per la fruizione dei servizi	3,34
Facilità di accesso	3,66
Facilità di navigazione del sito	3,70
Facilità di reperire informazioni all'interno del sito	3,37
AREA FUNZIONALE	
Facilità di installazione dei software di aggiornamento	3,80
Facilità di utilizzo del servizio	3,83
Chiarezza degli esiti delle operazioni	3,78
Facilità di reperire le ricevute	3,92
Capacità del servizio di semplificare gli adempimenti fiscali	3,58
Capacità di impedire l'invio di dati non corretti	3,58
Chiarezza dei messaggi di errore	3,01
Affidabilità del servizio (capacità di funzionamento senza errori)	3,45
Tempestività di risoluzione dei disservizi	3,04

Entratel: giudizio complessivo (totale e per profilo dei clienti/utenti)

TOTALE	3,65
TIPOLOGIA PROFESSIONALE	
PROFESSIONISTI	3,63
PERITI ED ESPERTI	3,60
ASSOCIAZIONI SINDACALI E ASSIM.	3,80
CAAF	3,86
CONSULENTI FISCALI	3,74
SOCIETÀ ED ENTI	3,68
ALTRI	3,50

Entratel: graduatoria di importanza degli indicatori

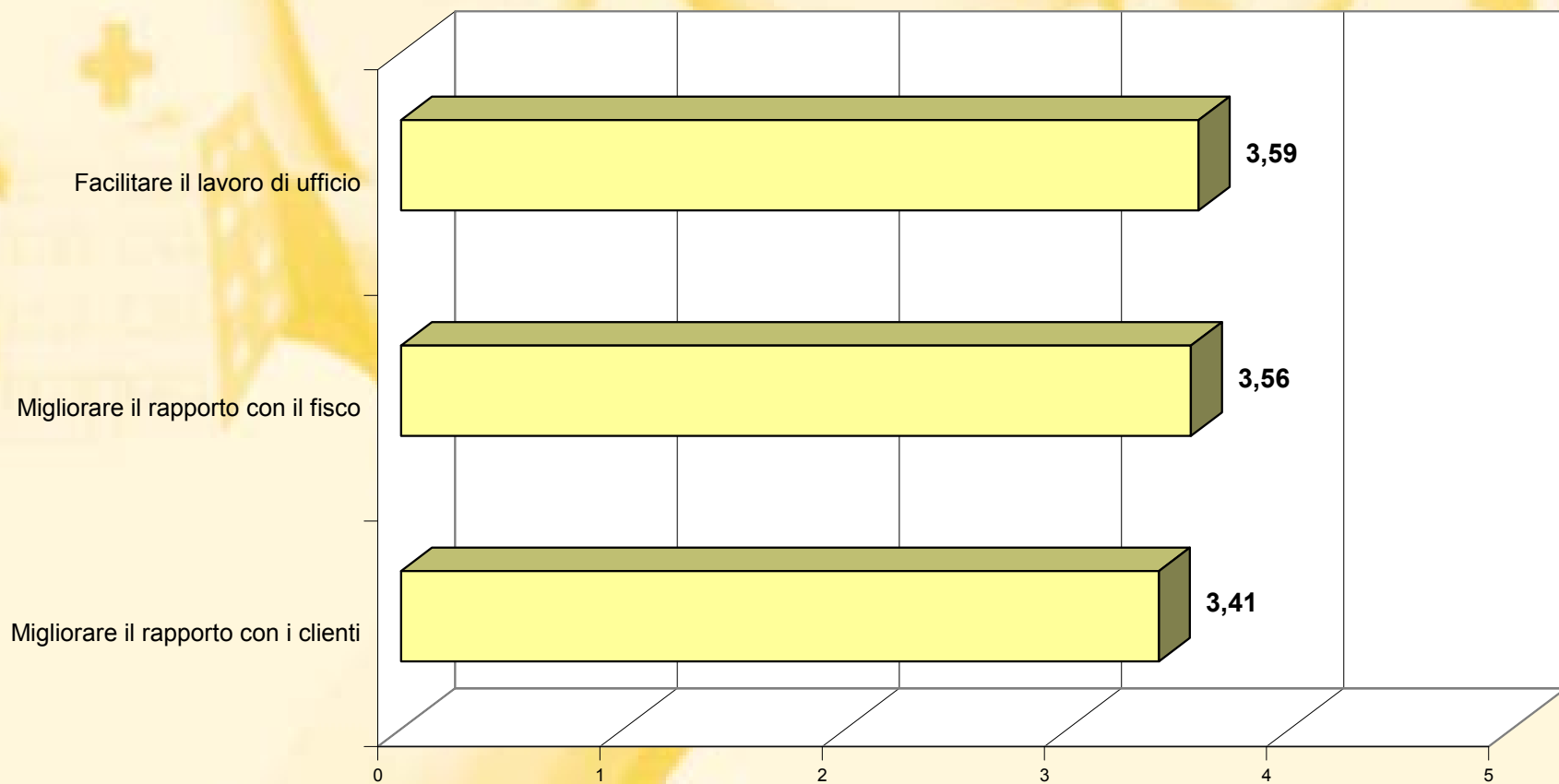
	Indice di importanza coeff. x 100
Facilità di reperire informazioni riguardanti il canale Entratel e i servizi erogati	33,9
Capacità del servizio di semplificare gli adempimenti fiscali	9,9
Facilità di accesso	9,7
Affidabilità del servizio (capacità di funzionamento senza errori)	9,4
Tempestività di risoluzione dei disservizi	9,1
Chiarezza delle istruzioni per la fruizione dei servizi	8,7
Facilità di utilizzo del servizio	7,1
Chiarezza degli esiti delle operazioni	5,9
Facilità di installazione dei software di aggiornamento per la fruizione dei servizi	5,5
Facilità di navigazione del sito	4,6
Capacità di impedire l'invio di dati non corretti	3,4
Facilità di reperire le ricevute	1,3
Facilità di reperire informazioni all'interno del sito	0,0
Chiarezza dei messaggi di errore	0,0

Entratel: percentuale di mancate risposte

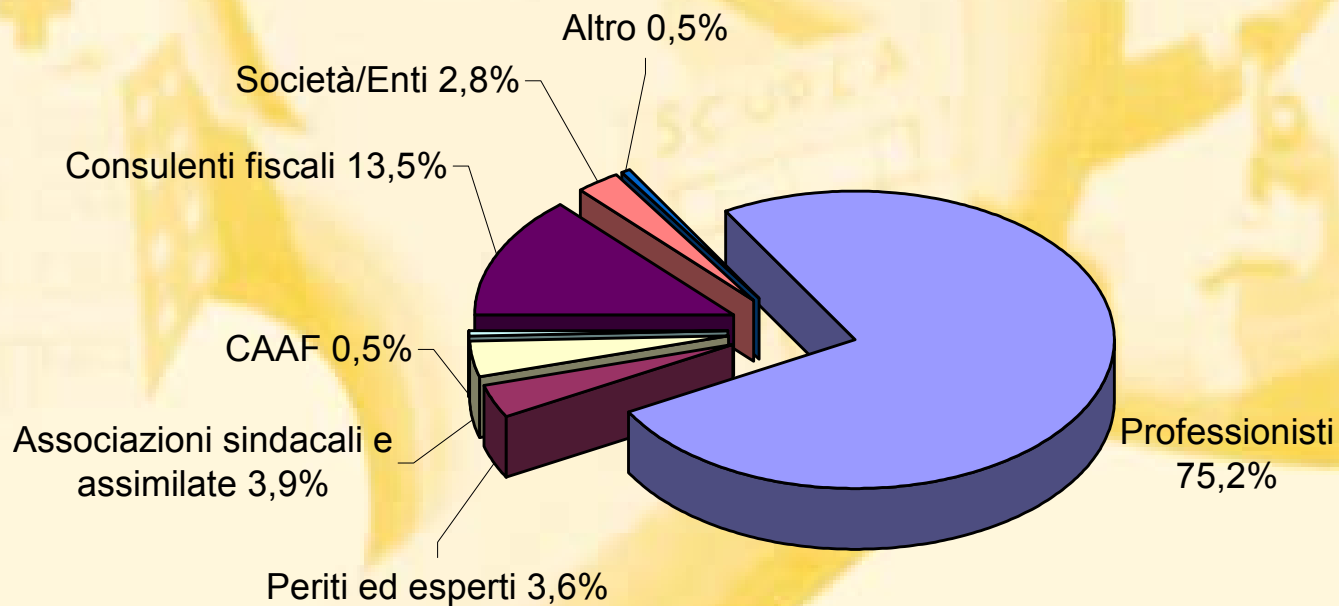
% di Mancate Risposte	
Facilità di reperire informazioni riguardanti il canale Entratel e i servizi erogati	0,2
Chiarezza delle istruzioni per la fruizione dei servizi	0,2
Facilità di accesso	0
Facilità di navigazione del sito	0
Facilità di reperire informazioni all'interno del sito	0,2
Facilità di installazione dei software di aggiornamento per la fruizione dei servizi	0,2
Facilità di utilizzo del servizio	0
Chiarezza degli esiti delle operazioni	0
Facilità di reperire le ricevute	0
Capacità del servizio di semplificare gli adempimenti fiscali	0,7
Capacità di impedire l'invio di dati non corretti	1,2
Chiarezza dei messaggi di errore	0,9
Affidabilità del servizio (capacità di funzionamento senza errori)	0,5
Tempestività di risoluzione dei disservizi	3,3

L'analisi delle mancate risposte consentirà di migliorare gli aspetti da sottoporre a valutazione

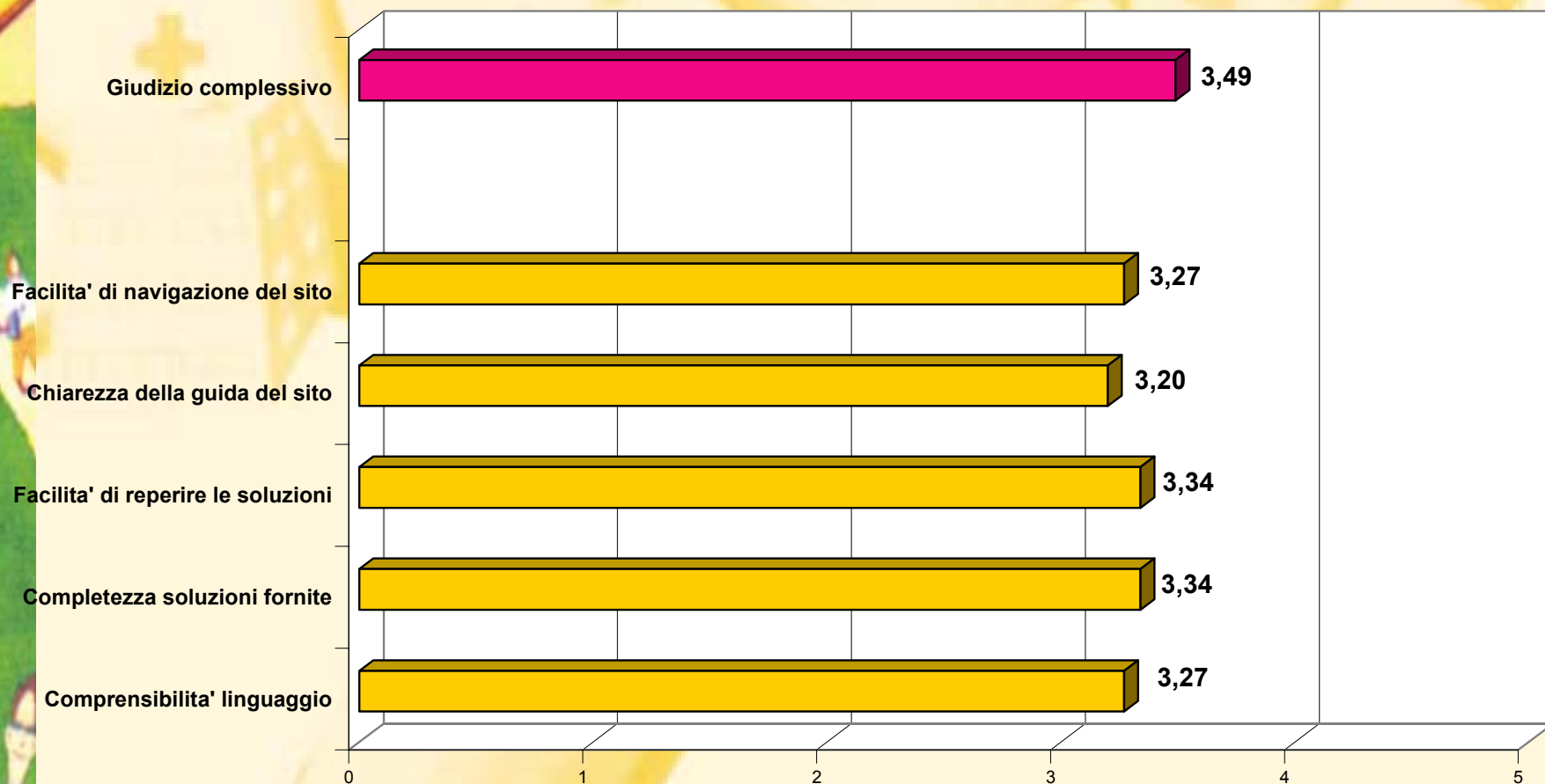
Entratel: benefici del servizio



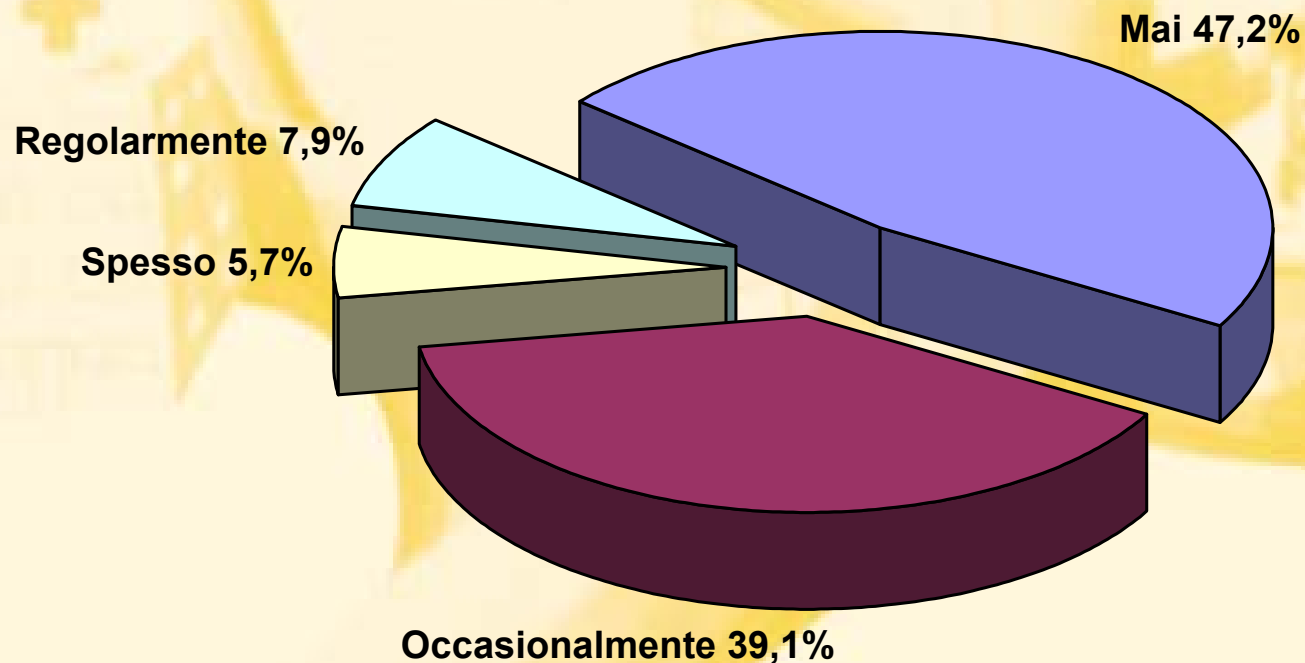
Entratel: distribuzione del campione per categorie professionali



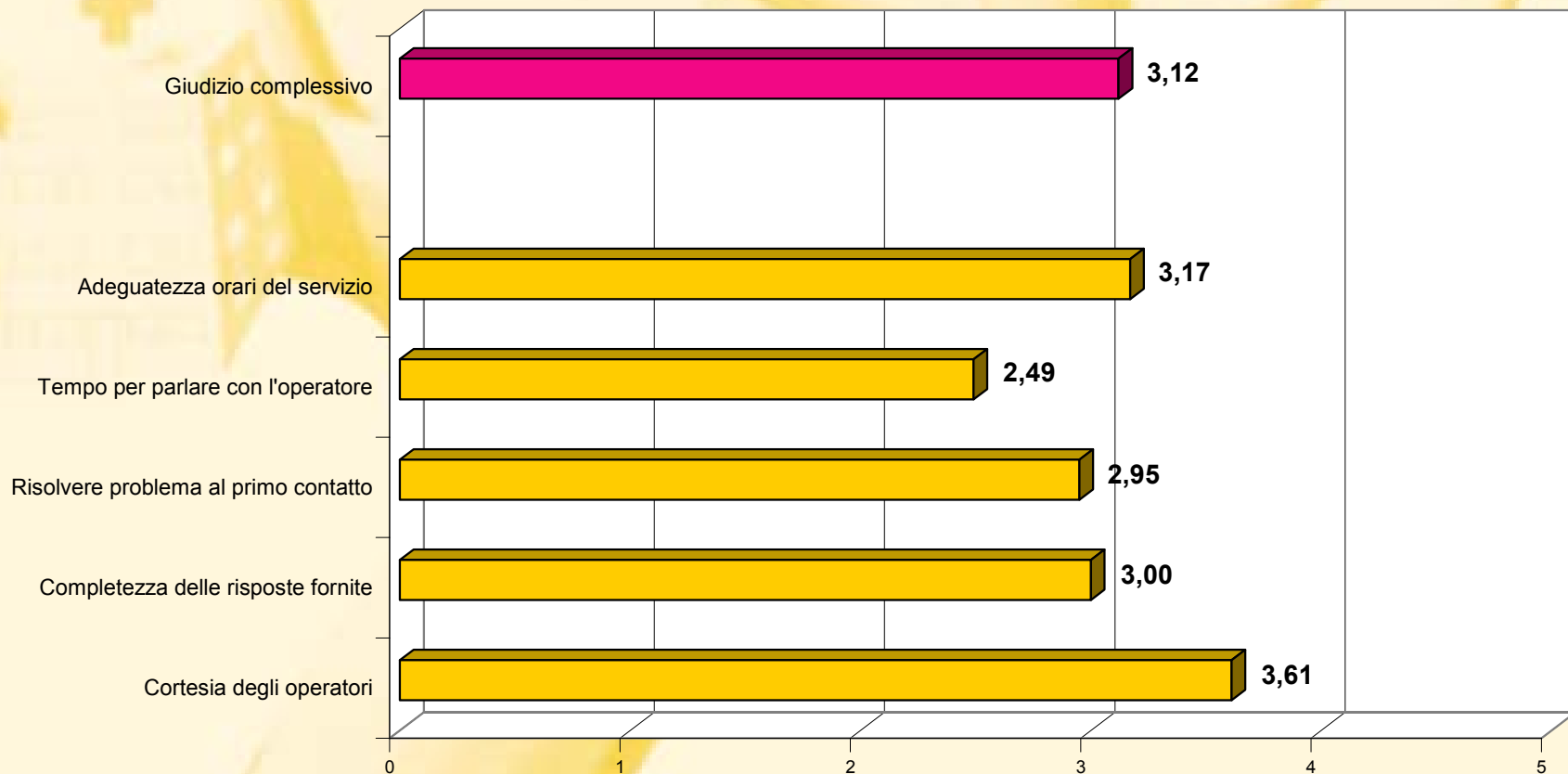
Assistenza on line Entratel: soddisfazione dei clienti/utenti



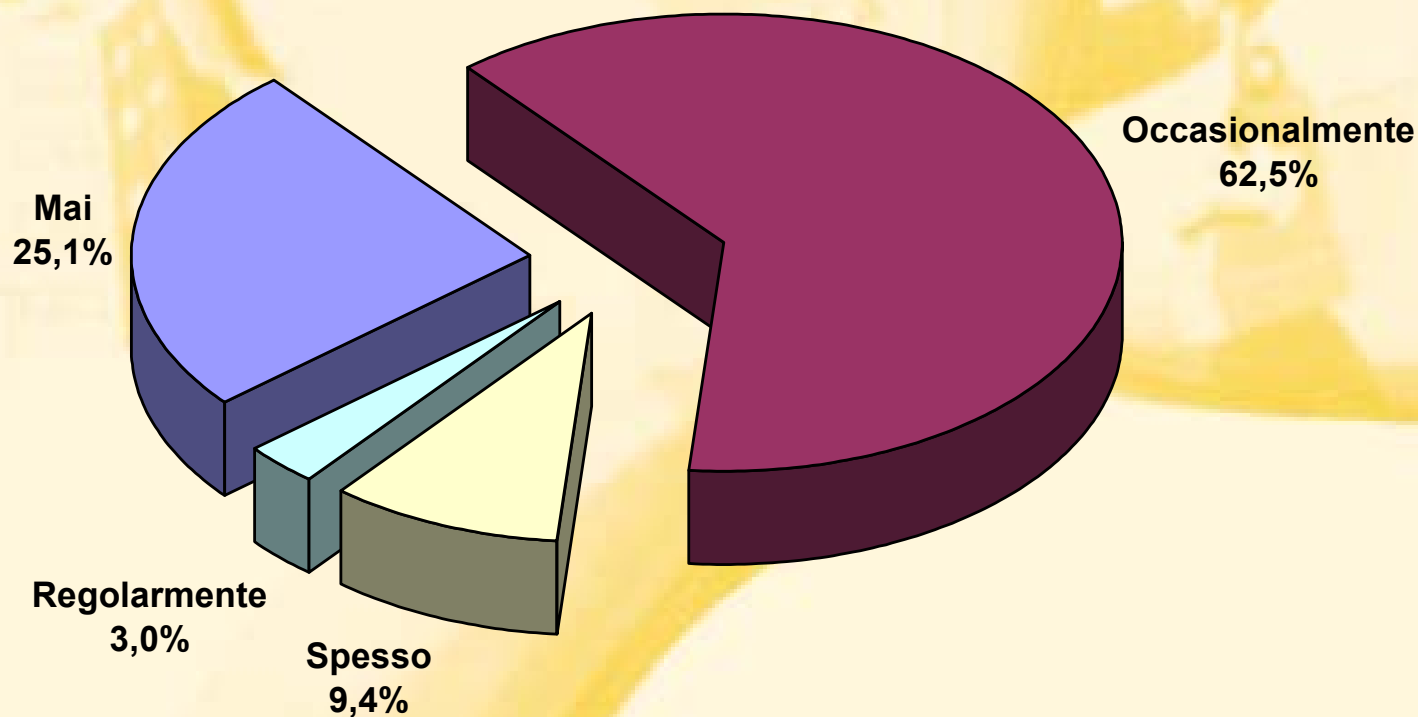
Assistenza on line Entratel: frequenza di utilizzo del servizio



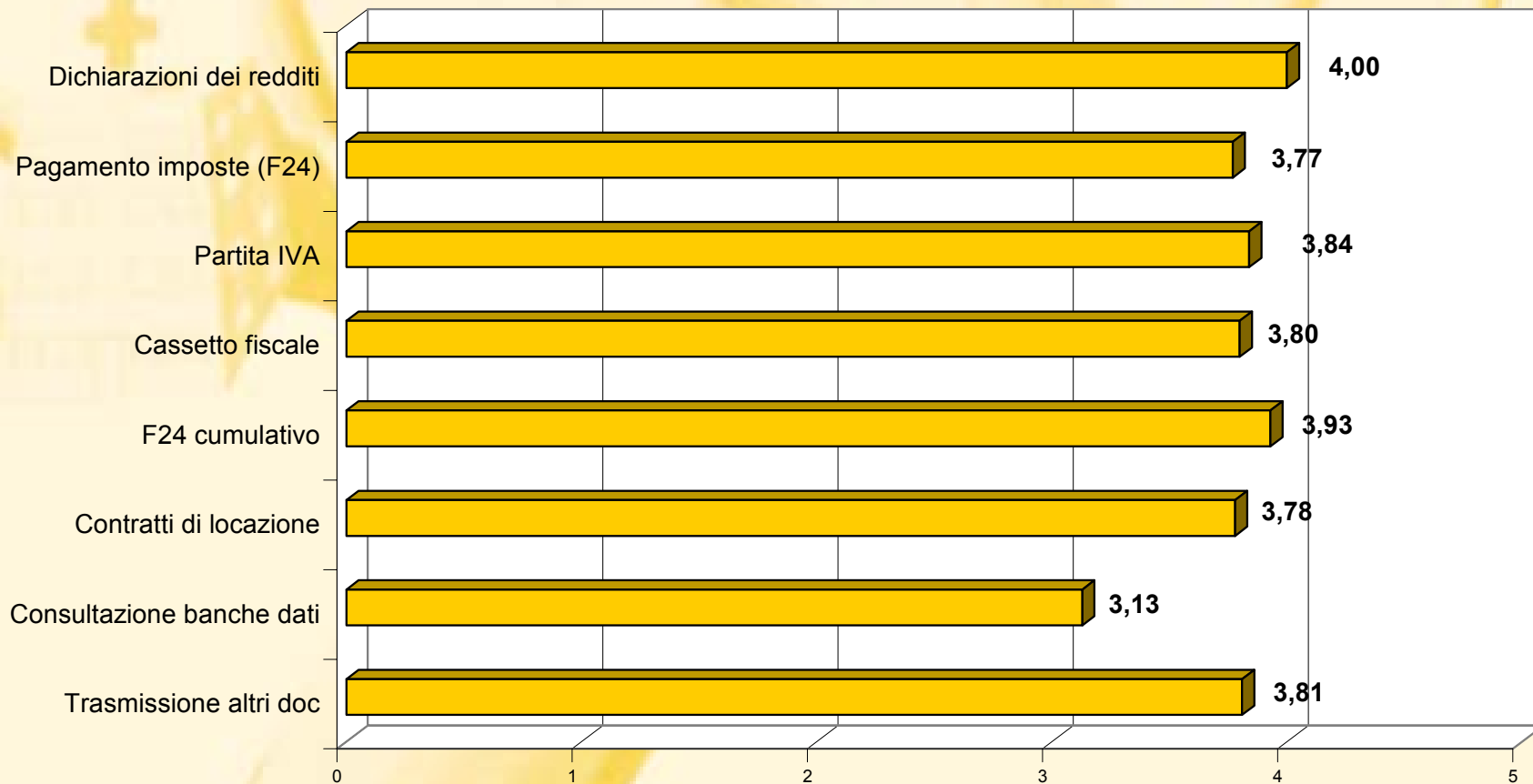
Assistenza Call Center Entratel (848.836.526): soddisfazione dei clienti/utenti



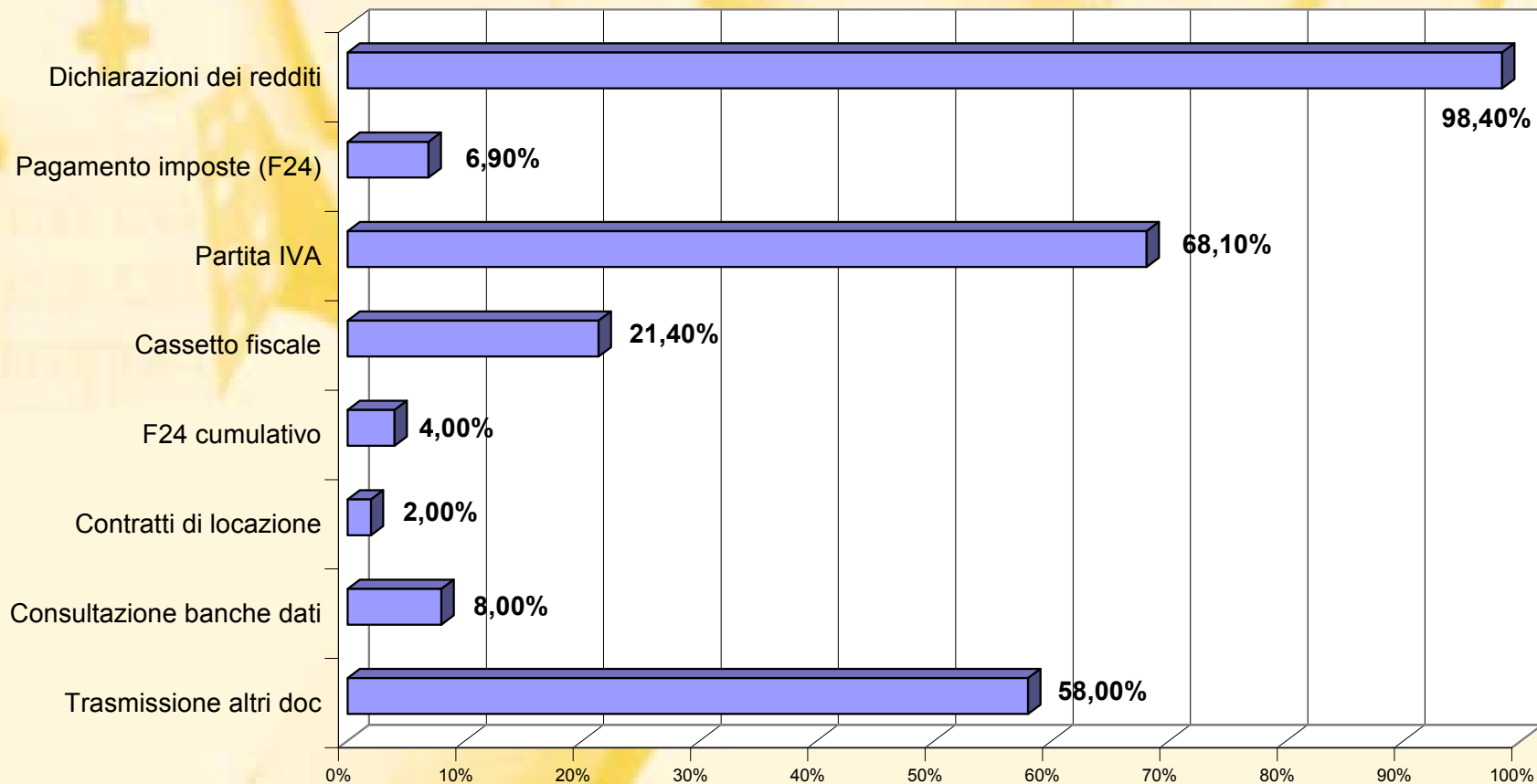
Assistenza Call Center Entratel: frequenza di utilizzo del servizio



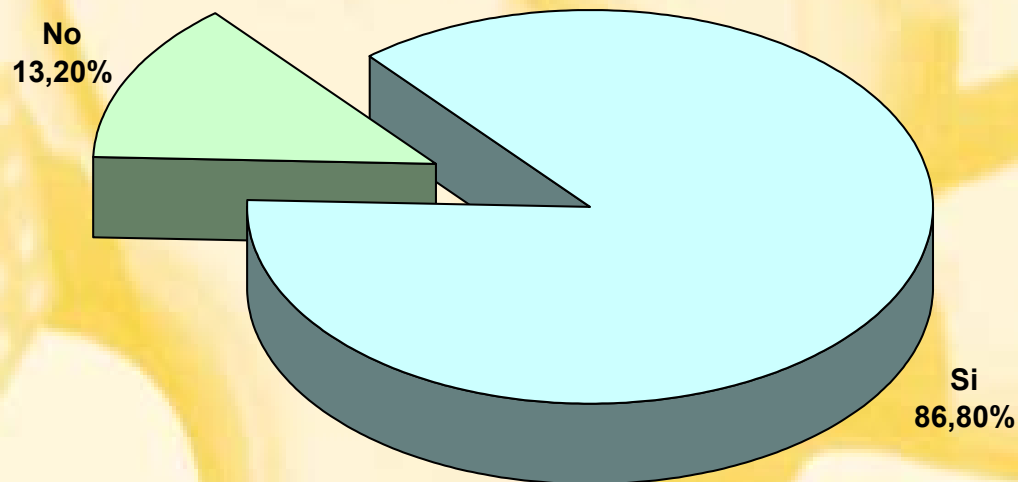
Servizi Telematici Entratel: soddisfazione complessiva



Servizi Telematici Entratel: frequenza di utilizzo



Entratel: adeguatezza gamma servizi offerti



Complessivamente la gamma di servizi offerta tramite Entratel dall'Agazia delle Entrate è soddisfacente; poco più di un cliente/utente su dieci vorrebbe disporre di altri servizi.

Le richieste di altri servizi giungono più frequentemente dalla categoria Società/enti.

Entratel: conclusioni

Il voto medio complessivo a livello di totale clienti/utenti è pari a 3,65 (con un livello di significatività del 95%, il margine di errore è pari a +/-0,070).

Il 97% dei clienti ha espresso un voto pari o superiore a 3, il 13% si è detto totalmente soddisfatto assegnando il voto massimo, mentre il 43% dei clienti ha dato voto 4.

La soddisfazione complessiva risulta relativamente più elevata presso i Consulenti fiscali.



4.
**CUSTOMER SATISFACTION
INTERNET: FISCO ONLINE**

Fisco online: l'indagine 2005

L'indagine 2005, alla sua **prima edizione**, ha interessato i servizi erogati dall'Agenzia delle Entrate attraverso **Fisco online**.

L'indagine è stata realizzata su un campione di **474 utenti** dei Servizi Telematici Fisco on line.

Le interviste sono state realizzate nel mese di **Ottobre 2005**, in via telematica, sulla base di un questionario strutturato al quale si accedeva dalla home page di Fisco on line.

Fisco online: l'indagine 2005

La soddisfazione sui servizi erogati è stata valutata, in prima battuta, direttamente nella sua globalità (*overall*) e poi sottoponendo alla valutazione dei clienti/utenti una serie di specifici aspetti relativi all'offerta.

La valutazione della soddisfazione, sia complessiva (*overall*) che per ciascuno specifico aspetto dell'offerta (12), è avvenuta richiedendo agli interlocutori di esprimere il proprio giudizio con un voto da 1 a 5 dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 "totalmente soddisfatto".

Sono stati inoltre sottoposti a valutazione:

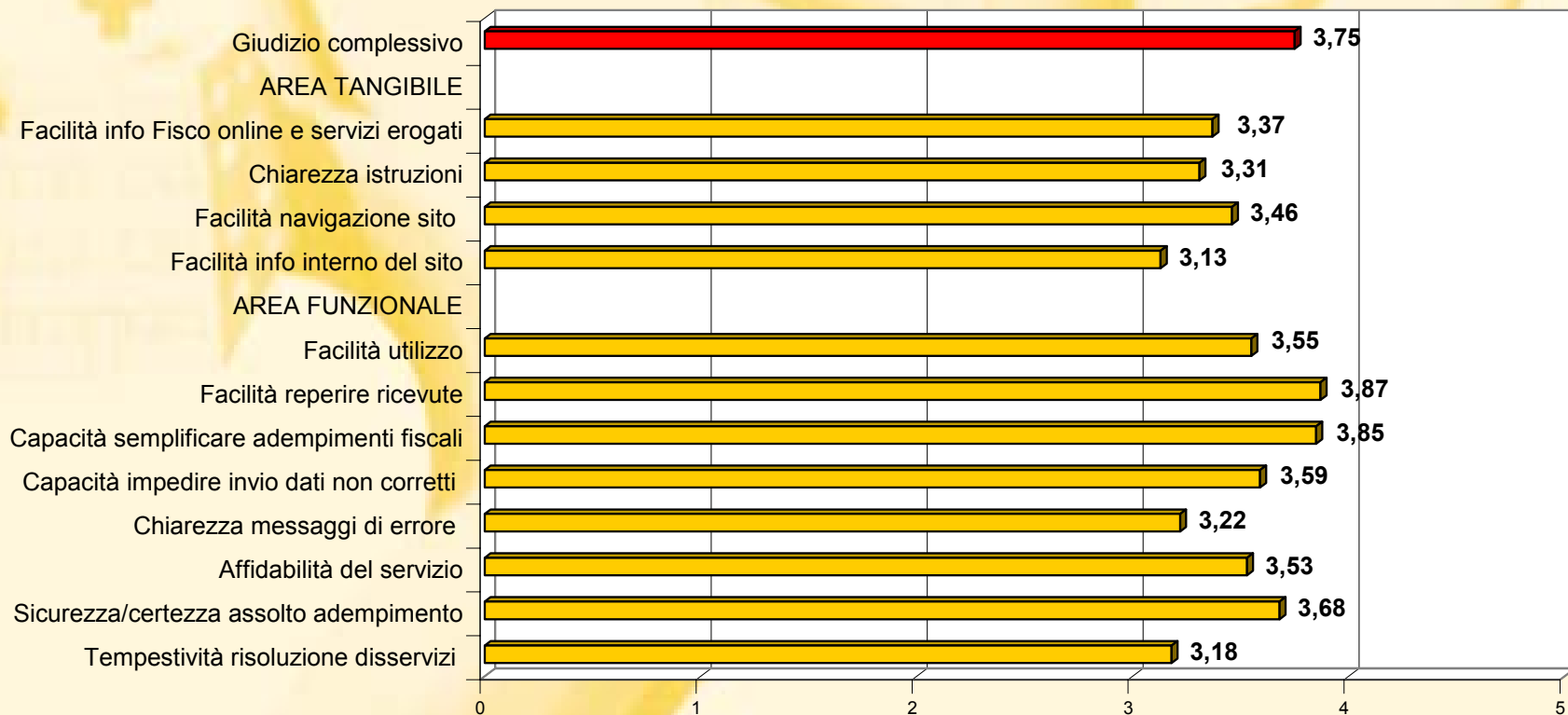
- l'abilitazione al servizio
- il servizio call center
- i servizi più utilizzati
- la motivazione di utilizzo del servizio Fisco online

Fisco online: il questionario

AREA	ASPETTI
TANGIBILE	Facilità di reperire informazioni riguardanti il canale Fisco online e i servizi erogati Chiarezza delle istruzioni per la fruizione dei servizi Facilità di navigazione nel sito
FUNZIONALE	Facilità di reperire informazioni all'interno del sito Facilità di utilizzo del servizio Facilità di reperire le ricevute Capacità del servizio di semplificare gli adempimenti fiscali Capacità di impedire l'invio di dati non corretti Chiarezza dei messaggi di errore Affidabilità del servizio (capacità di funzionamento senza errori) Sicurezza/certezza di aver completamente assolto l'adempimento fiscale Tempestività di risoluzione dei disservizi

Sono stati sottoposti alla valutazione dei Clienti/Utenti 12 specifici aspetti relativi all'offerta dei servizi erogati tramite il servizio Fisco online

Fisco online: soddisfazione per singolo indicatore



Fisco online: soddisfazione complessiva per categoria professionale



Fisco online: graduatoria di importanza degli indicatori

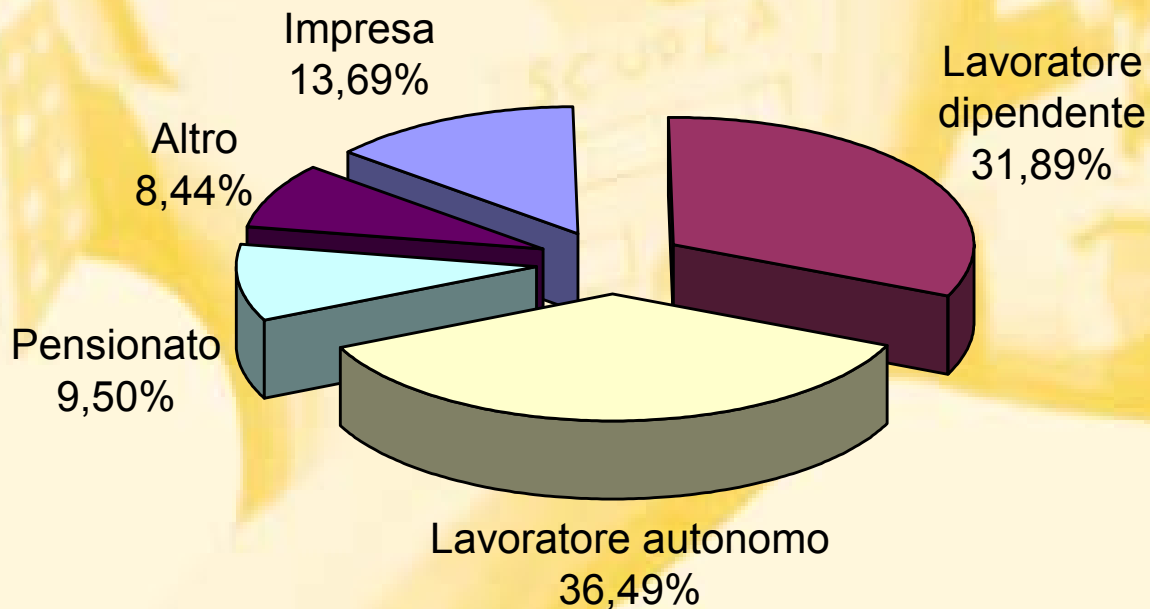
+	Indice di importanza <i>coeff. x 100</i>
Facilità di reperire informazioni riguardanti il canale Fisco online e i servizi erogati	25,3
Capacità del servizio di semplificare gli adempimenti fiscali	24,3
Chiarezza delle istruzioni per la fruizione dei servizi	21,2
Affidabilità del servizio	10,6
Facilità reperire ricevute	9,1
Facilità reperire informazioni interno del sito	5,4
Facilità utilizzo	5,3
Chiarezza messaggi di errore	3,5
Capacità di impedire l'invio di dati non corretti	1,3
Tempestività risoluzione disservizi	0,0
Sicurezza/certezza completamente assolto	0,0
Facilità navigazione	0,0

Fisco online: percentuale di mancate risposte

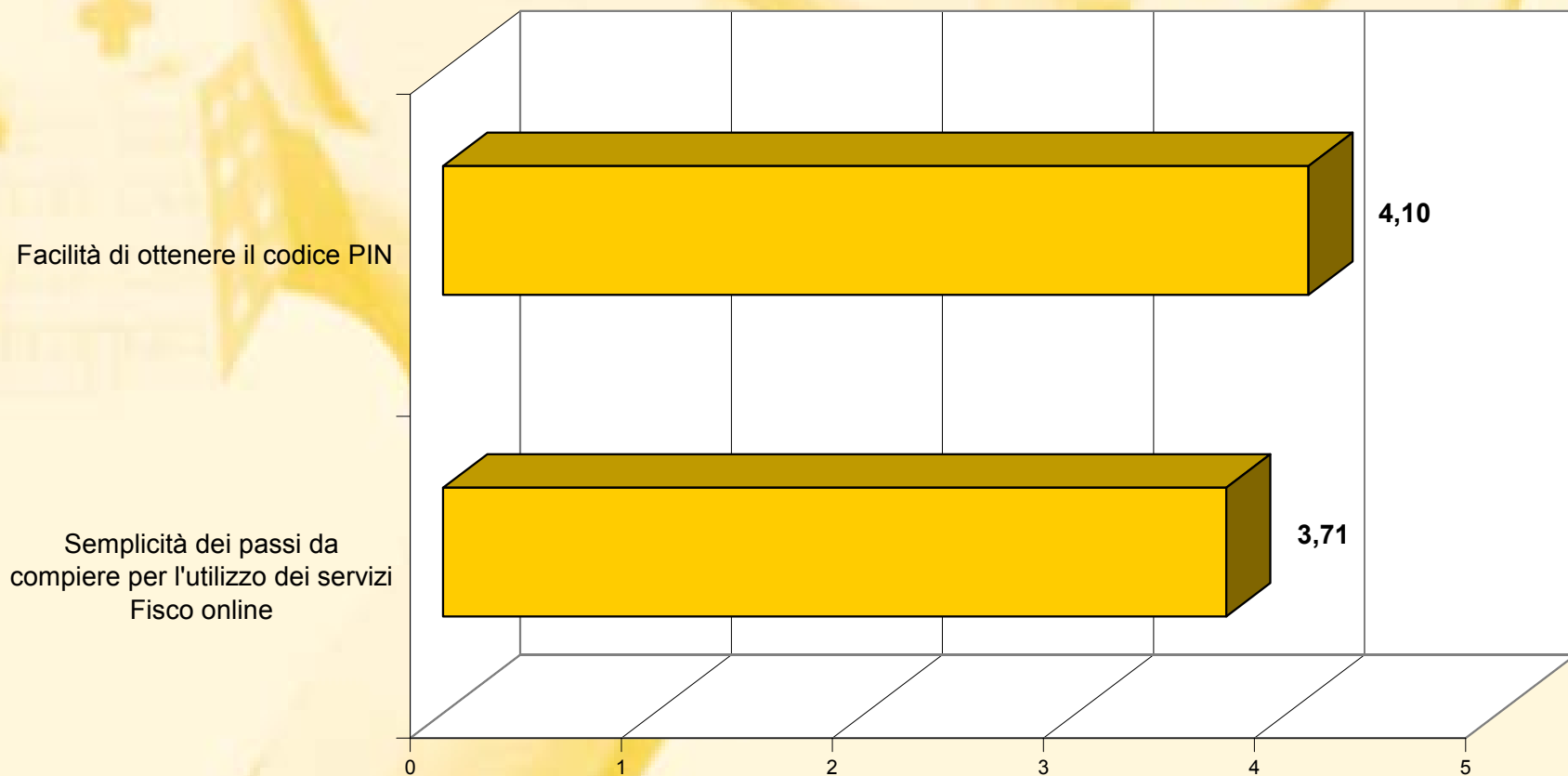
% di Mancate Risposte	
Facilità di reperire informazioni riguardanti il canale Fisco online e i servizi erogati	0,4
Chiarezza delle istruzioni per la fruizione dei servizi	0
Facilità di navigazione nel sito	0
Facilità di reperire informazioni all'interno del sito	0,2
Facilità di utilizzo del servizio	0,6
Facilità di reperire le ricevute	2,3
Capacità del servizio di semplificare gli adempimenti fiscali	1,3
Capacità di impedire l'invio di dati non corretti	6,8
Chiarezza dei messaggi di errore	6,5
Affidabilità del servizio (capacità di funzionamento senza errori)	4
Sicurezza/certezza di aver completamente assolto l'adempimento fiscale	2,5
Tempestività di risoluzione dei disservizi	20

L'analisi delle mancate risposte consentirà di migliorare gli aspetti da sottoporre a valutazione

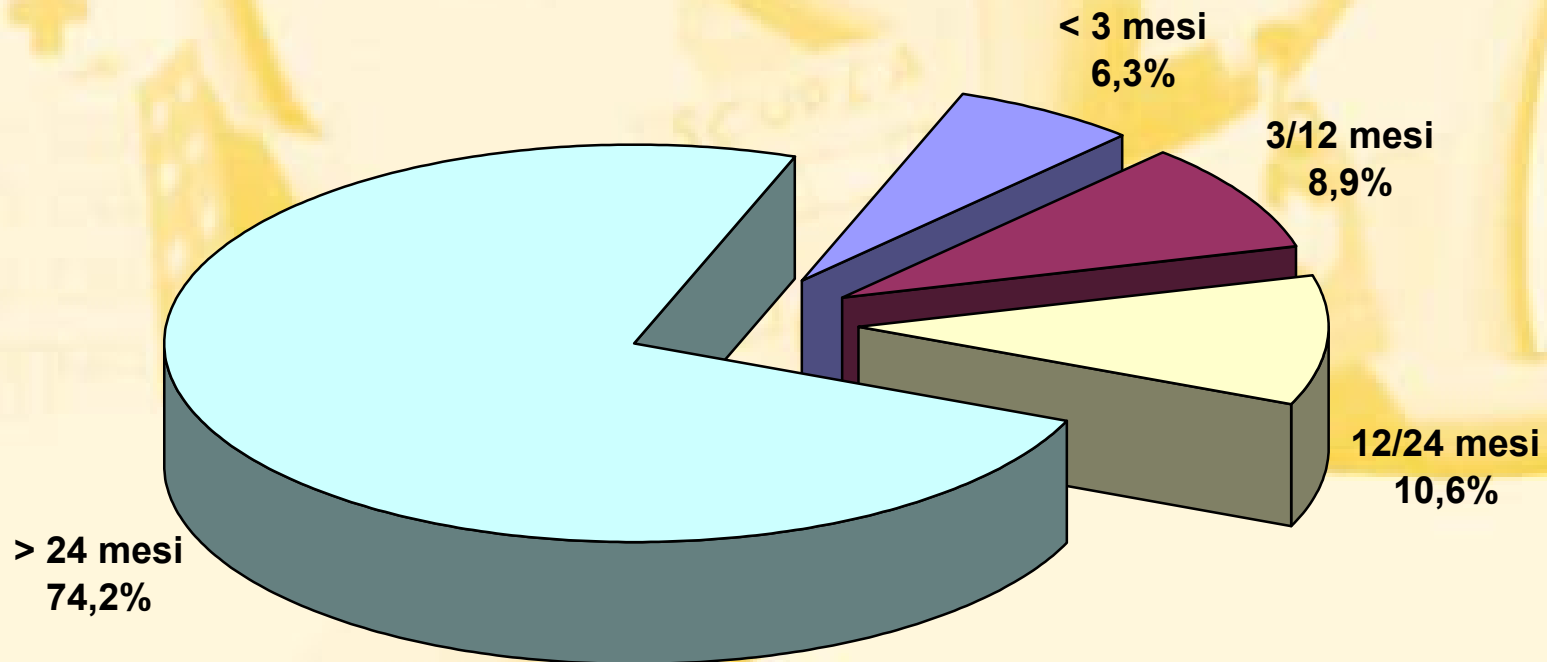
Fisco online: distribuzione del campione per categorie professionali



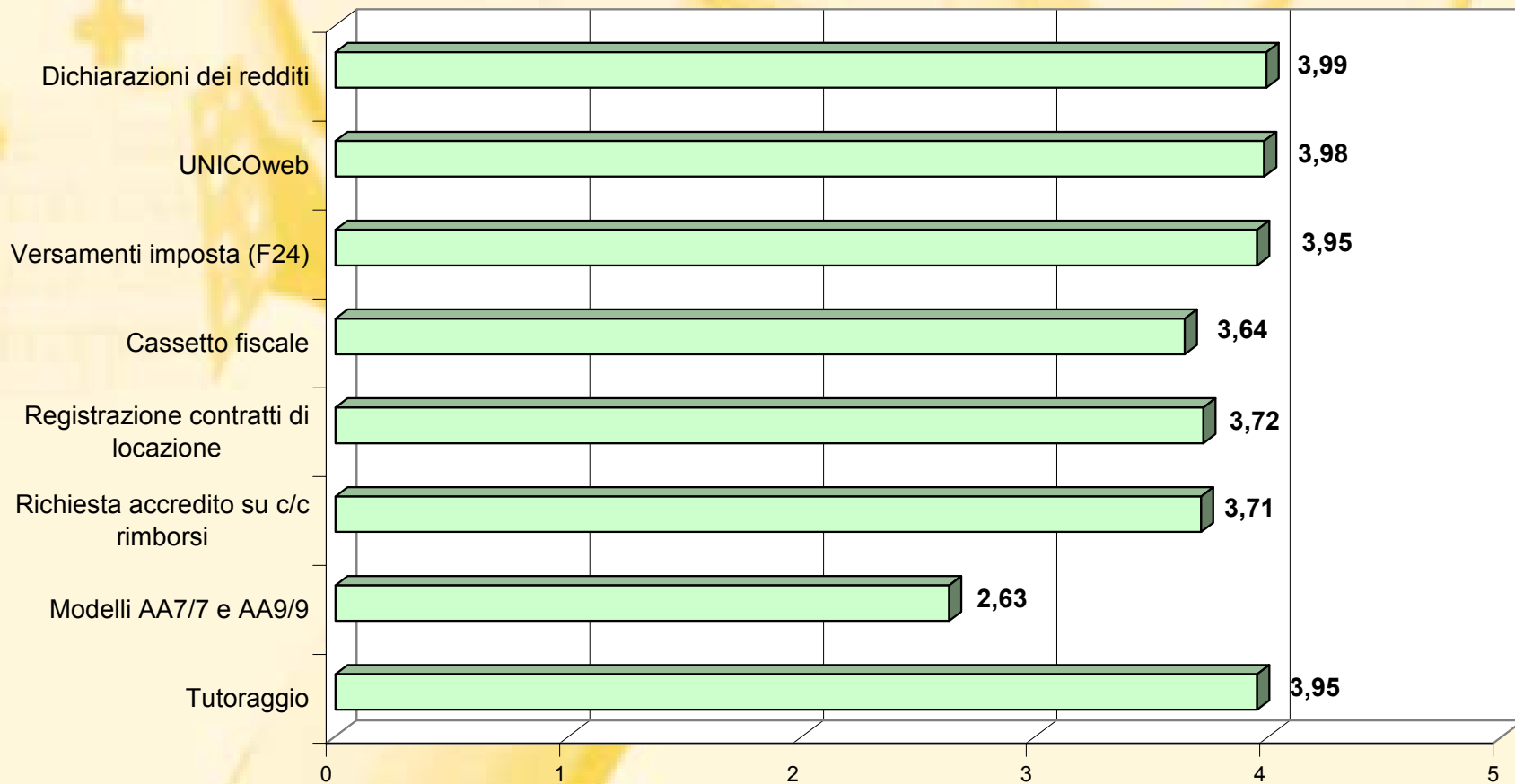
Abilitazione al servizio Fisco online: soddisfazione per caratteristica valutata



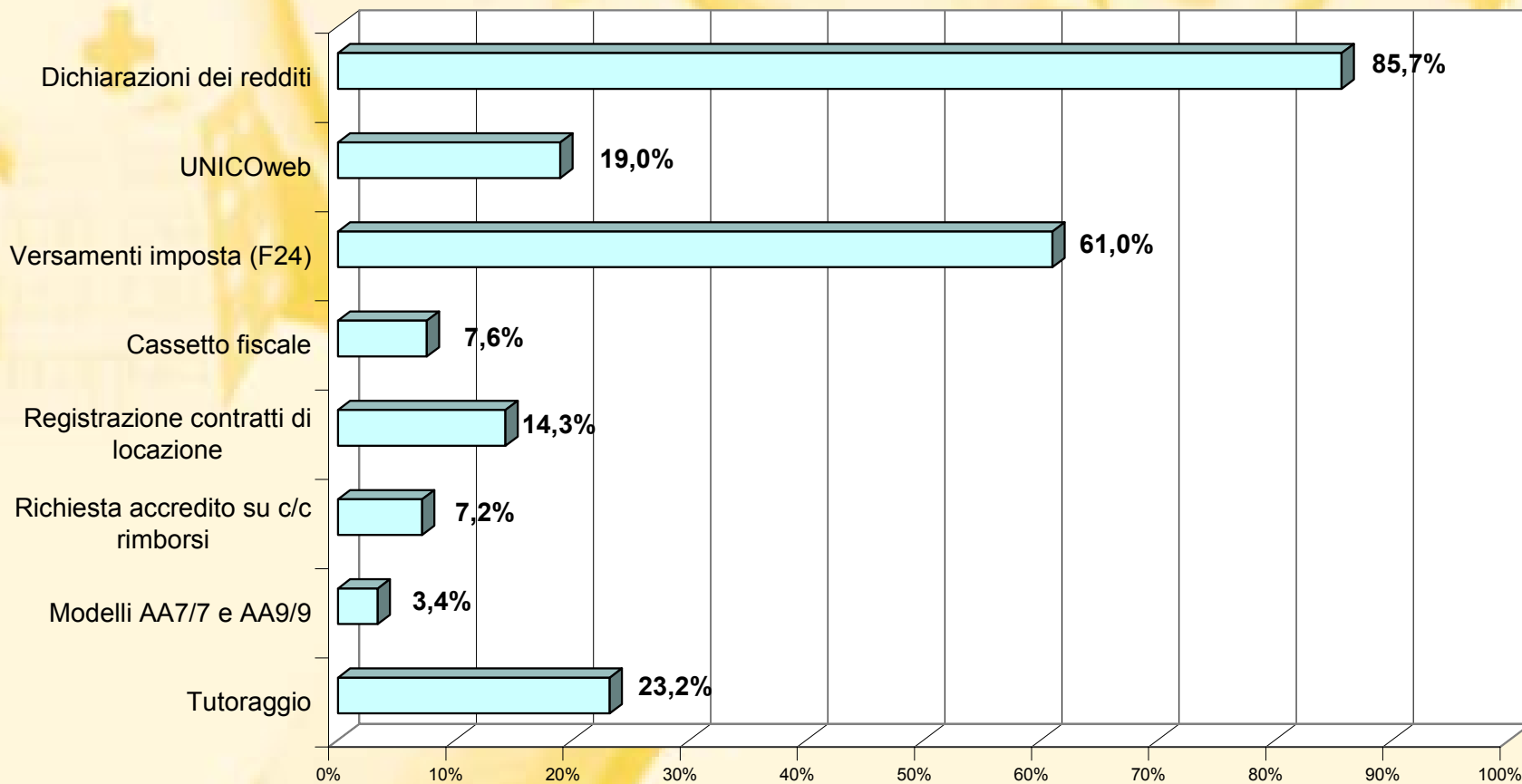
Abilitazione al servizio Fisco online: periodo di utilizzo



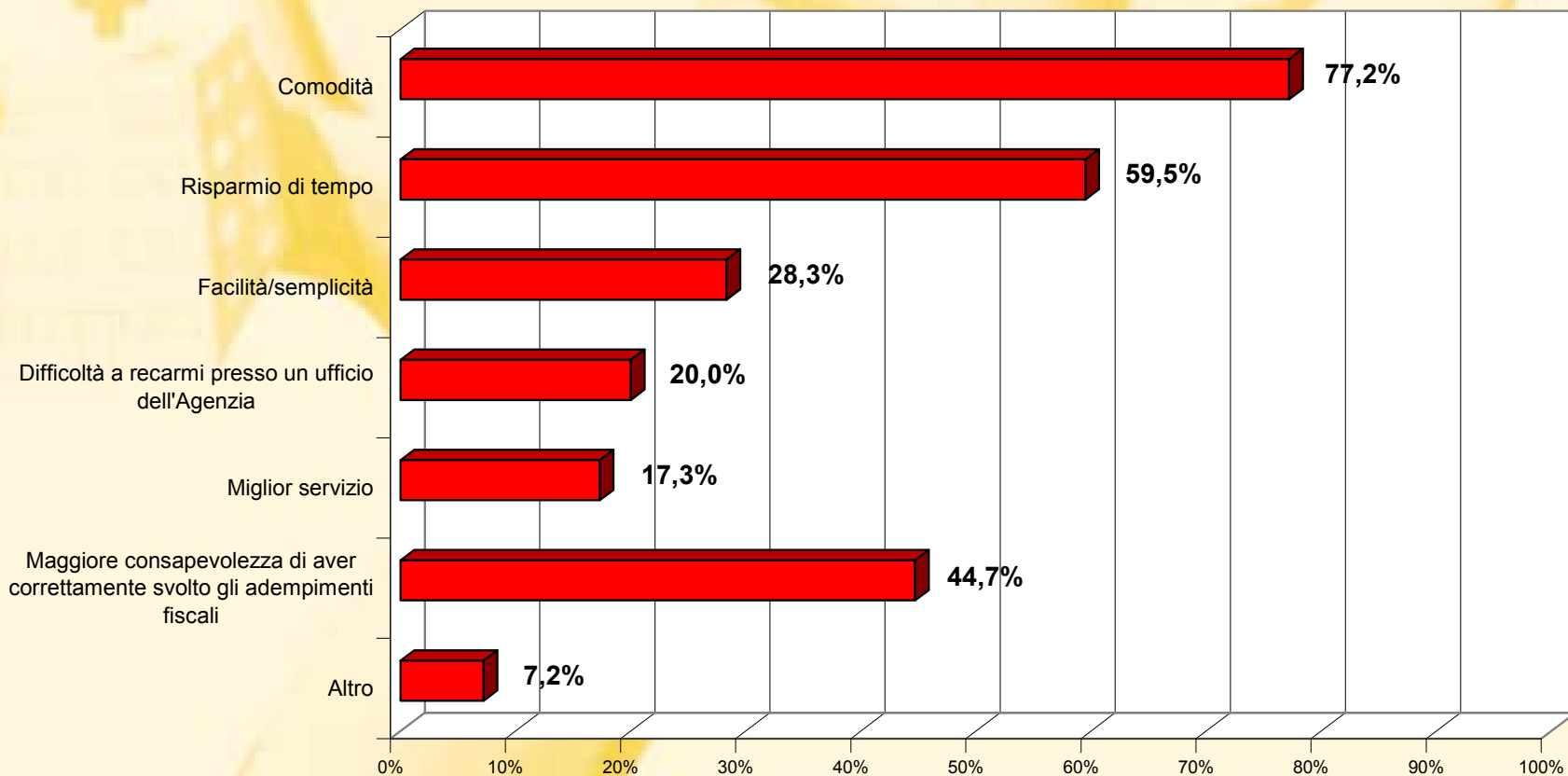
Servizi Telematici Fisco online: soddisfazione complessiva



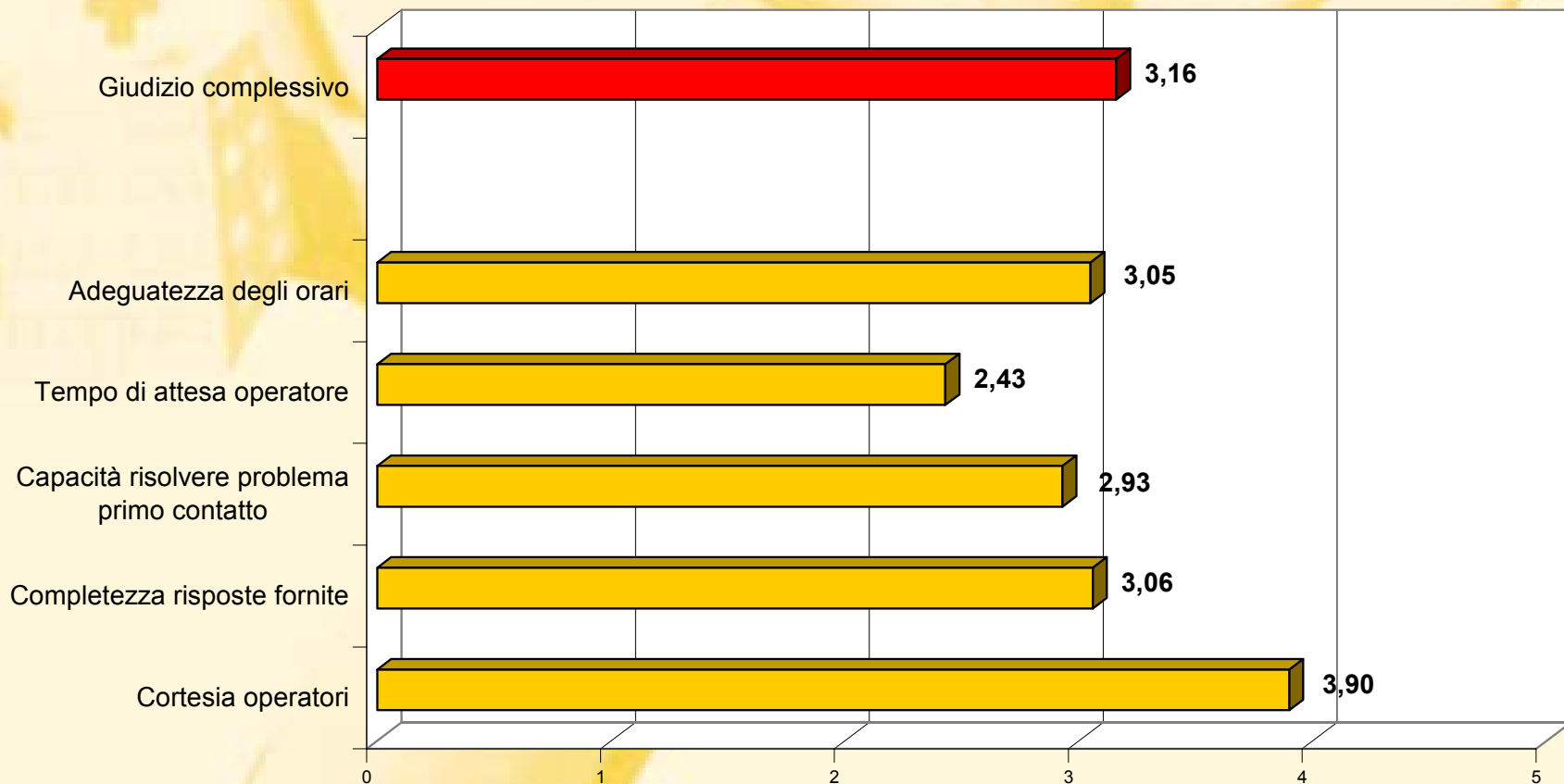
Servizi Telematici Fisco online: frequenza di utilizzo



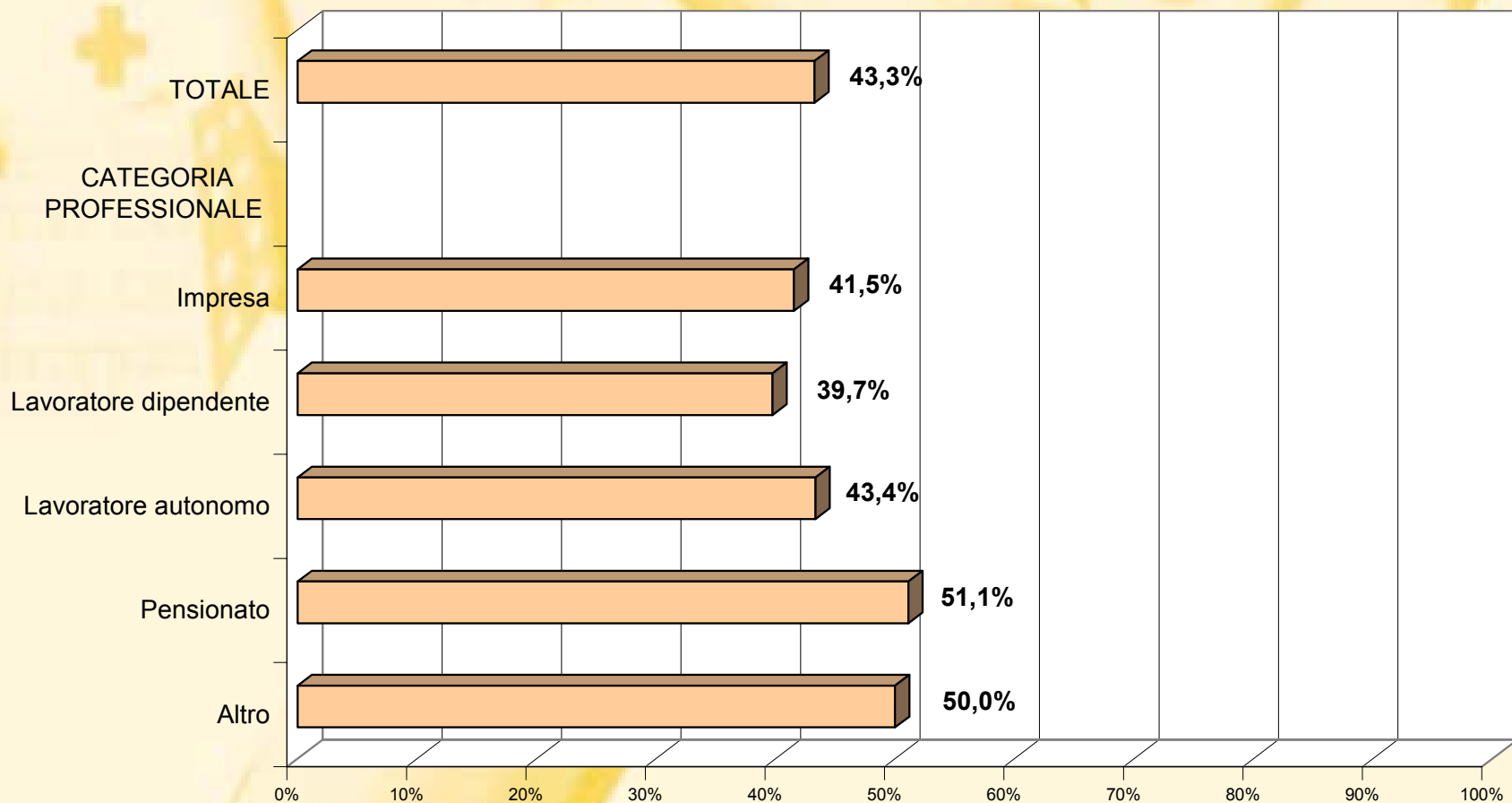
Servizi Telematici Fisco online: motivo utilizzo



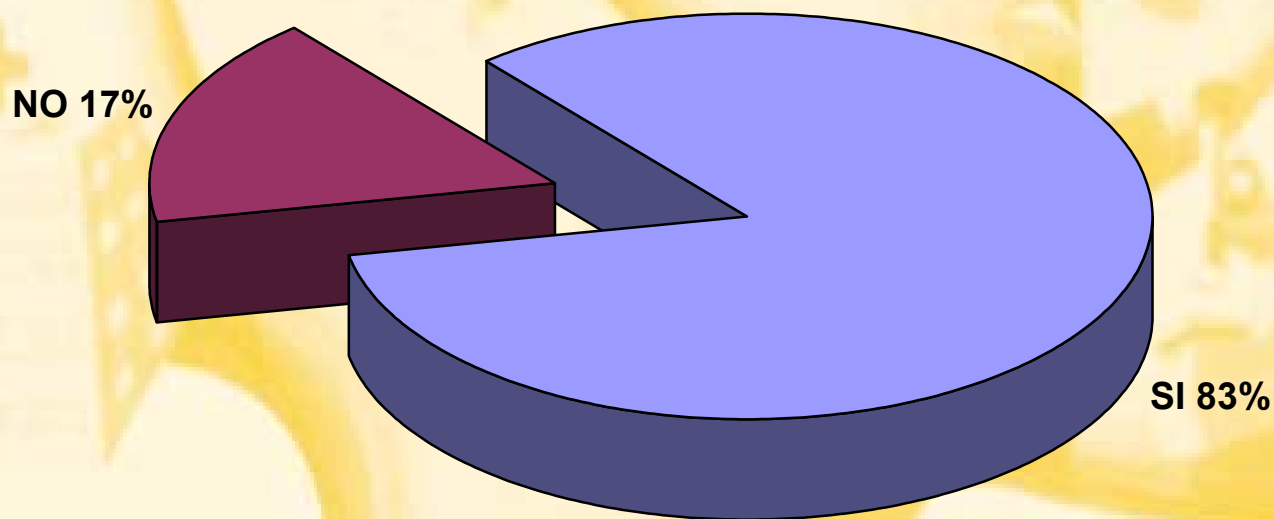
Assistenza Call Center Fisco online (848.800.444): soddisfazione per singola caratteristica



Assistenza Call Center Fisco online: utilizzo



Fisco online: adeguatezza gamma servizi offerti



Complessivamente la gamma di servizi offerta tramite Fisco online dall'Agenzia delle Entrate è soddisfacente. Solo il 17% dei clienti/utenti vorrebbe disporre di altri servizi.

Le richieste di altri servizi giungono più frequentemente dalle imprese (18%), dai pensionati (20%) e dai lavoratori autonomi (21%).

Fisco online: conclusioni

Il **voto medio** complessivo espresso dai clienti/utenti è pari a **3,75** (con un livello di significatività del 95%, il margine di errore è pari a +/-0,070).

Il 95% dei clienti ha espresso un voto pari o superiore a 3.

Il 14% si è detto totalmente soddisfatto assegnando il voto massimo mentre il 53% dei clienti ha dato voto pari a 4.