

# CUSTOMER SATISFACTION 2023

**Campione 2023:** questionari inviati a 1.010 aziende clienti, rappresentanti 72.913 dichiarazioni 730 elaborate da Assocaaf; elaborazione su 377 risposte delle aziende (37,33% degli invii), rappresentanti 42.675 dichiarazioni elaborate (58,53% degli invii).

Giudizio	Insufficiente				Discreto				Buono			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
<b>Giudizio di sintesi su:</b>												
Fasi e processo del servizio	1,3%	0,4%	0,6%	0,4%	12,0%	21,3%	12,4%	16,1%	86,7%	78,3%	87,0%	83,5%
Affidabilità e sicurezza	1,1%	0,2%	0,2%	0,3%	11,2%	14,0%	10,4%	19,7%	87,7%	85,8%	89,4%	80,0%
Organizzazione e procedure	1,0%	0,2%	0,0%	0,1%	15,4%	19,1%	8,2%	11,2%	83,6%	80,7%	91,8%	88,7%
Apprezzamento dei dipendenti	1,9%	1,2%	0,5%	0,8%	19,4%	21,0%	20,7%	27,0%	78,7%	77,8%	78,8%	72,2%
Apprezzamento dell'azienda	1,8%	0,2%	0,1%	0,4%	13,8%	15,0%	10,5%	16,4%	84,4%	84,8%	89,4%	83,2%
<i>Giudizio complessivo sul servizio</i>	1,4%	0,4%	0,3%	0,4%	14,4%	18,1%	12,6%	18,1%	84,2%	81,5%	87,4%	81,5%

Dettaglio su fasi e processo di erogazione del servizio	Insufficiente				Discreto				Buono			
<b>Fasi del servizio (comune a tutti i servizi)</b>												
Documentazione	0,8%	0,1%	0,0%	0,0%	13,7%	11,7%	6,5%	11,1%	85,5%	88,2%	93,5%	88,8%
Accesso telefonico	4,1%	1,3%	1,7%	0,6%	22,1%	15,1%	21,1%	26,2%	73,9%	83,6%	77,2%	73,2%
Cortesia e disponibilità addetti	1,8%	0,2%	0,3%	0,0%	9,0%	12,6%	4,9%	20,7%	89,3%	87,2%	94,8%	79,3%
Efficacia e pertinenza delle risposte	1,5%	1,0%	0,4%	0,3%	17,8%	17,8%	13,1%	16,4%	80,7%	81,2%	86,5%	83,4%
Rispetto tempi	3,4%	0,5%	1,9%	0,9%	20,1%	19,0%	10,4%	18,4%	76,6%	80,5%	87,7%	80,7%
<b>Servizio di compilazione integrale (in azienda o online)</b>												
Organizzazione e logistica	0,9%	0,4%	2,3%	0,2%	19,4%	10,8%	12,0%	8,8%	79,7%	88,8%	85,7%	91,0%
Professionalità operatori	1,1%	1,2%	0,5%	0,7%	14,6%	15,0%	12,5%	22,5%	84,3%	83,8%	87,0%	76,8%
<b>Servizio di controllo del modello precompilato</b>												
modelli precompilati e istruzioni	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	38,5%	4,6%	1,7%	93,1%	61,5%	95,4%	98,3%
correttezza della digitazione dei dati	1,2%	0,1%	0,0%	0,3%	3,0%	43,7%	19,6%	10,6%	95,7%	56,3%	80,4%	89,1%
segnalazioni e correzione errori	0,7%	0,0%	0,0%	0,3%	5,0%	42,2%	7,8%	15,4%	94,3%	57,8%	92,2%	84,3%
<b>Servizio di controllo al modello precompilato online</b>												
Navigazione, interattività	0,6%	0,3%	0,0%	0,8%	12,4%	12,7%	13,5%	24,0%	87,0%	87,0%	86,5%	75,2%
segnalazioni e correzione errori	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	15,9%	22,6%	16,9%	100,0%	84,1%	76,8%	82,3%