

Campione 2019: questionari inviati a 1.063 aziende clienti, rappresentanti 99.930 dichiarazioni 730 elaborate da Assocaaf; elaborazione su 471 risposte delle aziende (44,31% degli invii), rappresentanti 63.264 dichiarazioni elaborate (44,31% degli invii).

Giudizio	Insufficiente		Discreto		Buono		
	Anno	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Giudizio di sintesi su:							
Fasi e processo del servizio		3,3%	1,3%	17,8%	15,7%	78,9%	83,0%
Affidabilità e sicurezza		2,6%	0,8%	11,9%	13,1%	85,5%	86,1%
Organizzazione e procedure		1,4%	0,6%	15,1%	19,2%	83,5%	80,2%
Apprezzamento dei dipendenti		2,6%	1,1%	21,7%	23,3%	75,7%	75,7%
Apprezzamento dell'azienda		2,3%	0,7%	13,9%	15,5%	83,7%	83,8%
<i>Giudizio complessivo sul servizio</i>		2,4%	0,9%	16,1%	17,4%	81,5%	81,8%
Dettaglio su fasi e processo di erogazione del servizio							
		Insufficiente		Discreto		Buono	
Fasi del servizio (comune a tutti i servizi)							
Documentazione		0,2%	0,0%	13,9%	13,2%	85,9%	86,8%
Accesso telefonico		1,9%	1,6%	23,3%	21,9%	74,9%	76,5%
Cortesìa e disponibilità addetti		2,5%	3,0%	9,8%	11,2%	87,7%	85,8%
Efficacia e pertinenza delle risposte		3,8%	0,0%	12,0%	14,5%	84,2%	85,5%
Rispetto tempi		1,1%	2,1%	12,1%	11,9%	86,8%	85,9%
Servizio di compilazione integrale (in azienda o online)							
Organizzazione e logistica		0,2%	0,2%	10,6%	8,2%	89,2%	91,6%
Professionalità operatori		4,3%	0,6%	7,7%	12,8%	87,9%	86,6%
Servizio di controllo del modello precompilato							
modelli precompilati e istruzioni		6,8%	0,7%	17,4%	11,2%	75,8%	88,1%
correttezza della digitazione dei dati		6,3%	1,9%	18,6%	16,5%	75,1%	81,6%
segnalazioni e correzione errori		7,1%	2,9%	35,0%	18,2%	58,0%	78,9%
Servizio di controllo al modello precompilato online							
Navigazione, interattività		0,3%	0,5%	23,5%	28,6%	76,2%	70,8%
segnalazioni e correzione errori		4,7%	1,7%	29,8%	20,6%	65,5%	77,7%