

Campione 2020: questionari inviati a 1.024 aziende clienti, rappresentanti 84.279 dichiarazioni 730 elaborate da Assocaaf; elaborazione su 309 risposte delle aziende (30,18% degli invii), rappresentanti 31.519 dichiarazioni elaborate (37,40% degli invii).

Giudizio	Insufficiente			Discreto			Buono			
	Anno	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Giudizio di sintesi su:										
Fasi e processo del servizio		3,3%	1,3%	1,3%	17,8%	15,7%	12,0%	78,9%	83,0%	86,7%
Affidabilità e sicurezza		2,6%	0,8%	1,1%	11,9%	13,1%	11,2%	85,5%	86,1%	87,7%
Organizzazione e procedure		1,4%	0,6%	1,0%	15,1%	19,2%	15,4%	83,5%	80,2%	83,6%
Apprezzamento dei dipendenti		2,6%	1,1%	1,9%	21,7%	23,3%	19,4%	75,7%	75,7%	78,7%
Apprezzamento dell'azienda		2,3%	0,7%	1,8%	13,9%	15,5%	13,8%	83,7%	83,8%	84,4%
<i>Giudizio complessivo sul servizio</i>		2,4%	0,9%	1,4%	16,1%	17,4%	14,4%	81,5%	81,8%	84,2%
Dettaglio su fasi e processo di erogazione del servizio										
Fasi del servizio (comune a tutti i servizi)										
Documentazione		0,2%	0,0%	0,8%	13,9%	13,2%	13,7%	85,9%	86,8%	85,5%
Accesso telefonico		1,9%	1,6%	4,1%	23,3%	21,9%	22,1%	74,9%	76,5%	73,9%
Cortesìa e disponibilità addetti		2,5%	3,0%	1,8%	9,8%	11,2%	9,0%	87,7%	85,8%	89,3%
Efficacia e pertinenza delle risposte		3,8%	0,0%	1,5%	12,0%	14,5%	17,8%	84,2%	85,5%	80,7%
Rispetto tempi		1,1%	2,1%	3,4%	12,1%	11,9%	20,1%	86,8%	85,9%	76,6%
Servizio di compilazione integrale (in azienda o online)										
Organizzazione e logistica		0,2%	0,2%	0,9%	10,6%	8,2%	19,4%	89,2%	91,6%	79,7%
Professionalità operatori		4,3%	0,6%	1,1%	7,7%	12,8%	14,6%	87,9%	86,6%	84,3%
Servizio di controllo del modello precompilato										
modelli precompilati e istruzioni		6,8%	0,7%	0,0%	17,4%	11,2%	6,9%	75,8%	88,1%	93,1%
correttezza della digitazione dei dati		6,3%	1,9%	1,2%	18,6%	16,5%	3,0%	75,1%	81,6%	95,7%
segnalazioni e correzione errori		7,1%	2,9%	0,7%	35,0%	18,2%	5,0%	58,0%	78,9%	94,3%
Servizio di controllo al modello precompilato online										
Navigazione, interattività		0,3%	0,5%	0,6%	23,5%	28,6%	12,4%	76,2%	70,8%	87,0%
segnalazioni e correzione errori		4,7%	1,7%	0,0%	29,8%	20,6%	0,0%	65,5%	77,7%	100,0%