

Campione 2022: questionari inviati a 1.028 aziende clienti, rappresentanti 75.776 dichiarazioni 730 elaborate da Assocaaf; elaborazione su 421 risposte delle aziende (40,95% degli invii), rappresentanti 50.652 dichiarazioni elaborate (66,84% degli invii).

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

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