

CUSTOMER SATISFACTION 2024

Campione 2024: questionari inviati a 1.066 aziende clienti, rappresentanti 69.923 dichiarazioni 730 elaborate da Assocaaf; elaborazione su 368 risposte delle aziende (34,52% degli invii), rappresentanti 35.534 dichiarazioni elaborate (50,82% degli invii).

Giudizio	Insufficiente				Discreto				Buono				
	Anno	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024
Giudizio di sintesi su:													
Fasi e processo del servizio		0,4%	0,6%	0,4%	0,9%	21,3%	12,4%	16,1%	21,1%	78,3%	87,0%	83,5%	78,0%
Affidabilità e sicurezza		0,2%	0,2%	0,3%	0,8%	14,0%	10,4%	19,7%	17,5%	85,8%	89,4%	80,0%	81,6%
Organizzazione e procedure		0,2%	0,0%	0,1%	0,6%	19,1%	8,2%	11,2%	21,3%	80,7%	91,8%	88,7%	78,1%
Apprezzamento dei dipendenti		1,2%	0,5%	0,8%	2,1%	21,0%	20,7%	27,0%	31,6%	77,8%	78,8%	72,2%	66,3%
Apprezzamento dell'azienda		0,2%	0,1%	0,4%	0,8%	15,0%	10,5%	16,4%	18,1%	84,8%	89,4%	83,2%	81,1%
<i>Giudizio complessivo sul servizio</i>		0,4%	0,3%	0,4%	1,1%	18,1%	12,6%	18,1%	21,9%	81,5%	87,4%	81,5%	77,0%

Dettaglio su fasi e processo di erogazione del servizio	Insufficiente				Discreto				Buono				
Fasi del servizio (comune a tutti i servizi)													
Documentazione		0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	11,7%	6,5%	11,1%	12,9%	88,2%	93,5%	88,8%	86,9%
Accesso telefonico		1,3%	1,7%	0,6%	0,8%	15,1%	21,1%	26,2%	34,1%	83,6%	77,2%	73,2%	65,1%
Cortesia e disponibilità addetti		0,2%	0,3%	0,0%	0,3%	12,6%	4,9%	20,7%	19,0%	87,2%	94,8%	79,3%	80,6%
Efficacia e pertinenza delle risposte		1,0%	0,4%	0,3%	2,8%	17,8%	13,1%	16,4%	36,8%	81,2%	86,5%	83,4%	60,4%
Rispetto tempi		0,5%	1,9%	0,9%	4,1%	19,0%	10,4%	18,4%	26,8%	80,5%	87,7%	80,7%	69,1%
Servizio di compilazione integrale (in azienda o online)													
Organizzazione e logistica		0,4%	2,3%	0,2%	1,1%	10,8%	12,0%	8,8%	9,2%	88,8%	85,7%	91,0%	89,7%
Professionalità operatori		1,2%	0,5%	0,7%	1,0%	15,0%	12,5%	22,5%	23,6%	83,8%	87,0%	76,8%	75,4%
Servizio di controllo del modello precompilato													
modelli precompilati e istruzioni		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	38,5%	4,6%	1,7%	2,0%	61,5%	95,4%	98,3%	98,0%
correttezza della digitazione dei dati		0,1%	0,0%	0,3%	0,0%	43,7%	19,6%	10,6%	23,8%	56,3%	80,4%	89,1%	76,2%
segnalazioni e correzione errori		0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	42,2%	7,8%	15,4%	5,7%	57,8%	92,2%	84,3%	94,3%
Servizio di controllo al modello precompilato online													
Navigazione, interattività		0,3%	0,0%	0,8%	0,2%	12,7%	13,5%	24,0%	18,1%	87,0%	86,5%	75,2%	81,8%
segnalazioni e correzione errori		0,0%	0,6%	0,8%	0,4%	15,9%	22,6%	16,9%	41,0%	84,1%	76,8%	82,3%	58,6%