

**Campione 2021**: questionari inviati a 1.042 aziende clienti, rappresentanti 79.630 dichiarazioni 730 elaborate da Assocaaf; elaborazione su 492 risposte delle aziende (47,22% degli invii), rappresentanti 54.290 dichiarazioni elaborate (68,18% degli invii).

Giudizio	Insufficiente			Discreto			Buono			
	Anno	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>Giudizio di sintesi su:</b>										
Fasi e processo del servizio	1,3%	1,3%	0,4%	15,7%	12,0%	21,3%	83,0%	86,7%	78,3%	
Affidabilità e sicurezza	0,8%	1,1%	0,2%	13,1%	11,2%	14,0%	86,1%	87,7%	85,8%	
Organizzazione e procedure	0,6%	1,0%	0,2%	19,2%	15,4%	19,1%	80,2%	83,6%	80,7%	
Apprezzamento dei dipendenti	1,1%	1,9%	1,2%	23,3%	19,4%	21,0%	75,7%	78,7%	77,8%	
Apprezzamento dell'azienda	0,7%	1,8%	0,2%	15,5%	13,8%	15,0%	83,8%	84,4%	84,8%	
<i>Giudizio complessivo sul servizio</i>	0,9%	1,4%	0,4%	17,4%	14,4%	18,1%	81,8%	84,2%	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	0,0%	0,8%	0,1%	13,2%	13,7%	11,7%	86,8%	85,5%	88,2%
Accesso telefonico	1,6%	4,1%	1,3%	21,9%	22,1%	15,1%	76,5%	73,9%	83,6%
Cortesia e disponibilità addetti	3,0%	1,8%	0,2%	11,2%	9,0%	12,6%	85,8%	89,3%	87,2%
Efficacia e pertinenza delle risposte	0,0%	1,5%	1,0%	14,5%	17,8%	17,8%	85,5%	80,7%	81,2%
Rispetto tempi	2,1%	3,4%	0,5%	11,9%	20,1%	19,0%	85,9%	76,6%	80,5%
<b>Servizio di compilazione integrale (in azienda o online)</b>									
Organizzazione e logistica	0,2%	0,9%	0,4%	8,2%	19,4%	10,8%	91,6%	79,7%	88,8%
Professionalità operatori	0,6%	1,1%	1,2%	12,8%	14,6%	15,0%	86,6%	84,3%	83,8%
<b>Servizio di controllo del modello precompilato</b>									
modelli precompilati e istruzioni	0,7%	0,0%	0,0%	11,2%	6,9%	38,5%	88,1%	93,1%	61,5%
correttezza della digitazione dei dati	1,9%	1,2%	0,1%	16,5%	3,0%	43,7%	81,6%	95,7%	56,3%
segnalazioni e correzione errori	2,9%	0,7%	0,0%	18,2%	5,0%	42,2%	78,9%	94,3%	57,8%
<b>Servizio di controllo al modello precompilato online</b>									
Navigazione, interattività	0,5%	0,6%	0,3%	28,6%	12,4%	12,7%	70,8%	87,0%	87,0%
segnalazioni e correzione errori	1,7%	0,0%	0,0%	20,6%	0,0%	15,9%	77,7%	100,0%	84,1%