Soddisfazione utenti 730/2021

IN SEDE

Indagine 730 presentanto in sede
Ricerca quantitativa condotta nei mesi di Aprile – Settembre 2021 su un campione di **66.491** utenti del sistema Caf CISL. Il campione è di tipo stratificato proporzionale secondo i seguenti criteri: genere, iscrizione al sindacato, territorio nazionale/regionale di compilazione del Modello 730 e si riferisce al totale dell'utenza che si è rivolta al Caf CISL durante la campagna fiscale 2021.
I dati raccolti vengono studiati trasversalmente con i dati raccolti nella campagna fiscale 2020, al fine di indagare anche i cambiamenti a livello aggregato della percezione dell'utenza.

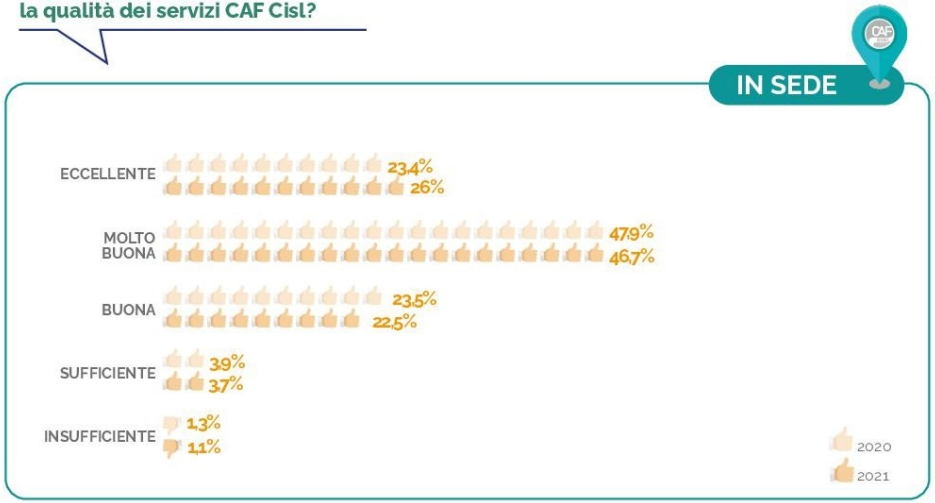
Il totale delle mail inviate è pari a **2963**
Il totale dei questionari raccolti è pari a **823**

PERSONAL CAF

Indagine 730 presentanto online con Personal Caf
I dati presentati in queste slide non hanno attendibilità statistica. Sono tuttavia ritenuti utili e indicativi in quanto le caratteristiche della variabilità della popolazione (utenza) rispetto all'oggetto indagato (soddisfazione) sono da ritenersi omogenee e permettono di analizzare in forma di test alcuni aspetti inerenti alla propria esperienza nell'utilizzo del nuovo servizio.
L'indagine è stata inviata a tutti gli utenti che hanno utilizzato il servizio di Personal Caf per elaborare il **730 2021**

Rilevazione soddisfazione utenti 730/2021, in sede e online

In generale come valuti la qualità dei servizi CAF Cisl?



In generale come valuti la qualità dei servizi CAF Cisl?

ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO SU 730 in sede

molto soddisfatto

piuttosto soddisfatto

poco soddisfatto

Accoglienza ricevuta durante la fase di prenoazione del tuo appuntamento

2020	4,3%	21,8%	73,9%
2021	3,7%	20,6%	75,6%

Comprensione delle tue esigenze

2020	3,8%	18,8%	77,5%
2021	3,6%	17,9%	78,5%

Qualità dell'assistenza durante la compilazione del 730

2020	3,9%	14,2%	82%
2021	3,8%	13,3%	82,8%

Cortesia e disponibilità degli operatori

2020	3,1%	11,7%	85,1%
2021	3,1%	11,3%	85,7%

Tempi di attesa

2020	8,5%	26,6%	65%
2021	6,6%	23,8%	69,6%

Comodità dell'ufficio (vicinanza al luogo di lavoro/casa)

2020	4,4%	23,6%	72%
2021	3,7%	21,8%	74,5%

Velocità nell'esecuzione della pratica

2020	3,5%	14,9%	81,6%
2021	3%	14%	83%

Privacy postazioni nella sede

2020	6,5%	20,9%	72,6%
2021	7,1%	21,1%	71,9%

Chiarezza delle risposte a eventuali dubbi

2020	4,6%	17%	78,4%
2021	4,4%	16,3%	79,3%

ESPRIMI IL TUO GIUDIZIO SU Personalcaf

molto soddisfatto

piuttosto soddisfatto

poco soddisfatto

Semplicità della procedura nella fase di registrazione

2020	4,1%	21,9%	74%
2021	1,3%	17,7%	81%

Semplicità della procedura nella fase di compilazione del questionario

2020	3,2%	26,1%	70,7%
2021	0,9%	20,1%	79%

Semplicità della procedura nella fase di caricamento documenti

2020	7,6%	24,7%	67,7%
2021	3%	18%	79%

Semplicità della procedura nella fase di pagamento

2020	5,4%	23,6%	71%
2021	3,6%	17,9%	78,4%

Chiarezza delle risposte e informzioni ricevute rispetto alle tue aspettative

2020	6,7%	20,7%	70,3%
2021	5,7%	13,9%	80,4%

Grado di comprensione delle tue esigenze

2020	6%	23,5%	70,5%
2021	4,7%	17,3%	78%

Qualità dell'assistenza durante la compilazione della dichiarazione dei redditi

2020	6,9%	19,9%	73,18%
2021	4,9%	15,2%	79,9%

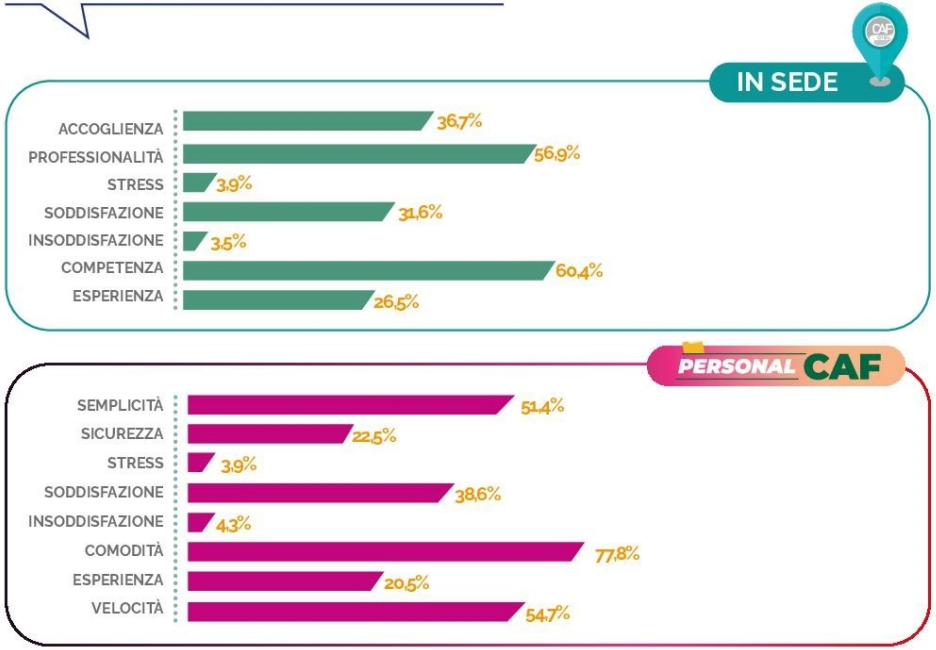
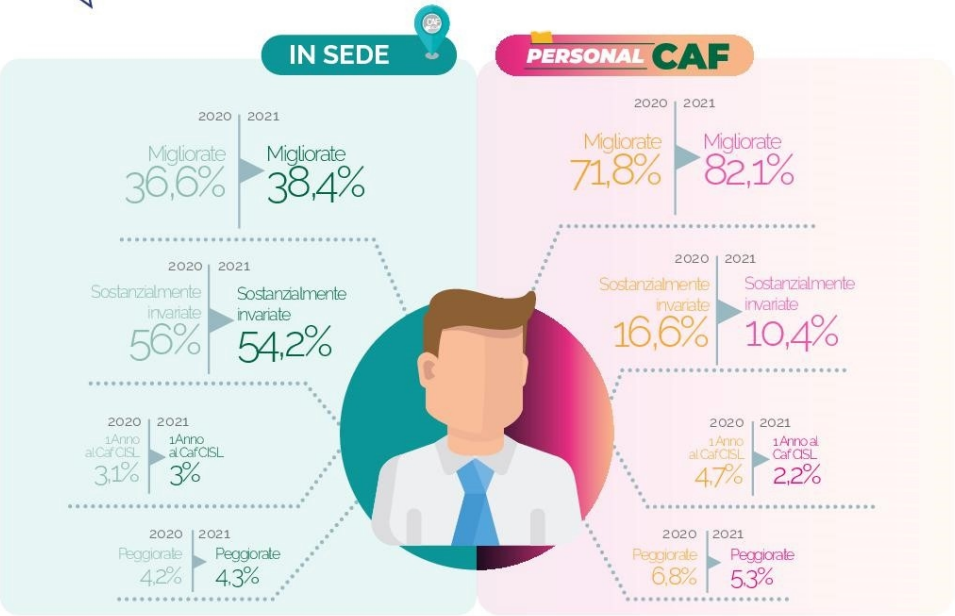
Cortesia e disponibilità del personale durante la compilazione della dichiarazione dei redditi

2020	3,6%	16,9%	79,5%
2021	3,6%	10,1%	86,2%

Velocità nell'esecuzione della pratica

2020	9,1%	20,6%	70,3%
2021	6,4%	13,4%	80,2%

Scegli tra queste 6 quelle che meglio descrivono la tua esperienza



Ritieni che le nostre prestazioni siano migliorate, peggiorate o siano rimaste invariate rispetto al passato?