

Ordini e Associazioni professionali delle  
Marche firmatari dei protocolli di intesa

All. 1

***OGGETTO: Avvio delle indagini di customer satisfaction per l'anno 2018 sul servizio di assistenza telefonica***

Nei mesi di ottobre e novembre, l'Agenzia delle Entrate effettuerà un'indagine di *customer satisfaction* al fine di rilevare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione ai servizi resi dai centri di Assistenza Multicanale e dai Mini Call Center.

L'indagine punta a conoscere il livello di gradimento di cittadini e professionisti in ordine al servizio offerto tramite canale telefonico di assistenza che, a distanza di due anni dall'ultima rilevazione, è allargata anche alle nuove attività intraprese (Cambiaverso e Facebook).

Lo studio sarà realizzato contattando un campione di utenti che hanno chiamato il call center nei due o tre giorni precedenti la rilevazione e che durante la telefonata hanno espresso il loro consenso all'intervista.

La somministrazione delle interviste garantirà l'anonimato dei contribuenti coinvolti mentre l'analisi sarà curata da una società terza.

I risultati saranno pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Qualità dei servizi".

L'allegato documento illustra le modalità e i tempi dell'indagine conoscitiva.

Cordiali saluti.

IL CAPO UFFICIO ad interim

*Carminè CASO*

Firmato digitalmente

Un originale del documento è archiviato presso l'ufficio emittente

## *Customer Satisfaction 2018* sui servizi forniti dai Centri di Assistenza Multicanale

### Servizi oggetto dell'indagine

#### **L'assistenza telefonica**

- Sondare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti in relazione al servizio di assistenza telefonica.
- Comprendere il fenomeno del ricorso all'assistenza telefonica rispetto ad altri canali di contatto.

### Modalità e tempi

L'indagine si svolge mediante **intervista telefonica** a cittadini e professionisti che hanno richiesto informazioni al Call Center – Servizio con operatore. L'utente che ha dato il suo consenso a partecipare all'iniziativa riceve la **telefonata** 2 o 3 giorni dopo aver utilizzato il servizio.

- Campione: **2400 utenti**
- Periodo di rilevazione: **settembre – ottobre 2018**
- La partecipazione degli utenti è facoltativa.

### Intervista

L'intervista telefonica condotta da un operatore indaga i seguenti ambiti:

- **profilo utente:** professionista o cittadino
- **profilo servizio:** frequenza utilizzo, identificazione del call center;
- **soddisfazione:** valutazione complessiva e di dettaglio (driver), gradimento del servizio di richiamata telefonica (call back);
- **posizionamento CAM:** preferenza rispetto ad altri canali (ufficio, Web, app, PEC).

### Novità del questionario 2018

Rispetto all'indagine svolta nel 2016, in questa edizione saranno indagati anche il grado di soddisfazione sul servizio “Cambiaverso” e “Facebook”.