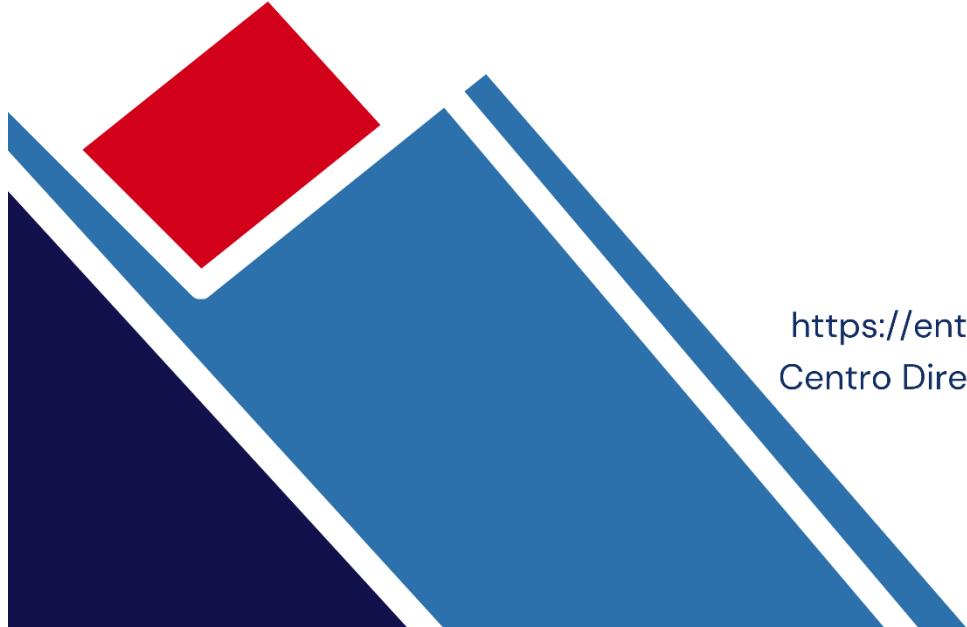


CUSTOMER SATISFACTION

2025

Direzione Generale Risorse finanziarie



0817968881
<https://entrate.regionecampania.it/>
Centro Direzionale Is. C5 - 80143 NA



Indagine di Customer Satisfaction

2025

Portale delle Entrate

e

Domiciliazione Bancaria della Tassa Automobilistica

Sintesi dei risultati delle rilevazioni semestrali

Sommario

1. Introduzione.....	2
2. Metodologia e campione	3
Dimensione e rappresentatività del campione.....	3
Indicatori di qualità metodologica	3
Struttura del questionario.....	3
3. Evoluzione del Customer Satisfaction Score	7
Confronto biennale: 2024 - Giugno 2025 - Novembre 2025.....	7
4. Analisi dettagliata per dimensione	9
Statistiche descrittive – Giugno 2025.....	9
Statistiche descrittive – Novembre 2025	10
Aree di eccellenza: il servizio di domiciliazione bancaria	11
5. Profilo degli utenti.....	13
6. Analisi dei feedback qualitativi	14
Temi principali emersi	14
7. Impegni per il miglioramento continuo	15
Conclusioni	16
Glossario	17
Statistica descrittiva.....	17
Indicatori di soddisfazione	17
Affidabilità e validità	17
Classificazione risposte	17

RISULTATO PRINCIPALE

Customer Satisfaction Score: da 75,08% (2024) a 81,08% (novembre 2025)

Superata per la prima volta la soglia dell'80%

1. Introduzione

La Direzione Generale Risorse Finanziarie della Regione Campania ha condotto nel corso del 2025 due rilevazioni semestrali di Customer Satisfaction rivolte agli utenti del Portale delle Entrate e del servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica. L'indagine si inserisce in un percorso di monitoraggio sistematico, finalizzato a misurare la qualità percepita dei servizi digitali e a orientare le strategie di miglioramento continuo.

I risultati delle due rilevazioni – condotte rispettivamente a giugno e novembre 2025 – evidenziano un **significativo miglioramento di tutti i principali indicatori di soddisfazione rispetto al benchmark del 2024**, confermando l'efficacia delle azioni intraprese e posizionando i servizi digitali della Regione Campania su standard di eccellenza.

Il presente documento sintetizza i principali risultati, con particolare attenzione all'evoluzione temporale degli indicatori e alle aree di eccellenza consolidate.

2. Metodologia e campione

L'indagine è stata condotta secondo rigorosi standard metodologici, garantendo l'affidabilità e la rappresentatività statistica dei risultati. Il questionario, strutturato in 30 domande, ha esplorato molteplici dimensioni dell'esperienza utente attraverso una scala Likert a 6 punti priva di valore neutro, scelta metodologica che minimizza la tendenza centrale e consente una lettura più precisa delle percezioni.

Dimensione e rappresentatività del campione

Le due rilevazioni hanno coinvolto complessivamente oltre 1.300 utenti, garantendo una solida base statistica per le analisi condotte.

Rilevazione	Periodo riferimento	Mandati attivati	Questionari validi
Giugno 2025	Gen - Mag 2025	10.435	702
Novembre 2025	Giu - Nov 2025	7.940	637
TOTALE 2025	Gen - Nov 2025	18.375	1.339

Tabella 1 – Dimensione del campione nelle due rilevazioni 2025. L'incremento dei mandati attivati nel primo semestre (+29,3% rispetto al 2024) testimonia la crescente diffusione del servizio di domiciliazione.

Indicatori di qualità metodologica

L'affidabilità dello strumento di rilevazione è stata verificata attraverso il calcolo del coefficiente Alpha di Cronbach, che misura la coerenza interna degli item del questionario. Entrambe le rilevazioni hanno raggiunto valori eccellenti:

Indicatore	Giugno 2025	Novembre 2025
Alpha di Cronbach	0,97	0,96
Errore campionario (IC 95%)	± 3,7%	± 3,7%
Tasso di risposta	9,0%	10,4%

Tabella 2 – Indicatori di qualità metodologica. Valori di Alpha superiori a 0,90 indicano un'eccellente coerenza interna dello strumento.

Struttura del questionario

Il questionario è articolato in 6 sezioni tematiche per un totale di 30 domande, progettate per esplorare tutte le dimensioni dell'esperienza utente. La scala di valutazione adottata è una Likert a 6 punti (da 1 = per niente a 6 = molto).

SEZIONE 1 – Esperienza Homepage (5 domande)

Accessibilità, chiarezza dei messaggi, architettura informativa e performance tecnica della homepage

- Q1 Quanto è stato facile individuare e cliccare sul banner 'Bollo Auto' per raggiungere la sezione dedicata?
- Q2 Quanto ritiene chiaro e comprensibile il messaggio 'La domiciliazione bancaria consente un risparmio del 10%'?
- Q3 Quanto è risultato intuitivo selezionare il tributo di suo interesse nella sezione 'Tributi Regionali'?
- Q4 Quanto hanno aiutato le etichette della sezione 'Altre Entrate' a orientarsi nel portale?
- Q5 Come valuta la velocità di caricamento complessiva della homepage del Portale?

SEZIONE 2 – Navigazione Interna (4 domande)

Navigabilità, completezza informazioni, accessibilità funzionalità e soddisfazione complessiva

- Q6 Come valuta la facilità di navigazione complessiva all'interno del Portale delle Entrate, una volta superata la homepage?
- Q7 Ritiene che le informazioni fornite nel portale siano complete e soddisfacenti per le sue esigenze?
- Q8 Quanto ritiene semplici e accessibili le funzionalità disponibili nel Portale?
- Q9 Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza di utilizzo del Portale delle Entrate?

SEZIONE 3 – Domiciliazione Bancaria (6 domande)

Facilità attivazione, chiarezza, velocità, gestione mandato, assistenza e soddisfazione specifica

- Q10 Quanto è stato facile compilare e completare il processo di attivazione della domiciliazione bancaria?
- Q11 Le informazioni fornite durante l'attivazione della domiciliazione bancaria sono state chiare e complete?
- Q12 Come valuta la velocità di elaborazione del pagamento tramite domiciliazione bancaria?
- Q13 Quanto ritiene utili e funzionali le opzioni disponibili nell'Area Personale per gestire la sua domiciliazione?
- Q14 Se ha avuto bisogno di assistenza per la domiciliazione bancaria, quanto è stato soddisfatto del supporto ricevuto?
- Q15 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di domiciliazione bancaria per la tassa automobilistica?

SEZIONE 4 – Gap Analysis (12 domande)

Due griglie parallele: soddisfazione attuale (Q16-21) e importanza percepita (Q22-27) su 6 dimensioni critiche

Soddisfazione attuale (Scala 1-6: da Molto insoddisfatto a Molto soddisfatto)

- Q16 Grafica e design del portale
- Q17 Velocità complessiva del portale
- Q18 Chiarezza dei messaggi e delle informazioni
- Q19 Facilità di attivazione della domiciliazione
- Q20 Funzioni di gestione del mandato nell'Area Personale

- Q21 Qualità dell'assistenza ricevuta

Importanza percepita (Scala 1-6: da Per nulla importante a Molto importante)

- Q22 Grafica e design del portale
- Q23 Velocità complessiva del portale
- Q24 Chiarezza dei messaggi e delle informazioni
- Q25 Facilità di attivazione della domiciliazione
- Q26 Funzioni di gestione del mandato nell'Area Personale
- Q27 Qualità dell'assistenza ricevuta

SEZIONI 5-6 – Feedback Qualitativo e Profilo Utente (3 domande)

Domanda aperta su aree di miglioramento e variabili demografiche

- Q28 Descrivva in una frase la principale area di miglioramento che suggerirebbe per la sua esperienza complessiva con il Portale delle Entrate o il servizio di domiciliazione bancaria.
- Q29 Sesso
- Q30 Anno di nascita

3. Evoluzione del Customer Satisfaction Score

Il Customer Satisfaction Score (CSAT) rappresenta la percentuale di utenti che esprimono una valutazione positiva del servizio (punteggi 5 o 6 su scala 1-6). È l'indicatore sintetico più utilizzato a livello internazionale per il monitoraggio della qualità percepita.

Confronto biennale: 2024 - Giugno 2025 - Novembre 2025

L'analisi longitudinale evidenzia **un trend di miglioramento continuo** su tutti i servizi monitorati:

Servizio	Nov 2024	Giu 2025	Nov 2025	Δ 2024→2025
Portale delle Entrate	68,71%	72,08%	76,45%	+7,74
Domiciliazione bancaria	81,44%	83,19%	85,71%	+4,27
CSAT TOTALE	75,08%	77,63%	81,08%	+6,00

Tabella 4 – Evoluzione del Customer Satisfaction Score per servizio. Il CSAT totale supera per la prima volta la soglia simbolica dell'80%, attestandosi all'81,08%.

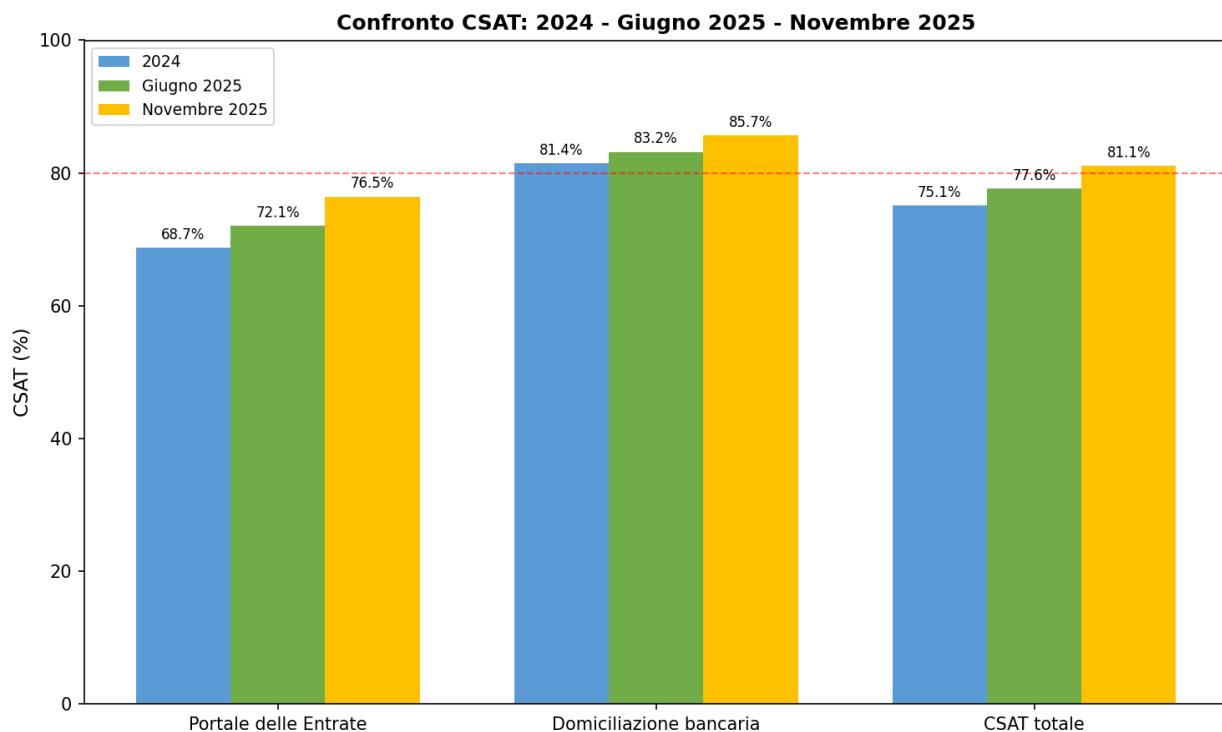


Figura 1 - Confronto visuale tra i livelli di CSAT per Portale delle Entrate e domiciliazione bancaria nelle tre rilevazioni.

I dati evidenziano dinamiche particolarmente positive. Il **Portale delle Entrate** registra la crescita più significativa (+7,74 punti percentuali in un anno), a conferma dell'efficacia degli interventi di ottimizzazione condotti a seguito dell'indagine 2024. Il **servizio di domiciliazione bancaria** consolida ulteriormente il proprio status di eccellenza, raggiungendo un CSAT dell'85,71% – un valore che si colloca nella fascia alta delle esperienze digitali della pubblica amministrazione italiana.

4. Analisi dettagliata per dimensione

L'indagine ha esplorato molteplici dimensioni dell'esperienza utente, consentendo una lettura granulare delle percezioni. La tabella seguente riporta la percentuale di utenti soddisfatti (punteggi 5-6) per ciascun aspetto valutato, confrontando le due rilevazioni 2025.

Dimensione valutata	Giu 2025	Nov 2025	Variazione
Soddisfazione complessiva domiciliazione	78,75%	85,71%	+6,96
Chiarezza processo domiciliazione	77,27%	84,93%	+7,66
Facilità processo domiciliazione	78,62%	83,99%	+5,37
Velocità elaborazione domiciliazione	77,40%	80,69%	+3,29
Funzionalità visualizzazione stato mandato	80,47%	78,65%	≈
Esperienza utente Portale	67,81%	76,45%	+8,64
Completezza informazioni	66,71%	70,17%	+3,46
Facilità navigazione portale	61,79%	67,03%	+5,24
Accessibilità funzionalità	57,74%	68,13%	+10,39

Tabella 5 – Percentuale di utenti soddisfatti (punteggi 5-6) per dimensione. Le righe evidenziate in verde rappresentano le aree di eccellenza del servizio di domiciliazione.

Statistiche descrittive – Giugno 2025

Item	Media	Med.	D.St.	C.V.	%	Min	Max	N
Facilità navigazione portale	4,95	5,0	1,14	23,0	1	6	6	702
Completezza informazioni	5,38	6,0	1,03	19,1	1	6	6	702
Grafica portale	4,89	5,0	1,14	23,3	1	6	6	702
Accessibilità funzionalità	4,51	5,0	1,27	28,2	1	6	6	702
Soddisfazione esperienza portale	4,96	5,0	1,04	21,0	1	6	6	702
Chiarezza processo domiciliazione	5,27	6,0	0,99	18,8	1	6	6	702
Facilità processo domiciliazione	5,32	6,0	0,95	17,8	1	6	6	702
Soddisfazione velocità elaborazione	5,05	5,0	1,13	22,4	1	6	6	702
Soddisfazione complessiva domiciliazione	5,19	5,0	1,11	21,4	1	6	6	702

Tabella 6 – Statistiche descrittive – Giugno 2025 – Media, mediana, deviazione standard, coefficiente di variazione, minimo, massimo e numero risposte per ogni item.

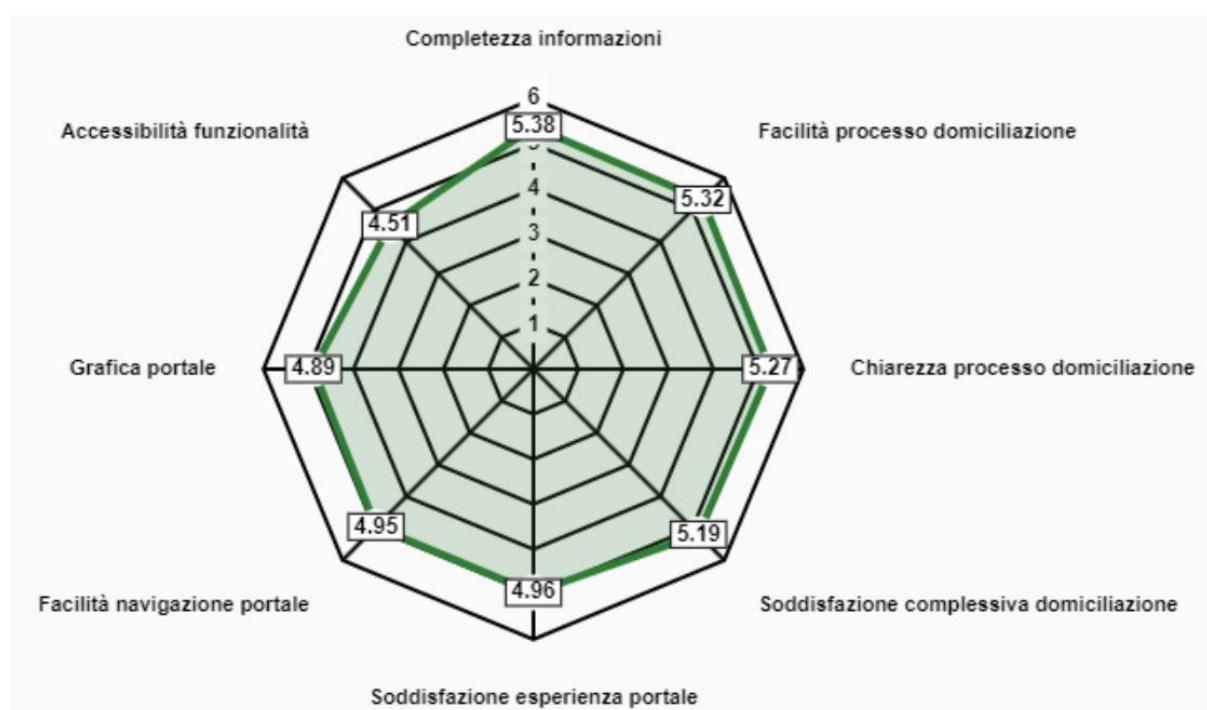


Figura 1 - Radar delle performance operative: visualizzazione multidimensionale delle valutazioni medie (scala 1-6) per i principali aspetti del Portale delle Entrate e del servizio di domiciliazione bancaria - Giugno 2025

Statistiche descrittive – Novembre 2025

Item	Media	Med.	D.St.	C.V.%	Min	Max	N
Facilità navigazione portale	4,82	5,0	1,13	23,6	1	6	637
Completezza informazioni	4,89	5,0	1,13	23,0	1	6	637
Grafica portale	4,20	4,0	1,33	31,6	1	6	637
Accessibilità funzionalità	4,84	5,0	1,11	23,0	1	6	637
Soddisfazione esperienza portale	5,05	5,0	1,07	21,1	1	6	637
Chiarezza processo domiciliazione	5,28	6,0	0,98	18,6	1	6	637
Facilità processo domiciliazione	5,28	6,0	0,97	18,3	1	6	637
Soddisfazione velocità elaborazione	5,14	5,0	1,14	22,2	1	6	637
Soddisfazione complessiva domiciliazione	5,35	6,0	0,98	18,3	1	6	637

Tabella 7 – Statistiche descrittive rilevazione Novembre 2025. Scala 1-6. I C.V. inferiori al 20% (in verde) indicano giudizi omogenei; valori superiori al 30% segnalano opinioni più eterogenee.

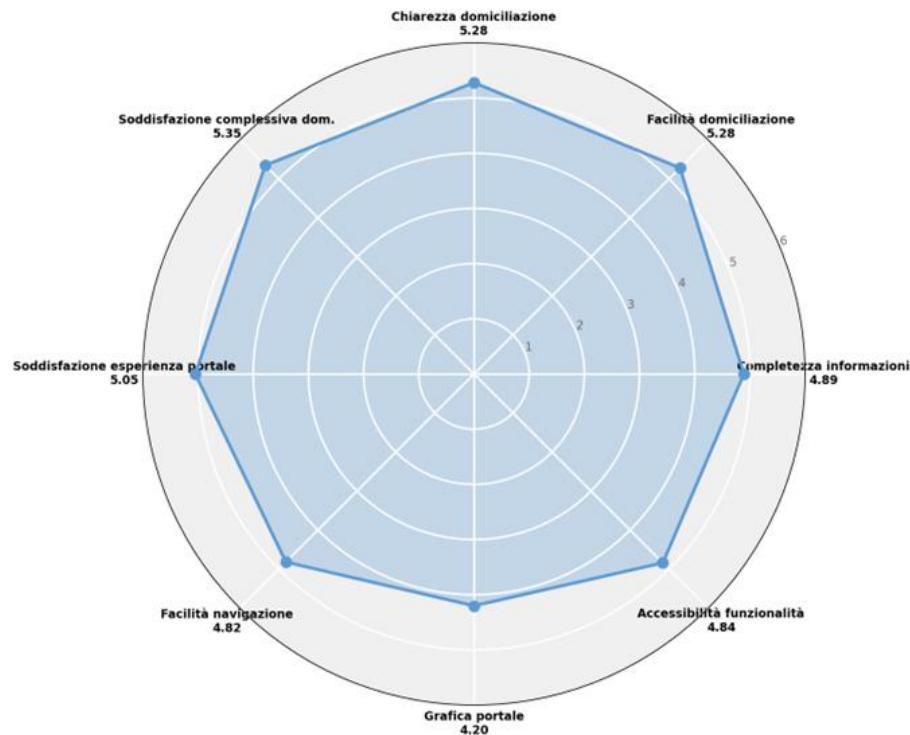


Figura 3- Radar delle performance operative: visualizzazione multidimensionale delle valutazioni medie (scala 1-6) per i principali aspetti del Portale delle Entrate e del servizio di domiciliazione bancaria – Novembre 2025

Arene di eccellenza: il servizio di domiciliazione bancaria

Il servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica si conferma un benchmark di riferimento per l'offerta digitale regionale. I risultati dell'indagine attestano livelli di eccellenza su tutte le dimensioni chiave del servizio:

- **Soddisfazione complessiva:** 85,71% degli utenti esprime un giudizio positivo
- **Chiarezza del processo:** 84,93% ritiene le informazioni chiare e complete
- **Facilità di attivazione:** 83,99% considera semplice la procedura
- **Velocità di elaborazione:** 80,69% è soddisfatto dei tempi di risposta
- **Gestione autonoma:** oltre 78% apprezza le funzionalità dell'Area Personale

Questi risultati assumono particolare rilevanza considerando che il **servizio offre agli aderenti uno sconto del 10% sulla tassa automobilistica**, combinando quindi l'eccellenza operativa con un concreto vantaggio economico per i cittadini.

5. Profilo degli utenti

L'analisi demografica dei rispondenti consente di comprendere la composizione dell'utenza e di calibrare le strategie di comunicazione e sviluppo dei servizi.

Caratteristica	Giu 2025	Nov 2025	Soddisfazione
Genere - Maschio	85,7%	85,6%	Media
Genere - Femmina	13,5%	13,3%	Media
Fascia 55-64 anni (Senior)	39,0%	26,5%	Alta
Fascia 65+ anni (Anziani)	41,0%	42,5%	Molto alta
Fascia 35-54 anni (Adulti)	17,6%	27,8%	Media

Tabella 8 – Distribuzione demografica dei rispondenti e i livelli di soddisfazione per gruppo. Le fasce over 55 mostrano i livelli di soddisfazione più elevati.

L'analisi per fasce d'età evidenzia che gli utenti **over 55 esprimono i livelli di soddisfazione più elevati** (medie superiori a 5,20 su 6), dimostrando come il servizio sia particolarmente apprezzato anche da segmenti di utenza meno nativamente digitali. Questo risultato testimonia l'accessibilità e la fruibilità del servizio per tutte le fasce della popolazione.

6. Analisi dei feedback qualitativi

I commenti aperti raccolti attraverso il questionario sono stati analizzati mediante tecniche automatizzate di elaborazione del linguaggio naturale (Natural Language Processing). L'analisi ha permesso di identificare i temi ricorrenti e le principali aree di apprezzamento espresse dagli utenti.

Temi principali emersi

Tema	Frequenza	Valenza
Apprezzamento del servizio	~11%	Positiva
Qualità della domiciliazione	~13%	Prevalentemente positiva
Richiesta maggiore pubblicità	~5%	Suggerimento
Chiarezza informazioni e navigazione	~8%	Area miglioramento

Tabella 9 – Principali temi emersi dall'analisi automatizzata dei feedback aperti. Circa l'11% dei commenti esprime piena soddisfazione senza suggerimenti di miglioramento.

È particolarmente significativo che una **quota rilevante di feedback (circa l'11%) esprima piena soddisfazione senza suggerire miglioramenti**, utilizzando espressioni come "nessuna modifica da suggerire" o "servizio perfetto così". Questo dato rappresenta un patrimonio di fiducia consolidato che testimonia l'efficacia del servizio.

7. Impegni per il miglioramento continuo

I risultati conseguiti confermano l'efficacia dell'approccio *evidence-based* adottato dalla Regione Campania nella gestione dei servizi digitali. Sulla base delle evidenze emerse, l'Amministrazione regionale conferma il proprio impegno nel perseguitamento del miglioramento continuo attraverso le seguenti linee di azione:

1. **Consolidamento dell'eccellenza nella domiciliazione bancaria** – mantenimento degli standard qualitativi raggiunti e valorizzazione del servizio attraverso campagne informative mirate
2. **Ottimizzazione dell'esperienza utente del Portale** – interventi di redesign grafico e miglioramento dell'usabilità, con particolare attenzione alle esigenze delle diverse fasce di utenza
3. **Potenziamento della chiarezza informativa** – semplificazione dei messaggi e delle istruzioni operative, adottando un linguaggio chiaro e accessibile
4. **Miglioramento delle performance tecniche** – ottimizzazione dei tempi di risposta e della velocità di caricamento del portale
5. **Comunicazione proattiva** – informazione sistematica sulle innovazioni introdotte e sui vantaggi del servizio (in particolare lo sconto del 10% per la domiciliazione)
6. **Monitoraggio sistematico** – prosecuzione delle rilevazioni semestrali per garantire un controllo continuo della qualità percepita

Conclusioni

I risultati delle indagini di Customer Satisfaction 2025 attestano un **significativo avanzamento nella qualità percepita dei servizi digitali** della Regione Campania. Il superamento della soglia dell'80% nel CSAT totale rappresenta un traguardo importante, che posiziona i servizi regionali su standard di eccellenza.

Il servizio di **domiciliazione bancaria della tassa automobilistica** si conferma un benchmark di riferimento, con livelli di soddisfazione costantemente superiori all'80% su tutte le dimensioni chiave. L'elevata coerenza delle risposte (Alpha di Cronbach = 0,96) garantisce la solidità dei risultati.

La crescente familiarità degli utenti con i servizi digitali, unita all'efficacia delle azioni intraprese, costituisce una solida base per **consolidare e valorizzare ulteriormente la qualità dell'offerta digitale regionale** negli anni a venire.

Glossario

Di seguito le definizioni dei principali termini statistici e metodologici utilizzati nel documento.

Statistica descrittiva

- **Media:** valore medio aritmetico delle risposte.
- **Mediana:** valore centrale della distribuzione ordinata.
- **Deviazione standard (σ):** misura della dispersione dei dati rispetto alla media.
- **Coefficiente di variazione (C.V.):** rapporto tra deviazione standard e media, espresso in percentuale. Consente di confrontare la dispersione tra item diversi.

Indicatori di soddisfazione

- **Customer Satisfaction Score (CSAT):** percentuale di risposte positive (punteggi 5 o 6 su scala 1-6) sul totale delle risposte valide.
- **Scala Likert:** scala di valutazione a intervalli uguali (nel presente caso da 1 a 6) per misurare atteggiamenti o percezioni.
- **Gap Analysis:** confronto tra importanza percepita e soddisfazione attuale su aspetti specifici del servizio.

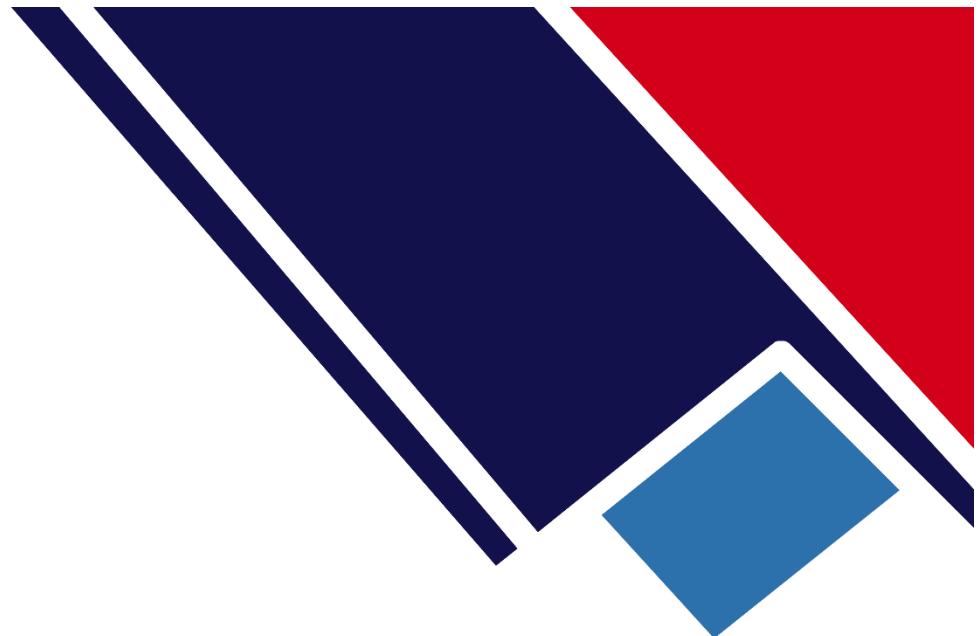
Affidabilità e validità

- **Alpha di Cronbach:** indice di coerenza interna del questionario. Valori superiori a 0,90 indicano eccellente affidabilità.
- **Errore campionario:** margine di incertezza della stima, legato alla dimensione del campione. Con IC 95% indica l'intervallo entro cui si colloca il valore reale con probabilità del 95%.
- **Significatività statistica:** condizione in cui un risultato è sufficientemente improbabile da essere attribuito al caso ($p\text{-value} < 0,05$).

Classificazione risposte

- **Insoddisfatti:** utenti che hanno espresso punteggi 1 o 2.

- **Neutrali:** utenti che hanno espresso punteggi 3 o 4.
- **Soddisfatti:** utenti che hanno espresso punteggi 5 o 6.



Questa pubblicazione restituisce in modo sintetico e documentato i risultati delle rilevazioni di customer satisfaction dedicate a due servizi digitali della Regione Campania: il Portale delle Entrate e la procedura di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica. L'analisi valorizza il punto di vista degli utenti, mettendo in evidenza livelli di soddisfazione, aspetti di maggiore apprezzamento e principali aree di miglioramento lungo l'intero percorso di fruizione.

Gennaio 2026

