



CUSTOMER SATISFACTION 2024

Direzione Generale per le risorse finanziarie

0817968881 

<https://entrate.regione.campania.it/> 

Centro Direzionale Is. C5 - 80143 NA 

Sommario

Abstract	2
Metodologia	3
Gestione del mandato di domiciliazione	5
Elevato livello di soddisfazione	9
Analisi dei driver di soddisfazione	10
Innovazione in corso	12
Conclusioni	13
Glossario dei termini statistici	15

Abstract

Le rilevazioni condotte a giugno e novembre 2024 che hanno coinvolto oltre 1.400 cittadini dimostrano che il [Portale delle Entrate](#) e il servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica sono fortemente apprezzati dagli utenti per la loro chiarezza, semplicità e affidabilità.

I processi di gestione del mandato di domiciliazione – dalla compilazione alla visualizzazione e revoca – hanno ottenuto medie superiori a 5,0 su una scala da 1 a 6, confermando la qualità elevata del servizio.

Le analisi avanzate, mediante l'Analisi delle Componenti Principali (PCA) e il coefficiente di Kendall, evidenziano come la trasparenza e la facilità d'uso siano i principali driver della soddisfazione, rafforzando l'immagine positiva del Portale.

Questo report funge da compendio delle rilevazioni e delle analisi statistiche condotte. Le statistiche descrittive sono disponibili sul portale open data della Regione Campania, accessibili attraverso il seguente link: [Statistiche Descrittive Customer 2024](#).

Metodologia

L'indagine sulla customer satisfaction condotta sul Portale delle Entrate della Regione Campania e sul servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica si è articolata in due rilevazioni nel corso del 2024 (giugno e novembre).

Il campione statistico ha compreso 814 e 652 soggetti rispettivamente, selezionati tra gli utenti che hanno attivato la domiciliazione bancaria mediante sistemi di autenticazione forte (SPID, CIE, CNS).

La metodologia di rilevazione si è basata sulla somministrazione di un questionario strutturato con scala Likert a 6 livelli, la cui validità interna è stata verificata mediante il coefficiente alfa di Cronbach, attestatosi su valori elevati in entrambe le rilevazioni ($\alpha = 0,965$ e $\alpha = 0,957$). Il campionamento ha garantito un livello di accuratezza statistica con margini di errore contenuti ($e = 3,2\%$ ed $e = 3,5\%$, intervallo di confidenza del 95%).

L'impianto metodologico ha previsto l'implementazione di tecniche di analisi multivariata: oltre alle statistiche descrittive di base, sono stati calcolati indici di dispersione e coefficienti di correlazione tau-b di Kendall per la valutazione delle relazioni tra variabili. L'Analisi delle Componenti Principali (PCA) ha consentito l'identificazione di tre costrutti latenti fondamentali - Efficacia Operativa, Interfaccia Utente e Assistenza - che complessivamente spiegano una quota significativa della

varianza totale ($\approx 80\%$). La componente qualitativa dell'indagine è stata processata mediante un sistema di analisi testuale basato su architettura GPT-4, che ha permesso la classificazione sistematica e la quantificazione delle istanze degli utenti secondo criteri standardizzati.

La valutazione dell'efficacia degli interventi migliorativi tra le due rilevazioni è stata condotta mediante test statistici parametrici (t-test per campioni indipendenti) con livello di significatività $\alpha = 0,05$

Gestione del mandato di domiciliazione

Le funzionalità operative sono state valutate con medie eccellenti e con una dispersione minima (coefficiente di variazione circa 18,25%), a conferma di un processo stabile ed efficiente.

ITEM	N	Media	Min	Max	Deviazione standard	C.V.
Quanto trova facile navigare il Portale delle Entrate?	3802	4,67	1	6	1,116	23,88%
Quanto trova complete ed aggiornate le informazioni presenti sul Portale delle Entrate?	3866	4,75	1	6	1,034	21,77%
Quanto trova accattivante e piacevole la grafica del Portale delle Entrate?	3619	4,45	1	6	1,116	25,11%
Quanto trova accessibili e semplici da usare le funzionalità del Portale delle Entrate?	3690	4,53	1	6	1,142	25,20%
Quanto è soddisfatto complessivamente dell'esperienza utente del Portale delle Entrate?	3872	4,76	1	6	1,096	23,03%
Quanto ha trovato chiaro e completo il processo di compilazione online del mandato di domiciliazione bancaria per la tassa automobilistica?	4105	5,04	1	6	1,062	21,07%
Quanto ha trovato facile il processo di compilazione online del mandato di domiciliazione bancaria per la tassa automobilistica?	4152	5,10	1	6	0,998	19,57%
Quanto è soddisfatto del tempo necessario per completare il processo di compilazione online del mandato di domiciliazione bancaria per la tassa automobilistica?	4134	5,08	1	6	1,029	20,26%
Quanto è soddisfatto della velocità di elaborazione del pagamento della tassa automobilistica con autenticazione SPID, CIE o CNS nell'Area Personale?	4081	5,01	1	6	1,157	23,08%
Quanto gradisce la funzionalità che consente di visualizzare lo stato del mandato di domiciliazione bancaria direttamente nell'Area Personale accessibile tramite SPID, CIE o CNS?	4166	5,12	1	6	1,099	21,48%
Quanto gradisce la funzionalità che consente di revocare il mandato di domiciliazione bancaria nell'Area Personale accessibile tramite SPID, CIE o CNS?	4206	5,17	1	6	1,071	20,74%

CUSTOMER SATISFACTION 2024

Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta in caso di problemi con la domiciliazione bancaria della tassa automobilistica?	3763	4,62	1	6	1,264	27,35%
Quanto è soddisfatto complessivamente dell'esperienza del servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica?	4128	5,07	1	6	1,131	22,30%

Tabella 1 - Statistiche descrittive giugno

ITEM	N	Media	Min	Max	Deviazione standard	C.V.
Quanto trova facile navigare il Portale delle Entrate?	3050	4,68	1	6	1,129	24,14%
Quanto trova complete ed aggiornate le informazioni presenti sul Portale delle Entrate?	3069	4,71	1	6	1,039	22,08%
Quanto trova accattivante e piacevole la grafica del Portale delle Entrate?	2921	4,48	1	6	1,160	25,90%
Quanto trova accessibili e semplici da usare le funzionalità del Portale delle Entrate?	2974	4,56	1	6	1,166	25,56%
Quanto è soddisfatto complessivamente dell'esperienza utente del Portale delle Entrate?	3166	4,86	1	6	1,062	21,87%
Quanto ha trovato chiaro e completo il processo di compilazione online del mandato di domiciliazione bancaria per la tassa automobilistica?	3324	5,10	1	6	1,051	20,62%
Quanto ha trovato facile il processo di compilazione online del mandato di domiciliazione bancaria per la tassa automobilistica?	3335	5,12	1	6	1,030	20,13%
Quanto è soddisfatto del tempo necessario per completare il processo di compilazione online del mandato di domiciliazione bancaria per la tassa automobilistica?	3319	5,09	1	6	1,075	21,11%
Quanto è soddisfatto della velocità di elaborazione del pagamento della tassa automobilistica con autenticazione SPID, CIE o CNS nell'Area Personale?	3314	5,08	1	6	1,165	22,92%
Quanto gradisce la funzionalità che consente di visualizzare lo stato del mandato di domiciliazione bancaria direttamente nell'Area Personale accessibile tramite SPID, CIE o CNS?	3423	5,25	1	6	0,984	18,74%
Quanto gradisce la funzionalità che consente di revocare il mandato di domiciliazione bancaria nell'Area Personale accessibile tramite SPID, CIE o CNS?	3434	5,27	1	6	0,961	18,25%
Quanto è soddisfatto dell'assistenza ricevuta in caso di problemi con la domiciliazione bancaria della tassa automobilistica?	3035	4,65	1	6	1,292	27,76%

Quanto è soddisfatto complessivamente dell'esperienza del servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica?	3388	5,20	1	6	1,008	19,39%
---	------	------	---	---	-------	--------

Tabella 2 - Statistiche descrittive novembre

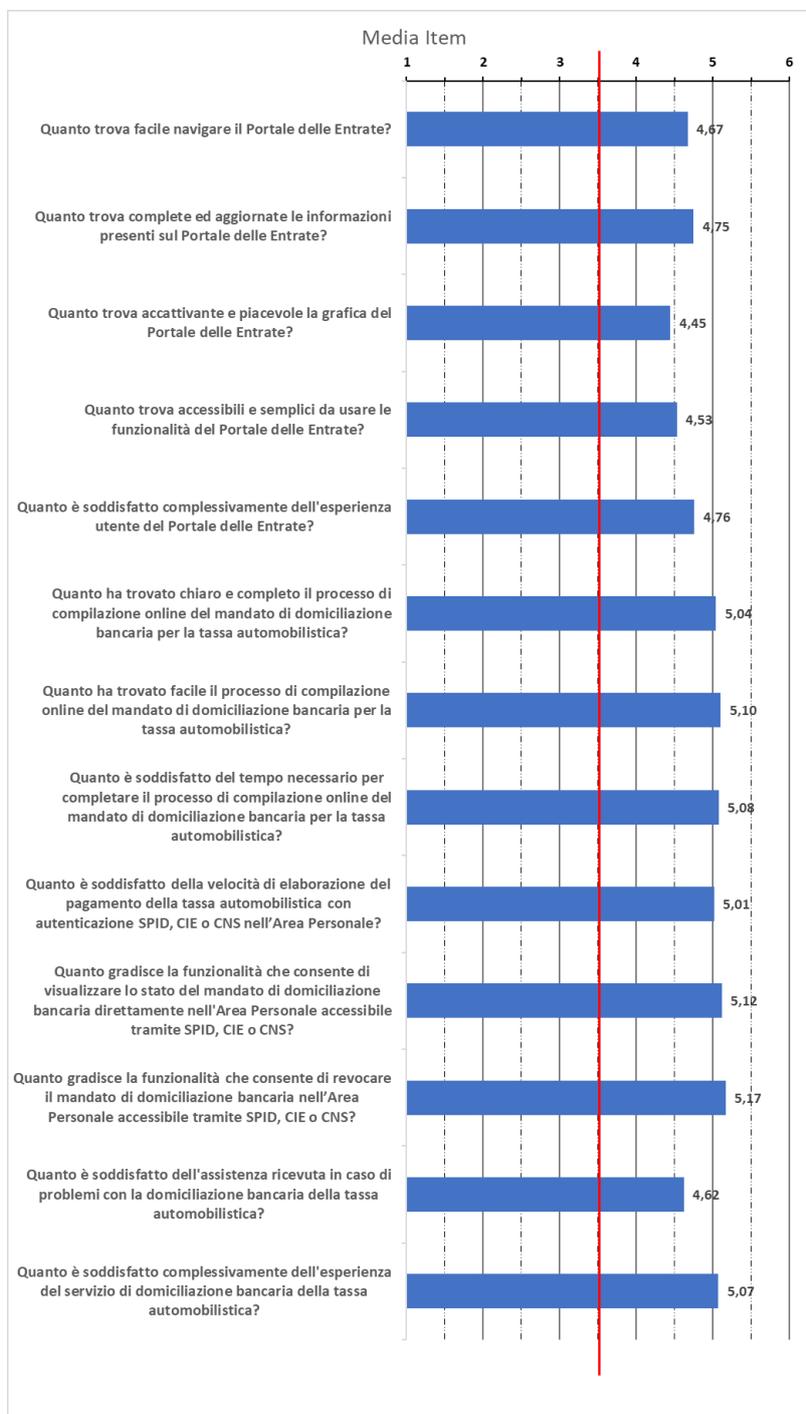


Figura 1 - Media di ciascun item – giugno

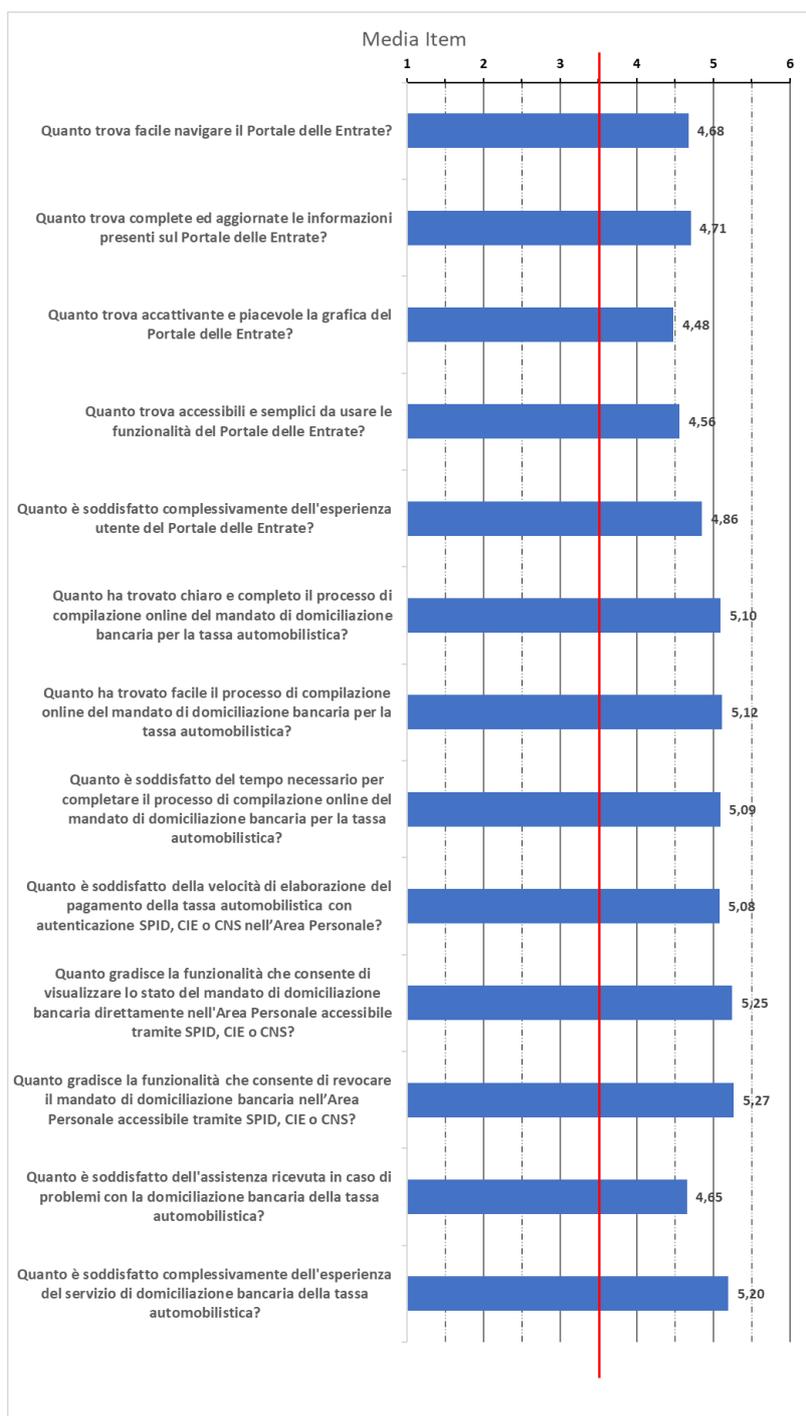


Figura 2 - Media di ciascun item – novembre

Elevato livello di soddisfazione

Il Customer Satisfaction Score (CSAT) mostra un miglioramento significativo nei mesi analizzati. A giugno, il CSAT per il Portale delle Entrate era del 67,81%, che è lievemente aumentato a 68,71% a novembre.

Più notevole è il miglioramento nel servizio di domiciliazione, che è cresciuto dal 78,75% in giugno all'81,44% in novembre.

Complessivamente, il CSAT totale è aumentato da 73,28% a 75,08%, dimostrando l'efficacia degli sforzi migliorativi nel periodo in esame.

Portale delle Entrate	Servizio di Domiciliazione	Totale
67,81%	78,75%	73,28%

Tabella 3 - CSAT rilevazione giugno

Portale delle Entrate	Servizio di Domiciliazione	Totale
68,71%	81,44%	75,08%

Tabella 4 - CSAT rilevazione novembre

Analisi dei driver di soddisfazione

L'Analisi delle Componenti Principali (PCA) condotta sulle rilevazioni del 2024 ha confermato l'efficacia delle strategie adottate per migliorare la soddisfazione degli utenti.

Questo metodo statistico avanzato ha permesso di sintetizzare le numerose variabili in poche dimensioni essenziali, chiarificando quali fattori contribuiscono maggiormente al successo del servizio.

Le dimensioni identificate — Efficacia Operativa, Interfaccia Utente e Assistenza — si sono dimostrate fondamentali per influenzare positivamente la percezione complessiva degli utenti.

Componente	Giugno - % Varianza	Novembre - % Varianza	Interpretazione
PC1	53.4%	54.2%	Efficacia Operativa
PC2	17.8%	18.1%	Interfaccia Utente
PC3	8.2%	7.9%	Assistenza
Totale	79.4%	80.2%	

Tabella 5 - Risultati PCA

Questi risultati evidenziano una straordinaria stabilità e coerenza delle performance del servizio nel tempo, con un miglioramento complessivo tra giugno e novembre.

La forte correlazione rivelata dal coefficiente di Kendall tra queste componenti critiche e la soddisfazione dell'utente rafforza ulteriormente la validità delle misure operative e strategiche.

L'analisi guida quindi verso ulteriori miglioramenti mirati, permettendo di concentrare gli sforzi sulle aree che più significativamente elevano la qualità del servizio offerto, dimostrando un impegno continuo verso l'eccellenza.

Innovazione in corso

La Direzione è fortemente impegnata nello sviluppo di nuovi servizi volti a ottimizzare l'esperienza degli utenti sul Portale delle Entrate. Tra le novità in fase di implementazione si annoverano sistemi per la prenotazione online di appuntamenti e per la presentazione di istanze, che contribuiranno a rendere il portale più completo e accessibile.

Queste iniziative nascono dall'attento ascolto delle esigenze espresse dai cittadini attraverso i questionari di customer satisfaction, dimostrando come il feedback degli utenti venga concretamente tradotto in soluzioni pratiche ed efficaci per il miglioramento continuo dei servizi.

Conclusioni

I risultati delle rilevazioni sulla customer satisfaction 2024 offrono un quadro significativo della qualità dei servizi digitali offerti dalla Regione Campania. La partecipazione di oltre 1.400 cittadini alle due rilevazioni ha permesso di raccogliere indicazioni preziose che evidenziano come il Portale delle Entrate e il servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica abbiano raggiunto importanti livelli di maturità ed efficienza.

Le valutazioni degli utenti mostrano un apprezzamento crescente, testimoniato da un CSAT totale che ha raggiunto il 75,08% nella rilevazione di novembre. Particolarmente significativo è il gradimento del servizio di domiciliazione bancaria, con un CSAT dell'81,44%, che conferma come la digitalizzazione dei servizi tributari risponda efficacemente alle esigenze dei cittadini.

L'analisi approfondita dei driver di soddisfazione ha permesso di identificare con chiarezza i punti di forza del servizio e le aree che beneficeranno di ulteriori ottimizzazioni. Su queste basi, la Direzione ha già avviato lo sviluppo di nuove funzionalità, come la prenotazione online degli appuntamenti e la presentazione di istanze digitali, che arricchiranno ulteriormente i servizi disponibili sul Portale.

Il percorso di innovazione prosegue quindi nel segno della partecipazione e dell'ascolto attivo dei cittadini, confermando l'impegno della Regione Campania nel

realizzare una pubblica amministrazione sempre più digitale, efficiente e vicina alle esigenze dei suoi utenti.

Questi risultati, disponibili in formato [open data sul portale regionale](#), testimoniano la volontà di mantenere un dialogo trasparente e costruttivo con i cittadini, elemento essenziale per il continuo miglioramento dei servizi pubblici digitali.

Glossario dei termini statistici

- **Media**

Rappresenta il valore centrale di un insieme di dati, calcolato sommando tutti i valori e dividendo per il numero totale di osservazioni. Nel nostro caso, indica il livello medio di soddisfazione espresso dagli utenti per ciascun aspetto del servizio.

- **Deviazione Standard**

È una misura che indica quanto i dati si discostano dalla media. Un valore basso indica che la maggior parte delle risposte è vicina alla media, mentre un valore alto suggerisce una maggiore variabilità nelle opinioni degli utenti.

- **Coefficiente di Variazione (C.V.)**

Esprime la deviazione standard come percentuale della media, permettendo di confrontare la variabilità di diversi aspetti del servizio, anche quando hanno medie diverse. Un C.V. più basso indica una maggiore uniformità nei giudizi degli utenti.

- **Customer Satisfaction Score (CSAT)**

È un indicatore chiave che misura la percentuale di utenti soddisfatti del servizio. Nel nostro studio, rappresenta la percentuale di risposte positive (valori 5 e 6 sulla scala da 1 a 6) sul totale delle risposte ricevute.

- **Analisi delle Componenti Principali (PCA)**

È una tecnica statistica avanzata che permette di identificare i fattori principali che influenzano la soddisfazione degli utenti, semplificando l'interpretazione di dati complessi. Nel nostro caso, ha evidenziato tre dimensioni fondamentali: Efficacia Operativa, Interfaccia Utente e Assistenza.

- **Coefficiente di Kendall**

Misura l'intensità della relazione tra diverse variabili, aiutando a comprendere quali aspetti del servizio hanno maggiore influenza sulla soddisfazione complessiva degli utenti. Il coefficiente varia da -1 a +1, dove valori più vicini a +1 indicano una forte relazione positiva.

- **Scala Likert**

È uno strumento di misurazione utilizzato nei questionari per valutare atteggiamenti o opinioni. Nel nostro studio abbiamo utilizzato una scala a 6 punti, dove 1 rappresenta la massima insoddisfazione e 6 la massima soddisfazione.

- **Intervallo di Confidenza**

Indica il grado di precisione dei risultati ottenuti dal campione. Nel nostro caso, con un intervallo di confidenza del 95%, possiamo essere ragionevolmente certi che i risultati riflettano accuratamente le opinioni dell'intera popolazione di utenti.

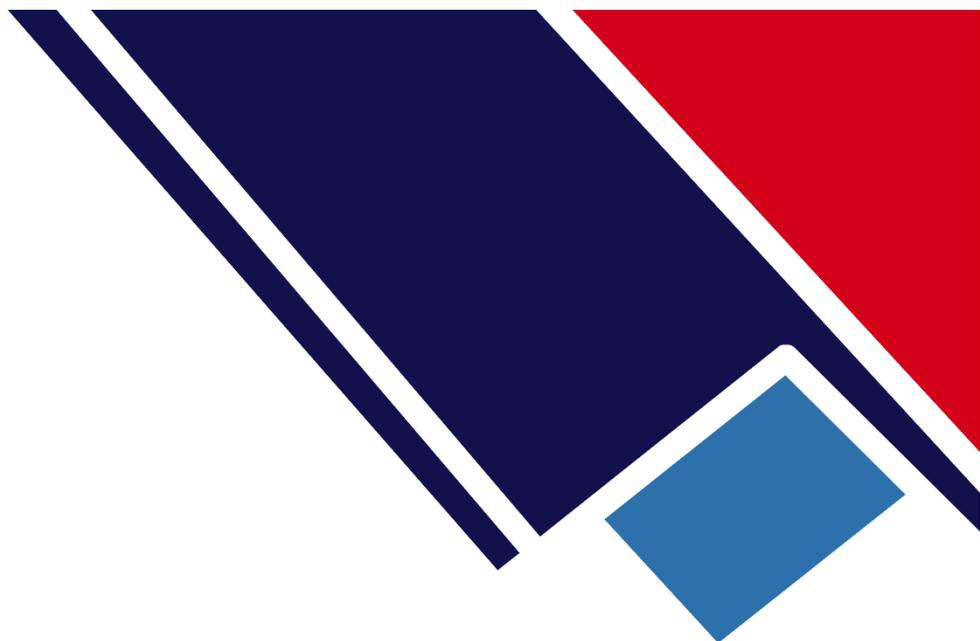
- **Errore Percentuale (Margine di Errore)**

Indica la precisione dei risultati ottenuti dal campione statistico. Ad esempio, con un errore del 3,5%, se il 75% degli utenti del nostro campione è soddisfatto di un servizio, possiamo stimare che nella popolazione totale la percentuale di soddisfatti sia compresa tra il 71,5% e il 78,5%. Nel nostro studio, con errori del 3,2% e 3,5% nelle due rilevazioni, possiamo affermare che i risultati sono statisticamente affidabili e rappresentativi dell'intera popolazione di utenti.

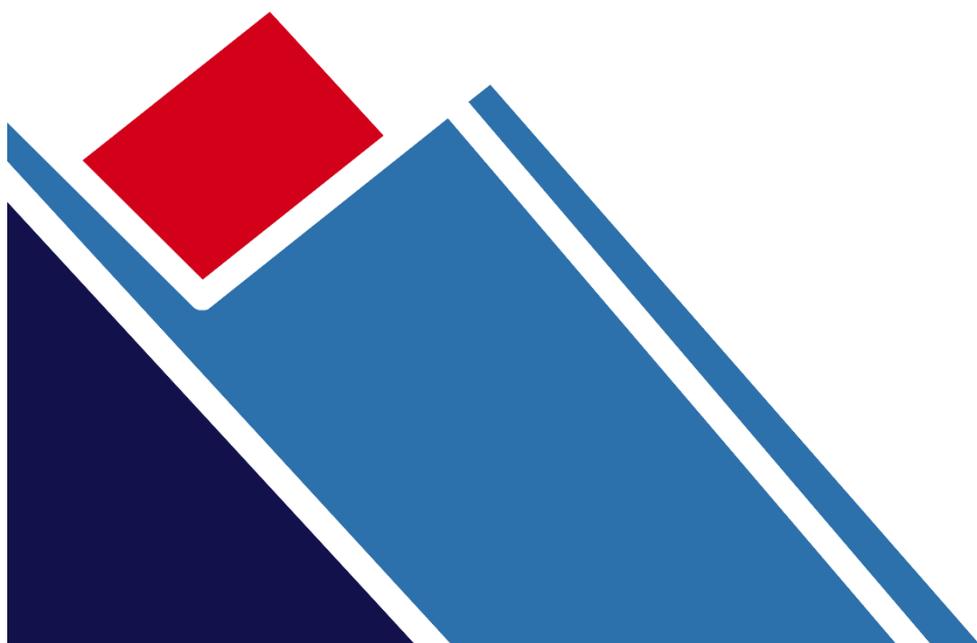
- **T-test per campioni indipendenti**

È una tecnica statistica che verifica se le differenze osservate tra due gruppi (in questo caso le rilevazioni di giugno e novembre) sono realmente significative o potrebbero essere dovute al caso. Nel nostro studio è stato utilizzato per determinare se il miglioramento del grado di soddisfazione tra le due rilevazioni rappresenta un cambiamento effettivo o rientra nella normale variabilità statistica. Il test calcola un valore (t) che, confrontato con valori di riferimento

standard, permette di stabilire la significatività delle differenze osservate con un livello di confidenza del 95%.



Esiti delle indagini sulla customer satisfaction condotte sul Portale delle Entrate della Regione Campania e sul servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica.



Febbraio 2025