



Direzione Generale per le entrate e politiche tributarie

**INDAGINE DI SODDISFAZIONE IN MERITO AL  
SERVIZIO DI DOMICILIAZIONE BANCARIA DELLA  
TASSA AUTOMOBILISTICA**



- ANNO 2020 -

## Indice

<u>Introduzione</u>	<u>1</u>
<u>La metodologia di indagine</u>	<u>2</u>
<u>Definizione del campione statistico</u>	<u>4</u>
<u>Il questionario</u>	<u>5</u>
<u>Risultati dell'indagine</u>	<u>6</u>
<u>Report</u>	<u>7</u>
<u>Grafici</u>	<u>15</u>

## Introduzione

Il d.lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 ha introdotto un nuovo modello di cultura amministrativa che mette l'utente-cittadino al centro della riorganizzazione della macchina amministrativa:

*“Le amministrazioni pubbliche adottano metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.”* (Art. 3, comma 4, d.lgs. n.150/2009)

In virtù dell'art.8, la rendicontazione dell'operato passa anche attraverso *“la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi”*.

In tale ottica, l'analisi di customer satisfaction rappresenta uno strumento attraverso cui poter indagare il grado di soddisfazione degli utenti e, quindi, consente di individuare se il servizio pubblico sia stato in grado di incontrare le esigenze degli utenti di riferimento e costituisce in tal modo una base per poter migliorare la prestazione offerta.

Premesso ciò, il seguente report riporta i risultati dell'analisi condotta dalla Direzione Generale per le entrate e politiche tributarie della Regione Campania sugli utenti che hanno usufruito del servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica per l'anno 2020.

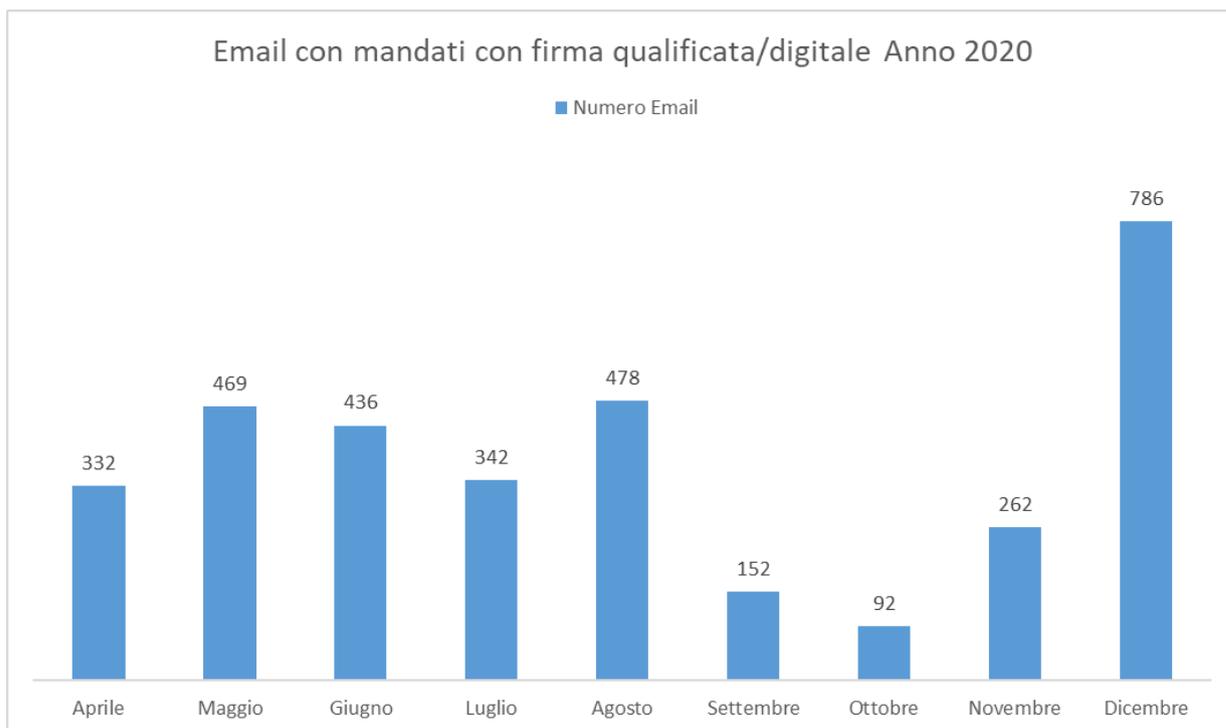
## La metodologia di indagine

L'indagine sulla soddisfazione del servizio di domiciliazione bancaria della tassa automobilistica ha previsto la somministrazione di un questionario di soddisfazione con l'obiettivo di rilevare la qualità percepita dall'utenza sul servizio ricevuto dall'UOD 50.16.03 Gestione Tassa automobilistica.

L'indagine ha interessato gli utenti che nel 2020 hanno inviato all'indirizzo [domiciliazione.tassaauto@regione.campania.it](mailto:domiciliazione.tassaauto@regione.campania.it) i mandati con firma digitale\qualificata per aderire al sistema di domiciliazione bancaria per il pagamento della tassa automobilistica regionale che consente di usufruire della riduzione del 10% sull'importo dovuto per ciascun periodo d'imposta.

Dal momento che si è scelto l'indirizzo email quale unico canale di contatto per la compilazione del questionario, il primo step è stato quello di ricavare l'elenco degli indirizzi email dei soggetti eleggibili.

Nel corso del 2020 le email con allegati mandati con firma digitale\qualificata sono state 3.349; il grafico che segue rappresenta la ricezione mensile delle suindicate email:



Dalle email si è ricavato un elenco di 1.531 account non ripetuti.

Il questionario è stato somministrato sia come allegato pdf sia on line: nel secondo caso, gli utenti hanno ricevuto un'email con un link collegato direttamente al questionario.

## Definizione del campione statistico

L'importanza del tipo di sondaggio oggetto d'analisi è insita in ciascun singolo feedback: positivo o negativo che sia contribuisce a migliorare l'attività amministrativa.

Detto ciò, definire una dimensione del campione statisticamente significativa fornisce una visione più olistica degli utenti.

Per tale calcolo è stata usata la formula standard

$$n = \frac{\frac{z^2 p(1-p)}{e^2}}{1 + \frac{z^2 p(1-p)}{e^2 N}} = 306$$

dove

$N = 1.531$  Numerosità popolazione

ed assumendo

$z=1,96$  Z-score (dipende dal Livello di confidenza  $z=1,96$  per un livello di confidenza=95%)

$e=0,05$  Margine di errore o intervallo di confidenza

$p=0,5$  Deviazione standard

Per un campione di 306 utenti si può affermare che l'indagine supera il 5% della significatività, ovvero ha un livello di confidenza del 95% con una precisione della stima (e) del 5%.

Poiché in data 12 marzo 2021 si è raggiunto un numero di feedback pari a 374, superiore al campione statisticamente rilevante precedentemente calcolato, si è deciso di concludere nel suddetto giorno l'indagine avviata il 5 marzo 2021.

## Il questionario

Il questionario utilizzato per condurre l'indagine è composto di 16 domande divise in tre sezioni: Soddisfazione complessiva iniziale, Sezione dedicata all'erogazione del servizio e Profilo utente.

Le domande di valutazione relative alla soddisfazione ed esperienza hanno, come opzioni di risposta, una scala Likert compresa tra 1 e 6, in cui 1 indica “per niente d'accordo” (soddisfazione pessima) e 6 “*completamente d'accordo*” (soddisfazione ottima):

Completamente in disaccordo			Completamente d'accordo		
1	2	3	4	5	6

## Risultati dell'indagine

Di seguito sono presentati i report (formattate d'azzurro le celle con i valori max per ciascuna domanda) e, sotto forma di grafico, le risposte a tutte le domande dell'analisi oggetto dei report (grafici a torta con distribuzione percentuale).

## Report

DOMANDE	GRADIMENTO					
	1	2	3	4	5	6
Ritengo che l'utilizzo del servizio sia complessivamente soddisfacente	14	6	4	33	108	<b>209</b>
A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	15	4	9	33	129	<b>184</b>
A2. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	16	7	34	49	<b>137</b>	131
A3. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	12	13	37	71	<b>130</b>	111
A4. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	8	8	10	75	132	<b>141</b>
A5. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	13	10	13	55	138	<b>145</b>
A6. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	11	6	13	55	131	<b>158</b>
A7. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	26	9	17	28	93	<b>201</b>
A8. ITEM SPECIFICO: la modulistica è di facile comprensione	9	3	11	43	135	<b>173</b>
A9. ITEM SPECIFICO: la compilazione della modulistica è rapida	10	6	12	49	124	<b>173</b>
A10. ITEM SPECIFICO: il servizio è erogato in tempi brevi	22	18	20	64	108	<b>142</b>
A11. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	16	3	15	36	138	<b>166</b>
A12. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	30	14	37	53	104	<b>116</b>
A13. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	31	10	28	57	109	<b>116</b>

Report 1 – Questionario

PROFILO UTENTE	M	F
Sesso	<b>331</b>	42
Età media	52	

Report 2 - Profilo utente - Sesso ed età

Fascia Età		
Da	A	Frequenza
30	39	39
40	49	109
50	59	127
60	69	78
70	79	17

Report 3 - Profilo utente - Fascia d'età

Ritengo che l'utilizzo del servizio sia complessivamente soddisfacente	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	14	3,74%	6,42%
2	6	1,60%	
3	4	1,07%	
4	33	8,82%	93,58%
5	108	28,88%	
6	209	55,88%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>5,25</b>		

Report 4 - Ritengo che l'utilizzo del servizio sia complessivamente soddisfacente

A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	15	4,01%	7,49%
2	4	1,07%	
3	9	2,41%	
4	33	8,82%	92,51%
5	129	34,49%	
6	184	49,20%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>5,16</b>		

Report 5 - A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

A2. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	16	4,28%	15,24%
2	7	1,87%	
3	34	9,09%	
4	49	13,10%	84,76%
5	137	36,63%	
6	131	35,03%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>4,81</b>		

Report 6 - A2. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi

A3. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	12	3,21%	16,58%
2	13	3,48%	
3	37	9,89%	
4	71	18,98%	83,42%
5	130	34,76%	
6	111	29,68%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>4,68</b>		

Report 7 - A3. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno

A4. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	8	2,14%	6,95%
2	8	2,14%	
3	10	2,67%	
4	75	20,05%	93,05%
5	132	35,29%	
6	141	37,70%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>4,97</b>		

*Report 8 - A4. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice*

A5. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	13	3,48%	9,63%
2	10	2,67%	
3	13	3,48%	
4	55	14,71%	90,37%
5	138	36,90%	
6	145	38,77%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>4,95</b>		

*Report 9 - A5. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete*

A6. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	11	2,94%	8,02%
2	6	1,60%	
3	13	3,48%	
4	55	14,71%	91,98%
5	131	35,03%	
6	158	42,25%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>5,04</b>		

Report 10 - A6. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara

A7. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	26	6,95%	13,90%
2	9	2,41%	
3	17	4,55%	
4	28	7,49%	86,10%
5	93	24,87%	
6	201	53,74%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>5,02</b>		

Report 11 - A7. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti

A8. ITEM SPECIFICO: la modulistica è di facile comprensione	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	9	2,41%	6,15%
2	3	0,80%	
3	11	2,94%	
4	43	11,50%	93,85%
5	135	36,10%	
6	173	46,26%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>5,17</b>		

*Report 12 - A8. ITEM SPECIFICO: la modulistica è di facile comprensione*

A9. ITEM SPECIFICO: la compilazione della modulistica è rapida	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	10	2,67%	7,49%
2	6	1,60%	
3	12	3,21%	
4	49	13,10%	92,51%
5	124	33,16%	
6	173	46,26%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>5,11</b>		

*Report 13 - A9. ITEM SPECIFICO: la compilazione della modulistica è rapida*

A10. ITEM SPECIFICO: il servizio è erogato in tempi brevi	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	22	5,88%	16,04%
2	18	4,81%	
3	20	5,35%	
4	64	17,11%	83,96%
5	108	28,88%	
6	142	37,97%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>4,72</b>		

Report 14 - A10. ITEM SPECIFICO: il servizio è erogato in tempi brevi

A11. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	16	4,28%	9,09%
2	3	0,80%	
3	15	4,01%	
4	36	9,63%	90,91%
5	138	36,90%	
6	166	44,39%	
<b>Somma risposte</b>	<b>374</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>5,07</b>		

Report 15 - A11. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

A12. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	30	8,47%	22,88%
2	14	3,95%	
3	37	10,45%	
4	53	14,97%	77,12%
5	104	29,38%	
6	116	32,77%	
<b>Somma risposte</b>	<b>354</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>4,51</b>		

*Report 16 - A12. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti*

A13. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente	Numero	Percentuale	Valutazione aggregata
1	31	8,83%	19,66%
2	10	2,85%	
3	28	7,98%	
4	57	16,24%	80,34%
5	109	31,05%	
6	116	33,05%	
<b>Somma risposte</b>	<b>351</b>		
<b>Media ponderata</b>	<b>4,57</b>		

*Report 17 - A13. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente*

Tavola I - Ritengo che l'utilizzo del servizio sia complessivamente soddisfacente



Tavola II - A1. Ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

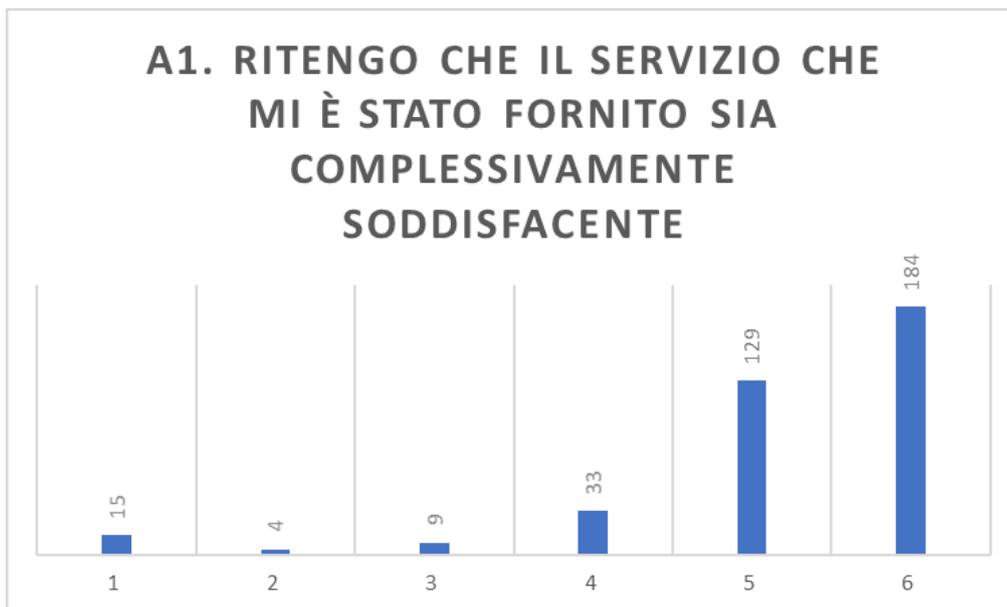


Tavola III - A2. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi

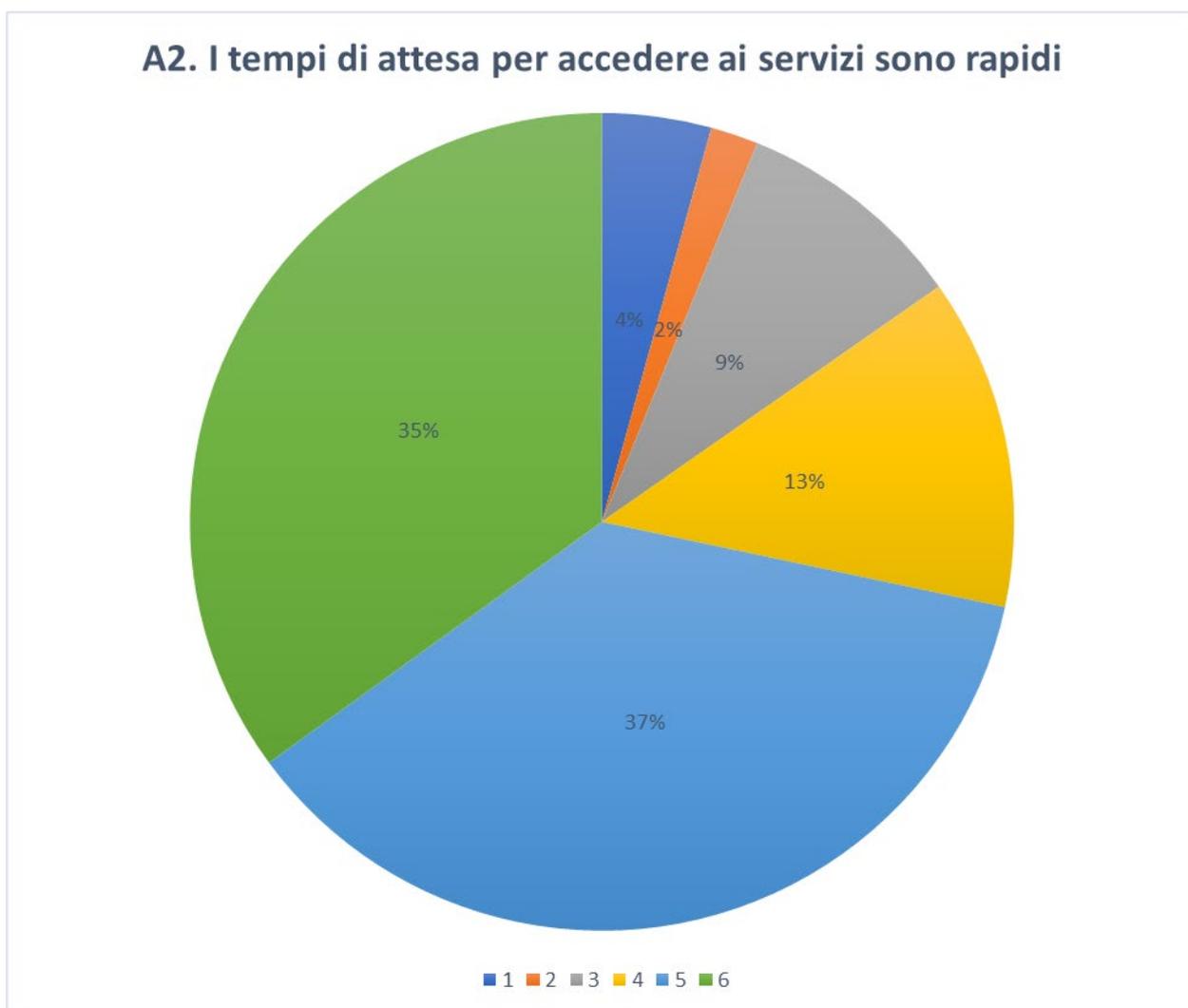
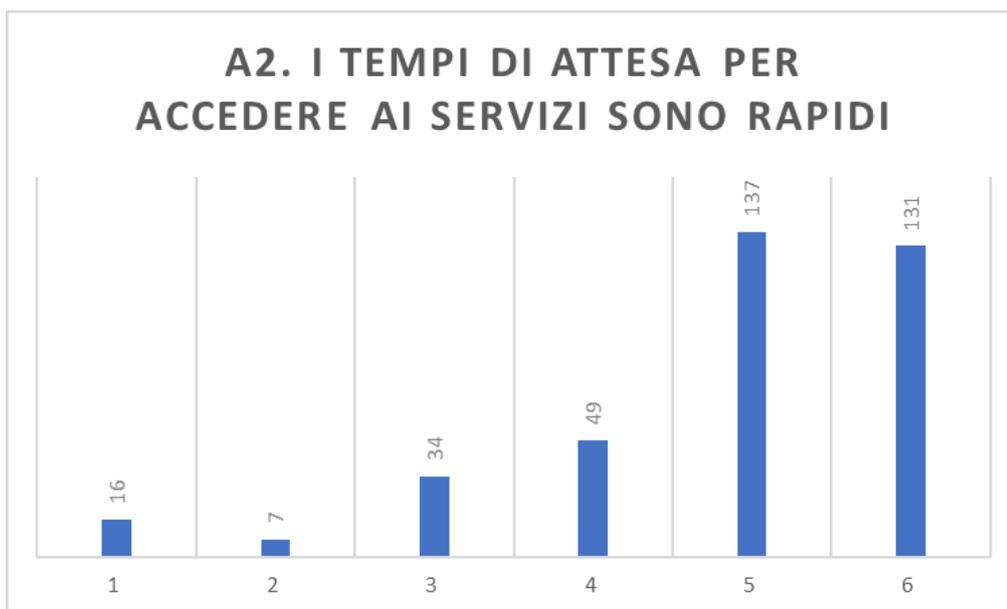


Tavola IV - A3. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno

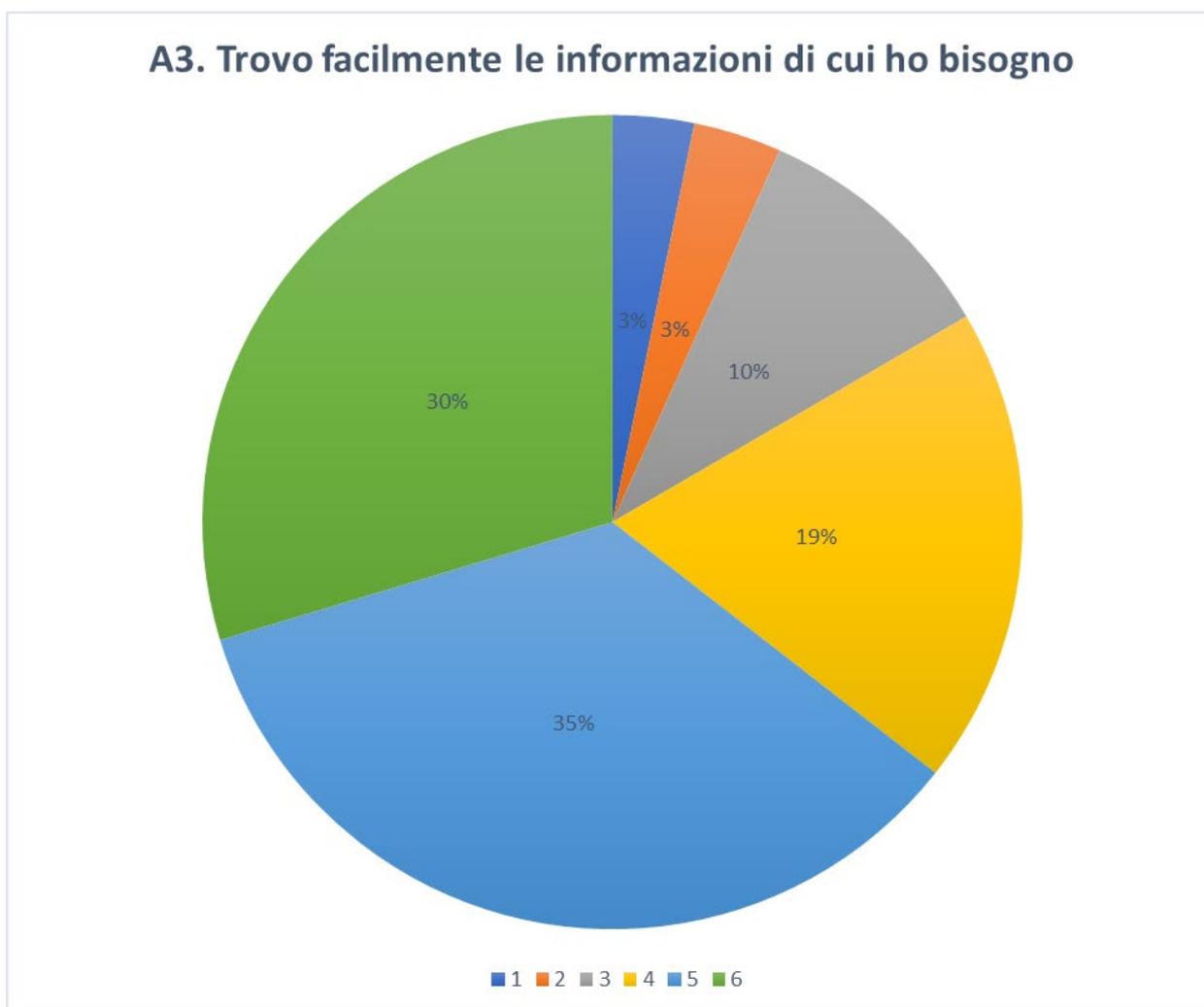
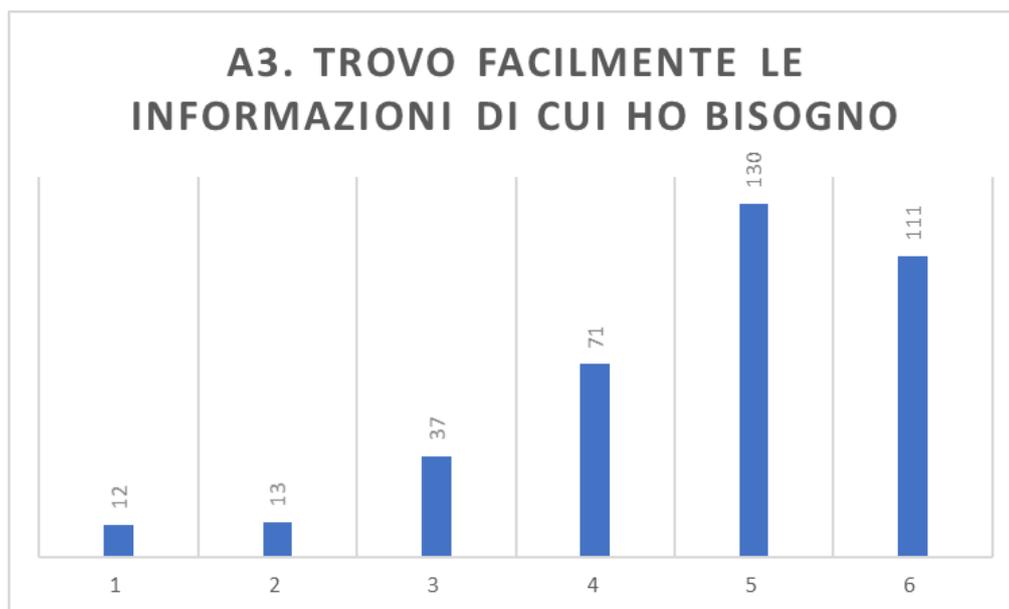


Tavola V - A4. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice

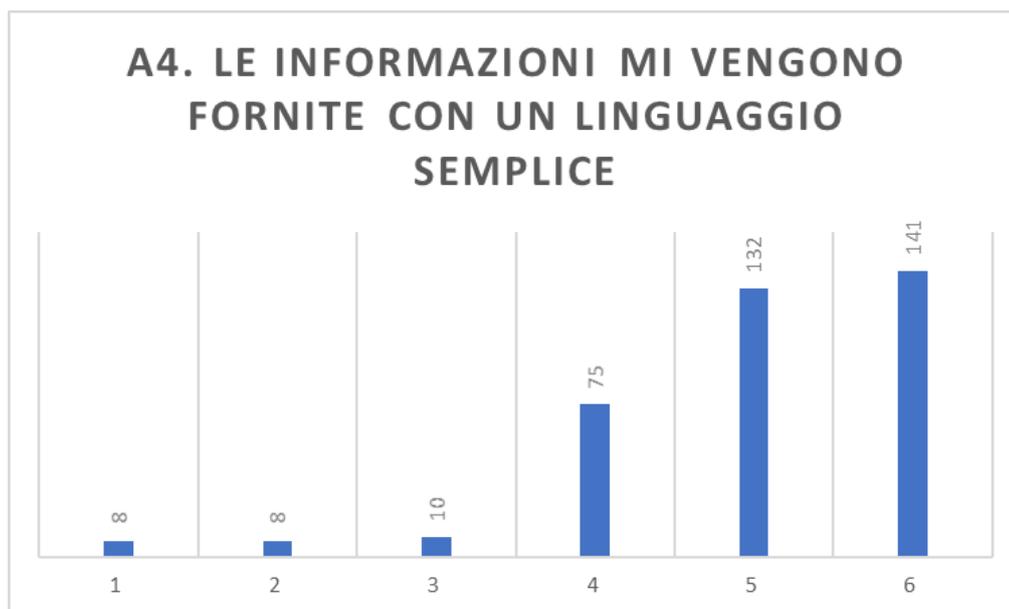


Tavola VI - A5. Le informazioni che mi vengono fornite sono complete

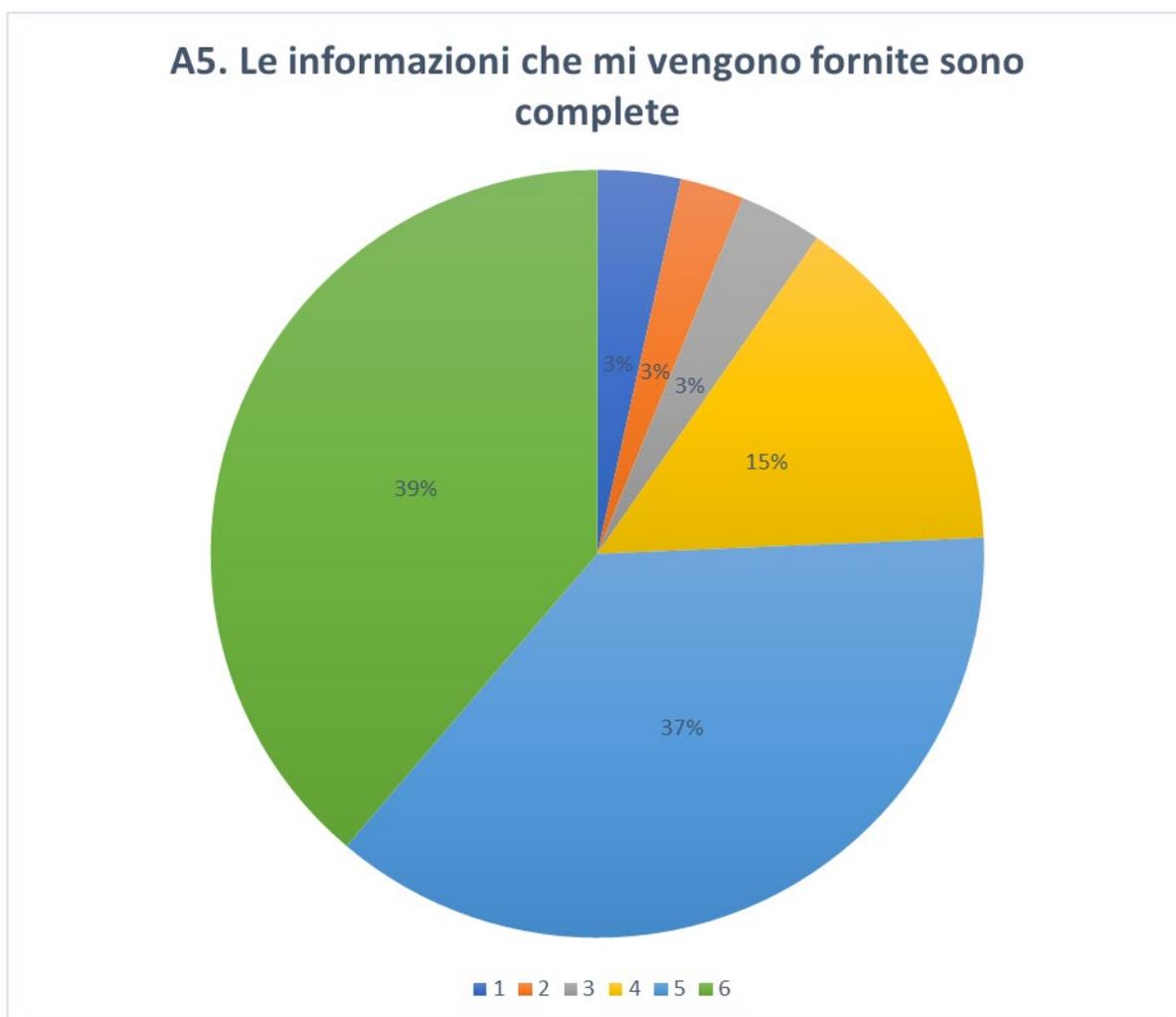
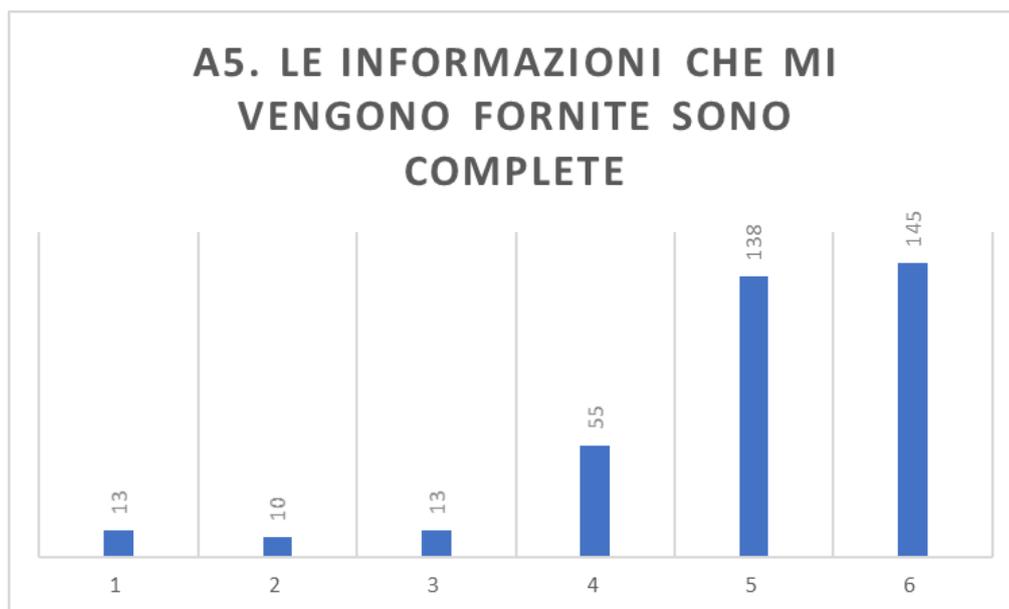


Tavola VII - A6. La sequenza delle operazioni da compiere per ottenere il servizio è chiara

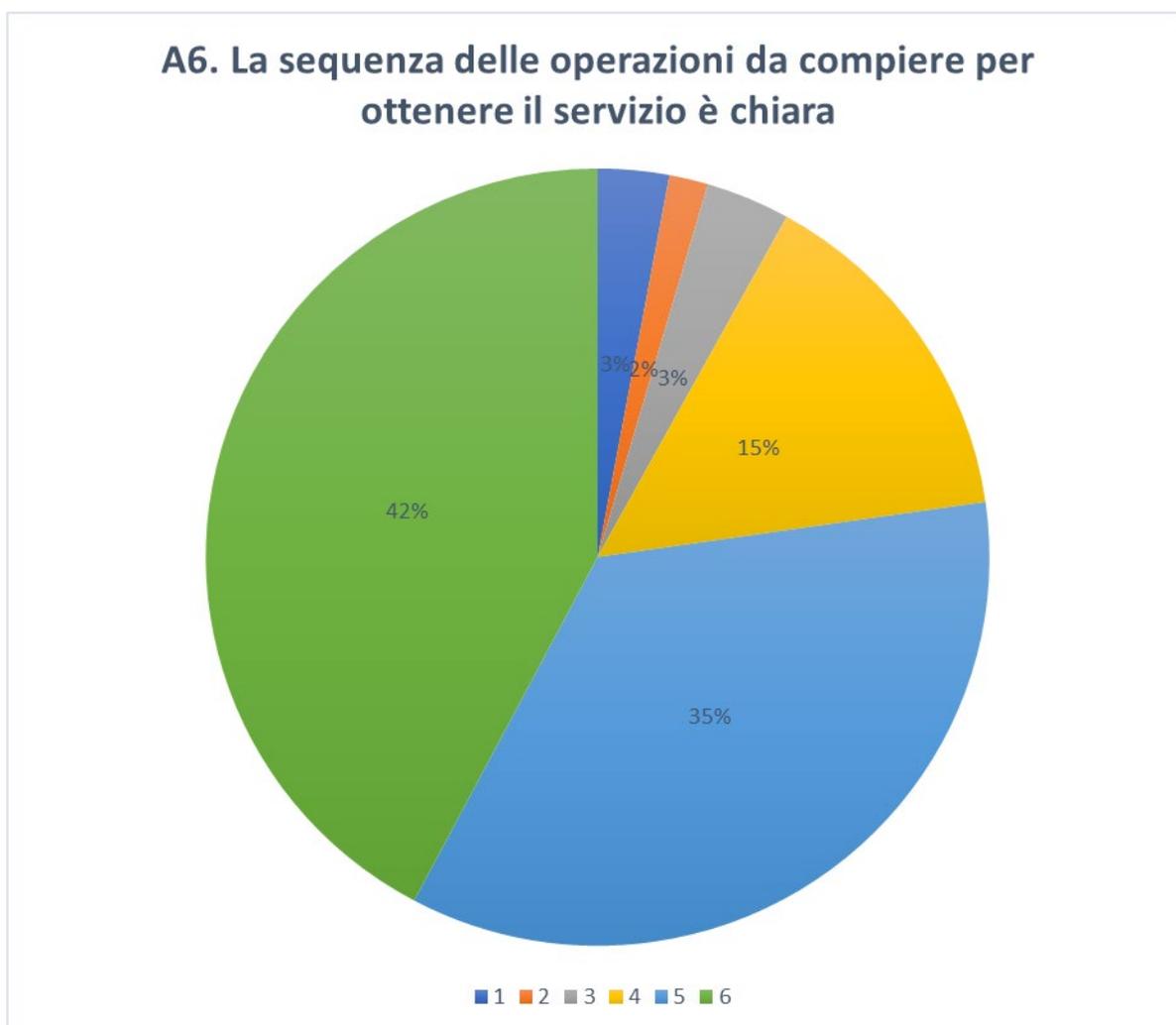
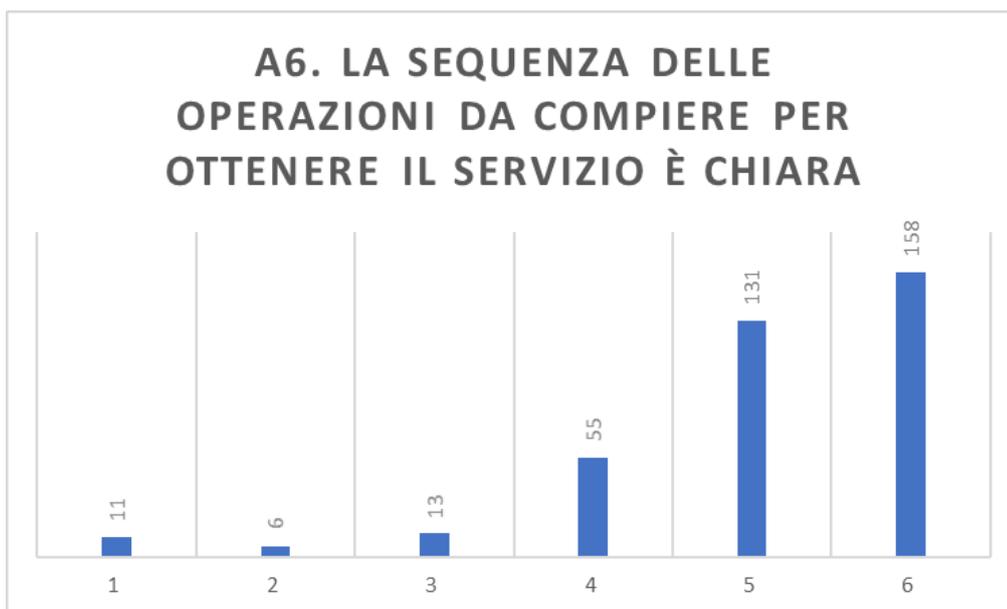


Tavola VIII - A7. Il servizio mi è stato erogato senza inconvenienti

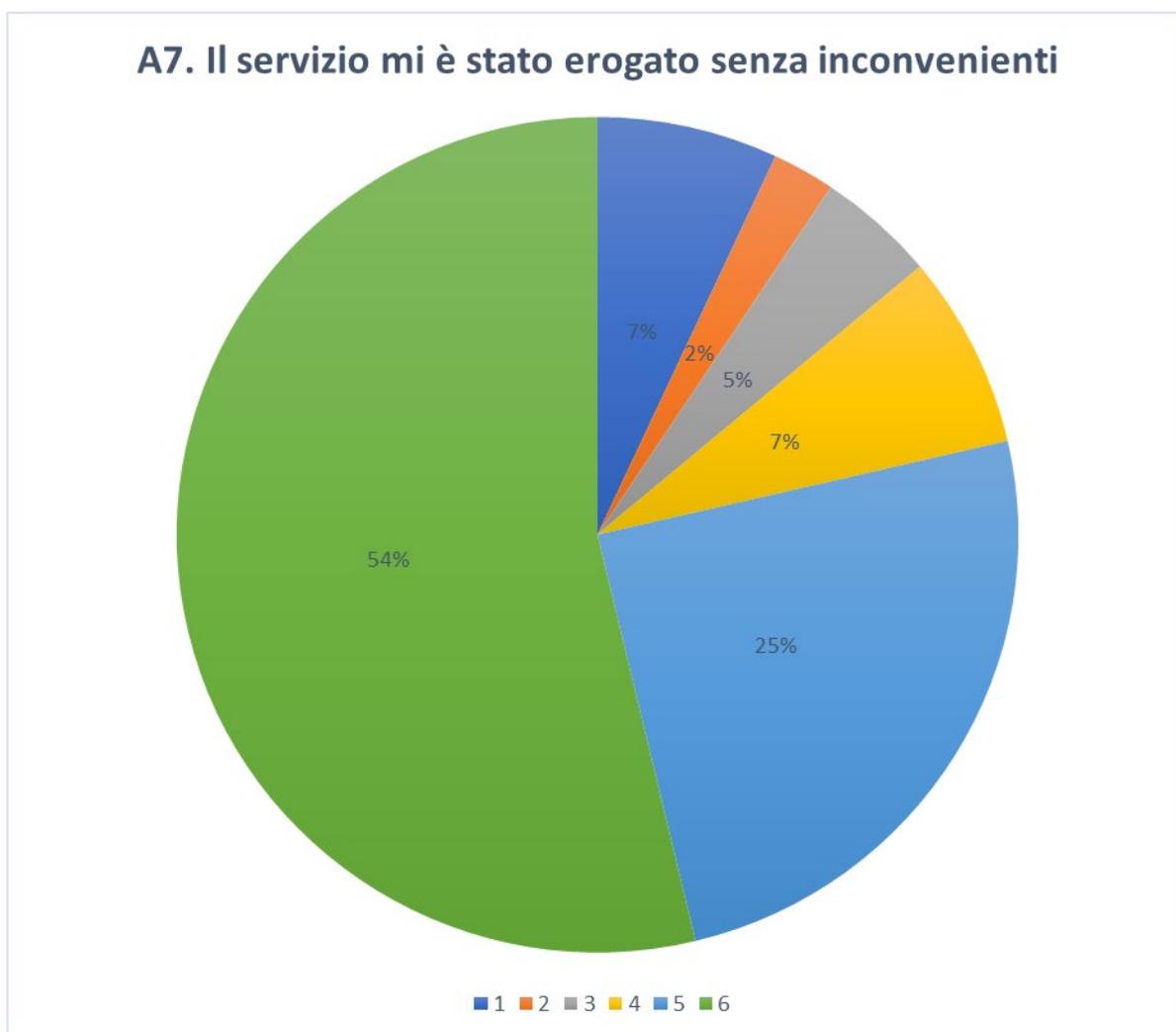
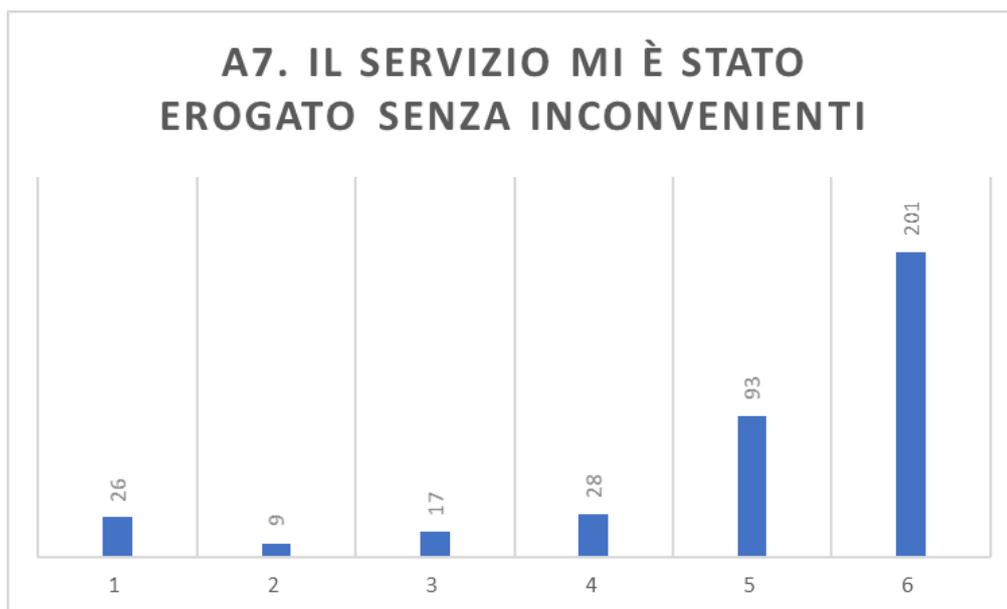


Tavola IX - A8. ITEM SPECIFICO: la modulistica è di facile comprensione

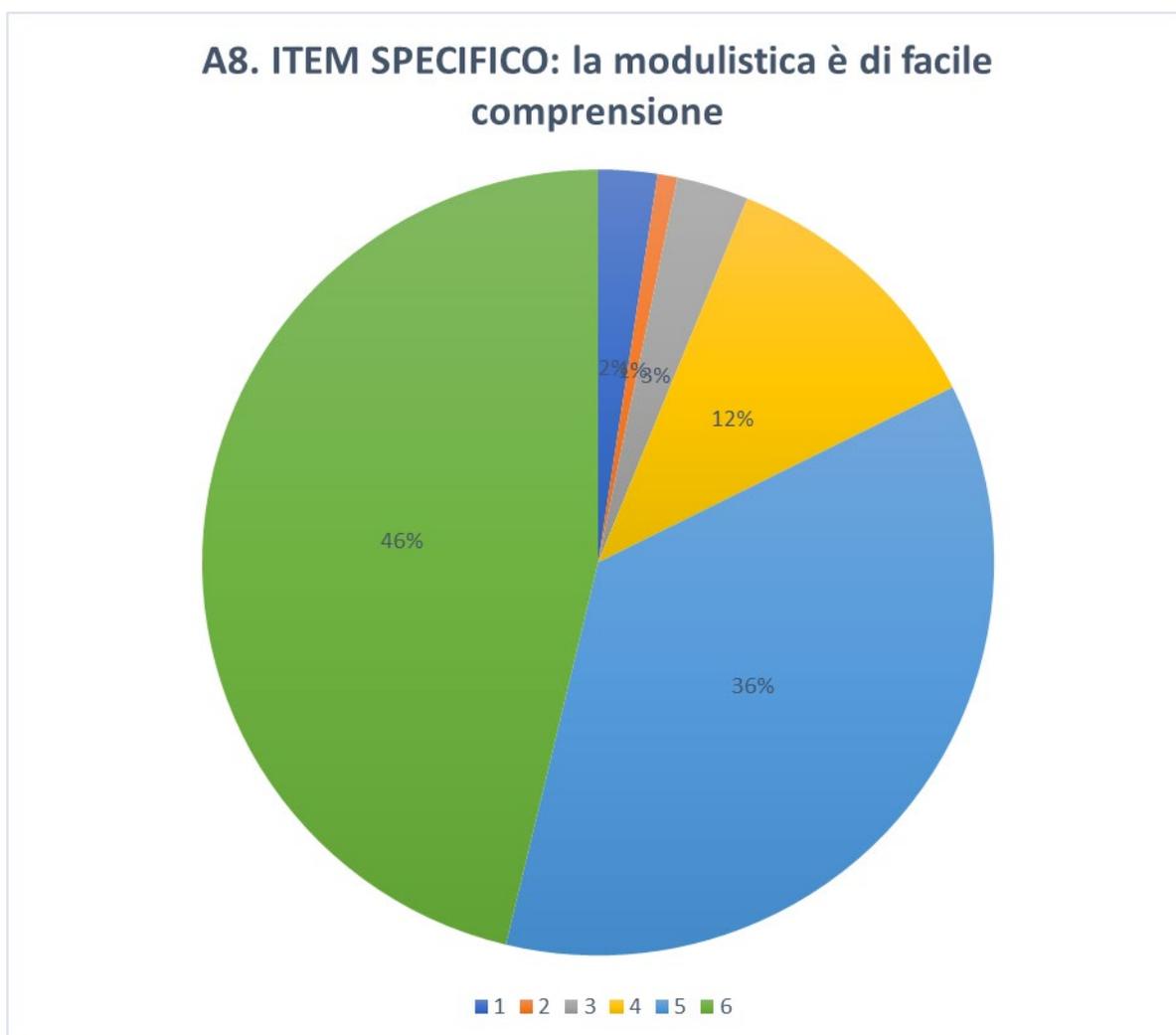
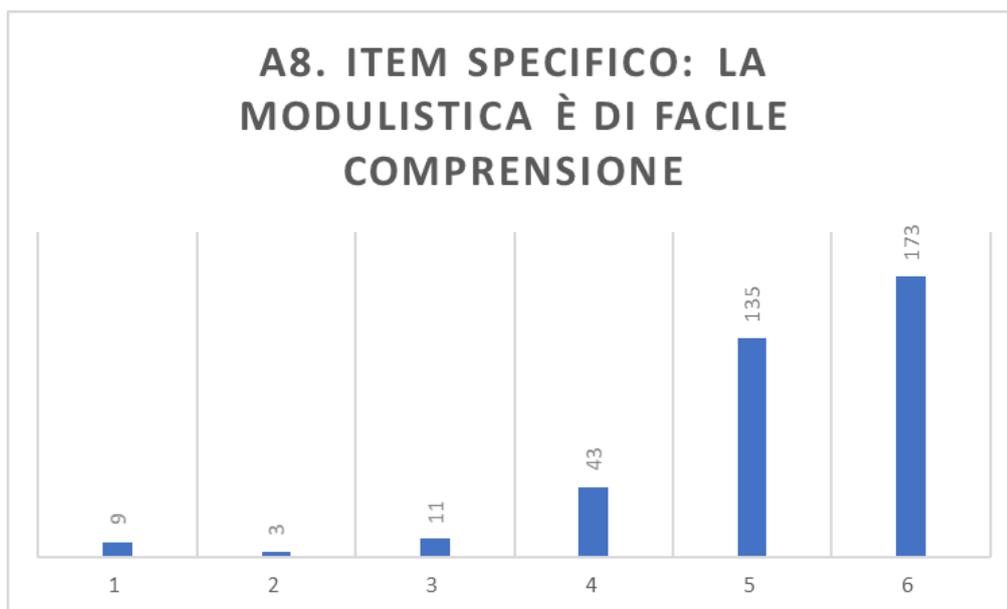


Tavola X - A9. ITEM SPECIFICO: la compilazione della modulistica è rapida

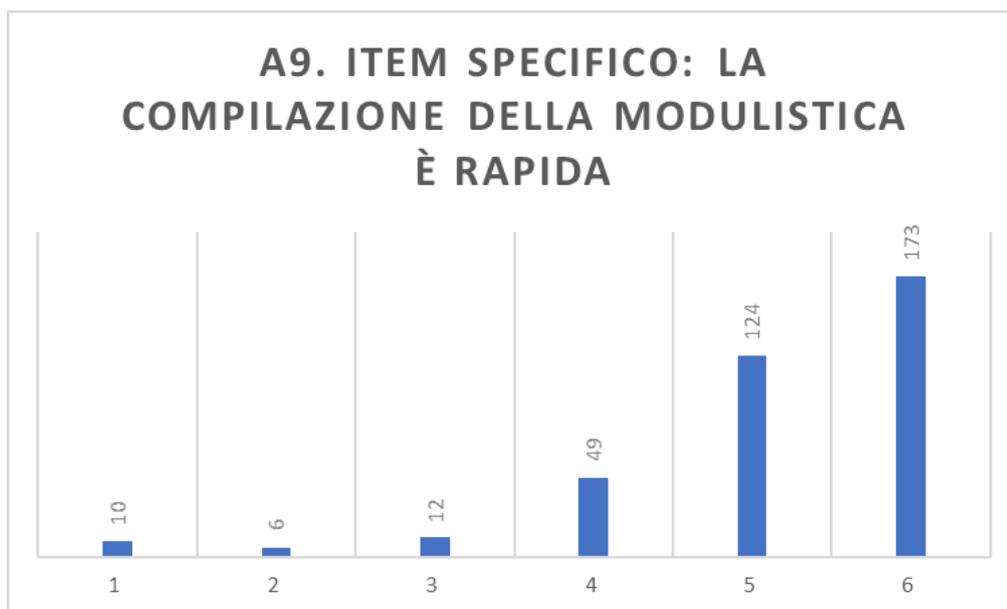


Tavola XI - A10. ITEM SPECIFICO: il servizio è erogato in tempi brevi

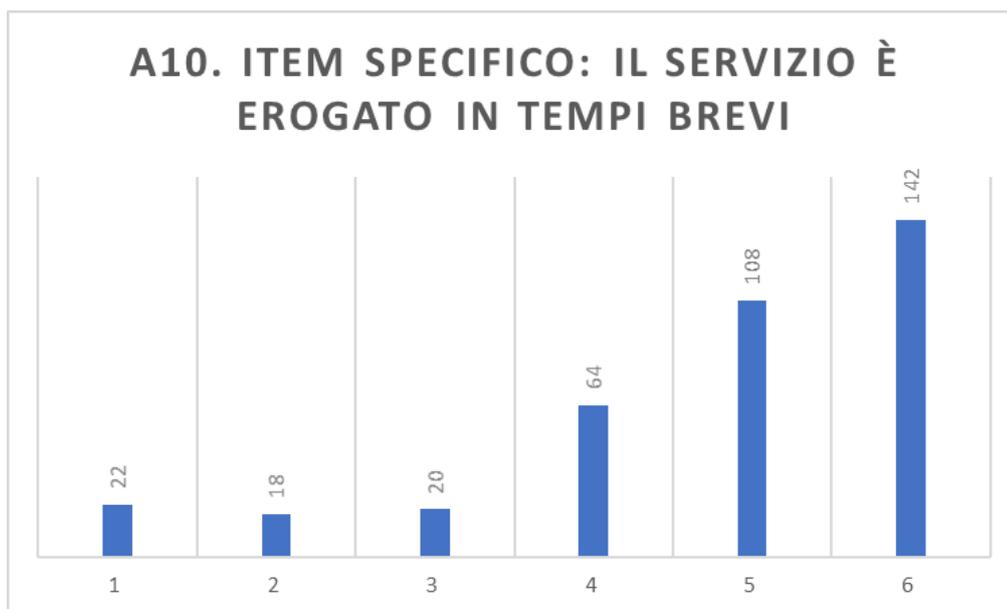


Tavola XII - A11. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

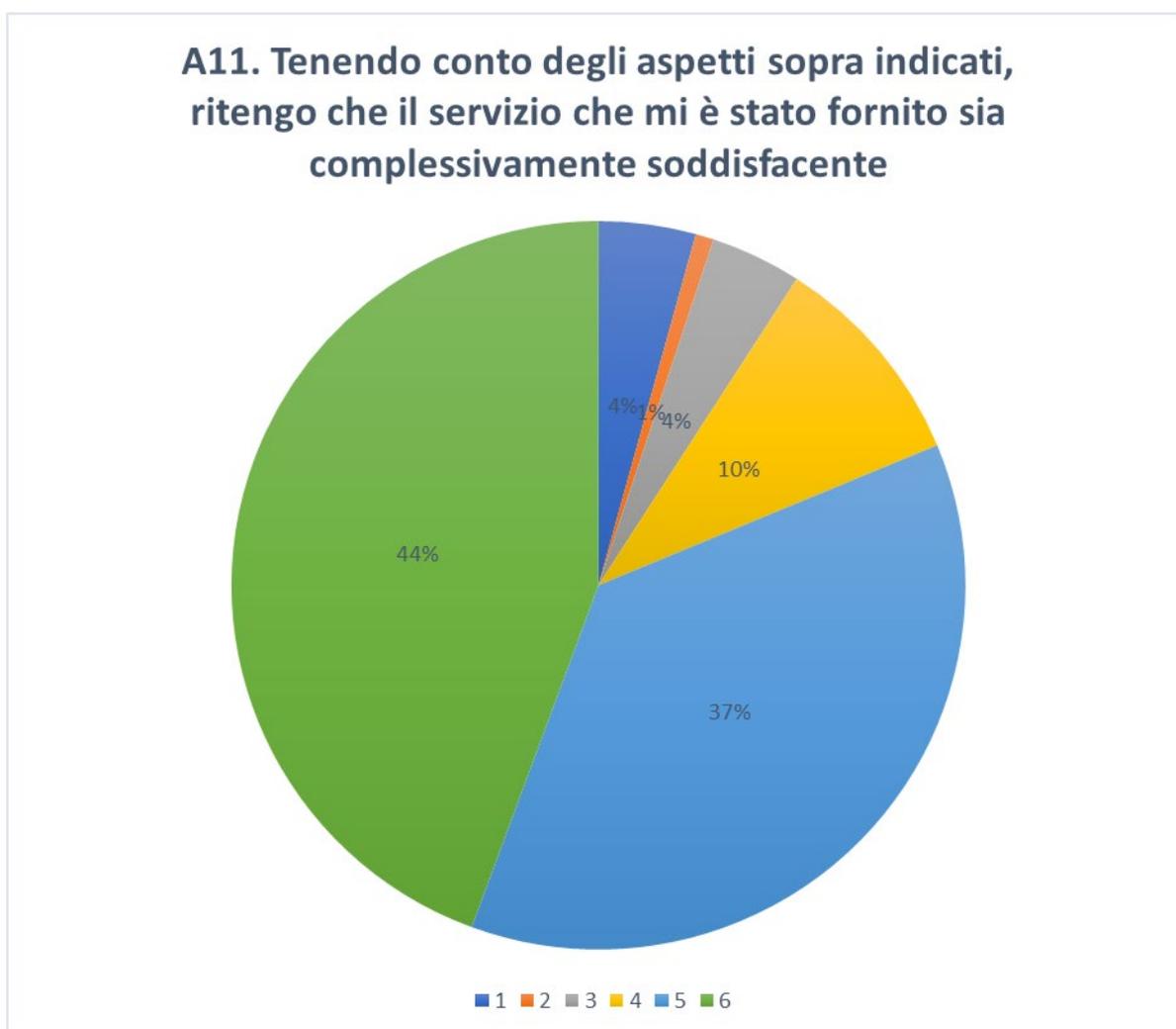
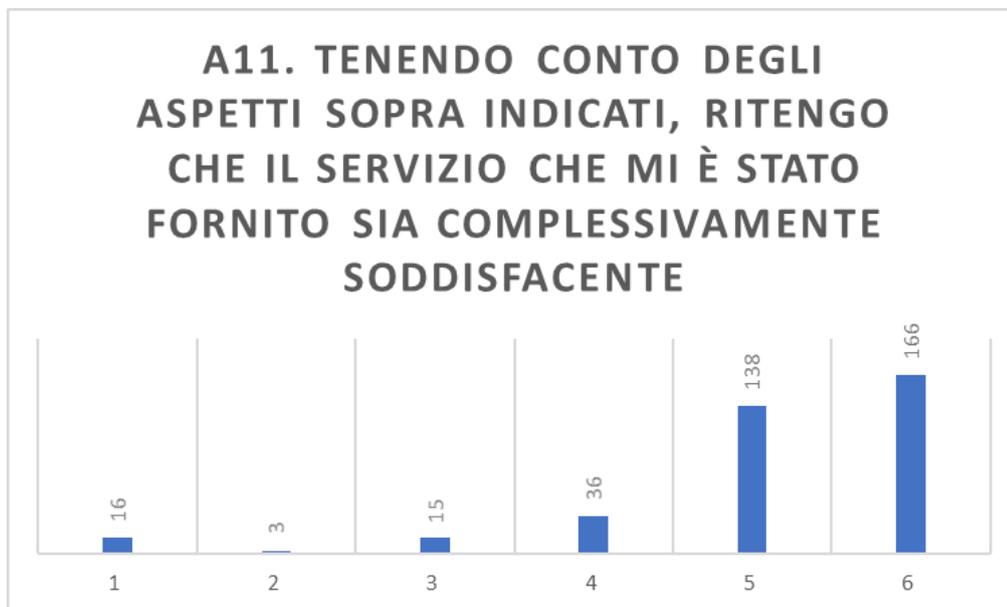


Tavola XIII - A12. È stato facile effettuare reclami / proporre suggerimenti

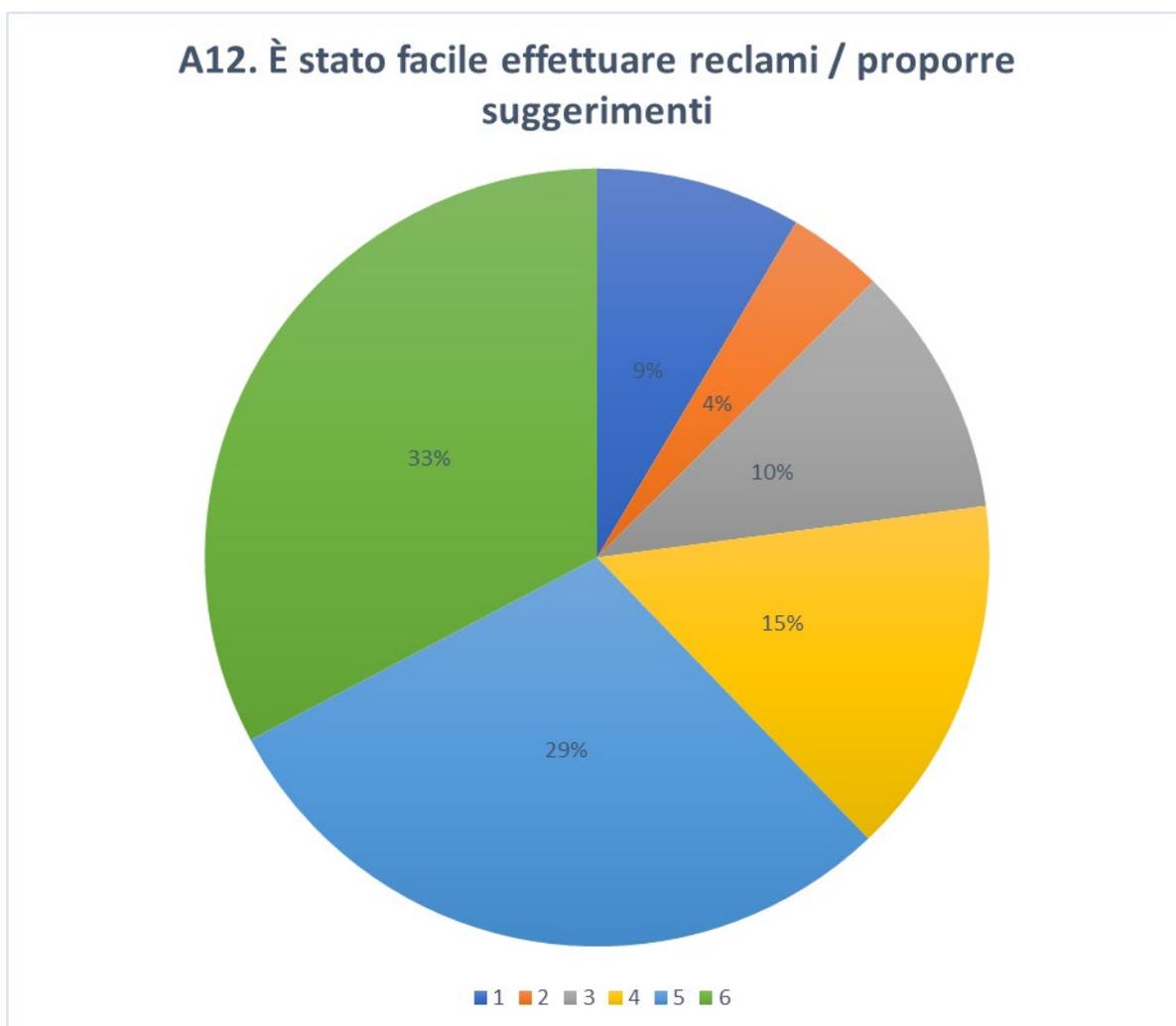
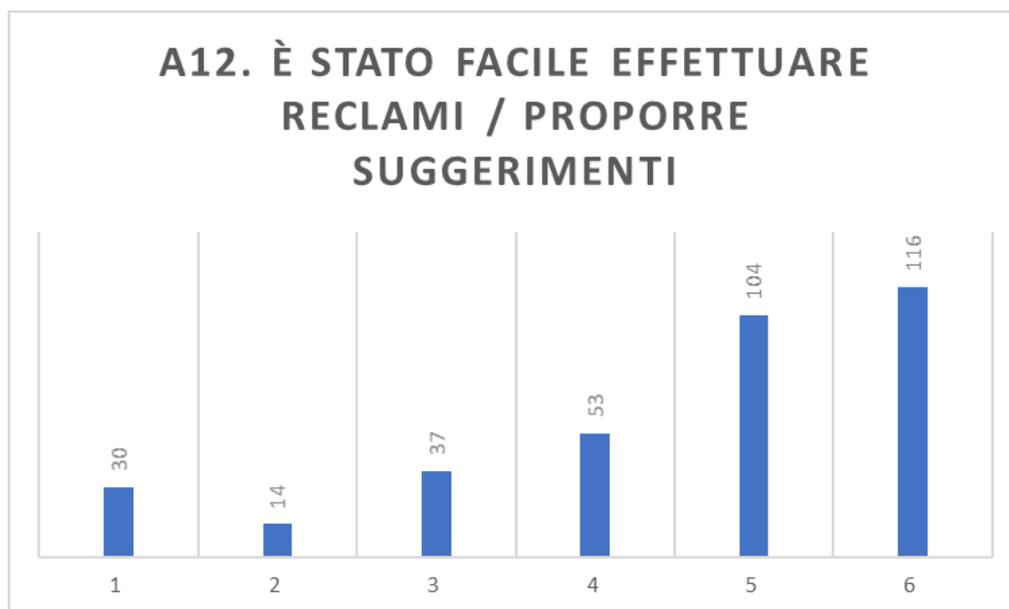


Tavola XIV - A13. L'ente ha affrontato il mio reclamo in modo soddisfacente

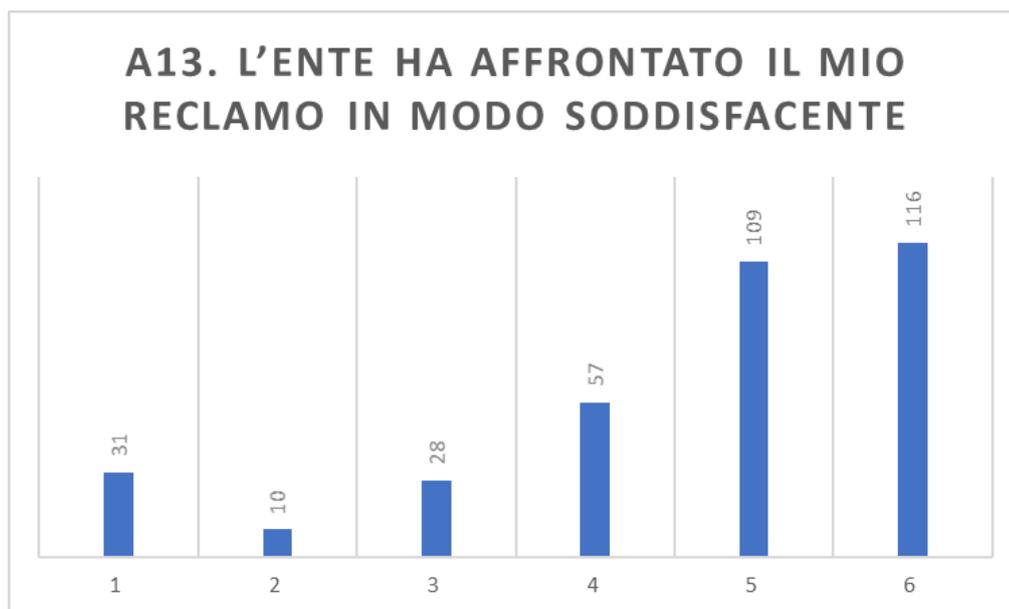
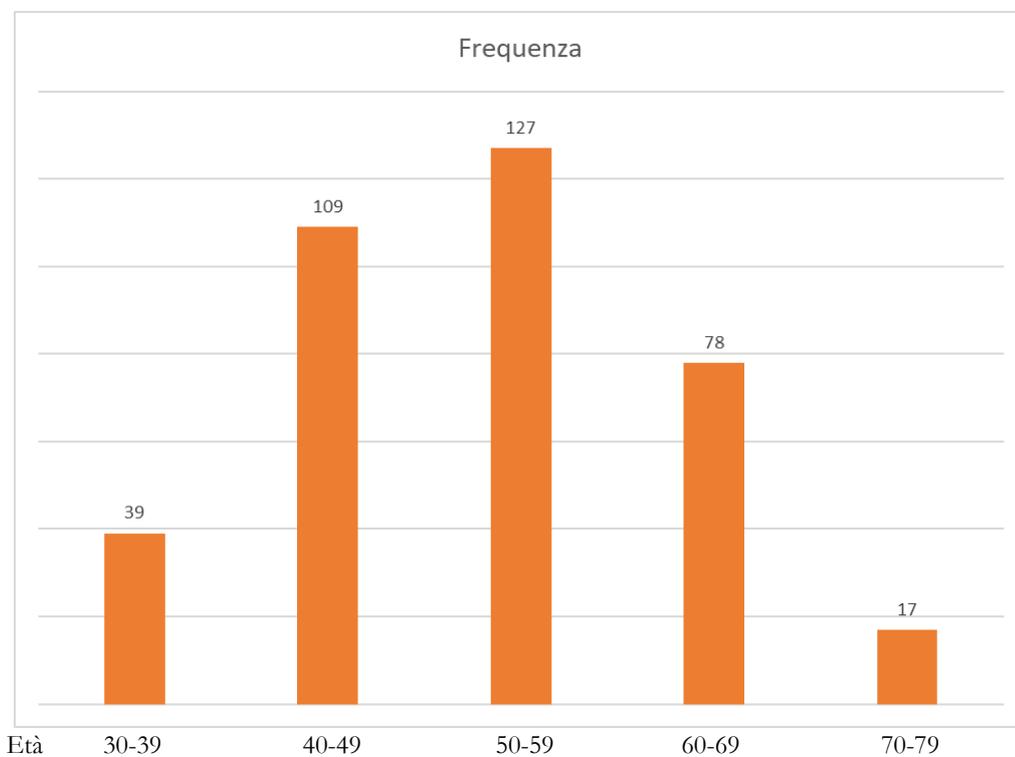
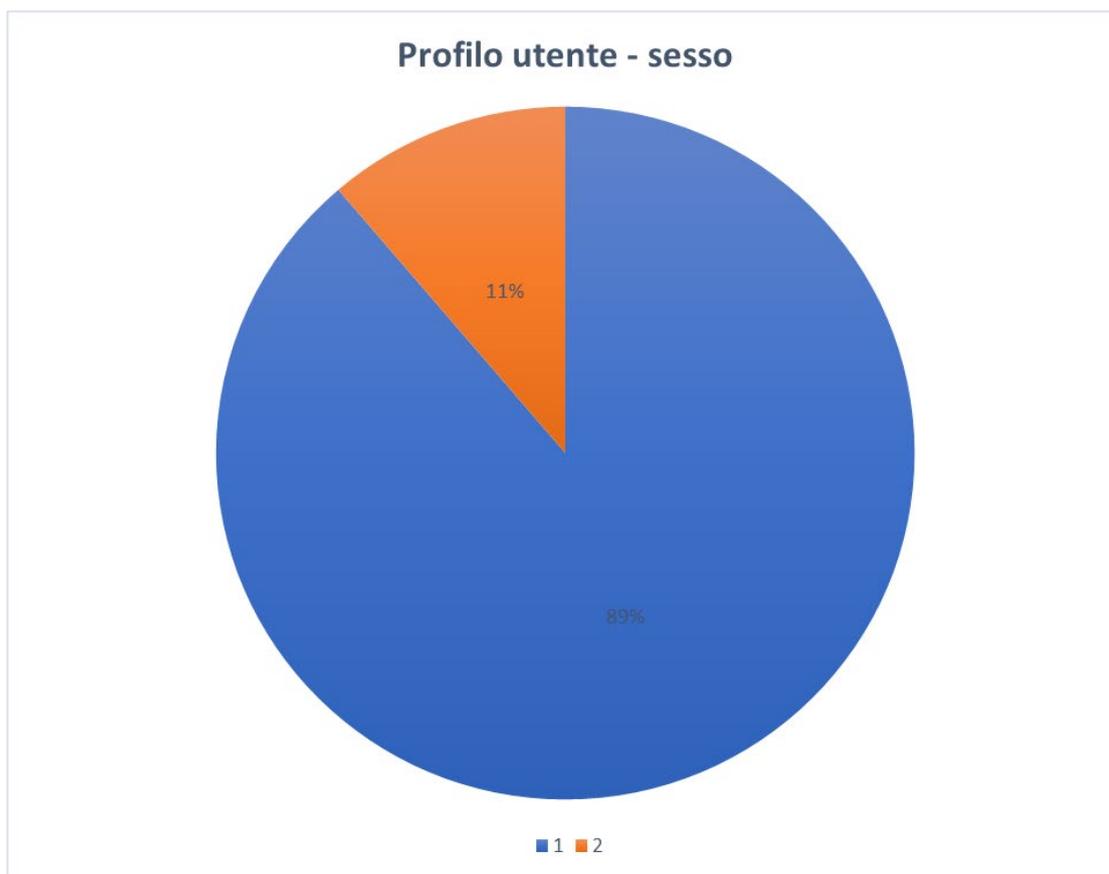


Tavola XV – Profilo utente





Direzione Generale per le entrate e politiche tributarie

Centro Direzionale, Isola C5, Napoli

[dg.501600@regione.campania.it](mailto:dg.501600@regione.campania.it)