

# ***Indagine di Customer Satisfaction sul servizio Assistenza telefonica Call center***

*Report 2023*

sogei



*Marzo – Aprile 2023*

# Perché fare l'indagine e contesto di riferimento

Da anni l'Agenzia coinvolge i cittadini nel miglioramento dei servizi, sia quelli consolidati che quelli di nuova introduzione. Le indagini di customer satisfaction sono uno strumento per stimolarne la **partecipazione** e **l'ascolto**.

L'assistenza fornita tramite telefono è uno dei servizi sul quale periodicamente i cittadini sono chiamati a esprimere pareri e il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto.

L'ultima indagine - consultabile insieme a tutte le altre indagini meno recenti nell'archivio *L'Agenzia - Archivio customer anni precedenti - Agenzia delle Entrate (agenziaentrate.gov.it)* - è stata condotta nel 2018. La successiva, inizialmente programmata tra il 2020 e il 2021, è stata posticipata al **2023** e si è svolta nei mesi di **marzo-aprile**, sia a causa della crisi pandemica da COVID 19 sia perché l'Agenzia negli ultimi anni ha adottato un nuovo sistema di gestione delle richieste degli utenti (Customer Relationship Management - CRM) con l'obiettivo di elevare la qualità del servizio di assistenza offerto. Il CRM è stato sperimentato nel 2022 e poi esteso a tutti i consulenti telefonici.

Le mutate condizioni sia interne (anche l'Agenzia ha adottato un modello di accesso agli uffici su appuntamento) che esterne (la pandemia ha portato con sé limitazioni agli spostamenti e alle attività) hanno incrementato la richiesta e lo sviluppo di servizi a distanza, da fruire tramite Internet o telefono.

# Perché fare l'indagine e contesto di riferimento

In questo mutato contesto si è svolta l'indagine del 2023.

Rispetto agli anni precedenti, il servizio fornito tramite il numero verde ha mantenuto inalterate le sue caratteristiche principali: fornisce informazioni e assistenza su temi fiscali di carattere generale e assistenza su specifiche lavorazioni.

Nella ricerca, infatti, sono stati oggetto di indagine i bonus fiscali e l'assistenza sui servizi telematici, su cui già da molti anni sta puntando l'Agenzia delle Entrate aumentando progressivamente il numero dei servizi disponibili.

# Il servizio

L'Agenzia dell'Entrate offre un servizio di assistenza telefonica dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17 chiamando al numero verde 800.90.96.96 da telefono fisso e ai numeri 06 97617689 per chi chiama da rete mobile e 0039 0645470468 per chi chiama dall'estero.

Il servizio è assicurato dalle «Sezioni di Assistenza Multicanale» ubicate a Bari, Cagliari, Pescara, Roma, Salerno, Torino e Venezia e dai «mini Call Center» ubicati a Albenga, Aosta, Ascoli Piceno, Bolzano, Milano, Palermo, Pisa, Pordenone, Potenza, Reggio Calabria e Trento.

I contribuenti possono chiedere informazioni catastali, sullo stato delle **pratiche fiscali**, sugli **adempimenti tributari** (normativa, scadenze) e sulla **posizione fiscale del singolo contribuente** (dichiarazioni, comunicazioni di irregolarità).

Inoltre, i consulenti telefonici forniscono assistenza sui **servizi telematici** offerti dall'Agenzia e possono correggere eventuali errori e annullare atti amministrativi (es. comunicazioni di irregolarità) di cui accertino l'illegittimità.



# Progettazione dell'indagine

## TECNICA DI RACCOLTA DATI

- **Intervista telefonica CATI** (Computer-Assisted Telephone Interviewing) ai cittadini che hanno prestato il consenso a partecipare all'indagine mediante somministrazione di un **questionario**, dopo aver ricevuto assistenza telefonica
- La **scala di valutazione** utilizzata per esprimere gradimento varia da 1 a 5, dove il valore 1 indica "*Per niente soddisfatto*" e il valore 5 indica "*Molto soddisfatto*". I punteggi intermedi vengono utilizzati per graduare la valutazione

## SCELTA DEL CAMPIONE

- **2.511 tra privati cittadini e professionisti**
- Il **margin di errore**, per un intervallo di confidenza al 95%, è pari al **1,9%** e garantisce un livello di rappresentatività campionaria adeguato

## PERIODO DI RILEVAZIONE

- **Dal 23 marzo al 21 aprile 2023**
- Dal lunedì al venerdì 9:00-13:00 e 14:00-20:00 (oppure su appuntamento a richiesta dell'intervistato)

## ANALISI DEI DATI

- Sono stati calcolati l'Indice di Soddisfazione (IS), il **Customer Satisfaction Score (CSAT)** ed il **Net Promoter Score (NPS)**
- Sono stati confrontati l'indice di soddisfazione per il servizio di assistenza telefonico con gli altri canali (sito internet, app, web mail, ufficio)

# Nota metodologica

## INDICATORI DI PERFORMANCE



### Indice di Soddifazione (IS)

Riclassifica le votazioni di ogni domanda su scala Likert, attraverso una **media ponderata**, riportando proporzionalmente le stesse su un campo di variazione fra 0 e 100 (dove 0 equivale a «per niente soddisfatto» e 100 a «totalmente soddisfatto»), permettendo la confrontabilità anche con scale di valutazione differenti per rilevazioni passate.

### Customer Satisfaction Score (CSAT)

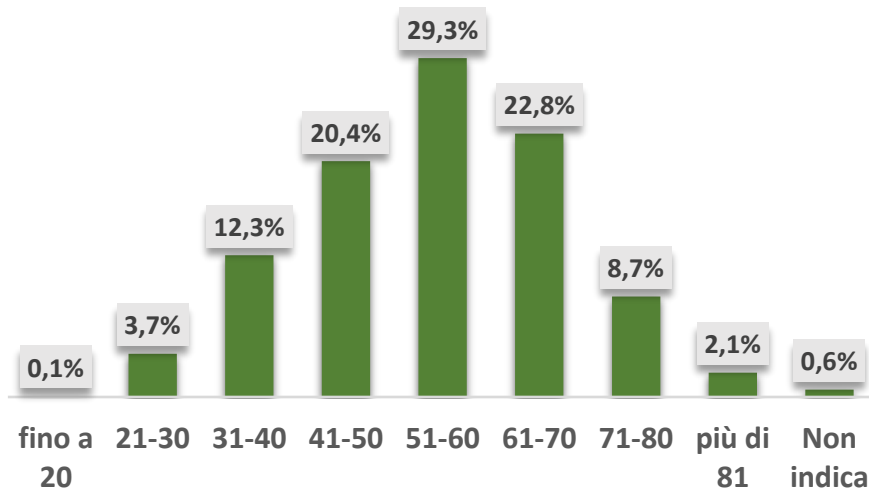
Consente di valutare il modo in cui il servizio risponde (o meno) alle aspettative dell'utente. Per stabilirlo è sufficiente porre una domanda che consente di misurare la soddisfazione complessiva. Si ottiene dalla **somma percentuale** dei clienti soddisfatti (voto 4) e molto soddisfatti (voto 5).

### Net Promoter Score (NPS)

Risponde alla seguente domanda: «Consiglierebbe ad un amico/conoscente di usare il servizio?» con una scala di risposte compresa tra 0 e 10 (dove 0 indica una probabilità nulla e 10 una probabilità pari al 100%). Le risposte consentono di classificare gli utenti in tre categorie: Detrattori (voti da 0 a 6), Passivi (voti 7 e 8) e Promotori (voti 9 e 10). Si ottiene attraverso **differenza percentuale** fra Promotori e Detrattori.

# Anagrafica e caratteristiche dei rispondenti

DOMANDA: Qual è la sua età anagrafica?

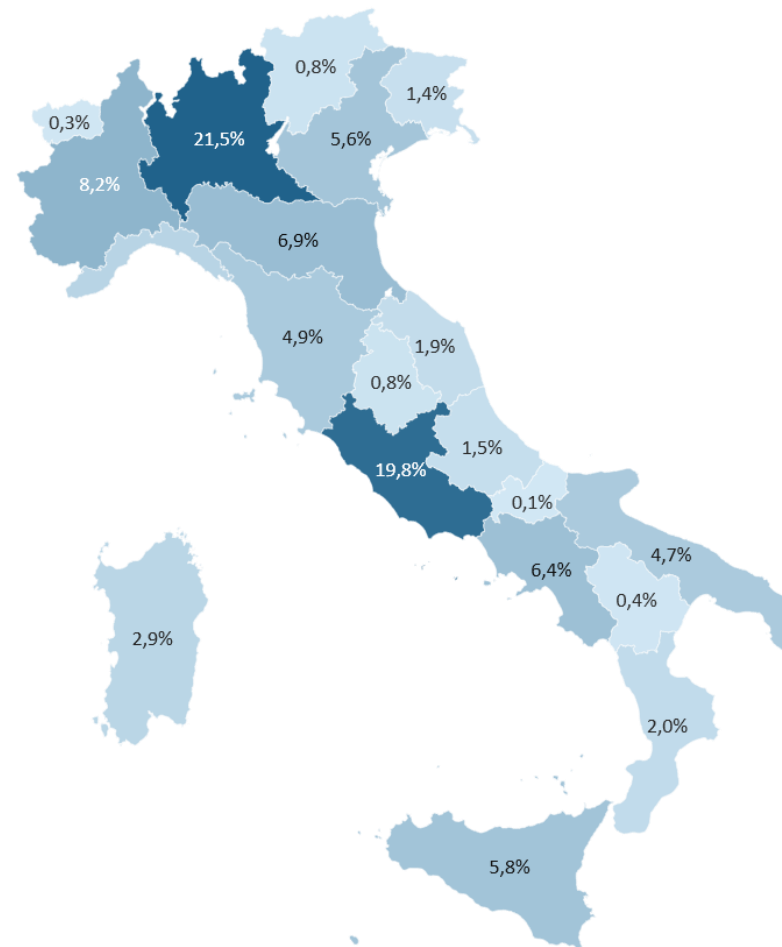


I grafici illustrano la distribuzione del campione per **fascie d'età e regione di residenza**.

Quasi il **30%** degli intervistati ha un'età compresa fra i **51 ad i 60 anni**, i restanti intervistati si distribuiscono in maniera pressoché simmetrica attorno a questa categoria.

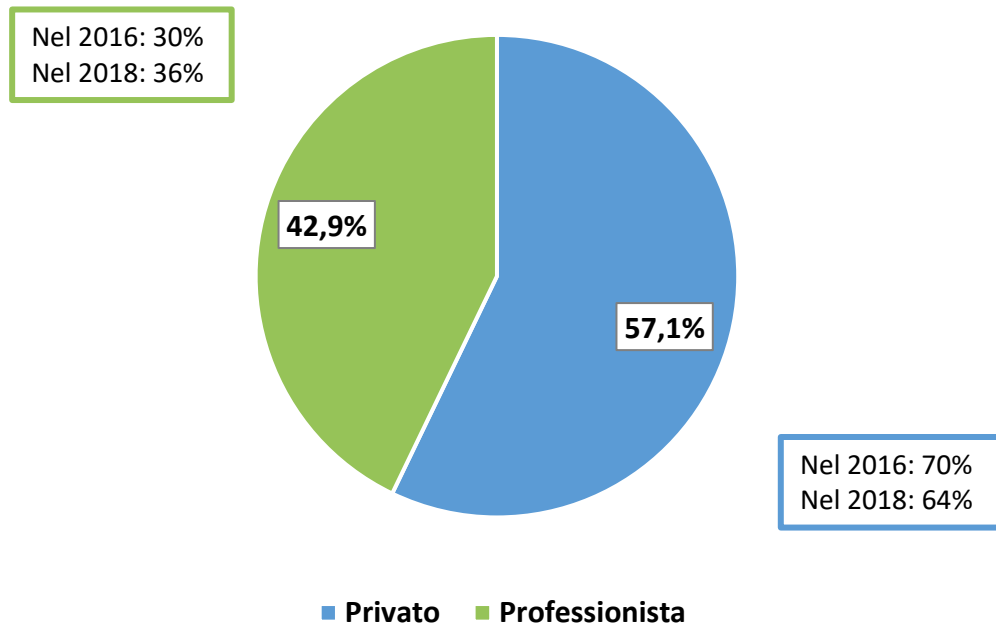
**Lazio e Lombardia** sono le due regioni dove la percentuale di intervistati risulta maggiore (**circa il 20%** in entrambi i casi), mentre in Molise (0,1%) e Valle d'Aosta (0,3%) risiedono le quote più basse di rispondenti.

DOMANDA: Qual è la sua regione di residenza?



# Tipologie di utenza

*DOMANDA: Lei si è rivolto/a al Call Center dell'Agazia delle Entrate come privato cittadino o come professionista?*



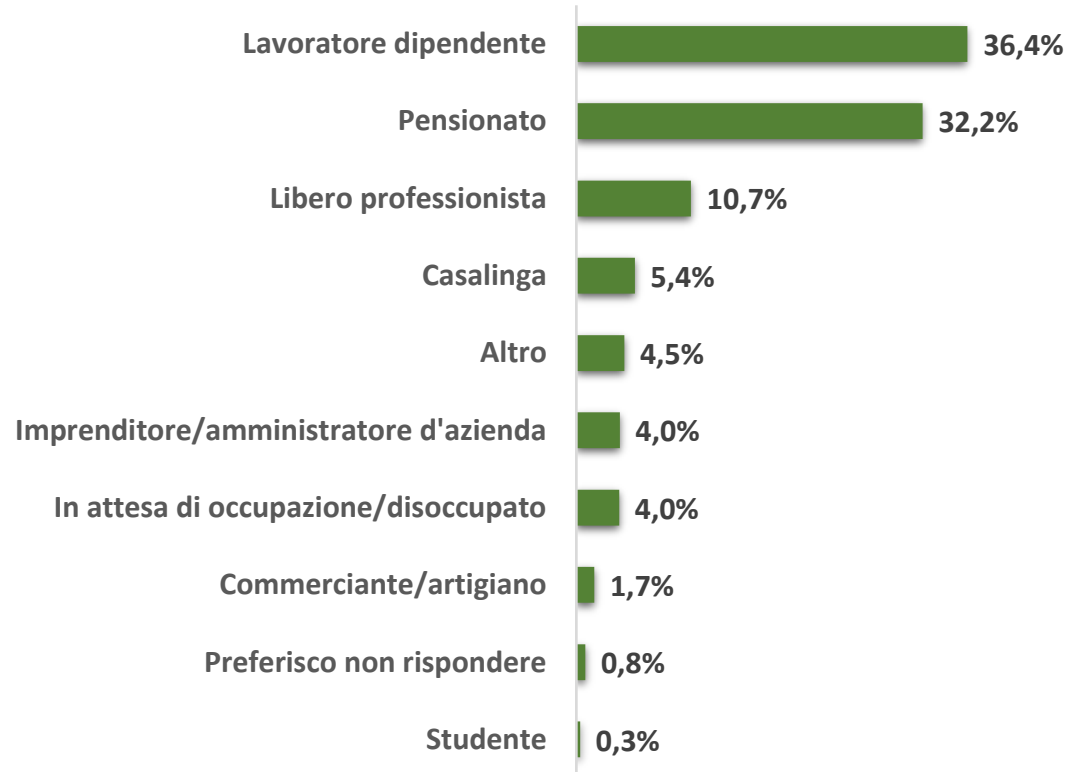
Nel **42,9%** dei casi l'intervistato si è rivolto al Call Center dell'Agazia delle Entrate come **professionista**, mentre nel **57,1%** dei casi come **privato cittadino**.

Come si evince dal grafico, la quota di utenza relativa ai «professionisti» è comunque aumentata nel corso degli anni, passando dal 30% del 2016 al 42,9% del 2023.



# Tipologie di utenza

Per i privati: *Mi può indicare la sua professione?*



Tra i privati, l'occupazione prevalente ricade nella tipologia **dipendente/pensionato**: il **36,4%** è lavoratore dipendente ed il **32,2%** risulta essere pensionato.

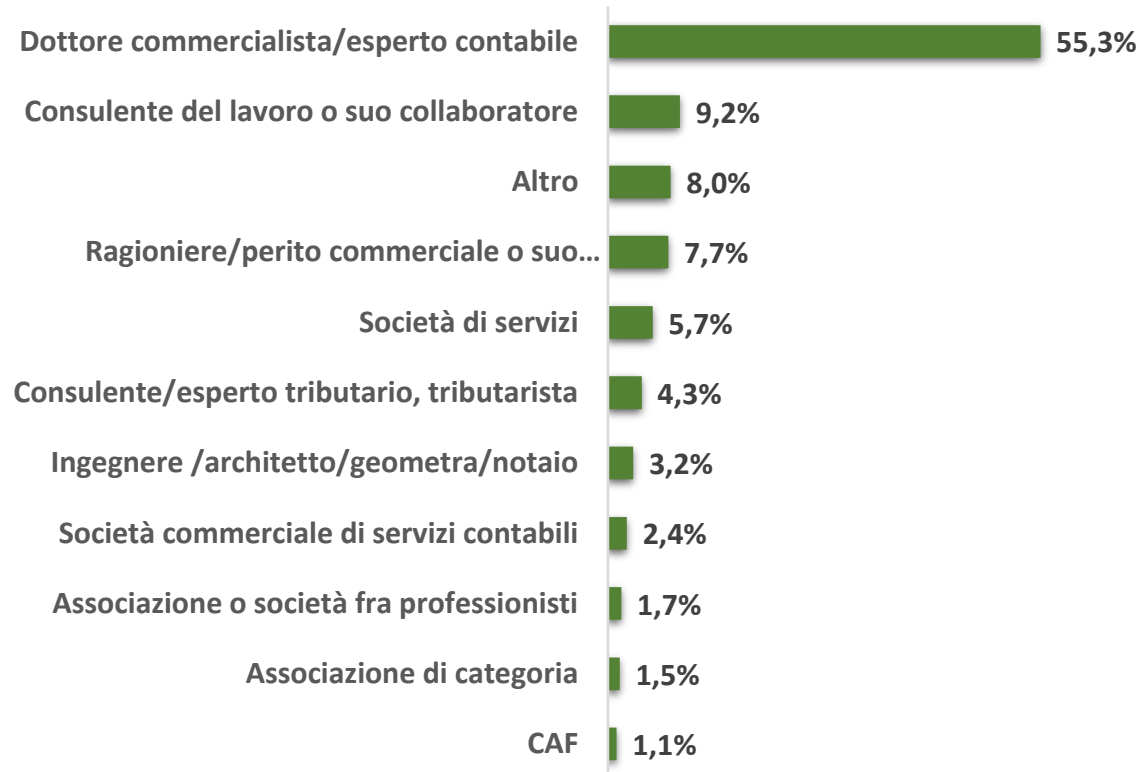
A seguire, i liberi professionisti rappresentano il 10,7% dei privati mentre il 5,4% svolge mansioni domestiche.

Gli imprenditori, così come i disoccupati (o persone in cerca di occupazione) rappresentano il 4% dei privati.

Decisamente più basse le percentuali di lavoratori privati corrispondenti alle restanti categorie.

# Tipologie di utenza

Per i professionisti: A quale tipologia professionale appartiene?



Più della metà dei professionisti è un **commercialista** o un **esperto contabile (55,3%)** .

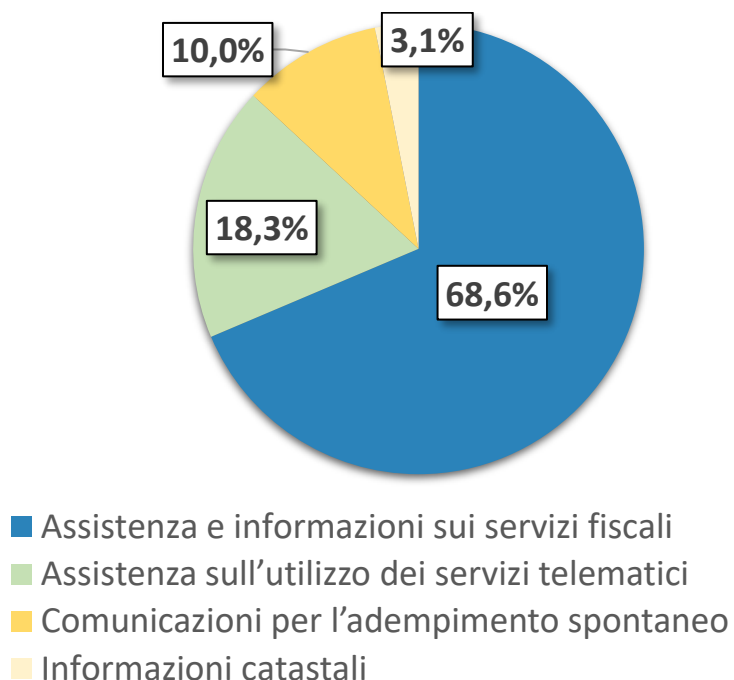
Il 9,2% è consulente del lavoro, il 7,7% è ragioniere o perito commerciale ed il 5,7% lavora per società di servizi.

Quote più basse di professionisti sono consulenti/esperti tributari (4,3%), ingegneri/ architetti/ geometri/ notai (3,2%) e lavoratori per società commerciali di servizi contabili (2,4%).

L'1,7% lavora per associazioni/ società di professionisti, l'1,5% per associazioni di categoria ed infine solo l'1,1% presso i CAF.

# Utilizzo del servizio di assistenza telefonica

*DOMANDA: Pensi all'ultima volta che ha chiamato il Call Center; che tipo di assistenza ha richiesto?*  
*Trend generale su «Tipologia di servizi»*



**Quasi il 70%** degli intervistati ha utilizzato il servizio di Call Center per richiedere **assistenza ed informazioni sui servizi fiscali**.

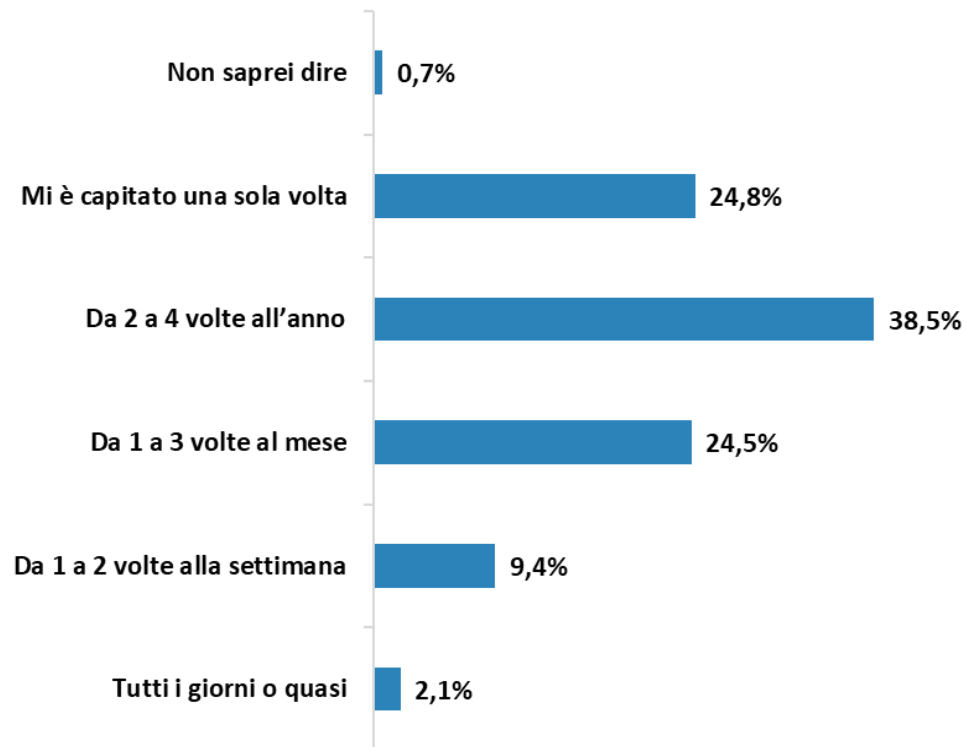
**Il 18,3%** ha richiesto supporto sull'utilizzo dei **servizi telematici**.

**Nel 10% dei casi** il Call Center è stato contattato per comunicazioni per **l'adempimento spontaneo**.

Infine **solo nel 3,1%** dei casi l'utilizzo del servizio era dettato dalla necessità di avere **informazioni catastali**.

# Utilizzo del servizio di assistenza telefonica

DOMANDA: Con che frequenza chiama il Call Center?

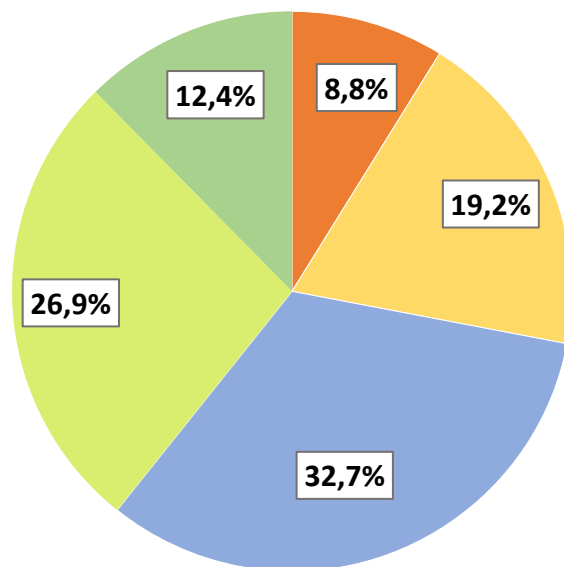


In termini di frequenza di utilizzo del servizio emerge che **il 62%** ne fa un **uso da 1 a 4 volte l'anno**.

Un'alta percentuale di utenza, pari all'**11,5%**, ne fa un **uso intensivo**, da un minimo di **una/ due volte a settimana** fino a **«tutti i giorni»**.

# Utilizzo del servizio di assistenza telefonica

DOMANDA: È stato semplice accedere al servizio?  
Trend generale su «Semplicità di accesso»



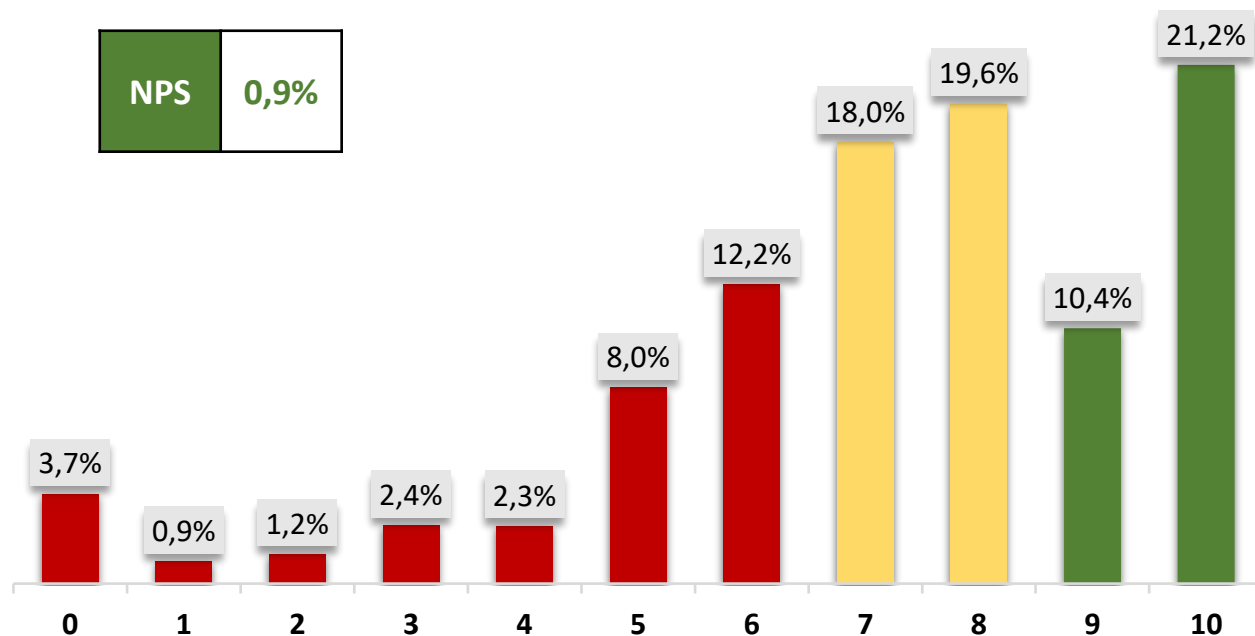
■ 1 - Per niente semplice ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - Molto semplice

In generale, **la maggioranza del campione** ha espresso una percezione positiva riguardo all'accesso al servizio di Call Center: il **59,6%**, che corrisponde alla somma dei valori di 3 e 4, **lo considera semplice**, mentre il **26,9%** molto semplice.

**Solo il 28%** ha indicato una percezione di difficoltà nell'accesso al servizio, considerandolo **poco o per niente semplice**.

# Utilizzo del servizio di assistenza telefonica

DOMANDA: Consiglierebbe ad un amico/conoscente di usare il servizio?  
[Scala di valutazione da 0 a 10]



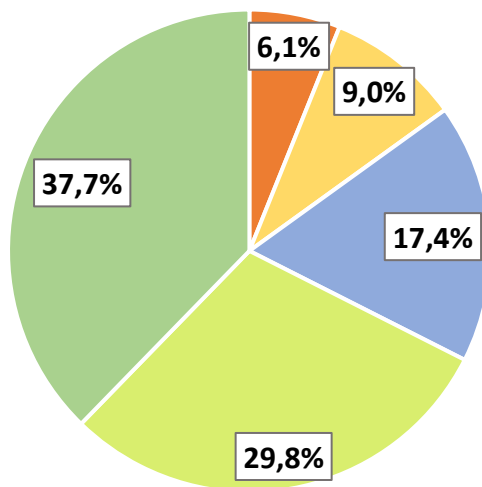
Il **Net Promoter score (NPS)** è pari alla **differenza fra la percentuale di promotori** (coloro che assegnano un voto da 9 a 10) e **quella di detrattori** (coloro che assegnano un voto da 0 a 6). Tale misura assume valori fra il -100% e il +100%.

In questo caso è pari allo **0,9%**, il che significa che la differenza fra coloro che considerano il servizio ottimo o eccellente e coloro che lo considerano al massimo sufficiente è piuttosto bassa, anche se i **promotori sono lievemente maggiori dei detrattori**.

Tra i promotori il **21,2%** reputa il servizio eccellente (**voto=10**).

# Valutazione del servizio

DOMANDA: Pensando all'ultima volta in cui si è rivolto al Call Center, nel **complesso**, quanto è soddisfatto del servizio?



■ 1 - Per niente soddisfatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - Molto soddisfatto

Voto medio	3,98/5
------------	--------

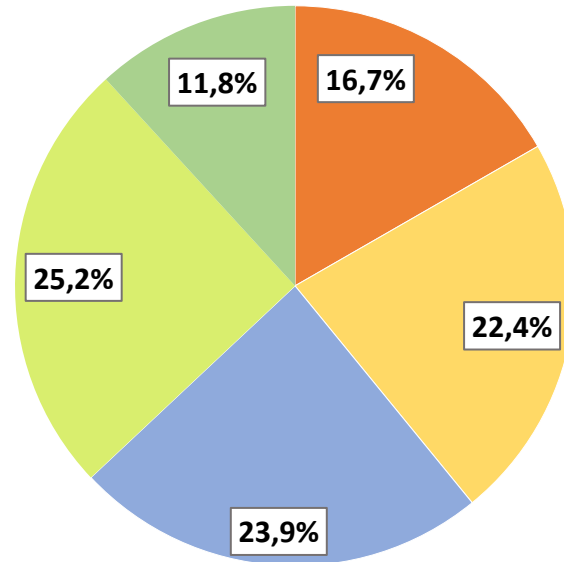
In generale, tra gli intervistati si registra un buon grado di soddisfazione, tanto che **solo il 6,1% si dichiara per niente soddisfatto**. Il Customer Satisfaction Score (CSAT), che indica la **percentuale di individui che si dichiarano soddisfatti** (somma dei voti 4 e 5), è pari al **67,5%**.

L'Indice di Soddisfazione globale (IS), equivalente alla **media ponderata dei valori della scala Likert** sulla soddisfazione riportati ad un campo di variazione fra 0 e 100, è pari al **71,03%**. Il **voto medio** è pari a **3,98**.

CSAT	67,5%
IS	71,03%

# Accessibilità

DOMANDA: Sempre pensando all'ultima volta che ha chiamato mi dica quanto è soddisfatto del seguente aspetto: **Tempo di attesa in linea per parlare con l'operatore**



■ 1 - Per niente soddisfatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - Molto soddisfatto

Per quanto riguarda la soddisfazione circa i tempi di attesa del Call Center, gli intervistati esprimono **giudizi eterogenei**; prevale comunque **un giudizio soddisfacente 37%** (somma dei voti 4 e 5).

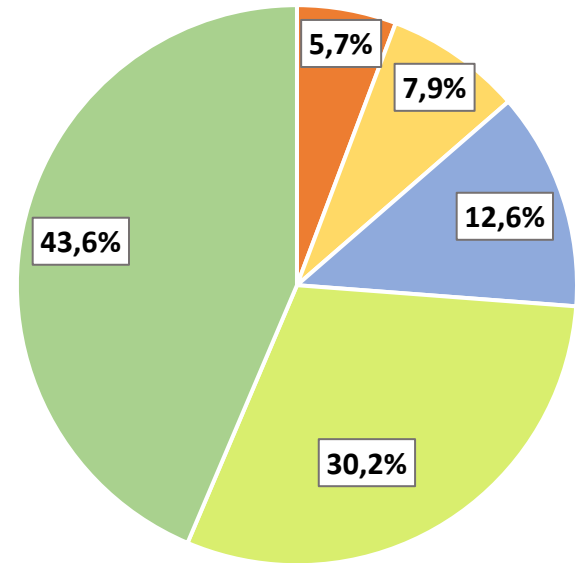
Il **voto medio** è pari a **2,93**, l'**IS** è pari al **48,24%**.

IS	48,24%
Voto medio	2,93/5



# Efficacia

DOMANDA: Sempre pensando all'ultima volta che ha chiamato mi dica quanto è soddisfatto del seguente aspetto: **Qualità delle risposte fornite in termini di chiarezza, completezza e competenza**



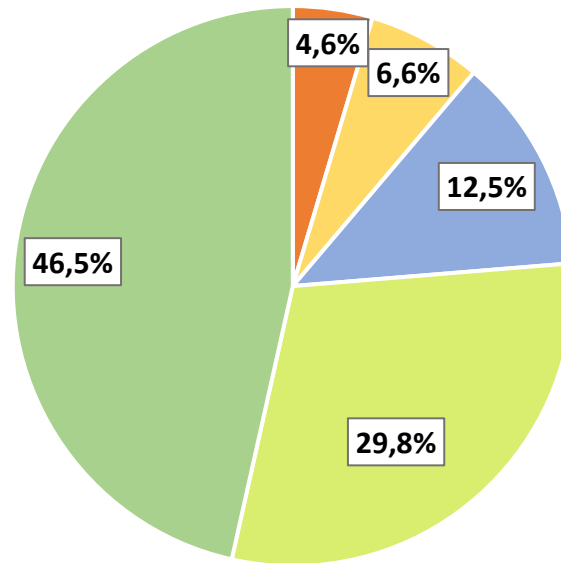
■ 1 - Per niente soddisfatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - Molto soddisfatto

Per quanto riguarda la qualità delle risposte fornite dal Call Center, il campione mostra un **buon grado di soddisfazione**. Infatti, il **73,8% del campione ha fornito voti positivi** (somma dei voti 4 e 5). Solo il 5,7% si ritiene per niente soddisfatto è rappresenta una quota esigua. Infatti, **l'indice di soddisfazione è pari al 74,51%** e il **voto medio è pari a 3,98**.

IS	74,51%
Voto medio	3,98/5

# Efficacia

DOMANDA: Sempre pensando all'ultima volta che ha chiamato mi dica quanto è soddisfatto del seguente aspetto: **Capacità degli operatori di focalizzare subito il quesito**



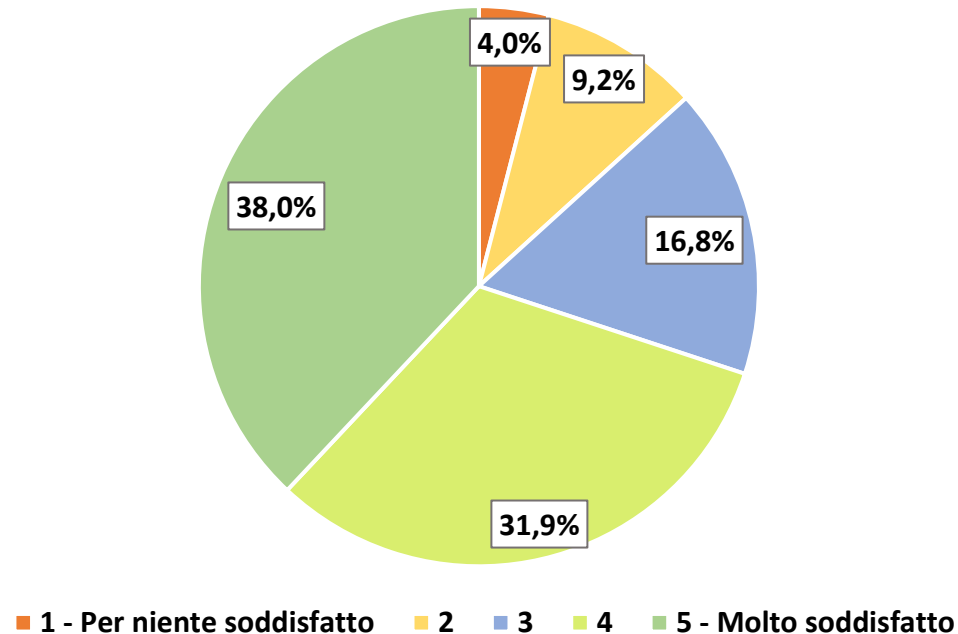
■ 1 - Per niente soddisfatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - Molto soddisfatto

In generale, gli intervistati esprimono un **buon grado di soddisfazione** (IS pari a **76,74%**) anche in relazione alla capacità dei consulenti di focalizzare subito il quesito. Coloro che risultano per niente soddisfatti rappresentano le quote minoritarie del campione (4,6%) .

IS	76,74%
Voto medio	4,07/5

# Comunicazione

DOMANDA: Sempre pensando all'ultima volta che ha chiamato mi dica quanto è soddisfatto del seguente aspetto: **Chiarezza delle istruzioni vocali per la scelta del servizio**

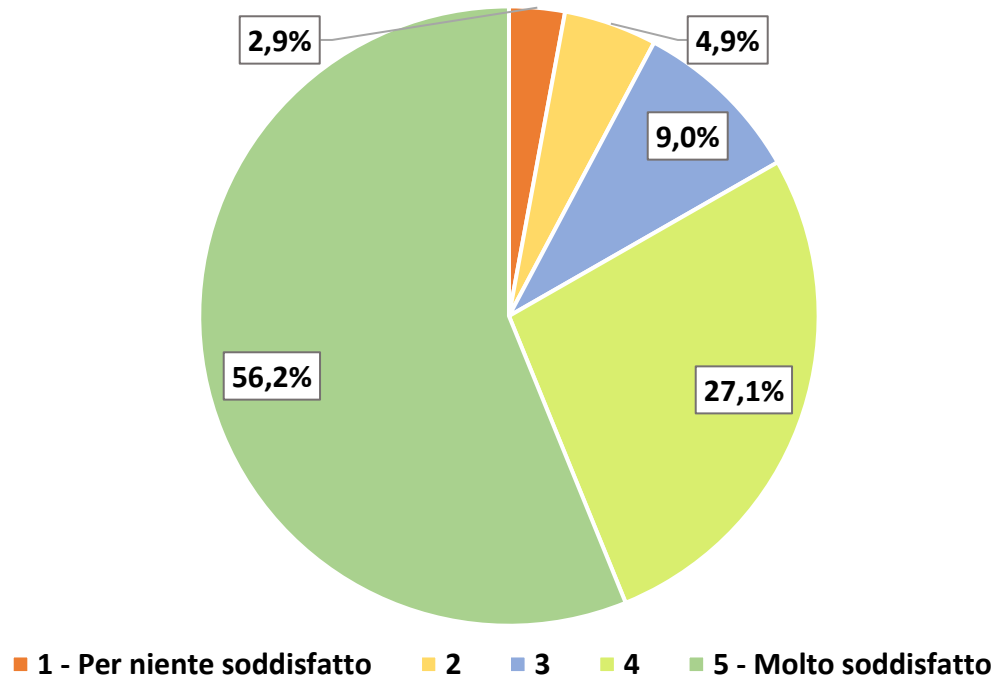


In generale, gli intervistati esprimono un grado soddisfacente (IS pari a **72,66%**) circa la chiarezza delle istruzioni vocali per la scelta del servizio. Coloro che risultano per niente (4,0%) soddisfatti rappresentano le quote minoritarie del campione. Il **voto medio** è pari a **3,91**.

IS	72,66%
Voto medio	3,91/5

# Comunicazione

DOMANDA: Sempre pensando all'ultima volta che ha chiamato mi dica quanto è soddisfatto del seguente aspetto: **Disponibilità e cortesia degli operatori**

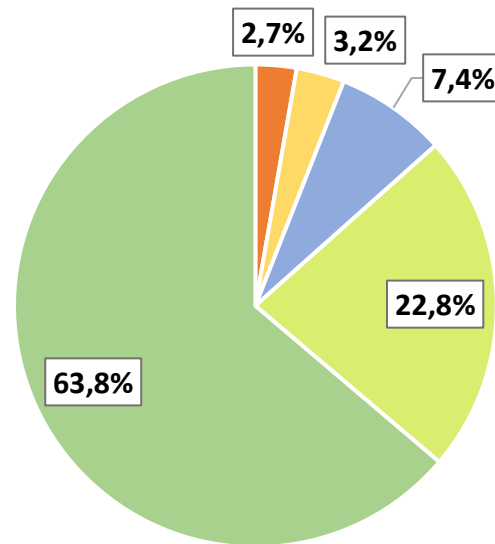


La quota di coloro che danno un **giudizio soddisfacente** della disponibilità e della cortesia dei consulenti è pari a **83,3%**. Coloro che invece non risultano soddisfatti rappresentano le quote minoritarie del campione. L'**IS** è pari all'**82,19%**.

IS	82,19%
Voto medio	4,29/5

# Comunicazione

DOMANDA: Sempre pensando all'ultima volta che ha chiamato mi dica quanto è soddisfatto del seguente aspetto: **Chiarezza espositiva intesa come capacità da parte dell'operatore di interloquire con l'utente con un linguaggio semplice e facilmente comprensibile**



■ 1 - Per niente soddisfatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - Molto soddisfatto

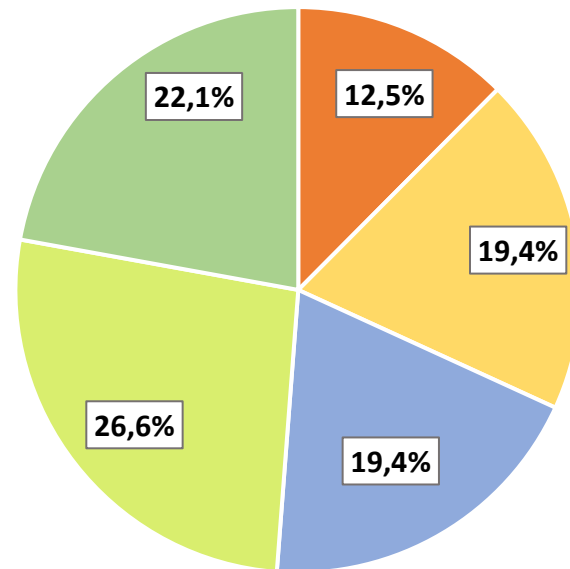
La quota di coloro che hanno dato **un giudizio soddisfacente** relativamente alla chiarezza espositiva dei consulenti del Call Center è pari a **86,6%** (somma dei valori di 4 e 5).

Coloro che non risultano soddisfatti rappresentano le quote minoritarie del campione. L'IS è pari all'**85,41%**, il **voto medio** a **4,42**.

IS	85,41%
Voto medio	4,42/5

# Comunicazione

DOMANDA: Sempre pensando all'ultima volta che ha chiamato mi dica quanto è soddisfatto del seguente aspetto: **Uniformità delle risposte fornite nelle diverse chiamate** (Solo per chi ha affermato di chiamare il Call Center una o due volte la settimana, o con più frequenza)



■ 1 - Per niente soddisfatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - Molto soddisfatto

La distribuzione del grado di soddisfazione circa l'uniformità delle risposte ricevute nelle diverse chiamate si riferisce solo agli intervistati che hanno dichiarato di chiamare più frequentemente il Call Center (almeno una o due volte a settimana), cioè all'11,5% del campione (289 individui). La percentuale dei rispondenti che ha fornito un **giudizio soddisfacente è pari al 48,8%**, quasi la metà del campione (somma dei voti 4 e 5). La quota invece di chi si dichiara per niente soddisfatto è pari a (12,5%). L'**IS** è pari al **56,66%**, il **voto medio** a **3,27**.

IS	56,66%
Voto medio	3,27/5

# Stratificazione per età degli Indici di Soddisfazione

*OBIETTIVO: Verificare un'eventuale diversa percezione delle performance in base alla classe di età, tramite il confronto degli IS per classe d'età.*

	21 - 30 anni	31 - 40 anni	41 - 50 anni	51 - 60 anni	61 - 70 anni	71 - 80 anni
Tempo di attesa	39,08%	40,38%	46,20%	47,38%	52,53%	56,43%
Qualità risposte fornite	68,63%	67,73%	73,63%	75,33%	76,05%	80,53%
Capacità focalizzare quesito	69,08%	69,60%	75,65%	77,50%	78,50%	83,38%
Chiarezza istruzioni vocali	71,00%	72,43%	71,80%	73,50%	71,68%	74,40%
Disponibilità e cortesia operatori	80,38%	78,75%	84,03%	85,80%	87,43%	91,58%
Chiarezza espositiva	75,25%	76,35%	81,08%	82,60%	83,90%	88,18%
Uniformità risposte fornite	50,05%	48,58%	51,05%	60,68%	66,00%	60,78%

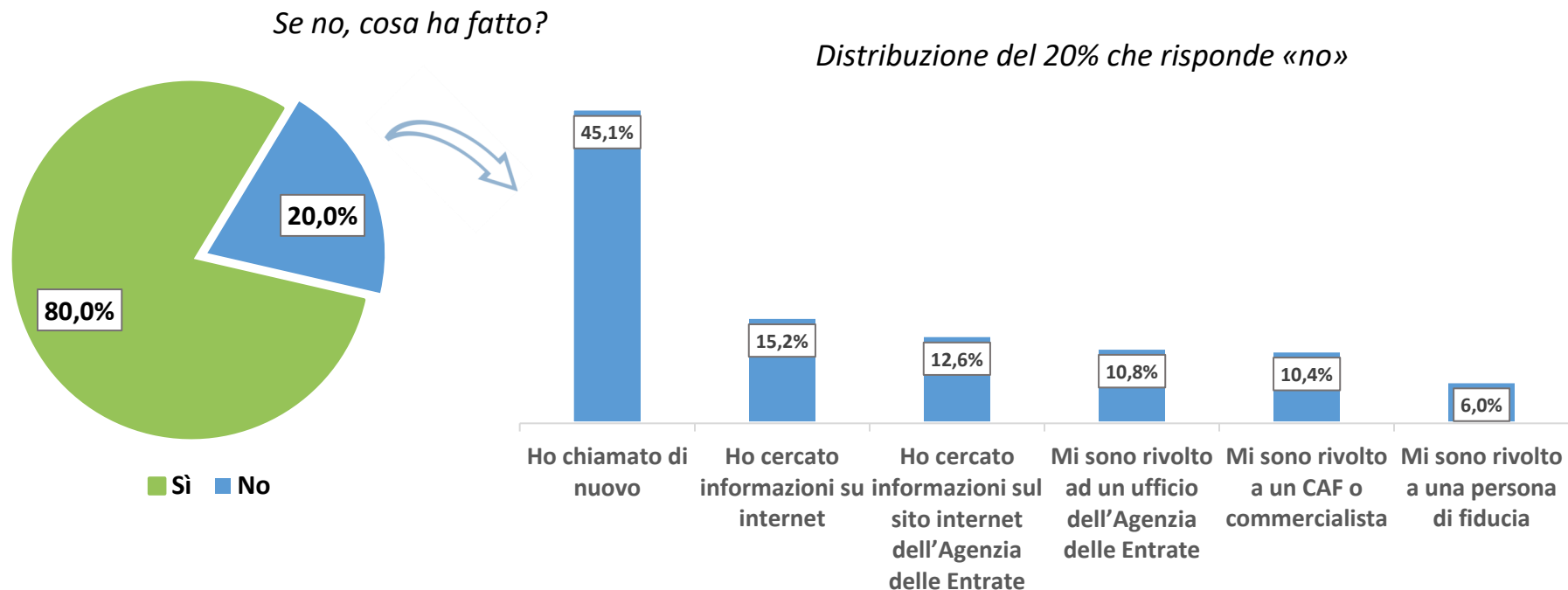
*NB. Data la minor frequenza di intervistati nelle classi d'età estreme (< 20 anni e > 81 anni), i relativi dati non sono stati interpretati per mancanza di significatività statistica.*

Come si evince dalla tabella, la percezione della performance cambia a seconda dell'età.

Infatti, all'aumentare dell'età, corrisponde anche l'aumento dell'Indice di Soddisfazione, con differenze tra le classi di età più giovani, rispetto a quelle più anziane, che toccano punte del 18%.

# Comunicazione – Utilità delle informazioni

DOMANDA: Relativamente al motivo per cui ha chiamato ritiene che le informazioni che ha ricevuto durante la prima telefonata siano state utili?

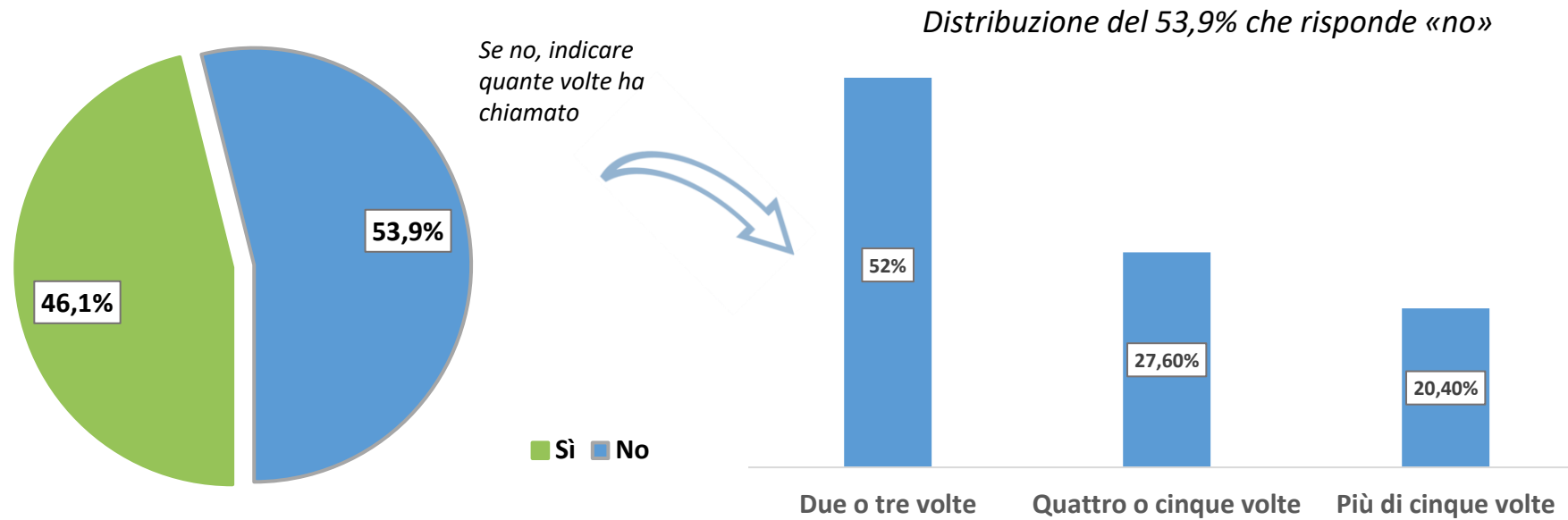


**L'80% delle persone che hanno chiamato il Call Center afferma di aver ricevuto risposte utili.** Fra coloro che non hanno ritenuto utili le informazioni ricevute, il 45,1% ha richiamato, il 15,2% si è rivolto ad un Ufficio dell'Agenzia delle Entrate ed il 12,6% si è rivolto al CAF o al commercialista. Altri hanno cercato informazioni su internet (10,8%) o sul sito dell'ente (10,4%). Il 6% si è rivolto ad una persona di fiducia.



# Comunicazione – Linea libera

DOMANDA: Ha trovato la linea libera al primo tentativo?

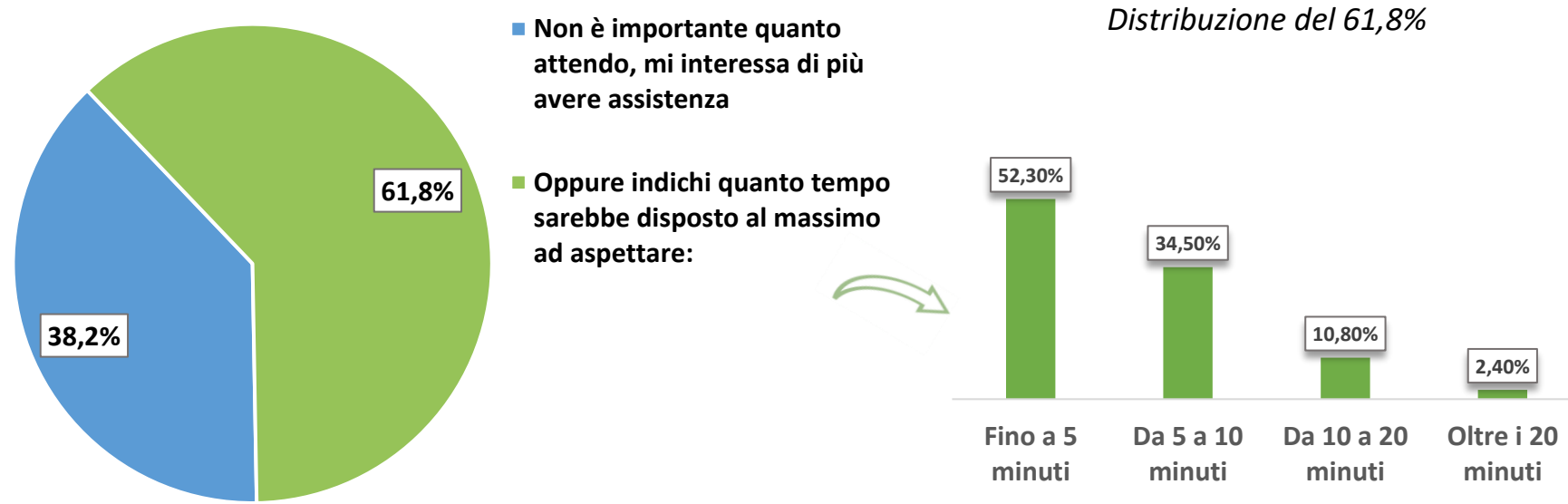


Il **46,1%** degli intervistati ha trovato la linea libera al primo tentativo, mentre il restante 53,9% ha dovuto richiamare.

Il grafico a barre mostra la distribuzione di coloro che hanno tentato di contattare il Call Center più volte (53,9%) secondo il numero di tentativi fatti; **poco più della metà** hanno dovuto richiamare **due o tre volte (52%)**.

# Comunicazione – tempo di attesa

DOMANDA: Quanto tempo sarebbe disposto ad attendere in linea prima di parlare con un operatore?

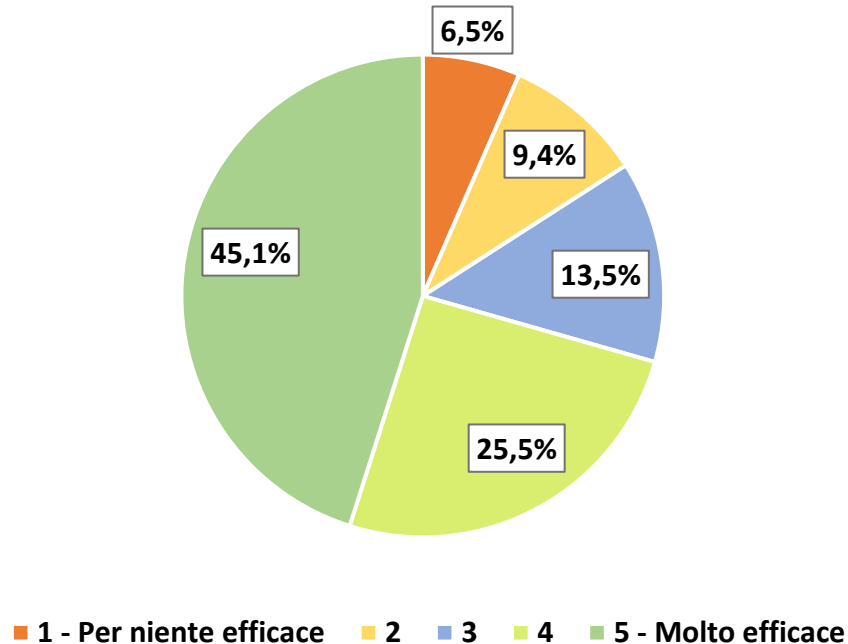


Per il 38,2% degli intervistati non è importante il tempo di attesa prima di parlare con un operatore.

Il grafico a barre mostra la distribuzione, secondo il tempo d'attesa, di coloro che invece hanno specificato quanto tempo sarebbero disposti ad attendere. Il **47,70%** sarebbe **disposto** ad attendere **più di 5 minuti** (si veda la somma delle percentuali associate ai tempi d'attesa uguali o maggiori a 5 minuti).

# Efficacia dell'assistenza sui servizi telematici

DOMANDA: Come valuta l'efficacia dell'assistenza che ha ricevuto?



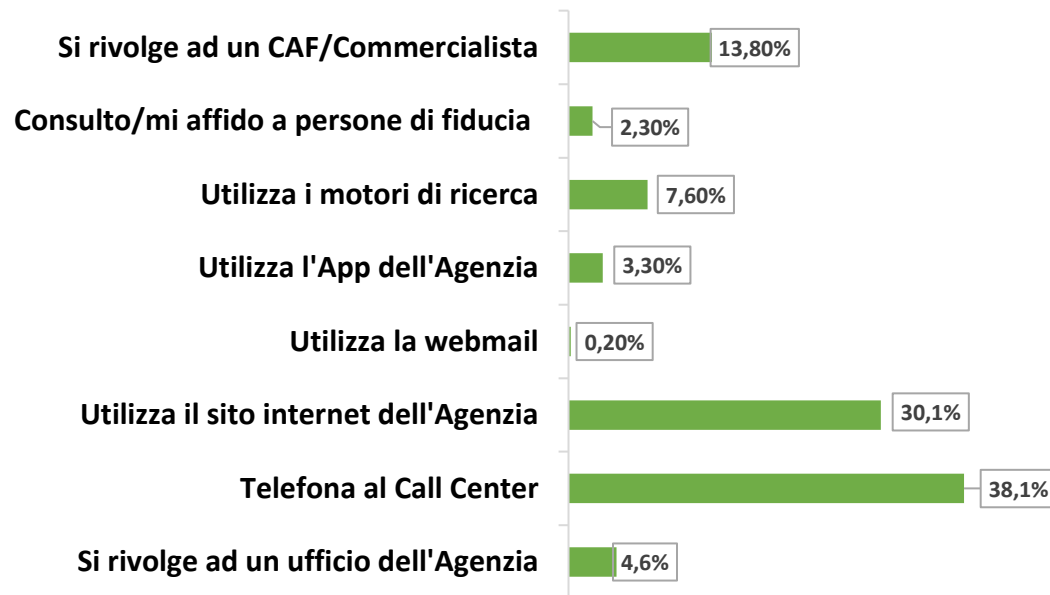
Il grafico di fianco si riferisce solo agli intervistati che hanno dichiarato di chiamare il Call Center per avere **assistenza su servizi telematici**, dunque il 18,3% del campione, corrispondete a 459 individui.

Il **70,6%** ritiene che l'assistenza ricevuta sia stata **efficace** (somma delle valutazioni 4 e 5). Solo il 6,5% del campione lo ritiene per niente efficace. L'**IS** è pari al **73,31%** e il **voto medio** risulta uguale a **3,93**.

IS	73,31%
Voto medio	3,93/5

## Servizio di assistenza più utilizzato

*DOMANDA: Quando deve chiedere informazioni o ricevere assistenza su adempimenti fiscali, di solito come si comporta?*



Per richiedere informazioni o ricevere assistenza su adempimenti fiscali, di solito il **38,1%** ricorre al servizio di **Call Center**, mentre il **30,1%** utilizza il **sito internet dell'Agenzia** delle Entrate. Gli altri servizi vengono utilizzati di meno. È bene specificare che, tra coloro che si rivolgono ad un Ufficio (4,6%), il 4,3% si reca fisicamente in ufficio e il 95,7% lo contatta telefonicamente.

# Conclusioni

## Utenti



57,1% **privati**  
42,9% **professionisti**

### Valutazione complessiva

Si registra un **buon livello di** soddisfazione generale del servizio di Call Center pari al **71,03%**, in particolare le fasce d'età comprese tra i 61-70 anni e 71-80 anni si ritengono maggiormente soddisfatte rispetto alle fasce di età più giovani. In particolare, circa il **60% degli utenti** trova **semplice accedere al servizio**.



### Fattori di incidenza

L'**età** risulta essere un **fattore incisivo in termini di soddisfazione degli utenti**: genericamente, i più alti livelli di soddisfazione si registrano per le fasce di età più alte.

## Utilizzo



Il servizio di Call Center risulta utilizzato soprattutto per richiedere **assistenza sui servizi fiscali** (68,6%) e sui **servizi telematici** (18,3%)

La maggior parte del campione non chiama il **Call Center** molto spesso, infatti il **38,5%** dichiara di farlo **tra le due e le quattro volte l'anno** e il 24,8% solo una volta.

## Trend



Non sempre è stato possibile effettuare raffronti con le rilevazioni degli **anni precedenti**, tuttavia, per i dati confrontabili, si riscontra una generale diminuzione della soddisfazione degli utenti.

# Conclusioni

## Soddisfazione sul servizio di Call Center

Per gli utenti risulta **facile reperire il numero del Call Center (IS=79,02%)**. In termini di **chiarezza delle istruzioni vocali (IS=72,66%)**, e di **qualità audio** della linea telefonica (**IS=80,17%**), gli utenti si dicono abbastanza soddisfatti.

I consulenti telefonici vengono giudicati **disponibili e cortesi (IS=82,19%)**, con un grado di **chiarezza espositiva dell'operatore** molto soddisfacente (**IS=85,41%**) nonché capaci di **focalizzare subito il quesito (IS=76,74%)**, le loro risposte infatti risultano **chiare e complete (IS=74,51%)**. Chi chiama più spesso però si ritiene poco soddisfatto relativamente all'**uniformità delle risposte** provenienti da consulenti diversi (**IS=56,66%**).

La caratteristica del servizio per cui gli intervistati risultano meno soddisfatti è invece quella relativa ai **tempi di attesa (IS=48,24%)**. Circa la metà degli utenti infatti non ha trovato **la linea libera al primo tentativo**, ed è disposto ad attendere circa 5 minuti prima di parlare con un operatore.

## Servizi oggetto di assistenza più richiesti

L'oggetto di assistenza più richiesto è stato quello dei **Servizi fiscali**: in tale ambito solo il 10% degli utenti ha chiamato per informazioni sui bonus, in particolare relativamente a **Superbonus del 110%** e **Ristrutturazioni**. Per i bonus fiscali **l'assistenza ricevuta è stata completa** per circa il **70% degli utenti**; i rimanenti intervistati hanno rilevato limiti inerenti alla norma o alle circolari esplicative. Circa il **70%** degli utenti prima di chiamare aveva già **consultato le guide** presenti sul sito web di Agenzia. La maggior parte degli utenti quando deve richiedere assistenza per adempimenti fiscali telefona al **Call center** o utilizza il **sito internet dell'Agenzia delle Entrate**

Il secondo settore per il quale è richiesta maggiormente assistenza è quello dei **Servizi telematici**. Chi ne ha usufruito è risultato abbastanza soddisfatto (**IS=73,31%**). Meno del **4%** degli utenti durante l'assistenza ha utilizzato la **condivisione dello schermo**; di questi **il 94%** ha ritenuto **utile** tale modalità.