



sogei

Dicembre 2020

Servizi telematici catastali e di pubblicità immobiliare

Report sui risultati dell'indagine quantitativa



LA METODOLOGIA

Campione e modalità di raccolta dei dati

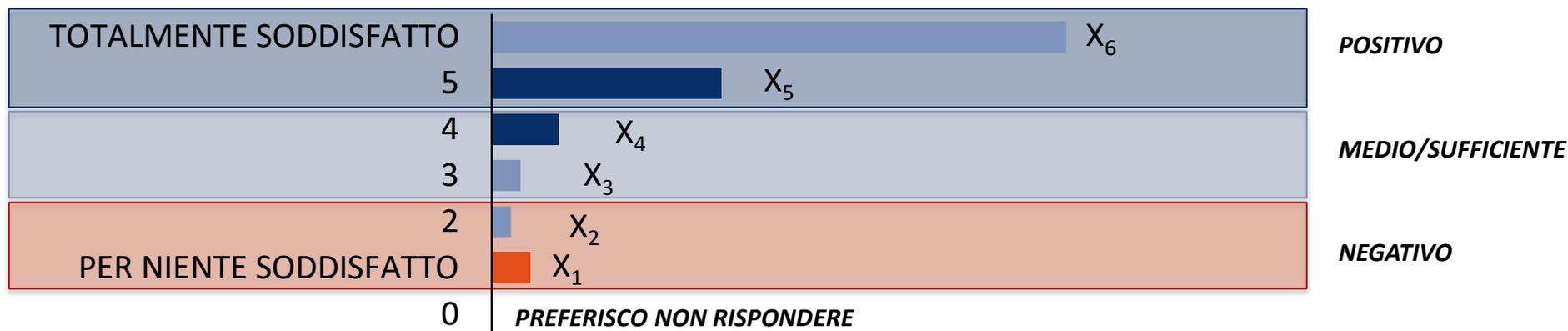
Il campione complessivo è di 2.469 interviste ed è composto da utenti che hanno completato l'accesso all'area dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare erogati tramite il sito dell'Agenzia delle Entrate.

Le interviste sono state raccolte nel periodo 26 ottobre - 15 novembre 2020 tramite il canale online.

La lettura dei dati: misura della soddisfazione e indice

Per misurare le valutazioni degli utenti è stata utilizzata la scala Likert a 6 punti dove 1 indica «Per niente soddisfatto» e 6 «Totalmente soddisfatto». La somministrazione delle domande sulla soddisfazione dei vari aspetti dei servizi prevede anche l'opzione di risposta «0» nel caso in cui l'utente non intendesse rispondere alla domanda. Per facilitare la lettura dei dati i punteggi della scala **sono stati raggruppati** in tre classi: giudizio negativo (1-2), giudizio medio/sufficiente (3-4), giudizio positivo (5-6). Tutti i valori percentuali dei giudizi di soddisfazione sono stati riportati a 100 al netto delle mancate risposte.

Di seguito un esempio di lettura:



Per fornire una misura sintetica della soddisfazione è stato creato un indice denominato: **indice di soddisfazione**.

Tale indice equivale alla **media dei valori della scala Likert*** sulla soddisfazione **riportati proporzionalmente** ad una scala con un **campo di variazione compreso tra 0 e 100** (0 equivale alla valutazione *per niente* registrata sulla scala Likert, e 100 equivale alla valutazione *totalmente soddisfatto*).

$$*(1X_1+2X_2+3X_3+4X_4+5X_5+6X_6)/\Sigma X_i$$

IL CAMPIONE:

Profilo socio-anagrafico

Composizione socio-anagrafica del campione

Valori espressi in %

GENERE	TOTALE
UOMO	75
DONNA	25

CLASSE D'ETÀ	TOTALE
18-24	1
25-34	9
35-44	21
45-54	31
55-64	26
OLTRE 64	12

LIVELLO DI ISTRUZIONE	TOTALE
BASSO	5
MEDIO	62
ALTO	33

ZONA GEOGRAFICA	TOTALE
NORD OVEST	29
NORD EST	19
CENTRO	20
SUD	22
ISOLE	10

Composizione del campione rispetto al rapporto con la tecnologia

Valori espressi in %

FREQUENZA CONNESSIONE AD INTERNET	TOTALE
PIÙ VOLTE AL GIORNO	92
DA 1 VOLTA AL GIORNO A 1 VOLTA A SETTIMANA	8

RAPPORTO CON LA TECNOLOGIA	TOTALE
È UNA COMODITÀ	43
È UNA NECESSITÀ	38
MI APPASSIONA	12
MI DIVERTE	5
È INACCESSIBILE/ SCONTRO QUOTIDIANO	1
NON SAPREI	1

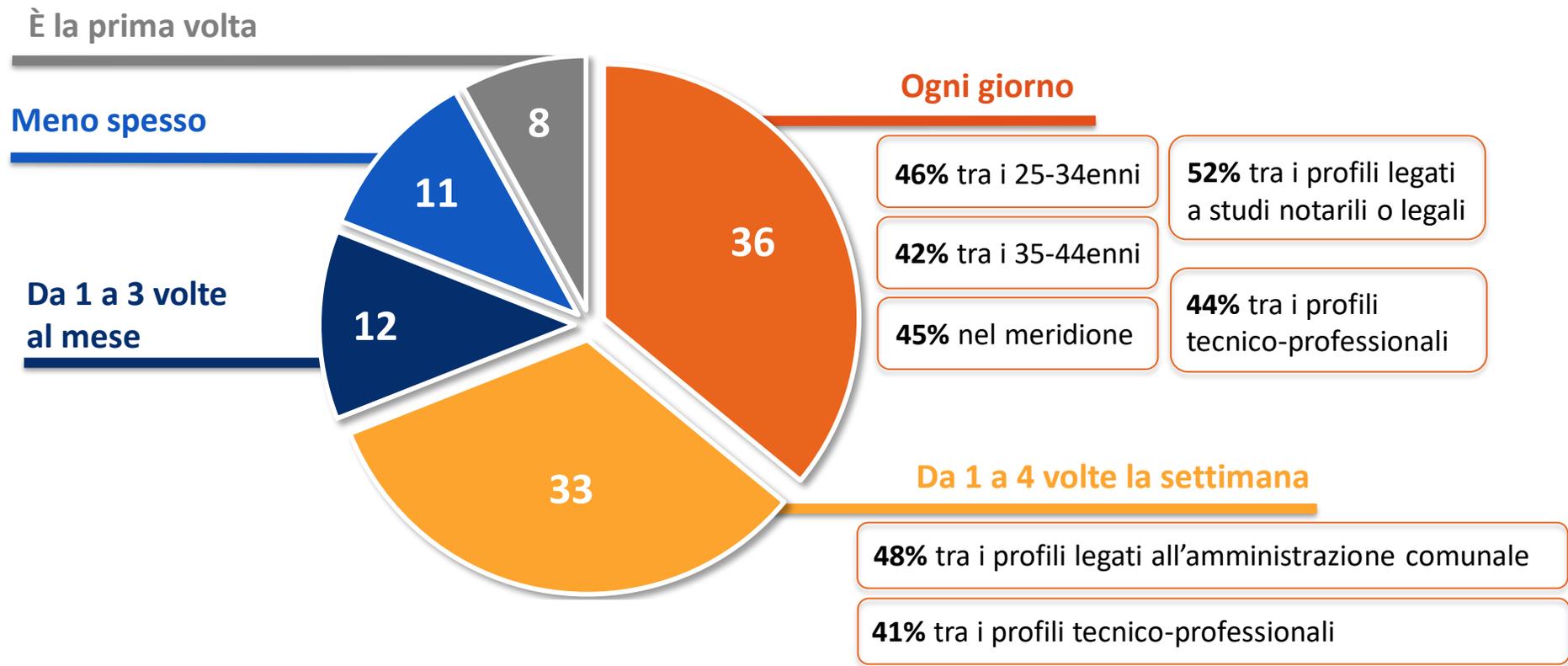
TIPOLOGIA DI UTENTE	TOTALE
TECNICO PROFESSIONISTA	60
PRIVATO CITTADINO	17
COMUNE	5
AGENZIA DI SERVIZI	4
ALTRO ENTE PUBBLICO	3
STUDIO NOTARILE O LEGALE	3
ASSOCIAZIONE, PATRONATO, CAF	2
BANCA, ASSICURAZIONE, AZIENDA PRIVATA	1
ALTRO	5

*Modalità e frequenza d'uso dei servizi
catastali e di pubblicità immobiliare online*

La frequenza di accesso all'area dei servizi catastali e di pubblicità immobiliare

La maggioranza, il 69%, degli utenti utilizza settimanalmente i servizi, soltanto per l'8% è stato il debutto.

Parliamo ora della sua esperienza con l'area dedicata ai servizi catastali e di pubblicità immobiliare sul sito dell'Agenzia delle Entrate. Con quale frequenza accede a tale area?



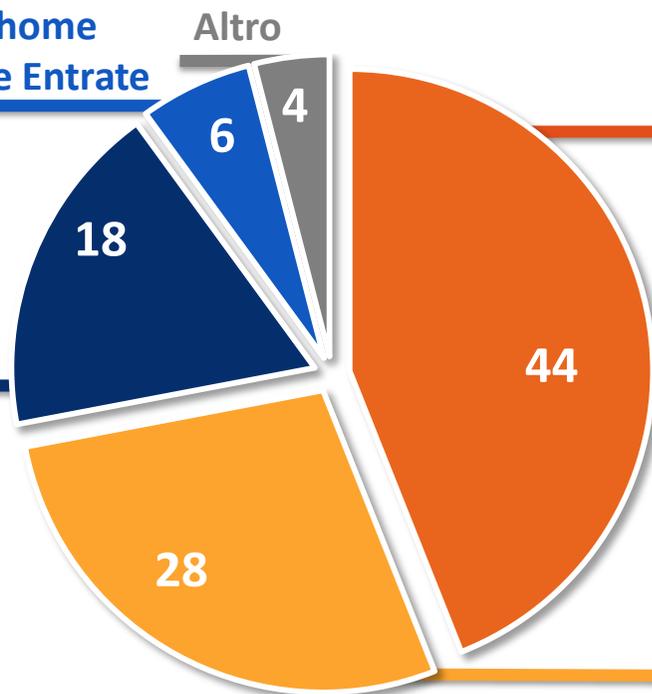
Le modalità di accesso ai servizi offerti dall'Agenzia delle Entrate

Più di 4 utenti su 10 accedono tramite un collegamento diretto sul proprio dispositivo, mentre una minoranza (24%) si collega al sito dell'Agenzia delle Entrate

Esistono varie modalità per accedere ai servizi offerti dall'Agenzia delle Entrate, Lei solitamente quale utilizza per accedere al servizio che Le interessa?

La ricerca diretta del servizio con la funzione "Cerca" sulla home page del sito dell'Ag. delle Entrate

Navigo nel sito internet dell'Agenzia delle Entrate



Collegamento diretto al servizio dal link salvato sul mio dispositivo

52% tra i 35-44enni

63% tra i profili legati all'amministrazione comunale

52% nel nord-est

51% tra i profili tecnico-professionali

La ricerca diretta del servizio dal browser

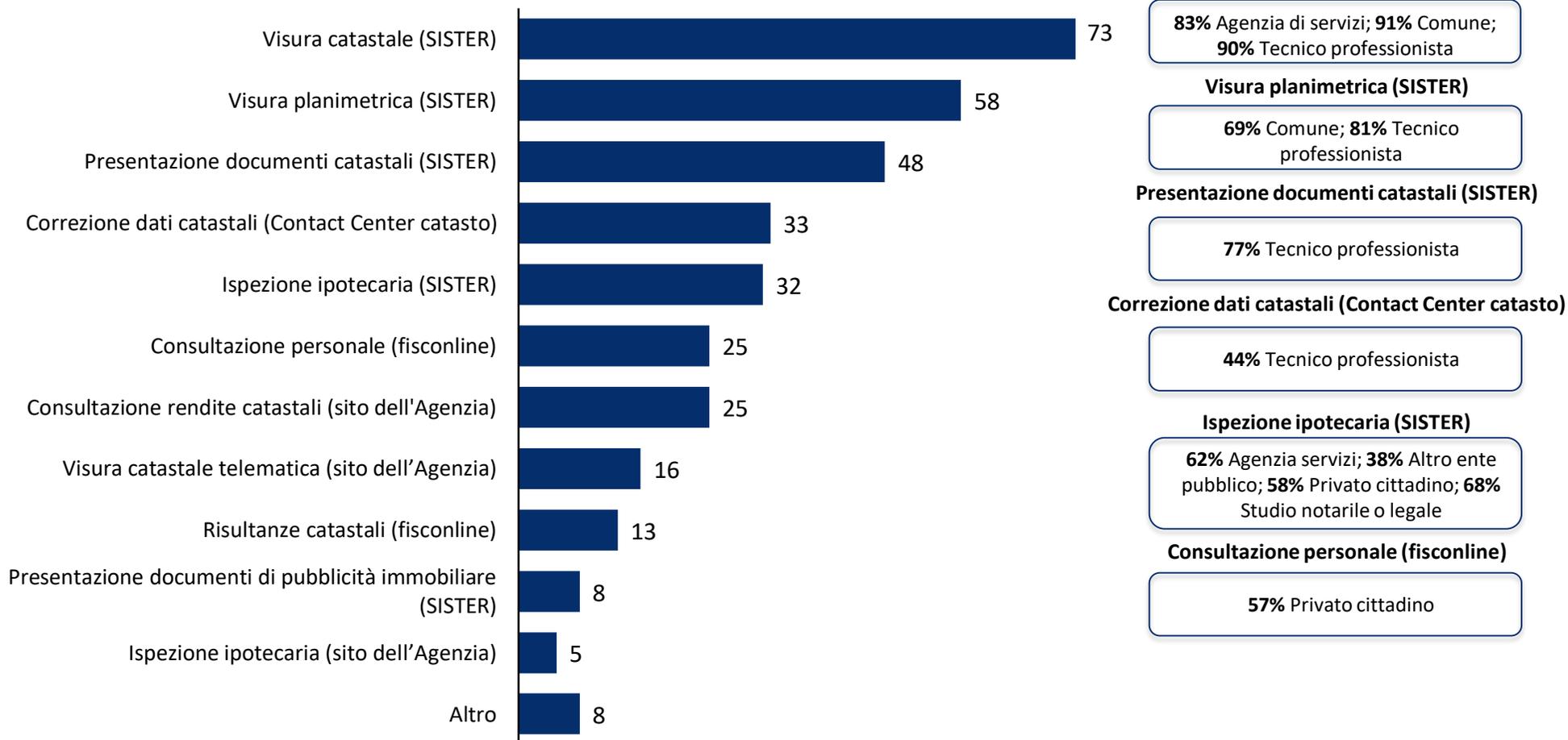
36% tra i 25-34enni

34% tra i residenti nel meridione

I servizi più utilizzati

La visura catastale e planimetrica tramite SISTER i servizi più utilizzati nell'ultimo mese, in particolare dai tecnici professionisti

Per quale servizio catastale o di pubblicità immobiliare ha utilizzato nell'ultimo mese il sito dell'Agenzia delle Entrate?



L'accesso ai servizi online o presso gli uffici

Un servizio che sarebbe stato utilizzato ugualmente online a prescindere dall'emergenza Covid dalla maggior parte degli utenti – soprattutto dagli utenti comunali

Se non ci fosse stato questo periodo di distanziamento sociale a seguito dell'emergenza Covid, per accedere ai servizi catastali e di pubblicità immobiliare...

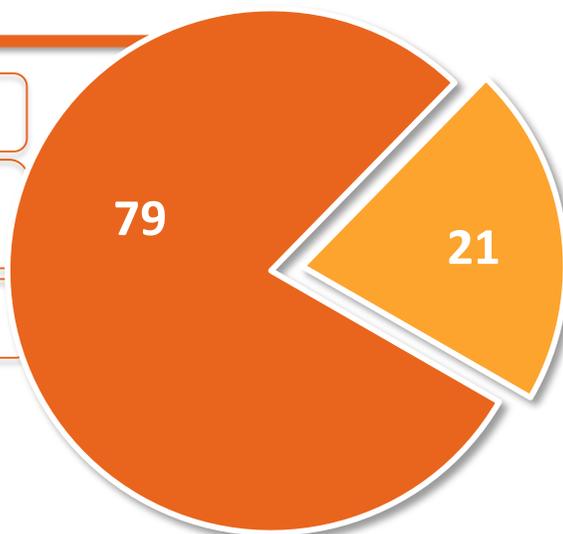
In una scala da 0 a 10, i servizi di sportello sono più adatti alle sue esigenze rispetto ai servizi online?

Avrei utilizzato ugualmente i servizi online

84% tra i 55-64enni

84% Appassionati di tecnologia

100% Comuni



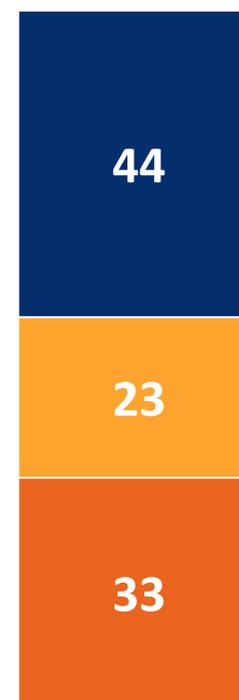
Mi sarei recato presso l'ufficio

32% basso livello di scolarità

27% studi legali o notarili

27% Isole

■ somma 0-5 ■ somma 6-7 ■ somma 8-10



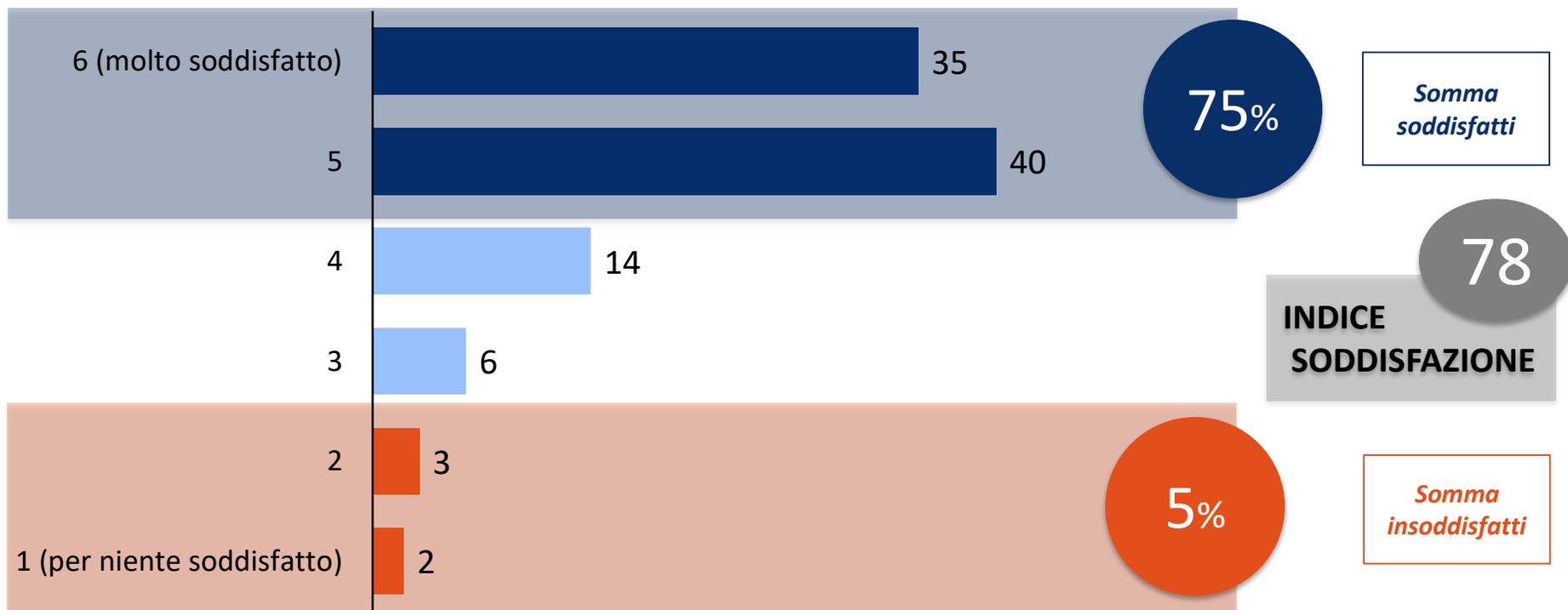
Valori espressi in % - risponde chi si sarebbe recato presso gli uffici

Valutazione dei vari aspetti del servizio

Valutazione generale per l'area dedicata ai servizi catastali e di pubblicità immobiliare

Un'esperienza valutata positivamente da 3 utenti su 4. Il 35% pienamente soddisfatto.

Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente della sua esperienza con l'area dedicata ai servizi catastali e di pubblicità immobiliare sul sito dell'Agenzia delle Entrate?



Valutazione generale - dettaglio

Chi è alla prima esperienza si mostra più soddisfatto, gli studi notarili e legali si rivelano lievemente più critici.

Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente della sua esperienza con l'area dedicata ai servizi catastali e di pubblicità immobiliare sul sito dell'Agenzia delle Entrate?

	FREQUENZA DI UTILIZZO AREA SERVIZI CATASTALI		TIPOLOGIA DI UTENZA							RAPPORTO CON LA TECNOLOGIA	
	1a volta che accedo all'area	Ogni giorno	Agenzia di servizi	Altro*	Altro ente pubblico	Comune	Privato cittadino	Studio notarile o legale	Tecnico profess.	Negativo	Positivo
INDICE DI SODDISFAZIONE	81	77	80	82	76	80	81	70	77	79	78
SOMMA SODDISFATTI	77	72	79	79	69	80	80	61	73	77	74
SOMMA INSODDISFATTI	5	5	4	4	5	3	6	15	5	4	6

*Altro (Associazioni+Patronato, CAF+Banca, Assicurazione+Azienda privata)

Valutazione generale per l'area dedicata ai servizi catastali e di pubblicità immobiliare - dettaglio

La soddisfazione più elevata si registra nel meridione ad eccezione della Campania

Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente della sua esperienza con l'area dedicata ai servizi catastali e di pubblicità immobiliare sul sito dell'Agenzia delle Entrate?

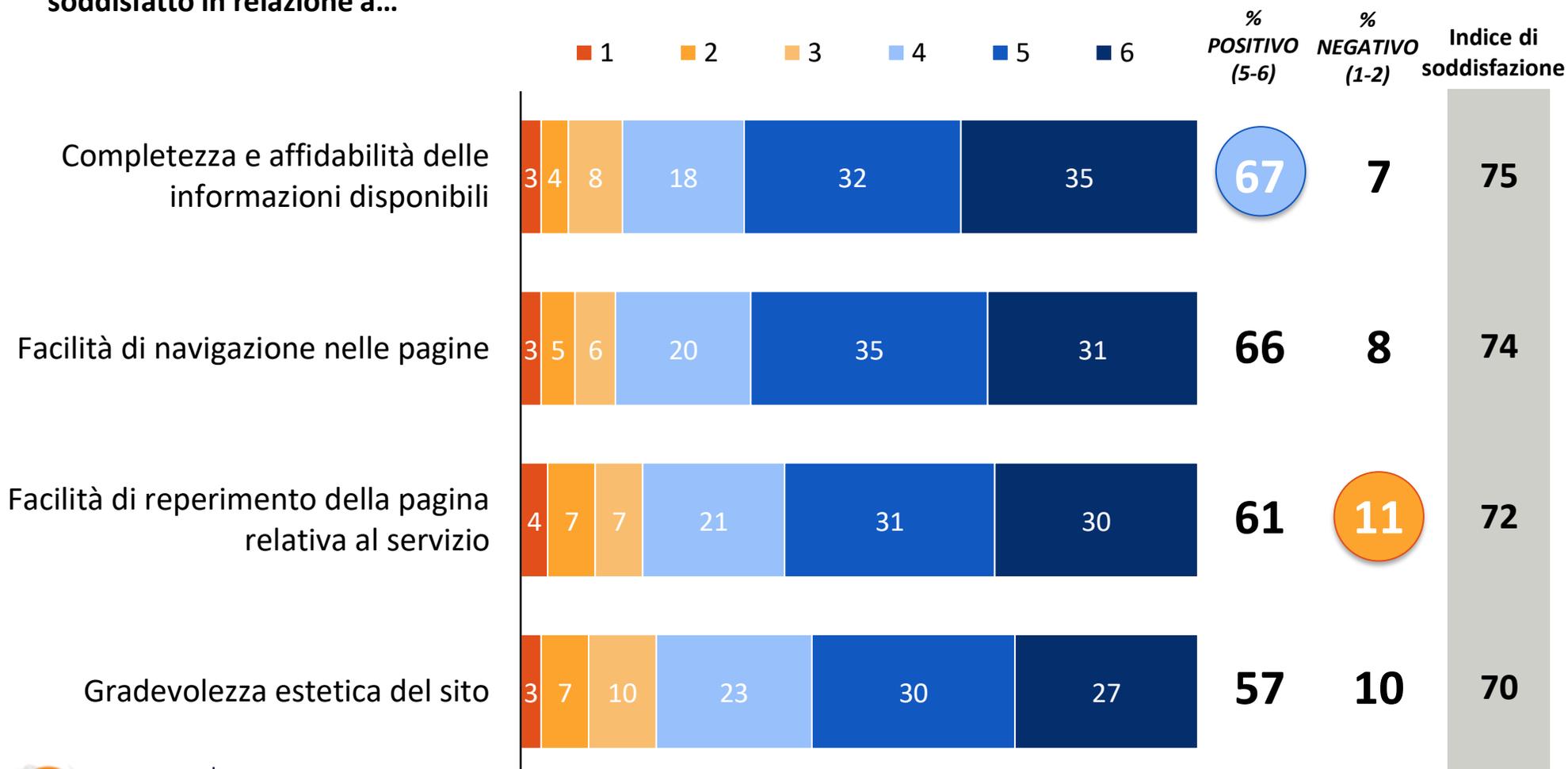
AREA GEOGRAFICA

	Nord-ovest (Piemonte, Liguria, Val d'Aosta)	Lombardia	Triveneto (Trentino, Friuli Venezia Giulia, Veneto)	Centro-nord (Emilia- Romagna, Umbria, Marche, Toscana)	Lazio	Sud (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Molise, Puglia)	Campania	Isole
INDICE DI SODDISFAZIONE	77	79	77	78	78	81	75	80
SOMMA SODDISFATTI	74	78	73	75	76	77	68	74

La soddisfazione per i vari aspetti della fruizione del servizio

Completezza delle info e facilità di navigazione gli aspetti più convincenti, mentre ci sono ancora margini di miglioramento sulla gradevolezza estetica

Focalizzi ora la sua attenzione sulla navigazione che ha effettuato all'interno del sito e indichi quanto si ritiene soddisfatto in relazione a...

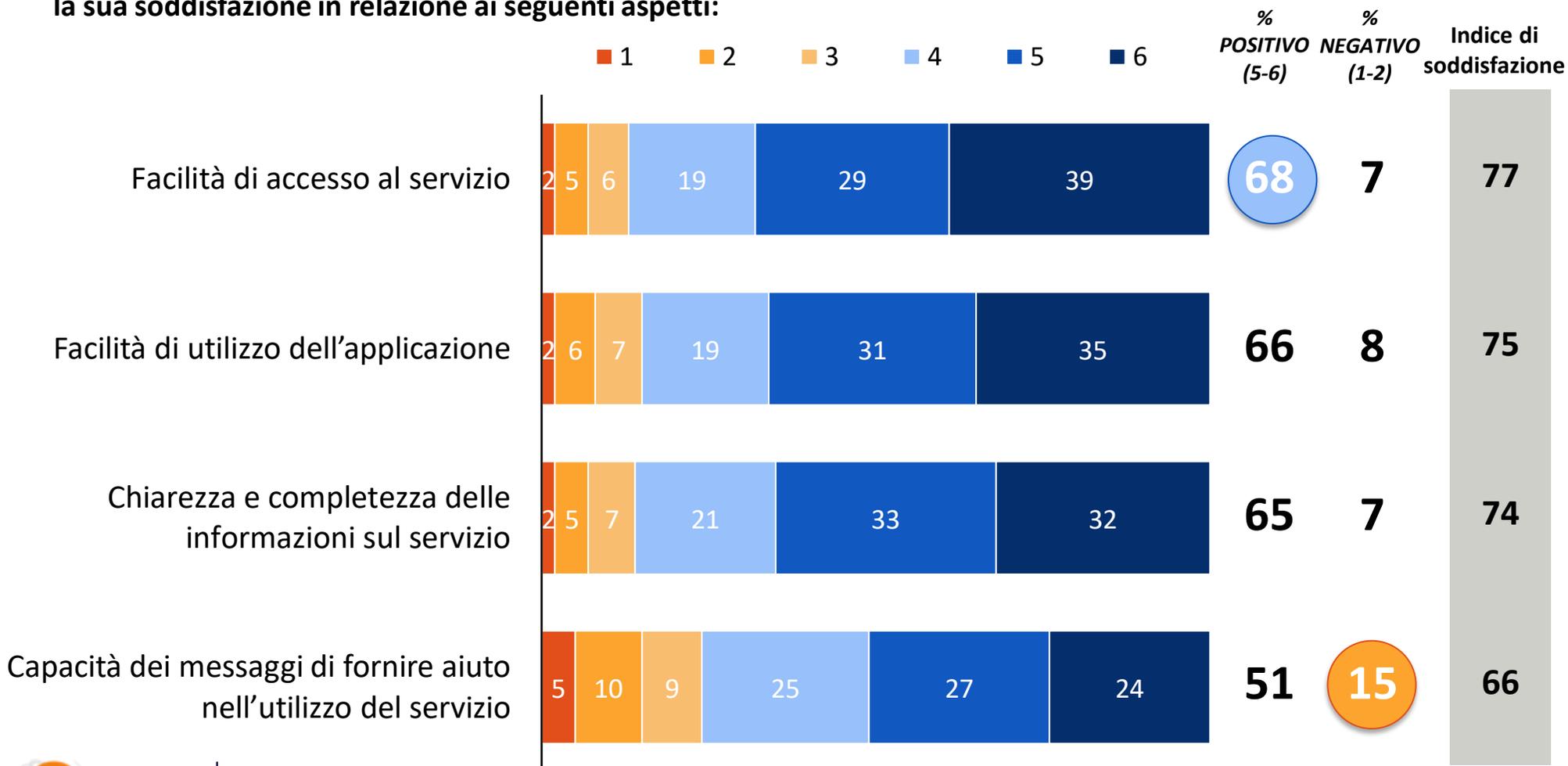


Valori espressi in %.
Dati riportati a 100 in assenza di non risposte (2%)

La soddisfazione per i vari aspetti di dettaglio del servizio

La facilità di accesso e di utilizzo sono gli aspetti più apprezzati, valutazioni positive anche per la chiarezza e la completezza delle informazioni. Il 15% si lamenta dei messaggi di supporto

Parlando ora del servizio catastale o di pubblicità immobiliare di cui ha usufruito online le chiedo di valutare la sua soddisfazione in relazione ai seguenti aspetti:



La soddisfazione per i vari aspetti del servizio - dettaglio

Dettaglio per regione, frequenza d'uso, tipologia di utenza e rapporto con la tecnologia

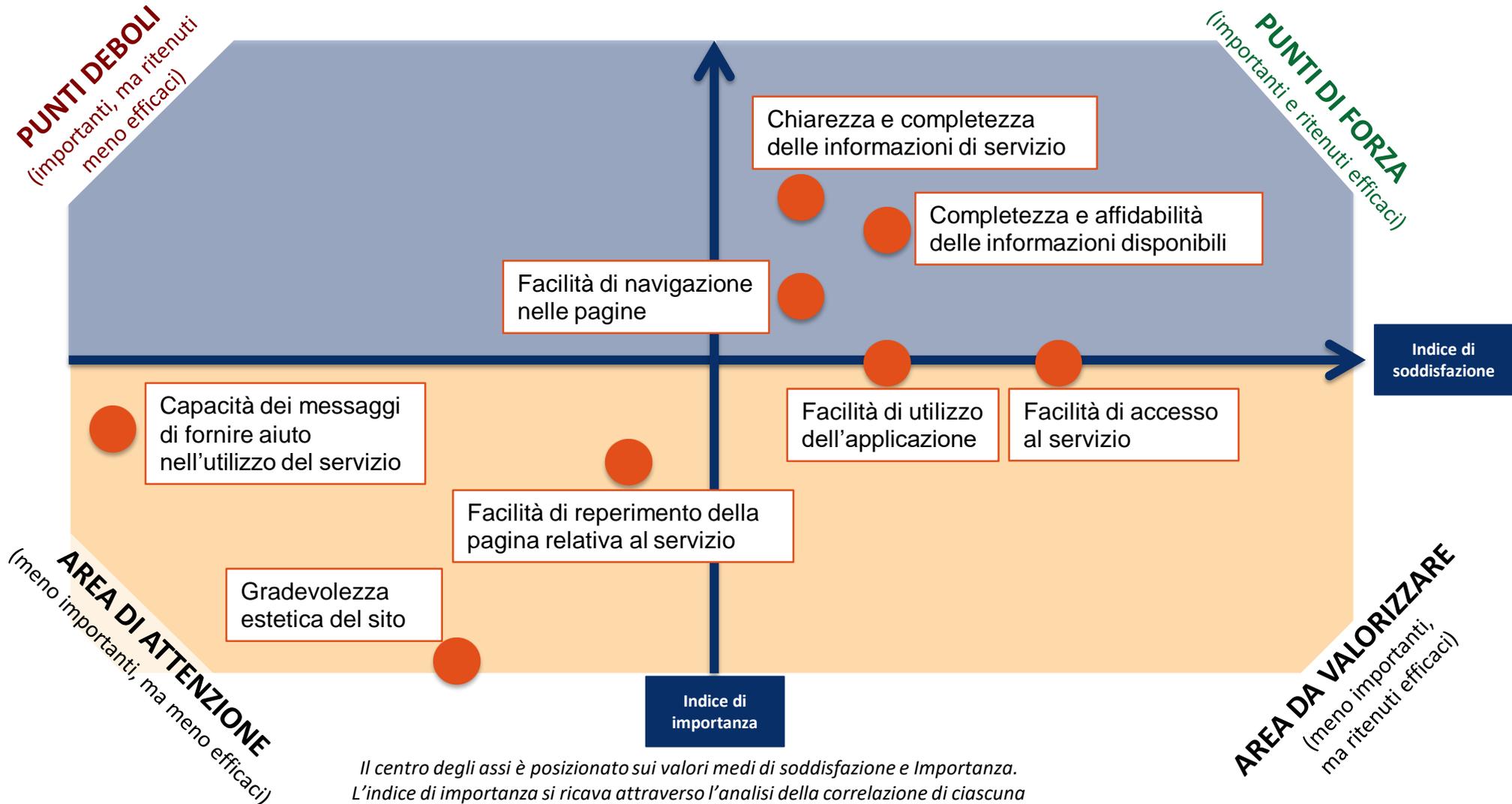
Focalizzi ora la sua attenzione sulla navigazione che ha effettuato all'interno del sito e indichi quanto si ritiene soddisfatto in relazione a...

% POSITIVI (5-6)	REGIONI			TIPOLOGIA DI UTENZA							RAPPORTO CON LA TECNOLOGIA		FREQUENZA USO
	Nord-ovest (Piemonte, Liguria Valle d'Aosta)	Triveneto	Sud (Abruzzo, Basilicata, Calabria, Molise, Puglia)	Agenzia di servizi	Altro*	Altro ente pubblico	Comune	Privato cittadino	Studio notarile o legale	Tecnico professionista	Negativo	Positivo	1° volta che accedo all'area
Completezza e affidabilità delle informazioni disponibili	64	67	72	69	73	57	78	75	53	63	66	67	66
Facilità di navigazione nelle pagine	62	61	71	66	74	63	71	66	55	62	65	64	62
Facilità di reperimento della pagina relativa al servizio	56	54	67	60	70	63	69	63	53	56	59	60	60
Gradevolezza estetica del sito	55	51	63	57	65	51	68	66	49	52	56	55	64
Facilità di accesso al servizio	63	60	75	66	74	67	74	69	66	63	65	67	64
Facilità di utilizzo dell'applicazione	63	61	74	71	74	68	75	67	64	64	64	67	63
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio	60	61	71	65	72	56	70	67	62	60	62	64	60
Capacità dei messaggi di fornire aiuto nell'utilizzo del servizio	49	46	57	52	64	47	61	62	50	47	52	51	59

*Altro (Associazioni+Patronato, CAF+Banca, Assicurazione+Azienda privata)

Mappa delle priorità

Chiarezza, completezza e fruibilità sono i principali punti di forza. L'area in cui prestare maggiore attenzione risulta essere l'interfaccia utente, anche se non fondamentale per i fruitori del servizio



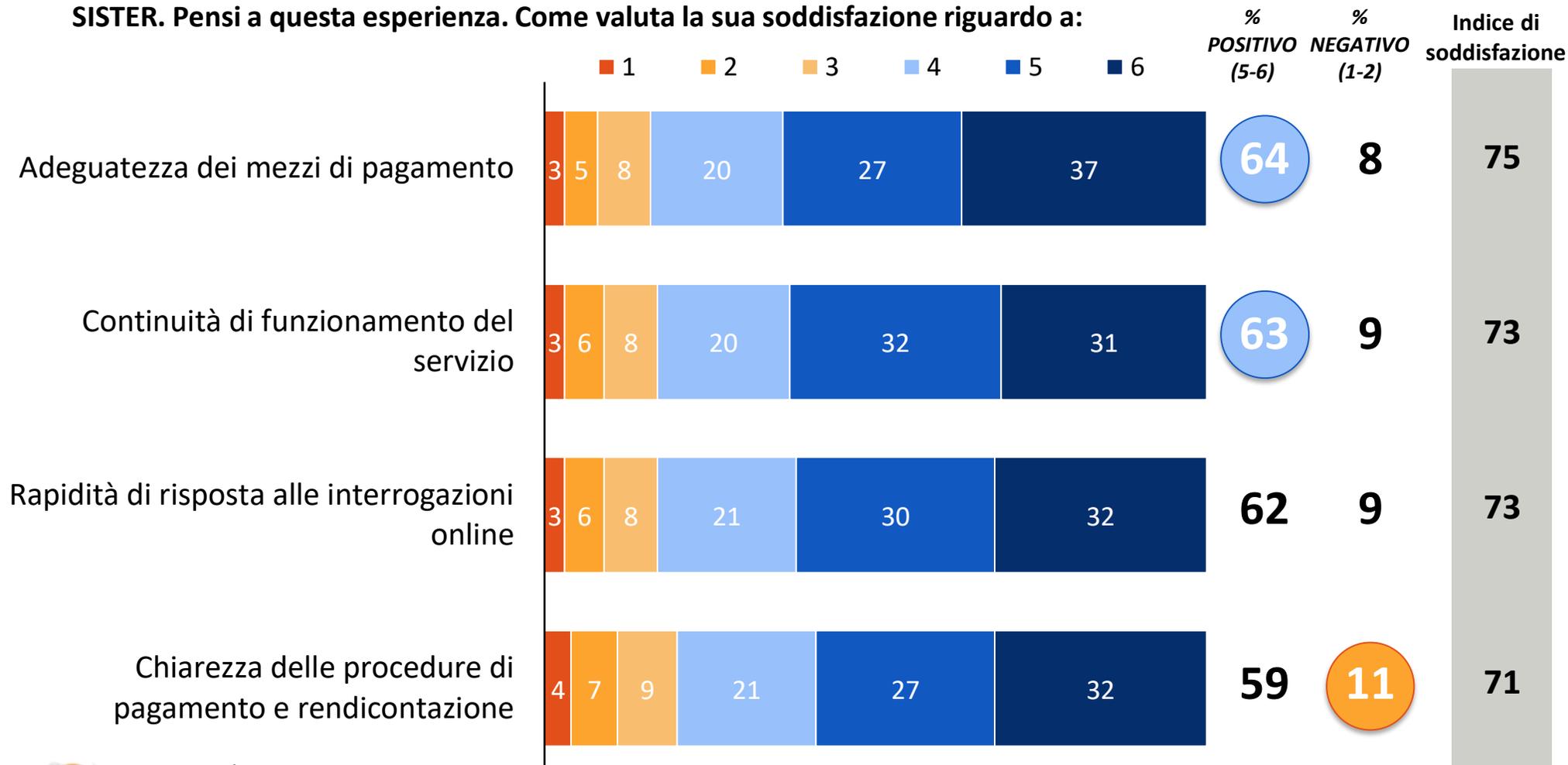
Il centro degli assi è posizionato sui valori medi di soddisfazione e Importanza.
L'indice di importanza si ricava attraverso l'analisi della correlazione di ciascuna componente con il giudizio complessivo sul servizio: maggiore è la correlazione, maggiore è il peso dell'aspetto specifico sulla formulazione del giudizio complessivo, quindi si presuppone che maggiore è l'importanza che tale aspetto riveste per i rispondenti.

Il servizio SISTER

La soddisfazione per i vari aspetti del servizio SISTER

Valutata positivamente da oltre 6 utenti su 10 l'adeguatezza dei mezzi di pagamento e la continuità di funzionamento del servizio, migliorabile la chiarezza delle procedure di pagamento e rendicontazione

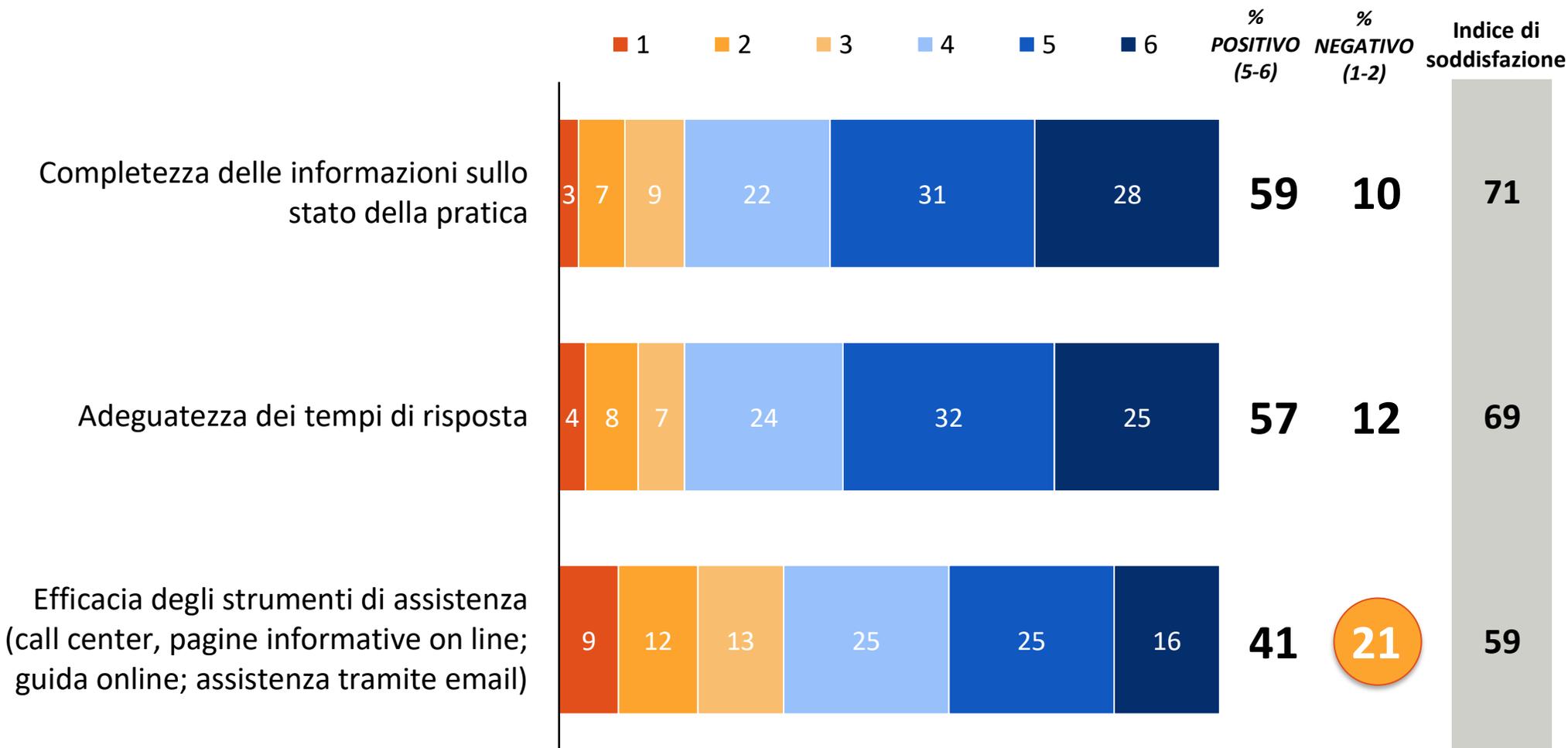
Lei ha usufruito di servizi catastali e/o di pubblicità immobiliare online tramite la convenzione/abilitazione SISTER. Pensi a questa esperienza. Come valuta la sua soddisfazione riguardo a:



La soddisfazione per i vari aspetti del servizio SISTER

Soddisfazione più tiepida per la completezza delle informazioni sullo stato della pratica e l'adeguatezza dei tempi di risposta; gli strumenti di assistenza riscuotono una valutazione negativa da 1 utente su 5

Infine come valuta la sua soddisfazione riguardo a...



La soddisfazione per i vari aspetti del servizio SISTER

Dettaglio per regione, frequenza d'uso, tipologia di utenza e rapporto con la tecnologia

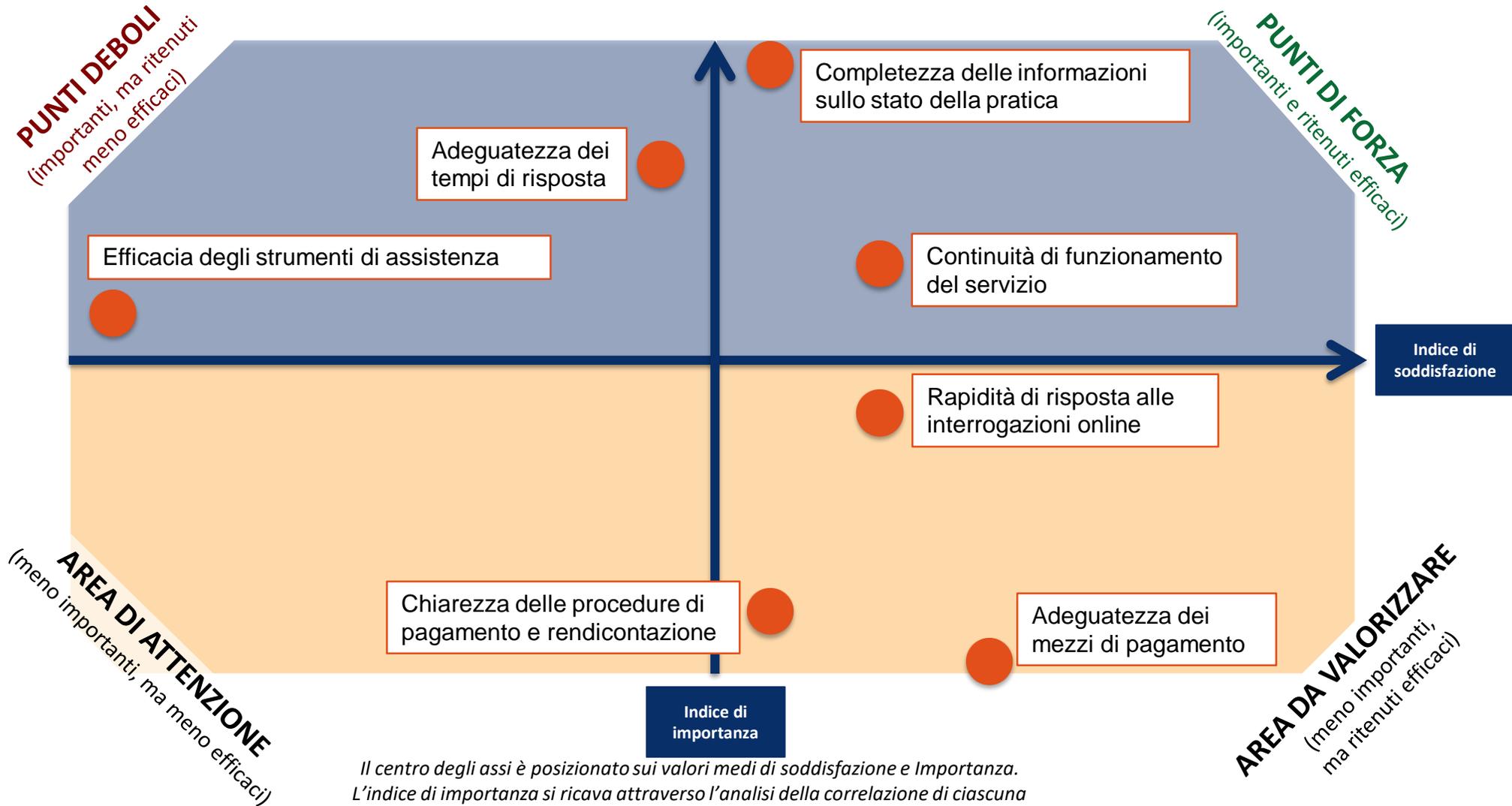
Focalizzi ora la sua attenzione sulla navigazione che ha effettuato all'interno del sito e indichi quanto si ritiene soddisfatto in relazione a...

% POSITIVI (5-6)	REGIONI			TIPOLOGIA DI UTENZA							RAPPORTO CON LA TECNOLOGIA		FREQUENZA USO
	Lombardia	Campania	Lazio	Agenzia di servizi	Altro*	Altro ente pubblico	Comune	Privato cittadino	Studio notarile o legale	Tecnico professionista	Negativo	Positivo	1° volta che accedo all'area
Adeguatezza dei mezzi di pagamento	64	64	64	61	71	45	52	54	60	65	63	64	54
Continuità di funzionamento del servizio	61	62	62	61	69	58	66	59	46	64	63	63	60
Rapidità di risposta alle interrogazioni online	61	57	56	65	72	65	66	57	55	61	64	61	57
Chiarezza delle procedure di pagamento e rendicontazione	56	67	60	64	63	44	50	60	65	60	59	60	54
Completezza delle informazioni sullo stato della pratica	62	49	57	56	64	58	65	58	56	60	58	62	60
Adeguatezza dei tempi di risposta	58	51	51	59	71	58	66	53	53	55	59	57	54
Efficacia degli strumenti di assistenza	45	38	35	39	56	46	48	46	36	40	40	41	50

*Altro (Associazioni+Patronato, CAF+Banca, Assicurazione+Azienda privata)

Mappa delle priorità

Il valore aggiunto del servizio SISTER è dato dalla completezza delle informazioni e dalla continuità. L'unica criticità evidente riguarda l'efficacia dei strumenti di assistenza. Migliorabili i tempi di risposta.



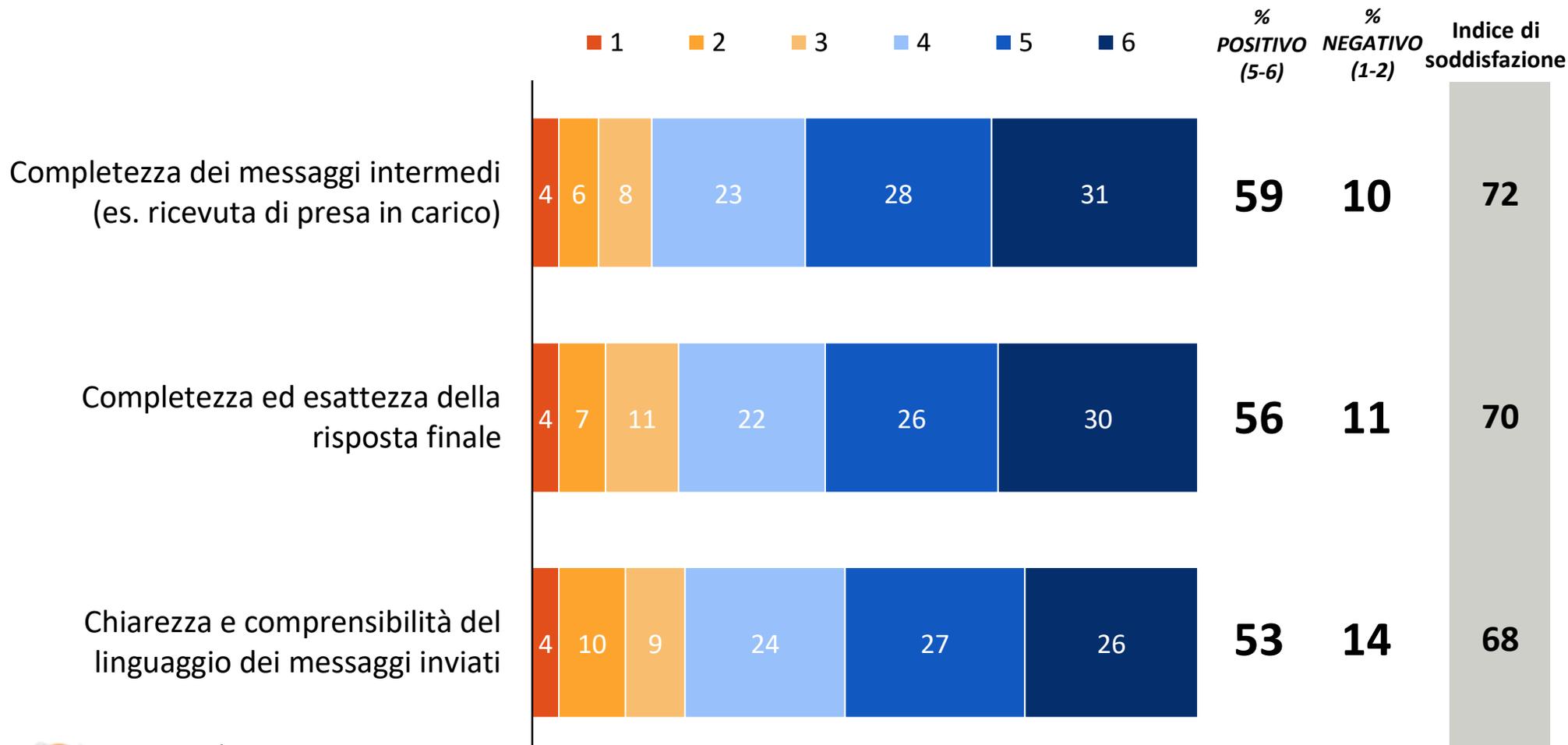
Il centro degli assi è posizionato sui valori medi di soddisfazione e Importanza. L'indice di importanza si ricava attraverso l'analisi della correlazione di ciascuna componente con il giudizio complessivo sul servizio: maggiore è la correlazione, maggiore è il peso dell'aspetto specifico sulla formulazione del giudizio complessivo, quindi si presuppone che maggiore è l'importanza che tale aspetto riveste per i rispondenti.

Il servizio CONTACT CENTER CATASTO

La soddisfazione per i vari aspetti del servizio CONTACT CENTER

La completezza dei messaggi intermedi è l'aspetto che riscuote la valutazione migliore.

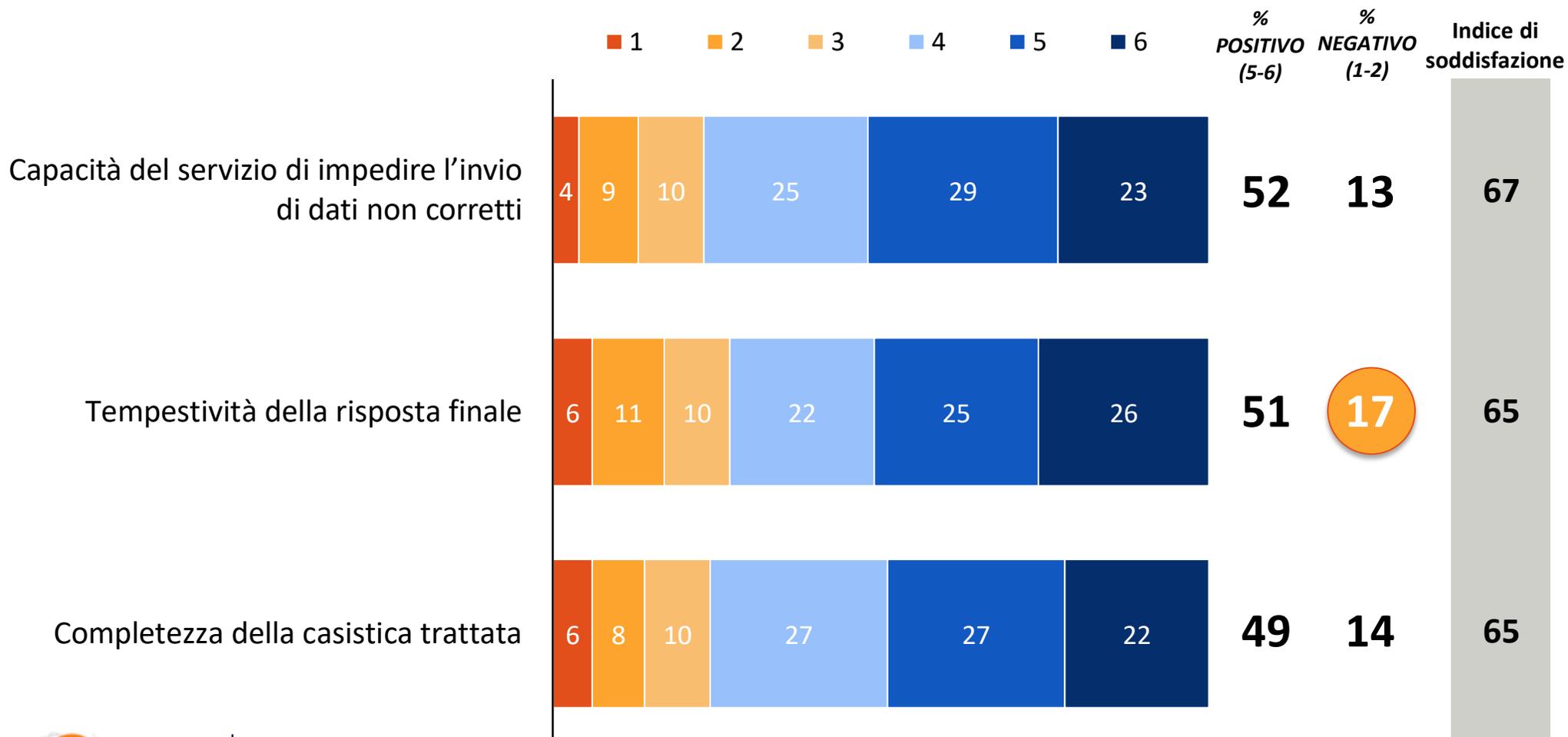
Infine come valuta la sua soddisfazione riguardo a...



La soddisfazione per i vari aspetti del servizio CONTACT CENTER

1 utente su 2 valuta positivamente la performance del Contact Center, mentre circa un terzo dei giudizi si attestano su posizioni intermedie.

Pensi ora al servizio di Correzione dei dati catastali on line. Come valuta la sua soddisfazione riguardo a...



La soddisfazione per i vari aspetti del servizio CONTACT CENTER

Dettaglio per regione, frequenza d'uso, tipologia di utenza e rapporto con la tecnologia

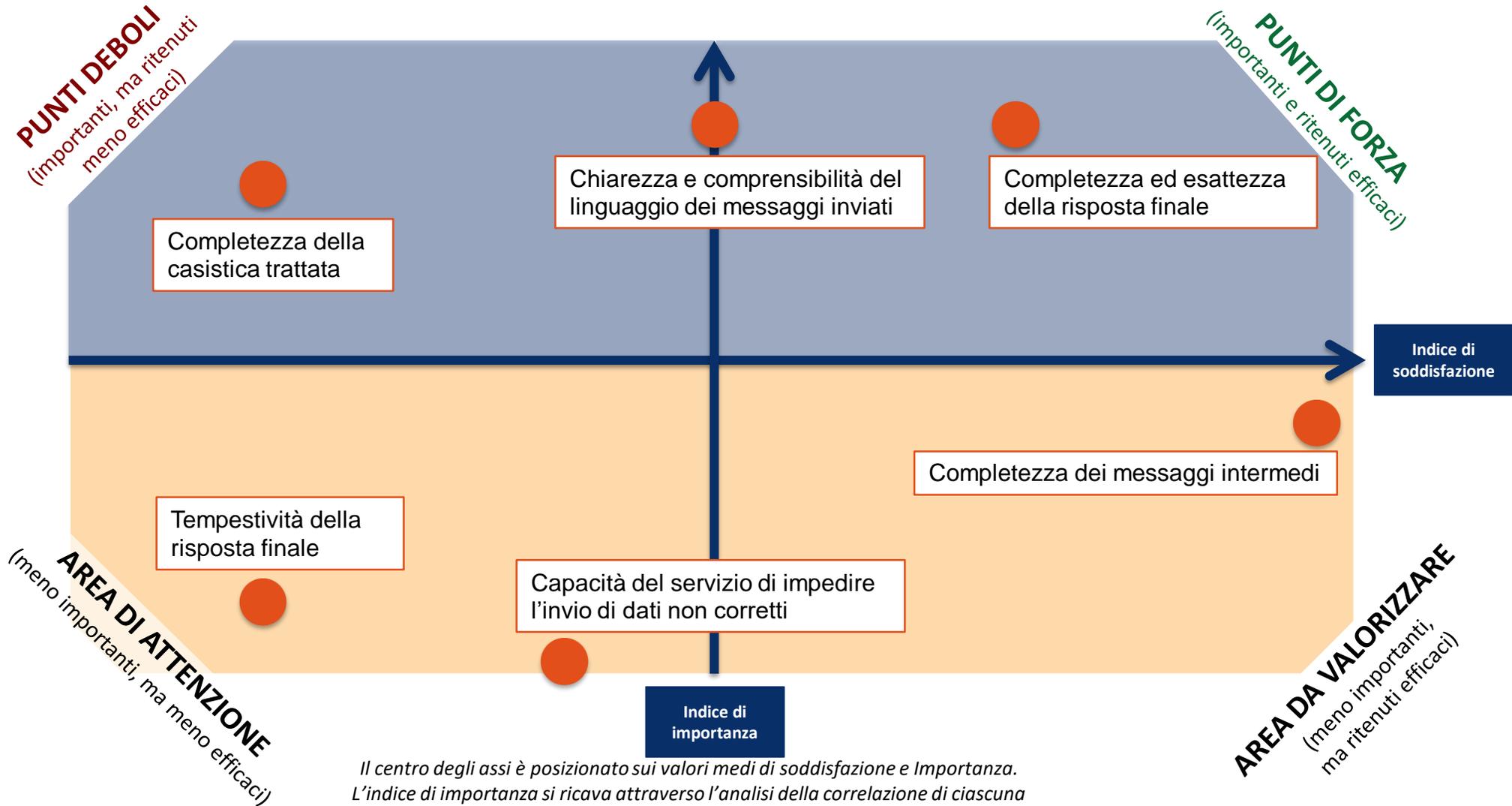
Focalizzi ora la sua attenzione sulla navigazione che ha effettuato all'interno del sito e indichi quanto si ritiene soddisfatto in relazione a...

% POSITIVI (5-6)	REGIONI			TIPOLOGIA DI UTENZA							RAPPORTO CON LA TECNOLOGIA		FREQUENZA USO
	Centro nord (ER+Umbria+Marche+Toscana)	Campania	Isole	Agenzia di servizi	Altro*	Altro ente pubblico	Comune	Privato cittadino	Studio notarile o legale	Tecnico professionista	Negativo	Positivo	1° volta che accedo all'area
Capacità del servizio di impedire l'invio di dati non corretti	55	46	53	44	63	34	42	62	57	50	57	49	78
Tempestività della risposta finale	66	39	54	48	59	62	58	78	54	47	55	47	95
Completezza della casistica trattata	59	38	44	34	59	75	42	64	55	47	54	46	82
Completezza dei messaggi intermedi	68	51	60	61	88	75	75	78	59	55	61	58	95
Completezza ed esattezza della risposta finale	69	44	54	66	70	50	67	71	56	54	60	54	83
Chiarezza e comprensibilità del linguaggio dei messaggi inviati	59	44	47	48	74	62	58	74	52	50	56	51	89

*Altro (Associazioni+Patronato, CAF+Banca, Assicurazione+Azienda privata)

Mappa delle priorità

Il servizio di CONTACT CENTER apprezzato soprattutto perché chiaro e completo nella risposta finale e nei messaggi intermedi. La principale debolezza del servizio riguarda la completezza della casistica.



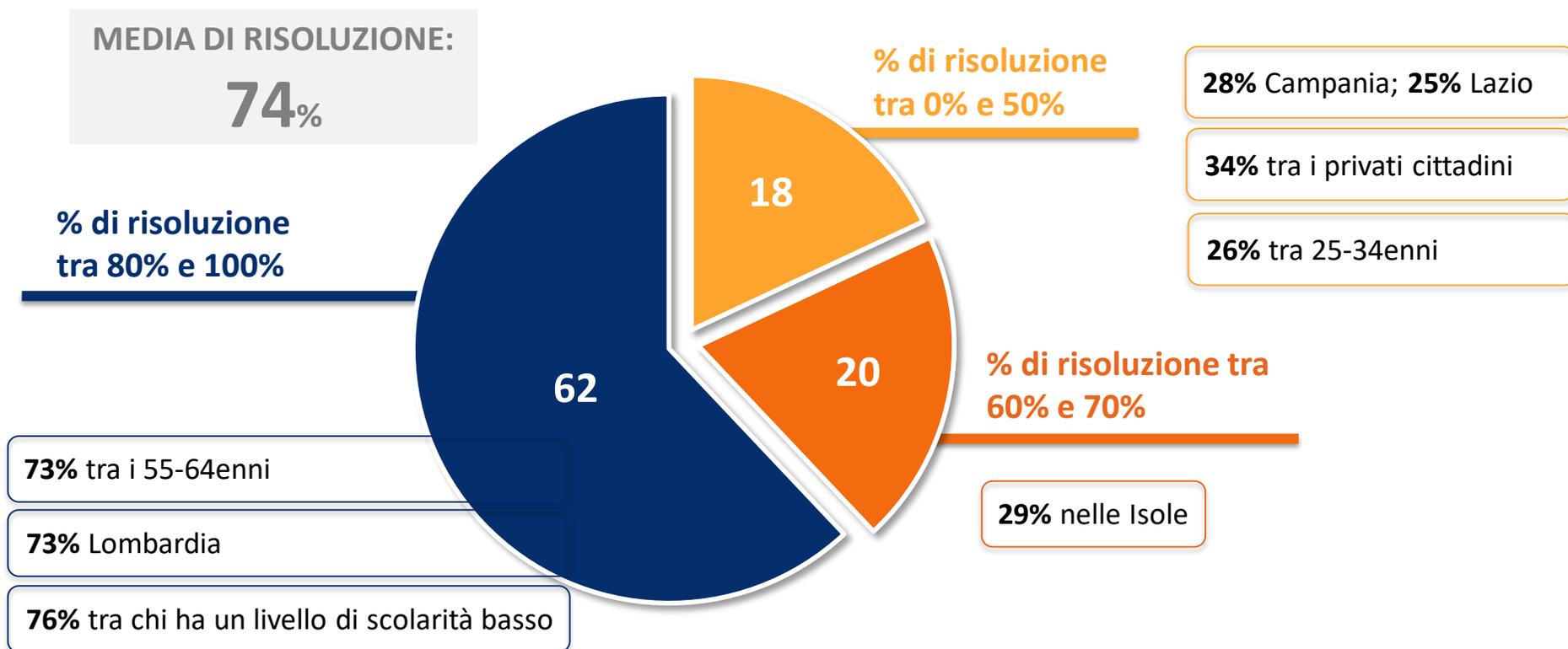
Il centro degli assi è posizionato sui valori medi di soddisfazione e Importanza. L'indice di importanza si ricava attraverso l'analisi della correlazione di ciascuna componente con il giudizio complessivo sul servizio: maggiore è la correlazione, maggiore è il peso dell'aspetto specifico sulla formulazione del giudizio complessivo, quindi si presuppone che maggiore è l'importanza che tale aspetto riveste per i rispondenti.

La percentuale di risoluzione della pratica

Per oltre 6 utenti su 10 il problema è stato risolto del tutto o quasi. Percentuali di risoluzione inferiori al 50% si registrano soprattutto in Campania e Lazio, nonché per i privati cittadini.

In che percentuale il suo problema è stato risolto?

(Scelga un valore da 0 a 100. 0 significa per niente, 100 completamente)



Chi è andato presso gli Uffici per la risoluzione del problema

Circa metà degli utenti ha dovuto recarsi presso gli Uffici, soprattutto nelle Isole e in Campania e gli utenti delle Agenzie dei servizi

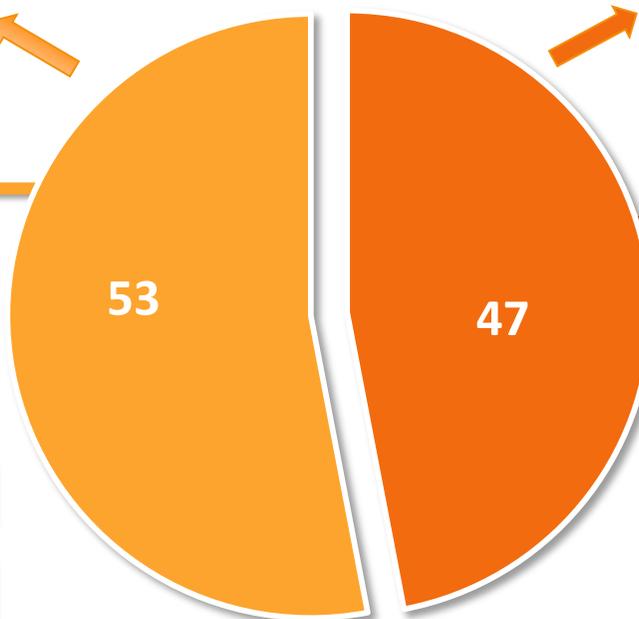
È dovuto recarsi presso gli Uffici dell'Agenzia delle Entrate per risolvere il problema?

Media di risoluzione di chi si reca presso gli uffici: **66%**
Per il 62% con % di risoluzione tra 80-100: **45%**

Media di risoluzione di chi non si reca presso gli uffici: **86%**
Per il 62% con % di risoluzione tra 80-100: **83%**

SÌ

NO



59% tra i 45-54enni

69% nelle Isole

63% in Campania

60% utenti di Agenzie di servizi

70% utenti dei Comuni

75% utenti Privati cittadini

55% nel Lazio

SINTESI

SINTESI

Frequenza di accesso al servizio

**69% almeno una volta alla settimana,
23% con minore frequenza, 8% prima volta**

Modalità di accesso al servizio

**44% da link, 28% ricerca da browser,
24% tramite sito Agenzia delle Entrate**

Il 21% si sarebbe recato presso gli uffici se disponibili

Valutazione del servizio

	% voti positivi 5 o 6	Indice soddisfazione
Soddisfazione complessiva	75	78
Completezza e affidabilità delle informazioni disponibili	67	75
Facilità di navigazione nelle pagine	66	74
Facilità di reperimento della pagina relativa al servizio	61	72
Gradevolezza estetica del sito	57	70
Facilità di accesso al servizio	68	77
Facilità di utilizzo dell'applicazione	66	75
Chiarezza e completezza delle informazioni sul servizio	65	74
Capacità dei messaggi di fornire aiuto nell'utilizzo del servizio	51	66

SINTESI

Valutazione del servizio SISTER

	% voti positivi 5 o 6	Indice soddisfazione
Adeguatezza dei mezzi di pagamento	64	75
Continuità di funzionamento del servizio	63	73
Rapidità di risposta alle interrogazioni online	62	73
Chiarezza delle procedure di pagamento e rendicontazione	59	71
Completezza delle informazioni sullo stato della pratica	59	71
Adeguatezza dei tempi di risposta	57	69
Efficacia degli strumenti di assistenza	41	59

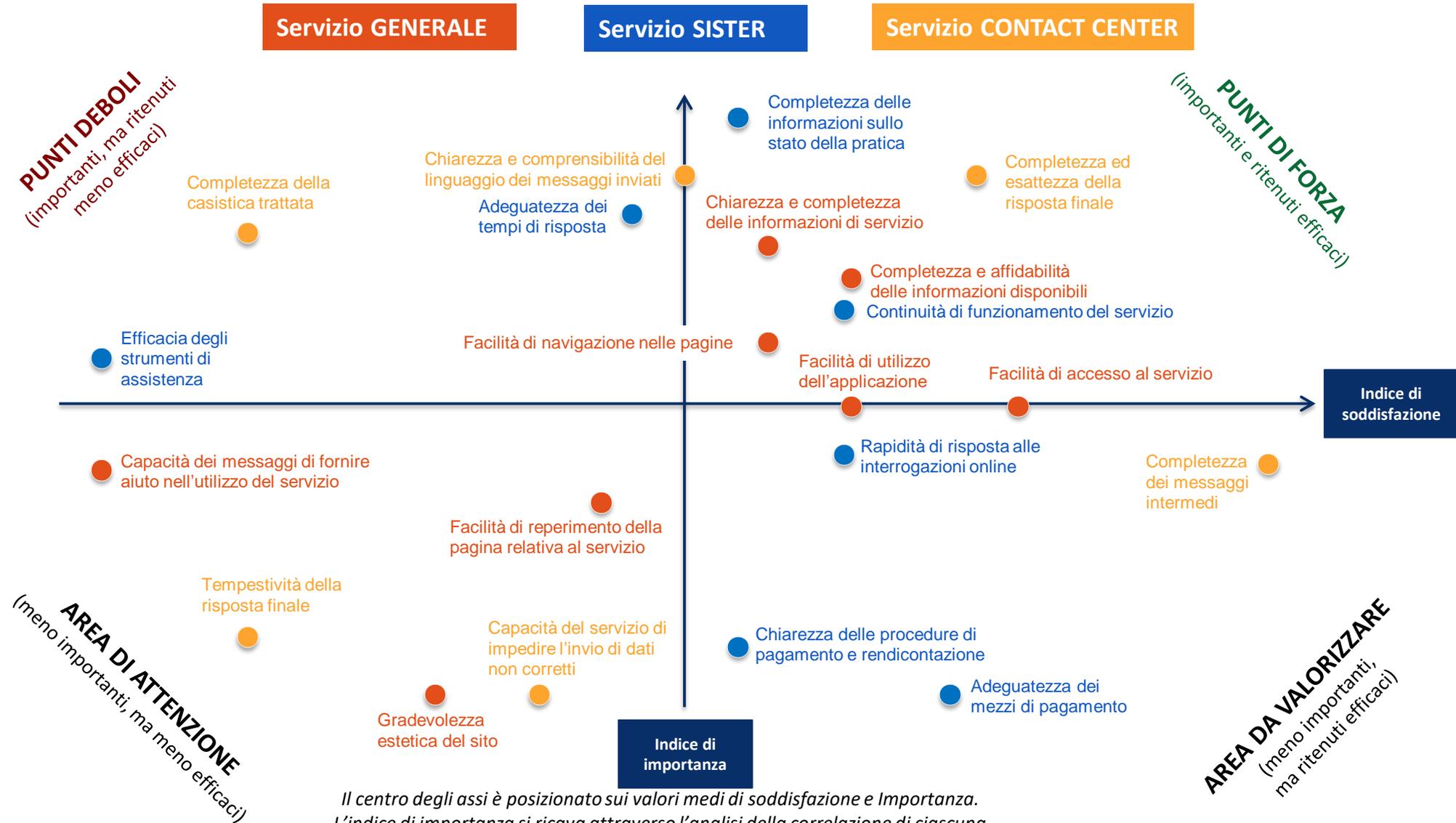
Valutazione del servizio CONTACT CENTER CATASTO

	% voti positivi 5 o 6	Indice soddisfazione
Completezza dei messaggi intermedi	59	72
Completezza ed esattezza della risposta finale	56	70
Chiarezza e comprensibilità del linguaggio dei messaggi inviati	53	68
Capacità del servizio di impedire l'invio di dati non corretti	52	67
Tempestività della risposta finale	51	65
Completezza della casistica trattata	49	65

In media i **problemi sono stati risolti al 74%**

Il **53%** ha dovuto **recarsi presso gli uffici**

Mappa delle priorità - SINTESI



Il centro degli assi è posizionato sui valori medi di soddisfazione e Importanza.
 L'indice di importanza si ricava attraverso l'analisi della correlazione di ciascuna componente con il giudizio complessivo sul servizio: maggiore è la correlazione, maggiore è il peso dell'aspetto specifico sulla formulazione del giudizio complessivo, quindi si presuppone che maggiore è l'importanza che tale aspetto riveste per i rispondenti.

RISPOSTE LIBERE

Di seguito sono riportate le categorizzazioni delle risposte fornite spontaneamente da **699** partecipanti all'indagine quantitativa sulla valutazione dei servizi catastali online, in cui sono espresse proposte migliorativi e suggerimenti per migliorare i servizi catastali online dell'Agenzia delle Entrate. Dall'analisi del contenuto sono state individuate **6** macro aree in cui i partecipanti hanno esposto la propria opinione sugli elementi che andrebbero migliorati o implementati per migliorare l'esperienza di fruizione dei servizi.

Aree	Numero di risposte valide
Ampliamento dei servizi di invio/compilazione/ricezioni documenti online e digitalizzazione dei servizi (visure, volture, planimetrie ecc.)	165 24%
Miglioramento dei servizi call center/front office/comunicazione esiti/contatto con tecnici e operatori	156 22%
Miglioramento del servizio Contact Center	42 6%
Modernizzare e migliorare siti, software e piattaforme	113 16%
Accessibilità, navigabilità e semplificazione per la fruizione dei servizi	165 24%
Modalità di pagamento e costi	58 8%