

Servizi

***La soddisfazione degli
utenti dei servizi CGIL
Lombardia***

Brescia, 28 novembre 2017



Resoconto del field

Sono state realizzate **3.779** interviste utili con sistema misto (mail e telefono)

IL SERVIZIO FISCALE

730

INCA

VERTENZE

	NON UTILIZZATORI	UTILIZZATORI
Zona 1: BG+BS+DARFO	482	307
Zona 2: SO+CO+LC+VA	549	302
Zona 3: MI+MB+LEGN	1.000	480
Zona 4: PV+LO+CR+MN	424	235
TOTALE	2.455	1.324

	NON UTILIZZATORI	UTILIZZATORI
Zona 1: BG+BS+DARFO	80	709
Zona 2: SO+CO+LC+VA	96	755
Zona 3: MI+MB+LEGN	156	1.324
Zona 4: PV+LO+CR+MN	80	579
TOTALE	412	3.367

	NON UTILIZZATORI	UTILIZZATORI
Zona 1: BG+BS+DARFO	440	349
Zona 2: SO+CO+LC+VA	440	411
Zona 3: MI+MB+LEGN	929	551
Zona 4: PV+LO+CR+MN	338	321
TOTALE	2.147	1.632

	NON UTILIZZATORI	UTILIZZATORI
Zona 1: BG+BS+DARFO	705	84
Zona 2: SO+CO+LC+VA	773	78
Zona 3: MI+MB+LEGN	1.297	183
Zona 4: PV+LO+CR+MN	589	70
TOTALE	3.364	415

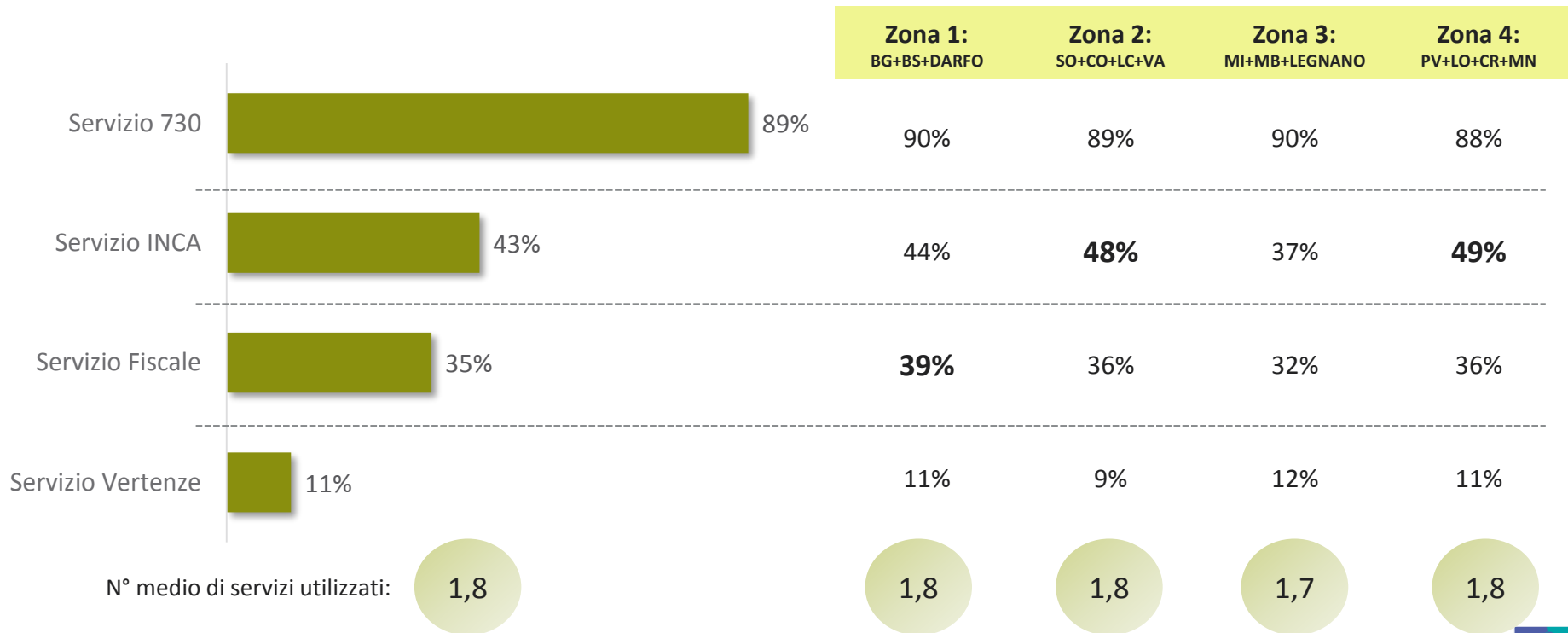
A red pencil is shown in the process of drawing red checkmarks inside a series of black-outlined boxes. The boxes are arranged in a diagonal line from the top-left towards the bottom-right. The pencil is positioned at the bottom-right of the frame, with its tip touching the last box in the sequence. The background is white.

I risultati principali

I SERVIZI UTILIZZATI

I servizi di cui hanno usufruito

Nel corso dell'ultimo anno lei ha usato qualcuno di questi servizi?



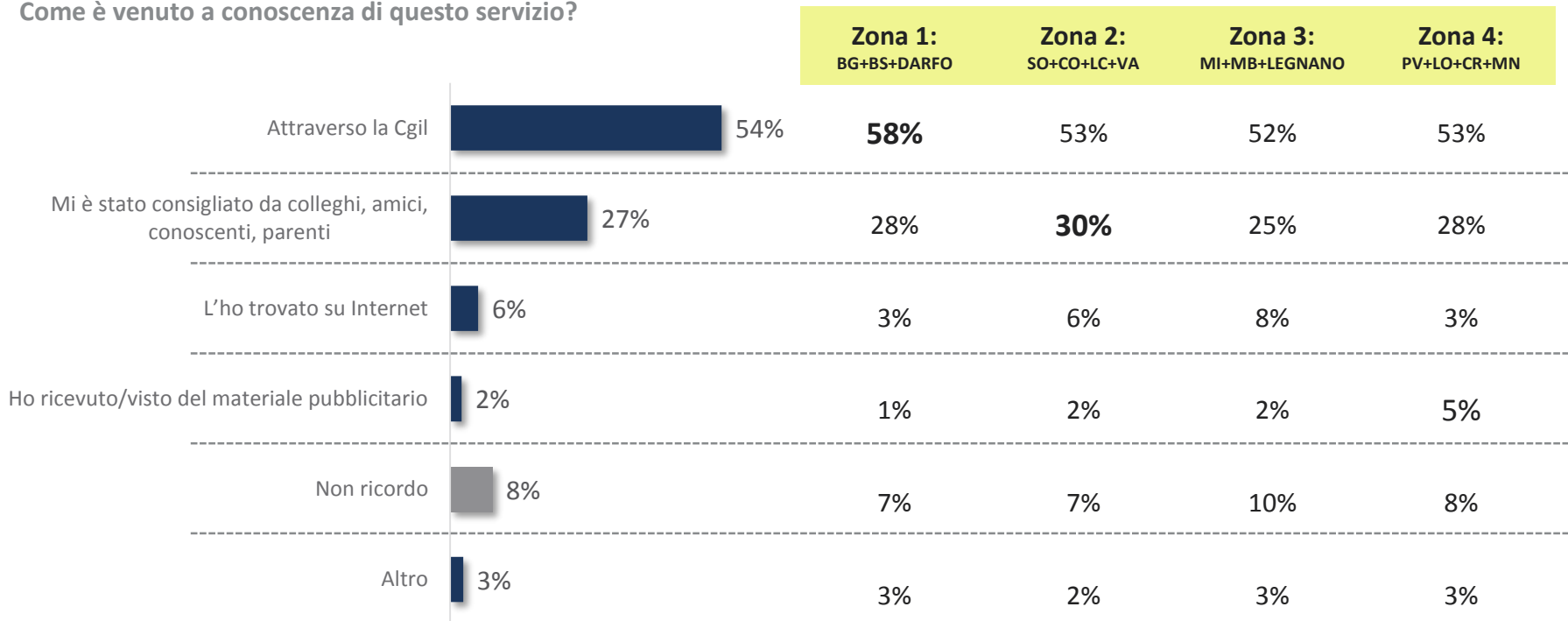
Servizi

I SERVIZI DI TIPO FISCALE

I SERVIZI DI TIPO FISCALE

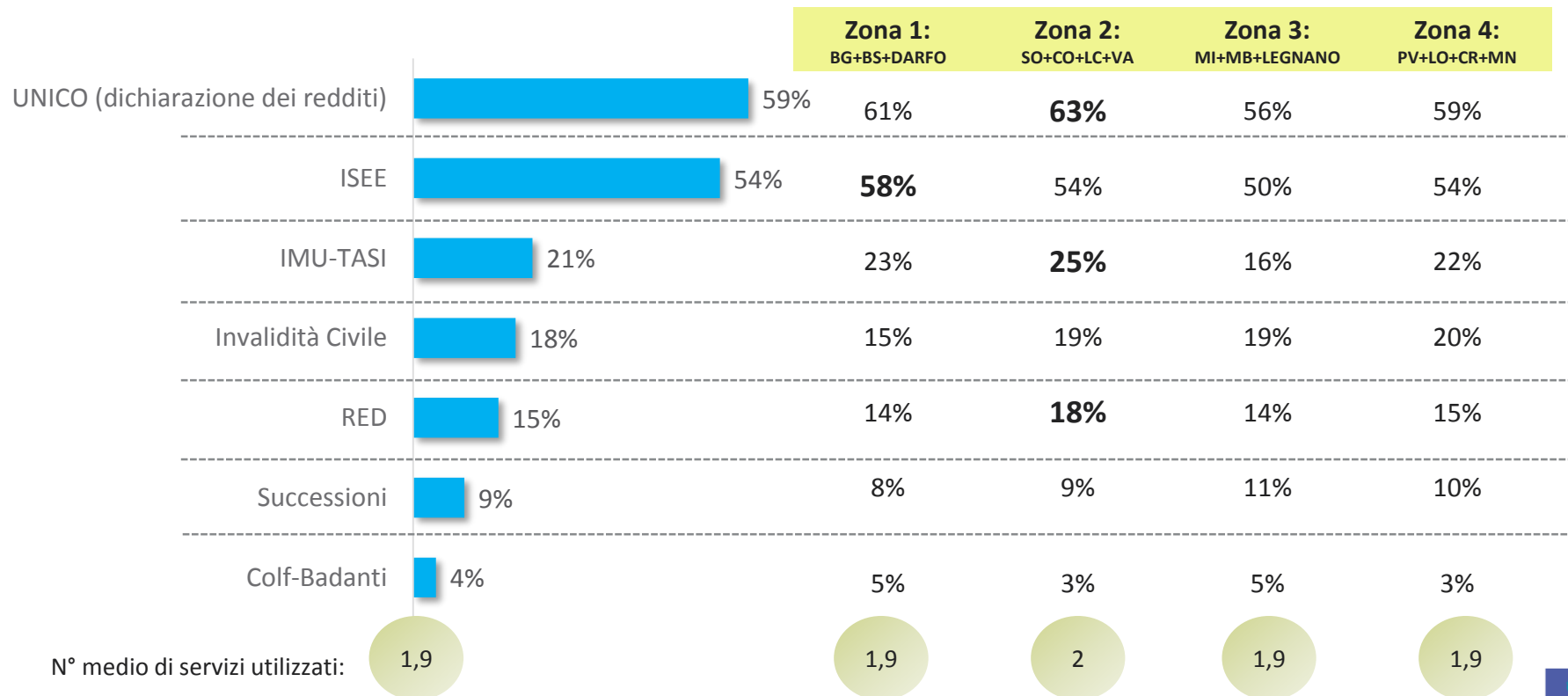
La conoscenza del servizio

Come è venuto a conoscenza di questo servizio?



I servizi utilizzati

Per quale tipo di pratica si è rivolto a questo servizio?



Base: utilizzatori del servizio

GAME CHANGERS

Il costo dei servizi utilizzati

Ricorda all'incirca quanto ha pagato?

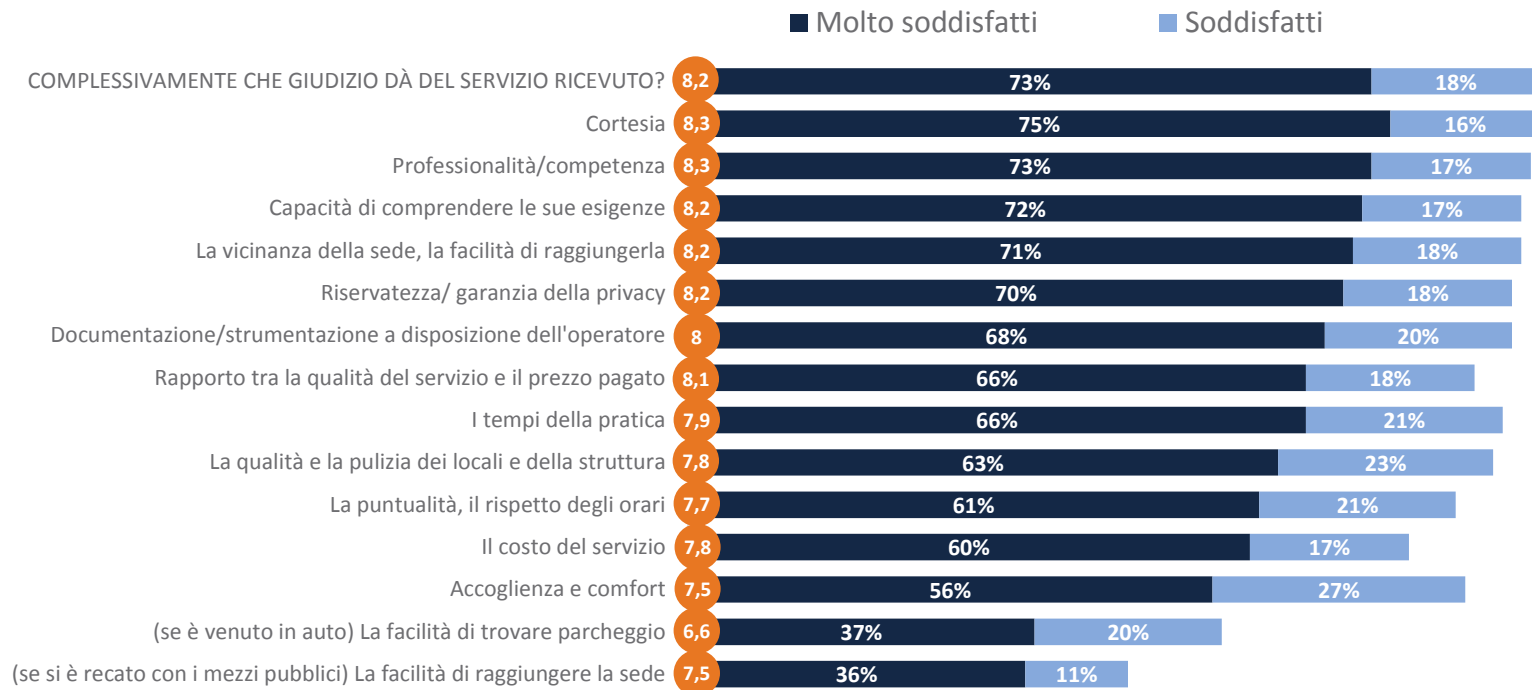
		Zona 1: BG+BS+DARFO		Zona 2: SO+CO+LC+VA		Zona 3: MI+MB+LEGNANO		Zona 4: PV+LO+CR+MN		
	HA PAGATO	COSTO MEDIO BASE CHI HA PAGATO	HA PAGATO	COSTO MEDIO BASE CHI HA PAGATO	HA PAGATO	COSTO MEDIO BASE CHI HA PAGATO	HA PAGATO	COSTO MEDIO BASE CHI HA PAGATO	HA PAGATO	COSTO MEDIO BASE CHI HA PAGATO
UNICO (dichiarazione dei redditi)	57%	42 €	53%	36 €	63%	43 €	54%	50 €	60%	37 €
ISEE	6%		5%		3%		5%		12%	
IMU-TASI	28%	20 €	32%	19 €	33%	29 €	23%	17 €	23%	13 €
Invalità Civile	5%		4%		4%		6%		11%	
RED	3%		4%		2%		3%		9%	
Successioni	30%	402 €	18%	390 €	37%	387 €	35%	445 €	26%	385 €
Colf-Badanti	35%	127 €	14%	155 €	40%	111 €	41%	110 €	50%	133 €

Base: utilizzatori del servizio

I SERVIZI DI TIPO FISCALE

La valutazione del servizio

Come giudica il servizio che ha ricevuto per quel che riguarda i seguenti aspetti?



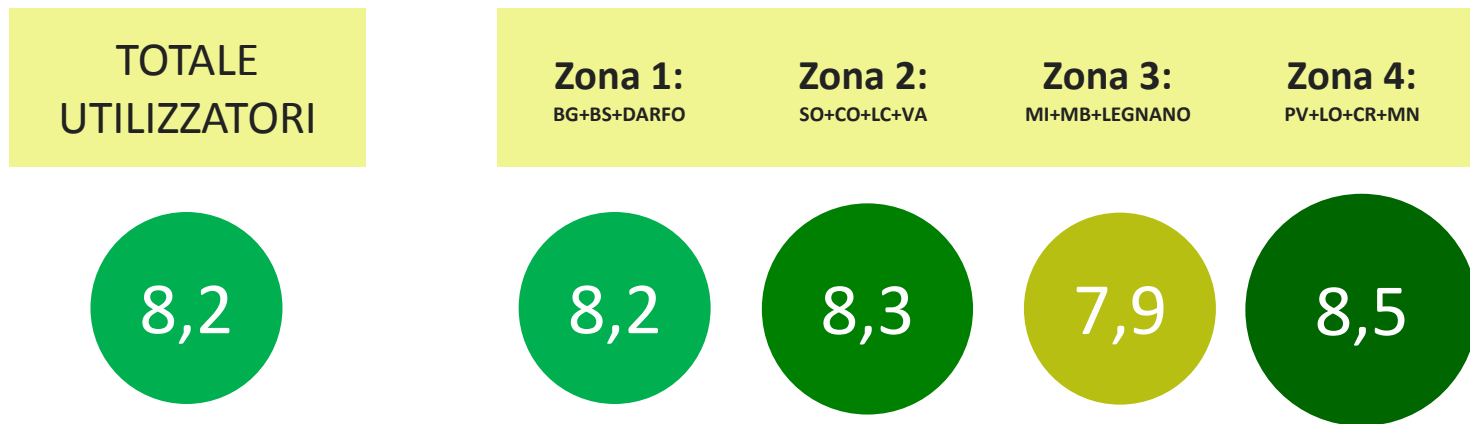
Base: utilizzatori del servizio

GAME CHANGERS



La valutazione complessiva del servizio

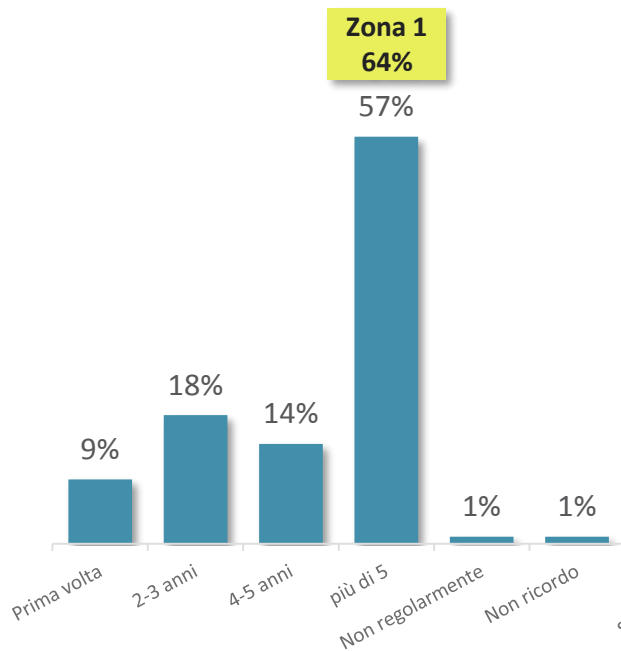
Confronto per zone



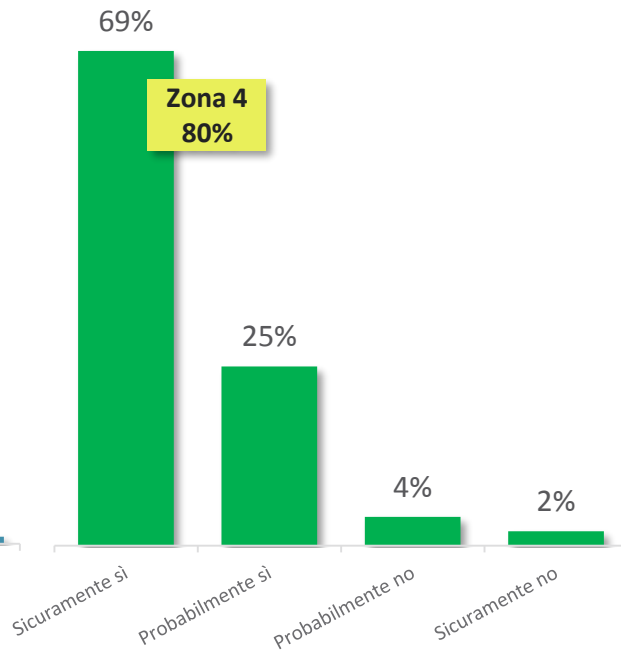
I SERVIZI DI TIPO FISCALE

L'utilizzo del servizio

Da quanto tempo utilizza questo servizio?

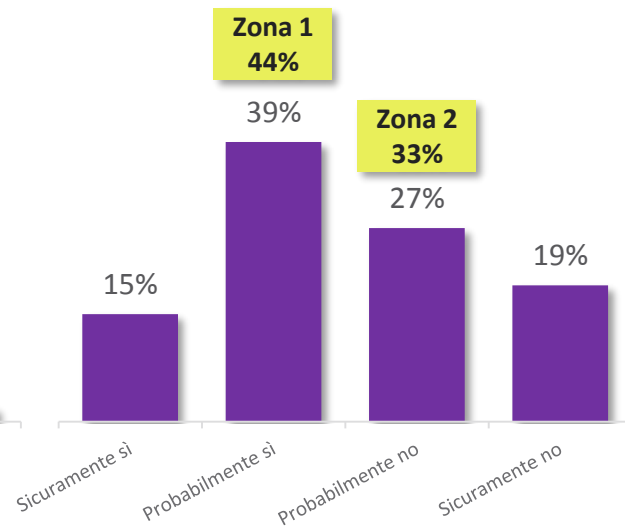


Lei pensa che lo utilizzerà ancora?



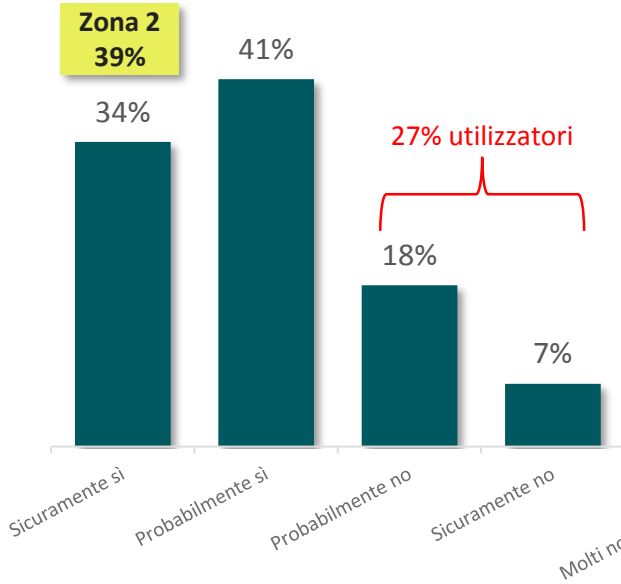
Se questi servizi fossero gratuiti e con diritto di precedenza per gli iscritti alla CGIL, lei sarebbe disposto ad iscriversi?

(base: utilizzatori non iscritti - 36%)

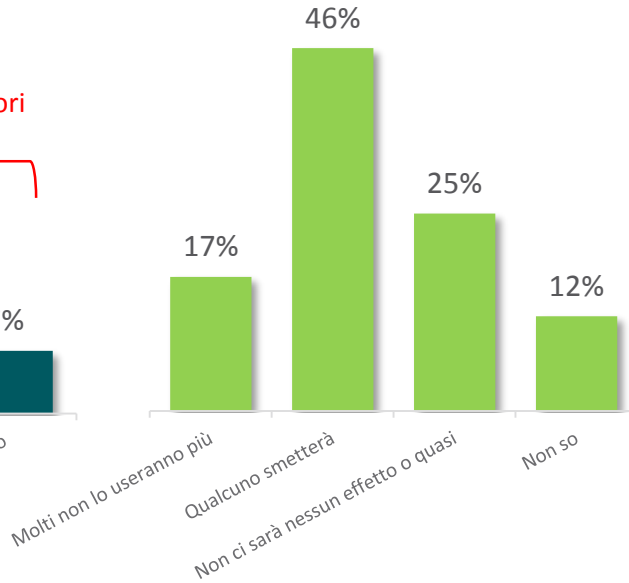


Ipotesi future

Ipotizziamo che dall'anno prossimo il costo medio di alcuni servizi di tipo fiscale sarà di circa 25,00 € per gli iscritti e 70,00 € per i non iscritti. Lei pensa che potrà utilizzarli?



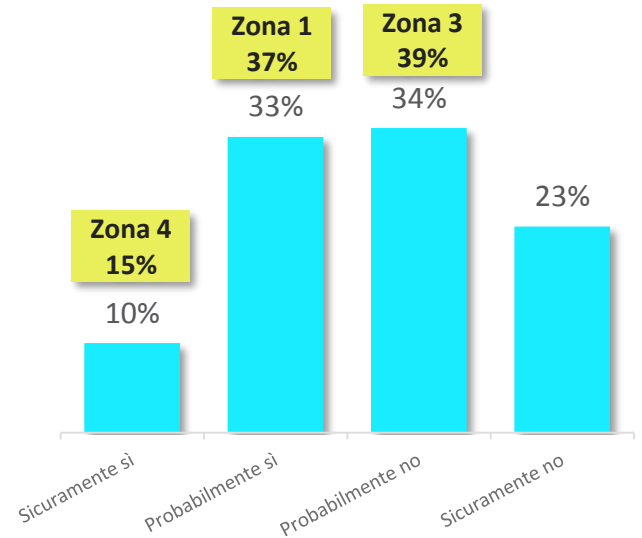
Lei pensa che con questo costo...



Base: totale campione

Sarebbe disposto ad iscriversi alla CGIL per poter usufruire di questi servizi ad un prezzo più vantaggioso e potendo usufruire del diritto di precedenza?

(base: non iscritti alla CGIL - 39%)

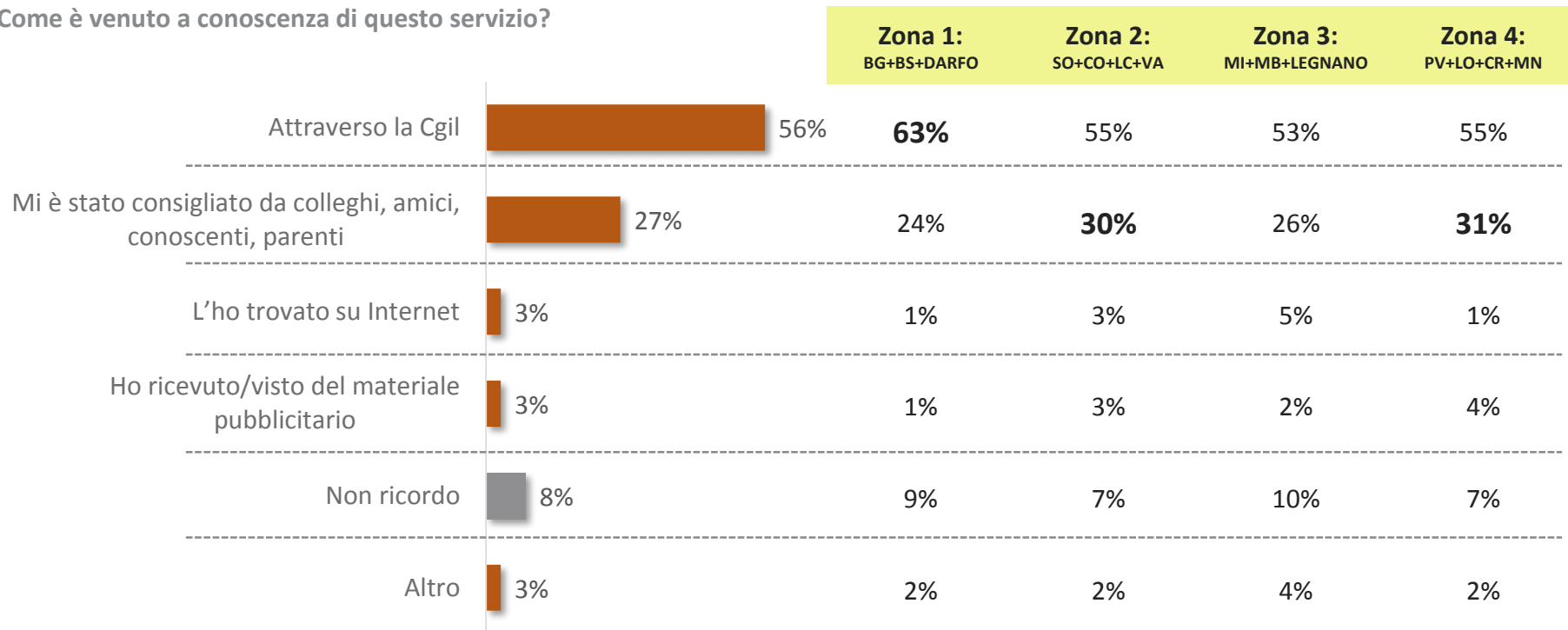


Servizi

I SERVIZI DI 730

La conoscenza del servizio

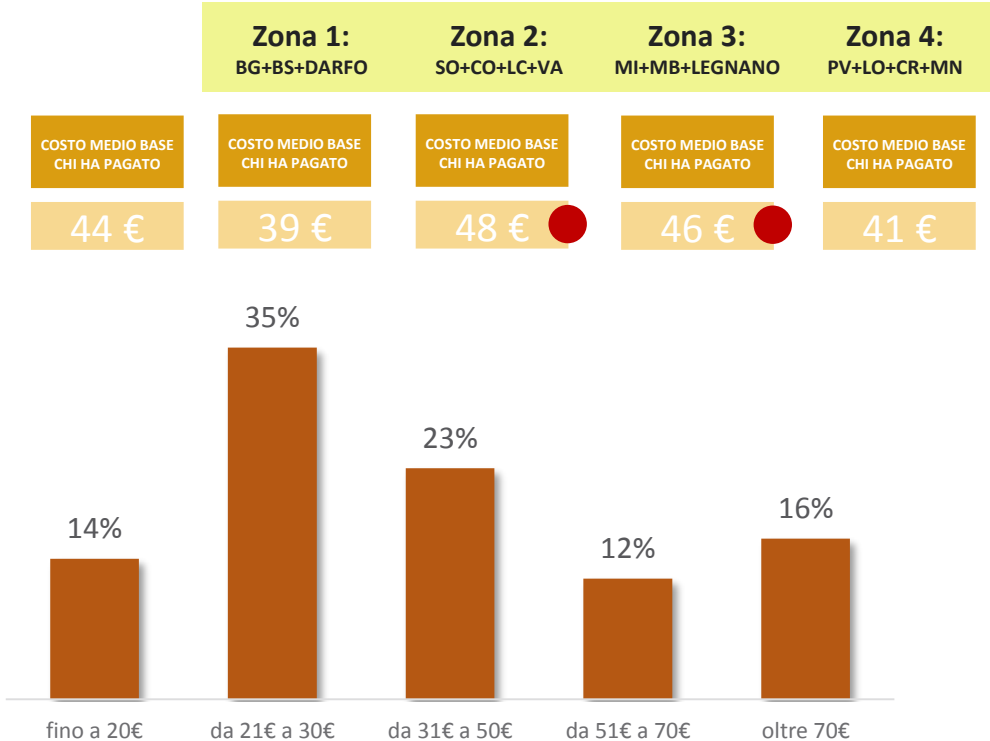
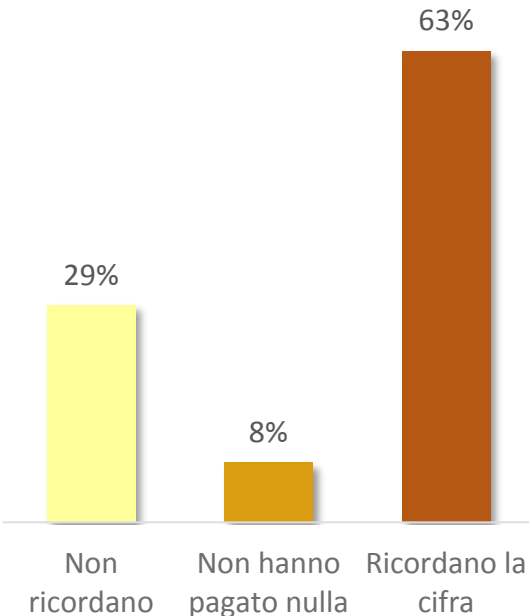
Come è venuto a conoscenza di questo servizio?



I SERVIZI DI 730

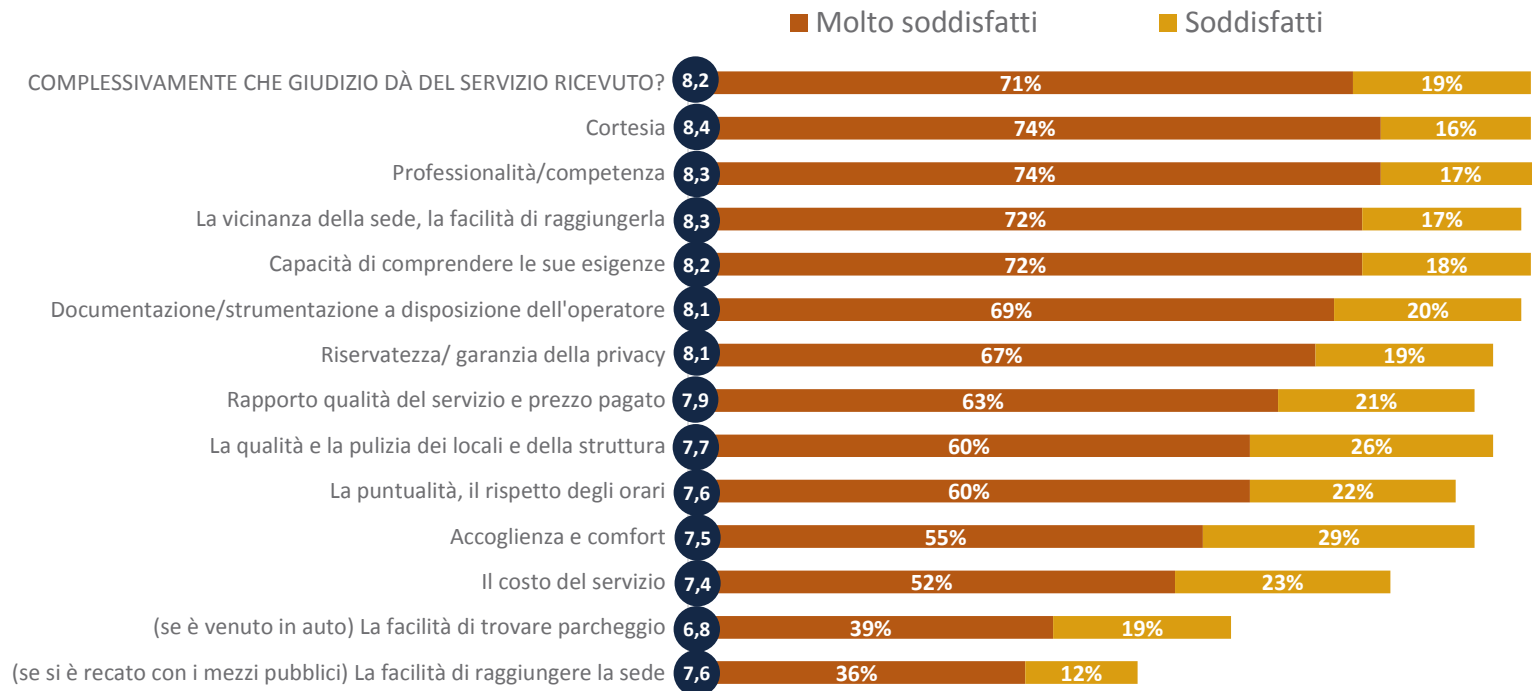
Il costo del servizio

E ricorda all'incirca quanto ha pagato per questo servizio?



La valutazione del servizio

Come giudica il servizio che ha ricevuto per quel che riguarda i seguenti aspetti?

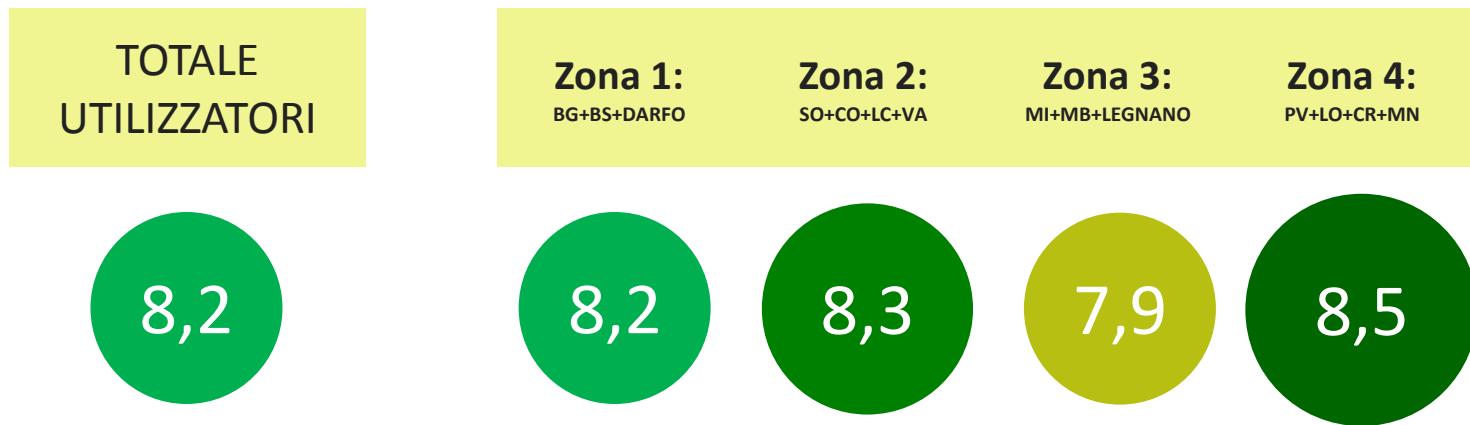


Base: utilizzatori del servizio

GAME CHANGERS

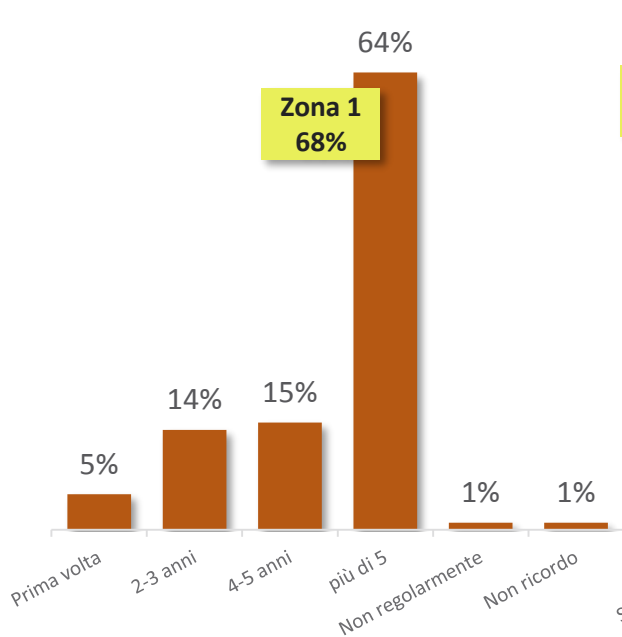
La valutazione complessiva del servizio

Confronto per zone

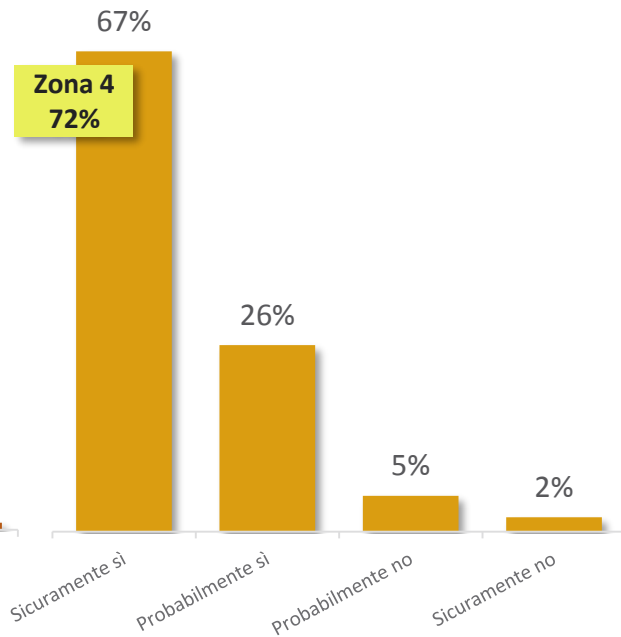


L'utilizzo del servizio

Da quanto tempo utilizza questo servizio?

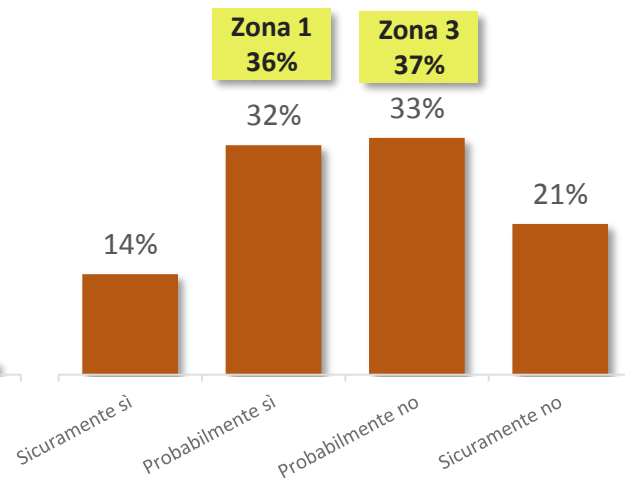


Lei pensa che utilizzerà ancora?



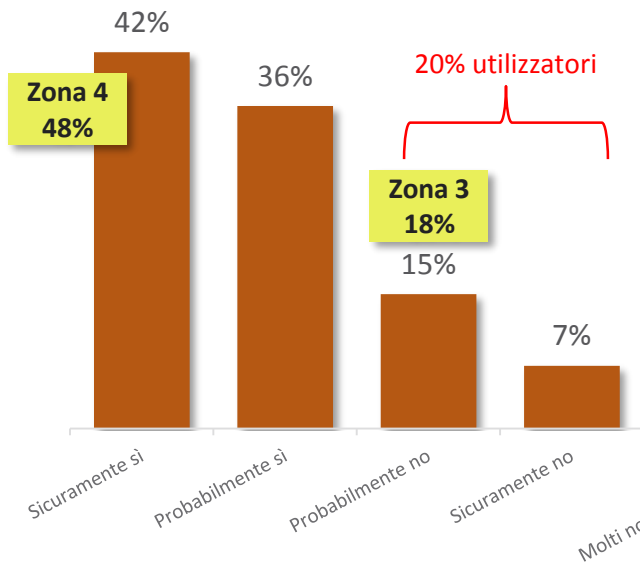
Se i servizi 730 fossero gratuiti e con diritto di precedenza per gli iscritti alla CGIL, lei sarebbe disposto ad iscriversi?

(base: utilizzatori non iscritti - 37%)

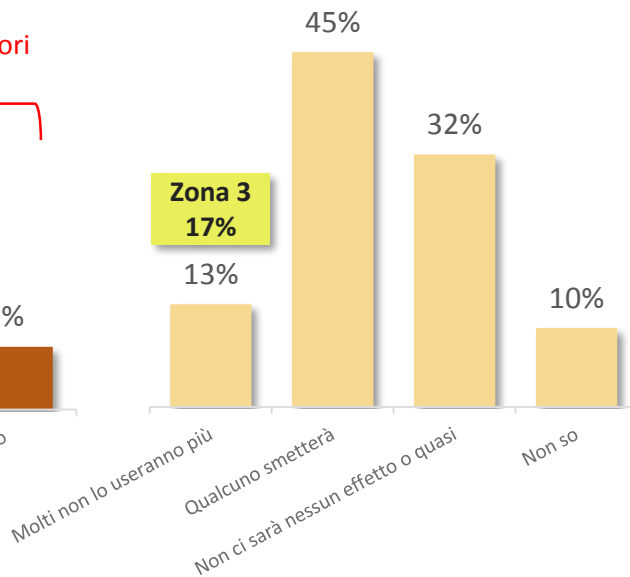


Ipotesi future

Ipotizziamo che dall'anno prossimo il costo medio dei servizi di compilazione del 730 sarà di circa 25,00 € per gli iscritti e 70,00 € per i non iscritti. Lei pensa che potrà utilizzarli?



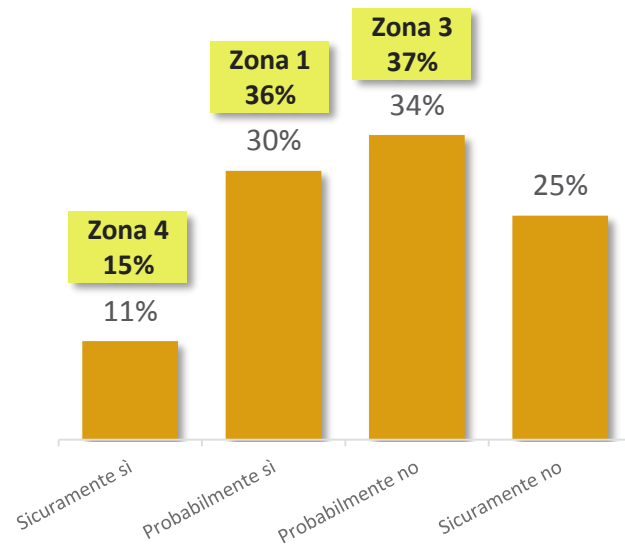
Lei pensa che con questo costo...



Base: totale campione

Sarebbe disposto ad iscriversi alla CGIL per poter usufruire dei servizi di compilazione del 730 ad un prezzo più vantaggioso e potendo usufruire del diritto di precedenza?

(base: non iscritti alla CGIL - 39%)

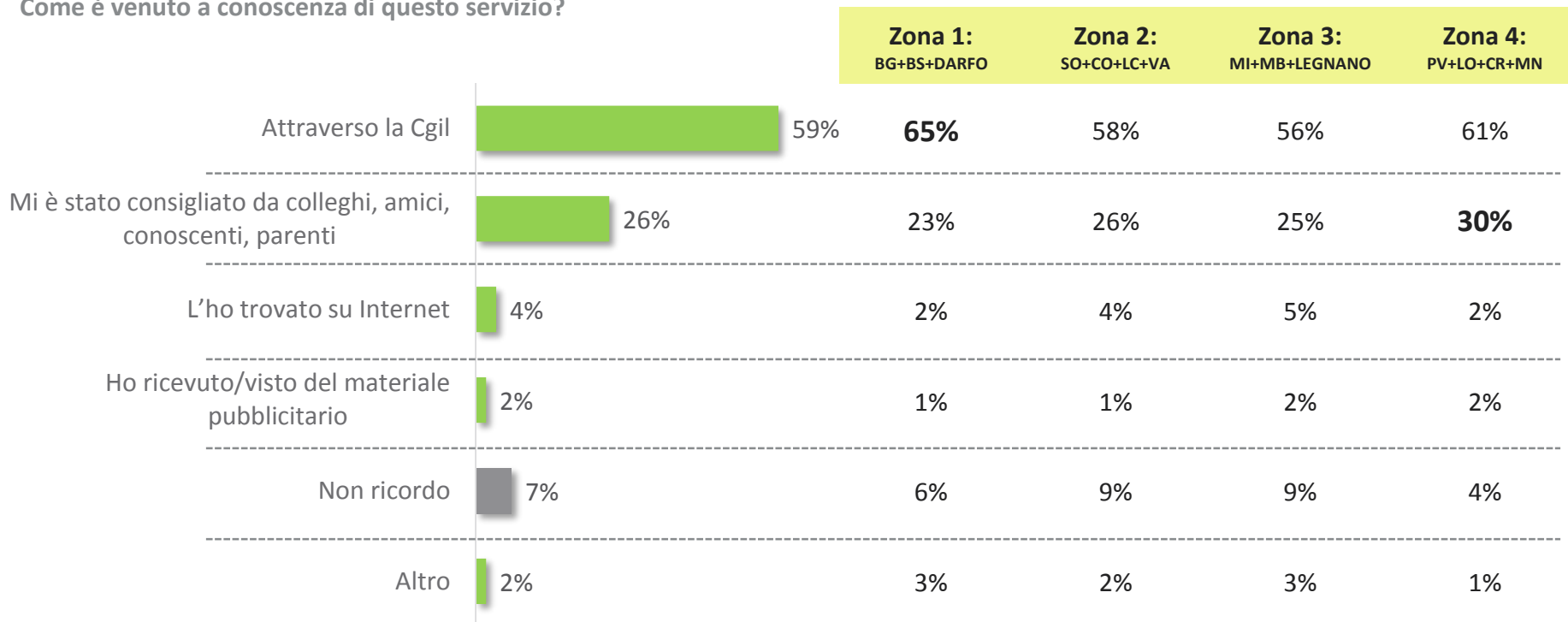


Servizi

I SERVIZI INCA

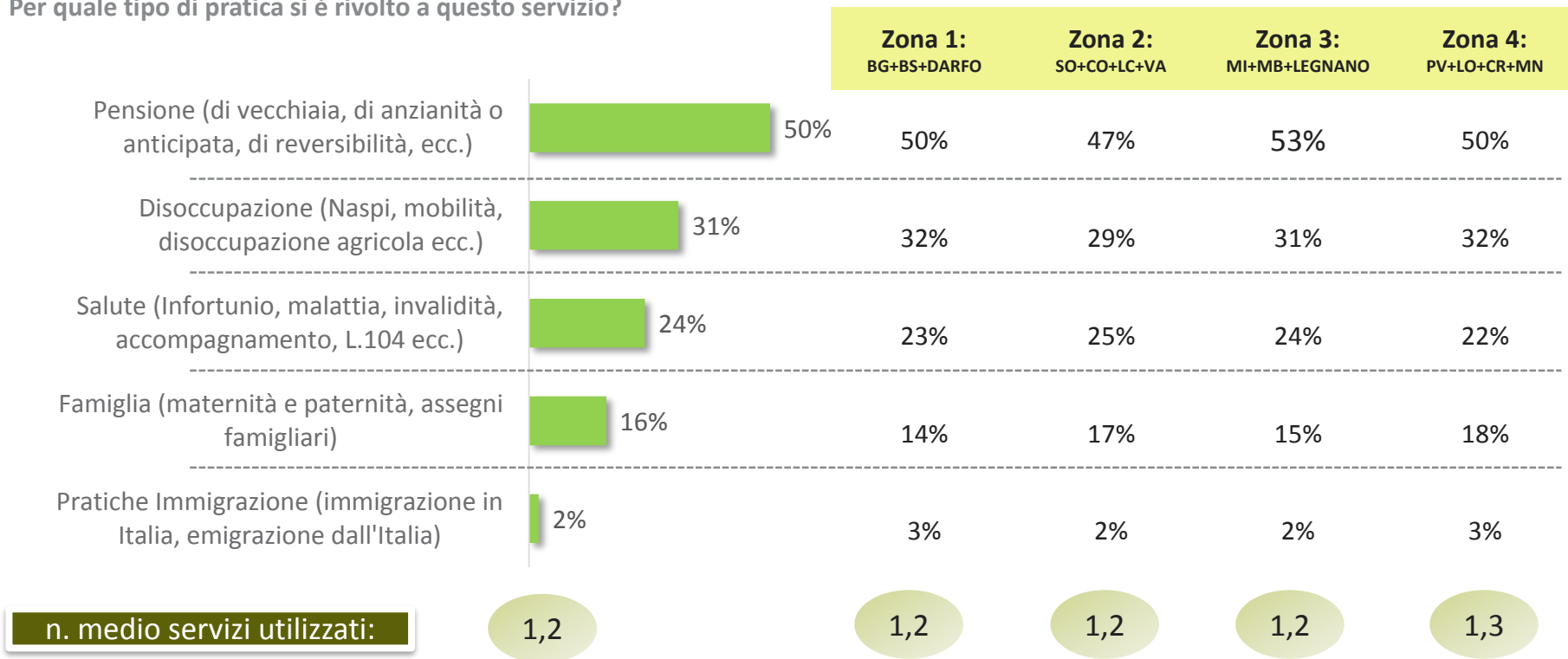
La conoscenza del servizio

Come è venuto a conoscenza di questo servizio?



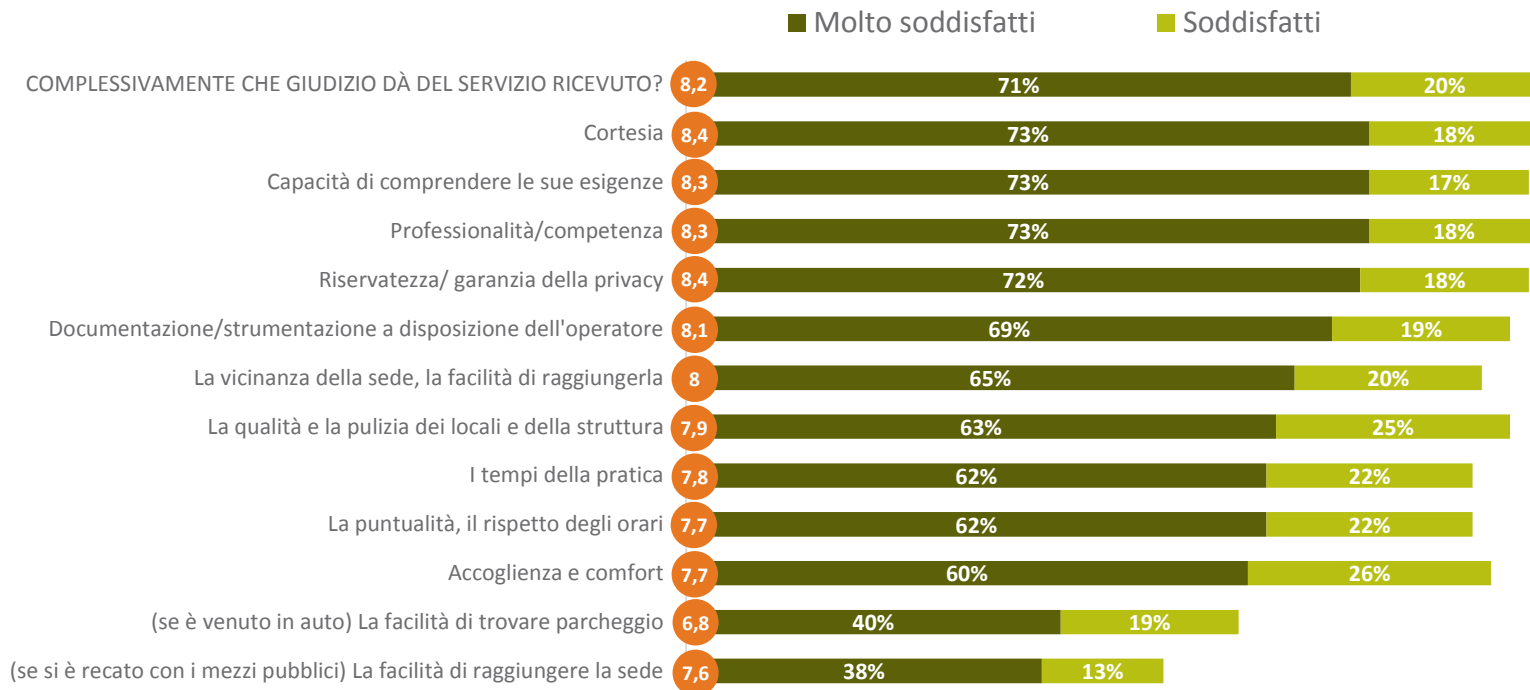
I servizi utilizzati

Per quale tipo di pratica si è rivolto a questo servizio?



La valutazione del servizio | 1

Come giudica il servizio che ha ricevuto per quel che riguarda i seguenti aspetti?



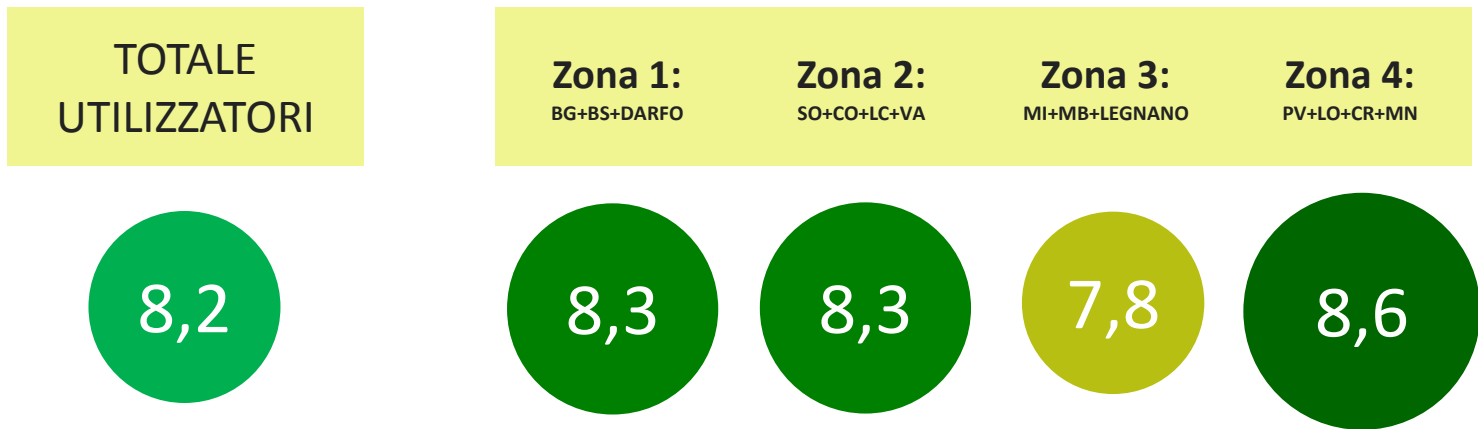
Base: utilizzatori del servizio

GAME CHANGERS



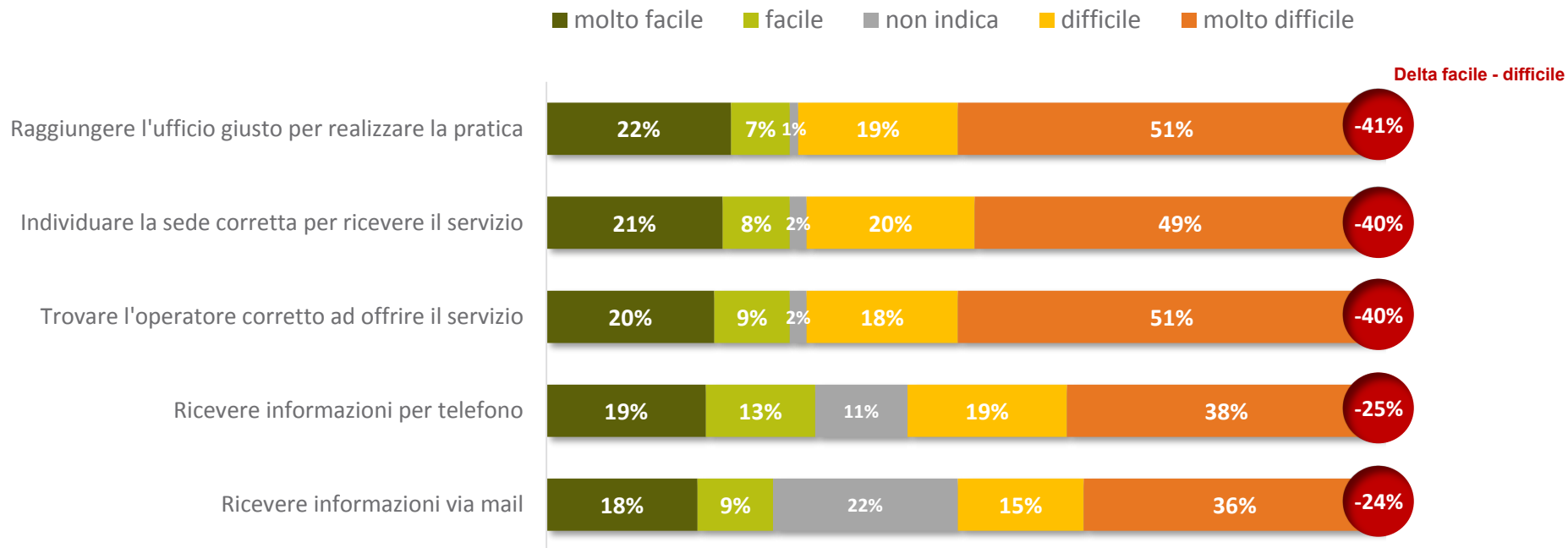
La valutazione complessiva del servizio

Confronto per zone



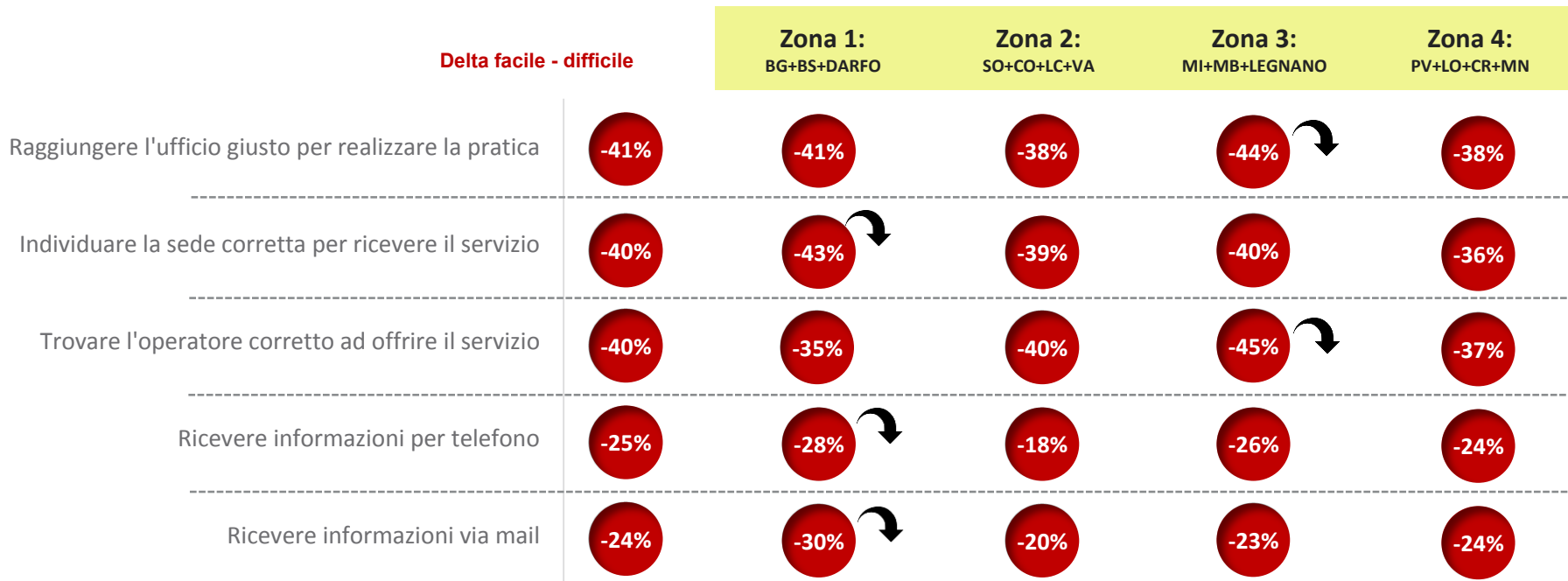
La valutazione del servizio | 2

Come giudica il servizio che ha ricevuto per quel che riguarda i seguenti aspetti?



La valutazione del servizio | 2

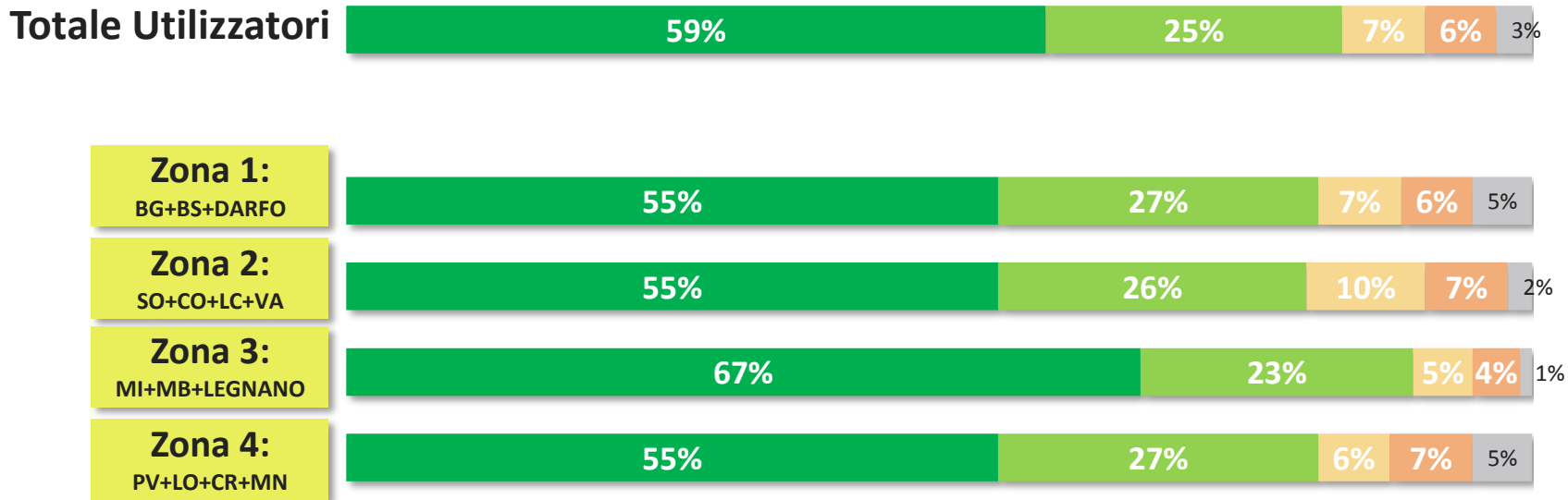
Come giudica il servizio che ha ricevuto per quel che riguarda i seguenti aspetti?



Appuntamenti online

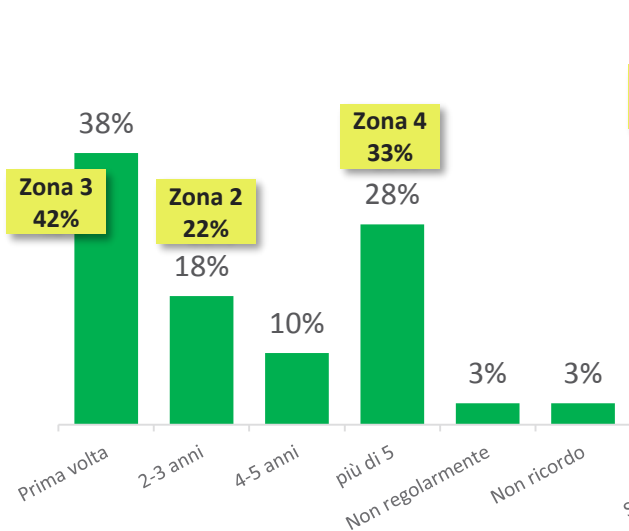
Per lei quanto sarebbe utile poter prendere appuntamento con gli uffici INCA tramite internet, utilizzando autonomamente una piattaforma online?

■ Molto utile
 ■ Abbastanza utile
 ■ Poco utile
 ■ Per nulla utile
 ■ non sa, non indica

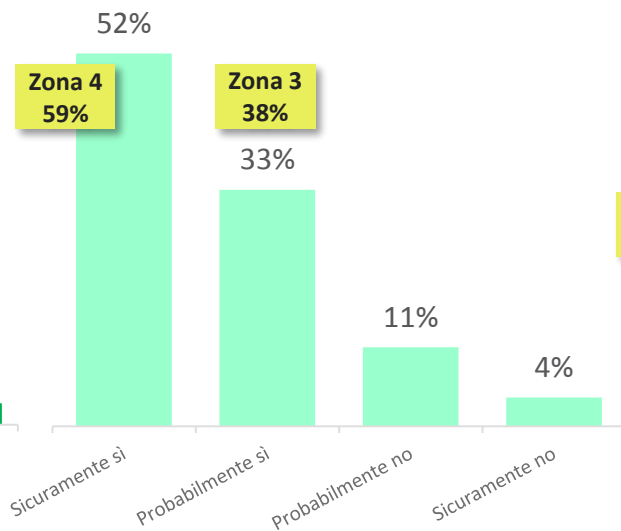


L'utilizzo del servizio

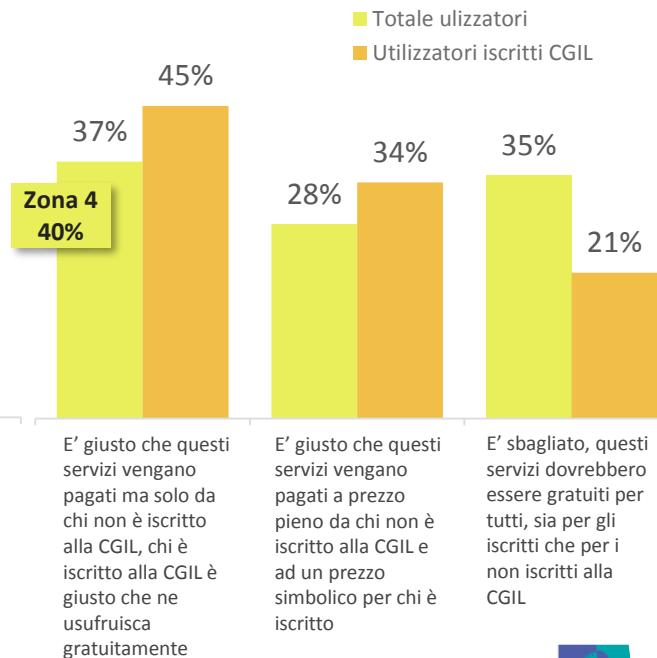
Da quanto tempo utilizza questo servizio?



Lei pensa che utilizzerà ancora?

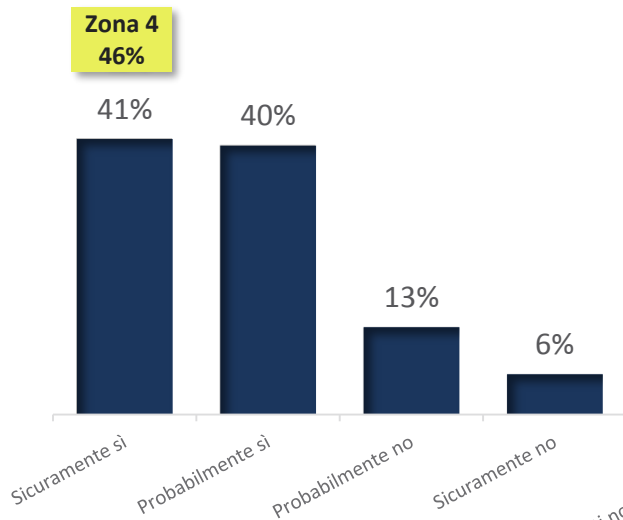


In alcuni casi oggi la CGIL fornisce gratuitamente i servizi INCA ma è probabile che nei prossimi anni dovranno diventare a pagamento. Lei ritiene che ...

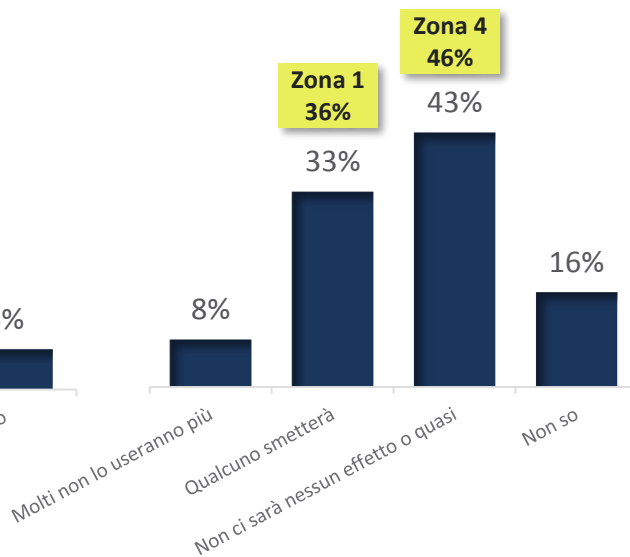


Ipotesi future

Ipotizziamo che dall'anno prossimo il costo medio di questi servizi sarà di circa 15,00 €, lei comincerà / continuerà ad utilizzare questi servizi?

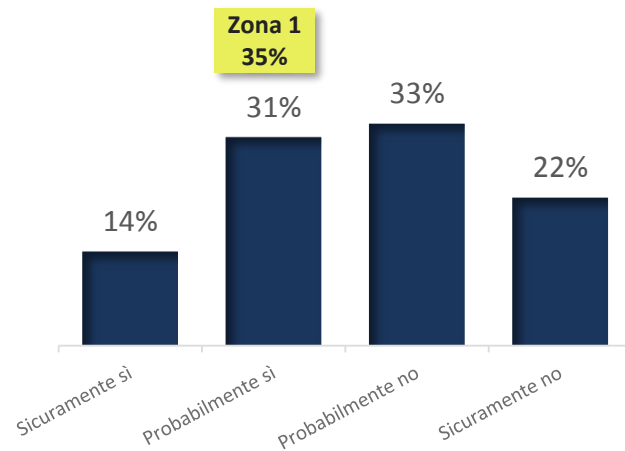


Lei pensa che con questo costo...



Se i servizi INCA rimanessero gratuiti e con diritto di precedenza per gli iscritti alla CGIL, lei sarebbe disposto ad iscriversi?

(base: non iscritti alla CGIL - 39%)



Servizi

I SERVIZI VERTENZE

I motivi di utilizzo

Per quale motivo si è rivolto a questo servizio?

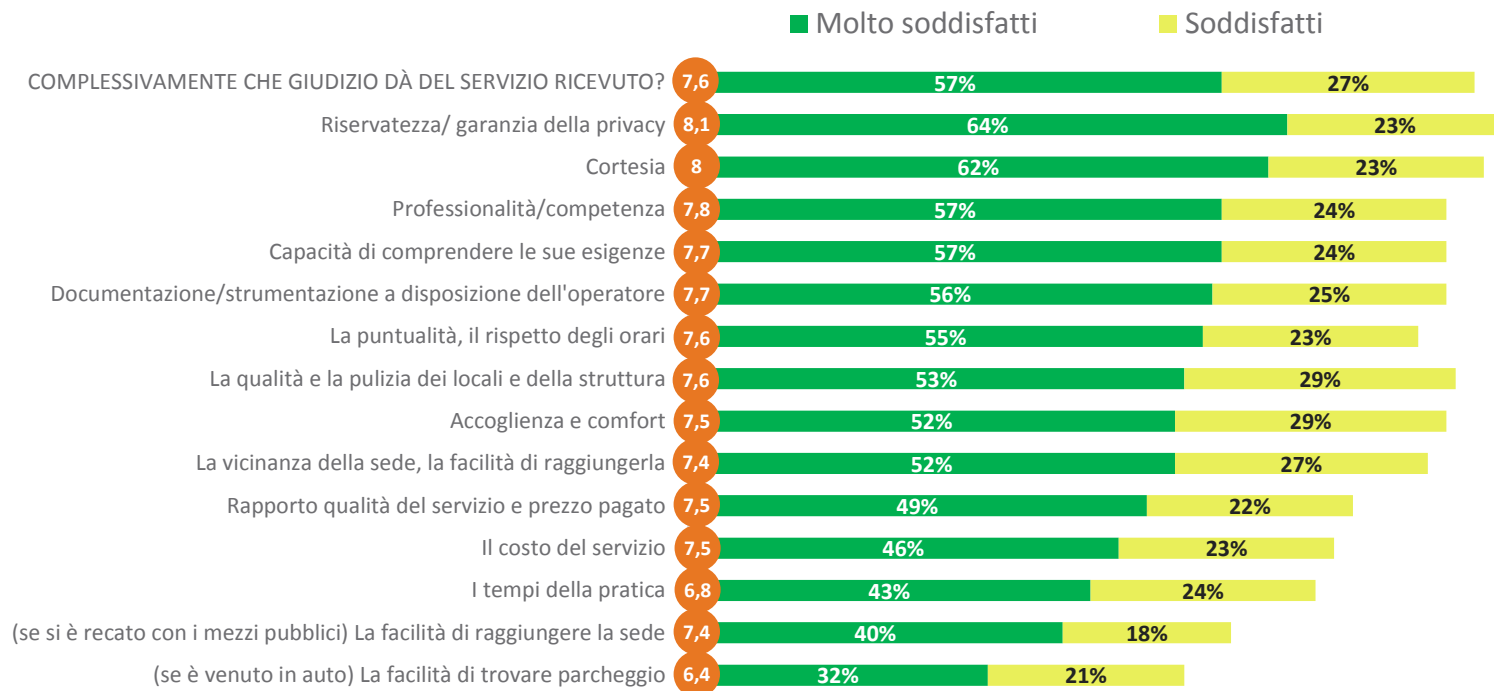


Base: utilizzatori del servizio

I SERVIZI VERTENZE

La valutazione del servizio

Come giudica il servizio che ha ricevuto per quel che riguarda i seguenti aspetti?



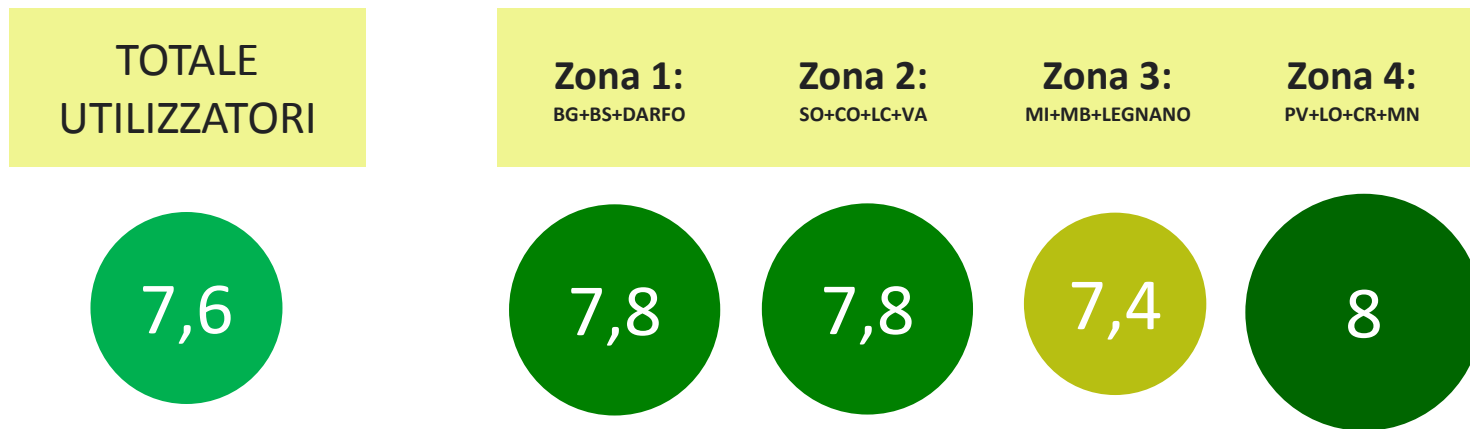
Base: utilizzatori del servizio

GAME CHANGERS



La valutazione complessiva del servizio

Confronto per zone



CONFRONTI

La conoscenza del servizio

Come è venuto a conoscenza di questo servizio?

	FISCALE	730	INCA
Attraverso la CGIL	54%	63%	65%
Mi è stato consigliato da colleghi, amici, conoscenti, parenti	27%	24%	23%
L'ho trovato su internet	6%	1%	2%
Ho ricevuto/visto del materiale pubblicitario	2%	1%	1%
Non ricordo	8%	9%	6%
Altro	3%	2%	3%

La valutazione dei servizi a confronto

Come giudica il servizio che ha ricevuto per quel che riguarda i seguenti aspetti?

	IN MEDIA	FISCALE	730	INCA	VERTENZE
COMPLESSIVAMENTE CHE GIUDIZIO DÀ DEL SERVIZIO RICEVUTO?	8,1	8,2	8,2	8,2	7,6
Cortesìa	8,3	8,3	8,4	8,4	8
Riservatezza/ garanzia della privacy	8,2	8,2	8,1	8,4	8,1
Professionalità/competenza	8,2	8,3	8,3	8,3	7,8
Capacità di comprendere le sue esigenze	8,1	8,2	8,2	8,3	7,7
Documentazione/strumentazione a disposizione dell'operatore	8	8	8,1	8,1	7,7
La vicinanza della sede, la facilità di raggiungerla	8	8,2	8,3	8	7,4
La qualità e la pulizia dei locali e della struttura	7,8	7,8	7,7	7,9	7,6
Rapporto tra la qualità del servizio e il prezzo pagato	7,8	8,1	7,9	-	7,5
La puntualità, il rispetto degli orari	7,7	7,7	7,6	7,7	7,6
Accoglienza e comfort	7,6	7,5	7,5	7,7	7,5
Il costo del servizio	7,6	7,8	7,4		7,5
I tempi della pratica	7,5	7,9	-	7,8	6,8
(se si è recato con i mezzi pubblici) La facilità di raggiungere la sede	7,5	7,5	7,6	7,6	7,4
(se è venuto in auto) La facilità di trovare parcheggio	6,7	6,6	6,8	6,8	6,4

La valutazione complessiva dei servizi

Confronto per zone

