

Rilevazione del livello di soddisfazione dei contribuenti (Cittadini e Intermediari) che utilizzano i servizi web disponibili in Area riservata – **anno 2018**

Area riservata	Servizi	Questionari somministrati	Questionari compilati	Percentuale questionari compilati	Peso percentuale	Media aritmetica semplice delle risposte	Media ponderata Intermediari
Intermediari	Estratto Conto	10.554	2.085	19,76%	1,47%	4,1	4,28
	Rateizza adesso	2.120	950	44,81%	0,67%	4,6	
	Chiedi la rateizzazione	1.919	894	46,59%	0,63%	4,5	
	Sospendi la riscossione	283	132	46,64%	0,09%	4,3	
	Delega un intermediario	172	66	38,37%	0,05%	3,7	
	Gestione deleghe	3.066	1.092	35,62%	0,77%	4,2	
	Se mi scordo	202	86	42,57%	0,06%	4,1	
	Totale area Intermediari	18.316	5.305	28,96%		4,23	
Cittadini	Estratto Conto	472.621	95.732	20,26%	67,65%	4,2	Media ponderata Cittadini
	Rateizza adesso	24.469	10.733	43,86%	7,58%	4,6	4,23
	Chiedi la rateizzazione	25.933	11.796	45,49%	8,34%	4,5	
	Sospendi la riscossione	5.219	2.699	51,71%	1,91%	4,3	
	Delega un intermediario	11.890	3.248	27,32%	2,30%	4,3	
	Se mi scordo	16.266	6.722	41,33%	4,75%	4,2	
	Pagamenti	8.128	5.283	65,00%	3,73%	4,1	
	Totale area Cittadini	564.526	136.213	24,13%		4,31	
Totale complessivo		582.842	141.518	24,28%	100%	4,27	