

empiricon

Sondaggio presso i partner dell'AFC 2019

Rapporto

Luglio 2019

Empiricon AG
Indagine. Consulenza. Attuazione.

www.empiricon.ch



Su incarico della



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Indice

Rapporto

- A Introduzione

- B Soddisfazione dei partner

- C Sintesi degli ambiti tematici

- D Amministrazione federale delle contribuzioni

- E Imposta sul valore aggiunto

- F Imposta preventiva, tasse di bollo sui premi di assicurazioni e tasse di negoziazione

- G Allegato

A Introduzione

Cockpit

Cifre chiave in sintesi

A

I risultati più importanti in una pagina

Soddisfazione complessiva



Tasso di risposta:

AFC 2019 27.7% n=2089

Potenziali di miglioramento (necessità di intervento 1a priorità)	Curare i punti di forza (necessità di intervento 2a priorità)	Valori massimi	Valori minimi																						
<table border="1"> <tr> <td>Publicazioni situate sul web</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni</td> <td>73</td> </tr> </table>	Publicazioni situate sul web	71	Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni	73	<table border="1"> <tr> <td>Controllo in sede</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Collaboratori</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>Dichiarazione dell'IVA</td> <td>75</td> </tr> </table>	Controllo in sede	84	Collaboratori	79	Dichiarazione dell'IVA	75	<table border="1"> <tr> <td>Controllo in sede</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>Collaboratori</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>Servizio online dell'Amministrazione federale delle contribuzioni</td> <td>76</td> </tr> </table>	Controllo in sede	84	Collaboratori	79	Servizio online dell'Amministrazione federale delle contribuzioni	76	<table border="1"> <tr> <td>Homepage</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Publicazioni situate sul web</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni</td> <td>73</td> </tr> </table>	Homepage	67	Publicazioni situate sul web	71	Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni	73
Publicazioni situate sul web	71																								
Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni	73																								
Controllo in sede	84																								
Collaboratori	79																								
Dichiarazione dell'IVA	75																								
Controllo in sede	84																								
Collaboratori	79																								
Servizio online dell'Amministrazione federale delle contribuzioni	76																								
Homepage	67																								
Publicazioni situate sul web	71																								
Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni	73																								

Sintesi (1/6)

Le cifre in sintesi

- Nel quadro del sondaggio presso i partner 2019 dell'Amministrazione federale delle contribuzioni (AFC) sono stati contattati per corrispondenza 8099 partner selezionati a campione, i quali hanno ricevuto un codice di accesso al questionario online. 541 lettere sono state rispedite all'AFC e 6 a empiricon (3 per cessazione dell'attività, 2 per scarso contatto con l'AFC e 1 per decesso). Sono dunque avanzati 7552 partner.
- Il sondaggio si è svolto dal 22 aprile al 25 giugno 2019.
- Complessivamente è stato possibile valutare 2089 questionari, il che corrisponde a una quota di partecipazione del 28 %.

Valori massimi e minimi

- I risultati migliori sono stati ottenuti per il controllo in sede, i collaboratori e la variante online.
- I risultati peggiori riguardano invece il sito Internet, le pubblicazioni basate sul web e il contatto con l'AFC.

Punti di forza / Potenziale di miglioramento

- In base ai dati, i punti di forza sono il controllo in sede, i collaboratori e la dichiarazione IVA.
- Emerge invece margine di miglioramento per quanto riguarda le pubblicazioni basate sul web e il contatto con l'AFC.

Sintesi (2/6)

Grado di soddisfazione complessiva

- Il 20 % degli intervistati è pienamente soddisfatto dell'AFC nel suo complesso, mentre il 47 % lo è in gran parte e il 27 % parzialmente. Solo il 6 % dichiara di essere poco soddisfatto dell'AFC nel suo complesso o di non esserlo affatto (media: 76 punti).

Contatto con l'AFC

- I partner continuano a contattare l'AFC prevalentemente per telefono (73 %). Circa 1/3 ricorre anche al contatto via e-mail (64 %). Nettamente minori sono i contatti per corrispondenza (27 %) e il ricorso al modulo di contatto online (23 %).
- Oltre la metà (57 %) degli intervistati si rivolge principalmente alla Divisione principale Imposta sul valore aggiunto. È invece nettamente inferiore la percentuale di contatti con la divisione principale Imposta federale diretta, imposta preventiva, tasse di bollo (30 %).
- Nel complesso, il contatto con l'AFC è valutato positivamente (informazioni di contatto, competenza della persona di contatto, tempi di risposta e contenuto delle informazioni). Tuttavia, circa 1/4 dei partecipanti al sondaggio non sa esattamente a chi rivolgersi in caso di bisogno.

Collaboratori

- I collaboratori dell'AFC hanno ottenuto delle valutazioni molto positive. Sono stati giudicati positivamente in particolare per la loro cordialità e competenza. Quasi tutti i partner si sentono presi sul serio e trattati con rispetto.

Sintesi (3/6)

Sito Internet

- Il sito Internet è un importante strumento di comunicazione. Infatti, negli ultimi 2 anni il 74 % dei partner ha visitato il sito dell'AFC. Secondo l'85 % degli intervistati, le informazioni in esso disponibili sono comprensibili, mentre 1/4 fa fatica a trovare le informazioni desiderate.
- La disponibilità del sito in inglese è apprezzata soltanto dal 16 % dei partner, il 60 % non lo ritiene necessario. Circa 1/4 non ha espresso la propria preferenza.

Variante online

- Circa 2/3, ovvero il 64 %, sbriga le formalità fiscali online.
- I restanti 746 intervistati dichiarano di ricorrere al metodo tradizionale perché non conoscono l'alternativa online (22 %) o per via dell'utilità troppo scarsa (18 %). Secondo il 10 % la variante online è troppo complicata da usare.
- Sono particolarmente apprezzati il guadagno in termini di tempo e la strutturazione chiara delle formalità fiscali.
- Il 62 % dei partner ricorre occasionalmente o regolarmente a una consulenza esterna per il disbrigo delle formalità fiscali.

Sintesi (4/6)

Controllo in sede

- Negli ultimi 3 anni sono stati eseguiti controlli in loco presso quasi la metà degli intervistati (44 %). I controlli hanno riguardato soprattutto l'imposta sul valore aggiunto (82 %), in misura nettamente minore l'imposta preventiva (24 %) e la tassa di negoziazione (19 %) e ancora meno la tassa di bollo sui premi di assicurazione (7 %).
- Secondo la netta maggioranza i controlli sono stati eseguiti adeguatamente. Gli intervistati dichiarano in particolare di essere stati trattati con rispetto e informati sull'esito dei controlli in modo chiaro.

Pubblicazioni basate sul web

- Le domande tecniche sull'imposta sul valore aggiunto sono poste principalmente (57 %) tramite contatto diretto con l'AFC. Poco meno della metà trae le informazioni dalle pubblicazioni basate sul web o dal sito Internet o le chiede al proprio consulente/fiduciario. Soltanto il 17 % consulta le Info IVA in formato cartaceo.
- Il 56 % dei partner conosce le pubblicazioni basate sul web. Di questi, circa 3/4 afferma che il relativo link è facilmente trovabile.
- Le pubblicazioni basate sul web sono considerate aggiornate (80 punti) e secondo quasi il 90 % dei partner si concentrano sull'essenziale.
- Poco più della metà degli intervistati stampa le pubblicazioni per la consultazione.

Sintesi (5/6)

Dichiarazione IVA

- Con un valore medio di 75 punti, la dichiarazione IVA è valutata nel complesso positivamente. Coloro che non la presentano online la considerano facile da compilare con un dispendio di tempo ragionevole.
- I costi legati alla dichiarazione sia per la trasmissione online che per la compilazione cartacea non presentano differenze sostanziali. Per contro, il numero di utenti online che afferma che l'AFC si adopera per ridurre i costi amministrativi per i contribuenti è più elevato rispetto a quello degli utenti offline.
- Il 56 % dei partner ricorre occasionalmente o regolarmente a una consulenza esterna per la dichiarazione IVA.

Circolari, lettere circolari e promemoria

- Il 47 % dei partner ha già utilizzato circolari, lettere circolari e promemoria dell'AFC.
- Questi strumenti vengono valutati positivamente, sono ritenuti aggiornati, si limitano all'essenziale e sono comprensibili. Inoltre, la maggior parte degli intervistati non ha difficoltà a utilizzarli.
- Come nel caso delle domande sull'IVA, il contatto diretto con l'AFC (54 %) prevale sugli altri mezzi di comunicazione anche per quanto riguarda domande tecniche sull'imposta preventiva, sulla tassa di bollo sui premi di assicurazione e sulla tassa di negoziazione delle banche. Alcuni si procurano le informazioni presso il proprio consulente/fiduciario (51 %) o in Internet (32 %). Le circolari, lettere circolari o promemoria vengono consultati soltanto da circa 1/4 degli intervistati.

Sintesi (6/6)

Dichiarazione dell'imposta preventiva, della tassa di bollo sui premi di assicurazione e della tassa di negoziazione

- Con un valore medio di 74 punti, la valutazione risulta nel complesso positiva. Coloro che non la presentano online la considerano facile da compilare con un dispendio di tempo ragionevole.
- Come per la dichiarazione IVA, i costi legati a questa dichiarazione sia per la trasmissione online che per la compilazione cartacea non presentano differenze sostanziali. Anche in questo caso il numero di utenti online che afferma che l'AFC si adopera per ridurre i costi amministrativi per i contribuenti è più elevato rispetto a quello degli utenti offline.
- Il 61 % dei partner ricorre occasionalmente o regolarmente a una consulenza esterna per la dichiarazione dell'imposta preventiva, della tassa di bollo sui premi di assicurazione e della tassa di negoziazione.

Istanza di rimborso dell'imposta preventiva

- Analogamente a quanto affermato in precedenza, anche le istanze di rimborso dell'imposta preventiva sono facili da compilare con un dispendio di tempo ragionevole. Lo stesso vale nella maggior parte dei casi anche per i costi amministrativi.
- Si riscontra un margine di miglioramento per quanto riguarda l'attesa tra la presentazione dell'istanza di rimborso e il rimborso effettivo. Infatti, circa 1/4 degli intervistati considera la tempistica inadeguata.

Legenda





Dichiarazioni importanti

A

Di seguito sono elencate alcune spiegazioni importanti in merito ai grafici utilizzati. Altre osservazioni relative ai grafici e alla classificazione dei valori sono invece riportate nelle pagine corrispondenti.

Come leggere i colori

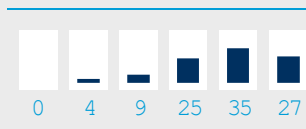
I valori riportati si riferiscono a un punteggio da 0 a 100 (valore medio) ed esprimono in che misura si è d'accordo con una determinata affermazione. Per facilitare la lettura, abbiamo contrassegnato i valori con i seguenti colori:

-  valutazione positiva elevata (85 - 100 punti).
-  valutazione positiva media (65 - 84 punti).
-  valutazione poco positiva (50 - 64 punti).
-  valutazione negativa (0 - 49 punti).

Distribuzione percentuale

Dove possibile, si indica anche la distribuzione percentuale delle risposte. Da sinistra a destra si considerano le seguenti formulazioni:

- 0 per nulla d'accordo
- 4 pochissimo d'accordo
- 9 poco d'accordo
- 25 abbastanza d'accordo
- 35 molto d'accordo
- 27 del tutto d'accordo



Abbreviazioni

Amministrazione federale delle contribuzioni	AFC
Necessità di intervento	n
Non utilizzabili	*
Non si tiene conto di questa domanda nel calcolo dell'ambito tematico.	**

Dati chiave del sondaggio

Tasso di risposta

A

Ritorno	base	ritorno	
		abs.	en %
Popolazione di base			
Non bre de questionnaires envoyés	8099		
esclusa dalla popolazione di base (non vogliono partecipare, la società non esiste più, persona di contatto deceduta, ecc.)	547		
nuova popolazione di base	7552		
Tasso di risposta (questionari ricevuti)	7552	2089	27.7%

Dati chiave del sondaggio

Base di dati

A

Base di dati

Tipo d'imposta	totale	in %
• IVA (n. di riferimenti IVA)	253	12,1 %
• IP (n. di dossier DPB)	430	20,6 %
• entrambi	1355	
• non noto	51	2,4 %

Dichiarazione IP	totale	in %
• contatti limitati (n. moduli ≤ 2)	554	61,4 %
• contatti frequenti (n. moduli ≥ 2)	348	38,6 %

Rimborso IP	totale	in %
• contatti limitati (n. moduli ≤ 2)	648	85,4 %
• contatti frequenti (n. moduli ≥ 2)	111	14,6 %

Dichiarazione IVA	totale	in %
• contatti limitati (n. moduli ≤ 2)	313	20,2 %
• contatti frequenti (n. moduli ≥ 2)	1237	79,8 %

Controlli negli ultimi 3 mesi	totale	in %
• controllo IVA	393	18,8 %
• controllo IP	277	13,3 %
• entrambi	60	2,9 %
• nessun controllo negli ultimi 3 mesi	1359	65,1 %

Metodo di rendiconto	totale	in %
• IVA online	474	22,7 %
• IP online	95	4,5 %
• entrambi	362	17,3 %
• nessun rendiconto online	1158	55,4 %

Ambito	totale	in %
• specialisti fiscali	442	24,4 %
• altro	1369	75,6 %

Lingua	totale	in %
• tedesco	1225	58,6 %
• francese	503	24,1 %
• italiano	361	17,3 %

B Soddisfazione partner

Soddisfazione complessiva

La soddisfazione complessiva indica quanto gli intervistati siano soddisfatti dell'AFC nel suo complesso.

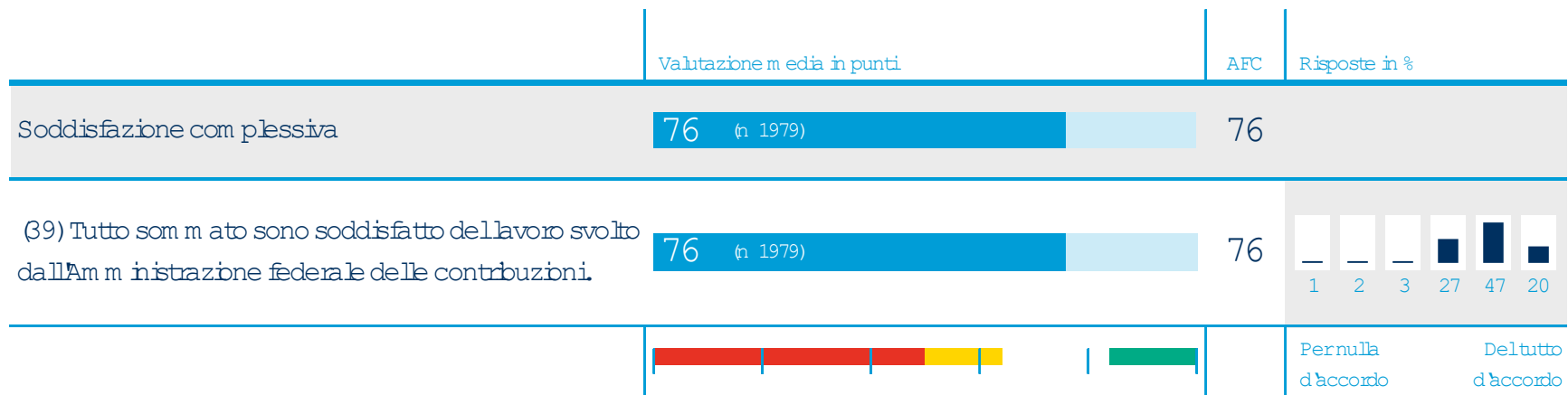
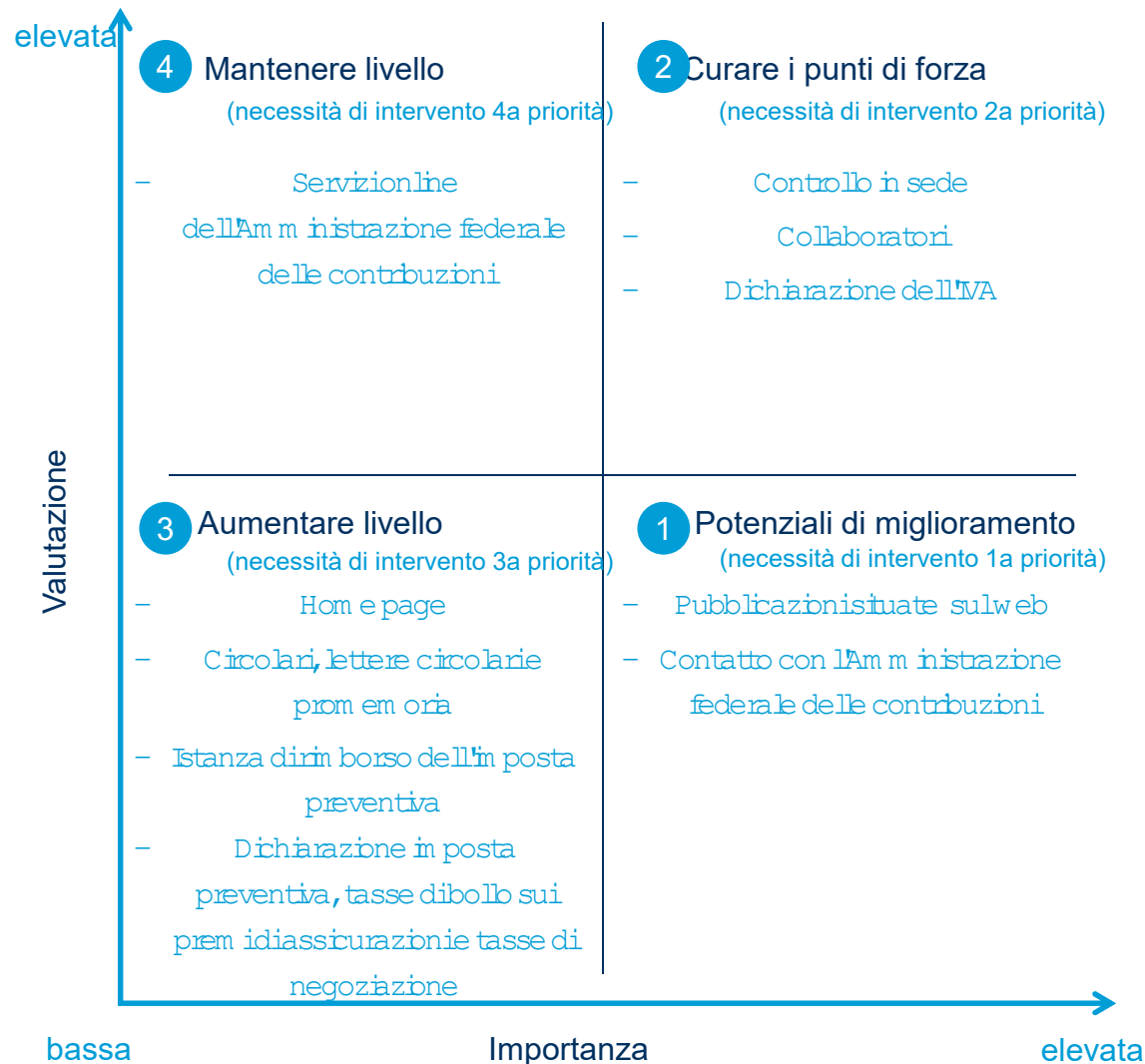


Grafico di misure

Concentrazione strategica dell'azione



Il grafico di misure mostra la correlazione tra la valutazione degli ambiti tematici (asse delle ordinate) e l'importanza di questi argomenti per la soddisfazione complessiva (asse delle ascisse).

La necessità di intervenire sussiste soprattutto nei casi di una valutazione relativamente critica e di una grande importanza. In particolare si tratta di incentivare anche i punti di forza.

Informazioni sul calcolo e sulla ripartizione:
 L'importanza viene misurata attraverso un procedimento statistico. Per la valutazione, il limite è il valore medio di tutti gli ambiti tematici (valori non arrotondati).

C Sintesi degli a tematici

Sintesi degli ambiti tematici

Visione d'insieme

C

	Valutazione media in punti	AFC	n
Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni	73 (n 2001)	73	1
Collaboratori	79 (n 1450)	79	2
Homepage	67 (n 1528)	67	3
Servizi online dell'Amministrazione federale delle contribuzioni	76 (n 1269)	76	4
Controllo in sede	84 (n 850)	84	2
Pubblicazioni situate sul web	71 (n 1002)	71	1
Dichiarazione dell'IVA	75 (n 617)	75	2
Circolari, lettere circolari promemoria	73 (n 901)	73	3
Dichiarazione in posta preventiva, tasse di bollo sui premi assicurazione e tasse di negoziazione	74 (n 923)	74	3
Istanza di rimborso dell'imposta preventiva	74 (n 909)	74	3

Occorre identificare i fattori necessari per un grado di soddisfazione complessiva elevato e illustrare i loro rapporti di causa-effetto.

A questo scopo si calcola l'importanza degli ambiti tematici indagati per la soddisfazione complessiva.

L'importanza spiega l'effetto (leva) che la misura attuata in un dato ambito ha sulla soddisfazione complessiva.

Il potenziale d'intervento in un ambito tematico (colonna n) cresce in funzione dell'influenza crescente e della valutazione decrescente.

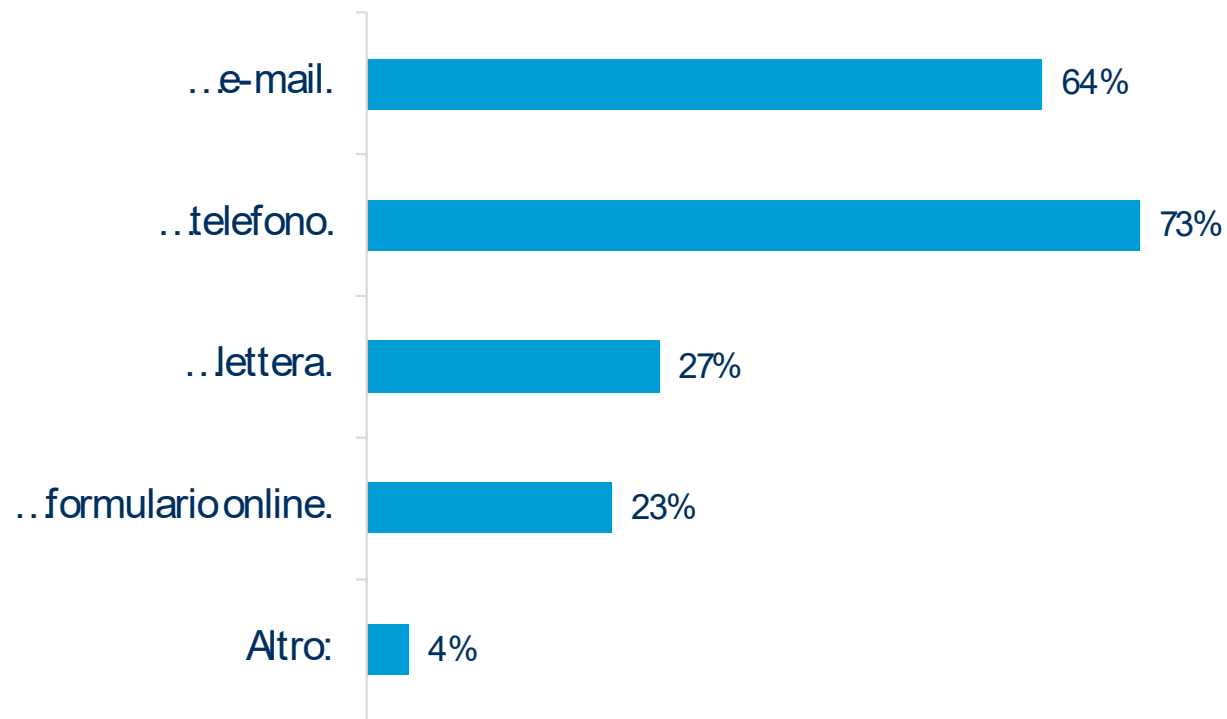
- 1 Potenziali di miglioramento (necessità di intervento 1^a priorità)
- 2 Curare i punti di forza (necessità di intervento 2^a priorità)
- 3 Aumentare livello (necessità di intervento 3^a priorità)
- 4 Mantenere livello (necessità di intervento 4^a priorità)

D Amministrazione federale delle contribuzioni

Risultati per ambiti tematici

D

(1) Per contattare l'Amministrazione federale delle contribuzioni (informazioni, chiarimenti, reclami) utilizzo ...
(Risposte multiple possibili)



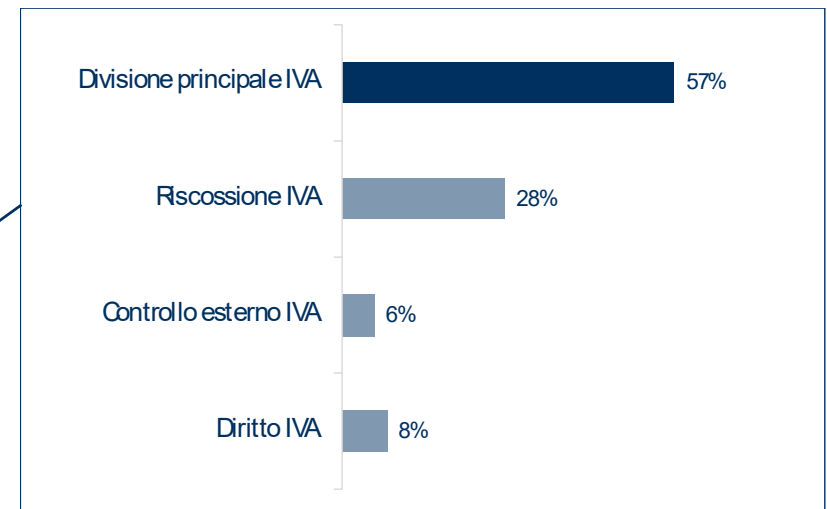
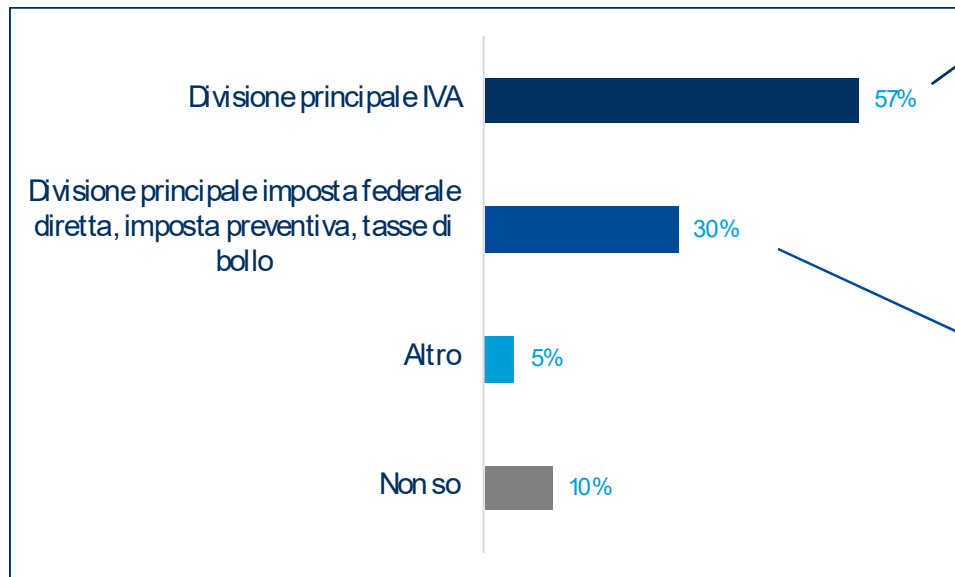
n=2088

Risultati per ambiti tematici

(2) Ho contatti soprattutto con ...

(Risposte multiple possibili)

D

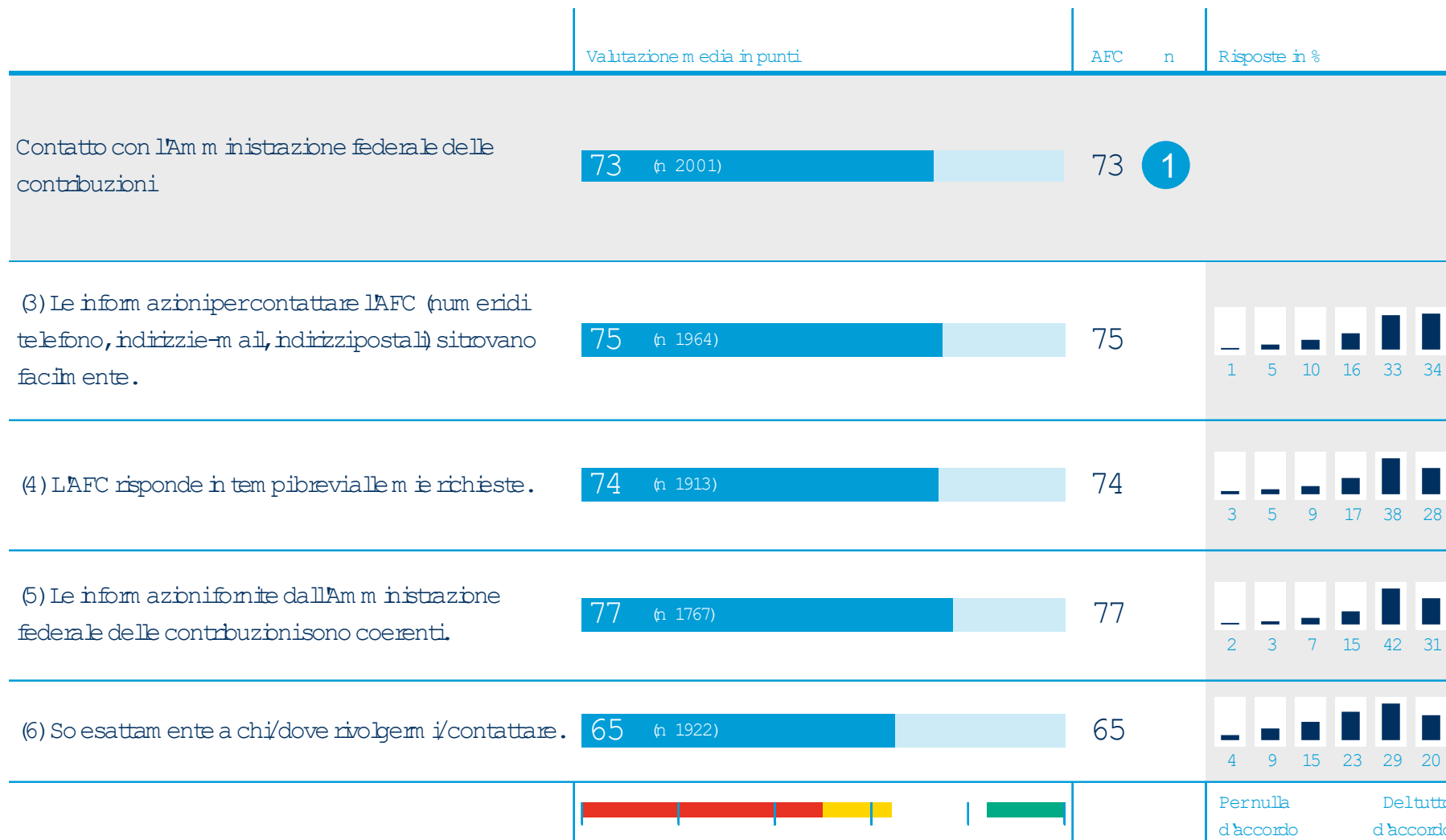


n=2071

Risultati per ambiti tematici

Contatto con l'Amministrazione federale delle contribuzioni

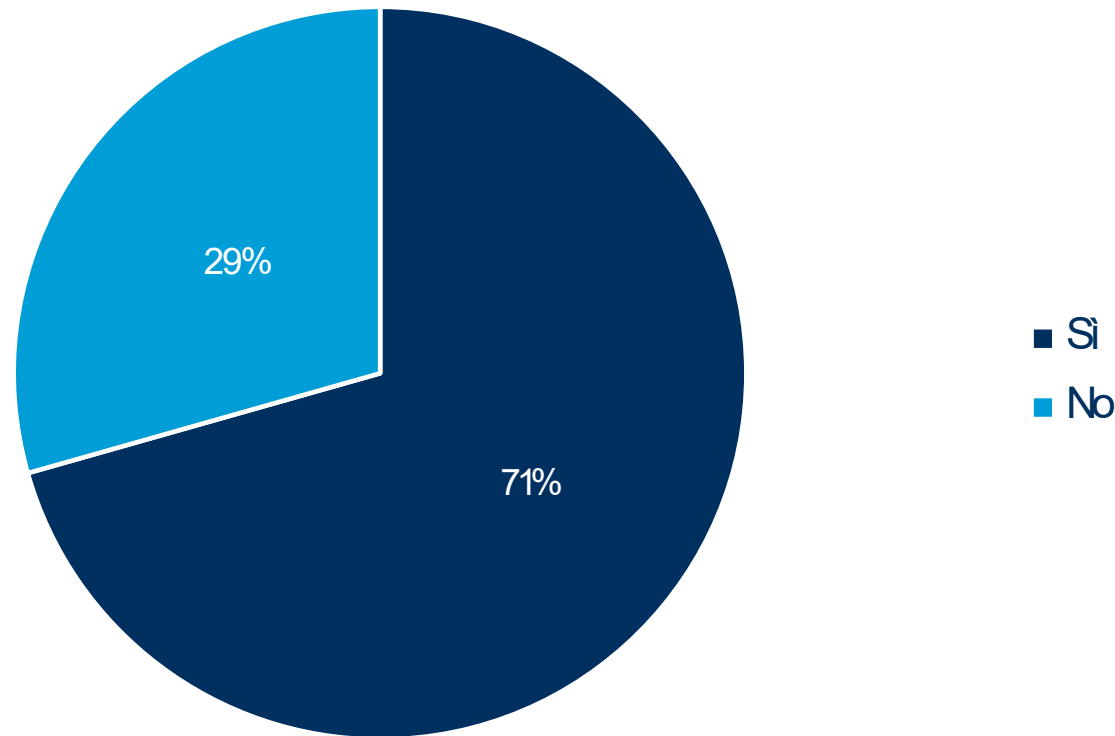
D



Risultati per ambiti tematici

D

(7) Negli ultimi 24 mesi ha avuto contatti con collaboratori dell'Amministrazione federale delle contribuzioni?

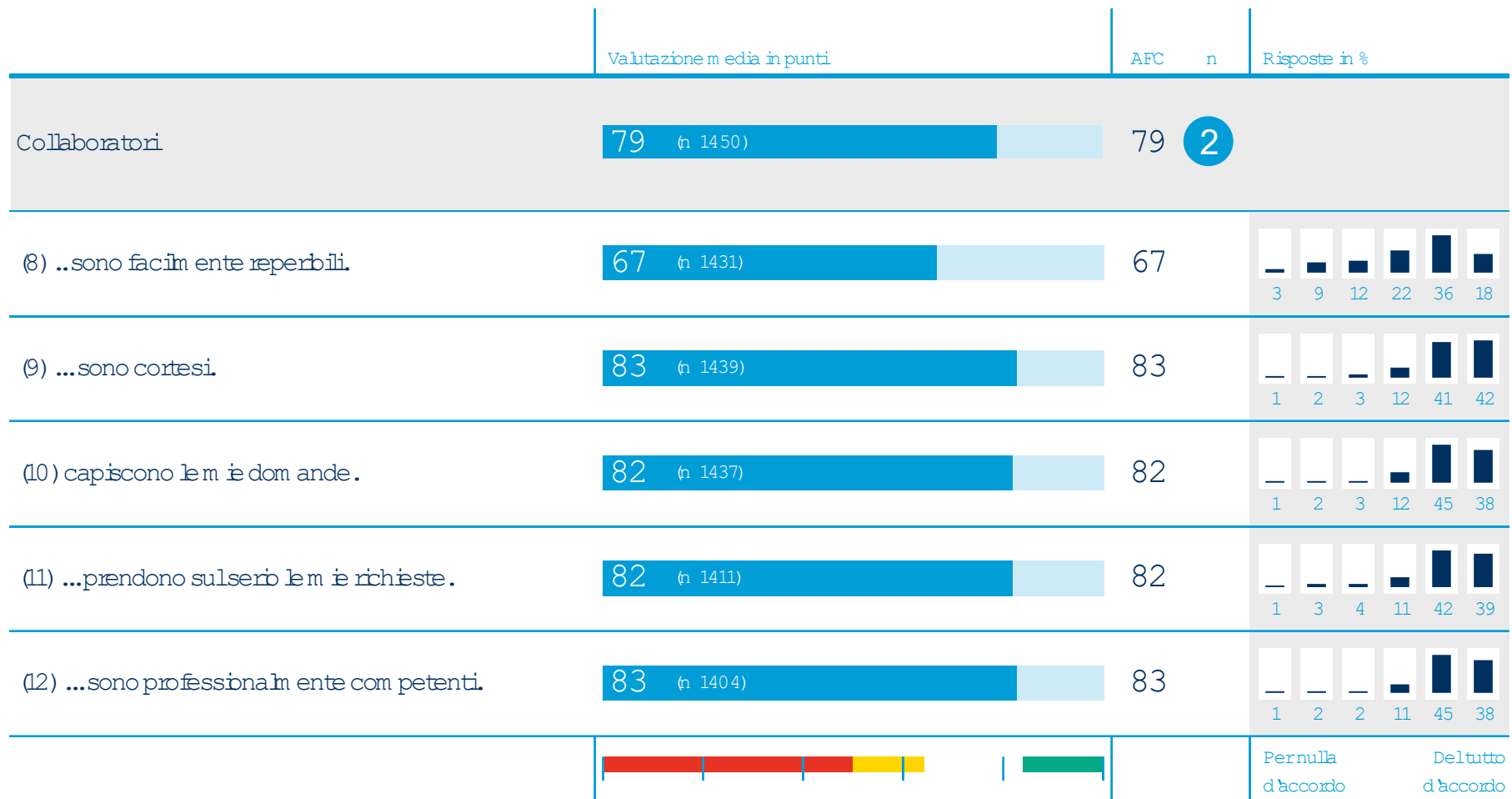


n=2085

Risultati per ambiti tematici

Collaboratori (1/2)

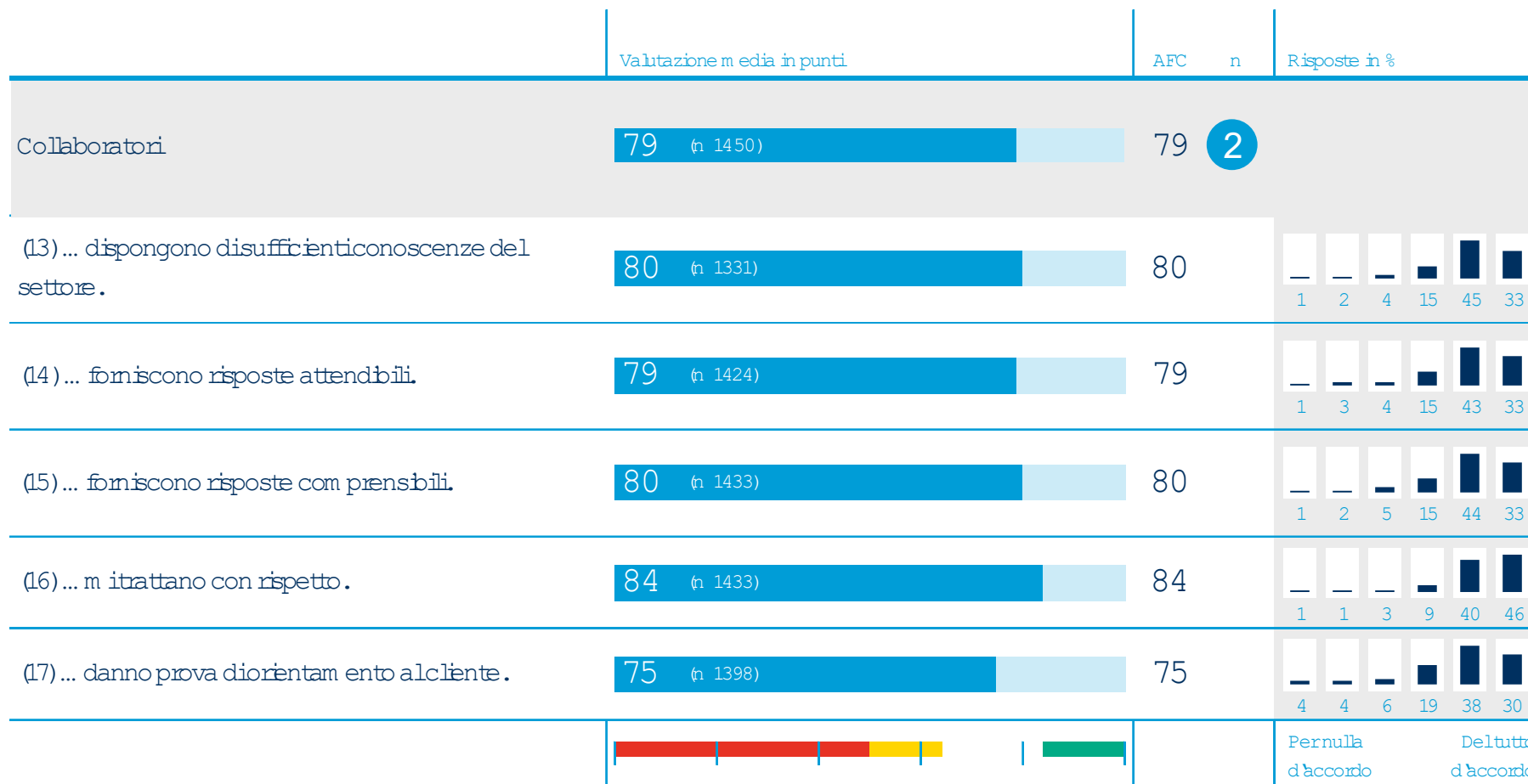
D



Risultati per ambiti tematici

Collaboratori (2/2)

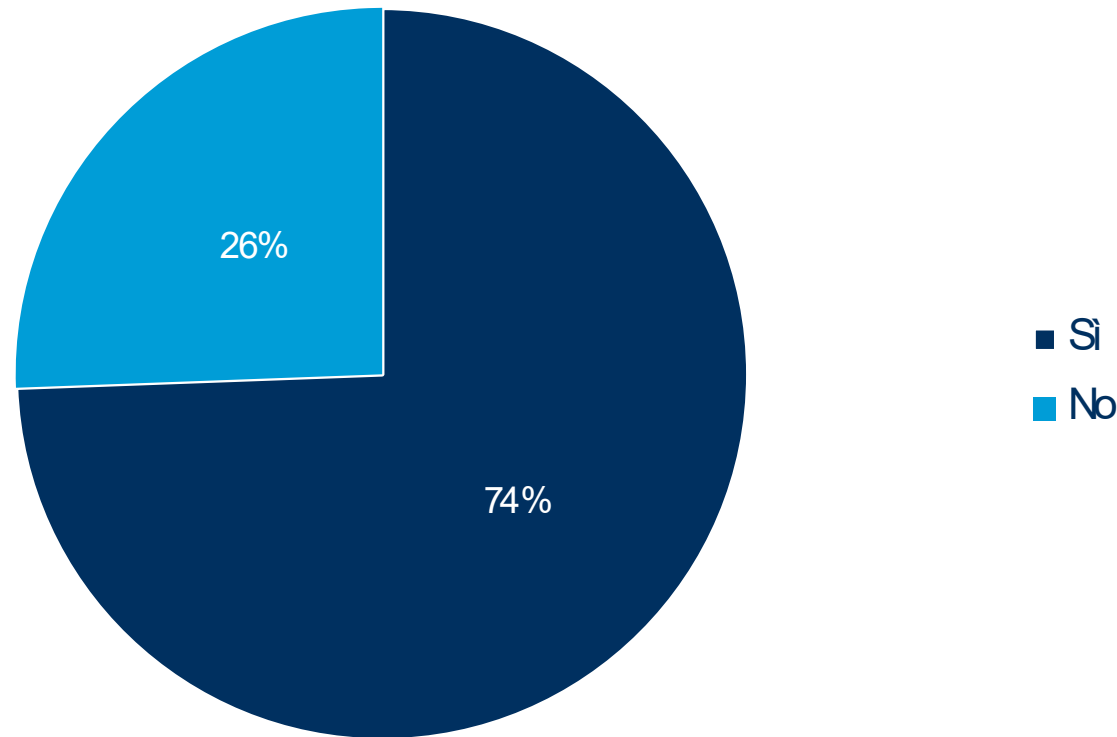
D



Risultati per ambiti tematici

D

(18) Negli scorsi 24 mesi ha visitato la home page dell'AFC?
(<https://www.estv.admin.ch/estv/it/home.html>)

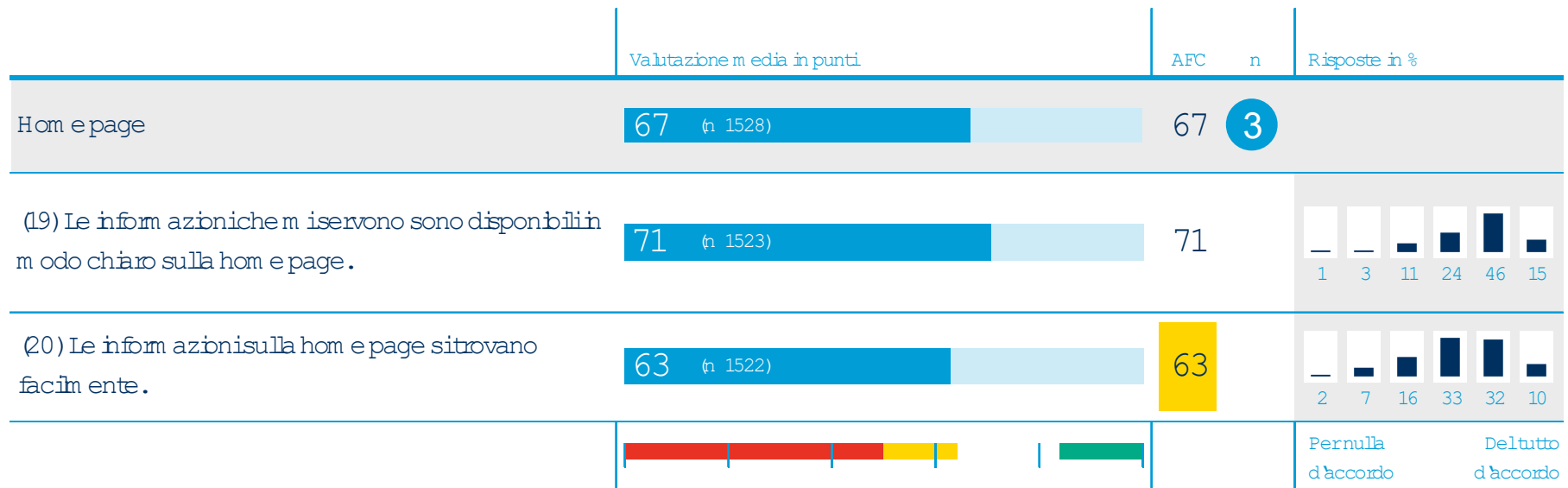


n=2067

Risultati per ambiti tematici

Home page

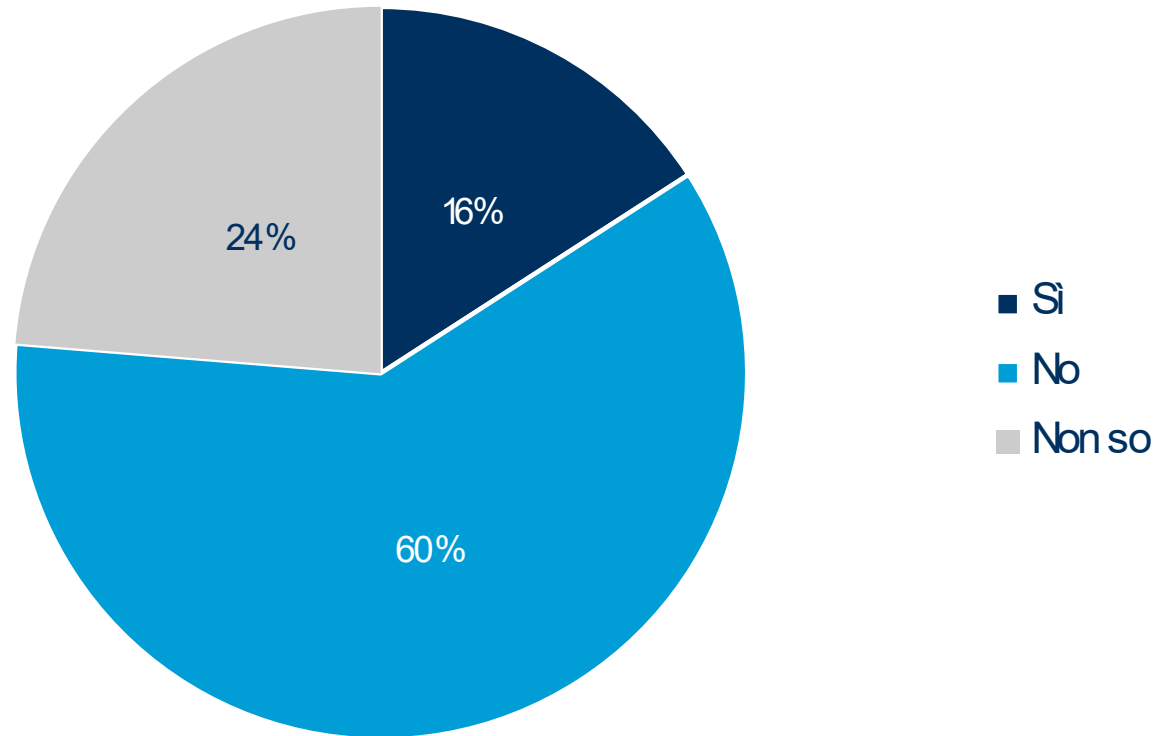
D



Risultati per ambiti tematici

D

(21) Auspicherei più pagine in inglese sulla home page.

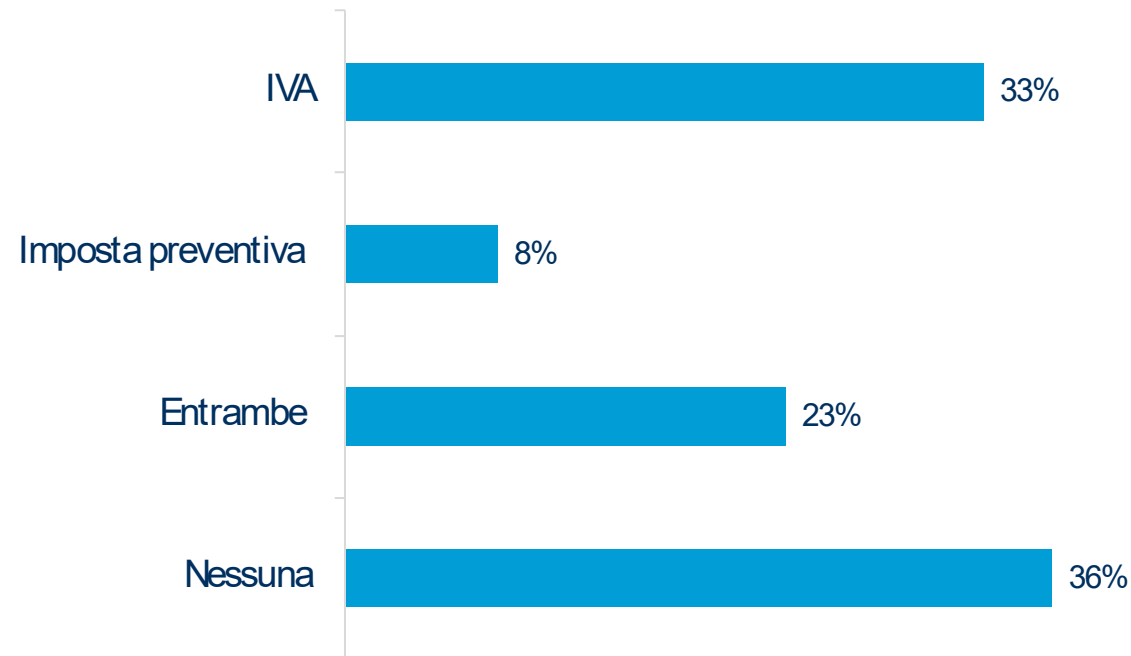


n=1531

Risultati per ambiti tematici

(22) Quali formalità fiscali sbriga online?

D

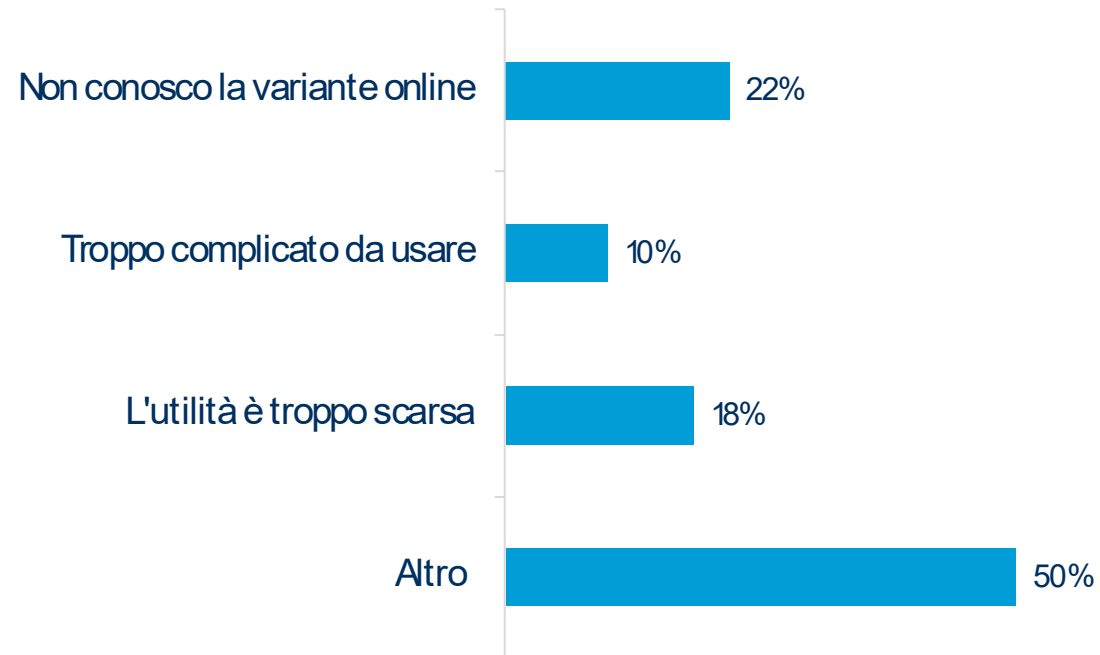


n=2064

Risultati per ambiti tematici

D

(23) Per quale motivo non sbriga online le formalità fiscali?

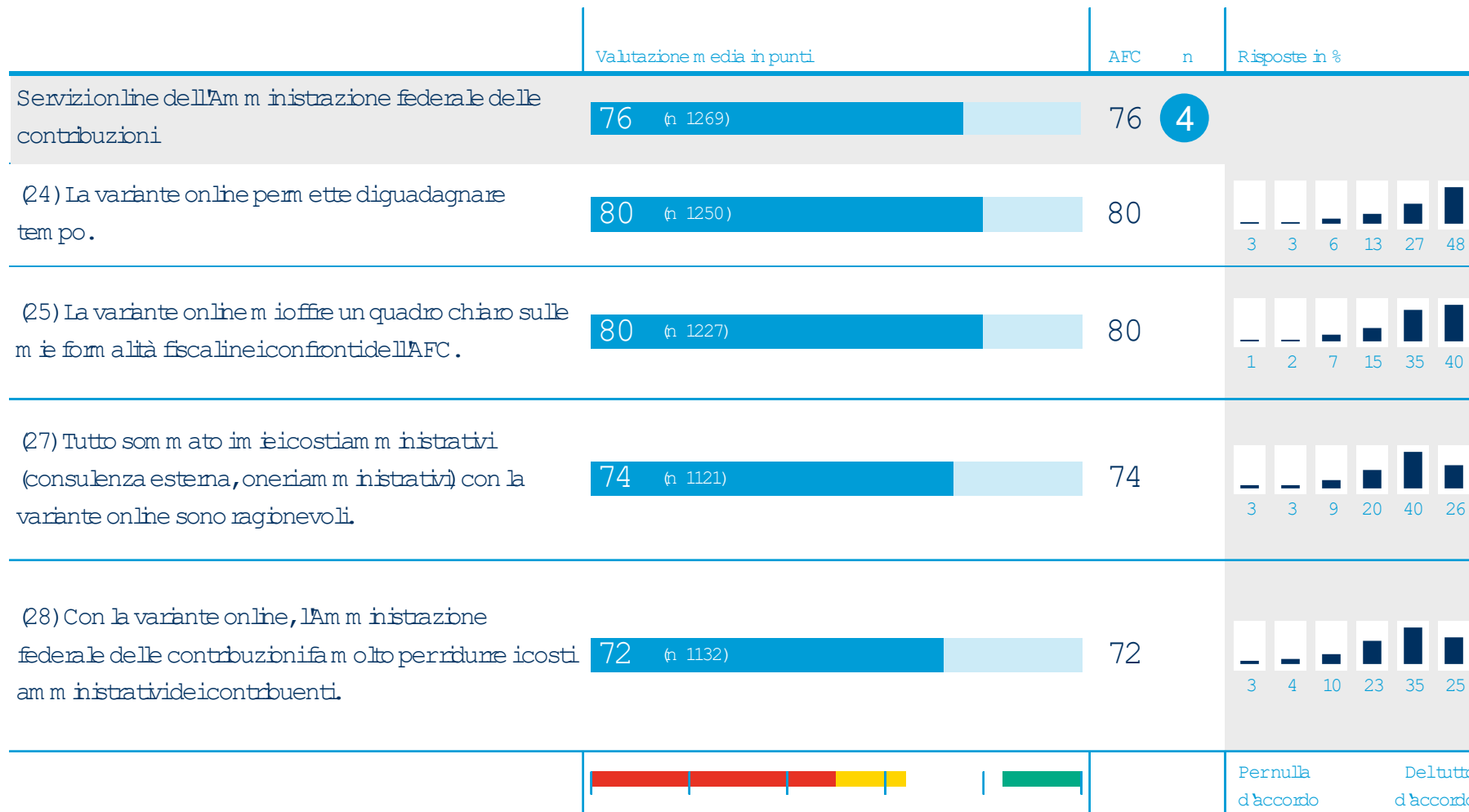


n=746

Risultati per ambiti tematici

Servizi online dell'Amministrazione federale delle contribuzioni

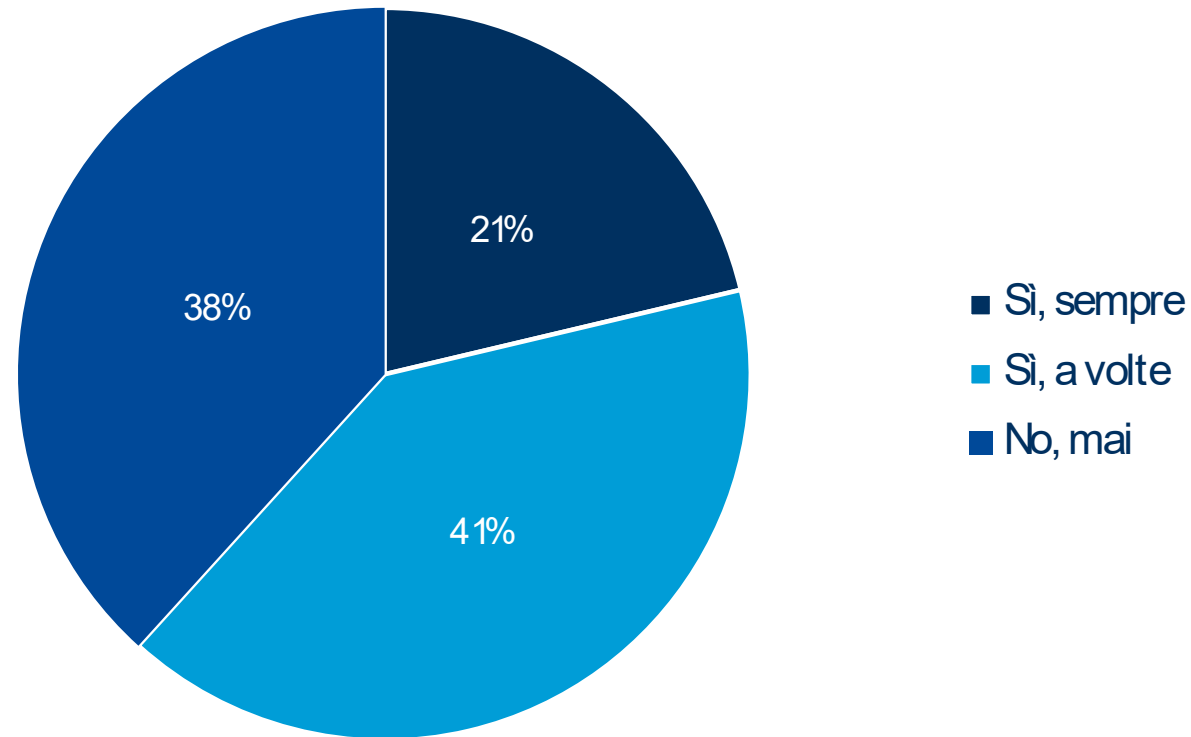
D



Risultati per ambiti tematici

D

(29) Lei ricorre a una consulenza esterna per le Sue formalità fiscali?

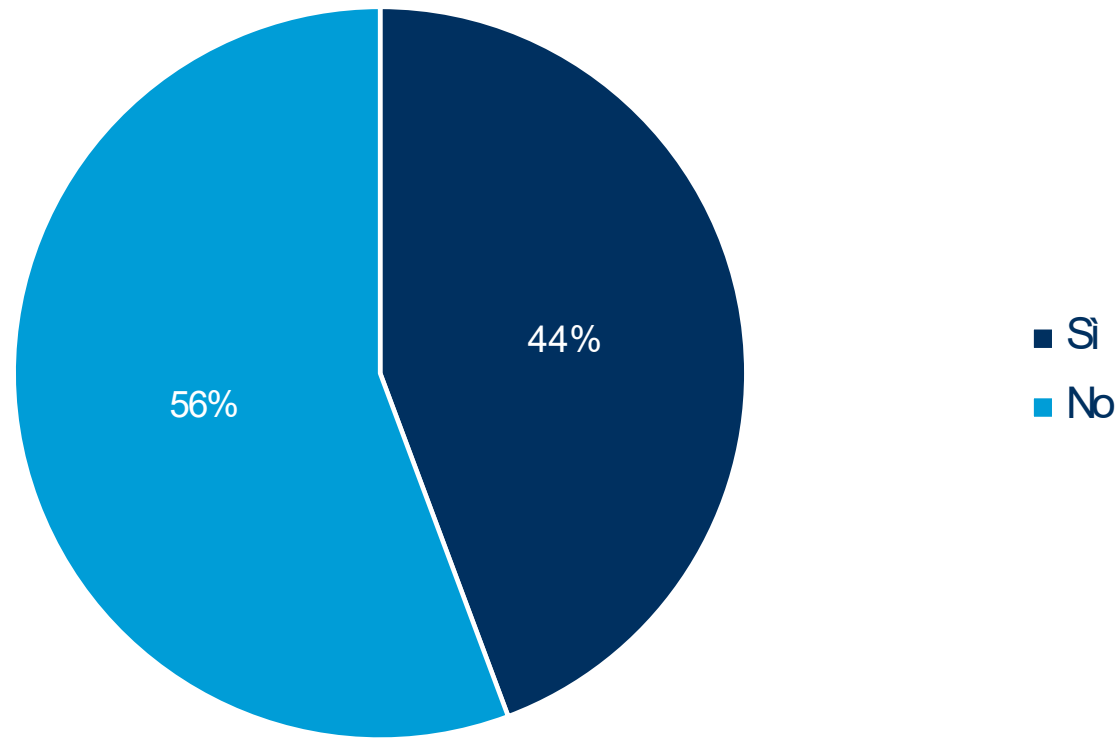


n=1292

Risultati per ambiti tematici

D

(30) Negli scorsi 3 anni sono stati eseguiti dei controlli da Lei?

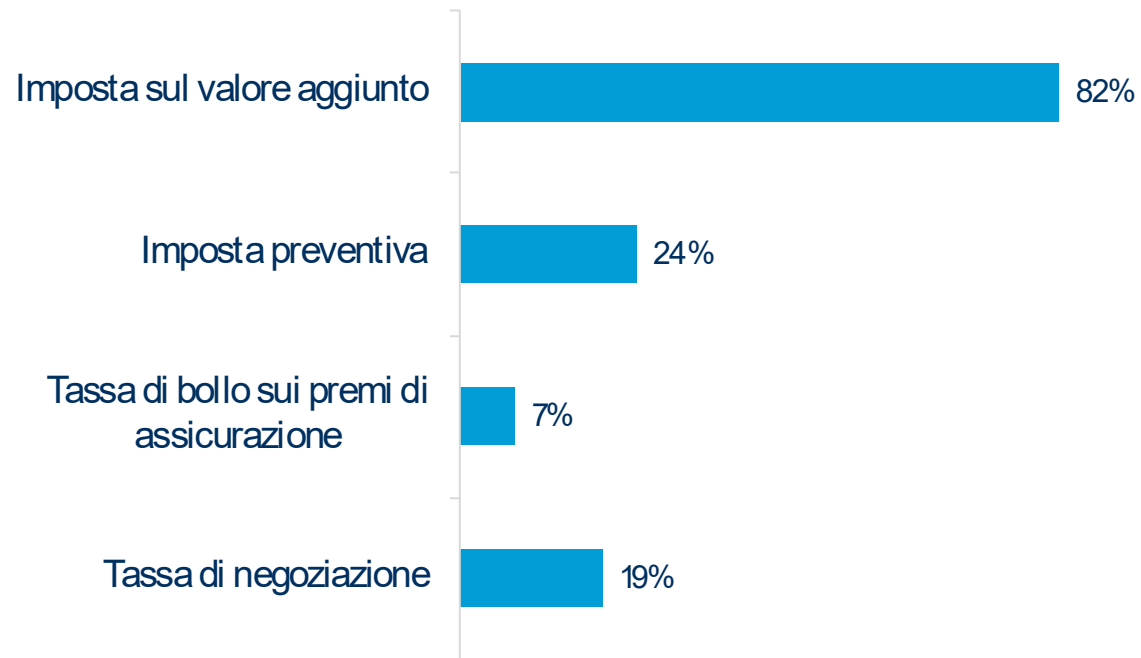


n=2020

Risultati per ambiti tematici

D

(31) Quale genere di imposta è stata controllata (può dare più risposte)?

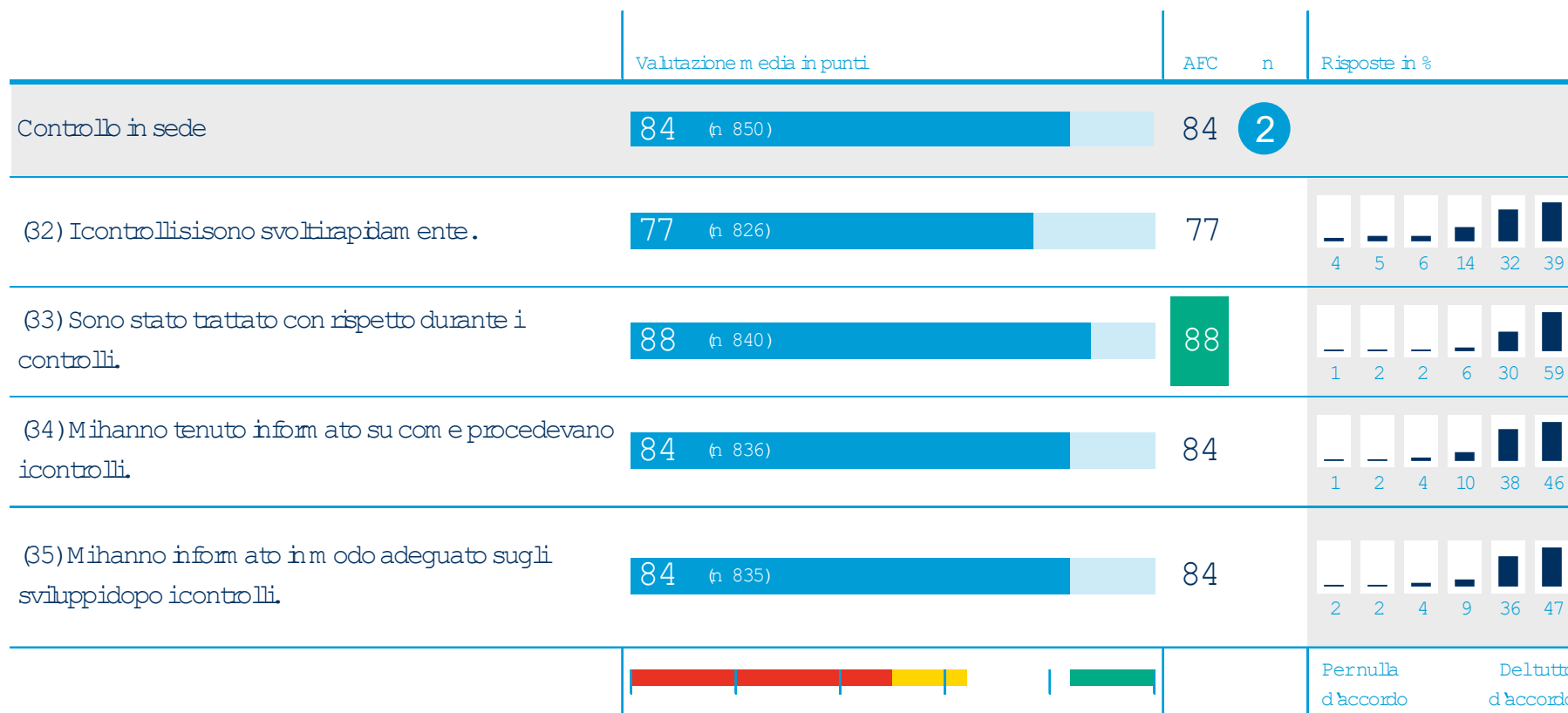


n=843

Risultati per ambiti tematici

Controllo in sede (1/2)

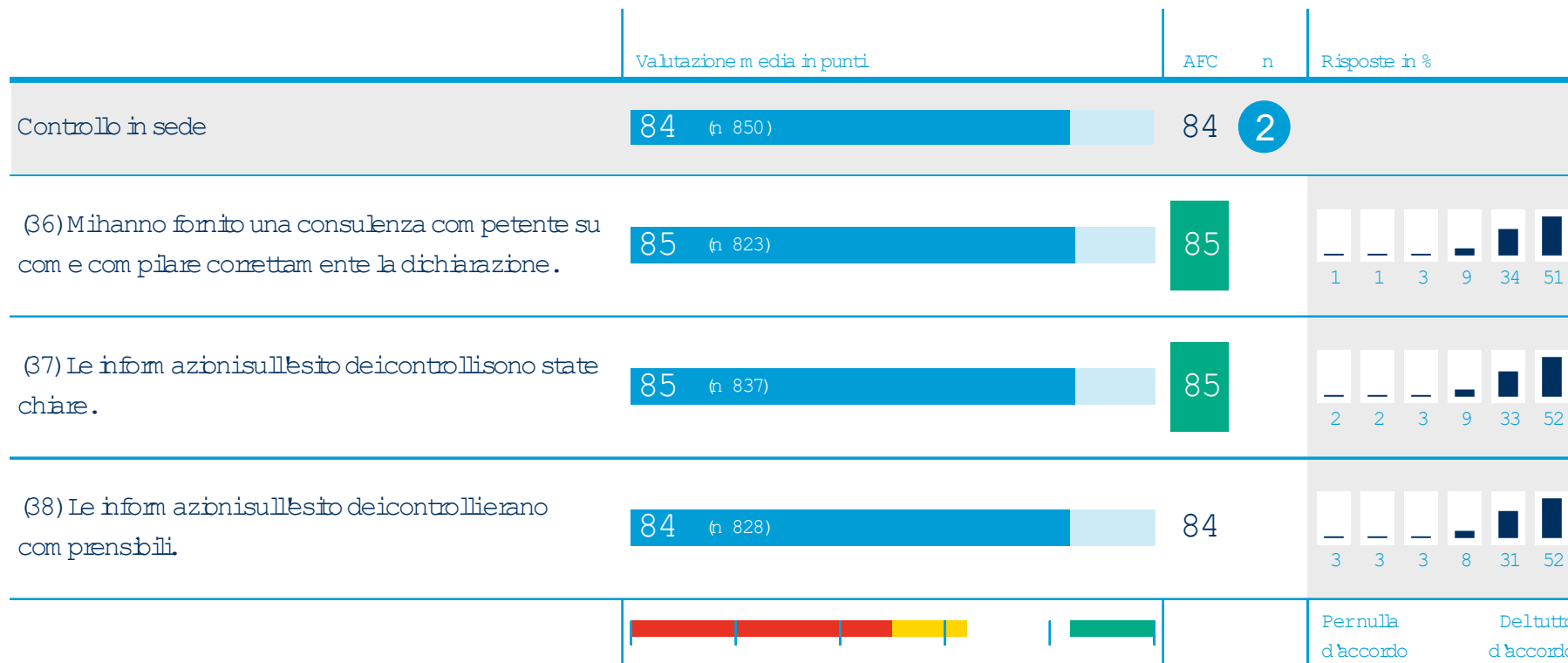
D



Risultati per ambiti tematici

Controllo in sede (2/2)

D

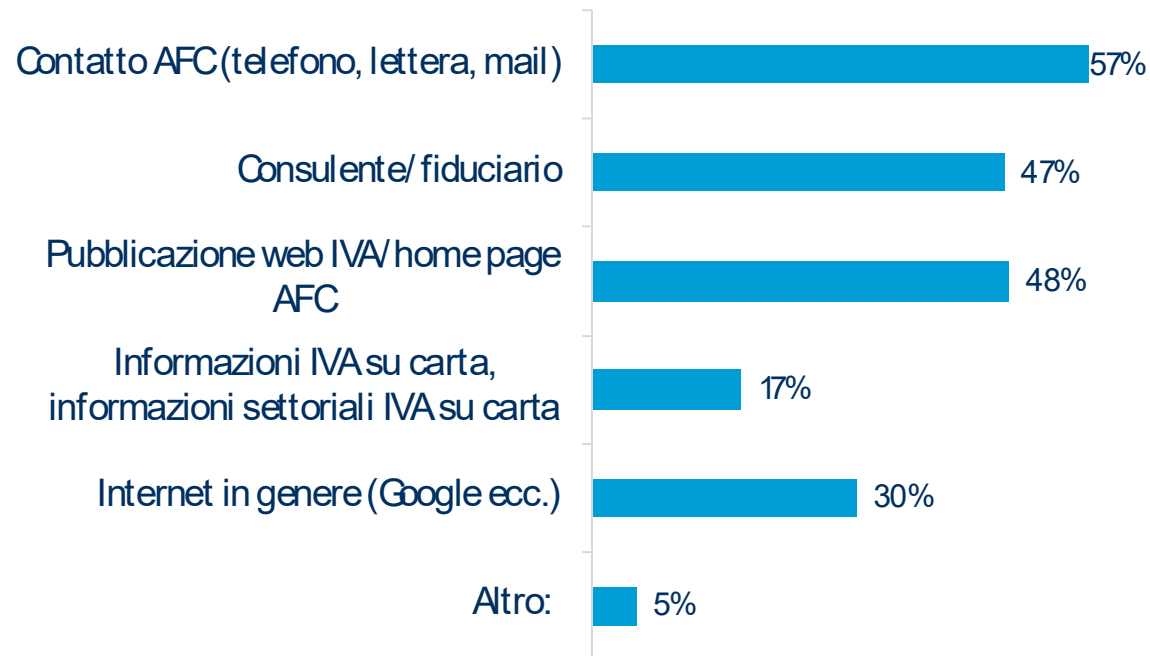


E Imposta sul v aggiunto

Risultati per ambiti tematici

E

(40) Come si informa quando ha una domanda tecnica sull'IVA (può dare più risposte)?

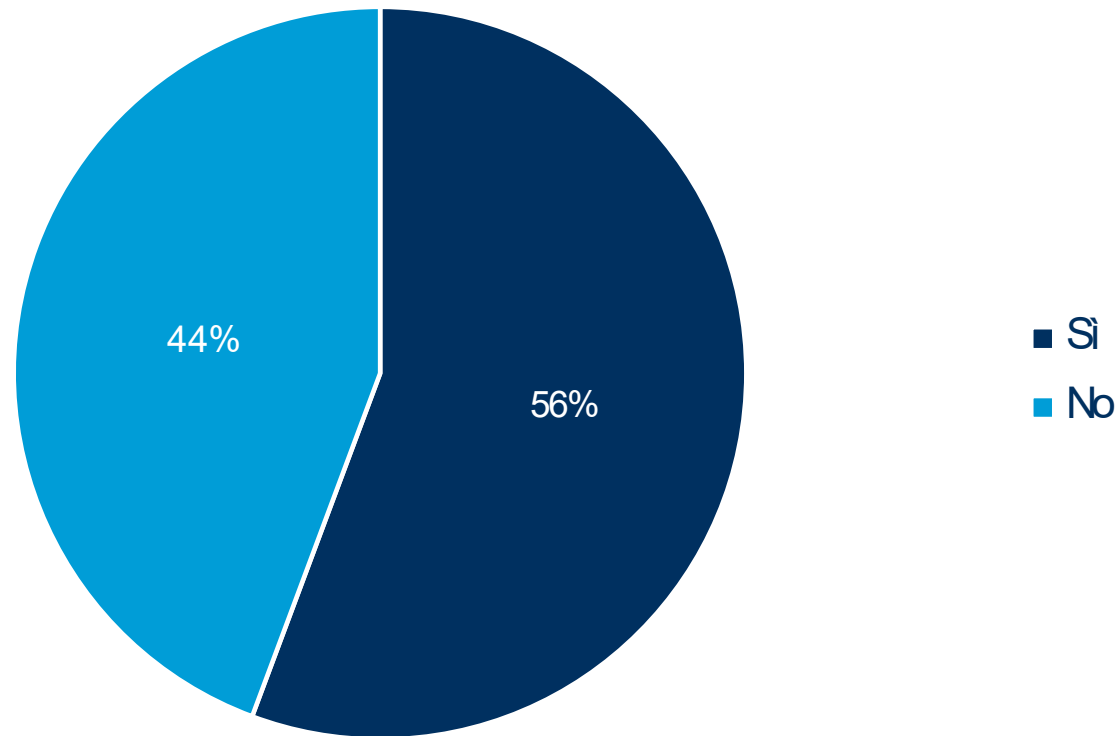


n=1914

Risultati per ambiti tematici

E

(41) Lei conosce le pubblicazioni IVA situate sul web?

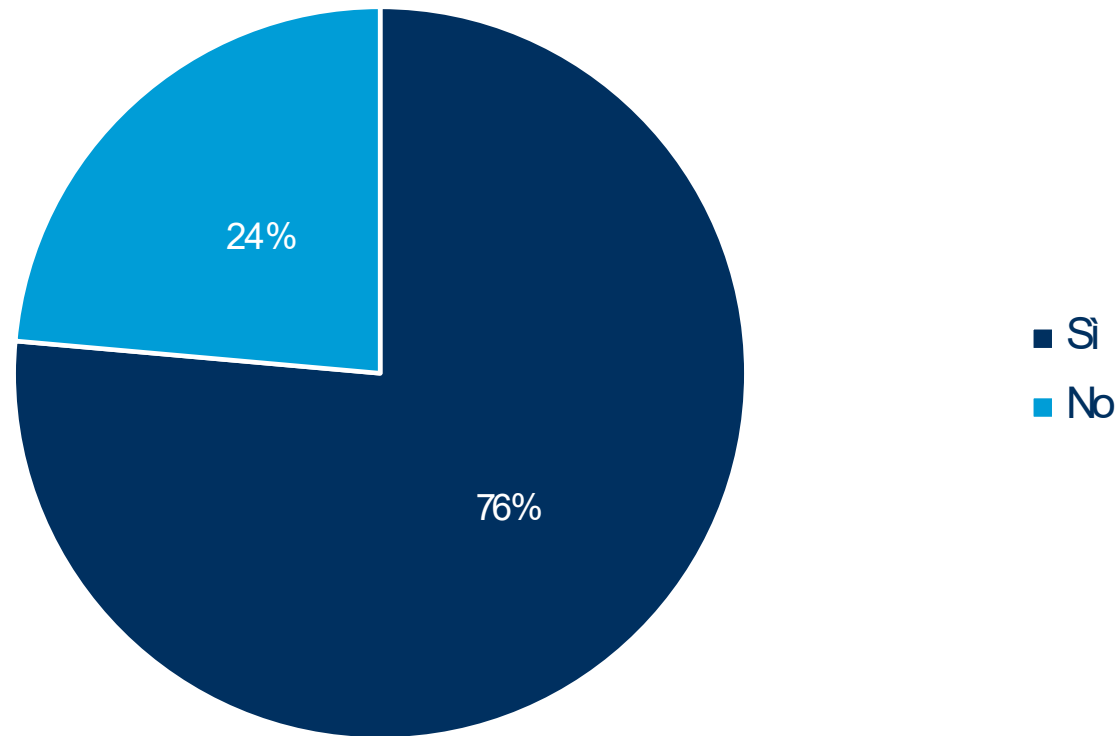


n=1913

Risultati per ambiti tematici

(42) Il link alle pubblicazioni è facile da trovare?

E

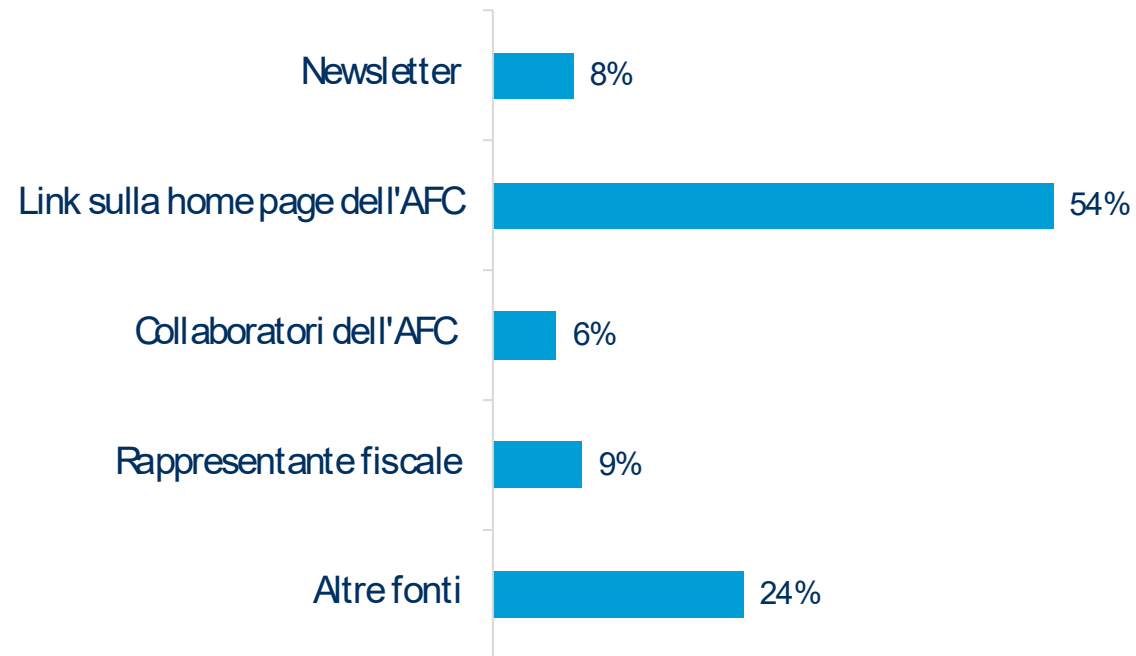


n=1055

Risultati per ambiti tematici

(43) Come ha conosciuto la fonte?

E

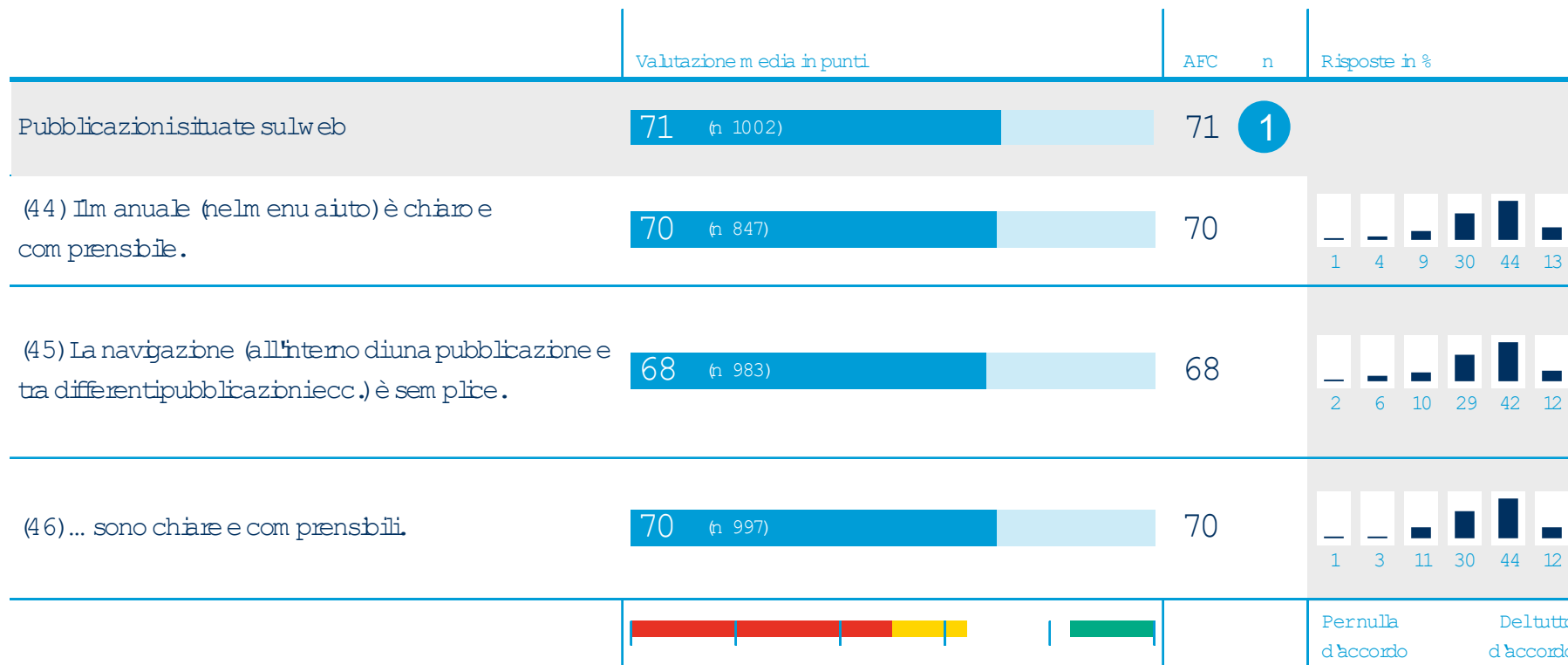


n=1059

Risultati per ambiti tematici

Pubblicazioni IVA situate sul web (1/2)

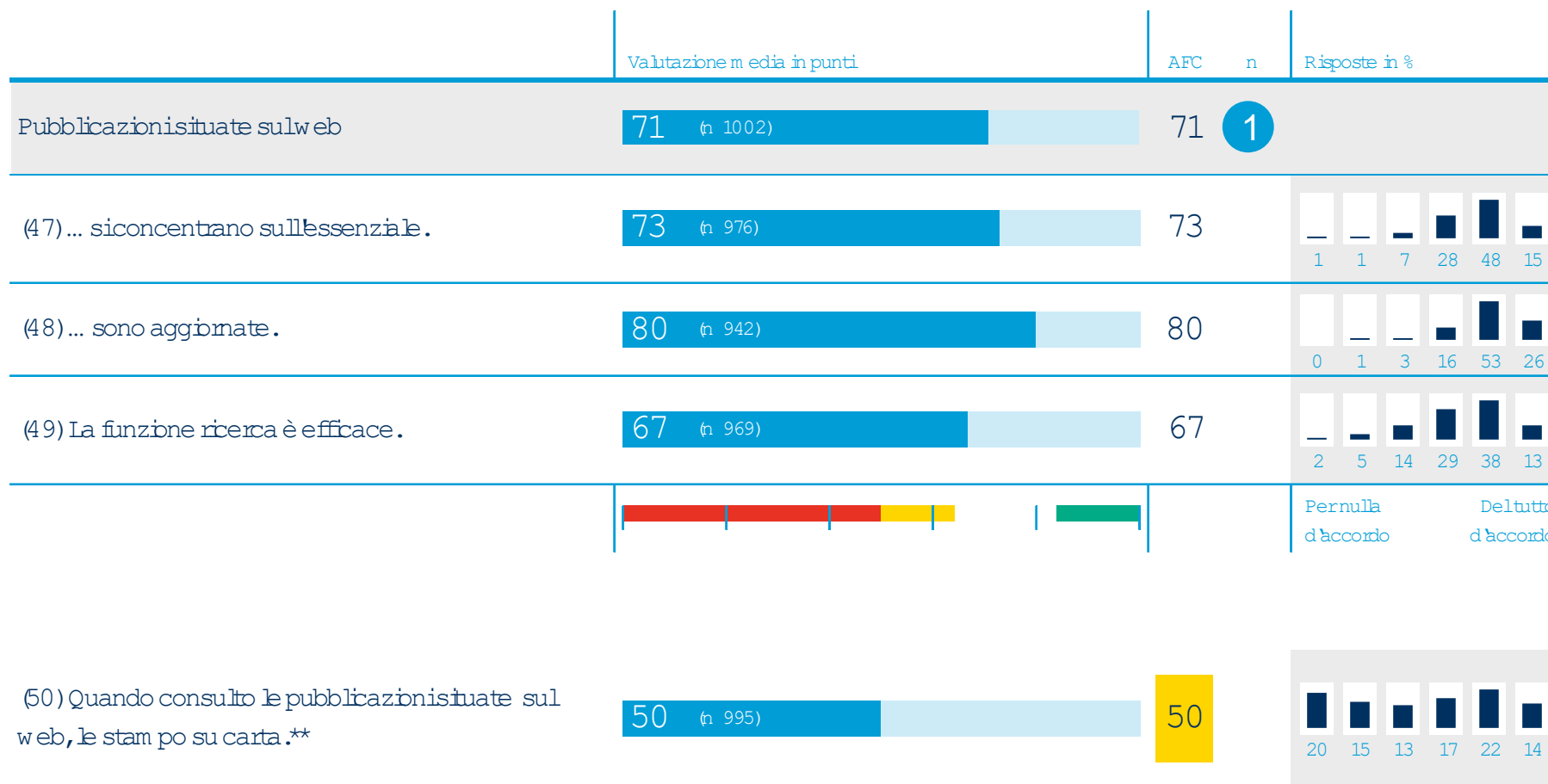
E



Risultati per ambiti tematici

Pubblicazioni IVA situate sul web (2/2)

E

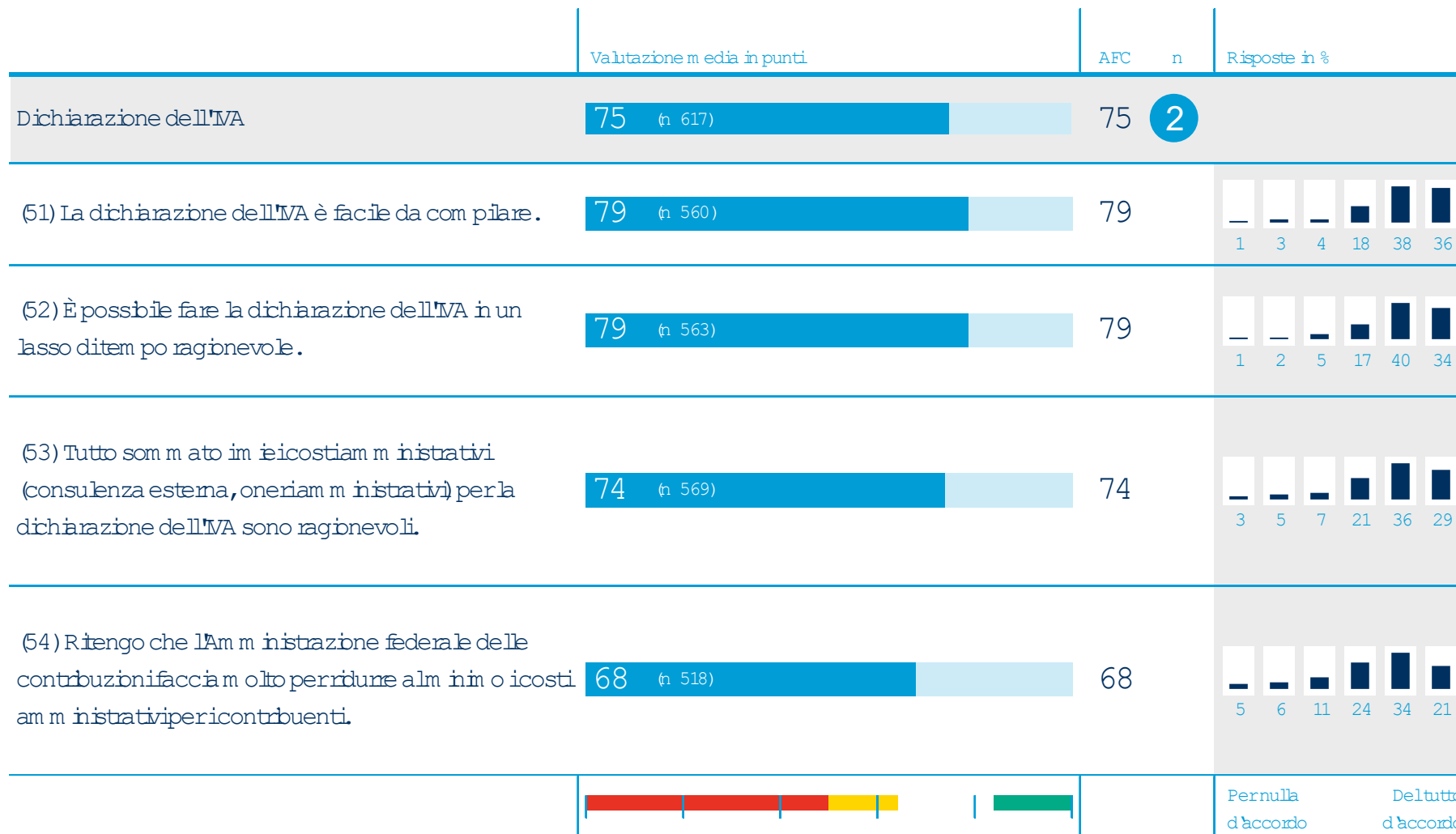


** La domanda non è indicativa della qualità delle pubblicazioni basate sul web.

Risultati per ambiti tematici

Dichiarazione dell'IVA

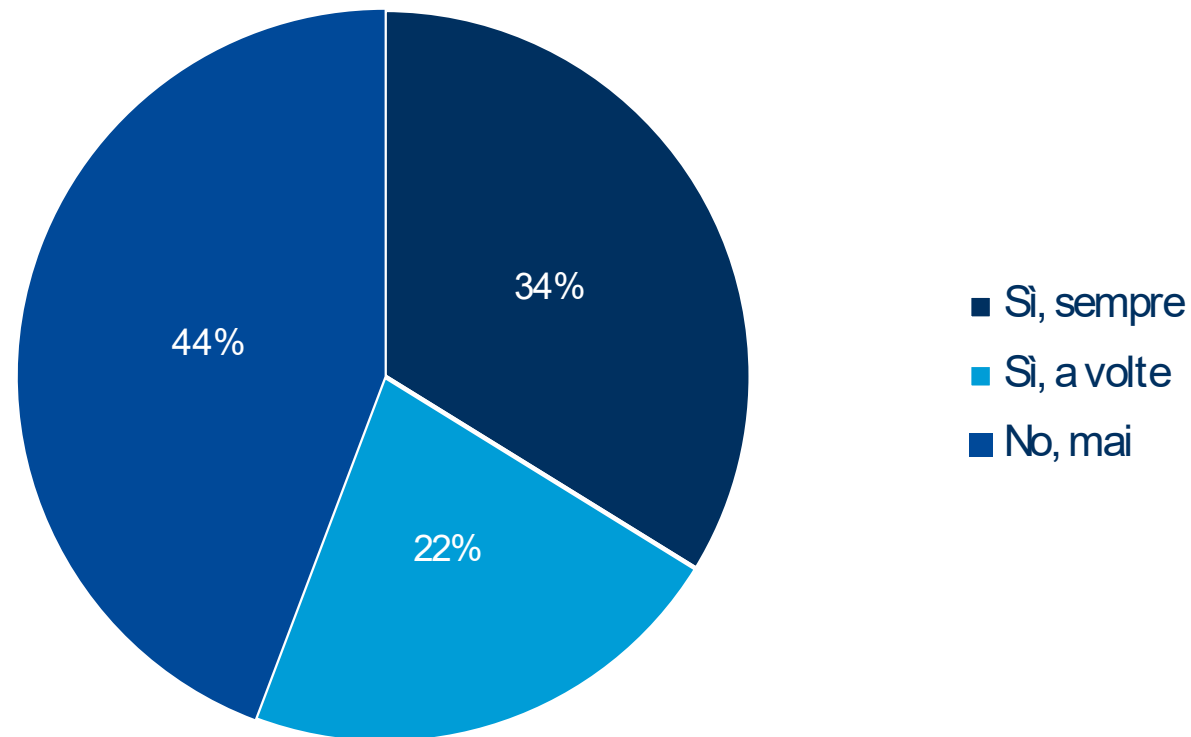
E



Risultati per ambiti tematici

E

(55) Lei ricorre a una consulenza esterna per la dichiarazione dell'IVA?



n=775

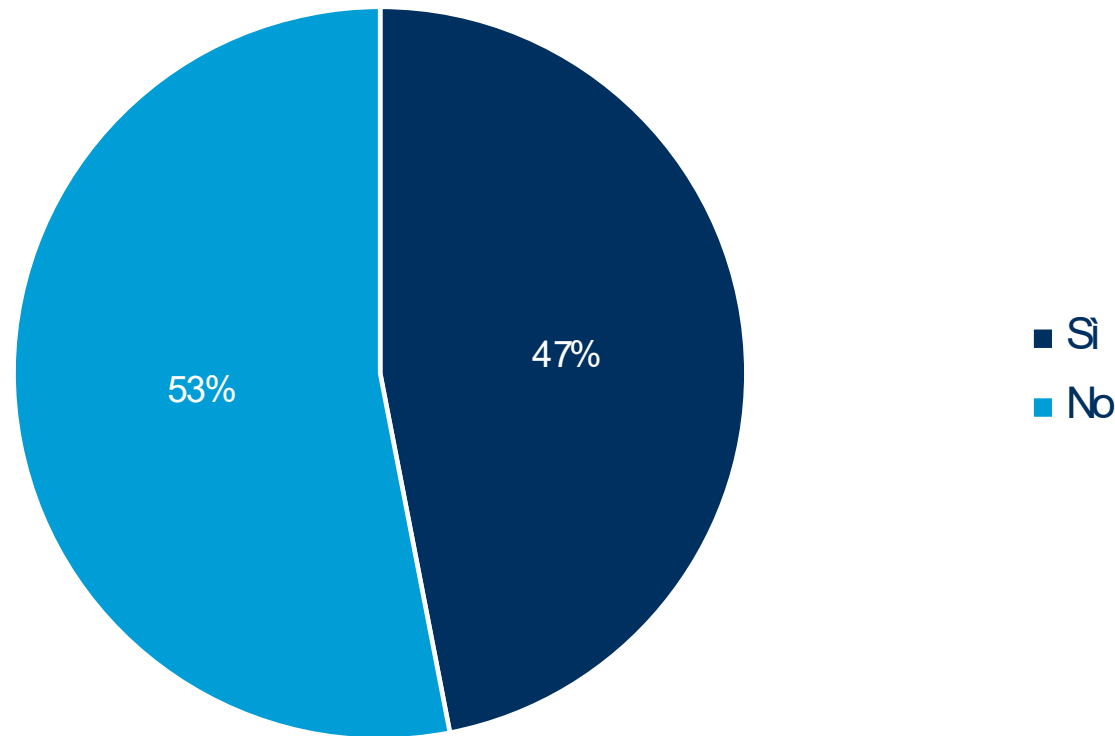
F

Imposta preventiva, tasse di bollo di assicurazione di negoziazione

Risultati per ambiti tematici

F

(56) Lei ha già utilizzato circolari, lettere circolari e promemoria dell'Amministrazione federale delle contribuzioni?

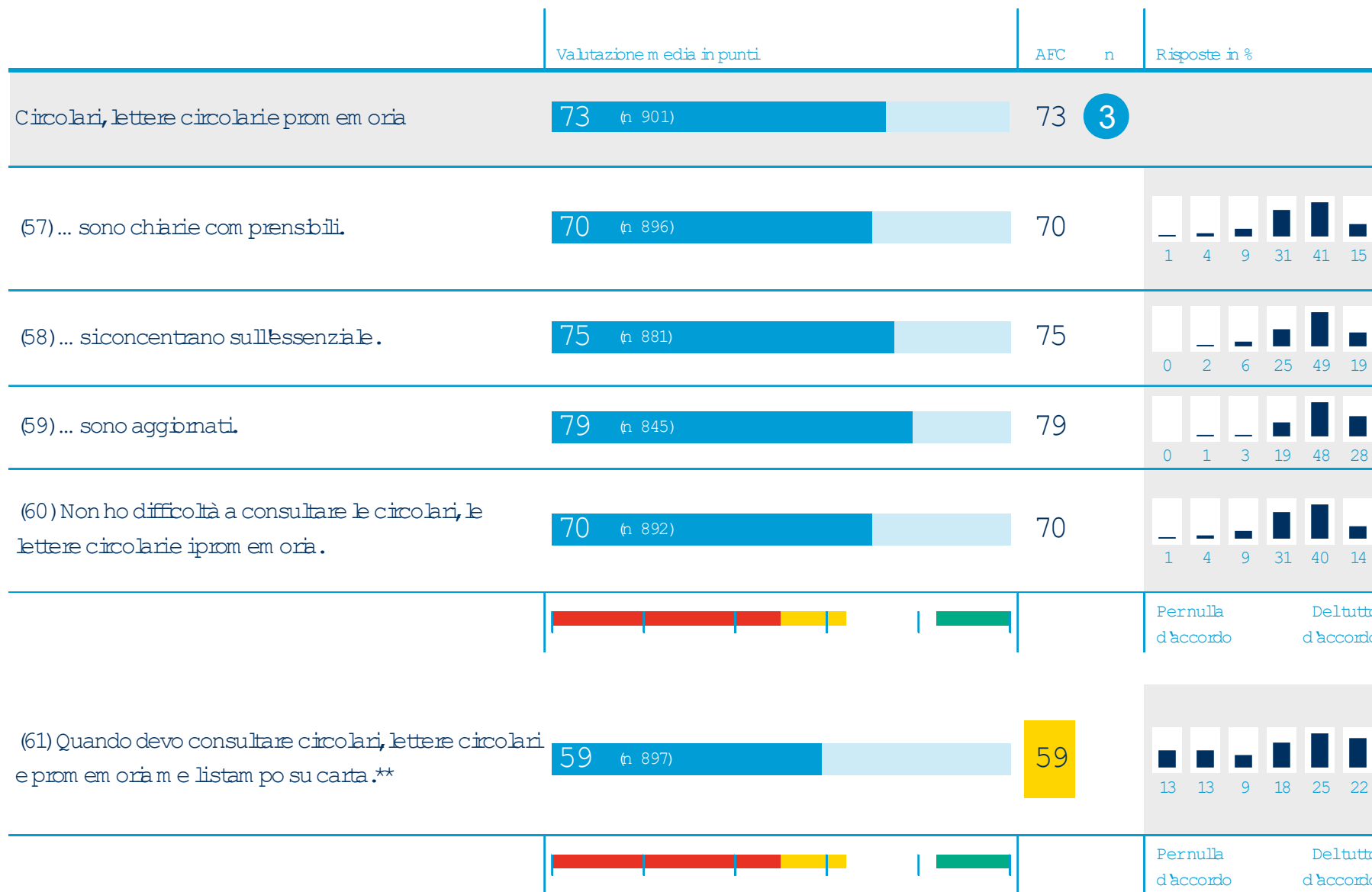


n=1960

Risultati per ambiti tematici

Circolari, lettere circolari e promemoria

F

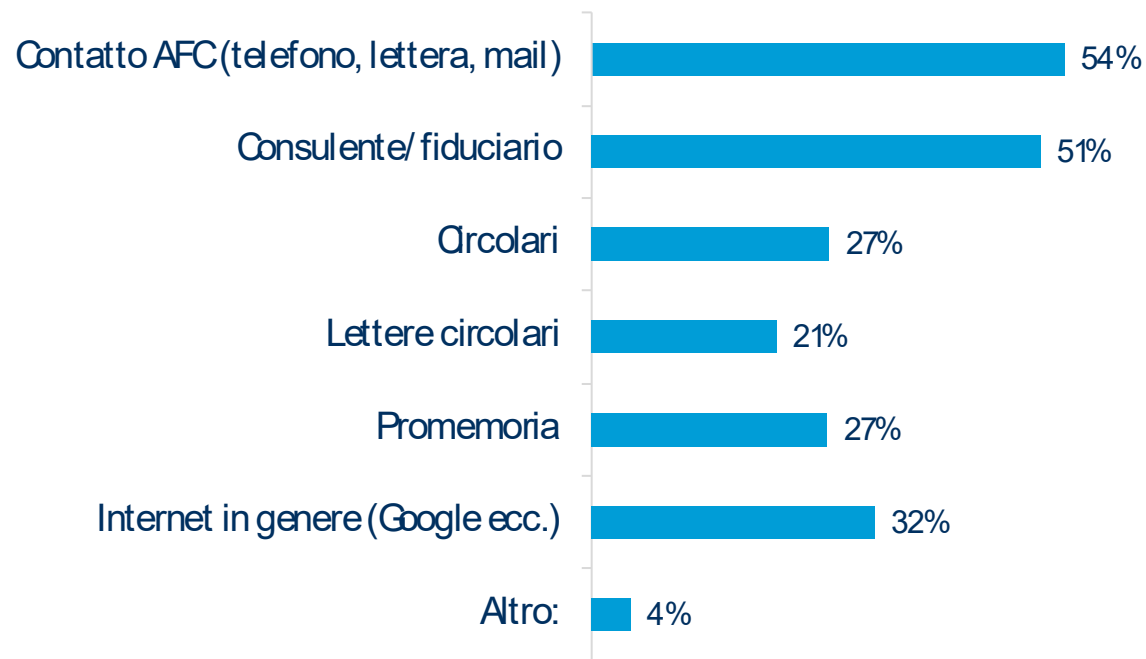


** La domanda non è indicativa della qualità di circolari, lettere circolari e promemoria

Risultati per ambiti tematici

F

(62) Come si informa se ha una domanda tecnica sull'imposta preventiva, tasse di bollo sui premi di assicurazioni e tasse di negoziazione (può dare più risposte)?

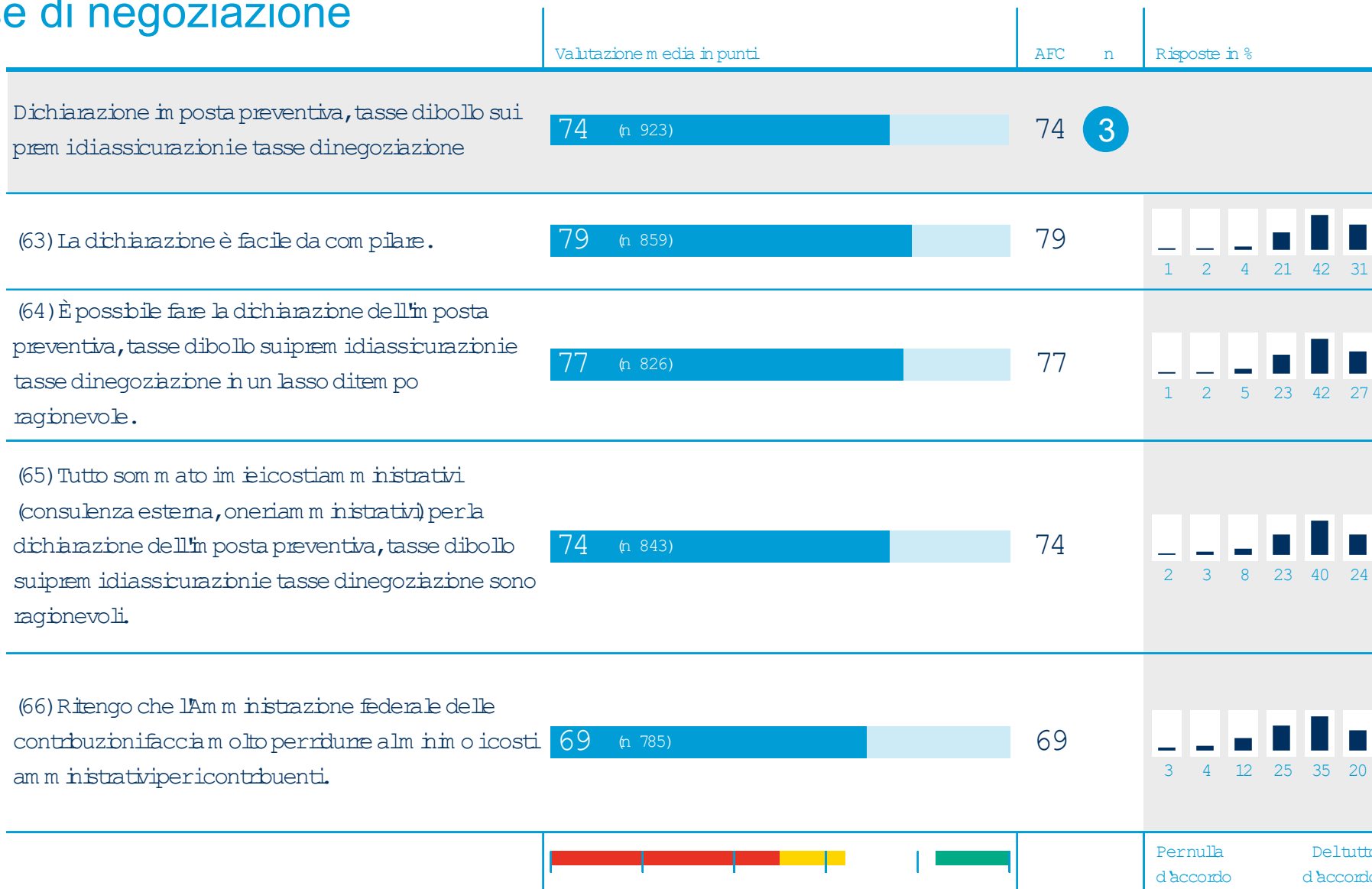


n=1943

Risultati per ambiti tematici

F

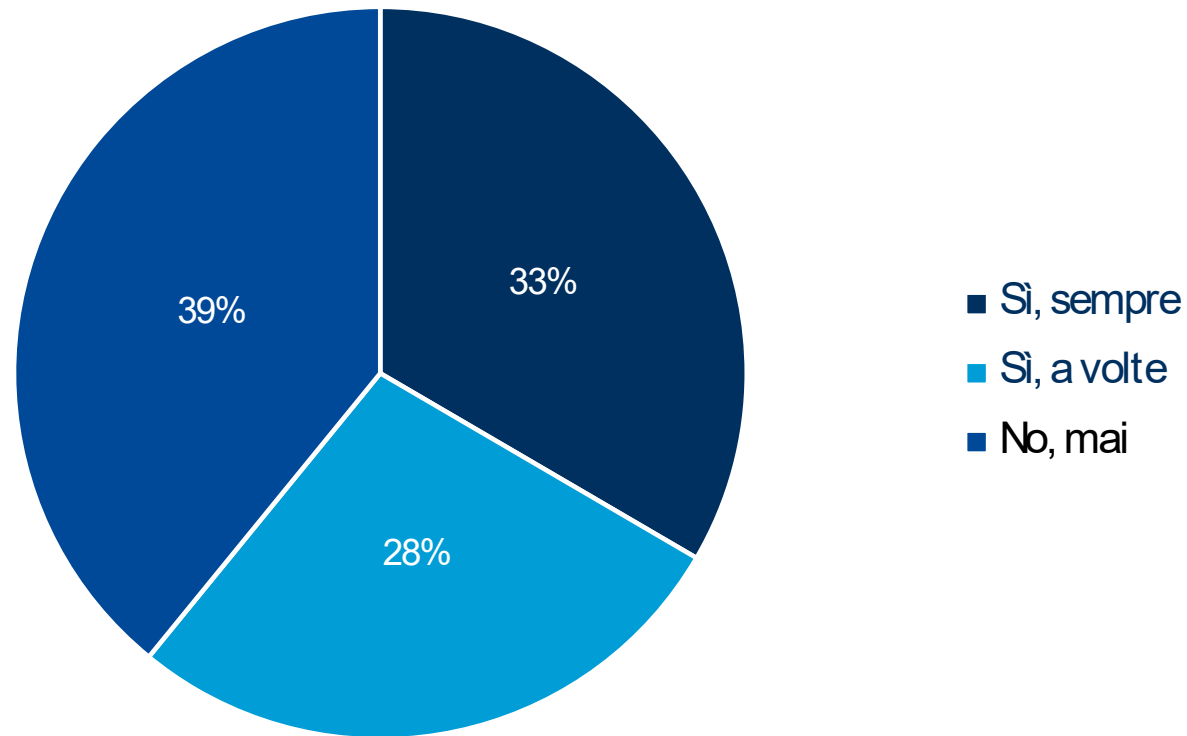
Dichiarazione imposta preventiva, tasse di bollo sui premi di assicurazioni e tasse di negoziazione



Risultati per ambiti tematici

F

(67) Lei ricorre a una consulenza esterna per la dichiarazione dell'imposta preventiva, tasse di bollo sui premi di assicurazioni e tasse di negoziazione?

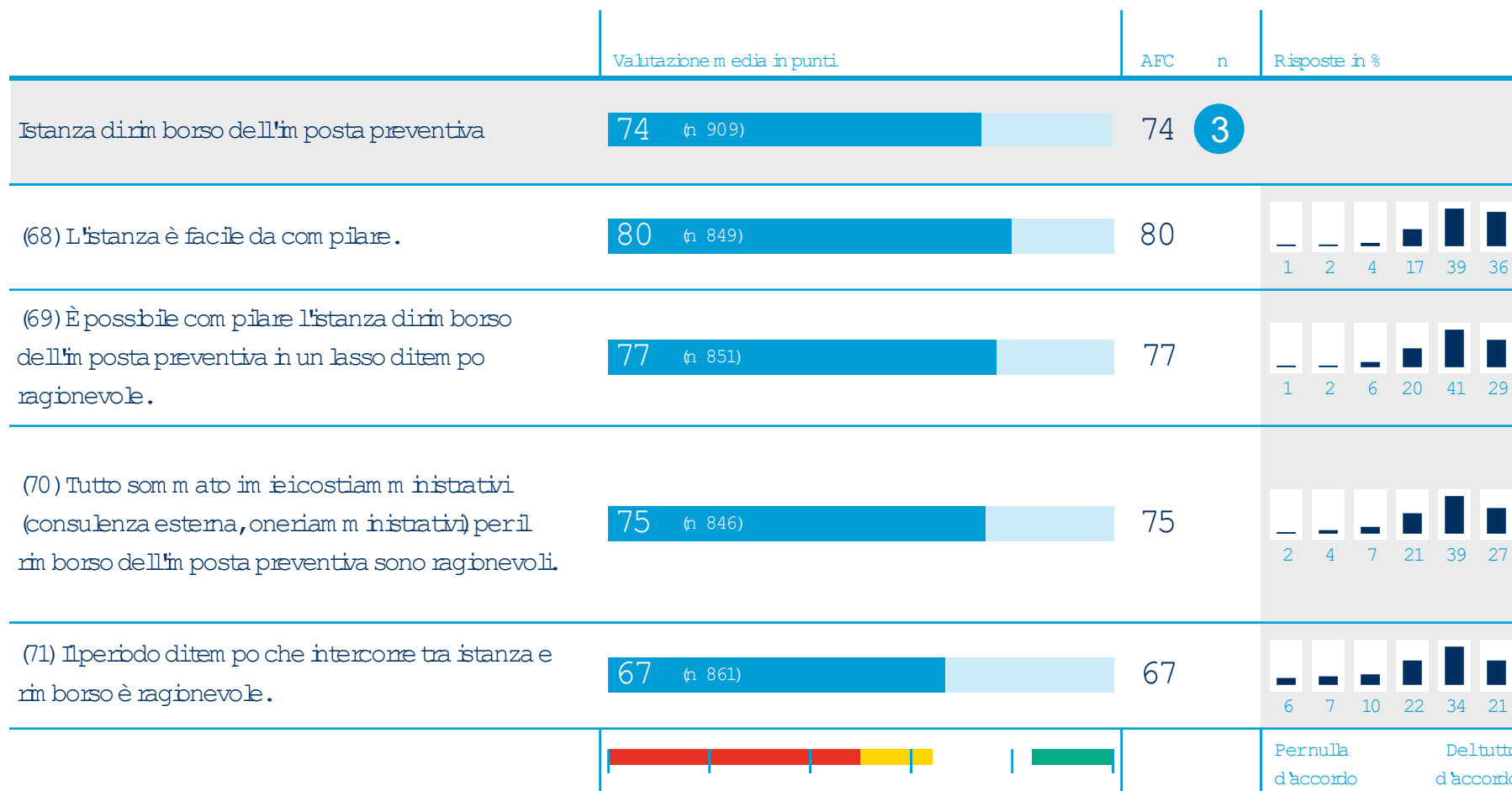


n=1298

Risultati per ambiti tematici

Istanza di rimborso dell'imposta preventiva

F



G Allegato

Allegato

Metodo

Indagine scritta

I risultati si basano su un'indagine scritta con questionario in gran parte standardizzato. Il questionario comprende una serie di item che si riferiscono alla situazione individuale dei partner. Per rispondere si è utilizzata la scala di Likert:

Non concordo affatto	Non concordo in gran parte	Non concordo in parte	Concordo in parte	Concordo in gran parte	Concordo pienamente	Non so
<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 0

«Non so»

Le risposte «Non so» non vengono prese in considerazione né nei conteggi, né nell'indicazione dei valori n.

Conversione

Per facilitare l'interpretazione si convertono i giudizi espressi nel modo seguente: il valore va da un minimo di 0 (per nulla d'accordo) a un massimo di 100 (del tutto d'accordo) punti.

Analisi statistiche

Nel calcolare le frequenze percentuali, la somma dei singoli valori percentuali può differire leggermente da 100 a causa dell'effetto degli arrotondamenti.

Empiricon AG
Indagine. Consulenza.
Attuazione.

T +41 31 318 86 06
Langmauerweg 12
CH-3001 Berna
info@empiricon.ch

www.empiricon.ch
