



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

# Divisione principale Imposta sul valore aggiunto Indagine per i partner 2015

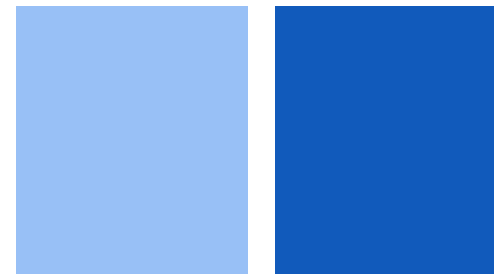
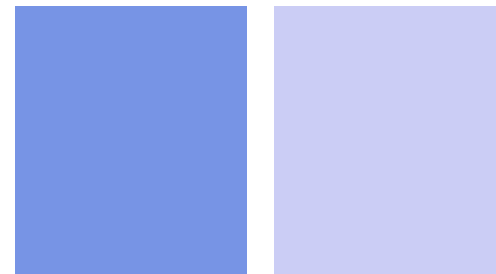
## Presentazione dei risultati

5 gennaio 2016

Valutati da:

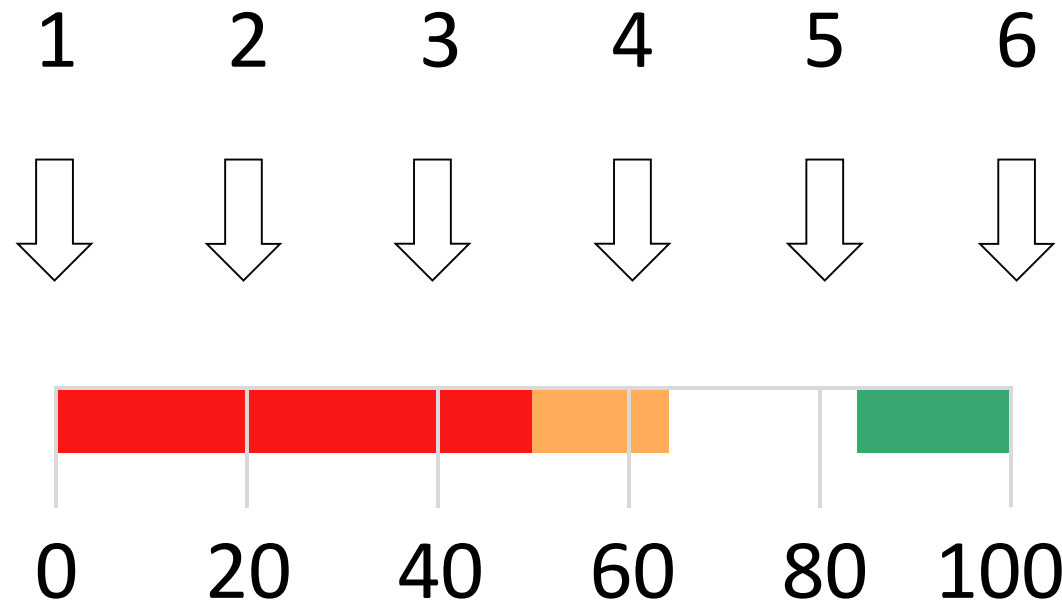
 empiricon

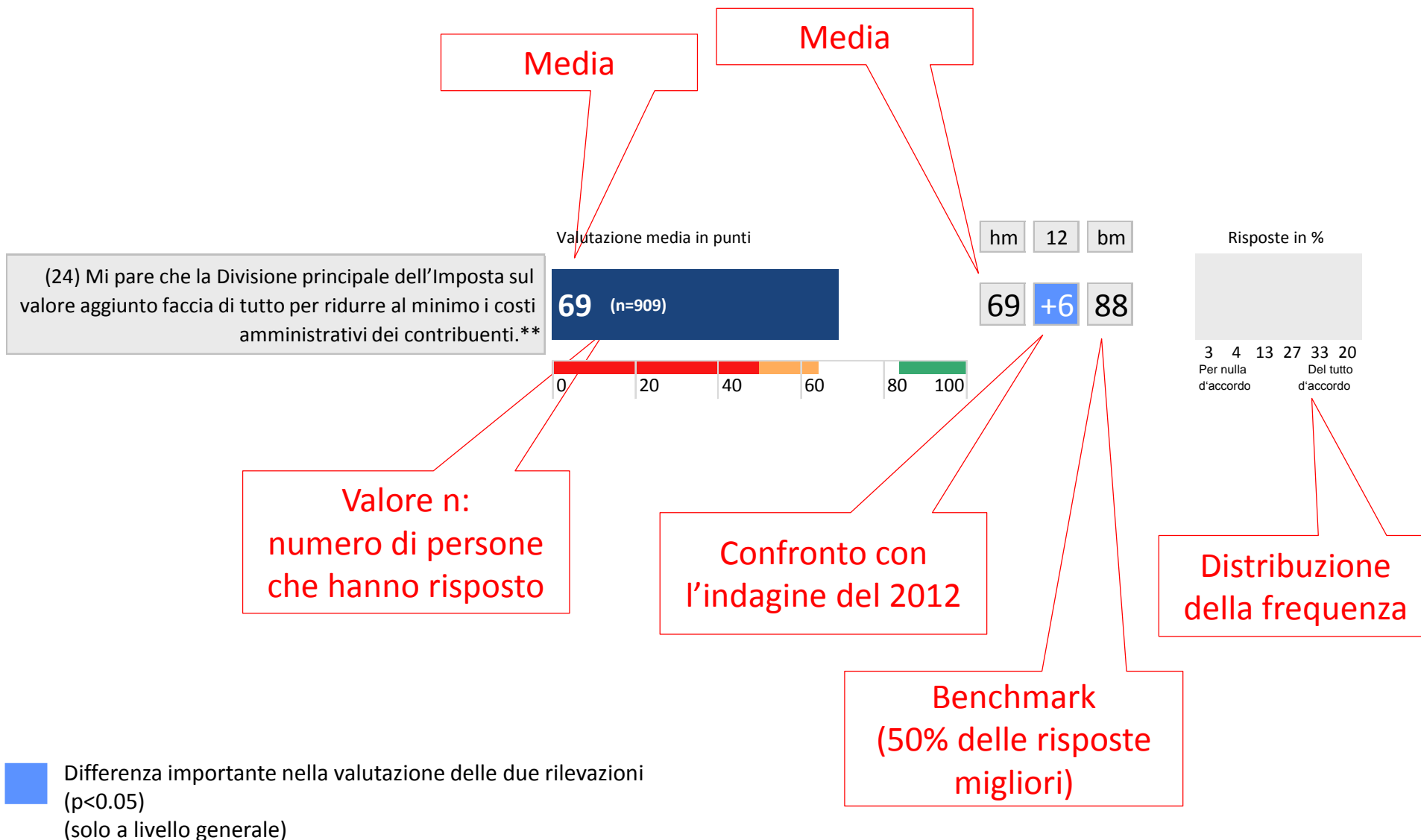
empiricon SA  
Indagini sul personale e  
ricerche di mercato  
Langmauerweg 12  
CH-3011 Berna



# Dalla scala di 6 punti del questionario a quella di 100 punti della valutazione

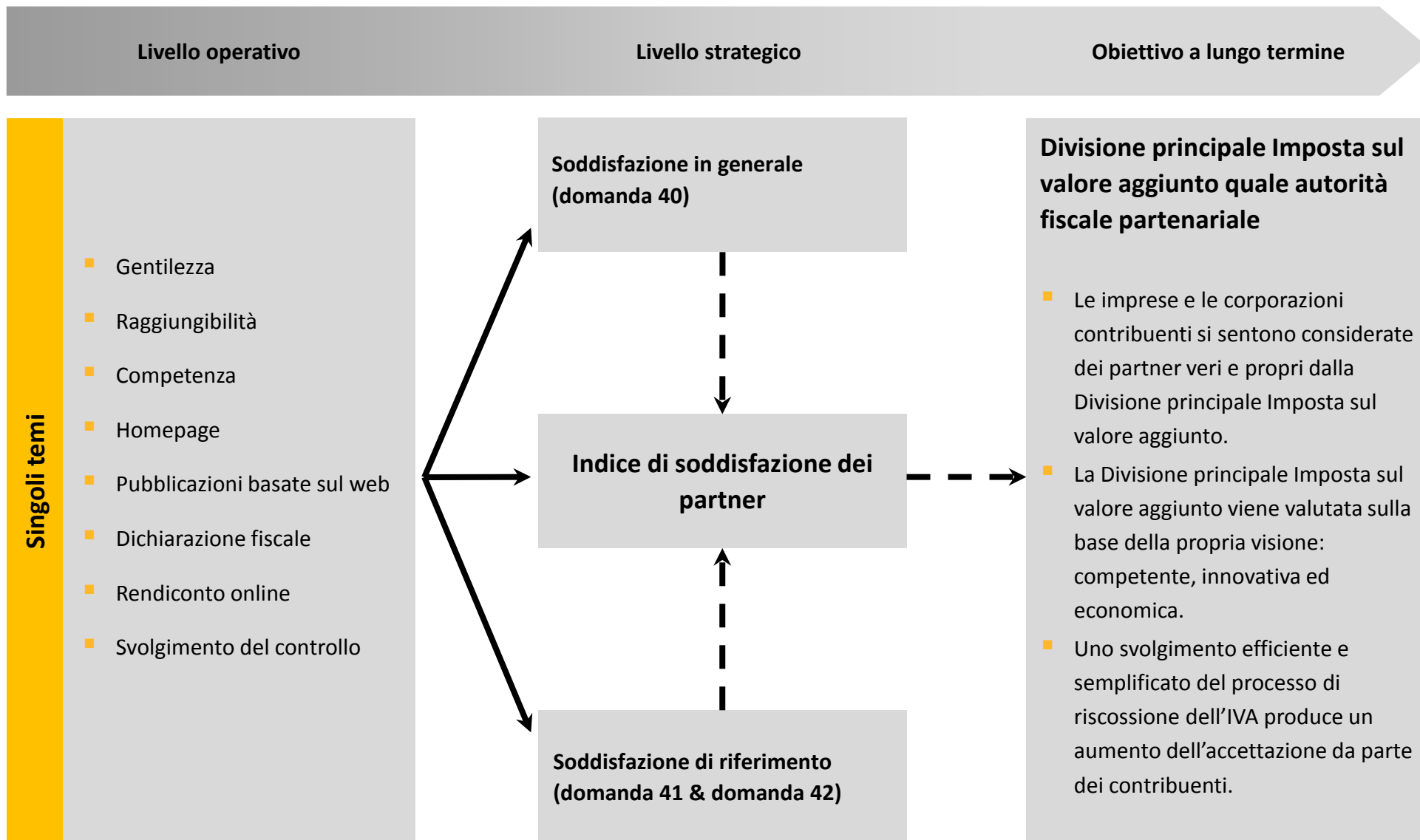
	Per nulla d'accordo			Del tutto d'accordo			Non so
1. I collaboratori della Divisione principale Imposta sul valore aggiunto sono cortesi.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>0</sub>





### Dati salienti dell'indagine per i partner 2015

- Periodo dell'indagine 16 ottobre 2015 – 25 novembre 2015
- Modalità di rilevamento rilevamento cartaceo e online (possibilità di scegliere tra questionario cartaceo e online)
- Dimensioni del campione 3300 imprese e corporazioni contribuenti, distribuite su tutto il territorio svizzero
- Lingue del rilevamento tedesco, francese, italiano
- Partecipazione n=1178 (36%)
- Prima indagine 2012 (→ parametri simili)

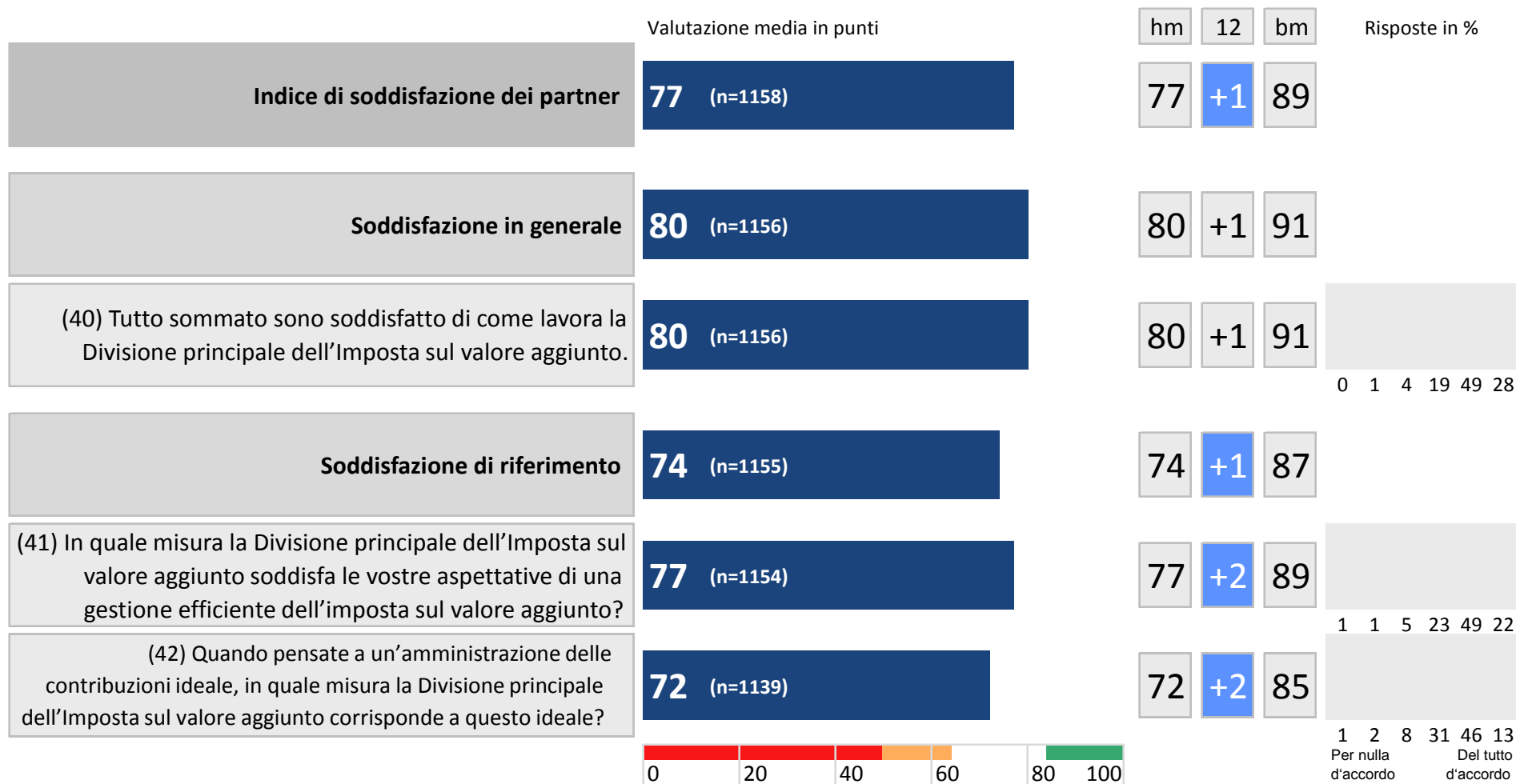


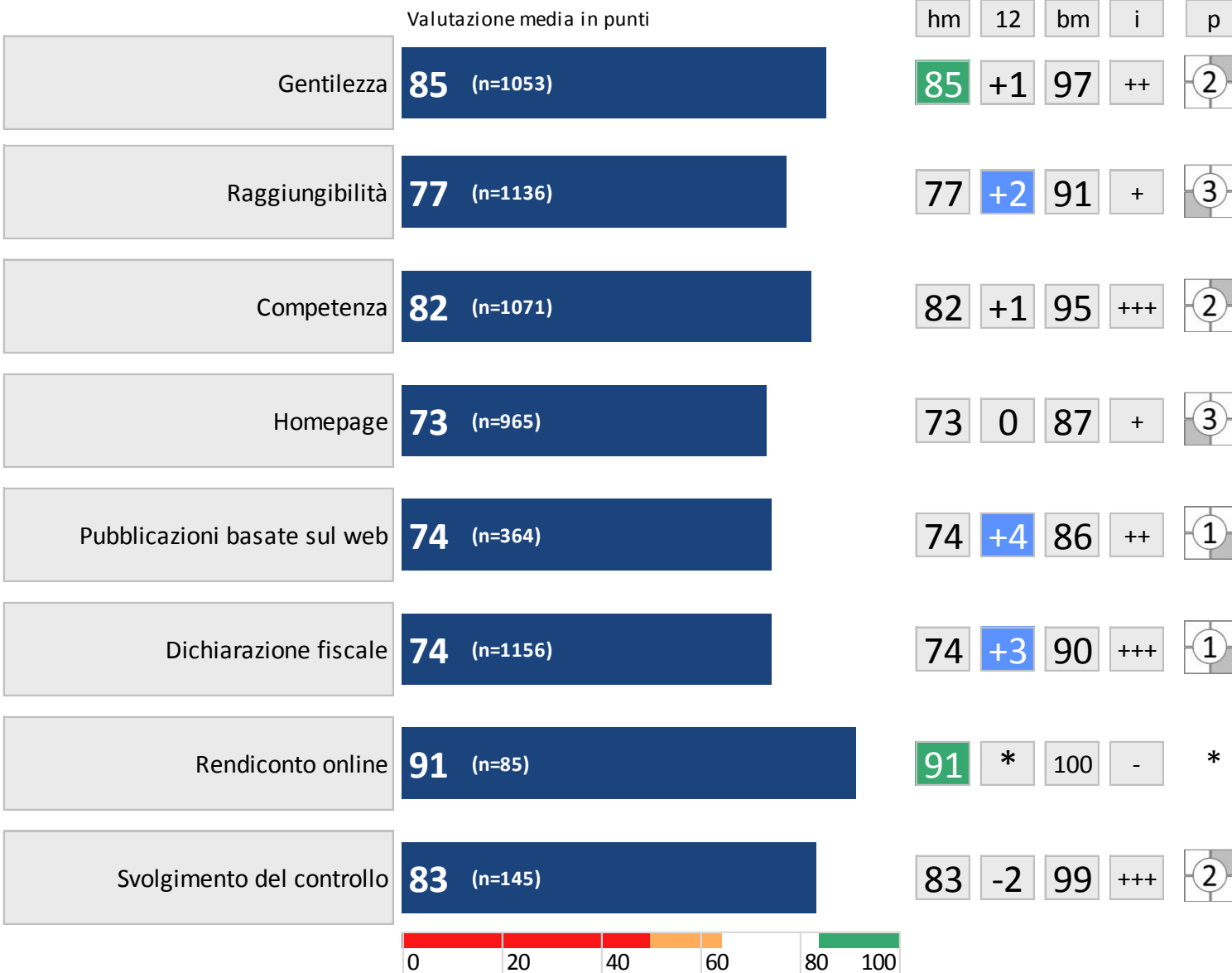
# Indice di soddisfazione dei partner

L'**indice di soddisfazione dei partner** è composto dalla soddisfazione in generale e dalla soddisfazione di riferimento.

La **soddisfazione in generale** indica quanto gli interpellati siano soddisfatti della Divisione principale Imposta sul valore aggiunto nel suo complesso.

La **soddisfazione di riferimento** indica in che misura le aspettative sono soddisfatte e in che misura la Divisione principale corrisponde a un'amministrazione delle contribuzioni ideale.





## Necessità di intervento

È necessario intervenire (colonna h) soprattutto negli ambiti in cui si riscontrano una valutazione relativamente critica e un'elevata influenza (colonna e). In particolare occorre concentrarsi sui punti forti, presenti in caso di valutazione positiva e importanza elevata (cfr. anche la rappresentazione grafica della necessità di intervento, diapositiva 23).

- 1) Potenziali di miglioramento (necessità di intervento prio. 1)
- 2) Concentrarsi sui punti forti (necessità di intervento prio. 2)
- 3) Alzare il livello (necessità di intervento prio. 3)
- 4) Mantenere il livello (necessità di intervento prio. 4)

Valutazione media in punti

hm 12 bm i

Risposte in %

**Gentilezza**

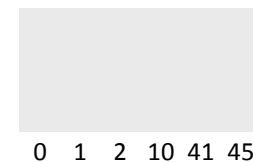


**85** +1 97 ++

(1) I collaboratori della Divisione principale dell'Imposta sul valore aggiunto sono cortesi.



**85** 0 98

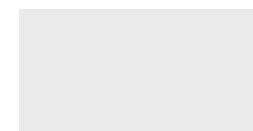


0 1 2 10 41 45

(4) I collaboratori della Divisione principale dell'Imposta sul valore aggiunto prendono sul serio le mie richieste.



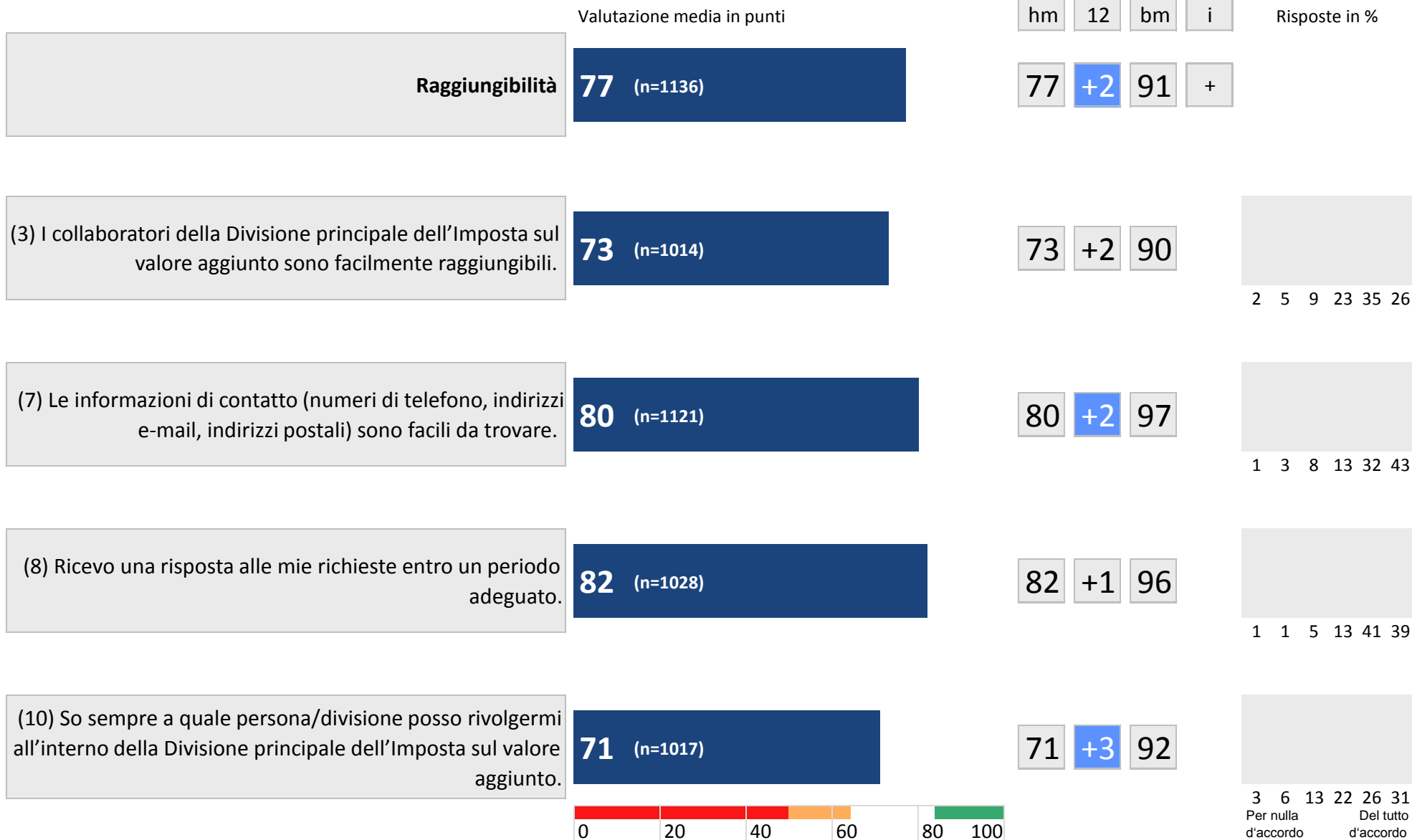
**84** 0 97



1 1 2 10 42 43  
Per nulla Del tutto  
d'accordo d'accordo







Valutazione media in punti

hm 12 bm i

Risposte in %

**Competenza**

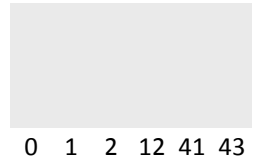
**82** (n=1071)

82 +1 95 +++

(2) I collaboratori della Divisione principale dell'Imposta sul valore aggiunto sono competenti.

**84** (n=1027)

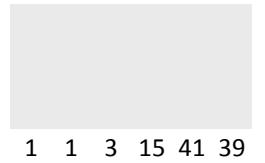
84 +1 97



(5) I collaboratori della Divisione principale dell'Imposta sul valore aggiunto danno una risposta fondata.

**82** (n=1022)

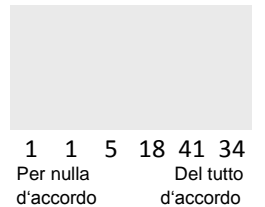
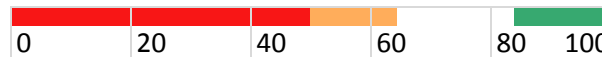
82 +1 96

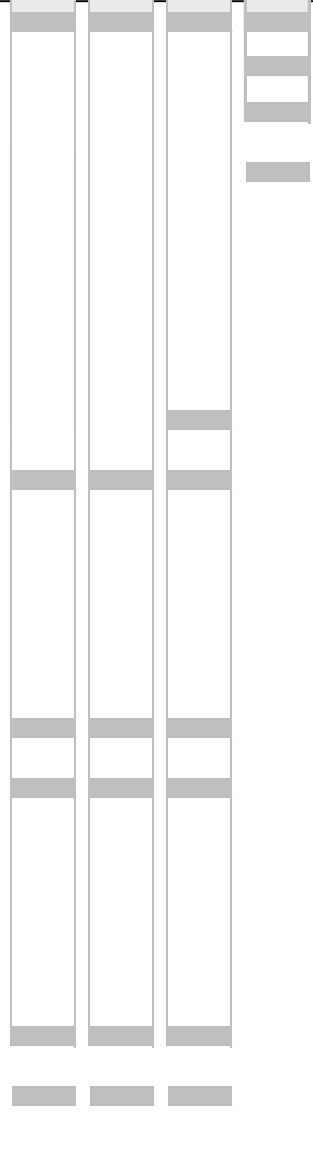
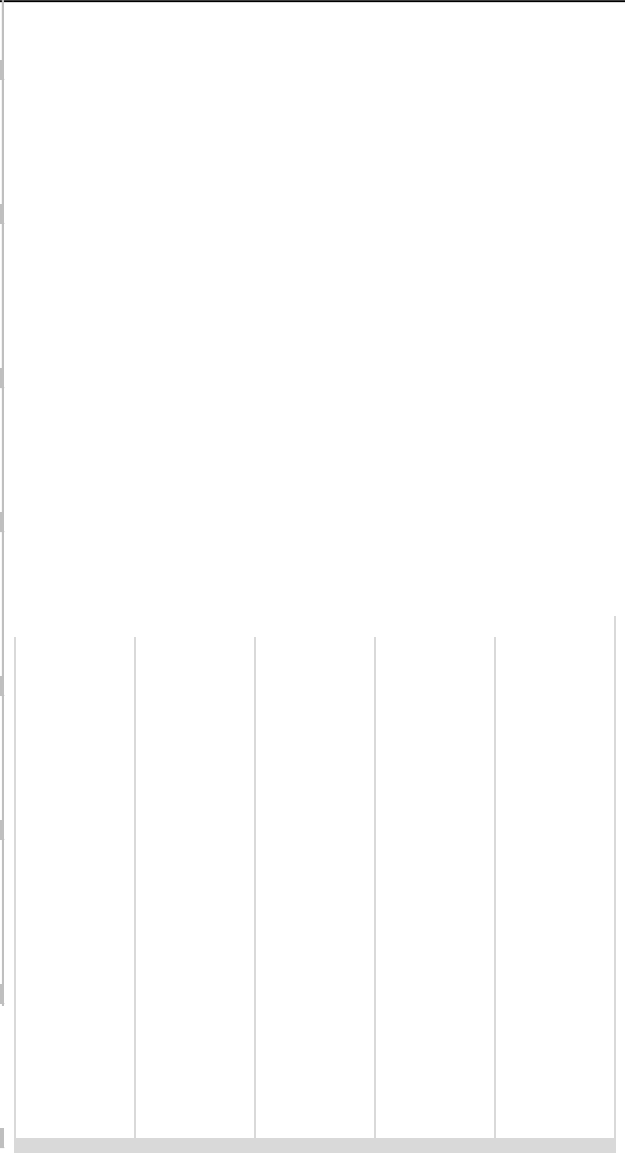


(9) Le informazioni della Divisione principale dell'Imposta sul valore aggiunto sono coerenti (uniformi).

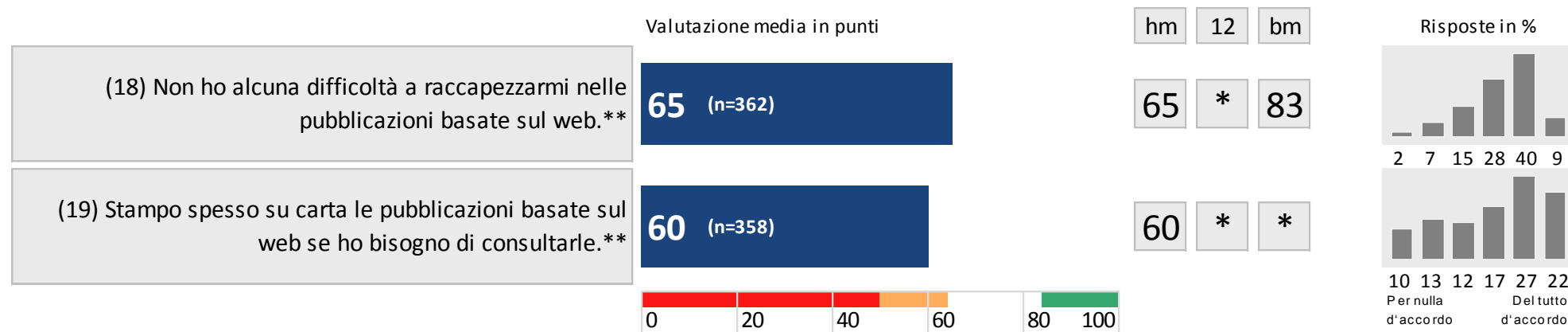
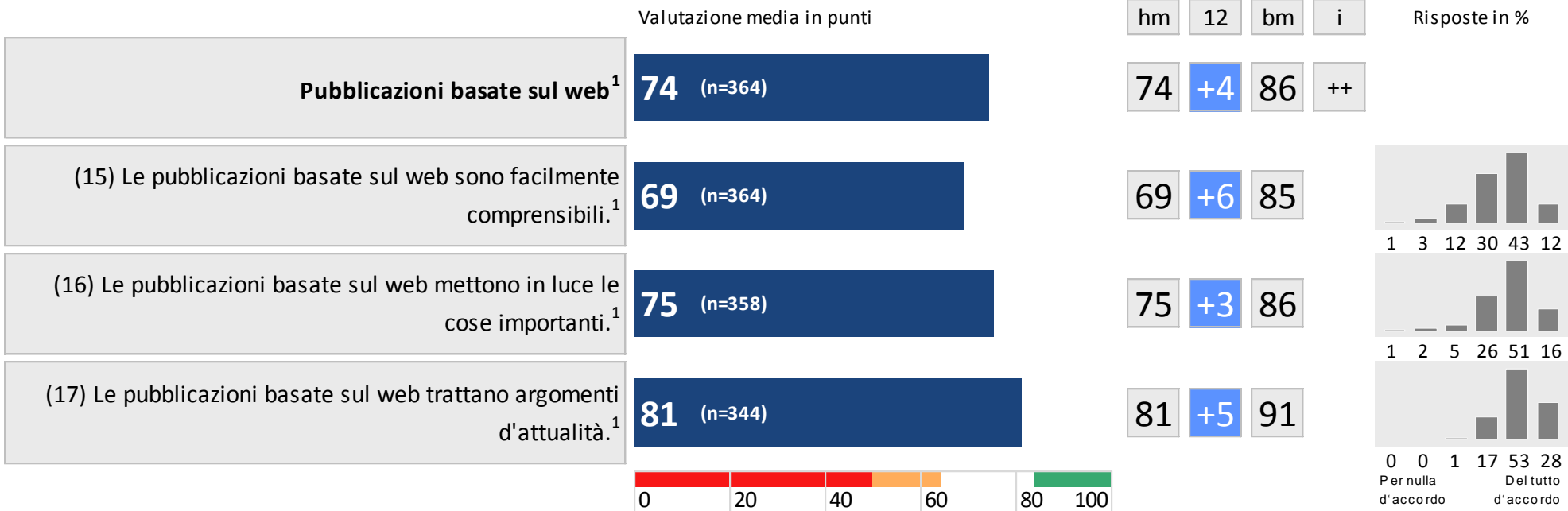
**80** (n=886)

80 +2 94





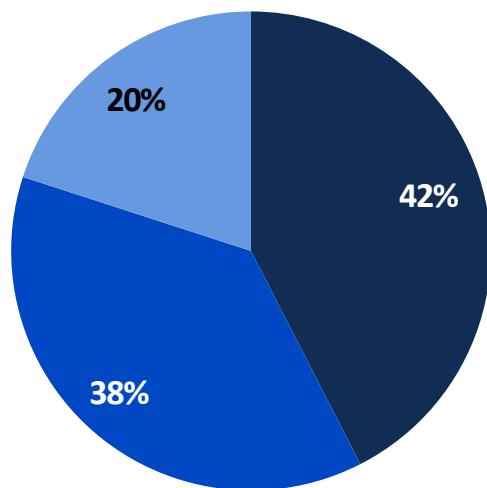
# Pubblicazioni basate sul web



\*\* Questa domanda non è considerata nei calcoli riguardanti il tema.  
Domanda 19: i valori non figurano su sfondo colorato.

<sup>1</sup> Valore paragonabile a quello del 2012 con riserva (domanda leggermente diversa)

(20) Se poteste scegliere: per cercare delle informazioni preferireste utilizzare le vecchie schede informative online (nel formato PDF) o le attuali pubblicazioni basate sul web?



- Preferirei le vecchie schede informative online (nel formato PDF).
- Preferirei le attuali pubblicazioni basate sul web.
- Non so.

		le vecchie schede informative online (nel formato PDF)	? 2012	le attuali pubblicazioni basate sul web	? 2012	Non so.	? 2012
<b>Amministrazione federale delle contribuzioni AFC</b>	%	42%	*	38%	*	20%	*
	ass.	155	*	137	*	73	*
<b>Gruppo di Cantoni</b>							
BS, SO, TG, UR		34%	*	56%	*	10%	*
BL, GL, SZ, GR		39%	*	50%	*	11%	*
BE, SG, FR, VS		39%	*	45%	*	16%	*
ZH		28%	*	54%	*	18%	*
LU, NW, OW, ZG		38%	*	38%	*	23%	*
AG, AI, AR, SH		40%	*	40%	*	20%	*
GR, TI		45%	*	32%	*	23%	*
VD		55%	*	20%	*	25%	*
BE, FR, VS, NE		50%	*	25%	*	25%	*
GE, JU		33%	*	33%	*	33%	*
<b>Metodo di rendiconto</b>							
metodo del rendiconto effettivo		39%	*	43%	*	18%	*
metodo dell'aliquota saldo		37%	*	41%	*	22%	*
metodo dell'aliquota forfetaria		30%	*	45%	*	24%	*

## Dichiarazione fiscale

Valutazione media in punti

hm 12 bm i

Risposte in %

(21) La dichiarazione dell'imposta sul valore aggiunto può essere compilata in un tempo adeguato.

**74** (n=1156)

74 **+3** 90 **+++**

**78** (n=1133)

78 **+3** 93

**72** (n=946)

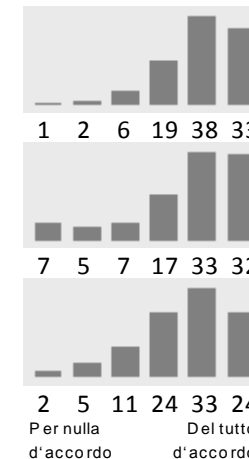
72 **+3** 93

(22) Con i sistemi computerizzati da me utilizzati la dichiarazione dell'imposta sul valore aggiunto può essere compilata senza problemi (lavoro preparatorio in forma elettronica, poi basta solo stampare la dichiarazione).

**71** (n=1116)

71 **+3** 90

(23) Tutto sommato i miei costi amministrativi per la dichiarazione dell'imposta sul valore aggiunto (tempo necessario, consulenza esterna, oneri di gestione) sono adeguati.



Valutazione media in punti

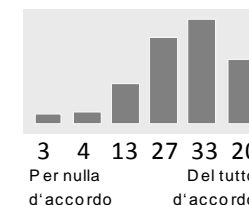
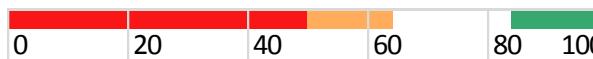
hm 12 bm

Risposte in %

(24) Mi pare che la divisione principale dell'imposta sul valore aggiunto faccia di tutto per ridurre al minimo i costi amministrativi dei contribuenti.\*\*

**69** (n=909)

69 **+6** 88



\*\* Questa domanda non è considerata nei calcoli riguardanti il tema.

Valutazione media in punti

hm 12 bm i

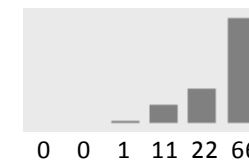
Risposte in %

**Rendiconto online** 91 (n=85)

91 \* 100 -

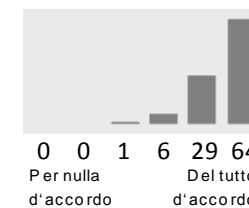
(27) Il rendiconto online è facile da compilare. 91 (n=85)

91 \* 100



(28) Il programma per il rendiconto online si può installare senza alcuna difficoltà. 91 (n=80)

91 \* 100



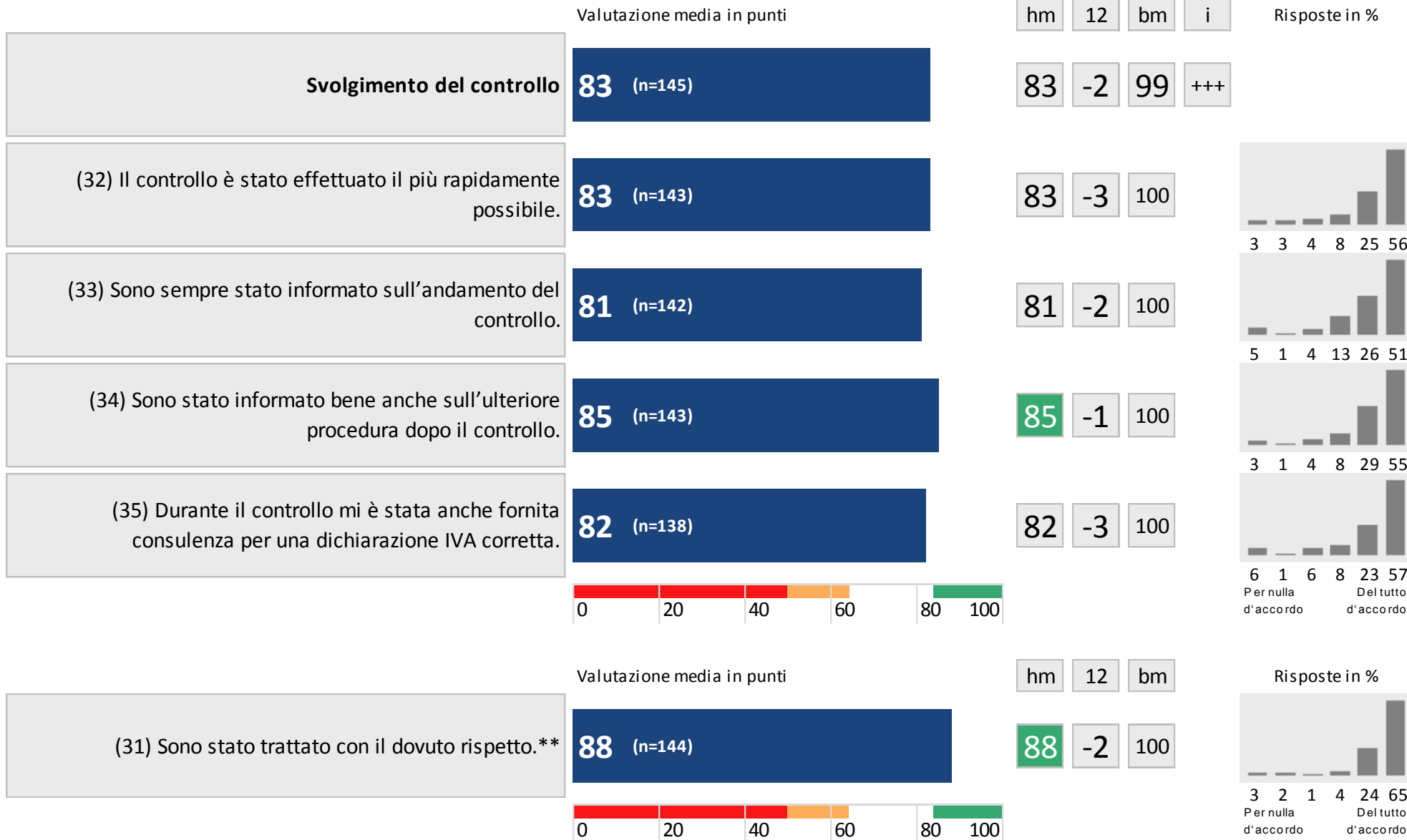
«Si dovrebbero poter eliminare le differenze di arrotondamento tra i propri programmi informatici di contabilità e il rendiconto online, altrimenti ogni dichiarazione dà lavoro supplementare.»

«L'arrotondamento finale provoca una perdita di tempo!!! Sarebbe più semplice lasciare i centesimi.»

«Ci sono differenze di arrotondamento fastidiose perché il rendiconto online calcola automaticamente gli importi.»

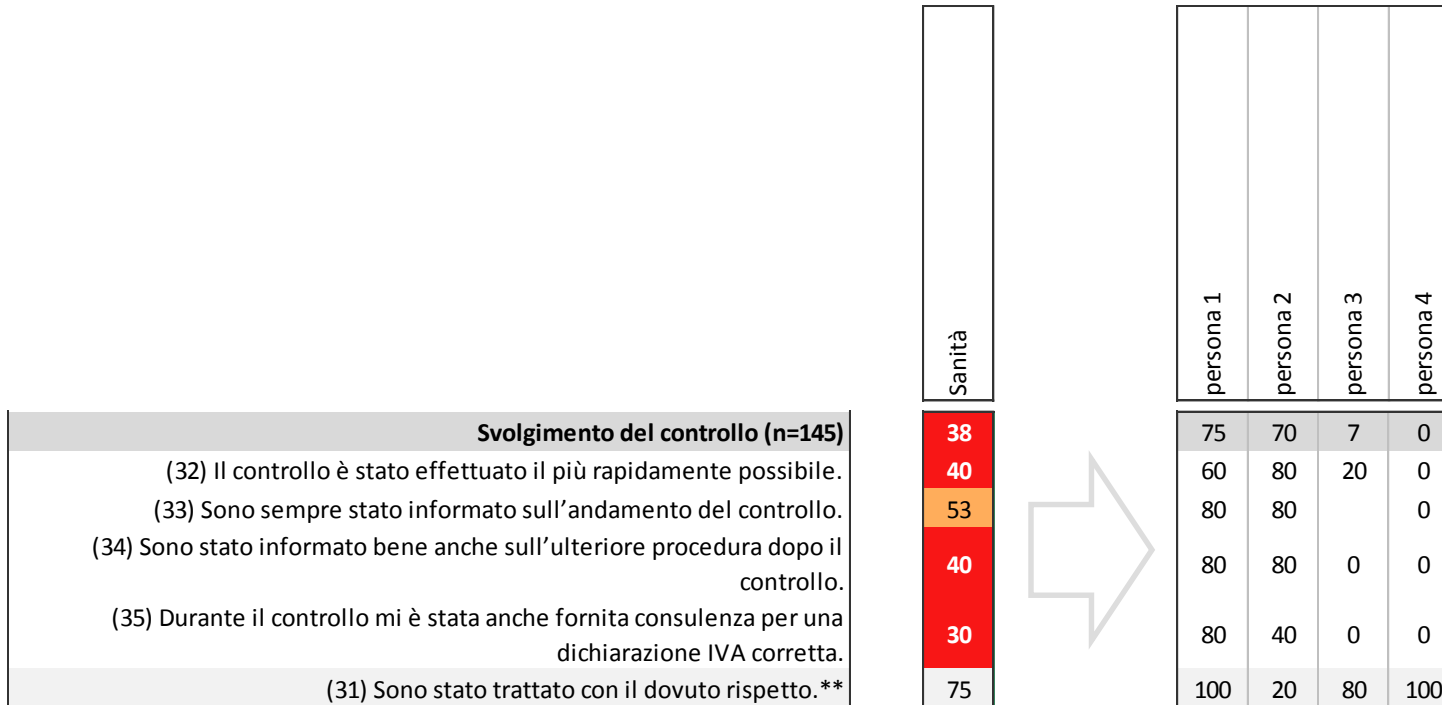


# Svolgimento del controllo



\*\* Questa domanda non è considerata nei calcoli riguardanti il tema.

# Matrice



- Nel settore della sanità quattro persone hanno risposto alle domande sul tema Svolgimento del controllo.  
→ Attendibilità limitata dei valori.
- I valori bassi provengono sostanzialmente da due persone.
- *Ci sono peculiarità del settore della sanità che complicano lo svolgimento dei controlli?*

## Amministrazione federale delle contribuzioni AFC Indagine per i partner 2015

	Settore													Cifra d'affari 2014								
	Finanza/assicurazioni	Trasporti/traffico aereo	Telecomunicazioni/servizi in materia d'informatica	Collettività pubbliche	Sanità	Sport e cultura	Edilizia	Amministrazione di immobili/immobiliare	Altri servizi	Formazione/ricerca/sviluppo	Albergheria e ristorazione	Produzione naturale (agricoltura, silvicoltura, orticoltura ecc.)	Commercio al dettaglio	Altro	fino a CHF 250 000.-	da oltre CHF 250 000.- a CHF 1 mio	da oltre CHF 1 mio a CHF 5 mio	da oltre CHF 5 mio a CHF 10 mio	da oltre CHF 10 mio a CHF 50 mio	da oltre CHF 50 mio a CHF 100 mio	oltre CHF 100 mio	l'impresa/l'organizzazione è stata fondata nel 2015.
(24) Mi pare che la divisione principale dell'imposta sul valore aggiunto faccia di tutto per ridurre al minimo i costi amministrativi dei contribuenti.**	69	69	67	64	67	71	71	65	69	47	69	60	71	69	70	69	69	69	64	57	63	70
<b>Rendiconto online (n=85)</b>	87	100	93	84	88	*	88	90	96	100	100	100	83	94	98	89	91	83	80	100	95	93
(27) Il rendiconto online è facile da compilare.	87	100	90	86	84	*	91	90	97	100	100	100	80	93	99	90	90	80	77	100	95	93
(28) Il programma per il rendiconto online si può installare senza alcuna difficoltà.	87	100	93	84	95	*	86	90	94	100	100	100	80	96	97	88	92	87	83	100	95	93
<b>Svolgimento del controllo (n=145)</b>	73	100	100	89	38	85	87	80	79	100	100	55	95	80	88	82	78	89	100	85	53	92
(32) Il controllo è stato effettuato il più rapidamente possibile.	70	100	100	88	40	80	88	80	83	100	100	20	100	77	91	83	78	89	100	85	53	94
(33) Sono sempre stato informato sull'andamento del controllo.	73	100	100	85	53	87	84	80	76	100	100	60	100	83	83	78	78	89	100	86	47	39
(34) Sono stato informato bene anche sull'ulteriore procedura dopo il controllo.	77	100	100	93	40	80	89	80	80	100	100	60	100	80	89	83	79	93	100	88	73	91
(35) Durante il controllo mi è stata anche fornita consulenza per una dichiarazione IVA corretta.	73	100	100	91	30	87	87	80	76	100	100	80	80	93	83	78	86	100	83	40	94	
(31) Sono stato trattato con il dovuto rispetto.**	77	100	100	94	75	87	94	80	84	100	100	80	87	91	88	84	93	100	86	67	94	

n=4

n=11

n=1

n=3

## Amministrazione federale delle contribuzioni AFC Indagine per i partner 2015

	Settore														Cifra d'affari 2014							
	Finanza/assicurazioni	Trasporti/traffico aereo	Telecomunicazioni/servizi in materia d'informatica	Collettività pubbliche	Sanità	Sport e cultura	Edilizia	Amministrazione di immobili/immobiliare	Altri servizi	Formazione/ricerca/sviluppo	Albergheria e ristorazione	Produzione naturale (agricoltura, silvicoltura, orticoltura ecc.)	Commercio al dettaglio	Altro	fino a CHF 250 000.-	da oltre CHF 250 000.- a CHF 1 mio	da oltre CHF 1 mio a CHF 5 mio	da oltre CHF 5 mio a CHF 10 mio	da oltre CHF 10 mio a CHF 50 mio	da oltre CHF 50 mio a CHF 100 mio	oltre CHF 100 mio	l'impresa/l'organizzazione è stata fondata nel 2015.
(24) Mi pare che la divisione principale dell'imposta sul valore aggiunto faccia di tutto per ridurre al minimo i costi amministrativi dei contribuenti.**	69	69	67	64	67	71	71	65	69	47	69	60	71	69	70	69	69	69	64	57	63	70
<b>Rendiconto online (n=85)</b>	87	100	93	84	88	*	88	90	96	100	100	100	83	94	98	89	91	83	80	100	95	93
(27) Il rendiconto online è facile da compilare.	87	100	90	86	84	*	91	90	97	100	100	100	80	93	99	90	90	80	77	100	95	93
(28) Il programma per il rendiconto online si può installare senza alcuna difficoltà.	87	100	93	84	95	*	86	90	94	100	100	100	80	96	97	88	92	87	83	100	95	93
<b>Svolgimento del controllo (n=145)</b>	73	100	100	89	38	85	87	80	79	100	100	55	95	80	88	82	78	89	100	85	53	92
(32) Il controllo è stato effettuato il più rapidamente possibile.	70	100	100	88	40	80	88	80	83	100	100	20	100	77	91	83	78	89	100	85	53	94
(33) Sono sempre stato informato sull'andamento del controllo.	73	100	100	85	53	87	84	80	76	100	100	60	100	83	83	78	78	89	100	86	47	89
(34) Sono stato informato bene anche sull'ulteriore procedura dopo il controllo.	77	100	100	93	40	80	89	80	80	100	100	60	100	80	89	83	79	93	100	88	73	91
(35) Durante il controllo mi è stata anche fornita consulenza per una dichiarazione IVA corretta.	73	100	100	91	30	87	87	80	76	100	100	80	80	80	93	83	78	86	100	83	40	94
(31) Sono stato trattato con il dovuto rispetto.**	77	100	100	94	75	87	94	80	84	100	100	80	100	87	91	88	84	93	100	86	67	94

n=6

Sulla base di un calcolo statistico dell'influenza si calcola la forza dell'influenza che un tema ha sulla soddisfazione dei partner (regressione lineare multipla). La forza dell'influenza è espressa tramite un coefficiente beta.

Qui di seguito i temi sono elencati in base alla loro influenza sull'indice di soddisfazione dei partner (in ordine decrescente in base alla colonna beta). Per semplificare la classificazione, i coefficienti beta sono raggruppati in livelli di influenza (cfr. legenda).

temi:	Numero di partecipanti	Beta	Livelli di influenza
Svolgimento del controllo	n=145	0.359	+++
Competenza	n=1071	0.294	+++
Dichiarazione fiscale	n=1156	0.268	+++
Gentilezza	n=1053	0.181	++
Pubblicazioni basate sul web	n=364	0.175	++
Raggiungibilità	n=1136	0.140	+
Homepage	n=965	0.100	+

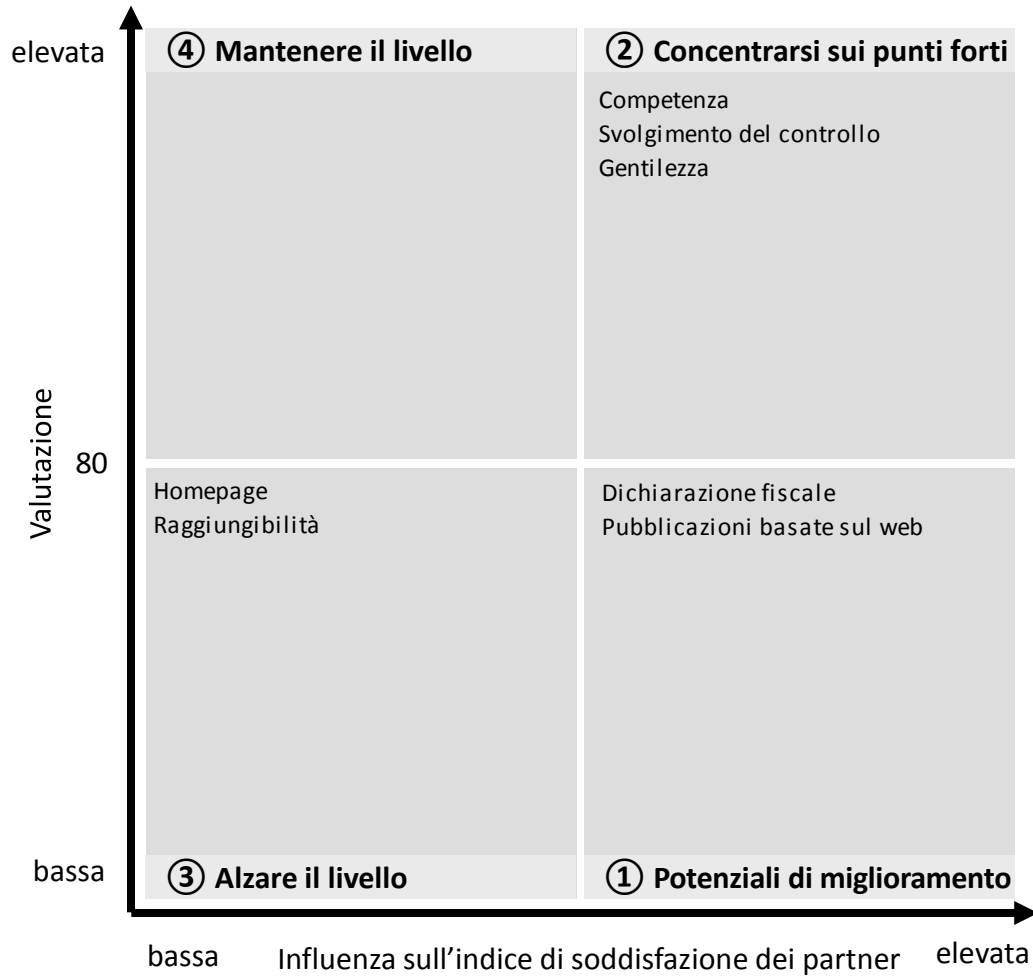
**Indice di soddisfazione dei partner**

Il tema «Rendiconto online» è stato valutato da 85 persone (fase pilota 2015) e a seguito del basso numero di casi non è stato integrato nel modello di influenza.

Beta: coefficiente di regressione (forza dell'influenza)

Grigio scuro: Core Model / modello di base

Grigio chiaro: Sub Models / sottomodelli



Il grafico indica il legame tra la valutazione dei temi da parte degli interpellati (asse verticale) e l'influenza (importanza) di questi temi sull'indice di soddisfazione dei partner (asse orizzontale).

È necessario intervenire soprattutto negli ambiti in cui si riscontrano una valutazione relativamente critica e un'elevata influenza (quadrante in basso a destra).

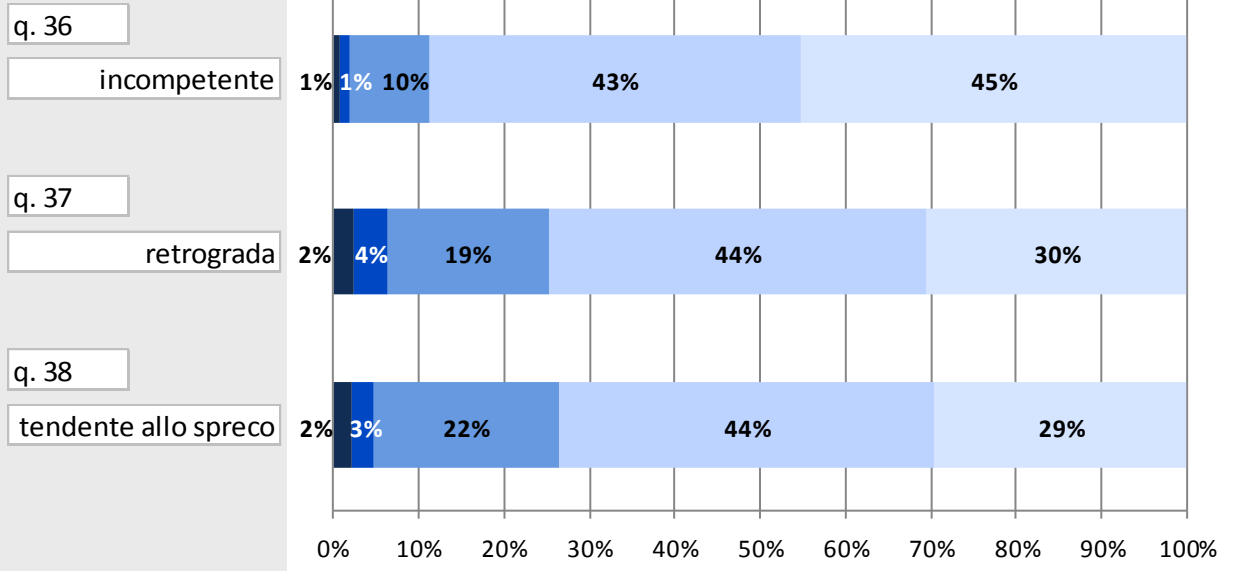
In particolare occorre concentrarsi sui punti forti, presenti in caso di valutazione positiva e importanza elevata (quadrante in alto a destra).

### Informazioni sul calcolo e sulla classifica

L'influenza dei temi oggetto delle domande sull'indice di soddisfazione dei partner viene calcolata tramite un procedimento statistico (analisi della regressione, cfr. anche in fondo, indicazioni metodologiche).

- ①** Potenziali di miglioramento (necessità di intervento prio. 1)
- ②** Concentrarsi sui punti forti (necessità di intervento prio. 2)
- ③** Alzare il livello (necessità di intervento prio. 3)
- ④** Mantenere il livello (necessità di intervento prio. 4)

(36 - 38) Giudicate spontaneamente quale delle due caratteristiche corrisponde meglio alla Divisione principale Imposta sul valore aggiunto. È possibile attribuire un giudizio su una scala da 1 a 10.

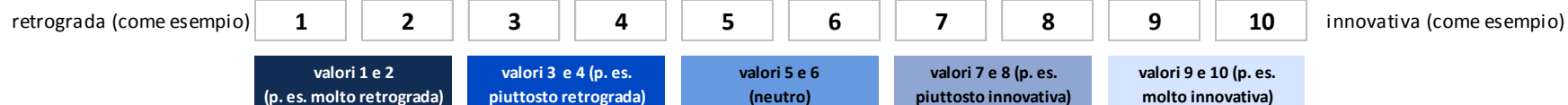


vm 2015

Δ 2012

Caratteristica	n	vm 2015	Δ 2012
competente	n=1125	80	+1
innovativa	n=1106	72	+4
economica	n=1086	71	+1

### Sfondo colorato dei valori del questionario:





- Indice di soddisfazione dei partner: 77 punti, 1 punto in più rispetto al 2012
- In generale i valori sono buoni, nessun tema ha perso importanza.
- Punti forti: competenza, svolgimento dei controlli, gentilezza
- Temi con potenziale di miglioramento: dichiarazione fiscale, pubblicazioni basate sul web
- Quasi tutti i temi hanno registrato un miglioramento rispetto al 2012.
- Valori in rosso nei singoli gruppi di valutazione: poche risposte, attendibilità limitata
- Sono aumentati anche i valori riguardanti l'immagine.