

Indagine Customer Satisfaction

Dati raccolti dal 19 giugno al 19 dicembre 2019

Ambito di indagine e periodo di riferimento

A partire dal 19 giugno 2019, l'Ordine ha avviato un'indagine per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza con cui entra in contatto. Si è deciso di sottoporre a verifica il canale comunicativo del **Ticket System**, attraverso il quale viene gestita la relazione con oltre la metà delle persone che si rivolgono all'Ordine.

Dal 19 giugno al 19 dicembre sono stati compilati **152 questionari**.

Nella fase iniziale, la compilazione da parte degli utenti è avvenuta in seguito alla ricezione di una mail d'invito ad esprimere una valutazione per un riscontro ricevuto nelle settimane precedenti. In seguito la compilazione è avvenuta come azione spontanea contestuale alla ricezione di un messaggio, in merito al quale è stato chiesto di esprimere un giudizio.

Analisi del campione

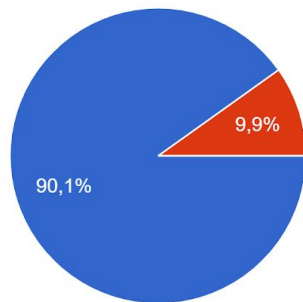
Informazioni preliminari

La grande maggioranza degli utenti è rappresentata da professionisti **iscritti all'Albo (90%)**.
Tra questi:

- **5 su 10 (52%)** dichiarano di essere iscritti all'Albo da **oltre 10 anni**.
- **6 su 10 (62%)** dichiarano di essere **lavoratori autonomi**, mentre soltanto 2 su 10 svolgono un lavoro dipendente.

Sei iscritto/a all'Albo degli Psicologi del Lazio?

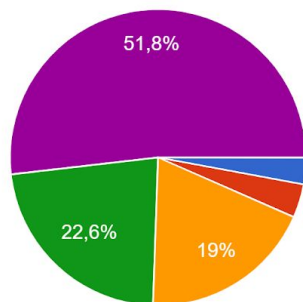
152 risposte



- Si o in attesa di iscrizione
- No

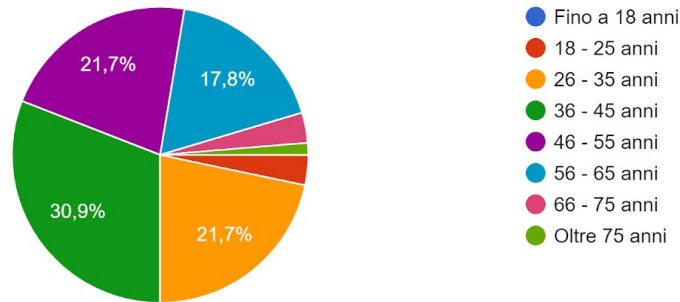
Indica la tua anzianità di iscrizione all'Albo.

137 risposte

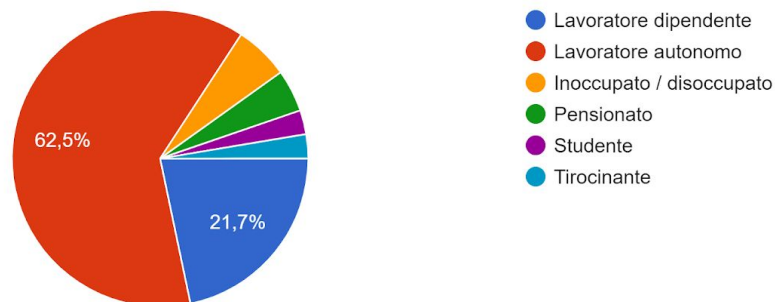


- In attesa di iscrizione
- Fino a 1 anno
- Fino a 5 anni
- Fino a 10 anni
- Oltre 10 anni

Età anagrafica
152 risposte



Condizione professionale
152 risposte



Aspettative nei riguardi dell'Ordine

Nella maggior parte dei casi i rispondenti dichiarano di l'intenzione di contattare l'Ordine per ricevere informazioni su **procedure amministrative** o su **novità normative** legate allo svolgimento della professione e per informazioni su **come svolgere l'attività in maniera deontologicamente corretta**.

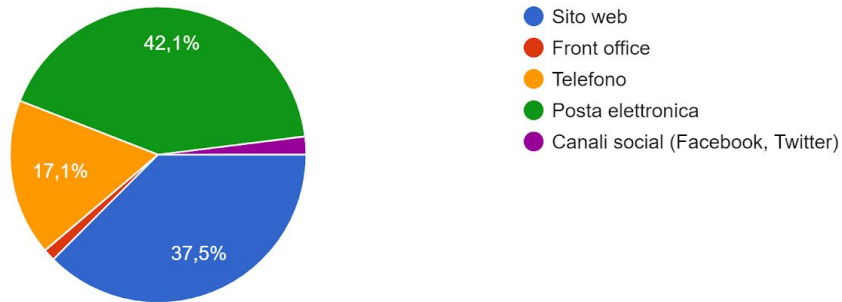
Abitudini di contatto

La maggioranza relativa degli utenti (**42%**) intravede nella **posta elettronica** lo strumento di comunicazione preferito per interagire con l'Ordine. Il **37%** preferisce cercare sul sito web le informazioni che occorrono. Soltanto 3 utenti su 152 invece dichiarano di informarsi o interagire con l'Ordine attraverso i canali social (Facebook e Twitter).

Il **52%** dei rispondenti dichiara di contattare l'Ordine **fino a tre volte nel corso di un anno**.

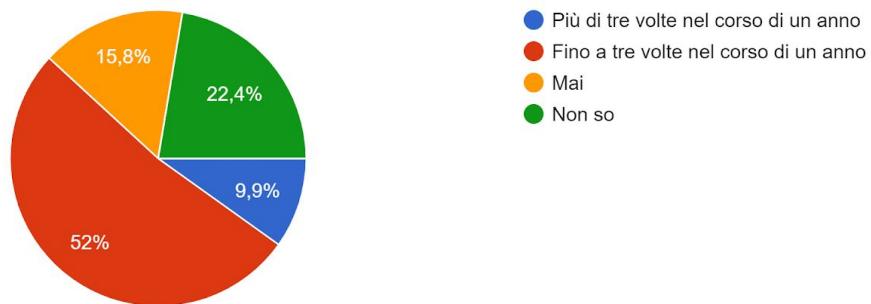
Di norma, quale strumento di comunicazione preferisci per interagire o per ottenere informazioni dall'Ordine?

152 risposte



Di norma, con quale frequenza contatti l'Ordine?

152 risposte



Valutazione dell'esperienza di contatto

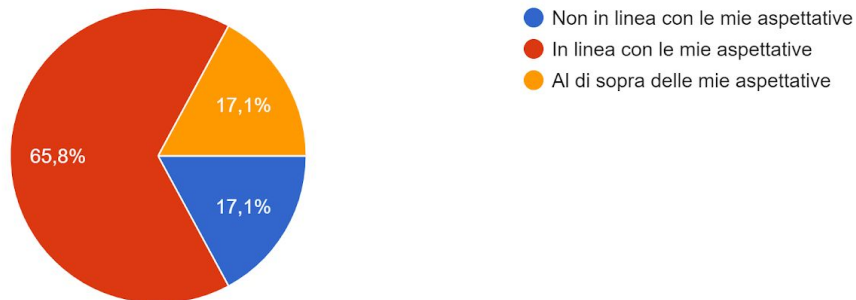
L'**86%** dei rispondenti dichiara **di aver ricevuto**, in occasione del contatto, la risposta che occorreva.

Complessivamente, il servizio ricevuto viene dichiarato **positivo** (cioè in linea e al di sopra delle proprie aspettative) **8 volte su 10** (83%).

L'**85%** degli utenti (129), inoltre, esprime una valutazione complessiva **pari o superiore a 6 su 10**.

Complessivamente, come reputi il servizio che hai ricevuto?

152 risposte



Nel 53% dei casi circa, la valutazione raggiunge i massimi livelli: sono infatti **81 su 152** gli utenti che esprimono una **valutazione di 9 o 10 su 10**. Anche per quanto riguarda le dimensioni specifiche esplorate, nell'80% dei casi (cioè per 122 utenti su 152) i giudizi espressi su una scala da 1 a 10 raggiungono valori medio-alti.

	Completezza delle informazioni	Chiarezza delle informazioni	Modalità relazionale degli incaricati	Tempestività del riscontro
valore medio per l'80% (122 persone)	8,8	9,1	9,2	9
valore medio per il 100% (152 persone)	7,8	8,1	8,3	7,9

Circa la metà delle persone intervistate dichiara di aver utilizzato o aver ricevuto la **modulistica** predisposta dall'Ordine per dar seguito alle richieste amministrative, che viene giudicata ampiamente **comprensibile**: il valore medio attribuito a questa dimensione si attesta su **8,5/10** mentre il valore riferibile all'**80%** degli intervistati raggiunge il punteggio di **9/10**.

Osservazioni, criticità e proposte

I lavoratori **autonomi** sono i professionisti che mediamente si ritengono più soddisfatti della loro esperienza di contatto (**punteggio medio attribuito 8,1**), mentre gli psicologi che dichiarano di svolgere la professione in regime di lavoro subordinato risultano essere più critici, nonostante manifestino comunque un giudizio medio positivo (**punteggio medio attribuito 7,4**).

Nel compilare il questionario, soltanto 20 utenti (13%) segnalano **difetti o limiti**, non necessariamente legati ad una valutazione negativa dell'esperienza di contatto.

Data la non omogeneità e il numero esiguo di segnalazioni, risulta difficile isolare criticità ricorrenti. La **mancaza di risposta ai quesiti** (da intendersi probabilmente anche nel senso di assenza di un riscontro interlocutorio) o in un paio di casi l'**eccessivo tempo intercorso** rappresentano una criticità comune a **9 segnalazioni**, sulle quali tuttavia non è possibile condurre alcuna verifica data l'acquisizione in forma anonima del questionario.

Il che porta a suggerire di **fornire comunque un riscontro**, anche interlocutorio, di ringraziamento e/o presa in carico della richiesta, in quei casi in cui non sia possibile fornire subito risposta o che non richiedano un ulteriore coinvolgimento dell'utente (es. variazione indirizzo).

Un altro dato da tenere in considerazione emerge dalle dichiarazioni del campione in merito agli strumenti di comunicazione utilizzati per interagire con l'Ordine o ottenere informazioni. Una cospicua parte di utenti intravede tali strumenti nel sito web e nel Ticket System. Il dato, in parte influenzato dalla modalità stessa di acquisizione (l'utente ha ricevuto una e-mail ed ha compilato un questionario online), fa emergere una preferenza dell'utente a richiedere **informazioni in maniera immediata**.