

Indagine Customer Satisfaction

Dati raccolti dal 1 gennaio al 30 giugno 2020

Ambito di indagine e periodo di riferimento

Dal 1 gennaio al 30 giugno sono stati compilati **90 questionari**.

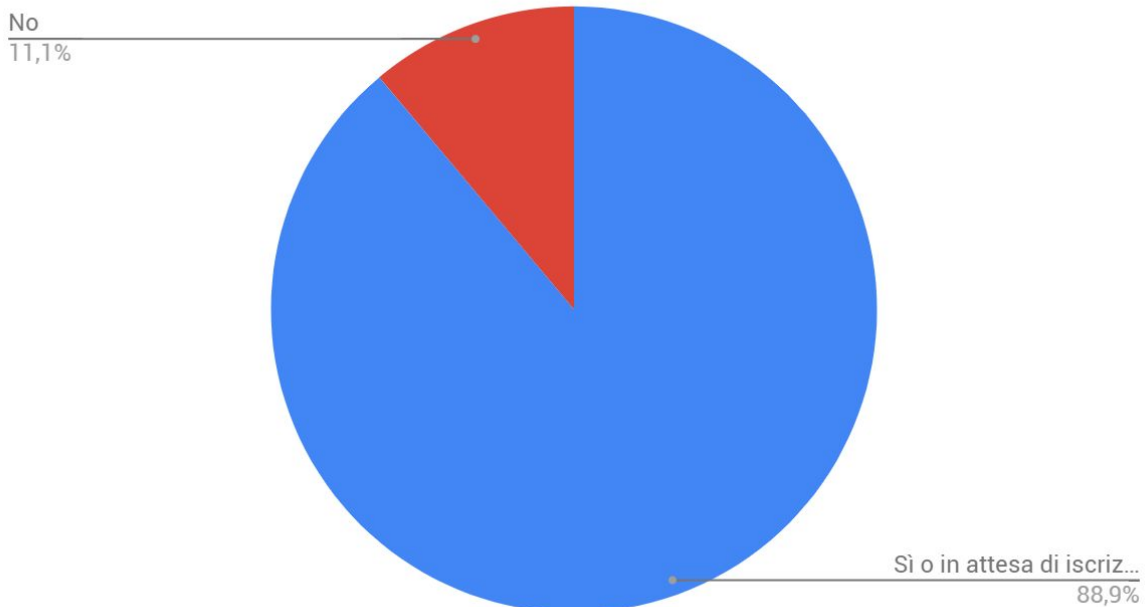
Analisi del campione

Informazioni preliminari

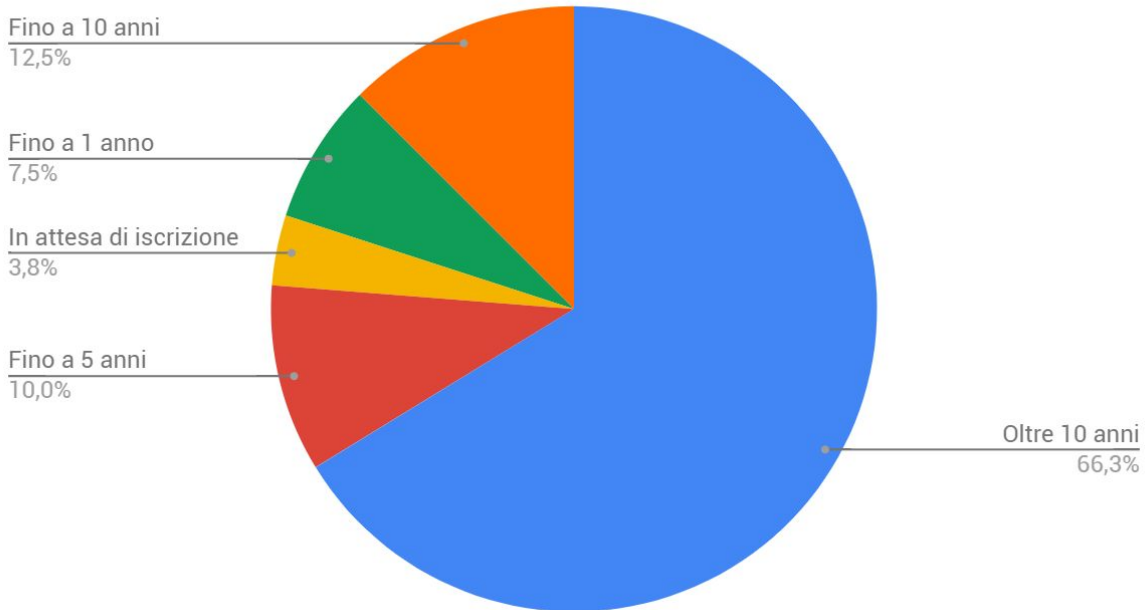
La grande maggioranza degli utenti è rappresentata da professionisti **iscritti all'Albo**, 80 su 90 (**89%**). Tra questi:

- **53 (66%)** dichiarano di essere iscritti all'Albo da **oltre 10 anni**.
- **54 (67%)** dichiarano di essere **lavoratori autonomi**, mentre soltanto 2 su 10 svolgono un lavoro dipendente.

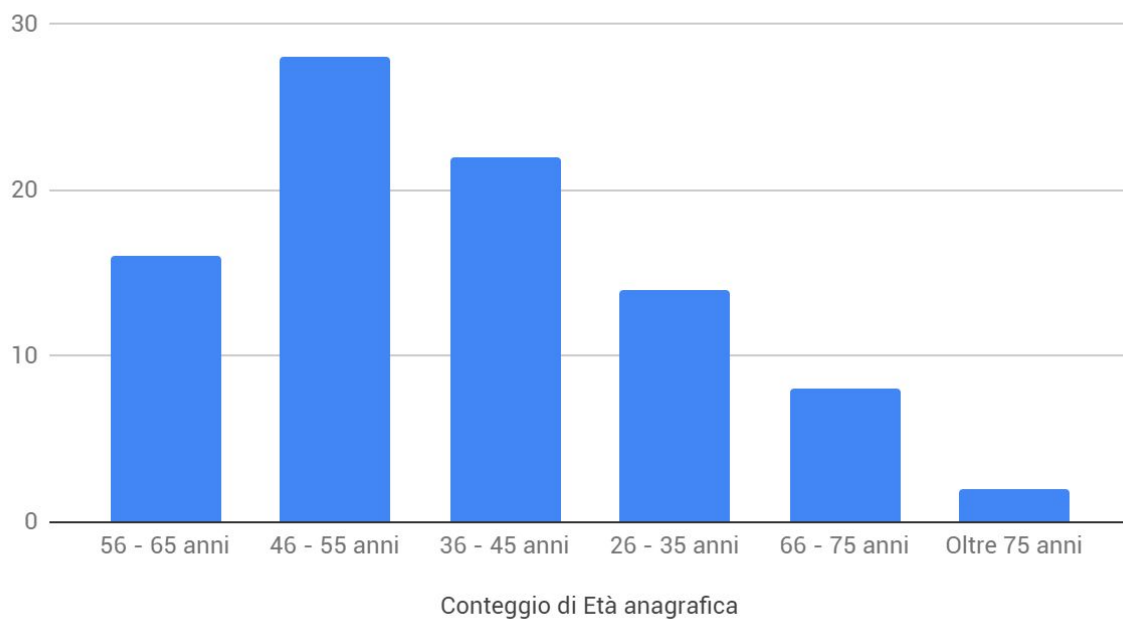
Conteggio di Sei iscritto/a all'Albo degli Psicologi del Lazio?



Indica la tua anzianità di iscrizione all'Albo.



Conteggio di Età anagrafica



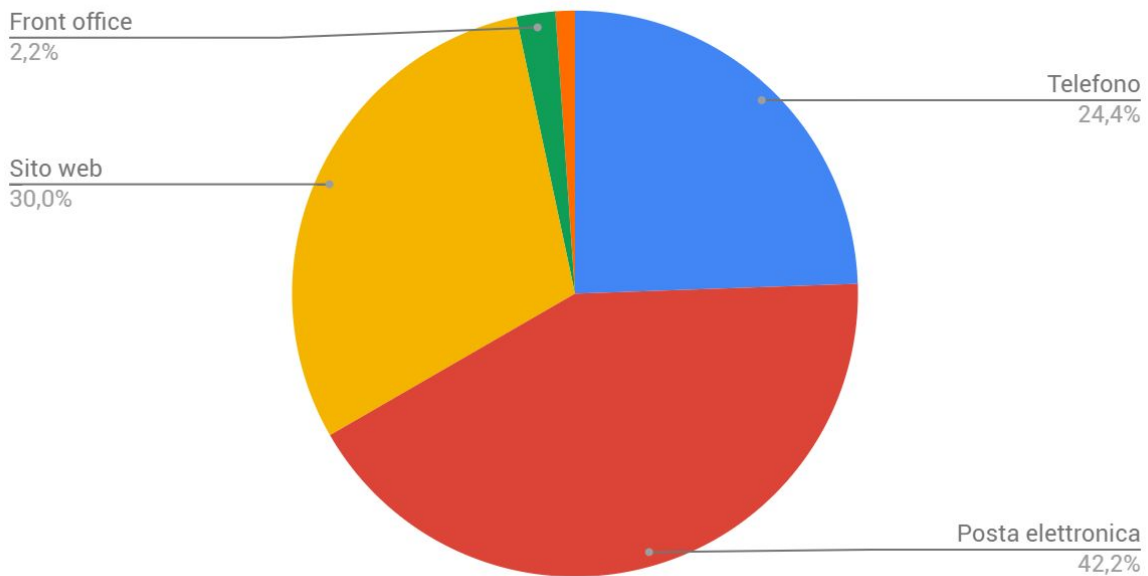
Aspettative nei riguardi dell'Ordine

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

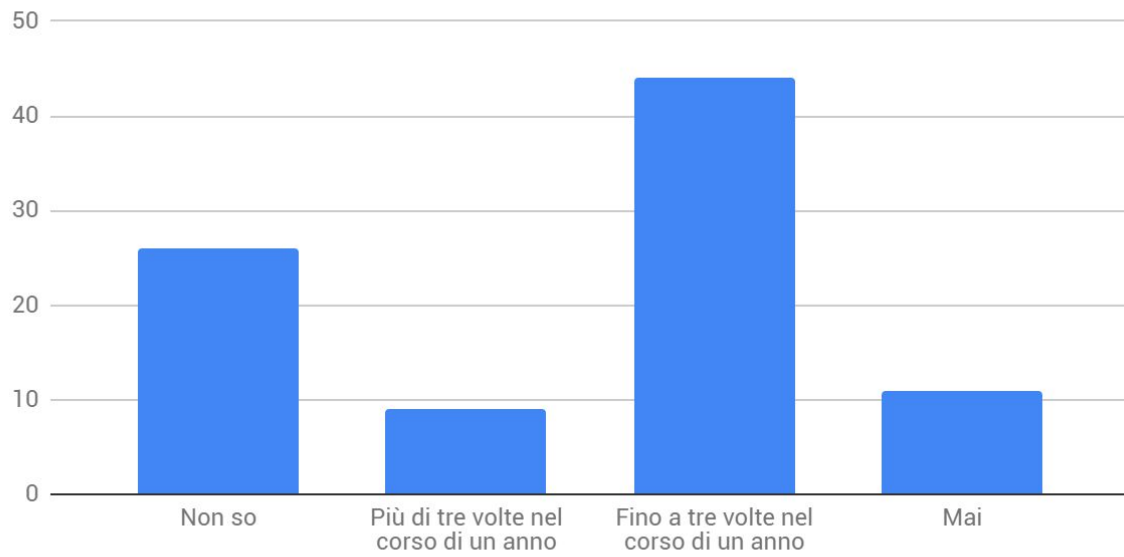
La maggioranza relativa degli utenti 38 (**42%**) intravede nella **posta elettronica** lo strumento di comunicazione preferito per interagire con l'Ordine. Il **30%** (27) **preferisce cercare sul sito web** le informazioni che occorrono. Soltanto 1 utente su 91 invece dichiara di informarsi o interagire con l'Ordine attraverso i canali social (Facebook e Twitter).

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



Il **48%** dei rispondenti dichiara di contattare l'Ordine **fino a tre volte nel corso di un anno**.

Di norma, con quale frequenza contatti l'Ordine?

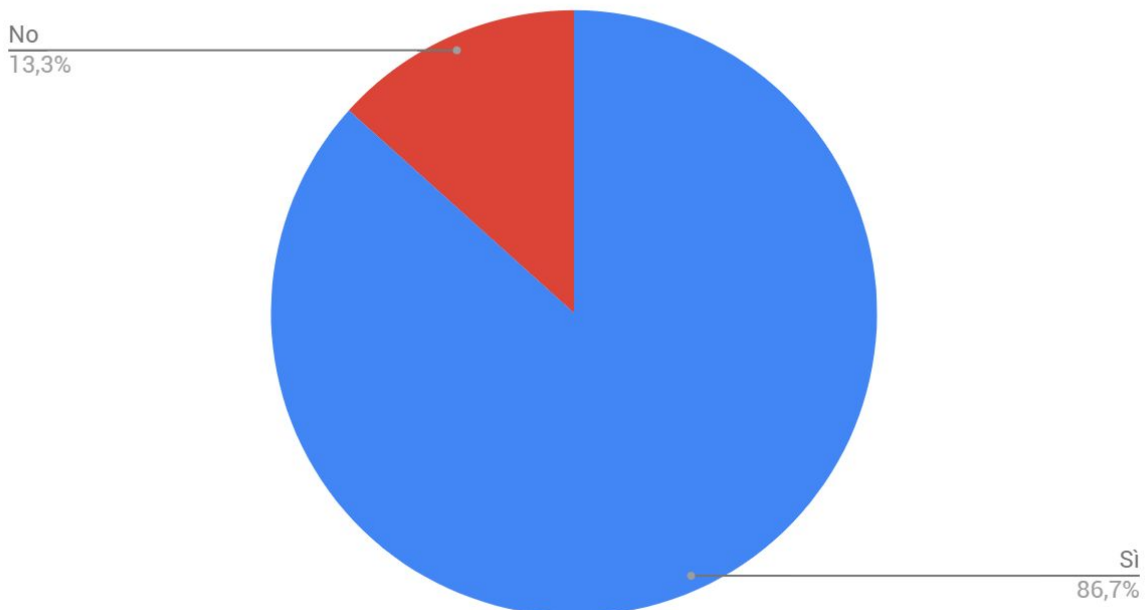


Conteggio di Di norma, con quale frequenza contatti l'Ordine?

Valutazione dell'esperienza di contatto

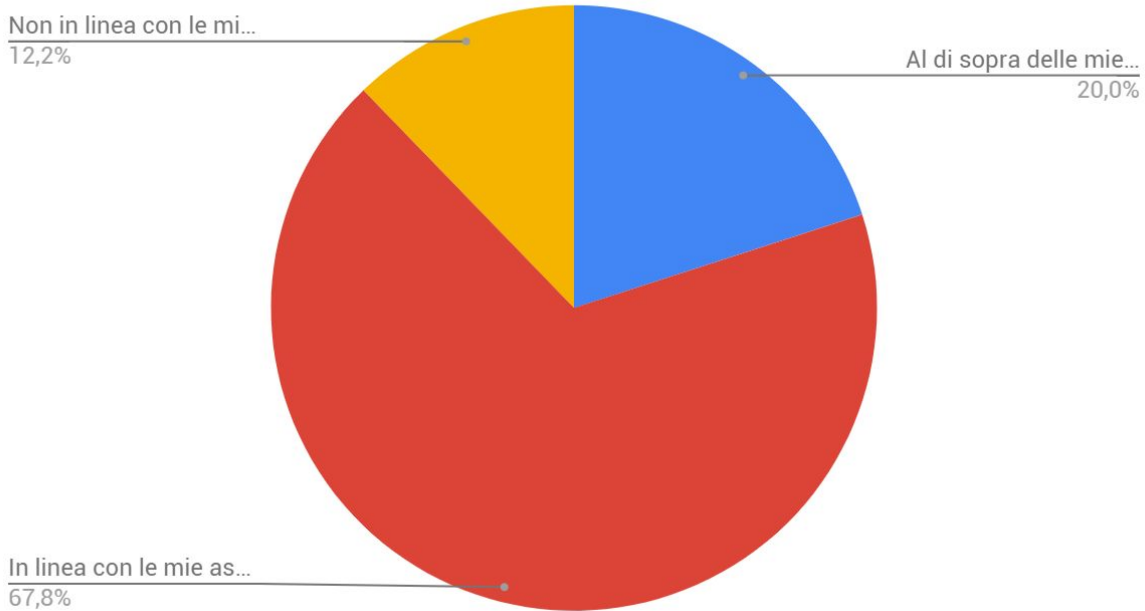
L'**87%** dei rispondenti (78) dichiara **di aver ricevuto**, in occasione del contatto, la risposta che occorreva.

Conteggio di Hai ricevuto l'informazione che ti occorreva?



Complessivamente, il servizio ricevuto viene dichiarato **positivo** (cioè in linea e al di sopra delle proprie aspettative) **8 volte su 10** (88%).

Complessivamente, come reperi il servizio che hai ricevuto?



L'**88%** degli utenti (79), inoltre, esprime una valutazione complessiva **pari o superiore a 6 su 10**.

Nel 63% dei casi circa, la valutazione raggiunge i massimi livelli: sono infatti **57 su 90** 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 72 utenti su 90) 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% (72 persone)	9,3	9,3	9,4	9,3
valore medio per il 100% (90 persone)	8,3	8,3	8,3	8,3

Oltre la metà delle persone intervistate (52, 58%) 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 **8,3/10** mentre il valore riferibile all'**80%** degli intervistati raggiunge il punteggio di **9/10**.

Osservazioni, criticità e proposte

I pensionati sono i gli utenti che mediamente si ritengono più soddisfatti della loro esperienza di contatto (**punteggio medio attribuito 8,7**). Dopo i pensionati, i lavoratori **autonomi** che assegnano un **punteggio medio di 8,4**; 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 12 utenti su 90 (13%) segnalano **difetti o limiti**, non necessariamente legati ad una valutazione negativa dell'esperienza di contatto. In alcuni casi, infatti, il punteggio negativo assegnato sembrerebbe legato a questione diversa rispetto al riscontro fornito.

- "non sempre arriva celermente"
- "Vorrei poter avere più ore a disposizione per poter telefonare in caso di chiarimenti o richieste"
- "Maggiori controlli sugli iscritti"
- "durante questi mesi di grande confusione dovuta al Covid non sono riuscita a mettermi in contatto con i vostri uffici nè via email nè al telefono.... rimanendo priva di risposte. Anche se capisco la confusione del momento"

Data la non omogeneità e il numero esiguo di segnalazioni, risulta difficile isolare criticità ricorrenti.