



**Indagini on line
ad uso professionale**

Guida ai reports

v1.0 Copyright 2006 Stefano Quattrini, Know-net.it

2 – Uno scenario di base per Info Quest

La misura della soddisfazione del cliente

Il caso dell'analisi di Customer Satisfaction di un'azienda B2B la "Grandi Orizzonti s.p.a."

A – L'azienda "Grandi Orizzonti s.p.a." ha l'esigenza di eseguire **un'indagine su di un certo numero di sue aziende clienti** (Business to Business) per conoscere il loro grado di soddisfazione relativamente ai propri servizi e/o prodotti.

B - La "Grandi Orizzonti" vuole avere dei **risultati in tempi brevi**, completi **al massimo grado di dettaglio**, che misurino il grado di soddisfazione delle sue aziende clienti.

La "Grandi Orizzonti" desidera monitorare la soddisfazione dei clienti per riuscire ad **intervenire in maniera mirata alla soluzione di tutti quei problemi** che risultino essere causa di eventuale malcontento della clientela.

Vuole avere anche la possibilità di **verificare se**, in ragione delle politiche adottate, ci sono **dei miglioramenti nel tempo** sulla propria offerta di servizi e/o prodotti.

(La "Grandi Orizzonti" è chiaramente un nome di fantasia, copre però il nome di un'azienda reale i cui dati presentati in questo testo sono reali).

Le statistiche e i reports

Le statistiche sui dati sono uno strumento necessario per avere delle idee immediate e chiare su fattori chiave che interessano. I **calcoli statistici** affrontati sono **somme, medie, varianze o significatività**. Grazie a questi calcoli è possibile fornire **ai dati** diversi **livelli di lettura**.

I reports (rapporti, stampe), sono delle **presentazioni dei dati su file in formato PDF** o altri formati, pronti per essere stampati **in formato A4** .

Info Quest propone statistiche su reports di tre tipi:

- **Punteggi (Generale o Valutazioni)**
- **Frequenze (Domande o Occorrenze)**
- **Utenti (Utente per Utente)**

Anche per il report dei punteggi, che è il più grande e contenendo tutti i risultati, in molti casi assume la dimensione di un libro, ci sono **livelli di lettura che permettono di capire immediatamente le cose importanti**.

Nel caso della "Grandi Orizzonti" i risultati significativi del report dei punteggi stanno sulle prime 15-20 pagine del report. Gran parte del report è occupata dai risultati di dettaglio, che per completezza vanno comunque riportati nel caso si vogliano fare degli approfondimenti.

Tutti i reports hanno una **pagina di testata** che riporta alcune informazioni di carattere generale. I reports hanno la caratteristica di andare da un grado di **massimo raggruppamento** (o minimo dettaglio) dei dati, fino ad un grado di **minimo raggruppamento** (o massimo dettaglio), dati tutti disaggregati. La pagina di testata rappresenta il massimo grado di aggregazione dei dati.

Il report è generato per utenti appartenenti ad un **“gruppo”** il cui nome compare nella pagina di testata. I primi due reports corrispondono ciascuno ad un file, mentre il terzo, quello del singolo utente, è composto di tanti files per quanti sono gli utenti del gruppo.

Dalla data	01 giugno 2004	Alla data	09 dicembre 2004
Punteggio massimo	19		
Numero partecipanti rilevati	170		
Numero partecipanti rilevati selezionati	170		
Numero componenti del gruppo	603		
Percentuale partecipanti	28,19%		

Le date sono relative alla **data della prima compilazione** che compare nel report fino alla **data dell'ultima compilazione** che compare nel report.

Il **punteggio massimo** rappresenta il valore massimo raggiungibile dal punteggio di un partecipante.

Il **Numero di componenti del gruppo** di “Grandi orizzonti” è 601.

I **partecipanti**, 170, sono coloro che hanno compilato con successo il Questionario. I **partecipanti rilevati selezionati** è il sottoinsieme degli utenti determinato dai filtri sui dati, se tali filtri sono stati impostati (in questo caso non impostando il filtro sono sempre 170).

La **percentuale partecipanti** è evidentemente la percentuale di quelli che hanno compilato rispetto ai componenti del gruppo.

Nel caso sia stato utilizzato un filtro per la selezione degli utenti come quello sotto riportato, esso viene visualizzato subito dopo la lista delle domande. Nel caso del filtro in figura si sono scelti **gli utenti che non hanno ancora deciso di rinnovare.**

UTENTI SELEZIONATI PER	
SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi	Domanda N. : 2
Crede che in futuro continuerà a rivolgersi a noi per scegliere le soluzioni hardware/software per la Sua azienda?	
3	Non ho ancora deciso

Esiste anche la visualizzazione del **filtro per zone** oltre che un filtro per domande ed un **filtro per data**, che qui non è stato applicato.

Si differenziano a questo punto i due tipi di report: **report generale** (e particolare) **degli utenti** e quello delle **domande o frequenze**.

2.VII.1 Analisi dei punteggi

Questo report nella sua veste generale con i 170 utenti della “Grandi Orizzonti” che hanno compilato, consta di 220 pagine divise in varie parti, oltre alle prime due parti già viste e comuni anche all’altro tipo di report.

Nelle pagine successive all’intestazione, questo report contiene **l’elenco delle domande** con i progressivi relativi delle sezioni (pagine web) i testi delle domande ed i voti presi in percentuale, o percentuale di soddisfazione per ciascuna domanda.

DOMANDE		
1)	1.1	Completivamente quanto si ritiene soddisfatto dei prodotti/servizi che la nostra azienda Le ha fornito? 81%
2)	1.2	Crede che in futuro continuerà a rivolgersi a noi per scegliere le soluzioni hardware/software per la Sua azienda? 92%
3)	1.3	Se non si rivolgerà a noi sarà per: (E' possibile dare fino a 6 risposte)
4)	1.4	Si è avvalso della collaborazione di altre aziende per l'hardware o il software?
5)	1.5	Se sì, si è rivolto:
6)	1.6	Anche rispetto ad altre aziende a cui si è rivolto, come valuta per organizzazione e qualità i servizi offerti della Nostra Azienda? 75%
7)	1.7	Ritiene che i problemi che la Vostra struttura organizzativa ha posto nel tempo alla Nostra Azienda siano stati risolti? 73%
8)	1.8	Secondo la Sua esperienza, la nostra azienda ha proposto o suggerito soluzioni utili per la gestione della sua azienda? 75%
9)	2.1	Come ritiene di essere stato seguito dallo staff della Nostra Azienda in termini di tempestività ed efficacia nei confronti delle esigenze della Sua struttura organizzativa? 69%
10)	2.2	E' soddisfatto della comunicazione tra la nostra azienda e la Sua? 72%
11)	2.3	Come giudica le informazioni che ricevete sulle attività svolte dalla nostra azienda 90%
12)	2.4	Tra le seguenti opzioni, cosa migliorerebbe del nostro servizio di assistenza telefonica? (E' possibile dare da 1 a 6 risposte)
13)	3.1	Il software Gestionale o Fiscale del quale ha l'assistenza presso di noi è di facile utilizzo per la Sua struttura organizzativa? 77%
14)	3.2	In che cosa è migliorabile secondo Lei il software sopracitato? (E' possibile dare fino a 6 risposte)
15)	3.3	Ritiene di aver usufruito della nostra assistenza sul software nei tempi prestabiliti? 81%
16)	3.4	Come giudica la professionalità dei nostri consulenti software sotto l'aspetto tecnico? 83%
17)	3.5	E sotto l'aspetto della preparazione fiscale? 77%
18)	3.6	I nostri consulenti sono stati cordiali e disponibili nei vostri confronti? 92%
19)	4.1	E' soddisfatto della qualità dei prodotti hardware che Le abbiamo fornito? 75%
20)	4.2	Ritiene di aver usufruito della nostra assistenza sull'hardware nei tempi prestabiliti? 75%

Da qui si possono individuare immediatamente i punti deboli e i punti di forza. In questo caso la “Grandi Orizzonti” va complessivamente bene. Tutto è sopra la sufficienza abbondantemente. Il punto debole può essere rilevato nella domanda 9.

Info Quest – Servizio di indagini on line

21) 4.3	Come giudica la professionalità dei nostri tecnici hardware?							79%	
22) 4.4	Sono stati cordiali e disponibili rispetto alle vostre esigenze?							88%	
23) 5.1	La Nostra Azienda vi ha informato tramite lettera del nuovo sito aziendale. Consulta spesso i siti della nostra Holding?								
24) 5.2	Tra le seguenti possibilità, cosa vorrebbe che fosse migliorato del sito aziendale? (E' possibile dare fino a 4 risposte)								
Riepilogo		0	0	0	1	9	4	3	80%
		< 30%	30% - 50%	50% - 60%	60% - 70%	70% - 80%	80% - 90%	>= 90%	

I colori delle caselle sono funzione delle percentuali e presentano **sette intervalli** che vanno da una **percentuale minore di 30 (rosso scuro)** ad una **percentuale maggiore di 90 (verde scuro)**.

La "Grandi orizzonti" ha una media piuttosto alta 80% complessivamente.
I clienti di "Grandi orizzonti" intervistati sono soddisfatti all'80%.

Solo una domanda risulta tra il 6 e il 7 o tra il 60% e il 70%. La maggior parte delle domande si attesta tra il 7 e l'8 alcune domande sopra l'otto, addirittura 3 domande sopra il 9.

Ci sono **tre punti di eccellenza:**

- 1) Rinnovi della fiducia alla "Grandi Orizzonti"
- 2) Chiarezza delle informazioni della "Grandi orizzonti"
- 3) Cordialità dei consulenti.

Se vuole mantenere gli alti standard attuali **"Grandi orizzonti" dovrà migliorare su tempestività ed efficacia degli interventi** come specificato alla domanda numero 9.

2.VII.1.a I risultati analitici delle domande

Il sottoreport dei risultati delle domande, riporta **la scala dei colori** in funzione del punteggio di ogni domanda. Riporta inoltre **i pesi adottati** per ciascuna domanda, come si può notare le domande a peso nullo non agiscono sulla media.

Esiste un valore importante la **"significatività"** esso esprime il fatto che il valor medio percentuale sia **rappresentativo dei valori che l'hanno determinato**. Ciò significa ad esempio che: i valori degli utenti sulla prima domanda sono abbastanza vicini al 75% perché la significatività del valor medio è 80%. Come pure quelli della quindicesima domanda sono ben rappresentati da 78% la cui significatività è piuttosto alta.

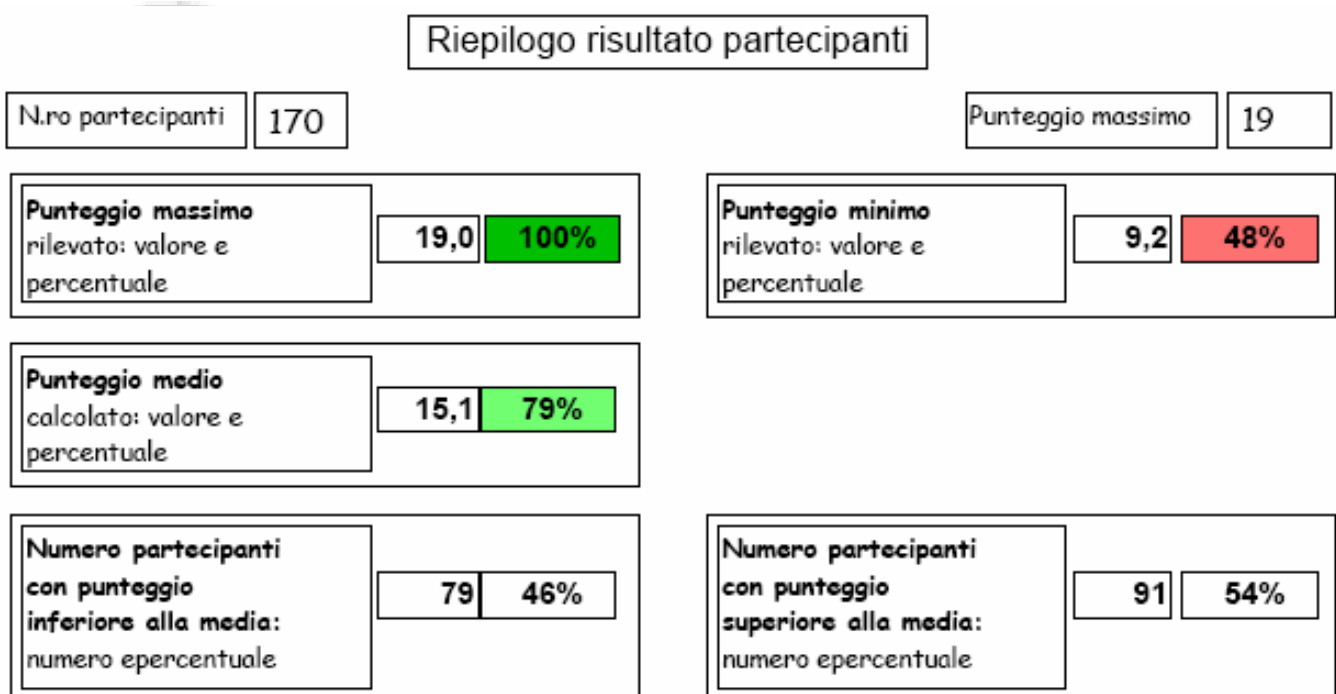
RISULTATI DELLE DOMANDE								
Punteggio perc.		< 30%	30% - 50%	50% - 60%	60% - 70%	70% - 80%	80% - 90%	>= 90%
Domanda	PARZIALI	PESO	TOTALE	MEDIA	PERCENTUALE	SIGNIFICATIVITA'		
1) 1.1	9,67	1	9,67	0,81	81%	89%		
2) 1.2	11,00	1	11,00	0,92	92%	74%		
3) 1.3	2,00	0	0,00	0,00				
4) 1.4	4,00	0	0,00	0,00				
5) 1.5	1,00	0	0,00	0,00				
6) 1.6	9,00	2	18,00	1,50	75%	71%		
7) 1.7	8,75	1	8,75	0,73	73%	74%		
8) 1.8	9,00	1	9,00	0,75	75%	57%		
9) 2.1	8,25	1	8,25	0,69	69%	75%		
10) 2.2	8,67	1	8,67	0,72	72%	75%		
11) 2.3	10,80	2	21,60	1,80	90%	83%		
12) 2.4	2,00	0	0,00	0,00				
13) 3.1	9,25	1	9,25	0,77	77%	87%		
14) 3.2	3,00	0	0,00	0,00				

Nei casi in cui la significatività è sopra il 70% possiamo dire che il valor medio rappresenta abbastanza bene i valori che l'hanno determinato.

2.VII.1.b I risultati generali sui punteggi degli utenti

Per quanto riguarda i risultati degli utenti, vengono riportati inizialmente una serie di valori di riferimento come il **punteggio per utente massimo e minimo rilevati**, il punteggio medio già calcolato in precedenza.

Si mette in evidenza inoltre la percentuale dei partecipanti che si trova sotto il punteggio medio e quella che si trova sopra tale punteggio.



Prima di mostrare la lista di tutti gli utenti si procede a questa breve analisi e all'analisi dei punteggi in funzione delle **fasce di punteggio percentuale** che sono state già utilizzate nel caso delle domande. Se 30% è un punteggio in realtà significa 30 su 100 oppure 3 su 10 e così via.

Info Quest – Servizio di indagini on line

Per ogni fascia di **punteggio in percentuale** viene riportato il numero dei **partecipanti rilevati** e la percentuale dei partecipanti rilevati.

Punteggio in percentuale	Partecipanti rilevati	Percentuale partecipanti rilevati
minore di 30 su 100	0	0su 100
compreso tra 30 e 50 su 100	2	1su 100
compreso tra 50 e 60 su 100	7	4su 100
compreso tra 60 e 70 su 100	20	12su 100
compreso tra 70 e 80 su 100	55	32su 100
compreso tra 80 e 90 su 100	56	33su 100
uguale o maggiore a 90 su 100	30	18su 100

Si può notare che solo due utenti ovvero l'1% sono sotto il 50%, pochi (4%) sono sotto la soglia della sufficienza. Troviamo che la maggior parte si concentra sulla fascia di **punteggio tra il 70% e il 90%**, e rappresentano il 32%+33% = **65% degli intervistati**.

Il valor medio di 80% che era stato dato a "Grandi Orizzonti" si può constatare sia significativo.

2.VII.1.c I risultati degli utenti (ordine alfabetico)

Per ragioni di privacy non sono stati messi i nomi delle aziende clienti della "Grandi Orizzonti". Nel caso reale, quando il report viene dato alla "Grandi Orizzonti", **al posto dei numeri ci sono i nomi.**

I risultati degli utenti compaiono con la data di compilazione del questionario, in **ordine alfabetico.**

RISULTATI UTENTI							
Punteggio massimo: 19							
Legenda :	< 30%	30% - 50%	50% - 60%	60% - 70%	70% - 80%	80% - 90%	>= 90%
Partecipante (User Name)	Data esec.	TOTALE	PERC.	MEDIA	VAR. POP.		
1) 10013	13/09/2004 14:51	13,37	70%	0,53	0,029		
2) 10014	22/07/2004 10:52	11,13	59%	0,49	0,037		
3) 10016	21/07/2004 16:28	11,77	62%	0,54	0,033		
4) 10045	25/11/2004 17:30	14,92	79%	0,58	0,030		
5) 10216	01/06/2004 15:15	14,25	75%	0,55	0,030		
6) 10380	04/06/2004 08:46	12,45	66%	0,54	0,031		
7) 10505	20/07/2004 08:31	11,35	60%	0,55	0,028		
8) 10668	30/08/2004 08:16	15,02	79%	0,57	0,033		
9) 10808	03/06/2004 17:27	17,10	90%	0,71	0,031		
10) 1084	02/06/2004 18:16	13,92	73%	0,54	0,031		
11) 11093	01/06/2004 12:41	15,45	81%	0,65	0,031		
12) 11141	30/07/2004 11:04	11,62	61%	0,46	0,030		

I punteggi totalizzati (TOTALE), compaiono affiancati dalla percentuale (PERC.). La percentuale è calcolata riferendosi al **punteggio massimo** del questionario che compare in testa all'elenco.

Questi sono i **“voti”** che la **“Grandi Orizzonti”** ha ricevuto dai suoi clienti.

Nella pagina precedente si identificano un valore alto e due valori sotto la soglia della sufficienza (tra 50% e 60%). Scorrendo la lista troviamo al 27esimo posto un valore abbastanza negativo 49% e troviamo, poi al 136esimo posto in ordine alfabetico (figura sotto), anche un altro valore (48%) il minimo di tutta la classifica.

132)	40205	08/07/2004 17:23	17,52	92%	0,73	0,028
133)	40222	08/06/2004 10:50	12,45	66%	0,49	0,029
134)	435	21/09/2004 09:24	12,80	67%	0,58	0,035
135)	437	20/07/2004 18:12	15,05	79%	0,59	0,030
136)	451	17/09/2004 17:36	9,15	48%	0,41	0,044
137)	478	15/09/2004 10:30	17,18	90%	0,67	0,029
138)	521	04/06/2004 09:45	17,52	92%	0,68	0,028

A vista è quindi **possibile l'individuazione delle anomalie**. Occorrerà andare nel **dettaglio** del singolo utente per capire da che cosa è determinato il giudizio.

Essendo questo report in ordine alfabetico, è **utile per cercare su una lista lunga un cliente che interessa** in particolare alla “Grandi Orizzonti”, del quale si voglia conoscere la soddisfazione.

Al contrario la classifica in ordine di punteggio proposta a pagina seguente, può servire solo per evidenziare con chiarezza chi non è soddisfatto ed in quale aspetto.

2.VII.1.d La classifica degli utenti (punteggi, questionario e sezioni)

La classifica degli utenti riporta i **punteggi totali degli utenti in ordine crescente** (dal più basso al più alto). Riporta relativamente ad ogni utente i punteggi totalizzati in ogni sezione.

1	Qualita' dei servizi
2	Comunicazione Clienti - Assistenza
3	Consulenza software
4	Consulenza hardware
5	Interfaccia Internet

I meno soddisfatti

Si parte dal meno soddisfatto, l'utente che ha totalizzato il valore più basso 9,2 o 48%. Tale valore è dato principalmente dal risultato negativo della seconda sezione in cui ha totalizzato 11% che è un valore bassissimo. **Le anomalie risultano evidenziate in rosso o rosa.** In modo da realizzare immediatamente la loro presenza. A seguire c'è un altro partecipante che ha totalizzato il minimo, con un valore particolarmente basso nella prima sezione. E' bene analizzare un certo numero di utenti di questo tipo, fino almeno ad un 10% degli utenti totali (cioè fino a 17 in questo caso).
 Notiamo che complessivamente **la terza e la quarta sezione hanno dei risultati più alti di soddisfazione** rispetto alle altre. Risulta evidente che ci sono delle **potenziali carenze sulla prima e sulla seconda sezione.**

Punteggio totale	1	2	3	4
	1,00	1,00	1,00	1,00
9,2 48%	63%	11%	30%	85%
9,2 49%	34%	50%	60%	54%
10,5 55%	59%	56%	48%	58%
10,6 56%	41%	56%	68%	63%
10,6 56%	55%	64%	48%	58%
11,1 59%	41%	56%	85%	54%
11,1 59%	34%	50%	78%	79%
11,3 59%	53%	64%	63%	58%
11,4 60%	52%	41%	68%	79%
11,6 61%	47%	64%	68%	71%

Alcuni clienti sicuramente soddisfatti

Possiamo notare che anche in utenti piuttosto soddisfatti, **si nascondo tuttavia delle insoddisfazioni**. In questo caso per gli aspetti relativi alla seconda sezione notiamo due 55% che rispetto agli altri voti sono piuttosto bassi.

15,6	82%	96%	55%	90%	79%
15,7	82%	82%	70%	90%	85%
15,7	82%	78%	70%	95%	85%
15,7	83%	89%	85%	88%	63%
15,7	83%	79%	55%	95%	100%

I più soddisfatti

Esistono quattro utenti in classifica che hanno totalizzato il massimo possibile per il questionario cioè "19".

Massimo possibile che risulta dai massimi in ogni sezione, come si può constatare.

17,9	94%	96%	100%	95%	85%
18,1	95%	89%	100%	95%	100%
18,1	95%	93%	100%	95%	94%
18,2	96%	90%	100%	95%	100%
18,3	96%	100%	100%	85%	100%
19,0	100%	100%	100%	100%	100%
19,0	100%	100%	100%	100%	100%
19,0	100%	100%	100%	100%	100%
19,0	100%	100%	100%	100%	100%

Dai dati precedenti, la "Grandi Orizzonti" andrà a studiarli i reports di quelli che hanno dato un voto all'azienda inferiore al 60%. Andrà possibilmente a contattarli per conoscere in maggiore dettaglio i motivi che hanno portato a dare determinate risposte.

"Grandi Orizzonti" farà in modo di non perdere quei clienti, migliorando nelle aree in cui è risultata maggiormente carente.

2.VII.1.e La sezione e le domande relative (aggregazione dei dati)

Per ogni sezione del questionario o del test, o pagina web che risulta compilata, viene presentata questa tabella riassuntiva.

DETTAGLIO SEZIONE	
1. Qualita' dei servizi	
1.	Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dei prodotti/servizi che la nostra azienda Le ha fornito?
2.	Crede che in futuro continuerà a rivolgersi a noi per scegliere le soluzioni hardware/software per la Sua azienda?
3.	Se non si rivolgerà a noi sarà per: (E' possibile dare fino a 6 risposte)
4.	Si è avvalso della collaborazione di altre aziende per l'hardware o il software?
5.	Se sì, si è rivolto:

DOMANDA >	1	2	3	5	6	7	8	Totale
10013	0,7	1,0	0,0		0,8	0,5	0,7	3,6
10014	0,7	0,5	0,0	0,0	0,4	0,5	0,0	2,1
10016	0,7	0,5	0,0	0,0	1,2	0,5	0,7	3,5
10045	0,7	0,5	0,0	0,0	1,6	0,8	0,7	4,2
10216	0,7	1,0	0,0		1,6	0,8	0,7	4,7
10380	0,7	0,5	0,0	0,0	0,8	0,5	0,7	3,1
10505	0,7	0,5	0,0		0,8	0,5	0,7	3,1

La figura precedente riguarda la prima sezione, come indicato dal numero "1". Il dettaglio sezione mostra a quali domande ogni utente ha dato risposta e che **risultato parziale** (per ogni domanda) e **totale sulla sezione** egli ha ottenuto. Le caselle bianche corrispondono a domande a cui l'utente non ha fornito risposta.

2.VII.1.f La domanda e le relative risposte (i dati effettivi)

Il livello delle domande e delle relative risposte rappresenta il **massimo grado di dettaglio del report**. E' il livello dei dati effettivi acquisiti da Info Quest.

Per ogni domanda viene visualizzata la sezione di appartenenza (Sezione 1), l'ordine della domanda nella sezione. A seguire, il testo della domanda ed i testi delle risposte con i relativi punteggi.

Sotto compare la **lista dei punteggi conseguiti, e la risposta data**, da ciascun partecipante, con i totali relativi per ogni partecipante, secondo i numeri (1,2..) o ordinali delle risposte.

SEZIONE : 1.		Domanda N. 1 PESO : 1	
Completivamente quanto si ritiene soddisfatto dei prodotti/servizi che la nostra azienda Le ha fornito?			
	PUNTEGGIO	Risposte	
1	6 / 6	Molto	
2	4 / 6	Abbastanza	
3	2 / 6	Poco	
4	0 / 6	Per niente	

Risposte date >>	1	2	3	4	Totale
10013		.7			0,7
10014		.7			0,7
10016		.7			0,7
10045		.7			0,7
10216		.7			0,7
10380		.7			0,7
10505		.7			0,7
10668		.7			0,7

ORDINALI RISPOSTE

2.VII.2 Il Report degli Utenti (un utente)

Per l'analisi delle risposte di un singolo Utente, si genera il report del singolo utente in cui compaiono solo le risposte che ha dato quel particolare utente. Sulla pagina di testata compare la valutazione globale per un utente della "Grandi Orizzonti".

Data	PERCENTUALE	TOTALE
07/06/2004	86%	16,35

Sotto compaiono alcune delle 24 domande previste dal questionario con la risposta data dall'utente e il risultato ottenuto.

SEZIONE : 1. Qualita' dei servizi	PESO : 1
Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dei prodotti/servizi che la nostra azienda Le ha fornito?	
Abbastanza	0,67
Crede che in futuro continuerà a rivolgersi a noi per scegliere le soluzioni hardware/software per la Sua azienda?	
Si	1,00
Se non si rivolgerà a noi sarà per: (E' possibile dare fino a 6 risposte)	
Costi elevati	0,00
Si è avvalso della collaborazione di altre aziende per l'hardware o il software?	
No	0,00
Anche rispetto ad altre aziende a cui si è rivolto, come valuta per organizzazione e qualità i servizi offerti dalla Nostra Azienda?	
Buoni	0,80
Ritiene che i problemi che la Vostra struttura organizzativa ha posto nel tempo alla Nostra Azienda siano stati risolti?	
Tutti	1,00

Dall'analisi del report generale, "Grandi Orizzonti" richiede 20 reports come questi, relativi a clienti che le interessano analizzare in particolare.

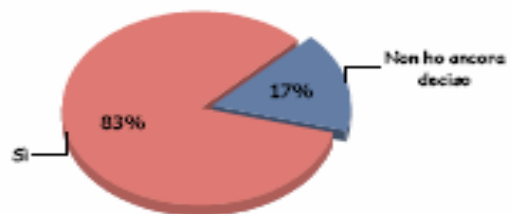
2.VII.3 Il Report delle frequenze (o occorrenze)

Questo report contiene per ogni domanda le frequenze di scelta di ciascuna risposta. Esiste una visualizzazione globale delle domande con la relativa frequenza delle risposte con il grafico a torta come sotto.

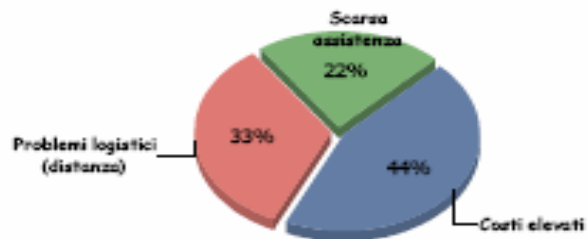
1.1 **Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto dei prodotti/servizi che la nostra azienda Le ha fornito?**



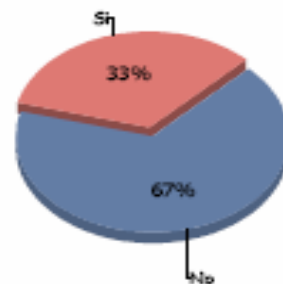
1.2 **Crede che in futuro continuerà a rivolgersi a noi per scegliere le soluzioni hardware/software per la Sua azienda?**



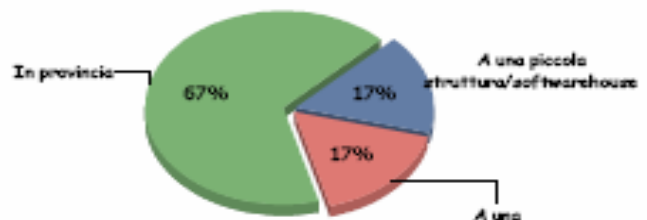
1.3 **Se non si rivolgerà a noi sarà per: (E' possibile dare fino a 6 risposte)**



1.4 **Si è avvalso della collaborazione di altre aziende per l'hardware o il software?**



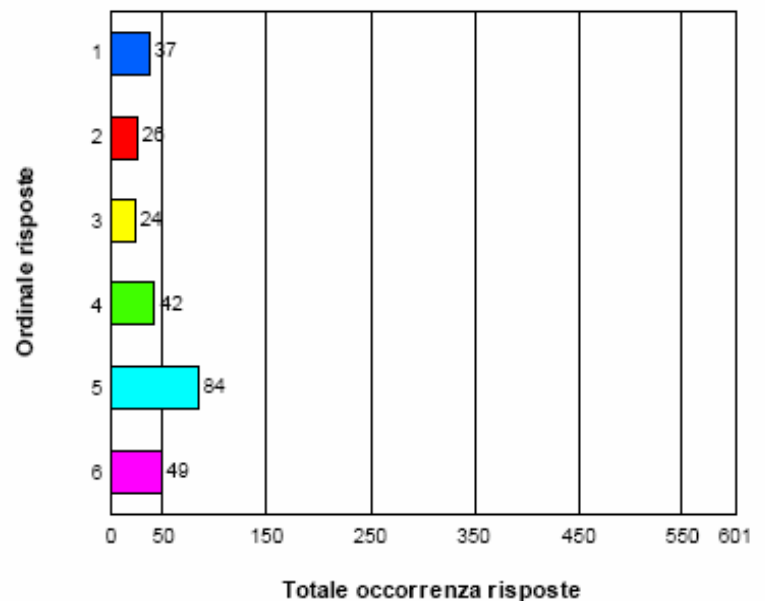
1.5 **Se sì, si è rivolto:**



Per ognuna delle 24 domande rivolte da "Grandi Orizzonti" ai propri clienti compare la visualizzazione tabellare e grafica su **quante volte ciascuna risposta è stata scelta, ovvero la sua frequenza**. Si possono fare dei confronti tra risposte per frequenze diverse.

In che cosa è migliorabile secondo Lei il software sopraccitato? (E' possibile dare fino a 6 risposte)

1	Utilizzabilità da parte di operatori di bassa esperienza	37
2	Velocità nell'ottenere i dati	26
3	Interfaccia utente	24
4	Interfacciamento con altri applicativi aziendali	42
5	Esportazione dei dati in formati compatibili con Microsoft Office	84
6	Va bene così	49
Totale occorrenza risposte		262



Conclusioni

“Grandi Orizzonti” ha realizzato la sua intervista ai clienti e constatato che esistevano alcuni clienti che non erano soddisfatti. “Grandi Orizzonti” ha potuto capire di che cosa questi clienti non erano contenti ed ha trovato così il modo di recuperarli.

Grazie all’analisi di Customer Satisfaction, “Grandi Orizzonti” è riuscita, a distanza di tempo, a far passare sopra la soglia della sufficienza un 50% dei clienti (del 30% che aveva intervistato) che avevano un basso grado di soddisfazione. Cioè è riuscita a non perdere circa un **5% dei propri clienti**.

Migliorando su determinati aspetti per recuperare i clienti insoddisfatti, è riuscita ad aumentare la soddisfazione anche degli altri clienti.

Il caso della “Grandi Orizzonti” è un caso di analisi di Customer Satisfaction.

In casi di analisi differenti Info Quest agisce con alcune varianti. I dati dei reports andranno interpretati in un modo differente anche se le statistiche in essi presenti hanno sempre gli stessi calcoli e presentazione.

In determinati casi, come i **sondaggi puri**, riscuoterà un’importanza fondamentale il **report delle frequenze**, se non è stato possibile impostare dei punteggi significativi per le domande, il report dei punteggi non si prenderà in considerazione e tanto meno quello degli utenti.

Nel caso di **valutazione di candidati** (prove, test) , si prenderà in forte considerazione la prima parte del report dei **punteggi ed il report degli utenti**.

Per ulteriori informazioni consultate il sito:

<http://www.InformationQuest.it>



Info Quest e' un servizio basato sul software Information Quest® progettato da Stefano Quattrini (Bologna 20/11/1970) e sviluppato da Stefano Quattrini e Alvaro Radicioni (Jesi 28/04/1967) .