

Customer Satisfaction sul servizio di prenotazione on-line

Si precisa che si tratta di un esempio in cui si espone la metodologia di lavoro. Dati e considerazioni non sono riconducibili a realtà esistenti.

SdV infatti non pubblica informazioni dei propri clienti per ovvi motivi di riservatezza.



1 INTRODUZIONE



2 RISULTATI TOTALI



3 APPROFONDIMENTI
STATISTICI



4 CONCLUSIONI E
SINTESI DELLE PRINCIPALI
EVIDENZE



5 APPENDICE:
RISULTATI SUDDIVISI
PER GENERE

CAPITOLO 1

Introduzione

CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

- × **Tipologia di ricerca:** quantitativa CAWI
- × **Target:** utilizzatori del servizio di prenotazione on-line
- × **Universo di riferimento:** 30.000 utenti
- × **Questionari ricevuti:** 3.000
- × **Response rate = 10%**

OBIETTIVI PERSEGUITI

- × Sondare e monitorare il gradimento generale del servizio online
- × Misurare il gradimento dei singoli elementi che lo compongono
- × Valutare punti di forza e di debolezza del servizio

PRESENTAZIONE DEI RISULTATI

Il booklet finale risulta composto delle seguenti sezioni:

- × Risultati complessivi
- × Approfondimenti statistici
- × Conclusioni e sintesi delle principali evidenze
- × Appendice: Risultati suddivisi per le segmentazioni di interesse (genere, ecc.).

Nota: si realizzano esclusivamente quelle segmentazioni che permettono di garantire l'anonimato delle risposte.

QUESTIONARIO

Il questionario proposto in questo esempio è relativo al servizio di prenotazione on-line.

E' possibile adeguarlo ad altri servizi on-line erogati.

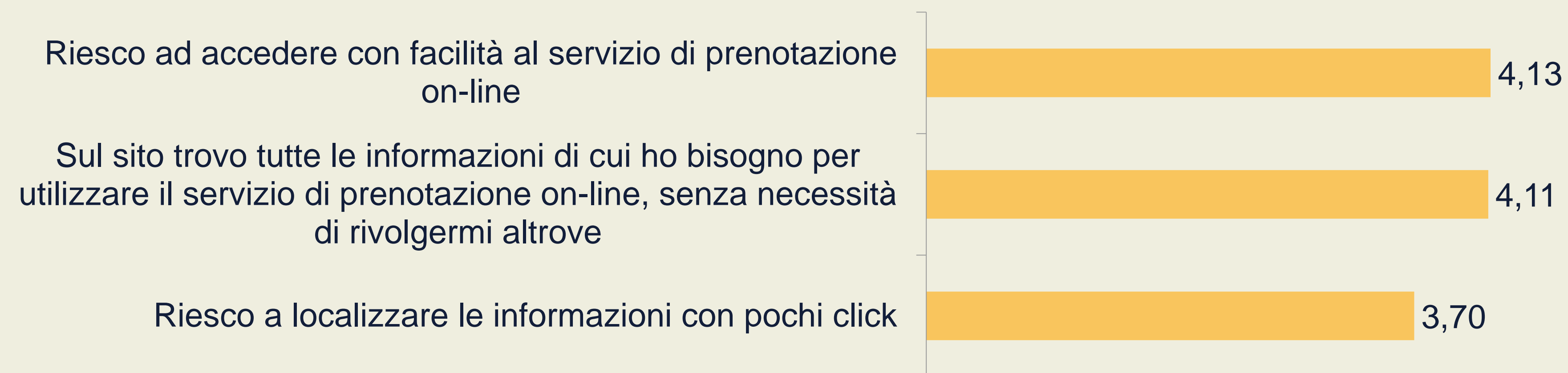
CAPITOLO 2

Risultati totali

1. Indichi quanto è d'accordo, in una scala da 1 a 5, con le seguenti affermazioni (1=per niente d'accordo e 5=completamente d'accordo)

Risposte	1 = completamente in disaccordo					5 = completamente in accordo					Voto medio
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Riesco ad accedere con facilità al servizio di prenotazione on-line	1,9%	5,9%	13,0%	36,0%	43,2%						4,13
Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare il servizio di prenotazione on-line, senza necessità di rivolgermi altrove	0,9%	4,0%	12,0%	49,0%	34,1%						4,11
Riesco a localizzare le informazioni con pochi click	7,4%	11,0%	14,0%	39,0%	28,6%						3,70

Commenti ai risultati



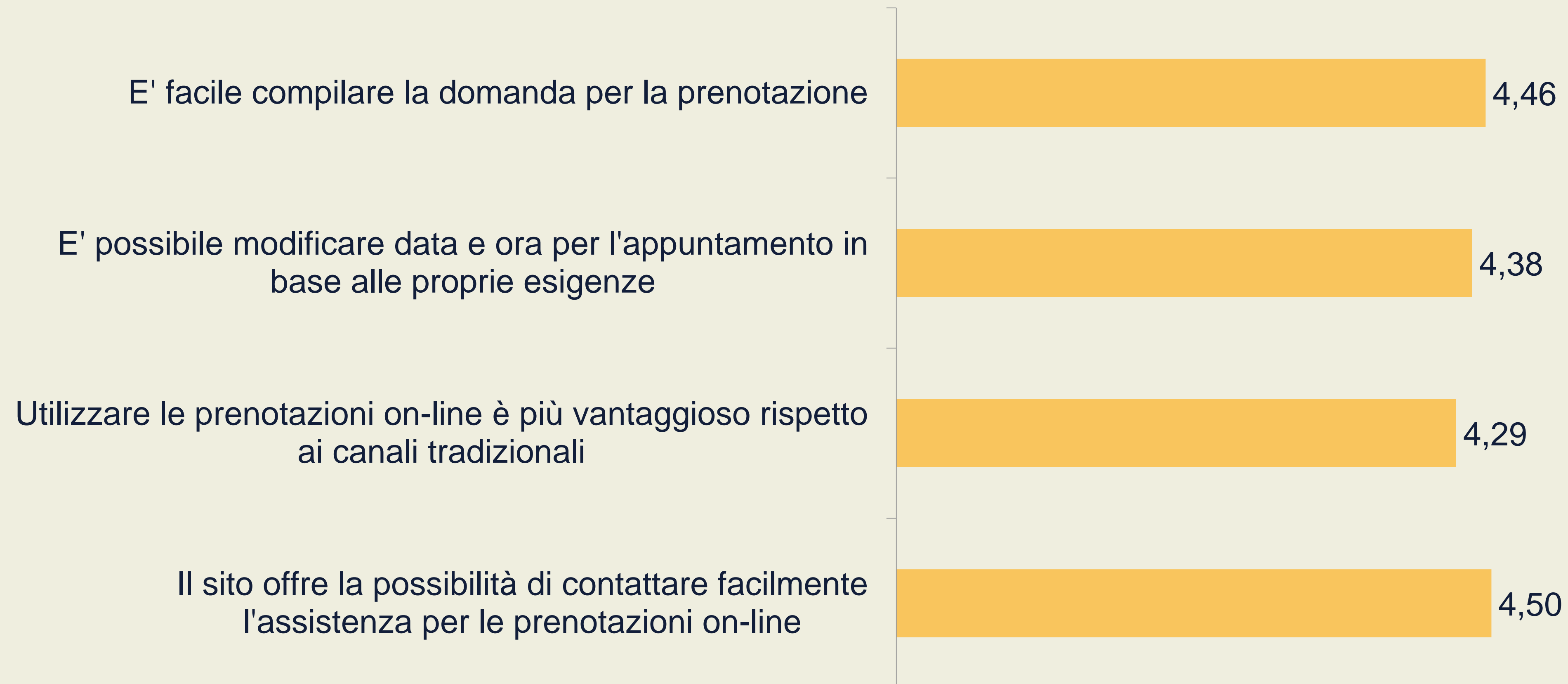
● Voto medio

2. Indichi quanto è d'accordo, in una scala da 1 a 5, con le seguenti affermazioni (1=per niente d'accordo e 5=completamente d'accordo)

Risposte	1 = completamente in disaccordo	2	3	4	5 = completamente in accordo	Voto medio
E' facile compilare la domanda per la prenotazione	0,3%	2,2%	13,0%	20,0%	64,5%	4,46
E' possibile modificare data e ora per l'appuntamento in base alle proprie esigenze	1,2%	3,3%	5,0%	37,0%	53,5%	4,38
Utilizzare le prenotazioni on-line è più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali	3,0%	4,1%	8,9%	29,0%	55,0%	4,29
Il sito offre la possibilità di contattare facilmente l'assistenza per le prenotazioni on-line	0,3%	3,0%	9,1%	22,0%	65,6%	4,50

Commenti ai risultati

2. Indichi quanto è d'accordo, in una scala da 1 a 5, con le seguenti affermazioni (1=per niente d'accordo e 5=completamente d'accordo)



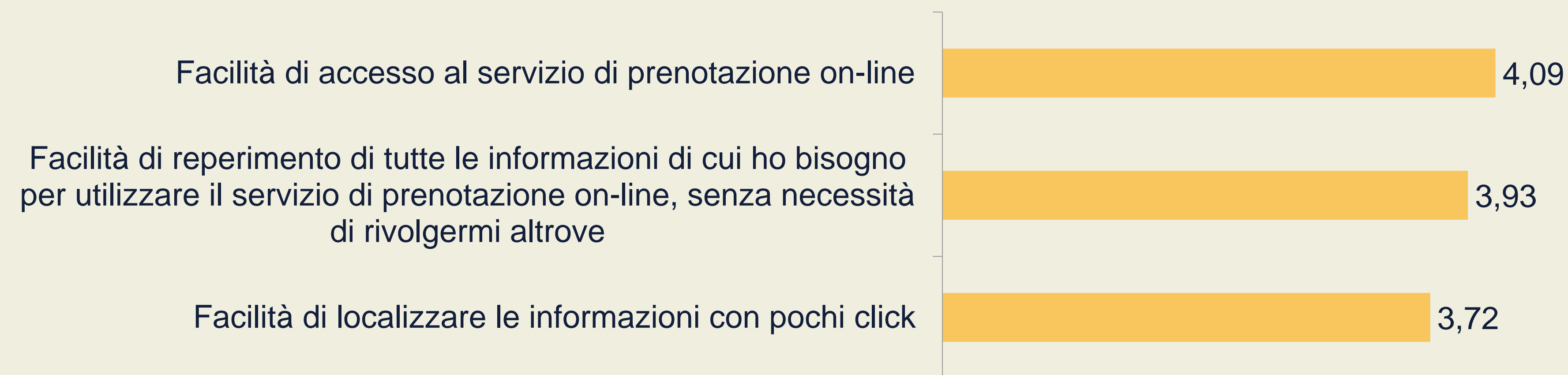
3. In una scala da 1 a 5, quanto ritiene soddisfacente a livello complessivo il servizio di prenotazione on-line (*1=per niente soddisfacente e 5= assolutamente soddisfacente*)



Commenti ai risultati

4. Quanto ritiene importanti, in una scala da 1 a 5, i seguenti aspetti (1=per nulla importante e 5=estremamente importante)

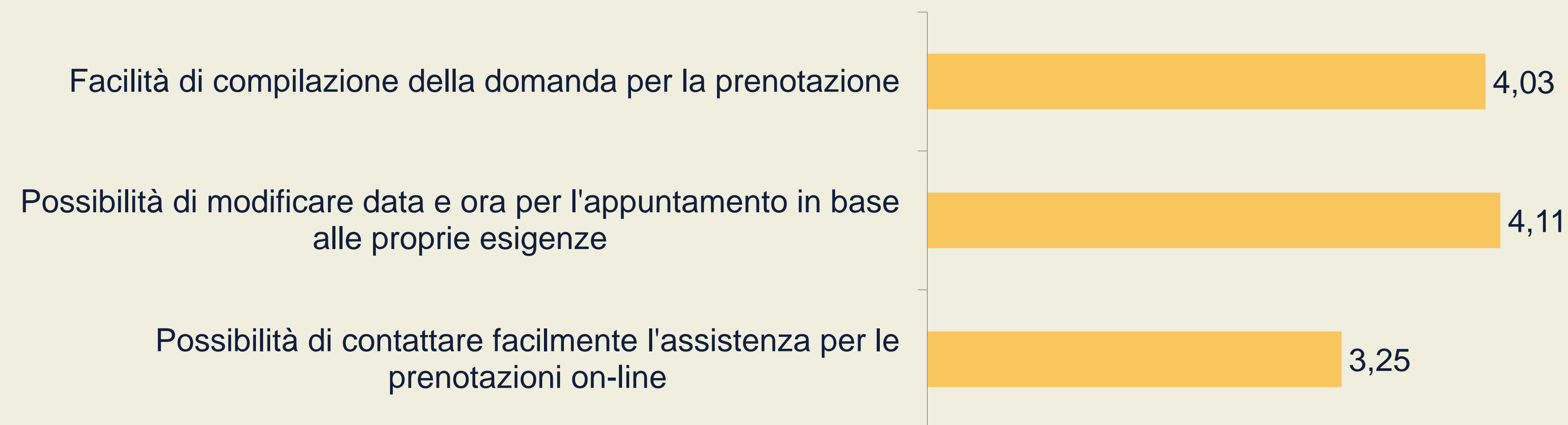
Risposte	1 = per nulla importante	2	3	4	5 = estremamente importante	Voto medio	Commenti ai risultati
Facilità di accesso al servizio di prenotazione on-line	1,2%	3,4%	18,7%	39,0%	37,7%	4,09	
Facilità di reperimento di tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare il servizio di prenotazione on-line, senza necessità di rivolgermi altrove	4,4%	6,7%	15,0%	39,0%	34,9%	3,93	
Facilità di localizzare le informazioni con pochi click	6,0%	9,1%	18,2%	40,1%	26,6%	3,72	



● Voto medio

5. Quanto ritiene importanti, in una scala da 1 a 5, i seguenti aspetti (1=per nulla importante e 5=estremamente importante)

Risposte	1 = per nulla importante	2	3	4	5 = estremamente importante	Voto medio	Commenti ai risultati
Facilità di compilazione della domanda per la prenotazione	3,3%	8,9%	10,1%	37,0%	40,7%	4,03	
Possibilità di modificare data e ora per l'appuntamento in base alle proprie esigenze	4,3%	5,6%	13,0%	29,0%	48,1%	4,11	
Possibilità di contattare facilmente l'assistenza per le prenotazioni on-line	11,2%	18,2%	20,9%	34,0%	15,7%	3,25	



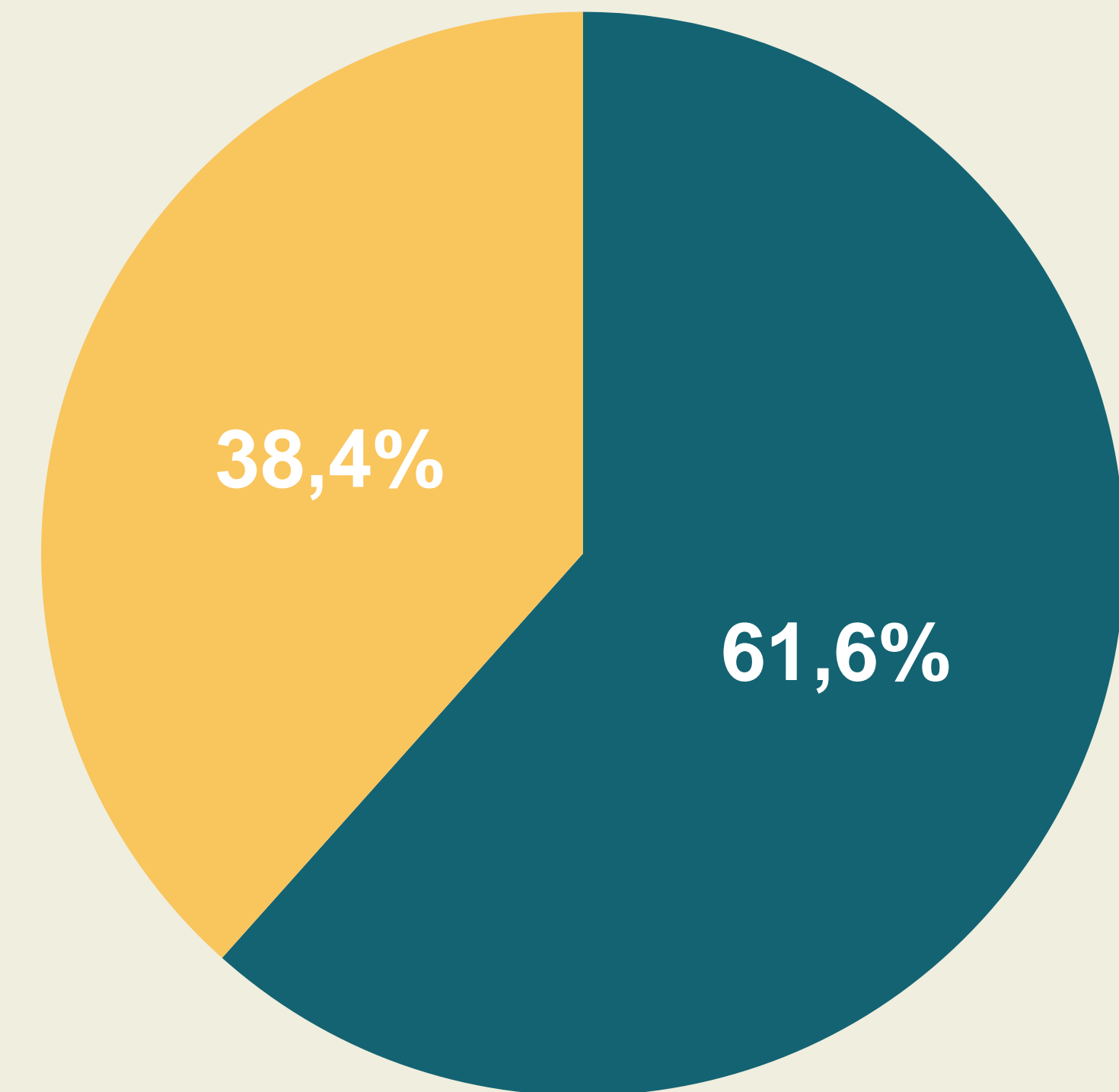
6. Eventuali osservazioni/suggerimenti per migliorare il servizio

Osservazioni/suggerimenti espressi dagli intervistati

Commenti ai risultati

7. Genere

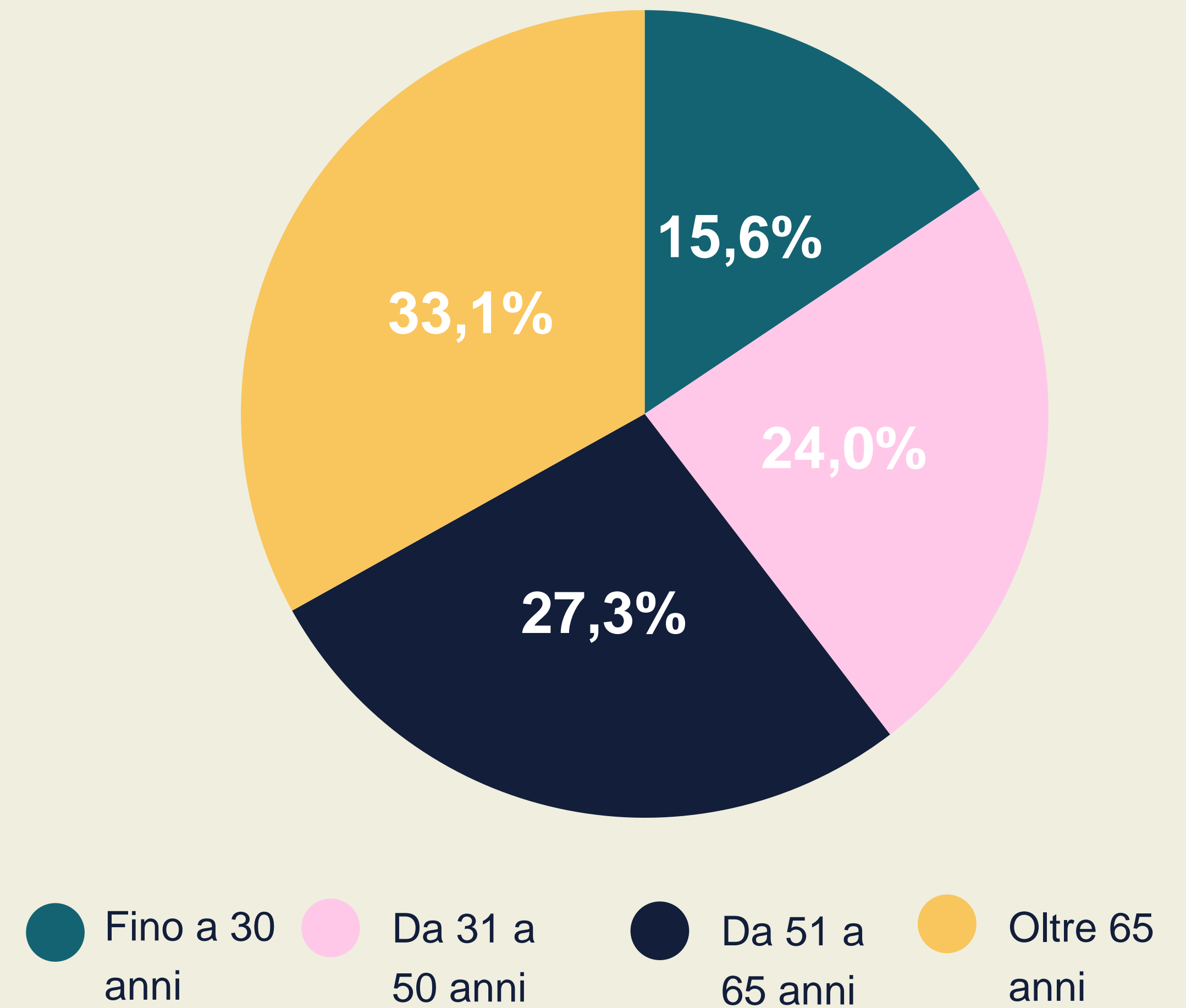
Risposte	% Totale
Uomo	61,6%
Donna	38,4%
Totale	100%



● Donna ● Uomo

8. Età

Risposte	% Totale
Fino a 30 anni	15,6%
Da 31 a 50 anni	24,0%
Da 51 a 65 anni	27,3%
Oltre 65 anni	33,1%
Totale	100%



CAPITOLO 3

Approfondimenti statistici

ANALISI STATISTICHE MULTIVARIATE

- + Mappa delle opportunità:
individuare le priorità di intervento e i fattori da presidiare
- + Analisi delle correlazioni:
identificare quali aspetti sono maggiormente correlati con la valutazione complessiva

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'

La mappa delle opportunità mette in relazione:

- × la valutazione assegnata dagli utilizzatori del servizio ai singoli item
- × il grado di importanza attribuito agli stessi

La mappa viene costruita con:

- × i valori medi calcolati per ciascuna dimensione, che compaiono nell'asse delle ordinate
- × il grado di importanza degli ambiti di indagine, presente nell'asse delle ascisse.

Vengono poi inserite nel grafico due linee:

- × una verticale che rappresenta l'importanza media complessiva
- × una orizzontale che indica invece la valutazione media

In questo modo il grafico risulta suddiviso in quattro quadranti, così definiti:

- × ***Presidio attento- in alto a destra***

Valutazione e importanza alti: si tratta dei punti di forza del servizio. Questi aspetti vanno presidiati e monitorati con attenzione.

- × ***Priorità di intervento- in basso a destra***

I primi fattori a meritare attenzione strategica. Infatti, sono quegli aspetti che hanno conseguito un voto inferiore alla media, ma che hanno un'importanza superiore alla media. Dunque, sono i fattori che influenzano maggiormente la soddisfazione degli utilizzatori che attualmente denunciano una valutazione inferiore alla media.

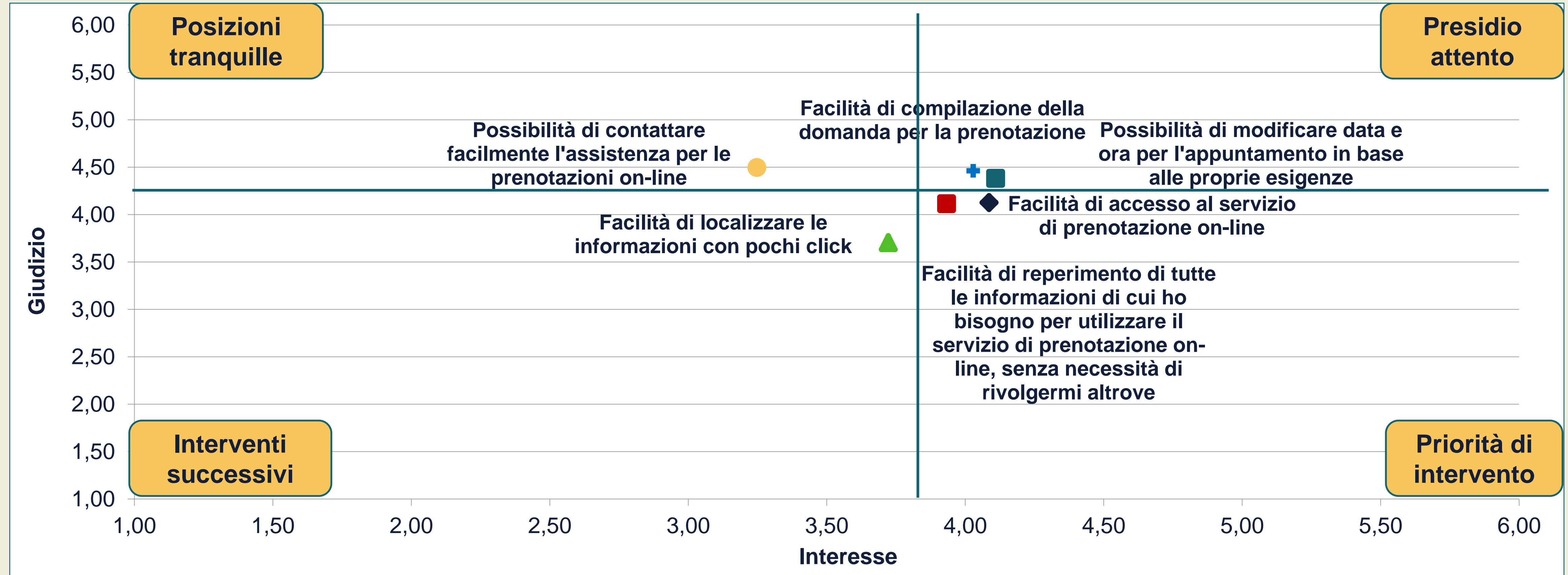
- × ***Interventi successivi- in basso a sinistra***

Dopo aver valutato attentamente le priorità di intervento, è opportuno passare agli interventi successivi. Sono, infatti, aspetti che hanno ricevuto valutazioni sotto la media.

- × ***Posizioni tranquille- in alto a sinistra***

Valutazioni sopra la media, ma interesse relativo. Vanno mantenuti, ma senza un eccessivo dispendio di energie.

MAPPA DELLE OPPORTUNITA'



Commenti all'analisi

ANALISI DELLE CORRELAZIONI

Gli indici di correlazione sono indici statistici utilizzati per esprimere quantitativamente l'intensità del legame tra gli item, presi due a due.

Nel nostro caso si vuole valutare quanto i **singoli item** monitorati nella ricerca sono correlati con la **soddisfazione complessiva**.

Gli indici di correlazione presentano le seguenti caratteristiche:

- × I valori degli indici variano tra -1 e +1; -1 corrisponde ad una perfetta correlazione inversa e 1 ad una perfetta correlazione diretta, 0 alla totale assenza di correlazione. In assoluto, essendo gli indici rilevati dall'indagine quasi sempre compresi tra 0 e 1, più si avvicinano a 1, più denotano correlazione tra gli item; viceversa, più si avvicinano a 0, più si dimostrano slegati tra loro.
- × Una relazione positiva significa che gli intervistati che assegnano valori elevati ad una variabile tendono ad assegnare valori elevati alla seconda variabile. Ed è vero anche viceversa, cioè coloro che danno bassi valori ad una voce tendono a dare bassi valori alla seconda.
- × Una relazione negativa indica che a bassi punteggi di un item corrispondono alti punteggi di un altro item.

ANALISI DELLE CORRELAZIONI

0,48 Riesco ad accedere con facilità al servizio di prenotazione on-line

0,47 E' possibile modificare data e ora per l'appuntamento in base alle proprie esigenze

0,47 Utilizzare le prenotazioni on-line è più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali

0,46 E' facile compilare la domanda per la prenotazione

0,40 Il sito offre la possibilità di contattare facilmente l'assistenza per le prenotazioni on-line

0,34 Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare il servizio di prenotazione on-line, senza necessità di rivolgermi altrove

0,33 Riesco a localizzare le informazioni con pochi click

Commenti all'analisi

CAPITOLO 4

Conclusioni e sintesi delle principali evidenze

In questo capitolo si ripercorrono le principali evidenze scaturite dalla ricerca.

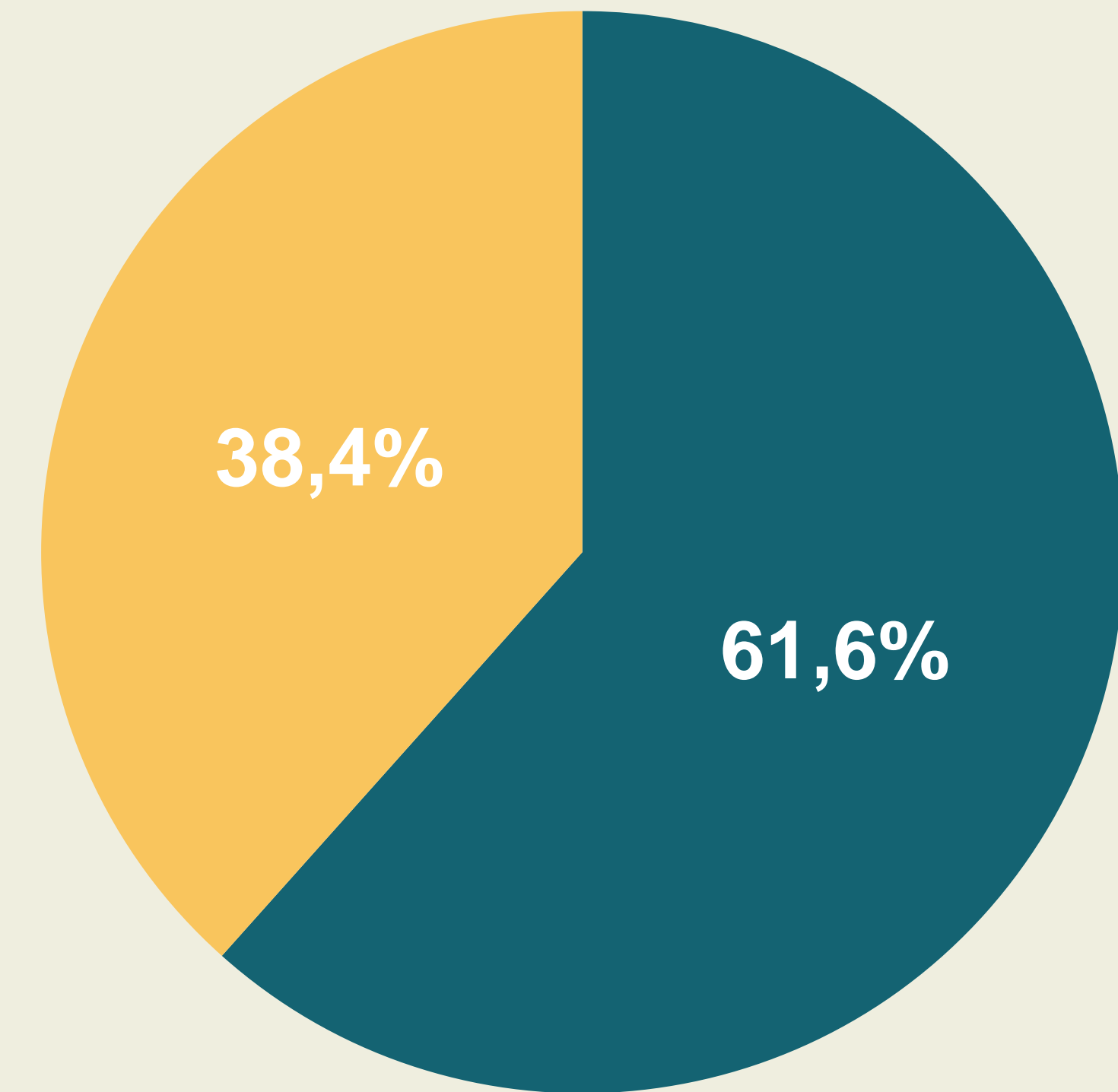
Si riportano le conclusioni derivanti sia dai risultati totali, sia dagli approfondimenti statistici.

CAPITOLO 5

Appendice: Risultati suddivisi per genere

Genere

Risposte	% Totale
Uomo	61,6%
Donna	38,4%
Totale	100%



● Donna ● Uomo

1. Indichi quanto è d'accordo, in una scala da 1 a 5, con le seguenti affermazioni (1=*per niente d'accordo* e 5=*completamente d'accordo*)

Risposte	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio totale
Riesco ad accedere con facilità al servizio di prenotazione on-line	3,39	5,33	4,13
Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare il servizio di prenotazione on-line, senza necessità di rivolgermi altrove	3,87	4,50	4,11
Riesco a localizzare le informazioni con pochi click	3,29	4,37	3,70

2. Indichi quanto è d'accordo, in una scala da 1 a 5, con le seguenti affermazioni (1=per niente d'accordo e 5=completamente d'accordo)

Risposte	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio totale
E' facile compilare la domanda per la prenotazione	4,81	3,90	4,46
E' possibile modificare data e ora per l'appuntamento in base alle proprie esigenze	4,05	4,90	4,38
Utilizzare le prenotazioni on-line è più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali	4,23	4,39	4,29
Il sito offre la possibilità di contattare facilmente l'assistenza per le prenotazioni on-line	4,65	4,25	4,50

3. In una scala da 1 a 5, quanto ritiene soddisfacente a livello complessivo il servizio di prenotazione on-line (*1=per niente soddisfacente e 5= assolutamente soddisfacente*)

Risposte	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio totale
Soddisfazione complessiva	3,92	4,45	4,12

4. Quanto ritiene importanti, in una scala da 1 a 5, i seguenti aspetti (1=*per nulla importante* e 5=*estremamente importante*)

Risposte	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio
Facilità di accesso al servizio di prenotazione on-line	3,52	5,00	4,09
Facilità di reperimento di tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare il servizio di prenotazione on-line, senza necessità di rivolgermi altrove	3,88	4,01	3,93
Facilità di localizzare le informazioni con pochi click	3,31	4,37	3,72

5. Quanto ritiene importanti, in una scala da 1 a 5, i seguenti aspetti (1=*per nulla importante* e 5=*estremamente importante*)

Risposte	Voto medio Uomo	Voto medio Donna	Voto medio totale
Facilità di compilazione della domanda per la prenotazione	4,35	3,51	4,03
Possibilità di modificare data e ora per l'appuntamento in base alle proprie esigenze	3,89	4,46	4,11
Possibilità di contattare facilmente l'assistenza per le prenotazioni on-line	4,18	4,36	4,25

SdV

Consulenze e ricerche
di marketing

Corso Milano, 54
35139 Padova

tel. +39 049 8760754

fax. +39 049 8761922

email: info@sdvmarketing.it

pec: sdvmarketing@pec.it

web: www.sdvmarketing.it

P.IVA 02508370281