

Università degli Studi di Padova
Dipartimento di Scienze Statistiche
Corso di Laurea Triennale in
Statistica e Gestione delle Imprese



RELAZIONE FINALE
ANALISI DELLA *CUSTOMER SATISFACTION*
ALL'INTERNO DI IDEAL WORK

Relatore Prof. Francesca Bassi
Dipartimento di Scienze Statistiche

Laureando: Giada Andreatta
Matricola N 1011313

Anno Accademico 2016/2017

“Essere positivi non significa che si è sempre pervasi da un entusiasmo concentrabile e un sorriso incessante. Essere positivi è affrontare le avversità con la voglia di emergere, la fede che se solo lo si vuole tutto si può affrontare.”
Stephen Littleword, Piccole cose

Grazie a tutti quelli che mi hanno sostenuto nel mio lungo e tortuoso percorso. Dedicato ai miei genitori Angelo e Katia. A mio fratello Mirko, alla mia migliore amica Barbara. Al mio fidanzato Mirco e a tutti quelli che mi sono vicini.

Ringrazio Ideal Work e tutto il suo staff, ma soprattutto Luca e Sara.

Grazie alla prof. F. Bassi per tutti i consigli.

INDICE

CAPITOLO 1.	7
IDEAL WORK INNOVATIVE SURFACES	7
1.1 PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA	7
1.2 IDEAL WORK:RICERCA E INNOVAZIONE	7
CAPITOLO 2.	9
LE SOLUZIONI IDEAL WORK	9
2.1 LE PAVIMENTAZIONI IDEAL WORK	9
CAPITOLO 3.	13
DEFINIZIONE DELLE FASI PER L’ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION	13
3.1 IMPOSTAZIONE PRELIMINARE DEL PROBLEMA	13
3.2 DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI	15
3.3 RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI	16
3.4 REDAZIONE DEL QUESTIONARIO C.A.S.I.	17
3.4.1 QUESTIONARIO CLIENTI - “SONDAGGIO D’OPINIONE”	18
3.4.2 QUESTIONARIO CONTATTI: “IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!”	20
3.4 SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI	22
CAPITOLO 4.	25
ANALISI DEI DATI PER	25
4.1 ANALISI DEI DATI PER “SONDAGGIO D’OPINIONE”	25
4.2 ANALISI DEI DATI PER “IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!”	33

CAPITOLO 5.	45
CONSIDERAZIONI FINALI.....	45
BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA.....	47
APPENDICE	49

CAPITOLO 1.

IDEAL WORK INNOVATIVE SURFACES

1.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Ideal Work è un'azienda sorta nel 1997 che porta in Italia il concetto di “qualità del calcestruzzo” diventando oggi il leader europeo nel settore delle pavimentazioni e degli intonaci stampati in calcestruzzo.

È un'azienda la cui filosofia è quella di sviluppare costantemente nuovi prodotti migliorati e differenziati grazie alla loro stretta collaborazione con gli applicatori, persone qualificate alla posa di prodotti Ideal Work attraverso specifici corsi di formazione tenuti dal personale specializzato.

L'azienda è presente, con una rete di applicatori specializzati, sia su tutto il territorio italiano sia in più di 80 Paesi del mondo, tra i quali: Grecia, Cipro, Malta, Emirati Arabi, Croazia, Slovenia, Romania, Bulgaria, Polonia, Lituania, Ungheria, Egitto, Francia, Germania, Regno Unito, Paesi Bassi, Spagna, Paesi Caraibici e India.

Ideal Work vanta la realizzazione di pavimenti innovativi ad Expo Milano 2015, nei più famosi parchi divertimento d'Europa e in numerose piazze del nostro Paese.

1.2 IDEAL WORK: RICERCA E INNOVAZIONE

Ideal Work propone una gamma di prodotti innovativi, costantemente migliorati e differenziati grazie alla stretta collaborazione con i suoi applicatori che unisce l'esperienza pratica e manuale con quella più teorica del prodotto.

Tutti i materiali vengono prodotti secondo standard qualitativi molto severi, rispondono alle normative vigenti e vengono testati da laboratori indipendenti.

Ideal Work è sempre pronta a soddisfare le domande che provengono dai progettisti, dai posatori e dagli utenti finali, grazie alle costanti innovazioni tecnologiche e di prodotto e ad un costante monitoraggio delle esigenze di mercato.

La continua INNOVAZIONE dei prodotti è stata alla base del grande successo di Ideal Work, che ha portato nel mercato italiano il concetto di “superfici innovative” che superava quello di calcestruzzo inteso come materiale grezzo usato solo per l’abbattimento dei costi di costruzione. Con opportune lavorazioni il calcestruzzo può diventare un materiale pregiato utilizzato per il rinnovo di case, la creazione di pavimentazioni moderne e d’effetto per negozi, musei e aree culturali, e dotare le aziende di pavimenti industriali solidi e duraturi.

Ideal Work può essere considerata partner ideale per coloro che operano nel settore delle pavimentazioni in calcestruzzo in quanto non è loro diretta concorrente, produce e commercializza i prodotti ed organizza costantemente dei corsi di formazione per tutti i nuovi clienti e di aggiornamento per i clienti che hanno già esperienza con i prodotti Ideal Work. I corsi sono tenuti da personale specializzato talvolta anche proveniente da paesi stranieri e sono stati strutturati in modo da contenere una parte teorica di spiegazione di tutti i materiali e una parte pratica per mostrarne l’effettivo uso e far “toccare con mano” il prodotto. Inoltre offre a tutti i suoi clienti un servizio di assistenza tecnica che prevede l’affiancamento in cantiere di un tecnico specializzato.

Tutte queste e molte altre qualità rendono Ideal Work LEADER del mercato europeo del calcestruzzo.

CAPITOLO 2. LE SOLUZIONI IDEAL WORK

2.1 LE PAVIMENTAZIONI IDEAL WORK

- *Pavimento Stampato*



Il pavimento stampato trasforma il calcestruzzo in una superficie nobile che ricrea la naturale bellezza della pietra naturale, della roccia, della ceramica, dei mattoni e del legno.

Figura 1-Orto Botanico Universitario di Padova

Questo tipo di pavimentazione è ideale per la creazione di aree pedonali, piste ciclabili, strade e parchi divertimenti grazie alla sua resistenza ad ogni tipo di condizione climatica. È proprio per queste qualità che è stato scelto il *pavimento stampato* come soluzione ottimale per la realizzazione dei camminamenti interni ed esterni dell'ampliamento del giardino botanico di Padova (*Figura 1*).

- *Pavimento Sassoitalia*



Sassoitalia è una pavimentazione naturale, di grande effetto e realizzabile in poco tempo e a bassi costi. Si possono creare forme geometriche, giochi di colori e particolari accostamenti con altri materiali quali per esempio, marmi pregiati, mattoni, sassi di fiume.

È un prodotto molto duttile che lo rende ideale per rinnovare pavimentazioni già esistenti.

Figura 2-Centro di Montebelluna

Avendo uno spessore di soli 3cm, è adatto anche per interni.

Il *pavimento sassotalia* è adatto alla realizzazione di piazze, marciapiedi pubblici, viali e centri storici in quanto non è soggetto ad avvallamenti e, grazie a trattamenti speciali, diventa resistente agli agenti esterni.

È stato scelto, infatti, il pavimento stampato per il restauro del Piazza centrale di Montebelluna (*Figura 2*).

- *Pavimento Microtopping*



Il Microtopping è un prodotto di cui Ideal Work vanta la realizzazione.

Si tratta di un particolare composto di materiali cementizi e polimerici che rinnova le superfici senza distruggerle, particolarmente richiesto dall'architettura moderna.

Figura 3-House bar & restaurant a Limassol(Cipro)

È un prodotto adatto ad ogni tipo di superficie che sia essa verticale o orizzontale, che siano pareti in cartongesso o in muratura, scale, bagni o box doccia.

Questo tipo di pavimentazione si presenta con uno spessore di 3 millimetri e consente la realizzazione di superfici continue e prive di giunzioni. Si possono inoltre creare infinite combinazioni di colori con effetti lucidi, realizzare velature e inserti decorativi per finiture uniche grazie all'applicazione artigianale del Microtopping Ideal Work.

La *Figura 3* mostra la ristrutturazione di un edificio con l'utilizzo di Microtopping Ideal Work destinato a bar e ristorante in un Paesino all'isola di Cipro.

- *Pavimento Nuvolato-Acidificato*



Il pavimento Nuvolato è il classico pavimento in cemento industriale, oggi adattato alle esigenze della nuova architettura per la sua rara raffinatezza che riesce tanto nei contesti architettonici contemporanei quanto negli ambienti tradizionali.

Figura 4-Cinema multisala Porto Astra (Padova)

È un prodotto pratico e di facile manutenzione; sono, infatti pavimenti completamente antipolvere, resistenti alle abrasioni e meno permanenti all'acqua.

Esso è infatti adatto in case private, negozi, padiglioni espositivi, hotel, centri commerciali e così via in quanto è un prodotto molto duttile e può essere progettato in base al tipo di utilizzo a cui è destinato.

L'*Acidificato*, invece, è la decorazione di colore che viene fatta sul *pavimento Nuvolato*. Il disegno creato nel calcestruzzo avviene chimicamente con l'utilizzo di acidi che penetrano nel cemento dando effetti di colore variegati e permanenti.

È stata proprio questa la soluzione scelta per rinnovare i pavimenti di tutta l'area interna del cinema Porto Astra di Padova (*Figura 4*).

- *Muro Stampato – Rocce Artificiali*



Siamo in presenza di due soluzioni che a differenza di tutte le altre, vengono effettuate soltanto come lavorazioni verticali.

In particolare, il *Muro Stampato* è stato creato per realizzare rivestimenti decorativi di alto livello

Figura 5-Centro termale, Lituania

su pareti verticali sia che siano all'interno di abitazioni o luoghi pubblici, sia che siano all'esterno. Si può ricreare il mattone antico, la pietra e persino il legno grazie alla vasta gamma di stampi che Ideal Work mette a disposizione dei suoi applicatori.

La soluzione *Rocce Artificiali* è una versione speciale del muro stampato. Esso infatti con uno spessore che può arrivare fino a 6-7cm ricrea la bellezza della roccia anche su superfici a contatto con l'acqua, per esempio, delle piscine. La soluzione *Rocce Artificiali* è stata utilizzata per la realizzazione di strutture scenografiche all'interno di un parco termale in Lituania (*Figura 5*), proprio per creare superfici d'effetto a contatto con l'acqua.

- *Pavimento Stenciltop*

Il pavimento Stenciltop è un rivestimento decorativo a spruzzo. Rinnova e decora superfici già esistenti senza demolirle con una vasta gamma di stencil che consentono di realizzare sulla superficie molteplici disegni e texture in uno spessore di 3millimetri soltanto.

Le varie tipologie di modelli sono realizzati attraverso l'utilizzo di stencil di carta, che applicati sulla superficie da rinnovare ne danno un tocco creativo. Si possono ricreare forme geometriche o floreali, combinare più stencil e colori per una soluzione adatta a tutte le esigenze.

CAPITOLO 3

DEFINIZIONE DELLE FASI PER L'ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Per la misura della customer satisfaction all'interno di Ideal Work è stato necessario dividere il lavoro in più fasi:

- Impostazione preliminare del problema
- Definizione degli obiettivi
- Pianificazione e raccolta delle informazioni
- Redazione del questionario C.A.S.I.
- Raccolta dei dati
- Analisi dei dati
- Preparazione e presentazione dei risultati

3.1 IMPOSTAZIONE PRELIMINARE DEL PROBLEMA

Nel caso in esame, l'interesse di Ideal Work è quello di ricavare informazioni sul lavoro svolto dai propri clienti sulla base dell'operato che essa stessa svolge per cercare di soddisfare al meglio la vasta rete di applicatori. Ma non solo, c'è anche l'esigenza di sapere quali sono i settori applicativi più diffusi, avere informazione in merito alla quantità media dei lavori andati effettivamente a buon fine per i clienti, sapere attraverso quale mezzo di comunicazione le persone vengono a conoscenza dell'azienda, capire come il rapporto tra applicatore e contatto può influire sull'acquisto del prodotto e se sono stati soddisfatti della decisione di aver acquistato prodotti Ideal Work.

L'azienda vuole essere a conoscenza sia di com'è il lavoro che i suoi clienti svolgono, sia di come Ideal Work stessa si pone ai suoi utenti in termini di professionalità e comunicazione.

Ragionando in questi termini, si è pensato che al centro della ricerca ci dovessero essere due categorie diverse d'interesse:

- I CLIENTI. Appartengono a questa categoria tutti gli applicatori certificati da Ideal Work che sono professionisti nella messa in posa dei particolari prodotti che l'azienda fornisce.
- I CONTATTI. Ne fanno parte tutte quelle persone che contattano Ideal Work per qualsiasi tipologia di informazione e, se sono interessati all'acquisto del prodotto finito che l'azienda propone, vengo reindirizzati all'applicatore a loro più vicino.

Per le due diverse popolazioni d'interesse sono stati elaborati dei criteri che dovevano essere soddisfatti affinché si potesse estrarre un campione utile in sede di somministrazione del questionario.

I clienti sono stati valutati in base agli acquisti di materiale fatti presso Ideal Work dal 2013 al 2015 dal personale autorizzato. Tra tutti sono stati scelti quelli che nel triennio hanno acquistato costantemente grosse quantità di prodotti, altri per i quali è stata riscontrata una discontinuità nell'acquisto di materiale ed infine i clienti per i quali non sono stati pervenuti ordini nell'ultimo periodo.

Per i contatti, invece, si è pensato di escludere soltanto quella categoria di persone che ha contatto Ideal Work con il solo interesse di ottenere un catalogo prodotti; in quanto l'interesse di Ideal Work non era quello di avere informazioni sul prodotto che essa stessa offre, ma di avere un riscontro, sia esso positivo che negativo, su quello che accade dopo il primo contatto con Ideal Work. La parte, cioè, relativa agli applicatori.

3.2 DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Nel caso in esame, Ideal Work era interessata ad analizzare non solo la soddisfazione dei suoi clienti in base alla quantità e alla qualità dei contatti forniti loro e avere delle percentuali dei “lavori andati a buon fine”, ma anche verificare se i contatti che l'azienda passava agli applicatori avevano scelto di procedere con l'applicazione di prodotti Ideal Work, qual è stata la soluzione da loro scelta e, cosa fondamentale, com'è stato il rapporto tra l'applicatore e il contatto.

Con l'aiuto del responsabile Marketing ho creato i questionari in modo da soddisfare le esigenze richieste per entrambe le categorie di indagine e che fossero somministrabili attraverso posta elettronica in modo da abbattere il più possibile i costi per lo sviluppo di questo progetto.

Per la creazione e successiva somministrazione dei questionari ci siamo appoggiati a “Survey Monkey” e “Sondaggio On-Line” che mi hanno permesso di creare un questionario personalizzato, in breve tempo e bassi costi.

Per la costruzione del questionario e per avere consigli in più mi sono appoggiata al libro di Bassi (2009) e alle informazioni trovate nel sito “*it.surveymonkey.com*”

3.3 RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Durante lo stage svolto in Ideal Work, ho potuto capire come funziona la gestione di tutti i dati dei clienti e dei contatti dell'azienda.

Tutte le informazioni vengono archiviate in un software (un gestionale) che permette ad Ideal Work la gestione di contatti e clienti in modo facile e rapido.

Durante la mia permanenza ho potuto utilizzare il programma per eseguire operazioni base, ma è stato di grande aiuto in quanto ho potuto constatare quanto è vasta la quantità di informazioni in esso contenute.

Lo staff ha l'obbligo di inserire tutti i dati principali al momento del primo contatto con ogni persona che si rivolge ad Ideal Work e viene aggiornato di volta in volta a seconda dell'evolversi della storia del contatto.

Se quest'ultimo diventa un applicatore a tutti gli effetti, le informazioni di base saranno complete e corrette.

Mentre per la categoria che rimane per Ideal Work solo contatto, le informazioni sono limitate e potrebbero essere soggette ad errori in quanto provengono da più fonti (come per esempio *Edilportale*, *Archiproducts* o il sito web www.idealwork.it o attraverso il contatto diretto con il personale Ideal Work).

Tutte le informazioni che servono per la somministrazione del questionario sono contenute all'interno del gestionale.

3.4 REDAZIONE DEL QUESTIONARIO C.A.S.I.

L'acronimo C.A.S.I. sta per *Computer Assisted Self-Interviewing* è una metodologia di intervista elettronica in cui il rispondente, nel caso Ideal Work, procede con la compilazione di un questionario inviato per posta elettronica. È stato infatti deciso, con il responsabile Ideal Work, che il questionario venisse somministrato attraverso e-mail; avendo così la possibilità di essere a conoscenza dei nominativi dei rispondenti (che fosse clienti o contatti) e poter così risalire ad essi nel caso in cui vengano riscontrati dei problemi in fase di analisi dei dati.

Nelle fasi precedenti è stato ben chiarito che i questionari da redigere e quindi somministrare, dovevano essere due.

Essi dovranno essere semplici comprensibili a tutti e veloci; non dovranno impegnare il rispondente per troppo tempo altrimenti ci potrebbe essere il rischio della mancata risposta ad alcune domande e avere così un risultato parziale e questionari compilati a metà.

Le domande dovranno essere dirette, senza giri di parole in modo da non dover costringere il rispondente a rileggerle più volte. Le risposte saranno coerenti con le domande poste e non dovranno presentare troppe opzioni di scelta altrimenti ci potrebbe essere il rischio che il rispondente non dia le risposte che fornisce ad Ideal Work con un certo criterio.

3.4.1 QUESTIONARIO CLIENTI - “SONDAGGIO D’OPINIONE”

Di seguito viene riportato e spiegato il questionario redatto per i clienti Ideal Work.

Esso ha una parte di presentazione nel quale si richiama l'attenzione del rispondente, seguita poi dal questionario articolato in due parti:

A) Parte principale in cui vengono chieste all'applicatore informazioni sui contatti andati a buon fine, cioè per i quali è stato effettivamente svolto un lavoro. Si chiedono loro informazioni sulla qualità e sulla quantità dei contatti loro forniti, quanti hanno effettivamente svolto un lavoro nell'arco di sei mesi e dopo quanto tempo hanno preso la decisione di effettuarlo. Inoltre si vuole capire quale soluzione è la più richiesta.

B) Seconda parte in cui viene semplicemente chiesto il motivo per cui il lavoro non è andato a buon fine.

L'ultima domanda che viene loro posta è quella di chiedere se ha recato loro disturbo compilare il questionario.

In *Figura 6* è rappresentato il questionario come è stato somministrato.

Per la creazione di questo questionario, mi sono appoggiata a “sondaggio online” che mi ha permesso di creare il questionario a mio piacere dandomi la possibilità di inserire il logo Ideal Work.

Grazie alla convenzione con la mail di ateneo, è stato possibile creare e somministrare il questionario gratuitamente.



Sondaggio d'opinione

Pagina 1

Di seguito poniamo qualche domanda per avere informazioni in più che ci potranno essere utili al fine di migliorare la qualità / quantità dei contatti che le forniamo. La compilazione del questionario che segue è molto semplice e veloce, la impegnerà soltanto qualche minuto.

Ringraziamo per la collaborazione.

A) Per quanto riguarda i contatti che sono andati a buon fine, ci potrebbe dire se:

1. **E' soddisfatto della QUANTITA' di contatti (numero di contatti) che le abbiamo fornito?**

- Per Niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

2. **E' soddisfatto della QUALITA' dei contatti che le abbiamo trasmesso?**

- Per Niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

3. **Negli ultimi 6 mesi, a quanti dei contatti che vi abbiamo fornito è stato effettivamente svolto un lavoro con i prodotti IdealWork?**

- 1 - 3
- 4 - 6
- 7 - 10
- + 10

4. **Dopo quanto tempo il contatto ha deciso di farle eseguire il lavoro?**

- Dopo 2 settimana
- Dopo 4 settimane
- Dopo 2 mesi
- Dopo più di 2 mesi

5. **In quali dei seguenti settori di applicazione ha effettuato la maggior parte dei lavori?**

- Pavimento Stampato
- Pavimento Acidificato - Nuvolato
- Pavimento Sassoitalia
- Stenciltop
- Microtopping
- Muro Stampato - Rocce Artificiali

B) Per quanto riguarda, invece, i contatti che NON sono andati a buon fine, potrebbe rispondere alle domande seguenti:

6. **Per quale ragione il contatto non ha eseguito il lavoro?**

- Tempi di realizzazione troppo lunghi
- Soluzione non idonea alle aspettative
- Prezzo troppo elevato
- Richieste solo informazioni

7. **Le ha recato disturbo ricevere il presente questionario?**

- Per Niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

Figura 6 – Questionario Clienti

3.4.2 QUESTIONARIO CONTATTI: “*IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!*”

Il secondo questionario che è stato creato è quello rivolto ai contatti. La sua realizzazione è stata più laboriosa rispetto al questionario riportato in *figura 6* in quanto i casi da studiare erano più numerosi.

Si è pensato di dividere il questionario filtrando le domande in modo che i rispondenti non vedessero tutte le domande ma soltanto quelle di loro interesse in base alle risposte che venivano date.

Come si può vedere dal diagramma di flusso in *figura 7*, a seconda delle risposte che vengono date alle domande filtro principali (evidenziate in giallo) si ha una diversa conclusione del questionario.

Vengono quindi a crearsi 3 diverse sezioni: una in cui viene chiesto il grado di soddisfazione del lavoro svolto con l'applicatore Ideal Work, un'altra nella quale si chiede il motivo per cui è stato scelto un altro fornitore e un'ultima parte in cui il rispondente si dice più o meno interessato ad eseguire in un prossimo futuro un lavoro con i prodotti Ideal Work.

Di seguito verrà analizzato un po' più nel dettaglio, la composizione del questionario “*IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!*”

Esso è composto da una prima parte comune in cui vengono chieste informazioni sul mezzo di comunicazione con il quale il rispondente è venuto a conoscenza di Ideal Work e quanto tempo è trascorso prima che gli venisse assegnato un applicatore.

Successivamente, viene posta una domanda filtro con la quale si vuole sapere se è stato preso contatto o meno con l'applicatore direttamente dal rispondente; a seconda della risposta data viene mostrato o meno l'item seguente.

Nella parte successiva si entra nel vivo del questionario.

Se a tutte le domande filtro principali, rappresentate in *figura 7*, viene data risposta negativa, il rispondente arriva direttamente alla fine del questionario.

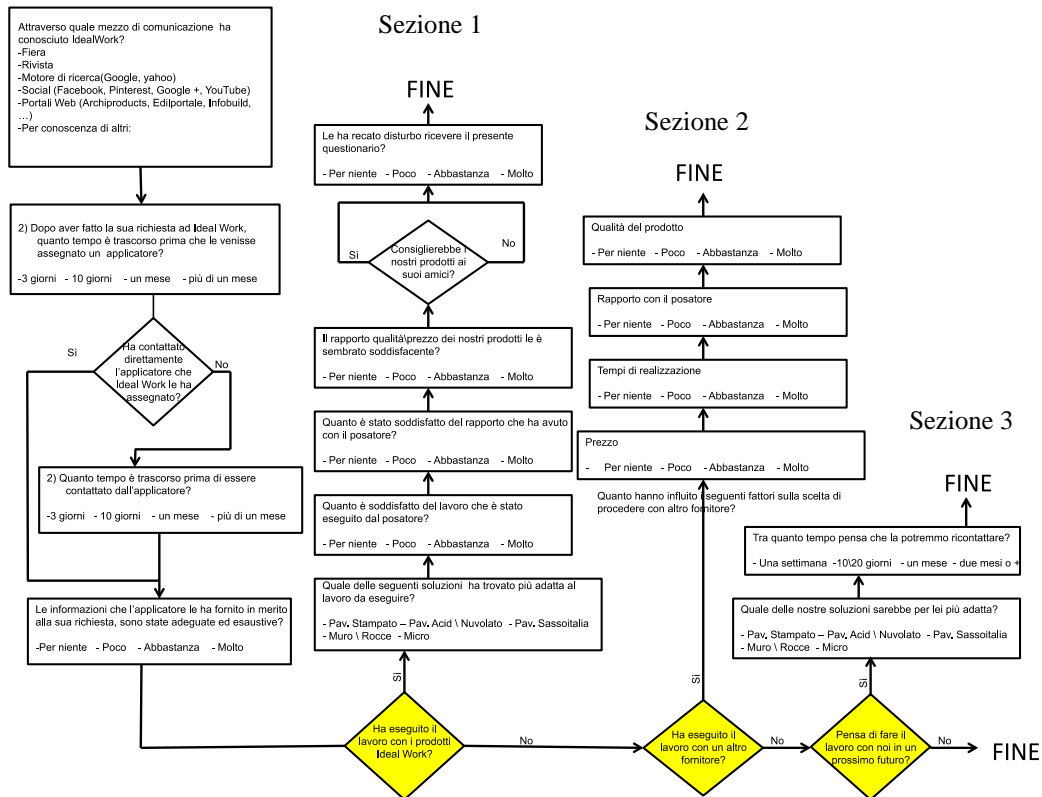


Figura 7 – Diagramma di Flusso

Se, invece, il rispondente dà risposta positiva alla prima domanda filtro, si entra nella prima sezione del questionario, nella quale viene chiesto se il contatto è stato soddisfatto del lavoro svolto con i prodotti Ideal Work.

In caso contrario, viene mostrata al rispondente la seconda sezione nella quale si richiede se è stato scelto un altro fornitore di prodotti in calcestruzzo, concorrente di Ideal Work. Questo serviva a capire quali fossero i motivi per cui i contatti sceglievano un prodotto che non fosse quello che l'azienda proponeva loro.

L'ultima sezione compare nel momento in cui il rispondente dà risposta negativa alle prime due domande filtro. Viene infatti richiesto se c'è la possibilità che in un prossimo futuro si possa contattare Ideal Work per la realizzazione di un pavimentazioni con le soluzioni che l'azienda propone.

Anche in questo caso, come per il questionario rivolto ai clienti, le domande poste sono semplici e di facile interpretazione, ciò rende la compilazione veloce.

Le opzioni di risposta si è cercato il più possibile di limitarle a quattro in alcuni casi, dove non è stato possibile, si è arrivati a 6.

Le domande filtro hanno tutte risposta si/no.

Per la realizzazione è stato necessario l'appoggio a "Survey Monkey" che mi ha consentito di fare le domande filtro e personalizzare il questionario a mio piacere (attraverso il sito: <https://it.surveymonkey.com>).

Per la somministrazione è bastato inserire gli indirizzi e-mail e procedere all'invio.

3.5 SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI

Dopo aver concluso con la stesura dei due questionari, prima dell'invio definitivo, si è proceduto con l'invio di test ad un numero ristretto di persone al fine di controllare l'efficacia del questionario.

In un primo momento, con il responsabile Marketing, si è deciso di inviare il questionario a tutto lo staff Ideal Work in modo da avere una prima impressione sul lavoro che era stato svolto fino a quel momento ed eventualmente avere consigli sulle modifiche da attuare.

Dopo di che si è proceduto con l'invio dei questionari ad un numero ristretto di clienti e contatti.

Avendo potuto verificare che i questionari somministrati non creavano problemi ai rispondenti si è proceduto con la somministrazione del questionario al campione di 73 applicatori e 2205 contatti (selezionati dall'anno 2014) estratto secondo i criteri specificati.

Purtroppo non tutti hanno risposto al questionario somministrato. Abbiamo, infatti, riscontrato che i rispondenti a "*IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!*" sono stati soltanto il 12%, mentre abbiamo una percentuale più alta, l'80%, di posatori che hanno risposto al questionario.

CAPITOLO 4 ANALISI DEI DATI

4.1 ANALISI DEI DATI PER "SONDAGGIO D'OPINIONE"

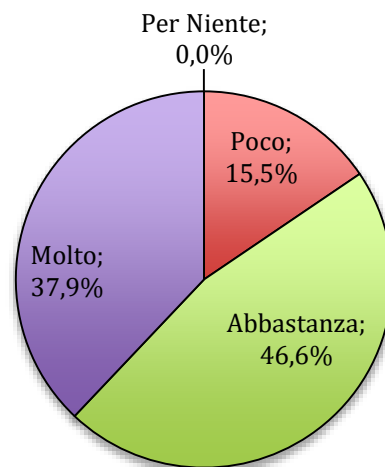
Il questionario è stato somministrato a 73 clienti dei quali soltanto 59 lo hanno compilato e inviato le risposte ad Ideal Work.

Le percentuali di cui discuteremo nel seguito, sono basate sulle risposte ottenute, analizzando i risultati ottenuti quesito per quesito.

Domanda 1.

È soddisfatto della QUANTITA' di contatti (numero di contatti) che le abbiamo fornito?

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	0,0%	0
Poco	15,5%	9
Abbastanza	46,6%	27
Molto	37,9%	22
TOTALE	100,00%	58



A questo quesito hanno risposto 58 persone su 59 clienti totali.

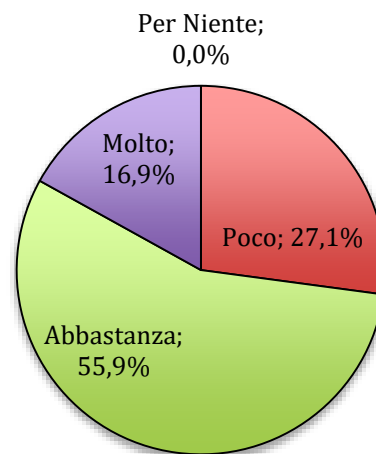
Questo item vuole sondare in che percentuale i clienti Ideal Work sono soddisfatti della quantità di contatti loro forniti (*Domanda 1*). Interessante per poter capire se l'azienda fornisce loro sufficienti contatti che potrebbero svolgere lavoro. Basandoci sui rispondenti, circa l'85% è soddisfatto della quantità dei contatti forniti. Un buon risultato per Ideal Work.

Il 15% circa dichiara di essere poco soddisfatto della quantità di contatti forniti. Percentuale che ha portato Ideal Work a controllare se effettivamente quei 9 posatori hanno ricevuto un limitato di contatti e quale motivo.

Domanda 2.

È stato soddisfatto della QUALITA' dei contatti che le abbiamo trasmesso?

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	0,0%	0
Poco	27,1%	16
Abbastanza	55,9%	33
Molto	16,9%	10
TOTALE	100,00%	59



A questo quesito hanno risposto 59 persone su 59 rispondenti totali.

Ideal Work era interessata a capire se i contatti che fornisce ai suoi clienti sono di qualità, cioè se sono ben informati sui prodotti che vorrebbero acquistare (*Domanda 2*). Si nota, effettivamente, che circa il 73% dei clienti che hanno risposto è soddisfatto della qualità. Abbiamo però anche un 27% dei rispondenti che dichiara il contrario.

Questo significa che l'azienda fornisce alle persone che lo richiedono informazioni necessarie per poter comprendere la tipologia di materiali, ma in alcuni casi possono non essere sufficienti per capire completamente i prodotti utilizzati da Ideal Work.

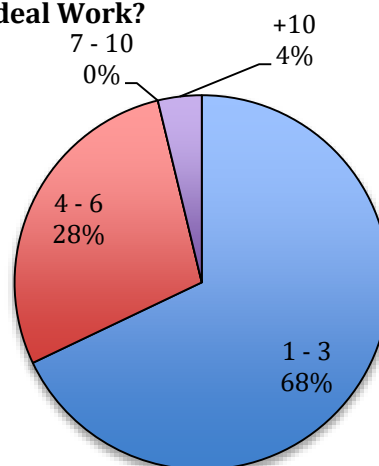
È un problema da valutare di caso in caso. Ideal Work possiede un sito ricco di informazioni e di una lunga lista di referenze che documentano esempi di lavori svolti con le diverse tipologie di soluzioni e le rispettive descrizioni.

Ci potrebbero essere casi in cui i contatti non riescono ad avere questa tipologia di informazioni oppure non sono in grado di comprendere fino in fondo i dettagli specifici dei prodotti Ideal Work in quanto scritti usando terminologie troppo specifiche.

Domanda 3.

Negli ultimi 6 mesi, a quanti dei contatti che vi abbiamo fornito è stato effettivamente svolto un lavoro con i prodotti Ideal Work?

Opzioni di risposta	Risposte	
1 - 3	67,9%	36
4 - 6	28,3%	15
7 - 10	0,0%	0
+ 10	3,8%	2
TOTALE	100,00%	53



A questo quesito hanno risposto 53 persone su 59 rispondenti totali.

Con *Domanda 3* Ideal Work voleva avere una media dei contatti che hanno effettivamente eseguito un lavoro con i suoi prodotti attraverso applicatori specificati. Questo perché i clienti non forniscono ad Ideal Work un resoconto sugli utilizzatori finali a cui svolgono la messa in posa dei prodotti. C'era quindi il forte interesse da parte dell'azienda di capire quali fossero le quantità medie di contatti andati a buon fine.

Come possiamo notare gran parte dei rispondenti ha affermato che solo da 1 a 3 contatti decidono di procedere con l'acquisto dei prodotti Ideal Work nell'arco di 6 mesi (circa il 68%).

Circa il 28%, però, afferma che i contatti che decidono di effettuare la messa in posa dei prodotti è da 4 a 6.

Il rimanente 3% circa dichiara di svolgere un lavoro a più di 10 contatti.

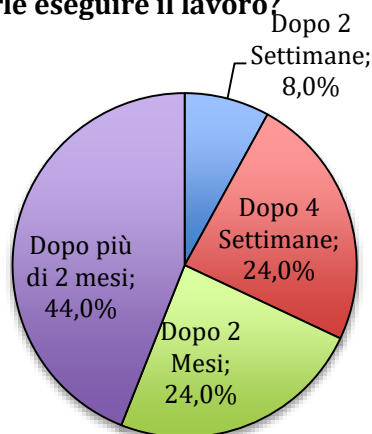
Ovviamente sono dati che Ideal Work ha sottoposto ad un dettagliato controllo per verificarne l'attendibilità in quanto, all'interno del gestionale, è a disposizione uno storico di tutti i contatti forniti per ogni applicatore.

È infatti emerso che 3 applicatori hanno dichiarato di svolgere un lavoro a più contatti di quelli che effettivamente sono stati loro forniti da Ideal Work pertanto i risultati che abbiamo a disposizione sono fortemente condizionati dai risultati errati di queste 3 persone.

Domanda 4.

Dopo quanto tempo il contatto ha deciso di farle eseguire il lavoro?

Opzioni di risposta	Risposte	
Dopo 2 Settimane	8,0%	4
Dopo 4 Settimane	24,0%	12
Dopo 2 Mesi	24,0%	12
Dopo più di 2 Mesi	44,0%	22
TOTALE	100,00%	50



A questo quesito hanno risposto 50 persone su 59 rispondenti totali.

Questo item è stato creato per dare un significato più specifico alla *domanda 3* in quanto viene richiesto dopo quanto tempo il contatto ha deciso di eseguire un lavoro con i prodotti Ideal Work (*Domanda 4.*). È stata data al rispondente la scelta di un intervallo di tempo che potesse dare all'azienda un'idea sulle tempistiche di decisione dei contatti. Inoltre, dati alla mano, si può cercare di capire nell'arco di un anno quanti possono essere i contatti che scelgono i prodotti Ideal Work.

Si può notare che un buon 44% dei rispondenti afferma che la decisione viene presa in un arco di tempo di oltre due mesi. Questo significa che l'utilizzatore finale impiega molto tempo per prendere la decisione di effettuare la messa in posa dei prodotti Ideal Work.

Ci possono essere varie ipotesi per dare una spiegazione a questi dati; per esempio il fatto che il contatto voglia prima farsi un'idea ben precisa e pratica della tipologia di soluzione più adatta a lui e richiedere al posatore un preventivo in modo da poter valutare con calma se procedere o meno.

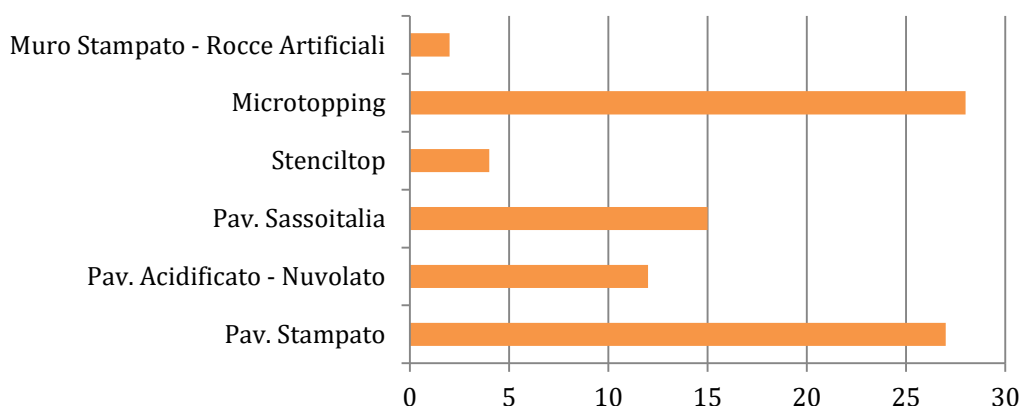
Purtroppo alla *Domanda 4* hanno risposto soltanto 50 applicatori, pertanto abbiamo un quadro parziale della situazione, ma si può vedere che un 48% dei rispondenti dichiara che la decisione viene presa nell'arco di 4 Settimane/ 2 mesi.

Possiamo quindi dedurre che le tempistiche di decisione di eseguire un lavoro da parte dell'utilizzatore finale, sono in media abbastanza lunghe.

Domanda 5.

In quali dei seguenti settori di applicazione ha effettuato la maggior parte dei lavori?

Opzioni di risposta	Risposte	
Pav. Stampato	48,21%	27
Pav. Acidificato – Nuvolato	21,43%	12
Pav. Sassoitalia	26,79%	15
Stenciltop	7,14%	4
Microtopping	50,0%	28
Muro Stampato – Rocce Artificiali	3,57%	2



A questo quesito hanno risposto 50 persone su 59 rispondenti totali.

La *Domanda 5* è un quesito a risposta multipla e da all'azienda un'idea sui prodotti più diffusi e più venduti tra tutti quelli disponibili. Si deve tener conto che ogni applicatore è specializzato nella posa di uno o più prodotti Ideal Work, pertanto esso proporrà all'utilizzatore finale il prodotto facente parte delle soluzioni in cui l'applicatore è certificato.

Anche in questo caso i rispondenti sono stati pochi, ma Ideal Work si può già fare un'idea su quali sono le soluzioni più diffuse.

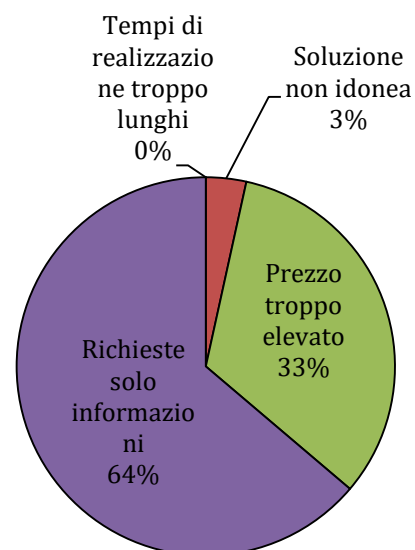
Notiamo che le soluzioni più diffuse sono *Pavimento Stampato* e *Microtopping*, di cui, ricordiamo, Ideal Work vanta la creazione.

I risultati ottenuti sono coerenti con i dati a disposizione dell'azienda sulle vendite di materiali.

Domanda 6.

Per quale ragione il contatto non ha eseguito il lavoro?

Opzioni di risposta	Risposte	
Tempi di realizzazione troppo lunghi	0,0%	0
Soluzione non idonea alle aspettative	3,4%	2
Prezzo troppo elevato	32,8%	19
Richieste solo informazioni	63,8%	37
TOTALE	100,00%	58



A questo quesito hanno risposto 58 persone su 59 rispondenti totali.

Ideal Work ha chiesto i suoi clienti quale fosse il motivo per il quale le persone non decidono di eseguire un lavoro con i suoi prodotti. Con le risposte date alla *Domanda 6* è emerso che per la maggior parte (il 64% circa), le persone richiedono soltanto informazione e, per un buon 34%, il motivo è il prezzo troppo elevato.

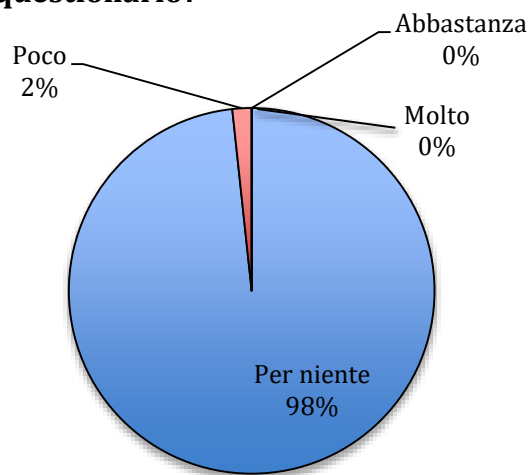
Questo risultato potrebbe avere interpretazioni diverse. Una di queste potrebbe essere che non essendo direttamente Ideal Work a procedere con la lavorazione del prodotto, non è lei a decidere il prezzo del prodotto finito. Potrebbe pertanto essere che sia l'applicatore ad avere dei prezzi troppo elevati per le soluzioni che consiglia all'utilizzatore finale.

È una cosa che va valutata caso per caso, valutando la storia dell'applicatore e valutando i prezzi che effettivamente Ideal Work propone ai suoi clienti. C'è comunque da considerare che si parla di prodotti che hanno di base degli alti costi di produzione e di cui l'utilizzatore finale non è a conoscenza.

Domanda 7.

Le ha recato disturbo ricevere il presente questionario?

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	98,3%	58
Poco	1,7%	1
Abbastanza	0,0%	0
Molto	0,0%	0
TOTALE	100,0%	59



A questo quesito hanno risposto 59 persone su 59 rispondenti totali.

Per segnalare al rispondente la fine del questionario, è stato richiesto con *Domanda 7*, se il questionario loro sottoposto ha creato loro problemi oppure no.

Come era prevedibile, il 98% dei rispondenti ha dichiarato di non essere stato infastidito dal sondaggio che Ideal Work ha proposto loro.

Soltanto una persona su 59 dichiara di essere stata leggermente infastidita.

Un risultato che ci si aspettava in quanto i rispondenti non sono obbligati a rispondere al questionario.

Con questo item si chiude il questionario rivolto agli applicatori e l'analisi ad esso relativa.

Per la valutazione di tutti gli item sottoposti ad indagine, bisogna tenere conto che la quantità di clienti a cui è stato sottoposto il questionario e quella delle persone che hanno effettivamente risposto è molto ridotta, pertanto non si possono trarre conclusioni precise, ma ci si può fare un'idea su quali sono le preferenze delle persone e di quali sono le impressioni dell'applicatore in merito alle possibilità di lavoro che vengono loro offerte.

Ovviamente Ideal Work ha valutato le risposte di ogni singolo cliente confrontandole con i dati in loro possesso e in qualche caso sono state riscontrate delle incongruenze che sono state poi discusse a porte chiuse. Inoltre si sono potute verificare le situazioni dei clienti che non hanno risposto al questionario cercando di una valutazione caso per caso.

È stato molto utile per Ideal Work sottoporre questo questionario ed in sede di esposizione del mio progetto, ci sono stati dei dibattiti nati per cercare di dare una prima spiegazione ai dati che sono stati raccolti.

4.2 ANALISI DEI DATI PER “*IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!*”

Il questionario è stato somministrato a 2205 contatti dei quali soltanto 276 lo hanno compilato e hanno inviato le risposte ad Ideal Work.

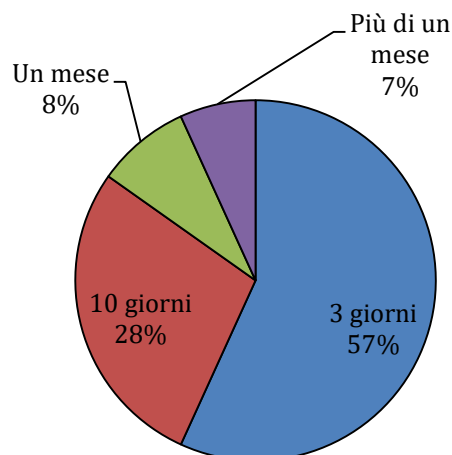
Le percentuali di cui discuteremo nel seguito, sono basate sulle risposte ottenute.

Di seguito vengono analizzati i quesiti principali del questionario (il questionario sarà analizzato per intero in Appendice).

Domanda 2.

Dopo aver fatto la sua richiesta a Ideal Work, quanto tempo è trascorso prima che le venisse assegnato un applicatore?

Opzioni di risposta	Risposte	
3 giorni	56,8%	142
10 giorni	28,0%	70
Un mese	8,4%	21
Più di un mese	6,8%	17
TOTALE	100,00%	250



Hanno risposto a questo quesito 250 contatti su 276 rispondenti totali.

Con il sistema di gestione dei contatti, Ideal Work ha la possibilità di vedere quale sia l'applicatore certificato più vicino alla persona che ha contattato l'azienda ed ha la possibilità di inviare tramite e-mail i dati principali, come numero di telefono ed indirizzo posta elettronica, ad entrambe le persone interessate. Questo tipo di servizio permette la comunicazione diretta tra applicatore e contatto senza bisogno di intermediari. È un lavoro che viene svolto dal personale Ideal Work quotidianamente ed ecco che l'inserimento della *Domanda 2* ha permesso di valutare l'efficienza del personale.

Deve essere un lavoro svolto accuratamente e nel minor tempo possibile, in modo da fornire un servizio efficiente ai contatti che richiedono l'appoggio di un applicatore certificato.

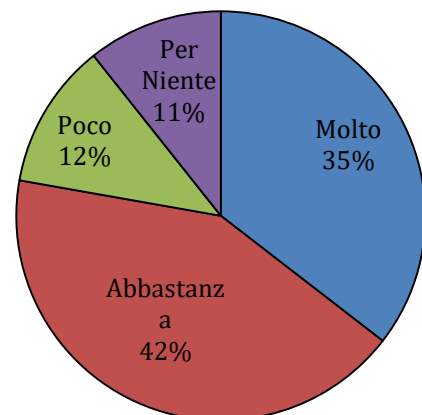
Come si può notare, la maggior parte dei rispondenti (circa il 57%) ha dichiarato di aver atteso solo 3 giorni prima di ricevere il nominativo dell'applicatore loro assegnato. C'è, però, anche un buon 29% che afferma di aver atteso 10 giorni.

Con la grande quantità di contatti che Ideal Work riceve tutti i giorni, è normale che i tempi di attesa alcune volte possano diventare lunghi, ma i motivi per spiegare i ritardi nell'assegnazione dell'applicatore possono essere molti.

Domanda 5.

Le informazioni che l'applicatore le ha fornito sono state soddisfacenti?

Opzioni di risposta	Risposte	
Molto	35,5%	83
Abbastanza	42,3%	99
Poco	11,5%	27
Per niente	10,7%	25
TOTALE	100,00%	234



Hanno risposto a questo quesito 234 contatti su 276 rispondenti totali.

Con la *Domanda 5* Ideal Work vuole verificare quale sia il grado di soddisfazione delle informazioni fornite dall'applicatore.

I risultati mostrano che complessivamente i rispondenti sono soddisfatti delle informazioni e delle spiegazioni fornite dall'applicatore (circa il 78%).

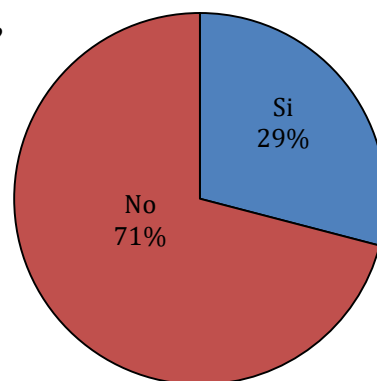
Con rammarico, però, si hanno anche delle risposte negative. Circa il 22% dei rispondenti dichiara di non essere soddisfatto delle informazioni ricevute.

Sono come sempre dati da valutare caso per caso e tenendo conto anche del fatto che le risposte ottenute sono state molto poche e non si possono pertanto avere dati completi, ma avendo la possibilità di risalire agli applicatori, si ha avuto modo di valutare se l'informazione è stata mal compresa dall'utente finale o se è stata insufficiente.

Domanda 6.

Ha eseguito il lavoro con prodotti Ideal Work?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	29,1%	68
No	70,9%	166
TOTALE	100,00%	234



Hanno risposto a questo quesito 234 contatti su 276 rispondenti totali.

Come mostra il diagramma di flusso in *figura 7* la *Domanda 6* appartiene alla categoria delle domande filtro. A seconda della risposta data a questo quesito, il questionario si articola in diversi modi.

Analizziamo innanzitutto le risposte date. Come già precedentemente riscontrato per il questionario rivolto ai clienti, la maggior parte delle persone non esegue un lavoro con prodotti Ideal Work e le ragioni possono essere di diversa natura che si andranno ad analizzare nelle domande successive.

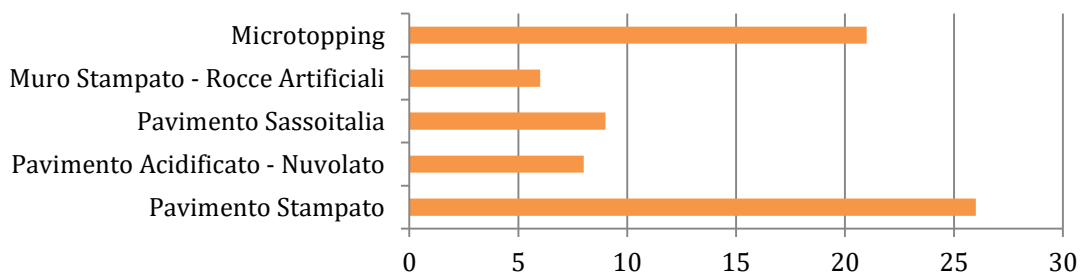
Circa il 30% dei rispondenti, però, dichiara di aver scelto i prodotti Ideal Work per effettuare una lavorazione.

Analizziamo di seguito gli item che compaiono se la risposta alla *Domanda 6* è stata “si”.

Domanda 7.

Quale delle seguenti soluzioni ha scelto?

Opzioni di risposta	Risposte	
Pav. Stampato	41,9%	26
Pav. Acidificato – Nuvolato	12,9%	8
Pav. Sassoitalia	14,5%	9
Microtopping	33,9%	21
Muro Stampato – Rocce Artificiali	9,7%	6
TOTALE		62



Hanno risposto a questo quesito 62 contatti su 68 rispondenti “si” alla *Domanda 6*.

Ideal Work chiede ai rispondenti che hanno eseguito il lavoro con i suoi prodotti, qual è stata la soluzione da loro scelta. L’azienda voleva innanzitutto capire quale soluzione fosse la più adatta alle esigenze del privato e verificare se i dati raccolti con il questionario “*SONDAGGIO D’OPINIONE*” fossero congrui con quelli raccolti con la somministrazione del seguente item.

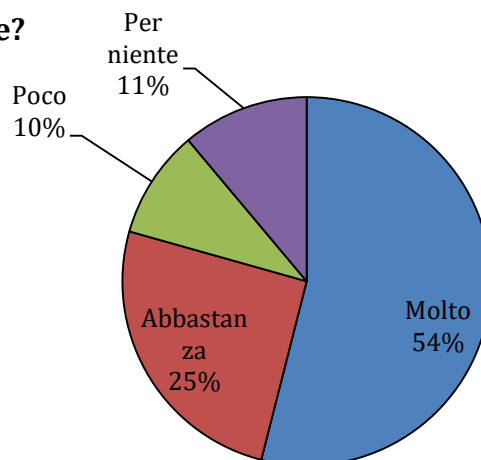
Dobbiamo sempre considerare che i rispondenti sono stati pochi e che i dati a disposizione sono soltanto parziali, ma possiamo già affermare che i dati osservati sono tra di loro coerenti.

È stato evidenziato, anche in questo caso, che i prodotti più venduti sono il *Microtopping* e il *Pavimento Stampato*.

Domanda 8.

È soddisfatto del rapporto con il posatore?

Opzioni di risposta	Risposte	
Molto	54,0%	34
Abbastanza	25,4%	16
Poco	9,5%	6
Per niente	11,1%	7
TOTALE	100,00%	63



Hanno risposto a questo quesito 63 contatti su 68 rispondenti "si" alla *Domanda 6*.

La *Domanda 8* vuole verificare se il rapporto tra posatore e contatto è stato soddisfacente, in quanto molto spesso si possono creare delle incomprensioni e questo può portare ad un cattivo rapporto di collaborazione.

Essendo Ideal Work a conoscenza di questo problema, ha voluto sondare quale fosse il grado di soddisfazione del rapporto avuto con l'applicatore assegnato al rispondente.

È emerso che, dei rispondenti che hanno eseguito un lavoro con prodotti Ideal Work, circa l'80% è soddisfatto del rapporto avuto con l'applicatore. Sono dati poco indicativi a causa della bassa numerosità, ma pur sempre dati che l'azienda può ritenere validi.

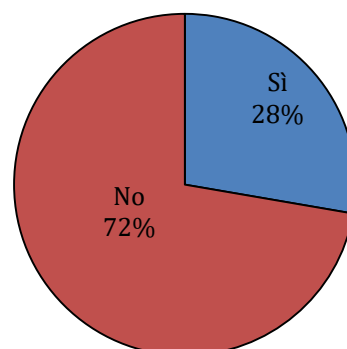
Da non sottovalutare anche il 20% dei rispondenti che afferma di non essere soddisfatto del rapporto avuto con il posatore. I motivi possono essere molteplici, sono stati quindi valutati caso per caso risalendo dal contatto all'applicatore ad esso assegnato, valutando, in ogni caso, le versioni di entrambe le parti in causa.

Analizziamo ora, invece, gli item che compaiono se la risposta alla *Domanda 6* è stata “no”.

Domanda 12.

Ha eseguito un lavoro con un altro fornitore?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	27,7%	46
No	72,3%	120
TOTALE	100,00%	166



Hanno risposto a questo quesito 166 contatti su 166 rispondenti “no” alla *Domanda 6*.

La *Domanda 12* è una domanda filtro che apre un'altra divisione del questionario “*IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!*”. A seconda della risposta, infatti, i rispondenti venivano direzionati alle domande rispettive.

Con questo quesito Ideal Work voleva verificare in quanti casi i contatti che avevano deciso di non eseguire un lavoro con i suoi prodotti, si fossero rivolti ad un altro fornitore.

Nella maggior dei casi (circa il 72%), i rispondenti hanno affermato di non aver proceduto all'esecuzione di un lavoro con un altro fornitore. Sono stati però il 28% circa ad affermare di essersi rivolti ad un'altra azienda per procedere con la lavorazione. Alcuni motivi che posso aver portato a questa scelta sono riportate nelle domande che seguono.

Analizziamo di seguito gli item che compaiono se la risposta alla *Domanda 12* è stata “si”.

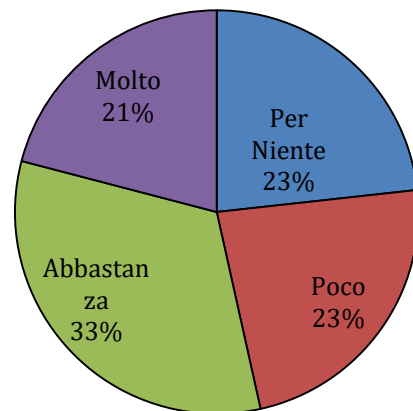
I quesiti sono stati preceduti da una frase che spiegava le domande:

Quanto hanno influenzato i seguenti fattori sulla scelta di procedere con altro fornitore?

Domanda 13.

Prezzo

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	23,3%	10
Poco	23,3%	10
Abbastanza	32,6%	14
Molto	20,9%	9
TOTALE	100,0%	43



Hanno risposto a questo quesito 43 contatti su 46 rispondenti “si” alla *Domanda 12*.

Ideal Work voleva capire se il prezzo fosse uno dei motivi per cui il contatto si è affidato ad un altro fornitore.

I dati che abbiamo a disposizione sono basati su un numero minimo di rispondenti, ma si può vedere che per il 54% di essi, il prezzo ha inciso molto sulla scelta di procedere con un concorrente di Ideal Work (*Domanda 13*).

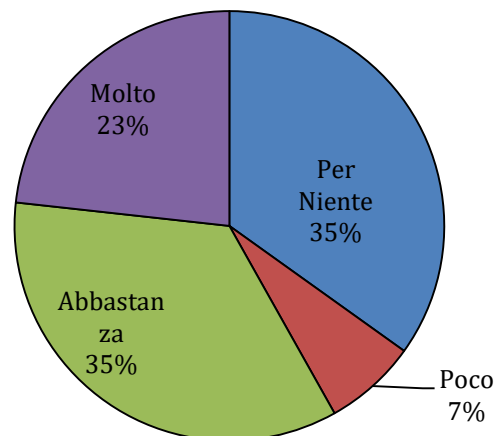
Di per sé i prezzi molto spesso influiscono nella decisione da prendere, i risultati ottenuti infatti, non hanno meravigliato Ideal Work. I dati sono stati valutati per ogni singolo contatto per verificare se effettivamente non fossero troppo alti i preventivi proposti al contatto.

Da non sottovalutare il 46% che dichiara il contrario. Infatti non è da considerare come motivo principale per cui una persona non decide di eseguire il lavoro. Ci potrebbero essere altri motivi per i quali è stata presa la decisione.

Domanda 15.

Rapporto con il posatore

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	34,9%	15
Poco	7,0%	3
Abbastanza	34,9%	15
Molto	23,3%	10
TOTALE	100,0%	43



Hanno risposto a questo quesito 43 contatti su 46 rispondenti "si" alla *Domanda 12*.

Il rapporto con il posatore (*Domanda 15*) poteva far sì che l'utente finale non procedesse con l'acquisto dei prodotti Ideal Work. In molte occasioni si verificano, infatti, delle discrepanze tra applicatore e contatto tanto da costringere l'utente finale a rivolgere ad Ideal Work la richiesta di un altro applicatore (solitamente infatti, ad ogni contatto viene associato un solo posatore) o addirittura prendere la decisione di contattare un altro fornitore. Notiamo infatti, come ci si poteva aspettare, che il rapporto con il posatore ha inciso sulla decisione per il 58% dei rispondenti. In questa circostanza sono stati contattati gli applicatori interessati per capire il motivo delle discrepanze avute con il contatto ad essi affidato.

Il 42% dichiara invece che non ha influito sulla decisione da loro presa.

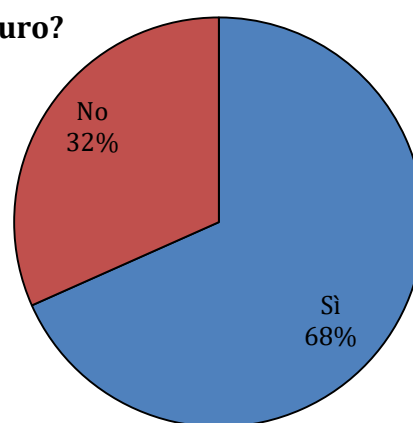
Analizziamo di seguito gli item che compaiono se la risposta alla *Domanda 12* è stata “no”.

A seconda della risposta data al quesito sotto descritto, si apre un’ultima sezione del questionario.

Domanda 18.

Pensa di fare il lavoro con noi in un prossimo futuro?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	68,3%	82
No	31,7%	38
TOTALE	100,0%	120



Hanno risposto a questo quesito 120 contatti su 120 rispondenti “no” alla *Domanda 12*.

Ideal Work ha trovato interessante l’inserimento del quesito per poter avere un’idea, almeno approssimativa, delle persone realmente interessate a svolgere un lavoro con prodotti Ideal Work in un prossimo futuro.

Come già anticipato a seconda della risposta, compare o meno l’ultima sezione del questionario.

I dati mostrano che il 68% circa dei contatti dichiara di essere interessato a compiere un lavoro con prodotti Ideal Work (*Domanda 18*).

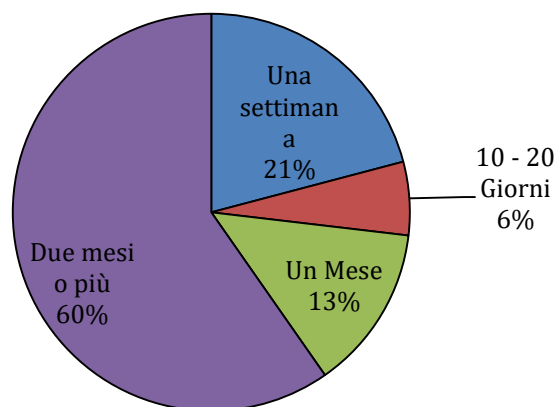
Il 32% invece, dichiara di non essere interessato all’applicazione di pavimentazioni Ideal Work.

Per i 38 contatti che danno risposta negativa a questo item, il questionario si è concluso con il quesito sopra analizzato.

Domanda 20.

Tra quanto tempo pensa che la potremmo ricontattare?

Opzioni di risposta	Risposte	
Una settimana	20,9%	14
10 - 20 giorni	6,0%	4
Un mese	13,4%	9
Due mesi o più	59,7%	40
TOTALE	100,0%	67



Hanno risposto a questo quesito 67 contatti su 82 rispondenti “si” alla Domanda 18.

Con questo item viene richiesta un’informazione importante, dopo quanto tempo poter ricontattare il cliente per poter far svolgere il lavoro con i prodotti che Ideal Work propone (Domanda 20).

In fase di analisi dei dati, i nominativi dei contatti sono stati suddivisi per periodo. In tempi diversi ed ad ogni rispondente è stata re inoltrata la mail con le informazioni del posatore e seguito l’evolversi del rapporto applicatore/contatto fino alla realizzazione del prodotto finito, nel caso si fossero verificate delle incomprensioni, lo staff era pronto a cambiare il nominativo dell’applicatore al fine di garantire l’esecuzione del lavoro.

Nella maggior parte dei casi, quasi per il 60% dei rispondenti, il tempo da attendere prima che possa avvenire il contratto di lavoro con l’applicatore è di due mesi o più.

La serie di quesiti sottoposti ai contatti porta a conclusioni diverse del questionario. Anche in questo caso, come per gli applicatori, i rispondenti sono stati pochi, soltanto il 12%, i dati ottenuti sono da considerarsi parziali dando a Ideal Work soltanto un’idea generale delle preferenze dell’utente finale. L’azienda ha potuto valutare in quanti casi è stata presa la decisione di

procedere con un altro fornitore in quali, invece, il lavoro è stato svolto scegliendo un applicatore certificato.

Per Ideal Work le poche informazioni recuperate attraverso la somministrazione di *"IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!"* sono state molto utili soprattutto per capire il comportamento dell'applicatore nell'ambito del rapporto di lavoro con l'utilizzatore finale.

CAPITOLO 5

CONSIDERAZIONI FINALI

Il progetto che è stato presentato è nato per la necessità di Ideal Work di conoscere tutto quello che accade ai contatti che passano tramite l'azienda ed avere un punto di vista anche da parte dei suoi applicatori.

I posatori infatti non presentano dei resoconti sui contatti che Ideal Work fornisce loro e non c'è alcun tipo di dato su cui l'azienda si possa basare.

I dati ottenuti, anche se riferiti ad un numero di rispondenti limitato, sono stati molto utili per capire lo sviluppo del rapporto posatore-utente finale.

Durante lo stage presso Ideal Work sono riuscita ad entrare nel vivo della gestione dei contatti e dei posatori sia attraverso il gestionale, sia affiancando lo staff nel lavoro che svolgeva ogni giorno. Ho capito quanto sia importante per l'azienda la formazione dei suoi applicatori al fine di offrire al cliente finale un prodotto duraturo e di qualità.

I dati analizzati hanno fatto emergere che in molti casi il rapporto con il posatore è determinante nella decisione di procedere con l'applicazione di una pavimentazione innovativa. In generale non dovrebbe essere una cosa che accade, a prescindere da tutto il rapporto non dovrebbe creare alcun tipo di problema in quanto l'applicatore dovrebbe avere una certa professionalità nella presentazione del prodotto e nel consigliare la soluzione più adatta.

Si sono voluti confrontare i dati di due classi di persone differenti: da un lato l'applicatore, l'artigiano che effettua la messa in posa della pavimentazione con prodotti Ideal Work, dall'altro l'utente finale la persona, cioè, che acquista i prodotti.

I dati che sono stati raccolti dai due questionari sono molto diversi tra loro, ma studiati al fine di poter confrontare i risultati ottenuti.

“*SONDAGGIO D’OPINIONE*” è stato creato per avere informazioni sul rapporto di lavoro con Ideal Work in termini di contatti forniti, avere delle idee più chiare sulla quantità di lavori andati a buon fine e qual è la soluzione più venduta. Inoltre l’azienda era interessata a capire quale fosse il motivo per cui non avveniva la messa in posa dei prodotti. Questa sezione del questionario, trova legame con quanto viene richiesto in “*IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!*”. Infatti, come mostra la sezione 2 nel diagramma di flusso in *Figura 7*, viene chiesto all’utente finale quali sono i motivi per cui non viene scelto il prodotto che Ideal Work offre loro. I dati mostrano un forte coerenza nell’affermare che il prezzo incide fortemente nella scelta del contatto.

Questo questionario è stato creato per valutare la soddisfazione del contatto in merito al lavoro svolto e avere informazioni sulla possibilità di contattare l’utente in un secondo momento.

In generale c’è stata coerenza con le risposte che sono state date tra entrambe le parti in causa.

Infine, sono riuscita a confrontare i posatori che hanno compilato e inviato il questionario con i non rispondenti, suddivisi per provincia.

Ho constatato che i 15 applicatori non appartenenti alla categoria dei rispondenti, non appartengono tutti alla stessa area geografica. Abbiamo pertanto i dati analizzati sono ben distribuiti tra i posatori delle provincie di tutta Italia.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

Libri

Bassi F., (2008), *Analisi di mercato – strumenti statistici per le decisioni di marketing*, Carocci, Roma.

Sitografia

www.idealwork.it sito di Ideal Work.

www.microtopping.it sito creato da Ideal Work per il suo nuovo prodotto.

<https://it.surveymonkey.com> sito usato per creare il questionario dei privati.

<https://it.surveymonkey.com> sito usato per creare il questionario dei clienti.

APPENDICE

ANALISI DEI DATI COMPLETA PER "IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!"

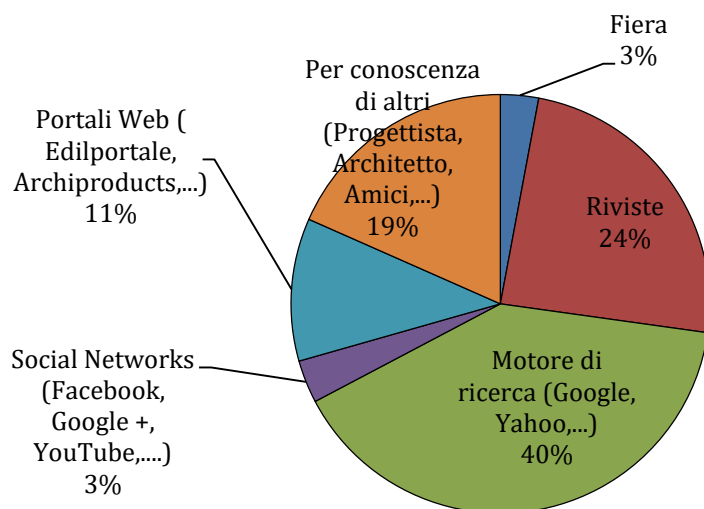
Il questionario è stato somministrato a 2205 contatti dei quali soltanto 276 lo hanno compilato e hanno inviato le risposte ad Ideal Work.

Le percentuali di cui discuteremo nel seguito, sono basate sulle risposte ottenute, analizzando i risultati ottenuti quesito per quesito.

Domanda 1.

Attraverso quale mezzo di comunicazione ha conosciuto i prodotti Ideal Work?

Opzioni di risposta	Risposte	
Fiera	2,9%	8
Riviste	24,3%	66
Motore di ricerca (Google, Yahoo, ...)	40,1%	109
Social Network (Facebook, Google+, YouTube	3,3%	9
Portali Web (Edilportale, Archiproducts, ...)	11,0%	30
Per conoscenza (Progettista, Architetto, Amici, ...)	18,4%	50
TOTALE	100,0%	272



Hanno risposto a questo quesito 272 contatti su 276 rispondenti totali.

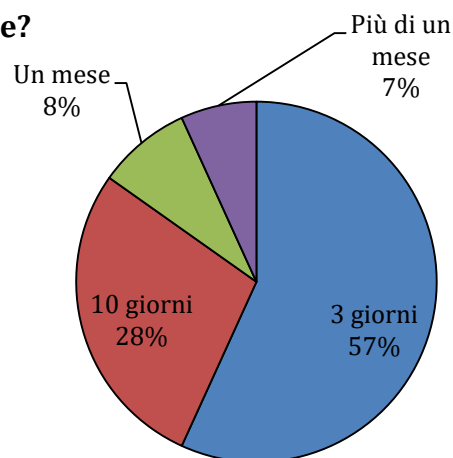
Con la *Domanda 1* si vuole sapere dal rispondente, in quale modo ha conosciuto l'azienda. Lo scopo di Ideal Work, è quello di capire quale mezzo di comunicazione sia il migliore per pubblicizzare i suoi prodotti. Come si può vedere nel grafico grazie alle risposte che ci sono state fornite, una buona parte dei rispondenti afferma di aver conosciuto l'azienda attraverso motori di ricerca. Si è notato però che anche le riviste sono un valido mezzo per conoscere l'azienda (soprattutto per i contatti che appartengono alla categoria dei progettisti e architetti).

La pubblicità per un'azienda è molto importante, in questo modo Ideal Work ha potuto avere un'idea su quale fosse il mezzo più efficace per farsi conoscere da tutti coloro che hanno un interesse di procedere con la messa in posa di pavimenti in calcestruzzo innovativi.

Domanda 2.

Dopo aver fatto la sua richiesta a Ideal Work, quanto tempo è trascorso prima che le venisse assegnato un applicatore?

Opzioni di risposta	Risposte	
3 giorni	56,8%	142
10 giorni	28,0%	70
Un mese	8,4%	21
Più di un mese	6,8%	17
TOTALE	100,0%	250



Hanno risposto a questo quesito 250 contatti su 276 rispondenti totali.

Con il sistema di gestione dei contatti, Ideal Work ha la possibilità di vedere quale sia l'applicatore certificato più vicino alla persona che ha contattato l'azienda ed ha la possibilità di inviare tramite e-mail i dati principali, come numero di telefono ed indirizzo di posta elettronica, ad entrambe le persone interessate. Questo tipo di servizio permette la comunicazione diretta tra applicatore e contatto senza bisogno di intermediari. È un lavoro che viene

svolto dal personale Ideal Work quotidianamente ed ecco che l'inserimento della *Domanda 2* ha permesso di valutare l'efficienza del personale.

Deve essere un lavoro svolto accuratamente e nel minor tempo possibile, in modo da fornire un servizio efficiente ai contatti che richiedono l'appoggio di un applicatore certificato.

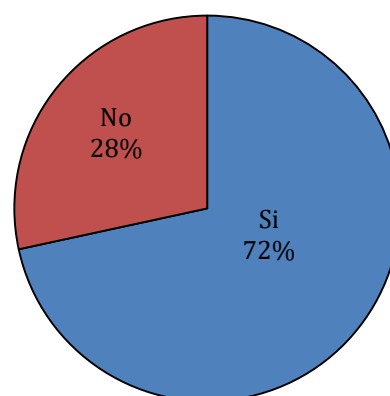
Come si può notare, la maggior parte dei rispondenti (circa il 57%) ha dichiarato di aver atteso solo 3 giorni prima di ricevere il nominativo dell'applicatore loro assegnato. C'è, però, anche un buon 29% che afferma di aver atteso 10 giorni.

Con la grande quantità di contatti che Ideal Work riceve tutti i giorni, è normale che i tempi di attesa alcune volte possano diventare lunghi, ma i motivi per spiegare i ritardi nell'assegnazione dell'applicatore possono essere molti.

Domanda 3.

Ha contattato direttamente l'applicatore che Ideal Work le ha assegnato?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	71,6%	179
No	28,4%	71
TOTALE	100,0%	250



Hanno risposto a questo quesito 250 contatti su 276 rispondenti totali.

Come è stato precedentemente spiegato nella *Domanda 2* i dati del contatto e del posatore vengono forniti ad entrambe le parti attraverso messaggio di posta elettronica. Questo permette al contatto di rivolgersi direttamente all'applicatore assegnato da Ideal Work, la maggior parte dei rispondenti (circa il 72%) ha affermato di aver contattato direttamente l'applicatore assegnatogli.

Il rimanente 28%, invece, dichiara di aver atteso la chiamata da parte dell'applicatore.

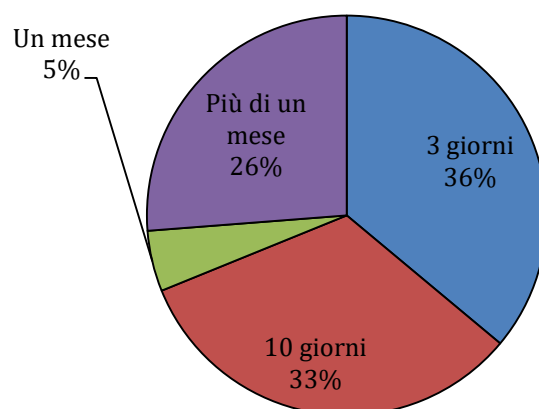
La *Domanda 3* è stata creata come domanda filtro in quanto, a seconda della risposta fornita, viene mostrata o meno la domanda successiva.

La sua funzione è quella di dare ad Ideal Work una prima idea dell'effettivo interesse a contattare direttamente l'applicatore da parte del rispondente. In molti casi le persone al primo contatto chiedono soltanto informazioni ed effettuano il lavoro magari in un secondo momento come si è potuto riscontrare analizzando il questionario "SONDAGGIO D'OPINIONE", ma si può affermare che l'interesse da parte del rispondente nei confronti dei prodotti Ideal Work è presente.

Domanda 4.

Quanto tempo è trascorso prima che l'applicatore l'abbia contatta?

Opzioni di risposta	Risposte	
3 giorni	36,1%	22
10 giorni	32,8%	20
Un mese	4,9%	3
Più di un mese	26,2%	16
TOTALE	100,0%	61



Hanno risposto a questo quesito 61 contatti su 71 rispondenti "no" alla *Domanda 3*.

Questo quesito si presenta soltanto nel caso in cui la risposta alla *Domanda 3* è stata "no".

In questo caso infatti viene richiesto al rispondente di dare delle tempistiche entro le quali sono stati contattati dal posatore. Prima di commentare le risposte ottenute, dobbiamo premettere che molti degli applicatori Ideal Work sono artigiani, pertanto gestiscono da soli il loro lavoro e i contatti loro

forniti, possono, infatti, passare alcuni giorni prima di effettuare il primo contatto.

Ecco il motivo per cui, in fase di elaborazione del questionario, è stato ritenuto utile mettere dei lassi di tempo di qualche giorno.

I risultati, infatti, mostrano che circa il 36% dei rispondenti viene contattato entro i 3 giorni successivi e circa il 33% nei 10 giorni successivi.

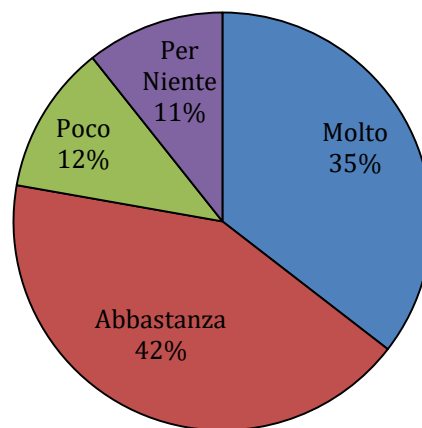
Ovviamente sono dati da trattare caso per caso, verificando l'applicatore assegnato ad ogni singolo contatto per valutare se i tempi di risposta sono effettivamente congrui alla tipologia di applicatore assegnato.

Un particolare che attira l'attenzione è che ben il 26% dei rispondenti dichiara di aver atteso oltre un mese la chiamata dell'applicatore. Una percentuale che Ideal Work ha trovato molto allarmante ed ha valutato successivamente caso per caso.

Domanda 5.

Le informazioni che l'applicatore le ha fornito sono state soddisfacenti?

Opzioni di risposta	Risposte	
Molto	35,5%	83
Abbastanza	42,3%	99
Poco	11,5%	27
Per niente	10,7%	25
TOTALE	100,0%	234



Hanno risposto a questo quesito 234 contatti su 276 rispondenti totali.

Questo quesito non è stato soggetto a filtro veniva quindi posto ad ogni rispondente.

Con la *Domanda 5* Ideal Work vuole verificare quale sia il grado di soddisfazione delle informazioni fornite dall'applicatore.

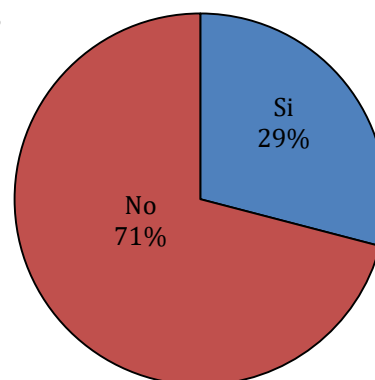
I risultati mostrano che complessivamente i rispondenti sono soddisfatti delle informazioni e delle spiegazioni fornite dall'applicatore (circa il 78%).

Con rammarico, però, si hanno anche delle risposte negative. Circa il 22% dei rispondenti dichiara di non essere soddisfatto delle informazioni ricevute. Sono come sempre dati da valutare caso per caso e tenendo conto anche del fatto che le risposte ottenute sono state molto poche e non si possono pertanto avere dati completi, ma avendo la possibilità di risalire agli applicatori, si ha avuto modo di valutare se l'informazione è stata mal compresa dall'utente finale o se è stata insufficiente.

Domanda 6.

Ha eseguito il lavoro con prodotti Ideal Work?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	29,1%	68
No	70,9%	166
TOTALE	100,0%	234



Hanno risposto a questo quesito 234 contatti su 276 rispondenti totali.

Come mostra il *diagramma di flusso in figura 7* anche la *Domanda 6* appartiene alla categoria delle domande filtro. A seconda della risposta data a questo quesito, il questionario si articola in diversi modi.

Analizziamo innanzitutto le risposte date. Come già precedentemente riscontrato per il questionario rivolto ai clienti, la maggior parte delle persone non esegue un lavoro con prodotti Ideal Work e le ragioni possono essere di diversa natura che si andranno ad analizzare nelle domande successive.

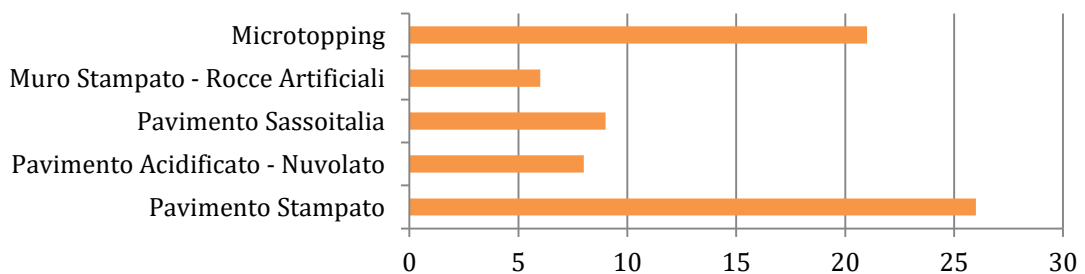
Circa il 30% dei rispondenti, però, dichiara di aver scelto i prodotti Ideal Work per effettuare una lavorazione.

Analizziamo di seguito gli item che compaiono se la risposta alla *Domanda 6* è stata “si”.

Domanda 7.

Quale delle seguenti soluzioni ha scelto?

Opzioni di risposta	Risposte	
Pav. Stampato	41,9%	26
Pav. Acidificato – Nuvolato	12,9%	8
Pav. Sassoitalia	14,5%	9
Microtopping	33,9%	21
Muro Stampato – Rocce Artificiali	9,7%	6
TOTALE		62



Hanno risposto a questo quesito 62 contatti su 68 rispondenti “si” alla *Domanda 6*.

Ideal Work chiede ai rispondenti che hanno eseguito il lavoro con i suoi prodotti, qual è stata la soluzione da loro scelta. L’azienda voleva innanzitutto capire quale soluzione fosse la più adatta alle esigenze del privato e verificare se i dati raccolti con il questionario “*SONDAGGIO D’OPINIONE*” fossero congrui con quelli raccolti con la somministrazione del seguente item.

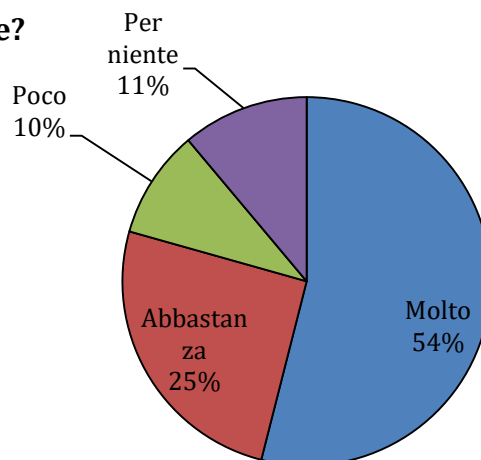
Dobbiamo sempre considerare che i rispondenti sono stati pochi e che i dati a disposizione sono soltanto parziali, ma possiamo già affermare che i dati osservati sono tra di loro coerenti.

È stato evidenziato, anche in questo caso, che i prodotti più venduti sono il *Microtopping* e il *Pavimento Stampato*.

Domanda 8.

È soddisfatto del rapporto con il posatore?

Opzioni di risposta	Risposte	
Molto	54,0%	34
Abbastanza	25,4%	16
Poco	9,5%	6
Per niente	11,1%	7
TOTALE	100,0%	63



Hanno risposto a questo quesito 63 contatti su 68 rispondenti "si" alla *Domanda 6*.

La *Domanda 8* vuole verificare se il rapporto tra posatore e contatto è stato soddisfacente, in quanto molto spesso si possono creare delle incomprensioni e questo può portare ad un cattivo rapporto di collaborazione. Essendo Ideal Work a conoscenza di questo problema, ha voluto sondare quale fosse il grado di soddisfazione del rapporto avuto con l'applicatore assegnato al rispondente.

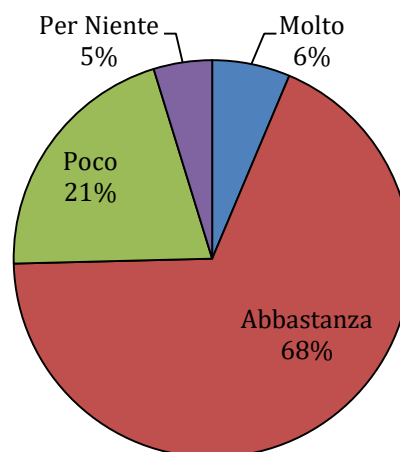
È emerso che, dei rispondenti che hanno eseguito un lavoro con prodotti Ideal Work, circa l'80% è soddisfatto del rapporto avuto con l'applicatore. Sono dati poco indicativi a causa della bassa numerosità, ma pur sempre dati che l'azienda può ritenere validi.

Da non sottovalutare anche il 20% dei rispondenti che afferma di non essere soddisfatto del rapporto avuto con il posatore. I motivi possono essere molteplici, sono stati quindi valutati caso per caso risalendo dal contatto all'applicatore ad esso assegnato, valutando, in ogni caso, le versioni di entrambe le parti in causa.

Domanda 9.

Il rapporto qualità/prezzo dei nostri prodotti le è sembrato adeguato?

Opzioni di risposta	Risposte	
Molto	6,3%	4
Abbastanza	68,3%	43
Poco	20,6%	13
Per niente	4,8%	3
TOTALE	100,0%	63



Hanno risposto a questo quesito 63 contatti su 68 rispondenti “si” alla *Domanda 6*.

Per tutti i rispondenti che hanno svolto un lavoro con i prodotti Ideal Work, la *Domanda 9* è stata fondamentale in quanto viene chiesto il loro se il prezzo è stato proporzionale alla qualità del prodotto offerto.

Si nota che circa il 74% dei rispondenti dichiara di trovare adeguato il rapporto qualità prezzo nei prodotti Ideal Work utilizzati.

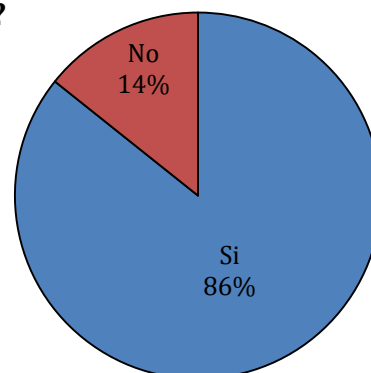
Il 25%, invece, dichiara di considerare inadeguate le tariffe applicate sui prodotti.

Bisogna tenere in considerazione il fatto che non è Ideal Work a proporre il prezzo finale che verrà poi sottoposto all’attenzione dell’utilizzatore, pertanto non è a conoscenza delle tariffe applicate sui prodotti. Chiedere direttamente al rispondente questa informazione, da all’azienda il modo per avere un’idea, seppur parziale, dell’andamento dei prezzi di mercato dei suoi prodotti.

Domanda 10.

Consiglierebbe i nostri prodotti ai suoi amici?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	85,7%	54
No	14,3%	9
TOTALE	100,0%	63



Hanno risposto a questo quesito 63 contatti su 68 rispondenti “si” alla *Domanda 6*.

Ideal Work ha trovato interessante chiedere ai rispondenti se fossero soddisfatti a tal punto del lavoro svolto con un applicatore certificato, da proporre ad altri i prodotti utilizzati. Circa l’85% dei rispondenti dichiara che consiglierebbe il prodotto Ideal Work.

Come sempre, non c’è da trascurare il 14% dei rispondenti che dichiara di non ritenersi soddisfatto al punto di consigliare ad altri il prodotto.

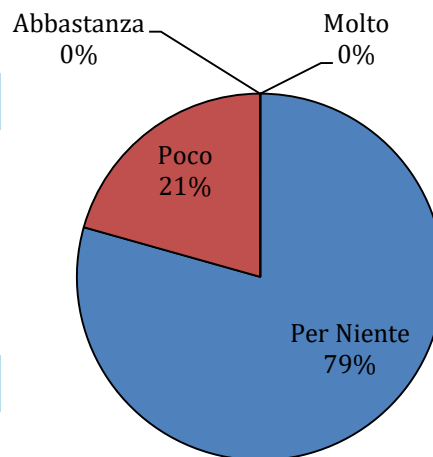
Anche in questo caso le risposte alla *Domanda 10* sono state valutate caso per caso per cercare di risalire al motivo per cui il rispondente non consiglierebbe il prodotto.

In una prima analisi si potrebbe pensare che, ad influire sulla risposta, siano stati il rapporto con il posatore oppure il prezzo applicato ai prodotti; tenendo sempre conto del numero limitato di risposte ottenute.

Domanda 11.

Le ha recato disturbo ricevere il presente questionario?

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	79,4%	50
Poco	20,6%	13
Abbastanza	0,0%	0
Molto	0,0%	0
TOTALE	100,0%	63



Hanno risposto a questo quesito 63 contatti su 68 rispondenti “si” alla *Domanda 6*.

Item di rito richiesto ad ogni rispondente a questo punto del questionario.

La *Domanda 11* è stata creata per rendere meno pesante il questionario ed avvisare in qualche modo il rispondente di essere giunto al termine del questionario.

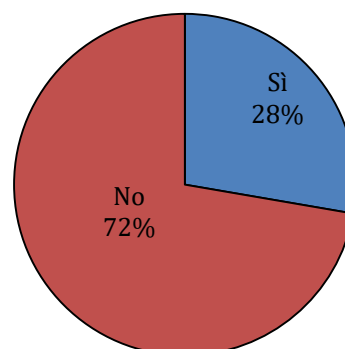
Ovviamente i rispondenti che hanno risposto a questa prima sezione de questionario hanno affermato di non essere stati disturbati dalla ricezione dello stesso.

Analizziamo ora, invece, gli item che compaiono se la risposta alla *Domanda 6* è stata “no”.

Domanda 12.

Ha eseguito un lavoro con un altro fornitore?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	27,7%	46
No	72,3%	120
TOTALE	100,0%	166



Hanno risposto a questo quesito 166 contatti su 166 rispondenti “no” alla *Domanda 6*.

La *Domanda 12* è un'altra domanda filtro che apre un'altra divisione del questionario “*IDEAL WORK PER VOI. Aiutaci a migliorare!*”. A seconda della risposta, infatti, i rispondenti venivano direzionati alle domande rispettive.

Con questo quesito Ideal Work voleva verificare in quanti casi i contatti che avevano deciso di non eseguire un lavoro con i suoi prodotti, si fossero rivolti ad un altro fornitore.

Nella maggior dei casi (circa il 72%) i rispondenti hanno affermato di non aver proceduto con all'esecuzione di un lavoro con un altro fornitore. Sono stati però il 28% circa ad affermare di essersi rivolti ad un'altra azienda per procedere con la lavorazione. I motivi che posso aver portato a questa scelta sono riportate nelle domande che seguono.

Analizziamo di seguito gli item che compaiono se la risposta alla *Domanda 12* è stata “si”.

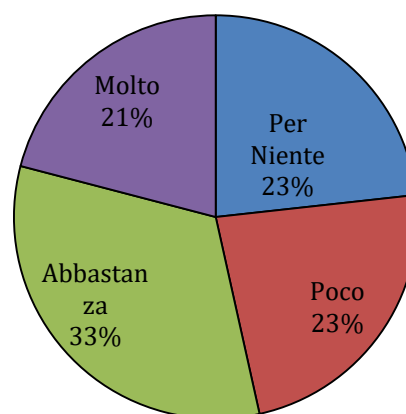
I quesiti sono stati preceduti da una frase che spiegava le domande:

Quanto hanno influenzato i seguenti fattori sulla scelta di procedere con altro fornitore?

Domanda 13.

Prezzo

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	23,3%	10
Poco	23,3%	10
Abbastanza	32,6%	14
Molto	20,9%	9
TOTALE	100,0%	43



Hanno risposto a questo quesito 43 contatti su 46 rispondenti “si” alla *Domanda 12*.

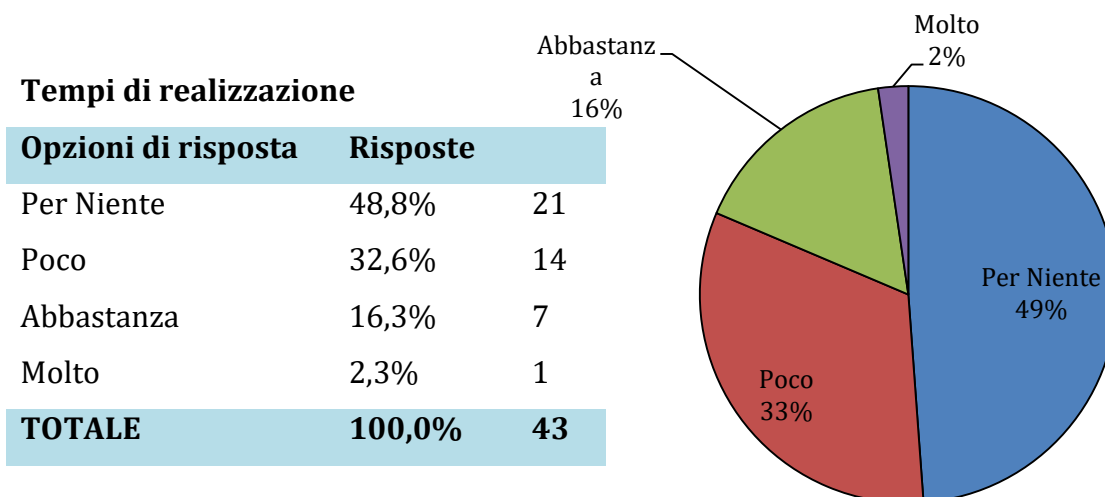
Ideal Work voleva capire se il prezzo fosse uno dei motivi per cui il contatto si è affidato ad un altro fornitore.

I dati che abbiamo a disposizione sono basati su un numero minimo di rispondenti, ma si può vedere che per il 54% di essi, il prezzo ha inciso molto sulla scelta di procedere con un concorrente di Ideal Work (*Domanda 13*).

Di per se i prezzi molto spesso influiscono nella decisione da prendere, i risultati ottenuti infatti, non hanno meravigliato Ideal Work. I dati sono stati valutati per ogni singolo contatto per verificare se i preventivi proposti al contatto fossero troppo alti.

Da non sottovalutare il 46% che dichiara il contrario. Infatti non è da considerare come motivo principale per cui una persona non decide di eseguire il lavoro. Ci potrebbero essere altri motivi per i quali è stata presa la decisione.

Domanda 14.



Hanno risposto a questo quesito 43 contatti su 46 rispondenti “si” alla *Domanda 12*.

La *Domanda 14* vuole sondare se i tempi di realizzazione che sono stati indicativamente forniti per la posa dei prodotti, sono stati troppo alti rispetto alle aspettative del rispondente. Non essendo Ideal Work direttamente a contrattare con l'utilizzatore finale, era interessata a capire se le proposte che l'applicatore faceva al contatto in termini di tempi realizzazione fossero troppo alti.

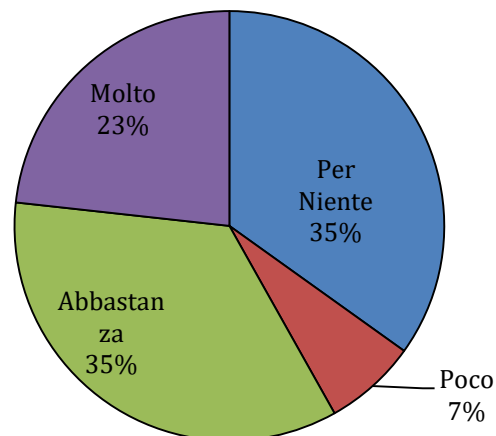
Normalmente la posa dei prodotti Ideal Work, per quanto riguarda superfici limitate, hanno tempi di realizzazione che non sono molto lunghi. È infatti emerso che per circa l'81% dei rispondenti le tempistiche non hanno influenzato la decisione presa.

Il 18% circa però, afferma il contrario. Anche per questa domanda, è stato valutato caso per caso il rispondente e il posatore ad esso associato per verificare se fossero effettivamente troppo alti i tempi per la messa in posa dei prodotti.

Domanda 15.

Rapporto con il posatore

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	34,9%	15
Poco	7,0%	3
Abbastanza	34,9%	15
Molto	23,3%	10
TOTALE	100,0%	43



Hanno risposto a questo quesito 43 contatti su 46 rispondenti “si” alla *Domanda 12*.

Il rapporto con il posatore (*Domanda 15*) poteva far sì che l’utente finale non procedesse con l’acquisto dei prodotti Ideal Work. In molte occasioni si verificano, infatti, delle discrepanze tra applicatore e contatto tanto da costringere l’utente finale a rivolgere ad Ideal Work la richiesta di un altro applicatore (solitamente infatti, ad ogni contatto viene associato un solo applicatore) o addirittura prendere la decisione di contattare un altro fornitore.

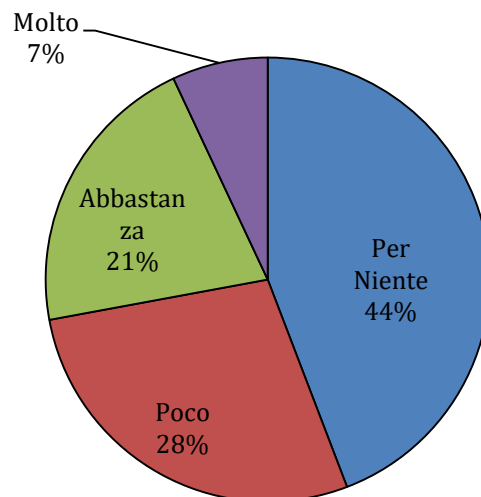
Notiamo infatti, come ci si poteva aspettare, che il rapporto con il posatore ha inciso sulla decisione per il 58% dei rispondenti. In questa circostanza sono stati contattati gli applicatori interessati per capire il motivo delle discrepanze avute con il contatto ad essi affidato.

Il 42% dichiara invece che non ha influito sulla decisione da loro presa.

Domanda 16.

Qualità del prodotto

Opzioni di risposta	Risposte	
Per Niente	44,2%	19
Poco	27,9%	12
Abbastanza	20,9%	9
Molto	7,0%	3
TOTALE	100,0%	43



Hanno risposto a questo quesito 43 contatti su 46 rispondenti "si" alla *Domanda 12*.

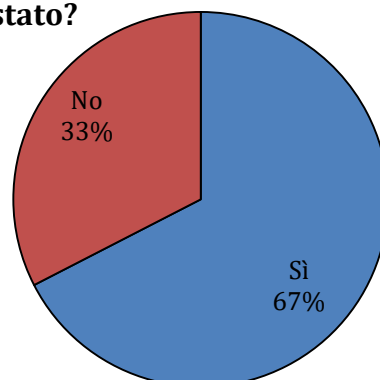
A questo item sono state date delle risposte alquanto sorprendenti, in quanto se il contatto ha deciso di eseguire un lavoro con un altro fornitore, non poteva sapere in alcun modo quale fosse la qualità offerta dei prodotti Ideal Work e pertanto non potevano mettere a confronto i due prodotti. Nonostante questo, circa il 28% dei rispondenti afferma di non aver scelto i prodotti offerti dall'applicatore perché non di qualità.

Il 72% è stato invece coerente ed ha affermato che la qualità del prodotto non ha influenzato in alcun modo la scelta di procedere con un altro fornitore.

Domanda 17.

Consiglierebbe ad altri il prodotto che ha acquistato?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	67,4%	29
No	32,6%	14
TOTALE	100,0%	43



Hanno risposto a questo quesito 43 contatti su 46 rispondenti "si" alla *Domanda 12*.

Domanda 17 segna la fine di un'altra sezione del questionario. Viene chiesto al rispondente se consiglierebbe il prodotto acquistato. Il 67% dei rispondenti a questa sezione del questionario afferma di essere soddisfatto a tal punto del prodotto acquistato, che lo pubblicizzerebbe.

Il 32% circa, dichiara invece il contrario. Non è stato soddisfatto del prodotto al punto da consigliare lo stesso ad altri. È stato bizzarro constatare come alcuni dei contatti che hanno dichiarato non consigliare il prodotto, siano stati tra quelli per i quali la qualità è stata importante nella decisione di procedere con altro fornitore (*Domanda 16*).

Il questionario si conclude qui con l'invio del questionario ad Ideal Work.

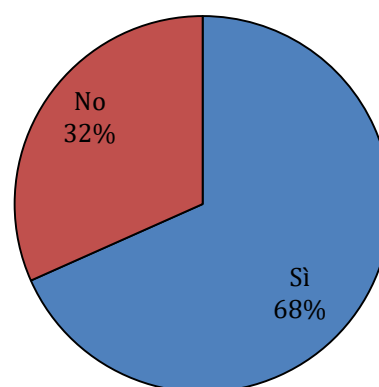
Analizziamo di seguito gli item che compaiono se la risposta alla *Domanda 12* è stata “no”.

A seconda della risposta data al quesito sotto descritto, si apre un’ultima sezione del questionario.

Domanda 18.

Pensa di fare il lavoro con noi in un prossimo futuro?

Opzioni di risposta	Risposte	
Si	68,3%	82
No	31,7%	38
TOTALE	100,0%	120



Hanno risposto a questo quesito 120 contatti su 120 rispondenti “no” alla *Domanda 12*.

Ideal Work ha trovato interessante l’inserimento del quesito per poter avere un’idea, almeno approssimativa, delle persone realmente interessate a svolgere un lavoro con prodotti Ideal Work in un prossimo futuro.

Come già anticipato a seconda della risposta, compare o meno l’ultima sezione del questionario.

I dati mostrano che il 68% circa dei contatti dichiara di essere interessato a compiere un lavoro con prodotti Ideal Work (*Domanda 18*).

Il 32% invece, dichiara di non essere interessato all’applicazione di pavimentazioni Ideal Work.

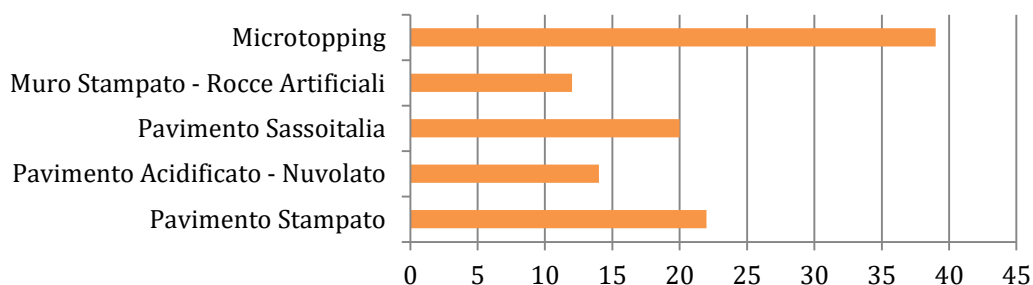
Per i 38 contatti che danno risposta negativa a questo item, il questionario si è concluso con il quesito sopra analizzato.

Per i rimanenti 82, che hanno dato risposta positiva alla *Domanda 18*, analizziamo gli item sottostanti.

Domanda 19.

Quale delle nostre soluzioni sarebbe per lei più adatta?

Opzioni di risposta	Risposte	
Pav. Stampato	28,9%	22
Pav. Acidificato – Nuvolato	18,4%	14
Pav. Sassoitalia	26,3%	20
Microtopping	51,3%	12
Muro Stampato – Rocce Artificiali	15,8%	39
TOTALE	100,0%	76



Hanno risposto a questo quesito 76 contatti su 82 rispondenti “si” alla *Domanda 18*.

Ideal Work chiede ai rispondenti a quale delle soluzioni proposte è più interessato, anche per avere un’ulteriore conferma di quali sono i prodotti che sono più interessanti per il cliente finale.

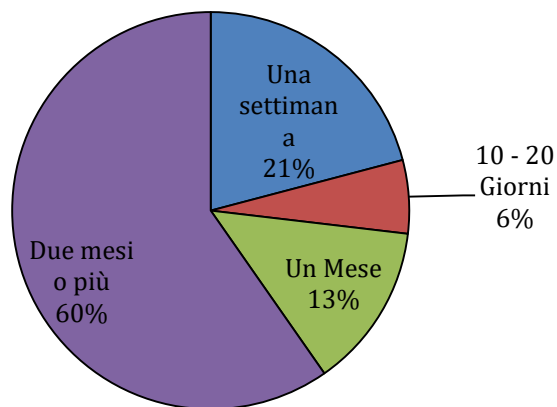
Ancora una volta, come si era constatato con la *Domanda 7* e da quanto è emerso dal questionario “SONDAGGIO D’OPINIONE” somministrato agli applicatori, le soluzioni che vanno per la maggiore sono: Microtopping con il 51% dei rispondenti che lo sceglierebbe, e Pavimento Stampato con il 28% dei rispondenti (percentuale più bassa rispetto alle altre riscontrate).

Seguono poi tutte le altre tipologie di pavimentazioni proposte da Ideal Work e dai suoi applicatori.

Domanda 20.

Tra quanto tempo pensa che la potremmo ricontattare?

Opzioni di risposta	Risposte	
Una settimana	20,9%	14
10 - 20 giorni	6,0%	4
Un mese	13,4%	9
Due mesi o più	59,7%	40
TOTALE	100,0%	67



Hanno risposto a questo quesito 67 contatti su 82 rispondenti "si" alla Domanda 18.

Con questo item viene richiesta un'informazione importante, dopo quanto tempo poter ricontattare il cliente per poter far svolgere il lavoro con i prodotti che Ideal Work propone (Domanda 20).

In fase di analisi dei dati, i nominativi dei contatti sono stati suddivisi per periodo. In tempi diversi ed ad ogni rispondente è stata re inoltrata la mail con le informazioni del posatore e seguito l'evolversi del rapporto applicatore/contatto fino alla realizzazione del prodotto finito, nel caso si fossero verificate delle incomprensioni, lo staff era pronto a cambiare il nominativo dell'applicatore al fine di garantire l'esecuzione del lavoro.

Nella maggior parte dei casi, quasi per il 60% dei rispondenti, il tempo da attendere prima che possa avvenire il contratto di lavoro con l'applicatore è di due mesi o più.