

# Sondaggi di opinione e analisi di customer satisfaction

Digis effettua sondaggi politici per testare il livello di conoscenza, di consenso, di credibilità degli uomini impegnati nelle istituzioni e dei movimenti politici.

Realizza sondaggi di opinione per fotografare la percezione dell'opinione pubblica sui temi congiunturali, i valori e gli scenari futuri.

In una società sempre più sfaccettata e complessa è indispensabile cogliere le microtendenze, individuare i target di nicchia, svelare le dicotomie sociali celate dietro opinioni apparentemente irrazionali. Un processo che richiede, oltre ad una consolidata e qualitativamente elevata esperienza metodologica, la conoscenza della realtà e del contesto in cui si opera ed una flessibile capacità di analisi e di interpretazione dei risultati, comparabili nel tempo grazie ad una completa banca dati storica.

Un sondaggio politico o di opinione non ci offre numeri, ma ci svela processi politici e sociali in evoluzione.

## OBIETTIVI

- Consentire al cliente di conoscersi meglio
- Definire la gerarchia dei valori e delle aspettative dei propri target di riferimento e dei propri competitori
- Conoscere l'opinione istantanea che gli altri (il nostro target di riferimento) hanno di noi
- Prevedere il cambiamento per guidarlo, senza subirlo

## SOLUZIONE

Digis procede alla realizzazione del sondaggio attraverso la definizione e l'esecuzione di precise attività:

- Analisi per individuare le reali esigenze del cliente
- Traduzione degli obiettivi dell'indagine in indicatori di performance qualitativi e quantitativi
- Definizione e scelta del campione. Tale attività prevede che:
  - la dimensione del campione sia in grado di contenere l'errore statistico della rilevazione nell'ordine del 2%
  - il campione sia costruito in modo da essere rappresentativo dell'universo di riferimento dell'indagine rispetto ad una molteplicità di variabili predefinita
- Definizione ed elaborazione del call sheet più idoneo al raggiungimento degli obiettivi attesi
- Realizzazione delle rilevazioni. Il monitoraggio può essere effettuato:
  - telefonicamente con la metodologia C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview)
  - face to face con metodologia C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview)
  - On line, con metodologia C.A.W.I. (Computer Aided Web Interview)
- Analisi dei risultati ed elaborazione di idonea reportistica. Tutti i dati acquisiti e opportunamente elaborati, secondo lo scopo della rilevazione, vengono rappresentati sotto forma tabellare e/o di grafici al fine di consentire una loro lettura immediata ed efficace. In particolare, il report contiene le seguenti informazioni:
  - nota metodologica analitica
  - tavole di sintesi con presentazione dei valori rilevati
  - grafici e indici dei valori rilevati
  - relazione conclusiva di analisi dello scenario

**digis**

soluzioni  
convergenti

area ricerche

Sondaggi di opinione  
e analisi di customer  
satisfaction

MODELLO ESPLICATIVO

