Co poprawić w obsłudze klientów?

Cel: zrozumieć doświadczenie po wysłaniu formularza kontaktowego.

Projekt demonstracyjny, wersja 1. Liczby i wypowiedzi zostały przygotowane do nauki.

1. Co pokazuje ankieta?

Grupa	Liczba odpowiedzi	Średnia ocena (1-5)
Pierwsze skorzystanie	6	3,00
Ponowne skorzystanie	6	4,17
Łącznie	12	3,58



Rozkład wszystkich ocen: 1 - 0 odpowiedzi; 2 - 2; 3 - 3; 4 - 5; 5 - 2. Brak brakujących ocen.

2. Co pomaga zrozumieć rozmowa?

> „Nie wiedziałam, co wydarzy się po wysłaniu formularza. Brakowało mi potwierdzenia i terminu odpowiedzi.”
>
> Rozmowa U01 · wersja zanonimizowana 1 · 00:42–01:03
>
> Temat: Brak informacji po zgłoszeniu

Interpretacja: pierwsza grupa ocenia obsługę niżej. Rozmowa wskazuje na niejasność następnego kroku jako możliwy obszar poprawy. Nie dowodzi przyczyny różnicy między grupami.

3. Jaki kolejny krok proponujemy?

Wysyłaj potwierdzenie przyjęcia formularza z opisem kolejnego kroku i terminem odpowiedzi. Sprawdź efekt zmiany w kolejnym badaniu.

Jak sprawdzić zmianę: po wdrożeniu ponownie zbierz oceny i wypowiedzi klientów. Zapisz sposób doboru próby i warunki porównania.

Ograniczenia i źródła

Dwanaście odpowiedzi i dwie rozmowy to syntetyczny przykład. Nie opisują rzeczywistych klientów ani populacji. Próby są niezależne; cytat nie określa odsetka osób. Źródła demonstracyjne: ankieta „Ocena obsługi”, 12 kompletnych odpowiedzi, oraz dwie niezależne rozmowy U01 i U02. Cytowany fragment pochodzi z U01.