



Das Ende eines Jahres ist für viele der ideale Moment, um über die vergangenen Monate Bilanz zu ziehen. Wir von **apollis** können mit **2013** sehr zufrieden sein! Im Rahmen von **20** empirischen Forschungsprojekten haben wir immerhin fast **16.000** Menschen befragt.

Ein Dauerbrenner war heuer die Zufriedenheit – von Kunden, Bürgerinnen und Bürgern, Bauern, Patienten, Wahlberechtigten, Angestellten, Fahrgästen, Migrantinnen und Migranten, Bewohnern abgelegener Talschaften, Museumsbesuchern... Hier eine kleine Auswahl der „Bilanzen“:

Kinder mit dem Besuch eines Museums	auf einer Skala von 0 bis 10	<b>9,3</b>
Südtirolerinnen und Südtiroler mit ihrem Leben insgesamt	auf einer Skala von 0 bis 10	<b>8,2</b>
Betriebe mit der Arbeit ihres Verbands	sehr oder eher zufrieden	<b>80%</b>
Kunden mit ihrer Bank	auf einer Skala von 1 bis 5	<b>4,2</b>
Fahrgäste mit einem Anbieter des öffentlichen Nahverkehrs	auf einer Skala von 0 bis 10	<b>7,8</b>
Migranten mit ihrer Arbeit	auf einer Skala von 0 bis 10	<b>7,7</b>
Angestellte mit ihrer Arbeit	auf einer Skala von 1 bis 10	<b>7,6</b>
Wahlberechtigte mit der Arbeit der Landesregierung	sehr oder eher zufrieden	<b>74%</b>
Betriebe mit einer Einrichtung des Landes	auf einer Skala von 0 bis 10	<b>7,4</b>
Bauern mit ihrer Ernte	auf einer Skala von 0 bis 10	<b>7,0</b>
Migranten mit ihren Karrieremöglichkeiten	auf einer Skala von 0 bis 10	<b>5,6</b>
Eine Talschaft mit dem Internet	auf einer Skala von 0 bis 10	<b>4,5</b>
Und Sie? Mit sich? Mit uns?		

Alles im grünen Bereich? Wir hoffen es, aber wir fragen uns:

Ab wann können wir mit dem Grad der Zufriedenheit eigentlich zufrieden sein?

Ab dem Wert 7 auf einer Skala von 0 bis 10? Wenn es keine ganz Unzufriedenen gibt?

Wenn man mit uns zufriedener ist als mit unseren Konkurrenten? Wenn die Zufriedenheit stetig zunimmt?

Was sorgt überhaupt für Zufriedenheit: Gute Leistungen?

Erwartungen, die übertroffen werden?

Dass wir alle einfach nur nett sind?

Und welche Folgen hat ein hoher Grad an Zufriedenheit?

Weiterempfehlung? Wiederwahl? Ein üppiges Trinkgeld?

Oder gar Glück?

Nein, Glück kann man nur wünschen!

Sich selbst, aber vor allem den Anderen... Und das sind Sie, liebe Kunden, Partner und Freunde



Gar selten tun wir uns selbst genug,  
 desto tröstender ist es,  
 andern genug getan zu haben.

Johann Wolfgang von Goethe

Geruhsame Festtage und einen glücklichen Start ins neue Jahr!

Ihr **apollis**-Team

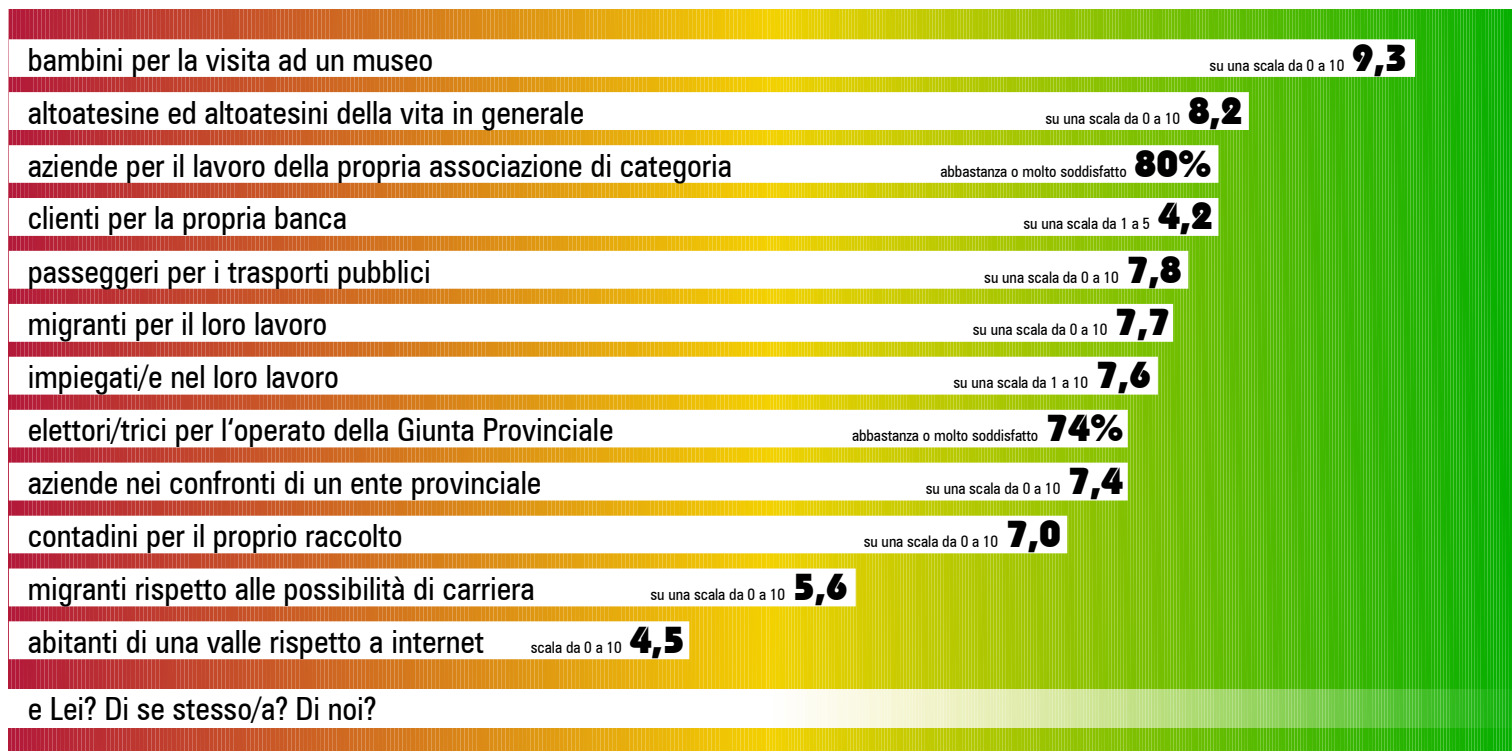




La fine dell'anno è solitamente il momento ideale per fare un bilancio dell'anno trascorso.

Per noi di **apollis** il **2013** è stato un anno pieno di soddisfazioni! Abbiamo lavorato a **20** progetti di ricerca e intervistato quasi **16.000** persone.

Quest'anno la „soddisfazione“, appunto, è stato il tema più ricorrente nei nostri studi: di clienti, cittadini/e, contadini, pazienti delle strutture ospedaliere, elettori/trici, impiegati/e, passeggeri/e, migranti, abitanti di valli periferiche, visitatori/trici di musei... Qui una piccola selezione del „bilancio“: la soddisfazione dei...



Tutto positivo? Lo speriamo ma ci si chiede:

A partire da quale livello di soddisfazione ci possiamo considerare davvero soddisfatti?

Dal valore 7 in sù in una scala da 0 a 10? Quando invece non ci sono insoddisfatti?

Quando i clienti rimangono più soddisfatti rispetto alla concorrenza?

Oppure quando la soddisfazione continua ad aumentare?

Cosa influenza maggiormente la soddisfazione: buone prestazioni?

Quando le aspettative vengono superate? Nell'essere disponibili con i clienti?

Quali conseguenze ha un alto livello di soddisfazione?

Passaparola positivo? Fidelizzazione? Una mancia cospicua?

Oppure la felicità?

No, la felicità si può solo augurare!

A se stessi ma soprattutto al prossimo... e questi siete Voi, cari clienti, partner e amici



Solo raramente riusciamo a soddisfare noi stessi; è quindi tanto più consolante aver soddisfatto gli altri.

Johann Wolfgang von Goethe

Buon Natale e un felice anno nuovo!

Il Vostro team di **apollis**

