

(\*\*) FEDELTA' = g [CS, Ostacoli al Cambiamento, Reclami]

Si osserva che l'indice della CS/D assume i valori più alti quando l'omogeneità dell'offerta incontra l'omogeneità della domanda (clienti con esigenze simili) o analogamente quando l'eterogeneità dell'offerta incontra l'eterogeneità della domanda.

I metodi di valutazione empirica della CS/D possono essere molteplici secondo la specificità delle situazioni e dei contesti di volta in volta considerati, tuttavia in questo lavoro l'attenzione sarà rivolta soprattutto all'aspetto metodologico della valutazione avendo cura di distinguere tra le metodologie di valutazione della CS/D per i prodotti e quelle impiegate per i servizi.

## 2 La Customer Satisfaction/Dissatisfaction per i prodotti

### 2.1 I Modelli della Customer Satisfaction / Dissatisfaction

Uno dei primi modelli proposti per la valutazione della CS/D per i prodotti è quello fondato sul tradizionale Paradigma di Conferma/Disconferma secondo cui la CS/D è una funzione del livello delle Aspettative e delle percezioni di Performance del cliente, nonché dell'eventuale divario tra questi due fattori (Disconferma):

[1] CS = f [Aspettative, Performance Percepita, Disconferma]

Per quel che concerne il costrutto della Disconferma SWAN e TRAWICK<sup>17</sup> hanno introdotto una distinzione tra **Disconferma Inferita** e **Disconferma Percepita**: la prima è il punteggio delle differenze tra valutazioni pre e post acquisto sui singoli attributi di un prodotto, la seconda è una misura generale della Disconferma sull'intero prodotto.

Estendendo il modello della CS/D per includere anche le sue conseguenze, si ritiene che i due costrutti della Disconferma abbiano degli effetti residui sul comportamento successivo all'uso di un prodotto e sull'intenzione di riacquisto dello stesso, ovvero si considera la seguente catena causale:

[2] Disconferma Inferita → Disconferma Generale → Soddisfazione /Insoddisfazione →  
Comportamento → Intenzione.

Le equazioni corrispondenti a tale modello sono le seguenti:

[3.a] Disconferma Generale = f [Disconferma Inferita]

[3.b] Soddisfazione = f [Disconferma Inferita, Disconferma Generale]

[3.c] Comportamento = f [Disconferma Inferita, Disconferma Generale, Soddisfazione]

[3.d] Intenzione = f [Disconferma Inferita, Disconferma Generale, Soddisfazione, Comportamento].

<sup>17</sup>John E. Swan; Frederick I. Trawick; "Satisfaction Related to Predictive vs. Desired Expectations", in *Refining Concepts and Measures of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, 1980, ed. H. Keith Hunt e Ralph Day, Bloomington: School of Business, Indiana University, pp.7-12.

John E. Swan; Frederick I. Trawick; Disconfirmation of Expectations and Satisfaction with a Retail Service, in "Journal of Retailing", 57 (Fall) 1981, pp.49-67.