

# Se non lo sai, chiedilo!

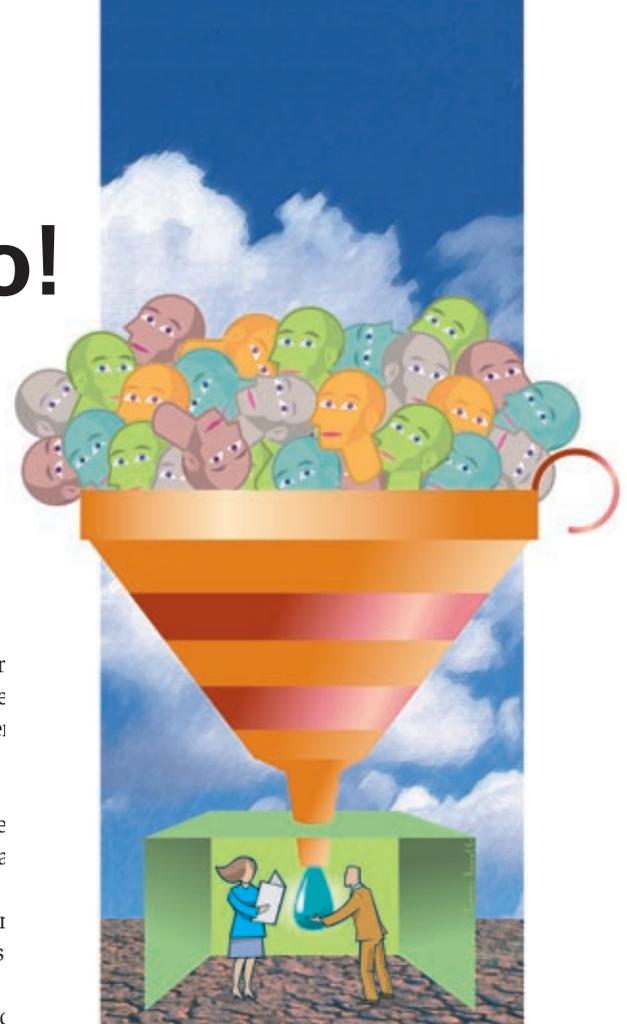
*Le soluzioni più affidabili per creare, gestire, elaborare un sondaggio su Internet.*

**N**ella nostra società post-industriale, la raccolta di dati aggiornati e attendibili diventa ogni giorno più importante. Il lancio di un nuovo prodotto, il miglioramento dell'assistenza ai propri clienti o la popolarità di un uomo politico richiedono il possesso d'informazioni accurate e recenti meglio se raccolte direttamente dalla fonte. Uno dei modi più efficaci per procurarsi informazioni è il sondaggio che permette di affinare la percezione di una realtà che spesso si conosce solo indirettamente, per luoghi comuni, o di aggiornarla rimanendo al passo con i tempi, sempre più veloci. Parallelamente ai sondaggi tradizionali su carta, telefonici o raccolti mediante interviste one-to-one, si sono ormai diffusi quelli via Internet. Va ricordato che non tutte le tipologie di sondaggi si prestano a essere portate su Internet anche perché la popolazione dei navigatori in molti casi non può essere considerata un **campione significativo** della realtà che si vuole conoscere.



**Roberto Ghislandi**, laureato in Ingegneria al Politecnico di Milano, ha fondato e lavorato in una software house per 10 anni. Attualmente svolge la sua attività professionale come formatore e consulente per progetti Internet e Intranet nel campo dell'e-commerce e dell'email marketing.

È ovvio che se si devono realizzare nuovi servizi per il proprio sito Inter un sondaggio online potrebbe essere soluzione ideale, caso del tutto differente da quello in cui si volesse eseguire una ricerca per l'introduzione di un nuovo prodotto per la terza età dove maggior parte di potenziali consumatori non frequenta abitualmente la Rete. problema di raggiungere un campionario significativo della popolazione che si vuole studiare rimane centrale e va attentamente valutato prima di decidere e come condurre un sondaggio via Internet. Fatte queste premesse va detto che i sondaggi online rispetto a quelli tradizionali permettono di **risparmiare tempo e denaro**. La diffusione dei questionari, la raccolta dei dati e la fase di inserimento dati – particolarmente onerosa e spesso portatrice di errori – sono drasticamente avvantaggiate da un questionario via Internet. Da qualche tempo sono presenti sul mercato pacchetti per raccogliere dati provenienti da interviste telefoniche detti **Cati** (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) o da interviste dirette **Capi** (*Computer Assisted Personal Interviewing*). A questi si sono affiancati i così detti **Cawi** (*Computer Assisted Web Interviewing*), prodotti dedicati proprio ai sondaggi su Internet. Alcuni dei Cawi in commercio hanno anche funzionalità Capi e Cati. Esistono decine di applicazioni per svolgere indagini su Internet più o meno sofisticate e costose. Nel seguito abbiamo cercato di ricostruire il panorama esistente. Prima di concentrarci direttamente sui prodotti vediamo quali sono le caratteristiche di un buon pacchetto Cawi.



## Le caratteristiche

I Cawi si possono dividere in due categorie: quelli offerti come **servizio in Asp** e quelli che sono distribuiti come **licenze software** da installare sul proprio server aziendale. In molti casi la stessa applicazione offre le due alternative ed è possibile scegliere la soluzione che meglio rispecchia le proprie esigenze. Se non si hanno particolari carichi di lavoro (migliaia o decine di migliaia di interviste da fare) o se non si ha la necessità di utilizzare il servizio frequentemente, la soluzione in Asp si rivela spesso più economica e veloce da rendere operativa. Differente è ovviamente il discorso per le aziende che si occupano di ricerche di mercato per cui vale la pena di dotarsi di uno strumento apposito e gestirlo tramite il proprio centro Edp. Un sondaggio online si compone essenzialmente di tre fasi: **la preparazione**, **l'invio** a chi dovrà compilarlo e **l'elaborazione finale** dei dati raccolti. Non ci soffermeremo sulla preparazione dei contenuti del questionario, sull'individuazione

dello scopo e sulla scelta del panel da raggiungere. Diciamo solo che le prime volte il compito può rivelarsi arduo poiché si tratta di razionalizzare e informatizzare un processo che tradizionalmente è fatto con l'ausilio di intervistatori, che sono in grado di fornire aiuto e stimoli a chi risponde. Sarà quindi importante formulare domande il più semplici e chiare possibili, non sommergere l'intervistato con testi troppo lunghi e limitare il numero dei quesiti. In molti casi è inoltre fondamentale **offrire un compenso** per la compilazione in modo da stimolare i potenziali intervistati a prendere parte al sondaggio. La ricompensa non deve essere per forza un premio o del denaro ma può bastare, per esempio, condividere parte dei risultati. È importante comunque che sia fornito un riconoscimento per lo sforzo fatto. Tralasciamo le considerazioni di ordine filosofico e caliamoci nella realtà. Sia per le versioni in Asp sia per le versioni di cui è venduta la licenza vi sono due differenti approcci: quelli che richiedono l'installazione sul proprio client di un **applicativo offline** per la costruzione e l'amministrazione del questionario e quelli che operano attraverso un'**applicazione accessibile via Internet**. Personalmente siamo portati a preferire quelli con interfaccia Web based poiché ci paiono più flessibili non vincolando l'accesso all'area di amministrazione a un unico Pc. Va inoltre detto che le nuove tecnologie su Internet permettono oramai la costruzione di interfacce che non hanno da invidiare a quelle dei programmi offline. Vediamo ora le sezioni della tabella e le caratteristiche che abbiamo preso in considerazione.

## Amministrazione

In questa sezione abbiamo catalogato le funzionalità di gestione dei questionari. L'introduzione di un questionario in un sistema Cawi può essere un'operazione

di pochi minuti o di molte ore in funzione non solo della complessità del sondaggio ma anche e soprattutto, del grado di personalizzazione consentito e della bontà dell'interfaccia utente. Tra le funzionalità di amministrazione previste dai software in commercio abbiamo individuato la copia di un intero sondaggio o di una particolare domanda, la gestione dei titoli e di un testo personalizzato per ogni pagina, la realizzazione di questionari su una o più pagine e con un numero di domande illimitato. Abbiamo inoltre evidenziato i prodotti che mettono a disposizione dell'utente funzionalità Cati e Capi. Tra le funzionalità più utili per i software Cati ci sono quelle che consentono di assegnare gli intervistati ai telefonisti, di tracciare le telefonate fatte, l'esito ed eventualmente di riassegnarle sino a quando non è svolta l'intervista o si decide di soprassedere. Tra le funzionalità avanzate è utile la gestione di **librerie di domande** (per esempio, per raccogliere i dati anagrafici) e di risposte (per esempio, la scala dei gradi di soddisfazione di un servizio – molto, abbastanza, poco, per nulla – le province italiane o l'elenco delle nazioni). Altro gruppo di funzionalità importanti sono quelle che determinano **le regole di compilazione** del questionario: la possibilità che uno stesso intervistato lo compili una o più volte, la possibilità di modificare le risposte date e infine il poter limitare il massimo numero di persone che possono prendere parte al sondaggio.

## L'impostazione grafica

Anche se durante un sondaggio non si deve distrarre l'intervistato con effetti speciali è utile poter personalizzare l'aspetto grafico. Oltre a intervenire sui colori e sui tipi dei caratteri è importante che lo strumento permetta di impostare queste caratteristiche globalmente semplificando al massimo il lavoro e non obbligando ad assegnare la grafica a ciascuna delle pagine.

Altre funzionalità di interesse sono quelle che consentono di dare un feed-back all'intervistato su quanta parte del questionario ha compilato e quanto manca alla conclusione.

## Domande

I migliori Cawi permettono di impostare una serie di parametri per rendere **obbligatoria** o meno una domanda, per mostrare in **ordine casuale** sia le domande sia le eventuali risposte proposte, evitando così eventuali **polarizzazioni** e la possibilità di indicare o no un valore predefinito per le risposte. Vi sono inoltre funzionalità che aiutano a verificare che i **dati** immessi siano **corretti**, tra cui il controllo sintattico per gli indirizzi di email, il formato delle date, i campi che richiedono una risposta numerica o quelli di testo che non devono superare un certo numero di caratteri. Si tratta di accorgimenti molto importanti perché influenzano notevolmente la bontà dei dati raccolti ed evitano di dover scartare risposte non significative. Per quanto riguarda le domande vere e proprie si possono dividere in quelle che richiedono di effettuare una scelta tra una o più voci proposte (**domande chiuse**) o quelle che lasciano libero l'intervistato di dare una risposta testuale di una o più righe o numerica (**domande aperte**). Ovviamente le domande chiuse si prestano a una successiva elaborazione più semplice anche se talvolta possono limitare e influenzare le scelte dell'intervistato. Molti sistemi prevedono la possibilità di associare alle domande chiuse anche una voce del tipo «**altro**» che può essere successivamente dettagliata in un campo di testo. Tra le domande chiuse vi sono quelle che prevedono una sola risposta (selezionabile solitamente da un menu a tendina o tramite radio button) e a più preferenze (solitamente tramite check box). Tra le tipologie di domande più complesse segnaliamo:

- ➔ le domande così dette **Cloze** o **Essay**. Si tratta di un tipo di domanda utilizzata prevalentemente nei test di valutazione dove un testo con alcune parole cancellate va completato scegliendo i termini mancanti o liberamente o da una list box;
- ➔ **ranking**: sono offerte una serie di opzioni da ordinare secondo l'importanza, la preferenza o qualsiasi altro criterio. L'ordinamento può essere fatto numerandole o nei sistemi più sofisticati trascinandole (drag and drop);
- ➔ **somma Costante**: viene chiesto di distribuire un certo numero di punti tra una serie di scelte in base a un qualsiasi criterio (importanza, preferenza ecc...). La somma dei punteggi attribuiti deve essere pari al monte punti assegnato;
- ➔ in casi particolarmente complessi sono utili speciali **tabelle a tre livelli**. In questo tipo di domande è possibile estendere una griglia a un ulteriore livello consentendo un tipo di risposta differente per ogni incrocio tra righe e colonne. Per esempio si pensi il caso di voler valutare per differenti tipologie di vacanze (mare, montagna, campagna, città d'arte) riportate sulle righe, differenti elementi impostati sulle colonne (es. Propensione alla spesa, gradimento, frequenza). In questo caso all'incrocio di righe e tabelle è possibile riportare differenti list box in funzione dell'incrocio.

Nel comporre le domande talvolta può essere utile il **piping** cioè la possibilità di incorporare le risposte precedenti nelle nuove domande (per esempio nella prima domanda si chiede il nome dell'intervistato e nelle domande successive si utilizza nel testo della domanda il nome dell'intervistato). Similmente è possibile fare il piping anche nelle risposte. Alcuni prodotti consentono inoltre l'utilizzo di **suoni**, **immagini** o **video** nella formulazione della domanda rendendo il sondaggio multimediale. Interessante la possibilità di assegnare punteggi alle risposte consentendo la creazione di **Quiz** o **Test**. Nel caso di sondaggi complessi, può essere utile costruire **percorsi ad**

**albero**, ramificati in funzione delle risposte fornite dall'utente (branch). Così si evita di costringere gli utenti a rispondere a domande per cui si è già appurato che non fornirebbero risposte indicative. Tornando al nostro esempio sulle vacanze in base alle località scelte (mare o montagna) potremmo chiedere in funzione delle scelte se si vuole fare sci estivo o roccia in un caso e windsurf o barca a vela nell'altro. Un questionario ben strutturato permette con il minor numero possibile di domande di ben qualificare l'intervistato senza sottoporlo a un sondaggio eccessivamente lungo.

### Accesso al questionario

I dati devono poter essere raccolti in sicurezza ed è necessario poter decidere con puntualità le politiche di compilazione dei questionari. Deve essere possibile per esempio limitare il range di Ip di provenienza degli intervistati (per esempio per limitare l'accesso alla sola intranet aziendale), decidere se rendere modificabile o meno ogni singola risposta, permettere solo agli intervistati registrati o anche a quelli anonimi la compilazione del sondaggio. Utile infine dare la possibilità di vedere le statistiche in tempo reale subito dopo la compilazione.

### Invio del sondaggio

Terminata la costruzione del sondaggio e passata una sessione di test, si può procedere con la **distribuzione** vera e propria. Molti dei sistemi esaminati consentono di importare liste di destinatari, di profilarli con una serie di parametri personalizzabili dall'amministratore e di invitarli alla compilazione attraverso una **mail**, eventualmente personalizzata, comprensiva del link diretto al sondaggio. I prodotti più sofisticati prevedono inoltre la **gestione del panel** e delle quote in funzione dell'area geografica o dei parametri socio-demografici dei potenziali intervistati archiviati nel proprio database.

### Statistiche

La sezione delle statistiche è una delle più critiche dei sistemi Cawi. Una volta raccolti tutti i dati è necessario poterli elaborare secondo le proprie esigenze.

I prodotti in commercio dispongono solitamente di report statistici più o meno sofisticati, filtri più o meno potenti e capacità grafiche più o meno avanzate. In tutti i casi è comunque fondamentale che sia possibile esportare i dati in un formato compatibile con i programmi per condurre le analisi (**Xls** e **Csv** e **Spss**). Qualsiasi report il software abbia previsto, infatti, il responsabile marketing dell'azienda o chi ha commissionato il sondaggio chiederà sicuramente un ulteriore punto di vista o delle differenti elaborazioni. Gli strumenti più avanzati, oltre all'esportazione, dispongono di un sistema proprietario con cui è possibile creare report personalizzati. È un'ottima soluzione anche se spesso l'integrazione di tali tool fa lievitare i costi e forse ricorrere a strumenti standard è ancora la soluzione più semplice.

### Localizzazione

Soprattutto per i prodotti di provenienza non italiana o nel caso in cui si abbia la necessità di sviluppare questionari in lingue differenti dalla nostra è fondamentale prestare attenzione alla gestione delle lingue. Si va dalla gestione dei messaggi di errore in più lingue, alla personalizzazione dei bottoni, alla capacità di realizzare questionari **multi-lingua** senza doverne costruire di paralleli per ogni idioma. Occorre inoltre tener presente che scegliendo un prodotto straniero molto spesso tutte le domande pre-impostate nelle librerie non saranno purtroppo utilizzabili.

### I prodotti esaminati

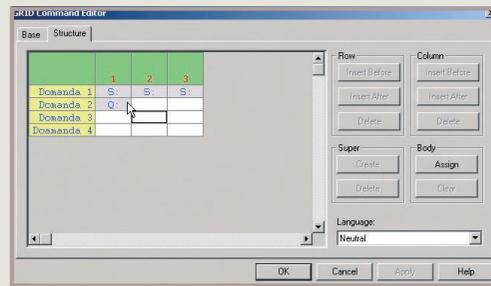
Come accennato all'inizio, esistono decine di prodotti per la gestione dei sondaggi. A oltre 50 di questi abbiamo mandato a nostra volta l'invito a partecipare a un questionario. Tra tutti i prodotti di cui abbiamo ricevuto informazioni ne abbiamo infine scelti otto che abbiamo provato sul campo. Nel seguito i risultati. I prodotti tra loro hanno caratteristiche spesso differenti e non ha senso stabilire vincitori e vinti. Abbiamo cercato piuttosto di far capire di volta in volta la tipologia di utenti per cui si mostrano più adeguati.

## BELLVIEW

Bellview è prodotto dalla inglese Puls Train e commercializzato in Italia da Memis, che si occupa da più di dieci anni di ricerche di mercato. Si tratta di una piattaforma di **alto livello** che fa parte di una suite dedicata alle indagini di mercato. Oltre agli strumenti per la definizione dei questionari e per la raccolta dei dati (online, tramite telefono o intervista diretta) vi sono una serie di applicativi per le successive analisi statistiche.

Bellview si articola in due componenti: il primo, offline è da installare su un client Windows e serve per redigere i questionari. Il secondo, un application server da installare su piattaforma Microsoft, provvede alla delivery dei questionari, l'analisi dei dati e la gestione delle quote degli intervistati che dovranno rispondere. L'applicativo client è un editor, visuale o testuale, di **QSL**, il linguaggio di definizione dei sondaggi sviluppato da Puls Train. L'utilizzo in modalità Visual semplifica notevolmente il lavoro e permette di costruire sondaggi molto complessi anche a chi non ha esperienza di programmazione. La struttura base dei questionari può essere eventualmente **importata da un file RTF** velocizzando così l'inserimento dei contenuti. Bellview è un sistema veramente completo che consente di realizzare questionari evoluti utilizzando svariate tipologie di domande. Ottima la parte per realizzare branch e per verificare i dati inseriti. Interessante la possibilità di salvare nelle domande a risposta multipla non solo le singole risposte ma anche l'ordine con cui vengono scelte. Bellview è in grado di soddisfare le esigenze più spinte e questo si vede anche dai particolari. Per esempio, nelle domande chiuse in cui vengono fornite le risposte tra cui scegliere è possibile, oltre a presentare le risposte in ordine casuale, fissare comunque quella che deve apparire per prima o per ultima (per esempio la scelta «Altro, specificare»).

L'ambiente di sviluppo dei questionari è flessibile anche se la ricchezza di funzionalità rende necessario un periodo di apprendimento per potersi destreggiare tra le numerose opzioni configurabili. Per quanto riguarda l'impostazione grafica è previsto che i template delle pagine Html (quella iniziale, quelle con le domande e quella finale) vengano gestiti autonomamente all'esterno di Visual QSL con gli strumenti usati abitualmente dagli sviluppatori. Una volta pronti è sufficiente inserire il tag che identifica le domande. L'ambiente di sviluppo, Visual QSL, consente comunque di impostare una sorta di **style sheet** che governa l'impostazione grafica della sezione relativa alle domande vere e proprie. Terminato il questionario e controllato l'eventuale anteprima si può passare alla pubblicazione. Visual QSL con un solo comando compila il QSL, genera un file ZIP contenente tutto quello che serve per la pubblicazione del questionario (File Html, immagini ecc...), lo trasferisce e lo espande automaticamente sul server.



Per la redazione dei questionari si utilizza Visual QSL, un potente editor testuale o visuale.

This example shows how complex grids can be constructed using all of the available question types including drop-down lists. The advantages of using grids like this is that many questions can be incorporated onto one screen.

Please enter the following information about your company cars...

	Quantity	Colour	Age (yrs)	Reliability Rating:					Don't know	
				1	2	3	4	5		
Ford Mondeo	<input type="text"/>	Select answer	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						
Vauxhall Vectra	<input type="text"/>	Select answer	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						
Citroen C5	<input type="text"/>	Select answer	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						
Peugot 406	<input type="text"/>	Select answer	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						
Audi A3	<input type="text"/>	Select answer	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						
BMW 3 Series	<input type="text"/>	Select answer	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						

Grazie a QSL è possibile definire anche griglie molto complesse in grado di soddisfare le esigenze più particolari.

A questo punto è sufficiente collegarsi al server e definire le quote per la compilazione. Bellview permette la scelta delle quote mediante un'accurata selezione della composizione che dovranno avere i compilatori dei questionari (es. 50% maschi e 50% femmine, 33% del Nord, 33% del Sud ecc...). Una volta raggiunta una quota Bellview non permetterà più agli intervistati fuori quota di compilare il questionario privilegiando invece quelli le cui quote non sono state ancora raggiunte. Bellview non offre un sistema di gestione delle mail per spedire gli inviti al panel scelto ma occorre affidarsi a un'applicazione esterna.

Per quanto riguarda le statistiche, infine, Bellview dispone solamente di report base che andranno successivamente integrati con i report prodotti da programmi specifici.

Bellview è un prodotto di fascia alta adatto a tutti coloro che hanno nelle indagini di mercato il proprio core business o a utenti finali molto evoluti. Interessante che, pur essendo un prodotto non italiano, ha un valido supporto nel nostro paese.

### PRO

- ➊ Ricchezza di funzionalità
- ➋ Notevole flessibilità nella gestione dei questionari
- ➌ Ottimo controllo delle quote

### CONTRO

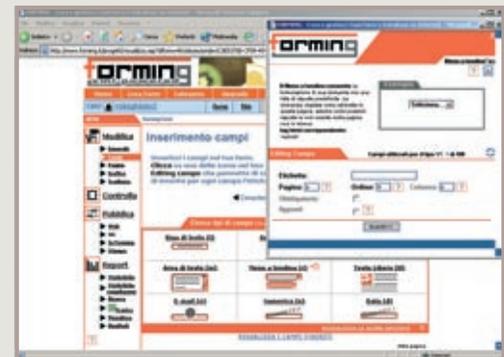
- ➍ Richiede un periodo di formazione
- ➎ Manca un sistema per spedire via mail gli inviti a compilare il questionario

## FORMING

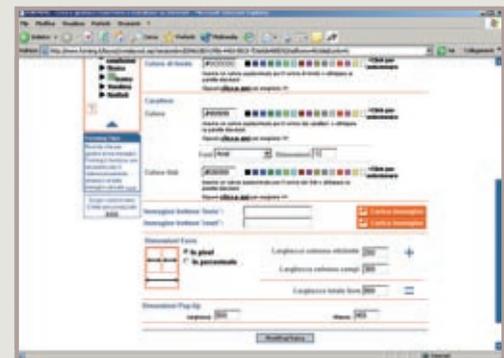
Dalla decennale esperienza di **SellComm**, piccola software house milanese, nasce Forming, un pratico tool in Asp per realizzare form di ogni genere, dalla raccolta dati generica alla gestione dei sondaggi online. Il ser-

vizio viene fornito con un canone mensile che va dai 22 ai 220 euro in base al traffico a disposizione. Per creare un nuovo sondaggio si è assistiti da un Wizard che in cinque semplici passi permette di creare un questionario e pubblicarlo. Si inizia impostando le caratteristiche di base tra cui la possibilità di consentire la compilazione del sondaggio una o più volte da parte dello stesso intervistato. La seconda fase è dedicata all'inserimento delle domande. Forming mette a disposizione le tipologie standard: il campo di testo mono o multi riga, le opzioni a scelta singola o multipla e i menu a tendina. Molto pratica la possibilità di trattare **campi particolari** quali il codice fiscale, l'indirizzo di e-mail, l'informativa sulla privacy e la scelta della località. Utilizzando tali campi la creazione di alcune domande risulta notevolmente semplificata. Le interfacce di inserimento dei vari tipi di domande sono ben strutturate e spiegate nel dettaglio anche se talvolta si ha l'impressione che potrebbero essere ulteriormente semplificate. Terminata la composizione del questionario si procede con la personalizzazione della grafica applicando uno dei **template predefiniti** o creandone di nuovi. Forming permette di scegliere come disporre il testo (colonna doppia o singola), il colore di sfondo, quello dei caratteri, quello dei link, la dimensione che dovrà avere l'eventuale pop-up e le immagini per i bottoni di navigazione.

È possibile **pubblicare il questionario** automaticamente su Forming.it, e in questo caso è sufficiente farsi gene-



Forming è un applicativo fruibile in Asp attraverso un qualsiasi browser Internet. Nell'immagine una delle fasi di inserimento di una nuova domanda.



I questionari possono essere personalizzati graficamente scegliendo il tipo dei caratteri, le dimensioni e i colori.



domande aperte, chiuse e delle principali tipologie a griglia. Durante la redazione dei questionari è sempre possibile collegarsi a un indirizzo di prova per confrontarsi con l'anteprima del sondaggio.

Nell'impostare la domanda si ha a disposizione un editor **Wysiwyg** per scrivere il testo e per personalizzarne il formato. Purtroppo manca la possibilità di definire un template o uno stile per l'intero sondaggio e occorre formattare ogni testo secondo i propri canoni. IdMonitor non mette a disposizione una libreria di domande riutilizzabili ma è possibile copiarle da precedenti sondaggi. Vero punto di forza di IdMonitor è il fatto di non essere solo un sistema Cawi ma avere anche piene funzionalità **Capi**. In effetti con IdMonitor si possono gestire facilmente le telefonate, l'assegnazione degli intervistati agli intervistatori e l'intera storia di una telefonata con tanto di monitoring degli intervistatori e gestione degli appuntamenti telefonici.

IdMonitor si rivela un buon prodotto particolarmente indicato per chi ha l'esigenza non solo di gestire questionari online ma di supportare anche un'attività di sondaggio via telefono o one-to-one.

### PRO

- ➊ Gestione Cati e Capi
- ➋ Buone funzionalità

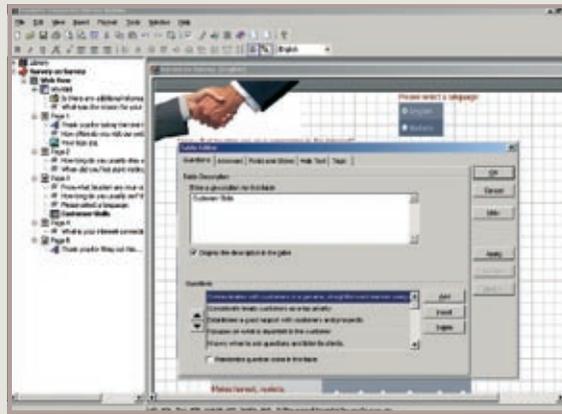
### CONTRO

- ➌ Help migliorabile
- ➍ Interfaccia di amministrazione non sempre funzionale
- ➎ Personalizzazione grafica migliorabile

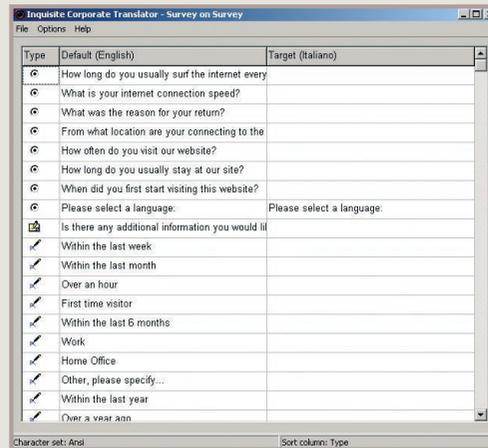
## INQUISITE

Inquisite, come avviene per molti dei prodotti esaminati, richiede l'installazione in locale di un'applicazione **offline** per lo sviluppo dei questionari. La scelta di un client offline, se da una parte consente di avere a disposizione un editor molto completo per la costruzione delle pagine, dall'altra obbliga appunto a lavorare offline e a pubblicare successivamente il lavoro fatto (fortunatamente esiste una funzione di anteprima che permette di esaminare i propri sondaggi tramite browser prima della pubblicazione vera e propria) e a utilizzare sempre la stessa macchina per l'editing dei questionari. È una scelta che poteva aver senso qualche anno fa ma oggi i linguaggi di sviluppo per Internet non la giustificano più. Curioso inoltre che l'Help sia disponibile solo online il che costringe, per lo meno le prime volte, a lavorare in ogni caso con la connessione a Internet attiva. Probabilmente Inquisite è in una fase di transizione e la prossima versione sarà fruibile totalmente online.

Detto ciò chi crea i questionari con Inquisite ha a disposizione un ambiente di sviluppo visuale e drag and drop **molto raffinato** e può creare le pagine dei questionari come meglio crede distribuendo i vari box per gestire le domande con precisione assoluta. Lo strumento è abbastanza semplice da gestire anche se richiede un po' più di impegno proprio per l'assoluta libertà di scelta che è lasciata allo sviluppatore. Rileviamo che in ogni caso non è richiesta alcuna conoscenza di HTML



**Inquisite permette di definire in ogni dettaglio i questionari e come questi appariranno ai compilatori.**



**Tra le molte funzionalità presenti anche un pratico tool per gestire la localizzazione dei questionari.**

o di programmazione. La creazione di un questionario è agevolata dalla presenza di un **Wizard** per l'impostazione della grafica e da una ricca libreria di domande e risposte predefinite. Tale libreria è eventualmente completabile secondo le proprie esigenze.

Tramite un apposito tool, sempre offline, Inquisite permette di **tradurre** facilmente un questionario da una lingua all'altra. Tutti i testi, sia quelli relativi alle domande e alle risposte, sia quelli di «sistema» vengono, infatti, mostrati in una griglia che semplifica l'inserimento e la manutenzione delle traduzioni.

Molto sofisticato l'editor per creare le **espressioni di validazione dei campi** e quello che permette di **ramificare i questionari** in funzione delle risposte selezionate dal compilatore. Per ogni questionario è anche possibile stampare una **versione cartacea** che può essere utilizzata come verifica o per chi volesse riempire il questionario a mano. Inquisite gestisce l'intero ciclo di approvazione e pubblicazione dei questionari in modo completo ed è possibile definire un amministratore che controlli i questionari per darne l'approvazione definitiva prima che siano pubblicati. Una volta pronto il questionario si procede con l'importazione dei destinatari e l'invio di una mail di invito alla compilazione.

Per quanto riguarda i report dobbiamo dire che sono molto completi e esportabili in moltissimi formati tra cui anche Pdf. Da segnalare infine un simpatico gadget [[www.inquisite.com/Products/SavingsCalculator.aspx](http://www.inquisite.com/Products/SavingsCalculator.aspx)] che permette di avere una stima di quanto si risparmia

utilizzando Inquisite al posto rispetto a un sondaggio su carta tradizionale.

Inquisite è un tool senz'altro potente, un po' penalizzato da una sezione di costruzione dei questionari che potrebbe essere modernizzata.

### PRO

- ➊ Completo controllo dell'impaginazione
- ➋ Completa libreria di domande riutilizzabili
- ➌ Ottimo sistema di validazione dei valori immessi
- ➍ Gestione questionari multilingua

### CONTRO

- ➎ Richiede client da installare sul PC per la creazione dei questionari
- ➏ La creazione di sondaggi è un po' complessa

## PROFESSIONAL QUEST

Professional Quest, prodotto in Australia, è un pacchetto per la generazione di sondaggi completo e di **alto livello**. È disponibile in quattro differenti versioni a partire da 385 sino a 3.850 dollari australiani a seconda delle funzionalità e del numero di domande e di risposte gestite. Il pacchetto va installato in locale e una volta sviluppato il proprio sondaggio permette di pubblicarlo su un Web server Microsoft. Professional Quest si compone di due moduli integrati tra loro: il primo per costruire il questionario e il secondo per la gestione degli intervistati e per l'elaborazione dei dati raccolti. Le versioni più evolute hanno anche la possibilità di gesti-



l'intervistato debba qualificarsi e che possa modificare le risposte date o compilare più volte il questionario. Completate le impostazioni generali, comunque modificabili in qualunque momento, si può passare alla fase di costruzione del questionario vero e proprio. L'interfaccia di inserimento delle domande di Select Survey Asp è probabilmente quella che ha saputo semplificare e velocizzare al meglio le operazioni di costruzioni del sondaggio. L'organizzazione dei questionari è veramente intuitiva ed è molto facile creare le principali tipologie di domande e gestire gli eventuali salti pagina. Come molti programmi è disponibile una libreria che può essere utilizzata per salvare le domande più ricorrenti velocizzando così la preparazione dei sondaggi. Riuscita è anche la sezione di amministrazione e gestione degli intervistati, semplice ma funzionale. In pochi attimi si può importare una lista di potenziali intervistati a cui spedire un invito, anche personalizzato, a compilare il questionario.

Termina le funzionalità di Select Survey Asp la sezione relativa ai report che, va detto, è forse l'unica parte un po' carente del programma. Se è vero che è possibile esportare tutti i dati in formato CSV, eventualmente compatibile con SPSS, i report disponibili sono un po' limitati e nella maggior parte dei casi si deve ricorrere a tool esterni.

Concludendo Select Survey Asp è, tra i prodotti di fascia bassa, uno dei più riusciti che si distingue per semplicità d'uso e ricchezza di funzionalità.

**PRO**

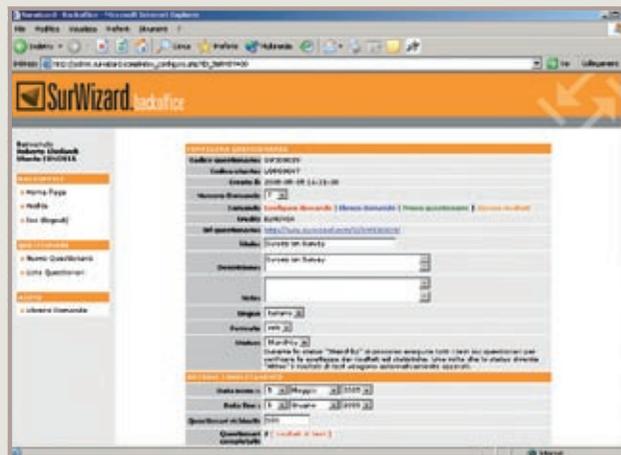
- Ottima interfaccia di amministrazione
- Buone funzionalità
- Tempo di apprendimento ridottissimo
- Prezzo molto contenuto

**CONTRO**

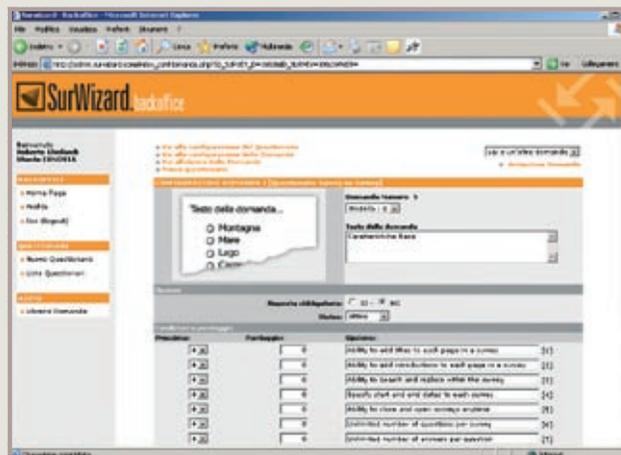
- ➔ Gestione report migliorabile

**SURWIZARD**

SurWizard è un prodotto italiano sviluppato da **Eunovia**, società che fornisce soluzioni e prodotti per la comunicazione e la gestione delle informazioni. Surwizard si utilizza in modalità Asp tramite una semplice interfaccia Web. Il sistema di **tariffazione** può essere forfetario, a numero di sondaggi compilato o semplicemente a **risposte compilate**. Quest'ultima modalità garantisce di pagare solo le risposte effettivamente ricevute indipendentemente dalla lunghezza dei sondaggi. Il costo a «click» va da 3 a 10 centesimi di euro in funzione dei volumi trattati. Collegatisi con l'interfaccia di amministrazione ci si trova in un ambiente ben congegnato e facile da utilizzare. La prima cosa da fare per creare un nuovo questionario è di impostare i parametri di configurazione: il numero di **domande (massimo 50)**, la lingua, lo stato del questionario (aperto o chiuso), la data di apertura e di chiusura, gli eventuali banner e la parte grafica. SurWizard permette di scegliere colori e font ma provvede automaticamente all'impaginazione dei questionari. Una scelta che, se da una parte semplifica notevolmente la creazione di un nuovo questionario, dall'altra limita un po' la creatività dei grafici.



La sezione del back office di SurWizard dedicata alle impostazioni di base di un nuovo questionario.



La fase di introduzione di una nuova domanda. Alle varie risposte delle domande chiuse è anche possibile assegnare un punteggio ed eventualmente impostare di salti pagina all'interno del questionario.

Terminata la configurazione iniziale si procede con l'inserimento delle **domande**. Ne sono disponibili **dieci** differenti **tipologie** in grado di soddisfare le problematiche più comuni: risposta singola, risposta multipla, risposta sì/no, testo aperto a riga singola o multipla, numerico aperto o ripartizione di percentuale. La stesura di un questionario con SurWizard è veramente semplice e il tempo di apprendimento si riduce a poche decine di minuti. Nella preparazione delle domande, oltre a un testo è possibile inserire un'immagine sopra o sotto la domanda vera e propria. Il questionario è automaticamente impaginato con una domanda per pagina. Per ogni domanda si può scegliere quale deve essere la successiva ed eventualmente assegnare un **punteggio** per le risposte per cui ha un senso (sostanzialmente quelle chiuse). In quest'ultimo caso è anche possibile definire un percorso differente in funzione del punteggio ottenuto. Terminata la composizione del sondaggio e verificatane l'efficacia con l'anteprima si procede con la pubblicazione. A mano a mano che i questionari sono compilati si può vedere il **report in tempo reale** ed eventualmente **esportare** i dati in formato CSV.

A breve è prevista una nuova versione in cui saranno introdotte apposite funzionalità per la gestione degli

intervistati che dovranno compilare i questionari. Sarà possibile scegliere se rendere i questionari compilabili da chiunque, solo da coloro che sono stati precedentemente inseriti nel sistema, solo da chi appartiene a un certo dominio o comunque proviene da un dominio specifico. Inoltre è prevista la spedizione di una mail di invito alla compilazione del questionario. Tra le altre novità segnaliamo l'introduzione della gestione di più lingue non solo dal lato dell'intervistato ma anche del back office.

SurWizard è un prodotto giovane, sicuramente **ben progettato** e semplice da utilizzare. Paragonandolo ad altri ha sicuramente qualche carenza nelle funzionalità, non sempre all'altezza di soddisfare le esigenze più evolute. Confidiamo che i tecnici di Eunovia continuino lo sviluppo colmando in breve tempo alcune pecche di gioventù.

**PRO**

- Interessante sistema di tariffazione
- Semplicissimo da usare
- Ottima interfaccia utente

**CONTRO**

- ➔ Mancano alcune funzionalità avanzate
- ➔ Sistema di reportistica migliorabile

Nome del pacchetto o del servizio	ApplyNET Survey	AskAnywhere	Bellview Web	CallWeb	echopoll.com	FormArtist & FormServer	Forming	Halogen eSurveyor
Sito Web	www.eastisoft.com	www.senecio.com	www.pulsetrain.com	circum.com	www.echopoll.com	www.quask.com	www.forming.it	www.halogensoftware.com
Azienda	Eastisoft	Senecio Software Inc.	MEMIS srl	Circum Network Inc.	Preyer Information Technology	Quask	SellComm S.r.l.	Halogen Software
Nazione	Bulgaria	USA	UK	Canada	Germania	UK	Italia	Canada
Telefono	#	+ 419 352-4371	02 20 56 96 1	+1 819.770.2423	+49 06173 321 458	+44 (0) 870 017 0601	02- 66116022	613-744-2254
E-mail	peia@eastisoft.com	jwicks@senecio.com	info@memis.it	gauthier@circum.com	sales@echopoll.com	wsmith@quask.com	info@forming.it	sales@halogensoftware.com
Ultima versione	#	v 1.0.0.8	7.40	#	#	#	3.2	#
Versione ASP	*	*	*	*	*	*	*	*
Pacchetto software	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Amministrazione base</b>								
Richiesta conoscenza di Html								
Gestione di librerie di domande riutilizzabili	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di limitare il numero di risposte per ogni utente	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di limitare il numero di risposte per ogni sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Personalizzazione Grafica</b>								
Possibilità di gestire l'impostazione grafica per ogni questionario in modo semplice e intuitivo	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di inserire codice Html all'inizio e alla fine di ogni pagina	*	*	*	*	*	*	*	*
Gestione di un numero di template illimitati	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di aggiungere un logo per ogni sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di indicare tipo di carattere, dimensione e colore per tutti i testi	*	*	*	*	*	*	*	*
Personalizzazione delle etichette per tutti i bottoni di navigazione	*	*	*	*	*	*	*	*
Progress bar per mostrare la percentuale di sondaggio completata	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di mostrare o meno il numero di pagina	*	*	*	*	*	*	*	*
Numero di pagine completate (es. 3/7)	*	*	*	*	*	*	Su richiesta	*
Numerazione delle domande per pagina o per intero sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Azioni dopo il sondaggio</b>								
Gestione del messaggio da mostrare all'utente una volta completato il sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*
Redirezione dell'utente al termine del sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di mostrare un report al termine del sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di inviare via email ciascun sondaggio non appena compilato	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Tipologie di domande</b>								
Aperte - Campo testo a più righe	*	*	*	*	*	*	*	*
Aperte - Campo testo singola riga	*	*	*	*	*	*	*	*
Aperte - Numerico	*	*	*	*	*	*	*	*
Aperte - Data	*	*	*	*	*	*	*	*
Vero/Falso	*	*	*	*	*	*	*	*
Si/No	*	*	*	*	*	*	*	*
Risposta multipla (Checkbox)	*	*	*	*	*	*	*	*
Risposta singola - Menu a tendina	*	*	*	*	*	*	*	*
Risposta singola - Bottoni opzione	*	*	*	*	*	*	*	*
Griglia - Una risposta per riga (Option Button)	*	*	*	*	*	*	*	*
Griglia - Più risposte per riga (Checkbox)	*	*	*	*	*	*	*	*
Griglia - Più risposte per riga (Campo testo)	*	*	*	*	*	*	*	*
Griglia - Scala di valutazione	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Salti pagina e condizioni</b>								
Possibilità di impostare condizioni per ogni pagina	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di assegnare condizioni multiple per ogni pagina	*	*	*	*	*	*	*	*
Gestione messaggi di errore	*	*	*	*	*	*	A richiesta	*
<b>Gestione Compilatori</b>								
Possibilità di permettere agli utenti anonimi di compilare il sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di gestire per ogni utente una o più risposte	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di richiedere il login prima di rispondere al sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*
Console di amministrazione per gli amministratori	*	*	*	*	*	*	*	*
Importazione utenti da file esterni o database	*	*	*	*	*	*	*	*
Gestione del panel di utenti che debbono rispondere	*	*	*	*	*	*	*	*
Creazione e gestione di liste di mail	*	*	*	*	*	*	*	*
Possibilità di inviare email in formato testo	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Statistiche</b>								
Filtro dei risultati in base alle date	*	*	*	*	*	*	*	*
Filtro dei risultati in base alle risposte	*	*	*	*	*	*	*	*
Filtro di risultati in base alle caratteristiche degli utenti	*	*	*	*	*	*	*	*
Esportazione in formato CSV/Excel	*	*	*	*	*	*	*	*
Esportazione in formato compatibile con SPSS	*	*	*	*	*	*	A richiesta	*
Report riassuntivi per tutte le risposte	*	*	*	*	*	*	*	*
Visualizzazione di tutte le risposte	*	*	*	*	*	*	*	*
<b>Altre informazioni</b>								
Versione Italiana	*	*	*	*	*	*	*	*
Gestione multilingua (compresi caratteri a 32 bit / unicode)	*	*	*	*	*	*	*	*
Sistema operativo del server	MS Windows 2000 Server, MS Windows 2003 Server	Linux, MS Windows, Macintosh OS-X	MS Windows 2000	Linux o Windows	Linux, MS Windows	#	MS Windows Server 2003	MS Windows NT, 2000, XP
<b>Informazioni commerciali</b>								
Prezzo e caratteristiche versione in Asp (prezzi IVA esclusa)	Lite (un sondaggio attivo alla volta) - 100 \$/mese o 720 \$/anno PRO (3 sondaggi attivi alla volta) - 200 \$/mese o 1.440 \$/anno	3 mesi - 500 \$ 12 mesi - 1.500 \$	In questo caso Memis si fa carico anche dell'insierimento del questionario. A seconda della complessità e dai volumi: da 1.000 a 5.000 euro a sondaggio	Costo 5.000 \$/anno + 0,40 \$ per ogni questionario completato	Uso personale 29 €/anno (max 45 risposte) Uso business 203 €/anno (max 500 risposte)	#	Prezzi mensili in funzione del numero di domande e di questionari disponibili. Si va da 22 €/mese a 220 €/mese	A partire da 15.000 \$
Prezzo e caratteristiche versione pacchettizzata (prezzi IVA esclusa)	Lite - 1 Utente: 4.900 \$ Department - 5 Utenti: 9.900 \$	#	In funzione del carico previsto e dal numero di server su cui gira la licenza. Il costo è comunque annuo e partendo da 10.000 euro/anno.	Su richiesta	#	Standard: 199 \$ Professional: 899 \$	#	A richiesta
Tipologia di pacchetto (base, medio, avanzato)	Avanzato	Medio	Avanzato	Medio	Base	Medio	Base - Medio	Avanzato



Nome del pacchetto o del servizio	Remark Web Survey	Select SurveyAsp	SmartASK	Snap Surveys	StatPac	SuperSurvey	Survey Crafter Pro	SurveyGold	
Sito Web	www.PrincipiaProducts.com	www.classapps.com	smartASK.biz	www.snapsurveys.com	www.statpac.com	www.supersurvey.com	www.surveycrafter.com	surveygold.com	
Azienda	Principia Products (Gravic Inc)	ClassApps	Webslingerz Inc	Snap Surveys	StatPac Inc	SuperSurvey	Survey Crafter	Golden Hills Software, Inc.	
Nazione	USA	USA	USA	UK	USA	USA	USA	USA	
Telefono	+1 610 647 7850	+ 1 973-779-5585	+ 800.666.5773	0207 747 8900	+1 715 442 2261	+1 847-919-9321	+1 978 635 1717	+1 719-660-6272	
E-mail	Sales@PrincipiaProducts.com	sales@classapps.com	jhoffman@webslingerz.com	kyates@snapsurveys.com	sales@statpac.com	sales@supersurvey.com	info@surveycrafter.com	sales@surveygold.com	
Ultima versione	3.0.2	8.01.01	2.1	8	9	1	3.4.0	7.0.15	
Versione ASP			*	*	*	*	*	*	
Pacchetto software	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>Amministrazione base</b>									
Richiesta conoscenza di Html									
Gestione di librerie di domande riutilizzabili		*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di limitare il numero di risposte per ogni utente		*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di limitare il numero di risposte per ogni sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>Personalizzazione Grafica</b>									
Possibilità di gestire l'impostazione grafica per ogni questionario in modo semplice e intuitivo	*	*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di inserire codice Html all'inizio e alla fine di ogni pagina		*	*	*	*	*	*	*	
Gestione di un numero di template illimitati	*	*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di aggiungere un logo per ogni sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di indicare tipo di carattere, dimensione e colore per tutti i testi	*	*	*	*	*	*	*	*	
Personalizzazione delle etichette per tutti i bottoni di navigazione		*	*	*	*	*	*	*	
Progress bar per mostrare la percentuale di sondaggio completata	*	*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di mostrare o meno il numero di pagina	*	*	*	*	*	*	*	*	
Numero di pagine completate (es. 3/7)		*	*	*	*	*	*	*	
Numerazione delle domande per pagina o per intero sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>Azioni dopo il sondaggio</b>									
Gestione del messaggio da mostrare all'utente una volta completato il sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*	
Redirezione dell'utente al termine del sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di mostrare un report al termine del sondaggio		*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di inviare via email ciascun sondaggio non appena compilato	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>Tipologie di domande</b>									
Aperte - Campo testo a più righe	*	*	*	*	*	*	*	*	
Aperte - Campo testo singola riga	*	*	*	*	*	*	*	*	
Aperte - Numerico	*	*	*	*	*	*	*	*	
Aperte - Data	*	*	*	*	*	*	*	*	
Vero/Falso	*	*	*	*	*	*	*	*	
Si/No	*	*	*	*	*	*	*	*	
Risposta multipla (Checkbox)	*	*	*	*	*	*	*	*	
Risposta singola - Menu a tendina	*	*	*	*	*	*	*	*	
Risposta singola - Bottoni opzione	*	*	*	*	*	*	*	*	
Griglia - Una risposta per riga (Option Button)	*	*	*	*	*	*	*	*	
Griglia - Più risposte per riga (Checkbox)	*	*	*	*	*	*	*	*	
Griglia - Più risposte per riga (Campo testo)	*	*	*	*	*	*	*	*	
Griglia - Scala di valutazione	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>Salti pagina e condizioni</b>									
Possibilità di impostare condizioni per ogni pagina		*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di assegnare condizioni multiple per ogni pagina		*	*	*	*	*	*	*	
Gestione messaggi di errore	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>Gestione Compilatori</b>									
Possibilità di permettere agli utenti anonimi di compilare il sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di gestire per ogni utente una o più risposte	*	*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di richiedere il login prima di rispondere al sondaggio	*	*	*	*	*	*	*	*	
Console di amministrazione per gli amministratori		*	*	*	*	*	*	*	
Importazione utenti da file esterni o database	*	*	*	*	*	*	*	*	
Gestione del panel di utenti che debbono rispondere		*	*	*	*	*	*	*	
Creazione e gestione di liste di mail		*	*	*	*	*	*	*	
Possibilità di inviare email in formato testo		*	*	*	*	*	*	*	
<b>Statistiche</b>									
Filtro dei risultati in base alle date	*	*	*	*	*	*	*	*	
Filtro dei risultati in base alle risposte	*	*	*	*	*	*	*	*	
Filtro di risultati in base alle caratteristiche degli utenti	*	*	*	*	*	*	*	*	
Esportazione in formato CSV/Excel	*	*	*	*	*	*	*	*	
Esportazione in formato compatibile con SPSS	*	*	*	*	*	*	*	*	
Report riassuntivi per tutte le risposte	*	*	*	*	*	*	*	*	
Visualizzazione di tutte le risposte	*	*	*	*	*	*	*	*	
<b>Altre informazioni</b>									
Versione Italiana			*	*					
Gestione multilingua (compresi caratteri a 32 bit / unicode)	*		*	*					
Sistema operativo del server	Unix, Linux o MS Windows (Perl CGI scripts)	MS Windows	Unix, Linux o MS Windows	MS Windows	Unix, Linux, MS Windows	Linux	Tutti	Tutti	
<b>Informazioni commerciali</b>									
Prezzo e caratteristiche versione in Asp (prezzi IVA esclusa)	#	#	Da 250 \$	#	#	SILVER 149 \$ a settimana GOLD 199 \$ a settimana PLATINUM 249 \$ a settimana	#	#	
Prezzo e caratteristiche versione pacchettizzata (prezzi IVA esclusa)	Licenza Professional 950 \$	Da 99 \$ a 279 \$ a seconda delle versioni	Pro: 5.000 \$ Enterprise: 50.000 \$	Professional Edition 2.200 \$ Internet module 1.500 \$	Web Survey: 495 \$ Basic Statistics: 695 \$ Advanced Statistics: 495 \$ Network - 10 Users: 2.495 \$	#	Licenza uso illimitato: 495 \$	Standard - Ut. singolo: 149 \$ Standard - Ut. Ill.: 1.799 \$ Pro - Ut. singolo: 299 \$ Pro - Ut. Ill.: 2.999 \$	
Tipologia di pacchetto (base, medio, avanzato)	Medio	Medio	Medio Avanzato	Medio	Medio Avanzato	Base - Medio	Base - Medio	Base - Medio	

