



## La correlazione

Un'altra elaborazione che si può rivelare ricca di spunti, al termine di una indagine di customer satisfaction, è quella di correlazione.

Questa analisi è finalizzata allo **studio dell'intensità delle relazioni esistenti** tra due fenomeni quantitativi: per esempio, lo scopo può essere la misurazione dell'intensità e delle caratteristiche delle relazioni tra due fenomeni (come i valori della soddisfazione attribuiti dai singoli intervistati alla competenza del personale, e i valori di soddisfazione attribuiti invece all'efficacia del servizio).

Per semplicità, ci limitiamo a considerare le relazioni di tipo lineare (che sono peraltro le più frequenti), senza prendere in esame relazioni diverse (di secondo grado, di terzo grado, ecc.). L'indicatore più spesso utilizzato a questo scopo è il **coefficiente di correlazione lineare** (indicato con  $r$ ). Non ci si sofferma sulle modalità per calcolare questo coefficiente, in quanto su un normale foglio di lavoro Excel è possibile richiedere in modo automatico il suo valore (si tratta di cliccare su inserisci, funzione, e scegliere, tra le funzioni proposte, la correlazione). Vediamo invece la sua interpretazione.

Il coefficiente di correlazione lineare assume valori che sono sempre compresi nell'**intervallo da -1 a +1**.

- E' pari a +1 quando si è in una situazione di perfetta correlazione positiva (al crescere dei valori di soddisfazione di un parametro, anche l'altro vede crescere, con perfetta regolarità, i propri valori di soddisfazione).
- E' pari a -1 quando si è in una situazione di perfetta correlazione negativa (al crescere dell'uno, l'altro decresce con perfetta regolarità).
- Tende ad avvicinarsi a zero quando la relazione tra i due fenomeni è piuttosto debole; al limite, se è pari a 0, i due parametri non sono tra loro per nulla legati, perlomeno non in una dimensione lineare.

L'esistenza di un elevato valore del coefficiente di correlazione può essere attribuita:

- a una relazione di interdipendenza tra i due fenomeni analizzati;
- a una relazione di dipendenza di un fenomeno dall'altro;
- alla dipendenza di entrambi i fenomeni da una terza variabile (o da un insieme di altre variabili) che determina l'andamento dei primi.

Un coefficiente di correlazione elevato dimostra quindi l'esistenza di una marcata relazione, ma non necessariamente di un forte legame di causa - effetto: il numero di scarpe e la capacità di lettura dei bambini sono strettamente correlati, ma sicuramente un fenomeno non è effetto dell'altro.