

Importance perçue du service vs cote de rendement

5

Niveau d'importance

Élevé

Importance élevée -
Faible rendement
Meilleures perspectives
d'amélioration

Importance élevée -
Rendement élevé
Perspectives possibles
d'amélioration

Faible

Faible importance -
Faible rendement
Faible priorité accordée
à l'amélioration
(évitager la
réffectuation des
ressources)

Faible importance -
Rendement élevé
Risque d'attentes
excessives
(évitager la
réffectuation des
ressources)

Faible

Élevé

Niveau de satisfaction liée au rendement