

## Indagini ed analisi dei dati raccolti con Access 2007

In questo articolo esamineremo una applicazione Access per la gestione delle indagini di soddisfazione o di mercato effettuate contattando i clienti.

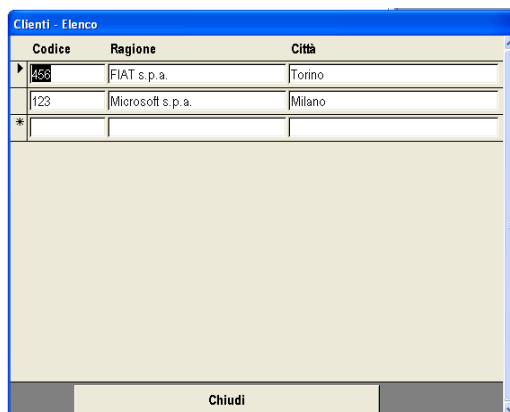
Il programma utilizza varie tabelle tra cui quella Clienti\_Archivio, Azienda\_Nominativi e tutte quelle in cui memorizzare i dati delle indagini.

La particolarità di questa soluzione consiste nel fatto di dare la possibilità all'utente di determinare a priori il tipo di risposta attesa e successivamente effettuare, per ogni tipologia, una analisi grafica specifica.

### Tablelle iniziali

Per effettuare le indagini è necessario compilare preliminarmente alcune tabelle.

La prima è quella con la ragione sociale dei clienti (fig. 1)



Codice	Ragione	Città
123	FIAT s.p.a.	Torino
123	Microsoft s.p.a.	Milano
*		

Fig. 1

CAMPI	EVENTUALI NOTE
Codice	Inserire codice alfanumerico univoco
Ragione	Inserire ragione sociale azienda
Città	Inserire città

La seconda tabella è quella dei nominativi (intervistatori) fig.2:



Fig. 2

CAMPI	EVENTUALI NOTE
Titolo	Inserire frasi tipo "Il Sig.", "La Sig.ra"
Cognome/Nome	Inserire il cognome e il nome dell'intervistatore

## Questionari

Ogni questionario può avere infinite domande (Fig.3).

Le domande dei questionari vengono divise per area (Fig. 3.1).

The screenshot shows a window titled 'Questionario'. It contains a form with the following fields:

- ID: [Empty]
- Questionario: Soddisfazione del cliente - Generale
- Data: 01/01/2005
- Nome: Bolla Massimo
- Note: Questionario generale per indagine soddisfazione

Below the form is a table with the following columns: Area, N°, Domanda, and Tipo questionario.

Area	N°	Domanda	Tipo questionario
Qualità prodotto/servizi	1	Conoscete la gamma dei nostri prodotti	Si - No
Qualità prodotto/servizi	2	Avete ricevuto informazioni nell'ultimo anno	Si - No
Qualità prodotto/servizi	3	Come valutate i nostri prodotti	10 scelte
Qualità prodotto/servizi	4	I nuovi prodotti come sono rispetto a quelli vecchi	Peggio - Meglio - Uguale
Qualità prodotto/servizi	5	I tempi di consegna rispetto alla concorrenza sono:	Comparativa
Qualità prodotto/servizi	6	La collaborazione prestata è	3 scelte

Fig. 3

Ogni area ha una sua priorità in modo tale che il sistema le ordini correttamente.

The screenshot shows a window titled 'Area'. It contains a table with the following columns: Area and Priorità.

Area	Priorità
Processo online	1
Contatto sede	2
Qualità prodotto/servizio	3
Benchmarking	4
*	0

At the bottom of the window is a button labeled 'Chiudi'.

Fig. 3.1

Per ogni domanda fatta al cliente è predeterminato il tipo di risposta da ottenere (fig. 3.2).

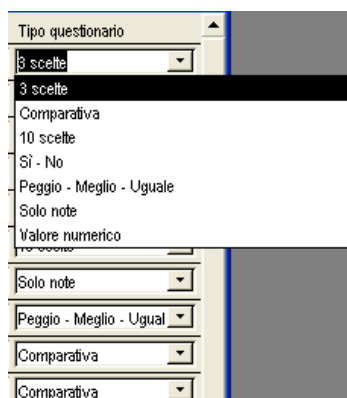


Fig. 3.2

Il tipo di risposta può essere:

TIPOLOGIA	RISPOSTA ATTESA	
3 SCELTE	Il cliente esprime un giudizio come indicato in colonna 1 e poi, in funzione della risposta, indica l'importanza del requisito come indicato in colonna 2	
	COLONNA 1	COLONNA 2
	deve essere migliorato	inaccettabile molto grave abbastanza grave non molto grave
è in linea con le attese		

TIPOLOGIA	RISPOSTA ATTESA	
	<p>supera le attese</p>	<p>non importa granché</p> <p>fa piacere</p> <p>fa molto piacere</p>
<p><b>PEGGIO - MEGLIO - UGUALE</b></p>	<p>Il cliente esprime un giudizio scelto tra:</p> <p>Meglio</p> <p>Peggior</p> <p>Uguale</p> <p>Per esempio: il servizio dell'azienda x è meglio, peggior o uguale all'azienda y.</p>	
<p><b>COMPARATIVA</b></p>	<p>Il cliente esprime un giudizio numerico (1-10) rispetto ad un requisito in relazione a 2 fornitori. Per esempio: dare un giudizio sulla cortesia della ditta x e della ditta y.</p>	
<p><b>10 SCELTE</b></p>	<p>Il cliente esprime un giudizio numerico (1-10) scelto dall'elenco sotto.</p> <p>1 - MOLTO INSODDISFATTO</p> <p>2 - MOLTO INSODDISFATTO</p> <p>3 - INSODDISFATTO</p> <p>4 - INSODDISFATTO</p> <p>5 - ABBASTANZA SODDISFATTO</p> <p>6 - ABBASTANZA SODDISFATTO</p> <p>7 - SODDISFATTO</p> <p>8 - SODDISFATTO</p> <p>9 - MOLTO SODDISFATTO</p> <p>10 - MOLTO SODDISFATTO</p>	

TIPOLOGIA	RISPOSTA ATTESA
SI - NO	Il cliente esprime un giudizio Si o No
SOLO NOTE	Il cliente esprime un giudizio che può essere memorizzato sotto forma di nota.
VALORE NUMERICO	Il cliente esprime un giudizio con un valore numerico qualsiasi. Per esempio: quanti reclami ha sporto nell'ultimo anno.

Questa struttura permette di pesare le risposte dei clienti e di confrontare i requisiti dell'azienda con quelli dei concorrenti svolgendo anche attività di benchmarking.

## Pianificazione ed esecuzione attività

Si identifica il campione dei clienti da analizzare elencandoli nella maschera in fig. 4.



Fig. 4

Il cliente può essere contattato telefonicamente o può ricevere copia cartacea del questionario selezionato.

Cliccando **CREA** in fig. 4 si genera il questionario e le risposte sono registrate nella maschera in fig. 5 cliccando sui tasti risposta.

Area	N°	Domanda	Note varie	
Processo ordine	1	Numero ordini errati		✓ Risposta
Processo ordine	2	Alcune note di miglioramento		✓ Risposta
Qualità prodotto/servizio	1	Conoscete la gamma dei nostri prodotti		✓ Risposta
Qualità prodotto/servizio	2	Avete ricevuto informazioni nell'ultimo anno		✓ Risposta
Qualità prodotto/servizio	3	Come valutate i nostri prodotti		✓ Risposta
Qualità prodotto/servizio	4	I nuovi prodotti come sono rispetto a quelli		✓ Risposta
Qualità prodotto/servizio	5	I tempi di consegna rispetto alla concorrenza		✓ Risposta
Qualità prodotto/servizio	6	La collaborazione prestata è		✓ Risposta

Fig. 5

Nelle immagini da 5.1 a 5.7 sono dati esempi di risposta a seconda del tipo di domanda:

Fig. 5.1

Fig. 5.2

Fig. 5.3

Fig. 5.4

Fig. 5.5

Fig. 5.6

Fig. 5.7

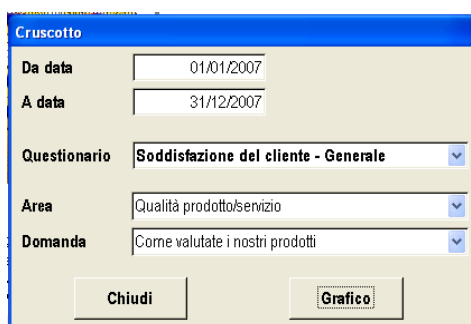
La registrazione può avvenire direttamente durante la telefonata o riportando i dati scritti dal cliente sul questionario.

## Analisi grafica dei dati

Per ogni tipologia di domanda il sistema è in grado di realizzare grafici di analisi.

Devono essere specificati (fig 6):

- periodo
- questionario
- area
- domanda



Cruscotto

Da data 01/01/2007

A data 31/12/2007

Questionario Soddisfazione del cliente - Generale

Area Qualità prodotto/servizio

Domanda Come valutate i nostri prodotti

Chiudi Grafico

Fig 6

In funzione della tipologia di risposta attesa il sistema realizza i seguenti grafici:

TIPOLOGIA	RISPOSTA ATTESA
<p><b>3 SCELTE</b></p>	
<p><b>PEGGIO - MEGLIO - UGUALE</b></p>	

TIPOLOGIA	RISPOSTA ATTESA
<p>COMPARATIVA</p>	 <p>Fig. 23.</p> <p><b>Grafico a Domanda</b></p> <p>Area</p> <p><b>Qualità prodotto/servizio</b></p> <p>Domanda</p> <p>I tempi di consegna rispetto alla concorrenza sono:</p> <p>Qualità medio</p> <p>Costo</p> <p>Numero Clienti</p> <p>Numero Aziende</p> <p>Numero aziende che hanno risposto</p> <p>15/04/2008 08:08</p>
<p>10 SCELTE</p>	 <p>Fig. 23.</p> <p><b>Grafico a Domanda</b></p> <p>Area</p> <p><b>Qualità prodotto/servizio</b></p> <p>Domanda</p> <p>Come valutate i nostri prodotti</p> <p>Qualità medio</p> <p>Numero Clienti</p> <p>Numero aziende che hanno risposto</p> <p>15/04/2008 08:08</p>

TIPOLOGIA	RISPOSTA ATTESA
SI - No	 <p>The screenshot shows a software interface for data analysis. At the top, it says 'Esempio' and 'Grafico a Domanda'. Below this, there are several input fields: 'Area', 'Qualità prodotto/servizio', 'Domanda', and 'Consigliate la gamma dei nostri prodotti'. Under 'Giudizio', there is a bar chart with a red bar at the value 2.0 on a scale from 0.0 to 5.0. Below that, under 'Numero aziende che hanno risposto', there is a bar chart with a blue bar at the value 10 on a scale from 0 to 12. The bottom right corner of the screenshot says '© 2007 Microsoft Corp'.</p>
VALORE NUMERICO	 <p>The screenshot shows a software interface for data analysis. At the top, it says 'Esempio' and 'Grafico a Domanda'. Below this, there are several input fields: 'Area', 'Processo ordine', 'Domanda', and 'Numero ordini annui'. Under 'Giudizio medio', there is a bar chart with a red bar at the value 10 on a scale from 0 to 14. Below that, under 'Numero aziende che hanno risposto', there is a bar chart with a blue bar at the value 10 on a scale from 0 to 12. The bottom right corner of the screenshot says '© 2007 Microsoft Corp'.</p>

Nei grafici sono generalmente riportati:

- giudizio medio
- analisi delle risposte
- numero delle risposte