

Milano, 21 maggio 2010

Indagine sulla
soddisfazione degli
associati 2009

Analisi dei risultati

Autore:
Antonio Argentieri

Indice

1. Il campione

2. Le aree strategiche

2.1 - Servizi agli associati

2.2 - Rappresentanza

2.3 - Appartenenza

3. Conclusioni

1 – Il campione

Hanno risposto al questionario 142 imprese così suddivise:

Grandi: 11,5%

Medie: 10,5%

Piccole: 78%

Suddivisi nei gruppi, in %	
GPPA	12%
GVP	9%
GPCT	23%
GCF	14%
GCE	8%
GVE	7%
ADP	7%

2 – Le aree strategiche

2.1 - Servizi agli associati

2.2 - Rappresentanza

2.3 - Appartenenza

2.1 – Servizi agli associati

A1 – Grado di soddisfazione

SERVIZI	GRADO SODDISFAZIONE (punteggio medio)
Affari economici e tributari	2,3 - soddisfatto
Dati, statistiche e ricerche di mercato	2,2 - soddisfatto
Formazione	2,4 - soddisfatto
Gestione rapporto con gli associati	2,0 - soddisfatto
Rapporto con Istituzioni ed enti esterni	2,3 - soddisfatto
Relazioni e attività Internazionali	2,4 - soddisfatto
Tecnico – Normativi (Regulatory)	1,7 - molto soddisfatto
Testing e qualità (Unipro Servizi)	2,2 - soddisfatto

Grado di soddisfazione: 1=molto soddisfatto, 2=soddisfatto, 3=abbastanza soddisfatto, 4=poco soddisfatto, 5=insoddisfatto

2.1 – Servizi agli associati

A2 – Attributi di servizio

ATTRIBUTI	GRADO SODDISFAZIONE (punteggio medio)
Rapidità di risposta alle richieste	1,8 – molto soddisfatto
Tempestività delle comunicazioni	1,9 – molto soddisfatto
Competenza e professionalità	1,7 – molto soddisfatto
Cortesie e disponibilità	1,7 – molto soddisfatto
Capacità di ascolto e comprensione delle necessità dell'azienda	1,8 – molto soddisfatto
Efficacia delle soluzioni proposte	2,1 – soddisfatto
Chiarezza e precisione delle risposte	1,9 – molto soddisfatto

Grado di soddisfazione: 1=molto soddisfatto, 2=soddisfatto, 3=abbastanza soddisfatto, 4=poco soddisfatto, 5=insoddisfatto

2.2 – Rappresentanza

AZIONI	GRADO SODDISFAZIONE (punteggio medio)
Comunicazione esterna - Presenza sulla stampa (quotidiani nazionali) - Presenza sulla stampa trade e specializzata - Televisione, radio e internet	2,3 – soddisfatto 2,4 – soddisfatto 3,0 – soddisfatto
Public Affairs - Relazioni con il Ministero della Salute - Relazioni con il Ministero del Commercio Internazionale	2,2 – soddisfatto 2,3 – soddisfatto
Crisis Management - Tutela della reputazione del settore	2,2 – soddisfatto

Grado di soddisfazione: 1=molto soddisfatto, 2=soddisfatto, 3=abbastanza soddisfatto, 4=poco soddisfatto, 5=insoddisfatto

2.3 – Appartenenza

C1 – Partecipazione degli associati alle iniziative dell'Associazione (n. 140 risposte)

Partecipo ogni volta che posso	n. 86
- Perché considero le iniziative utili ed interessanti	n. 76
- Perché mi aiutano a risolvere problemi aziendali	n. 42
- Perché incontro altri imprenditori	n. 36
- Perché posso contribuire a far crescere l'associazione	n. 25
- Perché faccio crescere il mio business	n. 19
Non partecipo quasi mai	n. 54
- Per mancanza di tempo	n. 38
- Perché sono distante da Milano	n. 25
- Perché le iniziative non sono utili e interessanti	n. 3

2.3 – Appartenenza

C2 – Utilizzo sito dell'Associazione (*n. 138 risposte*)

Ha notato il cambiamento del sito web?	
SI	n. 119
Ora è?	
- Più chiaro	n. 71
- Più completo	n. 62
- Di difficile consultazione	n. 12
- Meno chiaro	n. 7
NO	n. 19

Quante volte reputa che il suo staff, nel complesso, consulti il sito Unipro nel corso di una settimana? (<i>n. 129 risposte</i>)	
- 1-2	n. 78
- 3-5	n. 38
- Oltre 5	n. 13

2.3 – Appartenenza

C3 – Convenzioni

Unipro mette a disposizione dei propri associati una serie di convenzioni con più di 30 aziende partners, i cui vantaggi sono illustrati sul portale. Le conosce?

- | | |
|------|-----|
| - SI | 48% |
| - NO | 52% |

Ha avuto modo di usufruire di una o più di queste convenzioni?

- | | |
|------|-----|
| - SI | 6% |
| - NO | 94% |

3 - CONCLUSIONI

In questi due anni abbiamo sviluppato una serie di iniziative, quali ad esempio Unipro Day, Vedere per Vincere, Accademia 33, Ricerche per canale, Unipro Daily News. *(n. 134 risposte)*

Le considera:

- | | |
|-----------------|--------|
| - positivamente | n. 133 |
| - negativamente | n. 1 |

3 - CONCLUSIONI

**Nel suo complesso, quanto è soddisfatto
dell'Associazione?**

(n. 139 risposte)

Molto Soddisfatto	n. 44
Soddisfatto	n. 65
Abbastanza soddisfatto	n. 27
Poco soddisfatto	n. 2
Insoddisfatto	n. 1

Grazie per l'attenzione.