

Milano, 28 marzo 2012

Indagine sulla soddisfazione  
degli associati 2011

## Analisi dei risultati

Matteo Locatelli

# Indice

---

1. Il campione
2. Servizi agli associati
  - 2.1 - Servizi erogati da Unipro
  - 2.2 - Attributi di servizio
3. Rappresentanza
4. Appartenenza
  - 4.1 - Partecipazione degli associati alle iniziative
  - 4.2 - Portale Unipro
  - 4.3 - ABC Cosmetici
  - 4.4 - Formazione
5. Conclusioni
6. Considerazioni finali

# 1 - Il campione

---

Totale risposte: 184

Periodo di somministrazione del questionario online tramite piattaforma *Opinio*: gennaio–febbraio 2012

| Ripartizione per Gruppi Unipro |     |        |
|--------------------------------|-----|--------|
| GVE                            | 21  | 9,5%   |
| GPCT                           | 55  | 24,9%  |
| GCE                            | 25  | 11,3%  |
| GPPA                           | 19  | 8,6%   |
| GCF                            | 40  | 18,1%  |
| GVP                            | 31  | 14,0%  |
| Altro                          | 30  | 13,6%  |
| TOTALE                         | 221 | 100,0% |

## 2.1 - Servizi erogati da Unipro agli associati

| Servizi erogati                             | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
|---------------------------------------------|---------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|
| Affari economici e tributari                | 0,6%          | 6,3%             | 43,8%                  | 36,3%       | 13,1%             |
| Formazione                                  | 0,6%          | 8,4%             | 33,7%                  | 45,8%       | 11,4%             |
| Gestione del rapporto con gli associati     | 2,3%          | 7,0%             | 26,7%                  | 39,0%       | 25,0%             |
| Rapporto con le Istituzioni ed enti esterni | 1,2%          | 9,2%             | 31,9%                  | 42,9%       | 14,7%             |
| Relazioni ed attività internazionali        | 1,9%          | 14,3%            | 35,4%                  | 37,3%       | 11,2%             |
| Studi economici e ricerche di mercato       | 1,2%          | 8,6%             | 30,9%                  | 44,4%       | 14,8%             |
| Tecnico-normativi (regulatory)              | 0,6%          | 2,3%             | 12,7%                  | 37,6%       | 46,8%             |
| Testing, qualità (Unipro Servizi)           | 1,9%          | 5,2%             | 32,9%                  | 44,5%       | 15,5%             |

- tot. risposte 184

## 2.2 – Attributi di servizio

| Attributi di servizio                                           | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|
| Capacità di ascolto e comprensione delle necessità dell'azienda | 1,2%          | 7,0%             | 20,5%                  | 42,1%       | 29,2%             |
| Chiarezza e precisione delle risposte                           | 0,0%          | 4,7%             | 19,8%                  | 42,4%       | 33,1%             |
| Competenza e professionalità                                    | 0,0%          | 1,1%             | 17,8%                  | 37,4%       | 43,7%             |
| Cortesìa e disponibilità                                        | 0,6%          | 2,9%             | 9,8%                   | 36,8%       | 50,0%             |
| Efficacia delle soluzioni proposte                              | 0,0%          | 6,5%             | 25,4%                  | 45,0%       | 23,1%             |
| Rapidità di risposta alle richieste                             | 0,6%          | 8,2%             | 21,6%                  | 39,8%       | 29,8%             |
| Tempestività delle comunicazioni                                | 2,3%          | 4,7%             | 23,3%                  | 37,8%       | 32,0%             |

- tot. risposte 184

### 3 – Rappresentanza

| Comunicazione esterna                     | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-------------------------------------------|---------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|
| Stampa (quotidiani nazionali e periodici) | 3,1%          | 26,4%            | 36,2%                  | 30,1%       | 4,3%              |
| Stampa <i>trade</i> e specializzata       | 3,7%          | 12,2%            | 36,6%                  | 39,0%       | 8,5%              |
| Televisione e radio                       | 10,8%         | 37,3%            | 31,0%                  | 19,0%       | 1,9%              |
| Internet (siti web e social network)      | 2,5%          | 22,1%            | 30,7%                  | 36,2%       | 8,6%              |

| Public affairs                      | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
|-------------------------------------|---------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|
| Ministero della Salute              | 2,5%          | 4,3%             | 29,6%                  | 38,9%       | 24,7%             |
| Min. Sviluppo Economico e ex-ICE    | 4,8%          | 8,9%             | 45,2%                  | 29,5%       | 11,6%             |
| Sistema Camerale (Promos, Formaper) | 2,1%          | 9,8%             | 44,1%                  | 32,2%       | 11,9%             |

| Crisis Management                    | Insoddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto |
|--------------------------------------|---------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|
| Tutela della reputazione del settore | 0,0%          | 9,2%             | 25,8%                  | 44,8%       | 20,2%             |

- tot. risposte 184

## 4.1 – Partecipazione degli associati alle iniziative

|                                |     |        |
|--------------------------------|-----|--------|
| Partecipo ogni volta che posso | 113 | 61,5%  |
| Non partecipo quasi mai        | 71  | 38,5%  |
| TOTALE                         | 184 | 100,0% |

### Partecipo ogni volta che posso perché ...

|                                                 |        |
|-------------------------------------------------|--------|
| considero le iniziative utili e interessanti    | 36,6%  |
| mi aiutano a risolvere i problemi aziendali     | 25,6%  |
| incontro altri imprenditori                     | 19,9%  |
| posso contribuire a far crescere l'Associazione | 12,6%  |
| faccio crescere il mio business                 | 4,5%   |
| altro                                           | 0,8%   |
| TOTALE                                          | 100,0% |

### Non partecipo quasi mai perché ...

|                                                    |        |
|----------------------------------------------------|--------|
| per mancanza di tempo                              | 53,7%  |
| perché sono distante da Milano                     | 34,1%  |
| altro                                              | 8,5%   |
| perché le iniziative non sono utili e interessanti | 3,7%   |
| TOTALE                                             | 100,0% |

- tot. risposte 184

## 4.2 – Portale Unipro

### Consulta il portale dell'Associazione?

|        |     |        |
|--------|-----|--------|
| Sì     | 172 | 93,7%  |
| No     | 12  | 6,3%   |
|        |     |        |
| TOTALE | 184 | 100,0% |

### Se sì, quante volte?

|                        |     |        |
|------------------------|-----|--------|
| tutti i giorni         | 8   | 4,9%   |
| 2/3 volte la settimana | 66  | 40,5%  |
| 3/4 volte al mese      | 44  | 27,0%  |
| saltuariamente         | 45  | 27,6%  |
|                        |     |        |
| TOTALE                 | 163 | 100,0% |

### Quali sezioni visita maggiormente?

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| Circolari                | 25,0%  |
| Tecnico Regolatorio      | 24,1%  |
| Formazione               | 11,4%  |
| Eventi                   | 9,0%   |
| Centro Studi             | 8,6%   |
| Notizie Utili            | 8,4%   |
| Relazioni Internazionali | 5,9%   |
| Fisco e Tributi          | 4,9%   |
| Accademia33              | 2,7%   |
| <hr/>                    |        |
| TOTALE                   | 100,0% |

- tot. risposte 184

## 4.2 – Portale Unipro - newsletter

### Quando consulta il sito, parte sempre dalla newsletter?

|        |    |            |
|--------|----|------------|
| Sì     | 95 | 51,7%      |
| No     | 89 | 48,3%      |
| TOTALE |    | 184 100,0% |

### Come reputa la Unipro daily news?

|              |        |
|--------------|--------|
| Utile        | 39,8%  |
| Interessante | 27,0%  |
| Chiara       | 12,8%  |
| Tempestiva   | 12,0%  |
| Generica     | 6,6%   |
| ridondante   | 1,8%   |
| <hr/>        |        |
| TOTALE       | 100,0% |

- tot. risposte 184

## 4.3 – ABC cosmetici

| Conosce il sito<br>www.abc-cosmetici.it ? |            |              |
|-------------------------------------------|------------|--------------|
| <b>Sì</b>                                 | <b>120</b> | <b>65,4%</b> |
| <b>No</b>                                 | <b>64</b>  | <b>34,6%</b> |
| <hr/>                                     |            |              |
| TOTALE                                    | 184        | 100,0%       |

| Se sì, come lo valuta? |           |              |
|------------------------|-----------|--------------|
| <b>Chiaro</b>          | <b>96</b> | <b>79,5%</b> |
| <b>Completo</b>        | <b>16</b> | <b>13,7%</b> |
| <b>Incompleto</b>      | <b>8</b>  | <b>6,8%</b>  |
| <b>Non chiaro</b>      | <b>0</b>  | <b>0,0%</b>  |
| <hr/>                  |           |              |
| TOTALE                 | 120       | 100,0%       |

| Lo reputa uno strumento utile per<br>sostenere la reputazione del settore? |            |              |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <b>Sì</b>                                                                  | <b>111</b> | <b>64,2%</b> |
| <b>In parte</b>                                                            | <b>50</b>  | <b>28,9%</b> |
| <b>No</b>                                                                  | <b>12</b>  | <b>6,9%</b>  |
| <hr/>                                                                      |            |              |
| TOTALE                                                                     | 184        | 100,0%       |

- tot. risposte 184

## 4.3 – ABC cosmetici - commenti

---

### Commenti

Pubblicità del sito e collegamenti che riportano ad esso. Al momento mi sembra utilizzato più da esperti del settore che dai semplici consumatori

E' chiarissimo specialmente per noi operatori.

Molte volte lo utilizziamo per comprendere meglio in sintesi le nuove normative.

Ampliare il numero delle tematiche trattate

Noi lo inseriamo nei link del nostro sito aziendale!

Allegare articoli su diversi argomenti

Approfondire gli argomenti.

Dovrebbe essere pubblicizzato sulla stampa in modo che soprattutto i consumatori ne siano al corrente e lo consultino. Dovrebbe, ove possibile, anticipare l'insorgere di nuove PR's negative per il settore.

Al momento mi sembra completo

Argomenti di interesse del consumatore finale più facilmente accessibili

Fare più propaganda con le aziende e vs le aziende

Pubblicizzarlo maggiormente

Maggior interazione web

## 4.4 – Formazione

| Conosce l'offerta formativa Unipro? |            |              |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| <b>Sì</b>                           | <b>163</b> | <b>88,4%</b> |
| <b>No</b>                           | <b>21</b>  | <b>11,6%</b> |
| TOTALE                              | 184        | 100,0%       |

| Se sì, come?                             |     |        |
|------------------------------------------|-----|--------|
| Consultando il catalogo formativo online | 46  | 30,1%  |
| Leggendo la Unipro daily news            | 107 | 69,9%  |
| TOTALE                                   | 153 | 100,0% |

| Ha partecipato a uno o più corsi di formazione? |           |              |
|-------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Sì</b>                                       | <b>99</b> | <b>54,1%</b> |
| <b>No</b>                                       | <b>85</b> | <b>45,9%</b> |
| TOTALE                                          | 184       | 100,0%       |

| Se sì, come li valuta?          |           |              |
|---------------------------------|-----------|--------------|
| <b>molto soddisfacenti</b>      | <b>25</b> | <b>24,7%</b> |
| <b>soddisfacenti</b>            | <b>43</b> | <b>43,0%</b> |
| <b>abbastanza soddisfacenti</b> | <b>31</b> | <b>31,2%</b> |
| <b>poco soddisfacenti</b>       | <b>1</b>  | <b>1,1%</b>  |
| TOTALE                          | 99        | 100,0%       |

- tot. risposte 184

## 4.4 – Formazione - commenti

### Quale area tematica le potrebbe interessare per le future iniziative di formazione?

Qualsiasi info di supporto commerciale all'Export

Formazione specifica per le figure intermedie dei reparti di produzione

Etichettatura, formulazione e pubblicità prodotti cosmetici, dispositivi medici

Conoscenza delle opportunità dei mercati emergenti e dei dati dei player (specifici per la produzione conto terzi)

Aggiornamenti relativi al Regolamento 1223/2009

Social network e web 2.0

Nuovo regolamento cosmetico, Dispositivi medici, Shelf life dei prodotti cosmetici

Più corsi per le aziende che distribuiscono il prodotto cosmetico finito da paesi EU ed extra-EU.

Certificazione ISO 22716 - COSMETICI GMP

Esportazione/Legislazione Cosmetici paesi extra UE

GMP e Nuovo Regolamento

Aggiornamenti sul nuovo regolamento. Formazione per imparare gestire meglio le banche dati inerenti al settore ( tossicologia)

Marketing di prodotto, informazioni generali per commerciali e marketing sugli Ingredienti Cosmetici dei prodotti per capelli

Corsi di gestione base per piccola azienda - corsi di inglese tecnico per cosmetologica e marketing

Corsi monotematici specifici su singole tecnologie

## 5 – Conclusioni

**Considerando l'attuale scenario economico del Paese, come reputa le prospettive a medio termine della sua azienda?**

|                  |           |              |
|------------------|-----------|--------------|
| senza variazioni | 92        | 50,0%        |
| <b>positive</b>  | <b>78</b> | <b>42,4%</b> |
| <b>negative</b>  | <b>14</b> | <b>7,6%</b>  |
| <hr/>            |           |              |
| TOTALE           | 184       | 100,0%       |

**Le è piaciuto questo questionario online?**

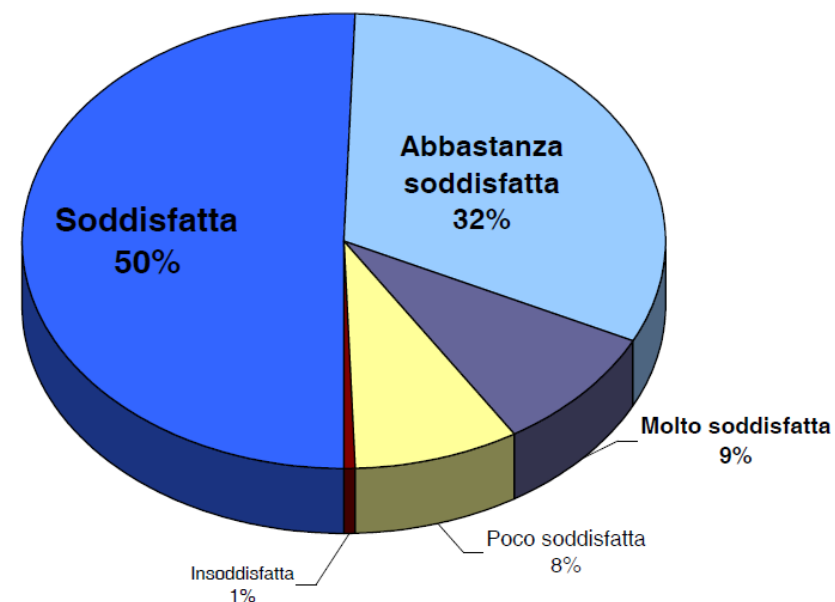
|                                                       |            |              |
|-------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <b>Sì</b>                                             | <b>162</b> | <b>87,7%</b> |
| <b>No</b>                                             | <b>17</b>  | <b>9,4%</b>  |
| Sì, ma avrei preferito compilare la versione cartacea | 5          | 2,9%         |
| <hr/>                                                 |            |              |
| TOTALE                                                | 184        | 100,0%       |

- tot. risposte 184

## 5 – Conclusioni

**Nel complesso, rispetto all'Associazione,  
la sua azienda è:**

|                               |           |              |
|-------------------------------|-----------|--------------|
| <b>Molto soddisfatta</b>      | <b>16</b> | <b>8,8%</b>  |
| <b>Soddisfatta</b>            | <b>93</b> | <b>50,6%</b> |
| <b>Abbastanza soddisfatta</b> | <b>58</b> | <b>31,8%</b> |
| <b>Poco soddisfatta</b>       | <b>15</b> | <b>8,2%</b>  |
| <b>Insoddisfatta</b>          | <b>1</b>  | <b>0,6%</b>  |
| <hr/>                         |           |              |
| TOTALE                        | 184       | 100,0%       |



- tot. risposte 184

## 6 – Considerazioni

---

### Ha qualche suggerimento da offrire all'Associazione in tema di servizi, attività e iniziative?

Aumentare il supporto all'Export, alla partecipazione a Fiere internazionali, servizi di realizzazione di tutte le documentazioni di supporto all'esportazione, facilitare il più possibile l'accesso a finanziamenti di qualsiasi natura

Aumentare i contatti da parte dell'associazione: ogni possibile contatto con gli associati è benvenuto

La formazione dovrebbe essere tenuta da personale diverso dal solito. I relatori sono in genere sempre gli stessi

Programmare qualche incontro conoscitivo e qualche corso di formazione anche in Lazio, Toscana e nei pressi di Napoli

Incrementare i convegni *ad-hoc* (es: Cosmetovigilanza, Notifica online e PIF)

Iniziative per la visibilità delle piccole imprese e temi legati alla realtà locale

Migliorare ulteriormente i rapporti con le istituzioni governative Italiane per agevolare le aziende all'esportazione

Suggerimenti a livello economico finanziario sulla sostenibilità delle aziende e del mercato del settore cosmetico in farmacia

Maggiore attenzione ai Soci aggregati

Richiesta di maggiore vicinanza di UNIPRO per stimolare il sistema camerale e regionale extra-Lombardia per aiutare gli associati ad accedere/fruire dei meccanismi di finanziamento all'internazionalizzazione

Sviluppare eventi online per aggiornamento e formazione

**Grazie per l'attenzione**