

# CONFINDUSTRIA BERGAMO CUSTOMER SATISFACTION

14 settembre – 6 ottobre 2011

ASTRARICERCHE

# IL CAMPIONE

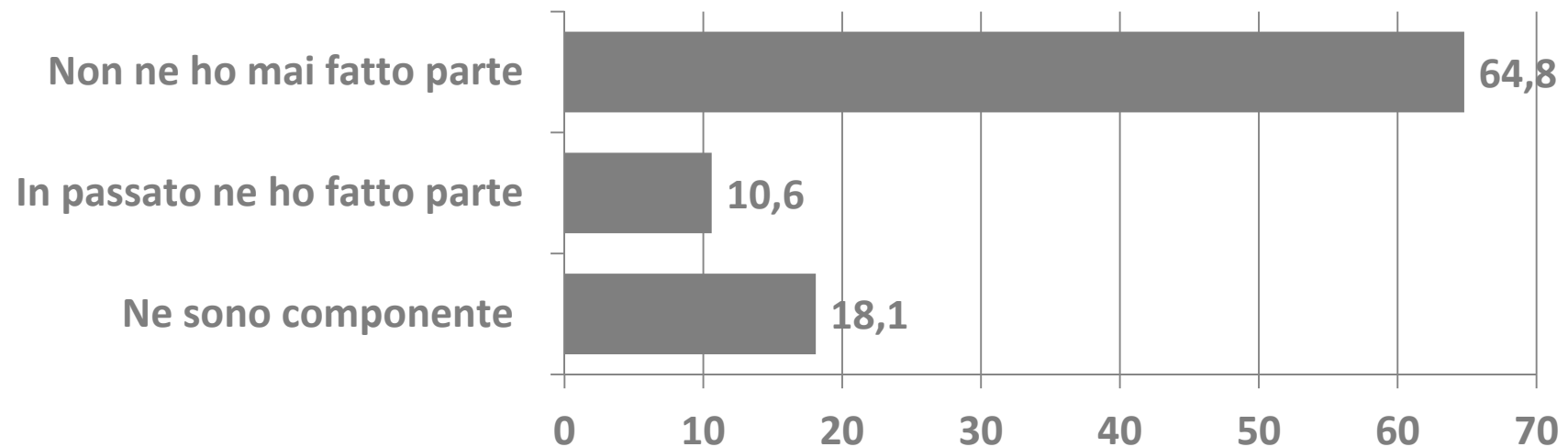
Questionari inviati (e-mail): circa 5.000

Risposte complete pervenute: 779

216 imprenditori (27,7%), 71 dirigenti (9,1%), 492 impiegati (63,2%)

**Qualche problema di mailing list – priorità per il nuovo sito**

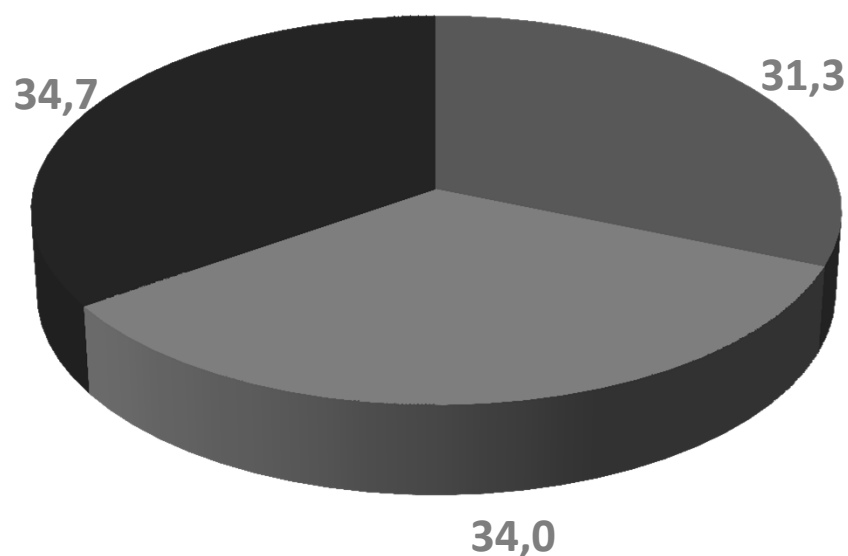
### PARTECIPAZIONE DEGLI IMPRENDITORI AGLI ORGANISMI DIRIGENTI



**Un'importante prevalenza delle aziende meno conosciute**

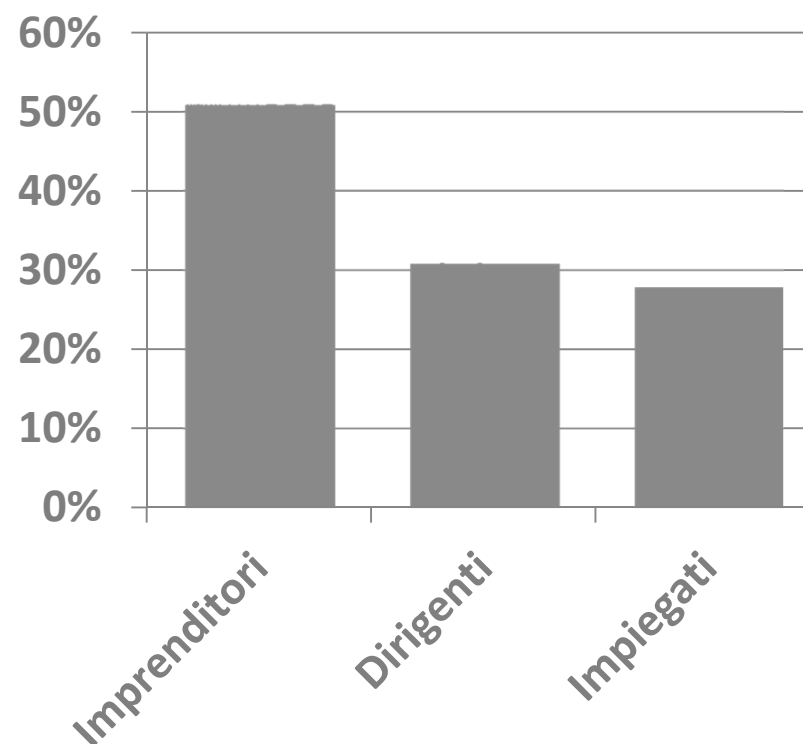
# FREQUENZA DI RAPPORTI FRA AZIENDA E CONFINDUSTRIA

(la Confindustria delle imprese)



■ Forte ■ Media ■ Debole

## RAPPORTI DEBOLI PER RUOLO (%)

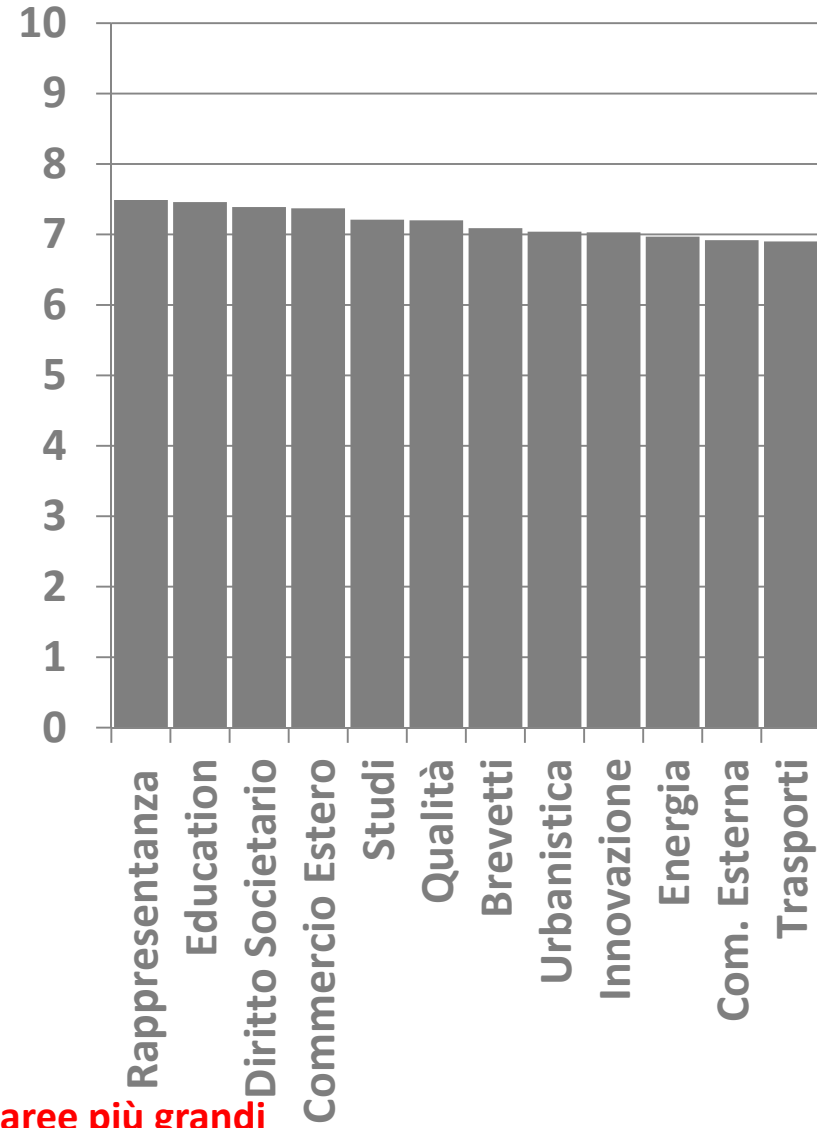
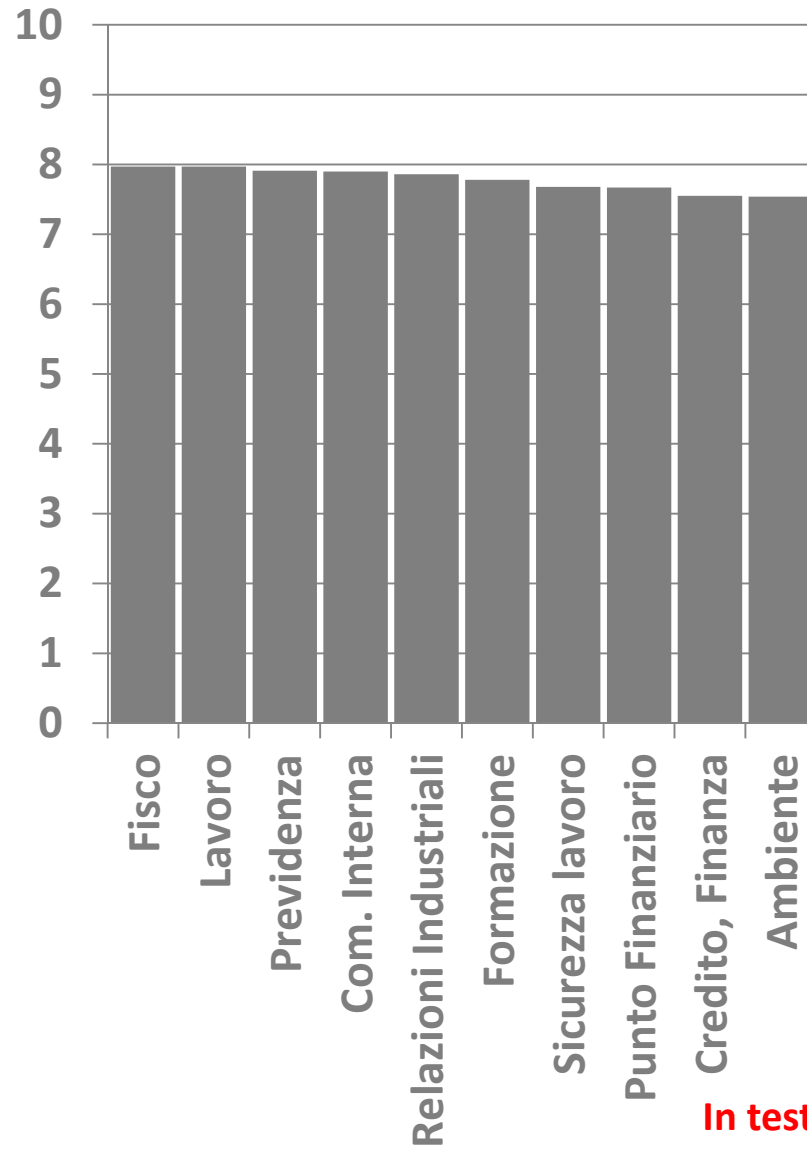


# VALUTAZIONE DEI SERVIZI

# CONOSCENZA E UTILIZZO SERVIZI

	Conoscenza (%)	Utilizzo (%)	Indice (%)
Formazione	85,4	61,5	72,0
Sicurezza del lavoro	81,5	46,1	56,6
Lavoro	75,6	49,2	65,1
Ambiente	75,1	37,9	50,5
Fisco e Amministrazione	71,0	43,3	61,0
Comunicazione Interna	70,1	44,7	63,8
Previdenza	63,9	34,8	54,5
Credito e Finanza	61,9	23,0	37,2
Relazioni Industriali	61,7	27,5	44,6
Commercio Estero	61,6	28,4	46,1
Punto Finanziario	55,5	19,0	34,2
Energia	51,5	14,1	27,4
Rappresentanza Locale	50,3	16,4	32,6
Diritto Societario	46,7	10,1	21,6
Education	46,0	15,3	33,3
Qualità e Certificazioni	45,1	10,8	23,9
Innovazione	42,7	9,9	23,2
Ufficio Studi	39,7	8,5	21,4
Comunicazioni Esterna	35,9	7,4	20,6
Marchi e Brevetti	34,8	6,0	17,2
Trasporti	28,0	4,0	14,3
Urbanistica	27,9	5,6	20,1

# I VOTI

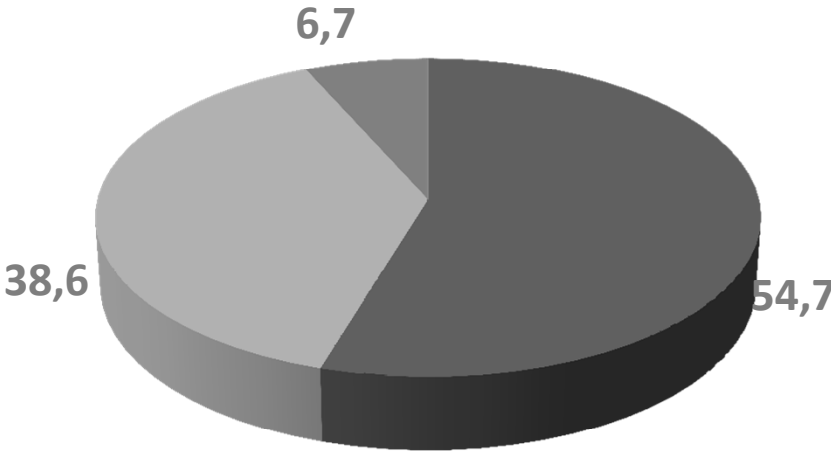


In testa le aree più grandi

$H=0,9996$  –  $H$  può variare da 0 (max dispersione) a 1 (max concentrazione)

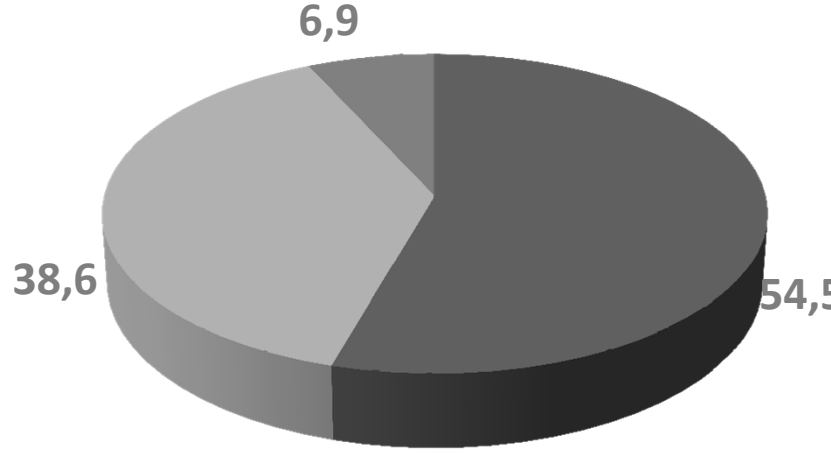
Rischi/Opportunità del prodotto indifferenziato

### Qualità delle Risposte



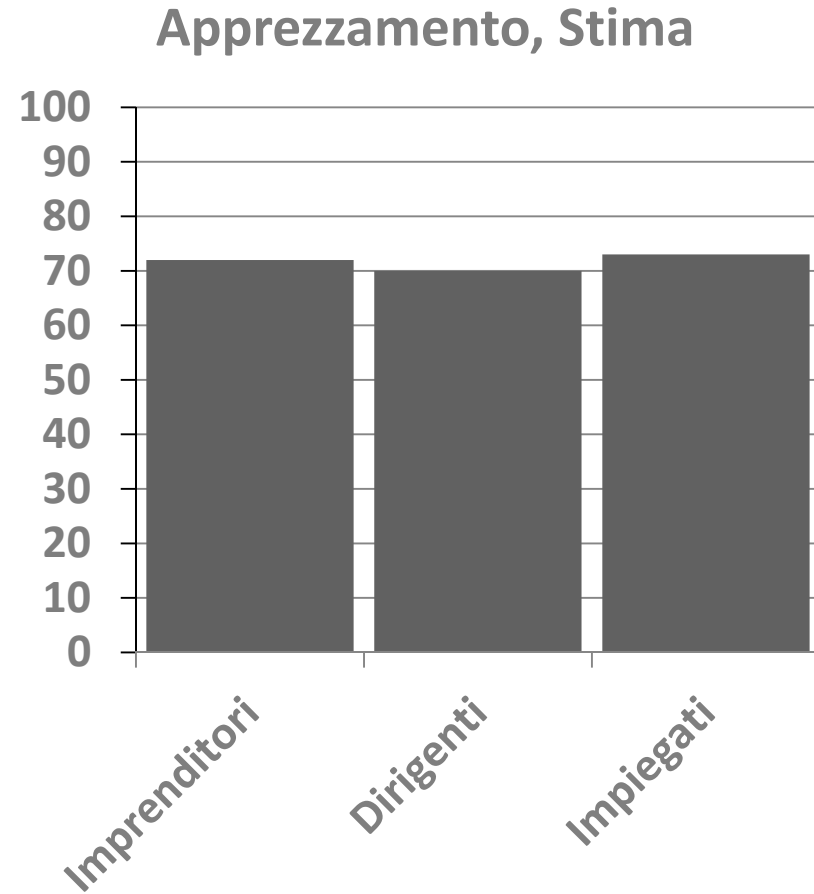
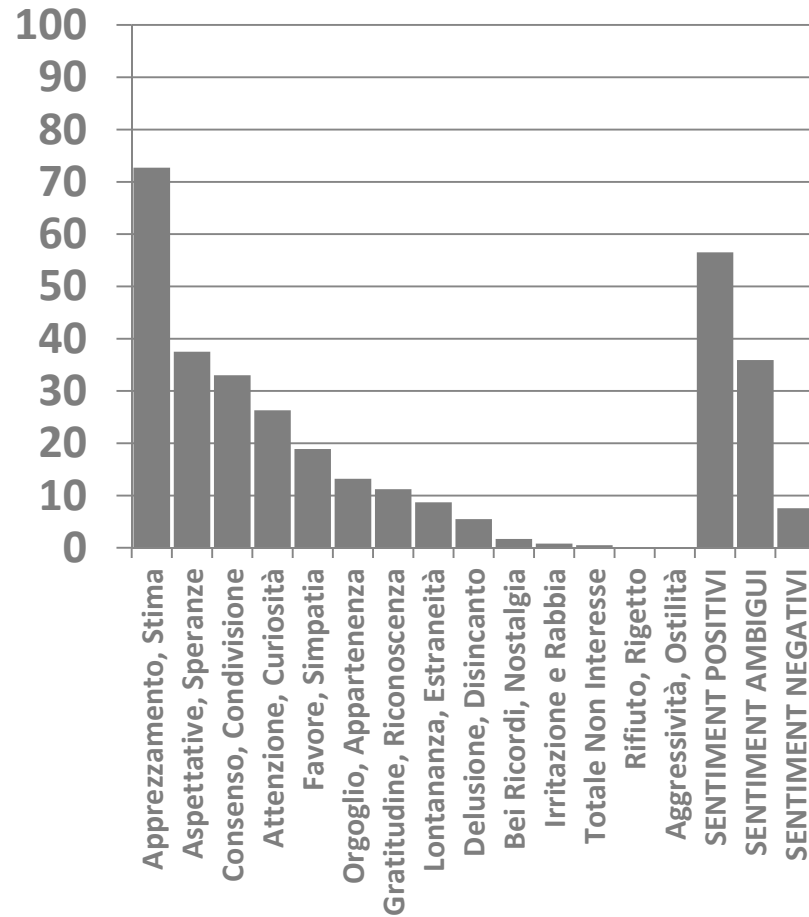
- Molto, Moltissimo
- Abbastanza
- Poco, Per niente

### Tempestività delle Risposte



- Molto, Moltissimo
- Abbastanza
- Poco, Per Niente

# SENTIMENT VERSO CONFINDUSTRIA

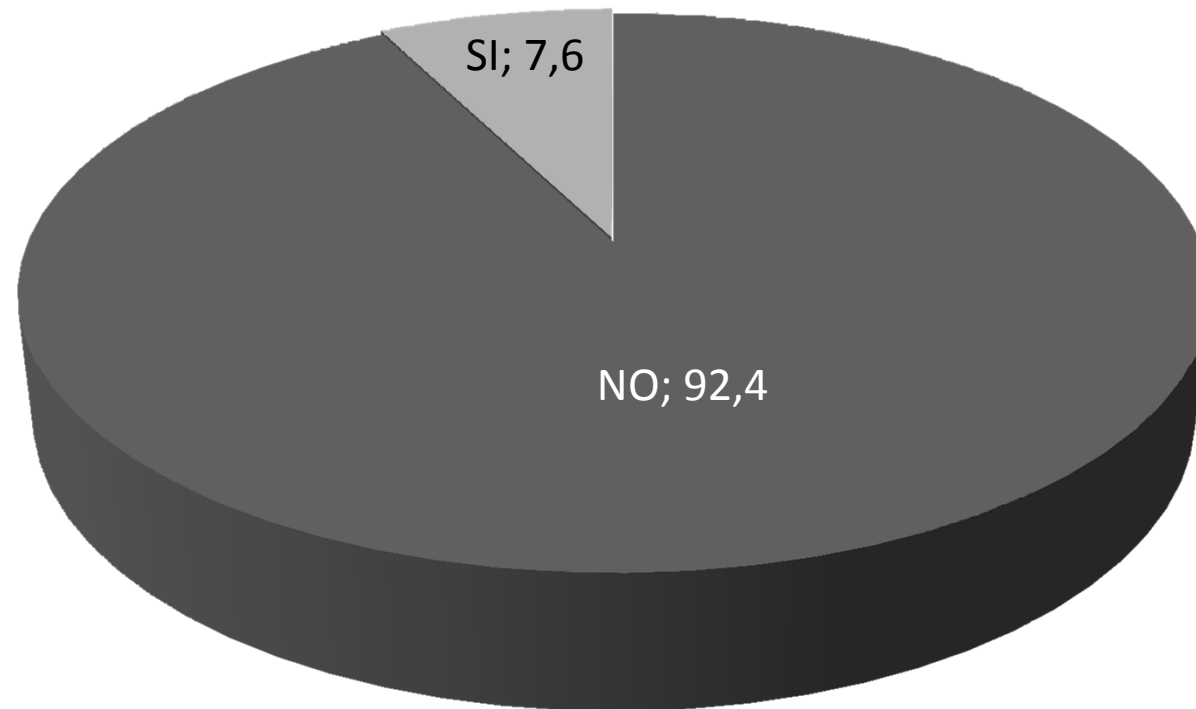


# L'IMMAGINE

	Molto	Abbastanza	Poco, per Niente	Non so
Seria, Affidabile	68,1	29,9	0,6	1,4
Efficiente, Ben Organizzata	36,7	56,3	4,6	2,4
Forte, Autorevole	21,4	57,0	13,8	7,8
Non in Difficoltà, Non in Crisi	63,7	8,9	1,5	25,9
Agile, Flessibile	9,4	58,0	23,0	9,6
Efficace, Risolutiva	15,8	64,3	15,8	4,1
Utile, Indispensabile	28,9	58,6	9,9	2,6
Non Invecchiata, Non Superata	74,1	11,3	2,3	12,3
Con personale cortese	56,7	38,9	1,7	2,7
Con personale preparato	46,9	48,3	1,8	3,0
Non Discrimina	26,7	54,7	10,0	8,6
Non Costosa	36,8	35,0	7,4	20,8
Capace di farsi conoscere	18,5	58,8	19,2	3,5
Aiutante tutte le imprese	18,9	39,5	10,7	30,9
Capace di usare le tecnologie	18,6	56,0	7,8	17,6
ben Diretta, ben Governata	20,2	52,2	4,6	23,0
Moderna, Aggiornata, Dinamica	16,7	62,6	11,8	8,9

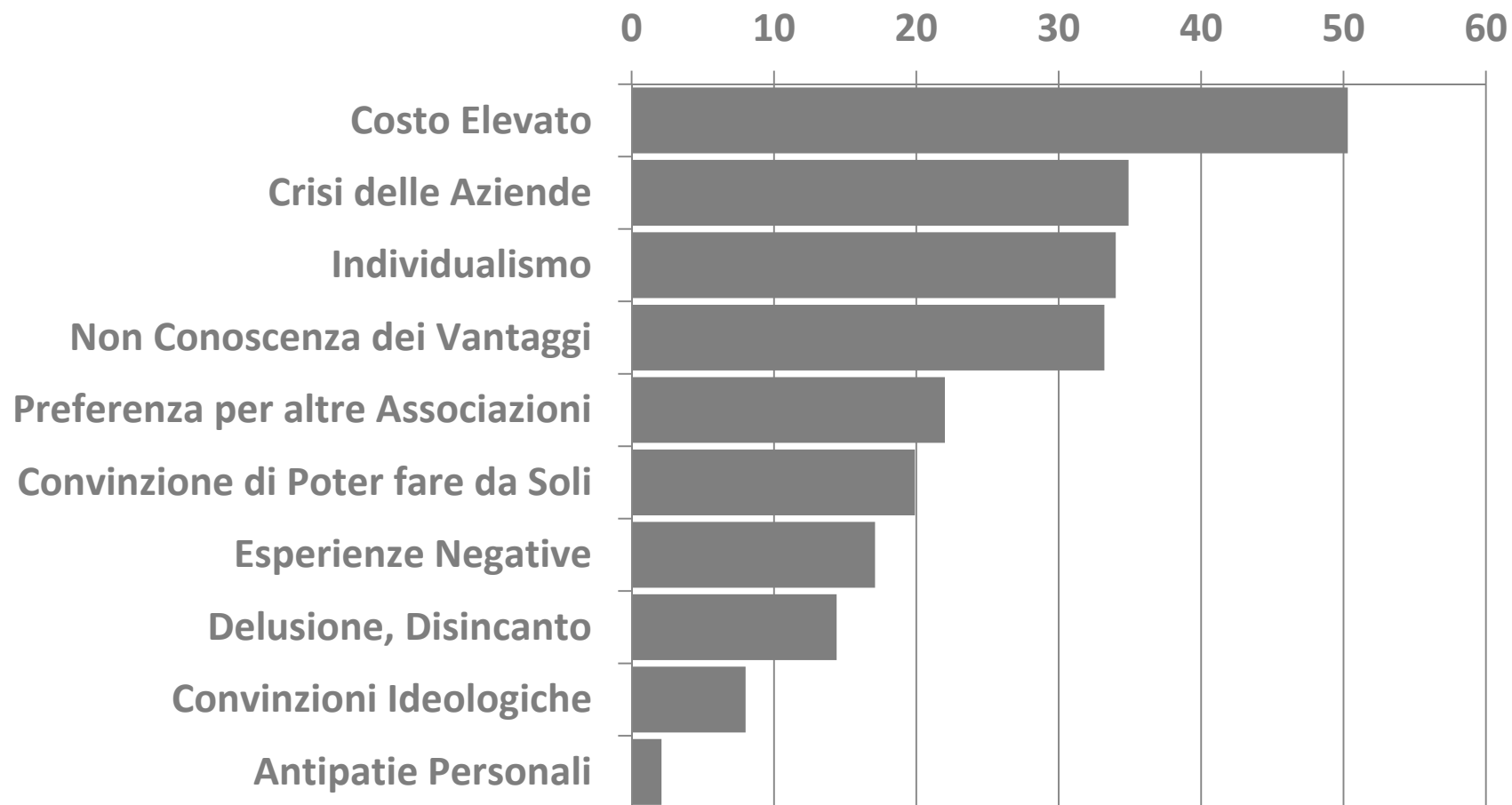
# LA DOMANDA: CONFINDUSTRIA DOMANI

Sono necessari ulteriori servizi

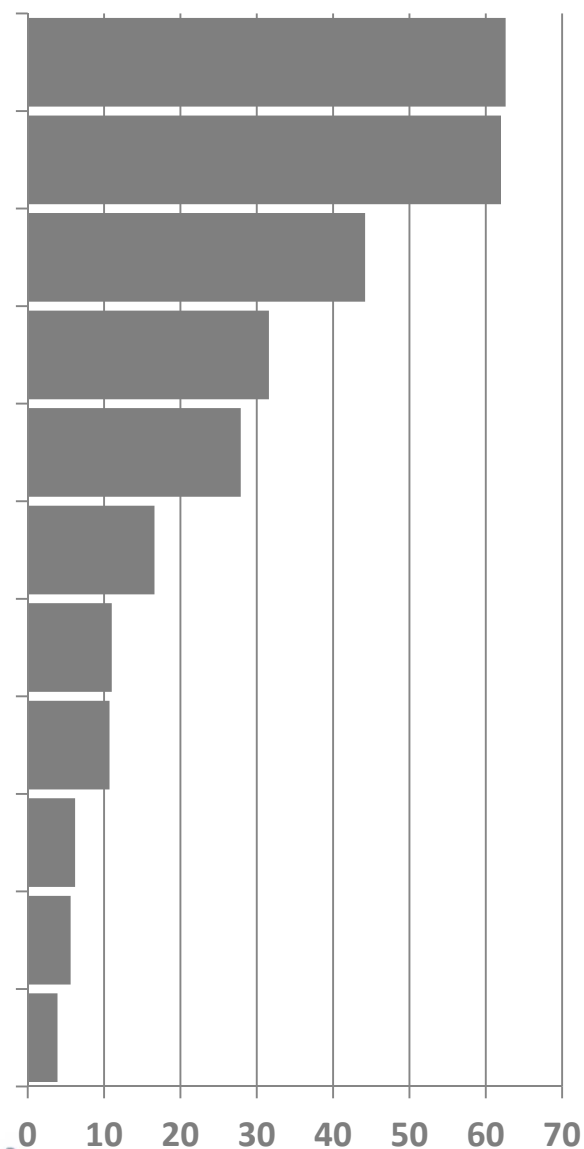


**Allo stato attuale la DOMANDA risulta determinata dall'OFFERTA  
(nessun suggerimento raggiunge il 4% delle risposte)**

# MANCATA ADESIONE, DIMISSIONI



# GLI OBIETTIVI DELLE AZIENDE



Aiuto nella soluzione di Problemi

Approfondimenti

Aggiornamento Continuo

Informazioni su Novità

Ottenere Soluzioni Urgenti

Accrescere Competenze

Soluzione a Problemi Simili

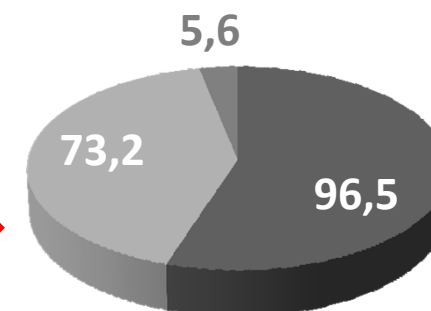
Opinioni e Consigli

Opportunità di Mercato

Progetti Interaziendali

Contatti con PA

## Settori



■ Informazioni

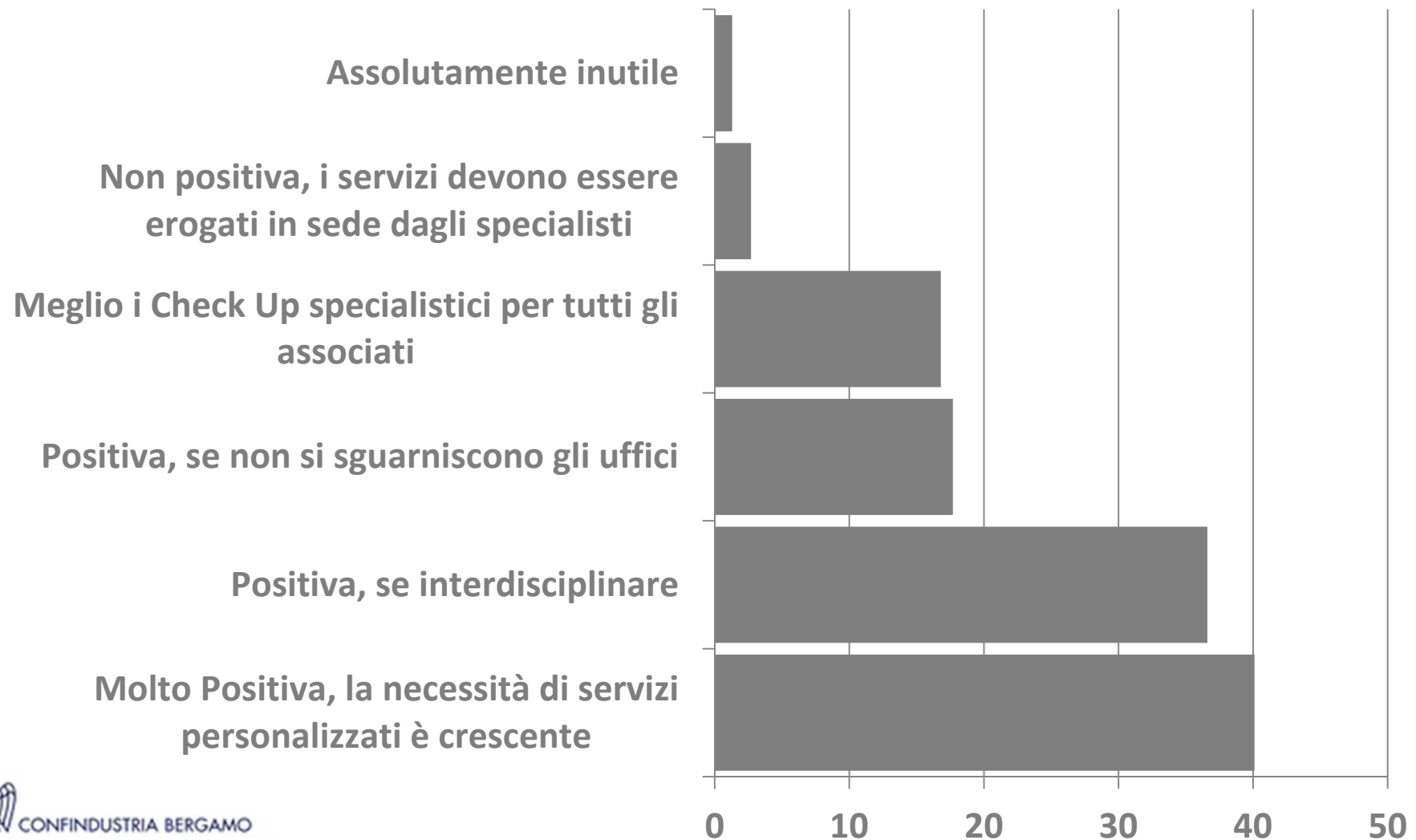
■ Aiuto

■ Azioni Comuni

# GLI OBIETTIVI PRIMARI DI CONFINDUSTRIA BERGAMO

	Totale	Imprenditori	Dirigenti	Impiegati
Potenziare la rappresentanza associativa (locale, regionale ecc.)	52,8	54,0	63,0	51,0
	<b>Prima di tutto la lobby professionale</b>			
Aumentare l'attività di consulenza e supporto (interdisciplinare)	50,2	50,0	45,0	51,0
Aumentare la qualità dei servizi	25,0	25,0	37,0	24,0
Fornire un maggior numero di servizi	10,9	9,0	4,0	13,0

# CONSULENZE PERSONALIZZATE IN AZIENDA (GIUDIZIO)



# NUOVI SERVIZI POTENZIALI

