






Indagine sulle motivazioni della bassa sindacalizzazione



Torino, 21 giugno 2002



Indice

-  •L'attività di “field”
-  •Gli intervistati
-  •Le domande
-  •Le risposte
-  •Le conclusioni



ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  *Confartigianato Piemonte*






L'attività di "field"

Periodo di effettuazione: dal 2/4/2002 al 7/5/2002

Chiamate effettuate: 9066

Interviste valide: 2085

Indice

-  •L'attività di “field”
-  •Gli intervistati
-  •Le domande
-  •Le risposte
-  •Le conclusioni



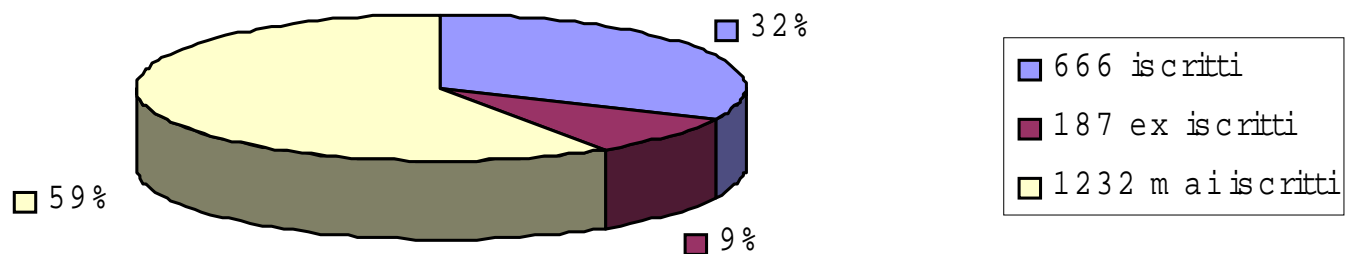
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  Confartigianato Piemonte

Gli intervistati

Gli intervistati per segmento "posizione"





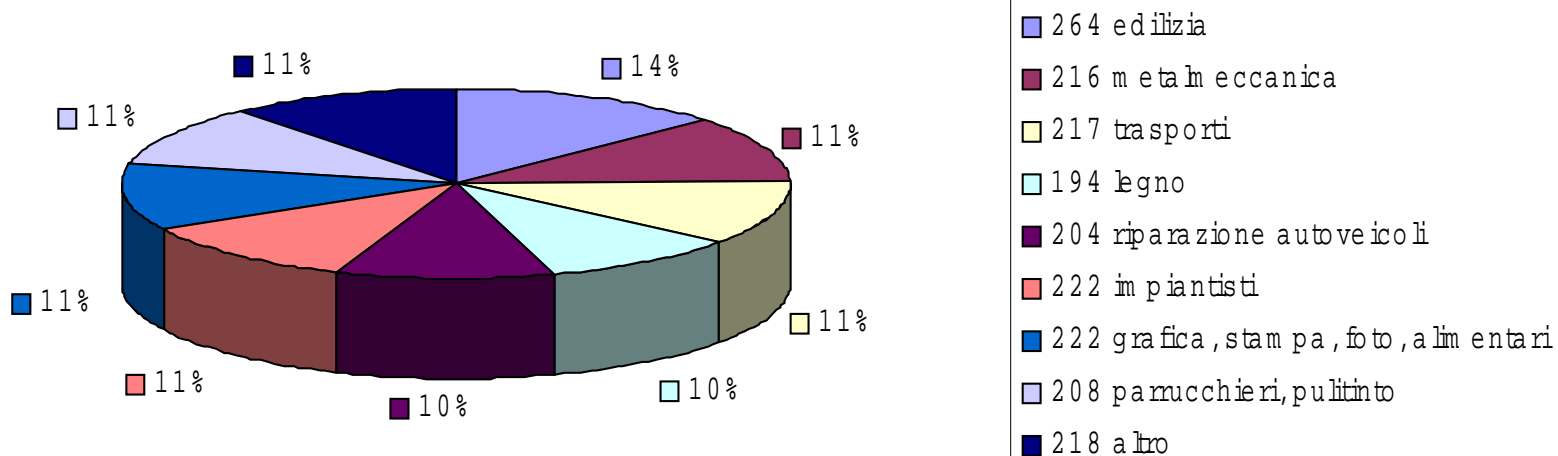
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  Confartigianato Piemonte






Gli intervistati

Gli intervistati per segmento "categoria"





Indice

-  •L'attività di “field”
-  •Gli intervistati
-  •Le domande
-  •Le risposte
-  •Le conclusioni



Le domande

Agli iscritti:

- anzianità di iscrizione
- orientamento per il futuro (propensione alla fedeltà)
- livello di soddisfazione su professionalità, competenza, cortesia e disponibilità del personale
- valutazione dei servizi offerti dall'associazione
- domanda di nuovi servizi



ISO 9001/94 certificato n. 16337



Le domande

Agli ex iscritti:

- motivo del mancato rinnovo
- periodo di iscrizione
- orientamento per il futuro
- livello di soddisfazione su professionalità, competenza, cortesia e disponibilità del personale
- valutazione dei servizi offerti dall'associazione
- domanda di nuovi servizi



Le domande

Ai mai iscritti:

- motivazioni della non iscrizione
- bisogno di servizi tradizionali
- percezione di competitività del costo dei servizi
- domanda di nuovi servizi
- livello di notorietà e immagine delle associazioni (non sollecitato)








Le domande

A tutti:

- conoscenza del lavoro di tutela della categoria e importanza a ciò attribuita
- valutazione della capacità delle associazioni di influenzare Enti Locali e Istituzioni
- valutazione dell'influenza dei partiti sulle associazioni
- valutazione delle capacità di tutela e di coinvolgimento
- n° dipendenti, settore, CAP, uso della posta elettronica



Indice

-  •L'attività di “field”
-  •Gli intervistati
-  •Le domande
-  •Le risposte
-  •Le conclusioni



Le risposte degli iscritti e degli ex iscritti

D: Da quanti anni è iscritto?

L'anzianità media di iscrizione è intorno ai 15 anni

D: Per quanti anni è stato iscritto?

Il 50 % degli ex iscritti matura la decisione entro i primi cinque anni di iscrizione



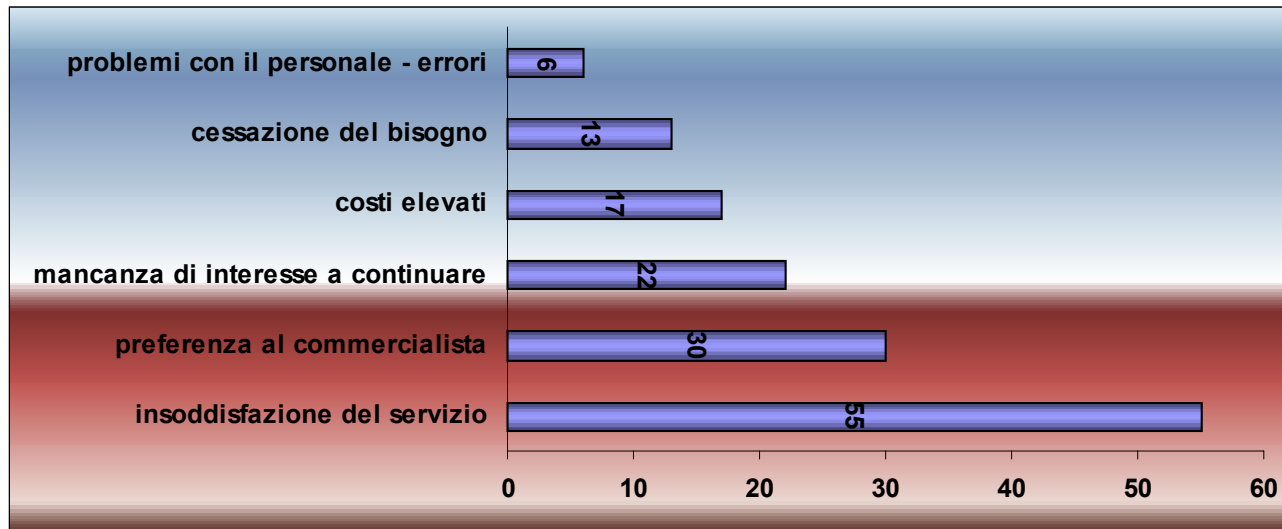
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  Confartigianato Piemonte

Le risposte degli ex iscritti

D: Per quale motivo non ha rinnovato l'iscrizione?





ISO 9001/94 certificato n. 16337

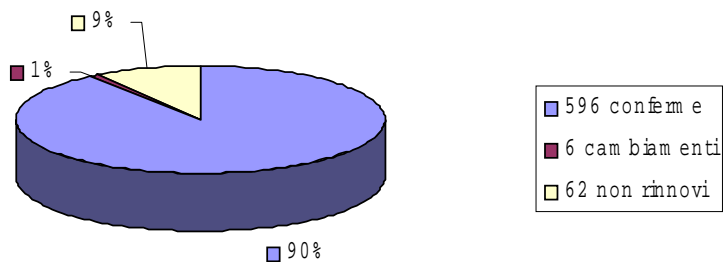


Gruppo  Confartigianato Piemonte

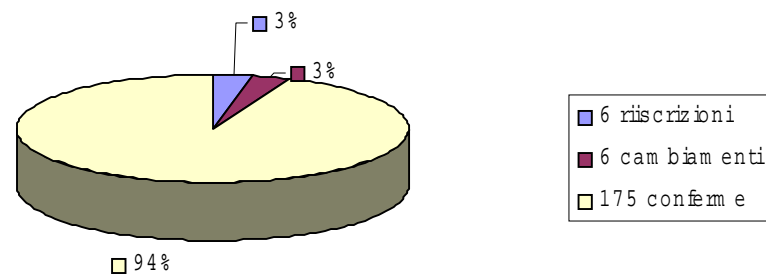
Le risposte degli iscritti e degli ex iscritti

D: Per il futuro cosa farà?

iscritti



ex iscritti





ISO 9001/94 certificato n. 16337

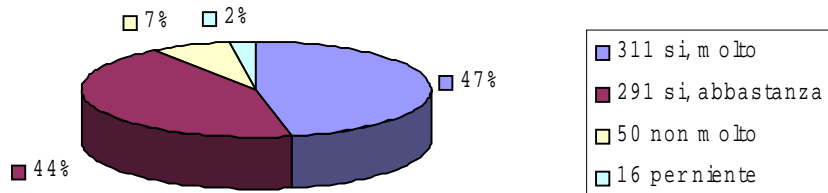


Gruppo  Confartigianato Piemonte

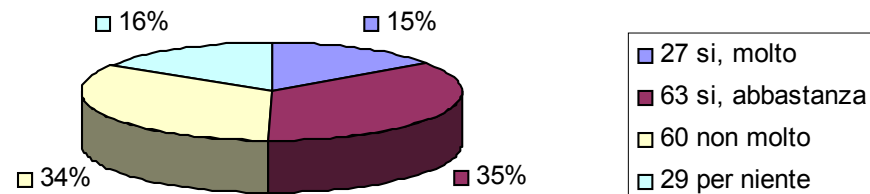
Le risposte degli iscritti e degli ex iscritti

D: E' rimasto soddisfatto della professionalità e competenza del personale dell'associazione?

iscritti



ex iscritti





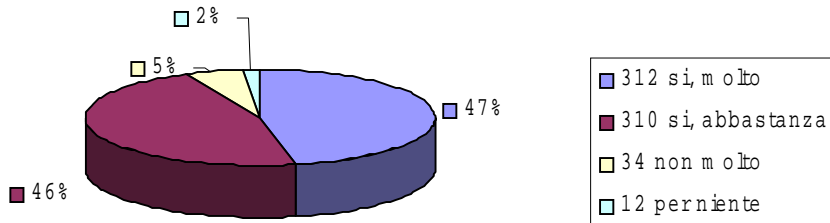
ISO 9001/94 certificato n. 16337



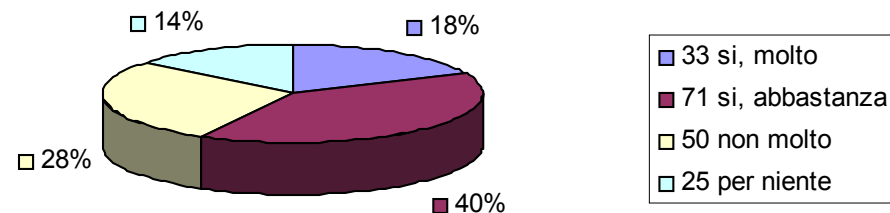
Le risposte degli iscritti e degli ex iscritti

D: E' rimasto soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale dell'associazione?

iscritti



ex iscritti





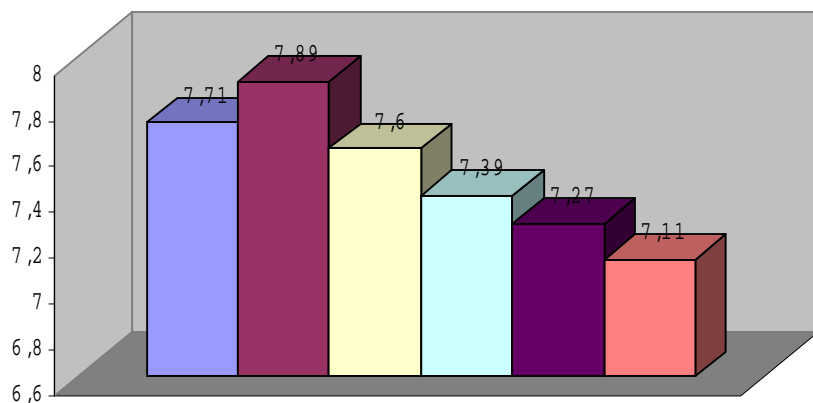
ISO 9001/94 certificato n. 16337



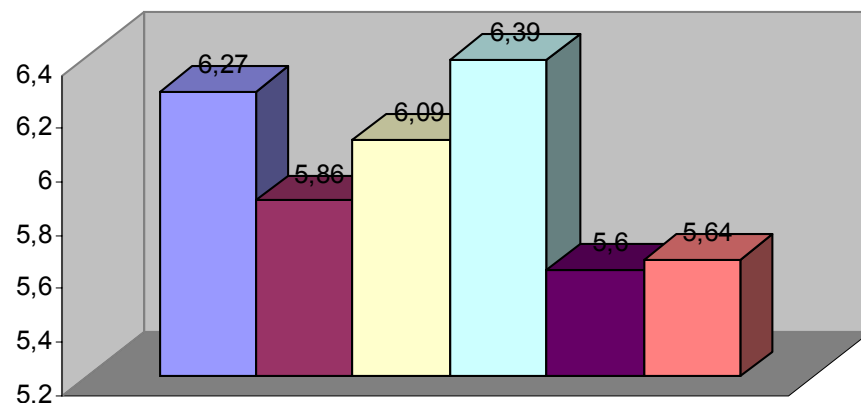
Le risposte degli iscritti e degli ex iscritti

D: Le chiediamo ora di dare un voto da 1 a 10 sui servizi offerti dalla sua associazione artigiana

iscritti



ex iscritti



Paghe e contributi



Contabilità e fiscale



Ambiente, sicurezza, sanità



Finanziamenti e credito



Corsi di formazione



Servizi di tutela categoria



ISO 9001/94 certificato n. 16337



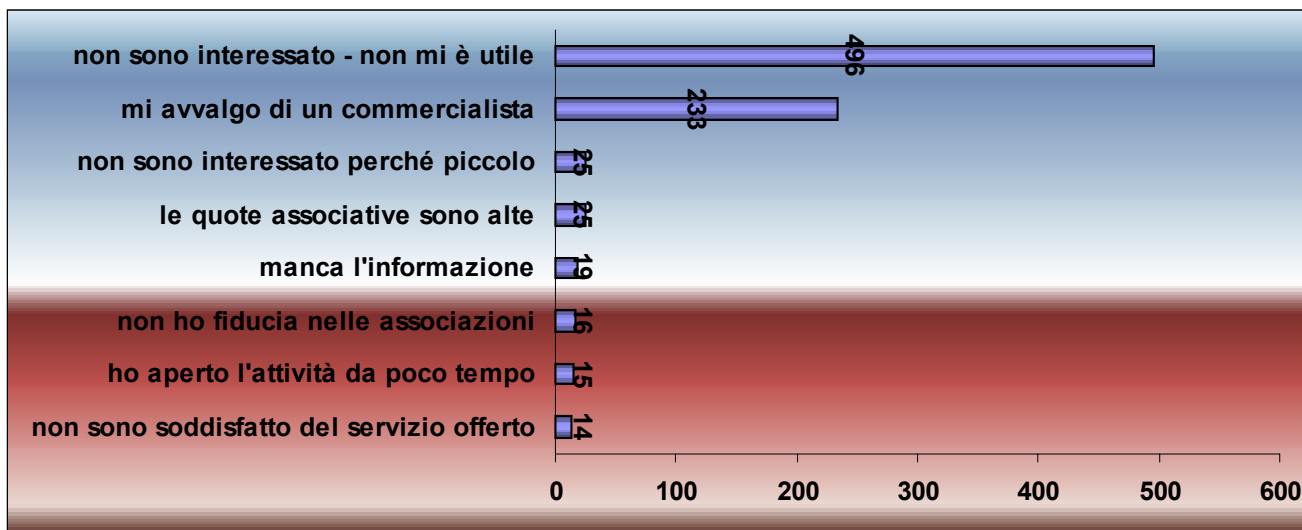
Le risposte degli iscritti e degli ex iscritti

D: Quali altri servizi vorrebbe trovare nella sua associazione artigiana?

- Maggior informazione in generale
- Maggior informazione su argomenti specifici
- Maggior tutela

Le risposte dei mai iscritti

D: Per quale motivo non si è mai iscritto?





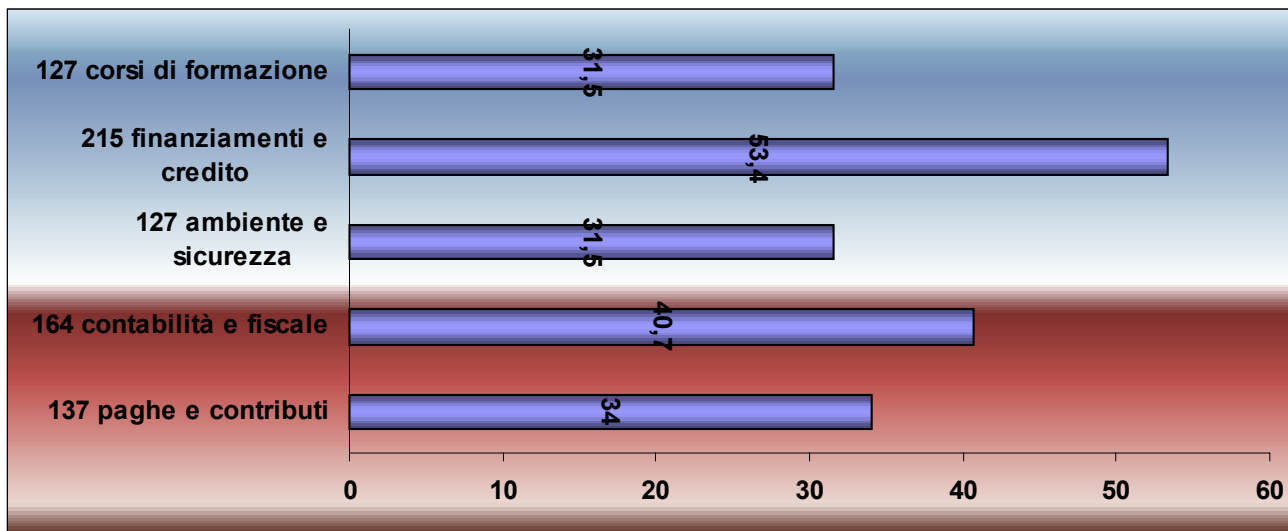
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  Confartigianato Piemonte

Le risposte dei mai iscritti

D: Di quali servizi avrebbe bisogno?





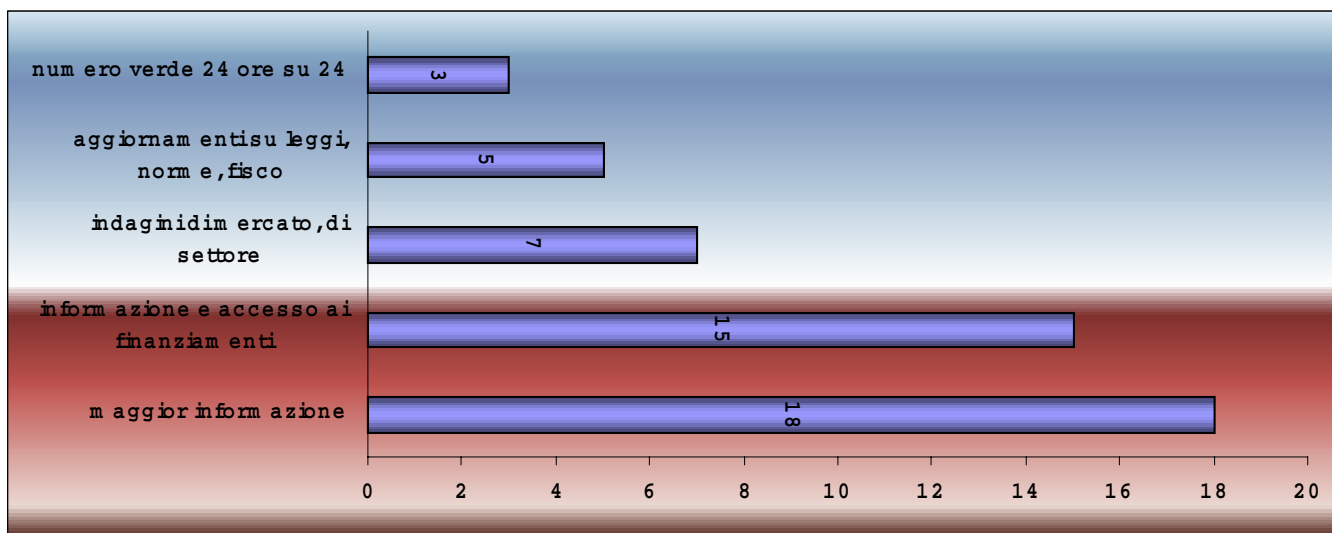
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  Confartigianato Piemonte

Le risposte dei mai iscritti

D: Oltre a quelli indicati, quali servizi sono per lei importanti?





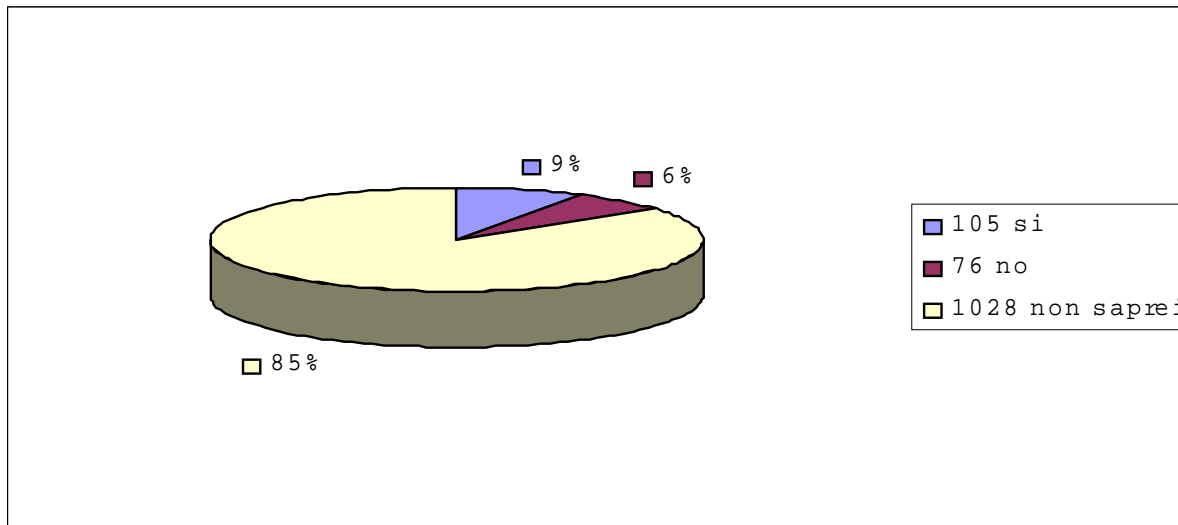
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  *Confartigianato Piemonte*

Le risposte dei mai iscritti

D: Ritiene che il costo di questi servizi presso le associazioni artigiane sia competitivo rispetto al mercato?





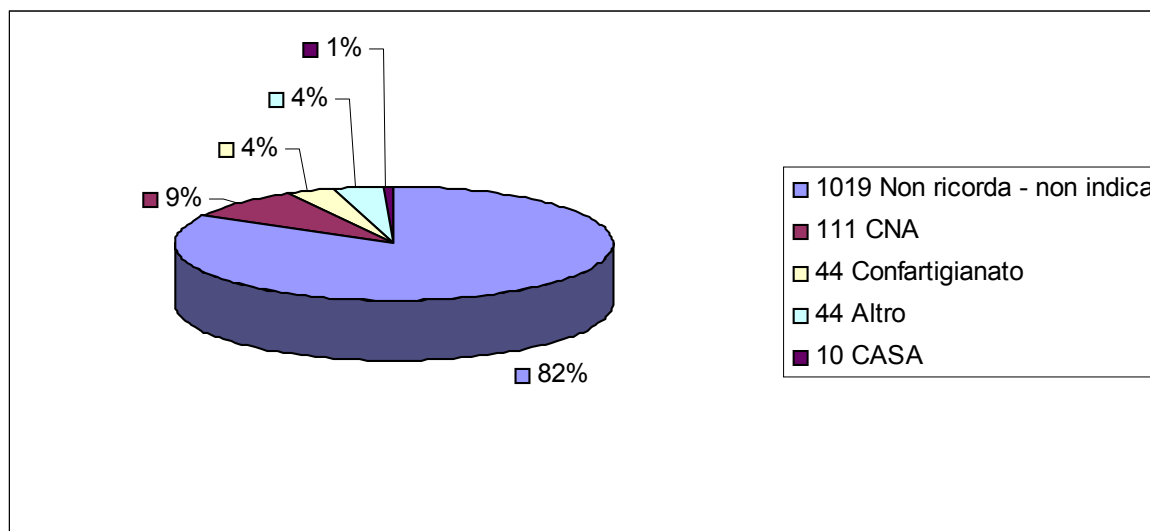
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  Confartigianato Piemonte

Le risposte dei mai iscritti

D: Tra le associazioni artigiane che lei conosce, quale offre il miglior servizio agli associati?





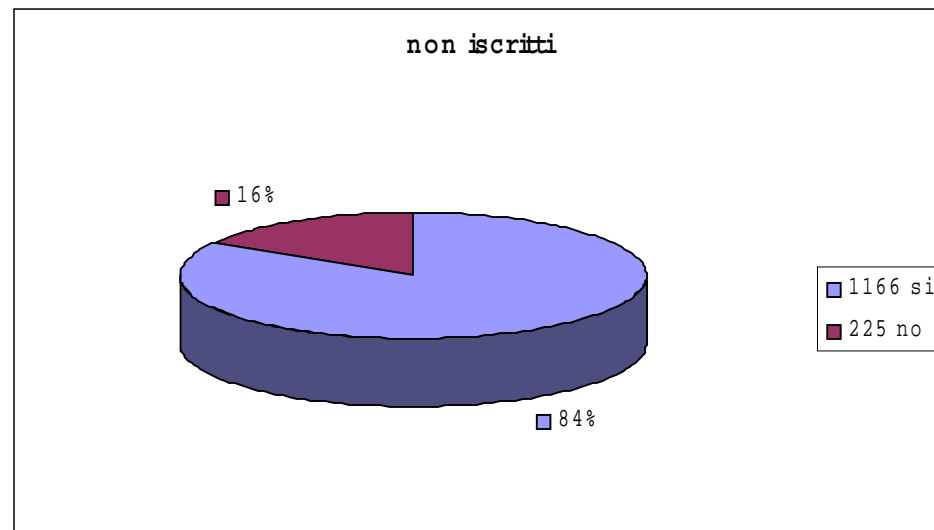
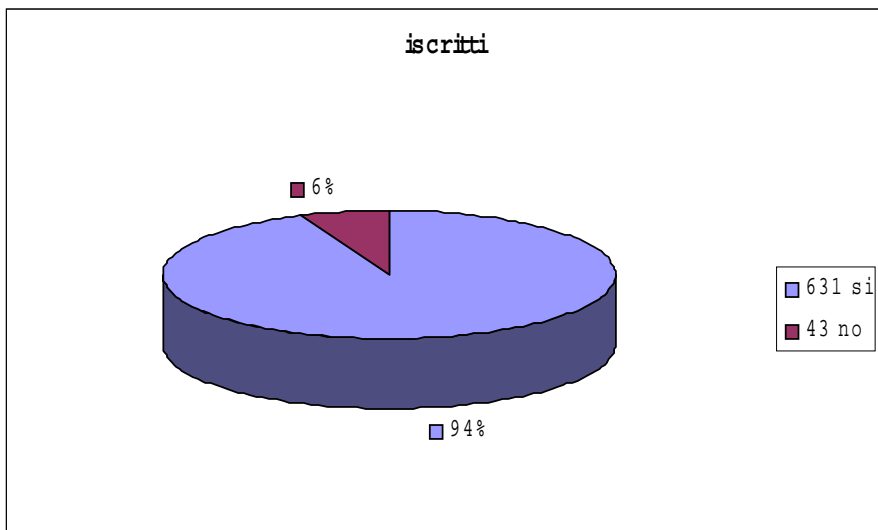
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  Confartigianato Piemonte

Le risposte di tutti

D: Lei sa che le associazioni artigiane svolgono un lavoro di tutela della categoria?





ISO 9001/94 certificato n. 16337

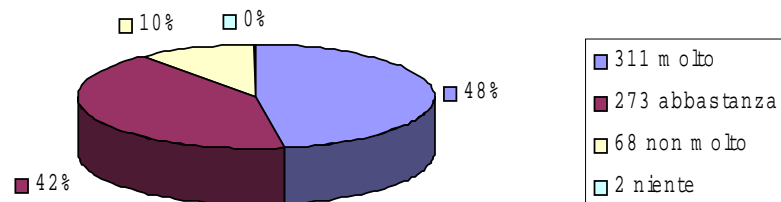


Gruppo  Confartigianato Piemonte

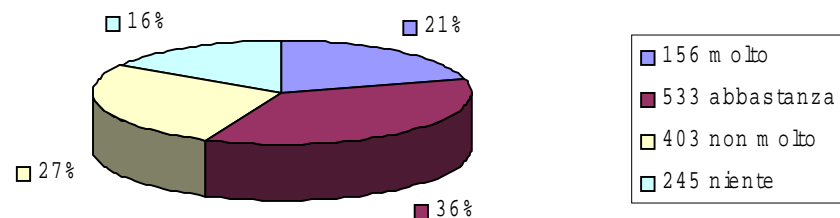
Le risposte di tutti

D: Quanto è importante per lei questo lavoro delle associazioni?

iscritti



non iscritti





ISO 9001/94 certificato n. 16337

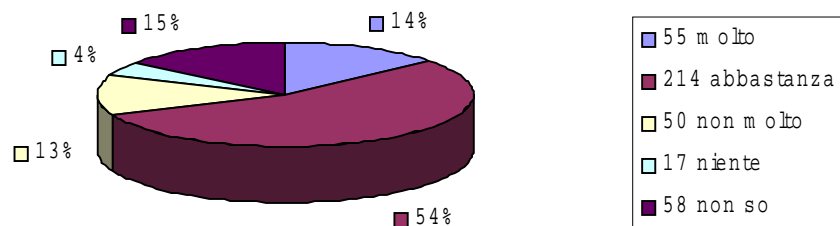


Gruppo  Confartigianato Piemonte

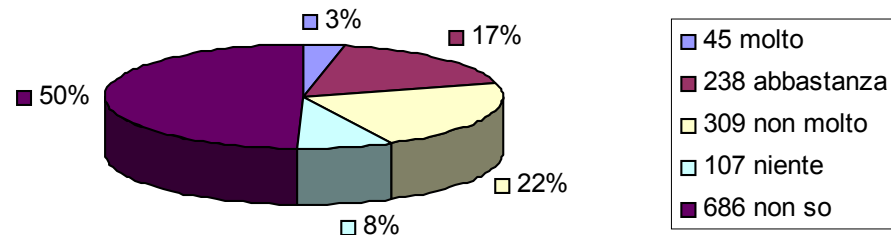
Le risposte di tutti

D: A suo parere, le associazioni artigiane riescono ad influenzare le istituzioni e gli enti locali?

iscritti



non iscritti



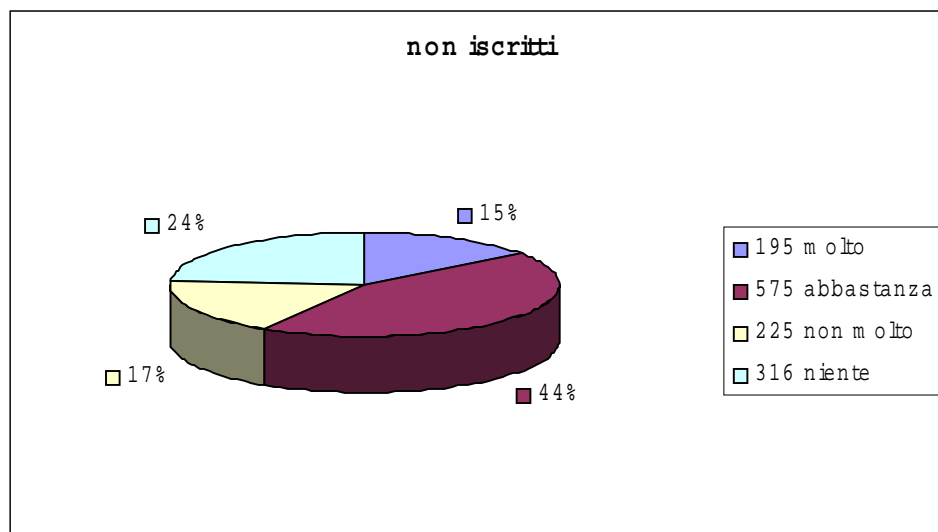
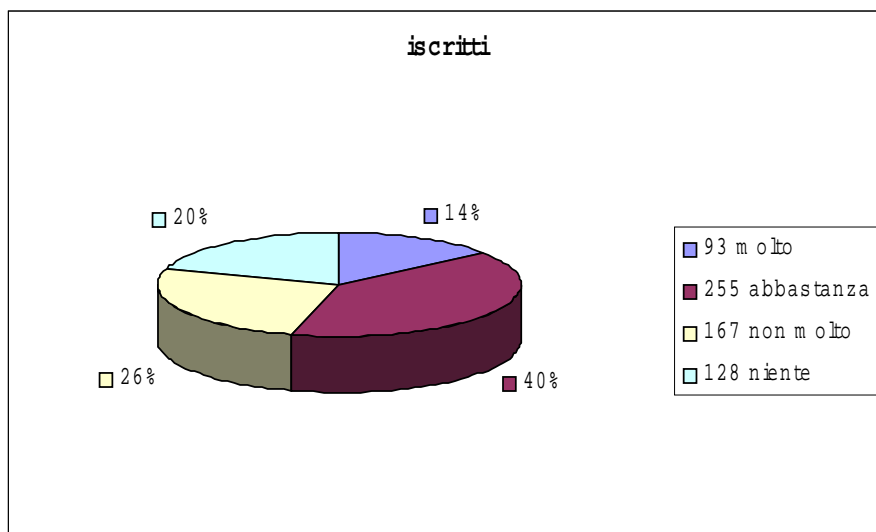


ISO 9001/94 certificato n. 16337



Le risposte di tutti

D: Le associazioni artigiane sono influenzate dai partiti politici?





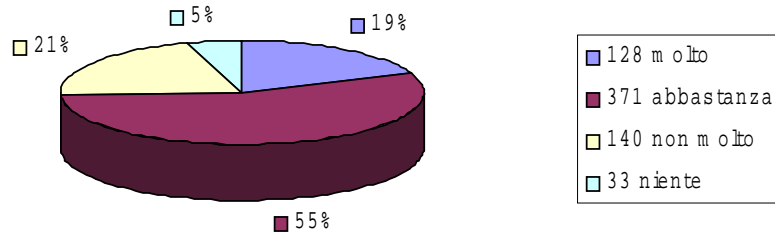
ISO 9001/94 certificato n. 16337



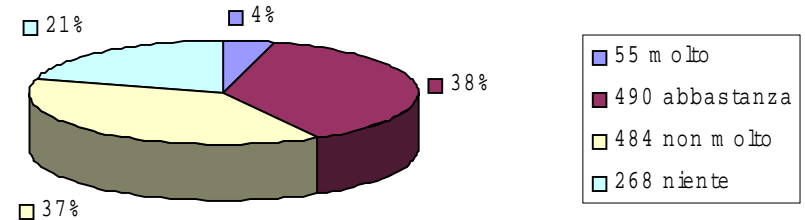
Le risposte di tutti

D: Le associazioni artigiane fanno i tuoi interessi?

iscritti



non iscritti



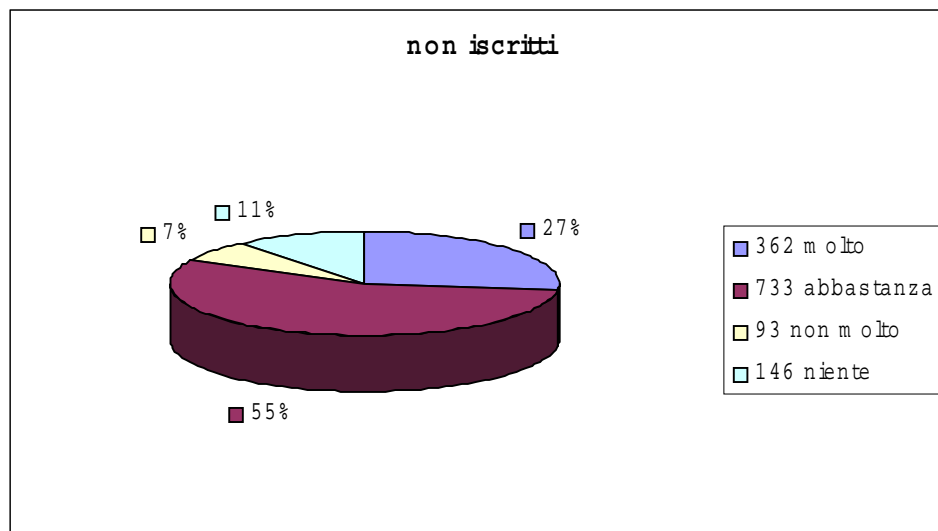
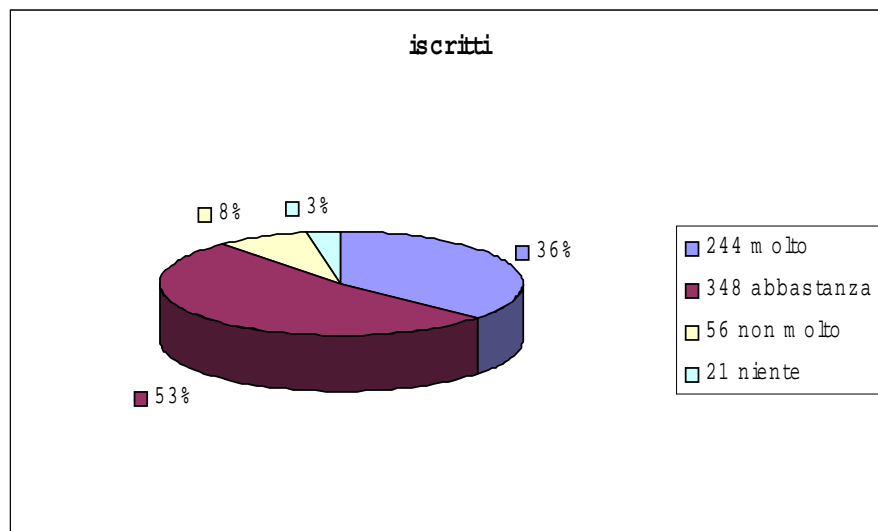


ISO 9001/94 certificato n. 16337



Le risposte di tutti

D: Le associazioni artigiane devono coinvolgere gli associati nelle decisioni e nella vita associativa?





ISO 9001/94 certificato n. 16337

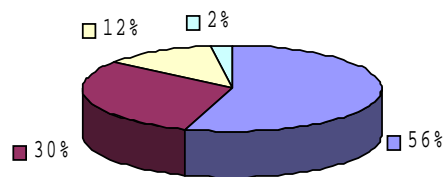


Gruppo  Confartigianato Piemonte

Le risposte di tutti

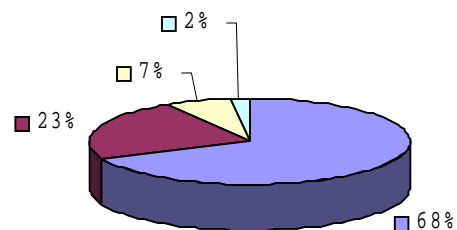
D: Quanti dipendenti ha?

iscritti



- 370 nessun dipendente
- 205 da 1 a 3 dipendenti
- 83 da 4 a 10 dipendenti
- 15 più di 10 dipendenti

non iscritti



- 961 nessun dipendente
- 318 da 1 a 3 dipendenti
- 92 da 4 a 10 dipendenti
- 28 più di 10 dipendenti

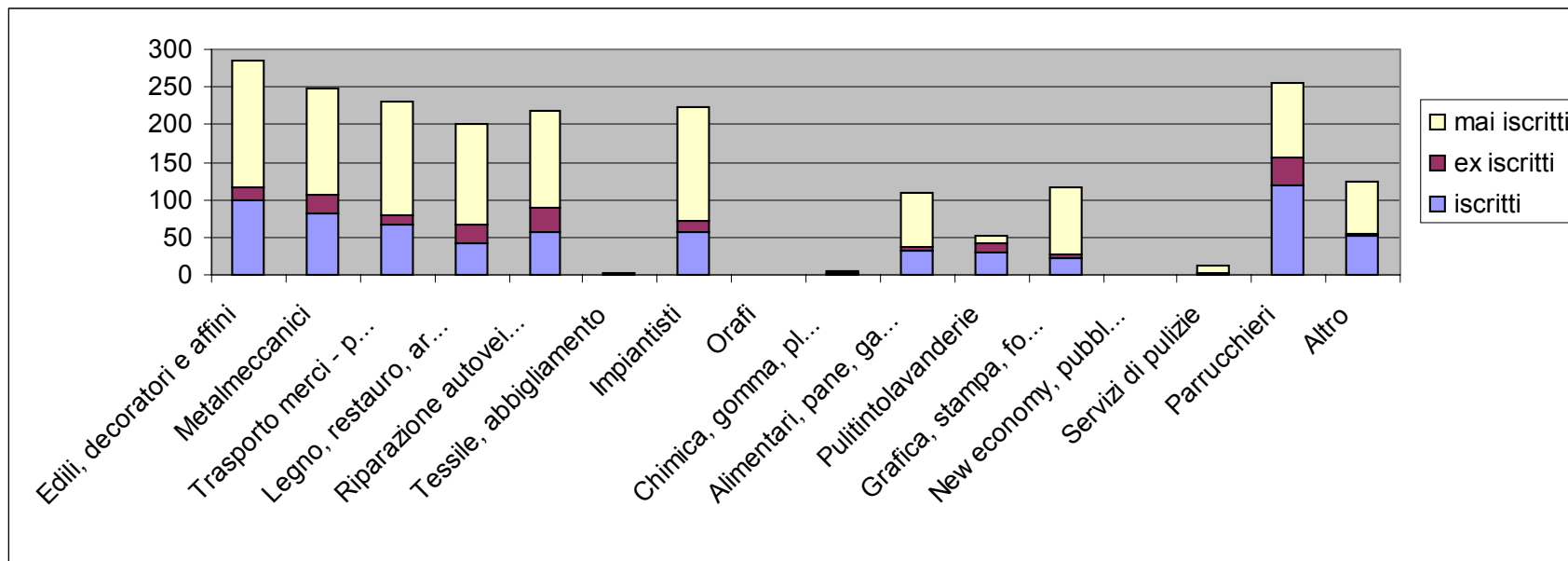


ISO 9001/94 certificato n. 16337



Le risposte di tutti

D: In quale settore opera?



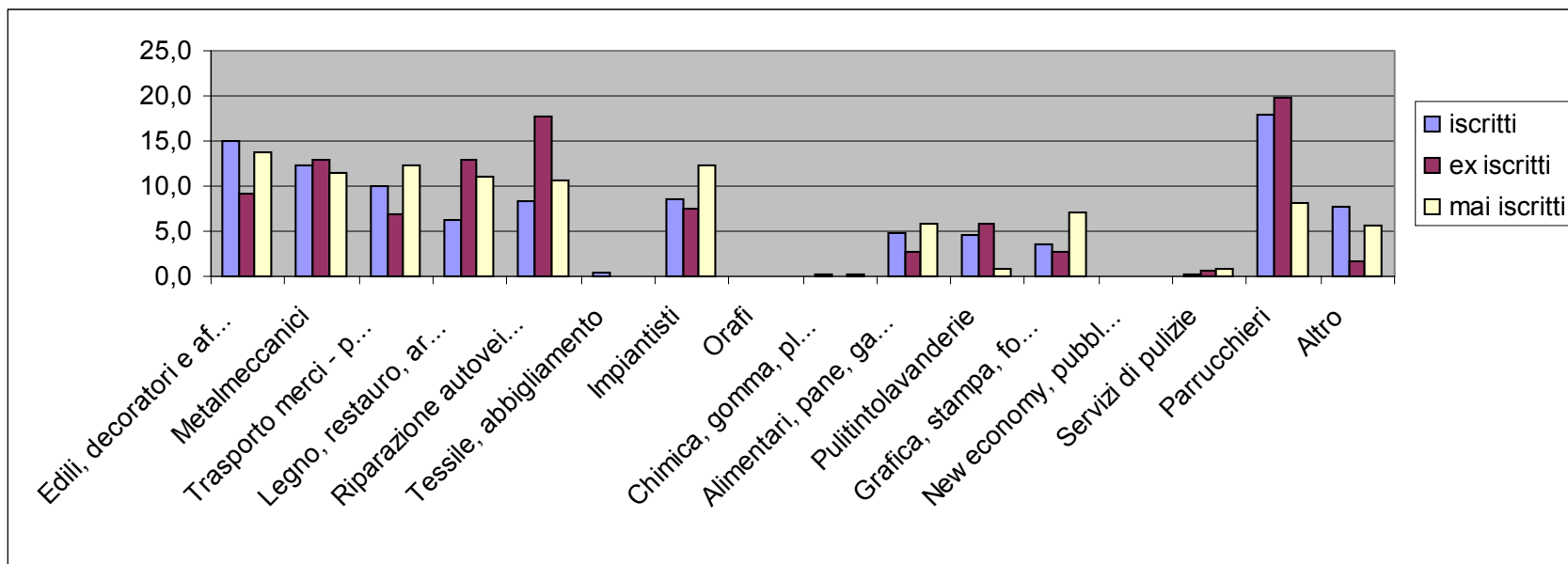


ISO 9001/94 certificato n. 16337



Le risposte di tutti

D: In quale settore opera?





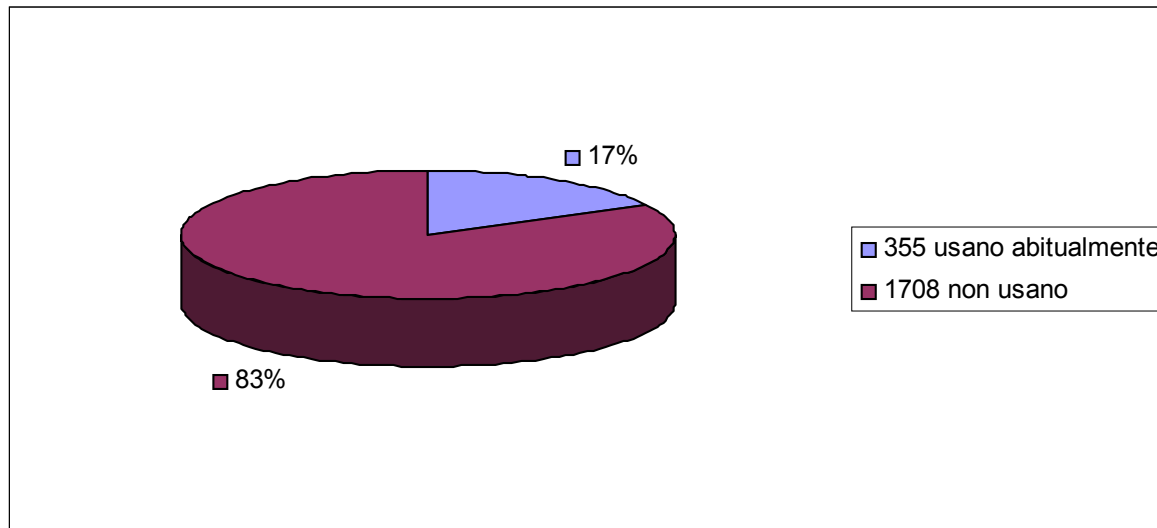
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  Confartigianato Piemonte

Le risposte di tutti

D: Usa abitualmente la posta elettronica per lavoro?



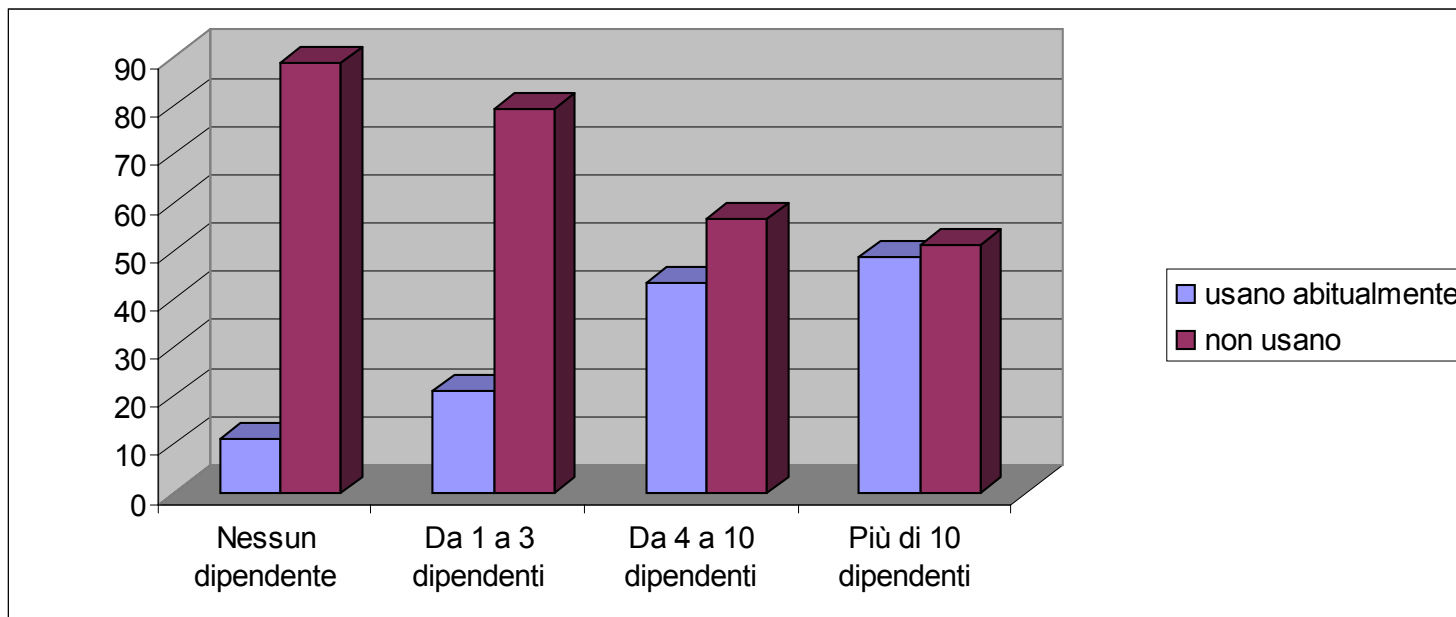


ISO 9001/94 certificato n. 16337



Le risposte di tutti

D: Usa abitualmente la posta elettronica per lavoro?





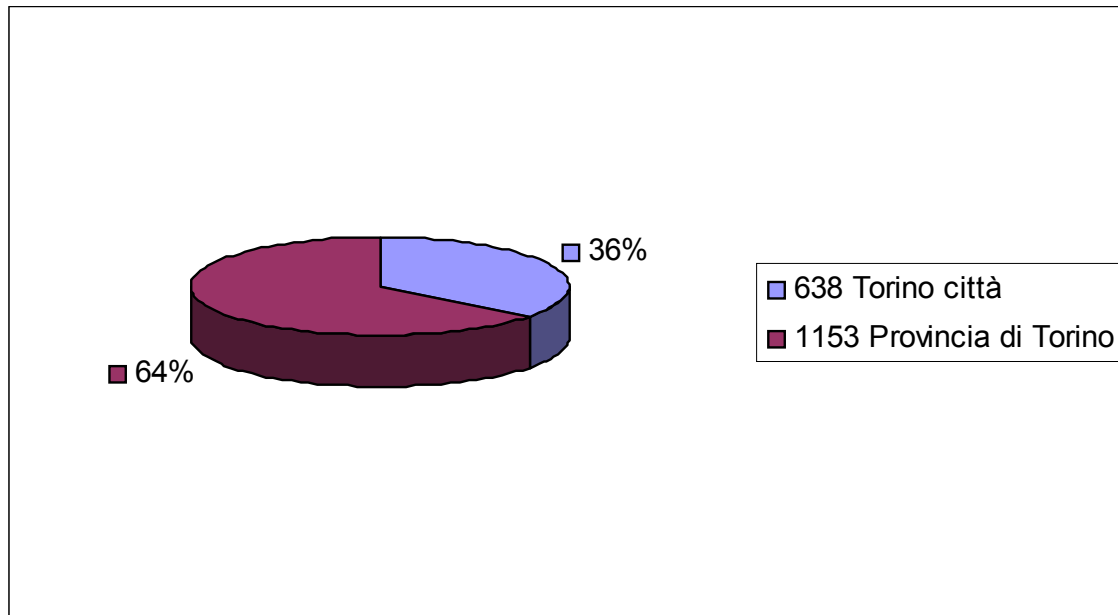
ISO 9001/94 certificato n. 16337



Gruppo  *Confartigianato Piemonte*






Le risposte di tutti

D: Qual è il CAP dell'azienda?



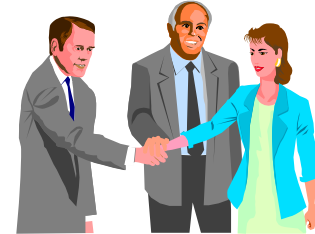


Indice

-  •L'attività di “field”
-  •Gli intervistati
-  •Le domande
-  •Le risposte
-  •Le conclusioni

Le conclusioni

Profilo degli iscritti



- **Fedeli all'associazione**
- **Trasversali rispetto ai settori di attività**
- **Soddisfatti di professionalità, competenza, cortesia e disponibilità**
- **Abbastanza soddisfatti della qualità dei servizi ricevuti**
- **Consapevoli dell'importanza del lavoro di tutela della categoria**
- **Ancora convinti che le associazioni siano influenzate dai partiti**
- **Ritengono insufficiente la capacità di influenzare Enti e Istituzioni**
- **Vorrebbero che le associazioni facessero di più i loro interessi**
- **Auspicano un maggior coinvolgimento**
- **Chiedono più informazioni e maggiori attenzioni**



Le conclusioni

Profilo degli ex iscritti



- **Trasversali rispetto ai settori di attività, fermi nella loro posizione**
- **Insoddisfatti di professionalità e competenza del personale**
- **Soddisfatti di cortesia e disponibilità del personale**
- **Insoddisfatti della qualità dei servizi ricevuti**
- **Convinti che le associazioni siano influenzate dai partiti**
- **Ritengono insufficiente la capacità di influenzare Enti e Istituzioni**
- **Pensano che le associazioni non sempre riescano a fare i loro interessi**
- **Chiedono più informazioni, più rappresentatività e maggiori attenzioni**



Le conclusioni

Profilo dei mai iscritti



- **Trasversali (con qualche eccezione) rispetto ai settori di attività**
- **Convinti che le associazioni siano influenzate dai partiti**
- **Ritengono insufficiente la capacità di influenzare Enti e Istituzioni**
- **Riconoscono il lavoro di tutela della categoria, ma non la capacità di fare gli interessi degli artigiani**
- **Sono disponibili a farsi coinvolgere, ma non percepiscono l'utilità dell'iscrizione**
- **Sanno di essere poco e male informati**
- **Non lamentano costi dei servizi elevati**
- **Esprimono una buona domanda di servizi e di informazione**

Le conclusioni

Qualche consiglio



- Prestare la massima cura alla qualità dei servizi offerti
- Intervenire sulla motivazione e sulla formazione del personale
- Migliorare la comunicazione agli iscritti e aumentare le occasioni di incontro
- Rivedere i processi di lavoro (sia che riguardino gli iscritti che i non iscritti) per eliminare le inadeguatezze
- Approfondire bisogni, desideri, motivazioni dei non iscritti
- Individuare mezzi, modalità e contenuti maggiormente efficaci per la comunicazione ai non iscritti

Indagine sulle motivazioni della bassa sindacalizzazione





ISO 9001/94 certificato n. 16337



Indagine sulle motivazioni della bassa sindacalizzazione

