



# INDAGINE SULLE MOTIVAZIONI DELLA BASSA SINDACALIZZAZIONE

## RAPPORTO CONCLUSIVO

**Redatto per:** Camera di Commercio Industria  
Artigianato e Agricoltura di Torino

**Data :** 21 giugno 2002

Indagine realizzata in



**chiocciola**

### 1 - Introduzione

- 1.1 Premessa
- 1.2 Metrica
- 1.3 Intervistati

### 2 - Domande

- 2.1 Attualmente è iscritto ad una associazione artigiana?
- 2.2 Negli ultimi dieci anni è stato iscritto ad una associazione artigiana?
- 2.3 Per quale motivo non si è mai iscritto?
- 2.4 Di quali servizi avrebbe bisogno?
- 2.5 Ritiene che il costo di questi servizi presso le associazioni artigiane sia competitivo rispetto al mercato?
- 2.6 Oltre a quelli indicati, quali altri servizi sono per lei importanti?
- 2.7 Tra le associazioni artigiane che lei conosce, quale offre il miglior servizio agli associati?
- 2.8 Per quale motivo non ha rinnovato l'iscrizione?
- 2.9 Da quanti anni è iscritto? O per quanti anni è stato iscritto?
- 2.10 Per il futuro cosa farà?
- 2.11 E' rimasto soddisfatto della professionalità e competenza del personale dell'associazione?
- 2.12 E' rimasto soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale dell'associazione?
- 2.13 Le chiediamo ora di dare un voto da uno a dieci sui servizi offerti dalla sua associazione artigiana:
  - 2.14 Paghe e contributi
  - 2.15 Contabilità e fiscale
  - 2.16 Ambiente, sicurezza e sorveglianza sanitaria
  - 2.17 Finanziamenti e credito
  - 2.18 Corsi di formazione
  - 2.19 Servizi di tutela della categoria
- 2.20 Quali servizi vorrebbe trovare nella sua associazione artigiana?
- 2.21 Lei sa che le associazioni artigiane svolgono un lavoro di tutela della sua categoria?
- 2.22 Quanto è importante per lei questo lavoro delle associazioni?
- 2.23 A suo parere, le associazioni artigiane riescono ad influenzare le istituzioni e gli enti locali?
- 2.24 Le associazioni artigiane sono influenzate dai partiti politici?
- 2.25 Le associazioni artigiane fanno i tuoi interessi?
- 2.26 Le associazioni artigiane devono coinvolgere gli associati nelle decisioni e nella vita associativa?
- 2.27 Quanti dipendenti ha?
- 2.28 In quale settore opera?
- 2.29 Qual'è il CAP dell'azienda?
- 2.30 Usa abitualmente la posta elettronica per lavoro?
- 2.31 Ha qualcosa da aggiungere alla sua intervista?

### Allegati

- Questionario

## 1 - Introduzione

### 1.1 Premessa

Questo report analitico espone a livello di dettaglio le risposte ottenute, domanda per domanda. Successivamente ed a conclusione dell'indagine, verrà prodotto un Executive Summary con la sintesi commentata dei risultati ottenuti e con le indicazioni operative conseguenti.

### 1.2 Metrica

Le domande presenti nel questionario comportano modalità di risposta di sei tipologie differenti:

**Scelta singola**   **Scelta multipla**   **Preferenze**   **Metrica**   **Numerica**   **Testo libero**

**Scelta singola:** prevede una sola possibilità di scelta fra le varie opzioni di risposte disponibili. Questo tipo di domanda nel questionario è contraddistinta da un cerchietto che precede le singole risposte.

**Scelta multipla:** dà la possibilità all'intervistato di scegliere una o più alternative di risposta contemporaneamente. Questo tipo di domanda è caratterizzata da un quadratino che precede le singole risposte.

**Preferenza:** attribuisce a una o più risposte della domanda un ordine di preferenza.

**Metrica:** permette di selezionare una sola risposta dalla lista di quelle possibili, assegnando a ciascuna risposta un valore numerico (peso), utilizzabile nel calcolo dei risultati finali.

**Numerico:** offre la possibilità di inserire un valore numerico come risposta alla domanda. Questo tipo di domanda permette di utilizzare la risposta data per calcoli finali.

**Testo libero:** prevede l'inserimento della risposta così come formulata dall'intervistato.

### Skipping

All'interno del questionario vengono definiti percorsi personalizzati di intervista attraverso Skip (salto) che permettono, sulla base delle risposte che gli intervistati forniscono, di indirizzarsi su domande differenziate.

### 1.3 Intervistati

La numerosità del campione è stata definita in modo da rispettare i seguenti parametri statistici:

Intervallo di confidenza:	95%
Errore ammissibile:	3%

Il campione è stato suddiviso nei seguenti segmenti:

1° criterio:        **Iscritti** - iscritti ad una associazione al momento dell'intervista  
                      **Non iscritti** - comprende gli ex iscritti ed i mai iscritti

2° criterio:        **S1** - edilizia, decoratori e affini  
                      **S2** - metalmeccanica  
                      **S3** - trasporto merci / persone  
                      **S4** - legno, restauro, arredamento  
                      **S5** - riparazione autoveicoli  
                      **S6** - impiantisti  
  
                      **S7** - parrucchieri, imprese di pulizia, pulitintolavanderie

**S8** - alimentaristi, panificatori, gastronomie, grafica e stampa, fotografia

**S9** - altro (tessile, abbigliamento, chimica, gomma, plastica, galvanica, new economy, pubblicità, altro)

La ripartizione teorica del campione nei vari segmenti definiti era la seguente:

Segmenti	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	<b>Totali</b>
Iscritti	96	51	52	38	42	56	56	45	53	<b>489</b>
Non iscritti	168	165	165	156	162	166	166	163	165	<b>1476</b>
<b>Totali</b>	<b>264</b>	<b>216</b>	<b>217</b>	<b>194</b>	<b>204</b>	<b>222</b>	<b>222</b>	<b>208</b>	<b>218</b>	<b>1965</b>

La ripartizione degli intervistati è stata invece la seguente:

Segmenti	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	<b>Totali</b>
Iscritti	101	86	66	42	56	57	144	57	57	<b>666</b>
Non iscritti	184	162	165	159	163	166	176	167	77	<b>1419</b>
<b>Totali</b>	<b>285</b>	<b>248</b>	<b>231</b>	<b>201</b>	<b>219</b>	<b>223</b>	<b>320</b>	<b>224</b>	<b>134</b>	<b>2085</b>

Il totale degli iscritti rappresenta il 31,9 % degli intervistati, contro il 68,1 % dei non iscritti.

Sono state effettuate 120 interviste in più. La ragione di questo è dovuta alla difficoltà incontrata nel completare il segmento "Non iscritti - S9", in quanto, dalla lista in nostro possesso, la grandissima maggioranza dei numeri telefonici disponibili corrispondevano ad artigiani iscritti.

Più nello specifico, la difficoltà ha riguardato i settori "tessile, abbigliamento" e "chimica, gomma, plastica, galvanica" con rispettivamente 3 e 4 operatori intervistati.

Le interviste sono state comunque chiuse nel momento in cui non si disponeva più di numeri telefonici utilizzabili relativi ai settori indicati.

L'attività di field è riepilogata dalla seguente tabella:

<b>codice</b>	<b>descrizione</b>	<b>numero</b>	<b>Incidenza %</b>
NA	Numeri non utilizzabili	1.033	11,4 %
NR	Non rispondono	1.757	19,4 %
SEG	Segreteria telefonica	838	9,2 %
RIC	Richiesta di essere richiamati	1.629	18,0 %
NO	Rifiuto dell'intervista	380	4,2 %
FT	Non intervistabili (non più azienda, fallite, ...)	1.343	14,8 %
OK	Risposte utili e complete	2.085	23,0 %
<b>Totale schede chiuse</b>		<b>9.066</b>	<b>100,0 %</b>

Dalla tabella emerge chiaramente la grande disponibilità manifestata dalle persone contattate a rispondere all'intervista: infatti, anche riferendo i 380 rifiuti alle 2.465 telefonate "buone" (2085 + 380), i rifiuti rappresentano soltanto il 15,4 %.

## 2 - Domande

### 2.1 Attualmente è iscritto ad una associazione artigiana?

Risposte	numero	%
si	666	31,9
no	1419	68,1
<b>Totale</b>	<b>2085</b>	<b>100,0</b>

### 2.2 Negli ultimi dieci anni è stato iscritto ad una associazione artigiana?

Risposte	numero	%
si	187	13,4
no	1207	86,6
<b>Totale</b>	<b>1394</b>	<b>100,0</b>

In 25 casi l'intervistato non è stato in grado di indicare se negli ultimi 10 anni l'impresa artigiana avesse o meno aderito ad una associazione.

Si tratta con ogni probabilità di persone che si occupano dell'impresa da pochi anni.

### 2.3 Per quale motivo non si è mai iscritto?

La domanda è stata posta ai soli "mai iscritti".

Sono state fornite 883 risposte.

Motivazione	n° risposte
Le associazioni sono troppo influenzate dalla politica	5
Sono iscritto ad altro tipo di associazione	13
Non sono soddisfatto del servizio offerto dalle associazioni	14
Ho aperto l'attività da poco tempo	15
Non ho fiducia nelle associazioni artigiane	16
Manca l'informazione	19
Le quote associative sono alte	25
Non sono interessato perché sono una piccola impresa	25
Mi avvalgo di un commercialista	233
Non sono interessato - non è utile - non ho mai sentito l'esigenza	496
Risposte diverse non riconducibili alle precedenti	22

Pochi esprimono motivazioni precise (troppa influenza della politica, quote alte, ecc).

Se si sommano coloro che lamentano la mancanza di informazioni a coloro che, per evidente mancanza di informazioni, ritengono di avere una dimensione aziendale inadeguata, e questi al numero di coloro che rispondono di non essere interessati o di non ritenere utile l'iscrizione, si arriva ad un totale di 540 persone (corrispondente al

61% dei rispondenti). Ci sembra evidente che tutti costoro o non ricevono affatto le informazioni o, più probabilmente, ricevono dalle associazioni informazioni inadeguate a far percepire loro i vantaggi e la concreta risposta alle loro esigenze che potrebbero ottenere con l'iscrizione all'associazione.

Tra i 540, l'edilizia è la categoria più rappresentata (82) seguita a ruota da riparazione autoveicoli (80).

Tra coloro che si avvalgono del commercialista prevalgono nettamente gli appartenenti ai settori: parrucchieri (65), edilizia (34), trasporto (25).

Lamentano quote alte soprattutto gli impiantisti (9), mentre sono i metalmeccanici (6) a mettere in evidenza la mancanza di informazioni.

## 2.4 Di quali servizi avrebbe bisogno?

Questa domanda è stata posta ai soli "mai iscritti".

La risposta è stata fornita solo da 403 intervistati e molti hanno indicato più servizi. Ben 337 tra i 403 hanno fornito una risposta precisa alla domanda precedente. Sono 23 gli intervistati che hanno indicato tutte le 5 possibili risposte e tra questi 23 sono 10 coloro che alla domanda precedente hanno risposto di avvalersi del commercialista. Occorre mettere in evidenza che tra i 403 che asseriscono di aver bisogno di almeno uno dei servizi indicati sono 177 (43,9 %) coloro che alla domanda precedente hanno risposto di non essere interessati o di non aver mai sentito l'esigenza di iscriversi. Questa apparente contraddizione (ho bisogno di un servizio, ma non sento l'esigenza di iscrivermi ad una associazione) può essere spiegata o con la scarsa informazione (non so che l'associazione fornisce questi servizi) o con una scarsa percezione dei benefici ottenibili in relazione agli impegni da assumere (ho bisogno di servizi, ma non ritengo di dovermi iscrivere ad una associazione per soddisfare questi bisogni).

<b>Risposte</b>	<b>numero</b>	<b>%</b>
Paghe e contributi	137	34,0 %
Contabilità e fiscale	164	40,7 %
Ambiente, sicurezza e sorveglianza sanitaria	127	31,5 %
Finanziamenti e credito	215	53,4 %
Corsi di formazione	127	31,5 %
<b>Totale dei rispondenti</b>	<b>403</b>	

Le risposte fornite mettono comunque in evidenza una forte domanda di servizi relativi al "finanziamento e al credito" (53,4 %) ed una persistente buona domanda di servizi di "contabilità e assistenza fiscale" (40,7 %).

Un dato molto interessante è che un terzo dei non iscritti (403 su 1209) manifesta un bisogno insoddisfatto di servizi: con ogni probabilità costoro costituiscono un eccellente serbatoio di potenziali nuovi iscritti.

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

<b>Risposte</b>	<b>numero</b>	<b>%</b>
si	105	8,7 %
no	76	6,3 %
Non saprei	1028	85,0 %
<b>Totale</b>	<b>1209</b>	<b>100,0</b>

La domanda è stata posta ai soli "mai iscritti".

La prima considerazione che emerge dall'esame delle risposte a questa domanda è il sostanziale equilibrio tra i pochi che ritengono competitivo il costo dei servizi presso le associazioni ed i pochi che hanno l'opinione diametralmente opposta. Esaminando più a fondo le risposte emergono alcune considerazioni di un certo interesse.

Tra coloro che non ritengono competitivo il costo praticato dalle associazioni 9 hanno fornito la medesima risposta alla domanda 2.3, 9 hanno dichiarato di avvalersi di un commercialista, 22 non hanno indicato le ragioni della loro non iscrizione.

Tra coloro che invece ritengono competitivo il costo delle associazioni 5 hanno indicato nelle quote associative alte la ragione della non iscrizione (questa sembra essere una contraddizione; in realtà probabilmente significa che questi 5 ritengono competitivo il costo dei servizi, ma elevate le mere quote associative. In ogni caso, si direbbero bene informati!), 17 non hanno motivato la non iscrizione e ben 24 hanno dichiarato di avvalersi di un commercialista.

Questo significa che il riconoscimento di tariffe competitive non è elemento sufficiente per determinare l'iscrizione all'associazione. A conferma di ciò, sono addirittura 42 gli intervistati che pur ritenendo le tariffe competitive hanno dichiarato di non essere interessati o di non aver mai sentito l'esigenza di iscriversi.

## **2.6 Oltre a quelli indicati, quali altri servizi sono per lei importanti?**

Anche questa domanda è stata posta ai soli "mai iscritti".

Sono state fornite 79 risposte libere su 1209 intervistati.

Per comodità di consultazione vengono elencate di seguito, raggruppate per tipo di servizio richiesto.

Maggior informazione	18
Informazione e accesso ai finanziamenti europei, informazioni su finanziamenti e crediti,	15
Indagini di mercato, indagini di settore	7
Aggiornamenti su nuove leggi, normative o in tema fiscale	5
Servizio di numero verde disponibile 24 ore su 24	3
Assistenza fiscale a domicilio	
Ci vorrebbe più pubblicità	
Collaborazione tra addetti ai lavori	
Consulenza per avvio di nuove aziende	
Consulenza legale e tecnica	
Consulenza sulle licenze software	
Contabilità	
Contabilità tutela giudiziaria	
Corsi di formazione	
Denuncia smaltimento dei prodotti chimici	
Desidera un servizio efficiente sulla contabilità	
Desidererebbe una tutela per infortunio sul lavoro	
Diffusione delle informazioni sulla qualità del lavoro degli artigiani	
Essere appoggiati dalle associazioni	

Formazione sui servizi  
 Maggiore controllo  
 Maggiore tutela  
 Maggiore tutela nei rapporti con il consumatore  
 Maggiore tutela per la categoria  
 Non conosce i servizi esistenti quindi non sa se ci potrebbero essere altri servizi utili  
 Paghe e contributi  
 Piu' informazioni sulla legge 626, sulla normativa sui rifiuti  
 Piu' interesse per i problemi della categoria (es. essendo giardiniere vorrebbe orari di apertura delle discariche piu' lunghi)  
 Professionalità  
 Recupero crediti  
 Ritiene che quelli presenti rendano completa l'associazione  
 Selezione del personale  
 Servizio di aggiornamento nel settore di copisteria  
 Trattenuta di contabilità  
 Tutela del lavoro  
 Tutela maggiore soprattutto verso gli artigiani onesti

Si noti come la "maggior informazione", pur non potendosi definire un servizio vero e proprio, riporti il maggior numero di citazioni.

Occorre ancora rilevare che gli operatori del settore "grafica, stampa, fotografia" sono i più numerosi sia tra coloro che richiedono informazioni su credito e finanziamenti, sia tra coloro che vorrebbero aggiornamenti su norme e leggi. La domanda di indagini di mercato proviene totalmente dal settore "legno, restauro, arredamento", senza alcuna correlazione con il numero di dipendenti.

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

Risposte	numero	%
CNA	111	9,0 %
Confartigianato/Unione artigiana	44	3,6 %
Artigianato CASA	10	0,8 %
Altre	44	3,6 %
Non ricorda/non indica	1019	83,0 %
<b>Totale dei rispondenti</b>	<b>1228</b>	<b>100,0</b>

A questa domanda hanno risposto oltre ai "mai iscritti" anche 19 "ex iscritti".

CNA è l'associazione che gode della miglior immagine, seguita da Confartigianato e poi da CASA, con un rapporto 10 / 4 / 1 che non riflette esattamente il peso delle associazioni in termini di iscritti.

Le categorie in cui, in proporzione, CNA ha miglior immagine sono "edili, decoratori e affini" (24 contro 5) e "trasporto" (12 contro 3).

Confartigianato invece è maggiormente apprezzata da "alimentaristi, panificatori, gastronomie" (5 contro 4) e "parrucchieri" (12 contro 21).

La netta prevalenza di CNA è con ogni probabilità la conseguenza della massiccia campagna di informazione e comunicazione pubblicitaria che l'associazione fa su stampa ed emittenza televisiva locale. Tuttavia, il risultato complessivo ottenuto (solo il 9 % degli intervistati riconosce la leadership di CNA) non ci sembra adeguato alla dimensione, anche economica, dell'investimento effettuato.

## 2.8 Per quale motivo non ha rinnovato l'iscrizione?

La domanda è stata posta solo agli "ex iscritti".  
Sono state fornite 173 risposte libere.

Motivazione	n° risposte
Insoddisfazione del servizio	55
Preferenza accordata al commercialista	30
Mancanza di interesse a continuare	22
Costi elevati	17
Cessazione del bisogno	13
Problemi con il personale - errori	6
Uffici lontani dal laboratorio	2
Risposte diverse non riconducibili alle precedenti	28

Occorre subito rilevare che tra i 187 alcuni sono stati iscritti ben più di 10 anni or sono. In ogni caso, una perdita di 187 iscritti in 10 anni, riferita ad un campione di 666 iscritti, indica che meno del 5 % degli iscritti non rinnova l'iscrizione.

Tuttavia, a fronte di questa rassicurante osservazione, si osserva che l'insoddisfazione per il servizio ricevuto rappresenta il 32,6 % (55 insoddisfatti più i 6 che denunciano problemi con il personale o errori) dei mancati rinnovi. Senza considerare che la preferenza accordata al commercialista potrebbe essere determinata sia da valutazioni di tipo economico che, ancora, dalla qualità del servizio.

## 2.9 Da quanti anni è iscritto? O per quanti anni è stato iscritto?

Sono state fornite 779 risposte libere su 853 intervistati tra "iscritti" ed "ex iscritti".  
Le risposte sono state formulate in modi assai diversi ed è veramente lungo e complesso calcolare dati medi significativi.

In prima approssimazione parrebbe che l'anzianità media di iscrizione sia intorno ai 15 anni. Tra coloro che non rinnovano l'iscrizione circa il 15 % assume questa decisione dopo un anno. Un altro 15 % non rinnova dopo essere stato iscritto per 2 anni. E' stato iscritto per 3 anni il 10%; per 4 anni poco più del 5 % e per 5 anni circa il 5 %.

Dunque, il 50 % circa di coloro che non rinnovano l'iscrizione assumono questa decisione entro 5 anni e questa decisione è dovuta a insoddisfazione, problemi con il personale, scelte diverse. Le ragioni fisiologiche (cessato bisogno, venire meno dell'interesse) determinano il mancato rinnovo dopo periodi di tempo anche molto lunghi.

## 2.10 Per il futuro cosa farà?

Questa domanda è stata posta agli "iscritti" ed agli "ex iscritti". Le risposte:

<b>Risposte</b>	<b>numero</b>	<b>%</b>
Mi iscriverò ancora alla stessa associazione	602	70,7 %
Mi iscriverò ancora ma cambierò associazione	12	1,4 %
Non mi iscriverò ad alcuna associazione	237	27,9 %
<b>Totale</b>	<b>851</b>	<b>100,0</b>

Analizzando la propensione alla fedeltà separatamente per iscritti ed ex iscritti si osservano i seguenti dati:

<b>Risposte</b>	<b>iscritti</b>	<b>%</b>	<b>Ex iscritti</b>	<b>%</b>
Mi iscriverò ancora alla stessa associazione	596	89,8 %	6	3,2 %
Mi iscriverò ancora ma cambierò associazione	6	0,9 %	6	3,2 %
Non mi iscriverò ad alcuna associazione	62	9,3 %	175	93,6 %
<b>Totale</b>	<b>664</b>	<b>100,0</b>	<b>187</b>	<b>100,0</b>

Tra gli ex iscritti 6 ( poco più del 3 %) manifestano l'intenzione di iscriversi nuovamente alla stessa associazione, altri 6 dichiarano l'intenzione di iscriversi ad una associazione diversa, i restanti ( il 93,6 %) confermano la scelta di non volersi iscrivere più. Tra i 6 che manifestano l'intenzione di iscriversi nuovamente alla stessa associazione prevale la risposta "cessazione del bisogno" alla domanda 2.8. Tra i 6 che vorrebbero cambiare alla domanda 2.8 prevalgono le risposte "insoddisfazione" e "problemi con il personale".

Gli iscritti manifestano una elevata propensione alla fedeltà. Infatti ben l'89,8 % degli iscritti dichiara che continuerà a far parte dell'associazione di appartenenza. Pochissimi sono coloro che annunciano un cambiamento (6 su 664 iscritti).

Circa il 10 % degli iscritti afferma di non voler rinnovare l'iscrizione. Questo dato esprime una sorta di malumore nei confronti delle associazioni; malumore che non sempre, come si è visto dall'analisi delle risposte alla domanda 2.8, sfocia davvero in un abbandono dell'associazione.

### **2.11 E' rimasto soddisfatto della professionalità e competenza del personale dell'associazione?**

<b>Risposte</b>	<b>numero</b>	<b>%</b>
Si molto	338	39,9 %
Si abbastanza	354	41,8 %
Non molto	110	13,0 %
Per niente	45	5,3 %
<b>Totale</b>	<b>847</b>	<b>100,0 %</b>

La domanda è stata posta agli "iscritti" ed agli "ex iscritti".

Come si nota subito il livello di soddisfazione degli iscritti in merito a professionalità e competenza del personale è alto: 81,7 % è soddisfatto e quasi la metà di questi si

dichiara molto soddisfatto. Occorre però considerare che questi dati includono le risposte degli ex iscritti, certamente non molto positive. Disaggregando questo dato si osserva:

<b>Risposte</b>	<b>Iscritti</b>	<b>%</b>	<b>Ex iscritti</b>	<b>%</b>
Si molto	311	46,6 %	27	15,1 %
Si abbastanza	291	43,5 %	63	35,2 %
Non molto	50	7,5 %	60	33,5 %
Per niente	16	2,4 %	29	16,2 %
<b>Totale</b>	<b>668</b>	<b>100,0 %</b>	<b>179</b>	<b>100,0 %</b>

mentre gli ex iscritti soddisfatti sono il 50,3 %, tra gli iscritti la percentuale dei soddisfatti sale al 90,1 %, con il 46,6 % (più della metà) molto soddisfatti. Tra gli iscritti la percentuale di insoddisfatti (9,9 %) è complessivamente coerente con la percentuale di coloro che manifestano l'intenzione di non volersi più iscrivere, mentre i gravemente insoddisfatti (2,4 %) rappresentano poco meno della stessa percentuale di coloro che ogni anno abbandonano le associazioni. Le risposte fornite dagli ex iscritti alla domanda 2.8 sono assolutamente coerenti con le risposte fornite a questa domanda.

## **2.12 E' rimasto soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale dell'associazione?**

<b>Risposte</b>	<b>numero</b>	<b>%</b>
Si molto	345	40,7 %
Si abbastanza	381	45,0 %
Non molto	84	9,9 %
Per niente	37	4,4 %
<b>Totale</b>	<b>847</b>	<b>100,0 %</b>

La domanda è stata posta agli "iscritti" ed agli "ex iscritti".

Anche qui si nota subito un livello di soddisfazione degli iscritti in merito a cortesia e disponibilità del personale ancora più alto: 85,7 % di soddisfatti e poco meno della metà di questi molto soddisfatti. Occorre sempre considerare che i dati includono le risposte degli ex iscritti, ancora una volta non molto positive. Disaggregando questo dato si osserva:

<b>Risposte</b>	<b>Iscritti</b>	<b>%</b>	<b>Ex iscritti</b>	<b>%</b>
Si molto	312	46,7 %	33	18,4 %
Si abbastanza	310	46,4 %	71	39,6 %
Non molto	34	5,1 %	50	27,9 %
Per niente	12	1,8 %	25	14,1 %
<b>Totale</b>	<b>668</b>	<b>100,0 %</b>	<b>179</b>	<b>100,0 %</b>

mentre gli ex iscritti soddisfatti sono il 58,2 %, tra gli iscritti la percentuale dei soddisfatti sale al 93,1 %, con il 46,7 % (circa la metà) molto soddisfatti. Tra gli

iscritti la percentuale di insoddisfatti (6,9 %) è da ritenersi molto buona, addirittura eccellente quella dei gravemente insoddisfatti (2,4 %), a dimostrazione che il personale oltre ad essere professionalmente preparato è molto attento e sensibile ai rapporti con gli associati.

**2.13 Le chiediamo ora di dare un voto da uno a dieci sui servizi offerti dalla sua associazione artigiana:**

		<b>n° voti totali</b>	medi a	<b>n° voti iscritti</b>	medi a	<b>n° voti ex iscr.</b>	media
<b>2.14</b>	Paghe e contributi	421	7,5	347	<b>7,71</b>	74	<b>6,27</b>
<b>2.15</b>	Contabilità e fiscale	468	7,5	378	<b>7,89</b>	90	<b>5,86</b>
<b>2.16</b>	Ambiente, sicurezza sanità	479	7,4	403	<b>7,60</b>	76	<b>6,09</b>
<b>2.17</b>	Finanziamenti e credito	417	7,2	345	<b>7,39</b>	72	<b>6,39</b>
<b>2.18</b>	Corsi di formazione	317	7,0	272	<b>7,27</b>	45	<b>5,60</b>
<b>2.19</b>	Servizi di tutela categoria	498	6,9	424	<b>7,11</b>	74	<b>5,64</b>

La domanda è stata posta agli "iscritti" ed agli "ex iscritti".

Hanno espresso almeno un voto 723 intervistati.

I servizi offerti sono, in linea generale, ben apprezzati.

Si osservi tuttavia che, normalmente, allorché si chieda di esprimere una valutazione in una scala da 1 a 10, salvo poche eccezioni estreme, il valore medio ottenuto dalle risposte è sempre compreso tra 7 ed 8. Questo induce a ritenere che una valutazione inferiore al 7 esprima già una significativa insoddisfazione; mentre i valori inferiori al 6 sono indici di una insoddisfazione piuttosto grave.

Il maggior scostamento tra voto medio degli iscritti e degli ex iscritti si rileva per la "contabilità e fiscale", evidenziando come, pur in presenza di una situazione ampiamente positiva (è il voto più alto tra gli iscritti), i sempre possibili errori determinino subito giudizi negativi, motivi di insoddisfazione e preferenza per il ricorso al commercialista.

Tra gli iscritti il voto più basso è per i "servizi di tutela della categoria", servizio che raccoglie anche il maggior numero di votanti, a riprova di quanto sia importante per gli iscritti ottenere questo tipo di servizio e di come esso debba essere migliorato.

Il servizio "corsi di formazione" è quello che registra sia il minor numero di votanti sia il punteggio più basso dopo i servizi di tutela della categoria. Questo significa che sono ancora relativamente pochi coloro che accedono e utilizzano la formazione, ma significa anche, e lo conferma il basso voto attribuito dagli ex iscritti, che non sempre la formazione riesce a soddisfare appieno obiettivi e aspettative dei partecipanti ai corsi. Migliorabile anche il servizio "finanziamenti e credito", che è il più apprezzato tra gli ex iscritti.

**2.20 Quali servizi vorrebbe trovare nella sua associazione artigiana?**

Anche questa domanda è stata posta agli "iscritti" ed agli "ex iscritti".

Sono state fornite 134 risposte libere su 853 intervistati.

Dei 723 che hanno espresso almeno un voto sui servizi, 174 hanno espresso il voto su tutti i 6 servizi considerati e 26 di questi hanno fornito anche la risposta a questa domanda. Tra essi, 6 ritengono i servizi esistenti sufficienti; 6 chiedono più informazione; 7 chiedono un maggior coinvolgimento ed una maggiore tutela.

Su 85 intervistati che hanno espresso il voto per 5 servizi, 19 hanno risposto a questa domanda con una richiesta prevalente di coinvolgimento e tutela.

Sono 16 coloro che hanno risposto a questa domanda tra i 116 che hanno espresso 4 voti e qui prevale la richiesta di maggior informazione. 23 sui 113 che hanno votato 3 servizi rispondono a questa domanda e prevalgono le richieste di maggior informazione e tutela. Sono 126 coloro che hanno votato per 2 soli servizi e tra i 17 di essi che rispondono alla domanda prevale la richiesta di più informazione. In 120 hanno votato un solo servizio e di questi 20 hanno risposto a questa domanda con richieste molto varie. Sono 130 gli intervistati che non hanno espresso alcun voto e tra loro 24 rispondono con una richiesta prevalente di maggior informazione.

103 risposte sono state fornite dai 666 iscritti (incidenza 15,5 % sul totale iscritti) e 31 dai 187 ex iscritti (incidenza 16,6 %).

Tra coloro che hanno fornito le risposte spiccano i "metalmecanici", il "legno, restauro e arredamento" ed i "parrucchieri".

In generale le risposte sono formulate in modo assai vario e destrutturato. La risposta "maggior attenzione ad esigenze specifiche" è comunque stata fornita da un buon numero di rispondenti (espressione di una richiesta di "customer care"). Ancora una volta è elevato il numero di coloro che chiedono "maggior informazione", sia di tipo generale che specifica su alcuni temi (credito, finanziamenti, nuove tecnologie, ecc.). Piuttosto frequente anche la richiesta di "maggior tutela". In dettaglio:

Adderstramento del personale  
Aggiornamenti e controlli sulla sicurezza  
Aiutare la nostra attività  
Aiuto finanziario e informazioni sui fondi comunitari o regionali  
Assistenza ai finanziamenti per srl  
Assistenza medica  
Bastano i servizi già presenti  
Collaborazione stretta  
Come nuovo servizio vorrebbe avere un'assicurazione sulla sanità come quella della cna  
Consulenza più specifica  
Consulenza specifica per il settore autotrasporti  
Corsi di formazione a costi inferiori  
Corsi di formazione più mirati  
Costi meno elevati  
Desidera avere più professionalità  
Dovrebbe tutelare di più gli artigiani  
Dovrebbero approfondire i settori in cui operano, non crearne di nuovi  
È iscritto solo da due mesi e quindi non ha ancora utilizzato nulla della sua associazione  
Gradirebbe più riunioni tra gli associati della stessa categoria  
Ha usufruito dell'associazione solo per avere informazioni quindi non ha mai potuto valutare i servizi offerti  
Il sig. Vorrebbe come servizio un n. Verde 24 su 24  
Il sig. Vuole più informazione sui crediti e meno burocrazia  
Informazioni sulle leggi  
Informazione sulle leggi  
Informazione e competenza  
Informazione globali  
Informazione, cordialità

Informazioni su agevolazioni finanziarie  
Informazioni sui crediti  
Informazioni sui finanziamenti aggiornati, servizio di consulenza sui finanziamenti  
Informazioni sui servizi  
Informazioni sui servizi  
Informazioni sul mercato  
Interesse maggiore nei confronti delle piccole imprese  
La sig. Vuole prezzi più bassi  
L'associazione dovrebbe tutelare di più la categoria  
L'associazione le interessa solo per avere informazioni  
Lotta contro il lavoro a nero  
Maggiore affidabilità  
Maggiore assistenza nella tutela  
Maggiore collaborazione  
Maggiore contatto con gli associati  
Maggiore controllo sulle licenze  
Maggiore difesa della categoria  
Maggiore disponibilità  
Maggiore efficienza  
Maggiore informazione  
Maggiore informazione  
Maggiore informazione  
Maggiore informazione  
Maggiore informazione  
Maggiore informazione  
Maggiore informazione e tutela nei confronti della categoria  
Maggiore informazione nei confronti dell'associato  
Maggiore informazione sugli scoti fiscali  
Maggiore informazioni specialmente per quanto riguarda i finanziamenti  
Maggiore tutela  
Maggiore tutela e finanziamenti a piccoli artigiani  
Maggiore tutela e maggiori informazioni per le piccole e medie imprese  
Maggiore tutela per il suo settore e maggiore informazione per la categoria  
Maggiore tutela per la categoria  
Maggiore tutela per le piccole imprese  
Maggiori informazioni  
Maggiori prestiti  
Maggiori sconti  
Meno burocrazia e più considerazione per le piccole aziende  
Migliore tutela della categoria  
Non serve in modo adeguato gli autotrasportatori  
Numero verde per supporto continuo  
Organizzazione e competenza  
Più agevolazioni quando si richiedono dei finanziamenti  
Più attenzione alla tutela dell'ambiente  
Più attenzione alle esigenze degli iscritti  
Più attenzione all'ecologia  
Più attenzione all'ecologia  
Più chiarezza sui finanziamenti  
Più competenza  
Più competenza  
Più competitivi nei costi  
Più consulenza  
Più disponibilità nei confronti delle aziende  
Più efficienza sui finanziamenti  
Più finanziamenti

Più informazioni su leggi utili all'autotrasporto  
 Più informazioni pratiche, spiegazioni orali  
 Più informazione  
 Più informazione  
 Più informazione  
 Più informazione all'imprenditore  
 Più informazione all'imprenditore  
 Più informazione sui finanziamenti  
 Più informazione sulle nuove tecnologie  
 Più informazioni fiscali  
 Più informazioni sui finanziamenti  
 Più interesse ai problemi legati alla categoria come per esempio il lavoro a nero e le troppe licenze  
 Più interesse verso i clienti  
 Più precisione nel proprio lavoro  
 Più preparati nei servizi già esistenti  
 Più professionalità nei servizi già esistenti  
 Più tutela degli imprenditori  
 Più tutela per le piccole aziende  
 Possibilità di avere fondi in tempo reale  
 Potere di tutelare la categoria  
 Protezione e importanza alla categoria artigiana  
 Pubblicità e maggiore tutela per le piccole e medie imprese di questo settore  
 Qualifica per categoria  
 Rendere più partecipi le aziende  
 Riuscire a pagare meno tasse  
 Servizi che riguardano il controllo della 626  
 Servizio credito più attivo  
 Servizio di informazione su dove operare più proficuamente  
 Servizio di pubblicità per la categoria pulitintolavanderia e corsi di formazione  
 Servizio giovanile informativo  
 Sicuramente servizi che aiutino nella formazione e per il pagamento del personale  
 Sicurezza sui controlli  
 Sono sufficienti i servizi già presenti  
 Sportello per le informazioni meglio organizzato  
 Supporto finanziario  
 Supporto maggiore  
 Tutela dei commercianti  
 Tutela nei confronti della categoria  
 Tutelare e agevolare maggiormente le piccole imprese partendo anche dalle quote associative che per i piccoli sono troppo alte soprattutto rispetto a quello che offrono  
 Tutti i servizi in tempo reale con precisione  
 Una consulenza fiscale efficiente  
 Una informazione più semplice e chiara  
 Vorrebbe che facessero più gli interessi degli artigiani  
 Vorrebbe solo che fossero migliorati i servizi già esistenti

**2.21 Lei sa che le associazioni artigiane svolgono un lavoro di tutela della sua categoria?**

Risposte	iscritti	%	non iscritti	%	totale	%
	si	631	93,6	1166	83,8	1797

no	43	6,4	225	16,2	268	13,0 %
<b>Totale</b>	<b>674</b>	<b>100,0</b>	<b>1391</b>	<b>100,0</b>	<b>2065</b>	<b>100,0</b>

Questa e le domande seguenti sono state poste a tutti i 2085 intervistati.

A questa domanda 20 intervistati non hanno fornito risposta.

Gli intervistati sono consapevoli del lavoro di tutela della categoria svolto dalle associazioni. Questa consapevolezza è presente nel 93,6 % degli iscritti, nel 90,9 % degli ex iscritti e solo nell' 83,8 % dei mai iscritti.

## 2.22 Quanto è importante per lei questo lavoro delle associazioni?

Risposte	iscritti	%	non iscritti	%	totale	%
Molto	311	46,6	156	11,7	467	23,3 %
Abbastanza	273	40,9	533	39,9	806	40,2 %
Non molto	68	10,2	403	30,1	471	23,5 %
Niente	2	0,3	245	18,3	261	13,0 %
<b>Totale</b>	<b>668</b>	<b>100,0</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>	<b>2005</b>	<b>100,0</b>

A questa domanda non hanno risposto 80 intervistati.

Si vede subito che mentre tra gli iscritti l'importanza del lavoro di tutela della categoria (87,5 %) è di poco inferiore alla consapevolezza di questo lavoro (93,6 %), tra i non iscritti a fronte di una consapevolezza dell' 83,8 % la percezione dell'importanza è appena del 51,6 %. Questa scarsa importanza attribuita al lavoro di tutela della categoria è certamente una delle principali cause del gran numero dei non iscritti: infatti il 48,4 % dei non iscritti non ritiene importante essere tutelato dalla associazione di categoria ed in molti casi già espresso questa valutazione rispondendo alla domanda 2.3 con "non interessato - non utile" oppure "mi avvalgo di un commercialista". In altri termini, se non viene percepita l'importanza del lavoro di tutela della categoria, l'iscrizione ad una associazione è molto improbabile, indipendentemente da valutazioni di costo o altro. Si noti che "edili", "parrucchieri" e "altro" sono le categorie all'interno delle quali è maggiore la percezione di importanza.

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

Risposte	iscritti	%	non iscritti	%	totale	%
Molto	55	8,2	45	3,3	100	4,9 %
Abbastanza	214	31,7	238	17,2	452	22,0 %
Non molto	50	25,7	309	22,3	482	23,4 %
Niente	17	7,3	107	7,7	156	7,6 %

Non so	58	27,1	686	49,5	869	42,2 %
<b>Totale</b>	<b>674</b>	<b>100,0</b>	<b>1337</b>	<b>100,0</b>	<b>2059</b>	<b>100,0</b>

A questa domanda non hanno risposto 26 intervistati.

Tra gli iscritti il livello di fiducia nella capacità delle associazioni di influenzare le istituzioni e gli enti locali è basso (39,9 %), non molto superiore a coloro che ritengono scarsa o nulla questa capacità (33,0 %). Il 27,1 % che di fatto si astiene dall'esprimere una valutazione rispondendo "non so" con ogni probabilità non ha mai percepito l'influenza delle associazioni.

Ovviamente la percezione positiva di influenza è ancora più bassa tra i non iscritti (20,5 %), sostanzialmente uguale la percezione negativa (30,0 %), molto alta la percentuale di astenuti (49,5 %).

Complessivamente, la capacità di influenzare enti locali e istituzioni è scarsamente riconosciuta.

## 2.24 Le associazioni artigiane sono influenzate dai partiti politici?

Risposte	iscritti	%	non iscritti	%	totale	%
Molto	93	14,5	195	14,9	288	14,7 %
Abbastanza	255	39,6	575	43,8	830	42,5 %
Non molto	167	26,0	225	17,2	392	20,1 %
Niente	128	19,9	316	24,1	444	22,7 %
<b>Totale</b>	<b>643</b>	<b>100,0</b>	<b>1311</b>	<b>100,0</b>	<b>1954</b>	<b>100,0</b>

A questa domanda non hanno risposto 131 intervistati.

La percezione che le associazioni di categoria siano influenzate dai partiti politici è ancora abbastanza alta: il 54,1 % degli iscritti e il 58,7 % dei non iscritti ritiene infatti che questa influenza sia percepibile in modo apprezzabile. Questa percezione raggiunge il valore più basso tra gli operatori di "riparazione autoveicoli". Di parere opposto gli appartenenti a "impiantisti", seguiti da "legno".

L'indipendenza delle associazioni dal sistema dei partiti è riconosciuta dunque da meno di un artigiano su due.

## 2.25 Le associazioni artigiane fanno i tuoi interessi?

Risposte	iscritti	%	non iscritti	%	totale	%
Molto	128	19,1	55	4,2	183	9,3 %
Abbastanza	371	55,2	490	37,8	861	43,7 %
Non molto	140	20,8	484	37,3	624	31,7 %
Niente	33	4,9	268	20,7	301	15,3 %
<b>Totale</b>	<b>672</b>	<b>100,0</b>	<b>1297</b>	<b>100,0</b>	<b>1969</b>	<b>100,0</b>

A questa domanda non hanno risposto 116 intervistati.

Ritengono che le associazioni di categoria facciano l'interesse degli associati il 74,3 % degli iscritti. Questa percentuale ovviamente scende molto tra i non iscritti: 42,0 %.

I due valori rappresentano circa l'80 % dei corrispondenti valori di importanza attribuita al lavoro di tutela della categoria.

Anche in questo caso il risultato più basso è della categoria "riparazione autoveicoli". La valutazione dei non iscritti è uniforme tra ex iscritti e mai iscritti.

## 2.26 Le associazioni artigiane devono coinvolgere gli associati nelle decisioni e nella vita associativa?

Risposte	iscritti	%	non iscritti	%	totale	%
Molto	244	36,5	362	27,1	606	30,3 %
Abbastanza	348	52,0	733	55,0	1081	54,0 %
Non molto	56	8,4	93	7,0	149	7,4 %
Niente	21	3,1	146	10,9	167	8,3 %
<b>Totale</b>	<b>669</b>	<b>100,0</b>	<b>1334</b>	<b>100,0</b>	<b>2003</b>	<b>100,0</b>

Non hanno risposto a questa domanda 82 intervistati.

La domanda di coinvolgimento è molto alta tra gli iscritti (88,5 %) e di qualche punto percentuale inferiore tra i non iscritti (82,1 %).

Tra i facenti parte del settore "impiantisti" la domanda di coinvolgimento è addirittura del 95,5 %. Questi valori così elevati sono coerenti con l'elevato livello della domanda di informazione. L'ovvia conclusione è che tutti, iscritti e non iscritti, vogliono essere informati e coinvolti nella vita associativa.

## 2.27 Quanti dipendenti ha?

Risposte	iscritti	%	non iscritti	%	totale	%
Nessun dipendente	370	55,0	961	68,7	1331	64,2 %
Da 1 a 3 dipendenti	205	30,5	318	22,7	523	25,2 %
Da 4 a 10 dipendenti	83	12,3	92	6,6	175	8,4 %
Più di 10 dipendenti	15	2,2	28	2,0	43	2,1 %
<b>Totale</b>	<b>673</b>	<b>100,0</b>	<b>1399</b>	<b>100,0</b>	<b>2072</b>	<b>100,0</b>

Non hanno risposto a questa domanda 13 intervistati.

Nel segmento "più di 10 dipendenti" il settore più numeroso è "impiantisti" con 12 presenze. Nel segmento precedente (da 4 a 10) i più numerosi appartengono a "metalmecanici".

E' subito evidente come la propensione ad iscriversi ad una associazione di categoria aumenti con l'aumentare della dimensione aziendale (aumento del bisogno di servizi) fino alla soglia dei 10 dipendenti. La presenza di imprese con più di 10 dipendenti ha invece lo stesso peso percentuale tra iscritti e non iscritti, segno evidente che,

raggiunta questa soglia, gli imprenditori tendono ad effettuare scelte diverse (commercialisti, altre associazioni, ecc.).

Interessante anche osservare la stretta relazione che esiste tra uso abituale della posta elettronica e dimensione aziendale.

Infatti, nel segmento "più di 10" la posta è utilizzata dal 48,9 % delle imprese, nel segmento "da 4 a 10" dal 43,4 %, nel segmento "da 1 a 3" dal 20,8 % e soltanto dall' 11,1 % nel segmento "nessun dipendente".

## 2.28 In quale settore opera?

Le interviste effettuate, a consuntivo, risultano così ripartite tra le categorie:

<b>Risposte</b>	<b>numero</b>	<b>%</b>
Edili, decoratori e affini	285	13,7 %
Metalmeccanici	248	11,9 %
Trasporto merci/persone	231	11,1 %
Legno restauro, arredamento	201	9,6 %
Riparazione autoveicoli	219	10,5 %
Tessile, abbigliamento	3	0,1 %
Impiantisti	223	10,7 %
Orafi	0	0 %
Chimica, gomma, plastica, galvanica	4	0,2 %
Alimentaristi, panificatori, gastronomie	108	5,2 %
Pulitintolavanderie	52	2,5 %
Grafica, stampa, fotografia	116	5,6 %
New economy, pubblicità	3	0,1 %
Servizi di pulizie	12	0,6 %
Parrucchieri	256	12,3 %
Altro	124	5,9 %
<b>Totale</b>	<b>2085</b>	<b>100,0</b>

Disaggregando questi dati tra iscritti, ex iscritti e mai iscritti si ottiene la seguente tabella:

<b>Risposte</b>	<b>iscritti</b>	<b>%</b>	<b>Ex iscritti</b>	<b>%</b>	<b>Mai iscritti</b>	<b>%</b>
Edili, decoratori e affini	100	15,0	17	9,1	168	13,6
Metalmeccanici	82	12,3	24	12,8	142	11,5
Trasporto merci/persone	66	9,9	13	7,0	152	12,3
Legno restauro, arredamento	42	6,3	24	12,8	135	10,9
Riparazione autoveicoli	56	8,4	33	17,7	130	10,5
Tessile, abbigliamento	3	0,5	-	-	0	-
Impiantisti	57	8,6	14	7,5	152	12,3
Orafi	-	-	-	-	-	-
Chimica, gomma, plastica, galvanica	2	0,3	-	-	2	0,2
Alimentari, pane, gastronomie	32	4,8	5	2,7	71	5,8

Pulitintolavanderie	30	4,5	11	5,9	11	0,9
Grafica, stampa, fotografia	23	3,5	5	2,7	88	7,1
New economy, pubblicità	-	-	-	-	-	-
Servizi di pulizie	2	0,3	1	0,5	9	0,7
Parrucchieri	119	17,9	37	19,8	100	8,1
Altro	51	7,7	3	1,6	70	5,7
<b>Totale</b>	<b>665</b>	<b>100,0</b>	<b>187</b>	<b>100,0</b>	<b>1233</b>	<b>100,0</b>

Dall'analisi di questi dati si evince una elevata propensione all'iscrizione da parte dei "parrucchieri", che però manifestano una ancor più alta propensione a non rinnovare l'iscrizione (irrequieti). Analoga la situazione per "pulitintolavanderie".

Buona anche la propensione all'iscrizione di "edili" e "metalmecanici". Gli "edili" in particolare manifestano una bassa propensione a non rinnovare l'iscrizione (fedeli). Sul fronte opposto sia "legno" che "riparazione autoveicoli" manifestano una bassa propensione all'iscrizione ed una alta (in particolare per "riparazione autoveicoli") propensione a non rinnovare l'iscrizione (diffidenti - scontenti).

## **2.29 Qual'è il CAP dell'azienda?**

Sono stati forniti 1791 Cap, non tutti attendibili. Di questi, 638 riguardano Torino (35,6 %) e 1153 la provincia (64,4 %).

### 2.30 Usa abitualmente la posta elettronica per lavoro?

Risposte	numero	%
si	355	17,2 %
no	1708	82,8 %
<b>Totale</b>	<b>2063</b>	<b>100,0</b>

Le risposte a questa domanda dimostrano quanto poco usata sia ancora la posta elettronica come abituale strumento di lavoro.

La propensione all'uso della posta è da mettere strettamente in relazione sia con le categorie (la usa il 35,0 % della categoria "altro", il 34,7 % della categoria "grafica, stampa e fotografia", il 26 % degli impiantisti. Sul fronte opposto, è usato solo dal 10 % del settore "edilizia", dall' 8,3 % di "trasporti" e dal 5,0 % di "parrucchieri") sia con la dimensione dell'impresa (questo punto è stato analizzato alla domanda 2.27). Esiste anche una debole relazione tra iscritti e abituali utenti (19 % contro il 16 % dei non iscritti).

### 2.31 Ha qualcosa da aggiungere alla sua intervista?

Sono state fornite 81 risposte. Osserviamo che di questi 81 intervistati che hanno fornito questa risposta, 44 appartengono al segmento "non iscritti" e 37 al segmento "iscritti". Tra i 44 sono compresi 38 intervistati che già in precedenza avevano avuto modo di esprimere il loro punto di vista rispondendo alle domande aperte riservate al segmento "non iscritti". In particolare 11 di questi 44 sono "non iscritti - ex iscritti" (incidenza del 25%, mentre gli ex iscritti incidono solo per il 13,4 % sul totale dei non iscritti) e tra loro prevale la richiesta di maggior coinvolgimento e maggior partecipazione. Questo, a nostro avviso, esprime un significativo desiderio di partecipazione e ci induce a ritenere che molti ex iscritti potrebbero iscriversi nuovamente se si riuscisse a fornire loro il giusto pretesto per farlo.

Nel segmento "iscritti" solo 10 su 37 avevano già risposto a domande aperte.

Vista la varietà delle formulazioni ed il numero tutto sommato contenuto di risposte fornite, queste vengono elencate di seguito in ordine alfabetico.

All'interno di queste associazioni ci devono essere nostri rappresentanti e non dei tecnici che poi non sono in grado di soddisfare gli interessi della categoria

Associazioni più concrete

Bisogna tutelare un po' di piu' le piccole imprese artigiane.

Bisogno di assistenza specifica per settore

C' poco contatto tra azienda e associazione

C'e' troppa burocrazia nei rapporti tra azienda e associazioni

C'e' troppa politica nelle associazioni

C'e' una grave mancanza di informazione da parte di queste associazioni

Ci vorrebbe piu' grinta da parte loro e piu' presenza alle riunioni

Ci vorrebbe piu' grinta da parte loro e piu' presenza alle riunioni

Dovrebbero inserire le pensioni di invalidità così come le pensioni di anzianità

E' importante sostenere le piccole aziende e non tartassarle

E' insoddisfatto perché il lavoro dell'ass. Può essere svolto da un qualsiasi commercialista

È molto insoddisfatto in generale del servizio offerto dall'associaz. Poiché fanno poco gli interessi dell'artigiano.

E' necessario che si informino gli associati sulle nuove leggi  
E' piu' soddisfatto della consulenza privata  
E' profondamente deluso dall'esperienza associativa  
Eliminazione di costi aggiuntivi sui servizi  
Gli artigiani prendono una pensione troppo bassa: e' una vera ingiustizia  
Gli associati non vengono tutelati abbastanza  
I costi di iscrizione sono molto consistenti ed il servizio non e' molto soddisfacente  
Il cleinte gradirebbe meno lungaggini nelle pratiche burocratiche  
Il cleinte gradirebbe piu' impegno e meno coinvolgimento politico  
Il cleinte, nel tempo, ha perso fiducia nell' operato delle associazioni  
Il cliente si associa al malcontento generale che c'e' all'interno della categoria  
Il sig. Ha da ridire sulle tariffe troppo alte  
Il signore è dell'opinione che l'ass. Non tutela gli interessi del singolo  
La mancata iscrizione all'associazione dipende da una insoddisfazione dei servizi offerti  
La quota associativa è troppo alta  
Le associazioni dovrebbero coinvolgere molto gli iscritti  
Le associazioni dovrebbero avere dei dipendenti piu' competenti  
Le associazioni dovrebbero dare piu' libero accesso ai fondi  
Le associazioni dovrebbero darsi da fare di piu' per i nostri interessi  
Le associazioni dovrebbero essere pubblicizzate di piu'  
Le associazioni dovrebbero fare di piu' gli interessi della categoria  
Le associazioni dovrebbero fare piu' gli interessi degli associati  
Le associazioni fanno solo i propri interessi e sono poco competenti  
Le associazioni non tutelano abbastanza gli artigiani.  
Le piccole imprese non sono per niente tutelate anzi il piu' delle volte sono messe nelle condizioni di chiudere  
Maggiore coinvolgimento degli associati  
Maggiore collaborazione alla vita dell'azienda  
Maggiore considerazione per le piccole e medie imprese soprattutto in caso di speciali agevolazioni finanziarie  
Maggiore efficienza nella protezione degli artigiani  
Maggiore partecipazione alla vita dell'artigiano  
Maggiore promozione del settore artigianale e meno tasse.  
Maggiore pubblicita' dei servizi offerti dalle associazioni  
Maggiore supporto da parte della mia associazione  
Maggiore tutela del piccolo artigiano  
Maggiore tutela del piccolo artigiano  
Maggiore visibilita' da parte dei piccoli artigiani  
Maggiori informazioni sulle agevolazioni  
Mancanza di attenzione ai problemi dei piu' piccoli  
Migliore organizzazione delle associazioni a livello regionale  
Molto deluso dell'operato delle associazioni artigiane, gradirebbe meno politica e piu' tutela per gli artigiani  
Necessita' di avere un listino prezzi  
Nel momento in cui ha avuto bisogno di una tutela e di un aiuto dopo una ingiunzione del tribunale la confartigianato non lo ha aiutato in alcun modo  
Non c'e' abbastanza solidarieta'  
Non c'e' tutela per i piccoli artigiani soprattutto dal punto di vista finanziario  
Non c'e' una grande informazione riguardo l'attivita delle associazioni  
Non e' molto soddisfatto dell'operato delle associazioni  
Non e' per niente soddisfatta del lavoro svolto dall'associazione  
Non soddisfatta dei servizi di contabilità in quanto per 5 anni di seguito ha avuto multe in merito al 740  
Oltre ai servizi di contabilita' non vede molta assistenza nei confronti degli associati  
Piu' agevolazioni per promuovere l'artigianato nel commercio con l'estero  
Piu' informazione sulle normative  
Piu' informazioni da parte delle associazioni  
Piu' tutela alla categoria dei piccoli artigiani  
Potenziamento dei servizi già presenti con costi inferiori

Propone di avere più informazione su tutte le agevolazione che capitano periodicamente agli artigiani specialmente sulle assunzioni periodiche  
Quote associative troppo elevate  
Ritiene che la sua categoria non sia presa assolutamente in considerazione dalle istituzioni  
Ritiene che questi enti siano incapaci di tutelare la categoria, anzi a volte approfittano della disinformazione per togliere sempre più soldi  
Sono iscritti alla cna da molti anni ma non c'è nessuna considerazione per le piccole ditte  
Sotto il punto di vista fiscale della tutela, della protezione o supporto di fronte ad un qualsiasi tipo di problema non ha mai avuto nessun tipo di aiuto.  
Un'associazione dovrebbe essere assolutamente apolitica  
Unione artigiana ha parcelle più concorrenziali  
Vorrebbe che ci fossero servizi con prezzi più modesti  
Vorrebbe che ci fossero servizi con prezzi più modesti  
Vorrebbe che ci fossero servizi con prezzi più modesti  
Vorrebbe maggiore impegno e partecipazione da parte degli artigiani stessi per affrontare le problematiche della categoria  
Vorrebbe più presenza delle associazioni artigiane

## **Allegati - Questionario**