

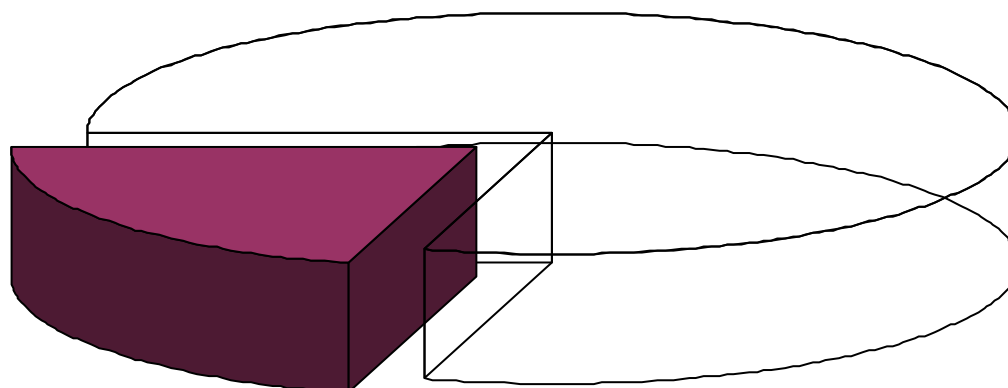
# CUSTOMER SATISFACTION



CONFINDUSTRIA AREZZO

**CAMPIONE AZIENDE**





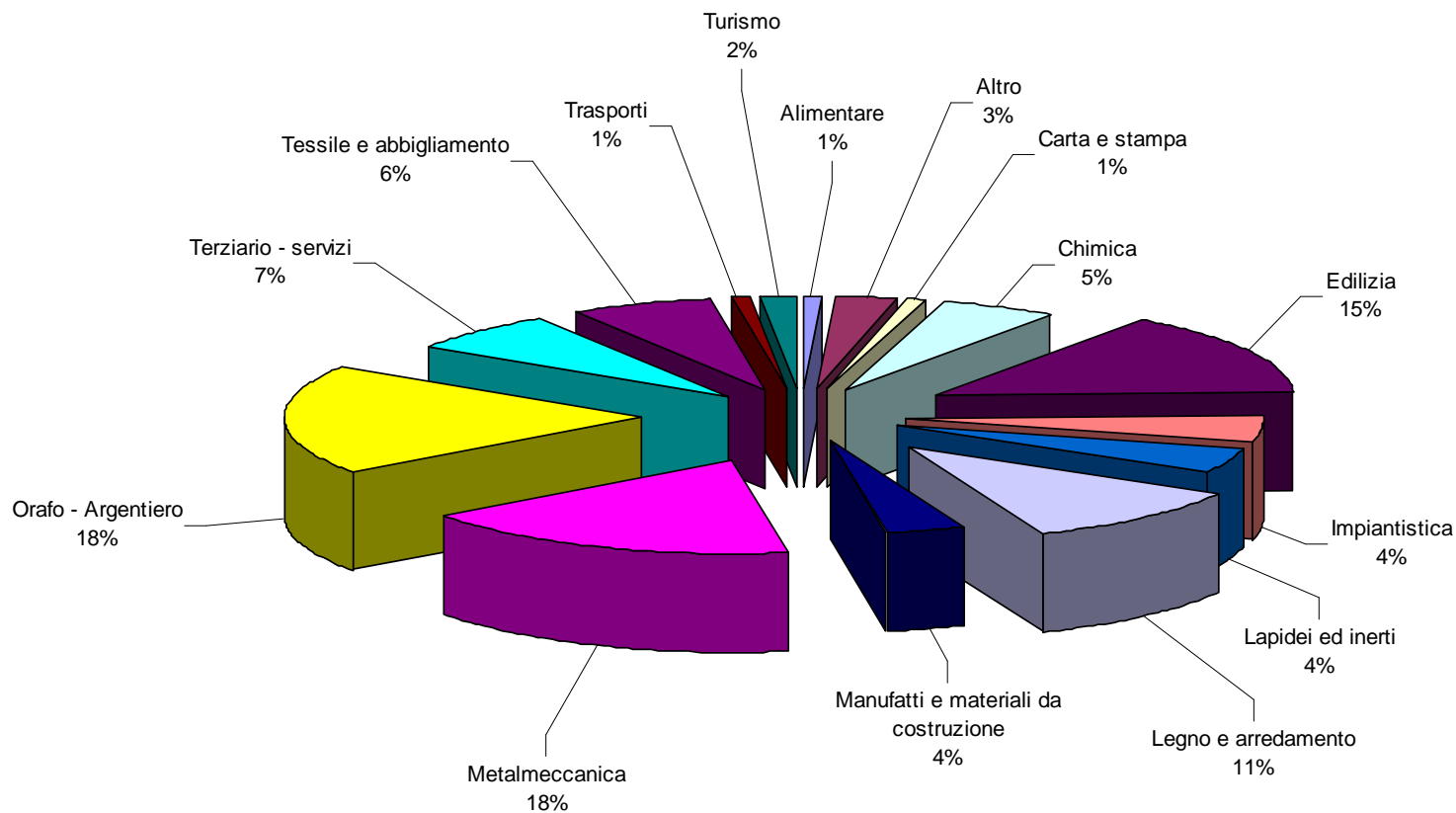
Aziende che hanno  
risposto  
20%



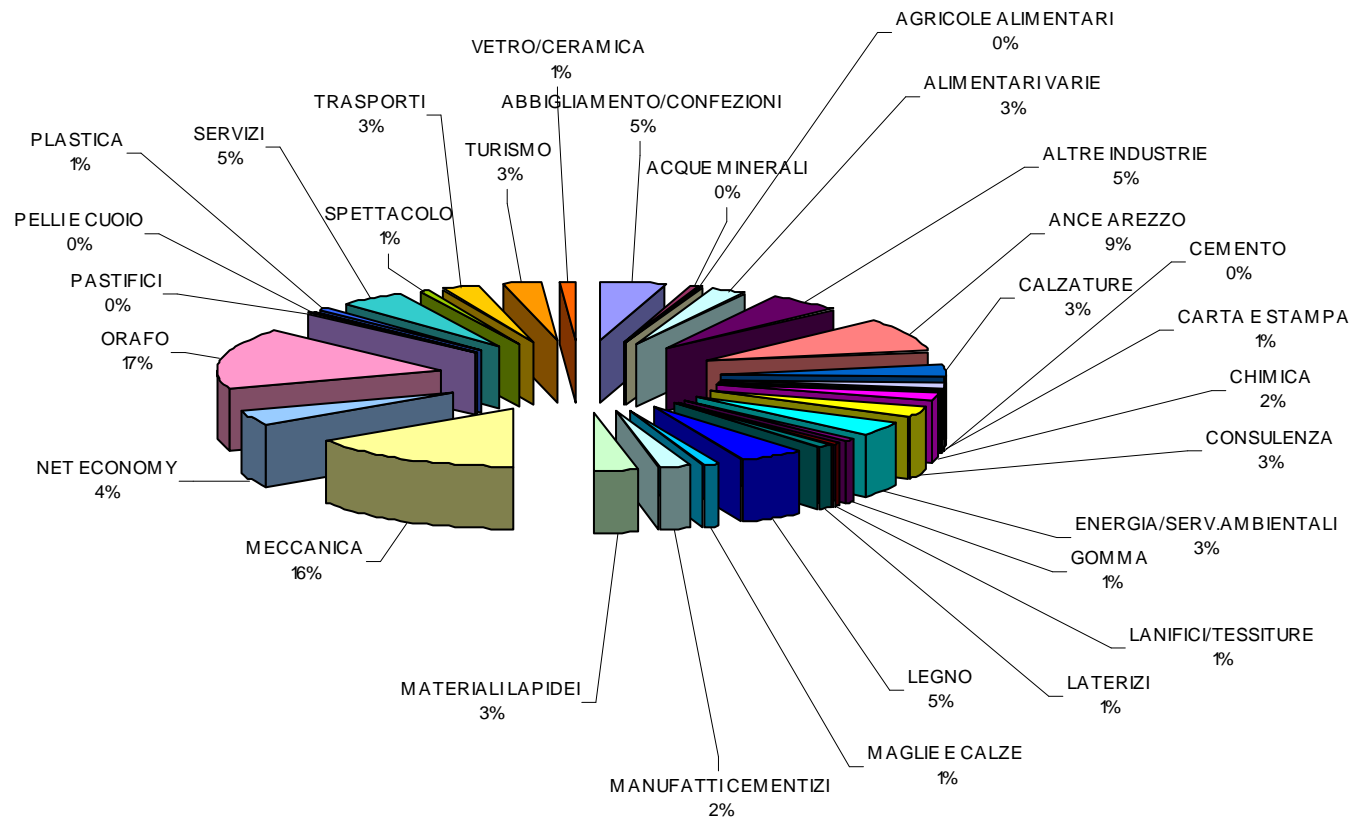
**TIPOLOGIA DELL'AZIENDA**



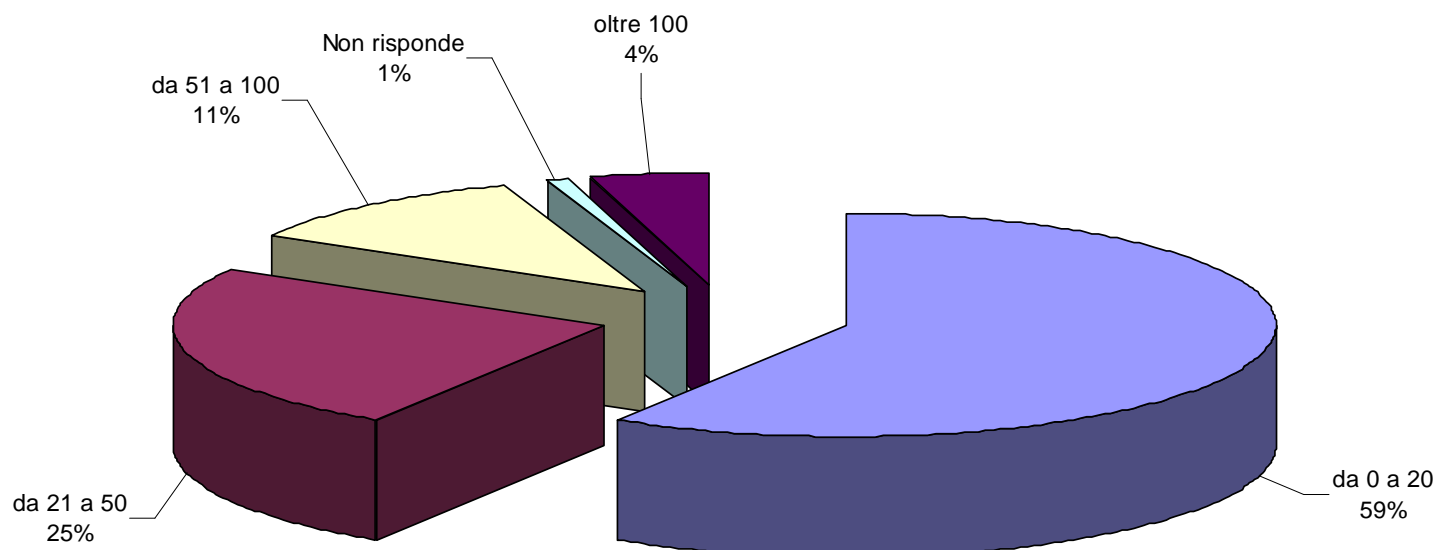
## DATI DELL'AZIENDA: SETTORE DI APPARTENENZA



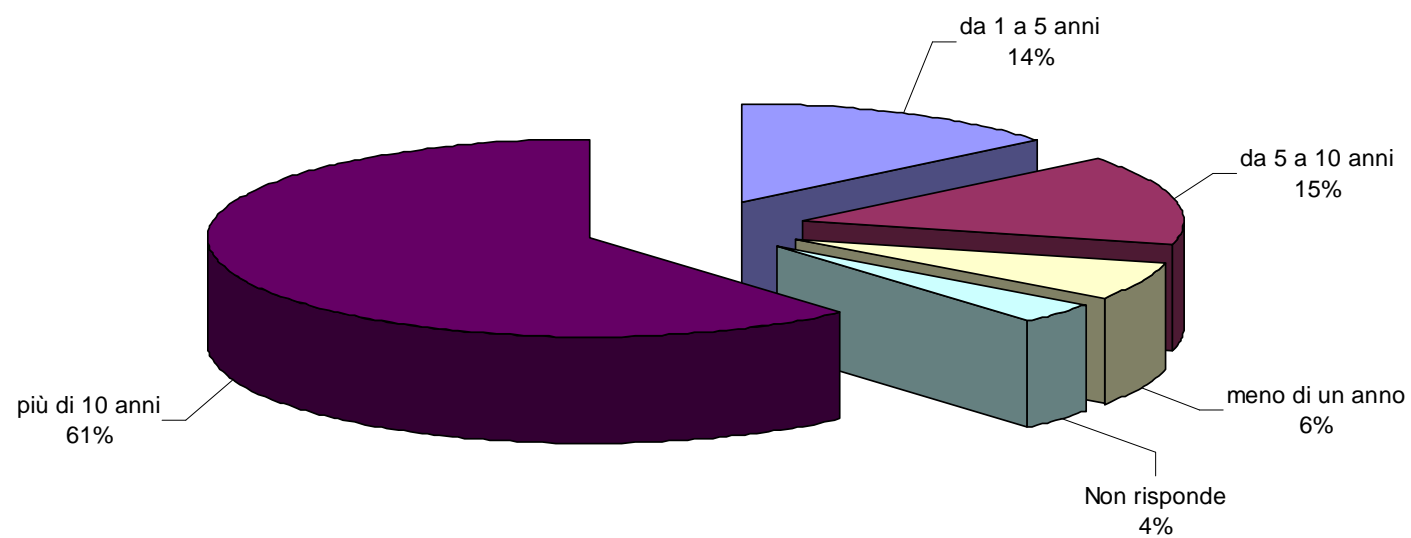
# DATI DELL'AZIENDA: SETTORE DI APPARTENENZA



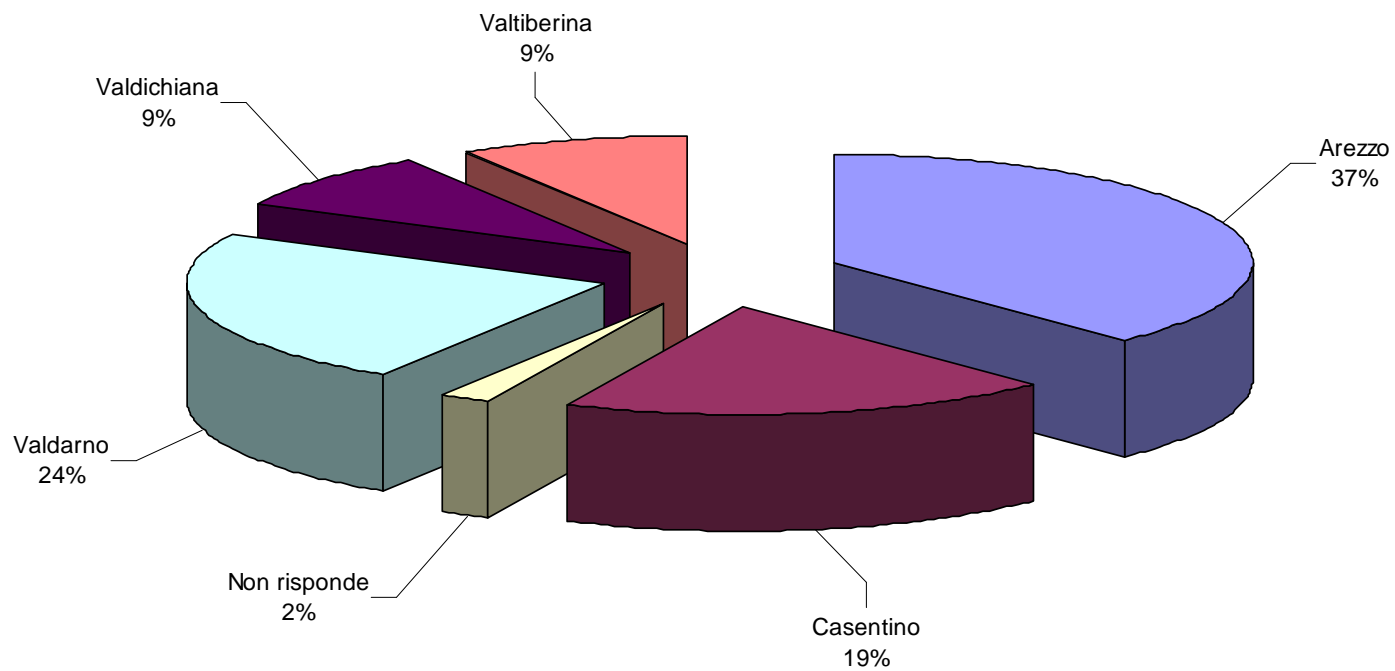
## DATI DELL'AZIENDA: NUMERO DIPENDENTI



## DATI DELL'AZIENDA: PERIODO ASSOCIATIVO



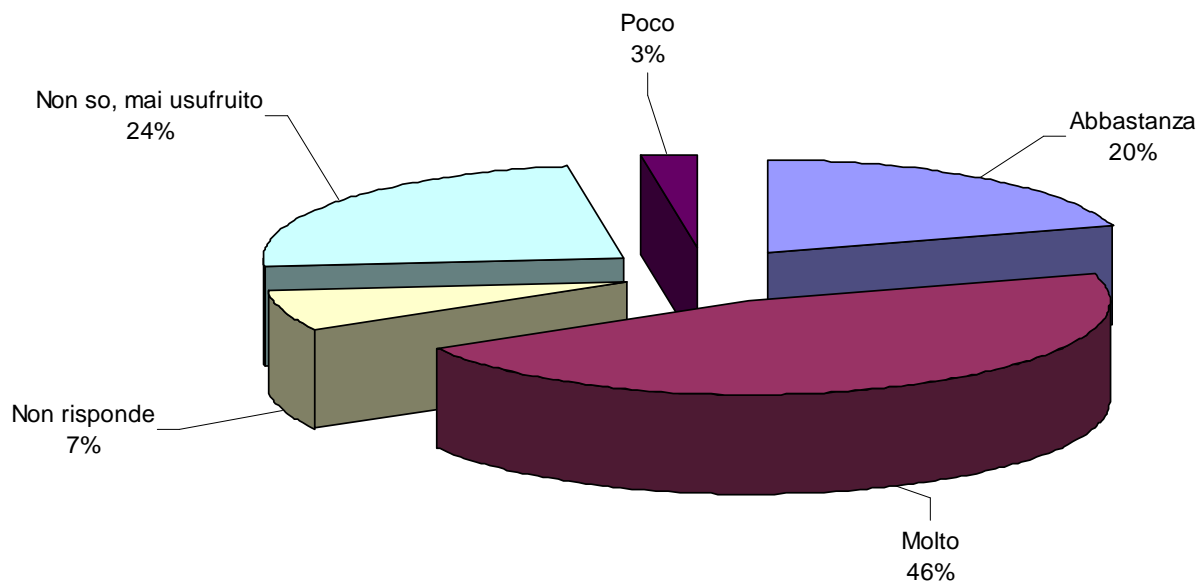
## DATI DELL'AZIENDA: AREA GEOGRAFICA



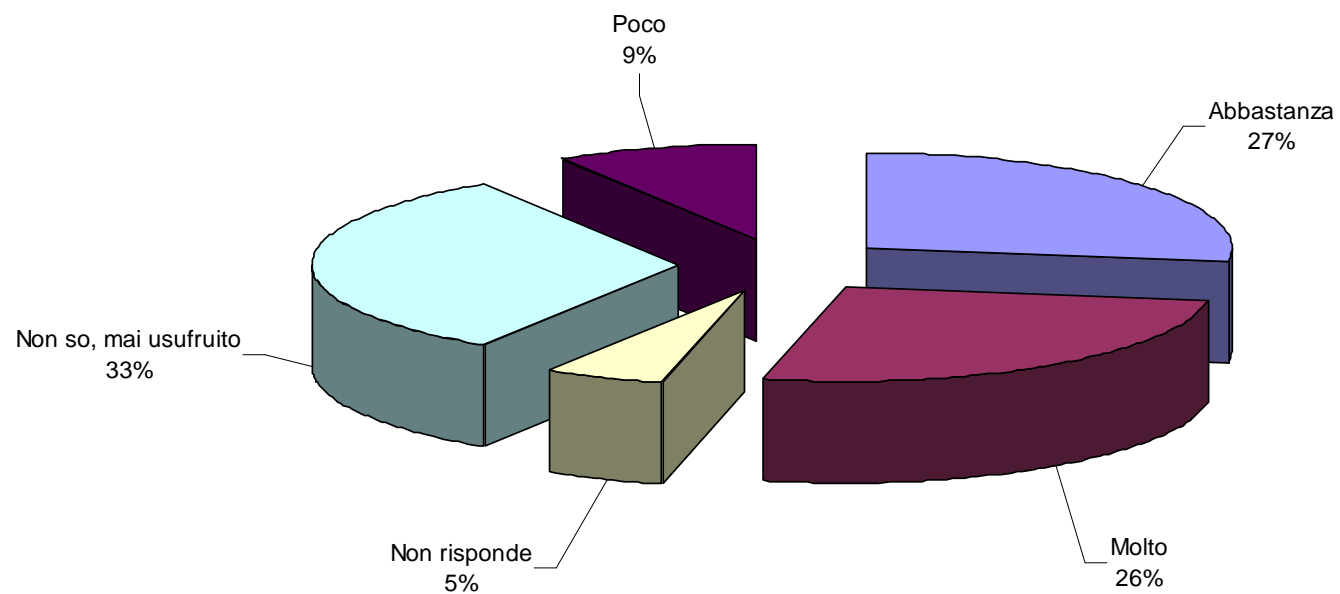
**GRADO DI SODDISFAZIONE  
SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO**



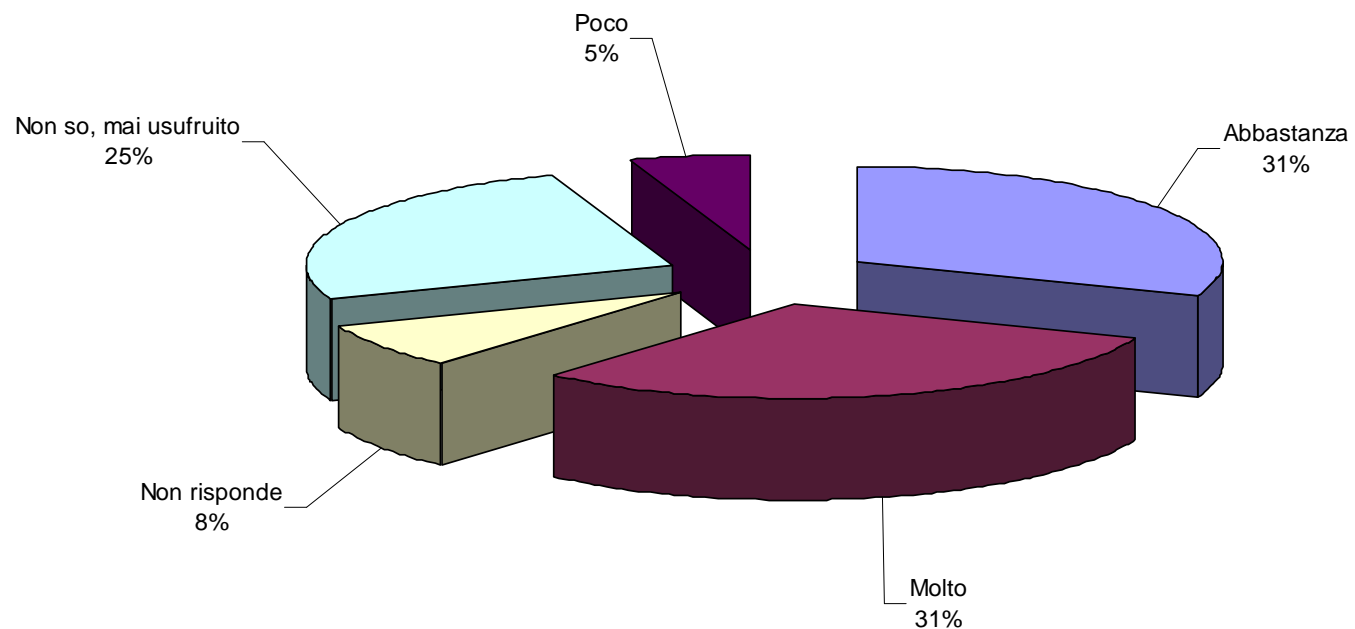
## GRADO DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: RELAZIONI INDUSTRIALI E GESTIONE RISORSE UMANE



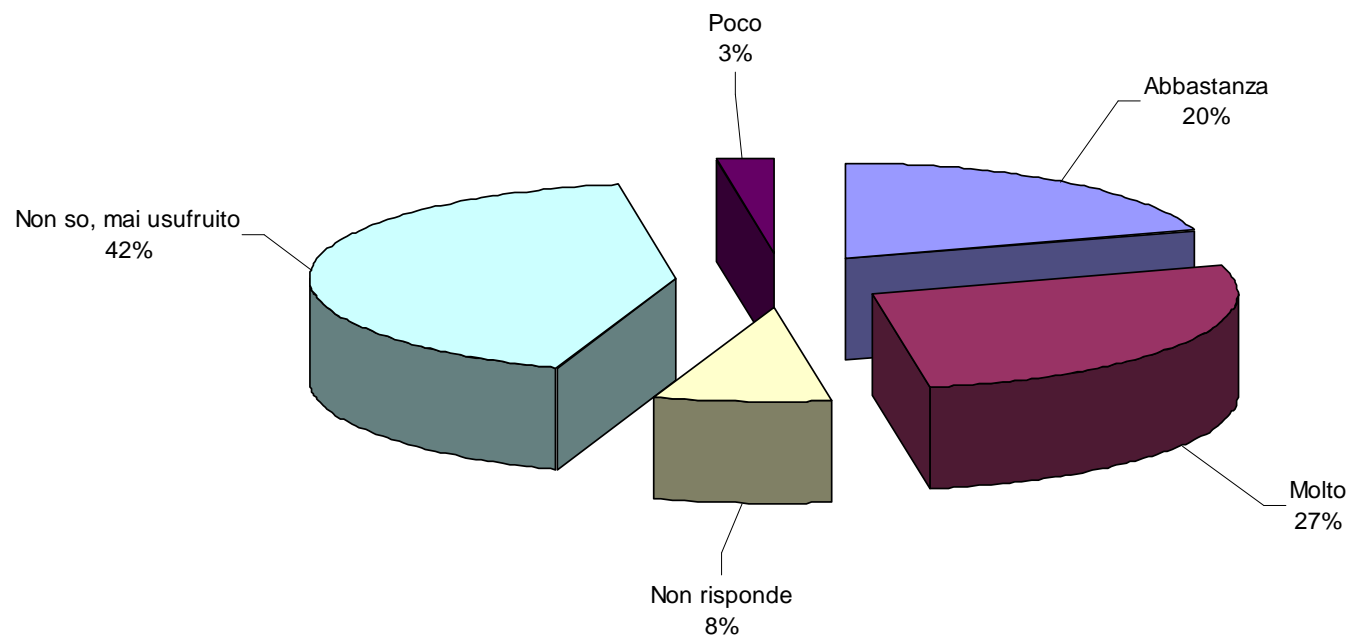
## GRADO DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: CREDITO E FINANZA, INTERNAZIONALIZZAZIONE, FISCO E TRIBUTI, CONFIDI



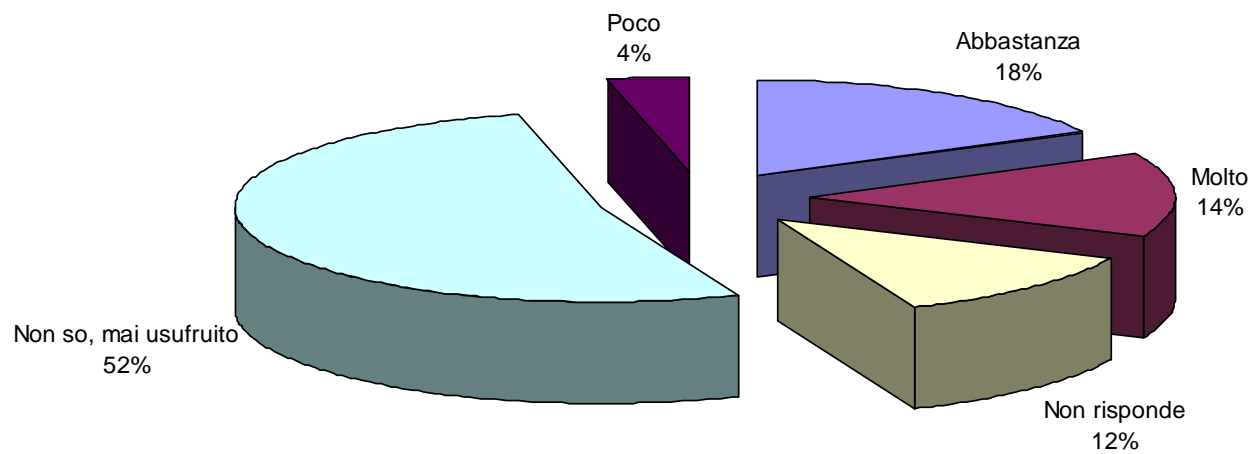
## GRADO DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: AMBIENTE SICUREZZA QUALITA' ENERGIA



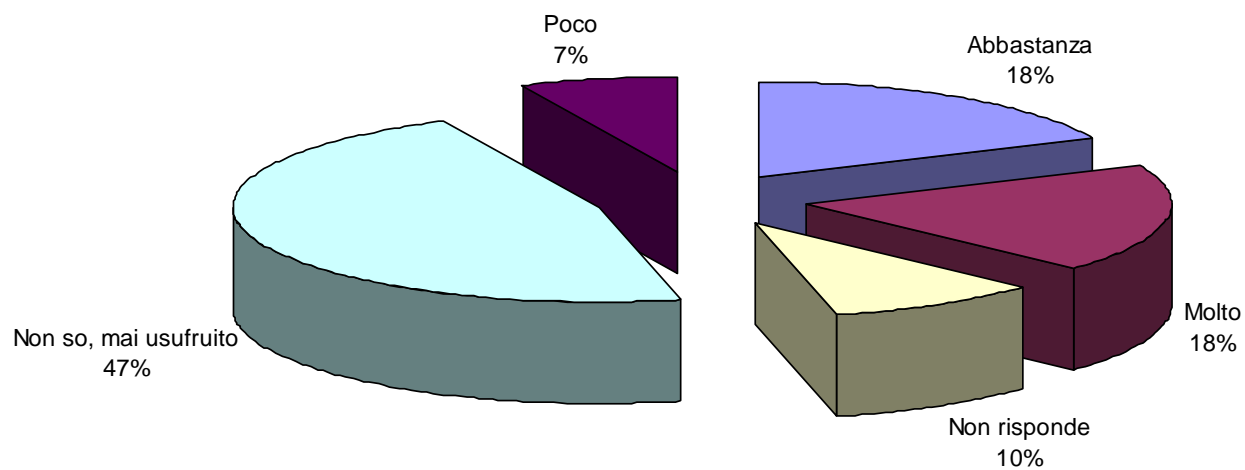
## GRADO DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: CONVENZIONI CONFINDUSTRIA



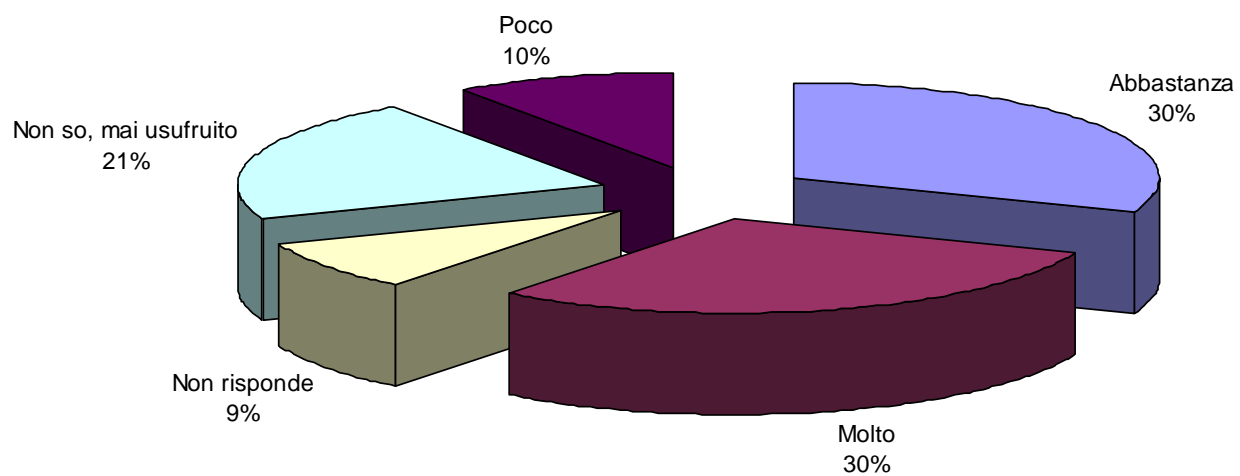
## GRADO DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: EDILIZIA INFRASTRUTTURE E TERRITORIO



## GRADO DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO



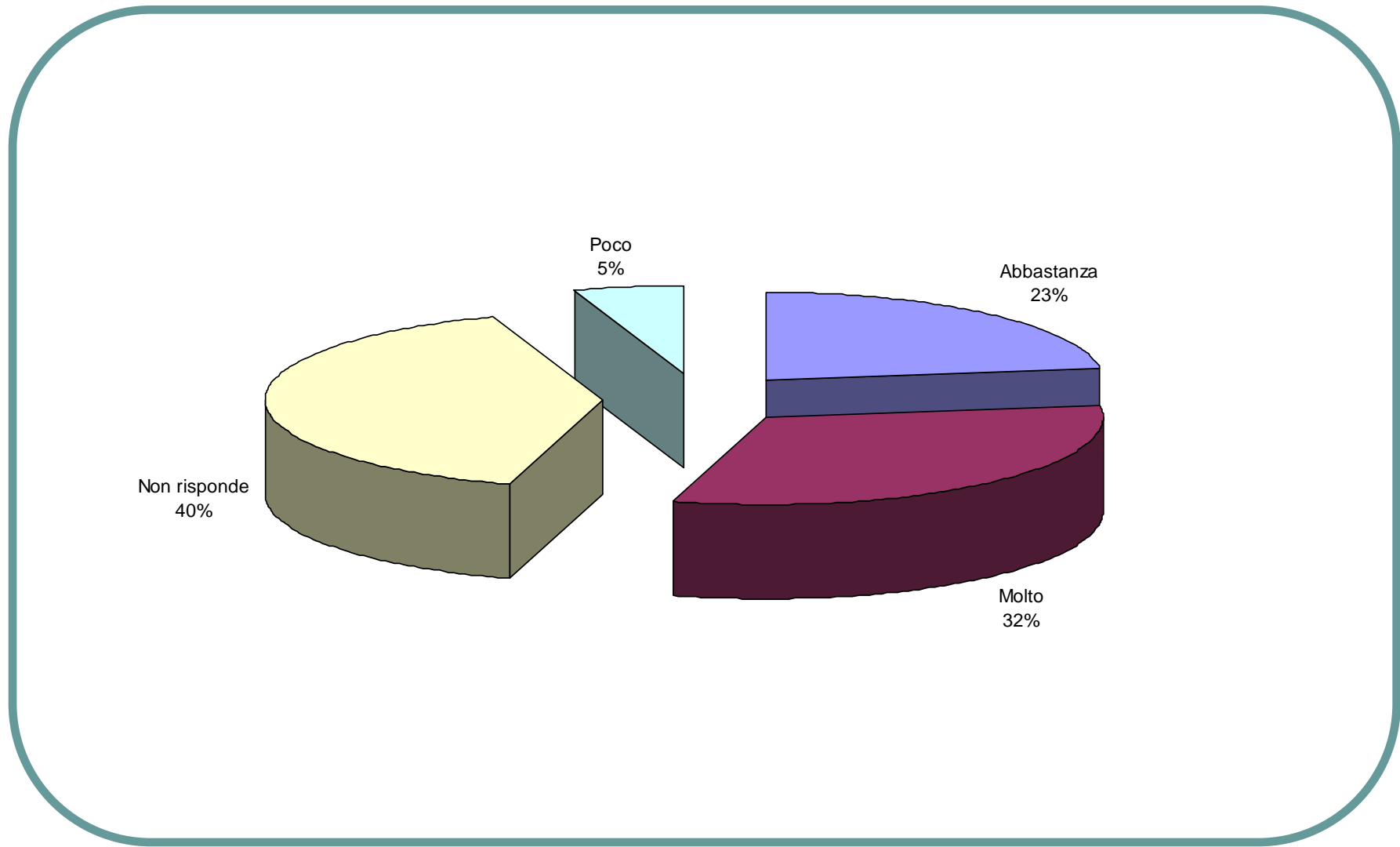
## GRADO DI SODDISFAZIONE SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO: CORSI DI FORMAZIONE



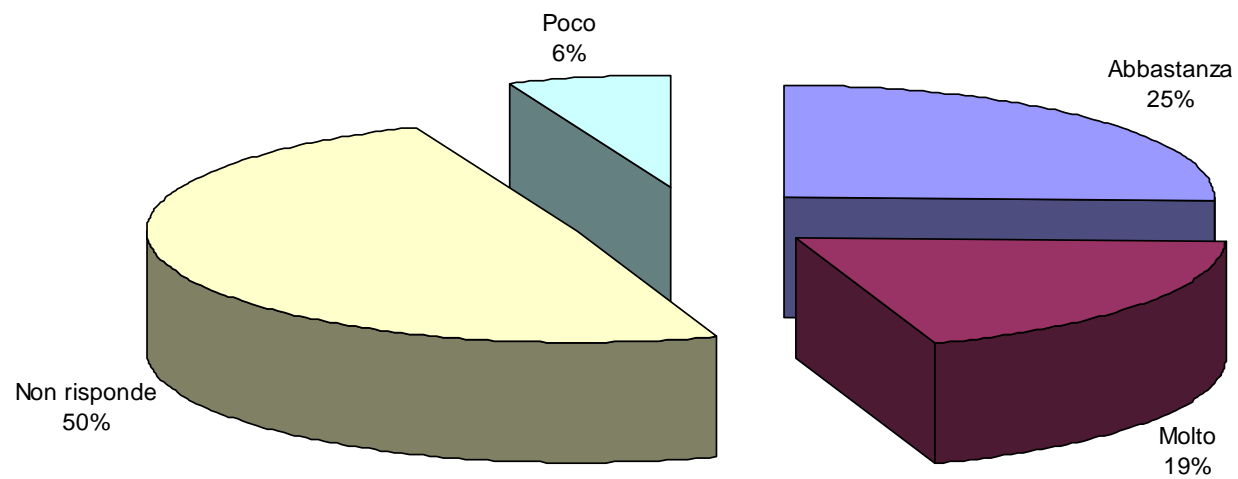
**GRADO DI SODDISFAZIONE  
SUI TEMPI DI RISPOSTA**



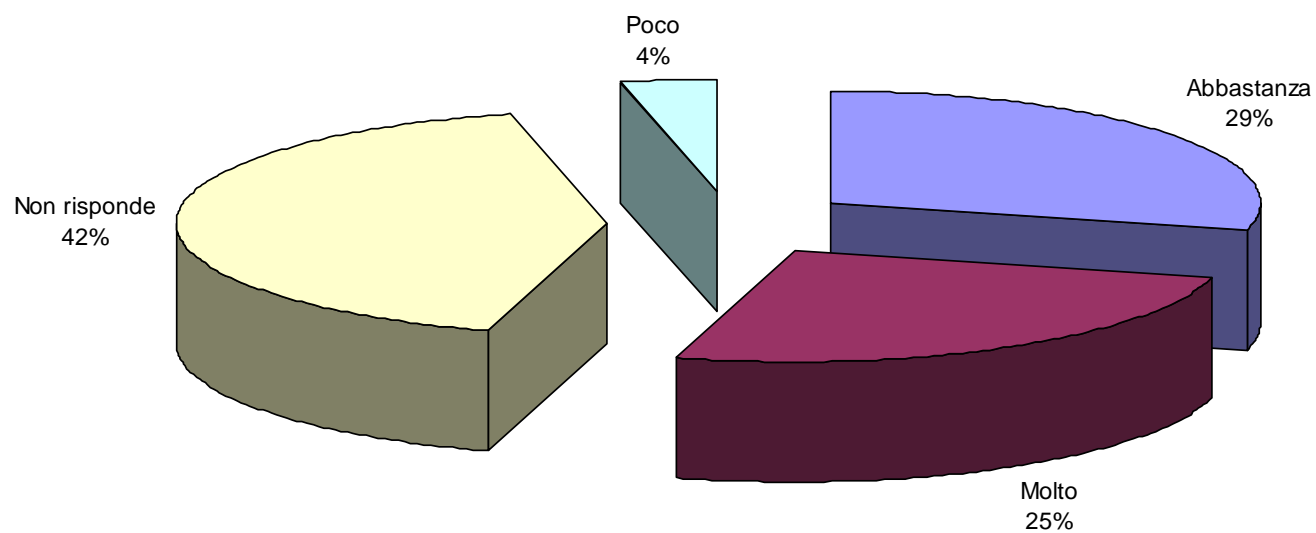
**RAPIDITA' DEI TEMPI DI RISPOSTA:  
RELAZIONI INDUSTRIALI E GESTIONE RISORSE UMANE**



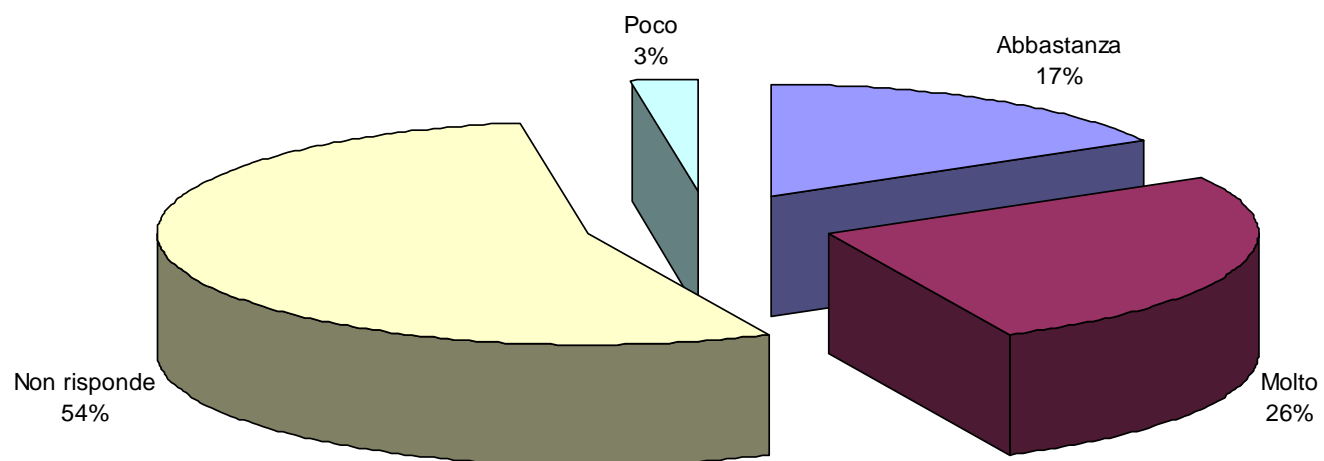
**RAPIDITA' DEI TEMPI DI RISPOSTA:  
CREDITO E FINANZA, INTERNAZIONALIZZAZIONE, FISCO E TRIBUTI, CONFIDI**



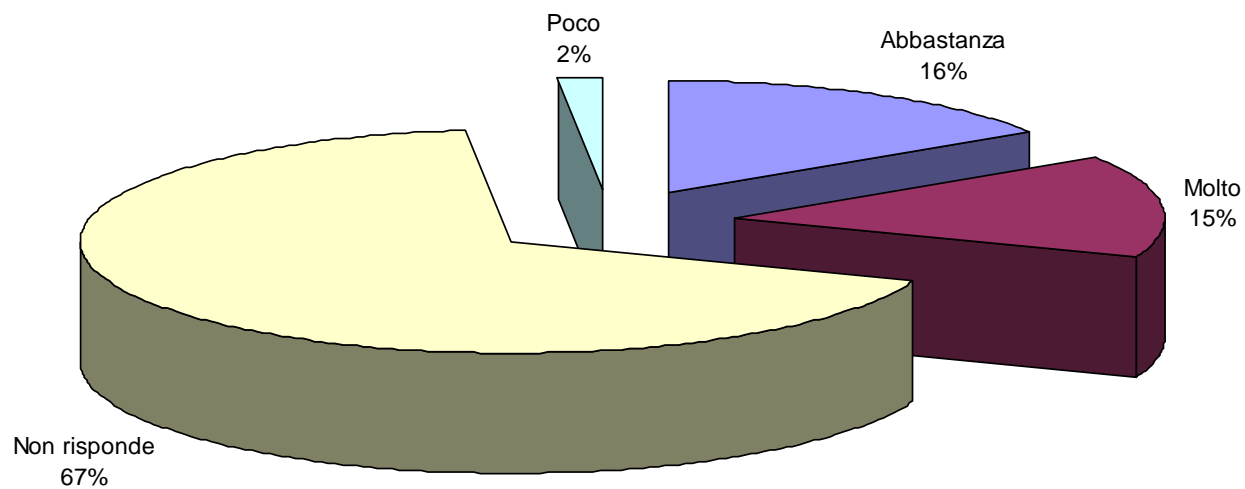
## RAPIDITA' DEI TEMPI DI RISPOSTA: AMBIENTE SICUREZZA QUALITA' ENERGIA



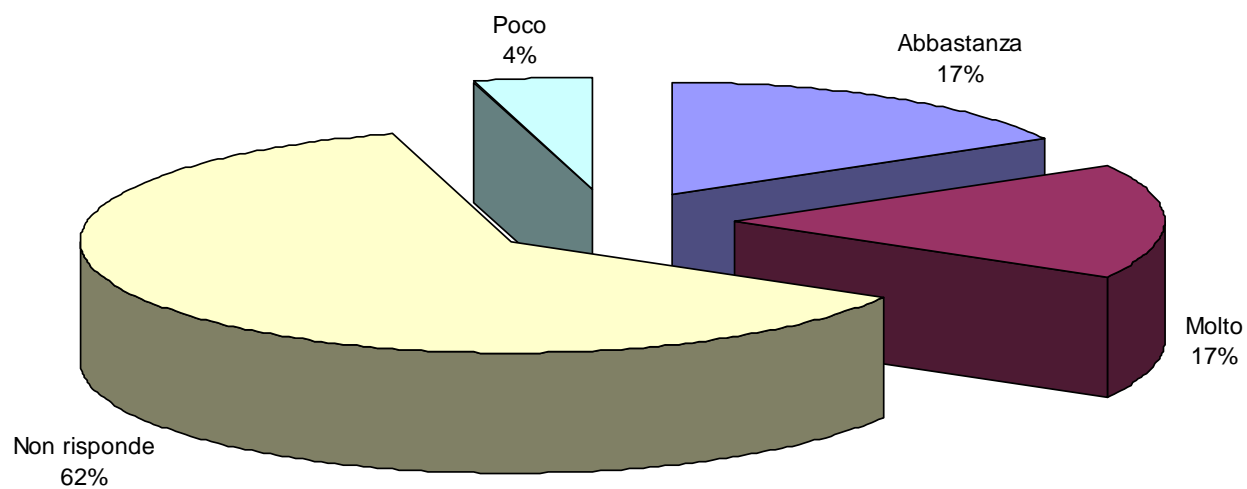
## RAPIDITA' DEI TEMPI DI RISPOSTA: CONVENZIONI CONFINDUSTRIA



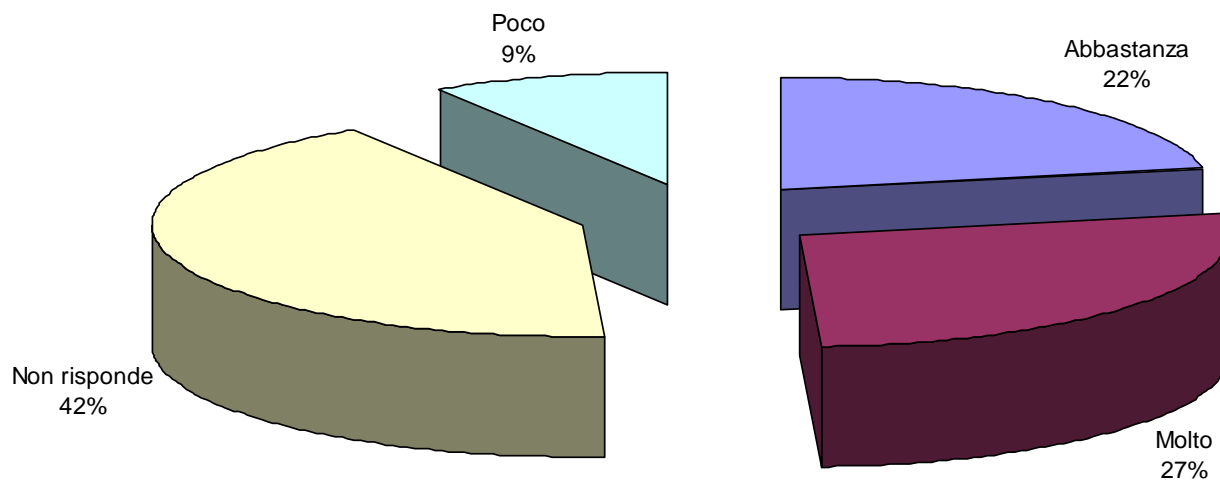
## RAPIDITA' DEI TEMPI DI RISPOSTA: EDILIZIA INFRASTRUTTURE E TERRITORIO



## RAPIDITA' DEI TEMPI DI RISPOSTA: AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO



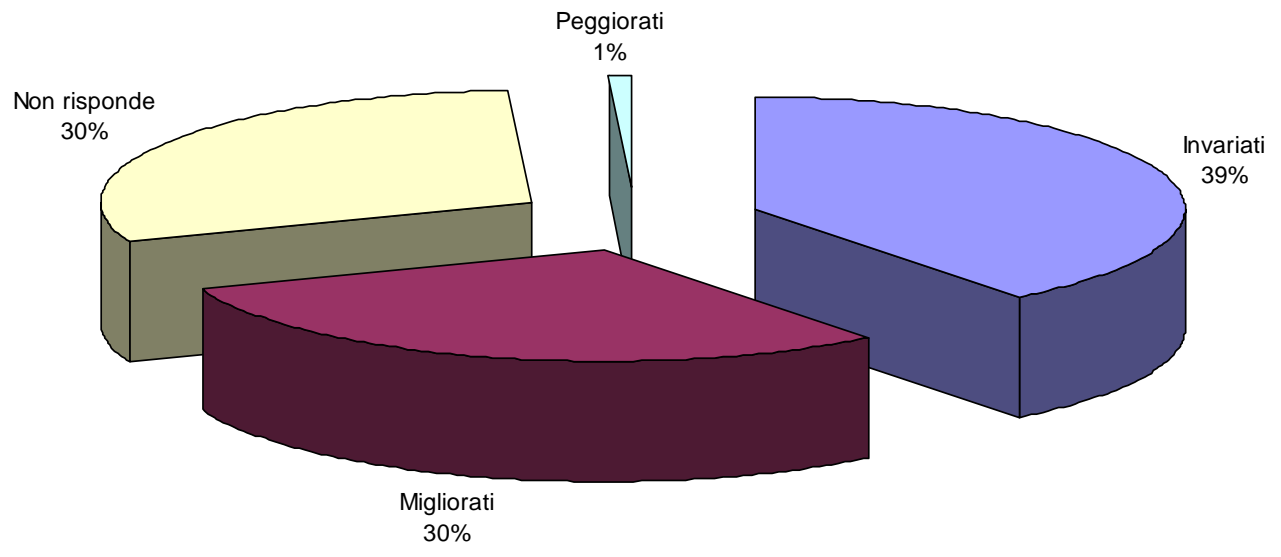
## RAPIDITA' DEI TEMPI DI RISPOSTA: CORSI DI FORMAZIONE



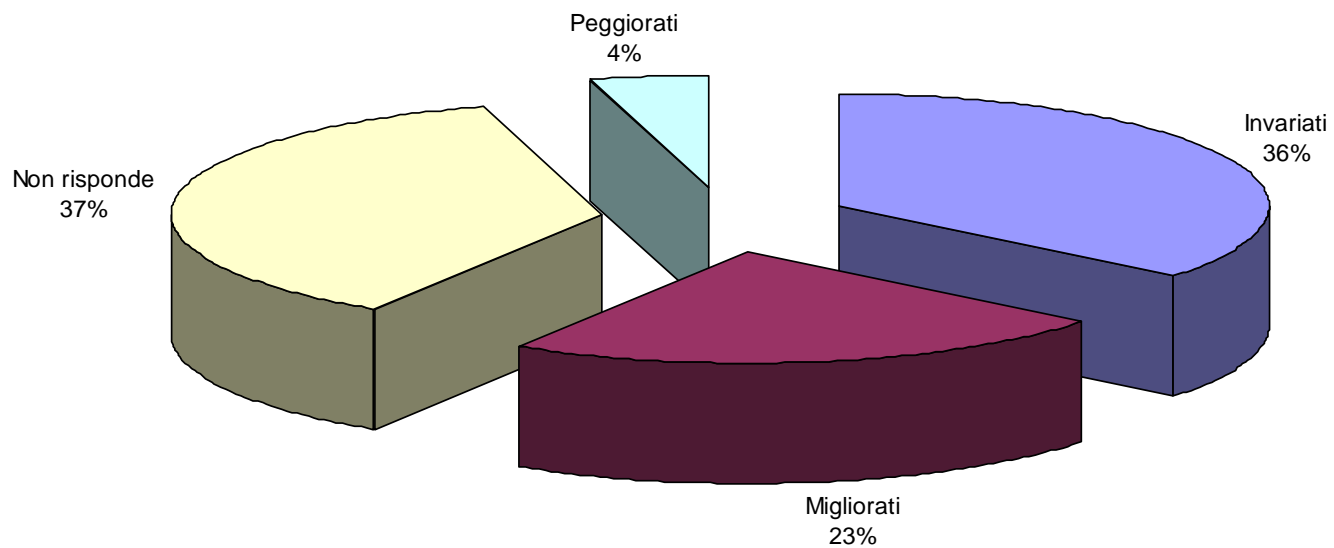
**GRADO DI SODDISFAZIONE  
SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO  
RISPETTO A DUE ANNI FA**



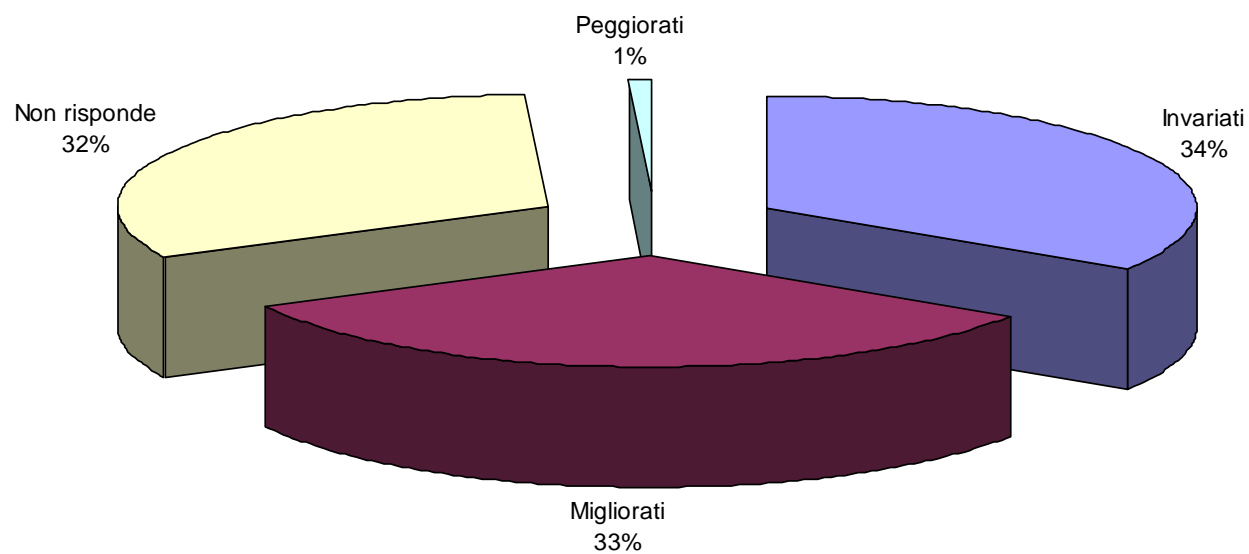
**QUALITA' DEI SERVIZI RISPETTO A DUE ANNI FA:  
RELAZIONI INDUSTRIALI E GESTIONE RISORSE UMANE**



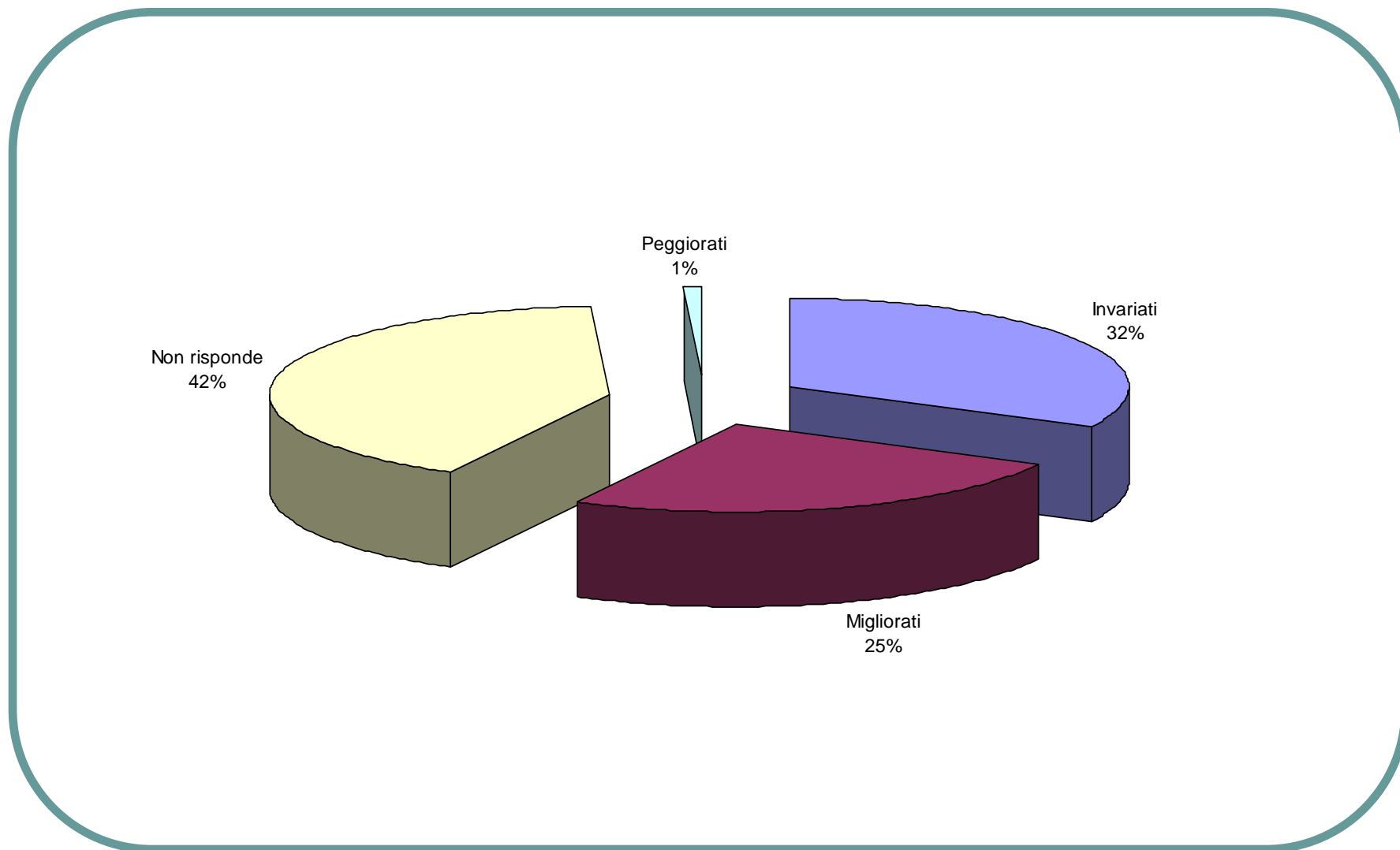
**QUALITA' DEI SERVIZI RISPETTO A DUE ANNI FA:  
CREDITO E FINANZA, INTERNAZIONALIZZAZIONE, FISCO E TRIBUTI, CONFIDI**



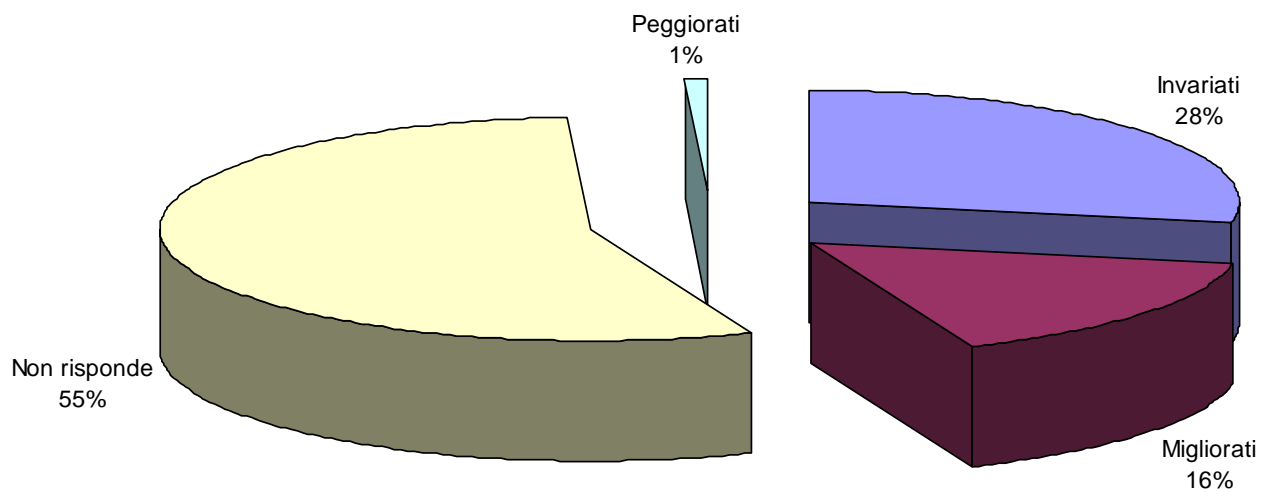
## QUALITA' DEI SERVIZI RISPETTO A DUE ANNI FA: AMBIENTE SICUREZZA QUALITA' ENERGIA



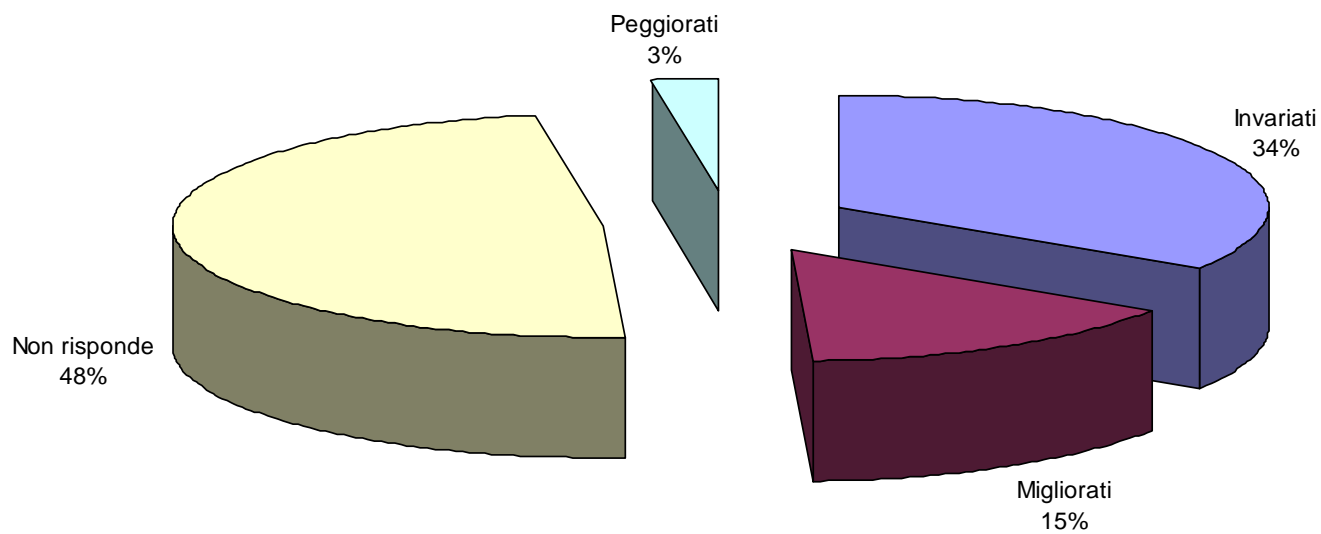
## QUALITA' DEI SERVIZI RISPETTO A DUE ANNI FA: CONVENZIONI CONFINDUSTRIA



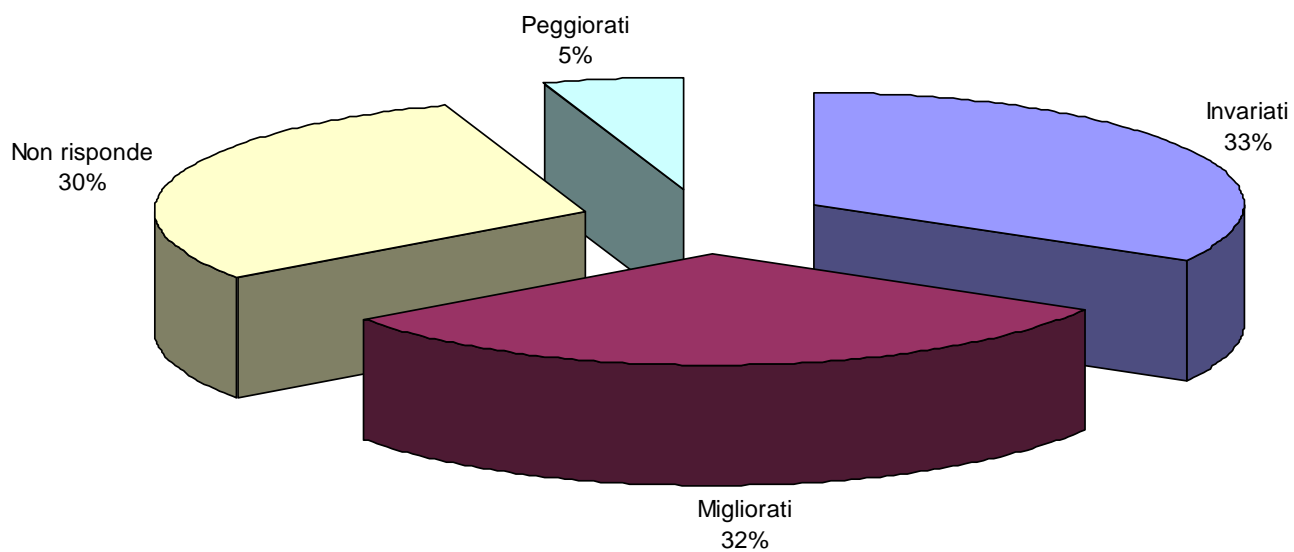
## QUALITA' DEI SERVIZI RISPETTO A DUE ANNI FA: EDILIZIA INFRASTRUTTURE E TERRITORIO



## QUALITA' DEI SERVIZI RISPETTO A DUE ANNI FA: AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO



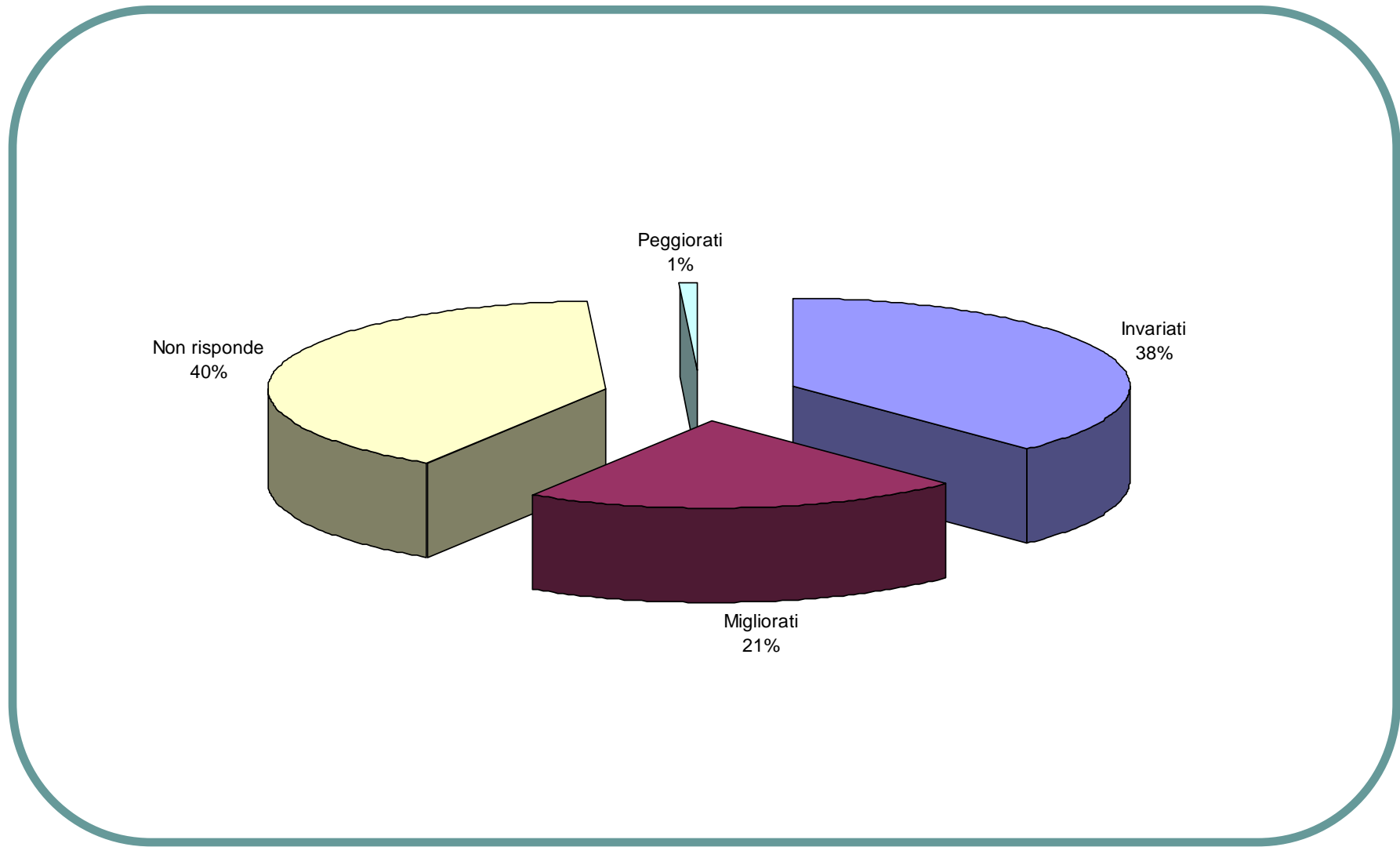
## QUALITA' DEI SERVIZI RISPETTO A DUE ANNI FA: CORSI DI FORMAZIONE



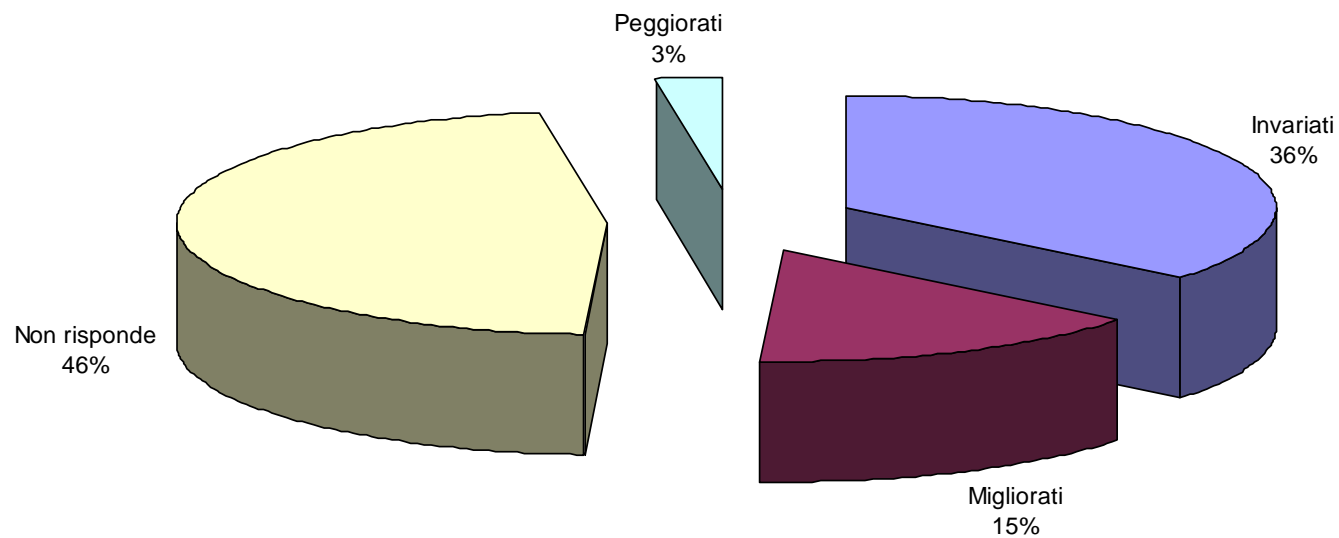
**GRADO DI SODDISFAZIONE  
SUI TEMPI DI RISPOSTA  
RISPETTO A DUE ANNI FA**



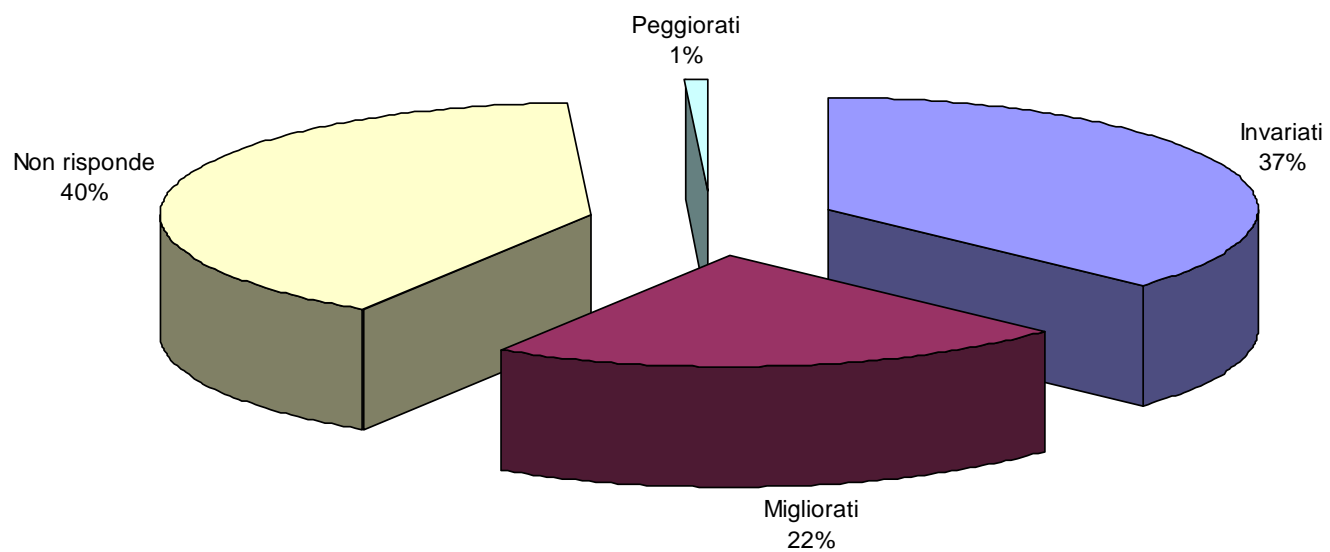
**TEMPI DI RISPOSTA RISPETTO A DUE ANNI FA:  
RELAZIONI INDUSTRIALI E GESTIONE RISORSE UMANE**



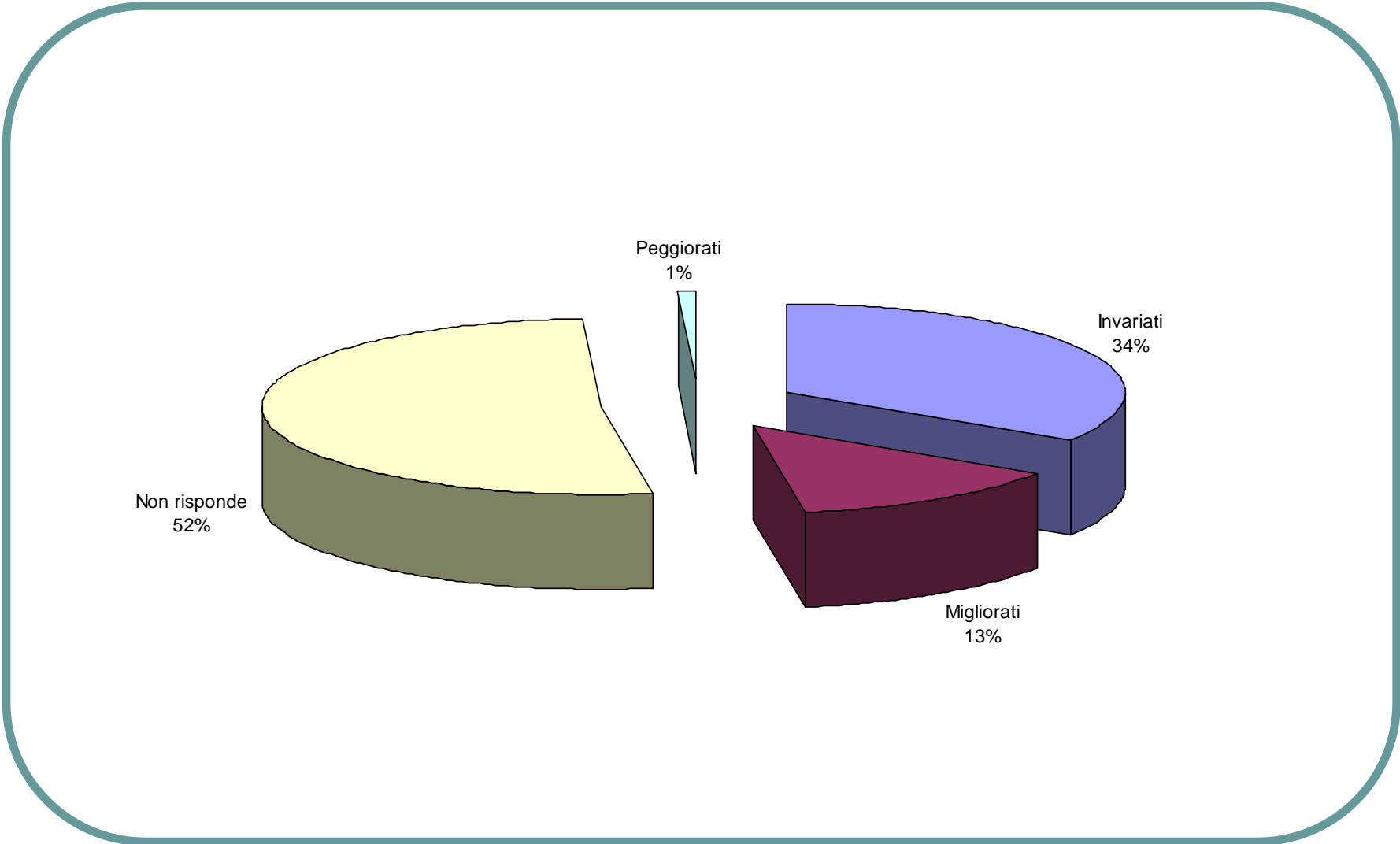
**TEMPI DI RISPOSTA RISPETTO A DUE ANNI FA:  
CREDITO E FINANZA, INTERNAZIONALIZZAZIONE, FISCO E TRIBUTI, CONFIDI**



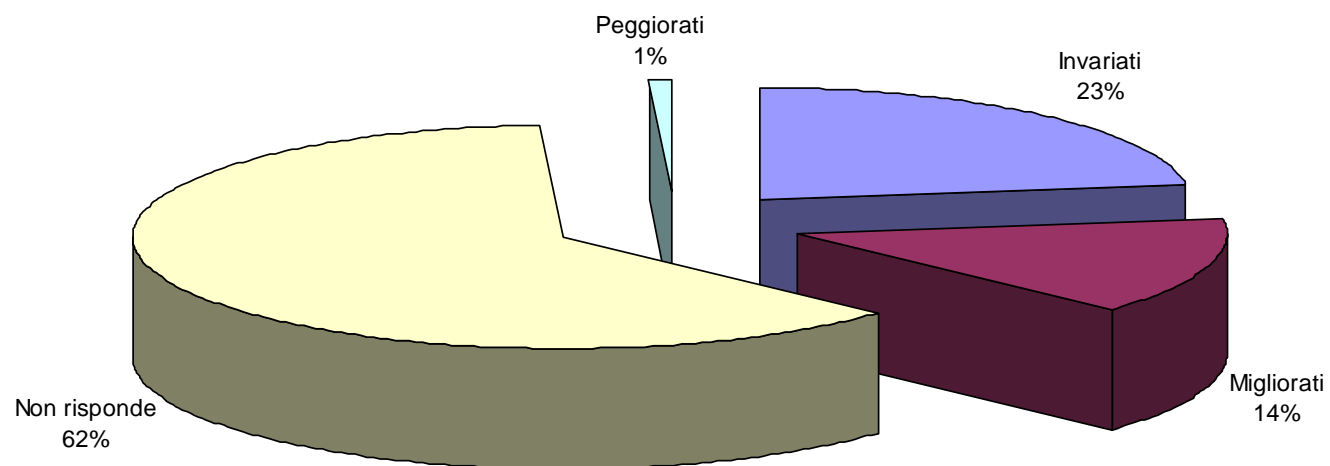
## TEMPI DI RISPOSTA RISPETTO A DUE ANNI FA: AMBIENTE SICUREZZA QUALITA' ENERGIA



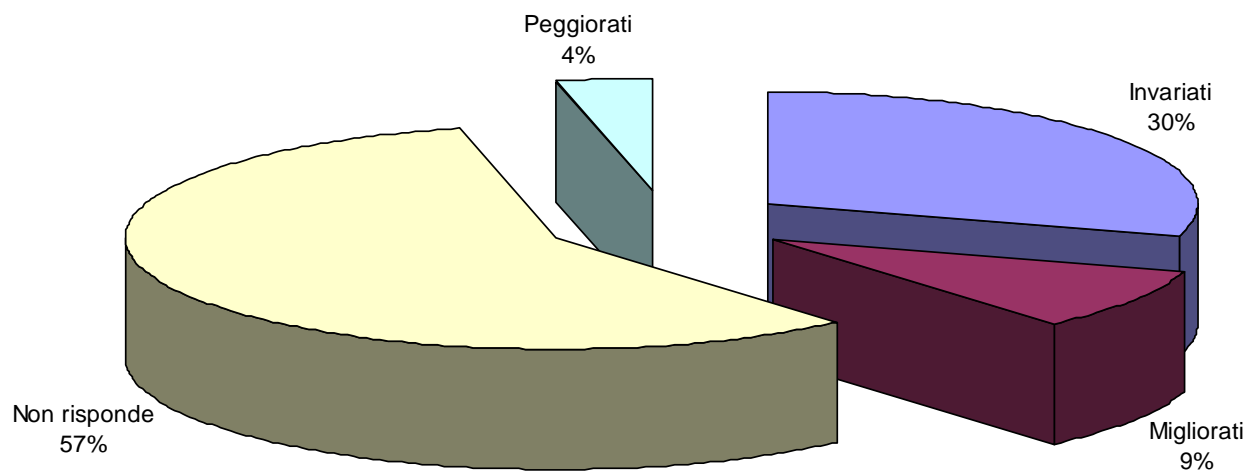
# TEMPI DI RISPOSTA RISPETTO A DUE ANNI FA: CONVENZIONI CONFINDUSTRIA



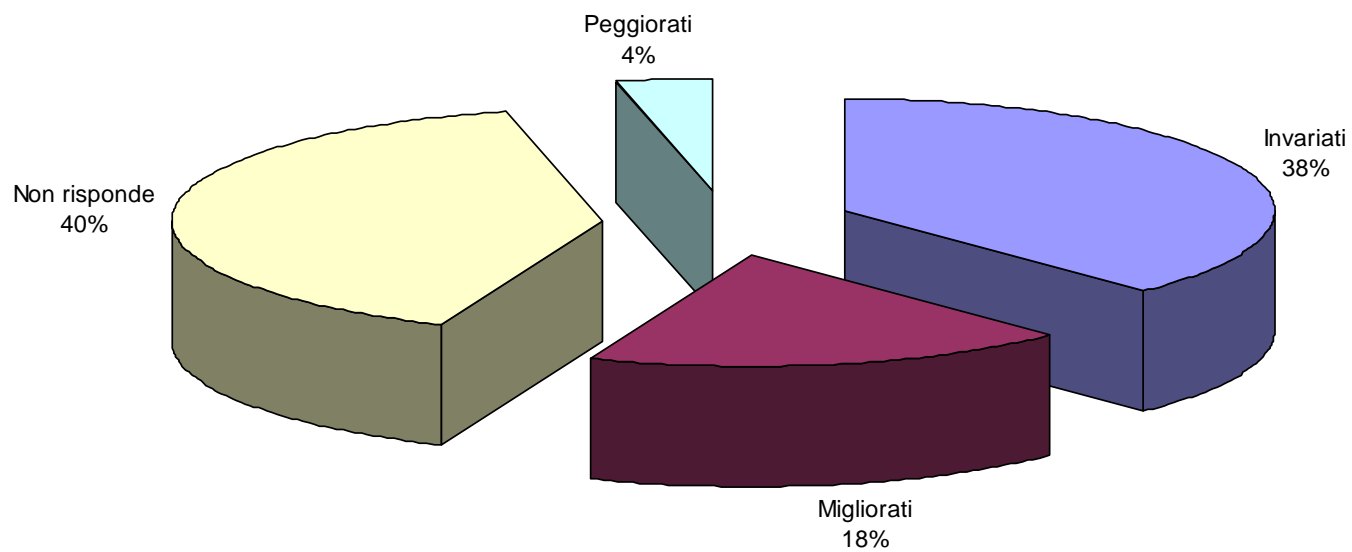
## TEMPI DI RISPOSTA RISPETTO A DUE ANNI FA: EDILIZIA INFRASTRUTTURE E TERRITORIO



## TEMPI DI RISPOSTA RISPETTO A DUE ANNI FA: AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

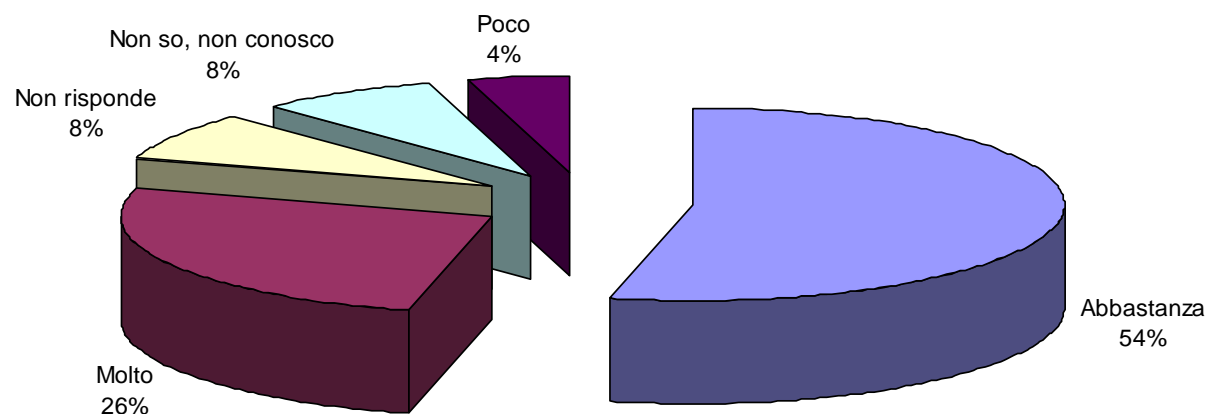


## TEMPI DI RISPOSTA RISPETTO A DUE ANNI FA: CORSI DI FORMAZIONE

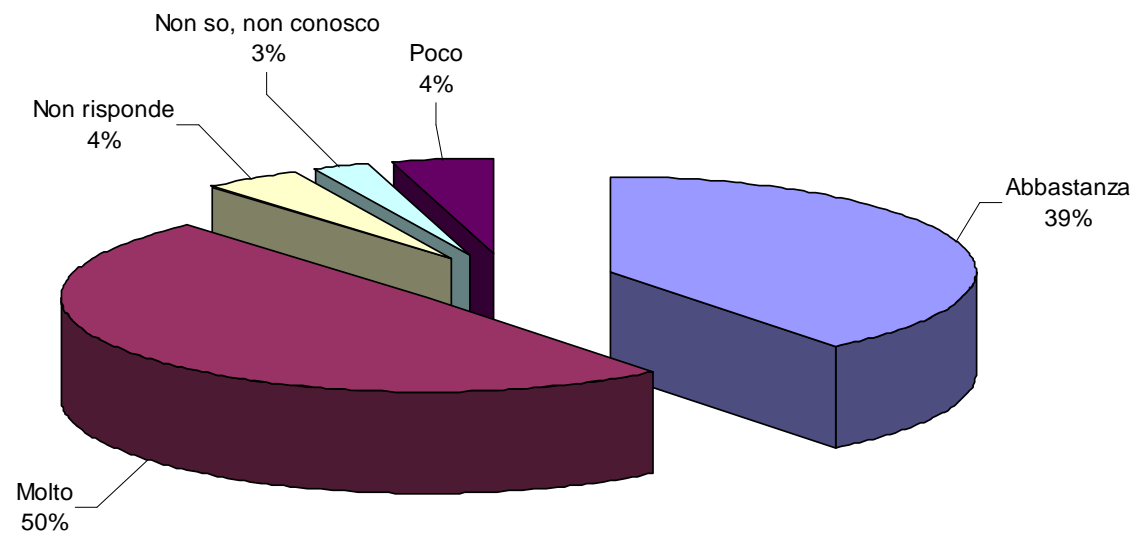


**GRADO DI SODDISFAZIONE  
SUGLI STRUMENTI  
INFORMATIVI E COMUNICATIVI**

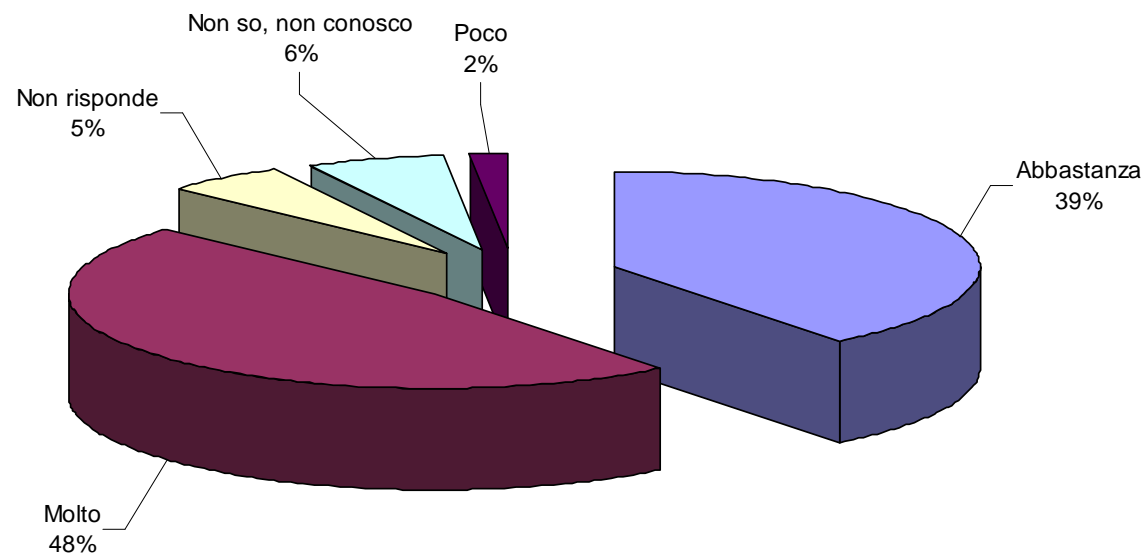




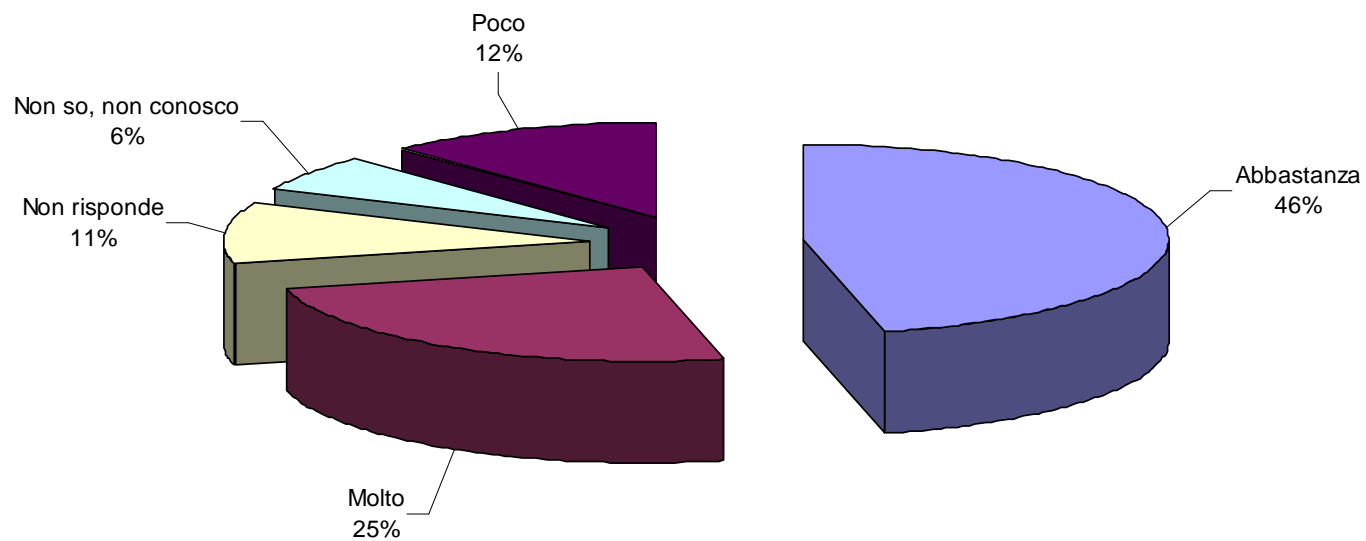
## STRUMENTI INFORMATIVI E COMUNICATIVI CIRCOLARI VIA POSTA ELETTRONICA

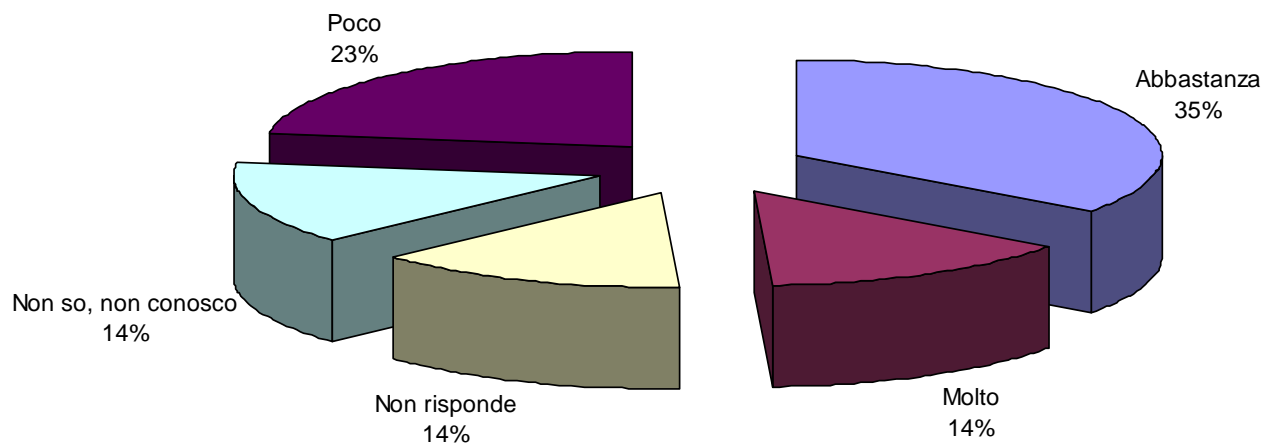


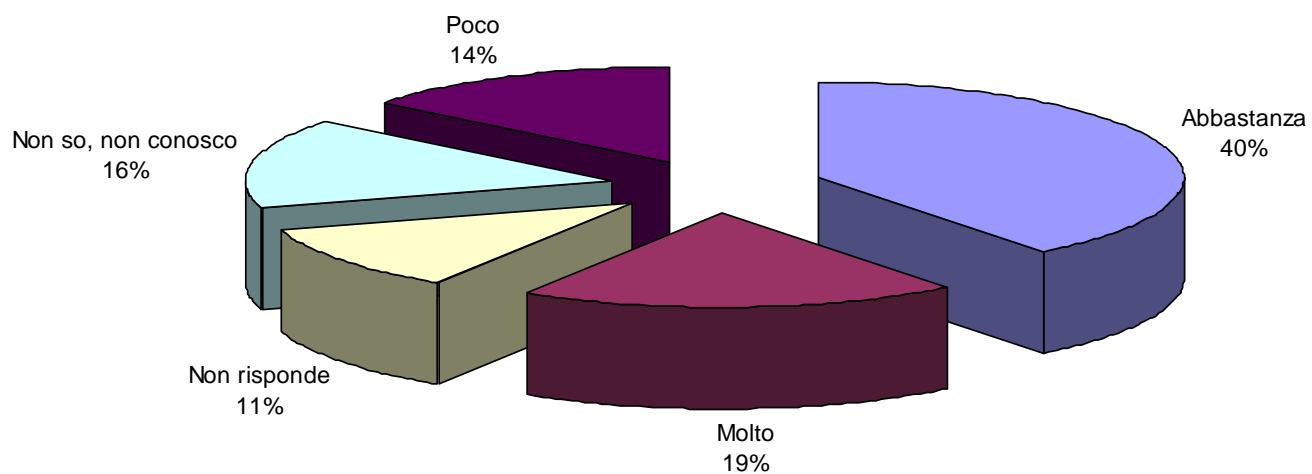
## STRUMENTI INFORMATIVI E COMUNICATIVI NEWSLETTER SETTIMANALE VIA POSTA ELETTRONICA

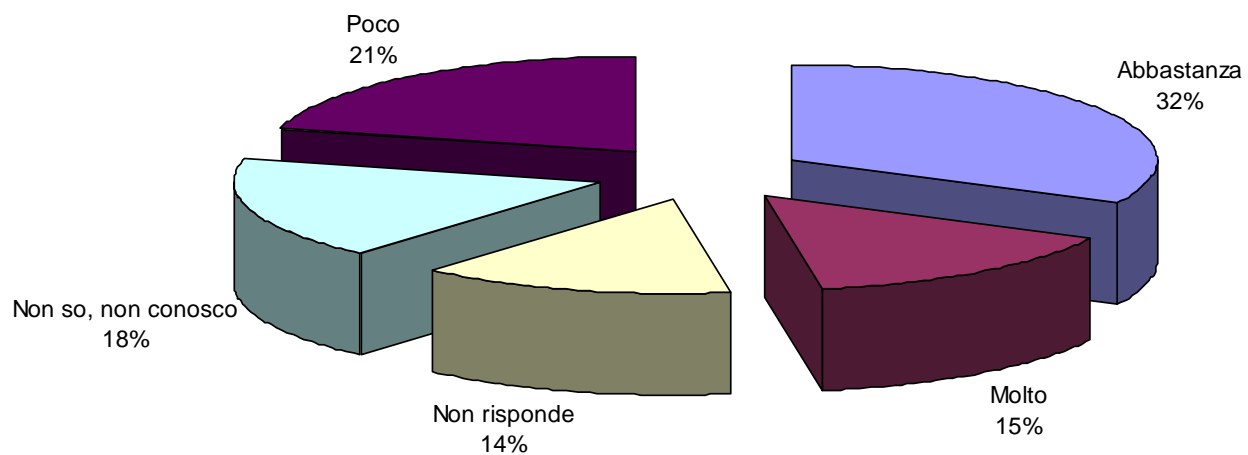


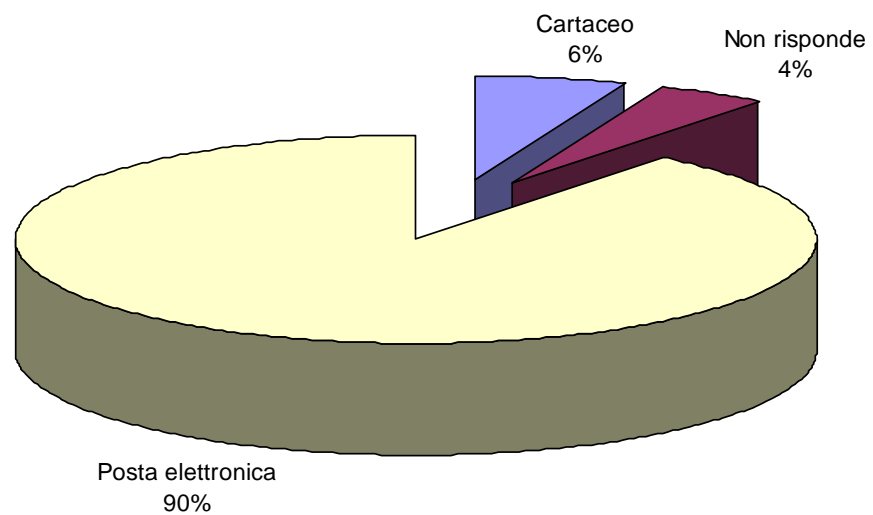
## STRUMENTI INFORMATIVI E COMUNICATIVI CIRCOLARI E CORRISPONDENZA VIA POSTA



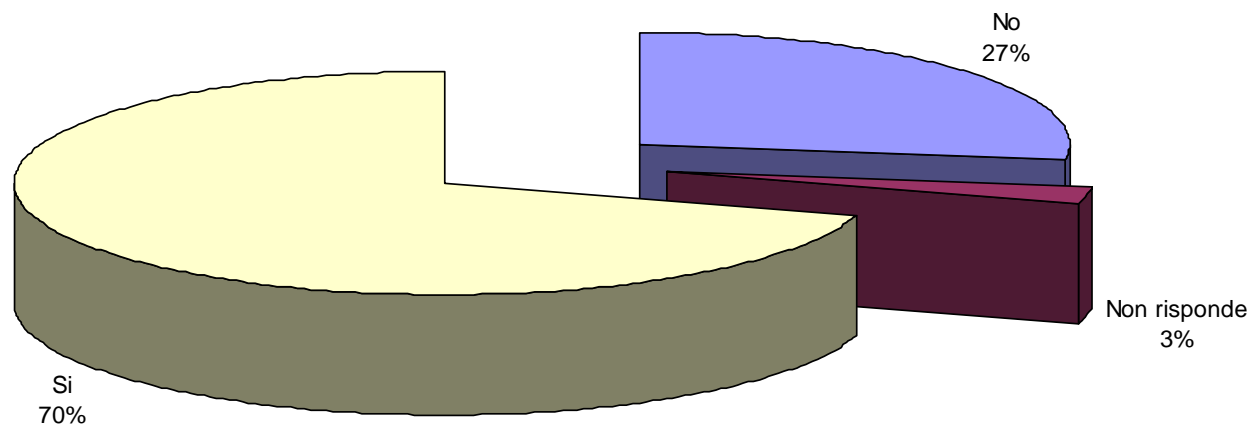




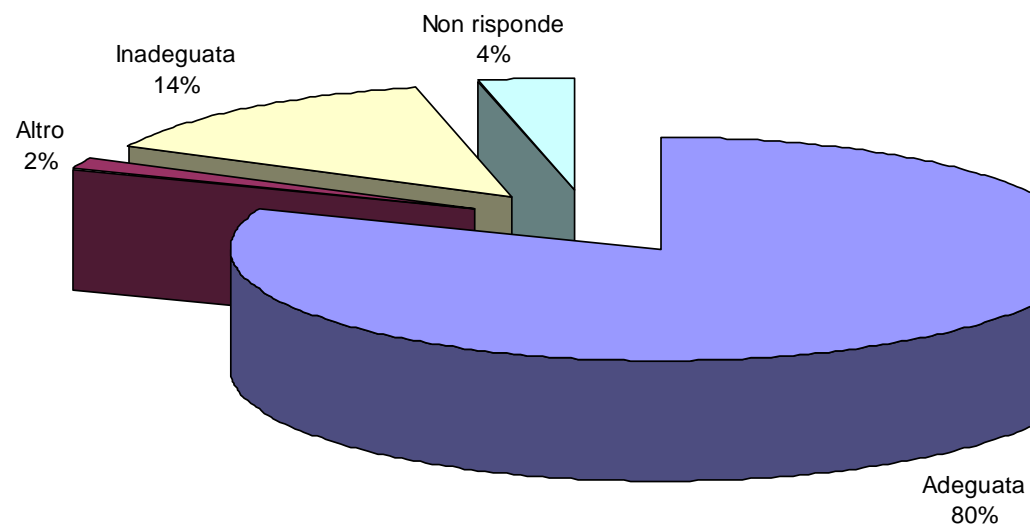




## STRUMENTI INFORMATIVI E COMUNICATIVI OPPORTUNITA' DEL'INVIO DELLE COMUNICAZIONI SOLO PER E-MAIL



## STRUMENTI INFORMATIVI E COMUNICATIVI OPINIONE SULLA SEDE



## STRUMENTI INFORMATIVI E COMUNICATIVI OPINIONE SULLA SEDE

### Risposta

---

Non conosco la sede

---

Causa collocazione centrale difficoltà di parcheggio

---

Parcheggio

---

No a nuova sede ipermoderna poco rappresentativa della nostra storia

---

Non conosco

---

Brutto condominio, problema parcheggi

---

Poco funzionale riguardo al parcheggio, in tal senso sarebbe forse migliore un luogo al di fuori del centro storico

---

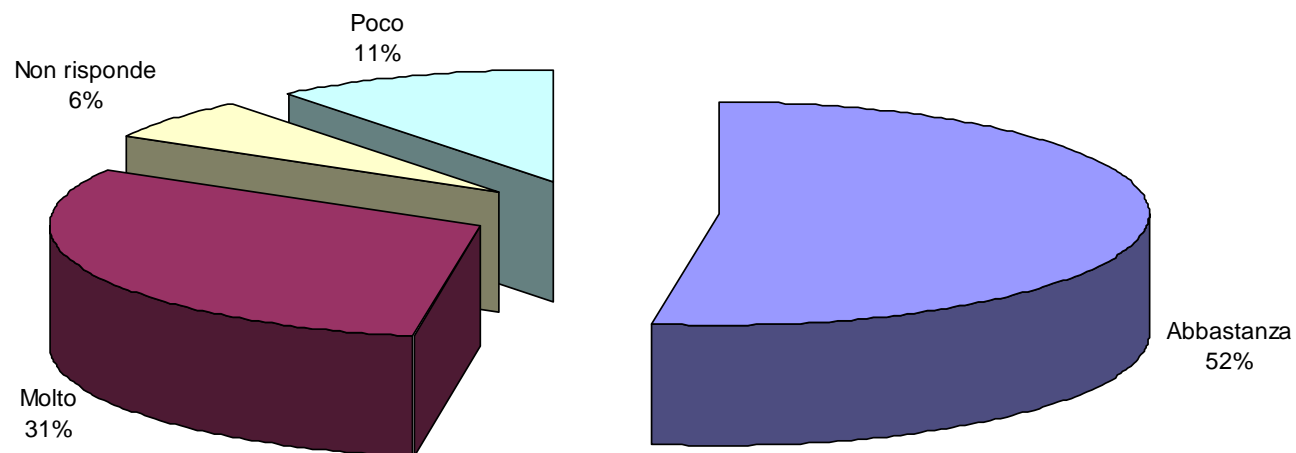
Rappresentativa ma non adeguata ne funzionale



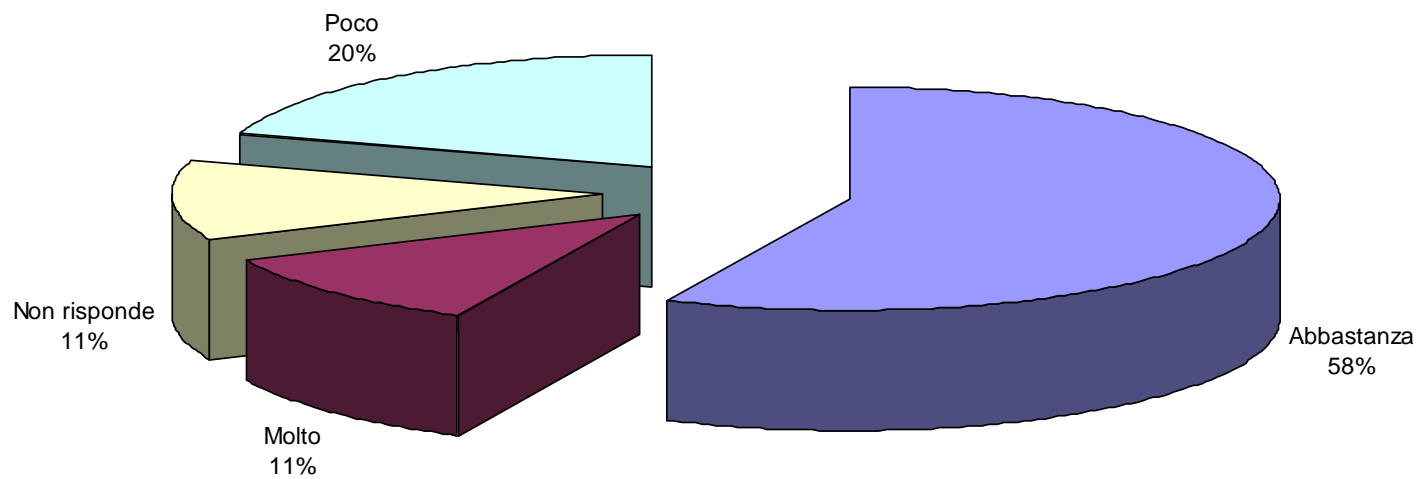
**RAPPRESENTATIVITA' E  
GRADO DI SODDISFAZIONE  
GENERALE**



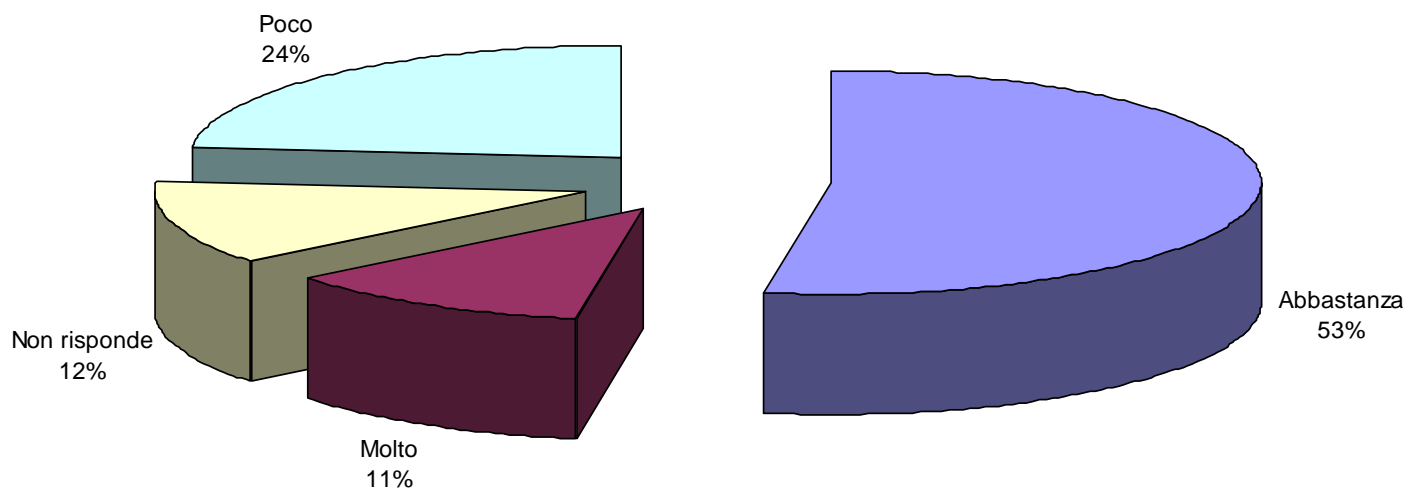
# ATTIVITA' DI RAPPRESENTANZA AZIONE DI CONFINDUSTRIA AREZZO A LIVELLO LOCALE



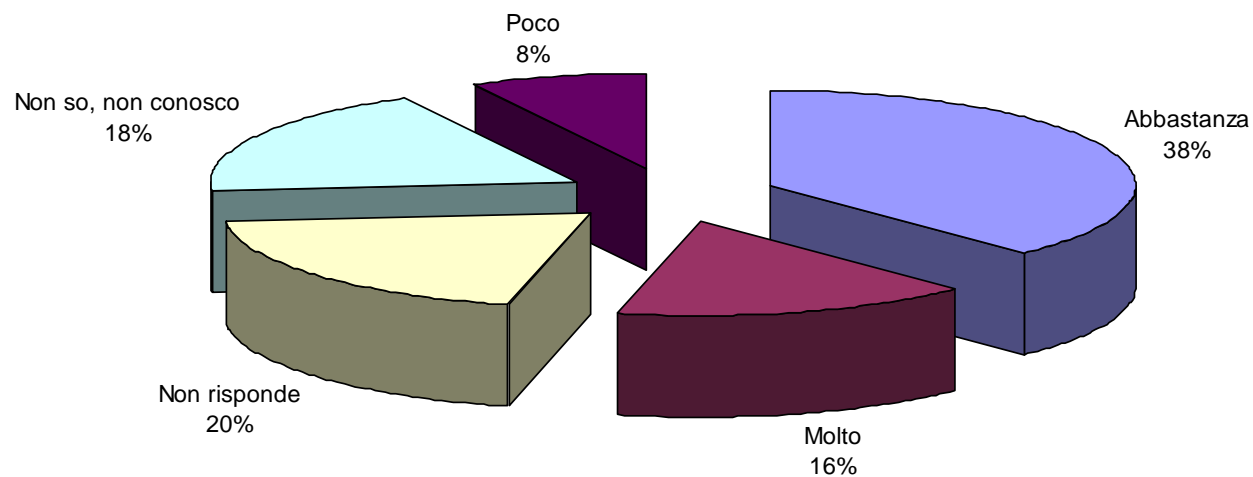
## ATTIVITA' DI RAPPRESENTANZA AZIONE DI CONFINDUSTRIA A LIVELLO REGIONALE



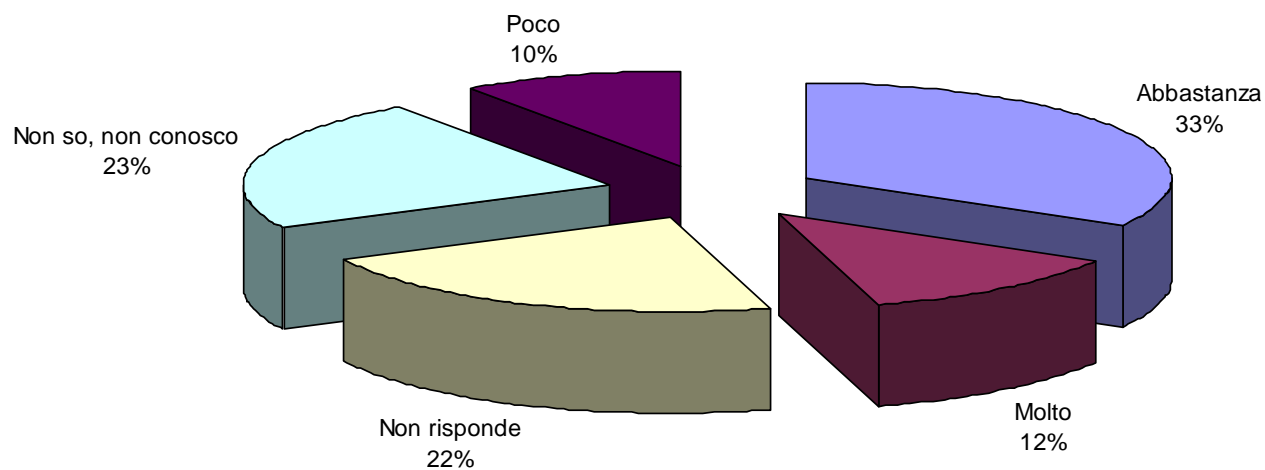
## ATTIVITA' DI RAPPRESENTANZA AZIONE DI CONFINDUSTRIA A LIVELLO NAZIONALE



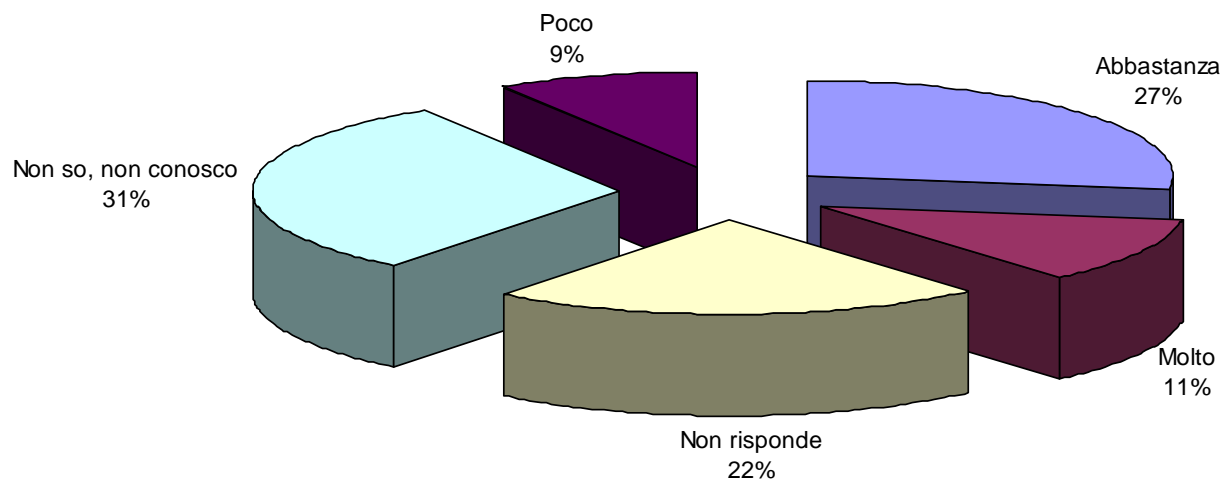
## EFFICACIA DELLA ATTIVITA' DI CONFINDUSTRIA AREZZO SEZIONI MERCEOLOGICHE



## EFFICACIA DELLA ATTIVITA' DI CONFINDUSTRIA AREZZO GRUPPI TERRITORIALI

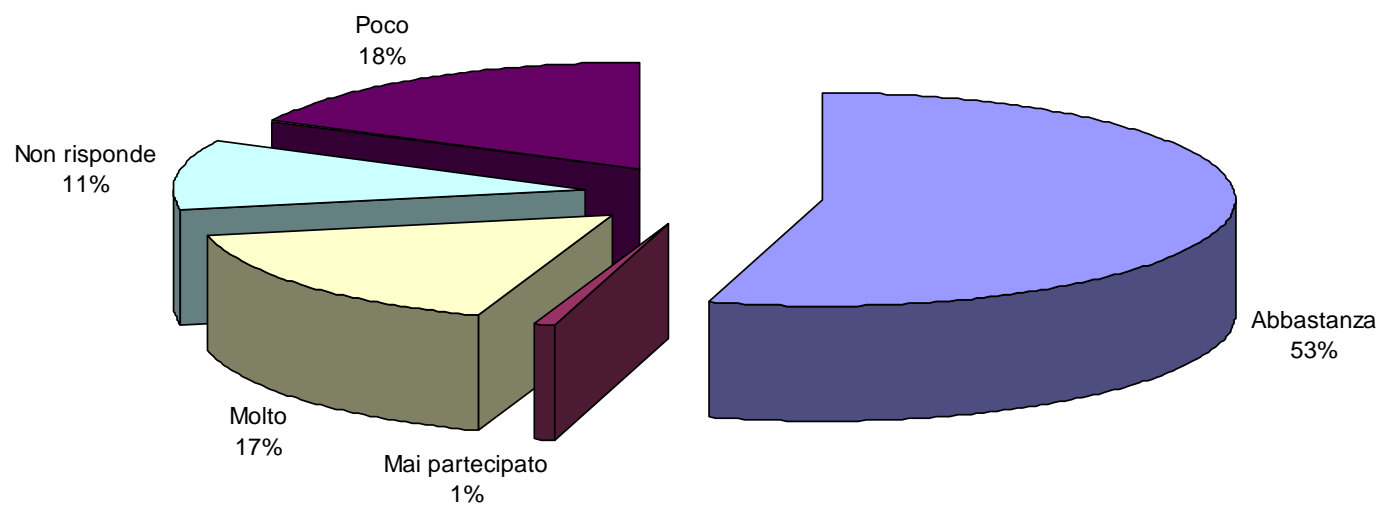


## EFFICACIA DELLA ATTIVITA' DI CONFINDUSTRIA AREZZO COMMISSIONI E GRUPPI DI LAVORO TERRITORIALI

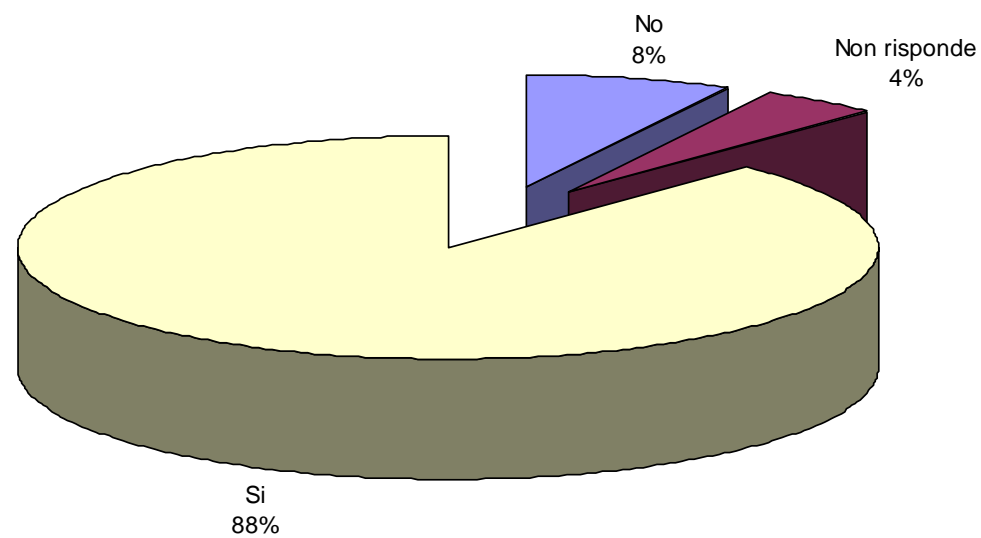


## VITA ASSOCIATIVA

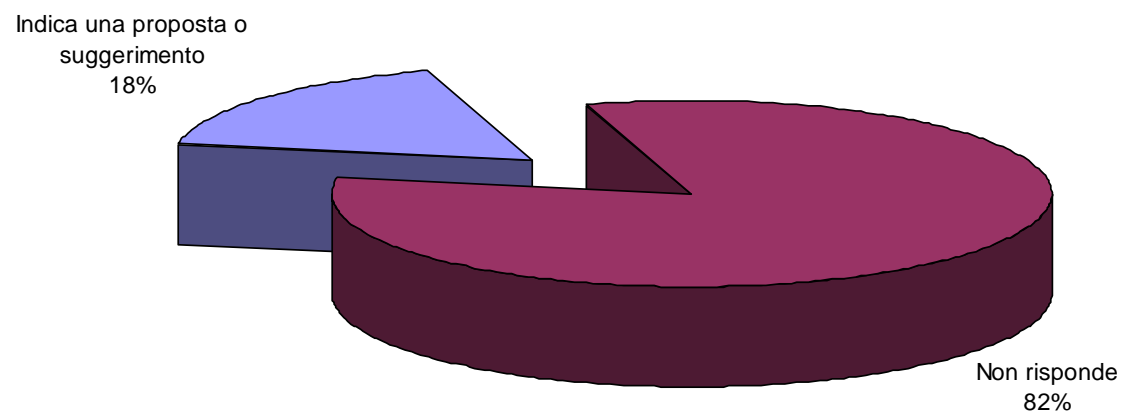
### SODDISFAZIONE SUL GRADO DI PARTECIPAZIONE DELLA PROPRIA AZIENDA



**AZIONI DI RAPPRESENTANZA**  
**SODDISFAZIONE SUL GRADO DI INFORMAZIONE E COINVOLGIMENTO**



## MIGLIORAMENTI INDICAZIONI O SUGGERIMENTI INOLTRATI



**Risposta**

---

Più presenza dell'attività di Confindustria, nelle attività più piccole del territorio, in particolare nella zona provinciale.

---

Avanti così

---

Poche iniziative e riservate ad un ristretto gruppo

---

Insistere su distacco Vigili del fuoco, possibili depositi Antincendio Cumulativi, Viabilità e doppio ponte sul Tevere. Piano strutturale. Definizione Comunale vecchie e nuove Zone Industriali.

---

La mancata risposta ad alcune domande è dovuta al fatto che, a causa della peculiarità del nostro lavoro, non riusciamo a partecipare in maniera efficace per l'azienda, a nessuna iniziativa.

---

Un ringraziamento particolare a Bucaletti e Angioloni per l'attività di supporto



**Risposta**

---

Incontri più personalizzati per ogni azienda

---

Un consiglio: Non fare venire a votare per rinnovare le cariche "Presidente" se si candida e si rielegge stesso Presidente senza un'alternativa, in caso contrario risulta una pura triste situazione di comodo, piacere, finzione

---

Si ringrazia la Dott.ssa Angioloni ed il Dott. Tarquini per la competenza e la qualità del supporto fornito

---

Magari qualche visita in più dei funzionari in azienda

- 
- 1) Aumentare gli incontri con Amministratori locali/regionali e dibattere sulle reali necessità piuttosto che argomentare ex post intorno agli errori normativi e di governo.
  - 2) Favorire il confronto con le altre Associazioni al fine unico di portare con efficacia sul tavolo politico gli obiettivi e le comuni drammatiche necessità.



### **Risposta**

---

L'azione/attività della Sezione Orafi, nel tentativo (apprezzabile) di estendere la rappresentatività aziendale, ha perso incisività e concretezza (si vive solo di luce riflessa di Federorafi) senza una politica di territorio che affronti in modo diretto la crisi in atto. Tornare al sistema delle deleghe operative ai membri della sezione che intendono impegnarsi su temi predefiniti. (06/11/2008)

---

Alcune pubblicazioni di notevole importanza che in passato a volte si ricevevano allegate al fascicolo settimanale (c.d. Inserti Redazionali) sarebbe opportuno ne fosse ripristinato l'invio in veste cartacea.

---

Fino ad oggi, quando abbiamo dovuto contattare Confindustria Arezzo per consulenze relative alle nostre problematiche aziendali, abbiamo sempre avuto un riscontro positivo. Crediamo quindi che, soprattutto per quanto riguarda il settore turismo, le vostre consulenze siano eccellenti.

---

Riteniamo di essere stati opportunamente supportati nei casi in cui abbiamo avuto la necessità del contributo del personale dell'Associazione. Un elogio particolare al Dott. Tarquini che è persona competente ed estremamente cordiale e disponibile.



**Risposta**

---

Suggeriamo di concentrare maggiormente le circolari informative sul tipo di attività svolta dall'azienda associata, questo per non accumulare troppo materiale informativo che poi gli addetti alla lettura non riescono a "smaltire".

---

Penso che sarebbe utile incrementare le visite dei vertici di Confindustria Arezzo nelle Aziende più rappresentative per coinvolgere i titolari nella vita associativa

---

Riunioni periodiche sulle novità sia fiscali che generali, più frequenti ed esplicative con dibattiti e confronti

---

Desideriamo segnalare la puntuale presenza della Dott.ssa Angioloni in ordine a tutto ciò che le compete dimostrando un incomparabile spirito di squadra.

---

La sede andrebbe decentrata (Problemi di parcheggio)

