

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI



Unionfidi S.C.

Settembre 2010

Sommario

Obiettivi dell'indagine	3
Campione.....	3
Metodo	3
Risultati.....	4
a) Il grado di utilizzo del sito web di Unionfidi.....	4
b) La facilità di reperimento delle informazioni cercate nel sito web.....	4
c) I tempi di contatto del gestore su richiesta del Cliente.	5
d) La comprensione delle esigenze del Cliente da parte del gestore.....	5
e) la semplicità della documentazione richiesta da Unionfidi per l'operazione	5
f) Il rispetto dei tempi dichiarati per l'erogazione della garanzia.....	5
g) La facilità di comunicazione con Unionfidi in caso di problemi.	5
h) Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto da Unionfidi	6
Prima analisi dei risultati.....	6
I tempi di contatto del gestore su richiesta del Cliente.	6
La comprensione delle esigenze del Cliente da parte del gestore.....	6
Il rispetto dei tempi dichiarati per l'erogazione della garanzia.....	6
La facilità di comunicazione con Unionfidi in caso di problemi.	6
Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto da Unionfidi	6
Conclusioni.....	8
Ringraziamenti.....	8

Obiettivi dell'indagine

La presente indagine, inserita nel piano di comunicazione verso gli *stakeholders* (clienti, banche, istituzioni) per il 2010, ha l'obiettivo di misurare il grado di soddisfazione dei clienti riguardo al servizio offerto da Unionfidi nella concessione delle garanzie alle piccole e medie imprese e di migliorare il servizio stesso attraverso le indicazioni che emergono.

Campione

L'indagine ha interessato un campione di circa 200 aziende che hanno compiuto almeno un'operazione con Unionfidi s.c. nel corso del 2009.

Il campione risulta così composto :

MICRO IMPRESE	68
PICCOLE IMPRESE	77
MEDIE IMPRESE	59
TOTALE	204

La distribuzione territoriale del campione, precisato quanto sopra, riflette il recente sviluppo delle attività di Unionfidi s.c. in Lombardia:

PIEMONTE	LOMBARDIA
128	76

Metodo

L'indagine è stata coordinata e supervisionata dall'ufficio Marketing e Relazioni Esterne di Unionfidi e realizzata mediante interviste telefoniche effettuate nel periodo 21/06/2010 – 10/07/2010 da una società specializzata. Per massimizzare la risposta da parte dei clienti, le telefonate sono state precedute da una lettera di presentazione dell'iniziativa da parte della Direzione di Unionfidi.

Per l'indagine è stato predisposto un questionario mirato, che ha consentito agli intervistati di esprimere il proprio giudizio su ciascun quesito con un punteggio compreso tra 1 e 10; inoltre gli interlocutori sono stati invitati ad esprimere liberamente suggerimenti e reclami. Nel caso di punteggi insufficienti è stato esplicitamente richiesto agli interlocutori di motivare il giudizio con una nota.

L'intervista telefonica ha riguardato:

- ❖ Il grado di utilizzo del sito web di Unionfidi.
- ❖ La facilità di reperimento delle informazioni cercate nel sito web.
- ❖ I tempi di contatto del gestore su richiesta del Cliente.
- ❖ La comprensione delle esigenze del Cliente da parte del gestore.
- ❖ La semplicità della documentazione richiesta da Unionfidi per l'operazione.
- ❖ Il rispetto dei tempi dichiarati per l'erogazione della garanzia.
- ❖ La facilità di comunicazione con Unionfidi in caso di problemi.

Ed inoltre :

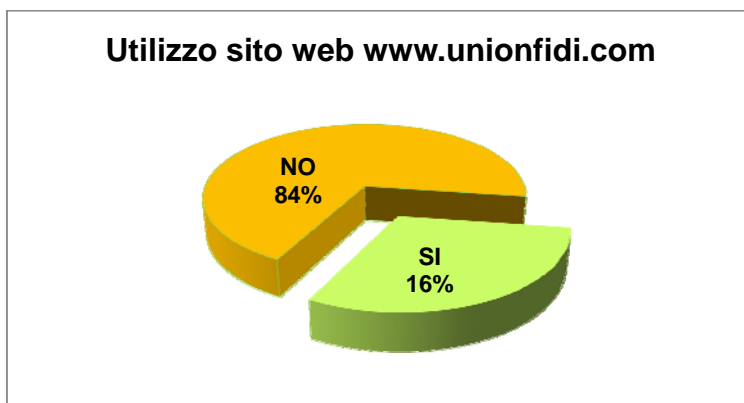
- ❖ Un giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto da Unionfidi
- ❖ Un'indicazione o un suggerimento libero ai fini del miglioramento della qualità del servizio di Unionfidi

Risultati

Sono riportati di seguito i risultati per ciascun argomento oggetto dell'intervista, con una breve sintesi numerica e l'indicazione delle note di commento ricevute.

a) Il grado di utilizzo del sito web di Unionfidi

Il sito web www.unionfidi.com è stato consultato o utilizzato durante gli ultimi dodici mesi dal 16% delle aziende intervistate (33 su 204), mentre l'84% (177 su 204) dichiara di non averlo consultato o non ricorda.



b) La facilità di reperimento delle informazioni cercate nel sito web

Tra le aziende che alla domanda precedente hanno risposto di aver consultato almeno una volta il sito www.unionfidi.com il **punteggio medio** assegnato (in scala da 1 a 10) alla facilità di reperimento delle informazioni sul sito stesso risulta:

7,9

Non sono stati assegnati punteggi insufficienti e non sono presenti commenti specifici.

c) I tempi di contatto del gestore su richiesta del Cliente

Hanno assegnato un punteggio a questa domanda 191 aziende, mentre 13 aziende dichiarano di non avere avuto contatti con il gestore.

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) ai tempi di contatto del gestore risulta:

8,0

d) La comprensione delle esigenze del Cliente da parte del gestore

Hanno assegnato un punteggio a questa domanda 193 aziende, mentre 11 aziende dichiarano di non avere avuto contatti con il gestore.

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) alla capacità di comprensione delle esigenze da parte del gestore risulta:

8,1

e) la semplicità della documentazione richiesta da Unionfidi per l'operazione

Hanno assegnato un punteggio a questa domanda 192 aziende, mentre 12 aziende dichiarano la domanda non pertinente o non sanno

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) alla semplicità della documentazione richiesta da Unionfidi per l'operazione risulta:

7,8

f) Il rispetto dei tempi dichiarati per l'erogazione della garanzia

Hanno assegnato un punteggio a questa domanda 194 aziende, mentre 10 aziende dichiarano la domanda non pertinente o non sanno.

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) ai tempi per l'erogazione della garanzia risulta:

7,7

g) La facilità di comunicazione con Unionfidi in caso di problemi

Hanno assegnato un punteggio a questa domanda 146 aziende, mentre 58 aziende dichiarano che non sanno (non hanno avuto necessità di comunicazione per problemi).

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) sulla facilità di comunicazione in caso di problemi risulta:

8,1

h) Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto da Unionfidi

Hanno assegnato un punteggio a questa domanda 194 aziende, mentre 10 aziende dichiarano la domanda non pertinente o non sanno

Il punteggio medio assegnato (in scala da 1 a 10) sulla facilità di comunicazione in caso di problemi risulta:

8,0

Prima analisi dei risultati

Consultazione sito web

Solo il 16% ricorda di averlo consultato nell'ultimo anno. Il dato è piuttosto basso, ma va comunque valutato in relazione agli obiettivi di visibilità del sito web definiti da Unionfidi.

La ripartizione del dato tra micro, piccole e medie imprese ricalca sostanzialmente la composizione del campione, quindi il problema non sta nella disponibilità di una connessione internet che potrebbe essere inferiore nelle micro-imprese.

Punteggi medi ottenuti

Come mostra la tabella seguente l'indagine restituisce buoni risultati complessivi medi, con forte uniformità tra le varie tematiche affrontate.

	Domande	Punteggio medio
b	La facilità di reperimento delle informazioni cercate nel sito web	7,9
c	I tempi di contatto del gestore su richiesta del Cliente	8,0
d	La comprensione delle esigenze del Cliente da parte del gestore	8,1
e	La semplicità della documentazione richiesta da Unionfidi per l'operazione	7,8
f	Il rispetto dei tempi dichiarati per l'erogazione della garanzia	7,7
g	La facilità di comunicazione con Unionfidi in caso di problemi	8,1
h	Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto da Unionfidi	8,0

Media Generale

7,94

Anche il risultato della domanda h: giudizio complessivo sulla qualità del servizio (8 /10) è quasi coincidente con la media generale (7,94/10).

Dall'esame dei valori medi non appaiono evidenti aree critiche: vale la pena di evidenziare che "il rispetto dei tempi dichiarati" ha totalizzato il punteggio medio più basso (7,7) ed il maggior numero di critiche (16) a giustificazione dei giudizi insufficienti rilasciati dalle aziende

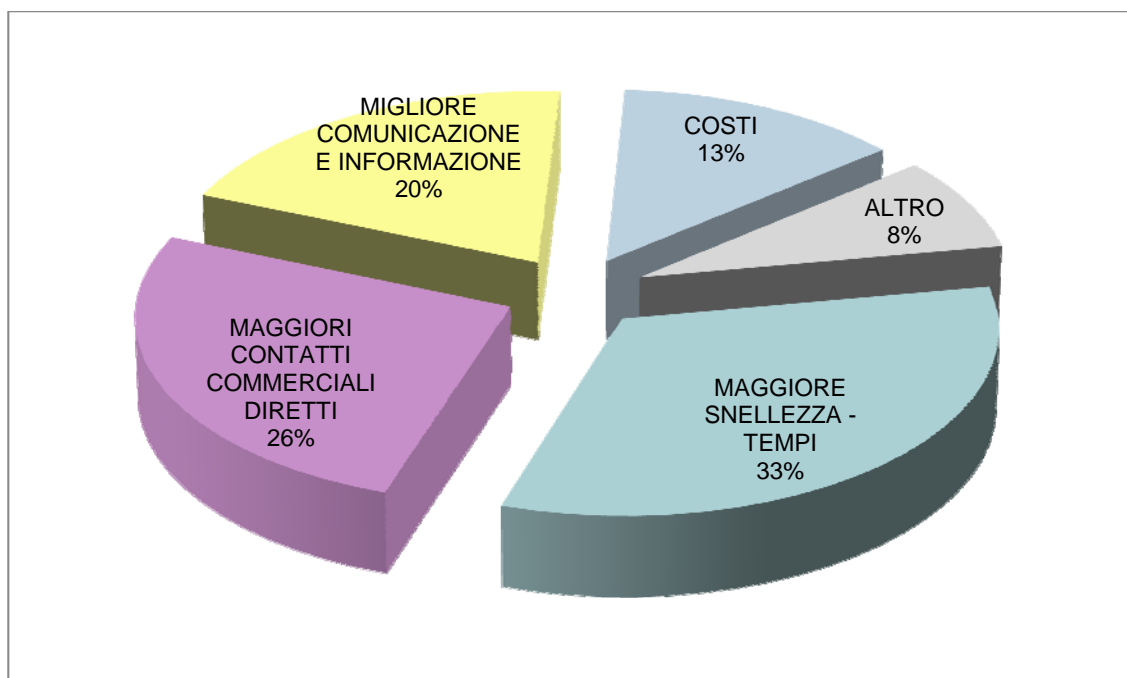
Classificazione delle indicazioni e dei suggerimenti liberi

Soltanto il 30% delle aziende intervistate ha fornito indicazioni e suggerimenti liberi.

Le indicazioni ed i suggerimenti liberi sono stati classificati in base a 5 categorie:

- 1 MAGGIORE SNELLEZZA – TEMPI (20)
- 2 MAGGIORI CONTATTI COMMERCIALI DIRETTI (16)
- 3 MIGLIORE COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE (12)
- 4 COSTI (8)
- 5 ALTRO (5)

La ripartizione delle indicazioni e dei suggerimenti liberi risulta schematicamente:



Conclusioni

L'indagine svolta evidenzia un buon grado di soddisfazione degli interlocutori intervistati circa la qualità dei servizi offerti da Unionfidi, con un'altrettanto buona uniformità di giudizi relativamente alle varie aree.

Non sono apprezzabili significative differenze in base all'area geografica delle imprese e neppure in base alla taglia aziendale.

Relativamente ai suggerimenti, appare interessante la richiesta di maggiore snellezza nei tempi di erogazione della garanzia, aspetto già da tempo monitorato da Unionfidi che meriterebbe forse un progetto di miglioramento ad hoc.

A seguire appare interessante la richiesta di maggiori contatti commerciali diretti, specie con ruolo propositivo delle opportunità offerte dai servizi di Unionfidi.

Infine va sottolineato come l'aspetto relativo alla riduzione dei costi sia oggetto di richieste solo di una frazione decimale degli intervistati, contrariamente a ciò che normalmente succede quando si sollecita un giudizio dei clienti relativamente agli aspetti economici del rapporto.

Un discorso a parte va fatto sull'effettivo accesso al sito web di Unionfidi nell'ultimo anno. La percentuale del 16% può essere senz'altro incrementata con azioni mirate all'aumento dei contatti automatici, quali, ad es., il migliore posizionamento del sito web all'interno dei motori di ricerca, la creazione di landing pages, e più in generale la definizione di una nuova strategia di web marketing.

Ringraziamenti

Si ringraziano tutte le aziende clienti intervistate che con il loro apporto hanno consentito di individuare i possibili miglioramenti del servizio.