

# FACILITY MANAGEMENT DI INTERPORTO BOLOGNA SPA

## Analisi della soddisfazione dei clienti

Dicembre 2020

---





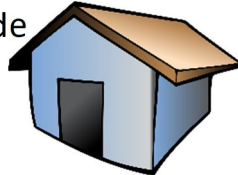
*Per qualsiasi dubbio o chiarimento sulle informazioni riportate nel presente documento è possibile contattare:*

*Serena Leone - Tel 051 2913040*

*[leone@bo.interporto.it](mailto:leone@bo.interporto.it)*

## Tasso di copertura

**47%** se si analizza il numero di aziende coinvolte



**70%** se si analizza il numero degli interventi svolti

## Le aziende analizzate



**57%** aziende con un accordo di manutenzione programmata con Interporto Bologna SpA



**43%** aziende senza un accordo di manutenzione programmata con Interporto Bologna SpA e che hanno richiesto degli interventi urgenti

## Gli interventi svolti



**40,0%** carpenteria



**32,5%** idraulica



**20,0%** elettricità



**5,0%** spurghi



**2,5%** edile

## Il questionario

Il questionario utilizzato è composto da tre domande.

La prima chiede una valutazione generale sul grado di soddisfazione dei servizi svolti dal reparto facility management di Interporto Bologna SpA utilizzando una scala da uno (bassa soddisfazione) a cinque (elevata soddisfazione).

La seconda domanda chiede, sulla stessa scala di valori, una valutazione su aspetti specifici del servizio come:

- Convenienza economica rispetto agli altri;
- Professionalità dei manutentori;
- Tempi di erogazione del servizio;
- Facilità nella programmazione del servizio;
- Cortesia e competenza del personale di Interporto Bologna SpA;
- Efficienza delle comunicazioni.

L'ultima domanda, infine, raccoglie informazioni sulla "fedeltà" dei clienti e chiede loro di indicare se, in caso di necessità, si rivolgeranno nuovamente ad Interporto Bologna SpA.

## I risultati dell'indagine

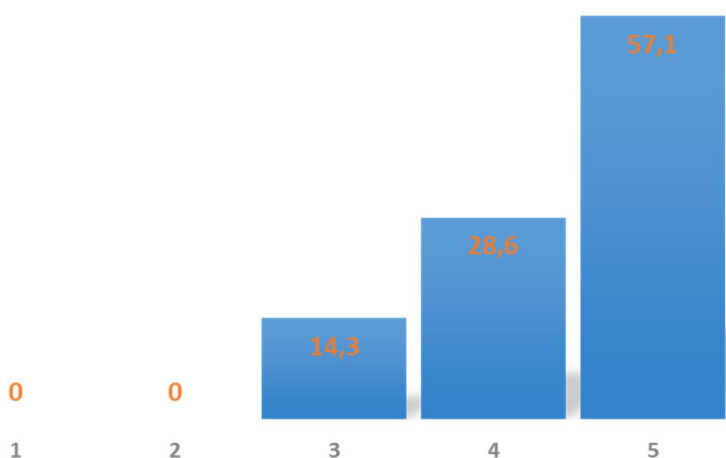


Figura 1 Valutazione sulla qualità complessiva dei servizi (valori %)

L'**86%** delle aziende ha attribuito dei **valori alti** sulla scala utilizzata ai servizi di facility management di Interporto Bologna SpA.

In particolare, il **29%** ha dichiarato di essere discretamente soddisfatto ed ha indicato un punteggio pari a quattro.

Il **57%** si polarizza, invece, in corrispondenza dei valori massimi identificandosi come aziende **totalmente soddisfatte**.

Nella Figura 2 è riportata la rappresentazione grafica dei punteggi espressi in corrispondenza di ogni singolo aspetto del servizio analizzato.

È subito evidente che solo in corrispondenza del primo aspetto, quello riguardante la convenienza economica rispetto agli altri, si raccolgono valutazioni molto variegate.

In tutti gli altri aspetti, invece, i punteggi attribuiti si polarizzano nella parte destra della scala dei valori utilizzata (dal valore medio al valore massimo) con una prevalenza nella maggior parte dei casi di aziende **totalmente soddisfatte**.

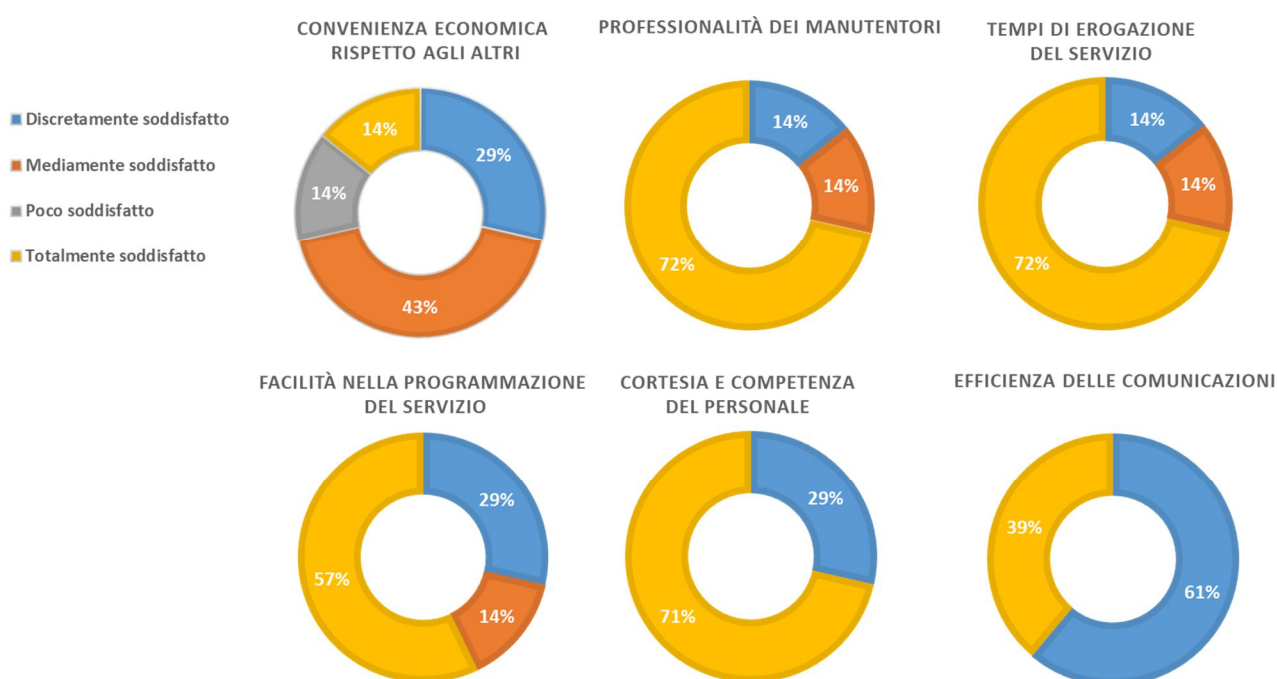


Figura 2 Valutazioni specifiche del servizio

La media delle valutazioni circa la soddisfazione complessiva del servizio erogato è molto alta e pari a 4,4.

Ciò significa che le aziende analizzate hanno valutato questo aspetto in maniera molto positiva e con valori che superano il valore medio.

Una conferma di tale soddisfazione si ha dall'ultima analisi che riportiamo in questo studio, quella che risponde alla domanda *"Se nel futuro avrai ancora bisogno di interventi di questo tipo tornerai a chiamarci?"*.

Il **71%** delle intervistate ha dichiarato che farà affidamento al 100% ad Interporto Bologna SpA, mentre la restante parte al 75%.

Grazie a tutti!