

# FACILITY MANAGEMENT DI INTERPORTO BOLOGNA SPA

## Analisi della soddisfazione dei clienti

Febbraio 2021



*Prosegue l'analisi mensile della soddisfazione dei clienti dei servizi di facility management di Interporto Bologna SpA.*

*Tale indagine, svolta su base mensile, è il frutto di un lavoro di gruppo composto da Interporto Bologna Spa, nel suo ruolo di facilitatore ed erogatore di oltre 30 soluzioni messe a disposizione per la comunità delle imprese dell'interporto di Bologna, i manutentori e, infine, tutti i nostri clienti che quotidianamente ci dimostrano la loro fiducia.*

*Un grazie particolare va a quest'ultimi, soprattutto a tutti coloro che hanno compilato il questionario che gli è stato distribuito.*

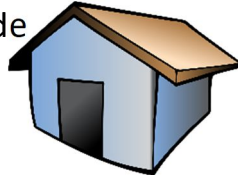
*Per qualsiasi dubbio o chiarimento sulle informazioni riportate nel presente documento è possibile contattare:*

*Serena Leone - Tel 051 2913040*

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

## Tasso di copertura

**48%** se si analizza il numero di aziende coinvolte



**71%** se si analizza il numero degli interventi svolti

## Le aziende analizzate



**50%** aziende con un accordo di manutenzione programmata con Interporto Bologna SpA



**50%** aziende senza un accordo di manutenzione programmata con Interporto Bologna SpA e che hanno richiesto degli interventi urgenti

## Gli interventi svolti



**43,1%** carpenteria



**35,4%** idraulica



**12,3%** elettricità



**7,7%** spurghi



**1,5%** 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

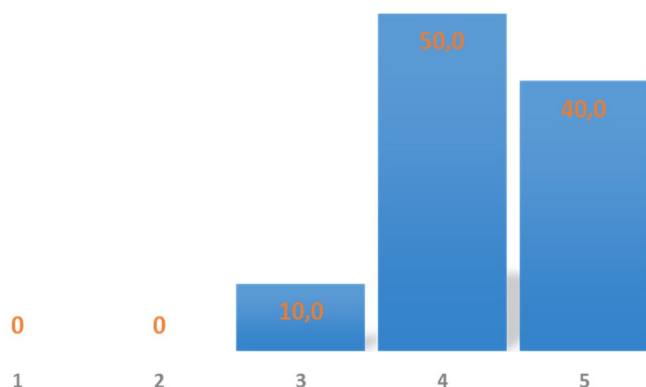


Figura 1 Valutazione sulla qualità complessiva dei servizi (valori %)

Il **90%** delle aziende ha attribuito dei **valori alti** sulla scala utilizzata ai servizi di facility management di Interporto Bologna SpA.

In particolare, il 50% ha dichiarato di essere discretamente soddisfatto ed ha indicato un punteggio pari a quattro.

Una quota percentuale leggermente inferiore (40%) per coloro che si sono polarizzati in corrispondenza dei valori massimi identificandosi come aziende **totalmente soddisfatte**.

*Nota: Rispetto al mese scorso sono cresciuti di sei punti percentuali coloro che hanno attribuito un punteggio pari a quattro e sono calati di quattro punti percentuali coloro che, invece, hanno attribuito un punteggio pari a cinque.*

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

È subito evidente che in corrispondenza del primo aspetto, quello riguardante la convenienza economica rispetto agli altri, si raccolgono valutazioni più 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**, fatta eccezione per i tempi di erogazione del servizio in cui, le aziende discretamente soddisfatte sono maggiori.

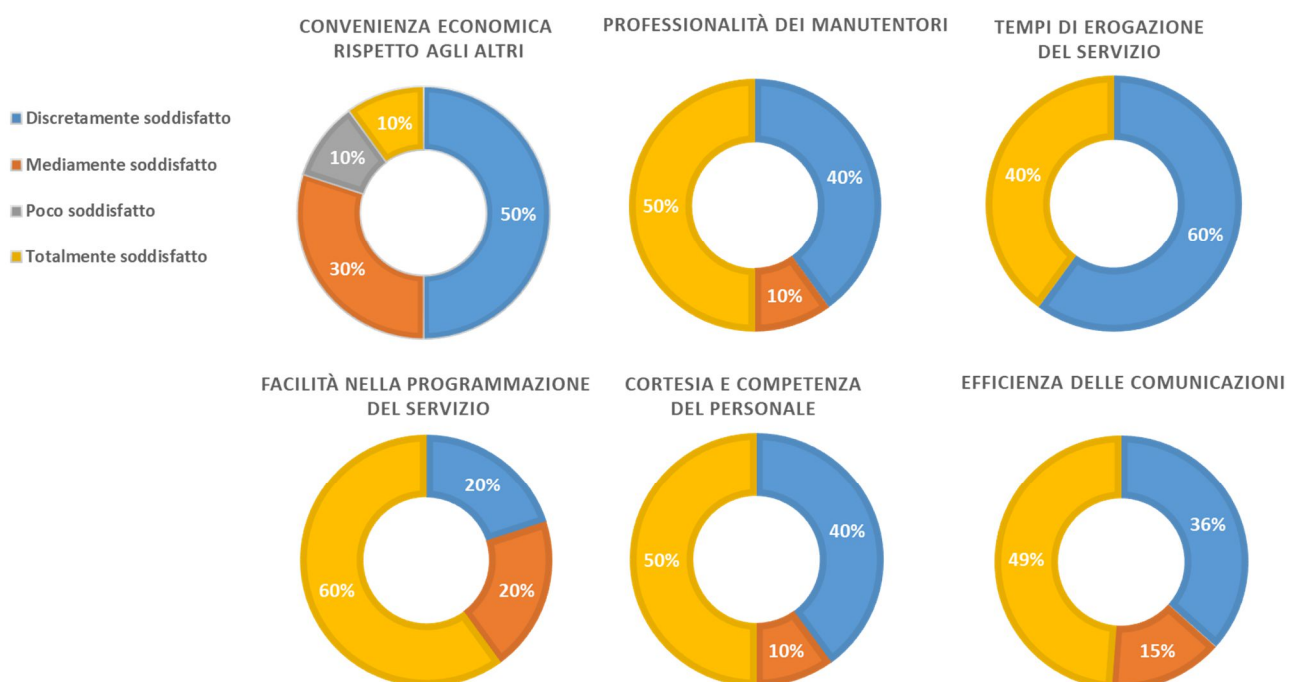


Figura 2 Valutazioni specifiche del servizio

La media delle valutazioni circa la soddisfazione complessiva del servizio erogato è molto alta e pari a 4,3.

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 60% delle intervistate ha dichiarato che farà **affidamento al 100%** ad Interporto Bologna SpA, il 30% al 75% e la restante parte al 50%.

Grazie a tutti!