

FACILITY MANAGEMENT DI INTERPORTO BOLOGNA SPA

Analisi della soddisfazione dei clienti

Giugno 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.

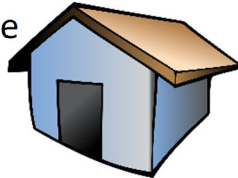
Per qualsiasi dubbio o chiarimento sulle informazioni riportate nel presente documento è possibile contattare:

Serena Leone - Tel 051 2913040

leone@bo.interporto.it

Tasso di copertura

25,9% se si analizza
il numero di aziende
coinvolte



57,3% se si analizza
il numero degli
interventi svolti

Le aziende analizzate



71,4% aziende con un
accordo di manutenzione
programmata con
Interporto Bologna SpA



28,6% aziende senza un
accordo di
manutenzione
programmata con
Interporto Bologna SpA
e che hanno richiesto
degli interventi urgenti

Gli interventi svolti



46,8% carpenteria



44,0% idraulica



4,0% elettrico



2,6% spurghi



2,6% verde

Il questionario

Il questionario utilizzato è composto da tre domande.

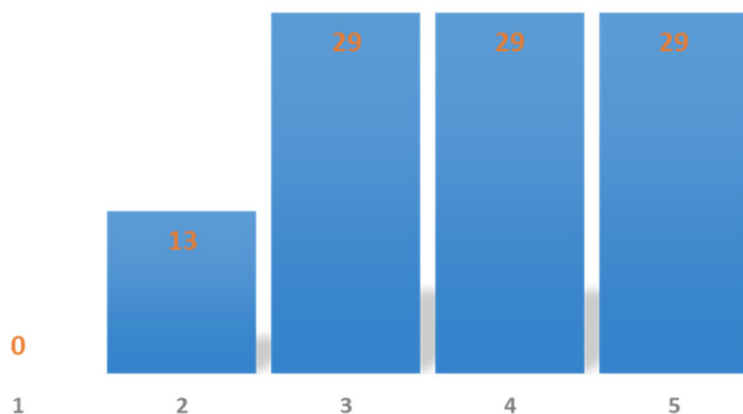
La prima chiede una valutazione generale sul grado di soddisfazione dei servizi svolti dal reparto facility management di Interporto Bologna SpA utilizzando una scala da uno (bassa soddisfazione) a cinque (elevata soddisfazione).

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



Nel mese di giugno 2021 le aziende che hanno richiesto i servizi di facility management di Interporto Bologna SpA si sono dimostrate soddisfatte. In particolare, una quota pari al 29% si è dichiarata totalmente soddisfatta. Stessa quota percentuali per coloro che hanno attribuito un punteggio pari a quattro e tre sulla scala dei valori utilizzata.

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

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

Rispetto ai mesi precedenti, si raccolgono valutazioni variegata in corrispondenza di molti aspetti anche se, a livello visivo, è evidente che gli istogrammi più alti si polarizzano in corrispondenza di valori alti sulla scala di valori.

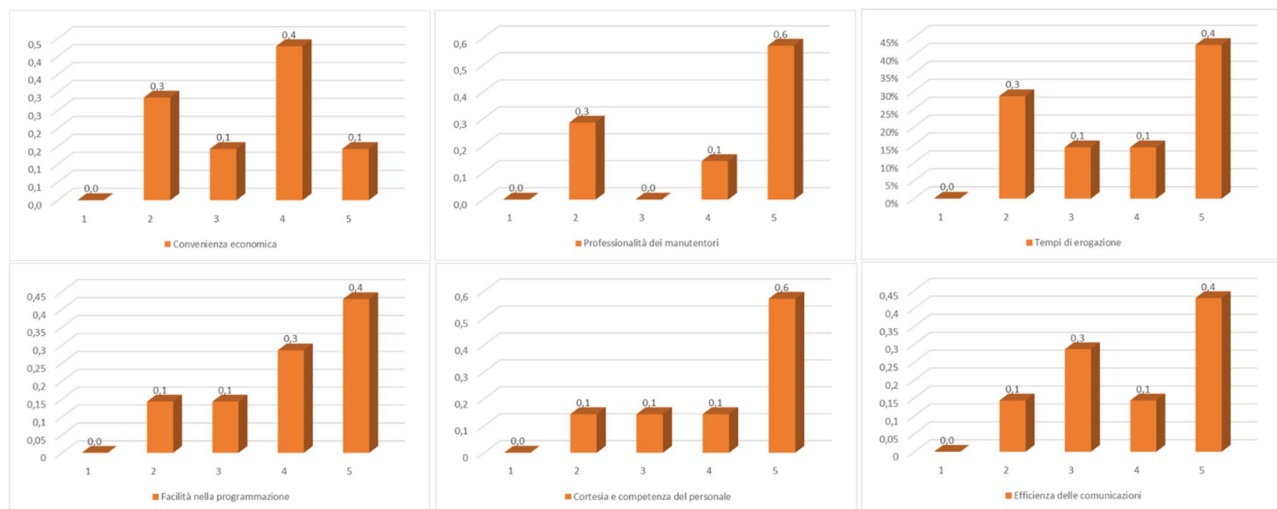


Figura 2 Valutazioni specifiche del servizio

La media delle valutazioni circa la soddisfazione complessiva del servizio erogato è alta e pari a 3,6.

Ciò significa che le aziende analizzate hanno valutato i servizi 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 63% delle intervistate ha dichiarato che farà **affidamento al 100%** ad Interporto Bologna SpA.

Grazie a tutti!