

FACILITY MANAGEMENT DI INTERPORTO BOLOGNA SPA

Analisi della soddisfazione dei clienti

Marzo 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.

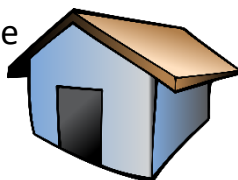
Per qualsiasi dubbio o chiarimento sulle informazioni riportate nel presente documento è possibile contattare:

Serena Leone - Tel 051 2913040

leone@bo.interporto.it

Tasso di copertura

47,8% se si analizza
il numero di aziende
coinvolte



58,6% se si analizza
il numero degli
interventi svolti

Le aziende analizzate



45,4% aziende con un
accordo di manutenzione
programmata con
Interporto Bologna SpA



54,6% aziende senza un
accordo di
manutenzione
programmata con
Interporto Bologna SpA
e che hanno richiesto
degli interventi urgenti

Gli interventi svolti



67,8% carpenteria



17,2% idraulica



8,0% elettricità



3,4% spurghi



1,2% edile



1,2% antincendio



1,2% 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

L'**82%** delle aziende ha attribuito dei **valori alti** sulla scala utilizzata ai servizi di facility management di Interporto Bologna SpA.

In particolare, il 36% ha dichiarato di essere discretamente soddisfatto ed ha indicato un punteggio pari a quattro.

Una quota percentuale più alta (45%) per coloro che si sono polarizzati in corrispondenza dei valori massimi identificandosi come aziende **totalmente soddisfatte**.

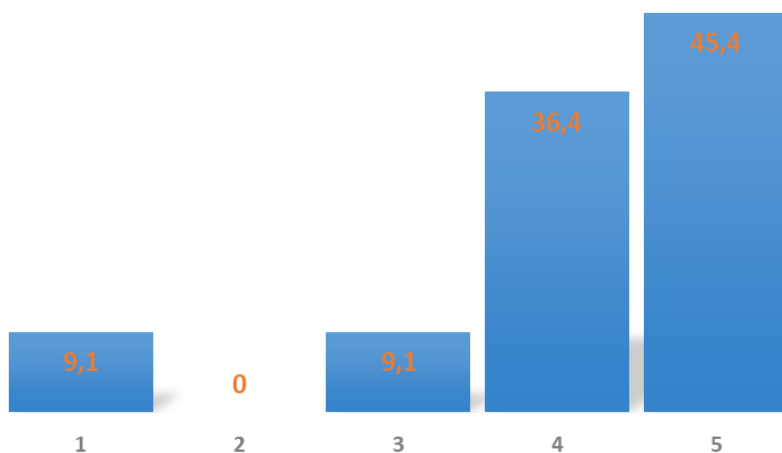


Figura 1 Valutazione sulla qualità complessiva dei servizi (valori %)

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

Contrariamente ai mesi precedenti in cui si raccoglievano valutazioni variegata solo in corrispondenza del primo aspetto, nel mese di marzo 2021 anche la facilità nella programmazione del servizio e l'efficienza delle comunicazioni vedono una capillarità di giudizi.

Nella maggior parte dei casi a prevalere sono comunque i punteggi che si polarizzano nella parte destra della scala dei valori utilizzata (valore discreto e massimo), fatta eccezione per la convenienza economica rispetto agli altri in cui, quasi la metà delle aziende intervistate, esprime una valutazione media.

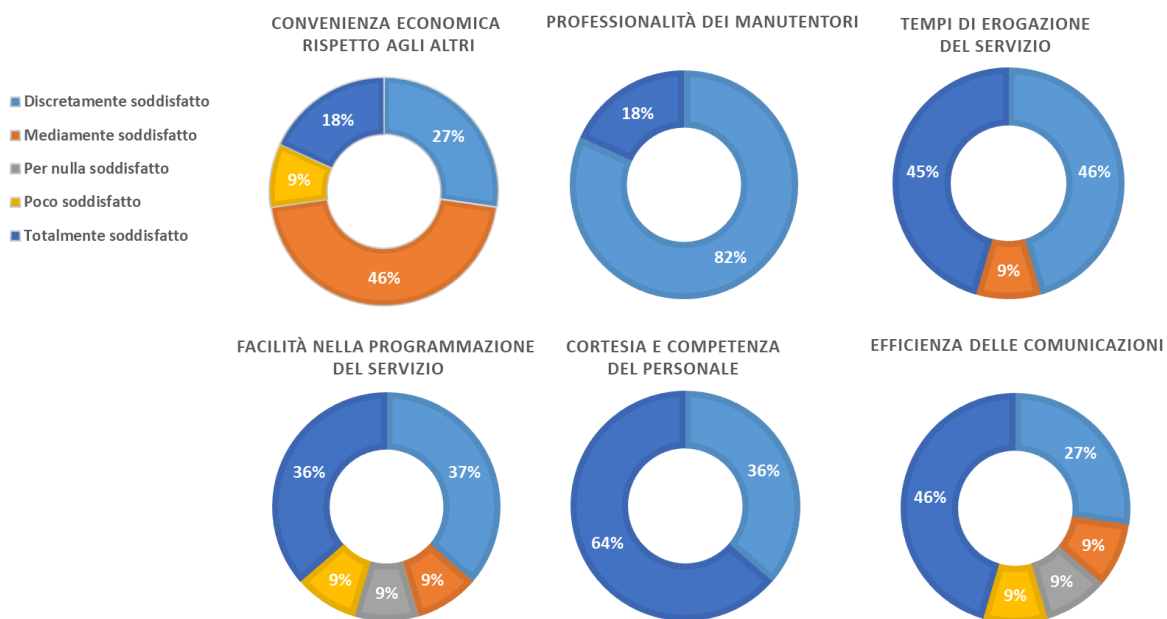


Figura 2 Valutazioni specifiche del servizio

La media delle valutazioni circa la soddisfazione complessiva del servizio erogato è molto alta e pari a 4,1.

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 45% delle intervistate ha dichiarato che farà **affidamento al 100%** ad Interporto Bologna SpA, una quota analoga si affiderà al 75% e la restante ultima parte al 50%.

Grazie a tutti!