

FACILITY MANAGEMENT DI
INTERPORTO BOLOGNA SPA

Analisi della soddisfazione dei clienti

Ottobre 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.

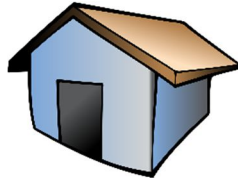
Per qualsiasi dubbio o chiarimento sulle informazioni riportate nel presente documento è possibile contattare:

Serena Leone - Tel 051 2913040

leone@bo.interporto.it

Tasso di copertura

53% se si analizza il numero di aziende coinvolte



72% se si analizza il numero degli interventi svolti

Le aziende analizzate



55% aziende con un accordo di manutenzione programmata con Interporto Bologna SpA



45% aziende senza un accordo di manutenzione programmata con Interporto Bologna SpA e che hanno richiesto degli interventi urgenti

Gli interventi svolti



62,4% carpenteria



24,7% idraulica



8,1% spurghi



3,2% elettrico



1,6% verde

Il questionario

Il questionario utilizzato è composto da tre domande.

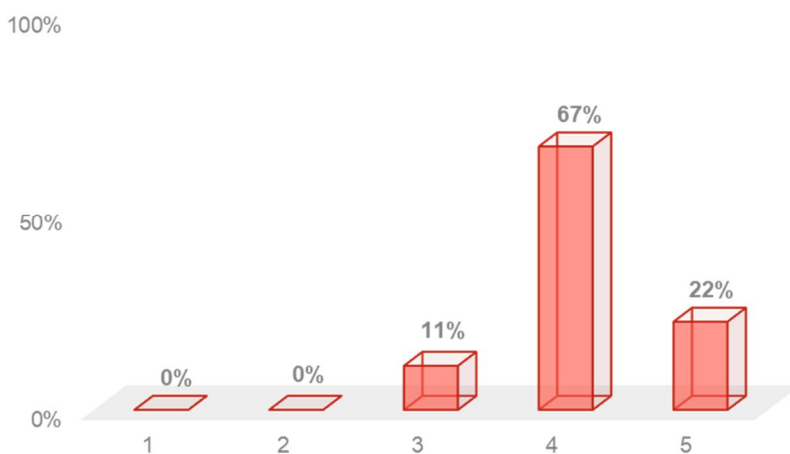
La prima chiede una valutazione generale sul grado di soddisfazione dei servizi svolti dal reparto facility management di Interporto Bologna SpA utilizzando una scala da uno (bassa soddisfazione) a cinque (elevata soddisfazione).

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.

La qualità complessiva del servizio

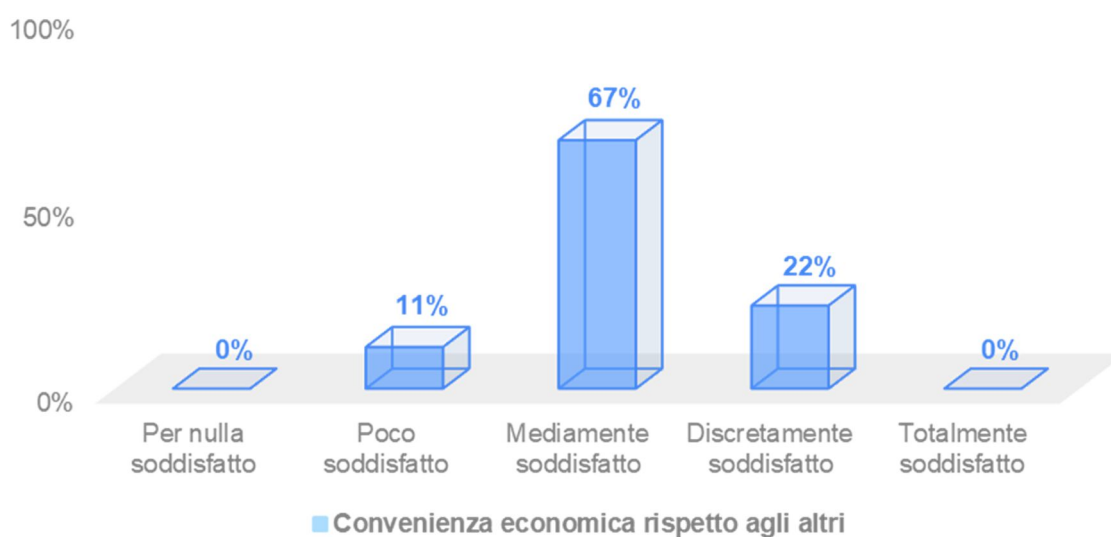


Nel mese di ottobre 2021 le aziende che hanno richiesto i servizi di facility management di Interporto Bologna SpA si sono dimostrate soddisfatte.

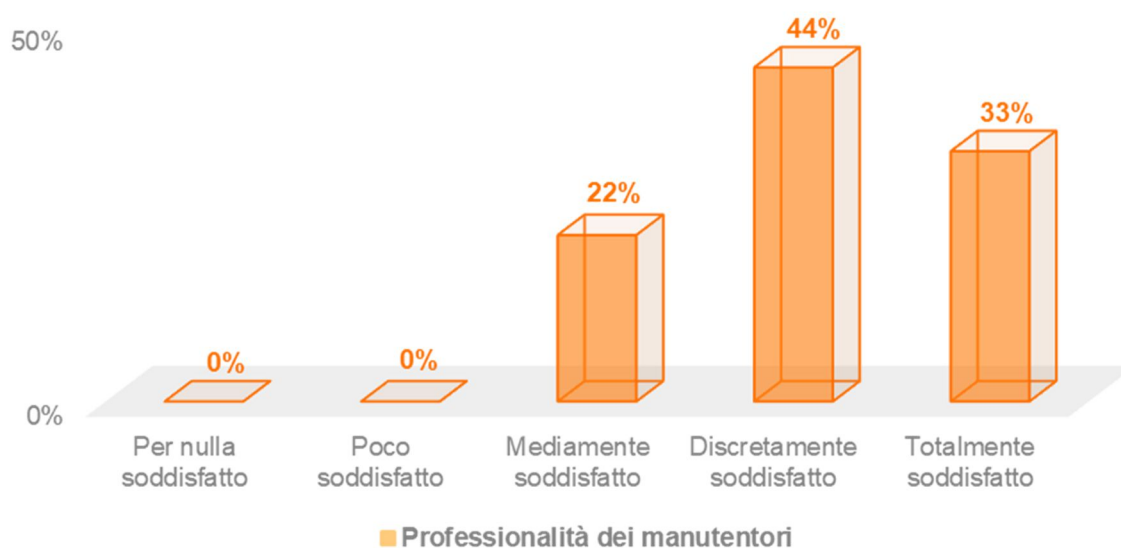
In particolare, una quota pari al 22% si è dichiarata totalmente soddisfatta mentre la maggior parte delle intervistate (67%) si attesta su una soddisfazione discreta ed ha attribuito un punteggio pari a quattro.

Le valutazioni specifiche

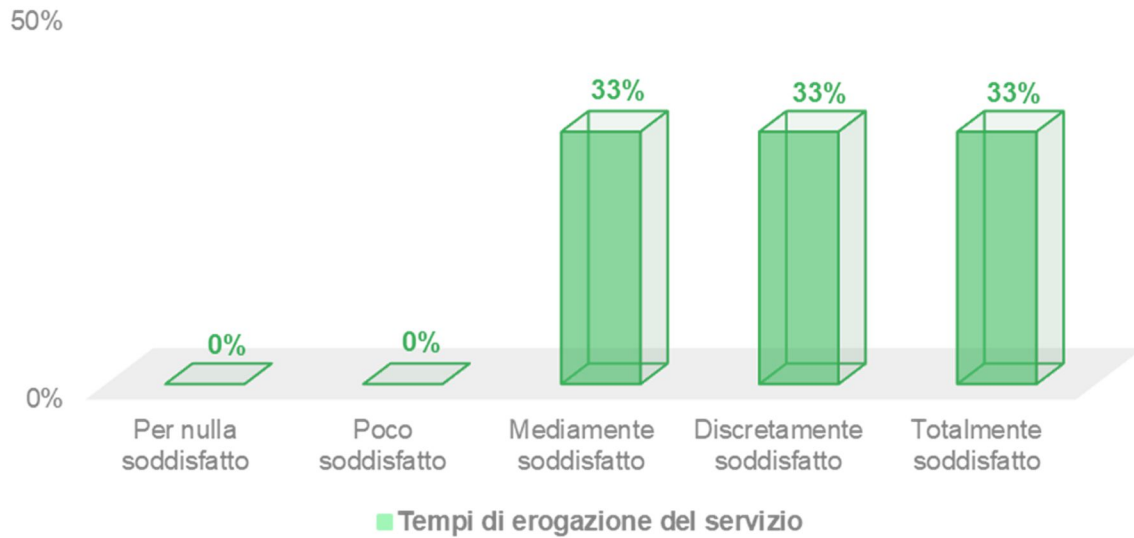
La convenienza economica rispetto agli altri è l'aspetto che raccoglie da sempre le valutazioni più diverse. Dal grafico sottostante è evidente che la maggior parte delle aziende attribuisce un valore medio a questo aspetto.



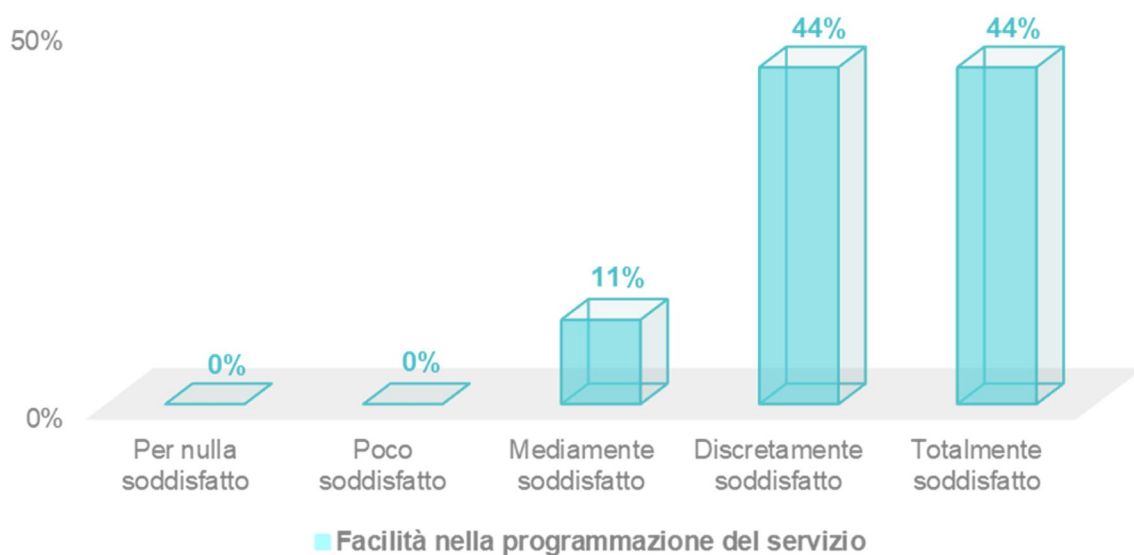
La professionalità dei manutentori soddisfa discretamente il 44% delle aziende intervistate.



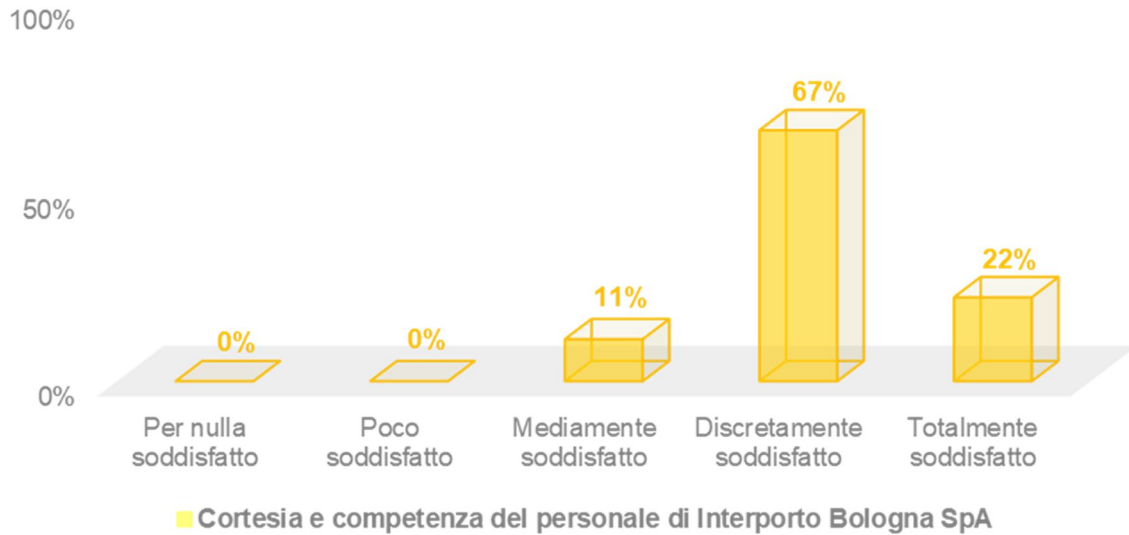
Per quanto riguarda i tempi di erogazione del servizio, le aziende intervistate si distribuiscono equamente tra coloro che si dichiarano mediamente, discretamente e totalmente soddisfatte.



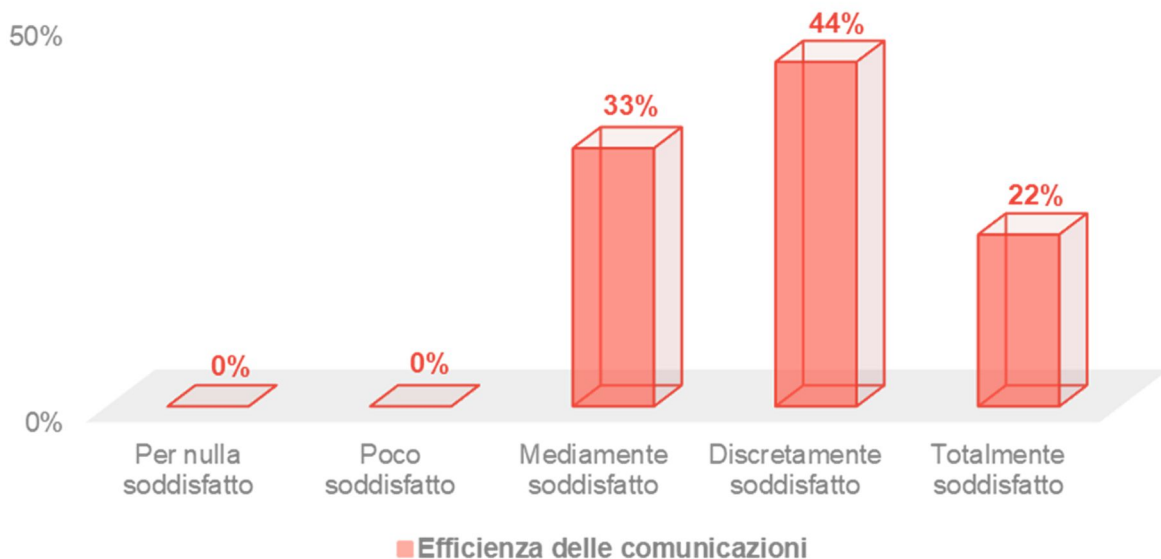
La facilità nella programmazione del servizio è l'aspetto che raccoglie la quota maggiore di aziende totalmente soddisfatte.



La cortesia e la competenza del personale di Interporto Bologna SpA, vede il 67% delle aziende intervistate polarizzarsi in corrispondenza di una discreta soddisfazione.



Infine, l'efficienza delle comunicazioni che come precedentemente raccoglie valutazioni dal valore medio al valore massimo.



Le prospettive per il futuro

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 servizio 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 67% delle intervistate ha dichiarato che farà affidamento al 75% ad Interporto Bologna SpA, il 22% si affiderà al 100% e la restante ultima parte (3%) al 50%.

Grazie a tutti!