

**FACILITY MANAGEMENT DI  
INTERPORTO BOLOGNA SPA**

# Analisi della soddisfazione dei clienti

**Aprile-Maggio 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.*

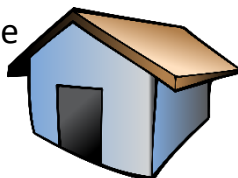
*Per qualsiasi dubbio o chiarimento sulle informazioni riportate nel presente documento è possibile contattare:*

Serena Leone - Tel 051 2913040

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

## Tasso di copertura

**34,3%** se si analizza  
il numero di aziende  
coinvolte



**61,0%** se si analizza  
il numero degli  
interventi svolti

## Le aziende analizzate



**45,5%** aziende con un  
accordo di manutenzione  
programmata con  
Interporto Bologna SpA



**54,5%** aziende senza un  
accordo di  
manutenzione  
programmata con  
Interporto Bologna SpA  
e che hanno richiesto  
degli interventi urgenti

## Gli interventi svolti



**56,0%** carpenteria



**19,9%** idraulica



**9,7%** elettrico



**7,8%** spurghi



**3,0%** edile



**1,2%** antincendio



**1,2%** verde



**0,6%** pulizie



**0,6%** derattizzazioni

## Il questionario

Il questionario utilizzato è composto da tre domande.

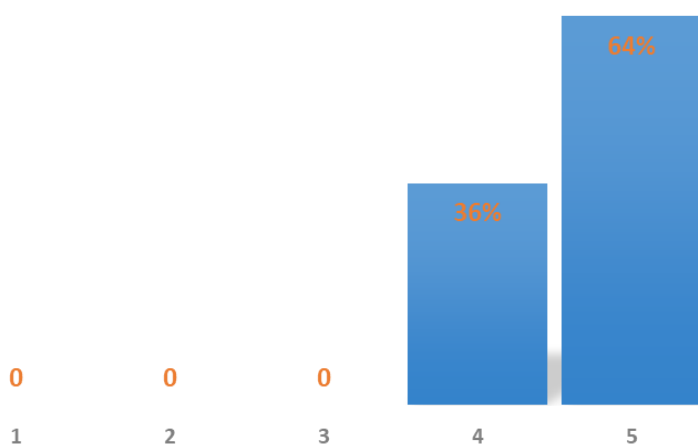
La prima chiede una valutazione generale sul grado di soddisfazione dei servizi svolti dal reparto facility management di Interporto Bologna SpA utilizzando una scala da uno (bassa soddisfazione) a cinque (elevata soddisfazione).

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



Il 64% delle aziende ha attribuito dei **valori alti** sulla scala utilizzata ai servizi di facility management di Interporto Bologna SpA e si dichiara, quindi, **totalmente soddisfatto**.

Una quota inferiore (il restante 36%) ha dichiarato di essere discretamente soddisfatto ed ha indicato un punteggio pari a quattro.

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.

Come nei precedenti mesi, si raccolgono valutazioni variegata in corrispondenza del primo aspetto, quello riguardante la convenienza economica rispetto agli altri. Quasi la metà delle aziende (46%) si dichiara in questo caso mediamente soddisfatta.

Anche l'aspetto riguardante i tempi di erogazione del servizio registra una quota pari al 9% di aziende mediamente soddisfatte.

In tutte le altre valutazioni, a prevalere sono i punteggi che si polarizzano nella parte destra della scala dei valori utilizzata (valore discreto e massimo).

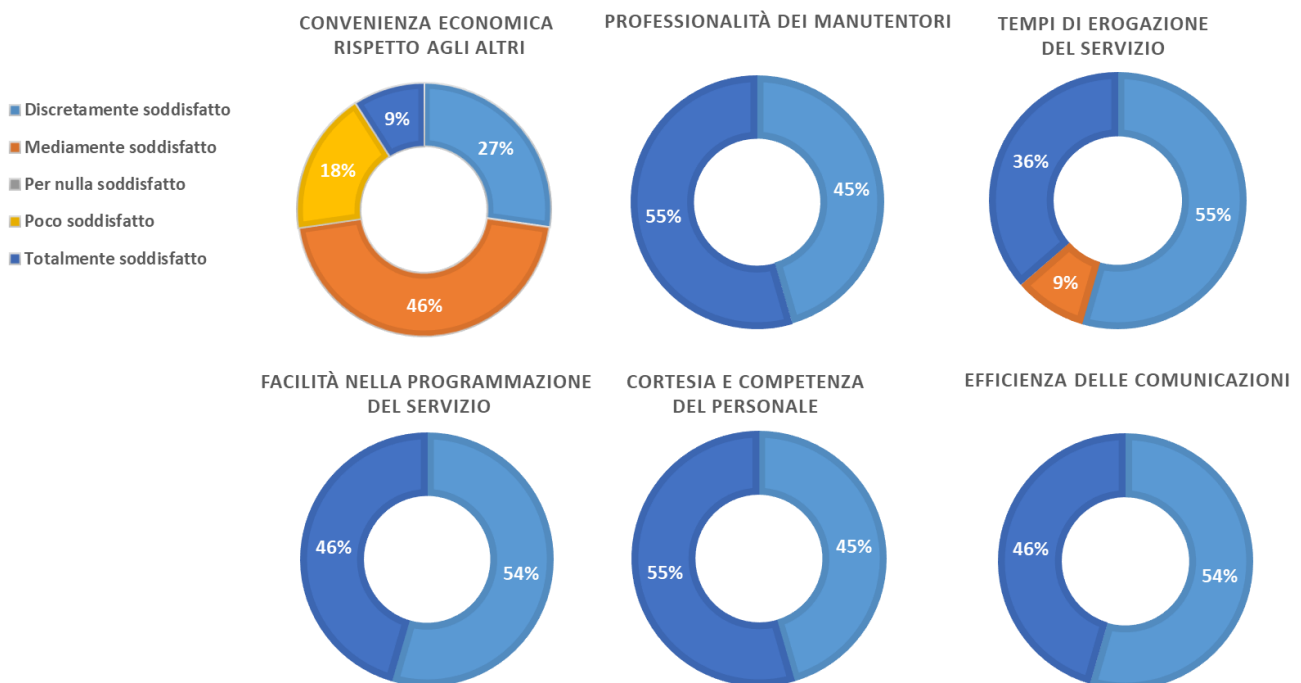


Figura 2 Valutazioni specifiche del servizio

La media delle valutazioni circa la soddisfazione complessiva del servizio erogato è molto alta e pari a 4,6.

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 73% delle intervistate ha dichiarato che farà **affidamento al 100%** ad Interporto Bologna SpA, il 18% si affiderà al 75% e la restante ultima parte al 50%.

Grazie a tutti!