

Servizio Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica

Relazione Customer Satisfaction - Anno 2025

Introduzione

L'Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica (Infopoint) svolge un ruolo centrale nell'orientamento e nel supporto a cittadini e visitatori, contribuendo in modo diretto alla qualità dell'esperienza turistica complessiva della destinazione. Per questo motivo, la misurazione della customer satisfaction rappresenta uno strumento fondamentale per monitorare la qualità percepita, confermare i punti di forza del servizio e individuare eventuali aree su cui intervenire con azioni mirate di mantenimento e miglioramento.

Struttura del questionario e modalità di raccolta

La rilevazione della customer satisfaction è stata effettuata tramite un questionario digitale compilato direttamente dagli utenti sul totem installato presso l'Infopoint. Questa modalità ha consentito di raccogliere le valutazioni in modo immediato, al termine dell'esperienza di fruizione del servizio, riducendo il rischio di dimenticanze e migliorando l'attendibilità del feedback.

Il questionario è stato strutturato con:

- una domanda di sintesi sull'esperienza complessiva presso l'Infopoint, espressa tramite una scala emozionale a cinque livelli (da "Molto triste" a "Molto felice");
- una serie di domande su scala 1-5 dedicate a specifici aspetti del servizio, tra cui: posizione dell'Infopoint, segnalazione, attenzione ricevuta, qualità delle informazioni fornite e materiale informativo ricevuto.

Risultati

I risultati dell'indagine confermano un livello di soddisfazione molto elevato per il servizio di Informazione e Accoglienza Turistica. La valutazione complessiva dell'esperienza presso l'Infopoint evidenzia una prevalenza netta di giudizi positivi, con una quota largamente maggioritaria di utenti che si dichiara "Molto felice" e una presenza residuale di valutazioni negative.

Coerentemente con questo esito generale, anche le valutazioni sui singoli aspetti del servizio (posizione, segnalazione, attenzione ricevuta, qualità delle informazioni e del materiale informativo) risultano fortemente concentrate sul punteggio massimo (5), a conferma di un servizio percepito come efficace, professionale e immediatamente utile per l'utenza. Nel complesso, emerge una performance particolarmente solida sugli elementi legati alla relazione e all'assistenza (accoglienza e attenzione ricevuta) e, allo stesso tempo, una valutazione molto positiva sulla componente informativa (informazioni e materiale fornito).

**Sede legale**

Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio
www.aspo.it
Facebook: ASPO Olbia

Contatti

Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

Per una lettura puntuale delle distribuzioni di risposta e delle percentuali per ciascun quesito, si rimanda ai grafici riportati alla fine della relazione.

Azioni di mantenimento e miglioramento

Considerato l'elevato livello di soddisfazione, le azioni previste sono orientate soprattutto al mantenimento degli standard e a miglioramenti puntuali per consolidare i risultati nel tempo:

Nel 2026 si intende proseguire nel rafforzamento dei punti di forza emersi, consolidando ulteriormente l'efficacia dell'accoglienza e la qualità delle informazioni rese all'utenza, così da mantenere nel tempo gli standard elevati già rilevati e garantire un'esperienza coerente e soddisfacente anche nei periodi di maggiore affluenza.

Infine, si conferma l'opportunità di proseguire con la rilevazione della customer satisfaction tramite il totem, costantemente a disposizione degli utenti e dedicato esclusivamente alla compilazione del questionario: questa modalità consente una raccolta continuativa, semplice e omogenea dei feedback, utile per consolidare nel tempo il numero di risposte, intercettare eventuali variazioni stagionali nella percezione del servizio e supportare, con dati comparabili, le successive decisioni organizzative e di miglioramento.

SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.
Socio Unico Comune di Olbia
P.IVA: 01086610902
C.F.: 82004950901



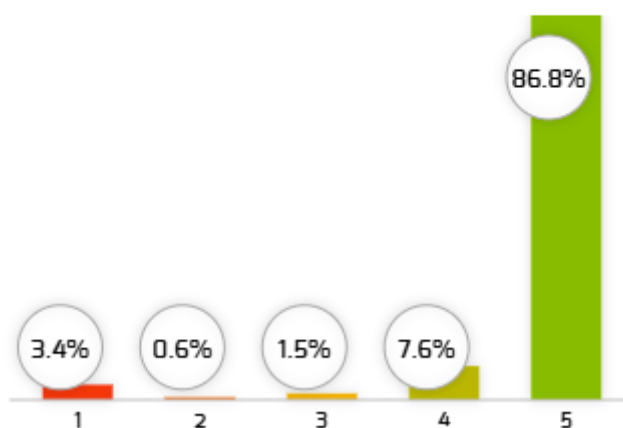
Sede legale
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio
www.aspo.it
Facebook: ASPO Olbia

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

Si riportano di seguito i risultati ottenuti per ogni singola domanda sottoposta all'utenza.

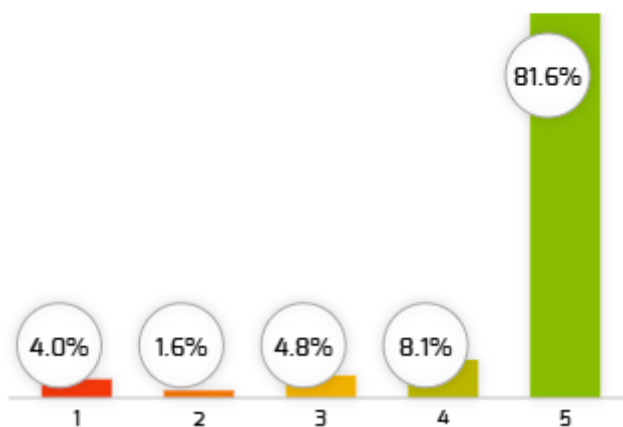
L'infopoint si trova in una buona posizione?

Risposte: 813



L' infopoint e' ben segnalato?

Risposte: 755



SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI



UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.
Socio Unico Comune di Olbia
P.IVA: 01086610902
C.F.: 82004950901

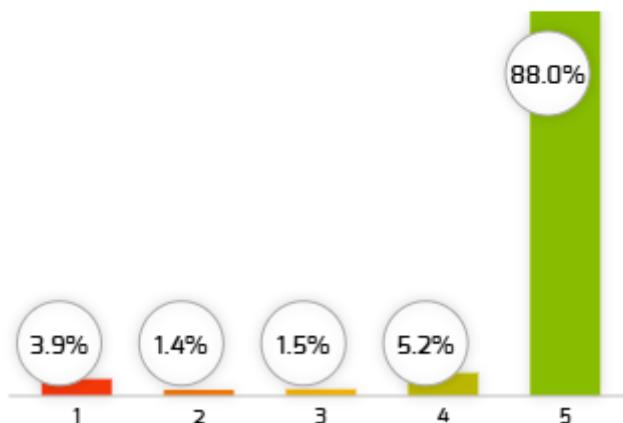


Sede legale
Via Indonesia n.9 - Zona Ind.le sett. 2
07026 Olbia (SS) Zona omogenea Olbia-Tempio
www.aspo.it
Facebook: ASPO Olbia

Contatti
Tel. +39 0789 553800
Email: info@aspo.it
PEC info@pec.aspo.it

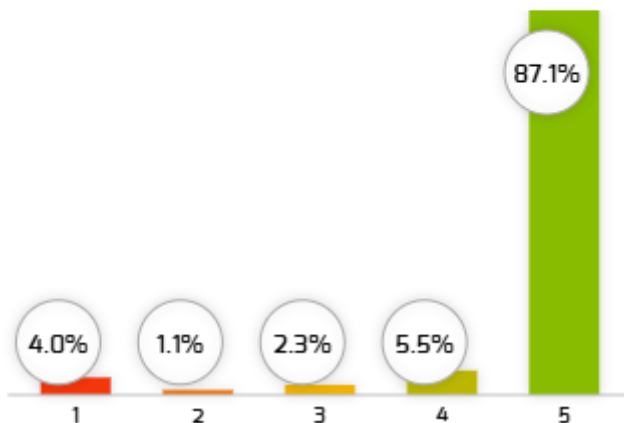
Valuta l'attenzione ricevuta

Risposte: 724



Valuta le informazioni fornite

Risposte: 706



SISTEMI DI
GESTIONE CERTIFICATI

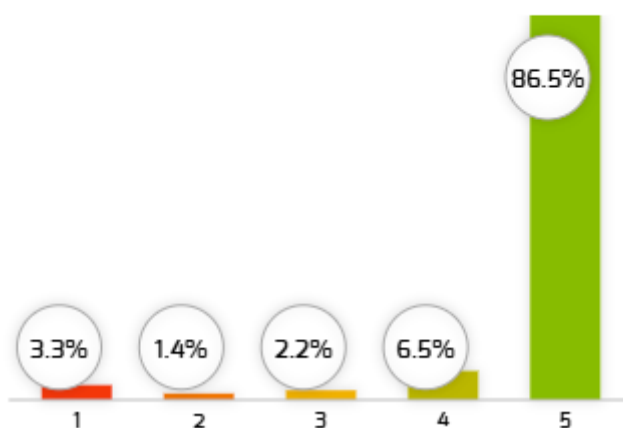


UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
UNI ISO 45001:2018

A.S.P.O. S.P.A. Azienda Servizi Pubblici Olbia S.P.A.
Socio Unico Comune di Olbia
P.IVA: 01086610902
C.F.: 82004950901

Valuta il materiale informativo ricevuto

Risposte: 691



COME VALUTA LA SUA ESPERIENZA ALL' INFOPOINT?

Risposte: 1502

