



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

SERVIZIO MEDiateCA

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2025

SOMMARIO

1. Descrizione	2
2. Domande effettuate	2
3. Analisi dei risultati	3
4. Azioni di mantenimento e miglioramento	4

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

1. Descrizione

La rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio Mediateca rappresenta uno strumento essenziale per sostenere il miglioramento continuo e per orientare l'organizzazione del servizio in funzione dei bisogni della comunità. In tale ottica, ASPO Spa ha realizzato nel corso del 2025 un'indagine di customer satisfaction, raccogliendo le opinioni degli utenti mediante un questionario strutturato.

Al fine di ottenere una visione più globale e rappresentativa dell'esperienza di fruizione del servizio, il questionario è stato somministrato in più periodi nel corso dell'anno, così da intercettare l'utenza in momenti differenti e, al contempo, incrementare il numero di risposte raccolte. Tale impostazione risulta coerente con quanto previsto nelle azioni di miglioramento individuate nel 2024, orientate proprio ad ampliare la base informativa disponibile e a rendere l'analisi progressivamente più solida.

L'indagine si è svolta attraverso un questionario somministrato a utenti di diverse fasce d'età e professioni. Le domande prevedevano una scala di valutazione da 1 a 5, dove:

- 1: Scarso
- 2: Insufficiente
- 3: Sufficiente
- 4: Buono
- 5: Ottimo

Le dimensioni analizzate comprendevano:

- Adeguatezza dell'orario di apertura
- Brevità dei tempi di attesa
- Accessibilità della sede
- Competenza e professionalità degli operatori
- Comportamento corretto e trasparente degli operatori
- Giudizio complessivo sul servizio

2. Domande effettuate

Il questionario è stato progettato per raccogliere giudizi su tutti gli aspetti principali del servizio, di seguito una descrizione dettagliata delle domande poste agli utenti:

1. **L'orario di apertura è adeguato?** Valutare se gli orari di apertura della Mediateca soddisfano le esigenze degli utenti, garantendo flessibilità e accessibilità durante le diverse fasce orarie.
2. **I tempi di attesa per accedere al servizio sono brevi?** Misurare l'efficienza del servizio in termini di rapidità e organizzazione, identificando eventuali criticità legate a sovraffollamenti o carenze di personale.

3. **La sede è facilmente raggiungibile?** Comprendere se la posizione della sede è comoda per gli utenti e valutare eventuali ostacoli logistici che potrebbero limitarne l'accessibilità.
4. **Gli operatori sono competenti e professionali?** Verificare il livello di preparazione e la competenza del personale, che sono fondamentali per garantire un servizio di alta qualità.
5. **Gli operatori si comportano in modo corretto e trasparente?** Valutare la cortesia, la disponibilità e la trasparenza degli operatori, aspetti cruciali per creare un rapporto di fiducia con gli utenti.
6. **Giudizio complessivo sul servizio:** Raccogliere una valutazione generale del servizio, sintetizzando la percezione complessiva degli utenti rispetto a tutti gli aspetti analizzati.

3. Analisi dei risultati

Di seguito vengono presentati i risultati principali dell'indagine:

Adeguatezza dell'orario di apertura:

- La maggioranza degli utenti ha valutato l'orario di apertura come buono o ottimo, con una media pari a 4,0. Il dato conferma che le fasce di apertura risultano, nel complesso, ben calibrate e rispondenti alle esigenze dell'utenza, contribuendo a rendere il servizio fruibile e accessibile.

Brevità dei tempi di attesa:

- Le valutazioni sui tempi di attesa si attestano su una media di 4,4, evidenziando una percezione molto positiva dell'efficienza del servizio e dell'organizzazione operativa.

Accessibilità della sede:

- Con una media di 4,0, l'accessibilità della sede si conferma un punto di forza: gli utenti riconoscono la comodità della posizione e la facilità di raggiungimento, elementi che incidono in modo diretto sulla qualità complessiva dell'esperienza di utilizzo.

Competenza e professionalità degli operatori:

- Questo aspetto risulta tra i più apprezzati, con una media di 4,5. Le risposte evidenziano in modo chiaro come la disponibilità, la preparazione e l'approccio professionale del personale rappresentino un fattore determinante nella percezione positiva del servizio.

Comportamento corretto e trasparente degli operatori:

- Anche il comportamento del personale ottiene una media di 4,5, a conferma di un rapporto con l'utenza improntato a correttezza, chiarezza e trasparenza.



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

Giudizio complessivo sul servizio:

- Il giudizio complessivo registra una media di 4,3, confermando un livello di soddisfazione generale elevato rimanendo su valori sostanzialmente stabili rispetto al 2024. Nel complesso, i risultati indicano un servizio apprezzato e percepito come affidabile, efficace e in linea con le aspettative degli utenti.

4. Azioni di mantenimento e miglioramento

Sono state individuate alcune aree di interesse:

Ampliamento dei dati raccolti: proseguire con la somministrazione periodica del questionario e promuovere la partecipazione per aumentare la numerosità campionaria, così da rendere l'analisi ancora più rappresentativa.

Consolidamento del servizio: mantenere il monitoraggio delle performance e delle segnalazioni, al fine di consolidare gli standard raggiunti.

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