



Automobile Club d'Italia

AC Vercelli

Soddisfamento del cliente/utente

(2019)

Orientamento al cittadino/ cliente in chiave CAF

L'AC Vercelli ha avviato un' indagine di customer satisfaction per rilevare la soddisfazione dei cittadini/clienti.

L'indagine ha visto il coinvolgimento dei cittadini/clienti che si sono rivolti all'AC per pratiche automobilistiche, bollo auto e tesseramento all'Ente.

L'indagine ha visto la partecipazione di 301 cittadini che hanno espresso in media la soddisfazione rispetto ai servizi dell'AC pari a 4 su una scala di valori da 1 a 5 (1 per niente soddisfatto e 5 molto soddisfatto).

In tal modo, l'AC ha inteso coinvolgere l'utenza nel percorso di miglioramento avviato con il CAF.