



MCL SERVIZI SRL  
**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE  
UTENTI**

**MGQ8.2.3**  
Rev. 03  
del  
27/03/09

Gentilissimo Utente, il Movimento Cristiano Lavoratori (MCL) da sempre pone molta attenzione alla Qualità dei propri servizi. Per questo motivo Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti della Sua attenzione per compilare questo modulo affinché possiamo migliorare quanto Le offriamo. Riteniamo molto importante il Suo parere e dalle Sue risposte trarremo alcune azioni per rendere più efficace il nostro servizio. La ringraziamo per la Sua fiducia nei nostri servizi e La preghiamo di volerci aiutare a migliorarli rispondendo alle seguenti domande.

**MASCHIO**  **FEMMINA**   
**LAVORATORE DIPENDENTE**  **PENSIONATO**

**1) Come ci ha conosciuto?**

- Comunicati TV/Radio
- Comunicati stampa/Giornali
- Attraverso il ns. sito Internet
- Attraverso i ns. circoli associativi
- Attraverso la segnalazione di altri assistiti (persone e/o studi)
- Ho già usufruito in passato dei servizi MCL
- Altra modalità: \_\_\_\_\_

**2) Quali tra le seguenti caratteristiche L'hanno convinta maggiormente ad usufruire dei nostri servizi? (max 2/3 risposte)**

- Mi sono trovato bene in passato
- Vicinanza casa/lavoro
- Prezzo del servizio
- Possibilità di fissare appuntamento
- Conoscono già tutti i miei dati
- Altro: \_\_\_\_\_

**3) Di quale servizio ha usufruito questa volta?** \_\_\_\_\_

**4) Il servizio avuto quest'anno è rispondente alle Sue aspettative?**

**sì**                       **no**                       **in parte**

Qualunque sia stata la Sua risposta al punto precedente, La preghiamo di voler completare il questionario dandoci queste ulteriori indicazioni.  
Le chiediamo di dare un Suo GIUDIZIO a ciascuna domanda che Le poniamo di seguito, barrando con una crocetta in corrispondenza della colonna SODDISFAZIONE che ritiene di aver ricevuto.

Come è risultato il servizio da noi offerto per le seguenti caratteristiche :	SODDISFAZIONE					
	Ottimo	Buono	Discreto	Scarso	Insuff.	Molto Insuf.
Rapidità del servizio						
Facilità di contatto telefonico						
Precisione e competenza operatori						
Affidabilità e sicurezza dei servizi MCL						
Approccio, accoglienza, disponibilità MCL						
Costo complessivo del servizio MCL						

**4) SUGGERIMENTI** \_\_\_\_\_

**5) Tornerebbe da noi?**  **sì**                       **no**