

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/UTENTI

Gentile Cliente,

l'Istituto Zooprofilattico della Puglia e della Basilicata per meglio venire incontro alle esigenze dell'utenza desidera migliorare la qualità dei servizi offerti. Per questo motivo Le chiedo di esprimere le Sue valutazioni concedendomi un po' del Suo tempo per rispondere alle domande del presente questionario.

Grazie della disponibilità.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Antonio Fasanella

Soddisfazione del Servizio erogato dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Puglia e della Basilicata (apporre una X nello spazio di interesse)

Elementi da valutare		Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Persone	Cortesìa del personale					
	Disponibilità del personale					
	Capacità e competenza a risolvere i problemi					
Informazioni	Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute					
	Facilità a contattare le strutture attraverso i principali canali (telefono - email - sito web ecc.)					
	Orari di apertura al pubblico					
	Facilità di utilizzo della modulistica					
Servizio	Informazioni ricevute sui servizi richiesti					
	Rispetto dei tempi di risposta					
	Modalità di risposta					
	Soddisfazione complessiva del servizio ricevuto					
Luoghi	Facilità a raggiungere le sedi IZSPB					
	Segnaletica delle strutture					
	Accessibilità alle strutture					
	Pulizia e decoro dei locali					

- Con quale modalità contatta il nostro Istituto o ricerca informazioni sui nostri servizi (sito web - pagina Facebook - e.mail - telefono - di persona - ecc.)?

- A quale Laboratorio/Ufficio si è rivolto?

- Quale servizio ha richiesto?

- Quali suggerimenti/osservazioni propone per migliorare il servizio?

DATI INFORMATIVI SUL CLIENTE (apporre una X sulla casella di interesse):

1. Tipologia Cliente:

dipendente ASL, UVAC, PIF	veterinario libero professionista	tecnico della prevenzione	dipendente forze dell'Ordine	OSA (operatore settore alimentare) - OSM (operatore settore mangimi)	azienda privata o utente privato (allevatore, ecc)	ricercatore	studente
altro: _____							

2. Genere

uomo	donna
------	-------

3. Età

meno di 18 anni	tra 19 e 25	tra 26 e 35	tra 36 e 45	tra 46 e 55	tra 56 e 66	oltre 66 anni
-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	---------------

4. Con quale frequenza si rivolge all'IZSPB?

è la prima volta	più volte a settimana	più volte al mese	ogni 2/3 mesi	raramente
------------------	-----------------------	-------------------	---------------	-----------

Luogo e data, _____