



UNIVERSITA' DI PISA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE

Questionario soddisfazione cliente - BG



Limitatamente alle attività di
analisi di laboratorio per conto terzi

Dipartimento di Scienze Veterinarie

Divisione di Biotecnologie Genetiche

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

Gentile Cliente, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità dei laboratori del Dipartimento di Scienze Veterinarie dell'Università di Pisa e in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008, stiamo valutando la percezione della qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei Clienti.

Le chiediamo pertanto di compilare in forma anonima il Questionario che Le proponiamo e di indicare, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a rispondere meglio alle Sue esigenze.

Compilando il Questionario dichiara di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati raccolti saranno trattati in forma aggregata, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

1) Perché ha scelto questo laboratorio?

- Mi è stato segnalato da un Ambulatorio Veterinario
- Mi è stato segnalato da altri clienti
- Mi sono già rivolto al laboratorio in passato
- Mi sono già rivolto a altri laboratori del Dipartimento in passato
- È il laboratorio più vicino
- Altro: _____

2) Da quanto tempo si serve del Dipartimento e dei suoi laboratori per le analisi?

- Da meno di 1 anno
- Da più di 1 anno



UNIVERSITA' DI PISA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE

Questionario soddisfazione cliente - BG

3) Che tipo di analisi ha richiesto?

4) Quali dei seguenti parametri potrebbero essere migliorati?

- Competenza del personale
- Disponibilità del personale
- Tariffe
- Modalità di pagamento
- Tempi di attesa
- Nessuna delle voci elencate

5) Qual'è la sua valutazione in merito a questi parametri?

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente
Competenza del personale					
Disponibilità del personale					
Tariffe					
Modalità di pagamento					
Tempi di attesa					
Giudizio globale					

6) Consiglierebbe ad altre persone di rivolgersi al laboratorio?

- Sì
- No (motivazione: _____
_____)



UNIVERSITA' DI PISA

DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE

Questionario soddisfazione cliente - BG

**ALL.2/PRO.5
Ed.03**

Pagina 3 di 3

7) Come pensa che potremmo migliorare i nostri servizi in futuro?

La ringraziamo del tempo dedicatoci e della Sua collaborazione, grazie alla quale potremo individuare le azioni di miglioramento da intraprendere per meglio rispondere alle Sue aspettative.

Per ulteriori informazioni sui laboratori può consultare il sito web del Dipartimento al seguente indirizzo: <http://www.vet.unipi.it/certificazione-iso-9001.html>

Si prega di compilare e inviare il questionario al seguente indirizzo email:

roberta.ciampolini@unipi.it