**ANKIETA**

**Bardzo cenimy sobie Państwa jako Klientów Instytutu i jesteśmy przekonani, że pełna satysfakcja Klienta nie może być całkowicie osiągnięta bez Państwa sugestii. W związku z powyższym uprzejmie prosimy o wypełnienie krótkiej ankiety poprzez zaznaczenie wybranej odpowiedzi w odpowiednich polach.**

1. **Jak ocenia Pan/Pani jakość wykonanej usługi?**

Proszę posłużyć się 5 stopniową skalą, gdzie:

1 – bardzo źle; 2 – źle; 3- niezbyt dobrze; 4 – dobrze; 5 – bardzo dobrze

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Wyszczególnienie**  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | **Sposób przedstawienia wyników** | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | **Czytelność sprawozdań z badań** | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | **Współpraca w czasie realizacji badań** | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | **Terminowość realizacji usług** | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | **Łatwość kontaktu/dostępność kompetentnych osób** | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | **Kultura osobista osób mających kontakt z Panią/Panem** | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
|  | **Ogólne wrażenie Pani/Pana ze współpracy z Instytutem** | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

1. **Ile razy korzystała Pani/Pan z usług naszego Instytutu?**

[ ]  jeden raz

[ ]  nie więcej niż 10 razy

[ ]  ponad 10 razy

1. **Z jakiego źródła dowiedziała się Pani/Pan o prowadzonej działalności w obszarze wykonywanych badań?**

[ ]  oferta Instytutu

[ ]  ze strony [www.ibprs.pl](http://www.ibprs.pl/)

[ ]  ze strony [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl/)

[ ]  konferencje, zjazd, sympozjum

[ ]  polecił mi znajomy

[ ]  w inny sposób, jaki

1. **Co ma dla Pani/Pana największe znaczenie przy wyborze naszego laboratorium?**

*(proszę zaznaczyć dwie najważniejsze odpowiedzi)*

[ ]  krótki termin wykonania analizy

[ ]  atrakcyjna cena

[ ]  fachowa obsługa oraz doradztwo

[ ]  fakt posiadania certyfikatu akredytacji

[ ]  szeroka (atrakcyjna) oferta usług

[ ]  łatwość dotarcia do siedziby

[ ]  inne, jakie

1. **Dodatkowe informacje, uwagi, sugestie:**

data, nazwa firmy i/lub imię i nazwisko

i/lub podpis osoby wypełniającej ankietę\*

\* - ankietę można wypełnić anonimowo

**Bardzo dziękujemy za wypełnienie ankiety.** Wypełnioną ankietę prosimy przesłać w formie elektronicznej na adres e-mail: zf@ibprs.pl, faksem lub pocztą na adres podany w nagłówku formularza.

*Dane osobowe zamieszczone w formularzu wykorzystywane będą, zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych wyłącznie dla umożliwienia kontaktu z osobą zainteresowaną.*