**ANKIETA OCENY ZADOWOLENIA KLIENTA**

**ZAKŁADÓW NAUKOWO-BADAWCZYCH I LABORATORIÓW ITB**

**Wstęp**

Dziękujemy za poświęcenie czasu na wypełnienie ankiety. Twoje odpowiedzi są dla nas bardzo ważne i pomogą nam doskonalić nasze usługi. Ankieta zajmie około 2 minut.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zwrot ankiety na adres e-mailowy: LQ@itb.pl | lub pocztą na adres | Instytut Techniki Budowlanej, LQ,  ul. Filtrowa 1, 00-611 Warszawa |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dotyczy prac wykonywanych przez zakład (zaznaczyć właściwy):** | | | | |
| Zakład / Laboratorium Inżynierii Elementów Budowlanych **NZE / LZE** | | | |  |
| Zakład / Laboratorium Fizyki Cieplnej, Akustyki i Środowiska **NZF / LZF** | | | |  |
| Zakład / Laboratorium Konstrukcji Budowlanych, Geotechniki i Betonu **NZK / LZK** | | | |  |
| Zakład / Laboratorium Inżynierii Materiałów Budowlanych **NZM / LZM** | | | |  |
| Zakład / Laboratorium Badań Ogniowych **NZP / LZP** | | | |  |
| Praca/umowa nr: | | | | |
| **Czy ankieta dotyczy badań laboratoryjnych?** | **TAK** |  | **NIE** |  |

**Prosimy o ocenę poniższych aspektów na skali 1-5, gdzie:**

**1** – bardzo źle

**5** – bardzo dobrze

**1. Komunikacja i współpraca z zespołem**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Jak oceniasz szybkość odpowiedzi na Twoje zapytanie? | | | | |
|  |  |  |  |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Jak oceniasz łatwość z uzgodnień z zespołem w laboratorium/zakładzie? | | | | |
|  |  |  |  |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

**2. Jakość wykonanej pracy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| W jakim stopniu praca wykonana przez zespół zaspokoiła cele zlecenia? | | | | |
|  |  |  |  |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Jak oceniasz jakość i przejrzystość otrzymanego raportu, opinii lub ekspertyzy? | | | | |
|  |  |  |  |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

**3. Czas realizacji**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Jak oceniasz czas realizacji zlecenia? | | | | |
|  |  |  |  |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

**4. Ogólna satysfakcja**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Jak oceniasz swoje ogólne zadowolenie z naszych usług? | | | | |
|  |  |  |  |  | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

**Pytania otwarte:**

|  |
| --- |
| **Co możemy poprawić w naszych usługach?** |
| **Inne uwagi lub sugestie dotyczące naszej pracy:** |

Dziękujemy za Twoją opinię! Twoje odpowiedzi pomogą nam podnieść jakość naszych usług.