



## CUSTOMER SATISFACTION

Questionario di gradimento

AVAPA Onlus – Association Valdotaïne pour la Protections des Animaux

Canile & Gattile Regionale della Valle d'Aosta (CGR)

Le indagini di Customer Satisfaction vengono effettuate per conoscere il livello di soddisfazione della propria utenza.

La rilevazione del grado di soddisfazione è effettuata durante tutto l'arco dell'anno attraverso la compilazione del presente questionario, che viene richiesta all'utenza al fine di poter apportare dei miglioramenti qualitativi al servizio svolto, in particolare per comprendere meglio le aspettative degli utenti, monitorare le eventuali criticità del servizio fornito, pianificare le azioni di miglioramento.

### A) Motivo dell'accesso

- consegna cane vagante
- ritiro cane di proprietà
- adozione cane/gatto
- ricerca cane/gatto smarrito
- consegna spoglie animali
- altro

### B) Valutazione ufficio di Front-Office del Canile & Gattile

1. *Quanto tempo ha atteso prima di essere ricevuto dall'impiegato/a?*

- nessuna attesa
- meno di 15 minuti
- meno di trenta minuti
- più di trenta minuti

2. *Come giudica l'accoglienza da parte dell'impiegato/a?*

DISPONIBILITA' e CORTESIA

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

3. *Come giudica il servizio ricevuto, relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?*

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti e le linee guida di riferimento)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

*4. Che importanza attribuisce a ciascuna delle caratteristiche di seguito indicate?*

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la consulenza e l'orientamento)

- poco importante
- abbastanza importante
- molto importante

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (nella comunicazione da parte del personale)

- poco importante
- abbastanza importante
- molto importante

ADEGUATEZZA DELLA MODULISTICA (circa i modelli proposti)

- poco importante
- abbastanza importante
- molto importante

### **C) Valutazione del Back-Office del Canile & Gattile**

*5. Come giudica il servizio di gestione relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?*

TEMPESTIVITA' (tempo impiegato per la conclusione dell'iter)

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

CHIAREZZA E PROFESSIONALITA' (degli operatori, volontari, responsabili )

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

DISPONIBILITA' e CORDIALITA'

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

6. *Come giudica il Canile & Gattile relativamente alle caratteristiche di seguito indicate?*

**CONDIZIONI DELLA STRUTTURA**

- adeguate
- carenti
- inadeguate

**PULIZIA DELLA STRUTTURA**

- adeguata
- migliorabile
- inadeguata

**GLI ANIMALI RICOVERATI NEI BOX SONO IN NUMERO**

- adeguato
- inadeguato

**GLI ANIMALI SONO GESTITI IN MODO IDONEO?**

- si
- no

**D) Valutazione generale e complessiva del Canile & Gattile Regionale VdA**

7. *Quale è il suo giudizio complessivo sui servizi offerti dal Canile & Gattile?*

- non soddisfacente
- poco soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- soddisfacente
- molto soddisfacente

8. *Se ritiene di poter formulare delle proposte per migliorare il Servizio, può elencarle di seguito:*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Grazie per la collaborazione.

Data compilazione questionario ..... / ..... / .....

.....

**AVAPA Onlus**

Loc Croix Noire, 12  
11020 Saint Christophe (AO)  
tel +39 016534627 – www.avapaonlus.com

Mail - [infoavapaonlus@libero.it](mailto:infoavapaonlus@libero.it)

PEC - [infoavapaonlus@cert.ica-net.it](mailto:infoavapaonlus@cert.ica-net.it)

C.F. 91012890074