

## **Ankieta badania satysfakcji i oczekiwań klienta Archiwum Państwowego w Warszawie**

*Szanowni Państwo,*

dążąc do polepszenia jakości usług świadczonych dla Państwa przez naszą instytucję, zwracamy się z uprzejmą prośbą o wypełnienie ankiety, której analiza pozwoli na poznanie Państwa opinii i oczekiwań oraz dokonanie odpowiednich zmian.

Ankiety można złożyć w Biurze Obsługi Klienta, w siedzibie oddziału lub ekspozytury Archiwum Państwowego w Warszawie, przesłać na adres: ul. Krzywe Koło 7, 00-270 Warszawa, z dopiskiem – „Ankieta” lub e-mailem na adres: [archiwum@warszawa.ap.gov.pl](mailto:archiwum@warszawa.ap.gov.pl)

---

### **I. Opinia o poziomie obsługi i świadczonych usługach**

1. Prosimy o wskazanie miejsca, w którym korzystał(a) Pan/Pani z usług Archiwum:

- siedziba Archiwum przy ul. Krzywe Koło 7 w Warszawie .....
- oddział/ekspozytura Archiwum w .....

Biuro Obsługi Klienta .....

Pracownia naukowa .....

Sekretariat .....

inne miejsce (jakie?) .....

2. Prosimy o wskazanie daty rocznej korzystania z usług Archiwum.....

3. Czy Pani/Pana zdaniem odnalezienie na stronie internetowej Archiwum potrzebnych informacji, formularzy podań, jest:

**bardzo  
łatwe**

**łatwe**

**wystarczające**

**trudne**

**bardzo  
trudne**

4. Prosimy o ocenę realizacji poszczególnych aspektów załatwiania sprawy w Archiwum:

aspekt	ocena realizacji				
	bardzo dobra	dobra	średnia	słaba	bardzo słaba
uprzejmość i troska o klienta					
kompetencje pracownika					
terminowość załatwienia sprawy					
uzyskanie informacji o stanie prowadzonej sprawy					
organizacja obsługi klienta					
dostępność pomocy ewidencyjnych					
czas oczekiwania na udostępnienie akt					
system informacji o zasobie					
dostęp do zbiorów poprzez internet					
dostęp do formularzy i ich czytelność					
czas wykonywania kopii					
warunki lokalowe					

## II. Badanie potrzeb użytkowników Archiwum

1. Jakie zmiany zdaniem Pani/Pana wpłynęłyby na polepszenie jakości usług świadczonych przez Archiwum?

a.....

.....

.....

b.....

.....

.....

c.....

.....

.....

*Dziękujemy za wypełnienie ankiety!*