

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.archiwa.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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kompetencje pracownika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
terminowość załatwienia sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
uzyskanie informacji o stanie prowadzonej sprawy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
organizacja obsługi klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dostępność pomocy ewidencyjnych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
czas oczekiwania na udostępnienie akt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
system informacji o zasobie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dostęp do zbiorów poprzez internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dostęp do formularzy i ich czytelność	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
czas wykonywania kopii	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
warunki lokalowe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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!