



Ankieta badania satysfakcji i oczekiwań klienta Archiwum Państwowego w Szczecinie

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 potrzeb oraz dokonanie odpowiednich zmian.

Ankiety prosimy składać w sekretariacie archiwum, pracowni naukowej, portierni lub przesyłać na adres:

Archiwum Państwowe w Szczecinie, 70-410 Szczecin, ul. z dopiskiem – ankieta.

Z góry dziękujemy za współpracę.

Część I. Opinia o poziomie obsługi i świadczonych usługach

1. Prosimy podać miejsce gdzie korzystał(a) Pan(i) z usług archiwum?*

Pracownia naukowa	
Sekretariat archiwum	
Oddział ds. kształtowania narastającego zasobu archiwalnego	
Stanowisko kwerend socjalnych, stanowisko ds. dokumentacji osobowo-płacowej	
Stanowisko ds. kwerend genealogicznych, naukowych	
Biblioteka	
Archiwum Państwowe w Szczecinie Oddział w Międzyzdrojach	
Archiwum Państwowe w Szczecinie Oddział w Stargardzie Szczecińskim	
Kasa	

Ocena*:

	1	2	3	4	5
Profesjonalizm obsługi					
Terminowość załatwienia sprawy					
Szybkość załatwienia sprawy					
Zaangażowanie pracownika					
Kultura osobista pracownika					

* wstawić krzyżyk we właściwej rubryce

2. Czy korzystał(a) Pan(i) ze strony internetowej archiwum?

tak		nie	
-----	--	-----	--

(Jeżeli tak, proszę przejść do pytania nr 3, jeśli nie proszę przejść do pytania nr 4)

3. Czy Pana/Pani zdaniem na stronie internetowej znalezienie potrzebnych informacji, dokumentów jest:

bardzo łatwe		łatwe		wystarczające		trudne		bardzo trudne	
--------------	--	-------	--	---------------	--	--------	--	---------------	--

4. Który sposób kontaktu z archiwum jest dla Pana/Pani najwygodniejszy?

osobisty		telefoniczny		listowny		Elektroniczny (internet, e-mail)	
----------	--	--------------	--	----------	--	----------------------------------	--

5. Co sprawiło Panu/Pani największy kłopot w załatwieniu sprawy w archiwum?

.....

.....

.....

.....

.....

6. Jakie zmiany Pana/Pani zdaniem mogą wpłynąć na polepszenie jakości usług świadczonych przez archiwum?

.....

.....

.....

.....

.....

Część II. Potrzeby użytkowników archiwum.

Czego przede wszystkim oczekuje Pan/Pani od Archiwum Państwowego w Szczecinie?
Proszę wymienić trzy podstawowe oczekiwania.

- a.
-
- b.
-
- c.
-

Data