

Chestionar de evaluare a serviciilor publice oferite cetățenilor

Pentru ca Dumneavoastră să fiți mai mulțumiți de serviciile noastre, noi lucrăm în conformitate cu sistemul de control intern/managerial. În acest sens, vă rugăm să completați chestionarul următor cu sugestiile și comentariile Dumneavoastră referitoare la colaborarea cu instituția noastră.

Vă rugăm să bifați căsuța adecvată pentru fiecare răspuns.

Denumire utilizator:

Data:

A. = angajat la Biblioteca

B. = cetățean

Întrebări Generale :

1. Care este părerea d-voastră despre colaborarea, în general, cu instituția Biblioteca Județeană „Duiliu Zamfirescu” Vrancea:

A. = Slab B. = Nu prea bine C. = Acceptabil D. = Bine E. = Foarte bine

2. În ce măsură Biblioteca Județeană Vrancea vă satisface așteptările:

A. =Deloc B. = Foarte puțin C. = Puțin D. = În mare măsură E. = Excelent

Întrebări referitoare la personal și la comunicare:

1. Cum calificați relația d-voastră cu personalul Bibliotecii Județene Vrancea:

A. = Slabă B. = Puțin satisfăcătoare C. = Satisfăcătoare D. = Bună E. = Foarte Bună

2. Când contactați Biblioteca Județeană Vrancea, cât de atent considerați că sunteți ascultați:

A. = Fără atenție B. = Nu suficient de atent C. = Satisfăcător D. = Cu atenție E. = Cu foarte mare atenție

3. Cum calificați atitudinea personalului din Biblioteca Județeană Vrancea față de d-voastră:

A. = Nepoliticoasă B. = Puțin politicoasă C. = Satisfcătoare D. = Politicoasă E. = Foarte politicoasă

4. Cum calificați relația d-voastră cu personalul de execuție din Biblioteca Județeană Vrancea:

A. = Slabă B. = Puțin satisfăcătoare C. = Satisfăcătoare D. = Bună E. = Foarte Bună

Întrebări referitoare la logistică:

1. Dificultatea cu care contactați Biblioteca Județeană Vrancea:

A. = Foarte dificil B. = Dificil C. = Adecvat D. = Ușor E. = Foarte ușor

2. Dificultatea corelării programului Biblioteca Județeană Vrancea cu cel al dumneavoastră :

A. = Foarte dificil B. = Dificil C. = Adecvat D. = Ușor E. = Foarte ușor

Calitatea serviciilor care vă sunt furnizate:

1.Cum calificați calitatea serviciilor efectuate:

A. = Foarte slabă B. = Slabă C. = Satisfăcătoare D. = Bună E. = Foarte bună

Ce v-a plăcut cel mai mult la serviciile oferite de Biblioteca Județeană Vrancea?

Ce nu v-a plăcut la serviciile oferite de Biblioteca Județeană Vrancea?

3. Cât de bine considerați că își îndeplinește Biblioteca Județeană Vrancea responsabilitățile din punct de vedere calitativ:

A. = Foarte slab B. = Slab C. = Satisfăcător D. = Bine E. = Foarte bine

Comentarii suplimentare și sugestii pentru Biblioteca Județeană Vrancea (vă rugăm să fiți cât mai clar) :
