

Citizen Satisfaction with Web-Based Public Services: In Bagerhat Sadar Upazila

Student ID: 19PAD046

3 CHAPTER THREE

English Version

Name:

Age:

Gender:

Occupation:

1. Educational Level:

- No formal education
- Primary education
- Secondary education
- Higher secondary education
- Bachelor's degree
- Master's degree
- Ph.D. or higher

2. How often do you use web-based public services?

- Daily
- Weekly
- Monthly
- Rarely
- Never

3. Which web-based public services have you used? (Select all that apply)

- Birth and death registration
- Passport and visa services

- Tax filing
- Utility bill payment
- Land record services
- Other (please specify)

4. How easy is it to access web-based public services?

- Very easy
- Easy
- Neutral
- Difficult
- Very difficult

5. Do you have access to a reliable internet connection?

- Yes
- No

6. What device do you primarily use to access these services?

- Smartphone
- Tablet
- Laptop
- Desktop computer
- Other (please specify)

7. How would you rate the user-friendliness of the web-based public services?

- Very user-friendly
- User-friendly
- Neutral
- Not user-friendly
- Very difficult to use

8. Have you encountered any technical issues while using these services?

- Yes
- No

If yes, please describe the issues:

9. Overall, how satisfied are you with the web-based public services?

- Very satisfied
- Satisfied
- Neutral
- Dissatisfied
- Very dissatisfied

10. How satisfied are you with the response time of these services?

- Very satisfied
- Satisfied
- Neutral
- Dissatisfied
- Very dissatisfied

11. How satisfied are you with the accuracy of the information provided?

- Very satisfied
- Satisfied
- Neutral
- Dissatisfied
- Very dissatisfied

12. How satisfied are you with the customer support provided for these services?

- Very satisfied
- Satisfied

- Neutral
- Dissatisfied
- Very dissatisfied

13. Do you feel that web-based public services have made accessing public services easier?

- Strongly agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly disagree

14. Do you feel these services have reduced the need for in-person visits to government offices?

- Strongly agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly disagree

15. Do you believe web-based public services have reduced the cost of accessing government services?

- Strongly agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly disagree

16. What improvements would you suggest for the web-based public services?

- Very confident
- Confident

- Neutral
- Not confident
- Not at all confident

17. How satisfied are you with the customer support provided for these services?

- Very satisfied
- Satisfied
- Neutral
- Dissatisfied
- Very dissatisfied

18. How do you perceive the overall transparency of web-based public services?

- Very transparent
- Transparent
- Neutral
- Opaque
- Very opaque

19. How confident are you in the security of online payment methods used in web-based public services?

- Very confident
- Confident
- Neutral
- Not confident
- Not at all confident

20. Do you have any additional comments or suggestions regarding web-based public services in Bagerhat Sadar Upazila?

Bangla Version:

নাম:

বয়স:

লিঙ্গ:

পেশা:

1. শিক্ষাগত স্তর:

- কোন প্রাতিষ্ঠানিক শিক্ষা নেই
- প্রাথমিক শিক্ষা
- মাধ্যমিক শিক্ষা
- উচ্চ মাধ্যমিক শিক্ষা
- স্নাতক ডিগ্রি
- স্নাতকোত্তর ডিগ্রি
- পিএইচডি বা উচ্চতর

2. আপনি কত ঘন ঘন ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবা ব্যবহার করেন?

- প্রতিদিন
- প্রতি সপ্তাহে
- প্রতি মাসে
- বিরল
- কখনও না

3. আপনি কোন ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবা ব্যবহার করেছেন? (সবগুলি প্রযোজ্য নির্বাচন করুন)

- জন্ম এবং মৃত্যু নিবন্ধন
- পাসপোর্ট এবং ভিসা সেবা
- কর দাখিল
- ইউটিলিটি বিল পরিশোধ
- ভূমি রেকর্ড সেবা
- অন্যান্য (দয়া করে উল্লেখ করুন)

4. ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবা অ্যাক্সেস করা কত সহজ?

- খুবই সহজ
- সহজ
- নিরপেক্ষ
- কঠিন
- খুবই কঠিন

5. আপনার কি একটি নির্ভরযোগ্য ইন্টারনেট সংযোগ আছে?

- হ্যাঁ
- না

6. আপনি প্রধানত কোন ডিভাইসটি ব্যবহার করেন এই সেবাগুলি অ্যাক্সেস করতে?

- স্মার্টফোন
- ট্যাবলেট
- ল্যাপটপ
- ডেস্কটপ কম্পিউটার
- অন্যান্য (দয়া করে উল্লেখ করুন)

7. ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবাগুলির ব্যবহারকারী বান্ধবতা কিভাবে রেট করবেন?

- খুবই ব্যবহারকারী বান্ধব
- ব্যবহারকারী বান্ধব
- নিরপেক্ষ
- ব্যবহারকারী বান্ধব নয়
- ব্যবহার করতে খুবই কঠিন

8. আপনি কি এই সেবাগুলি ব্যবহার করার সময় কোন প্রযুক্তিগত সমস্যার মুখোমুখি হয়েছেন?

- হ্যাঁ
- না

যদি হয়, তাহলে সমস্যাগুলি বর্ণনা করুন:

9. আপনি মোটামুটিভাবে ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবাগুলিতে কতটা সন্তুষ্ট?

- খুবই সন্তুষ্ট
- সন্তুষ্ট
- নিরপেক্ষ
- অসন্তুষ্ট
- খুবই অসন্তুষ্ট

10. এই সেবাগুলির প্রতিক্রিয়া সময় নিয়ে আপনি কতটা সন্তুষ্ট?

- খুবই সন্তুষ্ট
- সন্তুষ্ট
- নিরপেক্ষ
- অসন্তুষ্ট
- খুবই অসন্তুষ্ট

11. প্রদান করা তথ্যের সঠিকতা নিয়ে আপনি কতটা সন্তুষ্ট?

- খুবই সন্তুষ্ট
- সন্তুষ্ট
- নিরপেক্ষ
- অসন্তুষ্ট
- খুবই অসন্তুষ্ট

12. এই সেবাগুলির জন্য গ্রাহক সমর্থন নিয়ে আপনি কতটা সন্তুষ্ট?

- খুবই সন্তুষ্ট
- সন্তুষ্ট
- নিরপেক্ষ
- অসন্তুষ্ট

- খুবই অসন্তুষ্ট

13. আপনি কি মনে করেন যে ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবাগুলি সরকারি সেবাগুলি অ্যাক্সেস করা সহজ করেছে?

- খুবই একমত
- একমত
- নিরপেক্ষ
- অসম্মত
- খুবই অসম্মত

14. আপনি কি মনে করেন এই সেবাগুলি সরকারের অফিসগুলিতে ব্যক্তিগতভাবে যাওয়ার প্রয়োজন কমিয়েছে?

- খুবই একমত
- একমত
- নিরপেক্ষ
- অসম্মত
- খুবই অসম্মত

15. আপনি কি মনে করেন ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবাগুলি সরকারি সেবাগুলির অ্যাক্সেসের খরচ কমিয়েছে?

- খুবই একমত
- একমত
- নিরপেক্ষ
- অসম্মত
- খুবই অসম্মত

16. ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবাগুলির জন্য আপনি কোন উন্নতি সুপারিশ করবেন?

- খুবই আত্মবিশ্বাসী
- আত্মবিশ্বাসী
- নিরপেক্ষ
- আত্মবিশ্বাসী নই
- একদম আত্মবিশ্বাসী নই

17. আপনি কি মনে করেন যে এই সেবাগুলির জন্য গ্রাহক সমর্থন কতটা সন্তোষজনক?

- খুবই সন্তুষ্ট
- সন্তুষ্ট
- নিরপেক্ষ
- অসন্তুষ্ট
- খুবই অসন্তুষ্ট

18. ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবাগুলির সামগ্রিক স্বচ্ছতা নিয়ে আপনার ধারণা কী?

- খুবই স্বচ্ছ
- স্বচ্ছ
- নিরপেক্ষ
- অস্পষ্ট
- খুবই অস্পষ্ট

19. আপনি কি অনলাইনে প্রদত্ত পদ্ধতির নিরাপত্তা নিয়ে কতটা আত্মবিশ্বাসী?

- খুবই আত্মবিশ্বাসী
- আত্মবিশ্বাসী
- নিরপেক্ষ
- আত্মবিশ্বাসী নই
- একদম আত্মবিশ্বাসী নই

20. আপনার কি ওয়েব-ভিত্তিক সরকারি সেবাগুলি সম্পর্কে অতিরিক্ত মন্তব্য বা সুপারিশ আছে?