**Citizen Satisfaction with Web-Based Public Services:**

**In Bagerhat Sadar Upazila**

**Student ID: 19PAD046**

# **CHAPTER THREE**

**English Version**

**Name:   
Age:   
Gender:  
Occupation:**

**Educational Level:**

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

1. **How often do you use web-based public services?**
   * Daily
   * Weekly
   * Monthly
   * Rarely
   * Never
2. **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)

1. **How easy is it to access web-based public services?**
   * Very easy
   * Easy
   * Neutral
   * Difficult
   * Very difficult
2. **Do you have access to a reliable internet connection?**
   * Yes
   * No
3. **What device do you primarily use to access these services?**

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

1. **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
2. **Have you encountered any technical issues while using these services?**
   * Yes
   * No

If yes, please describe the issues:

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

* Very satisfied
* Satisfied
* Neutral
* Dissatisfied
* Very dissatisfied

1. **How satisfied are you with the response time of these services?**
   * Very satisfied
   * Satisfied
   * Neutral
   * Dissatisfied
   * Very dissatisfied
2. **How satisfied are you with the accuracy of the information provided?**
   * Very satisfied
   * Satisfied
   * Neutral
   * Dissatisfied
   * Very dissatisfied
3. **How satisfied are you with the customer support provided for these services?**
   * Very satisfied
   * Satisfied
   * Neutral
   * Dissatisfied
   * Very dissatisfied
4. **Do you feel that web-based public services have made accessing public services easier?**
   * Strongly agree
   * Agree
   * Neutral
   * Disagree
   * Strongly disagree
5. **Do you feel these services have reduced the need for in-person visits to government offices?**
   * Strongly agree
   * Agree
   * Neutral
   * Disagree
   * Strongly disagree
6. **Do you believe web-based public services have reduced the cost of accessing government services?**

* Strongly agree
* Agree
* Neutral
* Disagree
* Strongly disagree

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

* Very confident
* Confident
* Neutral
* Not confident
* Not at all confident

1. **How satisfied are you with the customer support provided for these services?**
   * Very satisfied
   * Satisfied
   * Neutral
   * Dissatisfied
   * Very dissatisfied
2. **How do you perceive the overall transparency of web-based public services?**

* Very transparent
* Transparent
* Neutral
* Opaque
* Very opaque

1. **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
2. **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 হ্যাঁ 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?**