



UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI
BABEȘ-BOLYAI TUDOMÁNYEGYETEM
BABEȘ-BOLYAI UNIVERSITÁT
TRADITIO ET EXCELLENTIA



CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI clienților Presei Universitare Clujene

Stimată Doamnă/ Stimate Domn,

În scopul cunoașterii opiniei dumneavoastră referitoare la calitatea serviciilor/produselor pe care Presa Universitară Clujeană le pune la dispoziția clienților și totodată pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor/produselor, vă rugăm, să completați chestionarul următor și să ni-l returnați.

Vă asigurăm că informațiile oferite de dumneavoastră vor fi tratate de conducerea Presei Universitare Clujene cu maximă atenție, păstrând confidențialitatea răspunsului acordat.

În speranța unei colaborări bune și în viitor, vă mulțumim pentru timpul acordat.

Codruța Săcelean

Director Presa Universitară Clujeană

Pe o scală de la 1 la 5, unde cifrele înseamnă că ați fost:

1 - *Total nemulțumit*; 2 - *Nemulțumit*; 3 - *Nici mulțumit, nici nemulțumit*; 4 - *Mulțumit*; 5 - *Foarte mulțumit*, vă rugăm să precizați cum apreciați dumneavoastră aspectele prezentate în continuare.

1. Vă rugăm să ne spuneți cât sunteți de mulțumit de calitatea serviciilor/produselor Presei Universitare Clujene (PUC)?

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

2. Vă rugăm să apreciați următoarele aspecte:

a. promptitudinea răspunsurilor PUC la solicitările dvs. (cereri de ofertă, informații suplimentare etc.):

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

b. modul de rezolvare a eventualelor probleme apărute pe parcursul colaborării noastre.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

3. Vă rugăm să evaluați prestația personalului editurii noastre.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

4. Vă rugăm să apreciați raportul calitate/preț (eventual în raport cu prețurile concurenței).

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

5. Vă rugăm să apreciați termenul de livrare a produselor noastre.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

6. Vă rugăm să precizați cât de importantă este pentru dvs./cariera dvs. actuala acreditare a PUC pe toate domeniile științifice.

deloc important	mai puțin important	neutru	important	foarte important
☐	☐	☐	☐	☐

7. Vă rugăm să apreciați calitatea informațiilor oferite de site-ul editurii.

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

8. Cum apreciați oportunitatea de a publica carte în format electronic la PUC (în condițiile în care ISBN-ul are aceeași recunoaștere științifică ca în cazul cărților tipărite).

1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

9. Considerați că formatul e-book al publicațiilor noastre este ușor de citit/parcurs?

DA	NU (Recomandări)	NU ȘTIU
☐	☐	☐

10. Considerați că trebuie extinsă platforma pentru publicațiile e-book?

DA	NU (Recomandări)	NU ȘTIU
☐	☐	☐

11. Vă rugăm să menționați orice comentariu pe care îl considerați util pentru îmbunătățirea colaborării noastre.

Numele persoanei care a completat chestionarul:_____

Funcția/semnătura_____

Data completării:_____