

1. Wiek:

KI

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- 18-25 lat
- 26-65 lat
- powyżej 65 lat

2. (Metryczka) Wykształcenie

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Podstawowe
- Gimnazjalne
- Zawodowe
- Średnie
- Wyższe

3. Płeć:

Twoja tożsamość płciowa jest niezbędna do oceny zależności pomiędzy płcią a badanymi zmiennymi

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Kobieta
- Mężczyzna
- Inne

4. Czy jest Pan/Pani osobą aktywną zawodowo?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie

5. Posiada Pan/Pani umowę z MSK Sp. z o.o. w Imielinie, w zakresie:

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Zaopatrzenie w wodę
- Odprowadzanie ścieków
- Obydwie powyższe
- Nie posiadam umowy w żadnym powyższym zakresie

6. Czy jest Pan/Pani osobą z niepełnosprawnością?

Ta informacja jest niezbędna do oceny poziomu dostępności naszych e-Uслуг dla osób z niepełnosprawnościami

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie

7. Rodzaj zamieszkiwanej nieruchomości:

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Dom jednorodzinny
- Lokal mieszkalny w budynku wielorodzinnym (wspólnota, spółdzielnia, mieszkanie komunalne)
- Inny

8. Czy korzysta Pan/Pani z usług oferowanych przez konto klienta na platformie e-BOK Spółki ?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie posiadam konta klienta w eBOKu
- Posiadam konto w eBOKu ale z niego nie korzystam

9. Czy chciałby Pan/Pani czynnie korzystać z usług cyfrowych udostępnianych on-line przez Spółkę (np. płatności on-line)

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie
- Nie wiem

10. Czy chciałby Pan/Pani mieć możliwość załatwienia spraw on-line o dowolnej porze a nie tylko w godzinach pracy Spółki?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie
- Nie mam zdania

11. Czy uważa Pan/Pani, że niezbędne jest wprowadzenie do obsługi klienta Spółki nowych usług cyfrowych?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie
- Nie mam zdania

12. Jeśli w poprzednim pytaniu zaznaczono odpowiedź TAK, to jakie usługi należy wprowadzić?

Proszę zaznaczyć te, które uważa Pan/Pani za pożądane.

Zaznacz kilka odpowiedzi

- Płatności on-line bezpośrednio z poziomu faktury wyświetlonej w e-BOKU
- Powiadomienia o ważnych informacjach dotyczących obsługi Państwa (np. o odczycie wodomierza, o wystawieniu nowej faktury, o wystąpieniu zaległości, o załatwieniu sprawy)

- Załatwianie spraw on-line, bez konieczności fizycznej wizyty w Spółce (składanie wniosku, otrzymywanie odpowiedzi i uzyskiwanie niezbędnych dokumentów)
- Możliwość umówienia terminu wizyty w konkretnej sprawie
- Otrzymywanie informacji środowiskowych, alertów o wystąpieniu awarii, braku wody i innych
- Inne (prosimy krótko opisać jakie):

13. Jakie trudności i problemy z korzystaniem z usług cyfrowych oferowanych przez MSK powodują Pana/Pani zniechęcenie?

Zaznacz kilka odpowiedzi

- Brak możliwości załatwienia sprawy bezpośrednio przez internet (np. mogę jedynie podejrzec moje należności względem Spółki)
- Brak wystarczających umiejętności w zakresie obsługi komputera
- Nieczytelne i niezrozumiałe informacje i procedury zamieszczone na stronie i w eBoku
- Brak wystarczającej dostępności dla osób z niepełnosprawnością
- Skomplikowany proces rejestracji i uwierzytelnienia tożsamości
- Brak wsparcia technicznego na bieżąco
- Brak dostosowania strony i eBOKa do urządzeń mobilnych
- Obawa przed niewystarczającym zabezpieczeniem moich danych osobowych i możliwością cyberataków
- Nie posiadam informacji na temat konkretnych usług cyfrowych oferowanych przez MSK
- Inne (proszę podać jakie?):

14. Czy chciałby Pan/Pani mieć możliwość obsługi przez pracowników on-line np. przez aplikację do spotkań on-line)?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie
- Nie wiem

15. Czy uważa Pan/Pani, że korzystanie z usług cyfrowych MSK Imielin jest bezpieczne?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie
- Nie wiem

16. Czy chciałby Pan/Pani mieć możliwość zgłaszania awarii poprzez specjalnie do tego udostępniony system?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie
- Nie wiem

17. Czy chciałby Pan/Pani otrzymywać informacje o awariach, braku wody i inne alerty?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie
- Nie wiem

18. W jakiej formie chciałby Pan/Pani otrzymywać alerty i informacje?

Prosimy odpowiedzieć jeśli odpowiedział/a Pan/Pani twierdząco na poprzednie pytanie

Zaznacz kilka odpowiedzi

- na komputerze po zalogowaniu się do eBOKa lub do innej dedykowanej cyfrowej platformy
- w urządzeniu mobilnym po zainstalowaniu dedykowanej aplikacji
- za pomocą SMS
- za pomocą eMAIL
- Inne (proszę podać jakie?):

19. W jaki sposób chciałby Pan/Pani otrzymywać dane dotyczące zużycia wody?

Zaznacz kilka odpowiedzi

- Dane aktualizowane raz dziennie dostępne po zalogowaniu się do eBOKa lub do innej dedykowanej cyfrowej platformy
- Dane aktualizowane raz dziennie dostępne w urządzeniu mobilnym po zainstalowaniu dedykowanej aplikacji
- Dane zbiorcze z możliwości wyboru żądanego okresu po zalogowaniu się do eBOKa lub do innej dedykowanej cyfrowej platformy
- Dane zbiorcze z możliwości wyboru żądanego okresu dostępne w urządzeniu mobilnym po zainstalowaniu dedykowanej aplikacji
- Dane zbiorcze , miesięczne, otrzymywane wraz z fakturą rozliczeniową
- Inne (prosimy podać jakie?):

20. Do jakich informacji chciałby Pan/Pani mieć dostęp oprócz zużycia wody i należności za świadczone usługi?

Zaznacz kilka odpowiedzi

- Bezpłatny dostęp do map cyfrowych z naniesionymi sieciami i przyłączami do mojej nieruchomości
- Dane dotyczące podpisanej umowy (data, numer, taryfa, czas obowiązywania, zmiany itp.)
- Dane dotyczące wodomierza/przepływomierza/wodomierza mierzącego wodę bezpowrotnie zużytą (nr, termin legalizacji)
- Możliwość zdalnego podawania odczytów
- Saldo należności
- Inne (proszę podać jakie?):

21. Proszę określić stopień trudności w znalezieniu pożądaných treści i informacji na stronie MSK Imielin

W skali od 1 do 5, gdzie 1- bardzo trudne, a 5 oznacza bardzo łatwe

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

22. Które z poniższych aspektów powinny Pana/Pani zdaniem być poprawione/wprowadzone?

Zaznacz kilka odpowiedzi

- dostosowanie do urządzeń mobilnych (telefon, tablet)
- dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

- pomoc techniczna (wirtualny konsultant/doradca)
- elektroniczna obsługa klienta (szybkość, rozwinięcie dostępności usług)
- wszystkie z powyższych

23. Czy uważa Pan/Pani, że korzystanie z usług elektronicznych wpłynie pozytywnie na środowisko naturalne?

Zaznacz tylko jedną odpowiedź

- Tak
- Nie
- Nie wiem

24. Jeśli w powyższym pytaniu zaznaczył/a Pan/Pani odpowiedź tak, prosimy o wskazanie w jaki sposób zdaniem Pan/Pani korzystanie z usług wpływa pozytywnie na środowisko naturalne:

Zaznacz kilka odpowiedzi

- zmniejszenie śladu węglowego poprzez oszczędność paliwa i zmniejszenie zanieczyszczenia
- zmniejszenie drukowania dokumentów- zmniejszenie wykorzystania zasobów naturalnych
- zmniejszenie ilości wytwarzanych odpadów (koperty, bytowanie ludności w punktach obsługi- odpady komunalne, zużyte tonery)
- wszystkie z powyższych
- Inne (proszę podać jakie?):

25. Tu prosimy wpisać dodatkowe informacje i sugestie jakie chcą Państwo przekazać Spółce w zakresie usług cyfrowych

