

1. Jestem reprezentantem:

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- jednoosobowej działalności gospodarczej
- mikroprzedsiębiorstwa (do 9 pracowników)
- małego przedsiębiorstwa (10-49 pracowników)
- średniego przedsiębiorstwa (50-249 pracowników)
- dużego przedsiębiorstwa (250 i więcej pracowników)
- instytucja publiczna

2. Podmiot, który reprezentuję posiada 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

3. Czy podmiot korzysta z usług oferowanych przez konto klienta na platformie e-BOK Spółki ?

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- Tak
- Nie posiada konta klienta w eBOKu
- Posiada konto w eBOKu ale z niego nie korzystam

4. Czy chcieliby Państwo czynnie korzystać z usług cyfrowych udostępnianych on-line przez Spółkę (np. płatności on-line)

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- Tak
- Nie
- Nie wiem

5. Czy chcieliby Państwo 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

6. Czy uważacie Państwo, że niezbędne jest wprowadzenie do obsługi klienta Spółki nowych usług cyfrowych?

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- Tak
- Nie
- Nie mam zdania

7. Jeśli w poprzednim pytaniu zaznaczono odpowiedź TAK, to jakie usługi należy wprowadzić? Proszę zaznaczyć te, które uważacie Państwo 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)

8. Jakie trudności i problemy z korzystaniem z usług cyfrowych oferowanych przez MSK powodują Państwa zniechęcenie?

*Zaznacz kilka odpowiedzi*

- Brak możliwości załatwienia sprawy bezpośrednio przez internet (np. mogę jedynie podejrzeć moje należności względem Spółki)
- Brak wystarczających umiejętności w zakresie obsługi komputera
- Nieczytelne i niezrozumiałe informacje i procedury zamieszczone na stronie 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?):

9. Czy chcieliby Państwo mieć możliwość obsługi przez pracowników Spółki on-line (np. przez aplikację do spotkań on-line)?

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- Tak
- Nie
- Nie wiem

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

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- Tak
- Nie
- Nie wiem

11. Czy chcieliby Państwo mieć możliwość zgłaszania awarii poprzez specjalnie do tego udostępniony system?

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- Tak
- Nie
- Nie wiem

12. Czy Chcieliby Państwo otrzymywać informacje o awariach, braku wody i inne alerty?

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- Tak

- Nie
- Nie wiem

13. W jakiej formie chcieliby Państwo 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?):

14. W jaki sposób chcieliby Państwo 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?)

15. Do jakich informacji chcieliby Państwo 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?):

16. 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

17. Które z poniższych aspektów powinny Państwa 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

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

*Zaznacz tylko jedną odpowiedź*

- Tak
- Nie
- Nie wiem

19. Jeśli w powyższym pytaniu zaznaczono odpowiedź tak, prosimy o wskazanie w jaki sposób zdaniem Państwa 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?):

-----

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

-----

-----

-----

-----