

ANKIETA BADANIA POTRZEB

Na potrzeby działania FESL.01.04 Cyfryzacja administracji publicznej

Zakład Gospodarki Komunalnej w Psarach Sp. z o. o.

Dąbie ul. Dolna 1 42-504 Będzin

NIP: 625-248-07-12 REGON: 276258167 KRS: 0000953285

ankieta skierowana do firm i przedsiębiorstw

Nazwa firmy:

1.Reprezentuję firmę, która jest:

- jednoosobową działalnością gospodarczą
- mikroprzedsiębiorstwem – tj. zatrudniające średniorocznie w co najmniej jednym z dwóch ostatnich lat obrotowych do 9 pracowników
- przedsiębiorstwem małym – tj. zatrudniające średniorocznie w co najmniej jednym z dwóch ostatnich lat obrotowych od 10 do 49
- przedsiębiorstwem średnim – tj. zatrudniające średniorocznie w co najmniej jednym z dwóch ostatnich lat obrotowych od 50 do 249 pracowników
- przedsiębiorstwem dużym – tj. pozostałe (tzn. zatrudniające 250 i więcej pracowników)

2. Czy korzystają Państwo lub chcieliby korzystać z cyfrowych usług udostępnianych on-line (np. płatności on-line) przez Wodociągi?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

3. Czy uważacie Państwo, że Wodociągi powinny wprowadzić nowe usługi cyfrowe?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

4. Jak oceniacie Państwo, łatwość korzystania z usług cyfrowych udostępnianych przez Wodociągi (na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo trudne, a 5 oznacza bardzo łatwe)?

- 1
- 2

- 3
- 4
- 5

5. Jakie Twoim zdaniem są główne wyzwania lub trudności związane z korzystaniem z usług cyfrowych udostępnianych przez Wodociągi?

- Brak umiejętności technicznych
- Niewystarczająca dostępność dla osób z niepełnosprawnością
- Problemy z rejestracją i uwierzytelnianiem
- Brak dostępu do Internetu
- Zrozumienie procedur i formularzy
- Kwestie bezpieczeństwa i prywatności
- Wsparcie techniczne
- Bariery językowe
- Problemy z kompatybilnością
- Brak świadomości o dostępnych usługach
- Brak automatycznych integracji między obecnymi systemami (np. konieczność powtarzania swoich danych)
- Niewystarczający poziom dojrzałości cyfrowej e-Uслуг
- Inne (Prosimy krótko opisać jakie)

6. Czy chcieliby Państwo mieć możliwość komunikacji z Wodociągami w sposób inny niż tradycyjny (wizyta osobista)?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

7. Czy chcieliby Państwo skorzystać z możliwości odbycia spotkania on-line z pracownikami poprzez narzędzia informatyczne?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

8. Czy uważacie Państwo, że korzystanie z e-Uслуг Wodociągów jest bezpieczne?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

9. Czy za zasadne uważają Państwo, uruchomienie systemu umożliwiającego zdalne zgłaszanie awarii (np. wyciek wody)?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

10. W jaki sposób chcieliby Państwo być informowani o awariach i innych alertach?

- po zalogowaniu do elektronicznego Biura Obsługi Klienta na komputerze
- powiadomienia aplikacji zainstalowanej na telefonie
- za pomocą SMS
- za pomocą eMAIL
- na Centralnej Platformie e-Uслуг
- Inne (Prosimy krótko opisać jakie)

11. W jakiej formie chcieliby Państwo mieć dostęp do danych dotyczących zużycia wody?

- Dane aktualizowane raz dziennie dostępne poprzez eBOK / strona www.
- Dane aktualizowane raz dziennie dostępne poprzez aplikację eBOK na telefonie.
- Dane zbiorcze, miesięczne dołączone do faktury rozliczeniowej
- Innej (Prosimy krótko opisać jakiej)

12. Czy uważacie Państwo, że znalezienie potrzebnych informacji na stronie www Wodociągów jest łatwe (na skali od 1 do 5, gdzie 1 oznacza bardzo trudne, a 5 oznacza bardzo łatwe)?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13. Czy uważacie Państwo, że wszystkie udostępniane przez Wodociągi e-usługi powinny być dostępne pod jednym adresem www (pod jednym linkiem)?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

14. Które z poniższych funkcjonalności powinny zostać poprawione na stronie www Wodociągów?

- dostosowanie dla potrzeb osób z niepełnosprawnością, w tym: niewidomych, słabowidzących, głuchych, słabosłyszących, niepełnosprawnością ruchową
- dostosowanie do urządzeń mobilnych (telefon, tablet)
- wielojęzyczność

- wirtualny konsultant
- wszystkie z powyższych

15. Czy uważacie Państwo, że dostęp do usług Wodociągów jest taki sam dla kobiet i dla mężczyzn?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

16. Czy ważne jest dla Państwa oszczędność paliwa, tym samym zmniejszenie śladu węglowego podczas korzystania z usług elektronicznych?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

17. Czy uważacie Państwo, że wdrożenie elektronicznych usług pozytywnie wpłynie na środowisko? – poprzez zmniejszenie drukowania dokumentów

- Tak
- Nie
- Nie wiem

18. Czy uważacie Państwo, że elektroniczny obieg dokumentów zmniejszy zużycie papieru i tym samym pozytywnie wpłynie na środowisko?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

Podsumowanie: Czy macie Państwo jakieś dodatkowe uwagi lub sugestie dotyczące Cyfryzacji administracji publicznej ?



Perfect Solution
ul. Reformacka 4/10,
35-026 Rzeszów

Email: bok@perfectsolution.com.pl

