

## ANKIETA BADANIA POTRZEB

Na potrzeby działania FESL.01.04 Cyfryzacja administracji publicznej

**skierowana do osób prywatnych**

Płeć:

- Kobieta
- Mężczyzna
- Osoba Niebinarna
- Żadna z powyższych

Wiek:

- 18-26 lat
- 27-65 lat
- powyżej 65 lat

Czy osoba wypełniająca ankietę jest aktywna zawodowo?

- Tak
- Nie

Czy osoba wypełniająca ankietę jest osobą z niepełnosprawnością?

- Tak
- Nie

1. Czy osoba wypełniająca ankietę korzysta lub chciałaby korzystać z cyfrowych usług udostępnianych on-line (np. płatności on-line) przez Wodociągi?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

2. Czy w razie potrzeby, osoba wypełniająca ankietę chciałaby mieć możliwość załatwienia każdej sprawy, złożenia każdego wniosku do Wodociągów online, o dowolnej porze, z możliwością podpisania go np. profilem zaufanym?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

3. Czy Wodociągi powinny wprowadzić nowe usługi cyfrowe?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

Jeśli tak, to jakie nowe usługi cyfrowe moglibyśmy wprowadzić? Np.:

- Składanie wniosków online
- Internetowa rejestracja terminu wizyty
- Pobieranie dokumentów online
- E-płatności online o V poziomie dojrzałości tj. pełne załatwienie danej sprawy drogą elektroniczną, posiada mechanizmy personalizacji, tj. dostosowania sposobu świadczenia do szczególnych uwarunkowań i potrzeb klienta (np. oferowanie częściowo wypełnionych formularzy, poinformowanie klienta sms-em o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności urzędowej lub innej)
- Odczyty online urządzeń pomiarowych (np. wodomierzy)
- Powiadomienia np. awarie, informacje środowiskowe i inne alerty
- Całodobowy dostęp (przez stronę www) do informacji nt. swoich rozliczeń, aktualnych komunikatów firmy, zgłaszanie odczytu lub awarii (IBOK)
- Wysyłanie przez Wodociągi wiadomości sms i e-mail do klientów (moduł Powiadomienia IBOK)
- Cyfrowa linia alarmowa (automat informujący o awariach w danej lokalizacji, możliwość zgłoszenia awarii bez oczekiwania w kolejce na połączenie)
- Inne (Prosimy krótko opisać jakie)

4. Ocena łatwości 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 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
- Problemy z kompatybilnością
- Brak świadomości o dostępnych usługach
- Bariery finansowe
- Brak automatycznych integracji między obecnymi systemami (np. konieczność powtarzania swoich danych)
- Niewystarczający poziom dojrzałości cyfrowej e-USług
- Inne (Prosimy krótko opisać jakie)

6. Czy osoba wypełniająca ankietę powinna mieć możliwość komunikacji z Wodociągami w sposób inny niż tradycyjny (wizyta osobista)?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

7. Czy zasadne jest uruchomienie możliwości odbycia spotkania on-line z pracownikami poprzez narzędzia informatyczne?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

8. Czy korzystanie z e-USług Wodociągami jest bezpieczne?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

9. Czy zasadne jest uruchomienie systemu umożliwiającego zdalne zgłaszanie awarii (np. wyciek wody, itp.)?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

10. W jaki sposób powinno informować się o awariach i innych alertach?

- na komputerze po zalogowaniu do elektronicznego Biura Obsługi Klienta
- na telefonie powiadomienia aplikacji zainstalowanej
- za pomocą SMS
- za pomocą eMAIL
- na Centralnej Platformie e-USług

Inne (Prosimy krótko opisać jakie)

11. W jakiej formie powinno się 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 znalezienie potrzebnych informacji na stronie www 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 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 dostęp do usług Wodociągów jest taki sam dla kobiet i dla mężczyzn?

- Tak
- Nie
- Nie wiem

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

- Tak
- Nie
- Nie wiem

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

- Tak
- Nie
- Nie wiem

Podsumowanie: Czy osoba wypełniająca ma jakieś dodatkowe uwagi lub sugestie dotyczące Cyfryzacji administracji publicznej ?



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

**Email:** [bok@perfectsolution.com.pl](mailto:bok@perfectsolution.com.pl)