Ankieta pod nazwą *Zmieniamy się dla Was* dotyczy atrakcyjności i przydatności strony internetowej [www.wodociagmarecki.pl](http://www.wodociagmarecki.pl) .

Przygotowujemy się do odświeżenia naszej strony internetowej, dlatego najlepszymi konsultantami są Nasi Odbiorcy, więc prosimy o Waszą opinię. Jest ona anonimowa i dla nas bezcenna, ponieważ wszystkie zmiany wprowadzamy z myślą o Naszych Klientach.

 *Prosimy o zakreślenie maksymalnie trzech odpowiedzi w pytaniach wielokrotnego wyboru.*

1. **W jaki sposób dowiedziałeś/aś się o stronie** [**www.wodociagmarecki.pl**](http://www.wodociagmarecki.pl)**?**
2. od kolegi/koleżanki
3. z prasy
4. z wyszukiwarki internetowej
5. inne, napisz w jaki sposób …………………………………………………………………………………

**2. Jak często odwiedzasz naszą stronę internetową?**

a) co najmniej raz w tygodniu

b) co najmniej raz w miesiącu

c) rzadziej niż raz w miesiącu

e) bardzo rzadko wchodzę

f) nie wchodzę na tę stronę

**3. Czy nasza strona internetowa jest Twoim zdaniem przyjazna dla użytkowników?**

a) tak, bardzo

b) raczej tak

c) nie mam zdania

d) raczej nie

e) absolutnie nie

**4. Jeśli Twoim zdaniem nasza strona wydaje się nieprzyjazna, proszę zaznaczyć - dlaczego?**

a) ma nieodpowiednią strukturę

b) jest nieprzejrzysta graficznie

c) jest za mało interaktywna

d) zawiera nieprawidłowe proporcje zdjęć i treści

e) ma nieprzyjazną kolorystykę

f) zdjęcia nie odsyłają do treści

g) nie są podkreślone najważniejsze zadania spółki

**5. Czego brakuje Twoim zdaniem na naszej stronie? Prosimy o odpowiedź w kilku zdaniach.**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………….

**6.Czy łatwo jest znaleźć informacje na naszej stronie, które potrzebujesz?**

a) bardzo łatwo

b) raczej łatwo

c) średnio trudno

d) raczej trudno

e) bardzo trudno

f) nie wiem

**7. Czy treści umieszczone na naszej stronie są dla Ciebie zrozumiałe?**

a) tak są zrozumiałe

b) raczej zrozumiale

c) Raczej niezrozumiałe

d) niezrozumiale

**8. Jeśli treści na naszej stronie są niewystarczająco zrozumiałe, proszę zaznaczyć - dlaczego?**

a) są napisane językiem technicznym i urzędowym

b) są zbyt opisowe/zbyt obszerne

c) ponieważ nie wyczerpują zagadnienia

d) inne, napisz dlaczego …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**9. Jakich informacji szukałeś/aś na naszej stronie i nie znalazłeś/aś?**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**10. Które Twoim zdaniem informacje powinny znaleźć się na stronie głównej?**

a) kontakt i dane adresowe

b) pogotowie wodociągowe

c) przetargi

d) aktualności

f) edukacja ekologiczna

g) Internetowe Biuro Obsługi

h) Informacje o projektach unijnych

i) wnioski i formularze

k) inne, jakie? ………………………………………………………………………………………………………

**11. Czy Twoim zdaniem nasza strona powinna mieć newsletter?**

a) tak

b) nie

c) nie wiem

**12. Jak oceniasz aktualność treści na naszej stronie?**

a) aktualne

b) raczej aktualne

c) niezbyt aktualne

d) nieaktualne, napisz dlaczego …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**14. Który dział na naszej stronie jest Twoim zdaniem najbardziej niezrozumiały?**

a) o firmie

b) kanalizacja w projekcie unijnym

c) woda

d) Biuro Obsługi Klienta (BOK)

e) przetargi

f) program podłączeń

**15. Co powinniśmy zrobić, aby ułatwić komunikację klienta z konkretnymi działami WM w celu sprawniejszego załatwienia sprawy:**

a) zamieścić telefony wewnętrzne do poszczególnych działów

b) opisać dokładnie poszczególne działy i ich zadania oraz osoby koordynujące

c) zamieścić mapkę z objaśnieniem

d) stworzyć wirtualny przewodnik

e) przedstawić sposób identyfikacji pracowników WM w biurze i w terenie

**16. Czy informacje i bramka do logowania do internetowego biura obsługi klienta (IBO) są wystarczająco widoczne?**

a) zdecydowanie tak

b) raczej tak

c) nie mam zdania

d) raczej nie

e) absolutnie nie

**17. Czy trudne jest znalezienie i pobieranie formularzy z naszej strony www?**

a) bardzo proste

b) raczej łatwe

c) średnio skomplikowane

d) raczej skomplikowane

e) Bardzo skomplikowane

**18. Czy potrzebny jest link lub bezpośrednia zakładka na stronie głównej do formularzy?**

1. tak
2. nie
3. nie wiem

**19. Czy powinniśmy dodać poradnik, jak czytać i regulować faktury WM?**

a) zdecydowanie tak

b) raczej tak

c) nie mam zdania

d) raczej nie

e) zdecydowanie nie

**20. Czy powinniśmy opublikować listę najczęściej zadawanych przez klientów pytań oraz gotowych odpowiedzi?**

a) zdecydowanie tak

b) raczej tak

c) nie mam zdania

d) raczej nie

e) Zdecydowanie nie

**21. Wodociąg Marecki zamieszcza informacje dotyczące jakości/twardości wody zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia. Czy w tej sekcji poszukujesz dodatkowych informacji? Jeśli tak, to jakich?**

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**22. Czy Twoim zdaniem informacje o działaniach ekologicznych WM powinny być mocniej zaakcentowane?**

a) Zdecydowanie tak

b) Raczej tak

c) Nie mam zdania

d) Raczej nie

e) Szkoda czasu

**23. Jakie interaktywne działania związane z edukacją ekologiczną powinny być zamieszczone na stronie internetowej?**

1. Quizy
2. Materiały edukacyjne do pobrania
3. Gry
4. Tapety na komórkę i komputer
5. Melodyjkę na telefon
6. Inne (jakie)

**24. Czy powinniśmy utworzyć specjalną sekcję dla dzieci z wiedzą na temat wody oraz z konkursami?**

a) Zdecydowanie tak

b)Raczej tak

c) Nie mam zdania

d) Raczej nie

e) Zdecydowanie nie

**25. Czy Twoim zdaniem w sposób wystarczający informujemy o procesie wymianie wodomierzy (z tradycyjnych na radiowe) w Markach?**

a) Zdecydowanie tak

b) Raczej tak

c) Nie mam zdania

d) Raczej nie

e) Zdecydowanie nie

**26. Jeśli do tej pory nie informowaliśmy w wystarczający sposób, to powinniśmy:**

a) zamieszczać informacje o terminach wymiany wodomierzy na stronie

b) zamieszczać informacje w newsletterze

c) opisać sposób funkcjonowania nowych wodomierzy

**27. Czy poleciłaby Pan/Pani naszą obecną stronę innym użytkownikom?**

a) tak, oczywiście

b) prawdopodobnie tak

c) nie mam zdania

d) prawdopodobnie nie

e) wykluczone

**28. Prosimy o zaznaczenie płci**

1. kobieta
2. mężczyzna

**29. Prosimy o zaznaczenie przedziału wiekowego**

1. 18-30
2. 30-40
3. 40-50
4. 50-60
5. > 60

 **30. Prosimy o zaznaczenie wykształcenia**

a) podstawowe b) gimnazjalne c) zawodowe d) średnie c) wyższe

Jest to nasza pierwsza ankieta, dlatego wszelkie uwagi będą dla nas bardzo cenne.

Uwagi:……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………