



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020

# EXTINDEREA ȘI REABILITAREA INFRASTRUCTURII DE APĂ ȘI APĂ UZATĂ ÎN JUDEȚUL SATU MARE

## Raport Sondaj Final Analiza gradului de satisfacție a clienților S.C. APASERV SATU MARE S.A. realizată la terminarea lucrărilor

Decembrie 2016



UNIUNEA EUROPEANĂ

# SUMMARY



Instrumente Structurale  
2014-2020

<b>OBIECTIVE SI METODOLOGIE</b>	<b>3</b>
<b>STRUCTURA ESANTIONULUI SI TIMPUL ALOCAT CERCETARII</b>	<b>4</b>
<b>IDEI PRINCIPALE SI CONCLUZII</b>	<b>5</b>
<b>GRADUL DE MULTUMIRE FATA DE SERVICIILE OFERITE DE APASERV</b>	<b>8</b>
<b>EVALUAREA DEPARTAMENTULUI RELATII CU CLIENTII</b>	<b>26</b>
<b>EVALUAREA ANGAJATILOR CARE EFECTUEAZA LUCRARI</b>	<b>33</b>
<b>EVALUAREA FURNIZORILOR DE UTILITATI</b>	<b>33</b>
<b>DEMOGRAFICE</b>	<b>50</b>

# obiective si metodologie

## OBIECTIVE

- ▶ Gradul de multumire fata de serviciile oferite de Apaserv
- ▶ Nivelul de informare in avans cu privire la oprirea planificata a apei si rezolvarea problemelor legate de acestea
- ▶ Siguranta consumului de apa de la robinet
- ▶ Evaluarea Departamentului Relatii cu Clientii
- ▶ Evaluarea angajatilor implicati in lucrarile de reparatii/ reabilitare
- ▶ Evaluarea comparativa a Apaserv vs. alti furnizori de servicii
- ▶ Metode de informare preferate

## METODOLOGIE

Cercetarea a avut forma unei cercetari cantitative ad-hoc la care a fost folosit un chestionar structurat.

Esantionul a fost ales aleator din aglomerarile Satu Mare, Carei, Negresti si alte localitati.

Selectarea respondentilor s-a realizat pe baza procedurii “ruta aleatoare”.

Interviurile au fost realizate fata in fata, la ghiseul de plata al facturilor in sediile Apaserv folosind metoda PAPI (pen & paper interview) in 2012 si prin metoda CAPI (computer assisted personal interview) la adresa respondentilor in 2016.

# structura esantionului si timpul alocat cercetarii

- ▶ Femei si barbati, cu varsta de peste 18 ani

	<b>2012</b>	<b>2016</b>
<i>Total</i>	<i>866</i>	<i>801</i>
Satu Mare	407	427
Carei	171	101
Negresti Oas	188	62
Alte localitati	100	211

Interviurile au fost realizate perioada

- octombrie- noiembrie 2012
- noiembrie- decembrie 2016

# idei principale si concluzii (1)

## GRADUL DE MULTUMIRE FATA DE SERVICIILE OFERITE DE APASERV:

- ▶ Satisfactia fata de serviciile oferite de ApaServ Satu Mare este directional sau semnificativ mai mare decat cea din perioada anterior investigata.
- ▶ Atributele de produs (presiunea apei, mirosul apei si claritatea apei) au inregistrat cele mai bune scoruri atat in 2012 cat si in 2016, cu crestere semnificativa in ultimul val. Aceste medii coreleaza foarte bine cu media obtinuta pentru “eforturile companiei de a asigura o apa buna/ sigura de baut” si “calitatea generala a serviciilor de apa”.
- ▶ Serviciile oferite de Apaserv ce pot fi imbunatatite sunt: suma facturata, rapiditatea raspunsului la cereri, eforturile depuse de companie pentru informarea locuitorilor cu privire la calitatea apei.
- ▶ Mai putin de 1 din 10 respondenti au remarcat erori in facturare. Acestia au fost nici multumiti nici nemultumiti de modul in care ApaServ Satu Mare a corectat aceste erori. Nu s-au inregistrat diferente intre cele doua perioade de investigare pe acest domeniu.
- ▶ **OPRIRE PLANIFICATA A APEI:**
- ▶ Un procent semnificativ mai mic de respondenti (37% fata de 49%) a intampinat opriri planificate ale apei. In general, acestia au fost multumiti de modul de informare in avans al ApaServ Satu Mare .



LINIEA EUROPEANĂ



## idei principale si concluzii (2)

### OPRIRE NEPLANIFICATA A APEI:

- ▶ Procentul gospodariilor afectate de oprirea neplanificata a apei a scazut de la 40% la 35%. Totusi, media orelor cat apa a fost oprita a crescut comparativ cu cea din 2012 (8,7 ore fata de 4,2 ore). Majoritatea respondentilor au considerat aceste perioade de timp ca fiind rezonabile.

### EVALUAREA DEPARTAMENTULUI RELATII CU CLIENTII:

- ▶ Aproximativ 1 din 10 intervievatii a sunat la Departamentul Relatii cu Clientii.
- ▶ Departamentul Relatii cu Clientii si-a imbunatatit performanta pe toate atributele investigate. Atitudinea personalului departamentului (amabili/ prietenos si receptiv la nevoi), precum si pregatirea acestuia (abilitatea de a raspunde/ rezolva problemele) sunt atributele cel mai bine evaluate de catre respondenti.

### EVALUAREA ANGAJATILOR CARE EFECTUEAZA LUCRARI:

- ▶ Procentul gospodariilor in interiorul sau in vecinatatea carora s-au efectuat lucrari a scazut de la 27% la 12%. Marea majoritate a respondentilor considera ca angajatii ApaServ s-au imbracat/comportat profesionist si au curatat zona de lucru dupa incheierea lucrarii efectuate
- ▶ Comparativ cu perioada anterioara, modul in care ApaServ Satu Marea informat populatia despre lucrari s-a imbunatatit semnificativ. Pe de alta parte, a crescut procentul celor care declara ca muncitorii ApaServ Satu Mare au stricat pajistea/ terenul/ trotuarul a crescut.

## idei principale si concluzii (3)

### EVALUAREA FURNIZORILOR DE UTILITATI:

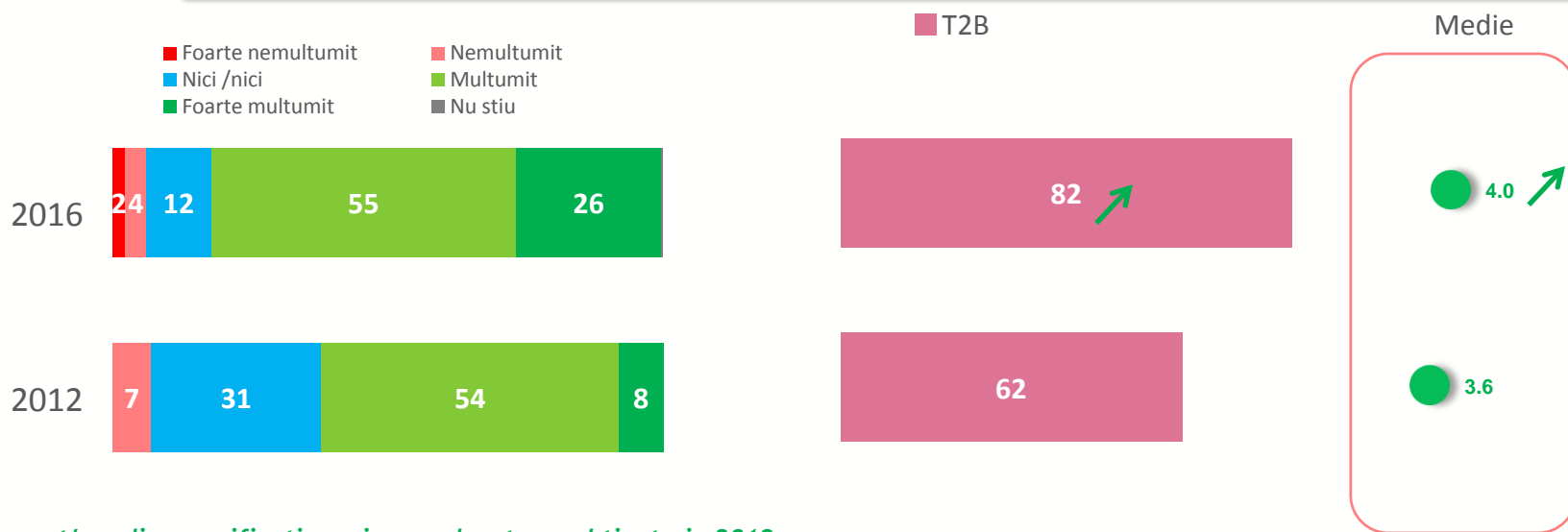
- ▶ Toti furnizorii de servicii inregistreaza crestere din punct de vedere al increderii, exceptand furnizorul de electricitate . Nivelul de incredere pentru toti este unul ridicat.
- ▶ De asemenea, indicatorul calitatea generala a serviciilor arata cresteri semnificative pentru toti furnizorii de utilitati investigati

# gradul de multumire fata de...

## Presiunea apei dintr-o zi obisnuita

- Aproximativ 4 din 5 respondenti sunt multumiti de presiunea apei dintr-o zi obisnuita. Presiunea apei a crescut in mod semnificativ fata de cea din anul 2012. Cresterea este data in principal de orasele Carei si Negresti Oas.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de...

Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) si 5 = foarte mulțumit(a)

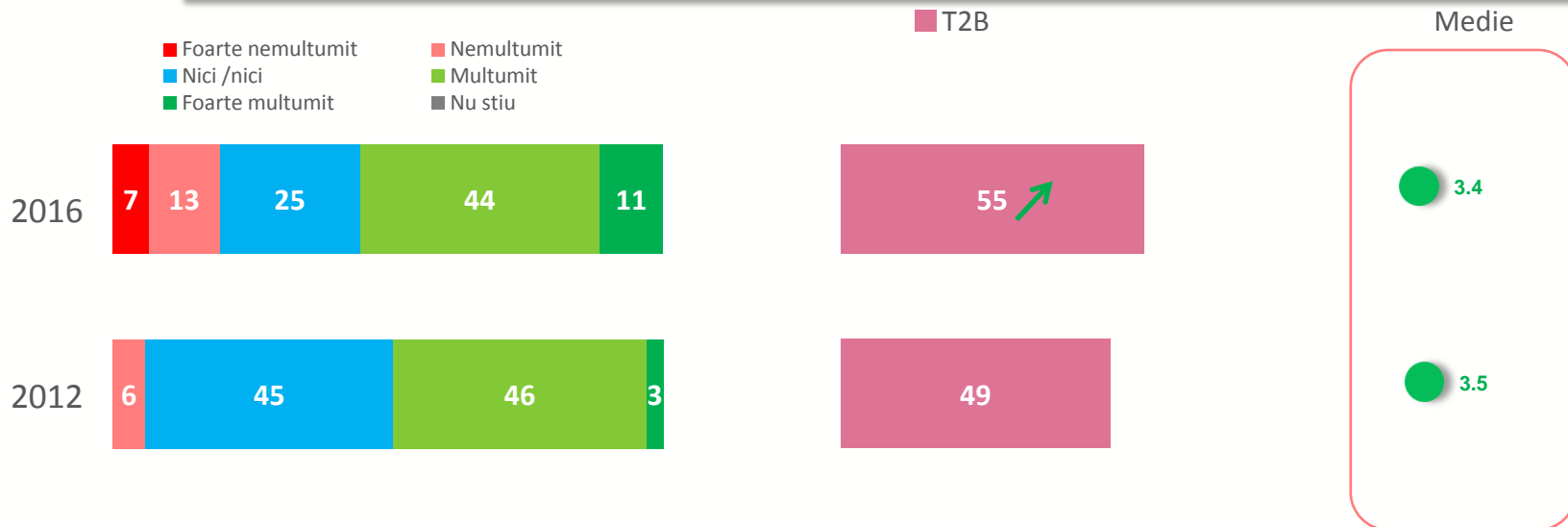


# gradul de multumire fata de...

## Gustul apei de la robinet

- Mulumirea populatiei vis a vis de gustul apei de la robinet a crescut cu aproximativ 6 puncte procentuale (inregistrand acum 55%), cresterea fiind semnificativa la nivelul intregului univers cercetat si a orasului Satu Mare.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de...

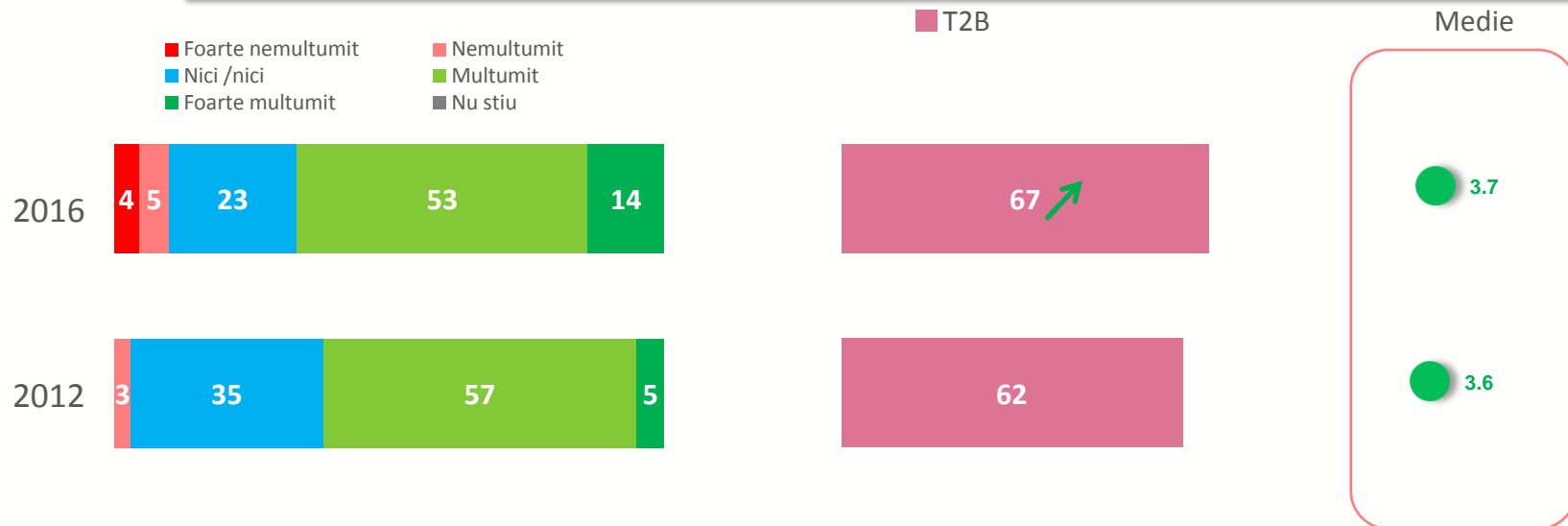
Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) și 5 = foarte mulțumit(a)

# gradul de multumire fata de...

## Mirosul apei de la robinet

- Mirosul apei de la robinet s-a imbunatatit semnificativ fata de perioada anterior cercetata. Cresterea este data de orasele Carei si Satu Mare.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteti de....

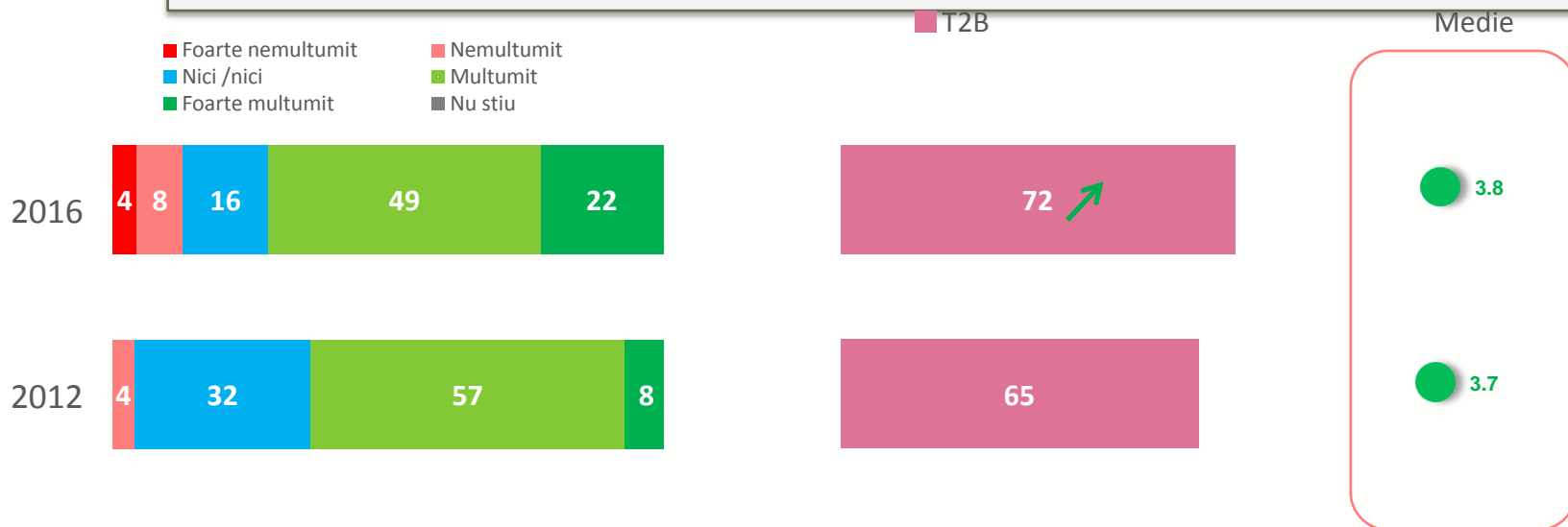
Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) si 5 = foarte mulțumit(a)

# gradul de multumire fata de...

## Claritatea apei de la robinet

- Creștere semnificativă a satisfacției populației cu privire la claritatea apei de la robinet, în principal datorită orașului Carei. La nivelul întregului esanșion, gradul de multumire a crescut cu 7 puncte procentuale față de anul 2012, înregistrând acum 72%.

datele în %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decât cea obținută în 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mică decât cea obținută în 2012

\*Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de...

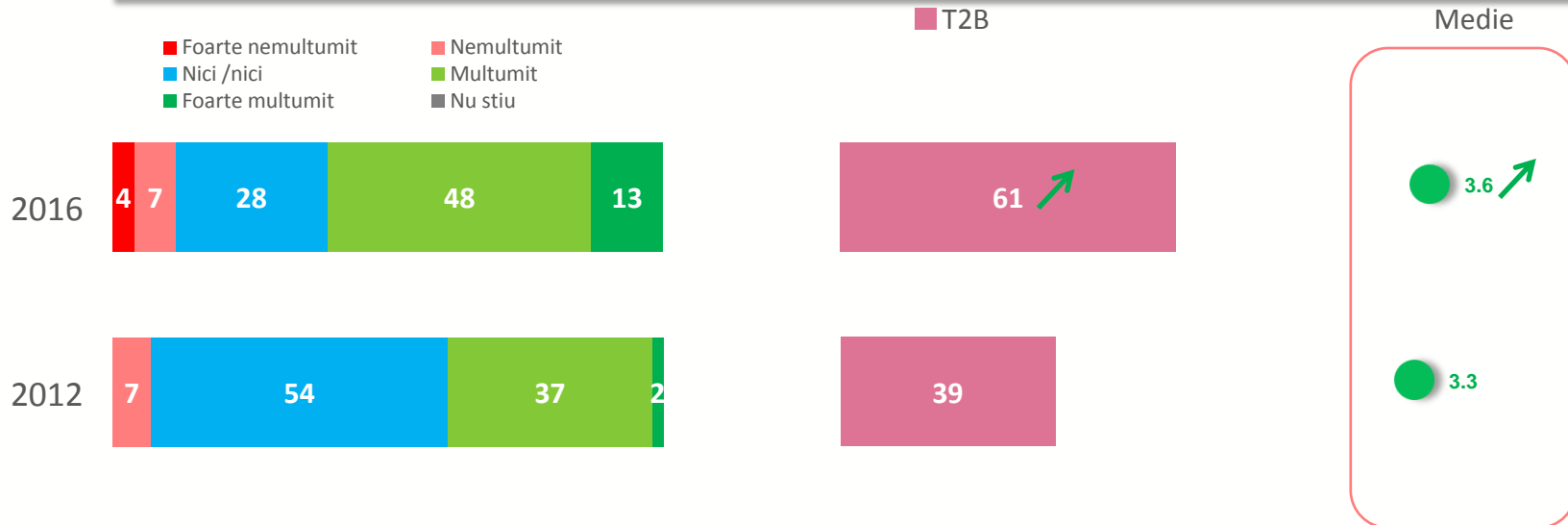
Va rog să dați o notă de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) și 5 = foarte mulțumit(a)

# gradul de multumire fata de...

## Eforturile depuse de companie pentru a asigura o apa buna/ sigura de baut

- Eforturile depuse de ApaServ Satu Mare pentru asigurarea unei ape sigure au crescut semnificativ fata de perioada anterior investigata. Aceste eforturi au fost apreciate in special de respondentii din Satu Mare si Carei.
- Aproximativ 2/3 dintre interviuati sunt multumiti de activitatea depusa de ApaServ Satu Mare cu privire la acest aspect.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteti de....

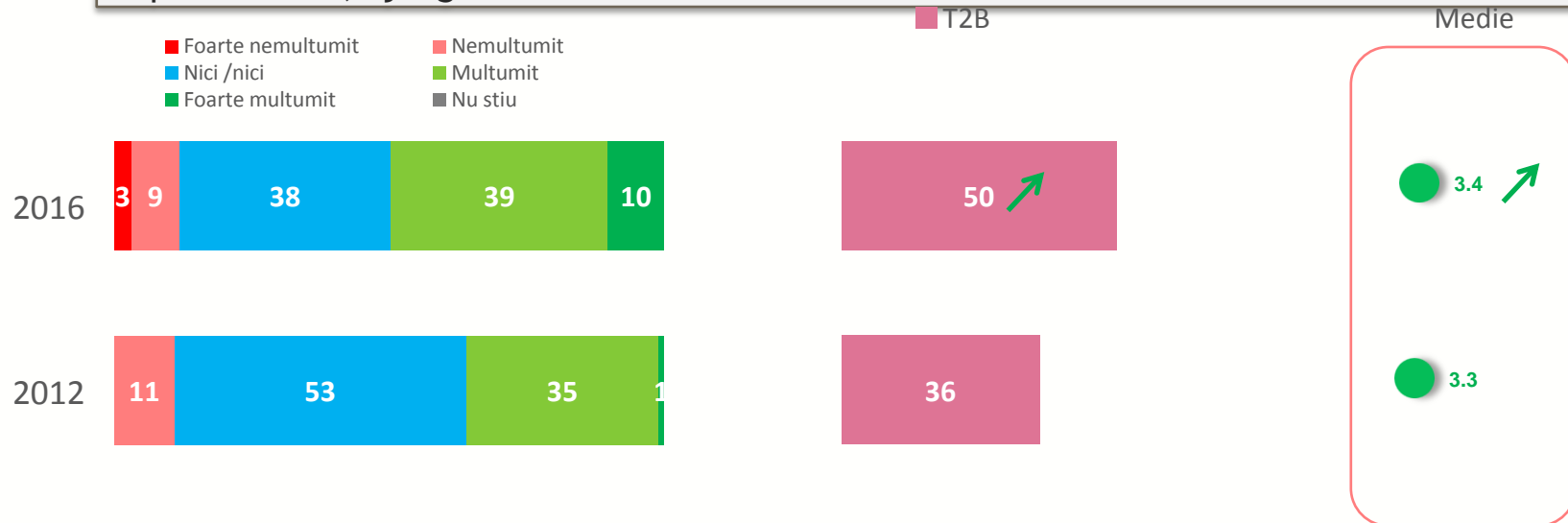
Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) și 5 = foarte mulțumit(a)

# gradul de multumire fata de...

## Eforturile depuse de companie pentru a asigura o furnizare adecvata a apei

- Furnizarea adecvata a apei a inregistrat crestere semnificativa. Aceasta crestere a fost data de orasele Satu Mare si Carei, orase in care populatia a fost mult mai multumita decat in 2012. La nivelul intregii populatii, cresterea gradului de multumire este de 14 puncte procentuale, ajungand acum la 50%.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

\*Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (multumit+foarte multumit)

Q1. Cat de multumit(a) sau nemulțumit(a) sunteti de....

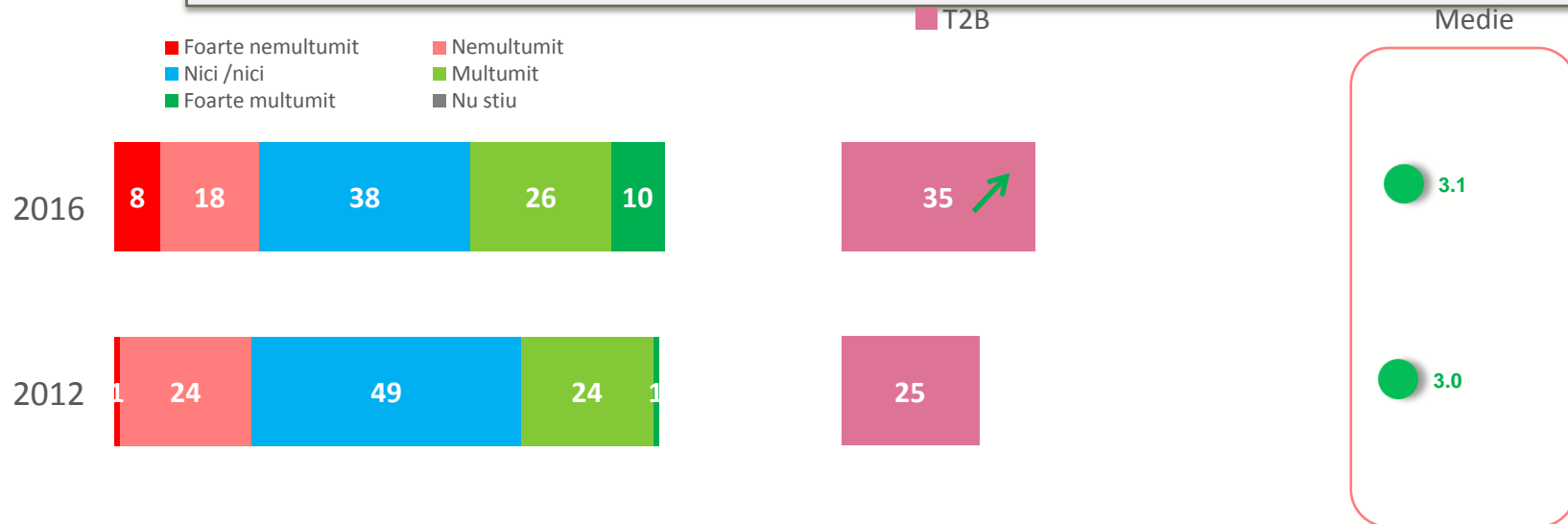
Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) si 5 = foarte multumit(a)

# gradul de multumire fata de...

## Eforturile depuse de companie pentru a va tine informati cu privire la calitatea apei

- ApaServ Satu Mare inregistreaza o crestere a satisfactiei populatiei cu privire la eforturile depuse de aceasta pentru informarea populatiei cu privire la calitatea apei. Cresteri semnificative s-au inregistrat in Satu Mare si in localitatile mici .

datele in %



➔ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

➔ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteti de...

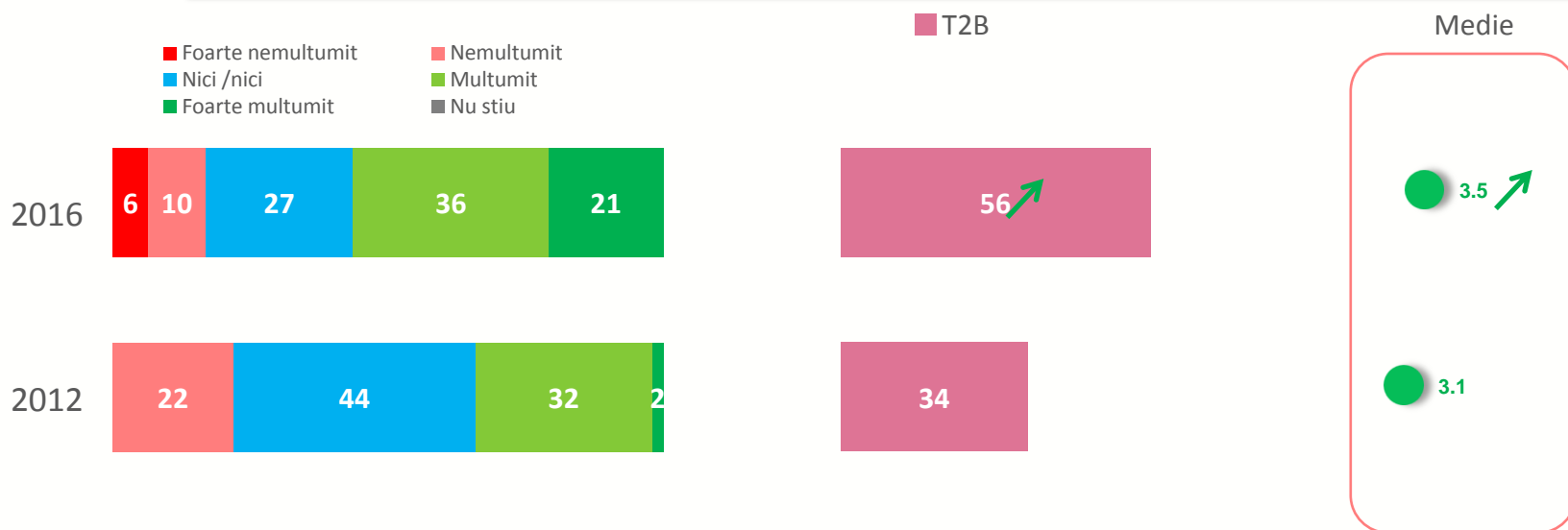
Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) și 5 = foarte mulțumit(a)

# gradul de multumire fata de...

Eforturile depuse de companie pentru a va tine informati cu privire la intreruperile de apa

- Comunicarea catre populatie a intreruperilor de apa s-a imbunatatit simtitor comparativ cu anul 2012. Astfel, gradul de multumire al populatiei a crescut cu 14 puncte procentuale, ajungand acum la 56%. Cresterea este data de orasele Satu Mare, carei si localitatile mici.

datele in %



➔ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

➔ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

\*Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de...

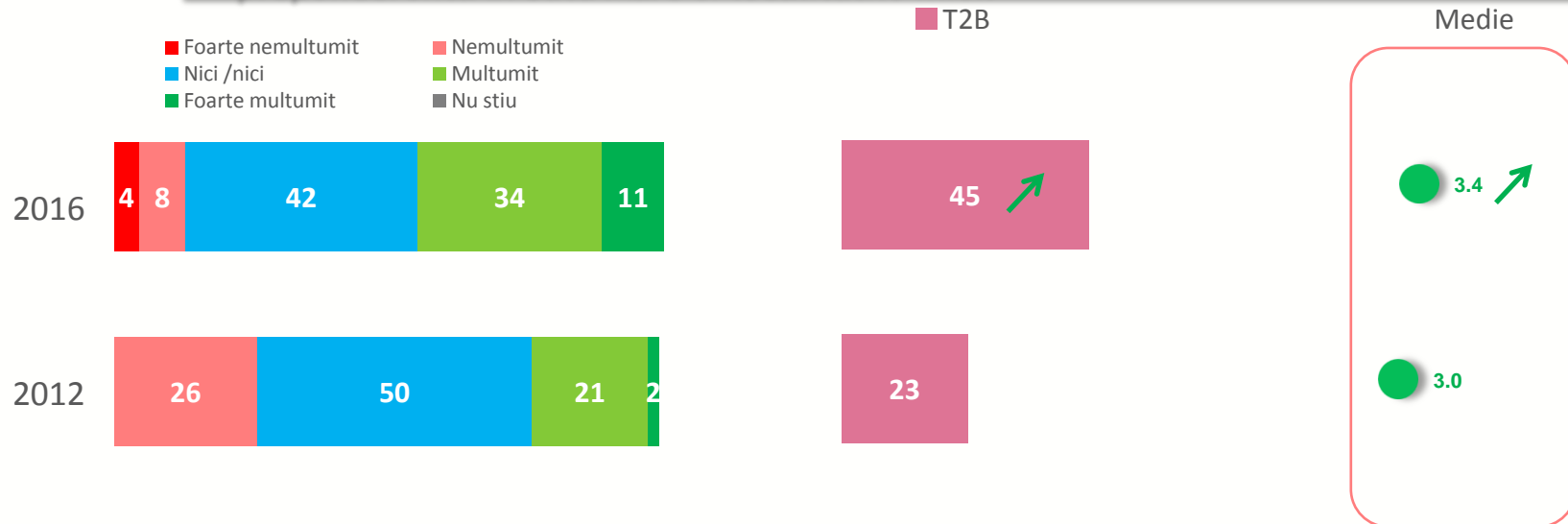
Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) și 5 = foarte mulțumit(a)

# gradul de multumire fata de...

## Rapiditatea cu care personalul companiei raspunde cererilor dumneavoastra

- Deschiderea companiei ApaServ Satu Mare catre populatie si rezolvarea problemelor acestora s-a imbunatatit semnificativ (crestere de 22 puncte procentuale) fata de perioada anterior investigata. Cresterea s-a reflectat in toate localitatile, cu preponderenta in Satu Mare si localitatile mici.

datele in %



➔ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

➔ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

\*Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de....

Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) și 5 = foarte mulțumit(a)

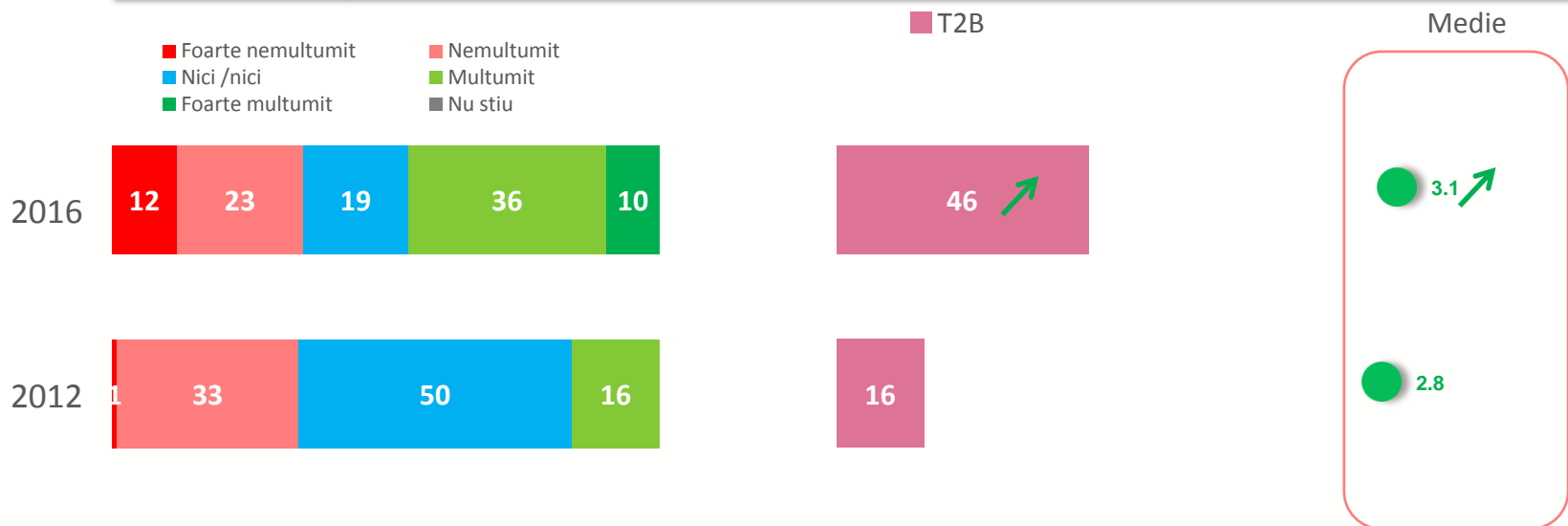


# gradul de multumire fata de...

Suma cu care sunteti facturati intr-o luna obisnuita pentru consumul de apa

- Un numar semnificativ mai mare de persoane sunt multumite de suma facturata intr-o luna obisnuita. Cresterea inregistrata pe aceasta arie investigata este de 30 de puncte procentuale si s-a inregistrat in toate localitatile. Trebuie totusi mentionat ca scorul obtinut de pe aceasta dimensiune este relativ scazut -3.1 (nici multumit/ nici nemultumit)

datele in %



➔ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

➔ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (multumit+foarte multumit)

Q1. Cat de multumit(a) sau nemultumit(a) sunteti de...

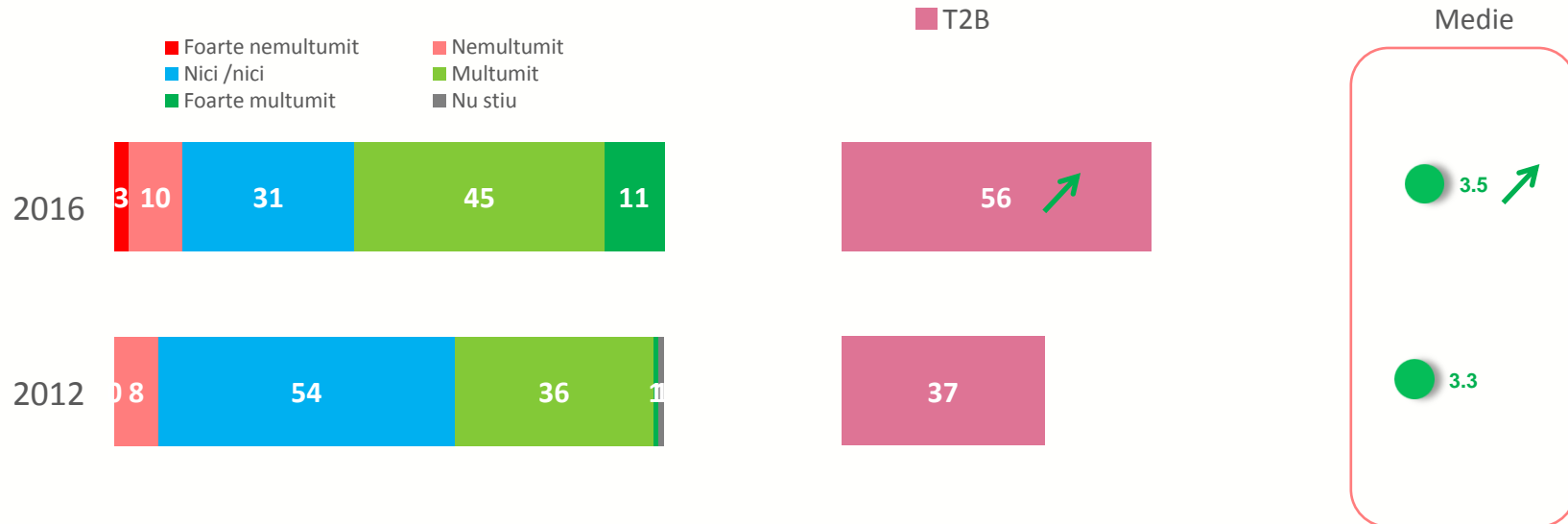
Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemultumit(a) si 5 = foarte multumit(a)

# gradul de multumire fata de...

## Calitatea generala a serviciilor de apa

- Cresterea gradului de multumire pe toate ariile investigate se reflecta si in evaluarea calitatii generale a serviciilor de apa. Satisfactia fata de calitatea generala a serviciilor de apa a crescut cu 19 puncte procentuale, inregistrand in 2016- 56%.

datele in %



➔ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

➔ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

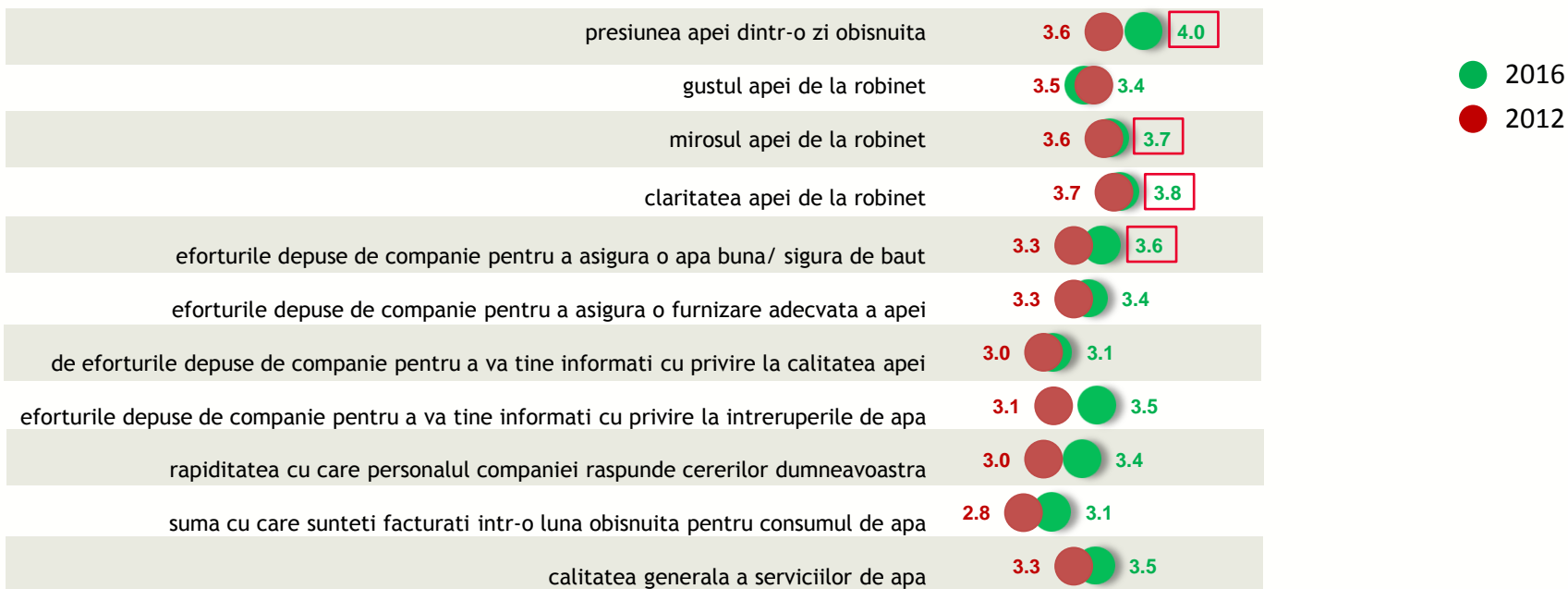
Q1. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteti de...

Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemulțumit(a) și 5 = foarte mulțumit(a)

## gradul de multumire fata de...

- Atributele de produs (Presiunea apei, mirosul apei si claritatea apei) au inregistrat cele mai bune scoruri atat in 2012 cat si in 2016, cu crestere semnificativa in ultimul val. Aceste medii coreleaza foarte bine cu media obtinuta pentru “eforturile companiei de a asigura o apa buna/ sigura de baut” si “calitatea generala a serviciilor de apa”.

datele : medii



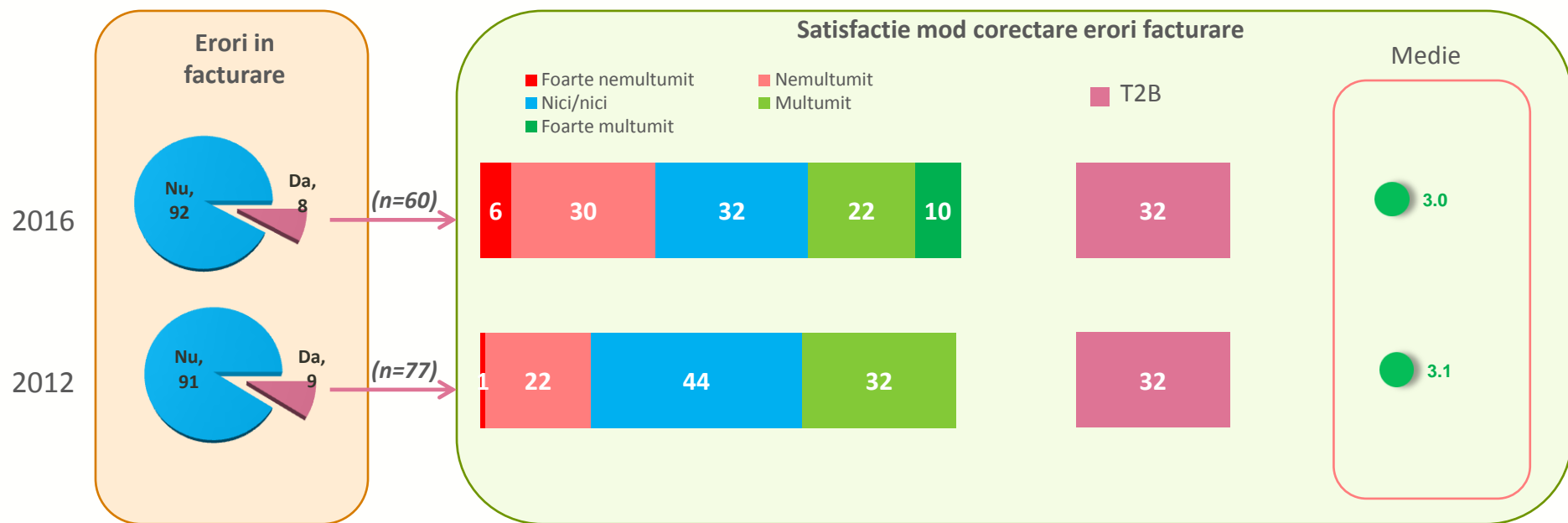
**Q1. Cat de multumit(a) sau nemultumit(a) sunteti de...**

**Va rog sa dati o nota de la 1 la 5 unde 1= foarte nemultumit(a) si 5 = foarte multumit(a)**

# erori in facturare

- Mai puțin de 1 din 10 respondenți au remarcat erori în facturare. Aceștia au fost nici mulțumiți nici nemulțumiți de modul în care ApaServ Satu Mare a corectat aceste erori.
- Nu s-au înregistrat diferențe între cele două perioade de investigație pe acest domeniu.

datele în %



•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

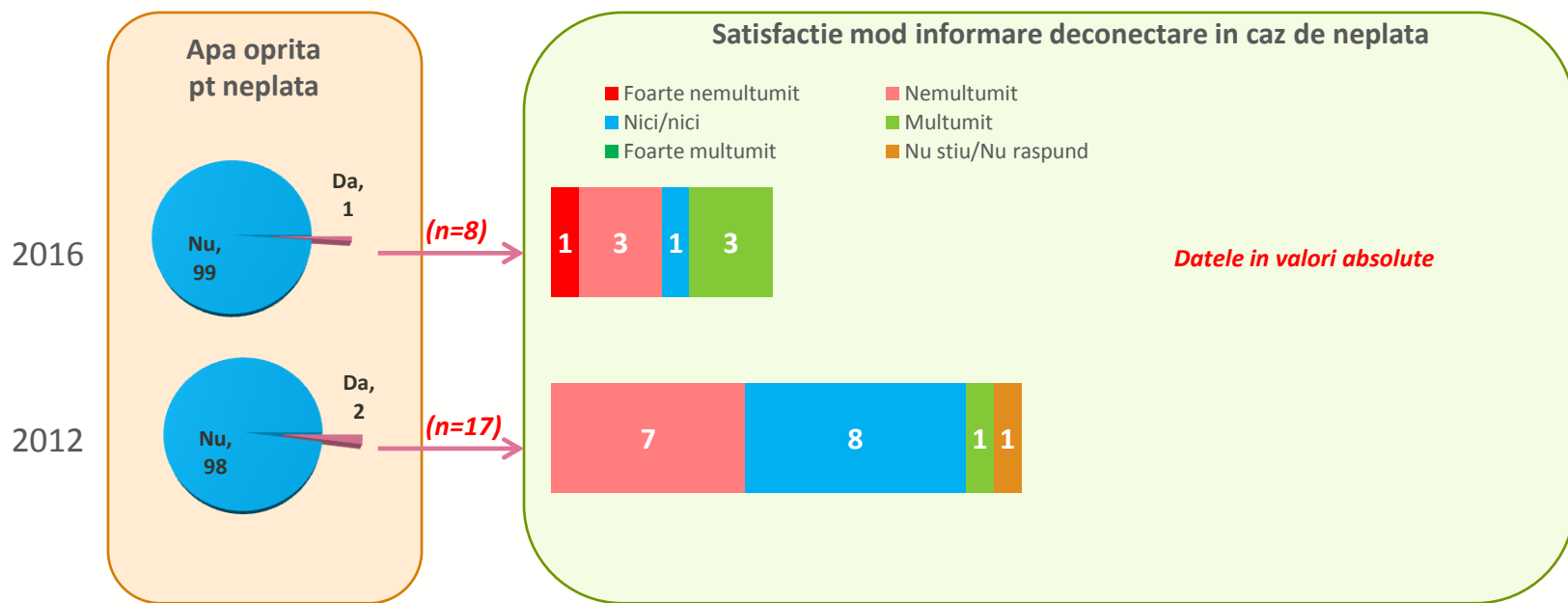
**Q2. În ultimele 12 luni, ați avut vreo EROARE ÎN FACTURA DE APA?**

**Q2a. Cât de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) ați fost de modul în care S.C. ApaServ Satu Mare S.A. a corectat erorile de facturare?**

# apa oprita pentru neplata facturii

datele in %

- Un procent foarte mic (1%) a avut probleme de debransare datorate neplatii facturi.



**Q3. In ultimele 12 luni, ati avut APA OPRITA PENTRU NEPLATA FACTURII?**

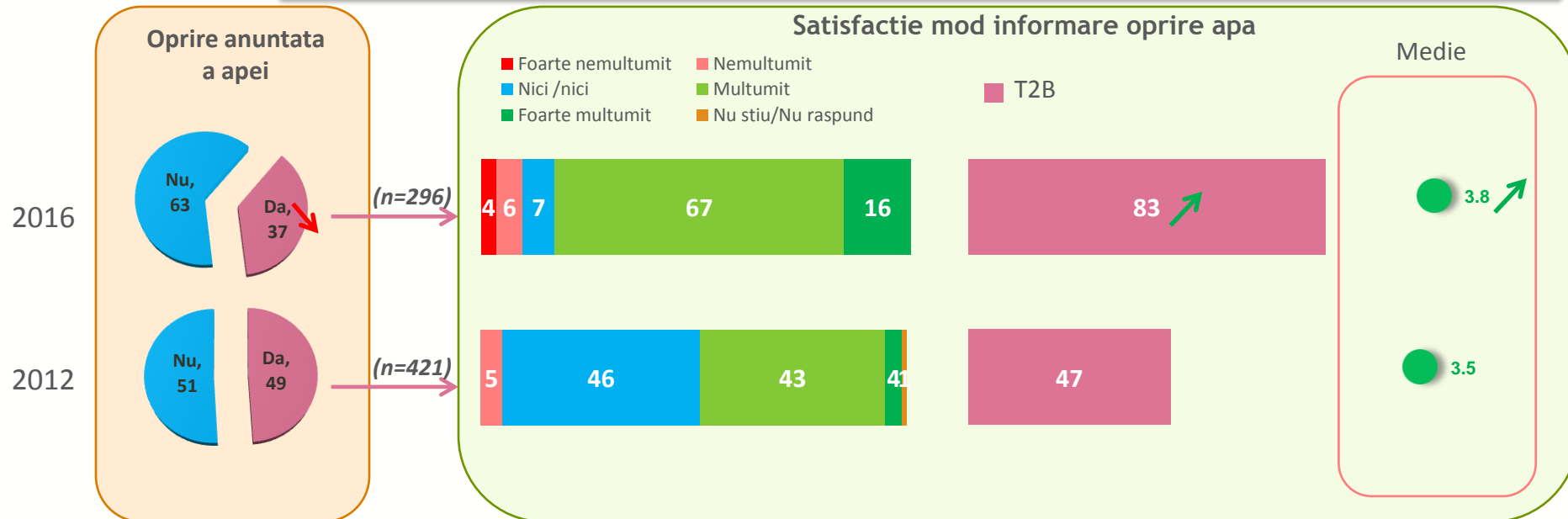
**Q3a. Cat de multumit(a) sau nemultumit(a) ati fost de modul in care S.C. ApaServ Satu Mare S.A. a incercat sa va atentioneze/ informeze ca veti fi deconectati de la serviciile de apa in cazul neplatii?**

# oprirea planificata a apei

## Satisfactie mod informare

- Un procent semnificativ mai mic de respondenti (37% fata de 49%) a intampinat opriri planificate ale apei . Acestia au fost multumiti de modul de informare in avans al ApaServ Satu Mare .

datele in %



➔ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (multumit+foarte multumit)

➔ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

Q4. In ultimele 12 luni, a avut loc o OPRIRE PLANIFICATA a apei, anuntata in avans de catre S.C. ApaServ Satu Mare S.A.?

Q4a. Cat de multumit(a) sau nemultumit (a ati fost de eforturile S.C. ApaServ Satu Mare S.A.de a va informa in avans in

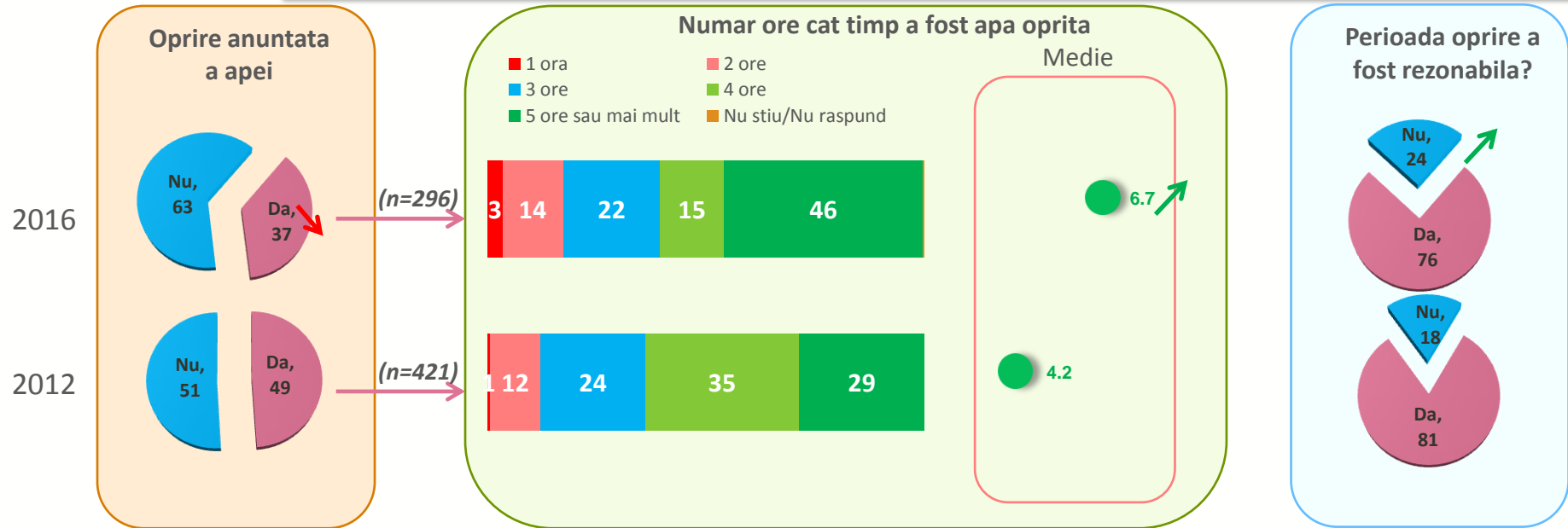
legatura cu oprirea apei?

# oprirea planificata a apei

## Numar ore oprire apa & evaluare timp

- Deși procentul gospodariilor care au declarat că au avut o oprire planificată a apei a scăzut, perioada de timp cât apa a fost oprită a crescut. Aproximativ ¼ dintre acești respondenți consideră perioada în care apa a fost oprită ca fiind nerezonabilă.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

**Q4. In ultimele 12 luni, a avut loc o OPRIRE PLANIFICATA a apei, anuntata in avans de catre S.C. ApaServ Satu Mare S.A.?**

**Q4b. Cat timp a fost apa oprita (in ore)?**

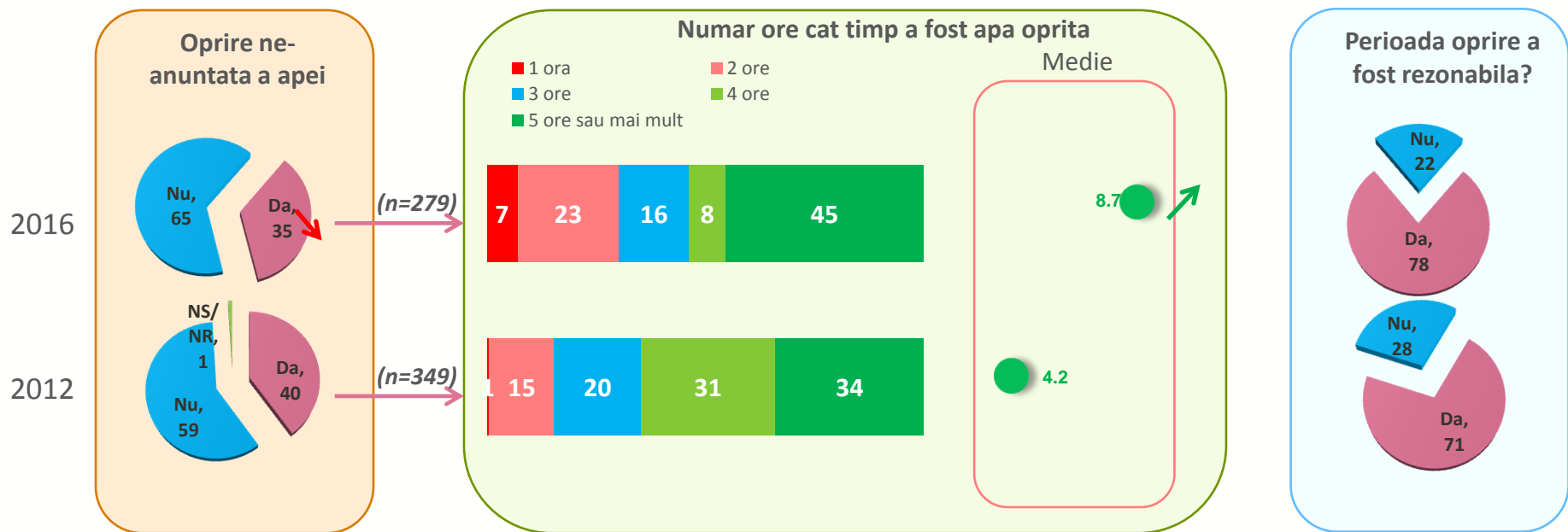
**Q4c. Din punctul dumneavoastra de vedere, acesta perioada de timp in care apa a fost oprita, a fost o perioada rezonabila?**

# oprirea neplanificata a apei

## Numar ore oprire apa & evaluare timp

- Procentul gospodariilor afectate de oprirea neplanificata a apei a scazut de la 40% la 35%. Totusi, media orelor cat apa a fost oprita a crescut comparativ cu cea din 2012 (8,7 ore fata de 4,2 ore). Aproximativ 1/4 dintre respondenti considera aceste perioade de timp ca fiind nerezonabile.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

**Q5. In ultimele 12 luni, a avut loc o OPRIRE NEPLANIFICATA a apei cauzata de o spargere a conductei de apa/ infundare canal/ etc?**

**Q5a. Cat timp a fost apa oprita (in ore)?**

**Q5b. Din punctul dumneavoastra de vedere, S.C. ApaServ Satu Mare S.A. a rezolvat problema intr-o perioada de timp rezonabila?**

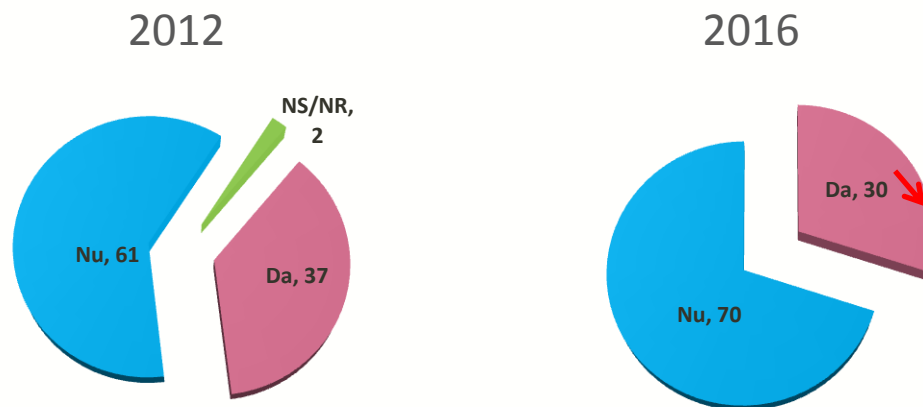
Baza: Toti respondenti: 2012: n= 866/ 2016: n=801



## siguranta consumului de apa

- Aproximativ 1/3 dintre intervievatii s-au ingrijorat cu privire la siguranta consumului de apa de la robinet. Procentul a scazut semnificativ in 2016 fata de 2012 (de la 37% la 30%).

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012  
 ↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

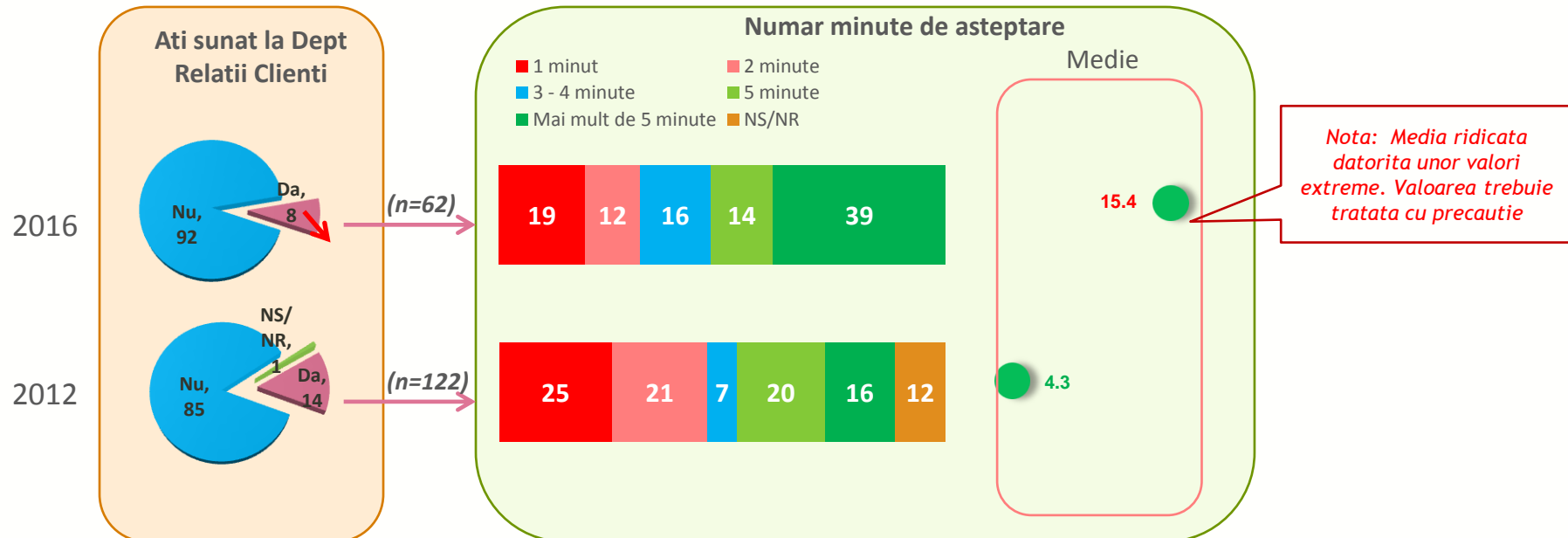
Q6. In ultimele 12 luni, ati avut vreo grija cu privire la siguranta consumului de apa de la robinet furnizata de catre S.C. ApaServ Satu Mare S.A.?

# departamentul relatii cu clientii

## Numar ore oprire apa & evaluare timp

- Aproximativ 1 din 10 intervievatii a sunat la Departamentul Relatii cu Clientii.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

Q7. In ultimele 12 luni, ati sunat la Departamentul Relatii Clienti al S.C. ApaServ Satu Mare S.A. pentru o intrebare, problema sau reclamatie?  
Q7a. Cate minute a trebuit sa asteptati inainte de a fi preluat de un operator S.C. ApaServ Satu Mare S.A.?

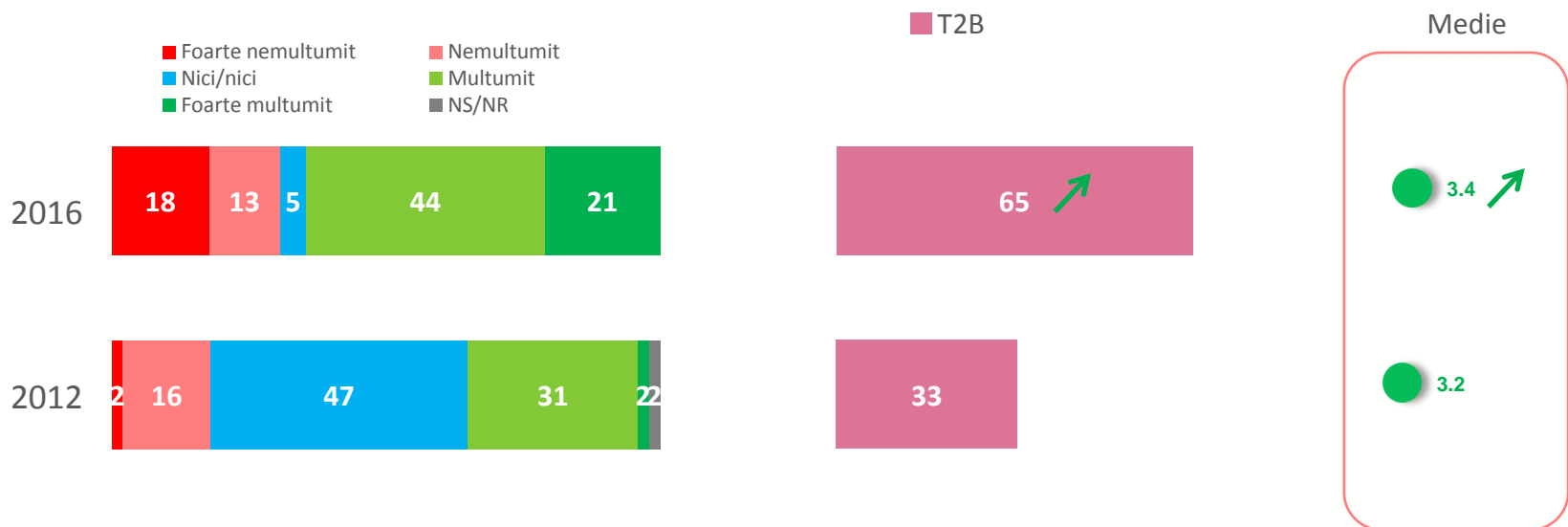
Baza: Toti respondentii: 2012: n= 866/ 2016: n=801

# satisfactie Departamentul Relatii cu Clientii

## Usor de contactat

- Aproximativ 2/3 dintre intervievatii sunt multumiti de usurinta cu care poate fi contactat Departamentul de Relatii cu clientii. In 2016 s-a inregistrat o crestere semnificativa a satisfactiei utilizatorilor fata de perioada anterior investigata (de la 33% la 65%).

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

**Q8. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți in general de Departamentul Relatii Clienti ai S.C. ApaServ Satu Mare S.A. din punct de vedere al...?**

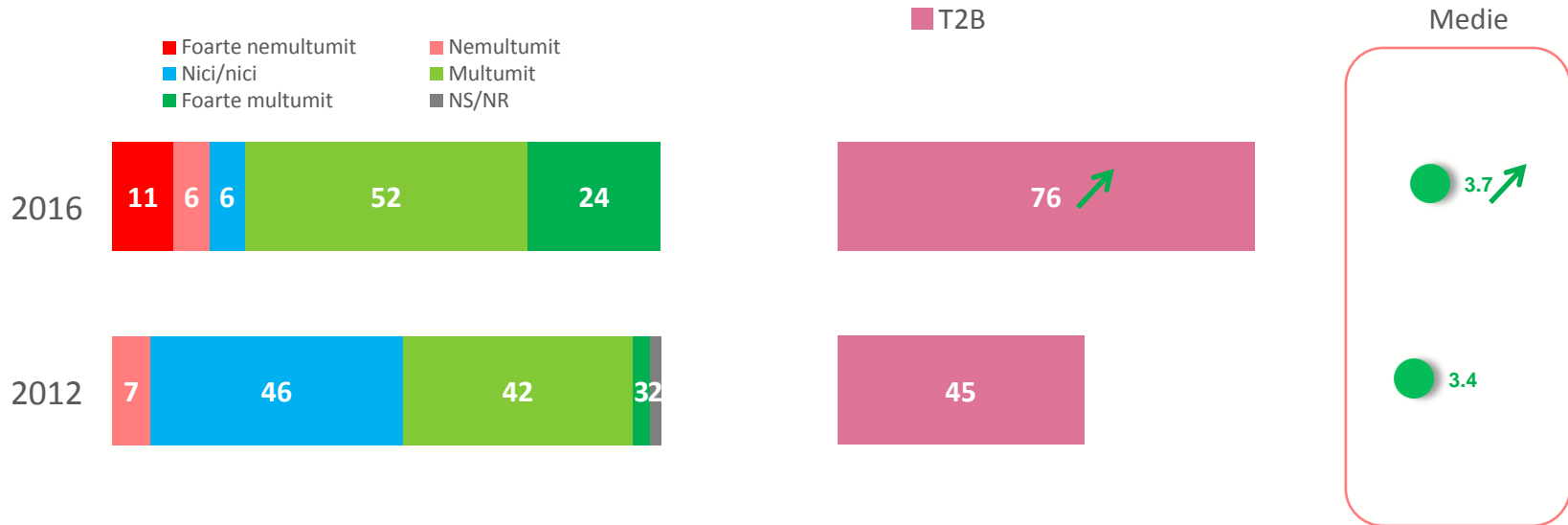
Baza: Respondenti care au contactat Departamentul Relatii cu clientii in ultimul an: 2012: n= 122/ 2016: n=62

# satisfactie Departamentul Relatii cu Clientii

Amabil si prietenos

- Departamentul de Relatii cu Clientii al APaServ Satu Mare si-a imbunatatit considerabil atitudinea amabila si prietenoasa,  $\frac{3}{4}$  dintre respondenti fiind multumiti de acesta (crestere de 31 puncte procentuale fata de 2012).

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q8. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți în general de Departamentul Relatii Clienti ai S.C. ApaServ Satu Mare S.A. din punct de vedere al...?

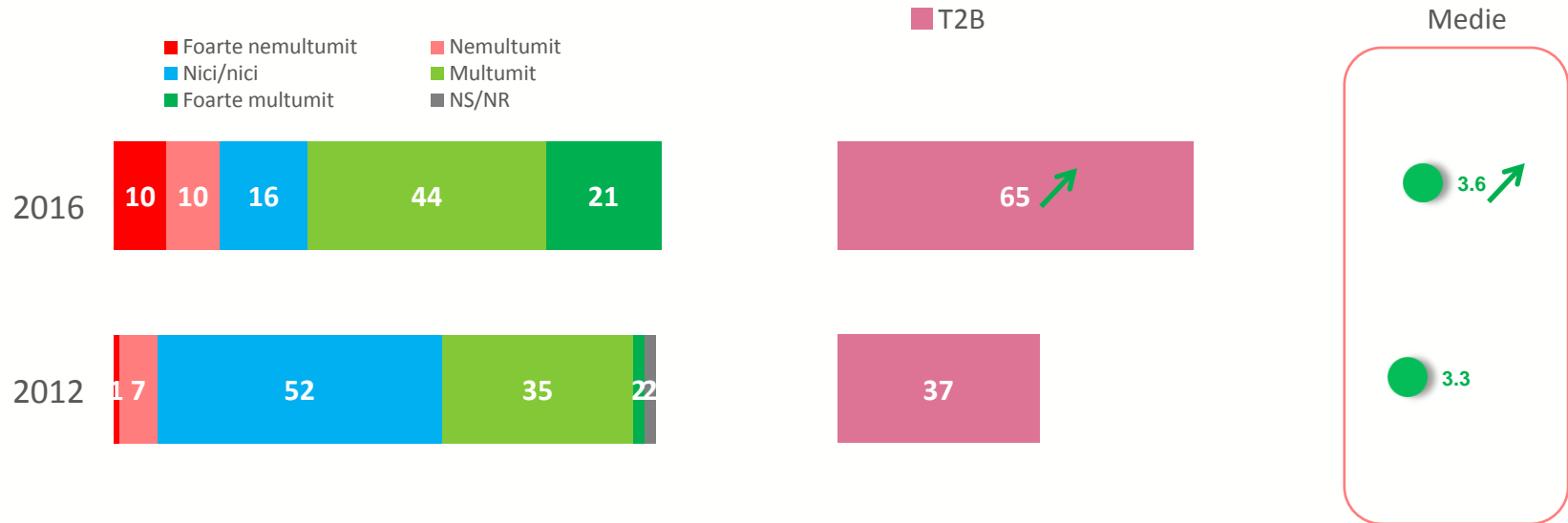
Baza: Respondenti care au contactat Departamentul Relatii cu clientii în ultimul an: 2012: n= 122/ 2016: n=62

# satisfactie Departamentul Relatii cu Clientii

## Are abilitatea de a raspunde/ rezolva problemele

- Performanta buna a Departamentului Relatii cu Clientii in 2016 din punct de vedere al abilitatii de a raspunde/ rezolva problemele. Departamentul Relatii cu Clientii inregistreaza o crestere semnificativa a satisfactiei pe acest atribut de la 37% la 65%.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

\*Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

**Q8. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți în general de Departamentul Relatii Clienti ai S.C. ApaServ Satu Mare S.A. din punct de vedere al...?**

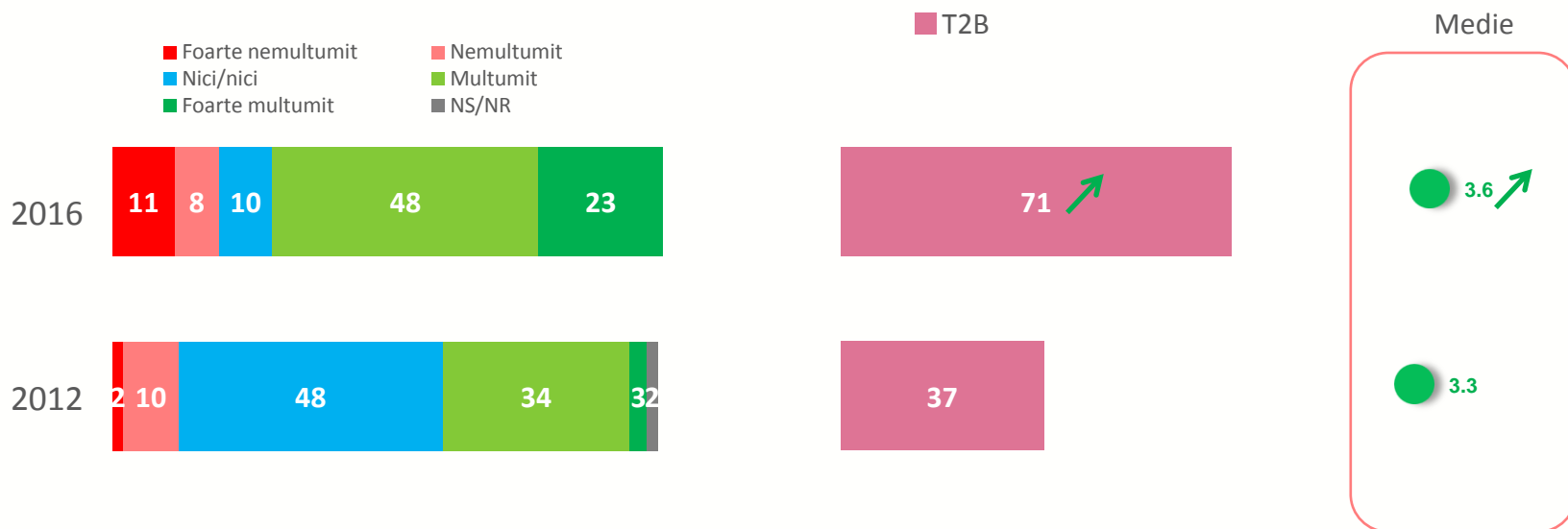
Baza: Respondenti care au contactat Departamentul Relatii cu clientii în ultimul an: 2012: n= 122/ 2016: n=62

# satisfactie Departamentul Relatii cu Clientii

## Receptiv la nevoile dumneavoastra

- 7 din 10 persoane sunt multumite de receptivitatea la nevoile clientilor. Aceasta performanta este semnificativ mai buna decat cea din 2012.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

**Q8. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți în general de Departamentul Relatii Clienti ai S.C. ApaServ Satu Mare S.A. din punct de vedere al...?**

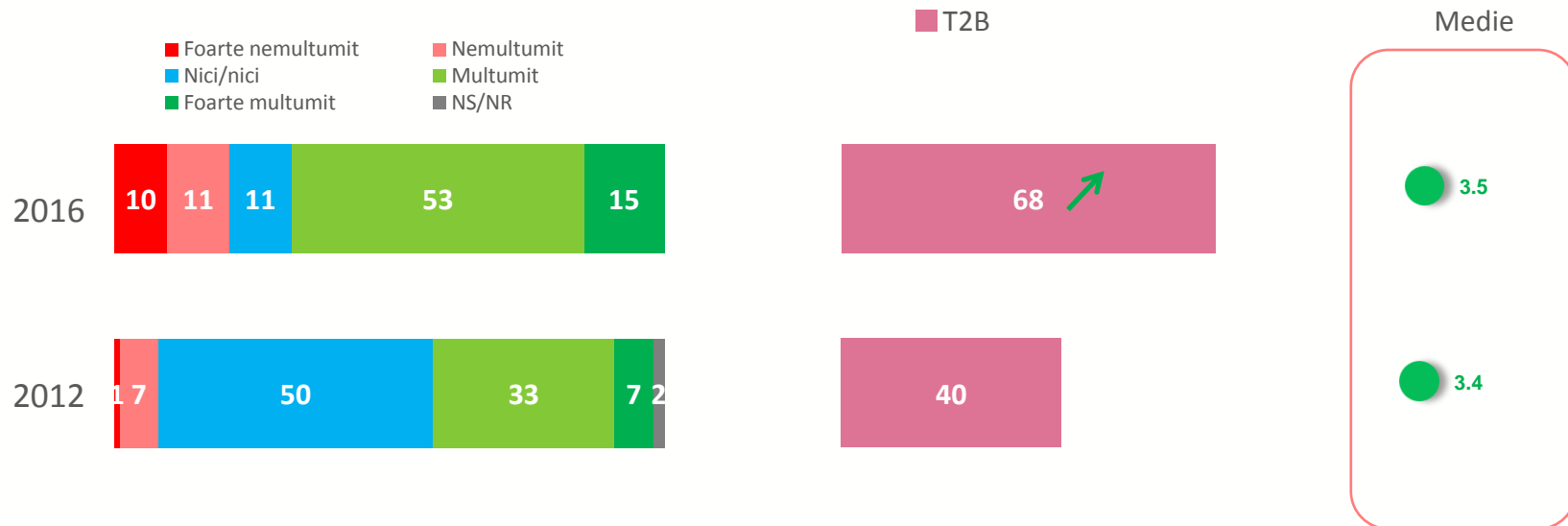
Baza: Respondenti care au contactat Departamentul Relatii cu clientii în ultimul an: 2012: n= 122/ 2016: n=62

# satisfactie Departamentul Relatii cu Clientii

## Are personal calificat

- Creștere a satisfacției s-a înregistrat și pe atributul “are personal calificat”. Mulțumirea respondenților a crescut semnificativ de la 40% la 68%.

datele in %



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decât cea obținută în 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mică decât cea obținută în 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

**Q8. Cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți în general de Departamentul Relații Clienti ai S.C. ApaServ Satu Mare S.A. din punct de vedere al...?**

Baza: Respondenți care au contactat Departamentul Relații cu clienții în ultimul an: 2012: n= 122/ 2016: n=62

## satisfactie Departamentul Relatii cu Clientii

- Departamentul Relatii cu Clientii si-a imbunatatit performanta pe toate atributele investigate. Atitudinea personalului departamentului (amabili/ prietenos si receptiv la nevoi), precum si pregatirea acestuia (abilitatea de a raspunde/ rezolva problemele) sunt atributele cel mai bine evaluate de catre respondenti.

datele : medii

Usor de contactat 3.2 ● 3.4

● 2016

● 2012

Amabil si prietenos 3.4 ● 3.7

Are abilitatea de a raspunde/ rezolva problemele 3.3 ● 3.6

Receptiv la nevoile dumneavoastra 3.3 ● 3.6

Are personal calificat 3.4 ● 3.5

**Q8. Cat de multumit(a) sau nemultumit(a) sunteti in general de Departamentul Relatii Clienti ai S.C. ApaServ Satu Mare S.A. din punct de vedere al...?**

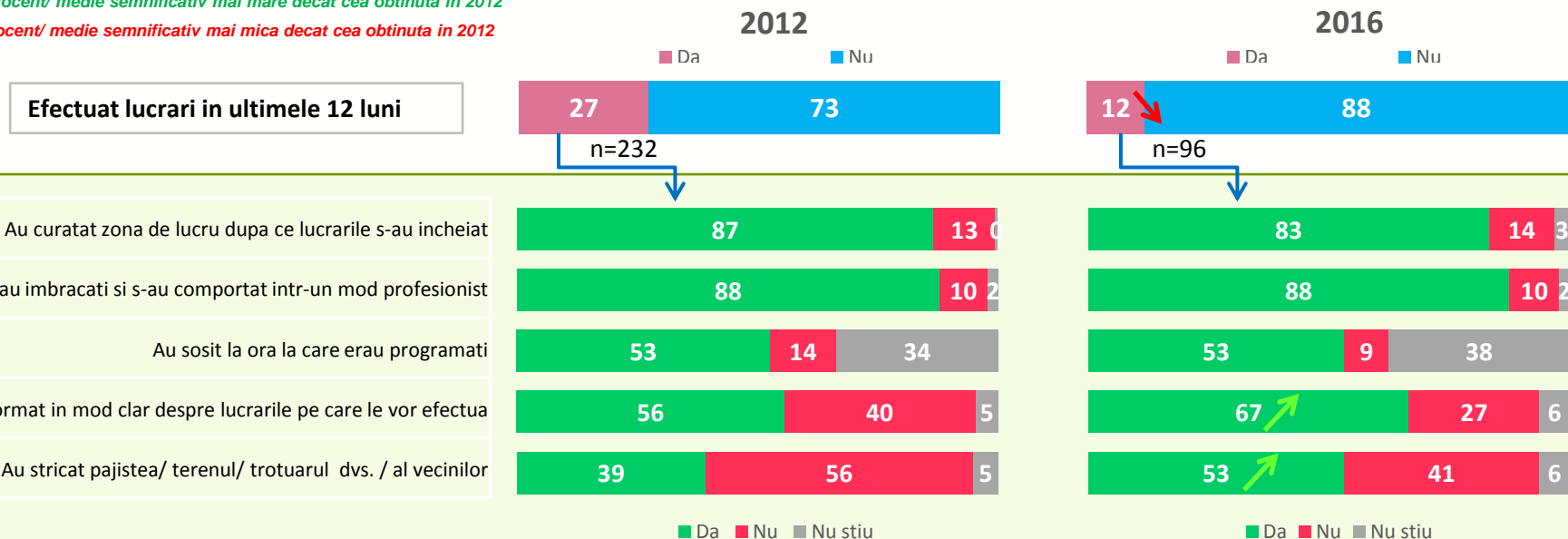


# lucrari efectuate in gospodarie/ vecinatate

- Procentul gospodariilor in interiorul sau in vecinatatea carora s-au efectuat lucrari a scazut de la 27% la 12%.
- Marea majoritate a respondentilor considera ca angajatii Apaserv s-au imbracat/comportat profesionist si au curatat zona de lucru dupa incheierea lucrarii efectuate
- Comparativ cu perioada anterioara, modul in care ApaServ Satu Marea informat populatia despre lucrari s-a imbunatatit semnificativ. Pe de alta parte, a crescut procentul celor care declara ca muncitorii ApaServ Satu Mare au stricat pajistea/ terenul/ trotuarul a crescut.

↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012



**Q9. In ultimele 12 luni, vreun angajat/ angajati S.C. ApaServ Satu Mare S.A. a efectuat lucrari in gospodaria dvs. sau ati observat sa fi efectuat lucrari in vecinatatea gospodariei dvs.?**

**Q9a. Angajatul(ii) S.C. ApaServ Satu Mare S.A. care au efectuat lucrari in gospodaria dvs. sau pe care i-ati observat ca efectueaza lucrari in vecinatatea gospodariei dvs.....:**

Baza: Toti respondentii: 2012: n= 866/ 2016: n=801

# lucrari efectuate in gospodarie/ vecinatate

## Reparatii pajiste/ teren/ trotuar

- Procentul celor care considera ca pajistea/ terenul/ trotuarul nu au fost reparate intr-o maniera acceptabila a crescut.

2012

2016

■ Da ■ Nu ■ Nu stiu

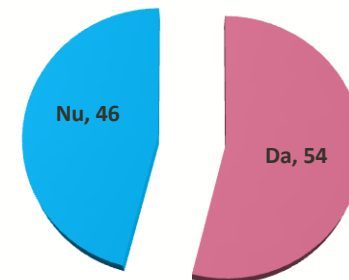
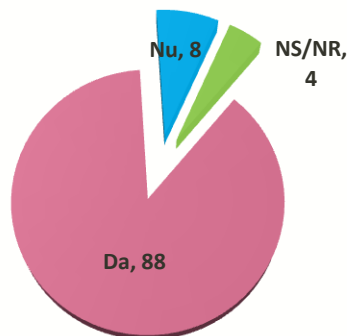
■ Da ■ Nu ■ Nu stiu

Au stricat pajistea/ terenul/ trotuarul dvs. / al vecinilor



n=91

n=26



Q9a. Angajatul(ii) S.C. ApaServ Satu Mare S.A. care au efectuat lucrari in gospodaria dvs. sau pe care i-ati oservat ca efectueaza lucrari in vecinatatea gospodariei dvs Au stricat pajistea/ terenul/ trotuarul dvs. / al vecinilor?

Q9b. Au reparat pajistea/ terenul/ trotuarul intr-o maniera acceptabila pentru dvs?

# nivel de incredere

## Furnizorul de electricitate

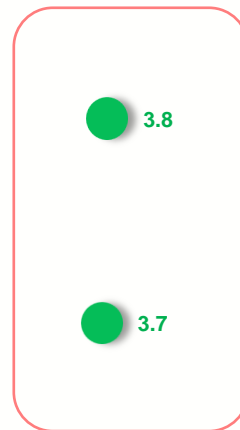
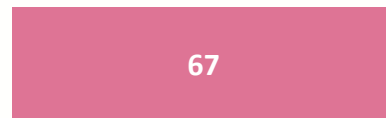
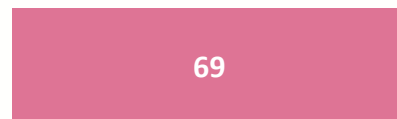
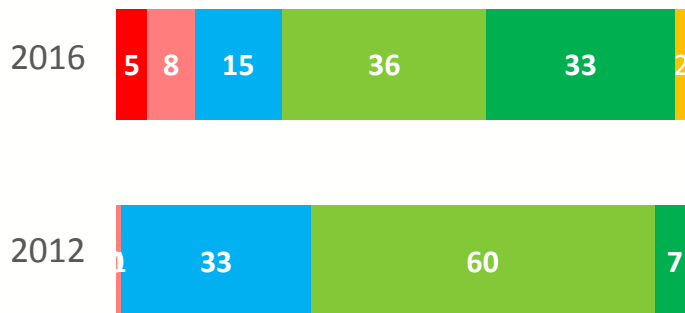
- Incredere ridicata fata de furnizorul de electricitate. Nu exista diferente semnificative fata de perioada 2012.

datele in %

- Niciodata de incredere.
- De multe ori de neincredere
- Nici / nici
- De cele mai multe ori de incredere
- Intotdeauna de incredere
- Nu este cazul
- Nu stiu

T2B

Medie



•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 de cele mai multe ori+intotdeauna de incredere)

**Q10. Am sa va citesc o lista cu diferite tipuri de utilitati. Pentru fiecare dintre acestea va rog sa-mi spuneti cat de incredere este. Va rog sa dati o nota de la 1 la 5, unde 1-“Niciodata de incredere” iar 5-“Intotdeauna de incredere”.**

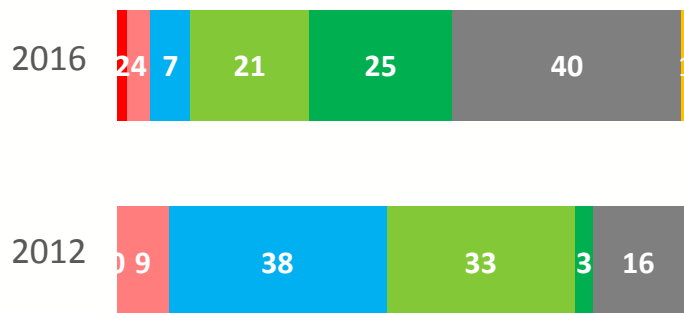
# nivel de incredere

## Furnizorul de telefonie fixa

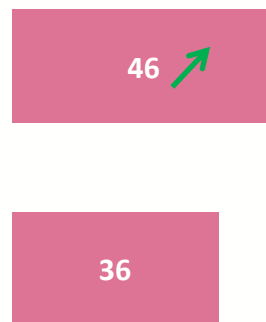
- Incredere ridicata fata de furnizorul de telefonie fixa, in crestere fata de 2012.

datele in %

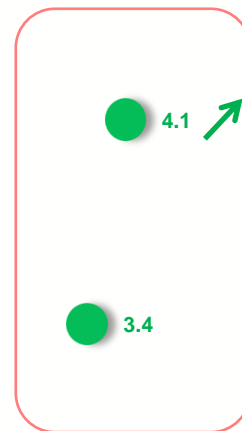
- Niciodata de incredere.
- De multe ori de neincredere
- Nici incredere/ nici de neincredere
- De cele mai multe ori de incredere
- Intotdeauna de incredere
- Nu este cazul
- Nu stiu



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 de cele mai multe ori+intotdeauna de incredere)

**Q10. Am sa va citesc o lista cu diferite tipuri de utilitati. Pentru fiecare dintre acestea va rog sa-mi spuneti cat de incredere este. Va rog sa dati o nota de la 1 la 5, unde 1-“Niciodata de incredere” iar 5-“Intotdeauna de incredere”.**

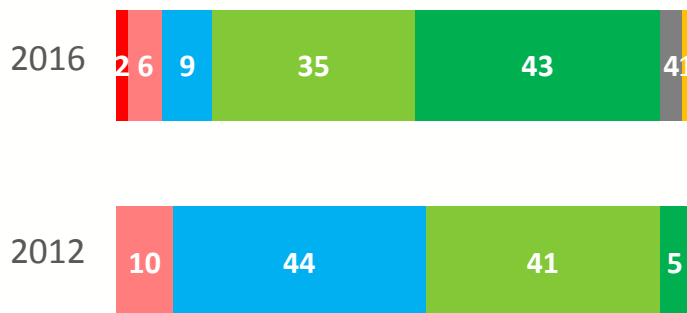
Baza: Toti respondentii: 2012: n= 866/ 2016: n=801

# nivel de incredere

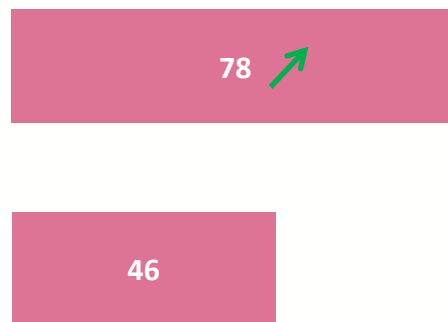
## Furnizorul de telefonie mobila

- Nivelul de incredere in telefonica mobila a crescut, ajungand acum la 78% fata de 46% in 2012,

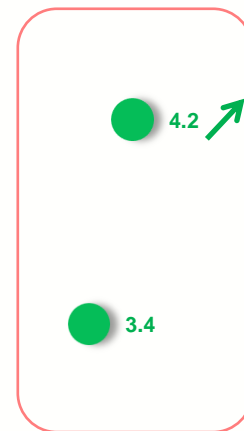
- Niciodata de incredere.
- De multe ori de neincredere
- Nici incredere/ nici de neincredere
- De cele mai multe ori de incredere
- Intotdeauna de incredere
- Nu este cazul
- Nu stiu



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 de cele mai multe ori+intotdeauna de incredere)

**Q10. Am sa va citesc o lista cu diferite tipuri de utilitati. Pentru fiecare dintre acestea va rog sa-mi spuneti cat de incredere este. Va rog sa dati o nota de la 1 la 5, unde 1-“Niciodata de incredere” iar 5-“Intotdeauna de incredere”.**

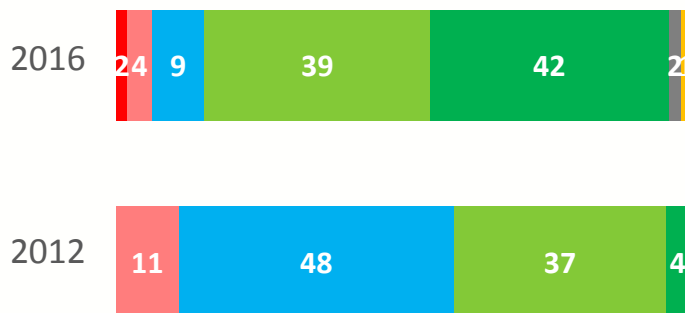
# nivel de incredere

## Furnizorul de cablu TV, internet

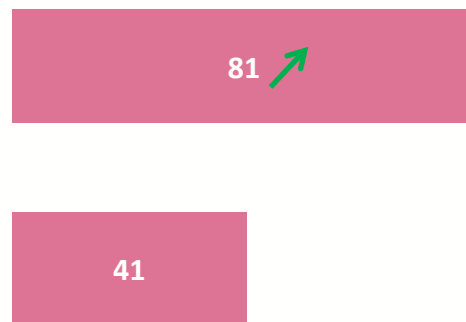
- Furnizorul de cablu TV si internet si-a imbunatatit performanta, nivelul de incredere al acestuia crescand semnificativ de la 41% la 81%.

datele in %

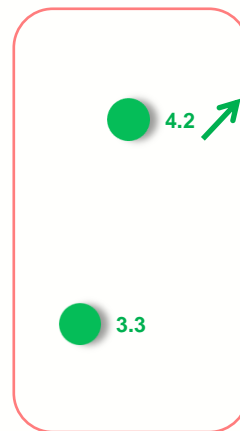
- Niciodata de incredere.
- De multe ori de neincredere
- Nici incredere/ nici de neincredere
- De cele mai multe ori de incredere
- Intotdeauna de incredere
- Nu este cazul
- Nu stiu



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 de cele mai multe ori+intotdeauna de incredere)

**Q10. Am sa va citesc o lista cu diferite tipuri de utilitati. Pentru fiecare dintre acestea va rog sa-mi spuneti cat de incredere este. Va rog sa dati o nota de la 1 la 5, unde 1-“Niciodata de incredere” iar 5-“Intotdeauna de incredere”.**

# nivel de incredere

## Furnizorul de gaz

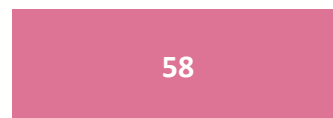
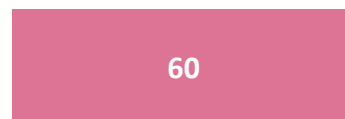
- Furnizorul de gaz performeaza bine, avand un nivel de incredere ridicat.

datele in %

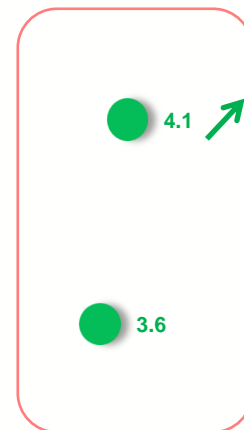
- Niciodata de incredere.
- De multe ori de neincredere
- Nici incredere/ nici de neincredere
- De cele mai multe ori de incredere
- Intotdeauna de incredere
- Nu este cazul
- Nu stiu



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 de cele mai multe ori+intotdeauna de incredere)

**Q10. Am sa va citesc o lista cu diferite tipuri de utilitati. Pentru fiecare dintre acestea va rog sa-mi spuneti cat de incredere este. Va rog sa dati o nota de la 1 la 5, unde 1-“Niciodata de incredere” iar 5-“Intotdeauna de incredere”.**

Baza: Toti respondentii: 2012: n= 866/ 2016: n=801

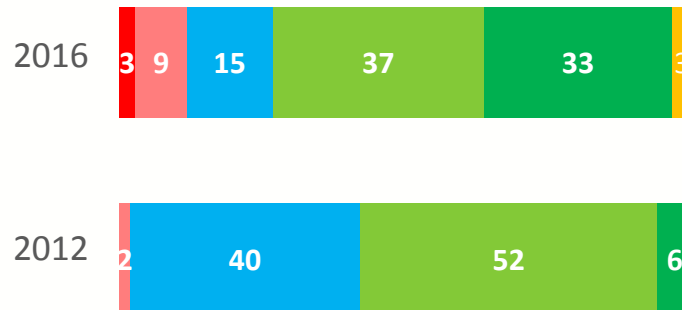
# nivel de incredere

S.C. ApaServ Satu Mare S.A.

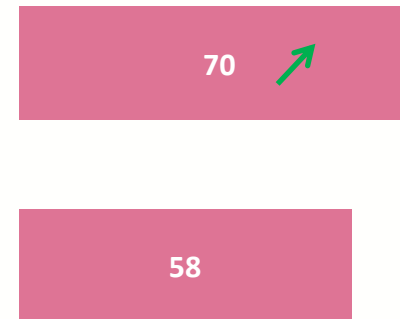
- ApaServ Satu Mare are o performanta ridicata din punct de vedere al increderii. Nivelul de incredere fata de institutie a crescut semnificativ de la 58% in 2012 la 70% in 2016.

datele in %

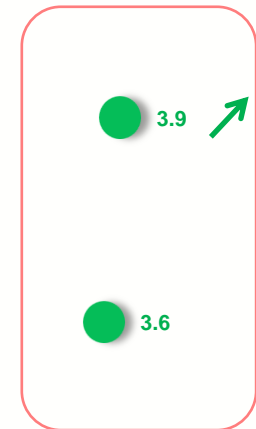
- Niciodata de incredere.
- De multe ori de neincredere
- Nici incredere/ nici de neincredere
- De cele mai multe ori de incredere
- Intotdeauna de incredere
- Nu este cazul
- Nu stiu



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 de cele mai multe ori+intotdeauna de incredere)

**Q10. Am sa va citesc o lista cu diferite tipuri de utilitati. Pentru fiecare dintre acestea va rog sa-mi spuneti cat de incredere este. Va rog sa dati o nota de la 1 la 5, unde 1-“Niciodata de incredere” iar 5-“Intotdeauna de incredere”.**

Baza: Toti respondentii: 2012: n= 866/ 2016: n=801



## nivel de incredere

- Toti furnizorii de servicii inregistreaza crestere din punct de vedere al increderii, exceptand furnizorul de electricitate . Nivelul de incredere pentru toti este unul ridicat.
- I n 2016, furnizorul de telefonie (mobila si fixa), de cablu si internet precum si cel de gaz au obtinut cele mai mari scoruri din punct de vedere al increderii.

datele : medii



Furnizorul de electricitate

3.7   3.8

Furnizorul de telefonie fixa

3.4   4.1



Furnizorul de telefonie mobila

3.4   4.2

Furnizorul de cablu TV, internet

3.3   4.2

Furnizorul de gaz

3.6   4.1

ApaServ Satu Mare

3.6   3.9

 2016  
 2012

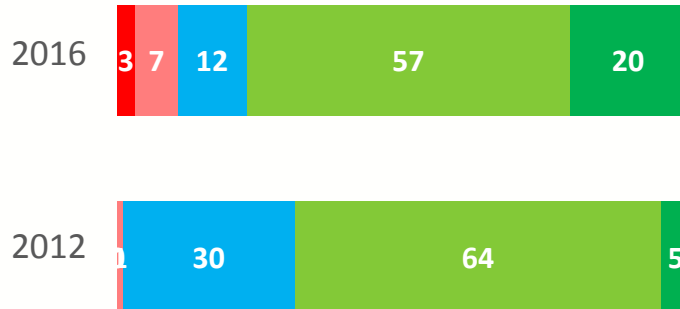
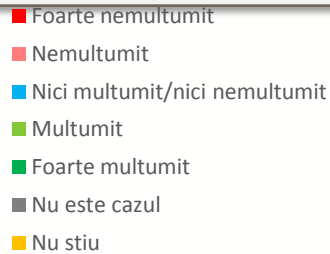
**Q10. Am sa va citesc o lista cu diferite tipuri de utilitati. Pentru fiecare dintre acestea va rog sa-mi spuneti cat de incredere este. Va rog sa dati o nota de la 1 la 5, unde 1-“Niodata de incredere” iar 5-“Intotdeauna de incredere”.**

# calitatea generala a serviciilor

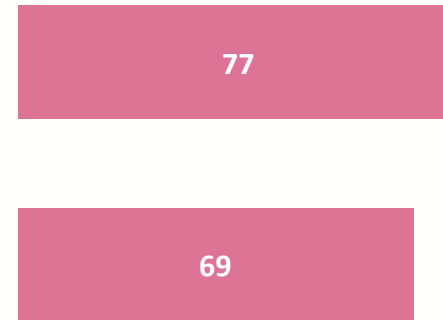
## Furnizorul de electricitate

- Calitatea generala a serviciilor oferite de furnizorul de electricitate se mentine la acelasi nivel ca si in 2012.

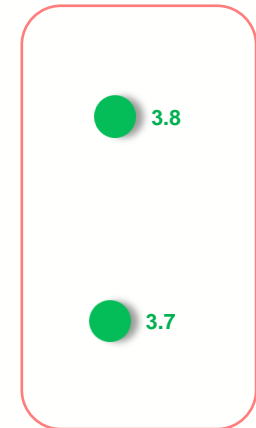
datele in %



T2B



Medie



•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (multumit+foarte multumit)

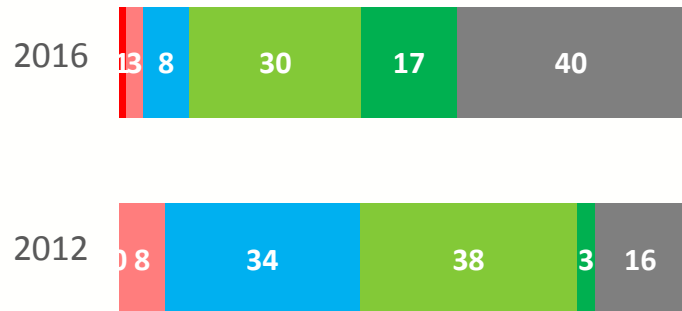
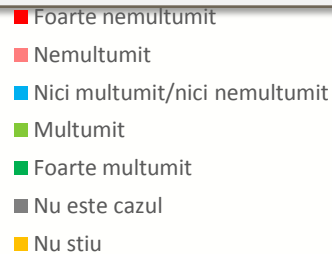
**Q11. In general, cat de multumit(a) sau nemultumit(a) sunteti de CALITATEA GENERALA a serviciilor oferite de:**

# calitatea generala a serviciilor

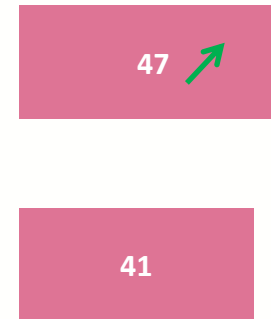
## Furnizorul de telefonie fixa

- Calitatea generala a serviciilor furnizorului de telefonie fixa a crescut semnificativ in 2016, cei mai multi dintre respondenti declarand ca sunt multumiti de acesta.

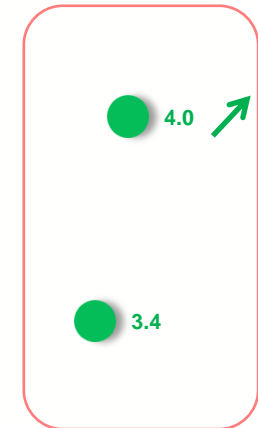
datele in %



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

\*Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (multumit+foarte multumit)

Q11. In general, cat de multumit(a) sau nemultumit(a) sunteti de CALITATEA GENERALA a serviciilor oferite de:

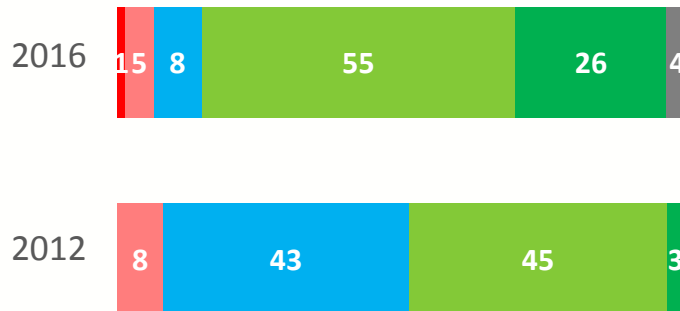
# calitatea generala a serviciilor

## Furnizorul de telefonie mobila

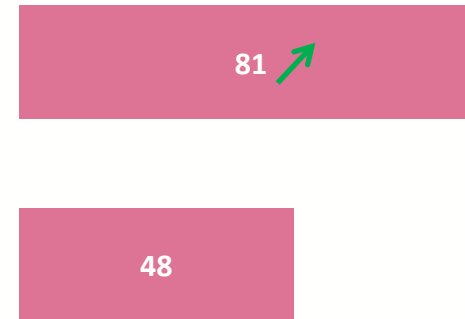
- Nivel ridicat al satisfactiei fata de calitatea generala a serviciilor oferite de furnizorul de telefonie mobila (8 din 10 respondenti fiind multumiti de calitate, un procent semnificativ mai mare decat in 2012).

datele in %

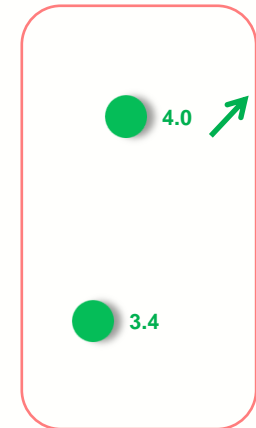
- Foarte nemulțumit
- Nemulțumit
- Nici multumit/nici nemulțumit
- Multumit
- Foarte multumit
- Nu este cazul
- Nu stiu



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (multumit+foarte multumit)

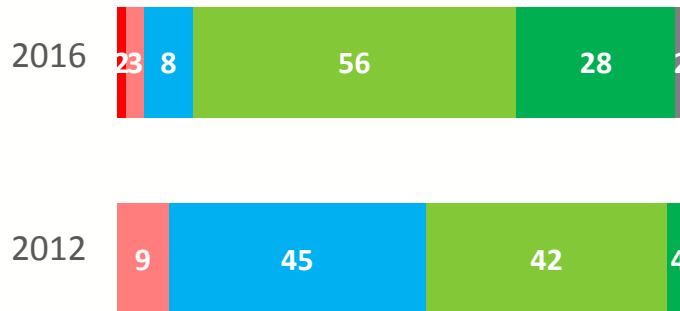
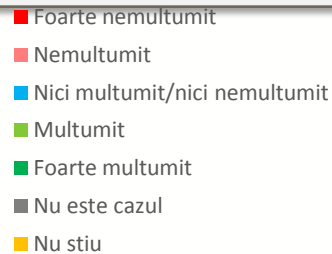
**Q11. In general, cat de multumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de CALITATEA GENERALA a serviciilor oferite de:**

# calitatea generala a serviciilor

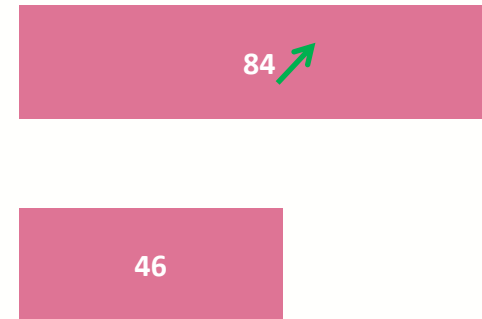
## Furnizorul de cablu TV, internet

- Imbunatatire semnificativa a satisfactiei vis a vis de calitatea generala a serviciilor oferite de furnizorul de cablu TV/ internet. Aceasta a crescut de la 46% la 84%.

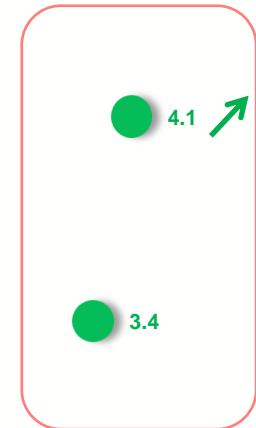
datele in %



■ T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q11. In general, cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de CALITATEA GENERALA a serviciilor oferite de:

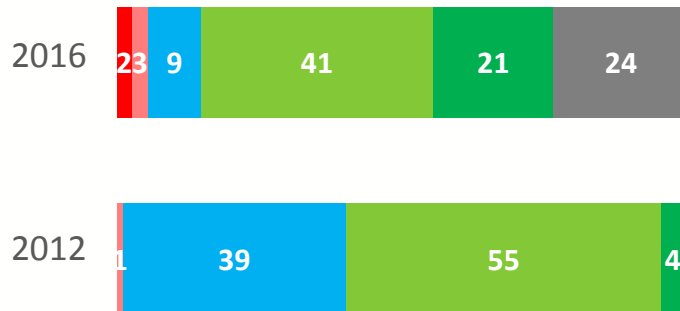
# calitatea generala a serviciilor

## Furnizorul de gaz

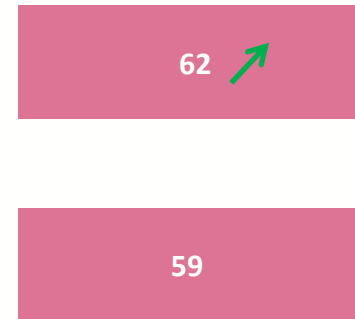
- Furnizorul de gaz reuseste sa-si imbunatateasca calitatea generala a serviciilor comparativ cu 2012.

datele in %

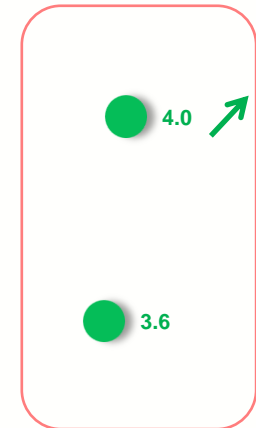
- Foarte nemulțumit
- Nemulțumit
- Nici mulțumit/nici nemulțumit
- Mulțumit
- Foarte mulțumit
- Nu este cazul
- Nu știu



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 (mulțumit+foarte mulțumit)

Q11. In general, cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de CALITATEA GENERALA a serviciilor oferite de:

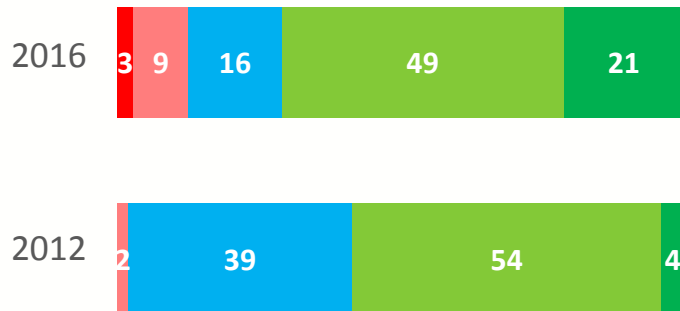
# calitatea generala a serviciilor

S.C. ApaServ Satu Mare S.A.

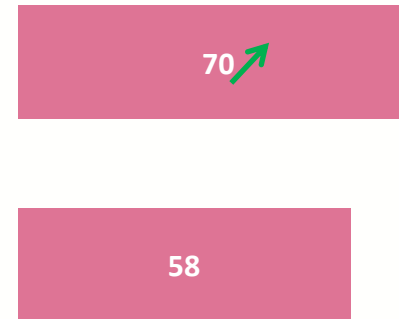
- Performanta buna a ApaServ Satu Mare din punct de vedere a calitatii generale a serviciilor. In 2016, ApaServ Satu Mare inregistreaza o crestere semnificativa a calitatii generale, nivelul de multumire fata de calitate crescand de la 58% ;a 70%.

datele in %

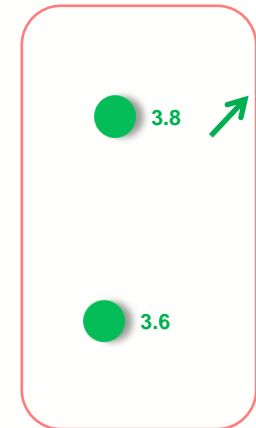
- Foarte nemulțumit
- Nemulțumit
- Nici mulțumit/nici nemulțumit
- Mulțumit
- Foarte mulțumit
- Nu este cazul
- Nu știu



T2B



Medie



↗ Procent/ medie semnificativ mai mare decat cea obtinuta in 2012

↘ Procent/ medie semnificativ mai mica decat cea obtinuta in 2012

•Nota: T2B (top2boxes)= nota 4+5 de cele mai multe ori+intotdeauna de incredere)

Q11. In general, cat de mulțumit(a) sau nemulțumit(a) sunteți de CALITATEA GENERALA a serviciilor oferite de:

## calitatea generala a serviciilor

- Toti furnizorii de servicii inregistreaza crestere din punct de vedere al calitatii generale a serviciilor, exceptand furnizorul de electricitate . De asemenea, toti furnizorii investigatii au obtinut scoruri bune din punct de vedere al calitatii
- In 2016, furnizorul de telefonie (mobila si fixa), de cablu si internet precum si cel de gaz au obtinut cele mai mari scoruri din punct de vedere al calitatii serviciilor.

datele : medii

Furnizorul de electricitate

3.7



3.8

Furnizorul de telefonie fixa

3.4



4.0

Furnizorul de telefonie mobila

3.4



4.0

Furnizorul de cablu TV, internet

3.4



4.1

Furnizorul de gaz

3.6



4.0

ApaServ Satu Mare

3.6



3.8

● 2016

● 2012

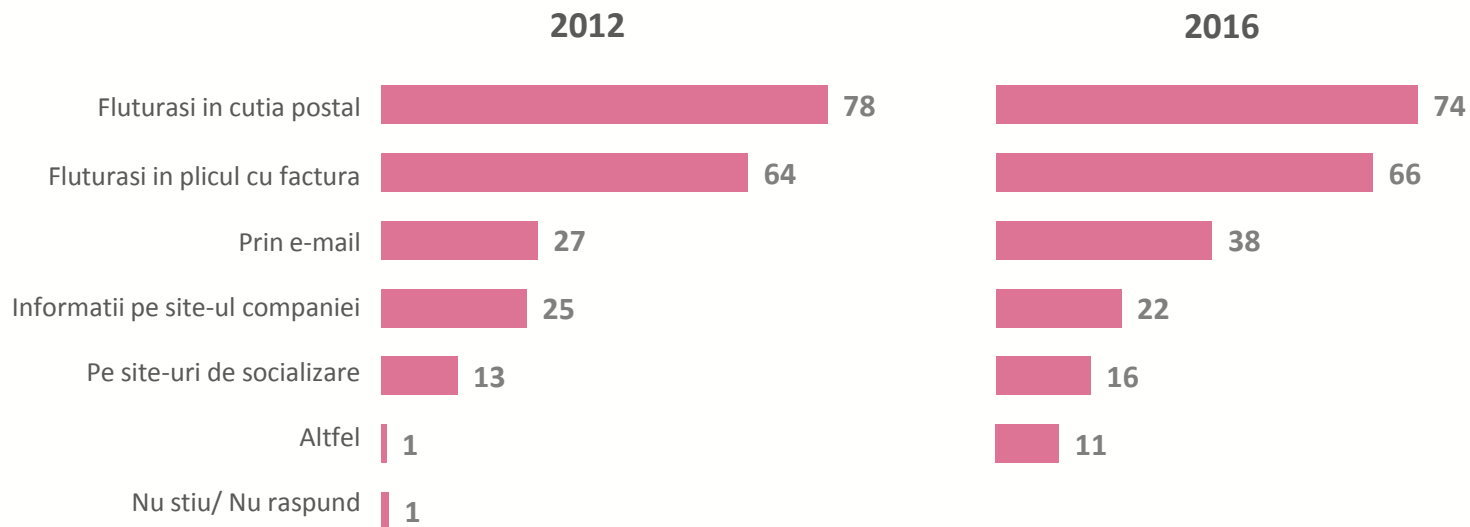
**Q11. In general, cat de multumit(a) sau nemultumit(a) sunteti de CALITATEA GENERALA a serviciilor oferite de:**



# calitatea generala a serviciilor

S.C. ApaServ Satu Mare S.A.

- datele in %
- Fluturasi in cutia postala si cei inclusi in plicul cu factura sunt metodele preferate de informare.



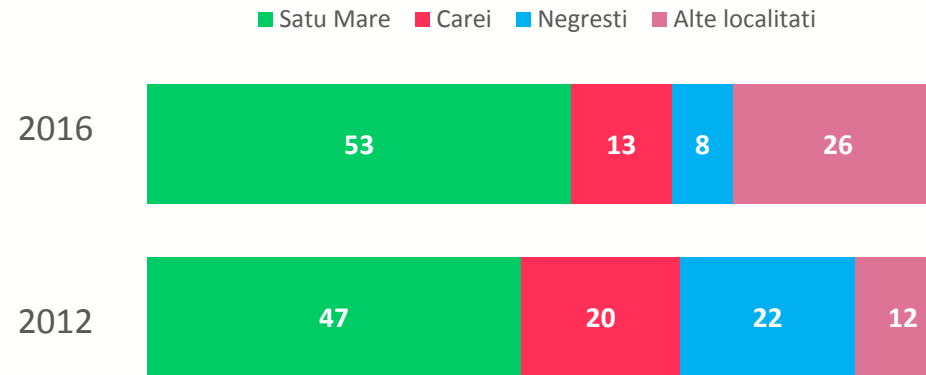
**Q12. Cum ati prefer sa primiti informatii de la S.C. ApaServ Satu Mare S.A. care deservește gospodaria dvs?**



# DEMOGRAFICE

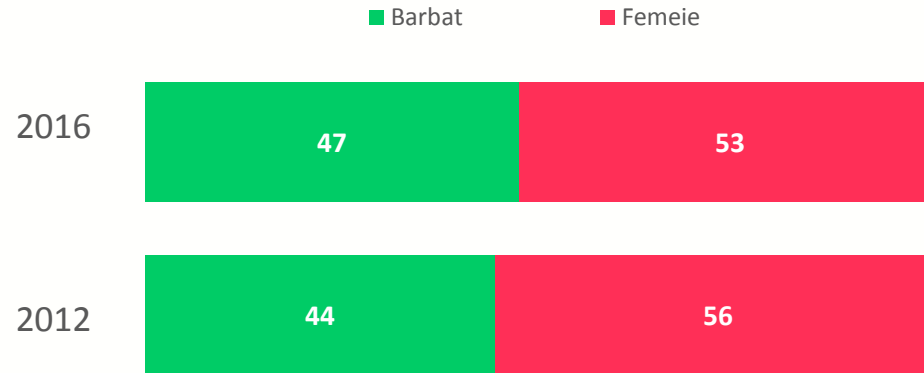
# localitati investigate

datele in %



# sexul respondentilor

datele in %



# varsta

datele in %

