



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΣΧΟΛΗ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ,

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΜΣ "Δημόσια Διοίκηση - Δημόσιο Μάνατζμεντ"

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα:

Τίτλος στα Ελληνικά

Ποιότητα Εξυπηρέτησης και Ικανοποίησης Πελατών στα Ταμεία της ΕΥΔΑΠ

Τίτλος στα Αγγλικά

**Service Quality and Customer Satisfaction at the Till-points of Athens Water
Supply & Sewerage Company S.A. (EYDAP)**

Όνοματεπώνυμο Φοιτητή (Α.Μ.: ΔΜ 2119) ΜΑΡΑΤΣΩΛΑ ANNA

Επιβλέπων καθηγητής: ΝΤΑΛΙΑΝΗΣ ΚΛΗΜΗΣ

Αθήνα, Ιούνιος 2023

2023

Μέλη Τριμελούς Επιτροπής

- 1. Νταλιάνης Κλήμης**
- 2. Κομισόπουλος Φαίδων**
- 3. Μακρίδης Σάββας**

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο/η κάτωθι υπογεγραμμένος/η **Άννα Μαρατσώλα** του **Λυσάνδρου**, με αριθμό μητρώου **ΔΜ 2119 φοιτητής/τρια** του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών Δημόσιας Διοίκησης και Δημοσίου Μάνατζμεντ του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω

ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου». Επιθυμώ την απαγόρευση πρόσβασης στο πλήρες κείμενο της εργασίας μου μέχρι 30/06/2023 και έπειτα από αίτηση μου στη Βιβλιοθήκη και έγκριση του επιβλέποντα καθηγητή.

Ονοματεπώνυμο / Υπογραφή

Μαρατσώλα Άννα



Ευχαριστίες

Εκ βάθους καρδίας θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Νταλιάνη Κλήμη για όλη την υποστήριξη και τη βοήθεια που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας και όσους φίλους και συναδέλφους συνέβαλαν μέσω των συνεντεύξεων αλλά και των χρήσιμων πληροφοριών τους στην ολοκλήρωση αυτού του συγγραφικού έργου. Τέλος να ευχαριστήσω τους γονείς μου και τα αδέρφια μου για την στήριξη αλλά και την ενθάρρυνση να συνεχίσω ακάθεκτη, παρά τις όποιες δυσκολίες, την υλοποίηση αλλά και ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	8
1.1 Εισαγωγή	8
1.2 Ευρήματα και καινοτομίες από τη μελέτη περίπτωσης “ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση πελατών στα ταμεία της εταιρείας”	9
1.3 Μεθοδολογία της έρευνας	10
1.4 Θέματα που θα αναλυθούν σε κάθε κεφάλαιο της διπλωματικής – ερευνητικής εργασίας	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	13
Έρευνες σε Οργανισμούς Κοινής Ωφελείας στο εξωτερικό.	13
2.1 Ικανοποίηση πελατών από τις υπηρεσίες υδροδότησης, της επαρχίας Μακασάρ στη Νότιο Ινδονησία	13
2.2 Έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες παροχής υδροδότησης στη Νότιο Αιθιοπία.	20
2.3 Μελέτη περίπτωσης στην περιοχή της Χαμεντάν , πόλη του κεντροδυτικού Ιράν, βασισμένη στην ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες παροχής νερού	23
2.4 Έρευνα σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών στην περιοχή της Ασμάρα	27
2.5 Έρευνα ικανοποίησης πελατών σχετικά με τη ποιότητα του πόσιμου νερού που παρέχεται στην ακτή Semarang της Ινδονησίας.	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	44
3.1 Ιστορικό, δομή και υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ	44
3.1.1 Οργανόγραμμα Διεύθυνσης εξυπηρέτησης πελατών της ΕΥΔΑΠ.	45
3.1.2 Βασικές αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών εταιρείας.	46
3.1.3 Εξυπηρέτηση πελατών από τα περιφερειακά κέντρα εξυπηρέτησης της ΕΥΔΑΠ Α.Ε	47

3.2 Εξυπηρέτηση μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας	49
3.2.1 Αιτήματα που μπορεί κάποιος να υποβάλλει μέσα από την εγγραφή του στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.eydap.gr	50
3.3 Διαθέσιμα κανάλια πληρωμών για την εξόφληση λογαριασμών ύδρευσης και πλεονεκτήματα	51
3.3.1 Εξόφληση λογαριασμών στα ταμεία	52
3.3.2 Πληρωμή μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας	53
3.3.3 Εξόφληση λογαριασμών μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής	53
3.3.4 Εξόφληση λογαριασμών στα καταστήματα τραπεζών και στα ελληνικά ταχυδρομεία	54
3.3.5 Εξόφληση μέσω πάγιας εντολής	54
3.3.6 Πληρωμή μέσω της εφαρμογής EYDAPP από ηλεκτρονικές συσκευές.	55
3.4 Πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τα κανάλια πληρωμής.	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	59
4.1 Μελέτη περίπτωσης σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των πελατών από τα ταμεία εισπράξεων της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.	59
4.2 Ερωτηματολόγιο	59
Κεφάλαιο 5	85
Μειονεκτήματα του υπάρχοντος συστήματος εξυπηρέτησης και προτάσεις βελτίωσης.	85
5.1 Μειονεκτήματα υπάρχοντος συστήματος εξυπηρέτησης	85
5.2 Αναλυτική περιγραφή του Προτεινόμενου Συστήματος	86
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	89
Αξιολόγηση και βελτίωση του Προτεινόμενου Συστήματος Εξυπηρέτησης.	89
6.1 Αξιολόγηση του Προτεινόμενου Συστήματος Εξυπηρέτησης.	89
6.2 Μειονεκτήματα προτεινόμενου συστήματος	90
6.3 Βελτίωση του Προτεινόμενου Συστήματος Εξυπηρέτησης	92
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	95

Συμπεράσματα-Προτάσεις-Μελλοντικές Επεκτάσεις	95
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	98
Ελληνική βιβλιογραφία	98
Ηλεκτρονική βιβλιογραφία	98
Ξένη βιβλιογραφία	98
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ	100
Παράρτημα Α: Συνεντεύξεις	100
Συνέντευξη από την κυρία Μ.ΝΤ. υπάλληλο Περιφερειακού Κέντρου Ελευσίνας	100
Συνέντευξη με τον Σ.ΤΖ. υπάλληλο του περιφερειακού κέντρου Αμαρουσίου που εργάζεται ως ταμίας και αναπληρωτής κεντρικός ταμίας	101
Παράρτημα Β. Ερωτηματολόγιο	103
Ερωτηματολόγιο σχετικά με την εξυπηρέτηση των πελατών από τα ταμεία της ΕΥΔΑΠ και αποτελέσματα σχετικά με την ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.	103

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Εισαγωγή

Η παρούσα διπλωματική εργασία παραθέτει μια ενδεδειγμένη αναφορά σχετικά με την εξυπηρέτηση των πελατών της ΕΥΔΑΠ στα περιφερειακά κέντρα εξυπηρέτησης, με κύριο θέμα ανάλυσης τον τρόπο πληρωμής των λογαριασμών αλλά και την εξυπηρέτηση από το τμήμα εισπράξεων των ταμείων, με σκοπό την ανάδειξη της σχετικής ικανοποίησης από τις υπηρεσίες που παρέχει η υπηρεσία στους πελάτες που εξυπηρετούνται αυτοπροσώπως. Σχετική αναφορά γίνεται και σε άλλους οργανισμούς κοινής ωφελείας, από ξένη βιβλιογραφία σχετικά με έρευνες που έχουν γίνει στο εξωτερικό και έπειτα δίνονται στοιχεία για τη δομή της εταιρείας και τα διάφορα κανάλια πληρωμών που παρέχει η υπηρεσία. Αυτά είναι η ηλεκτρονική πληρωμή, η πληρωμή μέσω της εφαρμογής της ΕΥΔΑΠ στα κινητά τηλέφωνα, στα ταμεία των περιφερειακών κέντρων όπως προαναφέρθηκε με τραπεζική κάρτα χρεωστική, προπληρωμένη, πιστωτική, μέσω τερματικού POS, με πάγια εντολή σε καταστήματα τραπεζών, καθώς και με την φυσική παρουσία του κοινού στα καταστήματα των τραπεζών και των ΕΛΤΑ. Μέσα από ερευνητική διαδικασία, αφού προηγήθηκε μελέτη περίπτωσης στα ταμεία του περιφερειακού κέντρου Καλλιθέας και τη χρήση ερωτηματολογίου, παρατίθενται στοιχεία αναφορικά με την ικανοποίηση των πελατών από τα κέντρα εξυπηρέτησης και κυρίως από τα ταμεία και τις υπηρεσίες που αυτά παρέχουν, αλλά και παρουσίαση των αποτελεσμάτων μέσα από διαγράμματα και σχετικές αναφορές στα αποτελέσματα της έρευνας, για την κάθε παράμετρο που εξετάζεται και ανάλυση αυτών σχετικά με τη θετική είτε αρνητική γνώμη του κοινού. Ο σκοπός της έρευνας είναι η αναζήτηση δυνατών και αδυνάτων στοιχείων από τους πολίτες που εξυπηρετούνται, για τυχόν προβλήματα που προκύπτουν κατά τη συναλλαγή τους στα ταμεία, με στόχο τη βελτίωση παροχής των υπηρεσιών της εταιρείας. Βάσει των δυνατών και αδύναμων εκείνων στοιχείων που λαμβάνονται από τα αποτελέσματα της ερευνητικής διαδικασίας πραγματοποιείται σχετική πρόταση για ένα βελτιωμένο σύστημα εξυπηρέτησης καθώς και αξιολόγησης αυτού από

υπαλλήλους που είναι γνώστες του αντικειμένου. Η αξιολόγηση του προτεινόμενου αυτού συστήματος γίνεται από ανώτερα υπαλληλικά μέλη που εργάζονται στα ταμεία μέσω συνέντευξης, για να δοθούν περαιτέρω σχετικές προτάσεις βελτίωσης. Τέλος δίνονται συμπεράσματα για την εν λόγω έρευνα και εργασία.

1.2 Ευρήματα και καινοτομίες από τη μελέτη περίπτωσης “ικανοποίηση στην εξυπηρέτηση πελατών στα ταμεία της εταιρείας”

Είναι η πρώτη έρευνα που αποτυπώνει το ποσοστό ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση των πελατών στα ταμεία της υπηρεσίας και τις προτιμήσεις σχετικά με τον τρόπο πληρωμής των οφειλών των πελατών της Ε.ΥΔ.Α.Π. Οι τρόποι πληρωμής ποικίλουν, παρέχοντας στους καταναλωτές τη δυνατότητα να αποπληρώνουν τους λογαριασμούς τους με όποιον τρόπο επιθυμούν. Παρ’ όλα αυτά και ενώ η τεχνολογία πλέον έχει εγκατασταθεί στις ζωές των ανθρώπων, ένα ικανό ποσοστό των πελατών επιλέγει τον παραδοσιακό τρόπο επισκεπτόμενο τα κατά τόπους περιφερειακά κέντρα, πληρώνοντας με μετρητά ή με τη χρήση τραπεζικών καρτών, όπως προκύπτει και από την έρευνά μας. Σταθερά ένα μεγάλο ποσοστό εμπιστεύεται τα ταμεία της εταιρείας για να πληρώνει αυτοπροσώπως τους λογαριασμούς του. Η χρήση μετρητών είναι σε μεγάλο βαθμό η πρώτη επιλογή των πελατών σχετικά με την αποπληρωμή των οφειλών τους, ενώ σταδιακά αυξάνεται και η χρήση της τραπεζικής κάρτας ιδίως από τις μεγαλύτερες ηλικίες και από τις νεαρότερες ηλικίες εν συνεχεία. Είναι αρκετά μεγάλο το ποσοστό των ατόμων που εμπιστεύονται τις πληρωμές στα ταμεία των περιφερειακών κέντρων και παρά τα όσα προβλήματα και δυσκολίες μπορεί να αντιμετωπίζουν κατά την συναλλαγή τους, βρίσκουν επαρκές το επίπεδο της εξυπηρέτησης και νιώθουν αρκετά ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός του χρονικού πλαισίου όπου διεξήχθη η έρευνα, αφού διενεργήθηκε μετά από κάποιο χρονικό διάστημα, όπου υπήρξαν αυστηρά μέτρα κατά του ιού covid, όπου πελάτες ταλαιπωρήθηκαν αρκετά από τις καθυστερήσεις, καθώς διέρχονταν στα καταστήματα σε περιορισμένο αριθμό για να εξοφλήσουν λογαριασμούς. Παρ’ όλα αυτά μεγάλο ποσοστό των πελατών ανταποκρίθηκε θετικά και δήλωσε ευχαριστημένο ως προς τις υπηρεσίες της εταιρείας. Τέλος, είναι εξίσου σημαντικό να αναφερθούν οι απόψεις κάποιων πελατών που έδωσαν κάποιες πολύ εύστοχες απαντήσεις σχετικά με προτάσεις βελτίωσης του

υπάρχοντος συστήματος, όπως για παράδειγμα η πληρωμή μερικής καταβολής μέσω κάρτας. Οι οποίες απόψεις τυχαίνει να συμβαδίζουν με αυτές που έχουν αναφερθεί σε άλλο κεφαλαίο, σχετικά με το προτεινόμενο σύστημα εξυπηρέτησης, υποδηλώνοντας την ορθή προσέγγιση των πραγμάτων από τον ερευνητή για την κατανόηση των πραγματικών αναγκών των πελατών.

1.3 Μεθοδολογία της έρευνας

Η ερευνητική διαδικασία έχει ως στόχο να απαντήσει σε ερωτήματα τα οποία θέτει ο ερευνητής για να βγάλει κάποια συμπεράσματα και να προτείνει βάσει αυτών πιθανές μελλοντικές βελτιώσεις. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο να σχεδιαστεί μια έρευνα για να αναχθούν απαντήσεις σχετικά με διάφορα ερωτήματα με το υπό εξέταση πεδίο. Στην παρούσα έρευνα στόχος είναι να μάθουμε ακριβώς την ικανοποίηση των πελατών από την εξυπηρέτηση και από τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία ύδρευσης που εξυπηρετεί το λεκανοπέδιο της Αττικής ακόμα και να προτείνουμε λύσεις βελτίωσης για την καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση τους. Για το λόγο αυτό δεν ζητήθηκαν ούτε οικονομικά ούτε δημογραφικά στοιχεία, φύλο ή οικογενειακή κατάσταση, καθώς αυτό που μας ενδιαφέρει είναι να μάθουμε κατά πόσο οι καταναλωτές αισθάνονται επαρκώς ικανοποιημένοι ή όχι από τις υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ, κατά την συναλλαγή τους στα ταμεία των περιφερειακών κέντρων αλλά και τις προτιμήσεις τους από τα διάφορα κανάλια πληρωμών. Για την αμεσότερη και αποτελεσματικότερη διεξαγωγή στοιχείων και συμπερασμάτων διεξήχθη ποσοτική και ποιοτική έρευνα. Για την ποσοτική έρευνα η συλλογή των δεδομένων έγινε μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει κλειστές ερωτήσεις αλλά και ερωτήσεις ανοικτού τύπου που επιδέχονται σύντομη απάντηση. Χρησιμοποιήθηκε δείγμα 100 ατόμων, στα οποία εστάλη το ερωτηματολόγιο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το δείγμα θεωρείται δείγμα ευκολίας, μη τυχαίας δειγματοληψίας, αφού οι πόροι και ο χρόνος δεν επέτρεπαν την επιλογή ενός μεγάλου δείγματος. Οι ηλικίες που επιλέχθηκαν ποικίλλουν, καθώς κυμαίνονται από 20-60 ετών, αφού απάντησαν και νεαρά άτομα όπως φοιτητές. Το δείγμα είναι αντιπροσωπευτικό γιατί απαντήθηκε αυστηρώς μόνο από άτομα που πλήρωναν αυτοπροσώπως στα ταμεία και η πιθανότητα να επιλεγεί τυχαία ξανά μια στατιστική μονάδα είναι μικρή, καθώς η έρευνα διεξήχθη σε μικρό χρονικό διάστημα και οι λογαριασμοί εκδίδονται κάθε τρεις μήνες, ενώ αν υπάρχουν

και δόσεις συνήθως πληρώνονται μια φορά κάθε μήνα. Για την ποιοτική έρευνα, πάρθηκαν συνεντεύξεις από υπαλλήλους της εταιρείας και απαντήθηκαν συγκεκριμένες ερωτήσεις όπου απέβλεπαν σε προτάσεις σχετικές με τη βελτίωση του προτεινόμενου συστήματος εξυπηρέτησης που παρατίθεται από τη συγγραφέα της παρούσας εργασίας και τη διαπίστωση τυχόν μειονεκτημάτων που μπορεί να προκύπτουν. Τα άτομα που έλαβαν μέρος στην συνέντευξη είναι συνάδελφοι όπου εργάζονται στα ταμεία της εταιρείας και θεωρούνται οι πιο κατάλληλοι για να κρίνουν το προτεινόμενο σύστημα εξυπηρέτησης, για να προτείνουν τρόπους βελτίωσης αλλά και να δώσουν περαιτέρω σχετικές πληροφορίες για ενδεχόμενες αλλαγές που θα μπορούσαν να γίνουν, αν το νέο σύστημα εξυπηρέτησης που προτείνεται χρήζει βελτιώσεων λόγω ατελειών.

1.4 Θέματα που θα αναλυθούν σε κάθε κεφάλαιο της διπλωματικής – ερευνητικής εργασίας

Το πρώτο κεφάλαιο αφορά την εισαγωγή της παρούσης εργασίας, πληροφορίες σχετικά με το τι θα επακολουθήσει, μια σχετική αναφορά στα ευρήματα και τις καινοτομίες που προκύπτουν μέσα από τα αποτελέσματα της ερευνητικής διαδικασίας, αφού αποτελεί μια πρωτότυπη έρευνα για την ανάδειξη της ικανοποίησης των πελατών από την αυτοπρόσωπη εξυπηρέτηση στα ταμεία της ΕΥΔΑΠ, αναδεικνύοντας τη προτίμηση των πελατών, ανάμεσα στους τρόπους πληρωμής. Εν συνεχεία δίνονται πληροφορίες για την μεθοδολογία που ακολούθησε ο ερευνητής, τους λόγους που θέλησε να ερευνήσει το συγκεκριμένο πεδίο και ποια τα ευρήματα που προκύπτουν. Στο παρόν κεφάλαιο παρατίθενται η εισαγωγική έναρξη της εργασίας, στοιχεία σχετικά με την ερευνητική διαδικασία, καθώς μια μικρή περιγραφή της κάθε ενότητας που περιλαμβάνεται στη παρούσα εργασία. Στο κεφάλαιο 2 πραγματοποιείται βιβλιογραφική ανασκόπηση, με αναφορές από ξένη βιβλιογραφία πάνω σε έρευνες που διεξήχθησαν στο εξωτερικό. Στο κεφάλαιο 3, παρατίθενται στοιχεία σχετικά με την δομή και τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία και εκτενής αναφορά πάνω στα διαθέσιμα κανάλια πληρωμής λογαριασμών που διαθέτει για να εξυπηρετεί το κοινό της, καθώς και πλεονεκτήματα αυτών. Στο τέταρτο κεφάλαιο βλέπει κανείς το ερωτηματολόγιο και τη παρουσίαση των απαντήσεων της έρευνας, των σχετικών διαγραμμάτων που προέκυψαν από τις απαντήσεις και ανάλυση των αποτελεσμάτων

αυτών σε ποσοστά. Στο κεφάλαιο 4, παρατίθεται πρόταση για ένα βελτιωμένο σύστημα εξυπηρέτησης που δρομολογεί ένα ταχύτερο και αποτελεσματικότερο σύστημα για την άμεση εξυπηρέτηση και βέλτιστη ικανοποίηση των πελατών αλλά και μειονεκτήματα που ίσως να υπάρξουν ακόμα και από το προτεινόμενο σύστημα εξυπηρέτησης έπειτα από αξιολόγηση αυτού. Στο κεφάλαιο 5, επακολουθούν τα μειονεκτήματα του υπάρχοντος συστήματος και προτάσεις βελτίωσης αλλά και αναλυτική περιγραφή του υπάρχοντος συστήματος εξυπηρέτησης. Στο κεφάλαιο 6, προτείνεται αξιολόγηση αυτού του συστήματος από υπαλληλικά στελέχη αρμόδια (μέσα από συνεντεύξεις), αλλά και παρουσίαση των πιθανών μειονεκτημάτων. Στο επόμενο στάδιο δίνονται οι προτάσεις βελτίωσης για την εύρυθμη λειτουργία των ταμείων, σε καίρια σημεία που χρήζουν βελτίωσης στο προτεινόμενο σύστημα. Στο έβδομο κεφάλαιο είναι τα συμπεράσματα αλλά και οι προτάσεις καθώς και οι μελλοντικές επεκτάσεις σε άλλα τμήματα για να αναβαθμιστεί το επίπεδο της εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών. Τέλος η διπλωματική εργασία κλείνει με την βιβλιογραφία και τις σχετικές πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για τη συγγραφή της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Έρευνες σε Οργανισμούς Κοινής Ωφελείας στο εξωτερικό.

2.1 Ικανοποίηση πελατών από τις υπηρεσίες υδροδότησης, της επαρχίας Μακασάρ στη Νότιο Ινδονησία

Σε έρευνα που έγινε στο Μακασάρ της Ινδονησίας διαφαίνονται οι προσπάθειες όλων των κυβερνήσεων αλλά και των εταιρειών ύδρευσης να παρέχουν ποιοτικό και συνάμα καθαρό πόσιμο νερό. Η ικανοποίηση των καταναλωτών στις περιοχές αυτές είναι η μέγιστη απόδειξη ότι μια εταιρεία βαδίζει συνεχώς για τη βελτίωση των υπηρεσιών της. Πρωταρχικός στόχος είναι να ξεπεραστούν οι προσδοκίες του καταναλωτή και έπεται η κερδοφορία, αφού οι βελτιωμένες υπηρεσίες ως προς το πελάτη είναι και αυτές που θα οδηγήσουν και στην περαιτέρω αύξηση των εσόδων. Η Περιφερειακή Εταιρεία Ύδρευσης (RWSC) της πόλης Makassar διοικεί με συγκεκριμένα πρότυπα για την εύρυθμη λειτουργία της αλλά και τις δραστηριότητες της. Ένα εξαιρετικής σημασίας στοιχείο που πρέπει να αναφερθεί σε σύγκριση με άλλες εταιρείες είναι το γεγονός της πλειοψηφίας των μετόχων της RWSC του Makassar, οι οποίες ανήκουν στην κυβέρνηση. Η κυβέρνηση ίδρυσε την εταιρεία ως μια μορφή κυβερνητικής ευθύνης με σκοπό να παρέχει βασικές υπηρεσίες στους πολίτες της κοινότητας παρέχοντας τους καθαρό νερό.

Η δημόσια υπηρεσία που παρέχεται από το κυβέρνηση σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης, δείχνει ότι η εταιρεία RWSC αδυνατεί να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των καταναλωτών να παράσχει την μέγιστη ποιότητα από τις υπηρεσίες της με το τρόπο που η κοινότητα αναμένει, παρά τις διάφορες προσπάθειες βελτίωσης που μπορεί κατά καιρούς να έχουν γίνει. Η ύπαρξη διαφόρων δημόσιων καταγγελιών που έχουν υποβληθεί μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης έχουν δημιουργήσει μια αρνητική εικόνα σχετικά με την απόδοση της RWSC. Οπότε η τοπική κυβέρνηση αδυνατεί να φέρει εις πέρας τη κύρια λειτουργία της που δεν είναι άλλη από το να εξυπηρετεί τη κοινότητα και να βελτιώνει την ποιότητα του υπηρεσιών της ιδίως την παροχή καθαρού νερού. Γι' αυτό το λόγο έγινε προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών, μέσα από το Νόμο 25 της Δημοκρατίας της Ινδονησίας του έτους 2009 με

βασικό άξονα την αξιολόγηση στις δημόσιες υπηρεσίες. Είναι ένας δείκτης ικανοποίησης που λειτουργεί ως σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση και την απόδοση των δημόσιων υπηρεσιών που προσφέρουν στην κοινότητα. Πέραν αυτών αποτελεί ένα υλικό αξιολόγησης για κάθε υπηρεσία που χρειάζεται βελτίωση ενώ ταυτόχρονα γίνεται η κινητήρια δύναμη για κάθε μονάδα ενός παρόχου υπηρεσιών που στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης. Στόχος είναι όλες οι επιχειρήσεις ύδρευσης και οι βασικές τους υπηρεσίες να παρέχονται από κάθε κυβέρνηση όπου θα διασφαλίζει την πρόσβαση σε όλους τους πολίτες της για καθαρό και ποιοτικό νερό. Το αποκεντρωτικό σύστημα της κυβέρνησης της Ινδονησίας για τη καλύτερη λειτουργία αλλά και διευκόλυνση παρέδωσε τη διαχείριση νερού και αποχέτευσης στους τοπικούς κυβερνήτες σε επίπεδο περιφέρειας, σε αντίθεση με τις αστικές περιοχές που δεν υπάρχουν πολιτικές ενοποίησης για το νερό, με αποτέλεσμα να παρατηρείται έλλειψη ποιότητας στις επιχειρήσεις ύδρευσης-αποχέτευσης και σωστής διαχείρισης στην αστική κοινότητα.

Αν ψάξει κανείς στο Water.org θα ανακαλύψει ότι περίπου 28 εκατομμύρια πολίτες της Ινδονησίας δυσκολεύονται να έχουν πρόσβαση σε καθαρό νερό και άλλα περίπου 71 εκατομμύρια ζουν σε ακατάλληλες εγκαταστάσεις υγιεινής. Πληθώρα μελετών έχουν πραγματοποιηθεί σε σχέση με τις υπηρεσίες ύδρευσης στις αστικές περιοχές, Συγκεκριμένα στην πόλη Semarang η χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών κοινής ωφελείας οφείλεται στο γεγονός ότι δεν ανταποκρίνονται στα παράπονα του πελάτη οι περιφερειακές επιχειρήσεις, στις όποιες συναλλαγές έχουν μαζί του, με αποτέλεσμα να υπάρχει κακή διαχείριση από τη πλευρά των δημοσίων υπηρεσιών. Σε κάποιες αστικές περιοχές που πλήττονται από μεγαλύτερη φτώχεια διακρίνεται μια δυσκολία πρόσβασης σε πόσιμο νερό από κάποιες ευάλωτες ομάδες, ενώ κάποιες άλλες πληρούν τις προδιαγραφές για παροχή καθαρού νερού και τις συνθήκες υγιεινής κάνοντας το προσβάσιμο.

Για αυτό το λόγο η παρούσα μελέτη επιχείρησε να μετρήσει την ποιότητα των υπηρεσιών σε επιχειρήσεις ύδρευσης για την πόλη Μακασάρ και αποτελεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση καθώς μέτρησε την ποιότητα της υπηρεσίας παράδοσης νερού αλλά και τις τεχνικές υπηρεσίες όπως αυτές τις παρέχει η RWSC. Πιο συγκεκριμένα η έρευνα για την ικανοποίηση των πελατών και για ποιότητα των υπηρεσιών από την RWSC πραγματοποιήθηκε σε 4 περιοχές στο Makassar και καλύπτει τη ζώνη 1 έως τη ζώνη 43. Η έρευνα έγινε εντός 3 μηνών, από τον Ιανουάριο

μέχρι και το Μάρτιο 2016. Αν και η μελέτη αυτή διεξήχθη το 2016, εξακολουθεί να είναι σχετική σύμφωνα με το συγγραφικό κοινό και συμβάλλει στο σκοπό για τον οποίο έχουν γίνει οι μελέτες πάνω στις υπηρεσίες των αστικών περιοχών. Είναι σημαντικό το γεγονός ότι δεν περιγράφει μόνο τα αποτελέσματα της ικανοποίησης αλλά λαμβάνει και ως σημαντικό συστατικό τα εργαλεία, τις τεχνικές παραμέτρους που χρησιμοποιεί για να τα καταφέρει. Για να συλλέξουν τα δεδομένα έγιναν απευθείας συνεντεύξεις με πελάτες και χρήση ερωτηματολογίων. Η δειγματοληψία που προέκυψε είναι τυχαία στρωματοποιημένη και ο πληθυσμός που μελετάται είναι όλοι πελάτες της εταιρείας του Makassar RWSC, στο σύνολο τους 163.549. Ο αριθμός των ερωτηθέντων ήταν 400 άτομα. Μέσω της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης δεδομένων αναλύθηκαν τα δεδομένα, με αντικείμενο έρευνας τη σχετική ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας στην πόλη Makassar, ως προς τη παροχή πόσιμου νερού. Η πρώτη κατηγορία που χρησιμοποιήθηκε κατά την έρευνα είναι αυτή που σχετίζεται με την ποσότητα αλλά και την ποιότητα του νερού και χαρακτηριστικά όπως είναι η οσμή, η γεύση, η διαύγεια, η πίεση του νερού. Η δεύτερη κατηγορία είχε να κάνει με θέματα μη τεχνικής φύσεως όπως είναι οι υπηρεσίες πληρωμών, οι καταγγελίες, οι εγκαταστάσεις στην RWSC Makassar City, στα γραφεία που έχει για να εξυπηρετεί τους πελάτες της. Οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας είναι φτιαγμένες έτσι ώστε να διευκολύνουν τη διαχείριση και συντήρηση του νερού στις εγκαταστάσεις και συνάμα να καλύπτουν ένα μεγάλο εύρος της εξυπηρέτησης του κοινού σε πολλές περιοχές και πολλές ζώνες εξυπηρέτησης του Μακασάρ.

Περιοχή 1

Σχετικά με την περιοχή 1, τα αποτελέσματα της έρευνας που βασίστηκαν σε 10 δείκτες σχετικούς με τεχνικά χαρακτηριστικά, για τους οποίους οι πελάτες δήλωσαν «πολύ ικανοποιημένοι» για δύο από αυτούς. Ο πρώτος δείκτης αφορά την αξιολόγηση του νερού κατά την περίοδο των βροχών και ο δεύτερος δείκτης αφορά τη γεύση και τη μυρωδιά του νερού σε περιόδους ξηρασίας. Οι δείκτες τεχνικής φύσεως είναι αυτοί οι οποίοι παίρνουν τη χαμηλότερη βαθμολογία μεταξύ των δέκα δεικτών, με τη πίεση του νερού κατά την περίοδο της ξηρασίας να παίρνει τη μικρότερη βαθμολογία (2,53). Αυτό που συμπεραίνει κάποιος είναι ότι σε περιόδους ξηρασίας η πίεση του νερού είναι πολύ χαμηλή, οπότε μπορεί να οδηγήσει σε μελλοντικές ενέργειες για την βελτίωση της παροχής του.

Περιοχή 2

Από τους δέκα δείκτες οι πελάτες εκφράζουν την ικανοποίησή τους όσον αφορά τη γεύση και οσμή νερού κατά την περίοδο των βροχών (4.31) ή απλά εκφράζουν την εκτίμησή τους ως "πολύ ικανοποιημένοι". Αυτό σημαίνει ότι και στη βρόχινη περίοδο που το νερό θα μολυνθεί, οι πελάτες αισθάνονται σε μεγάλο βαθμό ικανοποιημένοι από την ποιότητα που τους παρέχει η εταιρεία RWSC. Έτσι εκλαμβάνει κανείς ότι κατά την περίοδο όπου υπάρχουν αρκετές βροχές οι πελάτες δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι αφήνοντας όμως ένα περιθώριο για περαιτέρω μελλοντική βελτίωση, από τη διαχείριση της RWSC, ως προς τους μη τεχνικούς δείκτες και τη σχετική ικανοποίησή τους.

Περιοχή 3

Στην περιοχή 3, η αξιολόγηση αφορά τις μη τεχνικές πτυχές και πιο συγκεκριμένα την γεύση αλλά και την οσμή του νερού κατά την περίοδο των βροχών παρουσιάζοντας έντονες διαφοροποιήσεις (4.42). Οι πελάτες κατά την περίοδο των βροχοπτώσεων δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι από τη υπηρεσία της RWSC και την ποιότητα του νερού αυτές τις περιόδους και την εν λόγω εταιρεία να δηλώνει ότι καταφέρνει να ξεπεράσει τις προσδοκίες των καταναλωτών της για την πόλη του Μακασάρ (4,39). Αυτή η ανταπόκριση των πελατών οφείλεται στις πρώτες ύλες, τόσο για την επεξεργασία όσο και για την παραγωγή του νερού για να μπορεί να διατεθεί στο καταναλωτικό κοινό. Τρίτη σε σειρά υψηλή αξιολόγηση είναι αυτή που αφορά την μυρωδιά και την γεύση του νερού σε περιόδους ξηρασίας (4,37). Οπότε αντιλαμβάνεται κανείς ότι κατά τις περιόδους ξηρασίας και βροχοπτώσεων οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση της εταιρείας στην περιοχή. Ένας άλλος δείκτης είναι η ικανοποίηση του πελάτη σχετικά με κάποιους βασικούς δείκτες. Αυτοί οι δείκτες είναι το νερό τη περίοδο της ξηρασίας (4.17), η ποσότητα του νερού όταν υπάρχει ξηρασία (3,85), η καθαρότητα του νερού κατά τις περιόδους ξηρασίας (3,62) και η διαύγεια του νερού την εποχή των βροχών (3,54). Η εταιρεία από την πλευρά της δεν στέκεται μόνο στα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης, αλλά στοχεύει να διατηρήσει αυτά τα υψηλά επίπεδα και μελλοντικά δίνοντας στους πελάτες την μελλοντική επιβεβαίωσή για ολοένα βελτιωμένες παρεχόμενες υπηρεσίες. Από την άλλη, αν οι δείκτες τεχνικής φύσεως είναι κατά μέσο όρο 3,56 σημαίνει ότι υπάρχουν πολλοί πελάτες που δεν αισθάνονται «πολύ ικανοποιημένοι». Ως εκ τούτου η διοίκηση

της RWSC πρέπει στο μέλλον να μπορεί να διαχειριστεί περιόδους κρίσεων και ο καταναλωτής να μην αμφιβάλλει απέναντι στη κυβερνητική μέριμνα για την παροχή νερού που αποτελεί αγαθό πρώτης ανάγκης. Είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι σε σύγκριση με τους πελάτες της περιοχής 1 οι πελάτες της περιοχής 3 είναι σε μεγάλο ποσοστό ικανοποιημένοι από τους δείκτες μη τεχνικής φύσεως αλλά και πάλι θα πρέπει η εταιρεία παροχής να διαχειριστεί συνολικά το πρόβλημα και να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες σε όλες τις περιοχές του Μακασάρ. Αυτά τα στοιχεία δεν μπορούν να υποδηλώσουν ένα συνολικό ενθουσιασμό αφού η εταιρεία δεν θα πρέπει να εφησυχάζεται, αφού στο σύνολο του το καταναλωτικό της κοινό δεν είναι ικανοποιημένο στον ίδιο βαθμό, οπότε θα πρέπει να λάβει περαιτέρω μέτρα παρά το γεγονός ότι επιμένει και εργάζεται σκληρά για να κάνει βελτιώσεις, με την πλήρη συμμετοχή των εργαζομένων της .

Περιοχή 4

Οι αξιολογήσεις των πελατών για τις τεχνικές πλευρές αξιολογούνται με 3,98, ένα ικανοποιητικό επίπεδο. Αυτά τα αποτελέσματα υποδηλώνουν ότι οι δέκα δείκτες που σχετίζονται με το πώς αισθάνεται ο πελάτης σχετικά με την εξυπηρέτηση ως προς τις τεχνικές πλευρές της εταιρείας, φαίνεται να επιδέχονται περαιτέρω βελτιώσεων και την περίοδο των βροχών και την περίοδο της ξηρασίας να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή. Τη περίοδο της ξηρασίας η υψηλότερη βαθμολογία που δίνουν οι πελάτες είναι 4,47 ή ίσο με την κλίμακα του «πολύ ικανοποιημένος», σχετικά με τεχνικές πτυχές (γεύση και η οσμή νερού), ακολουθούν η γεύση, η μυρωδιά του νερού κατά την βρόχινη περίοδο βροχή (4.44) με ίδιες τιμές αξιολόγησης και για μη διακοπτόμενο νερό σε ίδιες κλιματικές περιόδους. Άλλος ένας δείκτης είναι αυτός που σχετίζεται με την ποσότητα του νερού σε περίοδο βροχών δηλώνοντας πόσο ικανοποιημένος είναι κάποιος (4.29). Το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών για τις μη τεχνικές πλευρές και τα 15 είδη δεικτών, παρουσιάστηκαν μέσα από 2 ομάδες. Η πρώτη ομάδα είναι ένας δείκτης που κατηγοριοποιείται από τον πελάτη και εκφράζει την «ικανοποίηση» του, ενώ η δεύτερη ομάδα εκφράζει το «αρκετά ικανοποιημένος». Οι δείκτες που προκύπτουν από τη δεύτερη ομάδα είναι η βεβαιότητα του προγράμματος εξυπηρέτησης (3.17), η ταχύτητα εξυπηρέτησης (3.22), η πειθαρχία της εξυπηρέτησης (3.34), οι διαδικασίες εξυπηρέτησης (3.36), οι απαιτήσεις εξυπηρέτησης (3.40), η σαφήνεια εξυπηρέτησης (3.37) η ικανότητα εξυπηρέτησης προσωπικού (3,37), η ικανότητα αναζήτησης, η λήψη και η μετάδοση πληροφοριών (3.19). Μέσα από αυτή την αξιολόγηση των

πελατών προκύπτουν 5 δείκτες που δηλώνουν την ικανοποίηση των πελατών και άλλοι 8 που δηλώνουν ότι είναι «αρκετά ικανοποιημένοι». Οπότε παρατηρείται στη περιοχή 4 ότι το μέσο όρο που προκύπτει από την αξιολόγηση και η ικανοποίηση για τις μη τεχνικές πλευρές είναι 3,19.

Όλες οι Περιφέρειες

Σε αυτό το σημείο θα γίνει παρουσίαση όλων των στοιχείων που προκύπτουν από την έρευνα και αφορά όλες τις περιοχές της πόλης Μακασάρ. Τα αποτελέσματα δείχνουν την ικανοποίηση των πελατών είναι υψηλή σχετικά με τις υπηρεσίες ύδρευσης και πιο συγκεκριμένα για τους δείκτες που αφορούν τεχνικούς παράγοντες, όπως είναι η διαύγεια του νερού σε περιόδους ξηρασίας και σε περιόδους βροχοπτώσεων. Ένας δείκτης που πρέπει να αναφερθεί εξίσου σημαντικός και είναι χαμηλός βάσει της αποκρίσεως των ερωτηθέντων, είναι η πίεση του νερού που είναι πολύ χαμηλή κατά τις περιόδους ξηρασίας. Γεγονός που δικαιολογείται λόγω της ποσότητάς του νερού που λιγοστεύει σε περιόδους όπου επικρατεί ανυδρία. Επίσης η σχετική αξιολόγηση των δεικτών μη τεχνικής φύσεως βαθμολογούνται όχι και τόσο ικανοποιητικά. Αυτοί οι δείκτες είναι 5 και αφορούν τις απαντήσεις των πελατών σχετικά με τις ικανοποιητικές υπηρεσίες που προκύπτουν από τα εξής στοιχεία:

- βεβαιότητα κόστους
- εύλογο κόστος
- ευκολία εξυπηρέτησης
- ασφάλεια υπηρεσιών
- ταχύτητα εξυπηρέτησης

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η ανάλυση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσα από τις υπηρεσίες που παρέχουν οι εταιρείες κοινής ωφελείας. Η κυβέρνηση της Ινδονησίας μέσα από το αίσθημα της κοινωνικής ευθύνης όσο και από την συνεργασία της με ιδιωτικές εταιρείες, προσπαθεί όσον το δυνατόν να παρέχει ολοένα και καλύτερες υπηρεσίες και να διαχειρίζεται το βασικό αγαθό που δεν είναι άλλο από το νερό με την καλύτερη και βέλτιστη απόδοσή με σκοπό να το παρέχει στους καταναλωτές. Τέλος στην σχετική μελέτη των αποτελεσμάτων έχει πραγματοποιηθεί επεξεργασία για την ικανοποίηση των πελατών σε δύο κύρια συστατικά συγκεκριμένα τεχνικά μέρη και στα μη τεχνικά. Στο τεχνικό τμήμα 10 είναι μεταβλητές που

προσμετρούν την ποιότητα των τεχνικών υπηρεσιών και σχετίζονται με την ποσότητα, γεύση, τη πίεση νερού, τόσο σε περιόδους ανομβρίας όσο και σε περιόδους έντονων βροχοπτώσεων. Στο μη τεχνικό κομμάτι της έρευνας η μελέτη εξετάζει μέσα από 15 ερωτήσεις τα πέντε κύρια πρότυπα υπηρεσιών, την εν συναίσθηση, ανταπόκριση, συγκεκριμένα απτά, αξιοπιστία, διασφάλιση. Τόσο στις τεχνικές πτυχές όσο και στις μη τεχνικές, οι ερωτηθέντες δηλώνουν αρκετά ικανοποιημένοι σε όλες τις περιοχές της έρευνας, παρ' όλα αυτά όταν προβάλλονται από την έρευνα η περιοχές 1,2,3 οι πελάτες αποκρίνονται ως λιγότερο ικανοποιημένοι σχετικά με τις μη τεχνικές πλευρές όπως είναι η βεβαιότητα τιμής, οι καθυστερήσεις απόκρισης, χρονοδιαγράμματα εξυπηρέτησης. Στα τεχνικής φύσεως ζητήματα οι πελάτες των περιοχών παραπονέθηκαν σχετικά με τα ζητήματα που αφορούν κυρίως την πίεση του νερού σε περιόδους όπου το νερό είναι λιγοστό.

Συμπερασματικά οι δημόσιες υπηρεσίες είναι αυτές που διατηρούν ως κύριο καθήκον και μέλημα τους την αμέριστη και απρόσκοπτη λειτουργία των υπηρεσιών κοινής ωφελείας για την επίτευξη του δημοσίου καλού, κατέχοντας η κυβέρνηση τη δημόσια διαχείριση, την επεξεργασία αλλά και την παροχή του νερού. Όλες οι κυβερνήσεις στοχεύουν στην υλοποίηση του έργου αυτού με τις περισσότερες υπηρεσίες κοινής ωφελείας ύδρευσης να τα καταφέρνουν καλά και άλλες λιγότερο καλά. Η παρούσα μελέτη μετρά την ικανοποίηση του πελάτη μέσα από την Περιφερειακή Ύδρευση της Εταιρεία (RWSC) του Makassar βασισμένη σε δυο σημαντικές παραμέτρους. Η πρώτη παράμετρος βασίστηκε στα τεχνικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που είναι πρότυπα για τη διαχείριση της ύδρευσης και η δεύτερη παράμετρος είναι αυτή που βασίζεται στα μη τεχνικά χαρακτηριστικά, που είναι η διαχείριση δημόσιας υπηρεσίας πρότυπο. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι υπάρχει θετική ανταπόκριση από το κοινό καθώς δηλώνει ικανοποιημένο από τις παροχές και γενικότερα υπάρχει μια μικρή μερίδα ανθρώπων που δηλώνει λιγότερο ικανοποιημένο, ενώ η μελέτη δείχνει ότι η ιδιωτικοποίηση δημόσιων υπηρεσιών έχει θετικό αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα της διαχείρισης υπηρεσιών. Κλείνοντας φαίνεται να απαιτούνται περαιτέρω μελέτες για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες υδροδότησης στην πόλη Μακασάρ και πρέπει να ληφθούν υπόψιν κάποιοι παράγοντες συμπεριφοράς των εργαζομένων που βρίσκονται στις υπηρεσίες και αφορούν τη σχετική εξέλιξη πάνω στην προσωπική επικοινωνία και στην εμπιστοσύνη με τους πελάτες.

Hamsinah Djaing, Sangkala, Muhammad Rusdi, 2020, Andi Ahmad Yani Journal of Governance Volume 5, Issue 1, 'Public Satisfaction on Water Utility Services in Makassar Urban Community''). Faculty of Social and Political Science, Hasanudin University, June 2020. <http://dx.doi.org/10.31506/jog.v5i1.7722>

2.2 Έρευνα σχετικά με την ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες παροχής υδροδότησης, στη Νότιο Αιθιοπία.

Σκοπός της έρευνας αυτής είναι να εντοπίσει το ποσοστό ικανοποίησης των πελατών στην περιοχή της Νότιας Περιφέρειας της Αιθιοπίας και να προσδιορίσει εκείνους τους παράγοντες που καθορίζουν την στάση των καταναλωτών απέναντι στις υπηρεσίες που παρέχει η τοπική κοινωνία για την υδροδότηση των πολιτών της. Τα ποσοτικά δεδομένα συλλέχθηκαν από 8.413 πελάτες μέσα από 17 πόλεις. Η μέθοδος για τη συλλογή των δεδομένων προκύπτει μέσα από ερωτηματολόγιο βασισμένο στο μοντέλο SERVQUAL. Τα ποιοτικά δεδομένα συλλέχθηκαν από πελάτες που συμμετείχαν σε ομαδικές συζητήσεις και μέσα από συνεντεύξεις όπου επιλέχθηκαν υπάλληλοι υπηρεσίας της κοινής ωφέλειας. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το 47% των πελατών ήταν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που παρέχει η εταιρεία ύδρευσης, ενώ το 43% δήλωσαν δυσαρεστημένοι για διαφορετικούς λόγους. Τα αποτελέσματα έδειξαν πως η ικανοποίηση των πελατών ήταν κάτω από το αποδεκτό επίπεδο, καθώς χρησιμοποιήθηκαν όλες τις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών όπως η κατανόηση των πελατών, η επικοινωνία, και η ανταπόκριση. Διαπιστώθηκε ότι ήταν κάτω από το αναμενόμενο σημείο αναφοράς. Προκύπτει έτσι μια μονοτονική, θετική σχέση μεταξύ της ικανοποίησης του συνόλου των πελατών και των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών. Το μοντέλο αναλογικών πιθανοτήτων ανέδειξε ότι η συνολική ικανοποίηση των πελατών εξαρτάται αρκετά από τις εννέα διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών που λειτούργησαν ως παράμετροι σε αυτή την έρευνα. Όπως προαναφέρθηκε η έρευνα διεξήχθη στη Νότιο Αιθιοπία σε 17 πόλεις στο SNNPR και αντιπροσωπεύει το 10% της έκτασής της προσφέροντας πόσιμο νερό σε αυτές τις πόλεις. Από τα 18 εκατομμύρια του πληθυσμού της υπολογίζεται ότι μόνο το 8% ζει

σε αστικές περιοχές και περίπου ένα 20% βρίσκεται στις αγροτικές περιοχές. Οι πόλεις οι οποίες επιλέχθηκαν για την συγκεκριμένη μελέτη είναι: Aleta Wondo, Arba Minch, Bonga, Dilla, Durame, Jinka, Tepi, Worabie, Butajira, Wolyta, Soddo, Hawassa, Halaba, Hossana, Wolkite, Shonie, Mizan Aman και Yirgalem

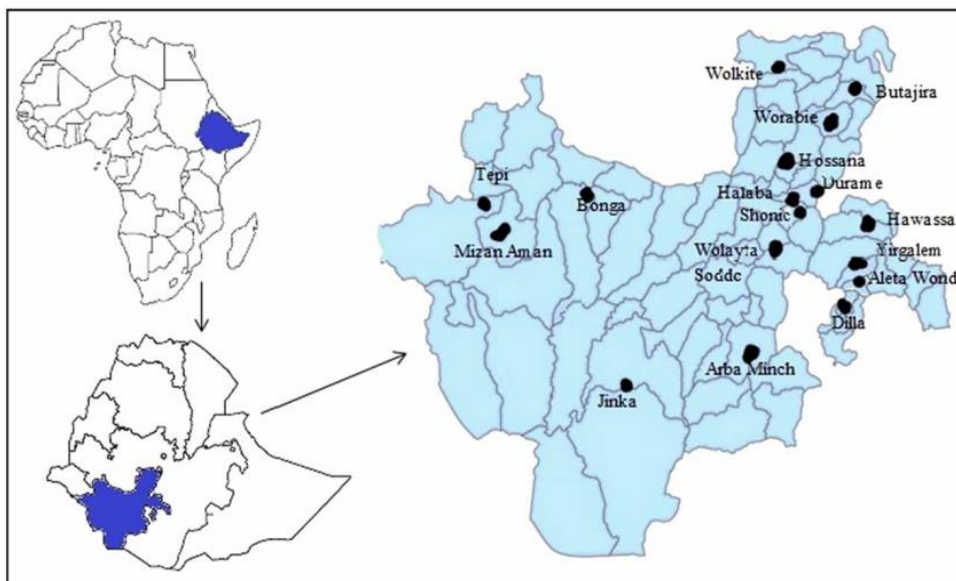


Figure 1 | Map of the study area showing the towns in SNNPR, Ethiopia.

Ο πληθυσμός της έρευνας είναι κυρίως πελάτες, δηλαδή νοικοκυριά όπου οι επιχειρήσεις παρέχουν την ύδρευση, το ίδιο και οι περιοχές όπου επιλέχθηκαν. Γι' αυτό το λόγο η έρευνα έχει επικεντρωθεί στην αξιολόγηση των υφιστάμενων συνθηκών που υπάρχουν σε αυτές τις περιοχές, στις πεποιθήσεις τους, στις ανάγκες, στις κυρίαρχες πρακτικές των επιδράσεων, των συνεχόμενων διαδικασιών που υφίστανται και αναπτύσσονται. Ως απόρροια όλων αυτών είναι το γεγονός ότι το δείγμα επιλέχθηκε με προσεκτικό τρόπο για να είναι αντιπροσωπευτικό, από περιοχές που χαρακτηρίζονται για τις αγροοικολογικές κλιματικές συνθήκες και με βάση το μέγεθος του πληθυσμού τους. Ο αριθμός των πελατών που κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα ήταν 8.905 πελάτες όταν το σύνολο για αυτές τις πόλεις είναι 134.727. Η διεξαγωγή των αξιόπιστων δεδομένων έγινε μέσα από ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις και συζητήσεις μέσα από ομάδες εστίασης (FGDs), ενώ πραγματοποιήθηκαν επίσης και ημιδομημένες συνεντεύξεις με εκπροσώπους από τα γραφεία των υπηρεσιών

ύδρευσης σε κάθε πόλη. Οι διαστάσεις στις οποίες βασίστηκε η μέτρηση της ποιότητας, για τη δημιουργία του ερωτηματολογίου είναι οι εξής: επικοινωνία και απτά στοιχεία, πρόσβαση, ικανότητα, κατανόηση/γνώση του πελάτη, πρόσβαση, αξιοπιστία, ευγένεια, διαβεβαίωση, ανταπόκριση. Τα ερωτηματολόγια που διανεμήθηκαν στους πελάτες ήταν 8.965 και επιστράφηκαν 8.413 με ποσοστό ανταπόκρισης 90,6%. Οι πελάτες στις περιοχές του SNNPR ρωτήθηκαν με σκοπό να μετρηθεί ο βαθμός ικανοποίησης τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες από την εταιρεία παροχής νερού. Από τα αποτελέσματα μπορεί να αντληφθεί κάποιος ότι το επίπεδο ικανοποίησης είναι κάτω από το μέσο όρο, δηλαδή το ποσοστό των ικανοποιημένων πελατών είναι κάτω από 50%. Το 46,90% είναι ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες υδροδότησης, ενώ το 43,27% είναι δυσαρεστημένοι με το υπόλοιπο 9,83% να δηλώνει αδιάφορο. Τα προβλήματα που δηλώνουν τα χαμηλά ποσοστά της ικανοποίησης εντοπίστηκαν μέσα από τις συνεντεύξεις και τα FGDs. Τα προβλήματα είναι: έλλειψη σωστής και έγκυρης συντήρησης, κενά τεχνικής συντήρησης, κακή ποιότητα εξαρτημάτων, έλλειψη νερού, διακοπές νερού, αδυναμία παροχής πληροφοριών, προβλήματα ποιότητας νερού. Από τις συνεντεύξεις των ατόμων που εργάζονταν στα γραφεία, οι εγκαταστάσεις ύδρευσης λειτουργούσαν πέραν από την σχεδιαστική τους διάρκεια. Σε άλλες περιοχές οι αναβαθμίσεις στο δίκτυο υδροδότησης δεν έγιναν εντός χρονοδιαγράμματος, με αποτέλεσμα να δημιουργείται πρόβλημα σε πάρα πολλές περιοχές και αρκετοί πελάτες αντιμετώπιζαν θέματα με την πίεση του νερού της βρύσης του και κάποιοι άλλοι με τις συνδέσεις νερού. Σημαντικό ήταν και το γεγονός της πληθυσμιακής αύξησης στις πόλεις, όπου έθεσε υπό αμφισβήτηση το γεγονός κατά πόσον οι εταιρείες παροχής υδροδότησης θα καταφέρουν να ανταπεξέλθουν άμεσα στη μεγάλη ζήτηση πελατών. Τα κυριότερα προβλήματα είναι κυρίως η καθυστέρηση στην ολοκλήρωση της κατασκευής των έργων ύδρευσης, η αυξημένη ζήτηση λόγω της επέκτασης των πόλεων, ο λανθασμένος υπολογισμός των Αιθιοπικών πελατών που μετακινήθηκαν στις πόλεις, η ανάθεση των έργων σε άτομα τα οποία είτε είναι άπειρα είτε είναι λιγότερο εξειδικευμένα και στη κακή λειτουργία και συντήρηση των εγκαταστάσεων.

Συνοψίζοντας οι υπηρεσίες κοινής ωφέλειας στην Αιθιοπία ανήκουν στο δημόσιο όποτε και οι πολίτες δεν έχουν άλλη επιλογή για να επιλέξουν πάροχο. Μέσα από την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την ανάλυση των δεδομένων από τις εννέα διαστάσεις ποιότητας υπηρεσιών, προκύπτει ένα ποσοστό ικανοποίησης στο 47% κάτω από το μέσο όρο. Οι κύριοι λόγοι για την

απόκλιση αυτή και τα χαμηλά ποσοστά ικανοποίησης είναι η κακή συντήρηση και κατασκευή των εγκαταστάσεων, η κακή ποιότητα των υλικών, η χαμηλή εξειδίκευση, γνώση και εμπειρία των υπαλλήλων των υπηρεσιών της εταιρείας της κοινής ωφελείας, η λήξη της περιόδου σχεδιασμού και τέλος η κακή ενημέρωση αλλά και μεταχείριση των πελατών. Συμπερασματικά θα πρέπει η εταιρεία να βελτιώσει το επίπεδο των εργαζομένων της αλλά και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της καθώς και να προχωρήσει στην άμεση αναβάθμιση των συστημάτων του δικτύου παροχής νερού. Κυρίως να υπάρξει εκπαίδευση σε τεχνικά θέματα αλλά και σε τεχνικές που αφορούν την ορθή μεταχείριση των πελατών.

Kinfe Kassaa, Melkie Cherneta, Getahun Kelemeworka, Binyam Zewdea and Adane Woldemedhinb, 2020. Customer satisfaction survey: The case of urban water supply services in Southern Ethiopia, <https://www.researchgate.net/publication/321766900>

2.3 Μελέτη περίπτωσης στην περιοχή Χάμενταν, πόλη του κεντροδυτικού Ιράν, βασισμένη στην ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες παροχής νερού.

Η παροχή πόσιμου νερού αποτελεί συστατικό στοιχείο ζωτικής σημασίας μιας κοινωνίας, το ίδιο ισχύει και στη περιοχή του Χάμενταν που παρέχεται από τις κυβερνήσεις των χωρών και τους εκπροσώπους της. Σε κάθε περιοχή υπάρχουν εταιρείες ύδρευσης που είναι υπεύθυνες για την παροχή πόσιμου νερού με ορισμένους παράγοντες να είναι καίριας σημασίας για τους πελάτες, όπως η ποιότητα του νερού, το κόστος αγοράς νερού και οι σχετικές υπηρεσίες. Στους πελάτες συμπεριλαμβάνονται οι κάτοικοι, οι εταιρείες και τα εργοστάσια όπου βρίσκονται στη περιοχή που ερευνάται. Το Ιράν είναι κατά κύριο λόγο μια χώρα που χαρακτηρίζεται από ξηρασία και επομένως η χρήση του νερού καθ' όλη την διάρκεια του χρόνου είναι κρίσιμη για όλες τις περιοχές της χώρας. Περίπου το 10% της χώρας δέχεται μεγάλες ποσότητες βροχής που θα της χαρακτήριζε κανείς επαρκείς βροχοπτώσεις που καλύπτουν τις ανάγκες κάποιων περιοχών, κυρίως στο βόρειο και βορειοδυτικό Ιράν. Το Hamedan είναι μια πόλη στα δυτικά του Ιράν που είναι κατά κύριο λόγο μια περιοχή

με ξηρό κλίμα οπότε το πόσιμο νερό στις αστικές περιοχές αποτελεί άμεσα αναγκαίο και βασικό αγαθό για τους πολίτες και η εκάστοτε διαχείριση του είτε από την κυβέρνηση είτε από τους εκπροσώπους της, μπορεί να προκαλέσει χειρότερες ελλείψεις και έντονη δυσαρέσκεια εξαιτίας αυτού στους καταναλωτές. Γι' αυτό το λόγο η εταιρεία που διαχειρίζεται την παροχή του πόσιμου νερού στη πόλη θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα ικανοποιητικό μοντέλο, όπως είναι το CSE για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών, αφού τα αποτελέσματα του βοηθούν την εταιρεία HWC να διαχειρίζεται κατάλληλα τις υπηρεσίες ύδρευσης.

Οι πελάτες της εταιρείας HWC χωρίζονται σε τρεις ομάδες: κατοίκους, τα επιχειρηματικά κέντρα και τα δημόσια κέντρα που βρίσκονται στη περιοχή. Τα κριτήρια τα οποία επηρέασαν την ικανοποίηση των πελατών σύμφωνα με την βιβλιογραφία και τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας είναι οι εξής κατηγορίες: υποδοχή από τους υπαλλήλους HWC, ποιότητα νερού, τιμολόγιο νερού, ποσότητα νερού, ευθύνη HWC, όπου κάθε κύριο κριτήριο έχει υπό κριτήρια. Το κριτήριο ποιότητας του νερού έχει έξι υπο-κριτήρια όπως οσμή νερού, η φωτεινότητα του νερού, η ποσότητα χλωρίου στο νερό, η υγιεινή του νερού, η ακαμψία του νερού, γεύση νερού. Η πρόσληψη του νερού που προέρχεται μέσα από τους υδάτινους πόρους μεταφέρεται στις δεξαμενές και στη συνέχεια γίνεται άντληση προς τις περιοχές-ζώνες της πόλης (ζώνες κατανάλωσης). Μέσα στις δεξαμενές προστίθεται το χλώριο για την αποφυγή πιθανής ρύπανση που μπορεί να δημιουργηθεί εξαιτίας κάποιας σπασμένης ή φθαρμένης σωλήνας. Όσον αφορά την ποσότητα του νερού υπάρχουν και εκεί κάποια υπο-κριτήρια όπως η ποσότητα, η λάσπη στο νερό και η πίεση του νερού. Οι παράμετροι αυτοί είναι εξίσου σημαντικοί γιατί συμβάλλουν στη επαρκή ποσότητα παροχής τους νερού σε όλους τους ορόφους των κτηρίων αλλά και στους καταναλωτές. Το κριτήριο της υποδοχής σχετίζεται με τους τρόπους όπου οι εργαζόμενοι εξυπηρετούν τους πελάτες και αντιπροσωπεύει την ίδια την εταιρεία η οποία λογοδοτεί για τα αιτήματα των πολιτών, όπως για παράδειγμα η συντήρηση των σωλήνων ύδρευσης. Η εταιρεία υπενθυμίζει την υποχρέωση που έχει ο καταναλωτής αποστέλλοντας του την μηνιαία τιμολόγηση του νερού .

Το Hamedan είναι μια από τις παλαιότερες πόλεις όχι μόνο του Ιράν αλλά και του κόσμου. Οι ιστορικές του καταβολές χρονολογούνται αρκετούς αιώνες πριν από τον Χριστό και σύμφωνα με τα βιβλιογραφικά στοιχεία που μας παρέχει η έρευνα για την γεωγραφική θέση της περιοχής, είναι μια πόλη στα δυτικά του Ιράν με ημίξηρο κλίμα.

Η πόλη επικεντρώνεται γύρω από μια «πλατεία», που έχει διατηρήσει την όμορφη αρχιτεκτονική της περιλαμβάνοντας έξι λεωφόρους. Το αστικό νερό είναι κρίσιμο κεφάλαιο σε αυτήν την πόλη λόγω της αυξανόμενης αστικής ζήτησης νερού και της μείωσης βροχοπτώσεις τα τελευταία χρόνια και μια λανθασμένη διαχείριση αυτού του κρίσιμου υδάτινου πόρου μπορεί να οδηγήσει σε μελλοντικές αστάθειες και σε έλλειψη αστικών πόρων, με αποτέλεσμα τη συνεχή δυσαρέσκεια των πελατών σύμφωνα με τους συγγραφείς. Γι' αυτό η εταιρεία HWC είναι υπεύθυνη για την παροχή πόσιμου νερού και χρειάζεται ένα καλό μοντέλο για να αξιολογήσει σωστά κατά πόσο νιώθουν ικανοποιημένοι οι πελάτες της. Τα αποτελέσματα του μοντέλου είναι αυτά που θα δώσουν ώθηση στην εταιρεία HWC να αναπτύξει την κατάλληλη διαχείριση των υπηρεσιών νερού για τις τρεις κατηγορίες πελατών της, δηλαδή κατοίκους, επιχειρηματικά κέντρα και δημόσια κέντρα. Τα αρχεία των πελατών είναι αυτά που αποθηκεύονται στη βάση δεδομένων HWC, με τη διεύθυνση της κατοικίας τους να ορίζεται στη βάση δεδομένων. Η HWC προχώρησε στον διαχωρισμό της πόλης σε 12 ζώνες κατανάλωσης, κάθε ζώνη κατανάλωσης σχετίζεται με μια περιοχή της πόλης έχοντας 88.890 πελάτες, συμπεριλαμβανομένων 81.766 κατοίκων, 5.187 επιχειρήσεων και 1.947 δημοσίων και διοικητικών κέντρων. Χρησιμοποιώντας τη τεχνική στρωματοποίησης γνωστή ως δειγματοληψία ταξινόμησης δειγματοληψίας πραγματοποιήθηκε ο σχεδιασμός της δειγματοληψίας. Οι παράμετροι του πληθυσμού εκτιμώνται μέσω τιμών δείγματος από κάθε στρώμα.

Το μοντέλο αξιολόγησης CSE βοήθησε την εταιρεία HWC να εξετάσει σχέδια δράσης για να μπορέσει να βελτιώσει την απόδοσή του. Το προτεινόμενο μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για τη σύγκριση των αποτελεσμάτων με την πάροδο του χρόνου. Το επίπεδο ικανοποίησης πελατών που λήφθηκε σχετικά με τις υπηρεσίες της HWC είναι ίσο με 0,4731 για το έτος 2008 υποδηλώνοντας έτσι ότι οι πελάτες του HWC έχουν πολύ χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης. Επίσης το κριτήριο ποσότητας νερού είχε τη χαμηλότερη βαθμολογία με 0,552 και το κριτήριο υποδοχής εργαζομένων είχε την υψηλότερη βαθμολογία στα κύρια κριτήρια, η καλή συμπεριφορά και η καλή υποδοχή των πελατών από τους υπαλλήλους είναι μια από τις πιο σημαντικές πολιτικές της HWC. Έτσι η εταιρεία πέτυχε την καλύτερη βαθμολογία για τους εργαζόμενους υποδοχής, σε σύγκριση με τα άλλα κριτήρια. Η πόλη Hamedan έχει αντιμετωπίσει αστική έλλειψη νερού σε ορισμένες εποχές τα τελευταία χρόνια εξαιτίας κάποιων

περιορισμών κυρίως από τις κλιματικές συνθήκες, με αποτέλεσμα να έχει οδηγήσει σε ολοένα και μεγαλύτερη δυσαρέσκεια των πελατών.

Μια άλλη τεχνική ανάλυσης για τη διακύμανση η ANOVA, χρησιμοποιήθηκε επίσης για να συζητηθεί η επίδραση ορισμένων παραγόντων όπως η περιοχή, μηνιαίο εισόδημα και επίπεδο εκπαίδευσης των ανταποκρινόμενων στο επίπεδο ικανοποίησης, όπου όντως συνέβαλαν αρνητικά στην ικανοποίηση των πελατών. Στην παρούσα εργασία παρουσιάζεται επίσης το μοντέλο CSE για να αξιολογήσει την ικανοποίηση των πελατών μέσα από την παροχή νερού, χρησιμοποιώντας κάποια σημαντικά κριτήρια τα οποία έχουν διακριθεί στο προτεινόμενο μοντέλο. Για να ενσωματωθούν τα κριτήρια σε έναν δείκτη μονάδας αναπτύχθηκε ένα μοντέλο αξιολόγησης με βάση την τεχνική AHP, για να αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα. Το μοντέλο βοήθησε την εταιρεία HWC να εξετάσει σχέδια δράσης για τη μέγιστη βελτίωση και απόδοσή του ενώ παράλληλα το προτεινόμενο μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για τη σύγκριση των αποτελεσμάτων με την πάροδο του χρόνου, ενώ οι συγγραφείς παρατήρησαν ότι δεν υπήρχε σύστημα CSE σε αυτήν την εταιρεία πριν από αυτό το μοντέλο. Τέλος τα ποσοστά που λήφθηκαν μέσα από τα αποτελέσματα της έρευνας και σχετικά με το επίπεδο ικανοποίησης πελατών για το HWC είναι ίσο με 0,4731 για το έτος 2008 γεγονός που υποδηλώνει ότι οι πελάτες του HWC έχουν πολύ χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης. Επίσης το κριτήριο ποσότητας νερού ήταν αυτό που είχε τη χαμηλότερη βαθμολογία εν αντιθέσει με το κριτήριο υποδοχής εργαζομένων που είχε την υψηλότερη βαθμολογία στα κύρια κριτήρια. Ως αποτέλεσμα ορισμένων περιορισμών, η πόλη Hamedan έχει αντιμετωπίσει αστική έλλειψη νερού σε ορισμένες εποχιακές περιόδους τα τελευταία χρόνια. Συμπερασματικά όλα τα παραπάνω έχουν οδηγήσει στη δυσαρέσκεια των πελατών. Από την άλλη η καλή συμπεριφορά και η καλή υποδοχή των πελατών από τους υπαλλήλους είναι μια από τις πιο σημαντικές πολιτικές της HWC, έτσι η εταιρεία πέτυχε την καλύτερη βαθμολογία για τους εργαζόμενους υποδοχής, σε σύγκριση με τα άλλα κριτήρια. Επιπλέον τα αποτελέσματα των πινάκων ANOVA έδειξαν ότι παράγοντες όπως η περιοχή, το μηνιαίο εισόδημα και η εκπαίδευση σχετικά με το επίπεδο των ανταποκρινόμενων έχει αποτελεσματικές επιπτώσεις στο επίπεδο ικανοποίησης των πελατών. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το προτεινόμενο μοντέλο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως χρήσιμο εργαλείο για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των πελατών και άλλες εταιρείες ύδρευσης ενώ ταυτόχρονα είναι ικανό να μπορεί να διακρίνει τα δυνατά και

τα αδύνατα σημεία των εταιρειών όσον αφορά την ικανοποίηση των πελατών. Αν και το προτεινόμενο μοντέλο παρουσιάζεται για εταιρείες ύδρευσης, δίνει τη δυνατότητα εύκολα να χρησιμοποιηθεί και σε άλλες εταιρείες.

Parviz Fattahia, Amirsaman Kherikhaha, Ramin Sadeghiana, Shahla Zandib and Saeed Fayyaza 2011, An evaluation model for measuring customer satisfaction levels in a water supply domain: case study – water supply in Hamedan, <https://www.researchgate.net/publication/270438059>

2.4 Έρευνα σχετικά με την ποιότητα παροχής υπηρεσιών στην περιοχή της Ασμάρα

Οι διαθέσιμες πηγές νερού σε πολλά μέρη του κόσμου εξαντλούνται και το πρόβλημα επιδεινώνεται από το ρυθμό με τον οποίο αυξάνεται ο πληθυσμός και ο ρυθμός ζήτησης. Η έλλειψη νερού για αστική χρήση είναι το κύριο πρόβλημα σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες εξαιτίας της αστικοποίησης, της κλιματικής αλλαγής, αύξησης του πληθυσμού, της γήρανσης και των υποδομών σε συνδυασμό με μια μη βιώσιμη διαχείριση των υδάτων. Οι πόλεις και τα αστικά κέντρα στις αναπτυσσόμενες χώρες αντιμετωπίζουν τεράστιες δυσκολίες και θα αντιμετωπίσουν μελλοντικά προκλήσεις όσον αφορά την αποτελεσματική διαχείριση των σπανιότερων υδάτινων πόρων. Σε ορισμένες χώρες η ποιότητα των υπηρεσιών υδροδότησης μπορεί να είναι χαμηλή γιατί η οικονομική δυνατότητα των παρόχων υπηρεσιών δεν δύναται να προσφέρει τις βέλτιστες υπηρεσίες και κατά συνέπεια τμήματα του πληθυσμού με χαμηλές εισοδηματικές απολαβές μπορεί να μη λαμβάνουν καθόλου υπηρεσίες νερού, καθώς το νερό που περνάει μέσα από τις σωληνώσεις μπορεί να μην έχει συνεχή ροή και όταν είναι διαθέσιμο δεν είναι αρκετά ασφαλές για πόση. Η παρούσα έρευνα προσπάθησε να αξιολογήσει την ποιότητα παροχής υπηρεσιών ύδρευσης στην Ασμάρα όπου

αποτελεί την πρωτεύουσα της Πολιτείας της Ερυθραίας, συγκεντρώνοντας δείγματα δεδομένων τα οποία συλλέχθηκαν από τις δεκατρείς τοπικές διοικήσεις της Asmara. Η μελέτη στοχεύει στην αξιολόγηση των επιπέδων ποιότητας των υπηρεσιών παροχής ύδρευσης αλλά και στοιχείων που είναι ζωτικής σημασίας, εκείνων που θα αποτελέσουν τα κατάλληλα εργαλεία υποστήριξης αποφάσεων για τη βελτίωση των υπηρεσιών του Τμήματος Ύδρευσης της Asmara (AWS). Για αυτή τη μελέτη έγινε χρήση δομημένων συνεντεύξεων μέσω ερωτηματολογίων ως εργαλεία συλλογής δεδομένων. Από τον πληθυσμό αντλήθηκαν δειγμάτων από 300 νοικοκυριά της πόλης χρησιμοποιώντας στρωματοποιημένη συστηματική τυχαία δειγματοληψία με βάση την τοποθεσία των νοικοκυριών σε κάθε τοπική περιφερειακή διοίκηση. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι η ποιότητα της παροχής υπηρεσιών ύδρευσης ήταν γενικά μη ικανοποιητική και αποδόθηκε στην ανεπάρκεια του πόσιμου νερού, στην ανισοκατανομή της διανομής του συστήματος του νερού αλλά και την κακή διαχείριση των υπηρεσιών παροχής από την ASWD τόσο στην Asmara και στα γύρω χωριά οι προσδοκίες των κατοίκων ήταν κάτω των προσδοκιών τους φτάνοντας μέχρι και 60% το επίπεδο της δυσαρέσκειας. Σύμφωνα με τους συγγραφείς προκύπτει ως συμπέρασμα ότι η εταιρεία AWS θα πρέπει να υιοθετήσει στρατηγικές διαχείρισης μέσω αξιολόγησης τόσο της απόδοσης όσο και των διαδικασιών για την αποτελεσματική μείωση των απώλειες πόσιμου νερού εξαιτίας της διαρροής που υπάρχει στο σύστημα υδροδότησης και να βελτιωθεί τόσο το επίπεδο όσο και η κάλυψη των υπηρεσιών ύδρευσης, από βελτιώσεις που θα προκύψουν από την αποκατάσταση των σταθμών επεξεργασίας και των αντλιοστασίων. Δυστυχώς η πρόσβαση σε επαρκές νερό και αποχέτευση είναι δύσκολη σε πολλές χώρες της Αφρικής προκαλώντας σοβαρές συνέπειες, όπως την εμφάνιση μεταδοτικών ασθενειών που κοστίζουν τη ζωτικότητα και την οικονομική παραγωγικότητα του αυξανόμενου πληθυσμού. Ο πληθυσμός της υποσαχάριας Αφρικής προβλέπεται ότι θα υπερδιπλασιαστεί έως το 2050, το μεγαλύτερο μέρος της πληθυσμιακής αύξησης της υποσαχάριας Αφρικής θα πραγματοποιηθεί σε πόλεις που θα καταστήσουν την κρίση ύδρευσης ακόμα πιο κρίσιμη και θα αποτελέσει μια από τις πιο βασικές προκλήσεις για τις αναπτυσσόμενες χώρες, αφού θα αυξάνεται ολοένα και περισσότερο η ανάγκη για πρόσβαση σε ασφαλή αποθέματα νερού για τις αστικές περιοχές. Γι αυτές τις χώρες είναι μια συνεχόμενη πρόκληση η διατήρηση της αυτάρκειας σε νερό, όπως η εξασφάλιση της εμπιστοσύνης του κοινού στην παροχή νερού, η διασφάλιση της αποδοτικότητας του κόστους, ο έλεγχος των ενεργειακών απαιτήσεων, η αποφυγή αρνητικών επιπτώσεων στην

ανθρώπινη υγεία, ο έλεγχος των περιβαλλοντικών επιπτώσεων, η εξασφάλιση υψηλής ποιότητας νερού. Πέραν αυτών είναι σημαντική η αναζήτηση πηγών νερού λόγω της συνεχούς έλλειψης και η ανάγκη για σωστή διαχείριση της διανομής νερού. Οι ανισότητες όσον αφορά τη παροχή υπηρεσιών μεταξύ διαφορετικών τμημάτων της πόλης και το ανεπαρκές και συνάμα αναποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης είναι μείζονος σημασίας και χρήζουν άμεσης βελτίωσης καθώς συμβάλλουν αρνητικά στην απώλεια σημαντικής ποσότητας νερού όχι μόνο σε αυτές τις χώρες αλλά και παγκοσμίως. Στις συγκεκριμένες περιοχές είναι πιο έντονο καθώς δεν υπάρχουν έσοδα ούτε χρηματοδότηση για τις δημόσιες επιχειρήσεις με αποτέλεσμα να υπάρχει πολύ έντονα το φαινόμενο της διακοπόμενης παροχής νερού. Μέσα από εκθέσεις και έρευνες διαφαίνεται ότι το σύνολο των υπηρεσιών κοινής ωφέλειας στην Υποσαχάρια Αφρική, αντιμετωπίζουν τα υψηλά επίπεδα παροχής νερού χωρίς έσοδα, προκαλώντας τεράστιες οικονομικές απώλειες στις επιχειρήσεις ύδρευσης. Το σύστημα ύδρευσης Asmara κατακλύζεται από πολλά προβλήματα που επηρεάζουν μεγάλο μέρος του πληθυσμού της πόλης, όπως η χαμηλή κάλυψη υπηρεσιών από το δίκτυο διανομής νερού, οι μεγάλες περίοδοι διακοπής σε συνδυασμό με περιορισμένες ή σπάνιες πηγές νερού, οι απώλειες νερού λόγω διαρροής και τέλος η ανικανότητα για τεχνική και υδραυλική ικανότητα του συστήματος.

Σε αυτή τη μελέτη διενεργήθηκε έρευνα ικανοποίησης πελατών για να ληφθούν πληροφορίες, από τους πελάτες μέσω συνεντεύξεων πρόσωπο με πρόσωπο μέσα από δομημένα ερωτηματολόγια. Ο γενικός σκοπός της έρευνας ήταν να αξιολογήσει τις εμπειρίες και τις προσδοκίες των πελατών σχετικά με τις υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης που παρέχονται στην Ασμάρα και τις γύρω περιοχές, αφού οι πληροφορίες αυτές είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη κατάλληλων εργαλείων για την βελτίωση των υπηρεσιών.

Οι ειδικοί στόχοι αυτής της μελέτης ήταν:

- Λήψη στοιχείων από τους πελάτες της Ασμάρα και των γύρω χωριών για να ληφθεί το επίπεδο των υπηρεσιών που παρέχεται στις εν λόγω περιοχές .
- Η ικανοποίηση των πελατών στην Ασμάρα και στις γύρω περιοχές .
- Η διατύπωση χρήσιμων πληροφοριών για τους διαχειριστές λήψης αποφάσεων στον τομέα του νερού και τις αρχές του Τμήματος Ύδρευσης και Αποχέτευσης Asmara, με

σκοπό τη βελτίωση γενικά των υπηρεσιών και της διαχείρισης του συστήματος ύδρευσης.

Η περιοχή μελέτης βασίζεται στη μελέτη περίπτωσης του συστήματος ύδρευσης της Asmara. Η Ασμάρα είναι η πρωτεύουσα του κράτους της Ερυθραίας και το διοικητικό κέντρο της Κεντρικής Περιφέρειας, γνωστό ως Διοίκηση της Ζώνης Maekel (AMZ). Βρίσκεται σε υψόμετρο 2.325 μ. πάνω από τη μέση στάθμη της θάλασσας στα κεντρικά υψίπεδα της Ερυθραίας και η Διοίκηση της Ζώνης Maekel χωρίζεται σε 15 υποπεριφέρειες ή τοπικές διοικήσεις, με τις 13 από αυτές να αποτελούν μέρος της πόλης. Για αυτή τη μελέτη τα δεδομένα πάρθηκαν από τις 13 τοπικές διοικήσεις υποζωνών, που ονομάζονται και τοπική διοίκηση (LAA). Το τμήμα Ύδρευσης και Αποχέτευσης της Asmara (AWS) είναι η μόνη δημόσια υπηρεσία κοινής ωφέλειας που είναι υπεύθυνη για τις υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης εντός και γύρω από την Asmara. Αν και έγιναν προσπάθειες από την AWS για την αντικατάσταση παλαιών αγωγών αλλά και τη συντήρηση των αντλιοστασίων, το παρόν σύστημα διανομής ύδρευσης παραμένει ανεπαρκές και αναξιόπιστο παρουσιάζοντας πάρα πολλές ελλείψεις χωρίς ωστόσο να μπορεί να αντιμετωπίσει την αυξανόμενη ζήτηση. Κύρια πηγή ύδρευσης για τα γύρω χωριά αποτελούν οι χερσαίοι υδάτινοι πόροι που συλλέγονται από τις βροχοπτώσεις κατά τους βροχερούς καλοκαιρινούς μήνες και συγκεντρώνονται σε ταμιευτήρες φραγμάτων που βρίσκονται γύρω από την πόλη. Τα υπόγεια ύδατα δυστυχώς δεν έχουν αξιοποιηθεί ευρέως ως άμεση πηγή νερού για δημοτική χρήση και γεγονός που οφείλεται κυρίως στον περιορισμό της ποσότητας του καθώς και στην ποιότητά του. Το σύστημα διανομής νερού Asmara οργανώνεται από τις δύο βόρειες Μονάδες Επεξεργασίας Νερού (Stretta Vaudetto και Toker WTPs) και το αντλιοστάσιο New Sembel στο νότο που λαμβάνει επεξεργασμένο νερό από το αντλιοστάσιο Mainefhi. Το νερό διοχετεύεται στις δεξαμενές διανομής παρέχοντας νερό στο μεγαλύτερο μέρος της αστικής περιοχής Asmara με εξαίρεση κάποιες περιφέρειες, ενώ έχουν μεριμνήσει και για τις περιοχές χωρίς σωληνώσεις αφού οργανώνεται υπηρεσία βυτιοφόρου. Τα τελευταία χρόνια η πόλη βρίσκεται κάτω από σοβαρές συνθήκες έλλειψης νερού λόγω της αύξησης του πληθυσμού και της γήρανσης των υποδομών των περιορισμένων διαθέσιμων υδάτινων πόρων, των περιόδων που οι βροχοπτώσεις μειώνονται εξαιτίας της κλιματικής αλλαγής. Για παράδειγμα, το 2004 η ζήτηση νερού υπολογίστηκε σε 36.000 m³/ημέρα, ενώ η μέση παραγωγή από τις μονάδες επεξεργασίας νερού ήταν 24.000 m³/ημέρα, οπότε η παραγωγή νερού στις

μονάδες επεξεργασίας για εκείνο το έτος ήταν μόνο το 75% της ζήτησης. Η εταιρεία AWSO έχει εφαρμόσει τομείς διανομής και σύστημα δελτίων με προγραμματισμένες υπηρεσίες, ώστε το νερό να διανέμεται μόνο κάποιες ημέρες κάθε εβδομάδα, όχι συνεχόμενα και για κάποιες ώρες της ημέρας. Εξαιτίας της αναξιπιστίας των υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του συστήματος, οι καταναλωτές είναι υποχρεωμένοι να διαθέτουν δικές τους αποθηκευτικές εγκαταστάσεις στα σπίτια τους, όπως στέρνες στο υπόγειο και δεξαμενές στέγης. Έτσι είναι αδύνατο να καλυφθεί η ζήτηση σε όλους τους τομείς με αποτέλεσμα κάποια νοικοκυριά να αντιμετωπίζουν παρατεταμένες περιόδους διακοπής και πολλά από τα νοικοκυριά έχουν περιορισμένη προσφορά. Η έλλειψη νερού σε συνδυασμό με την έλλειψη σωστής διαχείρισης του συστήματος δελτίων οδήγησε στις υπηρεσίες βυτιοφόρων να επεκταθούν σε περιφερειακούς αγωγούς που αντιμετώπιζαν δυσκολίες διανομής.

Η ερευνητική μέθοδος που εφαρμόστηκε σε αυτή τη μελέτη ήταν μια μη θεωρητική προσέγγιση χρησιμοποιώντας χρονοδιαγράμματα συνεντεύξεων (ερωτηματολόγια) που αναπτύχθηκαν από τη συζήτηση και τη συμβολή των τοπικών εμπειρογνομόνων παροχής νερού. Η έρευνα σχεδιάστηκε για να συγκεντρώσει δεδομένα σχετικά με τις αντιλήψεις των πελατών για τις υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης στην Ασμάρα καθώς και το βαθμό ικανοποίησής τους. Η έρευνα διεξήχθη σε 13 Τοπικές Διοικήσεις (LAA) εντός της Asmara και τα δεδομένα συλλέχθηκαν από τυχαία επιλεγμένα νοικοκυριά χρησιμοποιώντας δομημένες συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο. Σημαντική ήταν η χρήση-εμφάνιση της τοποθεσίας και της χωρικής κατανομής των δεδομένων που συλλέχθηκαν μέσω GPS για κάθε νοικοκυριό που ερωτήθηκε, ενώ για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό λογισμικό SPSS. Τέσσερα άτομα προσλήφθηκαν ως συλλέκτες δεδομένων και υποβλήθηκαν σε εκπαίδευση σε θέματα όπως ο στόχος, η έρευνα, η μεθοδολογία συλλογής δεδομένων, η περιοχή που θα ερευνηθεί, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου χρήσης ενός εξοπλισμού GPS για την καταγραφή των γεωγραφικών συντεταγμένων του νοικοκυριού που θα ερευνηθεί, ενώ πραγματοποιήθηκαν και πιλοτικές έρευνες. Τα αποτελέσματα της προ-δοκιμαστικής μελέτης χρησιμοποιήθηκαν για την τροποποίηση ορισμένων από τις αρχικές ερωτήσεις. Οι εργασίες έρευνας και συλλογής δεδομένων κάλυψαν δεκατρείς (13) περιοχές τοπικής αυτοδιοίκησης εντός της Asmara και των γύρω χωριών που λαμβάνουν τις υπηρεσίες ύδρευσης από το Τμήμα Ύδρευσης και Αποχέτευσης Asmara (ASWD). Η έρευνα αφορούσε 300 νοικοκυριά τα οποία

επιλέχθηκαν τυχαία αφού κατανεμήθηκε κάθε τοπική διοίκηση με βάση το αντίστοιχο μέγεθος πληθυσμού που προέκυψε από τη βάση δεδομένων της Διαχείρισης του ZobaMaekel για το έτος που έληξε το 2012. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιούνταν πρόσωπο με πρόσωπο και ήταν δομημένου τύπου και οι συλλέκτες προσπαθούσαν να μην είναι κατευθυντικοί κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων και παράλληλα απέφευγαν τις εκφράσεις επιδοκιμασίας ή αποδοκιμασίας. Έτσι χρησιμοποιήθηκε ένας συνδυασμός ποιοτικής και ποσοτικής ανάλυσης των δεδομένων και σε πολλές περιπτώσεις χρησιμοποιήθηκαν στατιστικές τεχνικές για να εξηγηθεί η ικανοποίηση των πελατών σχετικά με την παράδοση νερού και την παροχή υπηρεσιών. Αυτή η μελέτη έδειξε ότι το ποσοστό σύνδεσης με το δίκτυο ύδρευσης είναι 78% και η μελέτη που διεξήχθη το 2006 έδειξε ότι περίπου το 90% των κατοίκων της ευρύτερης περιοχής Asmara υδρεύονται από το σύστημα μέσω οικιακών συνδέσεων για τα 2/3 του πληθυσμού ενώ έγινε παράδοση με βυτιοφόρα νερού για το υπόλοιπο 1/3. Από τα αποτελέσματα της μελέτης διαφαίνεται ότι η οικιακή κατανάλωση νερού στην Ασμάρα είναι αρκετά χαμηλή σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και οφείλεται τόσο στην έλλειψη του νερού όσο και στο δίκτυο που εισήχθη το 2004 για τη διανομή νερό στους διάφορους τομείς της πόλης. Μέσω επίσης της ανάλυσης των δεδομένων το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών από τις υπηρεσίες ύδρευσης στην Ασμάρα ήταν μόνο 40%. Ο πιο καθοριστικός παράγοντας ήταν το υψηλό επίπεδο δυσαρέσκειας δηλαδή η μη δίκαιη διανομή του νερού και το σύστημα κακής διαχείρισης από την ASWD. Το Asmara Water Supply Department είναι η μοναδική εταιρεία ύδρευσης που παρέχει υπηρεσίες ύδρευσης και αποχέτευσης στην πόλη της Asmara και τις γύρω περιοχές.

Οι τρέχουσες συνθήκες διανομής νερού στην Ασμάρα και στα γύρω χωριά είναι περιορισμένες λόγω αρκετών προβλημάτων που επηρεάζουν μεγάλο μέρος του πληθυσμού της πόλης κάποια από αυτά τα προβλήματα περιλαμβάνουν διακοπόμενο τρόπο παροχής νερού, ελάχιστη κάλυψη υπηρεσιών από το σύστημα διανομής νερού καθώς και μεγάλη περίοδο διακοπής λειτουργίας του νερού. Τα παραπάνω οφείλονται σε παράγοντες όπως οι περιορισμένες ή σπάνιες πηγές νερού, οι απώλειες νερού λόγω διαρροής (υπολογίζονται σε περίπου 40%), η περιορισμένη υδραυλική ικανότητα του συστήματος διανομής νερού αλλά και η έλλειψη αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης. Επίσης θα πρέπει να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα της διανομής μέσα από ένα αξιόπιστο δίκτυο διανομής, δηλαδή μια απευθείας σύνδεση ύδρευσης με σωληνώσεις για τη παροχή του νερού εντός του νοικοκυριού. Παροχή νερού σε

νοικοκυριά εκ περιτροπής (διαμερισμός) από το WDN ή μέσω υδροφόρων οχημάτων δεν αποτελούν μακροπρόθεσμο πρότυπο μόνιμης παροχής υπηρεσιών αφού είναι βασικό χαρακτηριστικό για ασφαλές αλλά και συνεχόμενο παρεχόμενο νερό για τους καταναλωτές. Τμήματα της Asmara που επηρεάζονται περισσότερο από το τρέχον σύστημα ύδρευσης είναι τα: Aba-Sawil, Akria, Arbate Asmara και Godaif που είναι επίσης τα πιο πυκνοκατοικημένα μέρη της πόλης. Γι' αυτό η εταιρεία AWSD θα πρέπει να περιγράψει βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες στρατηγικές για τη βελτίωση της κάλυψης των υπηρεσιών σε αρκετούς τομείς για την προώθηση της αποτελεσματικότερης χρήσης των υδάτινων πόρων. Η τρέχουσα παροχή νερού θα πρέπει να αυξηθεί για να βελτιωθεί τόσο το επίπεδο όσο και η κάλυψη των υπηρεσιών ύδατος μέσω της αποκατάστασης των σταθμών επεξεργασίας, αντλιοστασίων, παλιών σωλήνων και επέκτασης των εγκαταστάσεων ύδρευσης και δικτύου διανομής αλλά και μέσα από τη μείωση των απωλειών νερού από τη διαρροή, αφού μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να καλύψει τη σημερινή πλεονάζουσα ζήτηση ή να αναστείλει μελλοντικές κεφαλαιουχικές δαπάνες για την παροχή πρόσθετης ικανότητας εφοδιασμού. Επιπλέον είναι αναγκαίο να αντιμετωπιστεί η έλλειψη ειδικευμένου και με κίνητρα προσωπικού καθώς λειτουργεί ως τροχοπέδη για την κάλυψη των αναγκών τόσο της ανάπτυξης όσο και της εξασφάλισης της αποτελεσματικής λειτουργίας και συνάμα διαχείρισης. Ως εκ τούτου το πρόγραμμα ανάπτυξης ικανοτήτων θα πρέπει να ξεκινήσει από το ASWD για την ενίσχυση και τη λειτουργική διαχείριση ώστε να εγγυηθεί τη μέγιστη απόδοση και να εξασφαλίσει μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα.

Η Πολιτική Υδάτινων Πόρων της Ερυθραίας αναφέρει ως ειδικούς στόχους της (MoLWE,2007):

- Δημιουργία εθνικών στρατηγικών σχεδίων για τα ύδατα με βάση τις αρχές της βέλτιστης κατανομής ενσωματώνοντάς την αποδοτικότητα στη χρήση, τη βιωσιμότητα των πόρων, τη σταθερότητα του οικοσυστήματος, την ισότητα στην πρόσβαση
- Καθαρό και συνάμα πόσιμο νερό για τους ανθρώπους και τα ζώα.
- Κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο που να υποστηρίζει την ορθή διαχείριση των εθνικών υδάτινων πόρων.

Επιπλέον, είναι απαραίτητο να επιτευχθούν οι Αναπτυξιακοί Στόχοι της Χιλιετίας (ΑΣΧ) στο νερό και την αποχέτευση όσο το δυνατόν, αν και η επίτευξη αυτού του σκοπού θα είναι κάτι που θα απαιτήσει σημαντικούς οικονομικούς πόρους, βιώσιμες τεχνολογικές λύσεις αλλά και θαρραλέα πολιτική βούληση. Οι υπηρεσίες αυτές θα πρέπει να παρέχουν:

- Πόσιμο νερό ασφαλές για κατανάλωση
- Επαρκής ποσότητα του νερού αλλά και κάλυψη των αναγκών όλων των πελατών της εταιρείας
- Βιώσιμες προσεγγίσεις υγιεινής τόσο για την προστασία όσο για το σεβασμό απέναντι στο περιβάλλον.

Συμπερασματικά υπάρχει η ανάγκη για συμφωνία σε εθνικό και διεθνές επίπεδο των πληροφοριακών συστημάτων που παρέχουν τα δεδομένα που απαιτούνται σχετικά με τη λήψη αποφάσεων αλλά και τους κοινούς τρόπους που αναλύονται οι πληροφορίες. Οι αρχές που ασχολούνται με τη λειτουργία και τη διαχείριση του συστήματος ύδρευσης Asmara θα πρέπει να σχεδιάσουν μακροπρόθεσμα στρατηγικά σχέδια για την ανάπτυξη των ανθρώπινων ικανοτήτων καθορίζοντας το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο, αφού θα πρέπει τα άτομα που εργάζονται για την εταιρεία ύδρευσης να είναι καλά εκπαιδευμένα πάνω σε τεχνικές γνώσεις προκειμένου να βελτιωθούν καίριας σημασίας χαρακτηριστικά, όπως είναι η διαχείριση, η απόδοση, η αποδοτικότητα του συστήματος ύδρευσης και να υλοποιηθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί από την Εθνική Πολιτική Υδάτινων Πόρων.

Kahsay N. Zeraebruka, Alfred O. Mayabib, John M. Gathenyac, Zemenfes Tsigid, 2014, «Assessment of Level and Quality of Water Supply Service Delivery for Development of Decision Support Tools: Case Study Asmara Water Supply». International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) <http://gssrr.org/index.php?journal=JournalOfBasicAndApplied>

2.5 Έρευνα ικανοποίησης πελατών σχετικά με τη ποιότητα του πόσιμου νερού που παρέχεται στην ακτή Semarang της Ινδονησίας.

Το σύστημα ύδρευσης στη παράκτια περιοχή Σεμαράνγκ είναι ζωτικής σημασίας καθώς μέσα από τις υπηρεσίες που παρέχονται κατά κύριο λόγο από ιδιωτικές εταιρείες, εξυπηρετείται περίπου το 60% των κατοίκων. Τα δείγματα που χρησιμοποιήθηκαν για την παρούσα έρευνα είναι στο σύνολο 80. Τα 40 είναι από τους παρόχους υπηρεσιών που ασχολούνται και προσφέρουν νερό εκ βαθέων υπόγειων υδάτων και άλλα 40 από πελάτες που λήφθηκαν με τυχαία δειγματοληψία. Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν είναι μέσα από παρατήρηση και συνεντεύξεις με τη χρήση ερωτηματολογίων, ενώ χρησιμοποιήθηκε για την στατιστική τους ανάλυση το τεστ Chi-Square με εκτιμώμενο σφάλμα 5%. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι συνολικές πτυχές της υπηρεσίας παροχής βαθέων υπόγειων υδάτων ήταν 22,5%, ενώ η συνολική αντίληψη για την ικανοποίηση των πελατών στην κατηγορία των ικανοποιημένων ήταν 55%. Υπήρξε σημαντική συσχέτιση μεταξύ της λιγότερο καλής εξυπηρέτησης της παροχής υπόγειων υδάτων σε βάθος και της μικρότερης ικανοποίησης του πελάτη από την άποψη της ποιότητας ($p=0,006$), της ποσότητας ($p=0,001$), της συνέχειας ($p<0,001$) και της συνολικής τις πτυχές της υπηρεσίας ($p=0,027$), δεν υπήρχε σημαντική συσχέτιση μεταξύ της οικονομικής προσιτότητας και της κακής αντίληψης για την ικανοποίηση των πελατών ($p=0,736$). Το συμπέρασμα μέσα από την μελέτη έδειξε ότι είναι λιγότερο καλή η υπηρεσία παροχής υπόγειων υδάτων σε βάθος και επίσης λιγότερο ικανοποιημένος ο πελάτης στην παράκτια περιοχή του Semarang.

Η ανάγκη για κάλυψη από πόσιμο νερό στην πόλη Semarang είναι το 61,58% του συνολικού πληθυσμού με τους πελάτες να εξυπηρετούνται από το σύστημα ύδρευσης της τοπικής κυβέρνησης και από ιδιώτες παρόχους π.χ. υπόγεια ή αρτεσιανά πηγάδια, εμφιαλωμένο νερό ή κινητούς πωλητές νερού. Οι περισσότεροι κάτοικοι (92,24%) στις ακτές του Semarang χρησιμοποιούν κυρίως νερό που προέρχεται από υπόγεια ύδατα, τα οποία διαχειρίζονται ιδιωτικοί πάροχοι υπηρεσιών και χρησιμοποιούνται από τους πελάτες για τις βασικές καθημερινές τους ανάγκες (πόσιμο, μπάνιο και πλύσιμο). Με βάση την προκαταρκτική μελέτη, 9 από τα 20 αρτεσιανά πηγάδια στην παράκτια

περιοχή δεν πληρούσαν τις βακτηριολογικές απαιτήσεις και 33 από τα 41 δείγματα πόσιμου νερού είχαν μολυνθεί με E. Coli ενώ υπάρχουν παράπονα και από τους καταναλωτές, που σχετίζονται κυρίως με την ποιότητα του νερού, όπως είναι η αλμύρα και η κατάσταση του θολού νερού και η ροή του νερού που συχνά παρεμποδίζεται. Η πτυχή της ποιότητας είναι η σημαντικότερη και περιλαμβάνει τη φυσική ποιότητα, τη βακτηριολογική ποιότητα και έπεται το σύστημα παροχής, με εξίσου σημαντικά κριτήρια, όπως είναι η πτυχή της ποσότητας που περιλαμβάνει την ποσότητα του διαθέσιμου νερού. Επίσης πτυχές που περιλαμβάνουν τη συνέπεια του χρόνου παράδοσης και την οικονομική προσιτότητα, όπως η τιμή πώλησης του νερού που σχετίζεται με την ικανότητα δυνατότητα των καταναλωτών. Έτσι σκοπός της παρούσας μελέτης είναι να εξετάσει εάν η υπηρεσίες που αφορούν το πόσιμο αρτεσιανό νερό σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών στην παράκτια περιοχή του Semarang.

Η μελέτη διεξήχθη στην περιοχή του νότιου Semarang. Ο πληθυσμός που χρησιμοποιείται είναι όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών αρτεσιανού νερού, 20 πάροχοι υπηρεσιών στο χωριό Bandarharjo και 20 πάροχοι υπηρεσιών από το χωριό Tanjung Mas. Το σύνολο των καταναλωτών του αρτεσιανού πόσιμου νερού είναι 1.335 νοικοκυριά στο χωριό Bandarharjo και 2.152 νοικοκυριά στο χωριό Tanjung Mas και το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε είναι ένα μη τυχαίο δείγμα όσον αφορά τους παρόχους υπηρεσιών, 40 παρόχους υπηρεσιών αρτεσιανών πηγαδιών και 40 από τους πελάτες που εξυπηρετούνται από αυτές τις υπηρεσίες αρτεσιανών πηγαδιών στα δύο χωριά. Τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν σε αυτή τη μελέτη ήταν η λίστα ελέγχου παρατήρησης, τα ερωτηματολόγια βασισμένα σε δομημένες συνεντεύξεις με παρόχους υπηρεσιών αρτεσιανού νερού, πελάτες καθώς και στοιχεία που αφορούν τη μέτρηση οσμής και γεύσης με οργανοληπτικά τεστ. Για τις μετρήσεις ποιότητας χρησιμοποιήθηκε και εργαστηριακή ανάλυση ειδικά για φυσική ποιότητα (θολότητα) με θολόμετρο και βακτηριολογική ποιότητα. Τα περιεχόμενα των ερωτήσεων αφορούσαν τις υπηρεσίες πόσιμου νερού ως προς την ποιότητα, την ποσότητα, τη συνέχεια και την προσιτότητα των τιμών αλλά και τις αντιλήψεις για την ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες πόσιμου νερού. Η ικανοποίηση από την υπηρεσία μετρήθηκε χρησιμοποιώντας τον τύπο του Δείκτη Κοινοτικής Ικανοποίησης από το Διοικητικό και Γραφειοκρατικό Υπουργείο της Ινδονησίας. Οι πτυχές που χρησιμοποιήθηκαν για τη μεταβλητή της υπηρεσίας νερού του αρτεσιανού πηγαδιού

είναι αυτές της ποιότητας, της ποσότητας, της συνέχειας και της οικονομικής προσιτότητας που παρέχονται από τους παρόχους υπηρεσιών ύδατος αρτεσιανών πηγαδιών χρησιμοποιώντας μια κλίμακα Likert. Επιπλέον, η συνολική ικανοποίηση των πελατών από την εξυπηρέτηση είναι μια σύνθετη αξία όλων των πτυχών των υπηρεσιών ύδρευσης αρτεσιανών πηγαδιών που κατηγοριοποιούνται ως ικανοποιημένοι και λιγότερο ικανοποιημένοι. Για να προσδιοριστεί η σχέση μεταξύ της υπηρεσίας πόσιμου αρτεσιανού νερού (υπόγεια ύδατα) και της αντίληψης της ικανοποίησης των πελατών πραγματοποιήθηκε ένα τεστ σχέσης. Με βάση τις κατηγορίες υπηρεσιών και τις αντιλήψεις για την ικανοποίηση πελατών από κάθε πτυχή και όλες οι πτυχές συμπεριλαμβανομένης της ποιότητας, της ποσότητας, της συνέχειας και της αξιοπιστίας, η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιώντας τη δοκιμή Chi-square με ποσοστό σφάλματος 5%. Το 50% του πόσιμου νερού από αρτεσιανά πηγάδια τόσο σε ποσότητα όσο και οικονομική προσιτότητα ανήκει στην κατηγορία των καλών υπηρεσιών. Όσον αφορά τις πτυχές ποιότητας και συνέχειας άνω του 50% στην κατηγορία λιγότερο καλών υπηρεσιών περισσότερο από το 50% των καταναλωτών αρτεσιανού νερού εξέφρασε ικανοποίηση για την υπηρεσία στο σύνολό της καθώς και για τις πτυχές της ποσότητας, της συνέχειας και της οικονομικής προσιτότητας. Αλλά από την άλλη πλευρά, πάνω από το 50% των καταναλωτών εξέφρασε λιγότερη ικανοποίηση από την πτυχή της ποιότητας. Επίσης διαπιστώθηκε ότι η υπηρεσία κακής ποιότητας νερού σχετίζεται με λιγότερο ικανοποιημένους καταναλωτές από την υπηρεσία ποιότητας νερού, ενώ η εξυπηρέτηση από την άποψη της επαρκούς ποσότητας νερού και διαθεσιμότητας νερού σχετίζεται με την ικανοποίηση των πελατών από το παραδοτέο αρτεσιανό νερό. Η προσιτότητα των τιμών δεν σχετίζεται με την ικανοποίηση των πελατών του αρτεσιανού νερού και από την άλλη δείχνει ότι η κακή αρτεσιανή υπηρεσία πόσιμου νερού σχετίζεται σημαντικά με την αντίληψη των δυσαρεστημένων καταναλωτών. Η εξυπηρέτηση από την άποψη της ποιότητας του νερού των αρτεσιανών πηγαδιών σχετίζεται με τις αντιλήψεις για την ικανοποίηση των πελατών. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να διεξαχθεί μια έρευνα που επιτρέπει τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών εντοπίζοντας τα κενά μεταξύ προσδοκιών και εμπειρίας των πελατών αν μέσα από τα αποτελέσματα μιας έρευνας υπάρχει δυσαρέσκεια ως προς τις υπηρεσίες των παρόχων εταιρειών.

Ο πληθυσμός που χρησιμοποιεί πόσιμο νερό που προέρχεται από αρτεσιανά πηγάδια στην πόλη Semarang ανέρχεται σε ποσοστό στο 54,7%. Από όλα τα αρτεσιανά πηγάδια που ανήκουν σε αρτεσιανούς παρόχους υπηρεσιών πόσιμου νερού που έχουν μελετηθεί σε εργαστήριο, τα περισσότερα πληρούν τις φυσικές και βακτηριολογικές απαιτήσεις ποιότητας, αν και υπάρχουν μερικά πηγάδια των οποίων το νερό είναι ακόμα αλμυρό ή θολό επηρεάζοντας την ποιότητα του από την ανάμειξη με θαλασσινό νερό. Η ποιότητα του νερού είναι βασικός δείκτης για την ικανοποίηση των καταναλωτών από το πόσιμο νερό καθώς και κατά πόσο είναι διαυγές, γιατί είναι και αυτός ένας δείκτης που φαίνεται οπτικά, επομένως αυτό το φυσικό χαρακτηριστικό προσδίδει χαρακτηριστικά στη ποιότητα του νερού και είναι εύλογο ότι θα ανιχνεύεται εύκολα από τους καταναλωτές. Η ποιότητα του πόσιμου νερού αλλάζει εύκολα ανάλογα με τις συνθήκες που το συνοδεύουν, για παράδειγμα μια δεξαμενή που δεν αποστραγγίζεται είναι βρύα και κάνει το νερό μέσα σε αυτή θολό. Το ίδιο συμβαίνει με τη διαρροή των σωλήνων διανομής και των σωλήνων σύνδεσης του σπιτιού αφού το νερό στους σωλήνες γίνεται θολό και δύσοσμο. Αυτό συμβαίνει γιατί οι σωλήνες διανομής που είναι εγκατεστημένοι στις δύο αστικές περιοχές και διέρχονται από υπονόμους παράλληλα βυθίζονται από παλιρροϊκό νερό που περιέχει νερό αποχέτευσης. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα σωρεία αρνητικών σχολίων από την μεριά των καταναλωτών γιατί η κατάσταση του πόσιμου νερού από τα αρτεσιανά πηγάδια που φαίνεται θολό, δύσοσμο και συνάμα αλμυρό στη γεύση κινεί τη περιέργεια τους και τη προσοχή τους ειδικά για λόγους επικινδυνότητας που αφορούν την υγεία δημιουργώντας δυσαρέσκεια.

Αυτοί οι δείκτες χρησιμοποιούνται επίσης για τη μέτρηση της ικανοποίησης των καταναλωτών σε άλλες μελέτες είναι εκτός από τη φυσική ποιότητα του νερού και αυτός που σχετίζεται με τη βακτηριολογική ποιότητα, αν υπάρχουν δηλαδή παθογόνοι μικροοργανισμοί, αφού είναι αξιοσημείωτη η επιρροή τους για την ανθρώπινη υγεία γιατί επηρεάζουν άμεσα το κοινό που το καταναλώνει. Αν και σε αυτή τη μελέτη οι καταναλωτές δεν μπορούσαν να αναγνωρίσουν την παρουσία παθογόνων μικροβίων, τα αποτελέσματα της μελέτης διαπίστωσαν ότι τα περισσότερα ευρήματα ήταν θετικά στα κολοβακτηρίδια των κοπράνων, εξαιτίας της απουσίας απολύμανσης στο αρτεσιανό σύστημα που ασχολείται με την επεξεργασία πόσιμου νερού. Επομένως, χρειάζεται η απαραίτητη η απολύμανση τόσο χημική όσο και φυσική σύμφωνα με πρότυπα που έχουν προταθεί για τη παροχή του πόσιμου νερού σύμφωνα με τα διεθνή

πρότυπα που απορρέουν από τον ΠΟΥ. Γι' αυτό το λόγο οποιαδήποτε βλάβη που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο τη ζωή των καταναλωτών θα πρέπει επειγόντως να επισκευαστεί το ίδιο και οι τις διαρροές του νερού και η ανάμειξη αυτού με θαλασσινό νερό. Σύμφωνα με προηγούμενες έρευνες η προσοχή του κοινού σχετικά με τον έλεγχο της ρύπανσης των υδάτων είναι σχετικά χαμηλή και ο πιθανός κίνδυνος για την υγεία των πελατών μπορεί να αντιμετωπιστεί με μικρές επισκευές, ενώ το 95% των παρόχων υπηρεσιών ύδρευσης αρτεσιανών πηγαδιών πραγματοποιεί προσπάθειες για βελτιώσεις που αφορούν τις συνδέσεις χαλαρών συνδέσεων αλλά και διαρροών που προκύπτουν στις σωληνώσεις.

Η ποσότητα του νερού επίσης αποτελεί έναν δείκτη που σχετίζεται με την ικανοποίηση των πελατών όσον αφορά το αρτεσιανό νερό. Οι δεξαμενές που υπάρχουν έχουν χωρητικότητα 3m^3 η μικρότερη δεξαμενή, ενώ η μεγαλύτερη είναι 18m^3 με μέση χωρητικότητα $4,98\text{m}^3$. Η μέτρηση της ποσότητας γίνεται με βάση τη χωρητικότητα της δεξαμενής όπου θα πρέπει να μπορεί να καλύψει τις μέσες ανάγκες του καταναλωτή σε νερό που είναι πόσιμο, για οικιακή χρήση όπως είναι το πλύσιμο, το μαγείρεμα και υπολογίζεται ότι είναι περίπου 300 λίτρα/οικιακό/ημέρα. Η χωρητικότητα της δεξαμενής νερού που παρέχεται από τον πάροχο υπηρεσιών νερού αρτεσιανού πηγαδιού μπορεί να καλύψει τις ανάγκες των καταναλωτών, επομένως αυτό γίνεται καλύτερα αντιληπτό από τους καταναλωτές και εντάσσεται στην κατηγορία της καλής εξυπηρέτησης με την έννοια ότι επαρκεί για να καλύψει τον αριθμό των αναγκών των καταναλωτών. Οι ανάγκες σε νερό για τις καθημερινές ανάγκες στην Ινδονησία είναι 150 λίτρα/άτομο/ημέρα, ανάγκη η οποία είναι επαρκής σε σύγκριση με την Κένυα, όπου το 72% των νοικοκυριών έχουν ανάγκες σε νερό 15-25 λίτρα/κάτοικο/ημέρα.

Η βιωσιμότητα είναι ένας άλλος δείκτης ικανοποίησης των καταναλωτών από το πόσιμο νερό, η ικανότητα δηλαδή των αρτεσιανών παρόχων που παρέχουν υπηρεσίες πόσιμου νερού, να μπορούν να παραδίδουν νερό στα σπίτια των καταναλωτών για 24 ώρες ασταμάτητα (70%), χωρίς να αντιμετωπίζουν ποτέ διακοπές νερού, να μπορούν να διατηρούν δηλαδή το τρεχούμενο νερό όταν συμβαίνουν διακοπές ρεύματος. Με βάση αυτά τα στοιχεία δεν μπορούν όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών ύδρευσης αρτεσιανών πηγαδιών να παρέχουν νερό αρτεσιανού φρεατίου συνεχώς (24 ώρες την ημέρα), γιατί για να ξεκινήσει η αντλία του κινητήρα να λειτουργεί αυτόματα απαιτεί αρκετά υψηλή ηλεκτρική ισχύ και κοστίζει πάρα πολύ. Έτσι οι περισσότεροι πάροχοι υπηρεσιών ανάβουν τον κινητήρα της αντλίας μόνο 4-5 ώρες την ημέρα πέραν της διακοπής

ρεύματος από τον εθνικό σταθμό ηλεκτροπαραγωγής που αποτελεί έναν ξεχωριστό λόγο για την αδυναμία ενεργοποίησης της αντλίας νερού και παραγωγής νερού. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η παραγωγή πόσιμου νερού από αρτεσιανά πηγάδια εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ηλεκτρική ενέργεια, γιατί χρησιμοποιεί ηλεκτρική αντλία νερού και δεν διαθέτουν όλοι οι πάροχοι υπηρεσιών ύδρευσης αρτεσιανών πηγαδιών γεννήτριες, που να μπορούν να αντικαταστήσουν την ηλεκτρική ενέργεια από τον εθνικό σταθμό παραγωγής ενέργειας. Έτσι πρακτικά σε περίπτωση διακοπής ρεύματος από τον εθνικό σταθμό ηλεκτροπαραγωγής ο πάροχος υπηρεσιών βασίζεται μόνο στην υπάρχουσα ικανότητα αποθήκευσης νερού και αν η ηλεκτρική ενέργεια αποτύχει, η ικανότητα της δεξαμενής νερού δεν εγγυάται τη διαθεσιμότητα νερού στους καταναλωτές για πάρα πολλές ώρες παρά μόνο για λίγες ώρες. Ένας άλλος παράγοντας που διαταράσσει τη συνέχεια της παροχής νερού του αρτεσιανού νερού στους καταναλωτές είναι το σημείο συμφόρησης της αντλίας ή του συστήματος διανομής και αυτό μπορεί να είναι διαρκές ή σύντομο.

Η μειωμένη ποσότητα νερού στη δεξαμενή επηρεάζει επίσης την πίεση του νερού στους σωλήνες διανομής και στους σωλήνες που συνδέονται με το σπίτι με αποτέλεσμα να παρουσιάζεται το φαινόμενο της χαμηλής ροής στο τρεχούμενο νερό, γι' αυτό είναι πάρα πολύ σημαντική η ηλεκτρική ενέργεια για τη παραγωγή νερού. Αυτά έχουν ως αποτέλεσμα να οξύνονται τα αρνητικά συναισθήματα των καταναλωτών και η δυσαρέσκεια τους. Οι σημαντικές πτυχές τόσο της συνέπειας όσο και της συνέχειας των υπηρεσιών ως προς τους πελάτες, επηρεάζονται πάρα πολύ από τη διαθεσιμότητα ηλεκτρικής ενέργειας, την πίεση του νερού, τα αποθέματα νερού. Η τιμή του νερού δεν σχετίζεται με την ικανοποίηση των πελατών του αρτεσιανού νερού. Σε σύγκριση με τα τιμολόγια πόσιμου νερού της τοπικής αυτοδιοίκησης οι τιμές του νερού στα αρτεσιανά πηγάδια είναι ελαφρώς υψηλότερες αν και όχι πολύ σημαντικές. Οι περισσότεροι καταναλωτές πιστεύουν ότι το τιμολόγιο που χρεώνεται είναι ακόμα προσιτό όχι πολύ διαφορετικό από το τιμολόγιο νερού της τοπικής κυβέρνησης, βέβαια ορισμένοι καταναλωτές πιστεύουν ότι το τιμολόγιο που χρεώνεται εξακολουθεί να είναι λιγότερο προσιτό αλλά θα συνεχίσουν να αγοράζουν το νερό επειδή το νερό των αρτεσιανών πηγαδιών αποτελεί τη κύρια πηγή νερού.

Με βάση τα αποτελέσματα της μελέτης διαφαίνεται συνολικά ότι η αρτεσιανή υπηρεσία νερού που είναι λιγότερο καλή σχετίζεται με τη δυσαρέσκεια των καταναλωτών. Αυτό υποδηλώνεται από το γεγονός ότι περισσότεροι πάροχοι

υπηρεσιών δεν πληρούν καλά και τις τέσσερις πτυχές της υπηρεσίας και οι καταναλωτές νιώθουν είναι λιγότερο ικανοποιημένοι. Αυτό συμβαίνει επειδή οι υπηρεσίες πόσιμου νερού στα χωριά Bandarharjo και Tanjung Mas παρέχονται από ιδιώτες και οι διαφορές αυτές είναι έντονες εξαιτίας των διαθέσιμων πόρων και των εγκαταστάσεων που εξακολουθούν να είναι περιορισμένες σε σύγκριση με εκείνες που παρέχονται από κρατικές, περιφερειακές ή ιδιωτικές επιχειρηματικές οντότητες και ένα μικρό ποσοστό παρόχων υπηρεσιών είναι αυτό που μπορεί να ανταποκριθεί στις συνολικές απαιτήσεις υπηρεσίας πόσιμου νερού που καλύπτουν και τις τέσσερις πτυχές. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να διαχειριστούν τον πιθανό κίνδυνο για την υγεία και να συνεχίσουν να παρακολουθούν την πηγή, τη διανομή και τις συνδέσεις των σπιτιών για να διασφαλιστεί η ποιότητα και η συνέχεια του νερού. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι υπάρχουν κάποιοι περιορισμοί σε αυτή τη μελέτη καθώς δε μετρώνται όλες οι πτυχές ή οι μεταβλητές των υπηρεσιών πόσιμου νερού και οι αντιλήψεις για την ικανοποίηση των πελατών επειδή είναι αρκετά μικρό το δείγμα. Συμπερασματικά αυτό που διαφαίνεται μέσα από την ανεπάρκεια των υπηρεσιών του πόσιμου νερού από τον πάροχο αρτεσιανών πηγαδιών σχετίζεται με τη δυσαρέσκεια των πελατών στην παράκτια περιοχή του Semarang. Για τη διαχείριση πιθανών αναγκών κινδύνου για την υγεία για απολύμανση είναι απαραίτητη αλλά και αναγκαία η διασφάλιση της ύπαρξης γεννήτριας, η παροχή επαρκών δεξαμενών αποθήκευσης για τη διασφάλιση της ποιότητας και της διαθεσιμότητας πόσιμου νερού που προέρχεται από τα αρτεσιανά πηγάδια συνεχώς. Για τους πελάτες που εξυπηρετούνται με πόσιμο αρτεσιανό νερό, είναι σημαντικό από την πλευρά τους να αναφέρουν αμέσως στον πάροχο των υπηρεσιών τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν σε περίπτωση που δεν είναι εγγυημένη η ποιότητα και η συνέχεια του νερού που λαμβάνουν. Επιπλέον οι πελάτες θα πρέπει να αναφέρουν αμέσως επικείμενα ζητήματα διαρροής και ζημιών εάν εμφανιστούν σε κάποιον σωλήνα για να ληφθούν αμέσως διορθωτικά μέτρα.

Budiyono Budiyono*, Citrandy Pamungkas, Yusniar Hanani Darundiati , 2020, «The Customer Satisfaction of the Drinking Water in the Coast of Semarang and the Risk Management». Environmental Health Department, Faculty of Public Health,

Diponegoro University, Semarang, Indonesia.
<https://www.researchgate.net/publication/346804482>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Ιστορικό, δομή και υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ

Η ΕΥΔΑΠ αποτελεί τη μεγαλύτερη εταιρεία στην Ελλάδα στο κλάδο της ύδρευσης, αποχέτευσης και επεξεργασίας λυμάτων. Τροφοδοτεί το 40% του συνολικού πληθυσμού της Αττικής με υψηλής ποιότητας νερό, γεγονός που την κατατάσσει μεταξύ των καλύτερων της Ευρώπης. Έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να παρέχει τις υπηρεσίες της αποχέτευσης, προμήθειας και διανομής νερού μέχρι και το 2040 σύμφωνα με τη σύμβαση που έχει υπογράψει με το ελληνικό δημόσιο ακολουθώντας το νόμο 4812/2021. Κύρια περιοχή δραστηριοποίησής της είναι η Αττική αν και έχει τη δυνατότητα να παρέχει όλο το εύρος των υπηρεσιών της και σε άλλες περιοχές είτε μέσα από προγραμματικές συμβάσεις με τους ΟΤΑ είτε μέσω θυγατρικών Εταιρειών. Πέραν των προαναφερθέντων σκοπών της και των υπηρεσιών που προσφέρει, στόχος της είναι η άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών που γίνεται μέσα από τα περιφερειακά κέντρα εξυπηρέτησης που βρίσκονται στην Αττική. Μέσω των κέντρων εξυπηρέτησης ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να απευθύνεται για πάσης φύσεως αιτήματα που αφορούν το δίκτυο ύδρευσης της οικίας του, μα πρωτίστως για την εξόφληση και τη ρύθμιση των οφειλών του. Η λειτουργία της συνάδει με τη διαρκή συμμόρφωσή της με τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις, οι οποίες ρυθμίζουν τόσο την οργάνωση όσο και τη γενικότερη λειτουργία της καθώς και τις επικείμενες δραστηριότητες της που αφορούν τον κλάδο της ύδρευσης. Πρωταρχικός σκοπός της είναι η επιδίωξη, βάσει νόμου, του δημοσίου συμφέροντος το οποίο αφορά την εξυπηρέτηση βασικών ζωτικών αναγκών για τους πολίτες της πρωτεύουσας και όχι μόνο. Υπάγεται στην εποπτεία του κράτους λόγω του δημοσίου σκοπού της και αποτελεί δημόσια κοινωφελή επιχείρηση μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, παρά το γεγονός ότι για την εύρυθμη λειτουργία της και επιδίωξη του σκοπού της λειτουργεί με τη μορφή ανώνυμης εταιρείας. Το μεγαλύτερο ποσοστό των μετοχών της ανήκει στο Ελληνικό Δημόσιο κατέχοντας το 61,33% όπου και διατηρεί το πλειοψηφικό ποσοστό της και το υπόλοιπο 38,67% σε ιδιώτες. Με Γενική Συνέλευση των μετόχων της πραγματοποιήθηκε και η εισαγωγή των μετοχών της στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών αυξάνοντας το

μετοχικό της κεφάλαιο. Τέλος η ευελιξία της στους κανόνες ιδιωτικής οικονομίας δε μεταβάλλει το χαρακτήρα της ως εταιρεία που ασκεί δραστηριότητες κοινής ωφελείας αφού τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών.

<https://www.eydap.gr/>

3.1.1 Οργανόγραμμα Διεύθυνσης εξυπηρέτησης πελατών της ΕΥΔΑΠ.

Παρακάτω παρατίθενται τα περιφερειακά κέντρα εξυπηρέτησης των πελατών σε μορφή οργανογράμματος, τις 12 υπηρεσίες που υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. Η διαμόρφωσή τους είναι τέτοια ώστε να εξυπηρετούν τους πολίτες σε διάφορα σημεία της Αττικής συμπεριλαμβάνοντας και όμορους δήμους ως προς τη διευκόλυνσή τους και ομαλή τους πρόσβαση σε αυτά από το κοινό. Για την επίλυση διαφόρων θεμάτων που αφορά τις εκάστοτε παροχές υδροδότησης, οι πολίτες απευθύνονται σε ένα συγκεκριμένο σημείο εξυπηρέτησης, ανάλογα με το δήμο στον οποίο ανήκουν. Επάνω στον λογαριασμό αναγράφεται και το κατάστημα στο οποίο ανήκει κάποιος, καθώς επίσης και ο μοναδικός κωδικός, που λέγεται είτε αριθμός παροχής είτε μητρώο πελάτη. Κατά αυτό το τρόπο οι πολίτες ανήκουν σε μια συγκεκριμένη υπηρεσία και συνήθως είναι προτιμότερο να απευθύνονται στο περιφερειακό τους κέντρο για διάφορα θέματα που μπορεί να τους απασχολούν. Αυτό δε σημαίνει ότι δε δύνανται να εξυπηρετηθούν και στα άλλα καταστήματα, αλλά ίσως υπάρξει καθυστέρηση ως προς την άμεση περάτωση των αιτημάτων τους. Για κάποια ζητήματα οι πολίτες απευθύνονται σε συγκεκριμένα καταστήματα καθώς κάποια αρχεία είναι προσβάσιμα μόνο από τους υπαλλήλους του εκάστοτε περιφερειακού και οι πελάτες θα πρέπει να επισκεφτούν το κέντρο στο οποίο ανήκει η παροχή τους. Παρακάτω θα γίνει εκτενέστερη αναφορά στο κέντρο εξυπηρέτησης που βρίσκεται στην Καλλιθέα και στα τμήματα που παρέχουν υπηρεσίες εξυπηρέτησης στους πολίτες.

3.1.2 Βασικές αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών εταιρείας.

Οι αρμοδιότητες των υπηρεσιών της Διεύθυνσης ποικίλουν ανάλογα με τα πάσης φύσεως αιτήματα των πελατών. Η διεκπεραίωση αυτών είναι αποτέλεσμα συνεργασίας των υπηρεσιών της εταιρείας καθώς και των αρμόδιων υπαλλήλων. Υπάγεται ιεραρχικά στη Γενική Διεύθυνση Πελατών και είναι στην αρμόδια θέση να ενημερώνει για τυχόν θέματα που μπορεί να προκύψουν αλλά και να προτείνει τρόπους αντιμετώπισης και βελτίωσης αυτών. Είναι καίριας σημασίας η συμβολή της καθώς μπορεί να οδηγήσει στη μέγιστη παροχή υπηρεσιών της εταιρείας, αφού μέσα από τις υπηρεσίες της έρχεται σε άμεση επαφή με το κοινό και μπορεί να αφουγκραστεί και να διορθώσει όποια προβλήματα μπορεί να προκύπτουν από ελλειμματικές τακτικές. Παρακάτω παρατίθενται μερικές από τις γενικές της υποχρεώσεις:

- ❖ Ενημερώνει τη Γενική Διεύθυνση πελατών και μέσω αυτής τα ανώτερα στελέχη της διοίκησης, για τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύπτουν σχετικά με το ευρύτερο κοινό, το επίπεδο των υπηρεσιών τους και την ομαλή λειτουργία αυτών.
- ❖ Τήρηση μητρώων, μέριμνα για τις παροχές και τους υδρομετρητές.
- ❖ Υλοποίηση αιτημάτων για χορήγηση επαγγελματικού τιμολογίου.
- ❖ Έλεγχος για τυχόν οφειλές και δυνατότητα διακανονισμού για την εξόφληση αυτών.
- ❖ Έλεγχος αιτημάτων σχετικά με τη μείωση οφειλών σύμφωνα πάντα με τους ισχύοντες κανόνες της Διοίκησης της Εταιρείας.
- ❖ Διασφάλιση ενιαίας λειτουργίας των ταμείων.

- ❖ Συντονισμό του συνόλου των ταμείων για την εύρυθμη λειτουργία τους, για τη βελτίωση της εισπραξιμότητας τους, σε συνεργασία με άλλες οικονομικές υπηρεσίες
- ❖ Έλεγχος τόσο από αρμόδια ομάδα εσωτερικού ελέγχου όσο και από ορκωτούς ελεγκτές.
- ❖ Έχει υπό την εποπτεία της την τήρηση των προβλεπόμενων από το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή, ώστε να δίνει πλήρη αναφορά στη Γενική Διεύθυνση σε περίπτωση μη συμμόρφωσης αυτών.
- ❖ Συνεργάζεται με άλλες συναρμόδιες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση αιτημάτων των πελατών της, πέραν των περιφερειακών κέντρων που λειτουργούν με μια ενιαία στάση και αντιμετώπιση των θεμάτων τα οποία διαπραγματεύονται.
- ❖ Μέσα από γενικές αρχές και κατευθυντήριες γραμμές από τη Διοίκηση της εταιρείας, αναπτύσσει μεθόδους αλλά και πρακτικές για την είσπραξη των οφειλών και τη συναλλαγή με το κοινό.
- ❖ Λαμβάνει μέτρα για την εφαρμογή αλλά και την αναθεώρηση τακτικών στοχεύοντας έτσι στην ενίσχυση της εικόνας της εταιρείας αλλά και στην αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών της.

Κανονισμός Λειτουργίας ΕΥΔΑΠ, Έκδοση 7η , Ιούλιος 2021

<https://www.eydap.gr/>

3.1.3 Εξυπηρέτηση πελατών από τα περιφερειακά κέντρα εξυπηρέτησης της ΕΥΔΑΠ Α.Ε

Βασικός σκοπός της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών είναι η εξυπηρέτηση των πελατών της Εταιρείας με εξαίρεση αυτούς που διαχειρίζεται η Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Ειδικών Πελατών. Μέσα από τα Περιφερειακά της κέντρα, ενημερώνει και διεκπεραιώνει τα αιτήματά των πολιτών, όπως θέματα σχετικά με την ταυτοποίηση

τους στο τηρούμενο Μητρώο Πελατών, τις καταναλώσεις της τρέχουσας περιόδου αλλά και προγενέστερες, τη διευθέτηση των οφειλών του αν πραγματοποιήσουν διακανονισμό στα τμήματα των Εισπρακτέων και αυτοπροσώπως πληρωμές μέσα από τα Ταμεία Εισπράξεων των Περιφερειακών Κέντρων για την εξόφληση τρεχουσών οφειλών. Η εξυπηρέτηση των πελατών της εταιρείας όπως προαναφέρθηκε γίνεται μέσα από τα περιφερειακά κέντρα. Το σύνολο των περιφερειακών κέντρων είναι 12 και υπάγονται σε αυτούς όμοροι δήμοι και περιοχές για να διευκολύνονται οι πολίτες από τα συγκεκριμένα περιφερειακά κέντρα. Για παράδειγμα το κατάστημα που βρίσκεται στην Καλλιθέα εξυπηρετεί τους δήμους Καλλιθέας, Νέας Σμύρνης, Ταύρου, Μοσχάτου, Παλαιού Φαλήρου. Αυτό δε σημαίνει ότι δεν μπορεί να εξυπηρετηθεί κάποιος που ανήκει σε κάποιον άλλο δήμο. Η διαδικασία για την εξυπηρέτησή του είναι αμεσότερη από το περιφερειακό κέντρο στο οποίο εντάσσεται και λιγότερο χρονοβόρα από το να απευθυνθεί σε κάποιο άλλο της Αττικής. Αυτό συμβαίνει γιατί απαιτούνται περαιτέρω διαδικασίες αν κάποιος απευθυνθεί σε κέντρο στο οποίο δεν ανήκει η παροχή του και απαιτεί επιπλέον εσωτερική εργασία-επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων για τη διεκπεραίωση του αιτήματος του. Για παράδειγμα στη περίπτωση επανασύνδεσης υδροδότησης, η άρση της διακοπής γίνεται κατόπιν εντολής του αρμόδιου περιφερειακού κέντρου στο οποίο ανήκει η παροχή νερού. Οπότε αν κάποιος απευθυνθεί σε άλλο περιφερειακό κέντρο, θα πρέπει ο αρμόδιος υπάλληλος του τμήματος εισπρακτέων να ενημερώσει το περιφερειακό κέντρο στο οποίο ανήκει ο πελάτης, ότι διευθέτησε τις οφειλές του για να γίνει δεκτό το αίτημα της επανασύνδεσης του.

Το κατάστημα της Καλλιθέας απαρτίζεται από τα εξής τμήματα με σκοπό την εξυπηρέτηση των πελατών :

- Ταμεία εισπράξεων
- Τμήμα καταμέτρησης κατανάλωσης νερού των πελατών
- Τμήμα εισπρακτέων για την εξυπηρέτηση του κοινού
- Μητρώο
- Νέες παροχές
- Γραμματεία
- Προϊστάμενος

<https://www.eydap.gr/>

3.2 Εξυπηρέτηση μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας

Η ευελιξία και οι επιλογές που παρέχονται μέσα από την εγγραφή και την περιήγηση στη διαδικτυακή πλατφόρμα e-eydap είναι αξιοσημείωτες και έχουν να κάνουν πρωτίστως με την ενημέρωση των πελατών σχετικά με θέματα που αφορούν τους λογαριασμούς τους και έπειτα με την άμεση εξυπηρέτηση και αποσυμφόρηση του κοινού από τα καταστήματα.

Κάποιες από αυτές είναι:

- Απόκτηση πρόσβασης στους λογαριασμούς όλων των παροχών
- Δυνατότητα να επιλέξουν οι πελάτες τη λήψη Ηλεκτρονικού Λογαριασμού (e-bill) καταργώντας τον έντυπο
- Ενημέρωση χωρίς χρέωση για την έκδοση του λογαριασμού τους μέσω email ή και sms
- Ενημέρωση χωρίς χρέωση αν υπάρξουν μεγάλες καταναλώσεις των παροχών μέσω email ή και sms
- Ενημέρωση για τους τρόπους μέσω των οποίων μπορεί να γίνει η εξόφληση ηλεκτρονικά
- Ενημέρωση για τις καταναλώσεις των παροχών
- Ενημέρωση για τις οφειλές και για τις ενδεχόμενες διακοπές υδροδότησης αν υπάρχουν μεγάλες οφειλές
- Δυνατότητα διόρθωσης στοιχείων των παροχών αν γίνει κάποια μεταβολή τους
- Πρόσβαση στους παλαιότερους λογαριασμούς για προηγούμενες καταναλώσεις και οφειλές

- Εκτύπωση ή αρχειοθέτηση των λογαριασμών ηλεκτρονικά
- Παρακολούθηση της πορείας από τα αιτήματα που υποβάλλει ο πελάτης
- Ενημέρωση για διακανονισμούς είτε προγενέστερους είτε μεταγενέστερους
- Πρόσβαση στο αρχείο για τυχόν επιστολές που λαμβάνουν από την Εταιρεία

<https://www.eydap.gr/>

3.2.1 Αιτήματα που μπορεί κάποιος να υποβάλλει μέσα από την εγγραφή του στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.eydap.gr

Πλήθος αιτημάτων μπορεί κάποιος να αποστείλει μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας, ακόμα και αίτημα διακανονισμού οφειλών αφού μέσα στην επίσημη ιστοσελίδα υπάρχουν τόσο οι οδηγίες όσο και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που κάποιος πρέπει να αποστείλει μέσω e-mail σε μορφή αρχείου.

Κάποια από αυτά είναι:

- Επανάσυνδεση (αποκατάσταση υδροληψίας μετά από διακοπή λόγω οφειλών)
- Μείωση λόγω αφανούς διαρροής
- Κατάργηση παροχής όπου υπάρχει ο μετρητής (από ιδιοκτήτη)
- Εργαστηριακός έλεγχος μετρητή (δοκιμή).
- Αφαίρεση μετρητή για λόγους ασφάλειας (από ιδιοκτήτη)
- Κατάργηση παροχής με αφηρημένο μετρητή
- Διακοπή υδροδότησης λόγω οφειλών με αίτηση ιδιοκτήτη
- Έκπτωση κήπου
- Απαλλαγή αποχέτευσης (τακτοποίηση αχρεωστήτως καταβληθέντων)
- Χορήγηση βεβαίωσης οφειλής δικαιωμάτων σύνδεσης
- Χορήγηση φιλανθρωπικού τιμολογίου
- Χορήγηση επαγγελματικού τιμολογίου

3.3 Διαθέσιμα κανάλια πληρωμών για την εξόφληση λογαριασμών ύδρευσης και πλεονεκτήματα

Αρχικά οι πελάτες μπορούν να βρουν πληροφορίες σχετικά με την εξόφληση του λογαριασμού τους μέσα από την ηλεκτρονική σελίδα της ΕΥΔΑΠ, μέσω επικοινωνίας με την εταιρεία είτε από το τηλέφωνο είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για να διαπιστώσουν την κατάσταση του λογαριασμού τους και φυσικά να προχωρήσουν σε εξόφληση των οφειλών τους. Πληκτρολογώντας τον αριθμό της παροχής τους μπορούν να εντοπίσουν σε ποιο περιφερειακό κέντρο ανήκουν και αν δεν έχουν λογαριασμό απλά να επιλέξουν το δήμο και περιοχή τους και θα εμφανιστεί το κατάστημα εξυπηρέτησης. Σε ορισμένες περιπτώσεις που απαιτείται πρόσβαση στο περιφερειακό κέντρο που ανήκει κάποιο μητρώο παροχής, χρειάζεται να κλείσουν ηλεκτρονικά ραντεβού για προσωπική εξυπηρέτηση σε κάποιο από τα καταστήματα, ανακαλύπτοντας μια πληθώρα επιλογών για να διεκπεραιώσουν τα οικονομικά τους ζητήματα με οποιαδήποτε μορφή εξόφλησης αυτοί επιθυμούν. Οι διαθέσιμοι τρόποι πληρωμής είναι οι εξής :

- Στα ταμεία εισπράξεων των περιφερειακών κέντρων εξυπηρέτησης
- Στην ηλεκτρονική σελίδα της εταιρείας
- Μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής και συνεργαζόμενων τραπεζών
- Στα καταστήματα των τραπεζών και στα ελληνικά ταχυδρομεία
- Μέσω πάγιας εντολής σε τράπεζες
- Μέσω της εφαρμογής EYDAPP, μέσα από το κινητό τηλέφωνο ή από άλλες ηλεκτρονικές συσκευές, εγκαθιστώντας την εφαρμογή.

3.3.1 Εξόφληση λογαριασμών στα ταμεία

Αρχικά η πληρωμή στα ταμεία μέχρι πρότινος ήταν και η πιο διαδεδομένη. Η πρόσβαση στα περιφερειακά κέντρα είναι εύκολη και η εξυπηρέτηση στα ταμεία γίνεται με κάρτα, μετρητά και επιταγή προς διευκόλυνση του κοινού σε περίπτωση που υπάρχουν μεγάλα ποσά και ο πελάτης δεν δύναται να μεταφέρει τόσα χρήματα σε ρευστό. Το πλεονέκτημα στα ταμεία είναι ότι μπορεί άμεσα να επιλυθεί οποιοδήποτε θέμα που αφορά το λογαριασμό. Αν κάποιος επιθυμεί να πληρώσει ένα μερικό ποσό ή και το συνολικό ποσό του λογαριασμού, μπορεί να ζητήσει την έκδοσή του και κυρίως αν υπάρχει μεγάλη οφειλή και διακοπή υδροδότησης να παραπεμφθεί στα αρμόδια τμήματα και να εξυπηρετηθεί άμεσα. Η πληρωμή με τα μετρητά θα φανεί συστημικά την ίδια ημέρα και η αρμόδια υπηρεσία θα δώσει άμεσα εντολή για την επανασύνδεση του νερού. Τα ταμεία εισπράξεων διαθέτουν επίσης και πληρωμή μέσω του διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ με τη χρήση pos. Η εταιρεία συνεργάζεται με πολλές ελληνικές τράπεζες και δύναται να εξυπηρετεί και πελάτες εξωτερικού που χρησιμοποιούν κάρτες από τη χώρα προέλευσής τους. Η διευκόλυνση αυτή καθώς και η χρήση επιταγής συνιστά ένα μέσο εξομάλυνσης των διαδικασιών συναλλαγής. Το όριο ανάληψης των μετρητών που μπορεί να δικαιούται πια ο πολίτης συνετέλεσε στην αυξανόμενη χρήση της κάρτας στα ταμεία εισπράξεων και συνέβαλε στην άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών που δεν έχουν μετρητά, προσφέροντας ευελιξία στη ρύθμιση και εξόφληση των οφειλών τους. Επιπρόσθετα στα ταμεία των εισπράξεων η πληρωμή μέσω επιταγής χρησιμοποιείται από εταιρείες που εξοφλούν πολλούς λογαριασμούς και νέες παροχές όπου τα συνολικά ποσά είναι υπέρογκα και η χρήση της θεωρείται ένα ασφαλές μέσο για τους πελάτες. Η επιταγή δε θα πρέπει να είναι ακάλυπτη, να αναγράφει την εμπρόθεσμη ημερομηνία της εξόφλησης και να αναφέρει πληρωμή εις διαταγή ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

<https://www.eydap.gr/>

3.3.2 Πληρωμή μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρείας

Μέσα από την ιστοσελίδα της ΕΥΔΑΠ οι πολίτες μπορούν να γίνουν εγγεγραμμένοι χρήστες μέσω των κωδικών Taxisnet και να εξοφλούν τους λογαριασμούς που επιθυμούν. Έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν την ηλεκτρονική αποστολή του λογαριασμού καταργώντας την έντυπη μορφή του, συμβάλλοντας στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, ενώ για κάθε 5 λογαριασμούς συνεισφέρουν στο περιβαλλοντικό πρόγραμμα δενδροφύτευσης που πρωτοποριακά συμμετέχει η ΕΥΔΑΠ. Με την εγγραφή τους μπορούν να παραλαμβάνουν το λογαριασμό τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και με αποστολή μηνύματος στο κινητό τους. Πληκτρολογώντας τον αριθμό παραστατικού μπορούν και εξοφλούν άμεσα το λογαριασμό, χωρίς να προσέλθουν σε κάποιο κατάστημα και να καταβάλλουν και ποσό μερικής καταβολής. Οι συνεργαζόμενες τράπεζες είναι οι εξής: Πειραιώς, Εθνική, Alpha Bank, Eurobank, Attica Bank, των Συνεταιριστικών Τραπεζών: Δράμας, Ηλείου, Θεσσαλίας, Καρδίτσας, Σερρών, Χανίων και Παγκρήτιας καθώς και κάρτες λοιπών παροχών (Visa, Mastercard, Maestro) μέσω της ασφαλούς σελίδας Συστήματος Πληρωμών ΔΙΑΣ.

<https://www.eydap.gr/>

3.3.3 Εξόφληση λογαριασμών μέσω ηλεκτρονικής τραπεζικής

Παρομοίως μπορούν να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονική εξόφληση μέσω Ηλεκτρονικής Τραπεζικής συνεργαζόμενων τραπεζών. Το μειονέκτημα της εν λόγω πληρωμής είναι η ενδεχόμενη χρέωση που υπάρχει και ο πελάτης μπορεί να ενημερωθεί από την ιστοσελίδα της τράπεζας που τον ενδιαφέρει. Επίσης είναι σημαντικό να αναφερθεί, ότι σε περίπτωση διακοπής υδροδότησης εάν ο πελάτης δεν ενημερώσει το κατάστημα στο οποίο υπάγεται η εν λόγω παροχή για την πληρωμή της οφειλής που πραγματοποίησε (αποστέλλοντας το καταθετήριο πληρωμής), η εταιρεία δεν μπορεί να προχωρήσει σε επικείμενη επανασύνδεση του νερού την ίδια μέρα, γιατί

μέσω της ηλεκτρονικής πληρωμής η πίστωση των χρημάτων ηλεκτρονικά φαίνεται σε τουλάχιστον δύο (2) ημέρες.

<https://www.eydap.gr/>

3.3.4 Εξόφληση λογαριασμών στα καταστήματα τραπεζών και στα ελληνικά ταχυδρομεία

Οι πληρωμές στις τράπεζες και στα ΕΛΤΑ εξυπηρετεί ένα μεγάλο ποσοστό πελατών παρά το γεγονός ότι ισχύει μια μικρή χρέωση για την εξόφληση του λογαριασμού. Στην Εθνική Τράπεζα δύναται κάποιος να καταβάλλει και ποσό μερικής καταβολής. Το πλεονέκτημα αυτών των επιλογών είναι η άμεση εξυπηρέτηση, διότι κατά τη μαζική αποστολή των λογαριασμών αυξάνεται η κίνηση στα περιφερειακά κέντρα εξυπηρέτησης και υπάρχει μεγαλύτερη αναμονή. Οι εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής σε τράπεζες και στα ελληνικά ταχυδρομεία συμβάλλουν στην αποσυμφόρηση του κόσμου. Είναι καίριας σημασίας να αναφερθεί ότι σε περιπτώσεις διακοπής νερού οι πολίτες αν πληρώνουν κατά αυτό το τρόπο, θα πρέπει να αποστέλλουν στην εταιρεία το καταθετήριο έντυπο πληρωμής του λογαριασμού αναγράφοντας επάνω το μητρώο της παροχής ύδρευσης.

<https://www.eydap.gr/>

3.3.5 Εξόφληση μέσω πάγιας εντολής

Τέλος η πάγια εντολή αποτελεί ένα αυτοματοποιημένο τρόπο εξόφλησης τακτικών υποχρεώσεων όπως είναι αυτές των λογαριασμών. Η εκτέλεση της πληρωμής γίνεται κατά τη λήξη του λογαριασμού λαμβάνοντας οι πολίτες την ένδειξη πληρωμής. Εξυπηρετεί πολίτες όπου βρίσκονται εκτός Αθηνών και αποτελεί έναν εύκολο τρόπο για πολλούς, καθώς δε θα ασχοληθούν με κάποια περαιτέρω διαδικασία. Το

μειονέκτημα αυτής της μεθόδου είναι η πληρωμή που μπορεί να εκτελέσει κάποιος πελάτης εκ παραδρομής και από άλλο κανάλι πληρωμής και να πληρώσει δυο φορές τον ίδιο λογαριασμό. Αν συμβεί αυτό, τα χρήματα αυτά η εταιρεία θα τα πιστώσει στο λογαριασμό του πελάτη όταν θα γίνει η επόμενη καταμέτρηση.

<https://www.eydap.gr/>

3.3.6 Πληρωμή μέσω της εφαρμογής EYDAPP από ηλεκτρονικές συσκευές.

Η εφαρμογή της εταιρείας ύδρευσης και αποχέτευσης πρωτεύουσας αποτελεί μία από τις σύγχρονες και καινοτόμες λειτουργίες που παρέδωσε στο κοινό αφού παραχωρεί στους πελάτες πληθώρα δυνατοτήτων που διευκολύνουν άμεσα την εξυπηρέτησή τους. Η συνδιαλλαγή με την εταιρεία διαφοροποιείται σε βασικούς τομείς και κυρίως σε αυτόν που έχει να κάνει με την εξόφληση των λογαριασμών. Μπορεί κάποιος μέσω barcode scanning να σκανάρει τον αριθμό παραστατικού και ακολουθώντας τις οδηγίες να προχωρήσει στην πληρωμή του λογαριασμού. Αντίστοιχα γίνεται και με τη «σύνδεση χρήστη» και την επιλογή “Παροχές” αφού γίνει πρώτα αποθήκευση των προσωπικών στοιχείων “username” και “password”. Μέσω της σύνδεσης του χρήστη μπορεί κάποιος να έχει πρόσβαση στο λογαριασμό του και σε όλες τις παρεχόμενες δυνατότητες της εφαρμογής. Στα σκαριά βρίσκεται και έκδοση της επόμενης εφαρμογής όπου θα προστεθεί και η μερική καταβολή. Μέσα από απλές κινήσεις η ΕΥΔΑΠ μπορεί να ικανοποιήσει αιτήματα πολιτών άμεσα και γρήγορα. Κάποια από αυτά είναι:

- ✓ Εξόφληση λογαριασμού και δόσης με τη χρήση κάρτας, χρεωστικής, πιστωτικής, προπληρωμένης, αφού επιλέξει τη ΔΙΑΣ - Διατραπεζικά Συστήματα.
- ✓ Η δυνατότητα δήλωσης της βλάβης.
- ✓ Live ενημερώσεις για τις διακοπές υδροδότησης.
- ✓ Δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας μέσω του 1022 (210-2144444 με αστική χρέωση) ή μέσω του e-mail 1022@eydap.gr.
- ✓ Εντοπισμός πλησιέστερου καταστήματος - Περιφερειακού κέντρου και Ταμείου.
- ✓ Πληροί προδιαγραφές και για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Οι νέες λειτουργίες της εφαρμογής τελειοποιούν τη συνολική εμπειρία του χρήστη, καθώς για βλάβες στην υδροδότηση εντός Αττικής μπορεί να δηλωθεί η τοποθεσία μέσω του Google Maps, στέλνοντας και μια φωτογραφία παράλληλα με τη δήλωσή του. Με το πάτημα ενός κουμπιού μπορεί να την επανα-υποβάλει αφού με την πρώτη αποστολή έχει σταλθεί αυτομάτως και στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του. Η εφαρμογή διατίθεται και στα αγγλικά, αφού υπάρχει η δυνατότητα για γλώσσα προτίμησης από τους πελάτες αλλά και να ανατρέξουν σε τυχόν οδηγίες αν δε θέλουν να συνεχίσουν στο μενού με τη χρήση της ελληνικής. Είναι άξιο μνείας να αναφερθεί ότι η συγκεκριμένη εφαρμογή πληροί τις προδιαγραφές και για άτομα με ειδικές δεξιότητες σύμφωνα με τις οδηγίες προτύπου WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) 2.0. σε level AA. Οι οδηγίες αυτές καθιστούν σαφές ότι η εφαρμογή της ΕΥΔΑΠ είναι φιλική για άτομα ΑΜΕΑ και πως μπορούν εύκολα να περιηγηθούν και να κάνουν χρήση των λειτουργιών αφού καλύπτει μια αρκετά μεγάλη θεματολογία.

<https://www.eydap.gr/>

<https://www.imerisia.gr>

3.4 Πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τα κανάλια πληρωμής.

Τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα συγκριτικά με τα διαθέσιμα κανάλια πληρωμών που έχουν οι πελάτες της εταιρείας είναι αυτά που παρέχονται από τα περιφερειακά κέντρα

εξυπηρέτησης. Οι επιλογές για πληρωμή των έντυπων παραστατικών είναι πολλές και αφορούν τα μετρητά, τραπεζικές κάρτες, προπληρωμένες, πιστωτικές, χρεωστικές και πληρωμή μέσω επιταγών. Μπορούν να εξοφλούν πολλούς λογαριασμούς ταυτόχρονα και ειδικά αν είναι δήμοι, εταιρείες με πολλές παροχές ή και οικοδομικές εταιρείες που εξοφλούν πολλές νέες παροχές συγκεντρωτικά σε μία έντυπη απόδειξη, όπου αναγράφεται αναλυτικά ο αριθμός των νέων παροχών και το συνολικό ποσό. Έχουν τη δυνατότητα να εκδώσουν αντίγραφα παραστατικών και να ζητήσουν μερική εξόφληση ή να απευθυνθούν αν χρειαστεί στο τμήμα εισπρακτέων ή στο τμήμα νέων παροχών ανάλογα με τα αιτήματά τους. Σε περίπτωση που υπάρξει διακοπή υδροδότησης μπορούν άμεσα να πληρώσουν και να δοθεί το αίτημα επανασύνδεσης του νερού από τα αρμόδια τμήματα που εξυπηρετούν άμεσα τον πολίτη. Τα τελευταία χρόνια η ΕΥΔΑΠ έχει δώσει μεγάλη έμφαση και στην ηλεκτρονική της σελίδα με κύριο σκοπό την υλοποίηση των αιτημάτων διαδικτυακά από τους πολίτες. Ειδικότερα από την πανδημία του κορονοϊού και έπειτα εφάρμοσε μέσα από την ιστοσελίδα της μια πληθώρα επιλογών για να προωθήσει και να διευκολύνει την αποπληρωμή οφειλών, όπως δόσεων διακανονισμού και απλών λογαριασμών. Οι πολίτες έχουν το δικαίωμα μερικής καταβολής χωρίς να απαιτείται η προσέλευση στα ταμεία όπως στο παρελθόν, εξοφλώντας κατά αυτό το τρόπο λογαριασμούς από το σπίτι τους. Στην ιστοσελίδα υπάρχει επίσης σχετική αναφορά με τις συνεργαζόμενες τράπεζες. Μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής και των συνεργαζόμενων τραπεζών δύνανται οι πολίτες να εξοφλούν λογαριασμούς μέσα από τράπεζες όπως είναι η Εθνική, η Πειραιώς, η Eurobank, η Alpha bank, η Attica bank και HSBC. Ο πελάτης δύναται μέσω της τράπεζας που συνεργάζεται να επιλέξει ηλεκτρονικά τις ΔΕΚΟ, την υπηρεσία ύδρευσης, να πληκτρολογήσει αριθμό παραστατικού, ποσό και να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του. Η απόδειξη που λαμβάνει είναι σε ηλεκτρονική μορφή και έχει την δυνατότητα να την αποστείλει στην εταιρεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε περίπτωση που υπάρχει διακοπή υδροδότησης. Πολλοί είναι και οι πελάτες που επιλέγουν να πληρώσουν λογαριασμούς στα φυσικά καταστήματα των τραπεζών και τα Ελληνικά ταχυδρομεία. Η επιλογή αυτή των πολιτών είναι καθαρά για την αποφυγή της αναμονής στα περιφερειακά κέντρα σε μέρες μεγάλης προσέλευσης για την αποπληρωμή των οφειλών τους. Οι τράπεζες περιλαμβάνουν στα καταστήματα τους και αυτόματα μηχανήματα πληρωμής λογαριασμών που διευκολύνουν κατά πολύ το πελατολόγιό τους για να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους. Τα ταχυδρομεία επίσης επιλέγονται ως ένα μέσο πληρωμής του λογαριασμού, είναι εύκολα προσβάσιμα για το

κοινό και ιδίως για τις μεγαλύτερες ηλικίες. Τα ΕΛΤΑ μπορούν να δεχθούν επίσης και παραστατικά λογαριασμών τα οποία είναι εκπρόθεσμα γιατί αναγράφουν πάνω μια δεύτερη ημερομηνία λήξης, την οποία μπορούν να δεχθούν κατά την συναλλαγή τα Ελληνικά Ταχυδρομεία. Η εταιρεία ακόμα δίνει τη δυνατότητα και στους πελάτες της να εξοφλούν τις οφειλές τους και μέσω πάγιας εντολής. Ο ενδιαφερόμενος πελάτης απευθύνεται στην τράπεζα που ο ίδιος εξυπηρετείται προγραμματίζοντας την εκτέλεση της πάγιας εντολής η οποία είναι η ημερομηνία λήξης του λογαριασμού. Αποτελεί έναν άμεσο τρόπο εξόφλησης χωρίς καμία επιπλέον υποχρέωση στον καταναλωτή. Η συγκεκριμένη επιλογή είναι προτιμητέα όπως και η χρήση κάρτας, γιατί μέσω ηλεκτρονικών πληρωμών μπορεί να “χτίσει” κάποιος το αφορολόγητό του σε περίπτωση που είναι μισθωτός ή συνταξιούχος. Επιπρόσθετα μέσω της εφαρμογής EYDAPP παρέχεται η διευκόλυνση στο καταναλωτή μέσα από το κινητό του και με μερικές κινήσεις να εξοφλεί λογαριασμούς, να δίνει την ακριβή τοποθεσία για αφανή διαρροή ή βλάβη μέσω της αποστολής της τοποθεσίας από την GOOGLE Maps, λαμβάνοντας επιβεβαιωτικό μήνυμα στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Το πιο σημαντικό και καινοτόμο είναι η δυνατότητα που δίνει η εφαρμογή στους χρήστες με ειδικές ικανότητες να χρησιμοποιούν την εφαρμογή και να περιηγούνται στο μενού. Τέλος τα περισσότερα πλεονεκτήματα παρατηρούνται κατά τη διαδικασία πληρωμής στα ταμεία, καθώς για οποιοδήποτε θέμα που μπορεί να προκύψει κατά τη συναλλαγή του κοινού υπάρχουν οι αρμόδιοι υπάλληλοι που θα συμβουλευσουν και θα παραπέμψουν τον πολίτη να απευθυνθεί στο αρμόδιο τμήμα για οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Μελέτη περίπτωσης σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης και εξυπηρέτησης των πελατών από τα ταμεία εισπράξεων της ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Η ερευνητική διαδικασία βοηθά στην επίβλεψη αλλά και παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών της ΕΥΔΑΠ. Διεξήχθη από τις 21 Σεπτεμβρίου μέχρι και τις 29 Οκτωβρίου του 2022. Η αποστολή του ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και απεστάλη σε υπαλλήλους της εταιρείας και στους πελάτες που εξυπηρετούνται στα περιφερειακά κέντρα της εταιρείας. Σε απευθείας επικοινωνία κατά τη συναλλαγή στα ταμεία με πελάτες και με την άμεση θετική απόκριση όσων ήθελαν να απαντήσουν, γινόταν καταγραφή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης και αποστολή σε αυτήν του ερωτηματολογίου. Απαραίτητη προϋπόθεση βέβαια η πληρωμή λογαριασμών αυτοπροσώπως στα ταμεία της υπηρεσίας. Πρωταρχικός σκοπός της έρευνας είναι ο εντοπισμός τυχόν προβλημάτων, δυσχερειών, παραπόνων, που μπορεί να προκύπτουν εξαιτίας της συναλλαγής των πελατών στα ταμεία της υπηρεσίας. Είναι αξιοσημείωτο για κάθε εταιρεία η οποία παρέχει άμεση εξυπηρέτηση και αναφέρεται σε ένα μεγάλο ποσοστό πελατών να γνωρίζει την εμπειρία που έχουν οι πελάτες της και να αντιληφθεί τυχόν προβλήματα που προκύπτουν με σκοπό να βελτιώσει ποιοτικά την παροχή των υπηρεσιών της. Μέσα από την έρευνα αναδεικνύονται εκείνα τα σημεία τα οποία χρήζουν βελτίωσης και αλλοιώνουν την αξιοπιστία αλλά και το κύρος της εταιρείας που στοχεύει στην άμεση εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος, αλλά πρωτίστως στην άμεση ικανοποίηση του Έλληνα πολίτη που εμπιστεύεται την ΕΥΔΑΠ.

4.2 Ερωτηματολόγιο

«ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΤΑΜΕΙΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΤΗΣ ΕΥΔΑΠ Α.Ε.»

Το εν λόγω ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σύντομες απαντήσεις, με σκοπό την εξέταση του βαθμού εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών, για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα τμήματα εισπράξεων (ταμεία) της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. .

1. Πόσο συχνά επιλέγετε να μεταβείτε σε ένα κατάστημα της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. για την εξυπηρέτησή σας στα ταμεία;

Κάθε μήνα

Κάθε τρεις μήνες κατά την έκδοση του λογαριασμού

Μόνο σε αναγκαία περίπτωση (διαρροή, ρύθμιση οφειλών κ.λπ.)

2. Η πρόσβαση στα ταμεία των περιφερειακών κέντρων είναι εύκολη ή λειτουργεί αποτρεπτικά στο να προσέλθετε αυτοπροσώπως;

Είναι εύκολη.

Λειτουργεί αποτρεπτικά στο να προσέλθω αυτοπροσώπως.

3. Κρίνετε τις υποδομές της ΕΥΔΑΠ προσβάσιμες για άτομα με κινητικά προβλήματα και άλλες ειδικές δεξιότητες;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

4. Η δυσκολία πρόσβασης και η αναμονή στο κατάστημα λόγω των μέτρων covid, έχει επηρεάσει την εξυπηρέτησή σας στα ταμεία;

Ναι

Όχι

5. Σε περίπτωση αρνητικής επίδρασης, πόσο μεγάλη ήταν η επίδραση αυτή;

Μέτρια

Μεγάλη

Πολύ μεγάλη

6. Υπήρξε κάποιο πρόβλημα κατά την αναμονή σας στο χώρο των ταμείων που να σας δημιούργησε αρνητική εικόνα;

Η απάντησή σας

7. Οι ταμίες της εταιρείας έδειξαν ευγένεια και προθυμία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους;

Ναι

Όχι

8. Θεωρείτε ότι οι ταμίες ασκούν τα καθήκοντα τους κατά προσήκοντα τρόπο και λειτουργούν συμβουλευτικά ως προς τον πελάτη;

Ναι

Όχι

9. Υπήρξε κάτι δυσλειτουργικό κατά την εκτέλεση της συναλλαγής σας ως προς το ταμειακό σύστημα της εταιρείας (τερματικά POS, διαδικασία εξόφλησης κ.λπ.);

Ναι

Όχι

10. Εάν υπήρξε κάτι δυσλειτουργικό, πόσο συχνά έχει παρουσιαστεί;

Μια φορά

Δυο φορές

Αρκετές φορές

Σχεδόν πάντα

11. Θεωρείτε ότι η υπηρεσία των ταμείων κάλυψε με ευελιξία, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα τα παραδιδόμενα κατά τη συναλλαγή σας (εξοφλητική απόδειξη, αντίγραφα λογαριασμών, έκδοση λογαριασμών, λοιπές ταμειακές πληροφορίες);

Ναι

Όχι

12. Αισθανθήκατε κάποια δυσαρέσκεια κατά την παρουσία σας στο κατάστημα, όσον αφορά τη διεκπεραίωση των αιτημάτων σας;

Ναι

Όχι

13. Θεωρείτε ότι οι απαιτήσεις σας καλύφθηκαν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

Ναι

Όχι

14. Υπήρξε κάτι στην εξυπηρέτησή σας που ήταν κατώτερο των προσδοκιών σας ή που βρήκατε απογοητευτικό;

Η απάντησή σας

15. Η συνολική σας εμπειρία σχετικά με την εξυπηρέτηση που δεχθήκατε στα ταμεία εισπράξεων της εταιρείας ήταν ικανοποιητική;

Ναι

Όχι

16. Θα επιλέγατε ξανά τα ταμεία της ΕΥΔΑΠ ως πρώτη επιλογή σας για την ρύθμιση και την εξόφληση των οφειλών σας σε σύγκριση με άλλα κανάλια πληρωμών;

Ναι

Όχι

17. Σε σύγκριση με τις υπόλοιπες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς κοινής ωφελείας, κρίνετε ικανοποιητικό το επίπεδο των ταμειακών υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ;

Ναι

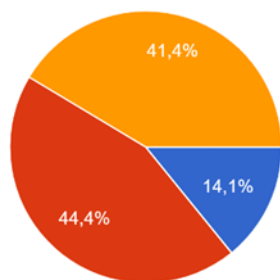
Όχι

18. Βάσει της προσωπικής σας εμπειρίας, ως πελάτες της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε., τί θεωρείτε ότι θα πρέπει να βελτιώσει ως προς τη γενικότερη εξυπηρέτηση της στα ταμεία;

Η απάντησή σας

1.

Πόσο συχνά επιλέγετε να μεταβείτε σε ένα κατάστημα της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. για την εξυπηρέτησή σας στα ταμεία;



- Κάθε μήνα
- Κάθε τρεις μήνες κατά την έκδοση του λογαριασμού
- Μόνο σε αναγκαία περίπτωση (διαρροή, ρύθμιση οφειλών κ.λπ.)

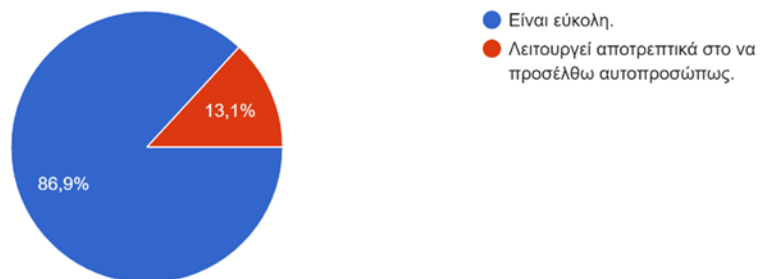
Εικόνα 1: Συχνότητα προσέλευσης πελατών

Σύμφωνα με την εικόνα 1 η συχνότητα προσέλευσης του κόσμου στα ταμεία εξυπηρέτησης της ΕΥΔΑΠ είναι μεγαλύτερη κάθε 3 μήνες με ποσοστό 44,4%. Η έκδοση του λογαριασμού του νερού σχετίζεται με την περίοδο της κατανάλωσης που ποικίλλει αναλόγως, στις 80 με 100 μέρες. Μετά το πέρας αυτού του χρονικού διαστήματος γίνεται καταμέτρηση του νερού βάσει της κατανάλωσης του κάθε νοικοκυριού και αποτυπώνεται με μονάδα μέτρησης τα κυβικά μέτρα. Μετά την καταμέτρηση του νερού εκδίδεται ο έντυπος λογαριασμός που αποστέλλεται στις περιοχές που υπάγονται στο κάθε περιφερειακό κέντρο. Αυτή η διαδικασία έχει ως αποτέλεσμα να παρουσιάζεται μεγαλύτερη προσέλευση του αριθμού των πελατών κάθε 3 μήνες, κυρίως για την πληρωμή του λογαριασμού και οποιασδήποτε άλλης οφειλής πέραν τούτου.

Τέλος μεγάλη προσέλευση κόσμου επίσης παρατηρείται σε αναγκαία περίπτωση με ποσοστό 41,4%, όπου ο πελάτης επισκέπτεται ένα κατάστημα για ρύθμιση οφειλών ή κάποια επείγουσα ανάγκη όπως η περίπτωση της διαρροής νερού ή η τοποθέτηση νέων υδρομετρητών σε καινούργιες οικίες. Πιο σύνηθες φαινόμενο είναι αυτό της μεγάλης κατανάλωσης του νερού που σηματοδοτεί και μια επικείμενη διαρροή σε κάποιο οίκημα είτε κακής συντήρησης των σωληνώσεων είτε κάποιας αμέλειας από πλευράς του καταναλωτή που δεν φρόντισε να προβλέψει. Σε αυτή την περίπτωση ο καταμετρητής υπάλληλος όταν μετρήσει τα κυβικά νερού και διαπιστώσει ότι είναι παραπάνω από τα φυσιολογικά επίπεδα αφήνει ένα σημείωμα στο εν λόγω διαμέρισμα ώστε να προσέλθει όσο το δυνατόν συντομότερα ο καταναλωτής στο περιφερειακό κέντρο που ανήκει και να προχωρήσει σε τυχόν διόρθωση της βλάβης και ρύθμιση της οφειλής.

2.

Η πρόσβαση στα ταμεία των περιφερειακών κέντρων είναι εύκολη ή λειτουργεί αποτρεπτικά στο να προσέλθετε αυτοπροσώπως;

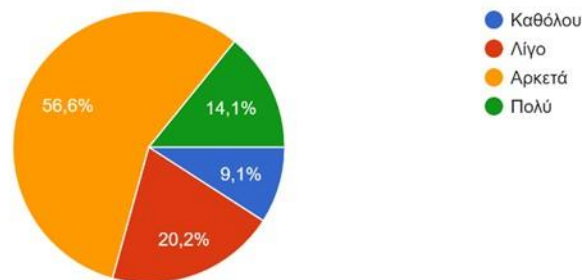


Εικόνα 2: Ευκολία πρόσβασης στα περιφερειακά κέντρα.

Σύμφωνα με την εικόνα 2, η πρόσβαση στα ταμεία των περιφερειακών κέντρων είναι εύκολη με ποσοστό 86,9%. Η πρόσβαση είναι αρκετά εύκολη και λειτουργεί ενθαρρυντικά για τους πελάτες να πληρώνουν αυτοπροσώπως τους λογαριασμούς τους στα ταμεία. Το ποσοστό κυρίως των ατόμων αυτών είναι άτομα τρίτης ηλικίας που αποφεύγουν άλλα κανάλια πληρωμών και υπηρεσίες όπως για παράδειγμα τις τράπεζες. Αυτό που βοηθάει το καταναλωτικό κοινό να προβεί εύκολα στα σημεία εξυπηρέτησης είναι οι υποδομές των κτιρίων, όπου έχουν διαμορφωμένα τα τμήματα εισπράξεων με τέτοιο τρόπο ώστε το κοινό να έρχεται πρώτο σε επαφή και επίσης στην πλειονότητά τους βρίσκονται στο ισόγειο των περιφερειακών κέντρων.

3.

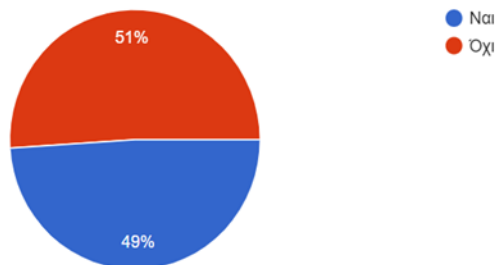
Κρίνετε τις υποδομές της ΕΥΔΑΠ προσβάσιμες για άτομα με κινητικά προβλήματα και άλλες ειδικές δεξιότητες;



Εικόνα 3: Καταλληλότητα υποδομών για άτομα με ειδικές δεξιότητες και ΑΜΕΑ.

Σύμφωνα με την εικόνα 3 οι υποδομές της ΕΥΔΑΠ κρίνονται προσβάσιμες με ποσοστό 56,6%, για άτομα που έχουν κινητικά προβλήματα και άλλες δεξιότητες ειδικότερα στο τμήμα των ταμείων. Η είσοδος αυτών των ατόμων στο κτήριο βρίσκεται στο ισόγειο και πολλές φορές κρίνεται αναγκαία η είσοδος τους από την πόρτα επείγουσας ανάγκης, για να μπορούν να έχουν πέραν της άνεσης και ασφάλεια στο χώρο των ταμείων. Στο προαύλιο χώρο απαγορεύεται η στάθμευση και η αναμονή οχημάτων πέραν της εταιρείας και για λόγους αναγκαιότητας που αφορούν εργασιακά θέματα με σκοπό να μην εμποδίζουν ούτε το κοινό ούτε άτομα που εισέρχονται από τις ράμπες και από τα ειδικά διαμορφωμένα σημεία για τα άτομα που κινούνται με αναπηρικά αμαξίδια.

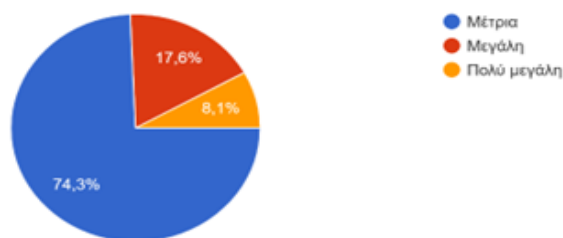
Η δυσκολία πρόσβασης και η αναμονή στο κατάστημα λόγω των μέτρων covid, επηρέασε την εξυπηρέτησή σας στα ταμεία;



Εικόνα 4: Επίδραση πανδημίας στην εξυπηρέτηση των πελατών

Σύμφωνα με την εικόνα 4, η εξυπηρέτηση των πελατών δεν έχει επηρεαστεί αρνητικά με ποσοστό 51%. Εξαιτίας των μέτρων covid δημιουργήθηκε μεγάλη καθυστέρηση κατά τον έλεγχο των πιστοποιητικών εμβολιασμού αλλά και των rapid tests κατά την είσοδο των πελατών στα καταστήματα κατά την περίοδο της πανδημίας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα μεγαλύτερη αναμονή στα ταμεία και στον προαύλιο χώρο των περιφερειακών κέντρων. Παρ' όλα αυτά η εταιρεία μερίμνησε για την εξυπηρέτηση των πελατών άμεσα στα ταμεία τόσο με την εκπαίδευση των ταμιών στη πρόγραμμα BCC, όσο και με την προσθήκη υπαλλήλου στο τμήμα των ταμείων για την έκδοση αντιγράφων λογαριασμού.

Σε περίπτωση αρνητικής επίδρασης, πόσο μεγάλη ήταν η επίδραση αυτή;



Εικόνα 5: Μέγεθος αρνητικής επίδρασης από την πανδημία.

Σύμφωνα με την εικόνα 5, η επίδραση ήταν μέτρια με ποσοστό 74,3%. Παρά το γεγονός ότι η αναμονή των ατόμων ήταν μεγάλη έξω από τα καταστήματα, το καταναλωτικό κοινό επέδειξε υπομονή και κατανόηση. Ήταν αναμενόμενο το αποτέλεσμα λόγω των μέτρων που δόθηκαν κατά του κορονοϊού για προστασία τόσο από την εξάπλωσή του όσο και από μια πιθανή μόλυνση. Η ανταπόκριση της εταιρείας ήταν άμεση ως προς την εξυπηρέτηση παρά την καθυστέρηση που υπήρξε από τα αυστηρά μέτρα για την πανδημία και προσπάθησε όσο το δυνατόν να παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες θέτοντας ως πρωταρχικό κανόνα τη διασφάλιση της υγείας του Έλληνα καταναλωτή.

6.

Υπήρξε κάποιο πρόβλημα κατά την αναμονή σας στο χώρο των ταμείων που να σας δημιούργησε αρνητική εικόνα;



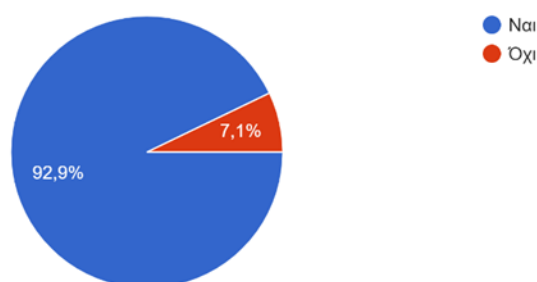
Εικόνα 6. Εικόνα των πελατών σχετικά με την αναμονή τους στο χώρο των ταμείων.

Σύμφωνα με την εικόνα 6, λήφθηκαν 55 θετικές απαντήσεις ως προς τη συνολική εικόνα που έχουν διαμορφώσει κατά την παρουσία τους στο χώρο των ταμείων οι πελάτες. Αυτό οφείλεται στην εκπαίδευση των υπαλλήλων στο πρόγραμμα BCC της εταιρείας, που μέχρι πρότινος χρησιμοποιούσαν τα άλλα τμήματα της εταιρείας και όχι οι ταμίες. Η εκμάθηση στο συγκεκριμένο πρόγραμμα εξομάλυνε την κατάσταση από τη σύγχυση που επικρατούσε λόγω των επιπτώσεων του κορονοϊού, αφού απαγορευόταν η είσοδος των πελατών στα γραφεία και επιτρεπόταν παρά μόνο με ραντεβού. Για παράδειγμα ακόμα και η απλή έκδοση του λογαριασμού δε γινόταν από τους ταμίες με αποτέλεσμα να δημιουργείται καθυστέρηση γιατί οι πελάτες έπρεπε να εξυπηρετούνται από έναν υπάλληλο ο οποίος βρισκόταν στο χώρο των ταμείων και ήταν από το τμήμα των εισπρακτέων, γιατί απαγορευόταν η ελεύθερη είσοδος χωρίς ραντεβού στα υπόλοιπα τμήματα εξυπηρέτησης. Πέραν αυτού η ΕΥΔΑΠ έδωσε την δυνατότητα στους ταμίες να χειρίζονται τέτοιες περιπτώσεις δουλεύοντας το πρόγραμμα BCC χωρίς να χρειάζεται να παραπέμπουν για απλά ζητήματα τους πελάτες σε άλλα τμήματα, αφού μπορούν και οι ίδιοι να διεκπεραιώνουν απλά αιτήματα που

αφορούν την εκτύπωση λογαριασμών, μερικής καταβολής κ.α. Στον αντίποδα βέβαια κάποιοι πελάτες απάντησαν ότι σχημάτισαν αρνητική εικόνα από το χώρο των ταμείων εξαιτίας της αναμονής που χρειάστηκε όταν προσήλθαν στα ταμεία για να εξυπηρετηθούν. Η ΕΥΔΑΠ ως εταιρεία προσπαθεί να εξομαλύνει την κατάσταση και να μειώσει αυτή την αρνητική εικόνα μέσα από την εκπαίδευση των ταμιών, όπου πέραν από την εξόφληση των λογαριασμών τους δόθηκαν επιπρόσθετα καθήκοντα για την άμεση εξυπηρέτηση του κοινού.

7.

Οι ταμίες της εταιρείας έδειξαν ευγένεια και προθυμία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους;

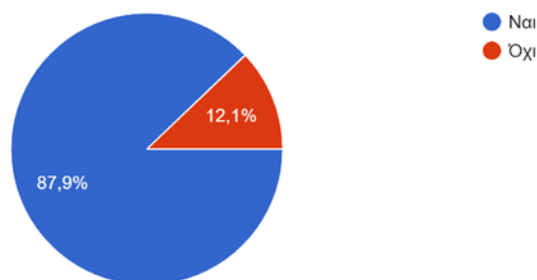


Εικόνα 7: Συμπεριφορά ταμιών.

Σύμφωνα με την εικόνα 7, η συμπεριφορά των ταμιών ήταν επαρκής σε μεγάλο ποσοστό με 92,9%. Το προσωπικό της εταιρείας απαρτίζεται από ιδιωτικούς υπαλλήλους μέσω εργολαβικής εταιρείας, με εξαίρεση τους κεντρικούς ταμίες που ανήκουν αμιγώς στο μόνιμο προσωπικό της ΕΥΔΑΠ. Οι ταμίες έχουν εκπαιδευτεί ούτως ώστε να εξυπηρετούν το πελάτη με ευγένεια και προσήγεια εκτελώντας τα καθήκοντα τους με σεβασμό προς το δημόσιο συμφέρον.

8.

Θεωρείτε ότι οι ταμίες ασκούν τα καθήκοντα τους κατά προσήκοντα τρόπο και λειτουργούν συμβουλευτικά ως προς τον πελάτη;

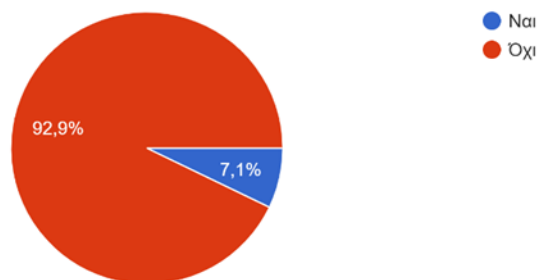


Εικόνα 8: Άσκηση καθηκόντων από τους ταμίες

Σύμφωνα με την εικόνα 8, το 87,9 % των πελατών απάντησε ότι οι ταμίες λειτουργούν με συμβουλευτικό τρόπο απέναντι στο κοινό. Η ΕΥΔΑΠ τους τελευταίους δέκα (10) μήνες περίπου παραχώρησε τη δυνατότητα στους υπαλλήλους που εργάζονται στα ταμεία εισπράξεων να εξυπηρετούν τους πελάτες όχι μόνο για την εξόφληση λογαριασμών αλλά και με μια πληθώρα άλλων δυνατοτήτων, όπως είναι η εκτύπωση λογαριασμού με προγενέστερα ποσά, εκτύπωση καινούργιου λογαριασμού αν έχει εκδοθεί και είναι διαθέσιμο στο σύστημα, τη δυνατότητα μερικής καταβολής και την απλή εκτύπωση λογαριασμού σε περίπτωση που ένας πελάτης θέλει να εξοφλήσει το υπόλοιπο του λογαριασμού του. Η υλοποίηση και η βελτίωση των υπηρεσιών αυτών δόθηκε μέσω της εκπαίδευσης που έγινε στους ταμίες του προγράμματος που λέγεται BCC. Οι ταμίες για οποιοδήποτε άλλο θέμα όπως διακοπή νερού ή επικείμενη διακοπή, δρουν συμβουλευτικά και κατευθύνουν τους πελάτες παραπέμποντας τους στα αρμόδια τμήματα για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

9.

Υπήρξε κάτι δυσλειτουργικό κατά την εκτέλεση της συναλλαγής σας ως προς το ταμειακό σύστημα της εταιρείας (τερματικά POS, διαδικασία εξόφλησης κ.λπ.);

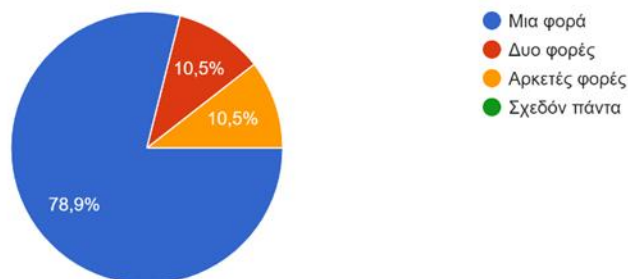


Εικόνα 9: Καταλληλότητα ταμειακού συστήματος

Σύμφωνα με την εικόνα 9 και με ποσοστό 92,9 %, το κοινό απάντησε θετικά ότι δεν υπήρξε κάποια δυσλειτουργία κατά την εκτέλεση της συναλλαγής. Η καταλληλότητα του ταμειακού συστήματος οφείλεται στη σωστή χρήση αυτών από τους ταμίες, στην τακτική αναβάθμιση του συστήματος αλλά και των υπηρεσιών της εταιρείας τόσο με τη βελτίωση των τερματικών pos όσο και αυτής των ταμείων, με την αντικατάσταση παλαιών μηχανών καταμέτρησης με καινούργιες, με πιο σύγχρονα σκάνερ, υπολογιστές, εκτυπωτές συνεισφέροντας σε μεγαλύτερη ταχύτητα αλλά και αποτελεσματικότητα.

10.

Εάν υπήρξε κάτι δυσλειτουργικό, πόσο συχνά έχει παρουσιαστεί;

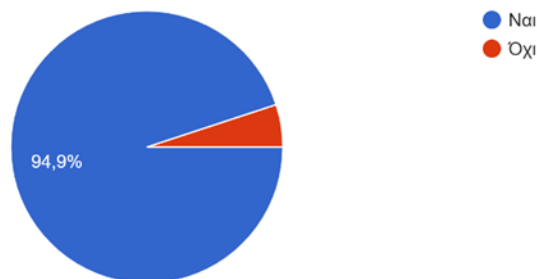


Εικόνα 10: Συχνότητα κάποιου προβλήματος κατά την συναλλαγή στο ταμειακό σύστημα.

Σύμφωνα με την εικόνα 10, η συχνότητα κάποιου προβλήματος στο ταμειακό σύστημα δεν αποτελεί συχνό φαινόμενο αλλά σπάνιο με ποσοστό 78,9%. Η παρουσία έστω και μια φορά είναι αναμενόμενη και οφείλεται σε λάθος εκ παραδρομής του ταμιά, σε κάποια περιστασιακή βλάβη κάποιας συσκευής ή σε δυσλειτουργία του εσωτερικού δικτύου.

11.

Θεωρείτε ότι η υπηρεσία των ταμείων κάλυψε με ευελιξία, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα τα παραδιδόμενα κατά τη συναλλαγή σας (εξοφλη...λογαριασμών, λοιπές ταμειακές πληροφορίες);

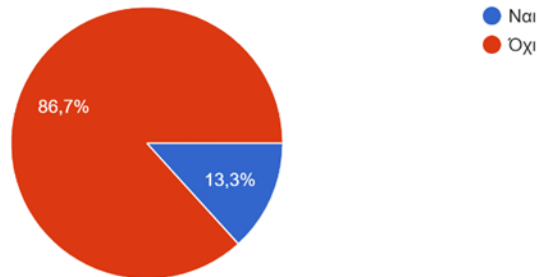


Εικόνα 11: Αποτελεσματικότητα συναλλαγών με τους πελάτες.

Σύμφωνα με την εικόνα 11 και με ποσοστό 94,9%, οι πελάτες απάντησαν θετικά σχετικά με την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα των ταμείων κατά την διάρκεια της συναλλαγής. Η θετική απόκριση του κοινού οφείλεται στο εκπαιδευμένο προσωπικό της εταιρείας, στη συνεχή αναβάθμιση των υπηρεσιών και του υλικοτεχνικού εξοπλισμού.

12.

Αισθανθήκατε κάποια δυσaréσκεια κατά την παρουσία σας στο κατάστημα, όσον αφορά τη διεκπεραίωση των αιτημάτων σας;

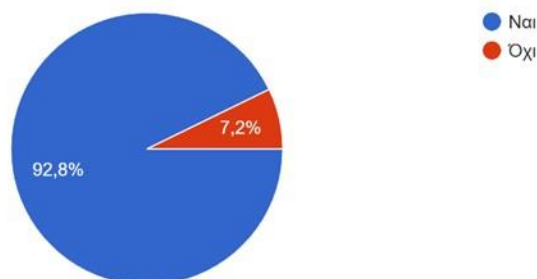


Εικόνα 12: Δυσaréσκεια κατά την εξυπηρέτηση.

Σύμφωνα με την εικόνα 12, η απουσία δυσaréσκειας του κοινού με ποσοστό 86,7%, οφείλεται στο γεγονός ότι η ΕΥΔΑΠ έχει προβλέψει οι ταμίες της πέραν των υπηρεσιών που παρέχουν, να δίνουν και σχετικές πληροφορίες και να παραπέμπουν αναλόγως τους πελάτες στα αρμόδια τμήματα. Η ρύθμιση για παράδειγμα μεγάλων οφειλών γίνεται από το αρμόδιο τμήμα των εισπρακτέων και κατόπιν παραπομπής από τους ταμίες που είναι οι πρώτοι δέκτες αιτημάτων από το κοινό. Ανάλογα με τη φύση των αιτημάτων τους οι ταμίες δίνουν και τις ανάλογες κατευθυντήριες γραμμές για να απευθυνθούν και στα αρμόδια τμήματα. Είναι κατάλληλα καταρτισμένοι γιατί βρίσκονται στη πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης του πολίτη και διαθέτουν όλα εκείνα τα προσόντα που χρειάζεται για να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πελατών

13.

Θεωρείτε ότι οι απαιτήσεις σας καλύφθηκαν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

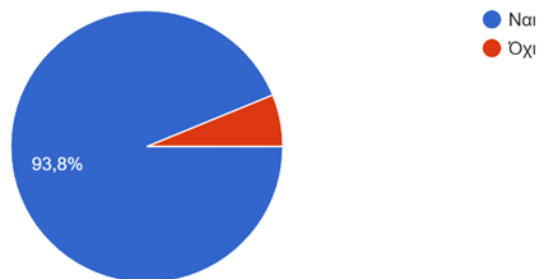


Εικόνα 13: Κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών από το τμήμα των ταμείων.

Σύμφωνα με την εικόνα 13, οι απαιτήσεις των πελατών καλύφθηκαν με ποσοστό 92,8 %, από τις παρεχόμενες υπηρεσίες στα ταμεία της υπηρεσίας. Η ΕΥΔΑΠ ως εταιρεία αναβαθμίζει συνεχώς τις υπηρεσίες που παρέχει, με αποτέλεσμα ο πελάτης να νιώθει ικανοποιημένος κατά την προσέλευσή του, με τις απαιτήσεις του να καλύπτονται πλήρως από τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αυτό οφείλεται και στο γεγονός ότι υπάλληλοι της ΕΥΔΑΠ με σημαίνοντα ρόλο που εργάζονται στα ταμεία, επιβλέπουν και μεταφέρουν κάθε πρόβλημα στα στελέχη της Γενικής Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Πελατών. Η εταιρεία με τη σειρά της αξιολογεί και προχωρά στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν.

15.

Η συνολική σας εμπειρία σχετικά με την εξυπηρέτηση που δεχθήκατε στα ταμεία εισπράξεων της εταιρείας ήταν ικανοποιητική ;

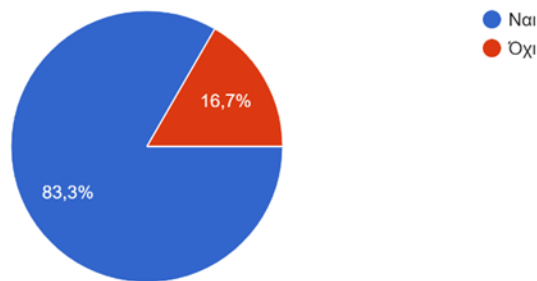


Εικόνα 15: Αξιολόγηση συνολικής εμπειρίας.

Σύμφωνα με την εικόνα 15, η συνολική εμπειρία των πελατών όσον αφορά την εξυπηρέτηση ήταν ικανοποιητική με ποσοστό 93,8 %. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι πελάτες μπορούν και αντιλαμβάνονται το υψηλό επίπεδο παροχής των υπηρεσιών από τα ταμεία της εταιρείας. Το προσωπικό των περιφερειακών καταστημάτων σε διαρκή συνεργασία και επικοινωνία με τη Γενική Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Πελατών προβαίνουν σε συνεχείς βελτιώσεις, εστιάζοντας στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, τοποθετώντας τα κατάλληλα άτομα στις πιο σωστές θέσεις και αναβαθμίζοντας συνεχώς τις υπηρεσίες τους.

16.

Θα επιλέγατε ξανά τα ταμεία της ΕΥΔΑΠ ως πρώτη επιλογή σας για την ρύθμιση και την εξόφληση των οφειλών σας σε σύγκριση με άλλα κανάλια πληρωμών;

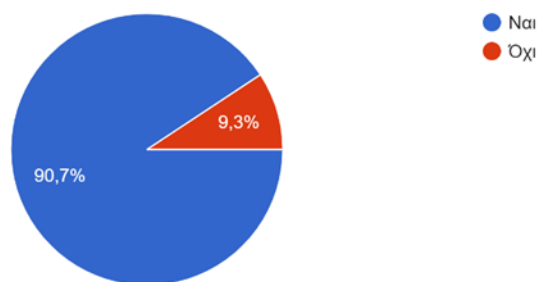


Εικόνα 16: Προτίμηση καναλιών πληρωμής.

Σύμφωνα με την εικόνα 16, η επιλογή των ταμείων από το κοινό για την εξόφληση οφειλών με ποσοστό 83,3%, δηλώνει σταθερά την εμπιστοσύνη του στο εν λόγω κανάλι. Αυτό είναι αποτέλεσμα της αμεσότητας που συνεπάγεται η επαφή του προσωπικού με το κοινό, καθώς και η απουσία επιπλέον κόστους για την εξόφληση του λογαριασμού που πραγματοποιείται αυτοπροσώπως στα ταμεία. Αρκετοί πελάτες δεν επιλέγουν άλλα κανάλια πληρωμών πέραν των ταμείων της ΕΥΔΑΠ, για την αποφυγή της επιβάρυνσης της προμήθειας που ζητείται για την εξόφληση των λογαριασμών.

17.

Σε σύγκριση με τις υπόλοιπες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς κοινής ωφελείας, κρίνετε ικανοποιητικό το επίπεδο των ταμειακών υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ;



Εικόνα 17: Σύγκριση επιπέδου υπηρεσιών με άλλους οργανισμούς κοινής ωφελείας.

Η Εικόνα 17 παρουσιάζει τα αποτελέσματα ικανοποίησης των πελατών σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς κοινής ωφέλειας. Όπως βλέπουμε το επίπεδο των ταμειακών υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ κρίνεται ικανοποιητικό από το 90,7% των πελατών, σε σύγκριση με άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς κοινής ωφέλειας. Αυτό σημαίνει ότι το μεγαλύτερο μέρος των πελατών της ΕΥΔΑΠ θεωρεί ότι οι ταμειακές υπηρεσίες που παρέχει η ΕΥΔΑΠ είναι τουλάχιστον εφάμιλλες ή καλύτερες από τις ταμειακές υπηρεσίες που παρέχουν άλλες ΔΕΚΟ. Τα αποτελέσματα των απαντήσεων κρίνονται αναμενόμενα, καθώς η ΕΥΔΑΠ έχει κερδίσει πολλά βραβεία, τα οποία αποδεικνύουν

την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και την προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης. Ενδεικτικά η ΕΥΔΑΠ έχει κερδίσει τα κάτωθι βραβεία :

- Βραβείο για τον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της ΕΥΔΑΠ στον θεσμό των Hellenic Responsible Business Awards.
- Βραβείο Superbrands Greece 2021-2022.
- Επιχειρηματικά βραβεία ΧΡΗΜΑ 2019
- Responsible Management Excellence Awards του EBEN GR 2019.
- Διάκριση των Νομικών Υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ από τον φορέα LEGAL 500.
- Impact Business IT Excellence Awards 2019.
- Επιχειρηματικά Βραβεία Χρήμα 2018.
- Διεθνής πιστοποίηση Επιχειρηματικότητας Αριστείας “EFQM Committed to Excellence -2 Star”.
- Environmental Awards 2018.
- Responsible Management Excellence Awards του EBEN GR 2018.
- Impact Bite Awards 2017.
- Επιχειρηματικά Βραβεία Χρήμα – Γεώργιος Ουζούνης 2017.
- European Benchmarking Cooperation (EBC) – ΜΑΛΤΑ 2017.
- Επιχειρηματικά βραβεία Χρήμα -Γεώργιος Ουζούνης 2016.
- Ευρωπαϊκά Βραβεία Επιχειρήσεων για το περιβάλλον – Ελληνικά Βραβεία για το Περιβάλλον.
- Επιχειρηματικά βραβεία ΧΡΗΜΑ – Γεώργιος Ουζούνης 2015.
- Cyta Mobile Excellence Awards 2015.
- Ελληνικά Βραβεία Γραφιστικής & Εικονογράφησης – ΕΒΓΕ 2015.
- Οι πρωταγωνιστές της Ελληνικής Οικονομίας.
- Επιχειρηματικό Βραβείο ΧΡΗΜΑ – Γεώργιος Ουζούνης 2013.
- Βραβείο Energy-Biomass – Βραβείο Water Stewardship – ΔΕΗ Environmental Awards - 2013.
- 2ο Βραβείο «Καλύτερη Εταιρεία του Δημοσίου» - Επιχειρηματικά Βραβεία Χρήμα – Γιώργος Ουζούνης-2011.

- Βραβείο «Καλύτερη χρήση τεχνολογίας στην εξυπηρέτηση πελατών» - Ινστιτούτο Εξυπηρέτησης Πελατών (ΕΕΙΠ) -2010.

18.

Βάσει της προσωπικής σας εμπειρίας, ως πελάτες της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. , τι θεωρείτε ότι θα πρέπει να βελτιώσει ως προς τη γενικότερη εξυπηρέτηση της στα ταμεία;

Τίποτα

Τίποτα

Είναι όλα γενικά σωστά.

Τη γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη και στο ταμειακό και στο υπόλοιπο γραφειοκρατικό σκέλος

Ήταν όλα καλά

Περισσότερα ταμεία, περισσότερους υπαλλήλους.

Υπομονή και καλή εξυπηρέτηση των ανθρώπων που εξυπηρετούν

Τίποτα

Να γίνεται νομική ενημέρωση και εκπαίδευση στα στελέχη, ώστε να μπορούν οι πολίτες να νιώθουν ότι ακούγονται οι ανάγκες τους και εφαρμόζεται απρόσκοπτα η νομοθεσία

Δουλεύουν πολύ καλά και γρήγορα.

Περισσότερα άτομα

Ευγένεια αντιμετώπισης

Όχι

Το χρόνο αναμονής σε περίπτωση πλήθους κόσμου

Εγώ τους βλέπω πολύ εντάξει τουλάχιστον εδώ στο κατάστημα της ΕΥΔΑΠ

Περισσότερα ταμεία και ευγένεια

Περισσότερες συμβουλευτικές υπηρεσίες

Τίποτα όλα καλά

Δεν έχω βρει κάτι αρνητικό και λόγω της εργασίας μου πηγαίνω συχνά στη ΕΥΔΑΠ
Καλλιθέας και Πειραιά θεωρώ ότι είναι άριστοι όλοι
Επειδή έως τώρα είμαι συνεπής πελάτης δεν έχω αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα.
Ίσως στην περίπτωση που δεν ήμουν συνεπής να ήταν εντελώς αντίθετες οι
απαντήσεις μου.
Να δουλεύουν περισσότεροι υπάλληλοι πολύ αναμονή για μια πληρωμή
Όχι
Τίποτα
Τίποτα
Χαμόγελο
Καθαριότητα χώρου
Το χρόνο αναμονής
Χρειάζονται περισσότεροι υπάλληλοι
Όταν υπάρχει πολύς κόσμος να προσθέτουν κι άλλο ταμείο.
Περισσότερα ταμεία
Μερικές φορές παραπάνω ταμείο
Κάποιες ημέρες έχει μεγάλη αναμονή, ίσως να χρειαζόντουσαν περισσότερα ταμεία
Ενημέρωση στους λογαριασμούς ότι άνω των 100 ευρώ οφειλή οδηγεί σε διακοπή
νερού.
Περισσότερους υπαλλήλους.
Βιβλίο αξιολόγησης στην είσοδο
Τίποτα, όλα είναι άψογα.
Σε κάποια καταστήματα να υπάρχουν περισσότερα ταμεία
Ύπαρξη περισσότερων ταμείων
Τίποτα όλα καλά!
Περισσότερα άτομα σε ώρες αιχμής.
Περισσότερα ταμεία σε κεντρικά καταστήματα, για καλύτερη εξυπηρέτηση των
πελατών.
Περισσότερα άτομα.
Μερική καταβολή με κάρτα
Δεν χρειάζεται να βελτιωθεί κάτι
Δημιουργία rf κωδικού στους λογαριασμούς.
Πιο πολλά ταμεία
Η αναβάθμιση του ταμειακού συστήματος.

Εμένα μου αρέσει έτσι όπως είναι
Χρειάζεται να έχουν περισσότερους ταμίες
Προσωπικά δεν έχω κάποιο θέμα στην εξυπηρέτηση μου στο κατάστημα Αμαρουσίου
Θεωρώ ότι δε χρειάζεται κάτι περισσότερο προς βελτίωση
Είναι άψογη !
Την εκπαίδευση και την συμπεριφορά
Τίποτα. Είμαι ευχαριστημένος
Κατά την άποψη μου κρίνω πως η ΕΥΔΑΠ πληροί όλες τις αναγκαίες προδιαγραφές
που θα έπρεπε να έχει ένας δημόσιος φορέας

Οι περισσότερες απαντήσεις από τους πελάτες ήταν θετικές, θεωρώντας ότι η εταιρεία δεν χρειάζεται κάποια βελτίωση και ότι έμειναν ευχαριστημένοι. Κάποιοι άλλοι ανέφεραν ότι χρειάζεται η τοποθέτηση περισσότερων ταμείων και υπαλλήλων κατά τις ώρες αιχμής για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κόσμου, αν και απαγορεύεται μεγάλος αριθμός ατόμων μέσα στο χώρο των ταμείων με αποτέλεσμα να υπάρχει καθυστέρηση και να αυξάνεται η αναμονή ιδίως την περίοδο του κορονοϊού όπου το φαινόμενο ήταν πολύ έντονο. Επίσης είναι σημαντικό να αναφερθούν και οι προτάσεις κάποιων πελατών οι οποίες είναι άξιες αναφοράς. Κάποιες από αυτές είναι να γίνει δυνατή η εξόφληση του λογαριασμού μερικής καταβολής με κάρτα, η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού της εταιρείας αλλά και η απόκτηση γνώσεων πάνω στο νομοθετικό πλαίσιο για να τηρείται απρόσκοπτα από όλους, στοχεύοντας παράλληλα στην μεταφορά των αναγκών και των αιτημάτων των πελατών στα ανώτερα στελέχη για να νιώθουν μεγαλύτερη ασφάλεια οι πελάτες.

Κεφάλαιο 5

Μειονεκτήματα του υπάρχοντος συστήματος εξυπηρέτησης και προτάσεις βελτίωσης.

5.1 Μειονεκτήματα υπάρχοντος συστήματος εξυπηρέτησης

Τα μειονεκτήματα που προκύπτουν από τα ταμεία της εταιρείας και από τα υπόλοιπα κανάλια πληρωμών είναι: Αρχικά για την πληρωμή στα ταμεία εισπράξεων ένα μειονέκτημα είναι η αναμονή. Όταν έχουν ταχυδρομηθεί οι λογαριασμοί και οι πελάτες πάνε μαζικά για πληρωμές δημιουργούνται ουρές και μεγάλες χρονικές καθυστερήσεις προκαλώντας σύγχυση και δυσαρέσκεια στο κοινό. Ιδιαίτερως την περίοδο του κορονοϊού που πέρασε με τον έλεγχο και τον περιορισμό των εισερχομένων πελατών στα ταμεία, είχε αυξηθεί κατά πολύ ο χρόνος αναμονής στον προαύλιο χώρο, αλλά και μετά την πανδημία μειώθηκε ο συνολικός αριθμός των ατόμων που θα πρέπει να βρίσκονται στο τμήμα των ταμείων για να εξυπηρετηθούν. Μέσα από την ιστοσελίδα της ΕΥΔΑΠ και την ηλεκτρονική πληρωμή παρατηρείται μια δυστοκία ως προς την εξόφληση των λογαριασμών. Αρχικά είναι σημαντικό οι πελάτες να γνωρίζουν ότι πρέπει να εγγραφούν με τους φορολογικούς τους κώδικες στην ιστοσελίδα. Αν δεν προβούν στη συγκεκριμένη διαδικασία, δεν θα μπορούν να υλοποιήσουν τη διαδικασία εξόφλησης. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι επίσης και η ταυτοποίηση των πελατών. Για να ταυτοποιηθούν πρέπει να επικαιροποιήσουν τα στοιχεία τους είτε ηλεκτρονικά είτε μέσω αυτοπρόσωπης παρουσίας στο αρμόδιο τμήμα (μητρώο της εταιρείας) αλλαγής στοιχείων για να μπορούν να πραγματοποιούν κάθε διαδικασία εξόφλησης. Αυτό επίσης που είναι σημαντικό να αναφερθεί, είναι η πληρωμή που θα γίνει όταν υπάρχει εντολή διακοπής νερού, αν δεν γίνει άμεσα ενημέρωση του εκάστοτε περιφερειακού κέντρου που ανήκει η παροχή, καθυστερεί η διαδικασία επανασύνδεσης της

υδροδότησης. Με την ηλεκτρονική διατραπεζική προκύπτει επίσης το πρόβλημα αποστολής της απόδειξης όπου θα πρέπει να σταλθεί στην ΕΥΔΑΠ, για να δίνεται εντολή επανασύνδεσης σε περίπτωση διακοπής του νερού, παράλληλα υπάρχει ένα μικρό ποσό επιβάρυνσης λόγω της ηλεκτρονικής πληρωμής. Στα καταστήματα τραπεζών αλλά και στα ταχυδρομεία δεν υπάρχει η δυνατότητα μερικής πληρωμής (με εξαίρεση την εθνική τράπεζα). Μόνο στην εθνική τράπεζα γίνεται κατάθεση μερικής πληρωμής και στα ΕΛΤΑ εξόφληση ληγμένου λογαριασμού υπό προϋποθέσεις. Κατά την πάγια εντολή παρατηρείται το φαινόμενο της διπλοπληρωμής των λογαριασμών είτε γιατί οι πελάτες δε λαμβάνουν σωστή ενημέρωση είτε γιατί πληρώνουν ξανά το λογαριασμό τους. Συνήθως ξεχνούν την ύπαρξη πάγιας εντολής ή κάποιο μέλος της οικογένειας δε γνωρίζει ότι υπάρχει πάγια εντολή και ενδέχεται να εκτελέσει ξανά την πληρωμή εκ παραδρομής. Τα χρήματα αυτά βέβαια η εταιρεία θα τα πιστώσει στο λογαριασμό του πελάτη όταν θα γίνει η επόμενη καταμέτρηση της κατανάλωσης του νερού του. Κάποιες φορές επίσης μπορεί να μην υπάρχει διαθέσιμο υπόλοιπο στο λογαριασμό κάποιου πελάτη για να ενεργοποιηθεί η πάγια εντολή και να μην πληρωθεί ο λογαριασμός του την ημερομηνία που λήγει, με αποτέλεσμα την επιβάρυνση τόκων αλλά και την επικείμενη διακοπή υδροδότησης λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών. Όσον αφορά την εφαρμογή της EYDAPP, το κυριότερο μειονέκτημα είναι η δυσκολία στη χρήση της. Μέσα από τα σχόλια που υπάρχουν από το app store, αρκετοί είναι εκείνοι οι πολίτες που τη χαρακτηρίζουν ως δυσλειτουργική και ελλιπή ενώ κάποιοι αναφέρουν την αδυναμία αναγνώρισης του barcode όταν προσπαθείς να σκανάρεις το έντυπο του παραστατικού. Τέλος είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι με εξαίρεση τα ταμεία της ΕΥΔΑΠ, στα άλλα κανάλια πληρωμών υπάρχει μια σχετική αδυναμία άμεσης ενημέρωσης με το πληροφοριακό σύστημα της ΕΥΔΑΠ και την παρούσα κατάσταση της παροχής με αποτέλεσμα να παρατηρούνται δυσλειτουργίες και καθυστερήσεις σε περιπτώσεις διακοπής νερού και αφανούς διαρροής.

5.2 Αναλυτική περιγραφή του Προτεινόμενου Συστήματος

Το σύστημα πληρωμών που παρέχει η εταιρεία καλύπτει σε ένα πολύ μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των πελατών. Παρ' όλα αυτά το σύστημα χρήζει βελτιώσεων οι οποίες προκύπτουν με την πάροδο των χρόνων και λαμβάνοντας υπόψη τη γνώμη των καταναλωτών τόσο μέσα από την ερευνητική διαδικασία όσο και από τα παράπονα των ίδιων κατά τη συναλλαγή στα ταμεία. Από τα παραπάνω στοιχεία προκύπτουν τα σημεία αναβάθμισης της εξυπηρέτησης για το κοινό. Μέσα από την πληρωμή στα ταμεία της υπηρεσίας, πρωταρχικό σημείο βελτίωσης κατά το οποίο οι πελάτες εκφράζουν τη δυσαρέσκειά τους είναι η πληρωμή της μερικής καταβολής με κάρτα χρεωστική, πιστωτική, προπληρωμένη, εξωτερικού. Η εκτύπωση του αντιγράφου για τη μερική καταβολή από τα ταμεία ή από το τμήμα των λογαριασμών εκδίδεται χωρίς να έχει τον γραμμικό κωδικό για να πληρωθεί με pos. Θα διευκόλυνε κατά πολύ το κοινό η εκτύπωση αντιγράφου που μπορεί να πληρωθεί με τραπεζική κάρτα. Επίσης πολλές φορές παρουσιάζεται το φαινόμενο της εξόφλησης ενός συνολικού λογαριασμού όπου ο πελάτης έχει ένα ποσό με μετρητά και ένα ποσό με τραπεζική κάρτα και επιθυμεί να γίνει η αποπληρωμή των οφειλών του και με τους δύο τρόπους. Σε αυτή την περίπτωση η εταιρεία θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε το σύστημα εξόφλησης των ταμείων να δέχεται ένα ποσό πληρωμής με την κάρτα και ένα ποσό πληρωμής με μετρητά αφού μέχρι τώρα δεν είναι εφικτό. Όσον αφορά την ταμειακή απόδειξη που παραλαμβάνουν οι πελάτες, εκτυπώνεται μέσα από τον κρουστικό εκτυπωτή και παίρνει σήμανση πάνω στον κάθε έντυπο λογαριασμό. Με τη χρήση pos δίνεται απόδειξη που επισυνάπτεται επάνω στο λογαριασμό. Δε δίνεται συνολική απόδειξη πληρωμής όταν υπάρχει πλήθος παραστατικών προς εξόφληση με αποτέλεσμα να δυσχεραίνει τη διαδικασία συναλλαγής και το χρόνο αναμονής, όταν για παράδειγμα πρόκειται για δήμους και εταιρείες που φέρουν πλήθος λογαριασμών. Ένα ακόμα σημαντικό ζήτημα είναι η εξόφληση δόσεων διακανονισμού οφειλών με κάρτα όπου ο πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει τραπεζική κάρτα εάν η δόση είναι ληγμένη με αποτέλεσμα να τον παραπέμπουν οι υπάλληλοι των ταμείων στο τμήμα λογαριασμών πελατών της εταιρείας για νέο αντίγραφο. Επίσης μέσα από την ερευνητική διαδικασία και από τους ερωτηθέντες δόθηκαν κάποιες προτάσεις σχετικά με την αναβάθμιση των υπηρεσιών μας. Κάποιες από αυτές έχουν να κάνουν με τη περίοδο αιχμής της προσέλευσης του κοινού στα περιφερειακά κέντρα. Οι πελάτες πρότειναν ότι θα ήταν αναγκαία η παρουσία ενός παραπάνω υπαλλήλου στα ταμεία για να μειωθεί η αναμονή του κόσμου. Επιπλέον θα ήθελαν καλύτερη πληροφόρηση των υπαλλήλων της εταιρείας σχετικά με την επικείμενη νομοθεσία αλλά και τα

δικαιώματά τους, για να δύναται ο υπάλληλος να μεταφέρει τις πραγματικές ανάγκες αλλά και τα προβλήματα των πολιτών που μπορεί να προκύπτουν στα ανώτερα διοικητικά στελέχη της εταιρείας. Ένα άλλο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες είναι η αδυναμία καταβολής ενός μερικού ποσού στο λογαριασμό καθώς δεν υπάρχει ο λεγόμενος κωδικός πληρωμής RF. Στα έντυπα παραστατικά της ύδρευσης ο αριθμός του παραστατικού διαφοροποιείται κάθε φορά με την τριμηνιαία έκδοσή του. Για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές από την άλλη θα πρέπει να γίνεται ενημέρωση του πελάτη, ότι κατά την εξόφληση του λογαριασμού, σε περιπτώσεις εντολής διακοπής νερού, θα πρέπει να επικοινωνεί με την εταιρεία και να στέλνει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αποδεικτικό κατάθεσης. Επιπλέον στη διακοπή της υδροδότησης ο πελάτης επιβαρύνεται και με το ποσό της επανασύνδεσης όχι μόνο της οφειλής που αναγράφεται πάνω στο λογαριασμό. Στη περίπτωση αφανούς διαρροής, ο πολίτης θα πρέπει να ενημερωθεί για τυχόν έκπτωση στην οποία μπορεί να εμπίπτει και να πληρώσει μειωμένο ποσό από την αρχική οφειλή, εάν πληροί τις προϋποθέσεις. Ακόμα όλα τα καταστήματα τραπεζών να μπορούν να δέχονται πληρωμές μερικής καταβολής καθώς και ληγμένους λογαριασμούς για να μη γίνεται απαραίτητη και υποχρεωτική η προσέλευση των πελατών στα περιφερειακά κέντρα της εταιρείας. Τέλος πρέπει να γίνεται ενδελεχής ενημέρωση στους πελάτες για τις δυνατότητες εξόφλησης, το κανονισμό που διέπει τις συναλλαγές και τις λοιπές υποχρεώσεις του κοινού ως προς την εταιρεία, έτσι ώστε να αποφεύγονται τυχόν λάθη και επιπλέον οικονομικές επιβαρύνσεις στον πελάτη. Πολλοί είναι οι πελάτες που δεν έχουν ενημερωθεί σωστά για την αποστολή των αποδείξεων πληρωμής σε περίπτωση κατάθεσης χρημάτων και αμελούν να γράφουν λοιπές πληροφορίες που αφορούν την παροχή, όπως είναι το μητρώο του λογαριασμού, δημιουργώντας έτσι καθυστέρηση στην εκκαθάριση των οφειλών τους κάνοντάς την μια χρονοβόρα διαδικασία μέχρι να γίνουν οι απαραίτητες διευκρινίσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Αξιολόγηση και βελτίωση του Προτεινόμενου Συστήματος Εξυπηρέτησης.

6.1 Αξιολόγηση του Προτεινόμενου Συστήματος Εξυπηρέτησης.

Το προτεινόμενο σύστημα αξιολόγησης προσδοκά να ξεπεράσει σε ποιότητα και σε καινοτομία το ήδη υπάρχον. Είναι γεγονός ότι η εταιρεία συνεχώς προσφέρει στο κοινό ολο και πιο βελτιωμένες υπηρεσίες, αλλά υπάρχουν σημεία τα οποία χρήζουν βελτιώσεων και τα οποία προτείνονται στη παρούσα διπλωματική εργασία. Θα πρέπει βέβαια να σημειωθεί ότι κάποιες προσπάθειες βελτίωσης που έχουν γίνει από πλευρά της εταιρείας, μπορεί να έχουν καθυστερήσει για γραφειοκρατικούς λόγους. Παρ' όλα αυτά όμως όποιες προτάσεις μπορεί μελλοντικά να υιοθετηθούν θα δώσουν το έναυσμα για μια ανανεωμένη και βελτιωμένη υπηρεσία που θα ευδοκιμήσει ακόμα περισσότερο χάρη στη μεγάλη ανταπόκριση και αποδοχή του κοινού, που επιζητά καίριες αλλαγές στην εξυπηρέτηση στα ταμεία εισπράξεων και συνάμα εύκολες λύσεις που διευκολύνουν την καθημερινότητα, χωρίς να σπαταλούν χρόνο στις όποιες συναλλαγές οικονομικής φύσεως με την ΕΥΔΑΠ έχουν. Γι' αυτό το σκοπό προτάθηκαν και συνεντεύξεις σχετικά με την αξιολόγηση του εν λόγω προτεινόμενου συστήματος εξυπηρέτησης των πελατών. Αρχικά μέσα από ερωτήσεις που έγιναν σε κεντρικό ταμείο με μεγάλη προϋπηρεσία και σε αναπληρωτή κεντρικό ταμείο. Εντοπίστηκαν τα εξής σπουδαία ευρήματα:

Η συνεντευξιαζόμενη Τ.Μ. έχει εργαστεί ως ταμίας, κεντρική ταμίας και έχει διατελέσει και χρέη υπαλλήλου στην ομάδα ελέγχου ταμείων, για τα άτομα που εργάζονται στα τμήματα εισπράξεων. Η ίδια αξιολογεί θετικά το προτεινόμενο σύστημα θεωρώντας σωστές τις προτάσεις βελτίωσης, καθώς θα συμβάλλουν στην εξέλιξη και την αναβάθμιση των υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ. Η ίδια συμφωνεί με τις προτάσεις του ερευνητή, ενώ κάποιες τις έχει προτείνει και η ίδια σε υψηλόβαθμο στέλεχος της εταιρείας. Αυτές οι προτάσεις είναι η εξόφληση της μερικής καταβολής

με χρήση τραπεζικής κάρτας, η πληρωμή κάποιου λογαριασμού με την χρήση μετρητών αλλά και τραπεζικής κάρτας και η παρουσία κωδικού RF όπως συμβαίνει και σε άλλες υπηρεσίες κοινής ωφέλειας για την εξόφληση των λογαριασμών. Σχετικά με την εξόφληση ληγμένης δόσης αλλά και της πληρωμής αυτής μέσω τραπεζικής κάρτας η Τ.Μ. ανέφερε ότι οφείλεται στην αδυναμία του συστήματος ΔΙΑΣ και στην απουσία υπαιτιότητας από την πλευρά της εταιρείας (βλ. παράρτημα, συνεντεύξεις).

Ο συνεντευξιαζόμενος κύριος ΤΖ.Σ. που διατελεί χρέη ταμία και αναπληρωτή κεντρικού ταμία στο περιφερειακό κέντρο του Αμαρουσίου, αξιολόγησε επίσης θετικά τις προτάσεις σχετικά με το προτεινόμενο σύστημα εξυπηρέτησης, λέγοντας ότι θα βοηθήσουν σημαντικά τα περιφερειακά κέντρα. Έθεσε το ζήτημα της ύπαρξης του υπαλλήλου σε ημέρες αιχμής, θεωρώντας πολύ σημαντική τη συμβολή του στα μεγάλα περιφερειακά κέντρα όπου η προσέλευση του κόσμου είναι μεγάλη όπως αυτών της Ομόνοιας και του Πειραιά. Επίσης τόνισε τη σημαντικότητα της επιλογής που θα έχει ο πελάτης αν μπορεί να πληρώσει έναν λογαριασμό με μετρητά και κάρτα και όχι μόνο με έναν από τους δύο τρόπους. Είναι αρκετοί εκείνοι οι πελάτες οι οποίοι δεν μεταφέρουν πολλά μετρητά χρήματα μαζί τους και χρειάζεται να βγαίνουν εκτός του καταστήματος για την εύρεση τράπεζας με σκοπό να πραγματοποιήσουν ανάληψη μετρητών. Επίσης η επέκταση της μερικής καταβολής πέρα από την εταιρεία και την Εθνική Τράπεζα, τονίζει ότι θα δώσει το έναυσμα στον πελάτη να πληρώνει και σε άλλα διαθέσιμα κανάλια, χωρίς να προσέρχεται αυτοπροσώπως στα καταστήματα. Τέλος και ο ΤΖ.Σ θεωρεί ότι είναι πρόπουσας σημασίας η γνώση των υπαλλήλων με την επικείμενη νομοθεσία αλλά και για τις γενικότερες αλλαγές που επίκεινται και αφορούν το σύστημα λειτουργίας της εταιρείας (βλ. παράρτημα, συνεντεύξεις).

6.2 Μειονεκτήματα προτεινόμενου συστήματος

Η εμπειρία καθώς και η γνώση των υπαλλήλων αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι για την ομαλή λειτουργία των ταμείων. Τα άτομα που απαρτίζουν το τμήμα εισπράξεων προσπαθούν να πληρούν όλες αυτές τις προδιαγραφές για να παρέχουν στο κοινό

ποιοτική εξυπηρέτηση. Άτομα με εμπειρία στο χώρο των ταμείων παραχώρησαν τις απόψεις για το προτεινόμενο σύστημα αξιολόγησης. Αρχικά με την παρουσία περισσότερων υπαλλήλων κατά την προσέλευση μεγάλου αριθμού πελατών, που πρότειναν και οι ερωτηθέντες, υπάρχει δυσκαμψία ως προς την επείγουσα βοήθεια γιατί θα πρέπει σύμφωνα με την Γ.Μ. και τη συνέντευξη που παραχώρησε, ο ταμίας να έχει κωδικούς για να μπορεί να συνδεθεί στο πληροφοριακό σύστημα των ταμείων αλλά και να υπάρχει επιπλέον γραφείο-ταμείο για να εργαστεί. Για το λόγο αυτό η εταιρεία έχει προτείνει σε περιπτώσεις επείγουσας ανάγκης να εξυπηρετούν και οι κεντρικοί ταμίες. Επίσης κατά τη συνολική πληρωμή των λογαριασμών και την εκτύπωση μιας ενιαίας απόδειξης, είναι δύσκολο να υλοποιηθεί γιατί δε θα τυπώνεται πάνω στον έντυπο λογαριασμό η εκτυπωμένη απόδειξη που ως τώρα δίνει η εταιρεία κατά την πληρωμή με μετρητά και ίσως προκύψουν τυχόν αντιδράσεις από τους πελάτες που δεν θα βλέπουν τη συγκεκριμένη ένδειξη πληρωμής και θα παίρνουν απλά μια συνολική απόδειξη. Συνήθως εταιρείες κοινοχρήστων που εξυπηρετούν μεγάλο αριθμό πελατών, δηλώνουν δυσαρέσκεια λόγω της μεγάλης αναμονής τους κατά τη διάρκεια της εξόφλησης λογαριασμών στα ταμεία, καθώς εκτυπώνεται η απόδειξη ξεχωριστά στο κάθε λογαριασμό χωρίς να δίνεται συνολική απόδειξη. Επίσης ένα σημαντικό μειονέκτημα είναι αυτό της άμεσης επικοινωνίας του πληροφοριακού συστήματος της ΕΥΔΑΠ με τα πληροφοριακά συστήματα των τραπεζών, καθώς σε περιπτώσεις διακοπής νερού θα πρέπει να γίνεται άμεση ενημέρωση της εταιρείας για να γίνει επανασύνδεση του νερού. Αυτό ισχύει και για τις περιπτώσεις όπου θα εξοφλούνται και ληγμένοι λογαριασμοί εκτός από την ηλεκτρονική διεύθυνση και τα ταμεία της ΕΥΔΑΠ, καθώς σε περίπτωση πάλι επικείμενης διακοπής νερού δίνεται μια προθεσμία για την εξόφληση του λογαριασμού. Πέραν των ταμείων και του τμήματος εξυπηρέτησής της, δεν μπορεί κάποιος να ελέγξει και να δράσει συμβουλευτικά ως προς τον πελάτη και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την επιβάρυνση του πολίτη με τα έξοδα επανασύνδεσης που αντιστοιχούν στο ποσό των 37,20 ευρώ. Το ίδιο συμβαίνει και με τη μερική εξόφληση των λογαριασμών, όπου σε περιπτώσεις μισθωμένων ακινήτων, οι πελάτες θα πρέπει να εξοφλούν όλο το ποσό αν είναι πάνω από εκατό ευρώ και όχι να καταφεύγουν στα καταστήματα τραπεζών ή στις ηλεκτρονικές ιστοσελίδες για να ρυθμίζουν τις οφειλές τους, καθώς σε περίπτωση μεγάλης οφειλής μπορεί να γίνει διακοπή του νερού. Είναι αναγκαίο να γνωρίζουν οι πολίτες ότι για πολύ μεγάλα ποσά θα πρέπει τουλάχιστον να καταβάλλουν ένα ελάχιστο ποσό που θα μειώσει την οφειλή τους κάτω από το ποσό των 100 ευρώ και όχι απλά να καταβάλλουν ένα ποσό μέχρι να

εκδοθεί και ο επόμενος λογαριασμός, καθώς η εταιρεία για ληξιπρόθεσμες οφειλές δύναται να προβεί νομίμως σε διακοπή υδροδότησης. Πολλοί είναι επίσης και οι πελάτες που είτε εκ παραδρομής είτε επειδή δεν γνωρίζουν αποστέλλουν λανθασμένες αποδείξεις και καταθετήρια πληρωμών επειδή δεν είναι ενήμεροι ορθά για τη διαδικασία αποστολής αυτών, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προβλήματα με την ταυτοποίηση της παροχής. Τα μειονεκτήματα του προτεινόμενου συστήματος θα μπορούσαν να ελαχιστοποιηθούν αν και οι πελάτες ήταν ενήμεροι σχετικά με τον κανονισμό της εταιρείας. Ο ΤΖ.Σ. κατόπιν συνέντευξης μαζί του παρατήρησε δύο πολύ βασικά σημεία που μειονεκτούν κατά το σύστημα εξυπηρέτησης, παραχωρώντας τις ιδέες του: α) Μη δυνατότητα ακύρωσης συναλλαγής που διενεργήθηκε με έξυπνες συσκευές β) Μη έκδοση χειρόγραφης ή ηλεκτρονικής απόδειξης παροχής υπηρεσιών. Κατά την πρώτη παράμετρο, τα τερματικά contactless POS που είναι εγκατεστημένα στα ταμεία μας δεν έχουν τη δυνατότητα ακύρωσης συναλλαγής όταν η συναλλαγή έχει διενεργηθεί μέσω smartphone ή smartwatch, όπου ο πελάτης με τη χρήση του ψηφιακού πορτοφολιού (e-wallet) έχει ενσωματωμένες όλες τις τραπεζικές του κάρτες σε ηλεκτρονική μορφή. Η μη δυνατότητα ακύρωσης της συναλλαγής καθιστά το σύστημα μη ευέλικτο μιας και η τεχνολογική πρόοδος ωθεί ολοένα και περισσότερο τους καταναλωτές να πληρώνουν με νέες πιο σύγχρονες μεθόδους. Κατά τη δεύτερη παράμετρο, η εταιρεία δεν εκδίδει απόδειξη παροχής υπηρεσιών όταν ο πελάτης πληρώσει μέσω POS παρά μόνο το απόκομμα συναλλαγής που εκδίδεται από το τερματικό και κανένα άλλο φορολογικό στοιχείο. Η πληρωμή μέσω POS ενημερώνει τα συστήματα ERP της ΕΥΔΑΠ μετά από δύο (2) εργάσιμες ημέρες. Αυτό δημιουργεί αρκετές φορές δυσανασχέτηση και ερωτηματικά στους πελάτες (βλ. παράρτημα, συνεντεύξεις).

6.3 Βελτίωση του Προτεινόμενου Συστήματος Εξυπηρέτησης

Το νέο βελτιωμένο σύστημα εξυπηρέτησης που προκύπτει μέσα από την αξιολόγηση του συστήματος εξυπηρέτησης από τους υπαλλήλους των ταμείων της εταιρείας, που

έχουν διατελέσει καθήκοντα ταμιά όσο και κεντρικού ταμιά, συνεισφέρει ακόμα περισσότερο στην έκφραση νέων και καινοτόμων προτάσεων. Αν τεθεί σε εφαρμογή το νέο σύστημα θα οδηγήσει στη ποιοτική και συνάμα εύρυθμη λειτουργία των ταμείων. Αρχικά, διατυπώθηκε η εξής πρόταση που αφορά τη ληγμένη δόση διακανονισμού, που το παρόν σύστημα δεν επιτρέπει να πληρωθεί με κάρτα όταν είναι ληγμένη και θα πρέπει να δίνεται παράταση της ημερομηνίας πληρωμής από το τμήμα των εισπρακτέων για να εξοφλείται. Η Τ.Μ. πρότεινε την παράταση να την δίνουν οι ίδιοι οι ταμίες και όχι το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών. Επιπλέον να υπάρξει σύνδεση του Διατραπεζικού συστήματος ΔΙΑΣ με το ταμειακό σύστημα εξόφλησης των λογαριασμών, ώστε να γίνεται αυτόματα και άμεσα η ενημέρωση των πληρωμών στο πληροφοριακό σύστημα της ΕΥΔΑΠ κατά τη διάρκεια της συναλλαγής και με την ολοκλήρωση αυτής. Κάποιες από αυτές τις προτάσεις είναι η καλύτερη ενημέρωση του πελάτη σχετικά με την αναφορά του μητρώου του επάνω στο λογαριασμό όταν γίνεται ηλεκτρονική κατάθεση των χρημάτων. Είναι επίσης πολύ σημαντική η ενημέρωσή τους σχετικά με την ταυτοποίηση της παροχής υδροδότησης τους και η επικαιροποίηση των στοιχείων, ιδίως όταν δεν αναγράφεται ο αριθμός φορολογικού μητρώου επάνω στο λογαριασμό γιατί θα μπορούν να λαμβάνουν σχετική ενημέρωση για την επικείμενη εντολή διακοπής νερού που μπορεί να προκύψει. Κάποιες φορές η ενημέρωση μπορεί να τεθεί και από τους ίδιους τους ταμίες κατά τη συναλλαγή όπως αναφέρθηκε στη συνέντευξη με την Τ.Μ., αν παρατηρήσουν την απουσία στοιχείων πάνω στο λογαριασμό να παραπέμψουν τους πελάτες στο τμήμα μητρώου. Στις περιπτώσεις που αρκετοί πελάτες απευθύνονται στα ταμεία για την εξόφληση πλήθους λογαριασμών όπως είναι οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), Υπηρεσίες του Δημοσίου και Μεγάλοι πελάτες, που έχουν μεγάλες καταναλώσεις, πλήθος παροχών και παροχές μεγάλης διαμέτρου, δήμοι, δημόσιοι φορείς αλλά και ιδιώτες, πρέπει να απευθυνθούν στη Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Ειδικών Πελατών για να μην καθυστερούν και να εξυπηρετούνται άμεσα. Επιπλέον θα πρέπει να γνωρίζουν οι πολίτες ότι δεν επιτρέπεται η καταβολή ποσού λιγότερου των 20 ευρώ στην κατάθεση χρημάτων ηλεκτρονικά αλλά και κατά την εξόφληση στα ταμεία. Χρήζει πρέπουσας σημασίας από πλευράς του κοινού η γνώση και η πληροφόρησή του σχετικά με τον κανονισμό της εταιρείας σχετικά με τις επικείμενες μελλοντικές του υποχρεώσεις είτε αυτές είναι οικονομικές είτε αυτές είναι τεχνικές σχετικά με τη συντήρηση του υδρομετρητή τους. Μπορεί επίσης κάποιος να αναζητήσει στην ιστοσελίδα της ΕΥΔΑΠ το Χάρτη Υποχρεώσεων προς τον Καταναλωτή για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που

προκύπτουν από την εταιρεία προς τον καταναλωτή. Επίσης ο ΤΖ.Σ. πρότεινε οι υπάλληλοι να ομαδοποιούν τα ερωτήματα των πολιτών και να μεταβιβάζουν τα ανακύπτοντα θέματα προς γνωστοποίηση στη διοίκηση της εταιρείας για επεξεργασία αλλά και επίλυση αυτών. Σε περιπτώσεις όπου οι πολίτες δεν εναρμονίζονται με όλες τις εφαρμοστέες διαδικασίες, όπως για παράδειγμα κατά την κατάθεση του ποσού στην ηλεκτρονική πληρωμή, όπου αρκετοί πολίτες ξεχνούν και δεν αναγράφουν το μητρώο παροχής, να τους αποστέλλεται αυτοματοποιημένο μήνυμα με τη μορφή sms ή email που να αναφέρει ότι *«Η συγκεκριμένη συναλλαγή δεν μπορεί να εκτελεστεί λόγω μη επαλήθευσης του μητρώου παροχής»*. Επειδή το μητρώο παροχής για κάθε υδρευόμενο είναι μοναδικό, ακόμη και σε περίπτωση μη ταυτοποιημένης παροχής, θα υπάρχει αυτή η δικλείδα ασφαλείας που θα αναγκάζει το χρήστη να αποστείλει το ποσό πληρωμής με το μητρώο παροχής. Τέλος ο ΤΖ.Σ. πρότεινε πως θα ήταν χρήσιμο να αποστέλλεται ειδοποίηση μέσω email ή sms στον υπόχρεο τη στιγμή της ηλεκτρονικής του πληρωμής, ότι θα πρέπει να προωθεί στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών ο ίδιος το αποδεικτικό κατάθεσης, για να ολοκληρωθεί απαρέγκλιτα η διαδικασία της επανασύνδεσης υδροδότησης (βλ. παράρτημα, συνεντεύξεις).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Συμπεράσματα-Προτάσεις-Μελλοντικές Επεκτάσεις

Μέσα από τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώνει κανείς ότι μεγάλο ποσοστό των πελατών της ΕΥΔΑΠ είναι ικανοποιημένο από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και προθυμοποιείται να προσέρχεται σταθερά στα κέντρα εξυπηρέτησης. Η ακέραιη αυτή εμπιστοσύνη είναι ίσως αυτή που μπορεί να δώσει την ώθηση στην εταιρεία να προχωρήσει σε ακόμα μεγαλύτερες βελτιώσεις ως προς την εξυπηρέτηση του πολίτη. Οι καταβολές της εταιρείας δηλώνουν και το χαρακτήρα της ως μια υπηρεσία κοινής ωφελείας που στοχεύει στην άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη χωρίς κερδοσκοπικό όφελος προσφέροντας τη μέγιστη παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και πρωτίστως ενός υψηλού ποιοτικά πόσιμου νερού. Παρ' όλα αυτά η συνεχής προσπάθεια αναζήτησης των αναγκών του πολίτη είναι καίριας σημασίας διότι δίνει στην εταιρεία τη δυνατότητα να βελτιώσει τυχόν αδύναμα σημεία και να επιτύχει την αναβάθμιση των υπηρεσιών της τόσο σε επίπεδο εξυπηρέτησης όσο και σε επίπεδο ποιότητας νερού. Από την ερευνητική διαδικασία προέκυψαν σπουδαία ευρήματα από τα οποία η εταιρεία μπορεί να αντλήσει ως μελλοντικές ιδέες για να προχωρήσει σε μέγιστη βελτίωση των υπηρεσιών της και των πληροφοριακών της συστημάτων μελλοντικά. Η γραφειοκρατία λειτουργεί ως τροχοπέδη για την ελληνική κοινωνία και ειδικότερα για το δημόσιο τομέα. Οι ολοένα και αυξανόμενες καθυστερήσεις στην αποπεράτωση θεμάτων που επείγουν διεκπεραίωσης για τον Έλληνα πολίτη πρωτίστως αλλά και για την ευρύτερη ελληνική κοινωνία δημιουργούν ένα μειωμένο αίσθημα εμπιστοσύνης, επιφέροντας αναταράξεις στο κοινωνικό ιστό κατά πόσο τα αιτήματά του και οι ανάγκες του ικανοποιούνται από το ελληνικό δημόσιο. Η άμεση εκπαίδευση του προσωπικού πάνω σε βελτιωμένα προγράμματα που πρώτα υποβοηθούν τον υπάλληλο, για να μπορεί τα χρησιμοποιεί με ευκολία και χωρίς να χρονοτριβεί θα προκαλέσουν αύξηση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της γρήγορης ανταπόκρισης στο κοινό. Είναι σπουδαίο το γεγονός ότι παρά τις όποιες κωλυσιεργίες που προκύπτουν από τις γραφειοκρατικές διαδικασίες για την έγκριση αιτημάτων, η ΕΥΔΑΠ παραμένει ως μια από τις καλύτερες εταιρείες κοινής ωφελείας με αρκετά βραβεία που μπορεί κάποιος να αναζητήσει αν ψάξει στο χρονοντούλαπο της ιστορίας της. Η ΕΥΔΑΠ κατά ένα μεγάλο ποσοστό παραμένει στο ελληνικό δημόσιο και είναι

αναμενόμενο να συμβαδίζει με τα κοινωνικά δρώμενα και τις περιστάσεις. Η περίοδος της πανδημίας ήταν αυτή που κίνησε γρηγορότερα τα νήματα και προκάλεσε κύμα βελτιώσεων ειδικότερα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της εταιρείας, με πληθώρα δυνατοτήτων και αποστολής αιτημάτων. Πληκτρολογώντας το αίτημά τους οι πολίτες και αποστέλλοντας σε δεύτερο χρόνο τα κατάλληλα δικαιολογητικά, μπορούν να διεκπεραιώνουν καίριας σημασίας ζητήματα για την παροχή τους χωρίς να χρειάζεται να κλείνουν ραντεβού στα περιφερειακά κέντρα εξυπηρέτησης. Είναι σημαντικό ακόμα να αναφερθεί ότι μέσα από την παρούσα ερευνητική διπλωματική εργασία μπορεί κάποιος να αντλήσει προτάσεις για να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες μελλοντικά, δηλαδή να επεκταθεί και σε άλλα τμήματα στοχεύοντας σε καινοτόμες αλλαγές που θα αυξήσουν τόσο την αποτελεσματικότητα όσο και την αποδοτικότητα των υπαλλήλων και με τη σειρά τους θα αυξήσουν και την ποιότητα των υπηρεσιών. Κάποια από αυτά τα τμήματα θα μπορούσαν να είναι:

- Η εξυπηρέτηση πελατών
- Τμήμα νέων παροχών και μητρώο
- Το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ

Το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών χρησιμοποιεί ένα αρκετά πολύπλοκο πληροφοριακό σύστημα, με αποτέλεσμα να δυσχεραίνει τη λειτουργία της υπηρεσίας αλλά και την αποδοτικότητα των υπαλλήλων. Για παράδειγμα, το γεγονός της διεκπεραίωσης αιτημάτων για υποθέσεις πολιτών, ολοκληρώνεται μέσα από την εναλλαγή πολλών καρτελών στην εν λόγω πλατφόρμα (BCC), καθιστώντας το δύσκολο κατά τη χρήση του και χρονοβόρο. Επίσης πρέπει να γίνει καταμερισμός εργασιών αλλά και καθορισμός των καθηκόντων, με ταυτόχρονη εκπαίδευση όλων των υπαλλήλων στο τμήμα μητρώου και νέων παροχών. Τα παραπάνω θα δώσουν συνοχή στα τμήματα της υπηρεσίας οδηγώντας στην άμεση αύξηση της ομαδικότητας μέσω της τόνωσης του ομαδικού πνεύματος και της συναδελφικής αλληλεγγύης. Όσον αφορά την τηλεφωνική εξυπηρέτηση πολλές φορές οι πελάτες ιδίως αυτοί που διασχίζουν την τρίτη ηλικία, εκφράζουν έντονα τη δυσαρέσκεια τους για την επικοινωνία με τους με το προσωπικό αλλά και τα ηχογραφημένα μηνύματα του τηλεφωνητή. Πολλές φορές δεν μπορούν να συνδεθούν με υπάλληλο ή και οι υπάλληλοι μπορεί να μην είναι αρμόδιοι για να

απαντήσουν πάνω στα ζητήματα που οι ίδιοι οι πελάτες τους θέτουν. Η εταιρεία θα πρέπει να καταρτίσει το προσωπικό που εργάζεται στο τηλεφωνικό κέντρο πλήρως σχετικά με τα συχνότερα ερωτήματα που θέτουν οι πολίτες και χρειάζονται πληροφορίες, ώστε να μπορούν απαντήσουν ορθά σε οποιοδήποτε ερώτημα που αφορά τη παροχή του πελάτη. Τέλος υπάρχουν αντιδράσεις για την εφαρμογή της ΕΥΔΑΠ που μπορούν να κατεβάσουν στο κινητό τους για να πληρώνουν από εκεί λογαριασμούς και να βλέπουν τη κατάσταση της παροχής τους. Δυστυχώς η εφαρμογή ενώ περιέχει καινοτόμες διευκολύνσεις για το καταναλωτικό κοινό τις περισσότερες φορές δεν λειτουργεί και δεν αφήνει τους πελάτες να επεξεργαστούν τα στοιχεία της παροχής τους ούτε και να πληρώσουν. Έτσι θα ήταν σημαντικό από την πλευρά της εταιρείας να διευθετηθεί το θέμα και να μπορούν απρόσκοπτα οι πελάτες να την χρησιμοποιούν. Κλείνοντας θα μπορούσε ορθά να πει κάποιος ότι η ΕΥΔΑΠ αποτελεί μια αξιόλογη εταιρεία, παρά τις όποιες βελτιώσεις που χρειάζεται να κάνει, η ίδια προσπαθεί χρόνια τώρα να παρέχει όσο το δυνατόν τις καλύτερες υπηρεσίες της στο κοινό εξυπηρετώντας πρωτίστως το δημόσιο συμφέρον.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική βιβλιογραφία

ΕΥΔΑΠ Α.Ε. Κανονισμός λειτουργίας, ΙΟΥΛΙΟΣ 2021

Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου (ταμεία)

Ερωτηματολόγιο

Συνεντεύξεις

Ηλεκτρονική βιβλιογραφία

<https://www.eydap.gr/>

<https://www.imerisia.gr>

Ξένη βιβλιογραφία

Hamsinah Djaing, Sangkala, Muhammad Rusdi, 2020, Andi Ahmad Yani Journal of Governance Volume 5, Issue 1, 'Public Satisfaction on Water Utility Services in Makassar Urban Community''). Faculty of Social and Political Science, Hasanudin University, June 2020 . <http://dx.doi.org/10.31506/jog.v5i1.7722>

Kinfe Kassaa,, Melkie Cherneta, Getahun Kelemeworka, Binyam Zewdea and Adane Woldemedhinb, 2020. Customer satisfaction survey: the case of urban water supply services in Southern Ethiopia, <https://www.researchgate.net/publication/321766900>.

Parviz Fattahia, Amirsaman Kherikhaha, Ramin Sadeghiana, Shahla Zandib and Saeed Fayyaza 2011, An evaluation model for measuring customer satisfaction levels in a water supply domain: case study – water supply in Hamedan, <https://www.researchgate.net/publication/270438059>

Kahsay N. Zeraebruka, Alfred O. Mayabib, John M. Gathenyac, Zemenfes Tsigid, 2014, «Assessment of Level and Quality of Water Supply Service Delivery for Development of Decision Support Tools: Case Study Asmara Water Supply». International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR) <http://gssrr.org/index.php?journal=JournalOfBasicAndApplied>

Budiyono Budiyono, Citrandy Pamungkas, Yusniar Hanani Darundiati , 2020, «The Customer Satisfaction of the Drinking Water in the Coast of Semarang and the Risk Management». Environmental Health Department, Faculty of Public Health, Diponegoro University, Semarang, Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/346804482>*

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ

Παράρτημα Α: Συνεντεύξεις

Συνέντευξη από την κυρία Μ.ΝΤ. υπάλληλο Περιφερειακού Κέντρου Ελευσίνας

Η κυρία Τ.Μ εργάστηκε ως ταμίας και κεντρικός ταμίας, καθώς και υπάλληλος στην ομάδα ελέγχου των ταμείων των περιφερειακών κέντρων. Κατόπιν ερωτήσεων σχετικά με την αξιολόγηση του προτεινόμενου συστήματος, για τυχόν μειονεκτήματα αυτού και προτάσεων βελτίωσης του απάντησε τα εξής: Αξιολόγησε τις προτάσεις σχετικά με το προτεινόμενο σύστημα ορθές ως προς την αναβάθμιση των υπηρεσιών, ενώ και η ίδια έχει προτείνει όπως είτε παρόμοιες προτάσεις στα ανώτερα στελέχη της εταιρείας για να δοθεί περαιτέρω επεξεργασία και υιοθέτηση αυτών. Κάποιες από αυτές τις προτάσεις είναι η πληρωμή της μερικής καταβολής με τραπεζική κάρτα που ως τώρα γίνεται μόνο με μετρητά, η δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμού με μετρητά και κάρτα και η ύπαρξη κωδικού RF για την δυνατότητα καταβολής ποσού ηλεκτρονικά, με έναν και μοναδικό κωδικό που θα έχει η κάθε παροχή. Η ίδια σε ερώτηση αν βρίσκει μειονεκτήματα σχετικά με το προτεινόμενο σύστημα, θεωρεί την παρουσία ταμιά από άλλο περιφερειακό, σε επείγουσες περιπτώσεις, δύσκολο να υλοποιηθεί αφού θα πρέπει αρχικά να υπάρχει διαθέσιμος χώρος-γραφείο και ο υπάλληλος να διαθέτει ενεργούς κωδικούς ταμιά για να μπορεί να συνδεθεί στο σύστημα. Όσον αφορά την πληρωμή της ληγμένης δόσης διακανονισμού τοποθετήθηκε στο γεγονός ότι οφείλεται στο Διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ, οπότε δεν είναι κάτι που υπόκειται στις επικείμενες ενέργειες της εταιρείας προς βελτίωση. Για την εξόφληση πολλαπλών λογαριασμών και τη συγκεντρωτική απόδειξη, έκρινε ότι θα δημιουργούσε αντιδράσεις στους πελάτες που δε θα βλέπουν πάνω στο κάθε λογαριασμό την ειδική σήμανση εξόφλησης. Σε επόμενη ερώτηση όσον αφορά τις προτάσεις βελτίωσης του προτεινόμενου συστήματος, η συνεντευξιαζόμενη έθιξε το θέμα της ηλεκτρονικής σύνδεσης του τερματικού POS (μέσω του Διατραπεζικού Συστήματος ΔΙΑΣ) και του ταμειακού συστήματος της ΕΥΔΑΠ. Επίσης σχετικά με την εξόφληση της δόσης του διακανονισμού που είναι ληγμένη και δεν μπορεί να εξοφληθεί με κάρτα και οι πελάτες παραπέμπονται στο τμήμα εξυπηρέτησης, η ίδια

πρότεινε να δοθεί η δυνατότητα χρονικής παράτασης της ημερομηνίας λήξης της δόσης από τα ίδια τα ταμεία για την άμεση και ταχύτατη εξυπηρέτηση του κοινού. Επιπρόσθετα μάς γνωστοποίησε ότι υπάρχει Διεύθυνση Εξυπηρέτησης Ειδικών Πελατών οι οποίοι έχουν μεγάλες καταναλώσεις, πλήθος παροχών, υδρομετρητές μεγάλης διαμέτρου. Τέλος μάς τόνισε ότι είναι αναγκαία και απαραίτητη η πληροφόρηση των πελατών σχετικά με τον κανονισμό της εταιρείας και τις υποχρεώσεις που έχουν οι ίδιοι αλλά και την παρότρυνση αυτών να περιηγηθούν στην ιστοσελίδα της εταιρείας και να βρουν το Χάρτη Δικαιωμάτων του Καταναλωτή.

Συνέντευξη με τον Σ.ΤΖ. υπάλληλο του περιφερειακού κέντρου Αμαρουσίου που εργάζεται ως ταμίας και αναπληρωτής κεντρικός ταμίας

Έκρινε τις προτάσεις για την αναβάθμιση των υπηρεσιών της εταιρείας ως μείζονος σημασίας θέματα τονίζοντας ορισμένα σημεία όπως: Θα βοηθούσε αρκετά η δυνατότητα επιλογής του πελάτη πληρωμής του μερικώς καταβαλλόμενου ποσού με κάρτα και μετρητά καθώς και η δυνατότητα επιμερισμού του ποσού προς πληρωμή κατ' επιλογή από το πελάτη. Πολλές φορές αναγκάζεται ο πελάτης να μεταβεί σε τραπεζικό κατάστημα για περαιτέρω ανάληψη μετρητών ή να μεταφέρει πλαστικό χρήμα μέσω κάρτας για να αποπληρώσει όλη την οφειλή του μέσω POS. Ακόμα η δυνατότητα έκδοσης μιας συγκεντρωτικής απόδειξης πληρωμής σε πληθώρα τιμολογίων και όχι μεμονωμένη απόδειξη με σήμανση πάνω στο παραστατικό θα επιταχύνει την εξυπηρέτηση ειδικά στα περιφερειακά καταστήματα του κέντρου των Αθηνών και του Πειραιά, αλλά και σε όλα τα υποκαταστήματα σε περιόδους μεγάλης προσέλευσης κοινού. Ο ίδιος συμφωνεί ότι πρέπει να υπάρξει μεγαλύτερη πληροφόρηση και μελέτη της επικείμενης νομοθεσίας από το υπαλληλικό προσωπικό που σε συνδυασμό με το συμβουλευτικό ρόλο του, θα έχει ως αποτέλεσμα οι πολίτες να είναι πιο ενήμεροι για τα δικαιώματα και υποχρεώσεις τους αλλά και οι ίδιοι οι υπάλληλοι να ομαδοποιούν τα ερωτήματα των πολιτών και να τα μεταβιβάζουν τυχόν ανακύπτοντα θέματα προς τη διοίκηση για γνωστοποίηση, επεξεργασία και επίλυση αυτών. Ως προς τα μειονεκτήματα αναφέρθηκε αρχικά στη συγκεντρωτική απόδειξη πληρωμής σε περιπτώσεις μεγάλου πλήθους τιμολογίων που θα οδηγήσει να μεν σε ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών μιας και δε θα απαιτείται πια η κατά τιμολόγιο

σήμανση εξόφλησης, αλλά από την άλλη η απουσία σήμανσης της εξόφλησης από τον κρουστικό εκτυπωτή σε κάθε ένα τιμολόγιο, θα δημιουργήσει σύγχυση και πιθανώς αμφιβολία ως προς το εάν επικυρώθηκαν όλα τα τιμολόγια και αν το καταβληθέν ποσό πληρωμής ανταποκρίνεται στο σύνολο που εμφανίζει η συγκεντρωτική απόδειξη. Επίσης τέτοιες περιπτώσεις πελατών (ΟΤΑ, μεγάλες εταιρείες, εταιρείες διαχείρισης πολυκατοικιών – κτιρίων κ.λπ.) που εξοφλούν μεγάλο πλήθος τιμολογίων, τα τιμολόγια αυτά είτε τα διαμοιράζουν στους διάφορους ιδιοκτήτες ή τα προωθούν για λογιστική καταχώρηση. Η απουσία δηλαδή σήμανσης ανά τιμολόγιο θα δημιουργήσει πρόβλημα ελέγχου αν το τιμολόγιο εξοφλήθηκε ή όχι. Έπειτα εξήγησε τον εξής προβληματισμό, στην περίπτωση μεγάλης προσέλευσης κοινού ή άλλης έκτακτης ανάγκης, για να βοηθήσει ταμειακά συνάδελφος από άλλο περιφερειακό κέντρο, πρέπει να ενημερωθεί και να παρέμβει πρώτα η υπηρεσία Πληροφορικής ώστε ο συνάδελφος που θα συνδράμει επικουρικά, να μπορεί να εισαχθεί στο πληροφοριακό σύστημα του περιφερειακού κέντρου, με τους κωδικούς του. Και επιπλέον το κάθε περιφερειακό κέντρο έχει τις δικές του ανάγκες και δεν είναι πάντα εύκολο να ενισχύει με δικό του προσωπικό μια άλλη υπηρεσία, γι' αυτό και οι κεντρικοί ταμίες του κάθε περιφερειακού κέντρου πρέπει να συνδράμουν στις άνωθι περιπτώσεις και να εργάζονται και ως ταμίες. Σε ερώτηση σχετικά με τις προτάσεις του ίδιου τι θα πρότεινε για την βελτίωση του προτεινόμενου συστήματος και τις αδυναμίες που παρατήρησε ανέφερε αρχικά τα εξής: **α)** Μη δυνατότητα ακύρωσης συναλλαγής που διενεργήθηκε με έξυπνες συσκευές, **β)** Μη έκδοση χειρόγραφης ή ηλεκτρονικής απόδειξης παροχής υπηρεσιών. Κατά την πρώτη παράμετρο, τα τερματικά contactless POS που είναι εγκατεστημένα στα ταμεία μας δεν έχουν τη δυνατότητα ακύρωσης συναλλαγής όταν η συναλλαγή έχει διενεργηθεί μέσω smartphone ή smartwatch, όπου ο πελάτης με τη χρήση του ψηφιακού πορτοφολιού (e-wallet) έχει ενσωματωμένες όλες τις τραπεζικές του κάρτες σε ηλεκτρονική μορφή. Η μη δυνατότητα ακύρωσης της συναλλαγής καθιστά το σύστημα μη ευέλικτο και δεν συμβαδίζει με την τεχνολογική πρόοδο που ωθεί ολοένα και περισσότερο τους καταναλωτές να πληρώνουν με νέες πιο σύγχρονες μεθόδους. Κατά τη δεύτερη παράμετρο, η εταιρεία δεν εκδίδει απόδειξη παροχής υπηρεσιών όταν ο πελάτης πληρώσει μέσω POS, μόνο το απόκομμα συναλλαγής που εκδίδεται από το τερματικό και κανένα άλλο φορολογικό στοιχείο. Αυτό δημιουργεί αρκετές φορές δυσανασχέτηση και ερωτηματικά στους πελάτες. ενώ η πληρωμή μέσω POS ενημερώνει τα συστήματα ERP της ΕΥΔΑΠ μετά από δύο (2) εργάσιμες ημέρες. Επίσης η εταιρεία θα πρέπει να προνοήσει για την σχετική ειδοποίηση μέσω email ή

sms στον υπόχρεο τη στιγμή της ηλεκτρονικής του πληρωμής ότι πρέπει άμεσα να αποστείλει στο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών το αποδεικτικό κατάθεσης, για να ολοκληρωθεί απαρέγκλιτα η διαδικασία της επανασύνδεσης υδροδότησης. Τέλος σε περιπτώσεις όπου οι πολίτες δεν εναρμονίζονται με όλες τις εφαρμοστέες διαδικασίες συναλλαγών, ώστε να μην παρατηρούνται φαινόμενα αναντιστοιχίας –κατόπιν ελέγχου και αντιπαραβολής από τα αρμόδια τμήματα– του ποσού ηλεκτρονικής πληρωμής με το μητρώο παροχής, μπορεί να αποστέλλεται αυτοματοποιημένο μήνυμα με τη μορφή sms ή email που να αναφέρει ότι «*Η συγκεκριμένη συναλλαγή δεν μπορεί να εκτελεστεί λόγω μη επαλήθευσης του μητρώου παροχής*», επειδή το μητρώο παροχής για κάθε υδρευόμενο είναι μοναδικό, ακόμη και σε περίπτωση μη ταυτοποιημένης παροχής, θα πρέπει να υπάρχει αυτή η δικλείδα ασφαλείας που θα αναγκάζει το χρήστη να αποστείλει το ποσό πληρωμής μαζί με το μητρώο παροχής.

Παράρτημα Β. Ερωτηματολόγιο

Ερωτηματολόγιο σχετικά με την εξυπηρέτηση των πελατών από τα ταμεία της ΕΥΔΑΠ και αποτελέσματα σχετικά με την ικανοποίηση τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΤΑΜΕΙΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ ΤΗΣ ΕΥΔΑΠ Α.Ε.

Το εν λόγω ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σύντομες απαντήσεις, με σκοπό την εξέταση του βαθμού εξυπηρέτησης και ικανοποίησης των πελατών, για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα τμήματα εισπράξεων (ταμεία) της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. .

1.Πόσο συχνά επιλέγετε να μεταβείτε σε ένα κατάστημα της ΕΥΔΑΠ Α.Ε. για την εξυπηρέτησή σας στα ταμεία;

Κάθε μήνα

Κάθε τρεις μήνες κατά την έκδοση του λογαριασμού

Μόνο σε αναγκαία περίπτωση (διαρροή, ρύθμιση οφειλών κ.λπ.)

2. Η πρόσβαση στα ταμεία των περιφερειακών κέντρων είναι εύκολη ή λειτουργεί αποτρεπτικά στο να προσέλθετε αυτοπροσώπως;
Είναι εύκολη.

Λειτουργεί αποτρεπτικά στο να προσέλθω αυτοπροσώπως.

3. Κρίνετε τις υποδομές της ΕΥΔΑΠ προσβάσιμες για άτομα με κινητικά προβλήματα και άλλες ειδικές δεξιότητες;

Καθόλου

Λίγο

Αρκετά

Πολύ

4. Η δυσκολία πρόσβασης και η αναμονή στο κατάστημα λόγω των μέτρων covid, έχει επηρεάσει την εξυπηρέτησή σας στα ταμεία;

Ναι

Όχι

5. Σε περίπτωση αρνητικής επίδρασης, πόσο μεγάλη ήταν η επίδραση αυτή;

Μέτρια

Μεγάλη

Πολύ μεγάλη

6. Υπήρξε κάποιο πρόβλημα κατά την αναμονή σας στο χώρο των ταμείων που να σας δημιούργησε αρνητική εικόνα;

Η απάντησή σας

7. Οι ταμίες της εταιρείας έδειξαν ευγένεια και προθυμία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους;

Ναι

Όχι

8. Θεωρείτε ότι οι ταμίες ασκούν τα καθήκοντά τους κατά προσήκοντα τρόπο και λειτουργούν συμβουλευτικά ως προς τον πελάτη;

Ναι

Όχι

9.Υπήρξε κάτι δυσλειτουργικό κατά την εκτέλεση της συναλλαγής σας ως προς το ταμειακό σύστημα της εταιρείας (τερματικά POS, διαδικασία εξόφλησης κ.λπ.);

Ναι

Όχι

10.Εάν υπήρξε κάτι δυσλειτουργικό, πόσο συχνά έχει παρουσιαστεί;

Μια φορά

Δυο φορές

Αρκετές φορές

Σχεδόν πάντα

11.Θεωρείτε ότι η υπηρεσία των ταμείων κάλυψε με ευελιξία, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα τα παραδιδόμενα κατά τη συναλλαγή σας (εξοφλητική απόδειξη, αντίγραφα λογαριασμών, έκδοση λογαριασμών, λοιπές ταμειακές πληροφορίες);

Ναι

Όχι

12.Αισθανθήκατε κάποια δυσαρέσκεια κατά την παρουσία σας στο κατάστημα, όσον αφορά τη διεκπεραίωση των αιτημάτων σας;

Ναι

Όχι

13.Θεωρείτε ότι οι απαιτήσεις σας καλύφθηκαν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες;

Ναι

Όχι

14.Υπήρξε κάτι στην εξυπηρέτησή σας που ήταν κατώτερο των προσδοκιών σας ή που βρήκατε απογοητευτικό;

Η απάντησή σας

15. Η συνολική σας εμπειρία σχετικά με την εξυπηρέτηση που δεχθήκατε στα ταμεία εισπράξεων της εταιρείας ήταν ικανοποιητική ;

Ναι

Όχι

16. Θα επιλέγατε ξανά τα ταμεία της ΕΥΔΑΠ ως πρώτη επιλογή σας για την ρύθμιση και την εξόφληση των οφειλών σας σε σύγκριση με άλλα κανάλια πληρωμών;

Ναι

Όχι

17. Σε σύγκριση με τις υπόλοιπες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς κοινής ωφελείας, κρίνετε ικανοποιητικό το επίπεδο των ταμειακών υπηρεσιών της ΕΥΔΑΠ;

Ναι

Όχι

18. Βάσει της προσωπικής σας εμπειρίας, ως πελάτες της εταιρείας ΕΥΔΑΠ Α.Ε. , τί θεωρείτε ότι θα πρέπει να βελτιώσει ως προς τη γενικότερη εξυπηρέτηση της στα ταμεία;

Η απάντησή σας

Ευχαριστώ θερμά όσους συμμετείχαν στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου μου!!!

