

**FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS  
SZABÁLYZATA**

A VÍZIKÖZMŰ SZOLGÁLTATÁS

## A MELLÉKLET – FEF SZABÁLYZAT

## Tartalomjegyzék

<b>I.</b>	<b>A Felhasználói Elégedettségi Felmérés Szabályzat (FEF Szabályzat) célja</b>	<b>5</b>
<b>II.</b>	<b>A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapelvei</b>	<b>6</b>
II.1.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) céljai	6
II.2.	A FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből áll	6
II.3.	A FEF folyamatait a szakmaiság és a rugalmasság szempontjai vezérlik	7
II.4.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapvető etikai megfontolásai a szakmai szttenderdek alapján a következők	7
II.5.	A kutatás eredményeinek nyilvánosságra hozatala	7
<b>III.</b>	<b>Folyamatok – szereplők – felelőségek</b>	<b>8</b>
III.1.	Felelősségi szintek	8
III.2.	Az alábbi táblázat az egyes szereplők kompetenciáit tartalmazza	8
III.3.	Akadályközlés	9
III.4.	Ütemterv	9
<b>IV.</b>	<b>Alapfelmérés</b>	<b>10</b>
IV.1.	Az alapfelmérés szerepe	10
IV.2.	Output specifikációk	11
IV.3.	Mintavétel	12
IV.3.1.	Mintavétel első lépcső	13
IV.3.2.	Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétel	13
IV.3.3.	Az összes települést érintő mintavétel	14
IV.3.4.	Mintavétel második lépcső	15
IV.3.5.	Mintavételi követelmények	15
IV.4.	Adatfelvétel	16
IV.4.1.	Nyilatkozati kötelezettség	16
IV.4.2.	Adatfelvétel módja	17
IV.4.3.	Adatfelvételi követelmények	17
IV.5.	Ellenőrzés	18
IV.5.1.	Az ellenőrzés ütemezése	18
IV.5.2.	Az ellenőrzés lépései	19
IV.5.3.	Kutatói ellenőrzés	21
IV.6.	Output	21
IV.6.1.	Terepjelentés	22
IV.6.2.	Kimeneti dokumentumok	23
IV.7.	Folyamat	24

<b>V. Kiegészítő felmérés</b>	<b>25</b>
V.1. Adatgyűjtés	25
V.2. Mintavétel	26
V.3. Adatfelvétel	27
V.4. Ellenőrzés	28
V.5. Output	29
V.6. Folyamat	30
<b>VI. Azonnali felmérés</b>	<b>31</b>
VI.1. Az alkalmazható kérdések az alábbi területekre vonatkoznak	31
VI.2. A kérdések váltakoztatása	31
VI.3. Mintavétel	32
VI.3.1. A megkeresési formától függően az alábbi mintavételi módszerek fogadhatók el	32
VI.3.2. Az automatizált, elektronikus rendszerek	32
VI.3.3. Manuális rendszerek	33
VI.4. Adatfelvétel	34
VI.5. Adatszolgáltatási kötelezettség	35
VI.5.1. A megküldött adatállománynak az alábbi adatokat kell tartalmaznia	35
VI.6. Ellenőrzés	35
VI.7. Output	36
VI.8. Folyamat	36

## **I. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés Szabályzat (FEF Szabályzat) célja**

A FEF Szabályzat a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 5. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, a víziközmű-szolgáltatók szolgáltatói tevékenységének hatósági felügyelete keretében, a fogyasztói érdekek védelmében és a szolgáltatás színvonalának ellenőrzésére meghozott határozat (a továbbiakban: FEF Határozat) „A” mellékletét képezi.

A FEF Szabályzat a kutatási tevékenységek folyamatait szabályozza és szakmai útmutatást ad a víziközmű-szolgáltatók által kötelezően elvégzendő elégedettségi felmérések módszerével, a konkrét felmérések irányításával és összehangolásával, valamint a kapott eredmények országos összesítésével kapcsolatban.

A FEF Szabályzat alapvető célja, hogy az elégedettségi felmérések folyamatainak megismertetése és szabályozása révén biztosítsa azok megvalósulását, áttekinthetőségét, hatékonyságát és összehasonlíthatóságát. A FEF Szabályzat meghatározza a kutatások előkészítése, elvégzése és az eredmények felhasználása kapcsán felmerülő feladatokat, amelyeket a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal), a víziközmű-szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató), a Hivatal által megbízott koordinátor (a továbbiakban: Koordinátor) és a Szolgáltató által megbízott piackutató ügynökség (a továbbiakban: Kutató) együttműködve végzik el.

A Kutató megbízása garancia arra, hogy a felmérés egésze és annak minden lépése (adatfelvétel, adatbázis építés, adatfeldolgozás, elemzés és értékelés) megfelel a piackutatásban bevett szabványoknak. Ez biztosítja az eredmények hitelességét és összehasonlíthatóságát.

A FEF Szabályzat tartalmazza a szereplők kötelezettségeinek, felelősségének, a végzendő tevékenységek határidejének bemutatását. A FEF Szabályzatban meghatározott folyamatok a Hivatal, mint hatóság elvárásai, a megismert gyakorlatok és a szakmai sztenderdek alapján kerültek meghatározásra.

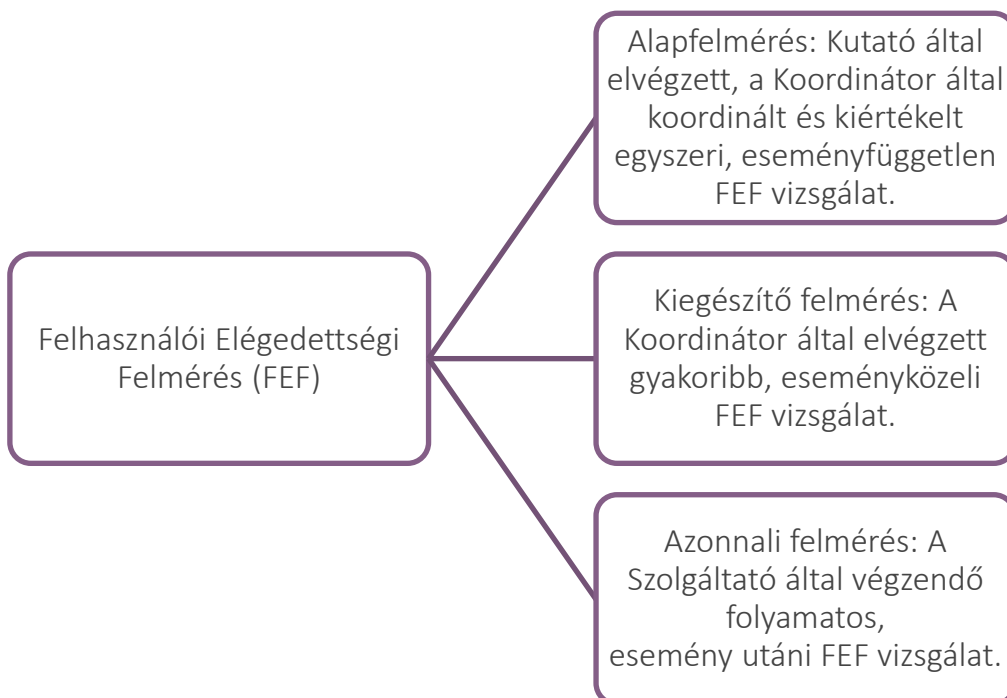
A FEF Szabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató által kötelezően elvégzendő elégedettségi felmérések folyamatában, valamint az eredmények felhasználásában érintett valamennyi szereplőre és azok munkavállalóira. Jelen Szabályzat a Hivatal által a felmérésről kiadott határozat véglegessé válásával lép hatályba. A dokumentumban leírtak a tevékenység belső és külső résztvevőire nézve egyaránt meghatározzák a követendő eljárásokat, a bekövetkező változások kezelésének folyamatát és általánosan a felmérés működését meghatározó kereteket.

## II. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapelvei

### II.1. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) céljai:

- Hiteles, a felhasználók szubjektív értékítéletét hűen tükröző visszajelzést adjon a Szolgáltató tevékenységének megítéléséről.
- Feltárja a szabályozási szükségleteket, valamint kiindulási alapot adjon a már megvalósított szabályozási elgondolások helyességének megítéléséhez.
- Összemérhetővé tegye a szolgáltatók eredményeit egymással.
- Nyomon követhetővé és összehasonlíthatóvá tegye a szolgáltatónál bekövetkező változásokat.
- Eredményei ösztönzőleg hassanak a Szolgáltatóra a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálásának irányába.

### II.2. A FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből áll:



### **II.3. A FEF folyamatait a szakmaiság és a rugalmasság szempontjai vezérlik.**

Ennek érdekében:

- kellő részletezettséggel szabályoz, de egyben rugalmasságot is biztosít a Szolgáltatónak azáltal, hogy elsősorban a kimeneti feltételeket definiálja;
- egyenletesen magas szakmai minőségű munkát feltételez, ezért a rugalmasság érdekében az elvégzett tevékenységek meg kell feleljenek a kutatásszakmai sztenderdeknek, a felmérési folyamatba bekapcsolódó szereplők kvalitásos képviselői kell legyenek a kutatói szakmának, amit szükség esetén a Szolgáltatónak kell tudnia bizonyítani (pl. megfelelő referenciák, tagság a piackutatók magyarországi szövetségeiben). A Szolgáltató kétség esetén a Hivatal véleményét jogosult kérni.

### **II.4. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapvető etikai megfontolásai a szakmai sztenderdek alapján a következők:**

- biztosítani kell a FEF-ben részt vevő személyek anonimitását – a kutatási kérdésekre adott válaszai és személyének elkülönítésével;
- a FEF-ben részt vevő személyek önkéntesen járulnak hozzá a kutatás sikeréhez;
- az adatfelvételek megkezdése előtt a résztvevőknek teljes körű tájékoztatást kell kapniuk a kutatás körülményeire vonatkozóan;
- a kutatást lebonyolítónak biztosítani szükséges, hogy a kutatás bármely körülményéből kifolyólag hátrányt nem szenvedhetnek a kutatások alanyai.

### **II.5. A kutatás eredményeinek nyilvánosságra hozatala**

A FEF Szabályzat nem zárja ki egyik fél lehetőségét sem az adatok publikálására, azonban publikálás előtt a Hivatalnak tájékoztatnia kell a Szolgáltatót szándékáról, hasonlóképpen tájékoztatnia kell a Szolgáltatónak a Hivatalt a szándékáról, míg a Koordinátornak írásbeli hozzájárulásra van szüksége ahhoz, hogy a kutatás eredményeit nyilvánosságra hozza.

A Kutatónak az őt megbízó Szolgáltató és a Hivatal együttes írásbeli hozzájárulására van szüksége ahhoz, hogy a kutatás tényét vagy eredményeit nyilvánosságra hozza.

### III. Folyamatok – szereplők – felelőségek

#### III.1. Felelősségi szintek

A különböző szereplők különböző felelőségekkel bírnak a folyamatokban. Az egyes, jól elkülöníthető szerepkörök az alábbi rövidítésekkel szerepelnek a táblázatban:

D-dönt az adott kérdésben,

M-menedzseli az adott tevékenységet,

I-inputot ad a tevékenységet követően,

O-outputot, eredményterméket használ fel.

#### III.2. Az alábbi táblázat az egyes szereplők kompetenciáit tartalmazza:

	Komp.	Alapfelmérés	Kiegészítő felmérés	Azonnali felmérés
<b>Hivatal</b>	D	a FEF szabályzaton keresztül a teljes folyamatról	a FEF szabályzaton keresztül a teljes folyamatról	a FEF szabályzaton keresztül a teljes folyamatról
	M	a kommunikáció folyamatait a Koordinátor és Szolgáltató között	a kommunikáció folyamatait a Koordinátor és Szolgáltató között	a kommunikáció folyamatait a Koordinátor és Szolgáltató között
	I	a kutatás beszámolójának elvárt paraméterei	a kutatás beszámolójának elvárt paraméterei	a kutatás beszámolójának elvárt paraméterei
	O	a kutatás eredménytermékei (jelentések)	a kutatás eredménytermékei (jelentések)	a kutatás eredménytermékei (jelentések)
<b>Koordinátor</b>	D	az adatfelvételek előkészítéséről és elkészítésének minőségi értékeléséről	----	----
	M	telefonos ellenőrzést; eredmények kiértékelését	mintavételt; adatfelvételt; ellenőrzést; kiértékelést	ellenőrzést; kiértékelést
	I	ütemterv; a dataframek; az ellenőrzés eredményei; a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei
	O	kutatási terv; mintavételi terv; ellenőrzési és kutatási adatbázisok; adatfelvételi jelentés	leválogatott telefonszámok	adatbázisok
<b>Szolgáltató</b>	D	Kutató megbízásáról	----	adatfelvétel rendszerének kialakítása
	M	kutatási adatbázisokat	telefonszám-adatbázis összeállítását az adatfelvételhez	adatfelvételt
	I	címjegyzék a mintához	leválogatott telefonszámok	adatbázisok
	O	a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei



	<b>Komp.</b>	<b>Alapfelmérés</b>	<b>Kiegészítő felmérés</b>	<b>Azonnali felmérés</b>
<b>Kutató</b>	D	----	---	---
	M	mintavételt; adatfelvételt (ellenőrzést követő esetleges pótlást, javítást)	---	---
	I	kutatási terv; mintavételi terv; minta; adatbázis és ellenőrzéshez adatbázis, illetve adatfelvételi jelentés (terepjelentés)	---	---
	O	kérdőív; dataframe; ellenőrzési eredmények	---	---

### **III.3. Akadályközlés**

Mindezekon túl a Koordinátor feladata, hogy amennyiben olyan hiányosságot vagy mulasztást észlel, amely a tervezett ütemterv betartását veszélyezteti, köteles azt jeleznie a Hivatal felé. A Szolgáltatónak is jeleznie kell a Hivatal felé, ha ő maga úgy látja, hogy nem fog tudni tartani egy határidőt.

### **III.4. Ütemterv**

Jelen FEF Szabályzat a konkrét ütemtervet nem, csak annak alapelveit és elfogadásának menetét határozza meg. Az ütemtervet minden vizsgálati évre vonatkozóan önállóan szükséges elkészíteni adott év második hónapjának végéig. Az ütemtervet a Koordinátor javaslata alapján a Hivatal által kezdeményezett projektindító értekezleten, a Szolgáltatók tájékoztatása mellett a Hivatal publikálja.

## **IV. Alapfelmérés**

### **IV.1. Az alapfelmérés szerepe**

Az Alapfelmérés a víziközmű-ágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkérdezéssel alapuló adatfelvétel. Az adatfelvételt minden páros évben, első alkalommal 2018-ban, a tárgyév kora őszi időszakában, az ütemtervnek megfelelően kell elvégezni. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek:

- ivóvíz minősége;
- ivóvíz-ellátás folyamatossága;
- fogyasztásmérés;
- tájékoztatás ;
- ügyfélszolgálat;
- ár-érték arány;
- számlázás;
- környezetvédelem.

A Szolgáltató által a Kutatókkal végeztetett Alapfelmérés adatfelvételeinek összehasonlíthatósága megköveteli a módszertani egységességet, amely a mintatervezéstől, a lekérdezendő kérdőívtől kezdve a konkrét eljárásbeli egységességen át az adatok természetéig terjed. Mindebből az következik, hogy a Szolgáltatók által megrendelt és a Kutatók által végzett kutatásoknak meghatározott keretrendszerhez szükséges igazodniuk.

A Kutatóknak a Kutatási Tervüket és a Mintavételi Tervüket a felmérést megelőzően 30 nappal elektronikusan (e-mail) meg kell küldeniük a Koordinátornak, melyeket a Koordinátornak 15 napon belül jóvá kell hagynia. Kétség esetén szükség lehet a tényleges minta bemutatására is.

A kérdőívet PDF és Word formátumban a Hivatal adja át a Szolgáltatóknak (e-mailben, csatolmányként), legalább 30 nappal az alapfelmérés megkezdése előtt. A dataframe-et a Koordinátor adja át a Kutatóknak, amelyet a Kutatók töltenek fel az adatfelvétel eredményeivel. A dataframe-et SPSS adatbázis (.sav) formátumban küldi meg a Koordinátor a Kutatóknak (e-mailben, csatolmányként) a Szolgáltatóval történt szerződéskötés jelzését követő 5 munkanapon belül. A szerződéskötés megtörténtét a Szolgáltatónak és a Kutatóknak együttesen kell jeleznie mind a Hivatal, mind a Koordinátor felé.

## IV.2. Output specifikációk

- A. **Kutatási terv:** a kutatás szakmai körülményeire vonatkozó azon gyakorlati megoldásokat tartalmazza, amelyeket a FEF Szabályzat nem rögzített. Feladata a kutatás szakszerű előkészítésének bemutatása. Szöveges dokumentum formájában készíti el a Kutató és adja át a Koordinátornak (Word vagy PDF formátumban).
- B. **Mintavételi terv:** a mintavételi keret és a minta tulajdonságainak leírása, a mintavétel metódusának bemutatása. Szöveges dokumentum formájában készíti el a Kutató és adja át a Koordinátornak (Word vagy PDF formátumban).
- C. **Minta:** a konkrét címlista, ami alapján a terepmunkát a Kutató lefolytatja. A minta elkészítése a Kutató kompetenciája, bemutatására kizárólag a mintavételi tervvel szembeni kifogás esetén szükséges sort keríteni. (A minta formátuma a Kutató sztenderdjeihez igazodik.)
- D. **Kérdőív:** az Alapfelmérés kérdőívét a FEF Határozat „B” melléklete tartalmazza. A Kutató számára rendelkezésre áll szerkeszthető (Word) formátumban is. A kérdőív nem módosítható. Módosított kérdőív esetén a kutatást a Koordinátor nem fogadja el. Nem tekintendő a kérdőív módosításnak a kérdőív kérdéseinek és a Szolgáltató tevékenységének, illetve a Szolgáltató ügyfélszolgálatain folyó tevékenységek harmonizációja. Ha például
- a Szolgáltatóhoz nem kapcsolható szennyvízzel kapcsolatos tevékenység, akkor a szennyvízzel kapcsolatos kérdések kihagyandóak;
  - ha a Szolgáltatónál valamilyen ügyintézési mód, csatorna nem elérhető, akkor az erre vonatkozó kérdések kihagyandóak;
  - amennyiben a Szolgáltató ügyfélszolgálat valamilyen ügytípust nem kezel, vagy ott valamilyen ügyintézési mód nem elérhető, akkor az ügyfélszolgálat értékelésére vonatkozó kérdőívből az erre vonatkozó kérdések kihagyandóak.

Kérdések indokolatlan kihagyása nem megengedett. A szükség szerint kihagyandó kérdésekről a Szolgáltató és a Kutató köteles megállapodni a kérdőív készítése, véglegesítése folyamán.

A Szolgáltatónak ezen kívül lehetősége van a FEF adatfelvételhez kapcsolódóan további kiegészítő kérdéseket megfogalmazni, és azt Kutatóval lekérdeztetni. Erre azonban csak a FEF kérdőív összes kérdésének lekérdezését követően kerülhet sor.

A kérdőív véglegesítése során született megállapodásról és annak tartalmáról a Kutató köteles tájékoztatni a Koordinátort, a Szolgáltató pedig a Hivatalt. A Koordinátor a kutatás elbírálását ezen megállapodás figyelembevétel végzi. A Hivatal ellenőrzi a kérdések kihagyásának indokoltságát.

E. **Dataframe** – a kérdőívvel azonos dataframe a survey módszer során leggyakrabban alkalmazott SPSS szoftverrel készül. A Koordinátor által készített dataframet .sav formátumban kapja meg a Kutató. A dataframe nem módosítható. Módosított dataframe esetén az adatfelvétel eredményeit tartalmazó adatbázist a Koordinátor nem fogadja el. A dataframe-t a véglegesített kérdőívnek megfelelően kell kitölteni.

### IV.3. Mintavétel

A mintából akkor vonhatunk le az egész populációra vonatkozó megalapozott következtetéseket, ha a mintának lényegében ugyanolyan az összetétele, mint az alapsokaságnak. A minta tehát akkor reprezentálja azt az alapsokaságot, amelyből vették, ha összesített jellemzői jól közelítik a sokaság ugyanezen összesített jellemzőit. A reprezentatív mintával szemben támasztott általános követelmény, hogy tükrözze a definiált alapsokaság társadalmi, területi differenciáltságát, egymástól viszonylag homogéneen elkülönülő rétegzettségét, a különböző rétegek közötti és rétegeken belüli vertikális és horizontális társadalmi egyenlőtlenségeit, és mindezt az alapsokaságot jellemző megoszlásban.

A valószínűségi mintavétel egyik alapvető törvénye szerint: ha egy populáció minden egyedének egyforma az esélye, hogy a mintába bekerüljön, akkor ez a minta reprezentatív lesz erre a populációra nézve. Ebből adódóan a FEF-ben alkalmazott valószínűségi mintavétel a véletlenszerű kiválasztásra támaszkodik.

Az alapfelmérésben csak azok a tevékenységek kerülnek felmérésre, amelyek minden felhasználót érintenek, tehát a mintavételi egységet a felhasználók közössége alkotja. A tervezett minta kétlépcsős rétegzett valószínűségi mintavétel segítségével kerül kiválasztásra. A rétegzett mintavétel arra szolgál, hogy nagyobb fokú legyen az elért reprezentativitás, és csökkenjen a várható mintavételi hiba. A mintavételi hibát két tényező csökkentheti; az egyik a mintanagyság: egy nagyobb minta kisebb mintavételi hibával jár, mint egy kis minta. A másik az alapsokaság homogenitása: egy egynemű sokaságból kisebb hibával vehetünk mintát, mint egy vegyes, heterogén halmazból.

#### **IV.3.1. Mintavétel első lépcső**

A mintavétel első lépcsőjében minden Szolgáltató köteles a lakosságszám szerinti településmintát (szolgáltatási körzetek) készíteni. Ez a típusú mintaválasztási módszer lehetővé teszi, hogy a különböző települések a lakosságszámuknak és fogyasztási helyeknek megfelelő mértékben legyenek képviseltetve a mintában, azaz minél nagyobb lélekszámú egy település, annál nagyobb az esélye, hogy a mintában nagyobb elemszámmal szerepel. A szolgáltatási körzetet akkor reprezentálja a minta, ha a körzetben lévő települések típusának megoszlása megegyezik a vizsgált körzetben és a mintában. A szolgáltatási körzetek számos települést tartalmazhatnak. Azon körzetek esetében, melyek több mint húsz települést tartalmaznak, a fenti ismérvek szerint szakszerűen, a véletlen szerepét figyelembe véve kell eljárni a települések kiválasztásakor. A többi körzet esetén nem szükséges mintavételi eljárás alkalmazása, az összes település bekerül a mintába. A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt./ Fővárosi Vízművek Zrt. esetén a mintavétel keretén belül Budapest összes kerülete, illetve a Pest megyei települések fogyasztási hellyel arányosan szerepelnek a mintában. A Szolgáltató által elvégzendő kutatások során legalább 500 fős elemszámokkal szükséges dolgozni a kutatások jobb összevethetősége miatt, illetve a kezelhető mértékű mintavételi hiba érdekében.

#### **IV.3.2. Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétel**

Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétellel kerül kiválasztásra húsz település az alábbi víziközmű-szolgáltatók szolgáltatási körzetei esetén:

- ALFÖLDVÍZ Regionális Víziközmű- szolgáltató Zrt.
- AQUA Szolgáltató Kft.
- BÁCSVÍZ Ví- és Csatornaszolgáltató Zrt.
- BAJAVÍZ Baja és Térsége Ví- és Csatornamű Kft.
- BAKONYKARSZT Ví- és Csatornamű Zrt.
- BARANYA-VÍZ Víziközmű Szolgáltató Zrt.
- BORSODVÍZ Önkormányzati Közüzemi Szolgáltató Zrt.
- DAKÖV Dabas és Környéke Vízügyi Kft.
- Debreceni Vízmű Zrt.
- Dél-Pest Megyei Víziközmű Szolgáltató Zrt.
- Délzalai Ví- és Csatornamű Zrt.
- DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.
- Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.

- E.R.Ö.V. Egyesült Regionális Önkormányzati Víziközmű Zrt.
- ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt.
- Északdunántúli Vízmű Zrt.
- Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zrt.
- FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok Víz- és Csatornamű Zrt.
- Heves Megyei Vízmű Zrt.
- KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft.
- Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft.
- Mezőföldi Regionális Víziközmű Kft.
- NYÍRSÉGVÍZ Nyíregyháza és Térsége Víz- és Csatornamű Zrt.
- PANNON-VÍZ Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató Zrt.
- Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.
- Soproni Vízmű Zrt.
- Tiszamenti Regionális Vízművek Zrt.
- VASIVÍZ Vas megyei Víz- és Csatornamű Zrt.
- ZEMPLÉNI Vízmű Kft.

#### **IV.3.3. Az összes települést érintő mintavétel**

Az alábbi szolgáltatóknak az összes települést érintő mintavételt kell képezniük:

- Dunaújvárosi Víz-, Csatorna- Hőszolgáltató Kft.
- Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.
- Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft.
- Fővárosi Csatornázási Művek Zrt., FVM
- Fővárosi Vízművek Zrt.
- Gyulai Közülemi Nonprofit Kft.
- Hajdúkerületi és Bihari Víziközmű Szolgáltató Zrt.
- MIVÍZ Miskolci Vízmű Kft.
- Szegedi Vízmű Zrt.
- TETTYE FORRÁSHÁZ Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési
- TÖRSVÍZ Csatornamű Üzemeltető és Szolgáltató Kft.
- Víz- és Csatornaművek Koncessziós Zrt. Szolnok

Annak érdekében, hogy az 500 fős megvalósult minta biztosítható legyen, minden nem városi rangú településen lévő főcím esetében legalább 5, minden városi rangú településen lévő főcím esetében legalább 9 pótcímet kell rendelni.

#### **IV.3.4. Mintavétel második lépcső**

A mintavétel második lépcsőjében a Szolgáltató adatszolgáltatását követően véletlenül alapuló háztartási mintát kell készíteni a Kutatónak a személyes kérdés lebonyolításához. A kutatás során a kutatási egységet a háztartások képezik. A reprezentativitás biztosításához ki kell alakítani azokat a felhasználói kategóriákat, illetve demográfiai változókat, amelyek relevánsan eltérő tulajdonságokkal rendelkeznek. Célszerű közelíteni a Mikrocenzus 2016 által felhasznált lakóingatlan jellegére vonatkozó kategóriákhoz (családi ház (egy-három lakásos lakóépület) / négy- vagy többlakásos lakóépület / üdülőépület / nem lakóépület) a reprezentativitás biztosításához. Ezt a szolgáltatóknak a rendelkezésükre álló településtípusra, fogyasztásmérő jellegre (főmérő, mellékmérő, locsolási mérő), felhasználásával kell előállítaniuk. Ezen túlmenően további minősítési kategóriák használata is szükséges. (Pl. fogyasztás nagysága a „B” melléklet „DEM7\_kat.” kérdésének megfelelően.)

#### **IV.3.5. Mintavételi követelmények**

A Hivatal a következő követelményeket támasztja az Alapfelmérés mintájával kapcsolatban:

1. valószínűségi mintavétellel készüljön, alapja a Szolgáltató személyes adatoktól mentes szolgáltatási címjegyzéke legyen;
2. reprezentatív legyen a szolgáltatási területet jellemző háztartásokra, tükrözze a háztartások (felhasználók) területi differenciáltságát az alapsokaságot jellemző megoszlásban;
3. háztartási minta készüljön;
4. főcímenként legalább 5 (városokban 9) pótcímet kell biztosítani;
5. a Szolgáltatónál legalább 500 fős legyen a megvalósult minta;
6. a nem háztartási és konkrét fogyasztással, felhasználóval nem rendelkező felhasználási helyek (pl. tűzcsap, közkút, szökőkút, stb.) nem részei a felmérésnek.

#### **IV.4. Adatfelvétel**

Az adatfelvétel során a Kutatók által megbízott kérdezőbiztosoknak háztartásukban kell felkeresniük és megkérdezniük a célcsoport tagjait, követve a mintát. Egy kérdezőbiztos a minta maximum 10 százalékát készítheti el. Elsőként minden esetben a Főcímen kell megkísérelni az interjút felvenni. Csak ennek sikertelensége esetén folytatható a Pótcímeken az adatfelvétel. A címek kiesését dokumentálni szükséges! Kvóták alkalmazására nincs lehetőség! Amennyiben a Főcímen és a Főcímhez rendelt Pótcímeken is megíúsult az interjú, adott településhez tartozó, már lekérdezett másik főcím pótcímei közül kell választani pótcímet.

A címeket és azok lekérdezési sorrendjét a kérdező szoftvernek kell menedzselnie. Egy adott kérdőív kitöltésekor, ha az épp felkeresett címen a kérdés megíúsul (pl. mert nincsenek otthon vagy a kérdezőt elküldik), akkor a sorban következő címre kell lépni (és a megíúsult kérdés címét ki kell vennie a címek közül). A rendszernek biztosítania kell, hogy címvesztés nélkül lehessen elkezdni, adott esetben folytatni egy másik kérdőív lekérdezését.

##### **IV.4.1. Nyilatkozati kötelezettség**

Az adatfelvétel előtt a kutatásról való tájékoztatót követően a kérdezőbiztosoknak a megkérdezettekkel adatkezelési hozzájáruló nyilatkozatot kell kitöltetni, amelyben a megkérdezett felhasználó elfogadja azt, hogy személyes adatait az adatfelvétel ellenőrzési folyamatában a Koordinátor felhasználhassa. A nyilatkozat személyes adatokat (nevet, címet és telefonszámot) is tartalmaz. A nyilatkozatokat a kérdezettnek a Kutatón keresztül kell a Koordinátor rendelkezésére bocsátania. Az ellenőrzéshez szükséges személyes adatok (név, cím, telefonszám) kezelésének jogalapja a kérdezett hozzájárulása. A kérdezett a hozzájárulását azzal adja meg, hogy a kutatásában az adatkezelésről szóló tájékoztatást követően részt vesz és a hozzájáruló nyilatkozat aláírásával elfogadja azt. A nyilatkozat papíralapon készül, annak elkészültéről, kezeléséről, tárolásáról a Kutató köteles gondoskodni, hitelességével kapcsolatban felelősséget vállalni. A kitöltött és aláírt nyilatkozat egy példányát a felhasználónál kell hagyni.

A nyilatkozat aláírását megelőző adatkezelésről szóló tájékoztatásnak ki kell terjednie az adatkezelés jogalapjára, céljára, időtartamára valamint a Koordinátor részére történő adattovábbításra. A személyes adatokat a kitöltött kérdőívtől elkülönítve kell rögzíteni, a kérdőívvel kizárólag azonosító útján lehet összekapcsolni. Az azonosíthatóság célja annak ellenőrzése, hogy valóban a nyilatkozatban szereplő személy válaszolt-e a kérdésekre. Az azonosíthatóságot a Kutatónak és a Koordinátornak az ellenőrzés lezárultát követően meg kell szüntetnie. A



nyilatkozatnak tartalmaznia kell továbbá egy ismertetőt arra vonatkozóan, hogy a megkérdezett felhasználó milyen módon kérheti utólag a hozzá köthető kérdőív törlését a kutatás adatbázisából, amennyiben később mégis így határozna. Az alapfelmérés során alkalmazandó Nyilatkozati minta a FEF Határozat „G” mellékletében található.

#### **IV.4.2. Adatfelvétel módja**

Az adatfelvételnek, annak személyes jellegén túlmenően, minden felmérésben számítógéppel támogatott módon (CAPI; TAPI módszerrel) kell történnie. A személyes adatfelvétel egyben azt is jelenti, hogy más, pl. telefonos, e-mail-es módszertan nem megengedett. Az interjúalanyok kiválasztásakor azt a háztartástagot kell megkérdezni, aki főkereső státuszban van vagy azt, aki a számlák fizetéséről gondoskodik.

#### **IV.4.3. Adatfelvételi követelmények**

Az Alapfelmérés adatfelvételeivel kapcsolatban az alábbi előírásokat kell betartani:

1. az adatfelvétel számítógéppel támogatott (az adatok bevitele az interjú során számítógéppel vagy tablettel, CAPI; TAPI módszerrel) személyes interjúk lekérdezéssel történjen;
2. kizárólag a mintában megadott címeken történhet interjúfelvétel a lekérdezés szabályainak megfelelően;
3. kizárólag képzett, felkészített kérdezőbiztosok végezhetik az adatfelvételt;
4. a felmerült kérdések értelmezéséhez, eldöntéséhez a FEF Határozat „F” mellékletében található kitöltési segédletet kell alkalmazni;
5. a terepmunka során más tevékenység – más kérdőív kitöltése; üzleti vagy marketing tevékenység; toborzás; stb. – végzése szigorúan tilos;
6. motivációs ajándék alkalmazása megengedett, azonban nem kötelező a potenciális válaszadók ilyen módon történő ösztönzése a felmérésben való részvételre;
7. kitöltött kérdőív kizárólag a kitöltött nyilatkozattal (FEF Határozat „G” melléklet) együtt tekinthető érvényesnek.

#### **IV.5. Ellenőrzés**

Az ellenőrzés célja az érvényesség javítása és a nem mintavételi hibák csökkentése a kérdezőbiztosok munkájának ellenőrzése által.

Az ellenőrzés és annak lépései a teljes felvétel 30 százalékos kitöltöttségétől indul és az adatfelvétellel egyidejűleg zajlik. Az ellenőrzés aránya a mintanagyság 20 százaléka. A 20 százalékos ellenőrzés alapvetően telefonos módszerrel történik, de szűrőpróbaszerűen személyes módon is történhet. Az ellenőrzés módszerét a Koordinátor határozza meg és a Koordinátor végzi el magát az ellenőrzést is. A 20 százalékos ellenőrzésbe csak elért személyek tartozhatnak. Nem minősül elért személynek:

- ha a személyes ellenőrzés esetén a megkeresésnél nem tartózkodik senki a megadott címen,
- ha a telefonos ellenőrzés során a megkérdezett nem veszi fel a telefont.

A telefonos ellenőrzés alapja a megkérdezettek által megadott telefonszám. Ennél fogva a kérdezőbiztos feladata, hogy a megkérdezettek legalább 70 százalékától megszerezze a telefonszámát. A megkérdezettek legfeljebb 30 százaléka esetében fogadható el a felmérés a telefonszám megadása nélkül.

##### **IV.5.1. Az ellenőrzés ütemezése**

Kutatónak három részletben kell átadnia a Koordinátornak ellenőrzésre a kitöltött kérdőívek részadatbázisát, majd a Koordinátor által kiválasztott kitöltők esetén, a telefonszám-adatbázisokat:

1. részlet a minta elemszámának 30 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 30 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival);
2. részlet a minta elemszámának 70 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 70 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival);
3. részlet a minta elemszámának 100 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 100 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival).

A 70%-os telefonszám részaránynak az adatfelvételi időszak 1/3 részeiben külön is teljesülnie kell. Tehát az ellenőrzésre átadott részadatbázisok mindegyikében rendelkezni kell a megkérdezettek legalább 70%-ának telefonszámmal.

Az adatszolgáltatások határidejét és formáját a FEF Szabályzat III.4. pontja szerinti ütemterv tartalmazza.

#### **IV.5.2. Az ellenőrzés lépései**

- 1) A Kutató az alábbi szempontok alapján kell leválogatnia a megkérdezettek név-, cím-, és telefonszám listáját:
  - a) prioritást élveznek az alábbi esetek:
    - (1) átlaghoz képes rövidebb interjúk
    - (2) átlaghoz képest nagyobb arányú válaszmegtagadás
    - (3) korán (reggel 7 előtt) illetve későn (este 10 után) indított interjúk
    - (4) adat inkonzisztencia: a válaszokban következetlenség látszik, egymásnak ellentmondó válaszokat adott a megkérdezett
    - (5) adatokban mintázat látszik (pl. több különböző megkérdezettnél ugyanaz a szabadszavas válasz jelenik meg)
  - b) a fenti esteken túl véletlen mintavétellel kell kiválasztani az ellenőrzésre szánt kérdőíveket.
- 2) A Kutató a fentebbi pontok alapján leválogatott adatbázist a IV.5.1. pontban meghatározott százaléértékek elérését követően 7 napon belül elküldi a Koordinátornak. A név és cím adatok formátuma nem kötött, azonban az automatikus visszahívás biztosítása érdekében a telefonszámnak a FEF Határozat „I” mellékletében látható formátumban kell szerepelnie az adatbázisban.
- 3) A leválogatott adatbázis alapján a Koordinátor dedikált ellenőrei megkezdik mind a személyes mind pedig a telefonos ellenőrzést.

Az ellenőrzés során a megkérdezésekről egy kérdőívet kell kitölteni, mellyel ellenőrzik a felmérés megvalósulását. Az ellenőrző kérdőív a FEF Határozat „E” mellékletben található.

A telefonos ellenőrzés során az alábbi terminációk valósulhatnak meg:

<b>Termináció</b>	<b>Jelentés</b>
Megvalósult, hibátlan	Megvalósult az interjú
Megvalósult, eltéréssel	Nem befejezett vagy az ellenőrző kérdőív alapján nem megfelelő módon lekérdezett interjú
Nem valósult meg	Nem valósult meg az interjú
Rossz szám	Nem a megkérdezett telefonszáma (pl. elírt telefonszám miatt)
Nem elért	Nem vette fel, nem kapcsolható
Nem válaszol	Megtagadja a válaszadást az ellenőrzésre

A személyes ellenőrzés során az alábbi terminációk valósulhatnak meg:

<b>Termináció</b>	<b>Jelentés</b>
Megvalósult, hibátlan	Megvalósult az interjú
Megvalósult, eltéréssel	Nem befejezett vagy az ellenőrző kérdőív alapján nem megfelelő módon lekérdezett interjú
Nem valósult meg	Nem valósult meg az interjú
Rossz cím	Nem a megkérdezett címe
Nem elért	Megkérdezéskor senki nem tartózkodik a megadott címen
Nem válaszol	Megtagadja a válaszadást az ellenőrzésre

4) A terminációk alapján az alábbi kérdőíveket küldi ki a Koordinátor a Kutatónak:

- a) megvalósult, eltéréssel
- b) nem valósult meg
- c) rossz szám, rossz cím

5) A Kutatónak vissza kell ellenőriznie a problematikus eseteket, és tapasztalatairól tájékoztatnia kell a Koordinátort.

6) A Koordinátor az ellenőrzést 7 napon belül elvégzi.

Az ellenőrzés és a Kutató visszajelzései alapján a nem megvalósult kérdőíveket ismételni, a hibás kérdőíveket javítani kell a Koordinátor által meghatározott határidőn belül, amely legalább 7 naptári napot jelent. Amennyiben egy kérdezőbiztos ellenőrzött kérdőíveinek több mint 1/3-ánál bebizonyosodik, hogy a lekérdezés nem valósult meg, úgy az összes kérdőíve ismétlésre kerül, melyet már egy másik kérdezőbiztosnak kell végeznie. A Kutatónak a pótoltt, javított kérdőívvel készített adatbázist elektronikusan kell megküldenie a Koordinátor részére.

- 7) A 100% adatbázis kézbesítését követően, 21 napon belül a Koordinátor lezárja a megkérdezések személyes és telefonos ellenőrzését.

#### **IV.5.3. Kutatói ellenőrzés**

A Koordinátor ellenőrző tevékenységétől függetlenül a Kutatónak is el kell végeznie a saját sztenderdjei alapján meghatározott ellenőrzést.

#### **IV.6. Output**

Az adatfelvétel végleges tisztított, súlyozott (cellasúlyos) adatbázisát a Kutatónak – a Szolgáltató közreműködésével a Hivatalon keresztül – a kérdőívnek megfelelően kell átadnia a Koordinátornak. A kérdőív kérdéseinek legfeljebb 30 százalékában fogadható el a „Nem tudja” válasz vagy a válaszmegtagadás.

A kérdőív a FEF Határozatnak „B” mellékletét képezi. A dataframe-t a kérdőív alapján készül .sav (SPSS adatbázis) formátumban kell kezelni, és minden egyes adatfelvétel során követni kell. A követés részletesen azt jelenti, hogy:

- az adatbázis szerkezete fixált, a változók sorrendje a kérdőívet követi, a kérdőív kérdéseinek megfelelően, egyedi kérdéskódok alkalmazásával;
- a kérdőívvel azonos módon épülnek fel a változók (azonos kérdés- és válasz szövegek, attribútumok);
- az adatbázisban módosítást nem lehet végezni, sem a változók nevében, sem sorrendjében, sem tulajdonságaiban, sem a változók számában;
- a feltöltött adatbázisnak követnie kell a kérdőív logikai/szűrési jellemzőit (nem elfogadható olyan adatbázis, ahol a bázisok nem megfelelőek, hibás kódok szerepelnek);
- az adatfelvétel szakaszaiban készülő és Koordinátornak átadott részadatbázisoknak az adatbázis struktúráját teljes mértékben követniük kell;
- a részadatbázisok átadása nem helyettesíti a végleges és teljes adatbázis átadását. A végleges és a teljes adatbázis átadására az ellenőrzés és a javítást követően, tisztított, súlyozott formában kerül sor.

#### IV.6.1. Terepjelentés

A végleges adatbázis mellékleteként a Kutató által készített terepjelentést vagy adatfelvételi jelentést is át kell adni. A jelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

- Alapadatok
  - mintaelemszám
  - a kérdőív kitöltésének átlagos ideje
- A megvalósult minta tulajdonságai
  - terepmunka településeinek száma
  - a kiinduló és megvalósult településminta esetleges különbségei (ennek okai)
  - kiinduló címek száma
  - kérdőívek száma kiinduló címek szerint (min-max)
- Terepmunka tapasztalatai
  - a terepmunka kezdésének dátuma
  - a terepmunka zárásának dátuma
  - kérdezőbiztosok száma
  - elért válaszadók (összesen)
  - sikeres kérdőívek száma
  - átlagos kérdőívszám (kérdőzőnként)
  - egy kérdező által elkészített kérdőívszám (min-max)
- Ellenőrzés
  - az ellenőrzés megkezdésének dátuma
  - az ellenőrzés befejezésének dátuma
  - az ellenőrzéshez bekért adatok (telefonszám, név, cím) rendelkezésre állása (a lekérdezett kérdőívek százalékában)
  - az ellenőrzéshez felhasznált kérdőív-kérdések száma (az ellenőrzéshez használt kérdőívet kérjük mellékelni)

- ellenőrzött útvonalak száma
- ellenőrzött kérdőívek száma
- hibás kérdőívek száma
- megismételt kérdőívek száma
- az adatfelvételtől kizárt kérdezők száma
- Adattisztítás
  - adattisztítás módszere(i)
  - problémás kérdőívek száma
  - problémás változók száma
  - súlyozás szempontjai
  - súlyozás módszere
  - súlyok mértéke (min-max)

A Kutató köteles nyilatkozni a személyes adatok kezeléséhez szükséges papír alapú felhasználói hozzájáruló nyilatkozatok meglétéről, köteles gondoskodni azok összegyűjtéséről, ellenőrzéséről, tárolásáról, és meg kell adnia a nyilatkozatokhoz való fizikai hozzáférés módját a Koordinátor számára.

#### **IV.6.2. Kimeneti dokumentumok**

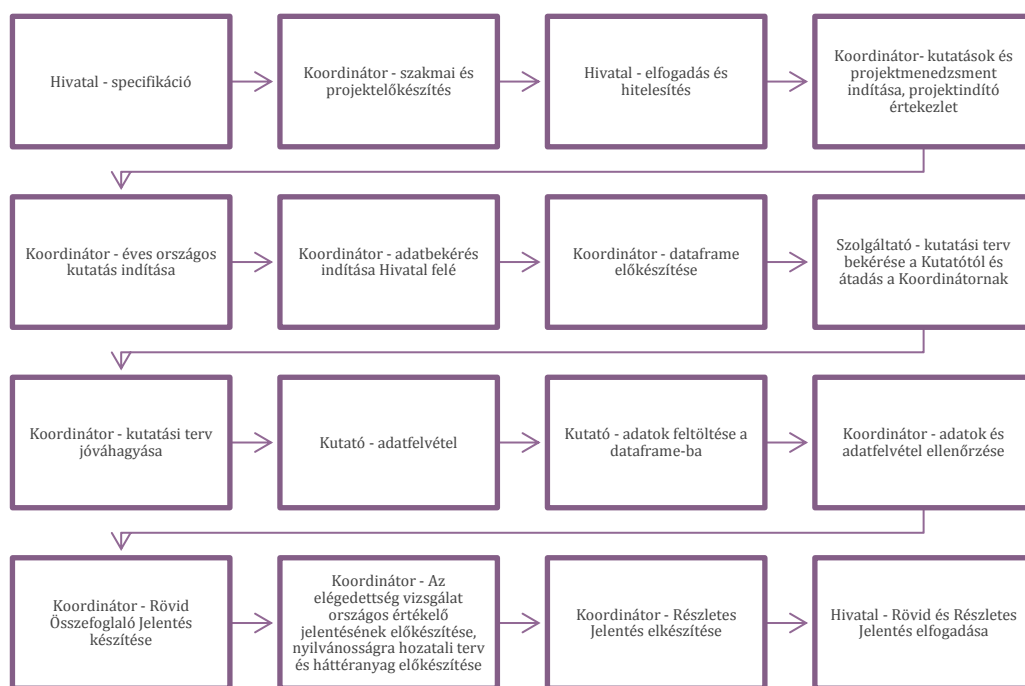
Az Alapfelmérés végleges kimenetét a Koordinátor által készített jelentések képezik:

- Rövid Összefoglaló Jelentés (országos adatok bemutatása);
- Részletes Jelentés (országos adatok és a szolgáltatónkénti adatok bemutatása, minden egyes szolgáltatóra vonatkozóan).

A Rövid Összefoglaló Jelentést és a Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó Táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Rövid Összefoglaló Jelentés az országos adatok bemutatását tartalmazza. A Részletes Jelentés szöveges formában az eredményeket és azok értékelést, előadás formában a kiemelésre érdemes egyes tendenciákat tartalmazza (országos adatok és a szolgáltatónkénti adatok bemutatása, minden egyes szolgáltatóra vonatkozóan).

A Rövid Összefoglaló Jelentést a felmérést követő év január 31. napjáig, a Részletes Jelentést a felmérést követő év február 28. napjáig kell a Koordinátornak elkészíteni. A Részletes Jelentést és a hozzá tartozó Táblaköteteket a Hivatal a jelentés elfogadását követően megküldi a szolgáltatóknak.

#### IV.7. Folyamat





## **V. Kiegészítő felmérés**

A víziközmű-ágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgáló, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek az alapfelmérésben nem szerepelnek. Ezek a következők:

- panaszkezelés;
- igénybe vett ügyfélszolgálati csatorna;
  - személyes;
  - telefonos;
  - online;
  - e-mailes;
  - írásos.

### **V.1. Adatgyűjtés**

A Szolgáltató kötelezettsége:

- az ügyfélmegkeresések rögzítése;
- az adatkezelési hozzájárulások beszerzése, és meglétének rögzítése;
- ügyfelelérhetőség rögzítése;
- kéthavi gyakorisággal az összes telefonszám és e-mail cím átadása a Koordinátornak, azokban az esetekben ahol az ügyfél hozzájárult a vizsgálatban való részvételhez.

A Szolgáltató rögzíteni köteles a személyes, az ügyintéző által fogadott telefonos és az elektronikus ügyfélcsatornán érkező megkereséseket. Az egyes ügyek a lezárásukat követően kerülnek az adott kéthavi nyilvántartásba. A Szolgáltató kizárólag lezárt ügyeket adhat át a vizsgálat lefolytatásához. Az adatfelvétel kéthavonta történik, az alapfelmérés évében. Elérendő mintaelemszám 2 havonta: 500 fő, amelyhez a Szolgáltató az összes lezárt ügy telefonszámát, e-mail címét átadja, amennyiben ehhez ügyfele hozzájárult. (Az 500 fős minta a Koordinátor által felvett minta elemszámát jelenti, amelyet elegendő elérhetőség rendelkezésre állása esetén teljesít. Az elegendő elérhetőség rendelkezésre állásához az szükséges, hogy a Szolgáltató az összes lezárt ügyéhez tartozó telefonszámot, telefonszám hiányában e-mail címet átadja, amennyiben ehhez ügyfele hozzájárult.)

A Szolgáltatónak nyilván kell tartania, és le kell tudnia válogatnia, hogy egy adott időszakon belül melyik felhasználó, milyen a szolgáltató által használt ügýtípusban kereste meg, és a megkereséssel kapcsolatos ügyintézés lezárult-e már.

A név és ügýtípus adatok formátuma nem kötött, azonban az automatikus visszahívás biztosítása érdekében a telefonszámnak a FEF Határozat „I” mellékletében látható formátumban kell szerepelnie a Szolgáltatótól kapott az adatbázisban.

A felhasználók kiválasztásának előfeltétele:

A Szolgáltató köteles felhasználóitól adatkezelési és továbbítási hozzájárulás kérni, melynek tartalmaznia kell az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát és az adattovábbítást a Koordinátor részére. Az alkalmazandó minta a FEF Határozat „H” mellékletében található.

Koordinátor a Szolgáltatótól kapott adatbázisból vesz mintát és készíti el a kutatást.

A Szolgáltatóknak az alapfelmérés évében kéthavonta, összesen 5 alkalommal (március 10-ig, május 10-ig, július 10-ig, szeptember 10-ig és november 10-ig) kell megküldenie a Koordinátornak az adatfelvételi adatbázist.

## **V.2. Mintavétel**

A felhasználók kiválasztási módja: a különböző (személyes, telefonos, elektronikus) ügyfélcsatornákon beérkezett, és az ügyfélkapcsolati rendszerekben rögzített felhasználói megkeresések közül a Koordinátor által véletlenszerűen leválogatott felhasználók, akik az adott – ütemtervben meghatározott – időszakban a kiegészítő felméréssel érintett tevékenységgel kapcsolatosan megkeresték a Szolgáltatót.

Ezek, a különböző ügyfélcsatornákon beérkezett rögzített felhasználói megkeresések alkotják a mintavételi keretet. A véletlenszerűséget a következőképpen biztosítja a Koordinátor. Minden felhasználóhoz hozzárendel egy véletlen számot, így minden felhasználó ugyanakkora bekerülési valószínűséggel rendelkezik, majd véletlenszerűen leválogatja a felhasználókat, olyan módon, hogy addig folytatja a mintavételt, amíg elegendő számú felhasználó kerül kiválasztásra, jelen esetben 500 felhasználó, tehát a minta elemszáma: 500.

A kapott minta reprezentativitását a Koordinátor által alkalmazott véletlen kiválasztás biztosítja, amely különböző szempontok figyelembevételével kerül paraméterezésre:

- megkeresés ideje;
- tartalma (milyen okból kereste fel az ügyfélszolgálatot);

- szolgáltatási terület/ szolgáltató.
- további rendelkezésre álló lényegi információ a vizsgálandó populációról.

A mintavétel megkeresés arányos módszerrel készül, mivel ez a módszer jobban szolgálja a reprezentativitást, és javítja a kutatás érvényességét.

Adatok kiértékelése matematikai-statisztikai módszerekkel és szoftver (SPSS) alkalmazásával történik.

A felmérés hitelességét (vagy érvényességének) biztosítását az alábbi minőségbiztosítási sztenderdek betartásával kell biztosítani a Koordinátornak.

- többlépcsős kiválasztási metódus alkalmazása a telefonos operátorok kiválasztásánál;
- a kérdőívek adatfelvétel megkezdése előtti módszertani ellenőrzése és próbakérdésnek alávetése;
- telefonos megkérdezések esetében folyamatos ellenőrzés (statisztika, belehallgatás) biztosítása;
- e-mailes megkeresések esetén az IP címek ellenőrzése az egy IP címről egy kitöltés engedélyezése;
- valamennyi kérdőív tartalmi ellenőrzése a számítástechnikai feldolgozás keretében.

### **V.3. Adatfelvétel**

Az adatfelvételt számítógéppel segített telefonos kérdés (Computer Assisted Telephone Interview) útján kell végezni. A CATI felmérés egy olyan telefonos megkérdezés, melynek során a kérdőívet számítógépen keresztül kezelik. Az alkalmazandó kérdőívek a FEF Határozat „C” mellékletében található. Az adatfelvétel során az átadott potenciális elérhetőségiadatbázisból vett mintát kell feltölteni a CATI rendszerbe és végezni a felmérést a fent megjelölt témákban.

Az adatfelvételt csak képzett operátorok végezhetik, kizárólag kutatásokat végző callcenterben supervisorok minőségbiztosítása mellett. Az adatfelvételt a Szolgáltatói adatszolgáltatás után azonnal meg kell kezdeni. Az adatfelvételeket napközben (hétköznaponként és hétvégi napokon egyaránt) kell végezni. Az adatfelvétel során a megkérdezetteket tájékoztatni kell a megkereső személyéről (a Hivatal által megbízott kutatócég) és a kutatás tényéről, így eldöntheti, hogy részt vesz-e a kutatásban, amely hozzájárulás jogalapot képez az adatkezelésre.

A hatékony adatfelvételt az alábbi funkciókkal kell támogatni:

- manuális tárcsázó;
- power és prediktív tárcsázó;
- visszahívások automatikus kezelése (félbemaradt kérdőívek kitöltése);
- scriptek és kérdőívek;
- rendszer integráció;
- hangrögzítés;
- automatikus email és SMS küldési lehetőség;
- kifinomult statisztikák és riportok;
- valós idejű felügyelet.

A minőségbiztosítás érdekében biztosítandó a beszélgetések rögzítése és visszahallgathatósága.

Az adatfelvétel egy részét a telefonszámmal nem rendelkező felhasználók körében online kérdőív kitöltésével kell végezni, amelyhez a telefonos kutatással azonos kérdőívet le kell programozni, és egy publikus linken elérhetővé tenni. Az online adatfelvétel folyamatos, a kitöltött kérdőívek kiértékelése a telefonos adatfelvétel eredményeivel együttesen történik. Az online kutatás esetében a Szolgáltató által megadott (kéthavi adatszolgáltatás) e-mail címek alapján készített mintára a Koordinátor kiküldi a felkérő levelet és a kérdőívhez vezető linket. Az adatfelvétel folyamatát nyomon követi és a jelentési időszakra az online eredményeket is a Hivatal rendelkezésére bocsájtja.

#### **V.4. Ellenőrzés**

Az ellenőrzést a Koordinátor végzi saját szervezetén belül. Az ellenőrzés célja az érvényesség javítása, és a nem mintavételi hibák csökkentése a telefonos operátorok munkájának ellenőrzése által. Az ellenőrzést legalább a mintanagyság 10%-án kell elvégezni. Minden kiválasztott interjút teljes terjedelmében végig kell hallgatni. Az ellenőrnek a hallgatás során a kérdőív programban kell követnie a kérdezés menetét, és jelölnie kell a válaszadó válaszait.

Az ellenőrzésre történő kiválasztásnak az alábbi szempontok szerint kell történnie:

- a) prioritást élveznek az alábbi esetek:
  - (1) átlaghoz képes rövidebb interjúk,
  - (2) átlaghoz képest nagyobb arányú válaszmegtagadás,

(3) átlaghoz képest több interjú készítő operátor kérdőívei,

b) a fenti esteken túl véletlen mintavétellel kell kiválasztani az ellenőrzésre szánt kérdőíveket.

Az ellenőrzés során az alábbi esetekben ismételni vagy javítani kell az interjút:

<b>Termináció</b>	<b>Jelentés</b>
Nem történt lekérdezés	Nem folyt valós interjú (az operátor maga töltötte ki az egész kérdőívet)
Nem befejezett kérdőív	A válaszadó interjú közben megszakította a kérdezést és a hátramaradt kérdéseket az operátor írta be.
Kérdések kihagyása	Az operátor a kérdőív rövidítése érdekében nem olvassa fel a kérdéseket, saját maga jelöli be a választ.
Eltérés a kérdőív szövegétől	Az operátor nem szó szerint olvassa fel a kérdéseket és a válaszokat.
Válasz sugalmazása	Az operátor a válaszadó korábbi kérdésekre adott válaszaiból valószínűsít, és megválaszolja a kérdést.
Válaszlehetőségek kihagyása	Az operátor nem olvassa fel a (az összes) válaszlehetőséget.
Nyitott kérdés rosszul rögzítése	Nyitott kérdések esetén nem írja le szó szerint azt, amit a válaszadó mond, rövidít.

Az ellenőrzés a telefonos adatfelvétellel egyidejűleg történik, így az ismétlésére ítélt interjúk azonnal törlésre és újra kérdezésre kerülnek. Amennyiben egy operátor ellenőrzött kérdőíveinek 1/3-nál több kérdőívéről bebizonyosodik, hogy nem valósult meg a lekérdezés, úgy az összes kérdőíve ismétlésre kerül.

## **V.5. Output**

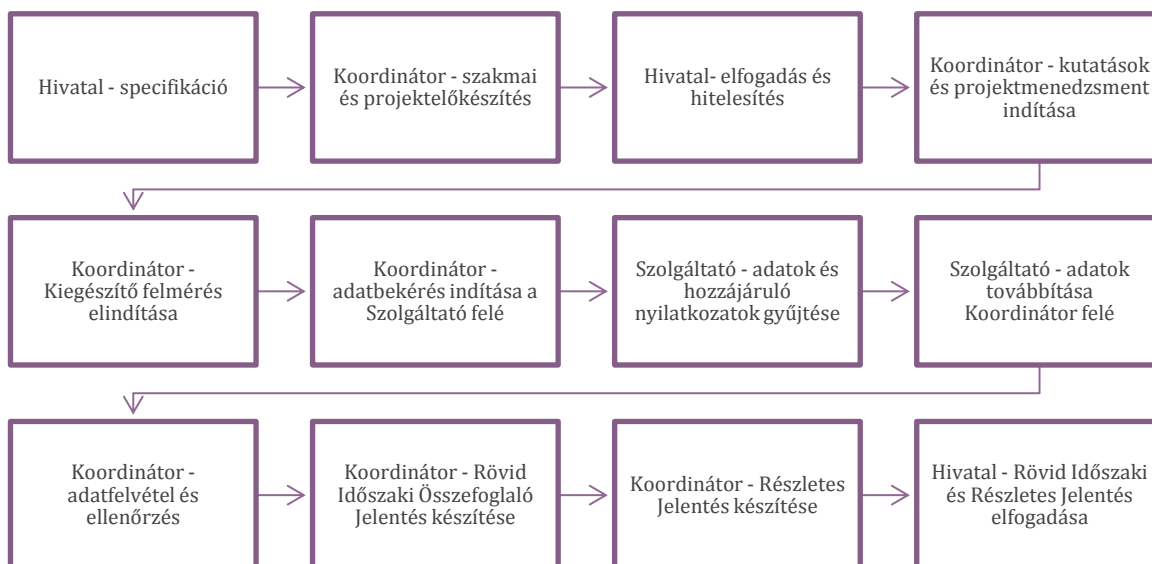
A Kiegészítő felmérés végleges kimenetét a Koordinátor által készített jelentések képezik, úgymint a

- Rövid Időszaki Összefoglaló Jelentések (az adott kéthavi adatfelvételnek eredményeit mutatja be);
- Részletes Jelentés (amely a felmérés lezárásaként, az évi összes adatfelvétel eredményét országos és szolgáltatói szinten foglalja össze) jelentik.

A Rövid Időszaki Összefoglaló Jelentéseket a felmérést követő hónap elsejéig, a Részletes Jelentést a felmérést követő év február 28. napjáig kell a Koordinátornak elkészíteni.

A Rövid Időszaki Összefoglaló Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) kell átadnia a Hivatalnak. A Rövid Időszaki Összefoglaló Jelentés az adott kéthavi adatfelvételek eredményeit mutatja be . A Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó Táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Részletes Jelentés az adott évben készült összes adatfelvétel eredményeit és azok értékelést, az előadás a kiemelésre érdemes egyes tendenciákat tartalmazza. A Részletes Jelentést és a hozzá tartozó Táblaköteteket a Hivatal a jelentés elfogadását követően megküldi a szolgáltatóknak.

### V.6. Folyamat



## **VI. Azonnali felmérés**

Az Azonnali felmérés a víziközmű-ágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, folyamatos, esemény utáni adatfelvétel, amely a személyes, telefonos és internetes ügyfélkapcsolat befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati csatornához illeszkedő időszakosan váltakozó 1 darab kérdés lekérdezésével kell megvalósítani.

### **VI.1. Az alkalmazható kérdések az alábbi területekre vonatkoznak:**

- telefonos menürendszer áttekinthetősége (telefonos ügyfélszolgálatokon);
- ügyfélhívó kezelése (személyes ügyfélszolgálati irodákon);
- várakozási idő hossza;
- ügyintézővel való elégedettség;
- ügyintéző szakértelme, kedvessége, szakmai kompetenciája, empátiája, stb.;
- honlap sebessége, kezelhetősége, információtartalma (online ügyfélszolgálatokon);
- ügyintézés eredményessége.

Az alkalmazandó kérdések listája a FEF Határozat „D” mellékletében található meg.

### **VI.2. A kérdések váltakoztatása**

- automatizált rendszerben: véletlenszerű, gördülő módon történik. Egy kérdés megválaszolását követően, a véletlenszerűen kiválasztott következő új kérdés jelenik meg, és a következő felhasználó már ezt az új kérdést válaszolja meg;
- manuális rendszerben: napi kérdéscsere szükséges, ami azt jelenti, hogy minden egyes nap más-más, de csak egy darab kérdés a vizsgálat tárgya. Kérdésperióduson belüli időszakban (amíg a kérdések el nem fogynak) ugyanazon kérdés kétszer nem szerepelhet. A kérdések elfogyásával a kérdésperiódus újraindul.

Az alkalmazott kérdésváltási módszertől függetlenül a Szolgáltatónak olyan adatgyűjtési módszert kell kidolgoznia, amely biztosítja, hogy egyértelműen meghatározható legyen, hogy melyik kérdésre, milyen válaszokat adtak a felhasználók.

### **VI.3. Mintavétel**

Az azonnali felmérés adatfelvétele során minden olyan felhasználót meg kell kérdezni, aki személyes, telefonos vagy internetes ügyfélkapcsolati formát választott.

Az azonnali felmérés kiemelt szempontja, hogy az alkalmazása ne jelentsen jelentős többletfeladatot se az ügyfelek, se az ügyintézők számára, és ne befolyásolja negatívan a szolgáltatási színvonalmutatók értékét.

#### **VI.3.1. A megkeresési formától függően az alábbi mintavételi módszerek fogadhatók el:**

- Elektronikus (online és e-mail) megkeresés esetén: automatizált rendszer
- Telefonos megkeresés esetén: automatizált és manuális rendszer
- Személyes megkeresés esetén: automatizált és manuális rendszer

#### **VI.3.2. Az automatizált rendszerek**

Az automatizált rendszerek használata technológiai fejlesztést igényel:

- A személyes ügyfélszolgálatokon
  - ki kell építeni az ügyintézőtől függetlenül működtethető ügyfél-visszajelző paneleket,
  - kapcsolatot kell kiépíteni az ügyfélhívó rendszerrel annak érdekében, hogy a VI.5.1. pontban előírt adatok rendelkezésre álljanak.
- Az ügyintéző által fogadott telefonos megkereséseknél nyomógombos visszajelzés lehetőségét szükséges biztosítani,
- A Szolgáltató rögzíteni köteles az ügyintéző által fogadott telefonos és az elektronikus ügyfélsatornán érkező megkereséseket.
- Elektronikus (online, e-mail) megkeresés esetén elektronikus visszajelzés lehetőségét kell kiépíteni.



### VI.3.3. Manuális rendszerek

- Manuális rendszer használata személyes megkeresés esetén:
  - Abban az esetben, ha automatizált rendszer kiépítésére nincs mód, az azonnali felmérést manuális rendszerű lekérdezéssel kell végrehajtani.
  - A manuális rendszer azt jelenti, hogy az ügyfél az ügyintézés végén az ügyintézőtől kapott tárggyal (érme, korong, golyó stb.) értékelheti az adott kérdést, oly módon, hogy az ügyféliroda egy speciálisan e célra kialakított részén (pl. egy fülkében) bedobhatja a tárgyat egy háromrekeszes tároló általa kiválasztott részébe. A három válaszlehetőség:
    - inkább elégedett (A),
    - semleges (B),
    - inkább nem elégedett (C).
  - A tároló felett jól látható helyére ki kell helyezni az aktuális napi kérdés szövegét.
  - Ki kell építeni a lekérdezés fizikai helyét, amely könnyen megközelíthetőnek, ugyanakkor kellően szeparáltnak kell lennie.
  - Biztosítani kell a válaszadási folyamat anonimitását és az ügyintézőtől való függetlenségét.
  - Biztosítani kell, hogy a válaszadó ne lássa a már leadott válaszok számát.
- Manuális rendszer használata telefonos megkeresés esetén.
  - A visszajelzést az ügyintéző rögzíti. Ebben az esetben a visszajelzések értékelésekor figyelembe kell venni, hogy az ügyintézőnek válaszolt az ügyfél, és számolni kell ennek torzító hatásával.

#### **VI.4. Adatfelvétel**

Az adatfelvétel teljes mértékben a Szolgáltató kompetenciájába tartozik, annak végrehajtásáért teljes mértékben felelős. Az adatfelvétel technikájáról a FEF Szabályzat azonnali kötelező érvénnyel nem rendelkezik, a FEF Határozatban meghatározott határidőket kell betartani az automatizált rendszerek alkalmazásának egyetemessége felé mutatva.

Az adatfelvételi rendszerek specifikációjáról a Szolgáltató maga dönt. Mivel ebben az esetben adatfelvételenként csupán egy-egy kérdés vizsgálatára van lehetőség, a következő követelményeket kell betartani az Azonnali felmérés adatfelvételeivel kapcsolatban:

1. az adatfelvétel során biztosítani kell az önkéntes és az anonim válaszadás lehetőségét független és befolyástól mentes környezetben,
  - a. tilos összekötni vagy az összekötés lehetőségét meghagyni a személyes ügyfeladatok és a válaszok között;
  - b. a válaszadót semmilyen előny és semmilyen hátrány nem érheti a részvételével kapcsolatban;
  - c. kiemelten fontos biztosítani a befolyástól mentes kitöltés környezetét, pl. ne láthassa/hallhassa az ügyintéző, hogy mit válaszol az ügyfél;
2. a folyamatos adatfelvétel érdekében napi mentéseket kell végezni; nyilvántartásokat kell vezetni,
3. folyamatosan (.sav vagy .xls adatbázisban) rendelkezésre kell tudni bocsátani a megelőző napi összes megkérdezés eredményét,
4. biztosítani szükséges a vizsgálandó kérdések véletlenszerű folyamatos váltakozását, random megjelenítését vagy napi változtatását a VI.3. fejezetben leírt módon,
5. biztosítani szükséges, hogy a válaszok összegzését végző személy az összegzés elkészítése során ne tudja megváltoztatni az ügyfelek által leadott véleményeket.

## **VI.5. Adatszolgáltatási kötelezettség**

A Szolgáltató elektronikus úton havonta szolgáltatói összesített adatot szolgáltat a Hivatalnak ügyfélkapcsolati csatornánként a válaszok átlagos értékéről és a válaszadók számáról.

Az összegyűjtött adatfelvételi adatbázist a Szolgáltatónak havi rendszerességgel, az alapfelmérés évében minden hónap 10. napjáig – az utolsót a felmérést követő év január 10-ig – kell megküldeni a Koordinátornak.

### **VI.5.1. A megküldött adatállománynak az alábbi adatokat kell tartalmaznia:**

- Az automatizált, elektronikus rendszer esetén:
  - Szolgáltató neve;
  - Megkeresés dátuma;
  - Megkeresés időpontja;
  - Válaszadás időpontja;
  - Megválaszolt kérdés;
  - A kérdésre adott válasz
  
- Manuális rendszer esetén:
  - Szolgáltató neve;
  - Megkeresés dátuma;
  - Megválaszolt kérdés;
  - A, B, C válaszok száma.

## **VI.6. Ellenőrzés**

Az ellenőrzés során a Koordinátornak kizárólag az adatbázisok logikai ellenőrzését kell elvégeznie. Az adatbázisok előállításának módját nem kell vizsgálnia. A logikai ellenőrzés során az adatbázisok szerkezetét, illetve adatok tulajdonságait, a kódok megfelelőségét kell vizsgálni.

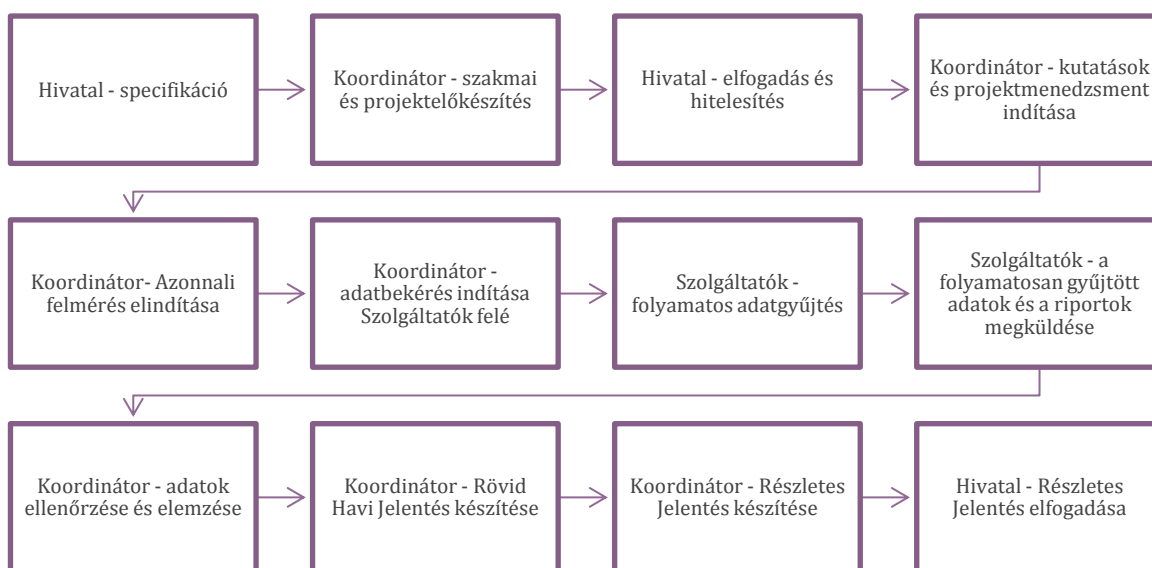
## VI.7. Output

Az Azonnali felmérés végleges kimenetét a Szolgáltatók és a Koordinátor által készített jelentések képezik:

- a Koordinátor havonta Rövid Havi Jelentést készít;
- a Koordinátor a felmérés lezárásaként Részletes Jelentést készít.

A Rövid Havi Jelentést szöveges dokumentumban (.docx) adja át a Koordinátor a Hivatalnak. A Rövid Havi Jelentés a felméréssel kapcsolatos főbb megállapításokat tartalmazza az adott időszakra vonatkozóan. Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó Táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Részletes Jelentés a felmérés lezárásaként készül, az éves összes adatszolgáltatás eredményét foglalja össze országos és szolgáltató szinten. A Részletes Jelentést és a hozzá tartozó Táblaköteteket a Hivatal a jelentés elfogadását követően megküldi a szolgáltatóknak.

## VI.8. Folyamat



## VII. Fogalmak

A FEF Szabályzatban használt fogalmak értelmezése

**Kutatási terv:** A kutatás szakmai körülményeire vonatkozó azon részletes gyakorlati megoldásokat tartalmazó dokumentum, amelyeket a FEF Szabályzat nem rögzített. Feladata a kutatás szakszerű előkészítésének bemutatása.

**Minta:** Konkrét címlista, amely alapján a terepmunkát a Kutató lefolytatja. A minta elkészítése a Kutató kompetenciája. A minta formátuma a Kutató sztenderdjeihez igazodik.

**Mintavételi terv:** A mintavételi keret és a minta tulajdonságainak leírása, a mintavétel metódusának bemutatása. Szöveges dokumentum formájában készíti el a Kutató és adja át a Koordinátornak.

**Panasz:** A panasz olyan ügyfélszolgálati megkeresés, amely egyéni (vélt vagy valós) jog-, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

**Szolgáltatási körzet:** Azon földrajzi terület (települések és településrészek összessége) melyen a szolgáltató víziközmű-szolgáltatást nyújt.

**Település típusa:** a FEF Határozat „B” mellékletének DEM6. kérdésében felsorolt településfajták, úgymint: főváros (Budapest), megyeszékhely, megyei jogú város, város, község és egyéb, fentiekbe be nem sorolható településtípus.