

## MAPENDEKEZO YA UTAFITI WA HUDUMA KWA WATEJA SHIRIKA LA UMEME ZANZIBAR KWA MWAKA 2020 - 2021

Shirika la umeme Zanzibar linafanya utafiti wa huduma inazozitoa kwa watumiaji wa umeme. Lengo la utafiti huu ni kutambua namna wateja na watumiaji wa umeme jinsi wanavyoziona huduma za umeme, kasoro zilizopo na maeneo ya kutilia mkazo ili kuweza kutoa huduma zenye kuridhisha.

Ukiwa ni mtumiaji wa umeme unaombwa kujaza taarifa zilizosahihi na za uhakika ili kusaidia Shirika na Serikali katika upangaji wa mipango yake.

Vile vile, taarifa hizi ni siri baina ya mjazaji wa dodoso hili na Shirika la Umeme Zanzibar na itabakia kuwa ni mali ya Shirika la Umeme Zanzibar.

Weka alama ya vyema (  $\checkmark$  ) katika mabano kwenye jawabu sahihi ama jaza taarifa katika sehemu zinazohitaji kuwekwa taarifa.

### TAARIFA BINAFSI ZA MTUMIAJI WA UMEME

1. Jinsia
  - (i) Mume ( )
  - (ii) Mke ( )
2. Umri
  - (i) 18 – 25 ( )
  - (ii) 26 – 45 ( )
  - (iii) 46 - ( )
3. Makaazi
  - (i) Wilaya .....
  - (ii) Shehia .....
4. a) Je wewe ni mtumiaji wa huduma ya umeme?
  - (i) Ndiyo ( )
  - (ii) Hapana ( )

(b) Kwa matumizi gani?

  - (i) Nyumbani ( )
  - (ii) Biashara ( )
  - (iii) Ofisini ( )

### MUDA WA KUUNGIWA UMEME.

1. Ulichukua muda gani wa kupimiwa tokea kujaza fomu ya kuomba huduma ya umeme?
  - (i) Siku ngapi? .....
  - (ii) Wiki ngapi? .....
  - (iii) Miezi mingapi? .....
2. Ulichukua muda gani kuungiwa umeme tokea kufanya malipo ya uungaji?
  - (i) Siku ngapi? .....
  - (ii) Wiki ngapi? .....
  - (iii) Miezi mingapi? .....

3. Ni nani aliyesimamia kazi yako ya kuungiwa umeme hadi kupata huduma hiyo?

- (i) Nimefuatilia mwenyewe ( )
- (ii) Fundi wa ZECO ( )
- (iii) Mtu mbali ( )

4. a) Jee! Ulipata huduma ya kuungiwa umeme kwa wakati?

- (i) Ndiyo ( )
- (ii) Hapana ( )

b) Ikiwa Jawabu ndiyo, ulitumia njia gani kupata huduma hiyo?

- (i) Nililipa gharama za uungaji kwa wakati ( )
- (ii) Nilitoa pesa (bahashishi) ( )
- (iii) Nilifuatiliwa kazi yangu na fundi/mtu ( )

c) Ikiwa jibu hapana, kwa sababu gani?

- (i) Sikuwa na pesa (bahashishi) ya kumpa mtu ( )
- (ii) Sikupatikana kupitia mawasiliano ( )
- (iii) Sikuwa na mtu wa kunifuatilia ( )

### **NAMNA YA KUSHUGHULIKIA MATATIZO YA WATEJA**

1. a) Jee umewahi kupata tatizo la umeme?

- (i) Ndiyo ( )
- (ii) Hapana ( )

(b) Ikiwa jawabu ndiyo ni katika eneo gani?

- (i) Tatizo la mita ( )
- (ii) Kukosa umeme katika nyumba ( )
- (iii) Kukatika/kushuka kwa waya ( )
- (iv) Nguzo mbovu ( )

2. Jee! Ulitumia njia gani kutoa taarifa wakati tatizo la umeme lilipotokezea?

- (i) Nilifika afisini ( )
- (ii) Nilipiga simu ya kituo cha huduma kwa wateja ( )
- (iii) Nilitoa taarifa kwa mfanya kazi wa Shirika ( )
- (iv) Sikutoa taarifa ( )

3. Jee! Ilichukua muda gani hadi kupata huduma baada ya kutoa taarifa?

- (i) Siku ngapi? .....
- (ii) Wiki ngapi? .....
- (iii) Miezi mingapi? .....

4. Jee! Uliridhika na huduma?

- (i) Ndiyo ( )
- (ii) Hapana ( )

5. Kama jibu hapana katika eneo gani ambalo hukuridhika nalo?

- (i) Muda wa kupewa huduma ( )
- (ii) Lugha ya watoa huduma ( )

(iii) Tatizo langu halikuondoka ( )

### **HALI YA UPATIKANAJI WA HUDUMA YA UMEME**

1. a) Jee! Kuna tatizo la kuzimika umeme mara kwa mara katika eneo lako?

- (i) Ndiyo ( )
- (ii) Hapana ( )

b) Ikiwa jawabu ni ndio ni wastani wa mara ngapi kwa mwezi?

- (i) 1 – 5 ( )
- (ii) 6 – 10 ( )
- (iii) 10 – 15 ( )
- (iv) Zaidi ( )

2. a) Jee! Kuna taarifa unazipata kabla au baada ya kukosa umeme kwa muda mrefu?

- (i) Ndiyo ( )
- (ii) Hapana ( )

b) Ikiwa jawabu ndiyo unapata kupitia njia gani?

- (i) Mitandao ya kijamii ( )
- (ii) Vyombo vya habari, redio&tv ( )
- (iii) kupitia watu mbali mbali ( )

3. a) Jee! Umeme unaopata unaridhisha kwa matumizi yako?

- (i) Ndiyo ( )
- (ii) Hapana ( )

b) Ikiwa jawabu ni hapana katika eneo gani huridhishwi nalo?

- (i) Umeme mdogo ( )
- (ii) Kukatika umeme mara kwa mara ( )
- (iii) Kutopata taarifa kukatika kwa huduma ya umeme ( )

4. a) Umewahi kupata elimu ya matumizi ya umeme?

- (i) Ndiyo ( )
- (ii) Hapana ( )

b) Ikiwa jawabu ni ndiyo umepata kupitia njia gani kati ya hizi?

- (i) Mikutano ya ana kwa ana ( )
- (ii) Kupitia vyombo vya habari (redio & TV) ( )
- (iii) Kupitia mitandao ya kijamii ( )

b) Unashauri njia gani ZECO itumia kuweza kufikisha elimu zaidi?

- (i) Mikutano ya ana kwa ana ( )
- (ii) Kupitia redio na televisheni ( )
- (iii) Kupitia mitandao ya kijamii ( )
- (iv) Kupitia elimu mashuleni ( )

### **HUDUMA ZA KIOFISI.**

