

UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojai vertino vandentiekio vandens kokybę bei aptarnavimą

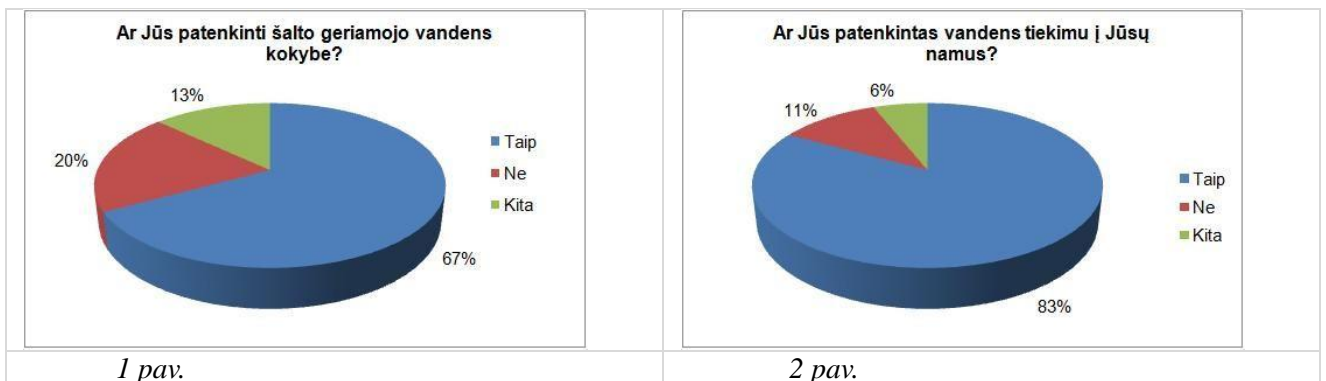
Remiantis 2012 m. vykdytos UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų apklausos duomenimis, didžioji dalis apklausos dalyvių vandentikiu tiekiamą šaltą geriamąjį vandenį bei aptarnavimą vertina gerai.

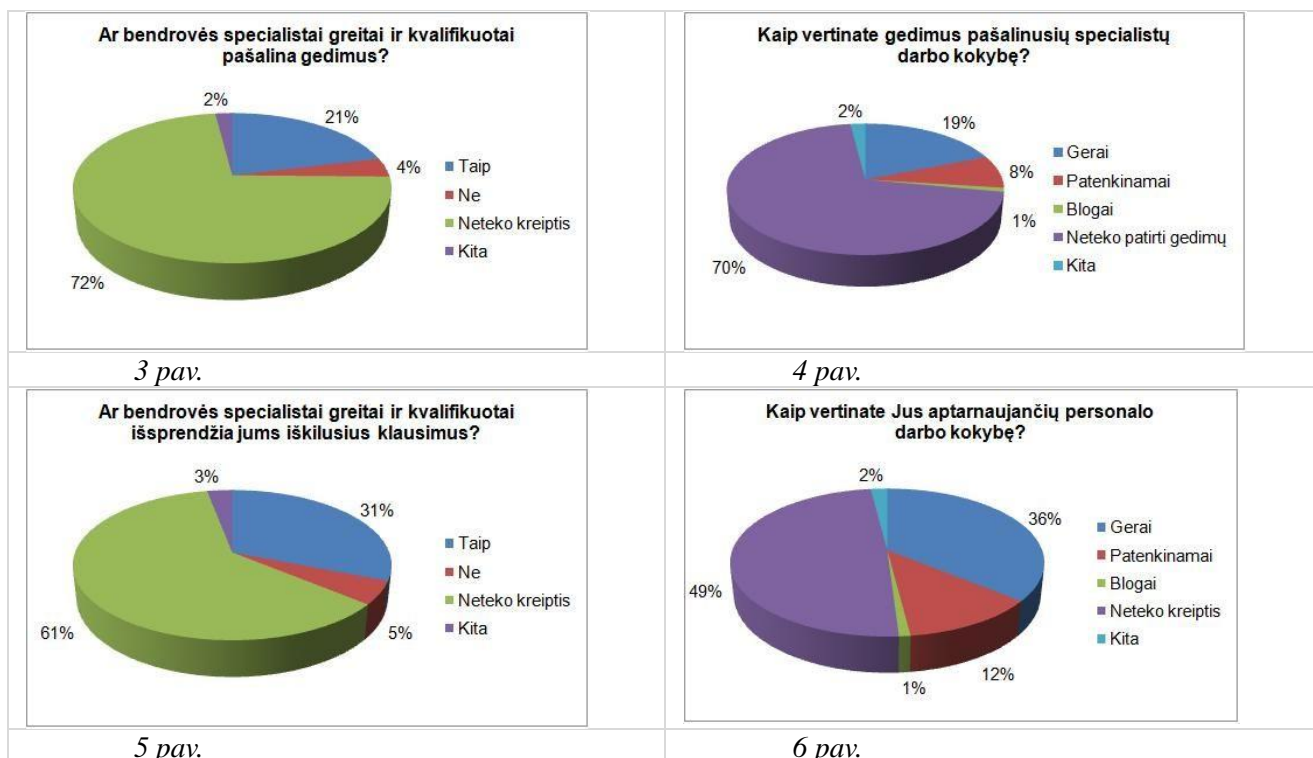
Apklausiai anketa buvo parengta iš 13 bendrovei aktualių klausimų, kurie apima bendrovės teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausa buvo vykdoma internetu ir tiesiogiai bendraujant su tyrimo dalyviais. Vartotojų anketinė apklausa buvo vykdoma 2012 m. vasario 6 d. - kovo 1 d. Apklausta 1908 UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų, t.y. 3,7 proc. visų klientų.

Remiantis gautais apklausos duomenimis, 67 proc. apklausoje dalyvavusių vartotojų yra patenkinti vandentikiu tiekiamo šalto geriamojo vandens kokybę, 20 proc. nurodė, kad nėra patenkinti (žr. 1 pav.). Respondentų buvo teiraujama, ar bendrovė užtikrina patikimą vandens tiekimą į namus, t.y. ar palaikomas tinkamas vandens spaudimas, ar nėra vandens tiekimo sutrikimų. 83 proc. respondentų pažymėjo, kad yra patenkinti vandens tiekimu į namus, 11 proc. apklaustųjų nurodė, kad nėra patenkinti (žr. 2 pav.). Tyrimo dalyviai išreiškė savo nuomonę ir apie šalto vandens skaitiklių, įrengtų jų namuose, būklę. 90 proc. respondentų teigia, kad yra patenkinti jų butuose/namuose įrengtų šalto vandens apskaitos prietaisų būkle, 5 proc. pažymėjo, kad yra nepatenkinti.

Bendrovė siekė sužinoti, ar daug vartotojų patiria vandens tiekimo problemų dėl gatvės tinkluose įvykusių gedimų ir, ar vartotojai yra patenkinti, kaip išsprendžiama problema. 72 proc. apklaustųjų teigia nesusidūrę su šia problema, 21 proc. nurodo, kad bendrovės specialistai greitai ir kvalifikuotai pašalina gedimą, o 4 proc. apklaustųjų teigia priešingai (žr. 3, 4 pav.).

Vartotojai, bendraujantys su bendrovės darbuotojais, geriausiai gali įvertinti aptarnavimo kokybę. Didžioji dalis apklaustųjų (61 proc.) teigia, kad neteko kreiptis į bendrovę, todėl jie negali vertinti personalo aptarnavimo kokybės. Tie vartotojai, kuriems teko bendrauti su bendrovės personalu mano, kad UAB „Šiaulių vandenys“ specialistai yra geranoriški ir kvalifikuotai sprendžia vartotojui iškilusius klausimus (36 proc.), 12 proc. tyrimo dalyvių aptarnavimo kokybę įvertino patenkinamai (žr. 5, 6 pav.).





Taip pat buvo siekiama sužinoti, ar bendrovė pakankamai informuoja vartotojus apie veiklą, ar vartotojai randa jiems aktualios informacijos. Didžioji dalis respondentų (74 proc.) nurodė pakankamai randantys aktualios informacijos, 20 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, kad jiems trūksta informacijos.

Atliekant UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų apklausą buvo apklausta 1908 respondentai: 81 proc. – gyvenantys daugiabučių namų butuose, 19 proc. – gyvenantys privačiuose namuose. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių vartotojų yra moterys (66 proc.). Daugiausiai apklausoje dalyvavo respondentai, kurių amžius yra 51-eri metai ir daugiau (31 proc.), 28 proc. apklaustųjų yra 31-40 metų amžiaus ir 25 proc. - 41-50 metų.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija