

## UAB „Šiaulių vandenys“ sužinojo vartotojų nuomonę apie vandentiekio vandens kokybę ir aptarnavimą

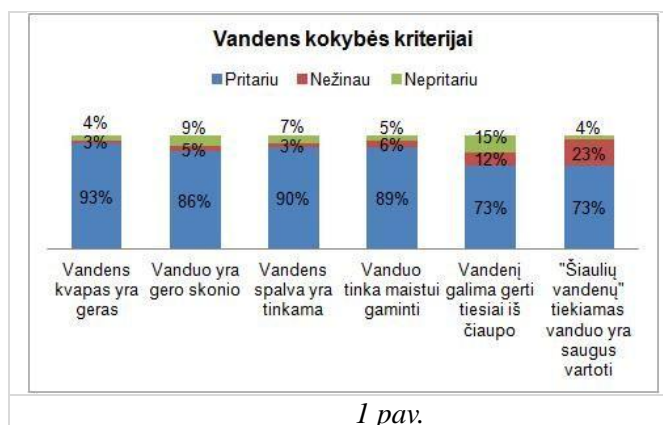
Apklausus UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojus paaiškėjo, kad dauguma jų pasitiki vandentiekio vandens kokybe ir geria vandenį iš čiaupo. Gerai įvertintas ir aptarnaujančio personalo bei darbuotojų, pašalinusių gedimus, darbas.

Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš 13-os (su papildomais – 17-os) bendrovei aktualių klausimų, kurie apima bendrovės teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausa buvo vykdoma internetu ir tiesiogiai bendraujant su tyrimo dalyviais. Tyrimas truko 2015 m. sausio 26 d. - vasario 21 d. Apklausta 1507 UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojai, t.y. 2,9 proc. visų klientų. 64 proc. apklaustųjų yra moterys, 78 proc. - gyvena daugiabučių namų butuose. Daugiausia apklausoje dalyvavo respondentų, kurių amžius yra 51 metai ir daugiau (39 proc.).

### Vartotojai patenkinti vandentiekio vandens kokybe

Bendrovė nuolat investuoja į geriamojo vandens kokybės gerinimą, todėl ypač svarbu sužinoti, kaip vartotojai vertina vandentiekio vandenį. Vandens kokybės kriterijai yra vandens kvapas, skonis, spalva, tinkamumas maistui gaminti, galimybė gerti tiesiai iš čiaupo, saugumas vartoti. Respondentai šiuos kriterijus vertino atskirai. Atlikus analizę, paaiškėjo, kad dauguma (84 proc.) apklaustųjų vartotojų yra patenkinti vandentiekio vandens kokybe pagal visus kriterijus, 7 proc. - mano priešingai, o 9 proc. – neturėjo nuomonės šiuo klausimu. (žr. 1 pav.).

Vis dėlto 23 proc. respondentų pažymėjo, jog filtruoja vandentiekio vandenį. Pagrindinė to priežastis - išfiltravus vandenį nelieka kalkių nuosėdų ant indų bei santechnikos įrangos paviršių, taip pažymėjo 46 proc. apklausos dalyvių, kurie filtruoja vandenį. 43 proc. tokių apklaustųjų teigė, kad filtruotą vandenį naudoja maistui gaminti.



Bendrovei ne mažiau svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į vartotojų namus, t.y. palaikyti tinkamą vandens spaudimą, išvengti vandens tiekimo sutrikimų. 87 proc. respondentų pažymėjo, kad yra patenkinti vandens spaudimu namuose, tuo tarpu 9 proc. – nėra tuo patenkinti. 93 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad vanduo tiekiamas be sutrikimų, o 5 proc. – teigė priešingai.

Tyrimo dalyviai taip pat pareiškė savo nuomonę ir apie šalto vandens skaitiklių būklę. 91 proc. respondentų teigė, kad yra patenkinti jų butuose/namuose įrengtais prietaisais, 5 proc. - nėra patenkinti.

## Nuotekų tvarkymo paslaugos kokybė

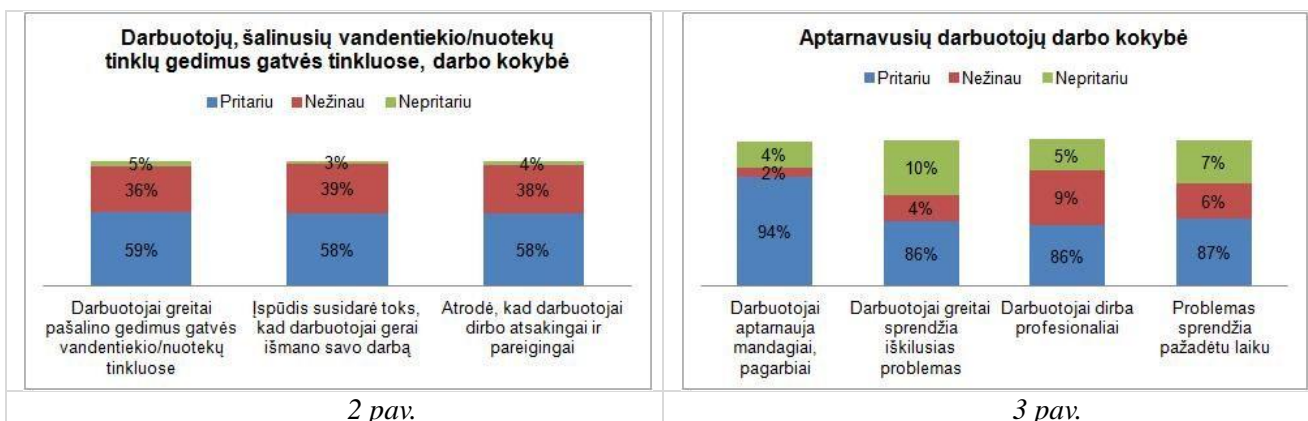
Neretai vartotojai nepastebi nuotekų tinklų sutrikimų, nes dėl jų gedimų ne visada sutrinka nuotekų tvarkymo paslauga gyventojams. Ir vis dėl to buvo svarbu sužinoti, ar vartotojus tenkina bendrovės teikiamos nuotekų tvarkymo paslaugos. Didžioji dalis (73 proc.) respondentų atsakė, jog juos tenkina šių paslaugų teikimas, 10 proc. – nėra tuo patenkinti.

### Palankiai vertinamas bendrovės darbuotojų darbas

Dėl įvykusių vandentiekio ir nuotekų tinklų gedimų gali pablogėti teikiamų paslaugų kokybė, todėl bendrovė didžiulį dėmesį skiria tinklų priežiūrai ir renovacijai. Apklausos metu vartotojų buvo prašoma įvertinti įmonės darbuotojų, kurie šalina vandentiekio/nuotekų tinklų gedimus gatvėje, darbo kokybę. Apklausos dalyviams buvo pateikti trys darbo kokybę apibūdinantys teiginiai (greitas gedimų šalinimas, darbo išmanymas, atsakingumas ir pareigingumas).

Daugiau kaip pusė (58 proc.) respondentų teigė, kad tinklų avarijos vietose dirbantys darbuotojai gedimus šalina greitai, išmano savo darbą, yra atsakingi ir pareigingi. Tačiau nemaža dalis (38 proc.) jų negalėjo pareikšti nuomonės šiuo klausimu, todėl galima daryti prielaidą, jog jiems neteko matyti gatvėje įvykusių gedimų arba tiesiog nestebėjo darbuotojų darbu (žr. 2 pav.).

Bendrovei taip pat svarbu sužinoti, kaip vartotojai vertina aptarnaujantį personalą. 61 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, kad kreipėsi į bendrovės darbuotojus rūpimais klausimais. Šios dalies vartotojų prašėme įvertinti juos aptarnavusių darbuotojų darbo kokybę. Dauguma (88 proc.) pritaria, kad klientus aptarnaujantys darbuotojai yra mandagūs, pagarbūs, greitai sprendžia problemas, dirba profesionaliai, laikosi pažadų ir terminų (žr. 3 pav.).



### Vandens paslaugų kaina atitinka teikiamų paslaugų kokybę

Per pastaruosius kelerius metus bendrovė yra įgyvendinusi kelis tinklų plėtros, rekonstrukcijos bei aplinką tausojančius projektus, šiuo metu vykdo vandens kokybės gerinimo projektą. Investiciniai projektai tiesiogiai susiję su vandens paslaugų kainos augimu. Todėl bendrovei buvo svarbu sužinoti vartotojų nuomonę apie taikomą kainą. Beveik pusė (48 proc.) apklaustųjų pritaria, jog kaina atitinka teikiamų paslaugų kokybę, tuo tarpu 22 proc. - galvoja priešingai, o 30 proc. – teigė nežinantys (žr. 4 pav.). Apibendrinus, galima daryti išvadą, jog

dauguma respondentų yra patenkinti tiekiamo geriamojo vandens, nuotekų tvarkymo paslaugų kokybe bei aptarnavimu, todėl juos tenkina ir paslaugų kaina.



*UAB „Šiaulių vandenys“ informacija*