

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

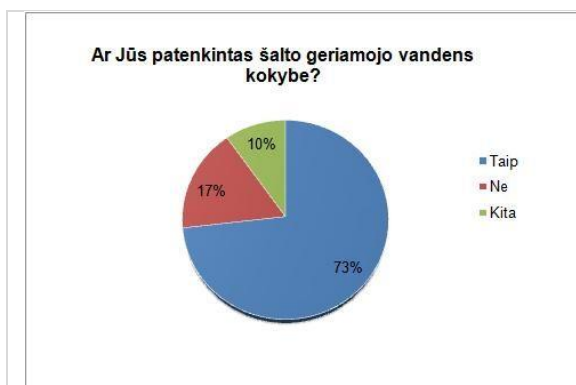
Remiantis šiais metais vykdytos UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų apklausos duomenimis, dauguma apklausos dalyvių vandentikiu tiekiamą šaltą geriamąjį vandenį bei aptarnavimą vertina gerai.

Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš 11 atviro ir uždaro tipo klausimų, kurie apima bendrovės teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausa buvo vykdoma internetu ir tiesiogiai bendraujant su tyrimo dalyviais. Tyrimas truko 2014 m. vasario 20 d. - kovo 21 d. Apklausta 1890 UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų, t.y. 3,6 proc. visų klientų.

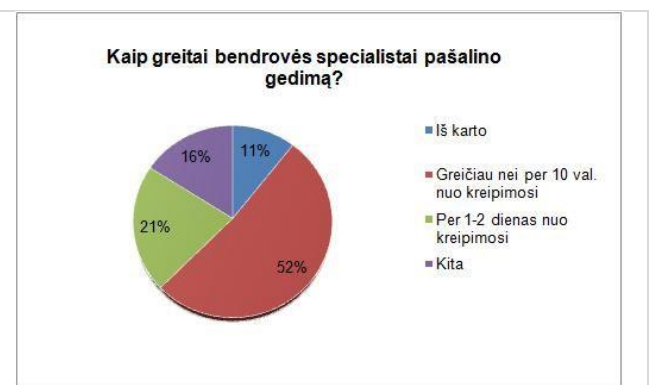
Remiantis gautais apklausos duomenimis, dauguma apklausoje dalyvavusių vartotojų (73 proc.) yra patenkinti vandentikiu tiekiamo šalto geriamojo vandens kokybę, 17 proc. nurodė, kad nėra patenkinti (žr. 1 pav.). Bendrovei ne mažiau svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į vartotojų namus, t.y. palaikyti tinkamą vandens spaudimą, išvengti vandens tiekimo sutrikimų. 85 proc. respondentų pažymėjo, kad yra patenkinti vandens tiekimu į namus, 10 proc. apklaustųjų nurodė, kad nėra patenkinti. Tyrimo dalyviai taip pat pareiškė savo nuomonę ir apie šalto vandens skaitiklių būklę. 86 proc. respondentų teigia, kad yra patenkinti jų butuose/namuose įrengtų šalto vandens apskaitos prietaisų būkle, 9 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. 70 proc. respondentų atsakė, jog jiems neteko patirti šalto vandens tiekimo sutrikimų, tuo tarpu 27 proc. apklaustųjų teigė, jog yra patyrę tokių problemų. Ši dalis tiriamųjų vertino gedimus pašalinusių specialistų darbo operatyvumą ir kokybę. Pusė apklaustųjų (52 proc.) nurodė, kad gedimai buvo pašalinti greičiau nei per 10 valandų nuo kreipimosi, 21 proc. – per 1-2 dienas nuo kreipimosi, o 11 proc. respondentų teigė, jog gedimai buvo pašalinti iš karto (žr. 2 pav.). 54 proc. tyrimo dalyvių specialistų darbo kokybę (kompetentingumą, malonų bendravimą, pagarbą, atsakingumą, pareigingumą) įvertino gerai, 28 proc. – vidutiniškai (žr. 3 pav.).

Vartotojai į bendrovės darbuotojus kreipiasi ir kitais aktualiais klausimais, taip pažymėjo 38 proc. apklausos dalyvių. Ši dalis apklaustųjų įvertino juos aptarnavusių darbuotojų darbo kokybę (aptarnavimo greitį, darbuotojų gebėjimą spręsti iškilusias problemas, bendravimo kultūrą, profesionalumą ir įgūdžius, pažadų ir terminų laikymąsi). Didžioji dalis apklaustųjų (48 proc.) darbuotojų darbo kokybę įvertino gerai, 25 proc. – vidutiniškai, 21 proc. – labai gerai (žr. 4 pav.).



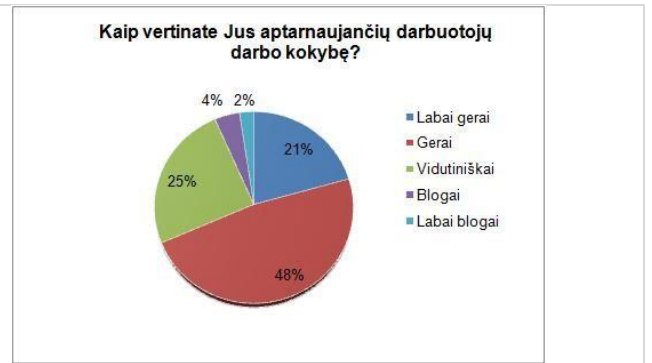
1 pav.



2 pav.



3 pav.



4 pav.

Taip pat buvo siekiama sužinoti, ar bendrovė pakankamai informuoja vartotojus apie veiklą, ar vartotojai randa jiems aktualios informacijos. Didžioji dauguma respondentų (79 proc.) nurodė pakankamai randantys rūpimos informacijos, 11 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, kad jiems trūksta informacijos.

Atliekant UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų apklausą buvo apklausta 1890 respondentų: 76 proc. – gyvenantys daugiabučių namų butuose, 24 proc. – gyvenantys privačiuose namuose. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių vartotojų yra moterys (63 proc.). Daugiausiai apklausoje dalyvavo respondentai, kurių amžius yra 51-eri metai ir daugiau (40 proc.), 25 proc. apklaustųjų yra 31-40 metų amžiaus ir 24 proc. - 41-50 metų.

*UAB „Šiaulių vandenys“ informacija*