

Vartotojai vertino vandentiekio vandens ir aptarnavimo kokybę

Apklausus 1755 UAB „Šiaulių vandenys“ klientus paaiškėjo, kad dauguma jų vandentiekio vandens kokybę vertina gerai. Gerai įvertintas ir aptarnaujančio personalo bei darbuotojų, pašalinusių gedimus, darbas. Taip pat vartotojai pastebi skelbiamą informaciją apie bendrovės veiklą.

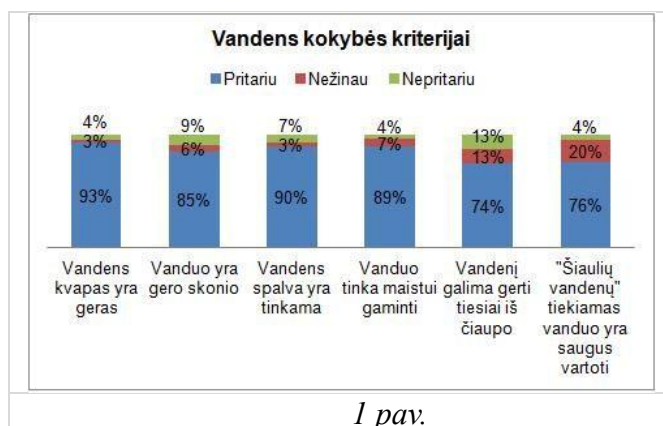
Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš 8 (su papildomais – 14-os) bendrovei aktualių klausimų, kurie apima UAB „Šiaulių vandenys“ teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausa buvo vykdoma internetu. Tyrimas truko 2016 m. vasario 1-28 d.

Apklausti 1755 arba 3,3 proc. visų klientų: 8 proc. juridiniai asmenys (įmonės, organizacijos) ir 92 proc. fiziniai asmenys (gyventojai)*. 63 proc. apklaustų gyventojų yra moterys, didžioji dalis respondentų (43 proc.) yra 51 metų ir daugiau, 77 proc. apklausos dalyvių gyvena daugiabučių namų butuose.

**tyrimo apžvalgoje visi klientai vadinami vartotojais*

Vandens kokybė vertinama gerai

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.) apklaustų vartotojų yra patenkinti vandentiekio vandens kokybe pagal visus kriterijus, 7 proc. - mano priešingai, o 9 proc. – neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1 pav.).



Bendrovei ne mažiau svarbu užtikrinti patikimą vandens tiekimą į vartotojų namus, t.y. palaikyti tinkamą vandens spaudimą, išvengti vandens tiekimo sutrikimų. 88 proc. respondentų pažymėjo, kad yra patenkinti vandens spaudimu namuose, tuo tarpu 9 proc. – nėra tuo patenkinti. 92 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. 90 proc. respondentų teigė, kad yra patenkinti jų butuose/namuose/įmonėse, organizacijose įrengtais prietaisais, 4 proc. - nėra patenkinti.

Nuotekos tvarkomos tinkamai

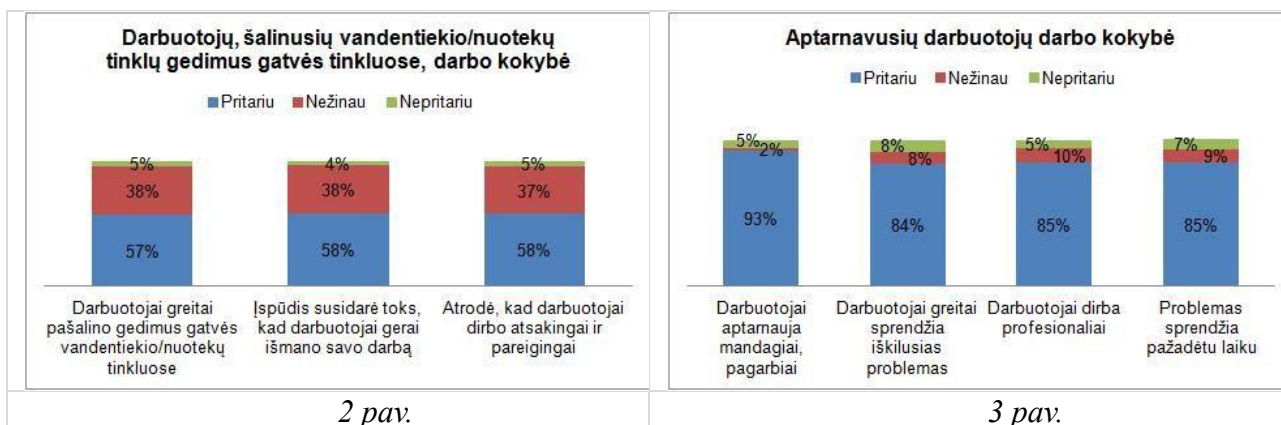
Neretai nuotekų tinklų sutrikimai yra nepastebimi, nes dėl jų gedimų ne visada sutrinka nuotekų tvarkymo paslauga vartotojams. Ir vis dėl to buvo svarbu sužinoti, ar vartotojus tenkina bendrovės teikiama nuotekų tvarkymo paslauga. Didžioji dalis (89 proc.) respondentų atsakė, jog juos tenkina šios paslaugos teikimas, 5 proc. – nėra tuo patenkinti.

Darbuotojai yra geranoriški ir dirba kvalifikuotai

Dėl įvykusių vandentiekio ir nuotekų tinklų gedimų gali pablogėti teikiamų paslaugų kokybė, todėl bendrovė didžiulį dėmesį skiria tinklų priežiūrai ir renovacijai. Apklauskos metu vartotojų buvo prašoma įvertinti įmonės darbuotojų, kurie šalina vandentiekio/nuotekų tinklų gedimus gatvėje, darbo kokybę.

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 darbo (žr. 2 pav.).

Bendrovei taip pat svarbu sužinoti, kaip vartotojai vertina aptarnaujantį personalą. 60 proc. apklauskos dalyvių pažymėjo, jog kreipėsi į bendrovės darbuotojus rūpimais klausimais. Šios dalies vartotojų prašėme įvertinti juos aptarnavusių darbuotojų darbo kokybę. Dauguma (87 proc.) pritaria, kad klientus aptarnaujantys darbuotojai yra mandagūs, pagarbūs, greitai sprendžia problemas, dirba profesionaliai, laikosi pažadų ir terminų, 6 proc. tiriamųjų teigė priešingai (žr. 3 pav.).



Vartotojai pastebi skelbiamą informaciją

Bendrovė nuolat rengia ir savo interneto svetainėje www.siauliuvandenys.lt ar vietinėje žiniasklaidoje skelbia, o taip pat su sąskaitomis pateikia klientams aktualius pranešimus apie įmonės veiklą bei teikiamas paslaugas. Gauti apklauskos duomenys rodo, kad vartotojai randa ir pastebi skelbiamą informaciją, taip teigia 82 proc. respondentų. 12 proc. apklauskos dalyvių pažymėjo, jog neranda tokios informacijos.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija