

Vartotojai patenkinti vandentiekio vandens kokybe bei aptarnavimu

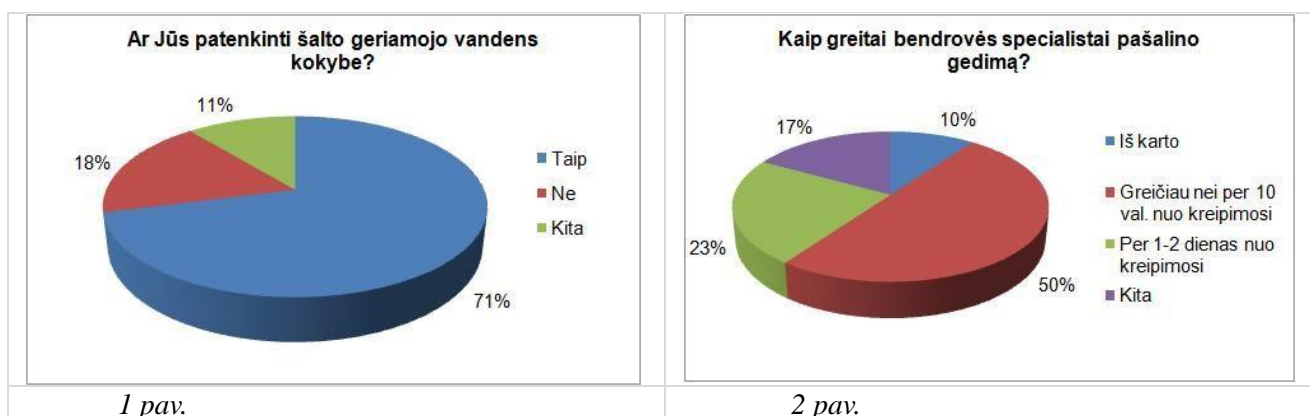
Atlikus UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų apklausą, paaiškėjo, kad dauguma respondentų vandentikiu tiekiamą šaltą geriamąjį vandenį bei aptarnavimą vertina gerai.

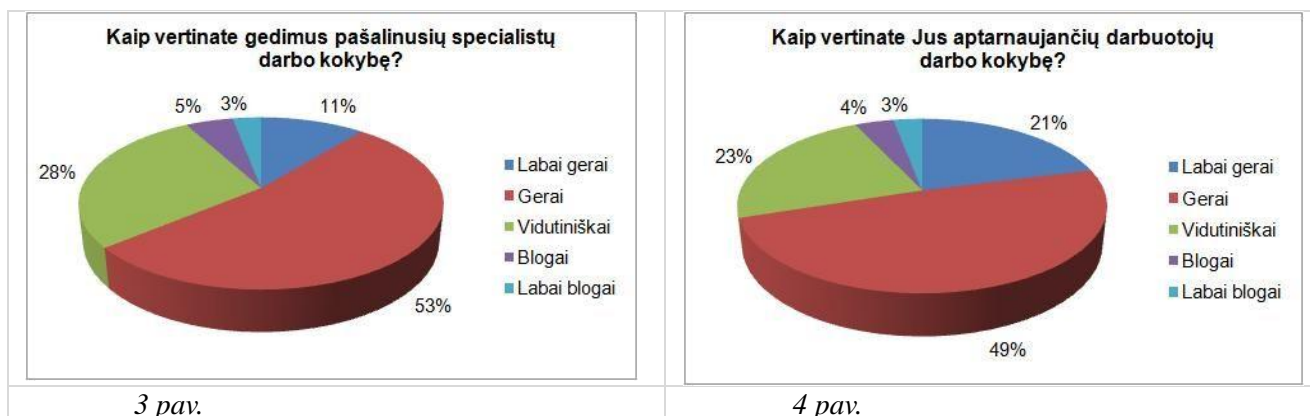
Duomenims rinkti buvo parengta anketa su atvirais ir uždariais klausimais, kurie apima teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausą buvo vykdoma internetu ir tiesiogiai bendraujant su tyrimo dalyviais. Tyrimas truko 2013 m. vasario 18 d. - kovo 15 d. Apklausta 2050 UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų, t.y. 4 proc. visų klientų.

Dauguma apklausoje dalyvavusių vartotojų (71 proc.) yra patenkinti vandentikiu tiekiamo šalto geriamojo vandens kokybę (žr. 1 pav.). 84 proc. respondentų pažymėjo, kad yra patenkinti vandens tiekimu į namus, 11 proc. apklaustųjų nurodė, kad nėra patenkinti. Remiantis gautais apklausos duomenimis, 90 proc. respondentų yra patenkinti jų butuose/namuose įrengtų šalto vandens apskaitos prietaisų būkle, 6 proc. - nepatenkinti.

Bendrovė siekė sužinoti, ar daug vartotojų patiria vandens tiekimo problemų ir, ar vartotojai yra patenkinti, kaip išsprendžiama problema. 66 proc. respondentų atsakė, jog jiems neteko patirti šalto vandens tiekimo sutrikimų, tuo tarpu 30 proc. apklaustųjų teigė, jog yra susidūrę su šia problema. Ši dalis tiriamųjų vertino gedimus pašalinusių specialistų darbo operatyvumą ir kokybę. Pusė apklaustųjų (50 proc.) nurodė, kad gedimai buvo pašalinti greičiau nei per 10 valandų nuo kreipimosi, 23 proc. – per 1-2 dienas nuo kreipimosi, o 10 proc. respondentų teigė, jog gedimai buvo pašalinti iš karto (žr. 2 pav.). 53 proc. tyrimo dalyvių specialistų darbo kokybę (kompetentingumą, malonų bendravimą, pagarbą, atsakingumą, pareiagingumą) įvertino gerai, 28 proc. – vidutiniškai (žr. 3 pav.).

38 proc. respondentų pažymėjo, kad į bendrovės darbuotojus teko kreiptis ir kitais aktualiais klausimais. 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 (49 proc.) darbuotojų darbo kokybę įvertino gerai, 21 proc. – labai gerai (žr. 4 pav.).





Šiuo tyrimu taip pat buvo siekiama sužinoti, ar bendrovė pakankamai informuoja vartotojus apie įmonės veiklą, ar vartotojai randa jiems aktualios informacijos. Didžioji dauguma respondentų (78 proc.) nurodė pakankamai randantys aktualios informacijos, 11 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, kad jiems trūksta informacijos.

Demografiniai duomenys. Atliekant UAB „Šiaulių vandenys“ vartotojų apklausą buvo apklausta 2050 respondentų: 78 proc. – gyvenantys daugiabučių namų butuose, 22 proc. – gyvenantys privačiuose namuose. Didžioji dalis apklausoje dalyvavusių vartotojų yra moterys (64 proc.). Apklausoje dalyvavusių respondentų amžius pasiskirstęs labai panašiai: 51 metų ir daugiau – 33 proc. apklaustųjų, 31-40 metų – 28 proc., 41-50 metų – 26 proc. Respondentų, kurių amžius iki 30 metų, apklausoje dalyvavo mažiausiai.

UAB „Šiaulių vandenys“ informacija