

## Vartotojai vertino UAB „Šiaulių vandenys“ paslaugas ir darbuotojų darbą

UAB „Šiaulių vandenys“ kasmet atlieka abonentų (įmonių, organizacijų) ir vartotojų (gyventojų) apklausą, kuria siekia sužinoti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Apklausoje dalyvaujantys respondentai ne tik atsako į pateiktus anketos klausimus, bet ir pateikia bendrovei naudingų pasiūlymų bei pastabų dėl vykdomos veiklos.

Apklausus 1407 respondentus paaiškėjo, kad dauguma jų vandentiekio vandens kokybę vertina gerai. Gerai įvertintas ir aptarnaujančio personalo bei darbuotojų, pašalinusių gedimus, darbas. Taip pat vartotojai teigė, jog randa informacijos apie bendrovės veiklą.

### Apklausti 1407 klientai

Duomenims rinkti buvo parengta anketa iš 8 (su papildomais – 14-os) bendrovei aktualių klausimų, kurie apima UAB „Šiaulių vandenys“ teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Apklausą buvo vykdoma internetu ir tiesiogiai bendraujant su respondентаis Klientų aptarnavimo tarnyboje. Tyrimas truko 2017 m. vasario 15 d. – kovo 15 d.

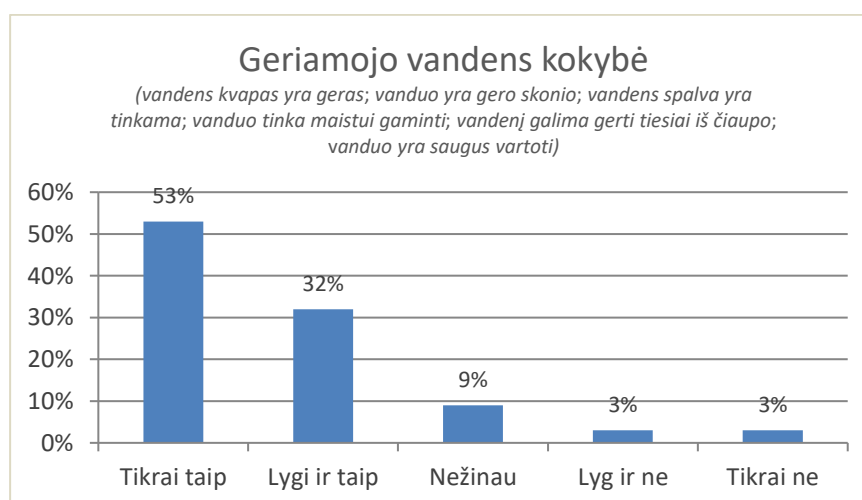
Apklausti 1407 arba 2,6 proc. visų klientų: 7 proc. juridiniai asmenys (įmonės, organizacijos) ir 93 proc. fiziniai asmenys (gyventojai)\*. 64 proc. apklaustų gyventojų yra moterys, didžioji dalis respondentų (44 proc.) yra 51 metų ir daugiau, 77 proc. apklausos dalyvių gyvena daugiabučių namų butuose.

*\*tyrimo apžvalgoje visi klientai vadinami vartotojais*

### Vandentiekio vanduo vertinamas 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. Sudėjus rezultatus ir atlikus analizę, paaiškėjo, kad daugiau nei pusė apklaustųjų (53 proc.) yra tvirtai įsitikinę, jog „Šiaulių vandens“ tiekiamas geriamasis vanduo yra kokybiškas pagal visus minėtus kriterijus, 32 proc. šiek tiek dvejoja, bet iš esmės taip pat tam pritaria, 6 proc. respondentų mano priešingai, o 9 proc. neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1 pav.).



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. 91 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/įmonėse, organizacijose įrengtais prietaisais, 5 proc. nėra patenkinti.

### **Tenkina nuotekų tvarkymo paslauga**

UAB „Šiaulių vandenys“ surenka nuotekas nuotekų tinklais ir valo jas nuotekų valymo įrenginiuose. Nuo šio darbo kokybės priklauso Šiaulių miesto, vandens telkinių aplinka ir ekologinė būklė.

Dalis eksploatuojamų tinklų yra seni ir susidėvėję, todėl būtina juos rekonstruoti. Siekiant išvengti avarijų, nuotakyno tinklai yra valomi, plaunami, tiriami TV diagnostikos įranga. Tačiau avarinės būklės tinkluose nepavyksta išvengti avarijų.

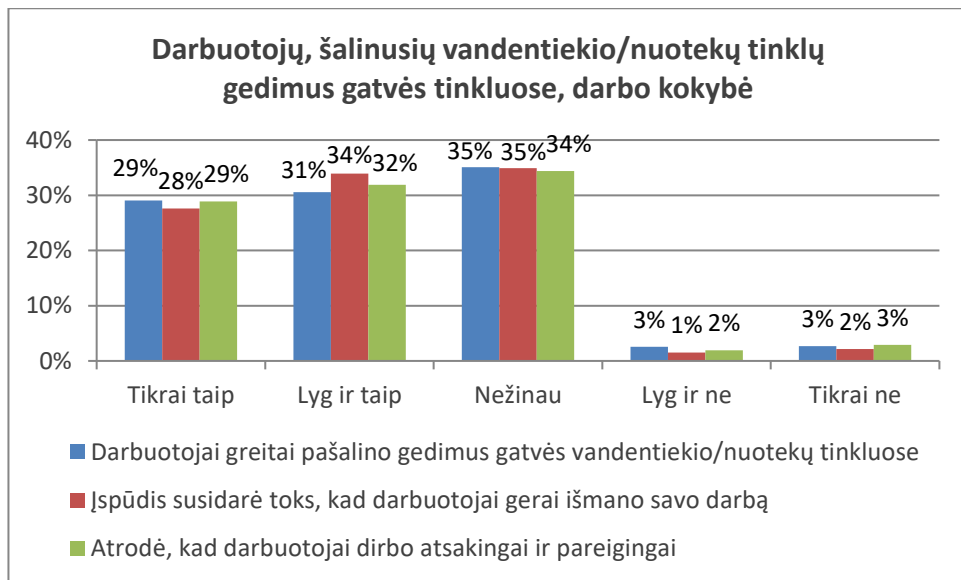
Neretai vartotojai nepastebi nuotekų tinklų sistemos sutrikimų, nes dėl jų gedimų ne visada sutrinka nuotekų tvarkymo paslauga gyventojams. Ir vis dėl to buvo svarbu sužinoti, ar vartotojus tenkina bendrovės teikiama nuotekų tvarkymo paslauga. Didžioji dalis (90 proc.) respondentų atsakė, jog juos tenkina šios paslaugos teikimas, 4 proc. nėra tuo patenkinti.

### **Avarijose dirbantys darbuotojai yra atsakingi ir išmano savo darbą**

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.

Didelė dalis respondentų atsiliepė teigiamai apie šių darbuotojų darbą. 60 proc. apklaustųjų teigė, kad *darbuotojai greitai pašalino gedimus*, 62 proc. tvirtino, kad *darbuotojai gerai išmano savo darbą*, 61 proc. pažymėjo, kad *darbuotojai dirbo atsakingai ir pareiškė*.

Maža dalis respondentų (6 proc.) teigė, jog gedimai šalinami negreitai, kad darbuotojai neišmano savo darbo pažymėjo 3 proc. apklausos dalyvių, kad dirba neatsakingai – 5 proc. Daugiau kaip trečdalis respondentų (35 proc.) pasirinko atsakymo variantą „Nežinau“, todėl galima daryti prielaidą, jog jiems neteko matyti gatvėje įvykusių gedimų ar tiesiog nesidomėjo, kaip atliekami tokie darbai (žr. 2 pav.).

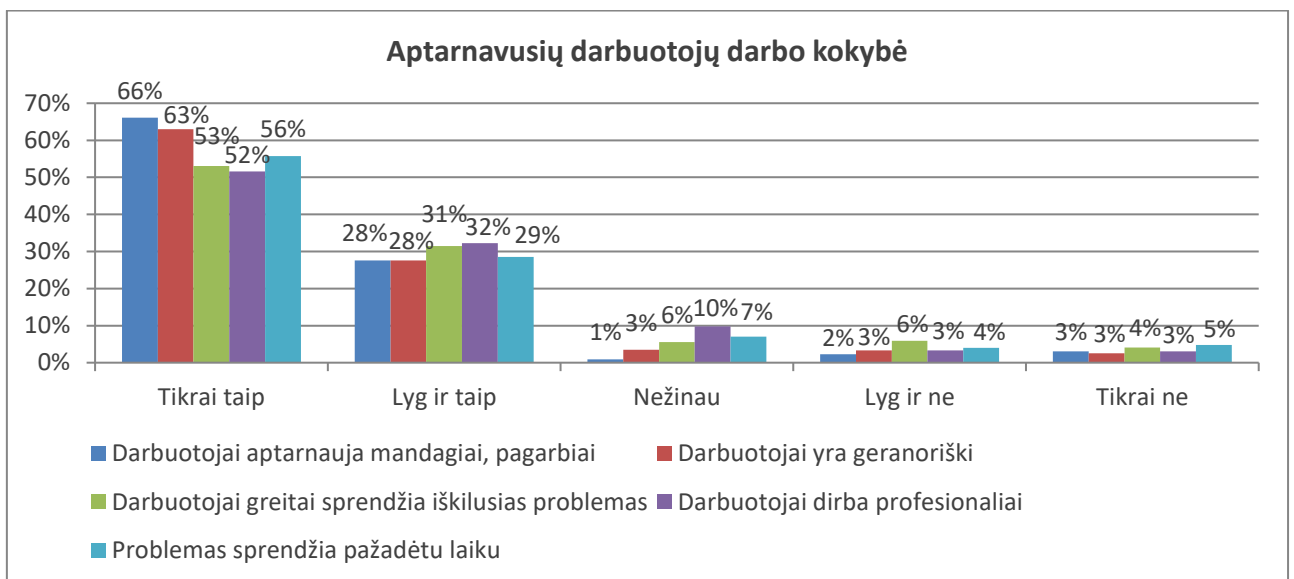


2 pav.

### Aptarnaujantis personalas yra geranoriškas ir dirba kvalifikuotai

Kaip ir bet kuri kita įmonė, bendrovė siekia, kad jos darbuotojai greitai ir kvalifikuotai išspręstų gyventojams iškilusias problemas bei atsakytų į rūpimus klausimus. Daugiau kaip pusė apklaustųjų (55 proc.) teigė, kad jiems teko kreiptis į bendrovės personalą. Šios dalies vartotojų prašėme įvertinti juos aptarnavusių darbuotojų darbo kokybę.

Didžioji dalis apklaustųjų (94 proc.) mano, jog UAB „Šiaulių vandenys“ darbuotojai aptarnauja mandagiai, pagarbiai, 5 proc. įvertino neigiamai. Net 91 proc. respondentų teigė, kad bendrovės darbuotojai yra geranoriški, o 6 proc. nesutinka su šiuo teiginiu. Darbuotojai greitai sprendžia iškilusias problemas – taip pažymėjo 84 proc. apklaustosios dalyvių, 10 proc. pasisakė priešingai, 6 proc. neišreiškė nuomonės. 84 proc. apklaustųjų vartotojų tvirtino, kad bendrovės darbuotojai dirba profesionaliai, 6 proc. nesutinka su šiuo teiginiu, o likusieji 10 proc. teigė nežinantys. Bendrovės darbuotojai problemas sprendžia pažadėtu laiku, taip teigė 85 proc. apklaustųjų, 9 proc. pažymėjo priešingai, 7 proc. nežino (žr. 3 pav.).



3 pav.

## **Randa informacijos apie įmonės veiklą**

Bendrovė nuolat rengia ir savo interneto svetainėje [www.siauliuvandenys.lt](http://www.siauliuvandenys.lt) ar vietinėje žiniasklaidoje skelbia, o taip pat su sąskaitomis pateikia klientams aktualius pranešimus, pasiūlymus bei informaciją apie įmonės veiklą, teikiamas paslaugas. Gauti apklausos duomenys rodo, kad vartotojai pastebi skelbiamą informaciją, taip teigia 82 proc. respondentų. 11 proc. apklausos dalyvių pažymėjo, jog neranda tokios informacijos.

*UAB „Šiaulių vandenys“ informacija*