



UAB „BIRŽŲ VANDENYS“

2022 METŲ KLIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ

Parengė: Vandentvarkos inžinierė

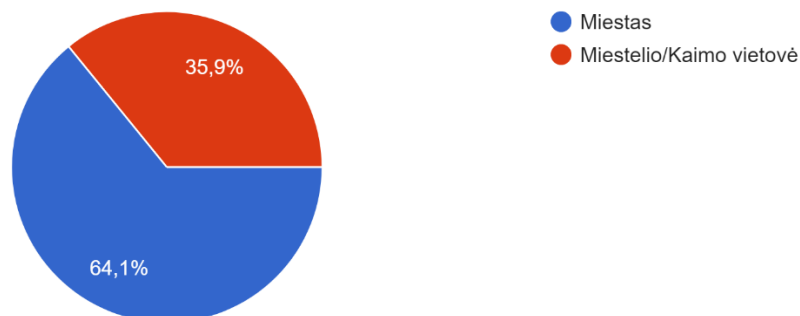
Biržai, 2023

2022 metų klientų apklausos analizė

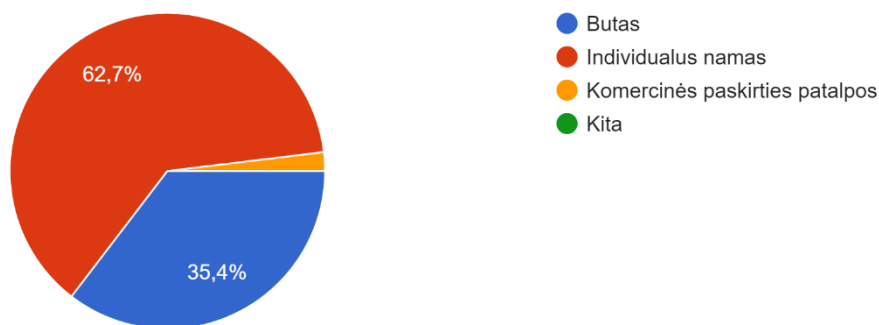
UAB „Biržų vandenys“ nuo 2023 m. vasario 1d. iki 2023 m. kovo 3 d. vykdė abonentų ir vartotojų apklausą, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Respondentai ne tik atsakinėjo į įmonės pateiktus klausimus, bet galėjo išreikšti ir savo nuomonę. Gauti rezultatai padeda labiau pažinti klientų poreikius, išsiaiškinti problemas, įvertinti įmonės veiklą ir atitinkamai tobulėti. Apklausa buvo atliekama internetu, patalpinant nuorodą UAB „Biržų vandenys“ svetainėje bei *facebook.com* platformoje, Biržų rajono savivaldybės tinklalapyje ir išsiunčiant apklausos nuorodą klientams elektroniniu paštu. Tyrimui pasirinkta anketinė apklausos forma sudaryta iš 17 klausimų (1 PRIEDAS). Buvo prašoma įvertinti ir išreikšti nuomonę apie geriamojo vandens kokybę, slėgį, nuotekų tvarkymo paslaugų kokybę, aptarnaujančio personalo ir darbuotojų darbą, informacijos pateikimą. Anoniminėje apklausoje dalyvavo 209 respondentai.

Informacija apie vartotojus

Apklausoje dalyvavo 64,1 % miesto gyventojų ir 35,9 % miestelių ir kaimo vietovių gyventojų.

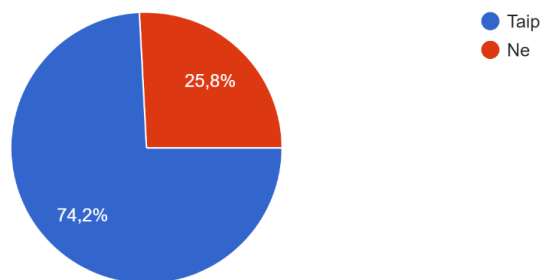


Pagal būstų tipą apklausos rezultatai pasiskirstė taip: 62,7 % - individualių namų gyventojai, 35,4 % - gyvenantys bute, 1,9 % - komercinių patalpų savininkai.



Vartotojų nuomonė apie vandens kokybę ir slėgį

Iš 209 apklausoje dalyvavusių respondentų vandens tiekimo paslaugomis naudojasi net 74,2%.

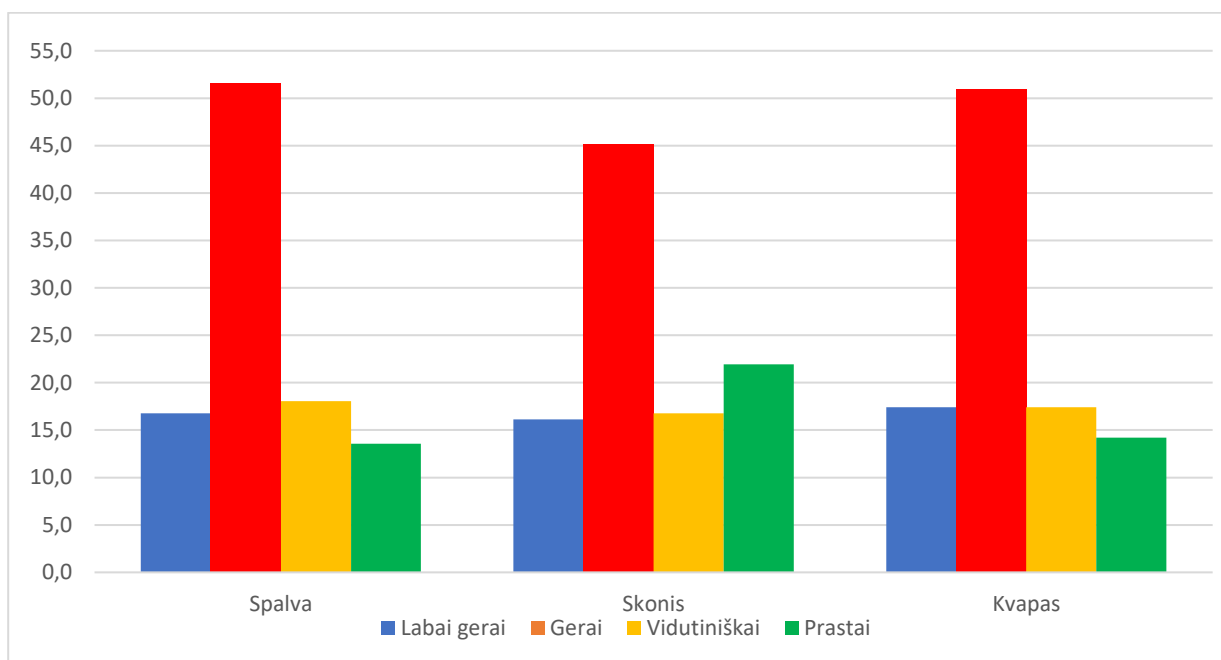


Vartotojai vandens kokybę vertino pagal pagrindinius vandens kokybės rodiklius – spalvą, skonį, kvapą.

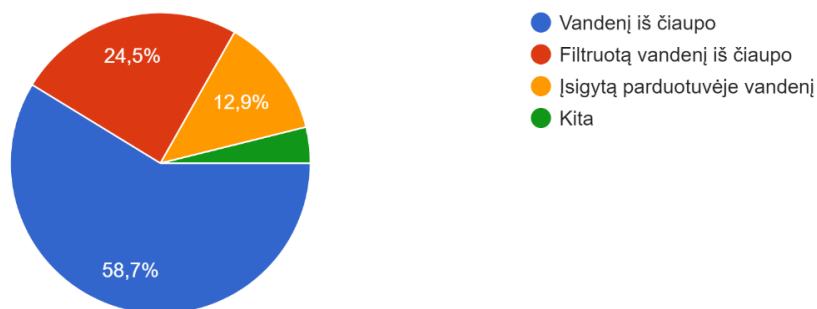
Spalva. Labai gerai – 16,8 %; gerai – 51,6 %; vidutiniškai – 18,1 %; prastai – 13,5 %.

Skonis. Labai gerai – 16,1 %; gerai – 45,2 %; vidutiniškai – 16,8 %; prastai – 21,9 %.

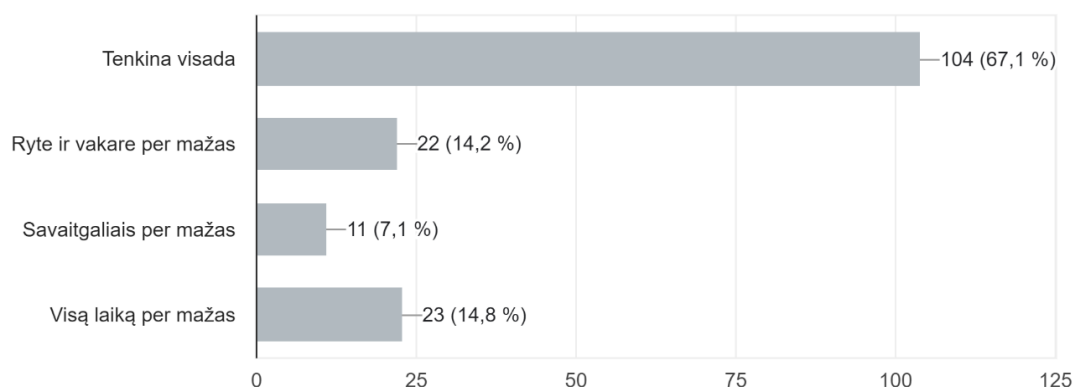
Kvapąs. Labai gerai – 17,4 %; gerai – 51,0 %; vidutiniškai – 17,4 %; prastai – 14,2 %.



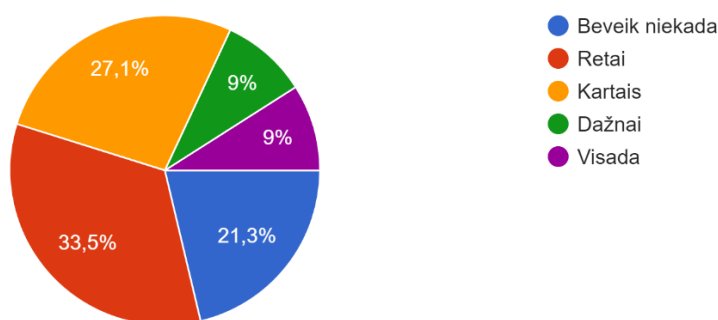
Koki vandenį naudojate maisto ruošimui? Respondentų atsakymai pasiskirstė taip: vandenį iš čiaupo – 58,7 %, filtruotą vandenį iš čiaupo – 24,5 %, įsigytą parduotuvėje vandenį – 12,9 %, kita – 3,9 %.



Kaip vertinate tiekiamo vandens slėgį? Tenkina visada – 67,1 %, ryte ir vakare per mažas – 14,2 %, savaitgaliais per mažas – 7,1 %, visada per mažas – 14,8 %.

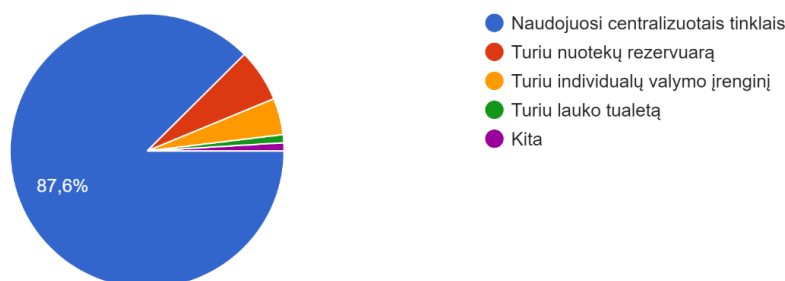


Kaip dažnai pastebite vandens kokybės suprastėjimą (teka drumstas, rusvas vanduo)? 21,3 % respondentų atsakė, kad beveik niekada nepastebi kokybės suprastėjimo, 33,5 % - retai, 27,1 % - kartais, 9,0 % - dažnai, o 9,0 % pastebi visada.



Vartotojų nuomonė apie nuotekų tvarkymo paslaugas

Nuotekų tvarkymas. 87,6 % apklaustųjų naudojami centralizuotais nuotekų tinklais, 6,2 % - turi nuotekų rezervuarą, 4,3 % - turi individualų nuotekų tvarkymo įrenginį, 1 % turi lauko tualetą ir 1 % - kita.



Klientų aptarnavimo kokybė

Klientų aptarnavimo kokybės įvertinimas:

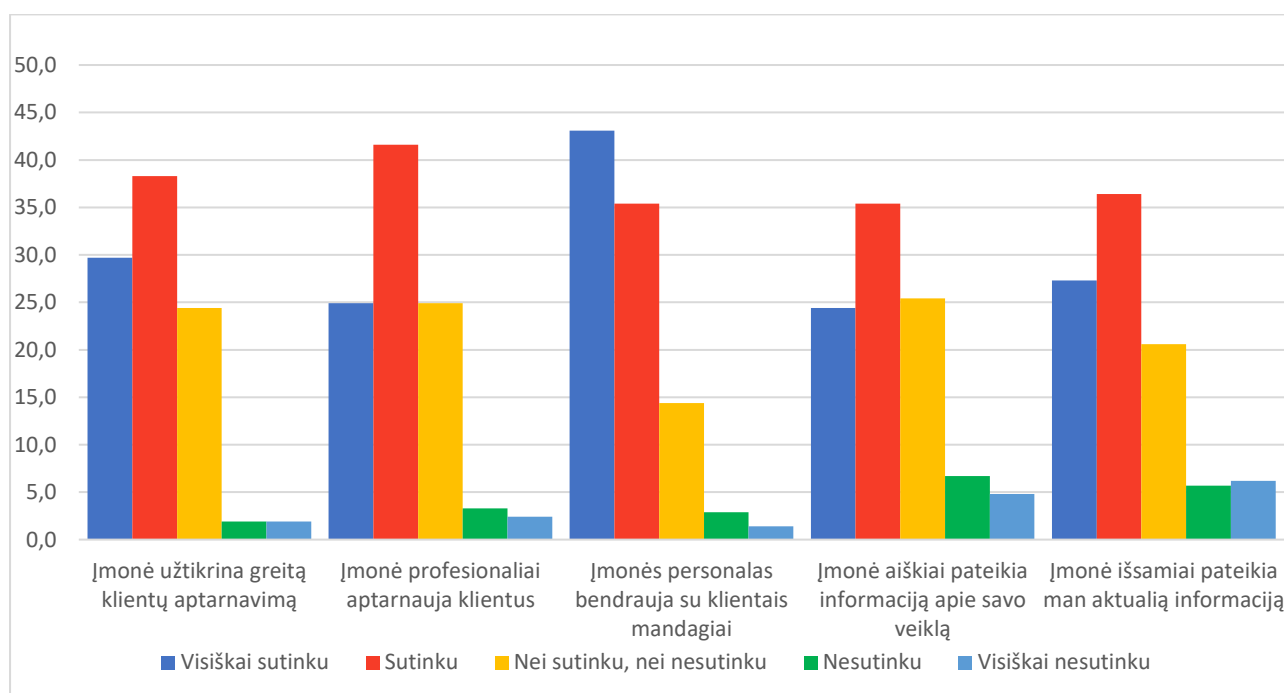
Įmonė užtikrina greitą klientų aptarnavimą. 29,7 % – visiškai sutinku; 38,3 % – sutinku; 24,4 % – nei sutinku, nei nesutinku; 1,9 % – nesutinku; 1,9 % – visiškai nesutinku.

Įmonė profesionaliai aptarnauja klientus. 24,9 % – visiškai sutinku; 41,6 % – sutinku; 24,9 % – nei sutinku, nei nesutinku; 3,3 % – nesutinku; 2,4 % – visiškai nesutinku.

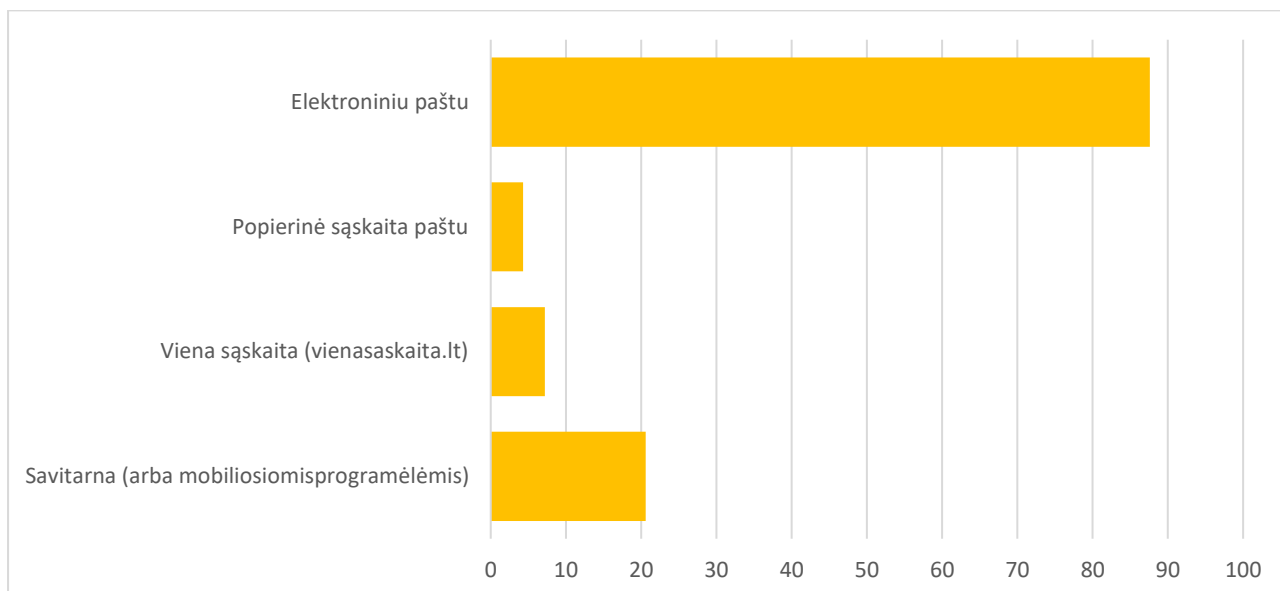
Įmonės personalas bendrauja su klientais mandagiai. 43,1 % – visiškai sutinku; 35,4 % – sutinku; 14,4 % – nei sutinku, nei nesutinku; 2,9 % – nesutinku; 1,4 % – visiškai nesutinku.

Įmonė aiškiai pateikia informaciją apie savo veiklą. 24,4 % – visiškai sutinku; 35,4 % – sutinku; 25,4 % – nei sutinku, nei nesutinku; 6,7 % – nesutinku; 4,8 % – visiškai nesutinku.

Įmonė išsamiai pateikia man aktualią informaciją. 27,3 % – visiškai sutinku; 36,4 % – sutinku; 20,6 % – nei sutinku, nei nesutinku; 5,7 % – nesutinku; 6,2 % – visiškai nesutinku.

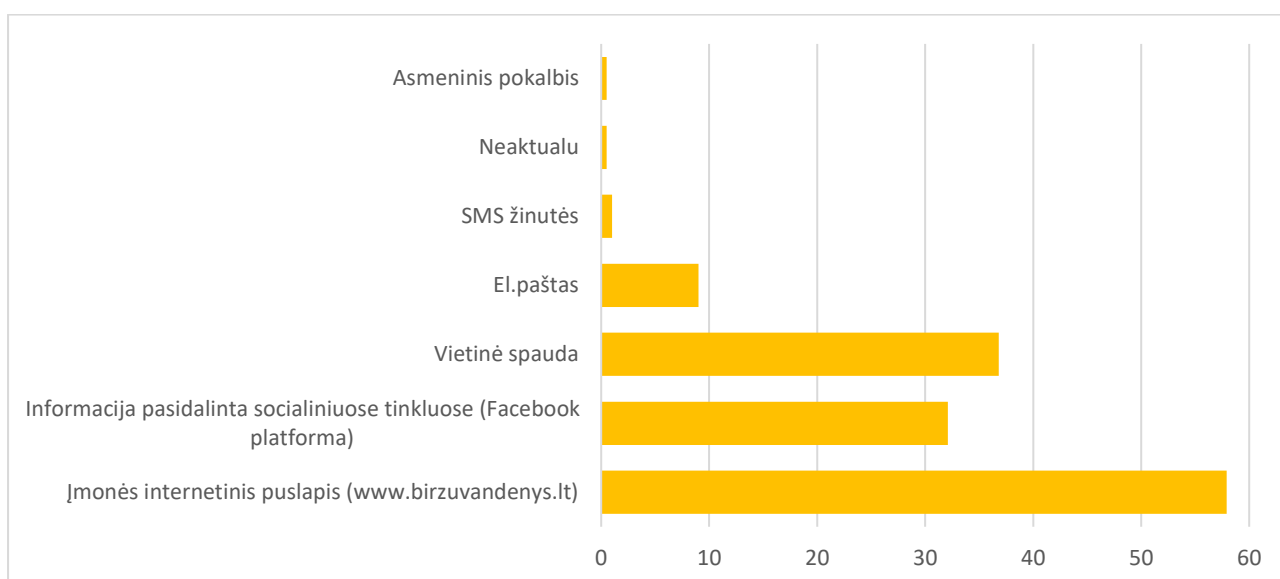


Sąskaitų pateikimas. Respondentų buvo prašoma atsakyti kokie sąskaitų pateikimo būdai jiems priimtinausi, buvo galima rinktis kelis variantus. Šios apklausos metu paaiškėjo, kad vis dar patogiausias sąskaitų pateikimo būdas vartotojams yra el. paštu – 87,6 %, o 20,6 % - pageidautų sąskaitas gauti savitarnoje (arba mobiliomis programėlėmis), 7,2 % - nurodė vienasaskaita.lt ir 4,3 % - norėtų gauti popierines sąskaitas paštu.

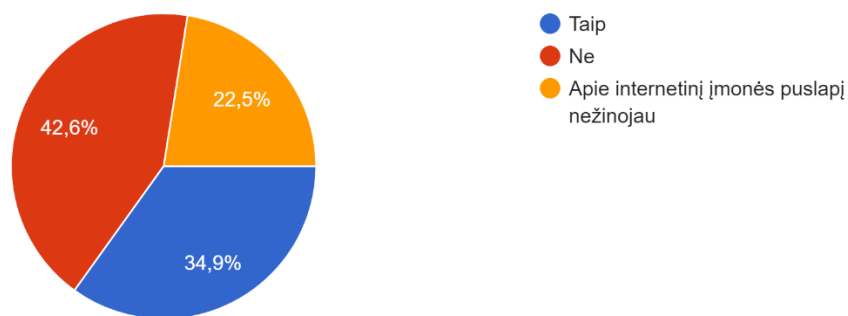


Informacijos pateikimo vertinimas

Klausimas: Kuri iš išvardintų informavimo priemonių apie UAB „Biržų vandenys“ Jums labiausiai priimtina informacijos pateikimui? (galimi keli variantai) 57,9 % respondentų atsakė, kad geriausia informavimo priemonė įmonės internetinis puslapis (www.birzuvandenys.lt), 32,1 % – norėtų matyti informaciją socialiniuose tinkluose (pvz. facebook.com), 36,8 % – vietinėje spaudoje, taip pat dalis gyventojų pasisakė, kad jiems nėra aktualu – 0,5 % arba 9 % norėtų gauti informaciją elektroniniu paštu. 0,5 % įvardijo, kad norėtų gauti informaciją asmeninio pokalbio metu.

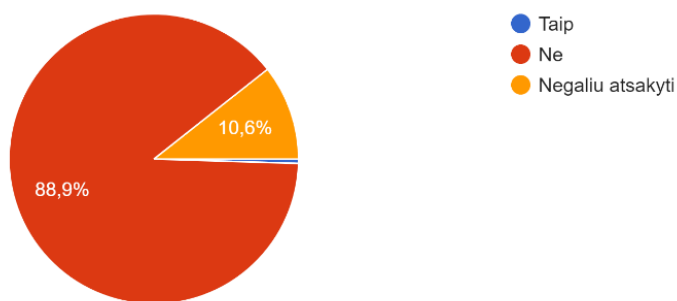


Klausimas: Ar lankotės mūsų internetiniame puslapyje (www.birzuvandenys.lt)? Į klausimą teigiamai atsakė – 34,9 %, ne – 42,6 %. Apie įmonės internetinį puslapį nežinojo – 22,5 %.

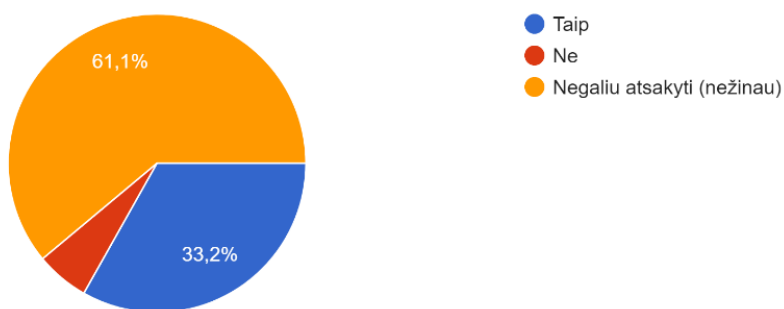


Įmonės veiklos vertinimas

Klausimas: Ar 2022 metais yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrę su korupcijos apraiškomis? Taip – 0,5 %, ne – 88,9 %, negaliu atsakyti – 10,6 %.



Klausimas: Ar manote, kad vykdoma bendrovės veikla sąžininga ir skaidri? Taip – 33,2 %, ne – 5,8 %, negaliu atsakyti – 61,1 %.



Rezultatų apibendrinimas

Apibendrinant, vandens kokybę vartotojai vertina teigiamai. Džiugu, kad daugelis maisto gaminimui renkasi vandenį iš čiaupo. Kaimo ir miestelių gyventojai vandens kokybę įvertino prasčiau, nei miesto gyventojai. Ši problema UAB „Biržų vandenys“ (toliau – įmonė) yra žinoma, nes dalyje kaimo vietovių vis dar nėra pastatytų vandens gerinimo įrenginių bei esami tinklų vamzdynai prastos būklės ir reikalauja rekonstrukcijos. Įmonė 2023 metais planuoja situaciją gerinti įrengiant Obelaukių ir Germanišio kaimo vietovėse vandens gerinimo įrenginius. Taip pat iki 2027 metų yra numatyta vykdyti plėtrą rajone.

Didžioji dalis respondentų nuotekas tvarko centralizuotai. Iš įvardytų atsakymų, su kokiomis problemomis gyventojai susiduria gyventojai tvarkant nuotekas, dalis paminėjo lietingu oru kyla vanduo šulinėliuose. Galimai taip yra todėl, kad gyventojai savivaliauja lietaus nuotekas pasijungdami į buitines nuotekas. Dėl nuotekų išvežimo įkainių – situacija yra tokia, kad kiekvienam užsakiusiam paslaugas klientui tenka susimokėti už reisą, nesvarbu, kad atvykusi mašina nuotekas išsiurbė ir kaimynui. 2023 m. yra suplanuota atnaujinti buhalterinę apskaitos sistemą, kad būtų galima techniškai išspręsti šį niuansą. Kitos įvardytos problemos yra labiau personalizuotos ir joms trūksta konkretumo siekiant jas įvertinti, tad įvertinant vartotojų išsakytas problemas reikėtų kreiptis tiesiogiai į įmonę ir personalizuotai spręsti jų problemas.

Klientų aptarnavimas buvo įvertintas gana teigiamai. Daugiau respondentų pasisakė, kad jiems trūksta pateikiamos informacijos aiškumo ir išsamumo. Kadangi įmonė planuoja 2023 metais atsinaujinti buhalterinę apskaitos sistemą, apklausėme vartotojus, kokie sąskaitų pateikimo būdai jiems yra priimtiniausi. Didžioji dalis pageidauja gauti sąskaitas elektroniniu paštu, apie 30 % pareiškė norą gauti sąskaitas savitarnoje arba *vienasaskaita.lt* platformoje. Dalis respondentų taip pat išreiškė įmonės savitarnos poreikį. Vartotojai taip pat paminėjo, kad trūko informacijos apie pasikeitusias vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainas. Įmonė atsižvelgdama į pastabas, pasistengs atnaujinti savo internetinį puslapį taip, kad jis būtų kuo labiau suprantamas ir patogus naudoti. Atnaujinta vidinė apskaitos sistema, atvers daugiau galimybių vartotojams: tokių kaip sąskaitų apmokėjimas UAB „Biržų vandenys“ savitarnoje, galbūt bus galima informuoti gyventojus SMS žinutėmis.

Įmonė domėjosi, kokie informacijos kanalai gyventojams yra priimtiniausi. Respondentai atsakė, kad lankosi tiek įmonės internetinėje svetainėje ir seka informaciją socialiniuose tinkluose. Dalis pasisakė, kad jiems vis dar priimtiniausia informaciją rasti vietinėje spaudoje, o kita dalis norėtų informaciją gauti elektroniniu paštu. Siekdami pagerinti informacijos prieinamumą, klausėme kokios informacijos vartotojai pasigenda mūsų svetainėje. Dalis vartotojų įvardijo, kad reikiamą informaciją randa, daug atsakymų buvo susiję su kainomis. Supratome, kad svetainės išdėstymas yra ne visiems klientams patogus ir ne visiems vienodai sekasi ieškoti reikiamos informacijos. Šiuo metu konsultuojamės su specialistais, kaip būtų galima pakoreguoti svetainės išdėstymą, taip kad ji būtų patogi daugumai.

Paprašius įvertinti įmonės veiklą, buvo gautas vienas atsakymas, kad gyventojui teko susidurti su korupcijos apraiškomis. Įmonės vadovybė tokios informacijos oficialiai nebuvo gavusi. Didžioji dalis – virš 60 % respondentų negalėjo atsakyti, ar įmonės vykdoma veikla skaidri. Ateityje planuojama dar daugiau teikti informacijos gyventojams apie įmonę ir jos veiklą.

PRIEDAS. Anketa

UAB „Biržų vandenys“ abonentų ir vartotojų apklausa už 2022 metų laikotarpį

UAB „Biržų vandenys“ vykdo klientų apklausą siekiant išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie kokybę ir aptarnavimą. Prašome skirti keletą minučių bei pasidalinti savo nuomone, patirtimi ir pasiūlymais, kurie mums leistų geriau įvertinti Jūsų poreikius ir tobulėti. Užtikriname, kad Jūsų atsakymų duomenys bus naudojami tik įmonės darbo tobulinimo tikslais. Iš anksto dėkojame už skirtą laiką ir išreikštą nuomonę!

Jūsų gyvenamoji vieta: *

- ☐ Miestas
- ☐ Miestelio/Kaimo vietovė

Teikiamų paslaugų lokacija: *

- ☐ Butas
- ☐ Individualus namas
- ☐ Komercinės paskirties patalpos
- ☐ Kita

Vandens kokybės vertinimas

Ar naudojotės vandens tiekimo paslaugomis? *

- ☐ Taip
- ☐ Ne

Tiekiamo vandens kokybės vertinimas: *

	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Prastai
Spalva	☐	☐	☐	☐
Skonis	☐	☐	☐	☐
Kvapas	☐	☐	☐	☐

Kokį vandenį naudojate maisto ruošimui? *

- ☐ Vandenį iš čiaupo
- ☐ Filtruotą vandenį iš čiaupo
- ☐ Išgytą parduotuvėje vandenį
- ☐ Kita

Kaip vertinate vandens slėgį? (galimi keli variantai) *

- ☐ Tenkina visada
- ☐ Ryte ir vakare per mažas
- ☐ Savaitgaliais per mažas
- ☐ Visą laiką per mažas

Kaip dažnai pastebite vandens kokybės suprastėjimą (tėka drumstas, rusvas vanduo)? *

- ☐ Beveik niekada
- ☐ Retai
- ☐ Kartais
- ☐ Dažnai
- ☐ Visada

Nuotekų tvarkymas

Kaip tvarkote nuotekas? *

- ☐ Naudojusi centralizuotais tinklais
- ☐ Turiu nuotekų rezervuarą
- ☐ Turiu individualų valymo įrenginį
- ☐ Turiu lauko tualetą
- ☐ Kita

Su kokiomis problemomis susiduriate tvarkant nuotekas?

.....

Klientų aptarnavimo kokybė

Įvertinkite Jūsų aptarnavimo kokybę:

	visiškai sutinku	sutinku	nei sutinku, nei nesutinku	nesutinku	visiškai nesutinku
Įmonė užtikrina greitą klientų aptarnavimą	☐	☐	☐	☐	☐
Įmonė profesionaliai aptarnauja klientus	☐	☐	☐	☐	☐
Įmonės personalas bendrauja su klientais mandagiai	☐	☐	☐	☐	☐
Įmonė aiškiai pateikia informaciją apie savo veiklą	☐	☐	☐	☐	☐
Įmonė išsamiai pateikia man aktualią informaciją	☐	☐	☐	☐	☐

Koks yra Jums priimtiniausias būdas gauti sąskaitas? (galimi keli variantai) *

- ☐ Savitarna (arba mobiliomis programėlėmis)
- ☐ Viena sąskaita (vienasaskaita.lt)
- ☐ Popierinė sąskaita paštu
- ☐ Elektroniniu paštu

Pastabos/pasiūlymai gerinant klientų aptarnavimo kokybę:

Kuri iš išvardintų informavimo priemonių apie UAB „Biržų vandenys“ Jums labiausiai priimtina informacijos pateikimui? (galimi keli variantai) *

- ☐ Įmonės internetinis puslapis (www.birzuvandenys.lt)
- ☐ Informacija pasidalinta socialiniuose tinkuose (Facebook platforma)
- ☐ Vietinė spauda
- ☐ Kita:

Ar lankotės mūsų internetiniame puslapyje (www.birzuvandenys.lt)? *

- ☐ Taip
- ☐ Ne
- ☐ Apie internetinį įmonės puslapį nežinojau

Įvardinkite, kokios informacijos Jūs labiausiai pasigendate mūsų internetiniame puslapyje

Ar 2022 metais yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrė su korupcijos apraiškomis?

- ☐ Taip
- ☐ Ne
- ☐ Negaliu atsakyti

Ar manote, kad vykdoma bendrovės veikla sąžininga ir skaidri?

- ☐ Taip
- ☐ Ne
- ☐ Negaliu atsakyti (nežinau)