



KLIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ

2023 m.

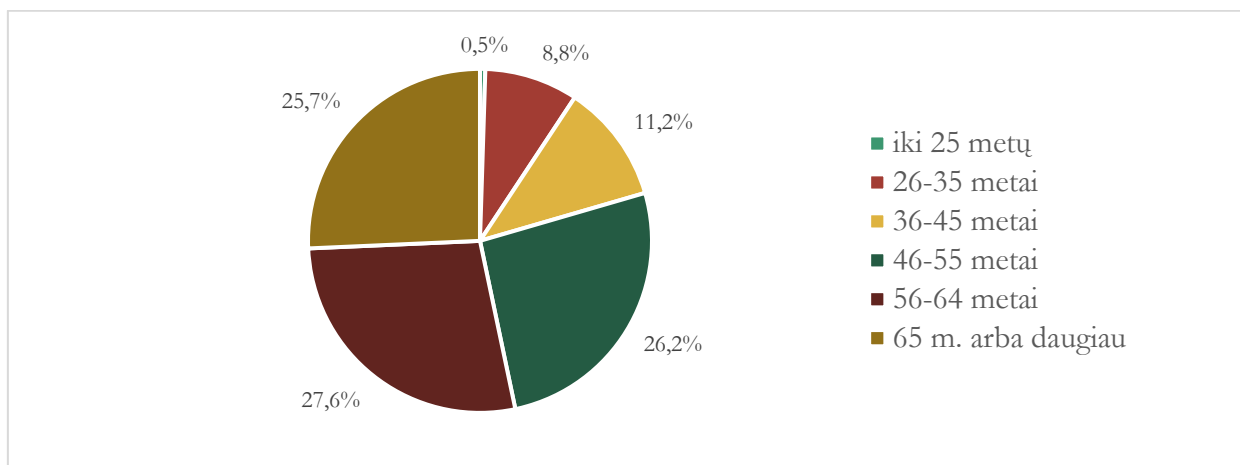
Parengė: Vandentvarkos inžinierė

2023 METŲ KLIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ

UAB „Biržų vandenys“ nuo 2023 m. gruodžio 15 d. iki 2024 m. sausio 15 d. vykdė abonentų ir vartotojų apklausą, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Gauti rezultatai geriau leidžia pažinti klientų poreikius, išsiaiškinti problemas, įvertinti įmonės veiklą ir atitinkamai tobulėti. Apklausa buvo atliekama internetu, siunčiant apklausos nuorodas elektroniniu paštu, patalpinant nuorodą UAB „Biržų vandenys“ svetainėje bei *facebook.com* platformoje. Tyrimui pasirinkta anketinė apklausos forma sudaryta iš 21 klausimo (1 priedas). Apklausos anketoje buvo prašoma įvertinti ir išreikšti nuomonę dėl geriamojo vandens kokybės, vandens slėgio, nuotekų tvarkymo paslaugų kokybės, aptarnaujančio personalo ir darbuotojų darbo bei informacijos pateikimo klientams. Anoniminėje apklausoje dalyvavo 423 respondentai.

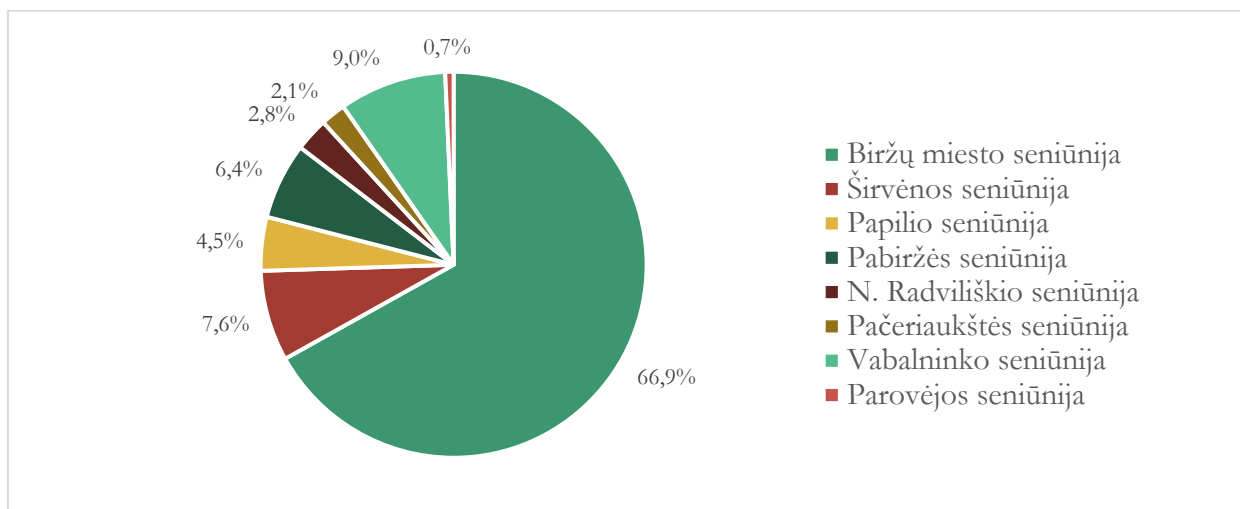
RESPONDENTŲ AMŽIUS

Apklausoje dalyvavusių respondentų amžiaus pasiskirstymas (proc.): iki 25 metų amžiaus – 0,5 %, 26-35 metai – 8,8 %, 36-45 metai – 11,2 %, 46-55 metai – 26,2 %, 56-64 metai – 27,6 %, 65 m. arba vyresni – 25,7 %.



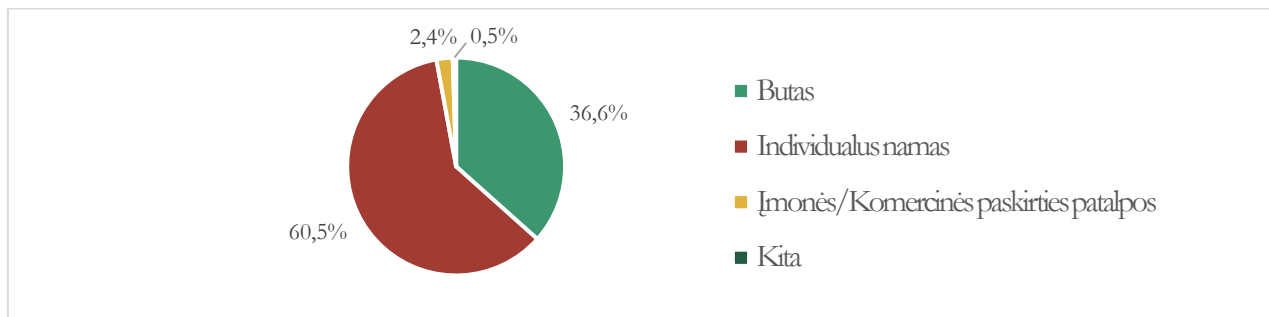
RESPONDENTŲ GYVENAMOJI VIETA

Daugiausia respondentų šiais metais buvo iš Biržų miesto seniūnijos – 66,9 %, likę 33,1 % respondentų – iš likusių Biržų rajono seniūnijų: Širvėnos, Papilio, Pabiržės, N. Radviliškio, Pačeriaukštės ir Vabalninko.



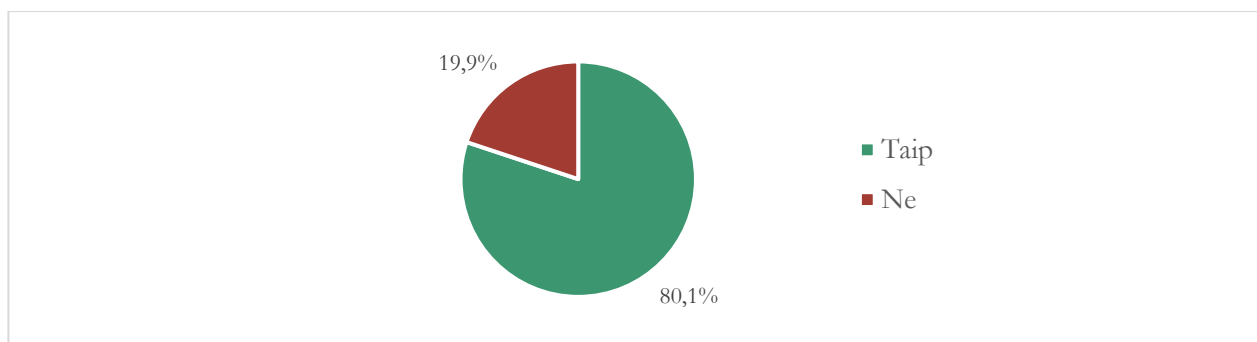
RESPONDENTŲ PASISKIRSTYMAS PAGAL BŪSTŲ TIPĄ

Pagal būstų tipą apklausos rezultatai pasiskirstė taip: 60,5 % - individualių namų gyventojai, 36,6 % - gyvenantys bute, 2,4 % - komercinių patalpų savininkai, kita – 0,5%.



I.VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE VANDENĮ

Iš 423 apklausoje dalyvavusių respondentų vandens tiekimo paslaugomis naudojasi 80,1%.

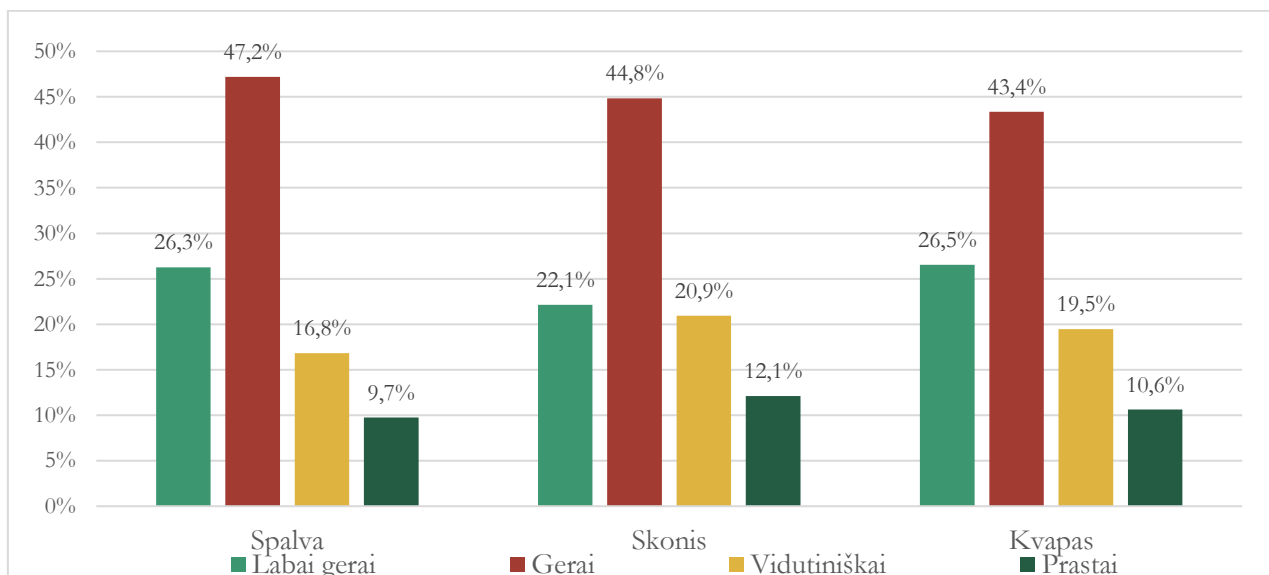


Vartotojai vandens kokybę vertino pagal pagrindinius vandens kokybės rodiklius – spalvą, skonį ir kvapą.

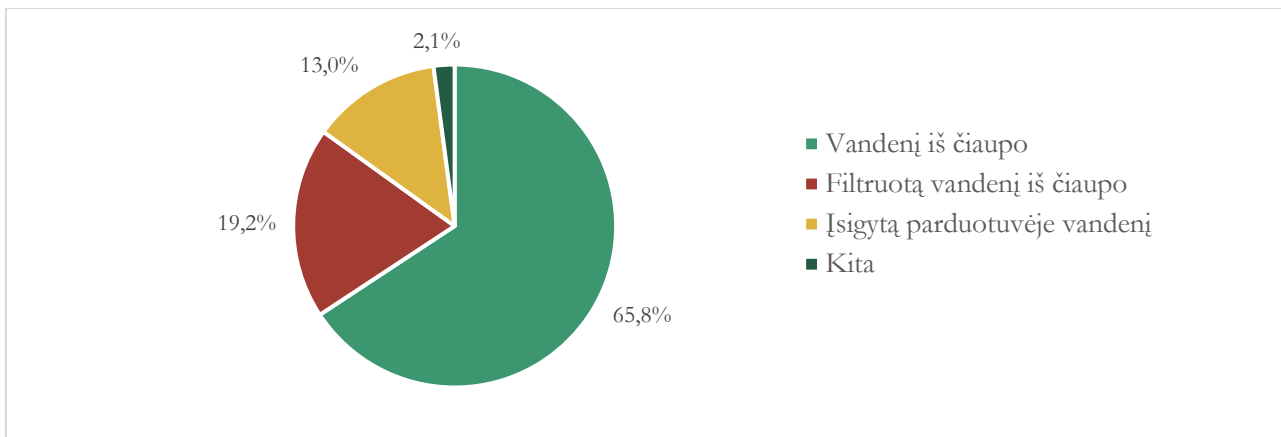
Spalva. Labai gerai – 26,3 %; gerai – 47,2 %; vidutiniškai – 16,8 %; prastai – 9,7 %.

Skonis. Labai gerai – 22,1 %; gerai – 44,8 %; vidutiniškai – 20,9 %; prastai – 12,1%.

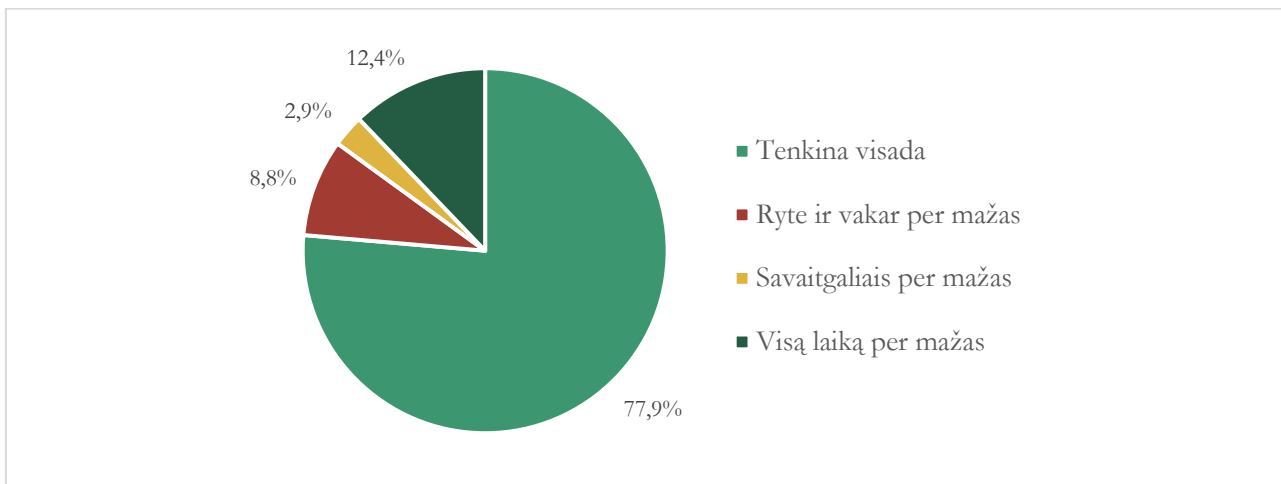
Kvapąs. Labai gerai – 26,5 %; gerai – 43,4 %; vidutiniškai – 19,5 %; prastai – 10,6 %.



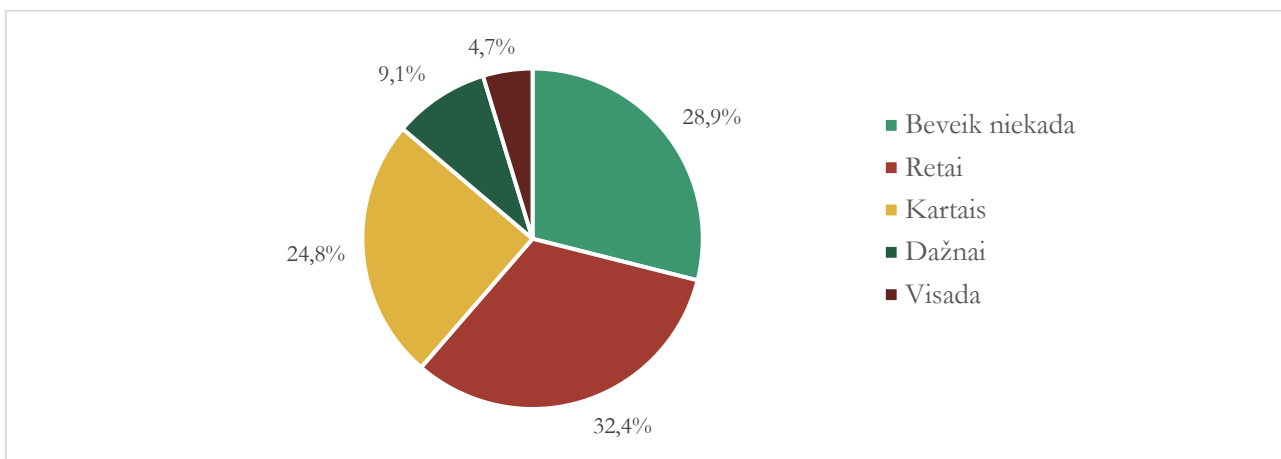
Klausimas: Kokį vandenį naudojate maisto ruošimui? Respondentų atsakymai pasiskirstė taip: vandenį iš čiaupo – 65,8 %, filtruotą vandenį iš čiaupo – 19,2 %, įsigytą parduotuvėje vandenį – 13,0 %, kita – 2,1 %.



Klausimas: Kaip vertinate tiekiamo vandens slėgį? Tenkina visada – 77,9 %, ryte ir vakare per mažas – 12,4 %, savaitgaliais per mažas – 8,8 %, visada per mažas – 12,4 %.

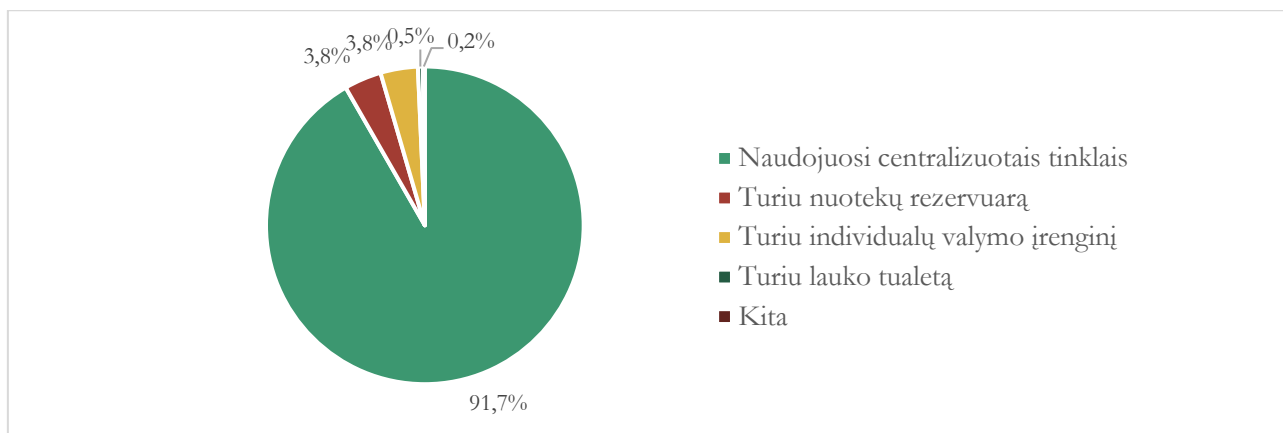


Klausimas: Kaip dažnai pastebite vandens kokybės suprastėjimą (teka drumstas, rusvas vanduo)? 28,9 % respondentų atsakė, kad beveik niekada nepastebi kokybės suprastėjimo, 32,4 % - retai, 24,8 % - kartais, 9,1 % - dažnai, o 4,7 % pastebi visada.

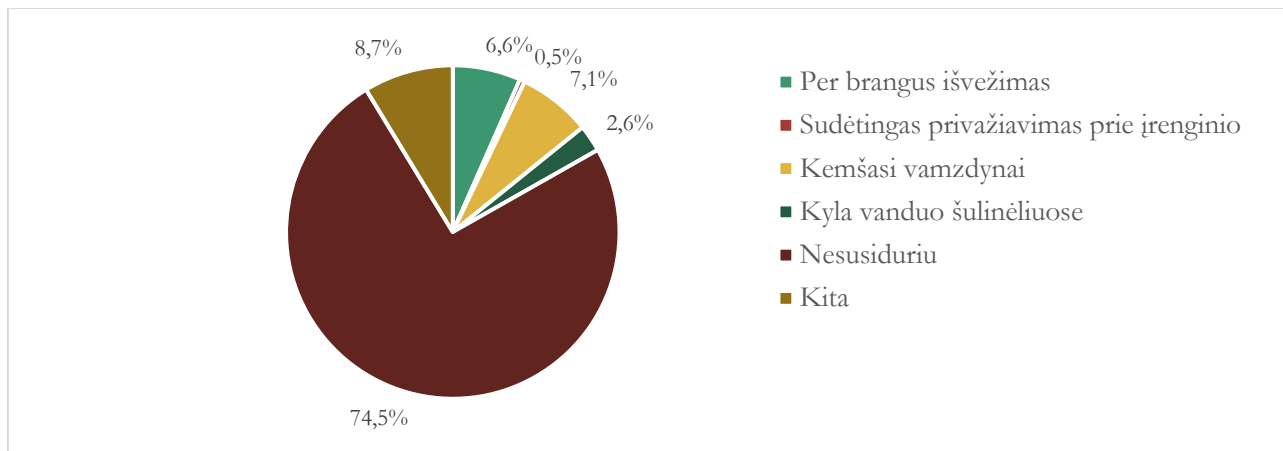


II.VARTOTOJŲ NUOMONĖ APIE NUOTEKŲ TVARKYMĄ

Klausimas: Kaip tvarkote nuotekas? 91,7 % apklaustųjų naudoja centralizuotais nuotekų tinklais, 3,8 % - turi nuotekų rezervuarą, 3,8 % - turi individualų nuotekų tvarkymo įrenginį, 0,5 % turi lauko tualetą ir 0,2 % - kita.



Klausimas: Su kokiomis problemomis susiduriate tvarkant nuotekas? Dauguma atsakiusiųjų (74,5%) pažymėjo, kad su nuotekų tvarkymo problemomis nesusiduria. 6,6 % respondentų manymu, nuotekų išvežimas per brangus, 7,1 % susiduria su vamzdinių kimšimosi problemomis, 2,6 % su šulinuose kylančiu vandeniu, 0,5 % - susiduria su sudėtingu privažiavimu prie rezervuarų ir (ar) valymo įrenginių, 8,7 % - kitos problemos.



III.KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖ

KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS ĮVERTINIMAS:

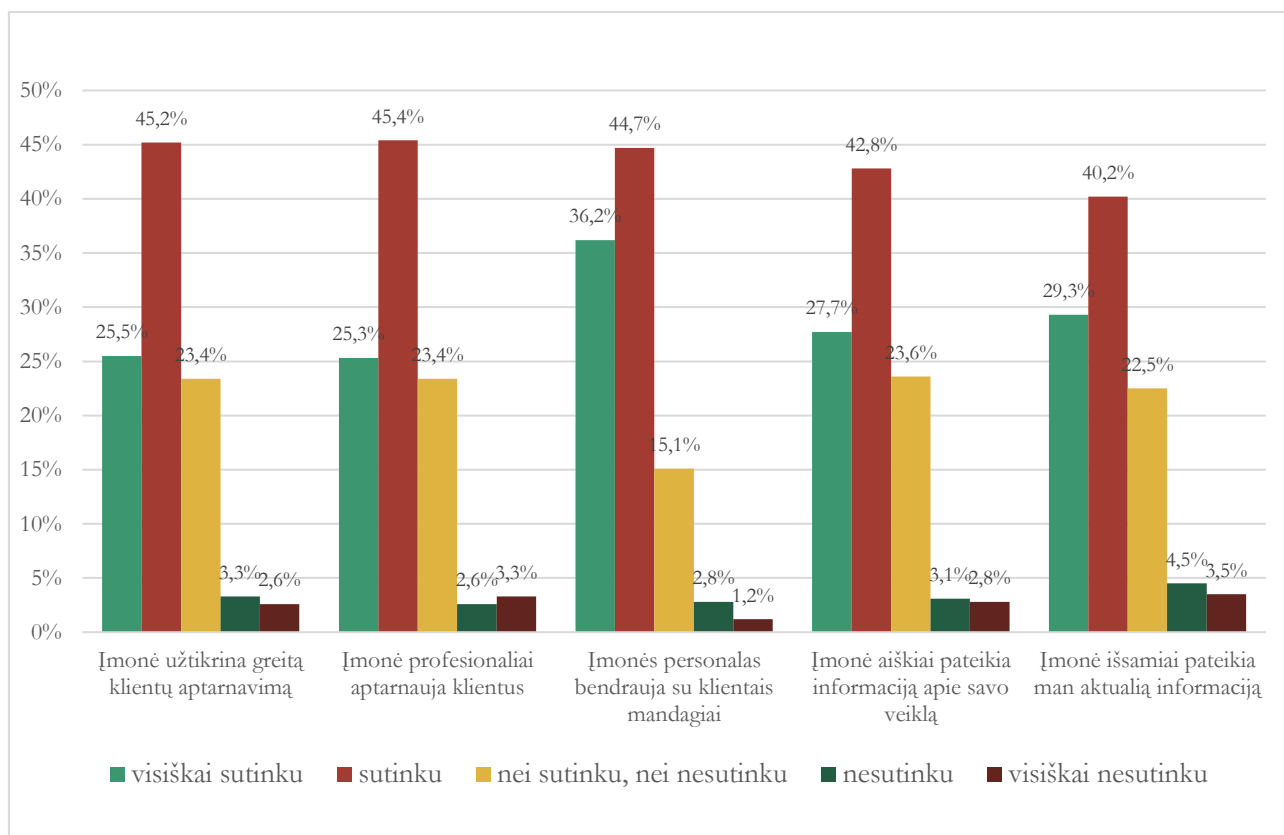
Įmonė užtikrina greitą klientų aptarnavimą. 25,5 % – visiškai sutinku; 45,2 % – sutinku; 23,4 % – nei sutinku, nei nesutinku; 3,3 % – nesutinku; 2,6 % – visiškai nesutinku.

Įmonė profesionaliai aptarnauja klientus. 25,3 % – visiškai sutinku; 45,4 % – sutinku; 23,4 % – nei sutinku, nei nesutinku; 2,6 % – nesutinku; 3,3 % – visiškai nesutinku.

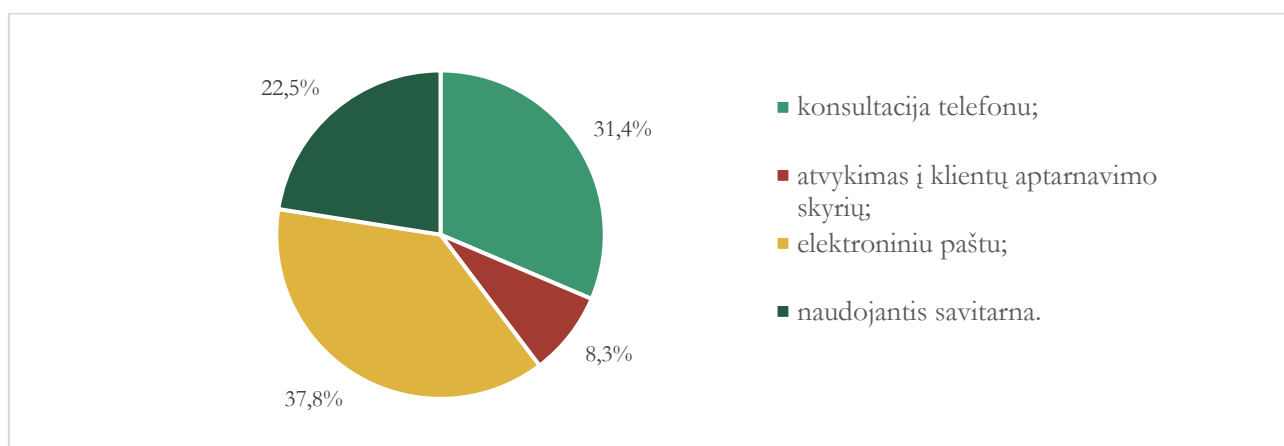
Įmonės personalas bendrauja su klientais mandagiai. 36,2 % – visiškai sutinku; 44,7 % – sutinku; 15,1 % – nei sutinku, nei nesutinku; 2,8 % – nesutinku; 1,2 % – visiškai nesutinku.

Įmonė aiškiai pateikia informaciją apie savo veiklą. 27,7 % – visiškai sutinku; 42,8 % – sutinku; 23,6 % – nei sutinku, nei nesutinku; 3,1 % – nesutinku; 2,8 % – visiškai nesutinku.

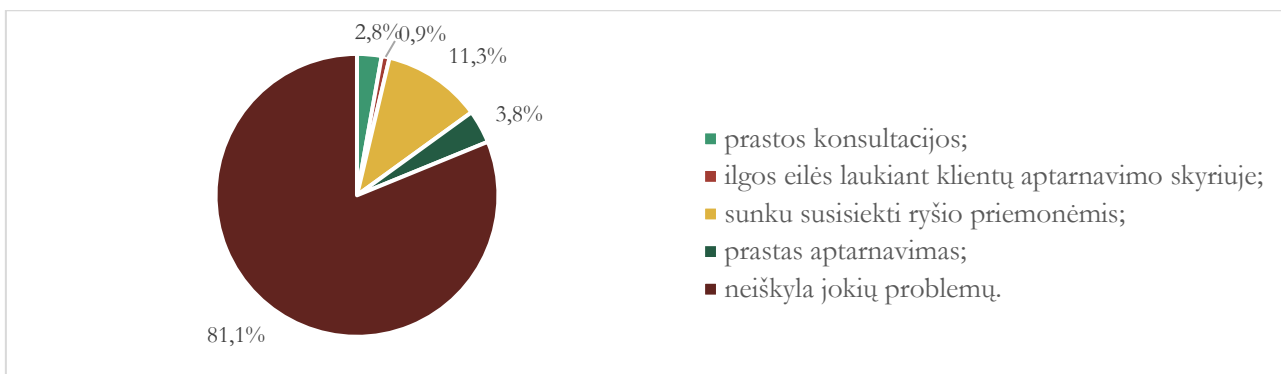
Įmonė išsamiai pateikia man aktualią informaciją. 29,3 % – visiškai sutinku; 40,2 % – sutinku; 22,5 % – nei sutinku, nei nesutinku; 4,5 % – nesutinku; 3,5 % – visiškai nesutinku.



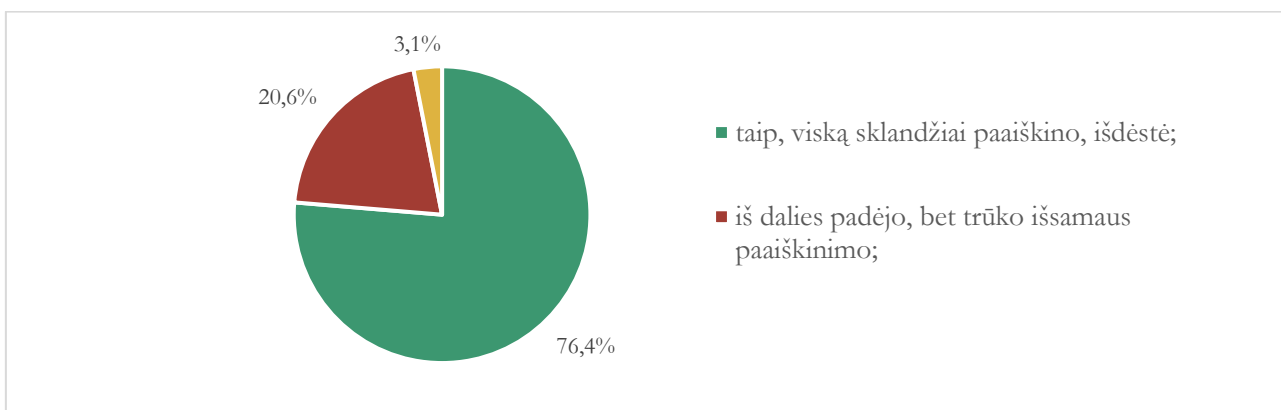
Klausimas: Kuris aptarnavimo būdas Jums priimtinausias? Daugiausiai respondentų – 37,8 %, atsakė, kad patogiausia su įmonės darbuotojais bendrauti elektroniniu paštu. 31,5 % – priimtinausias aptarnavimo būdas konsultacijos telefonu, 22,5 % – naudojantis savitarna ir 8,3 % atvykus į klientų aptarnavimo skyrių.



Klausimas: Kokios yra dažniausiai iškylančios problemos, susijusios su klientu aptarnavimu? Dauguma, t.y. 81,1 % respondentų pasisakė, kad nesusiduria su problemomis, 11 % pasisakė, kad sunku susisiekti ryšio priemonėmis, 3,8 % susiduria su prastu aptarnavimu, 0,9 % susiduria su ilgomis eilėmis laukiant klientų aptarnavimo skyriuje.

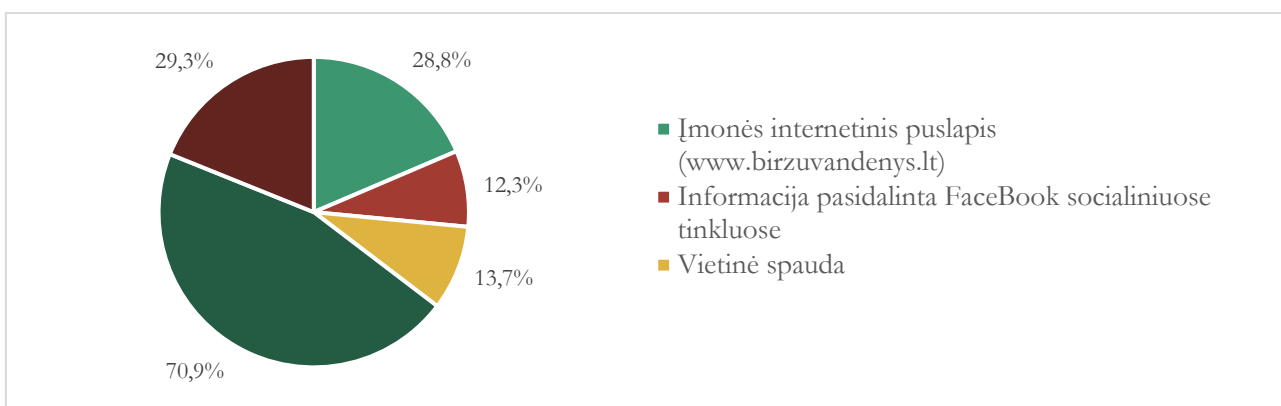


Klausimas: Ar klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai padėjo išsiaiškinti visus Jums rūpimus klausimus? 76,4 % atsakiusių pažymėjo, kad jiems darbuotojai sklandžiai viską paaiškino ir išdėstė, 20,6 % - iš dalies, tačiau trūko išsamaus paaiškinimo, o 3,1 % respondentų, darbuotojai nesugebėjo paaiškinti jiems rūpimų klausimų.

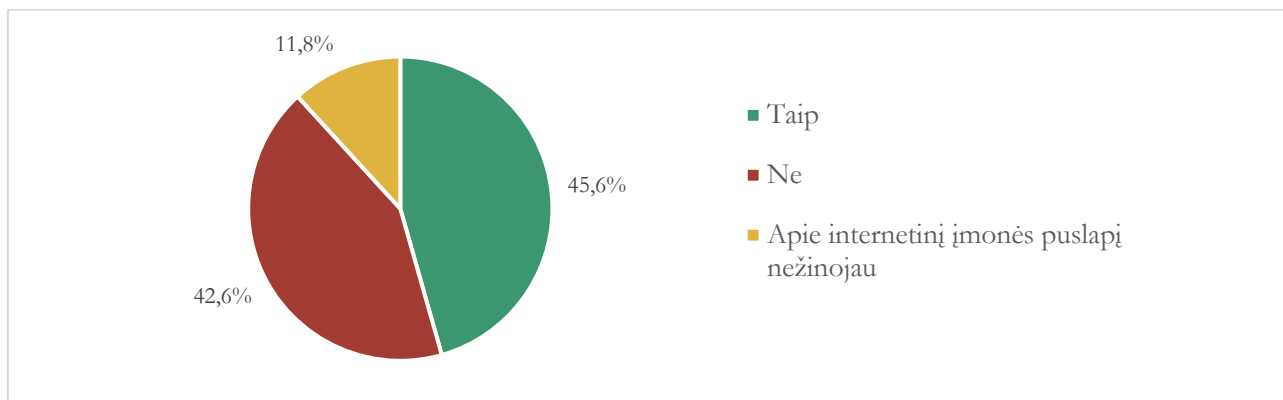


IV. INFORMACIJOS PATEIKIMO VERTINIMAS

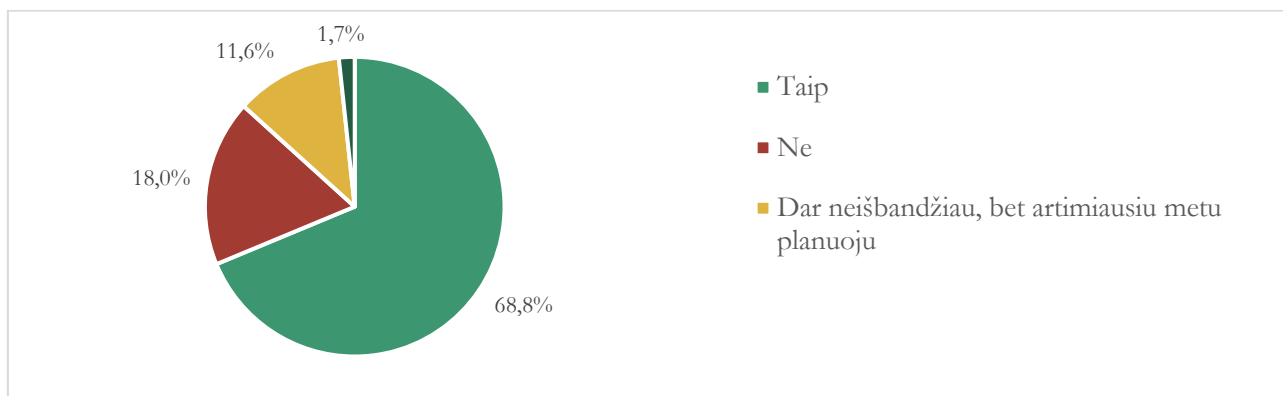
Klausimas: Kuri iš išvardintų informavimo priemonių apie UAB „Biržų vandenys“ Jums labiausiai priimtina informacijos pateikimui? (galimi keli variantai) 70,9 % respondentų atsakė, kad geriausia informavimo priemonė yra informacija pateikiama el. paštu, 29,3 % – norėtų matyti informaciją UAB „Biržų vandenys“ savitarnos sistemoje, 28,8 % – įmonės internetiniame puslapyje (www.birzuvandenys.lt), 13,7 % nori informaciją matyti vietinėje spaudoje ir 12,% socialinio tinklo Facebook UAB „Biržų vandenys“ puslapyje.



Klausimas: Ar lankotės mūsų internetiniame puslapyje (www.birzuvandenys.lt)? Į klausimą teigiamai atsakė – 45,6 %, ne – 42,6 %. Apie įmonės internetinį puslapį nežinojo – 11,8 %.

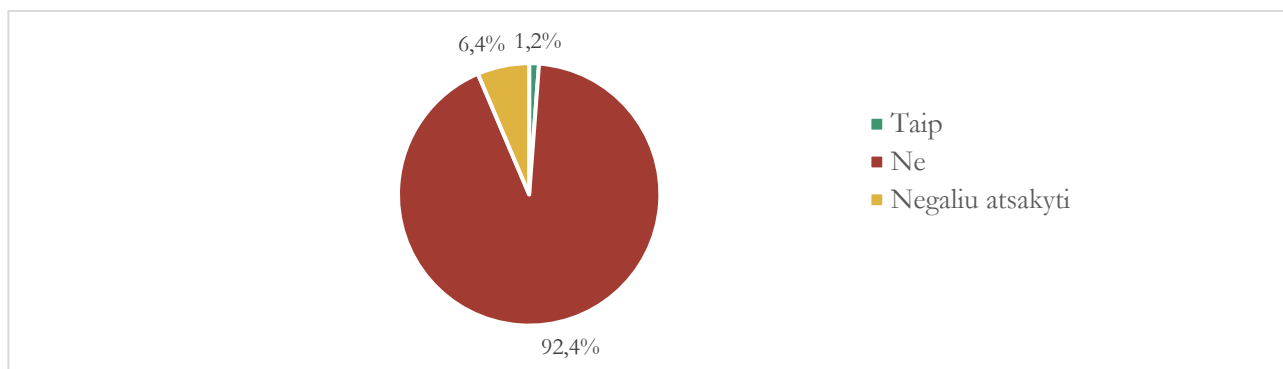


Klausimas: Ar naudojātės UAB „Biržų vandenys“ savitarna sąskaitų apmokėjimui? Į klausimą teigiamai atsakė – 68,8 %, ne – 18%, 11,6 % šio atsikaitymo būdo dar neišbandė, tačiau artimiausiu metu planuoja, o 1,7 % tai neaktualu.

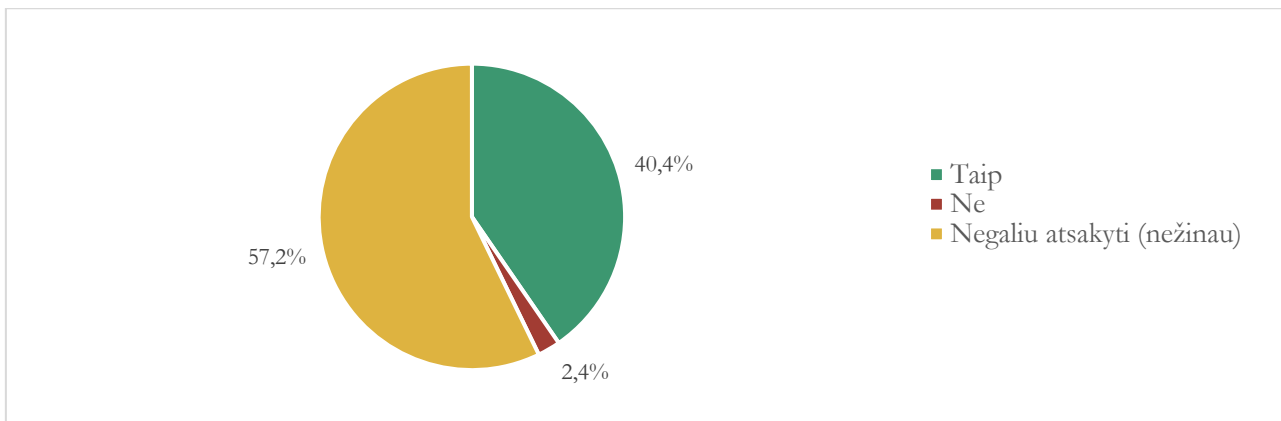


V.ĮMONĖS VEIKLOS VERTINIMAS

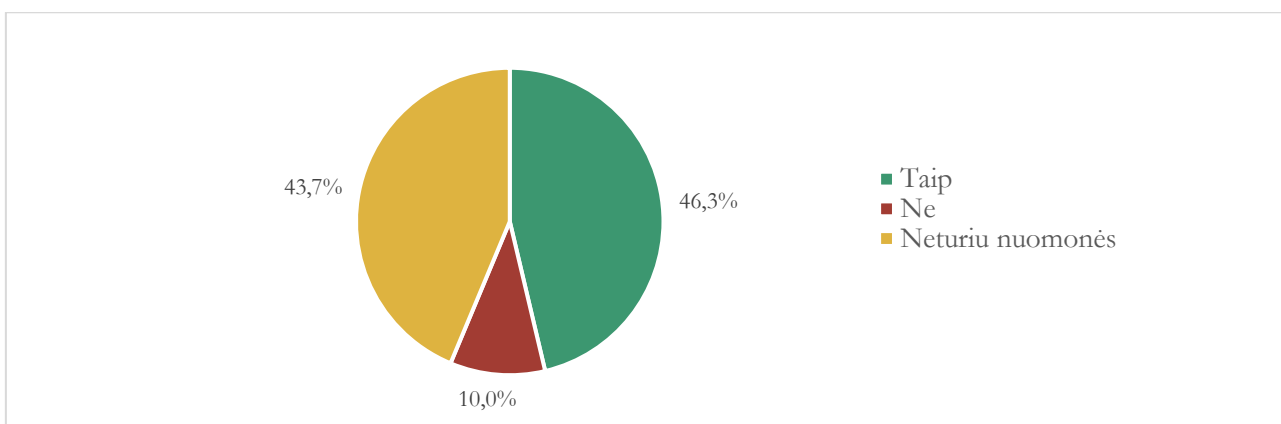
Klausimas: Ar 2023 metais yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrė su korupcijos apraiškomis? Taip – 1,2 %, ne – 92,4 %, negaliu atsakyti – 6,4 %.



Klausimas: Ar manote, kad vykdoma bendrovės veikla sąžininga ir skaidri? Taip – 40,4 %, ne – 2,4 %, negaliu atsakyti – 57,2 %.



Klausimas: Ar Jūsų aplinkoje yra susiformavęs teigiamas šios įmonės įvaizdis? 46,3 % respondentų atsakė teigiamai, 10 % - ne, o 43,7 % atsakiusiųjų nuomonės šiuo klausimu neturėjo.



REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

2023 m. respondentai vandens kokybę vertina teigiamai. Daugelis apklaustųjų maisto gaminimui renka vandenį iš čiaupo. Pabiržės ir Biržų miesto seniūnijos gyventojai vandens kokybę vertino žemesniu procentu. Tačiau Pabiržės seniūnijoje situacija yra žinoma ir šiuo metu įmonė turi parengusi vienos iš gatvių (viename minėtos seniūnijos kaime) vandentiekio linijos rekonstrukcijos projektą ir dalį jo 2023 m. įgyvendino, o likę darbai bus tęsiami 2024 m. Miesto seniūnijos daugiabučių gyventojai dažniausiai vandens kokybę vertino prastai. Ypač tai yra susiję su renovuotais daugiabučiais. Įmonė kartais pasiekia, daugiausia žodiniai, nusiskundimai dėl prasto vandens daugiabučiuose skirtu karštam vandeniui bei gyvatuko šildymui. Tačiau tokia problema turėtų rūpintis pastatus administruojančios įmonės.

Įmonė 2023 m. Obelaukių ir Germanišio kaimuose pastatė vandens gerinimo įrenginius, taip pat miesto vandenvietėje įdiegė papildomą vandens gerinimą. O ir toliau bus gerinama vandens kokybė, nes yra numatyta vykdyti plėtrą rajone.

91,7 % respondentų nuotekas tvarko centralizuotai. Didžioji dalis – 74,5 % su nuotekų tvarkymo problemomis nesusiduria. Su nuotekų vamzdinių kimšimosi problema susiduria dažniausiai Biržų miesto seniūnijos daugiabučių gyventojai. Kiti įvardijo per brangias išvežimo paslaugas bei kitas problemas. Dėl numatomos tinklų plėtros rajonuose, manoma, kad daliai gyventojų, bus sudarytos sąlygos prisijungti prie nuotekų tinklų.

Klientų aptarnavimas buvo įvertintas gana teigiamai. Respondentai atsakė, kad informacijos pateikimas jiems patogiausias nuotoliniu būdu: konsultacijos telefonu, el. paštu bei savitarnoje. Dėl išaugusio nuotolinių konsultacijų kiekio programos keitimo metu, apklausos metu buvo įvardijama, kad susiduriama su sunkumais susisiekiant ryšio priemonėmis. 20,6 % respondentų pritrūko ir išsamaus paaiškinimo jiems rūpimais klausimais. Labiausiai vartotojai informaciją apie įmonę nori matyti savo el. pašto dėžutėse, UAB „Biržų vandenys“ savitarnoje ir įmonės internetiniame tinklalapyje.

2023 metais įmonė įsidiegė naują apskaitos sistemą, kas leido vartotojams supaprastinti atsiskaitymą už paslaugas. Respondentų klausėme, ar šie jaus spėjo išbandyti savitarnos svetainę ir didžioji dalis atsakė, kad taip (68,8%). 18 % dar neišbandė, 11,6% planuoja išbandyti, o 1,7 % tai neaktualu.

Nagrinėjant pasisakiusiųjų „Taip“ klausime apie korupcijos apraiškas, anketas, pastebėta, kad jose atvirame klausime respondentai išreiškė nepasitenkinimą už imamą mokestį pažymų išdavimui, kai kurie įvardijo, kad gyventojai neturėtų būti baudžiami už nelegalius prisijungimus prie centralizuotų tinklų. Oficialios informacijos įmonės vadovybė apie korupcijos apraiškas 2023 metais nebuvo gavusi.

Paprašius įvertinti įmonės veiklos skaidrumą ir sąžiningumą didžioji dalis (57,2%) negalėjo atsakyti į klausimą, o 40 % įvardijo, kad taip. Rezultatai labai panašūs į praeitais metais atliktos apklausos, manoma, kad respondentai ne visai objektyviai vertina įmonės veiklą ir dažnai remiasi vertindami praeityje vykdomą veiklą. 46,3 % procentai respondentų įvardijo, kad jų aplinkoje susiformavęs teigiamas įmonės įvaizdis, 10 % įvardijo, kad ne, o likusieji neturėjo nuomonės. Ateityje planuojama dar daugiau teikti informacijos gyventojams apie įmonę ir jos veiklą, prisidėti prie bendruomeniškų veiklų ir gyventojų švietimo vandentvarkos klausimais.

UAB „Biržų vandenys“ abonentų ir vartotojų apklausa (2023 m.)

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 amžius:

- ☐ iki 25 metų
- ☐ 26-35 metai
- ☐ 36-45 metai
- ☐ 46-55 metai
- ☐ 56-64 metai
- ☐ 65 arba daugiau

Jūsų gyvenamoji vieta: *

- ☐ Biržų miesto seniūnija
- ☐ Širvėnos seniūnija
- ☐ Papilio seniūnija
- ☐ Pabiržės seniūnija
- ☐ Nemunėlio Radviliškio seniūnija
- ☐ Pačeriaukštės seniūnija
- ☐ Vabalninko seniūnija
- ☐ Parovėjos seniūnija

Teikiamų paslaugų lokacija: *

- ☐ Butas
- ☐ Individualus namas
- ☐ Įmonės/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	☐	☐	☐	☐
Kvapąs	☐	☐	☐	☐

Kokį vandenį naudojate maisto ruošimui? *

- ☐ Vandenį iš čiaupo
- ☐ Filtruotą vandenį iš čiaupo
- ☐ Įsigytą 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 (teka 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

Vandens kokybės vertinimas

Su kokiomis problemomis susiduriate tvarkant nuotekas? *

- ☐ Per brangus išvežimas
- ☐ Sudėtingas privažiavimas prie įrenginio
- ☐ Kemsiasi vamzdynai
- ☐ Kyla vanduo šulinėliuose
- ☐ Nesusiduriu
- ☐ Kita

Klientų aptarnavimo kokybė

Įvertinkite 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	☐	☐	☐	☐	☐

Kuris aptarnavimo būdas Jums priimtiniausias? *

- ☐ konsultacija telefonu;
- ☐ atvykimas į klientų aptarnavimo skyrių;
- ☐ elektroniniu paštu;
- ☐ naudojantis savitarna.

Kokios yra dažniausiai išsylančios problemos, susijusios su klientu aptarnavimu? *

- ☐ prastos konsultacijos;
- ☐ ilgos eilės laukiant klientų aptarnavimo skyriuje;
- ☐ sunku susisiekti ryšio priemonėmis;
- ☐ prastas aptarnavimas;
- ☐ neiškyla jokių problemų.

Ar klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai padėjo išsiaiškinti visus Jums rūpimus klausimus? *

- ☐ taip, viską sklandžiai paaiškino, išdėstė;
- ☐ iš dalies padėjo, bet trūko išsamaus paaiškinimo;
- ☐ ne, nes nesugebėjo paaiškinti.

Informacijos pateikimas

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 FaceBook socialiniuose tinkluose
- ☐ Vietinė spauda
- ☐ El. paštas
- ☐ Savitarna

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

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

Ar naudojotės UAB „Biržų vandenys“ savitarna sąskaitų apmokėjimui? *

- ☐ Taip
- ☐ Ne
- ☐ Dar neišbandžiau, bet artimiausiu metu planuoju
- ☐ Man tai neaktualu

Ar 2023 metais yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrę su korupcijos apraiškomis?

- ☐ Taip
- ☐ Ne
- ☐ Negaliu atsakyti

Ar manote, kad vykdoma bendrovės veikla sąžininga ir skaidri?

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

Ar Jūsų aplinkoje yra susiformavęs teigiamas šios įmonės įvaizdis?

- ☐ Taip
- ☐ Ne
- ☐ Neturiu nuomonės

Šio turinio „Google“ nekūrė ir nepatvirtino.

Google forms