



UAB „BIRŽŲ VANDENYS“

2024 METŲ KLIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ

Parengė: Vandentvarkos inžinierė

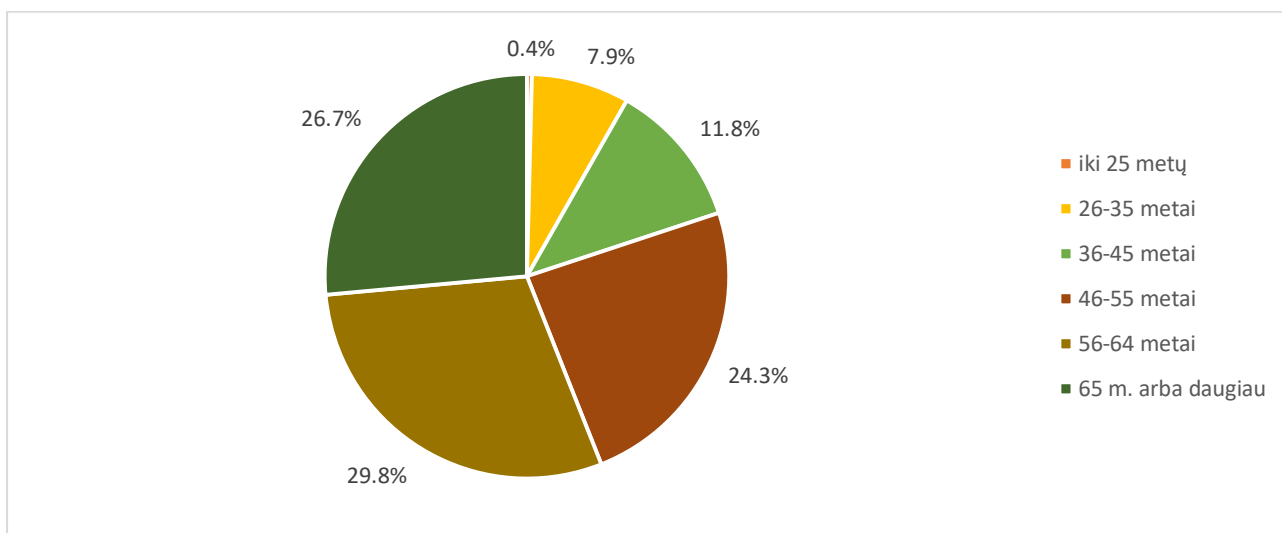
Biržai, 2025

2024 metų klientų apklausos analizė

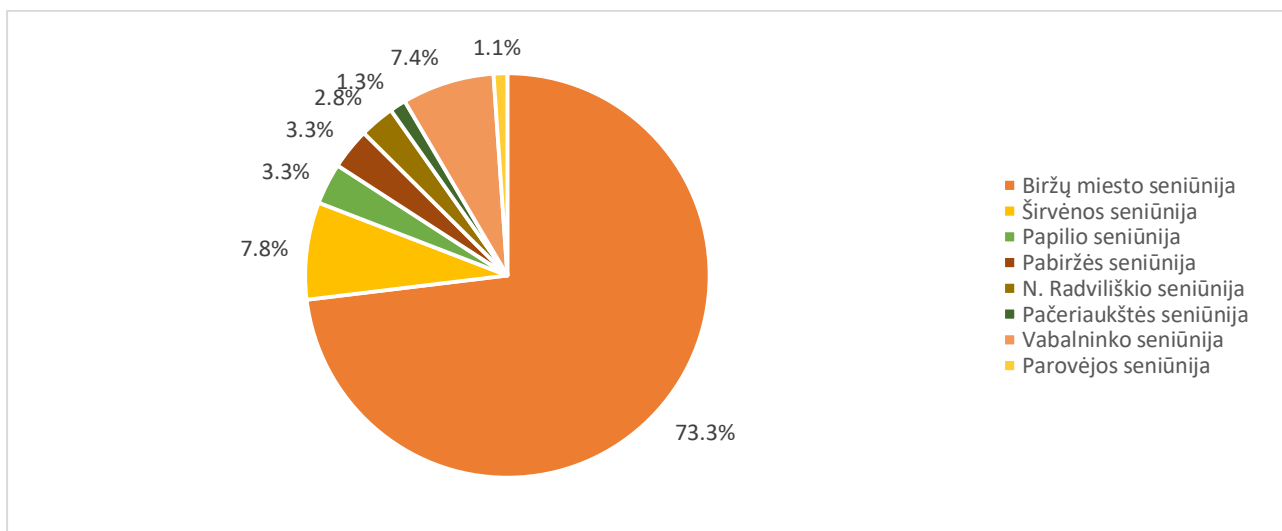
UAB „Biržų vandenys“ nuo 2024 m. lapkričio 11 d. iki 2024 m. gruodžio 11 d. vykdė abonentų ir vartotojų apklausą, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Gauti rezultatai padeda labiau pažinti klientų poreikius, išsiaiškinti problemas, įvertinti įmonės veiklą ir atitinkamai tobulėti. Apklausa buvo atliekama internetu, išsiuntinėjant apklausos nuorodas elektroniniu paštu ir patalpinant nuorodą UAB „Biržų vandenys“ svetainėje. Šį kartą anketa nebuvo dalinamasi *facebook* socialiniuose tinkluose, siekiant išgauti kuo tikslesnius duomenis ir pasiekti tik įmonės paslaugų vartotojus. Tyrimui pasirinkta anketinė apklausos forma sudaryta iš 23 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 460 respondentai.

Informacija apie vartotojus

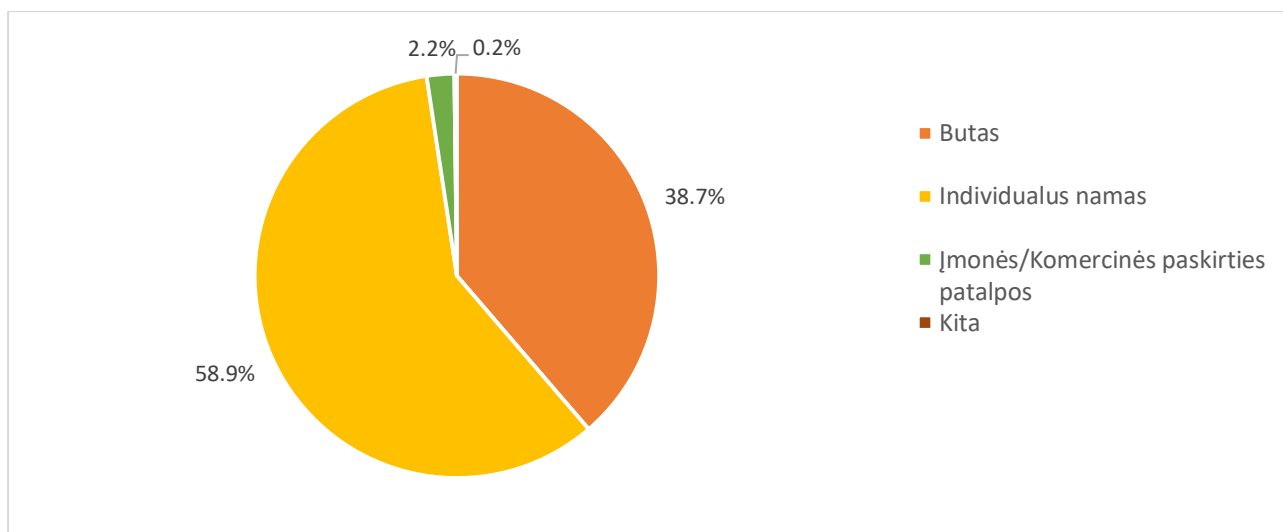
Apklausoje dalyvavusių respondentų amžiaus pasiskirstymas (proc.): iki 25 metų amžiaus – 0,4 %, 26-35 metai – 7,9 %, 36-45 metai – 11,8 %, 46-55 metai – 24,3 %, 56-64 metai – 29,8 %, 65 m. arba vyresni – 26,7 %.



Daugiausia respondentų iš Biržų miesto seniūnijos – 73,3 %, likę 26,7 % respondentų – iš likusių Biržų rajono seniūnijų.

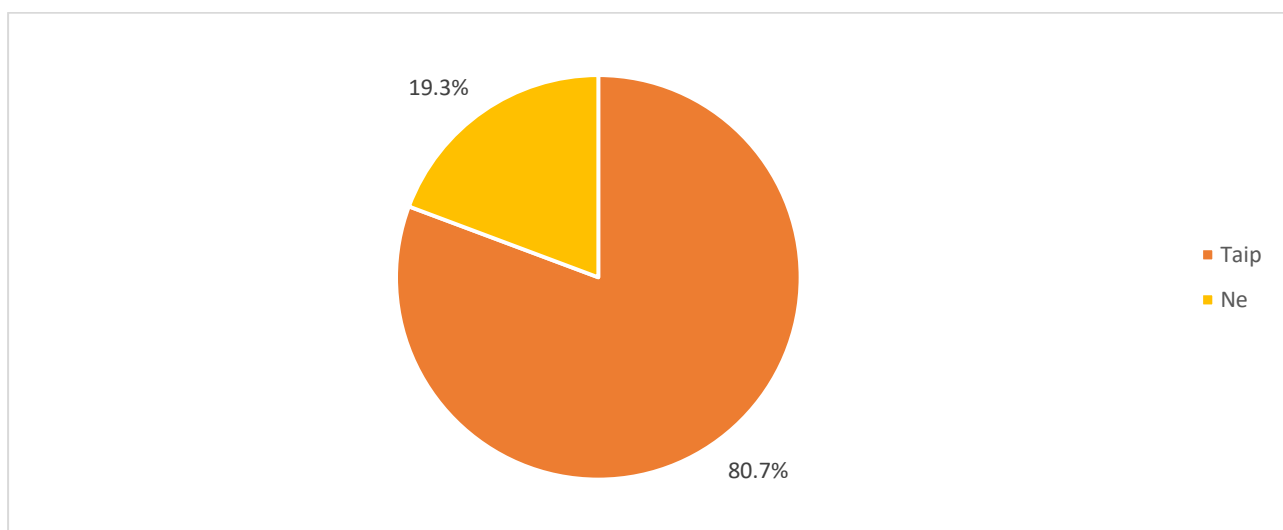


Pagal būstų tipą apklausos rezultatai pasiskirstė taip: 58,9 % - individualių namų gyventojai, 38,7 % - gyvenantys bute, 2,2 % - komercinių patalpų savininkai, kita – 0,2%.



Vartotojų nuomonė apie vandens kokybę ir slėgį

Iš 460 apklausoje dalyvavusių respondentų vandens tiekimo paslaugomis naudojasi 80,7%.

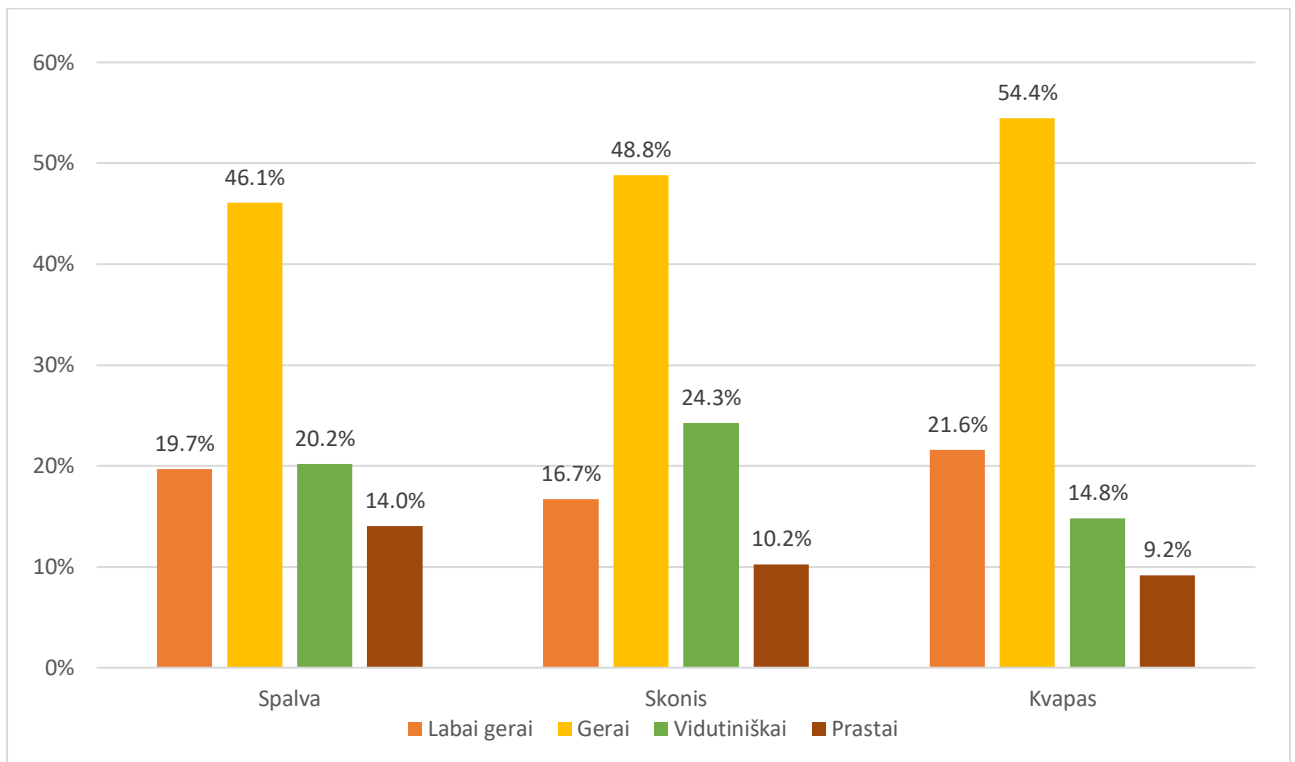


Vartotojai vandens kokybę vertino pagal pagrindinius vandens kokybės rodiklius – spalvą, skonį, kvapą.

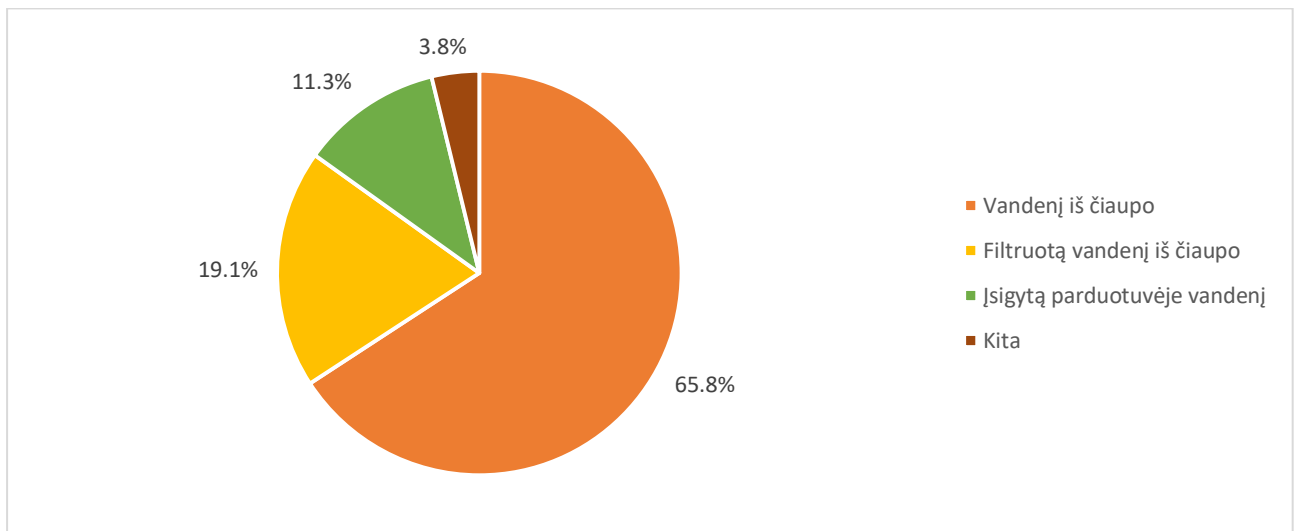
Spalva. Labai gerai – 19,7 %; gerai – 46,1 %; vidutiniškai – 20,2 %; prastai – 14,0 %.

Skonis. Labai gerai – 16,7 %; gerai – 48,8 %; vidutiniškai – 24,3 %; prastai – 10,2 %.

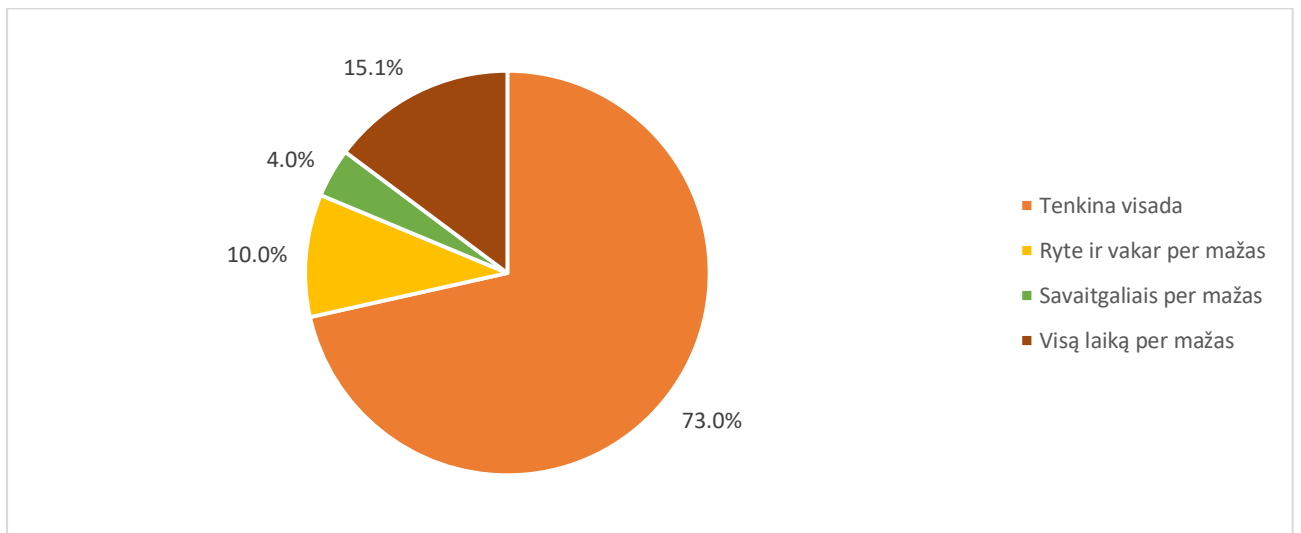
Kvapą. Labai gerai – 21,6 %; gerai – 54,4 %; vidutiniškai – 14,8 %; prastai – 9,2 %.



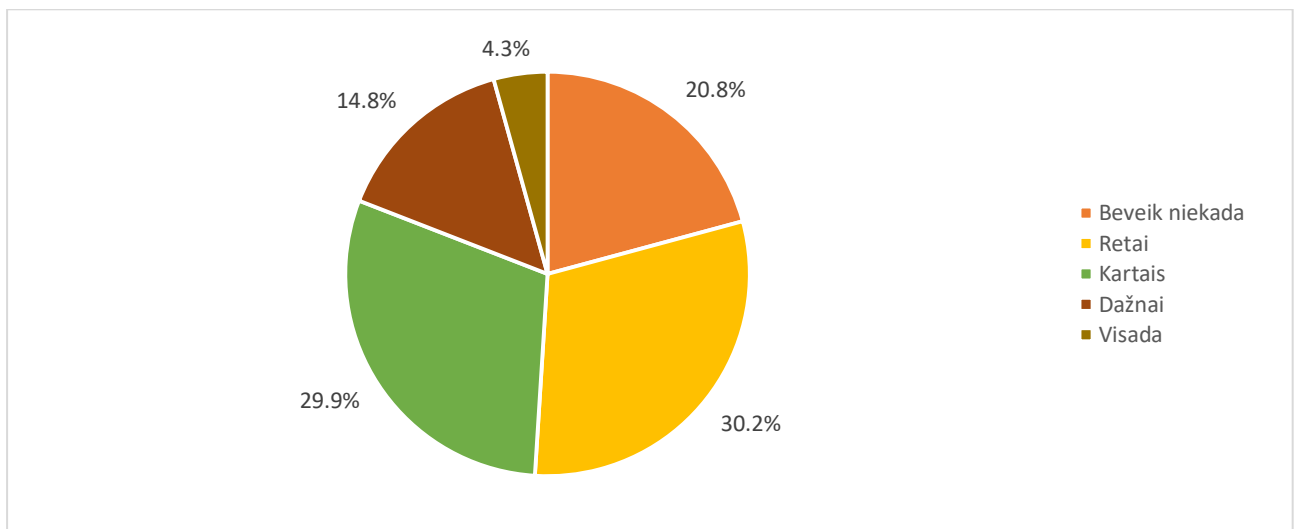
Klausimas: Kokį vandenį naudojate maisto ruošimui? Respondentų atsakymai pasiskirstė taip: vandenį iš čiaupo – 65,8 %, filtruotą vandenį iš čiaupo – 19,1 %, įsigytą parduotuvėje vandenį – 11,3 %, kita – 3,8 %.



Klausimas: Kaip vertinate tiekiamo vandens slėgį? Tenkina visada – 73,0 %, ryte ir vakare per mažas – 10,0 %, savaitgaliais per mažas – 4,0 %, visada per mažas – 15,1 %.

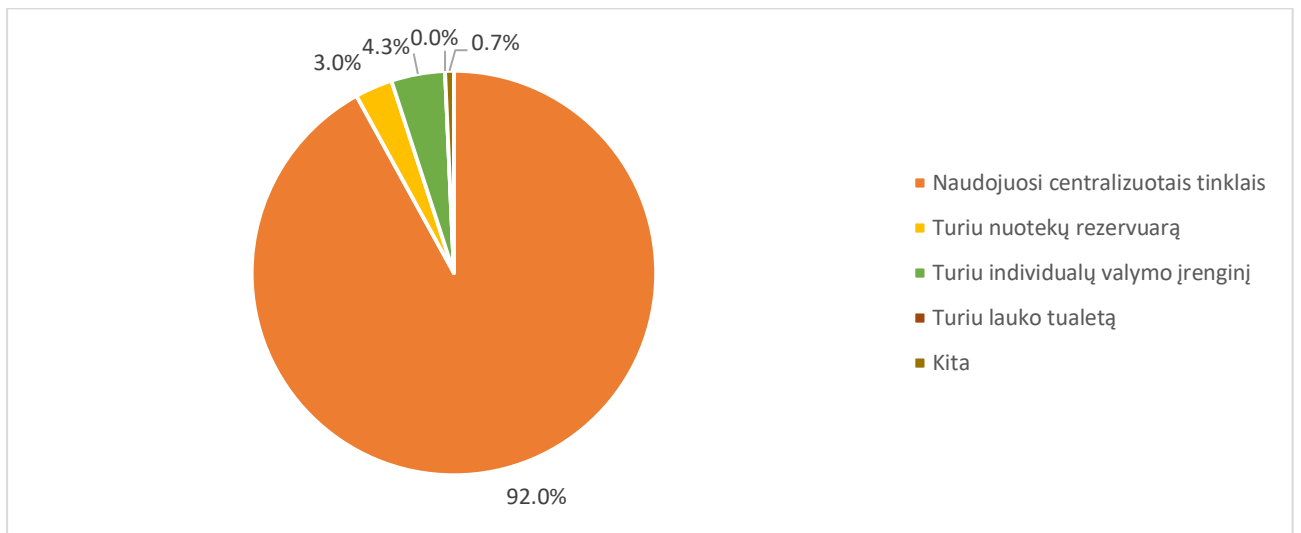


Klausimas: Kaip dažnai pastebite vandens kokybės suprastėjimą (teka drumstas, rusvas vanduo)? 20,8 % respondentų atsakė, kad beveik niekada nepastebi kokybės suprastėjimo, 30,2 % - retai, 29,9 % - kartais, 14,8 % - dažnai, o 4,3 % pastebi visada.

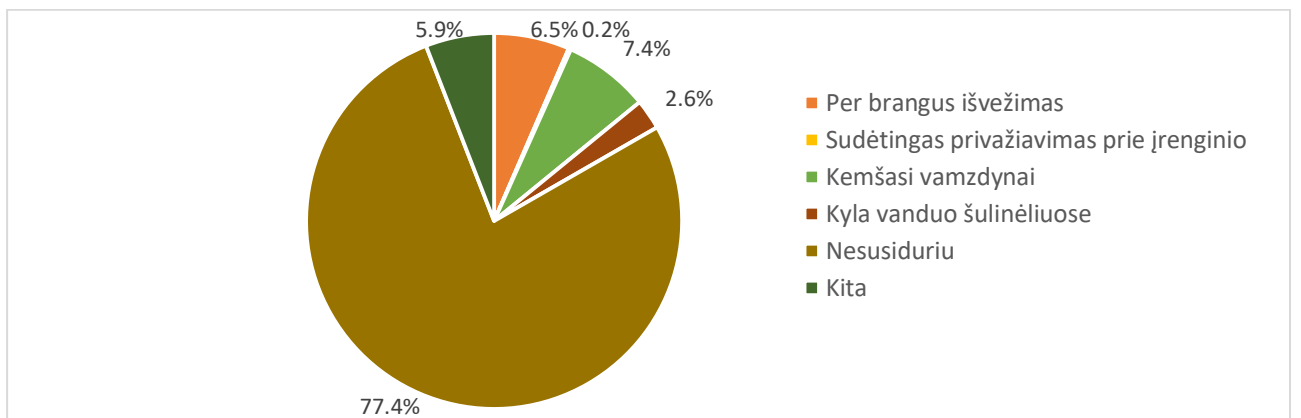


Vartotojų nuomonė apie nuotekų tvarkymo paslaugas

Klausimas: Kaip tvarkote nuotekas? 92,0 % apklaustųjų naudojami centralizuotais nuotekų tinklais, 3,0 % - turi nuotekų rezervuarą, 4,3 % - turi individualų nuotekų tvarkymo įrenginį, 0 % turi lauko tualetą ir 0,7 % - kita.

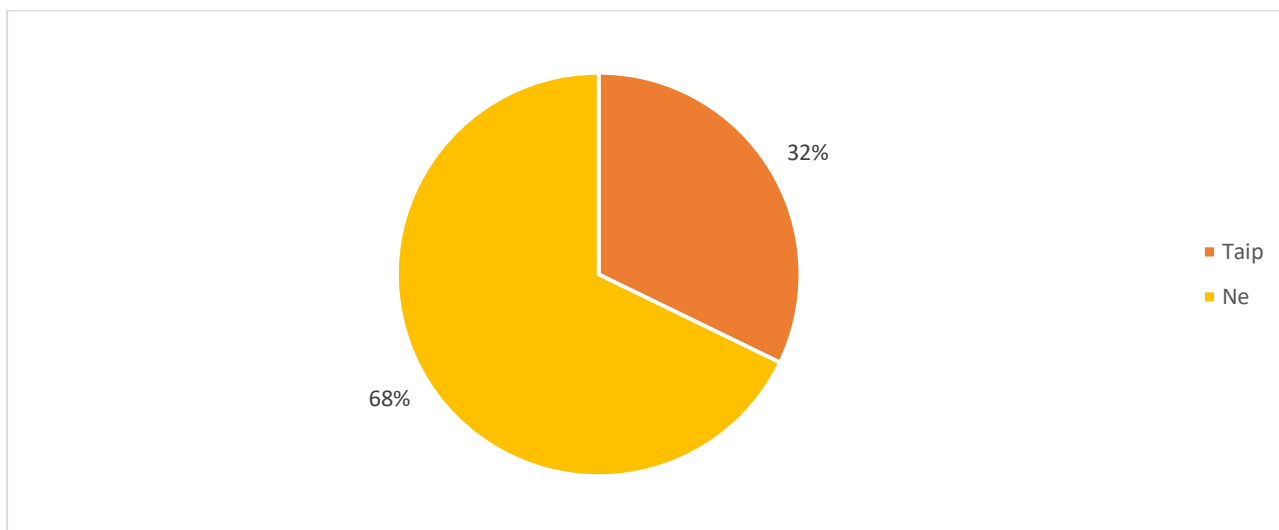


Klausimas: Su kokiomis problemomis susiduriate tvarkant nuotekas? Dauguma atsakiusiųjų (77,4%) pažymėjo, kad su jokiomis nuotekų tvarkymo problemomis nesusiduria. 6,5 % respondentų manymu, nuotekų išvežimas per brangus, 7,4 % susiduria su vamzdynų kimšimosi problemomis, 2,6 % su šuliniuose kylančiu vandeniu, 0,2 % - susiduria su sudėtingu privažiuoimu prie rezervuarų ir (ar) valymo įrenginių, 5,9 % - kitos problemos.

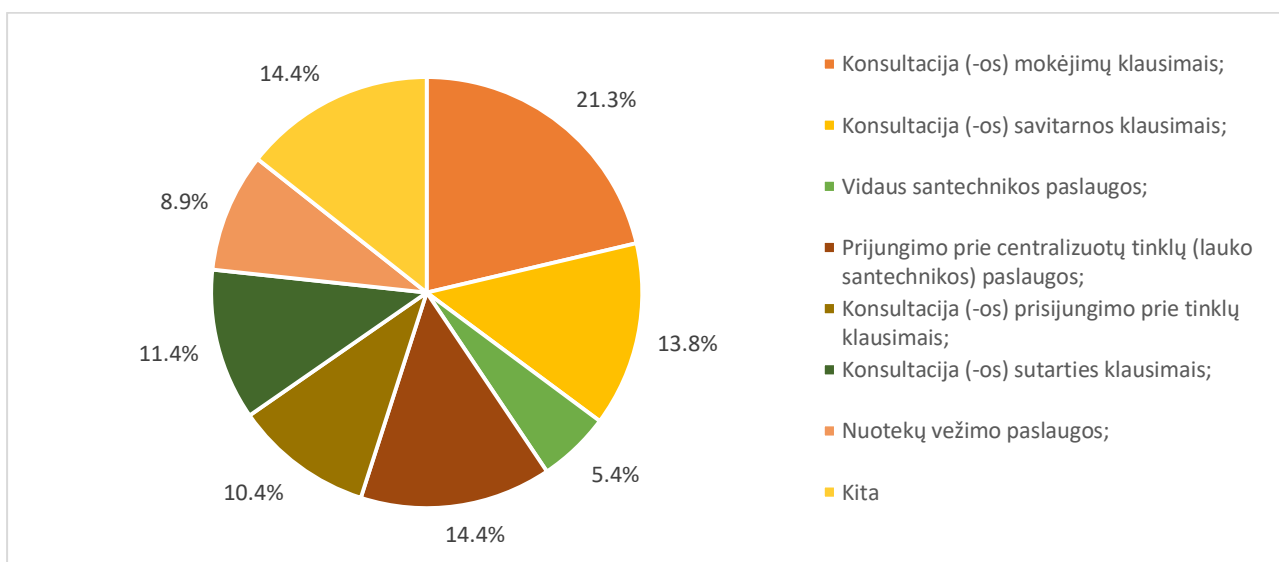


Klientų aptarnavimo kokybė

Klausimas: Ar 2024 metais teko kreiptis į UAB „Biržų vandenys“ dėl paslaugų suteikimo arba konsultacijų? Iš 460 respondentų teigiamai į klausimą atsakė 32 %, likę 68 % respondentų nesikreipė į UAB „Biržų vandenys“ jokiais klausimais, todėl tolimesniame klientų aptarnavimo vertinime dalyvavo tik atsakę į klausimą „Taip“.



Klausimas: Dėl ko kreipėtės į įmonę? Respondentai kreipėsi dėl įvairių priežasčių: 21,3 % – konsultacija (-os) mokėjimų klausimais; 13,8 % – konsultacija (-os) savitarnos klausimais; 5,4% – vidaus santechnikos paslaugos; 14,4 % – prijungimo prie centralizuotų tinklų (lauko santechnikos) paslaugos; 10,4 % – konsultacija (-os) prisijungimo prie tinklų klausimais; 11,4 % – konsultacija (-os) sutarties klausimais; 8,9 % – nuotekų vežimo paslaugos; 14,4 % - kita.



Klientų aptarnavimo kokybės įvertinimas:

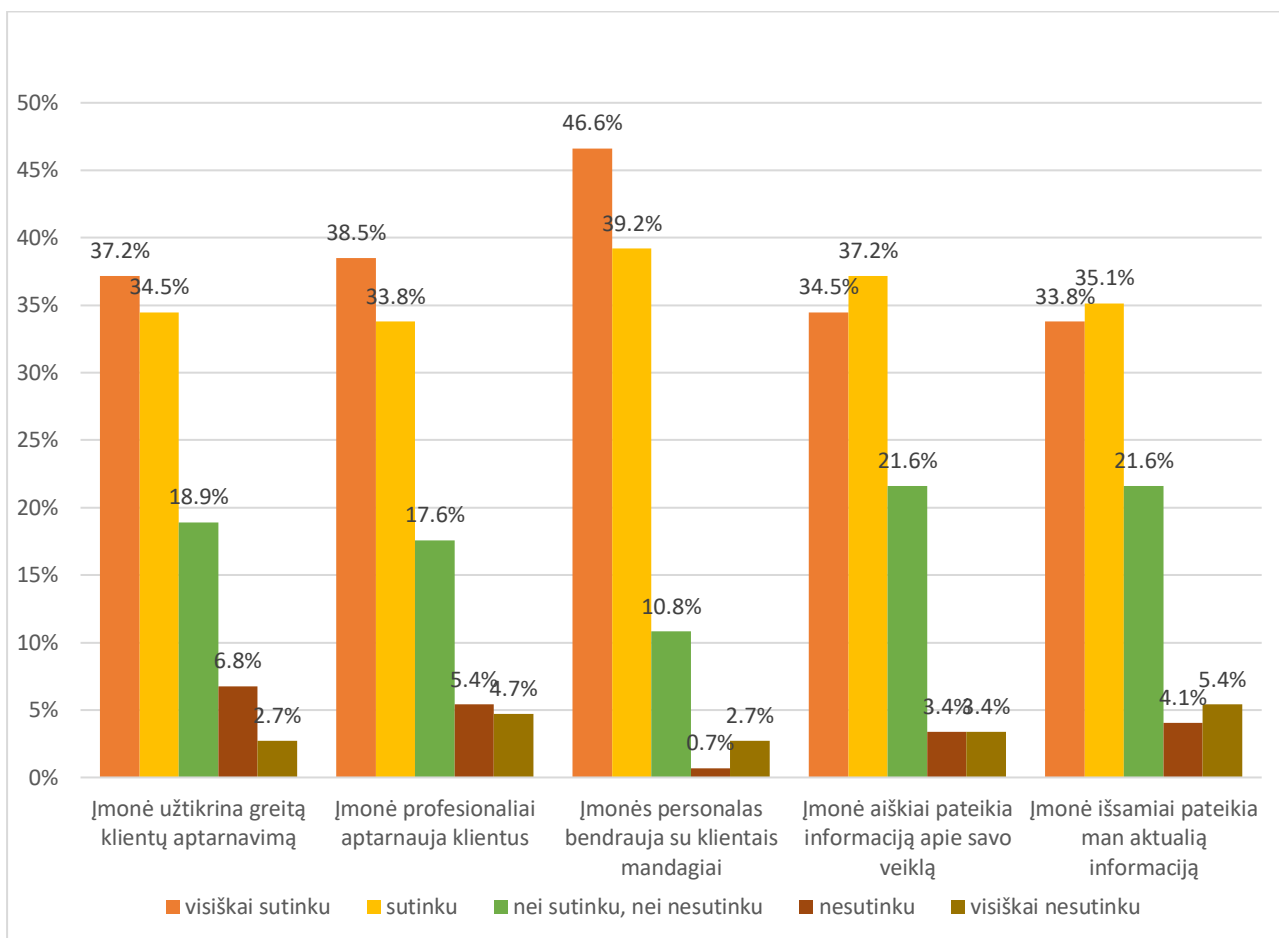
Įmonė užtikrina greitą klientų aptarnavimą. 37,2 % – visiškai sutinku; 34,5 % – sutinku; 18,9 % – nei sutinku, nei nesutinku; 6,8 % – nesutinku; 2,7 % – visiškai nesutinku.

Įmonė profesionaliai aptarnauja klientus. 38,5 % – visiškai sutinku; 33,8 % – sutinku; 17,6 % – nei sutinku, nei nesutinku; 5,4 % – nesutinku; 4,7 % – visiškai nesutinku.

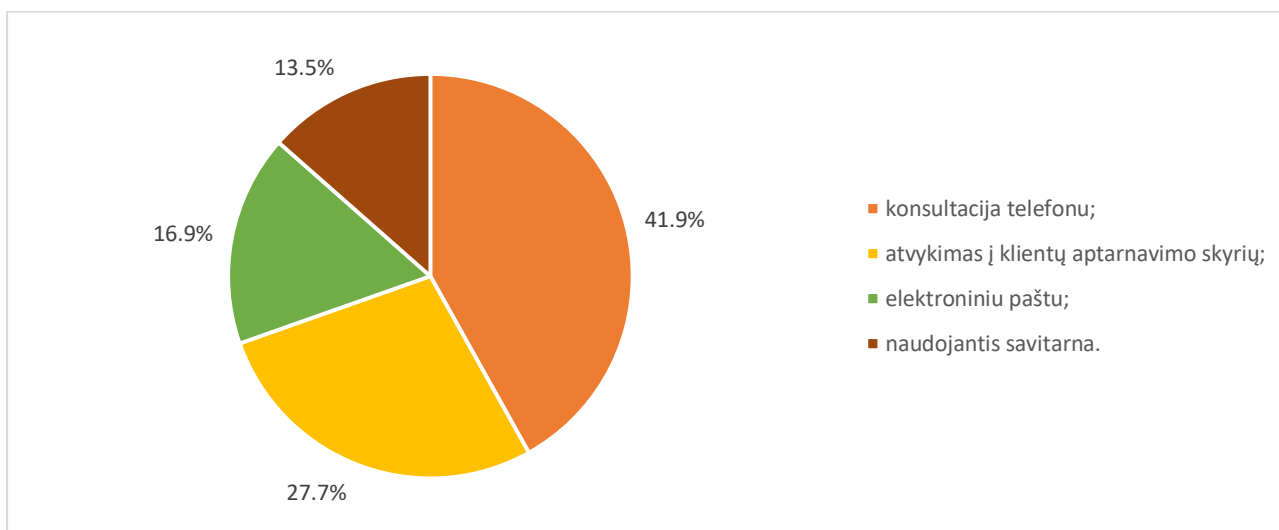
Įmonės personalas bendrauja su klientais mandagiai. 46,6 % – visiškai sutinku; 39,2 % – sutinku; 10,8 % – nei sutinku, nei nesutinku; 0,7 % – nesutinku; 2,7 % – visiškai nesutinku.

Įmonė aiškiai pateikia informaciją apie savo veiklą. 34,5 % – visiškai sutinku; 37,2 % – sutinku; 21,6 % – nei sutinku, nei nesutinku; 3,4 % – nesutinku; 3,4 % – visiškai nesutinku.

Įmonė išsamiai pateikia man aktualią informaciją. 33,8 % – visiškai sutinku; 35,1 % – sutinku; 21,6 % – nei sutinku, nei nesutinku; 4,1 % – nesutinku; 5,4 % – visiškai nesutinku.

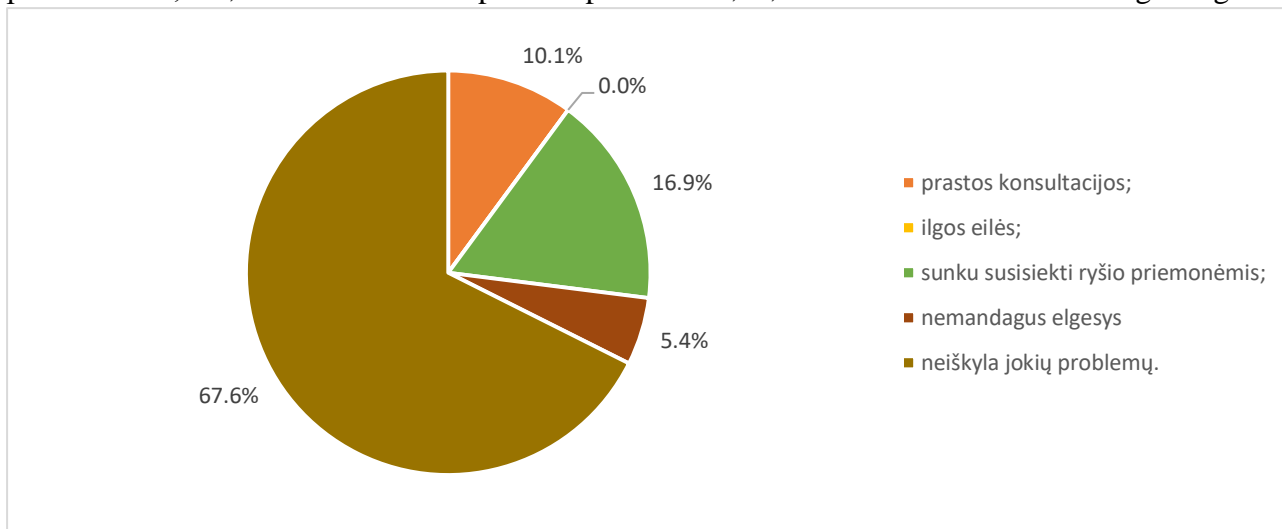


Klausimas: Kuris aptarnavimo būdas Jums priimtinausias? Daugiausiai respondentų – 41,9 %, atsakė, kad jiems patogiausia su įmonės darbuotojais bendrauti telefonu. 27,7 % – atvykus į įmonę, 16,9 % – elektroniniu paštu ir 13,5 % naudojantis savitarna.

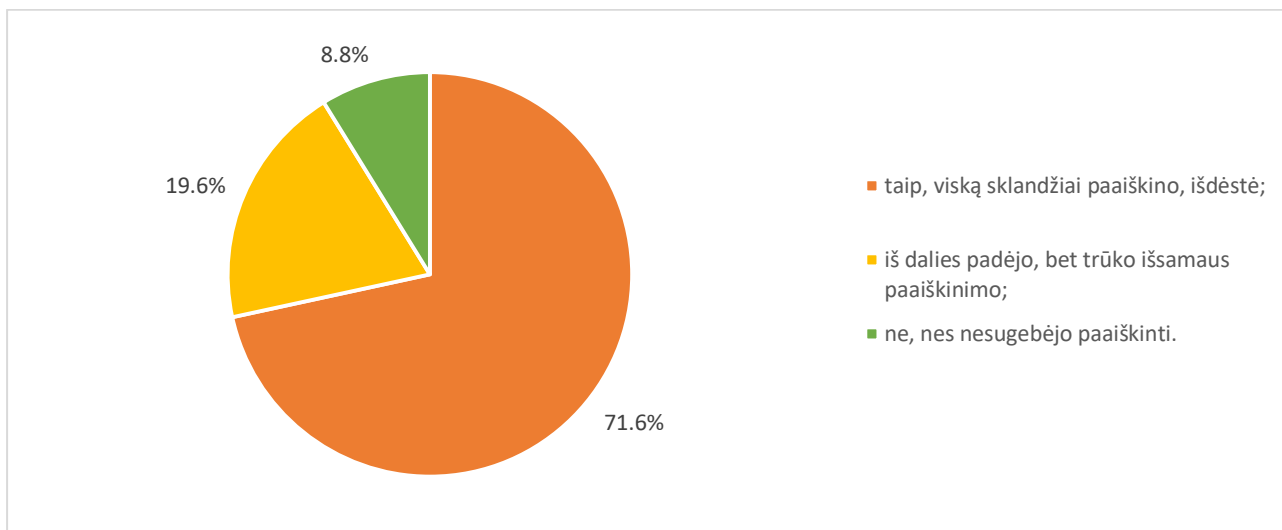


Klausimas: Kokios yra dažniausiai iškylančios problemos, susijusios su klientu aptarnavimu? Didžioji dalis, 67,6 % respondentams neiškyla jokių problemų, 16,9 % sunku susisiekti ryšio

priemonėmis, 10,1 % susiduria su prastu aptarnavimu, 5,4 % susiduria su nemandagiu elgesiu.

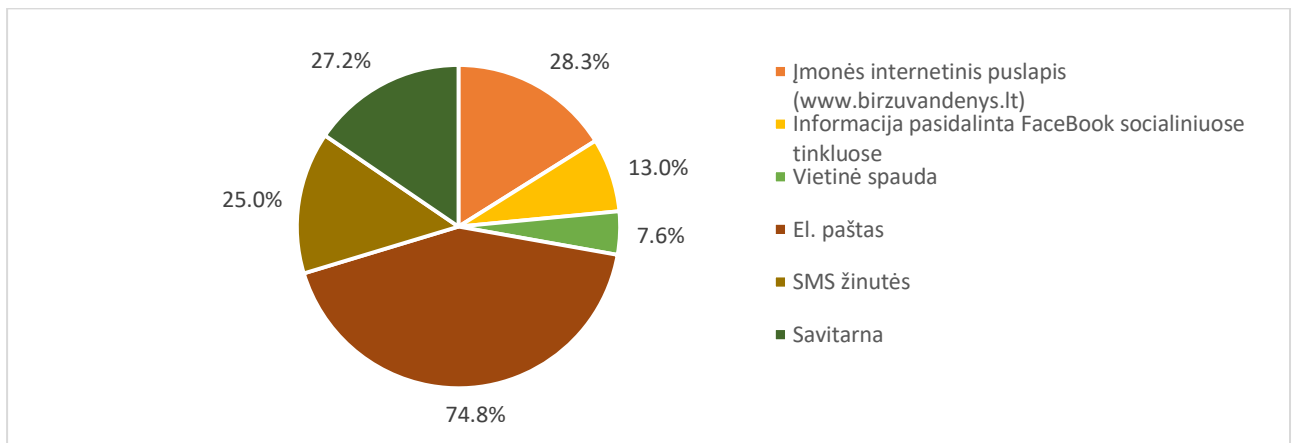


Klausimas: Ar klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai padėjo išsiaiškinti visus Jums rūpimus klausimus? 71,6 % atsakiusiųjų pažymėjo, kad jiems darbuotojai sklandžiai viską paaiškino ir išdėstė, 19,6 % - iš dalies, tačiau trūko išsamaus paaiškinimo, o 8,8 % respondentų, darbuotojai nesugebėjo paaiškinti jiems rūpimų klausimų.

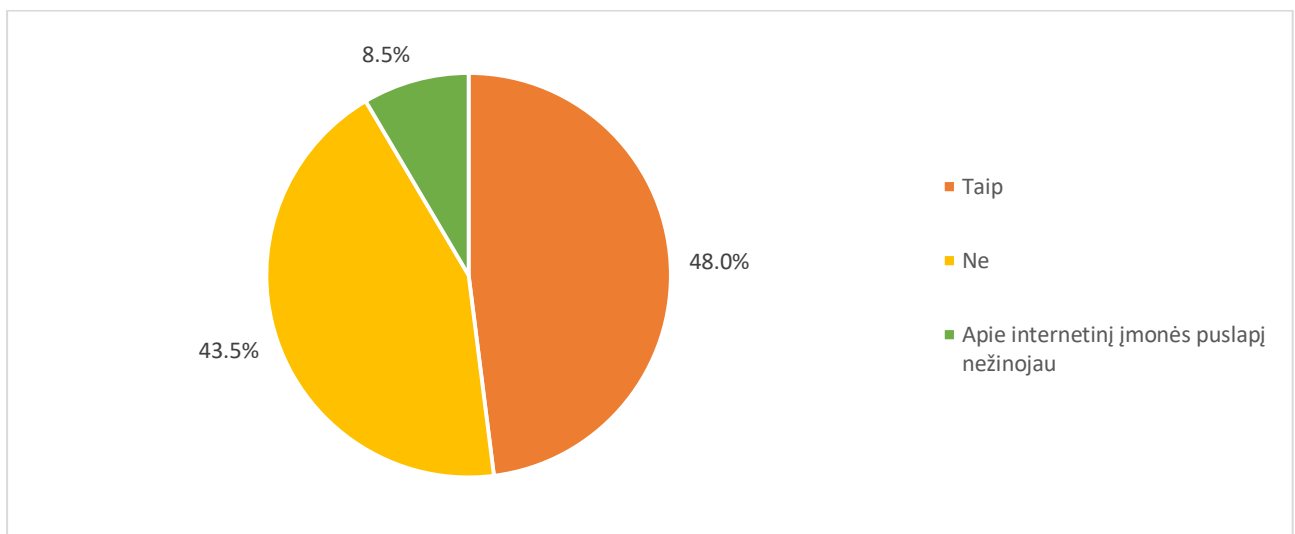


Informacijos pateikimo vertinimas

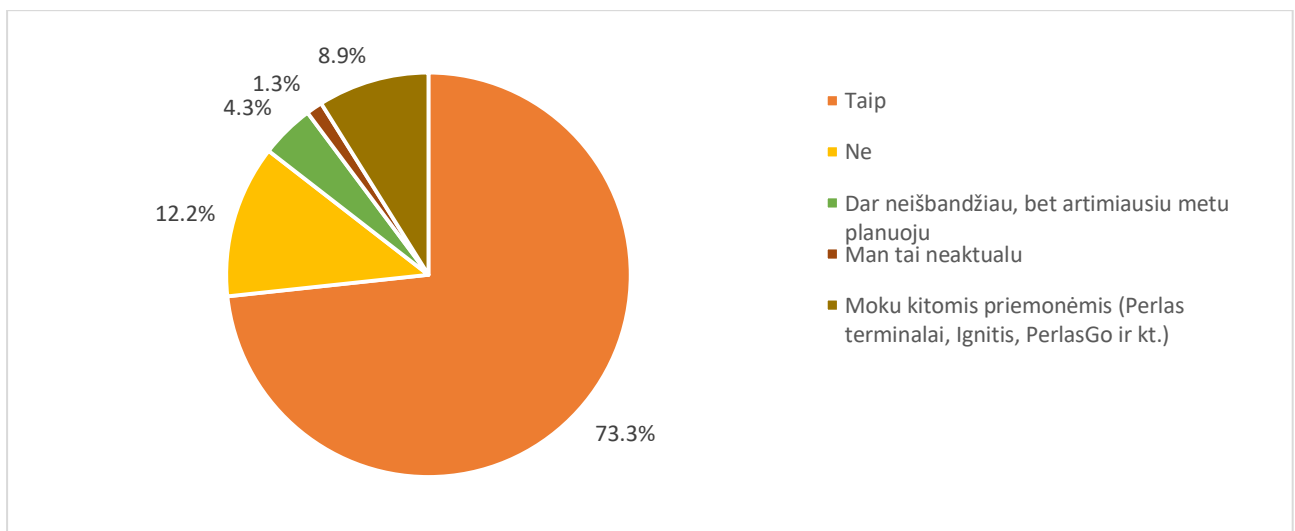
Klausimas: Kuri iš išvardintų informavimo priemonių apie UAB „Biržų vandenys“ Jums labiausiai priimtina informacijos pateikimui? (galimi keli variantai) 74,8 % respondentų atsakė, kad geriausia informavimo priemonė yra informacija pateikiama el. paštu, 27,2 % – norėtų matyti informaciją UAB „Biržų vandenys“ savitarnos sistemoje, 25,0 % – norėtų gauti SMS žinutes, 28,3 % – įmonės internetiniame puslapyje (www.birzuvandenys.lt), 7,6 % nori informaciją matyti vietinėje spaudoje ir 13,0% socialinio tinklo Facebook UAB „Biržų vandenys“ puslapyje.



Klausimas: Ar lankotės mūsų internetiniame puslapyje (www.birzuvandenys.lt)? Į klausimą teigiamai atsakė – 48,0 %, ne – 43,5 %. Apie įmonės internetinį puslapį nežinojo – 8,5 %.

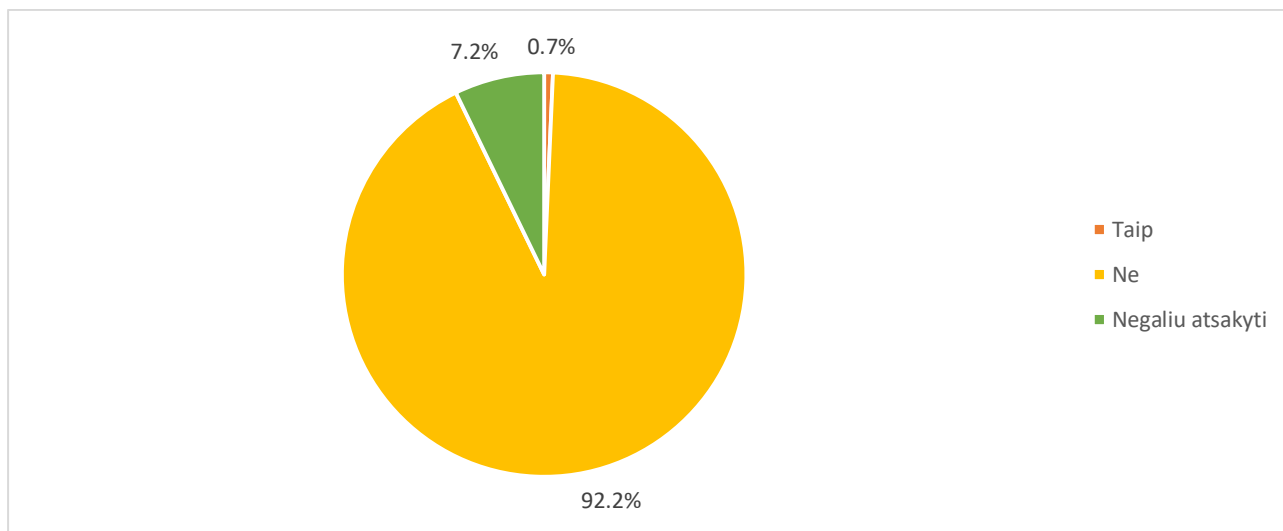


Klausimas: Ar naudojotės UAB „Biržų vandenys“ savitarna sąskaitų apmokėjimui? Į klausimą teigiamai atsakė – 73,3 %, ne – 12,2 %, 4,3 % šio atsiskaitymo būdo dar neišbandė, tačiau artimiausiu metu planuoja, 1,3 % tai neaktualu, o 8,9% naudojami kitomis sąskaitų apmokėjimo priemonėmis.

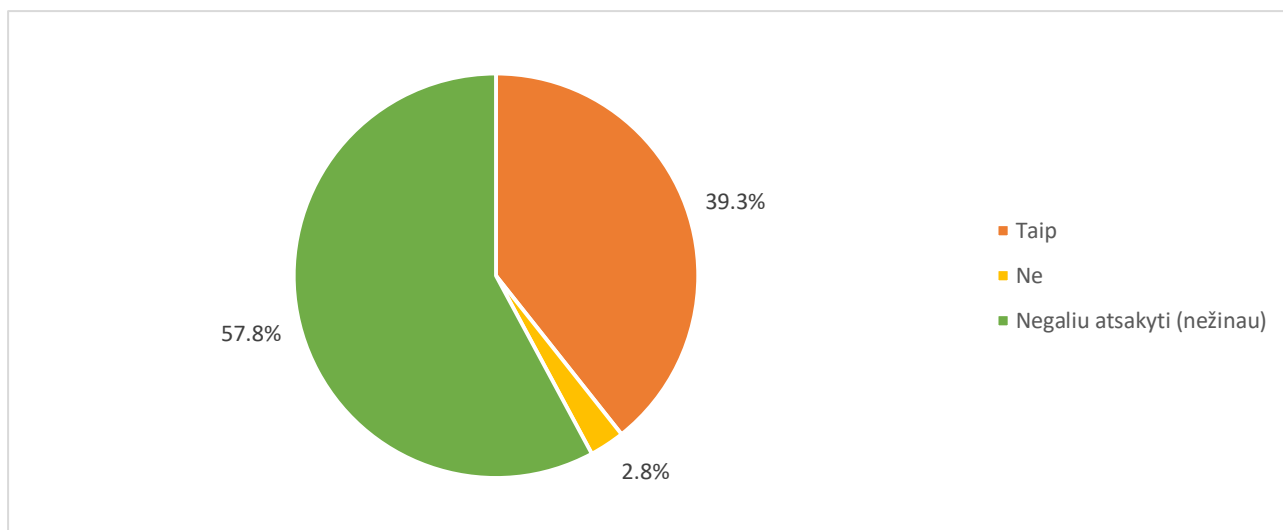


Įmonės veiklos vertinimas

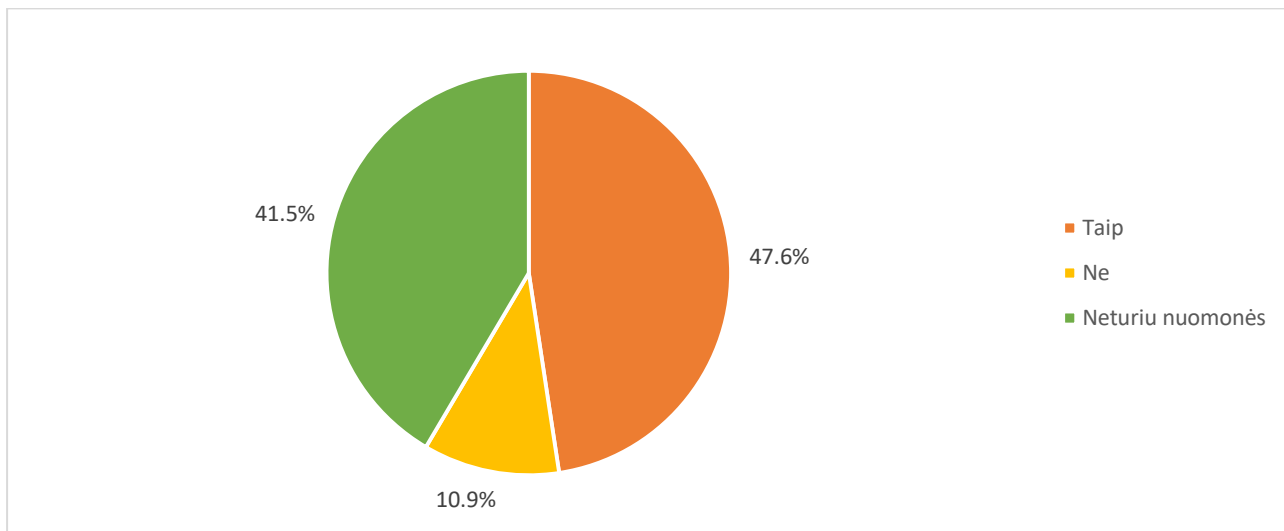
Klausimas: Ar 2023 metais yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrę su korupcijos apraiškomis? Taip – 0,7 %, ne – 92,2 %, negaliu atsakyti – 7,2 %.



Klausimas: Ar manote, kad vykdoma bendrovės veikla sąžininga ir skaidri? Taip – 39,3 %, ne – 2,8 %, negaliu atsakyti – 57,8 %.



Klausimas: Ar Jūsų aplinkoje yra susiformavęs teigiamas šios įmonės įvaizdis? 47,6 % respondentų atsakė teigiamai, 10,9 % - ne, o 41,5 % atsakiusiųjų nuomonės šiuo klausimu neturėjo.



Rezultatų apibendrinimas

2024 metų apklausoje dalyvavo daugiau respondentų negu pernai. Gali būti, kad tokius rezultatus lėmė, tai, kad nemažai dėmesio skiriame, kad vartotojai atnaujintų savo kontaktinius duomenis. Amžiaus pasiskirstymas tarp apklausos dalyvių išliko panašus lyginant su dalyvavusiais 2023 metais. Aktyvesni buvo Biržų miesto seniūnijos gyventojai.

Vandens kokybės vertinime, pastebimas pasitenkinimo tiekiamo vandens kokybe sumažėjimas. Daugiau respondentai vandens savybes: spalvą, skonį ir kvapą vertino „gerai“ arba „vidutiniškai“. Keliais procentais padaugėjo pastebinčių vandens suprastėjimą (teka drumstas, rusvas vanduo).

92,0 % respondentų nuotekas tvarko centralizuotai. Didžioji dalis – 77,4 %, kaip ir pernai vykdytos apklausos metu su nuotekų tvarkymo problemomis nesusiduria.

Šių metų anketoje pridėjome papildomą klausimą, siekiant sužinoti, dėl kokių priežasčių dažniausiai kreipiasi žmonės į įmonę. Šio klausimo atsakymai parodė, kad aktualiausi yra sąskaitų mokėjimų klausimai. Atsižvelgiant į tai, ateityje planuojama parengti daugiau informacinių pranešimų šia tema.

Klientų aptarnavimo kokybė respondentų nuomone pagerėjo. Lyginant su praeitų metų rezultatais, šiais metais pastebimas teigiamas skirtumas. 2024 metais patogiausias aptarnavimo būdas pasirodė esąs konsultacija telefonu. Net 41,9 % dalyvavusiųjų apklausoje įvardino, kad šis būdas yra jiems priimtinausias sprendžiant problemas ar klausimus. Taip pat vartotojai vis dar mėgsta spręsti neaiškumus atvykus į įmonę. Atitinkamai pastebimos problemos, kad sunku susisiekti ryšio priemonėmis.

Patogiausia informavimo priemonė – elektroniniu paštu siunčiami pranešimai. Apklausoje buvo pasisakiusių, kad norėtų gauti daugiau pranešimų. Taip pat gana aktyviai naudojamos ir įmonės savitarnos svetainė, dalis nors ir neišbandė, tačiau ateityje planuoja.

Vertinant korupcijos apraiškas, į klausimą teigiamai atsakė 0,7 % (3 respondentai), tačiau jokios oficialios informacijos įmonės vadovybė apie korupcijos apraiškas 2024 metais nebuvo gavusi. Manoma, kad taip kai kurie respondentai perteikia nepasitenkinimą, teikiamų paslaugų kainomis.

Paprašius įvertinti įmonės veiklos skaidrumą ir sąžiningumą didžioji dalis (57,8%) negalėjo atsakyti į klausimą, o 39,3 % įvardijo, kad taip. Vertinant įmonės įvaizdį, teigiamai vertina šiek tiek daugiau nei pernai – 47,6 % respondentų, 10,9 % vertina neigiamai, o kiti pasisakė, jog nuomonės neturi.

PRIEDAS. Anketa

UAB „Biržų vandenys“ abonentų ir vartotojų apklausa (2024 m.)

UAB „Biržų vandenys“ vykdo klientų apklausą siekiant išsiaiškinti vartotojų nuomonę apie teikiamų paslaugų 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!

* Nurodo būtinas klausimas

1. Jūsų amžius:

Pažymėkite tik vieną ovalą.

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

2. Jūsų gyvenamoji (paslaugų gavimo) vieta: *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

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

3. Teikiamų paslaugų lokacija: *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Butas
 Individualus namas
 Įmonės/Komercinės paskirties patalpos
 Kita

Vandens kokybės vertinimas

4. Ar naudojate vandens tiekimo paslaugomis? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Taip
 Ne *Perelti prie 9 klausimo*

Vandens kokybės vertinimas

5. Tiekiamo vandens kokybės vertinimas: *

Kiekvienoje eilutėje pažymėkite tik vieną ovalą.

	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Prastai
Spalva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skonis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kvapys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Kokį vandenį naudojate maisto ruošimui? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Vandenį iš čiaupo
 Filtruotą vandenį iš čiaupo
 Įsigytą parduotuvėje vandenį
 Kita

7. **Kaip vertinate vandens slėgį? (galimi keli variantai) ***

Pažymėkite viską, kas tinka.

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

8. **Kaip dažnai pastebite vandens kokybės suprastėjimą (teka drumstas, rusvas vanduo)? ***

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Beveik niekada
- Retai
- Kartais
- Dažnai
- Visada

Nuotekų tvarkymas

9. **Kaip tvarkote nuotekas? ***

Pažymėkite tik vieną ovalą.

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

10. **Su kokiomis problemomis susiduriate tvarkant nuotekas? ***

Pažymėkite tik vieną ovalą.

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

Klientų aptarnavimo kokybė

Teikiamų sanтехnikos, vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo, nuotekų vežimo, prijungimo prie centralizuotų tinklų, klientų aptarnavimo paslaugų kokybė.

11. **Ar 2024 metais teko kreiptis į UAB „Biržų vandenys“ dėl paslaugų suteikimo arba konsultacijų? ***

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Taip *Pereiti prie 12 klausimo*
- Ne *Pereiti prie 18 klausimo*

Klientų aptarnavimo kokybė

Teikiamų sanтехnikos, vandens tiekimo ir (ar) nuotekų tvarkymo, nuotekų vežimo, prijungimo prie centralizuotų tinklų, klientų aptarnavimo paslaugų kokybė.

12. **Pažymėkite, dėl ko kreipėtės į jįmonę: ***

Pažymėkite viską, kas tinka.

- konsultacija (-os) mokėjimų klausimais;
- konsultacija (-os) savitarnos klausimais;
- vidaus sanтехnikos paslaugos;
- prijungimo prie centralizuotų tinklų (lauko sanтехnikos) paslaugos;
- konsultacija (-os) prisijungimo prie tinklų klausimais;
- konsultacija (-os) sutarties klausimais;
- nuotekų vežimo paslaugos;
- Kita.

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

Pažymėkite tik vieną ovalą.

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

14. Įvertinkite aptarnavimo kokybę: *

Kiekvienoje eilutėje pažymėkite tik vieną ovalą.

	visiškai sutinku	sutinku	nei sutinku, nei nesutinku	nesutinku	visiškai nesutinku
Personas užtikrina greitą klientų aptarnavimą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personas profesionaliai aptarnauja klientus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personas bendrauja su klientais mandagiai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įmonė aiškiai pateikia informaciją apie savo veiklą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įmonė išsamiai pateikia man aktualią informaciją	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Kuris aptarnavimo būdas Jums priimtinausias? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

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

16. Kokios yra dažniausiai išskylančios problemos, susijusios su klientu aptarnavimu? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- prastos konsultacijos - informacija neaiški, nepadėta išspręsti problemos;
 ilgos eilės;
 sunku susisiekti ryšio priemonėmis;
 nemandagus elgesys;
 neiškyla jokių problemų.

17. Trumpai aprašykite savo patirtį bendraujant su UAB „Biržų vandenys“ personalu (galite įvardinti darbuotoją). Ką galėtume pagerinti? Ko, galbūt, Jums pritrūko konsultacijos metu? Galbūt turite kuo pasidžiaugti ir pasidalinti gera patirtimi?

Informacijos pateikimas

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

Pažymėkite viską, kas tinka.

- Įmonės internetinis puslapis (www.birzuvandenys.lt)
- Informacija pasidalinta FaceBook socialiniuose tinkluose
- Vietinė spauda
- El. paštas
- Savitarna
- SMS žinutės

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

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Taip
- Ne
- Apie internetinį įmonės puslapį nežinojau

20. Ar naudojate UAB „Biržų vandenys“ savitarną sąskaitų apmokėjimui? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Taip
- Ne
- Dar neišbandžiau, bet artimiausiu metu planuoju
- Man tai neaktualu
- Moku kitomis priemonėmis (Perlas terminalai, Ignitis, PerlasGo ir kt.)

21. Ar 2024 metais yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrė su korupcijos apraiškomis? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Taip
- Ne
- Negaliu atsakyti

22. Ar manote, kad vykdoma bendrovės veikla sąžininga ir skaidri? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Taip
- Ne
- Negaliu atsakyti (nežinau)

23. Ar Jūsų aplinkoje yra susiformavęs teigiamas šios įmonės įvaizdis? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- Taip
- Ne
- Neturiu nuomonės

Šio turinio „Google“ nekūrė ir nepatvirtino.

Google formos