



**ŠALTO GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO IR NUOTEKŲ TVARKYMO PASLAUGŲ
VARTOTOJŲ (ABONENTŲ) ANKETINĖS APKLAUSOS TYRIMO
REZULTATAI (2010–2017 metų palyginimas)**

Siekiant užtikrinti, kad įmonės teikiamos paslaugos būtų kuo kokybiškesnės ir atitiktų ne tik įmonės veiklai nustatytus reikalavimus, bet ir vartotojų lūkesčius, 2017 m. spalio 16 – lapkričio 15 dienomis buvo vykdoma anketinė vartotojų apklausa. Ją atlikti, kaip ir kasmet, padėjo Alytaus kolegijos studentai. Pagal sudarytą konkrečių respondentų adresų sąrašą, apklausti 716 respondentai – Alytaus miesto gyventojai, iš jų 86 individualių namų gyventojai (apklausti tik tie, kurie nėra prisijungę prie įmonės šalto vandens tiekimo tinklų), 630 – daugiabučių namų gyventojai.

Siekiant suprasti apklausiamųjų nuomonės tendencijas, šioje ataskaitoje pateikiami palyginimai tų klausimų, kurie klausimynuose buvo 2010–2016 metais.

• Kaip vertinate įmonės tiekiamo šalto geriamojo vandens kokybę (daugiabučių namų gyventojai)?

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Vandens kokybė yra labai gera	59	61,2	50,4	63,1	63,27	49,95	*	*
Vandens kokybė yra vidutiniška	38,6	34,1	44,6	33,6	32,76	45,95	*	*
Vandens kokybė yra bloga	2,4	4,75	5,0	3,3	3,97	4,10	*	*

* Tokio klausimo 2010 ir 2011 metais anketoje nebuvo.

• Ar geriate vandenį iš čiaupo (nevirinant, nefiltruojant) (daugiabučių namų gyventojai)?

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Geria vandenį iš čiaupo	80	71,1	67,0	76,1	75,30	74,93	78,4	*
Vandens iš čiaupo negeria	20	28,9	33,0	23,9	24,70	25,07	21,6	*

* Tokio klausimo 2010 metais anketoje nebuvo.

• Kokį tuomet vandenį geriate, jeigu ne iš čiaupo (daugiabučių namų gyventojai)?

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Geria filtruotą vandenį	34,5	36,3	22,1	30,70	31,7	27,78	*	*
Geria virintą vandenį	36,9	29,3	41,4	42,8	37,8	25,79	*	*
Vandenį perka parduotuvėje	21,4	30,85	19,9	22,8	17,8	22,62	*	*
Kita	7,2	3,55	7,8	3,7	6,1	3,6	*	*

* Tokio klausimo 2010 metais anketoje nebuvo.

• Kokį vandenį vartojate gerti, maistui ruošti ir pan. (individualių namų, neprijungtų prie centralizuotos vandens tiekimo sistemos gyventojai)?

	Metai / proc.
	2017
Šulinio vandenį	75,5
Vandenį perka parduotuvėje	17,5
Kita	7

• Kaip vertinate bendrovę „Dzūkijos vandenys“?

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Bendrovę vertina labai gerai	50,2	54,95	45,6	64,63	56,6	43,54	37,1	29
Bendrovę vertina vidutiniškai	44,3	33,45	45,9	28,1	39,1	48,15	51,3	58
Kaip įmonę, kurioje reikia daug ką tobulinti	4,3	8,9	6,8	6,6	2,7	7,71	9,4	10
Vertina blogai	1,2	2,7	1,6	0,7	1,6	0,60	2,3	3

• **Kaip vertinate bendrovės darbuotojų aptarnavimo kokybę?**

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Aptarnavimo kokybę vertina teigiamai	72,2	66,3	62,7	74,19	71,2	54,75	49,8	55
Aptarnavimo kokybę vertina vidutiniškai	25,9	28,6	35,5	25,0	27,7	43,84	47,2	42
Vertina neigiamai	1,9	5,10	1,8	0,8	1,10	1,40	3	3

• **Ar, jūsų manymu, „Dzūkijos vandenys“ teikiamų paslaugų kaina yra tinkama?**

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Kaina yra tinkama	45,65	56,85	59,3	51,2	42,9	42,74	62,5	69
Kaina nėra tinkama	54,35	43,15	40,7	48,83	57,14	57,26	37,5	31

• **Ar jums iš anksto pranešama apie vandens tiekimo sutrikimus (daugiabučių namų gyventojai)?**

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Visada pranešama	63,3	63,4	59,7	85	82,50	58,80	32	35
Kartais pranešama	33,8	28,25	30,9	14	15,8	36,30	35	51
Niekada nepranešama	2,9	8,35	9,4	1	1,70	4,90	33	14

• **Kokiu būdu Jums būtų priimtinausia gauti tokius pranešimus (daugiabučių namų gyventojai)?**

	2017
Įmonės interneto puslapyje	5,4
Elektroniniu paštu	8,7
Iškabinant skelbimus prie namų	55,7
SMS žinute	30,2

• **Ar naudojate bendrovės teikiamomis „paslaugomis internetu“?**

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Naudojasi	18,45	20,15	36,3	19,8	15	21,32	13,3	13
Nesinaudoja	81,55	79,85	63,7	80,2	85	78,68	86,7	87

• **Kokiu būdu pageidautumėte gauti sąskaitas už paslaugas?**

	2017
Popierinę sąskaitą paštu	67,4
Elektroniniu paštu	24,80
E. sąskaitą (buvęs tiesioginis debetas)	7,8

• **Ar apie bendrovę ir jos teikiamas paslaugas pateikiama pakankamai informacijos?**

	Metai / proc.							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Informacijos yra pakankamai	88,5	82	85,3	84,43	90	87,96	*	*
Informacijos nepakanka	11,5	18	14,7	15,6	10	12,04	*	*

* Tokio klausimo 2010 ir 2011 metais anketoje nebuvo.

• **Iš kur dažniausiai sužinote bendrovės naujienas?**

	Individualių namų gyventojai	Daugiabučių namų gyventojai	Metai / proc.						
	2017		2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Iš savo namo bendrijos	–	31,9	29,4	26,6	29,1	29,9	38,71	*	*
Iš laikraščių	23,5	13,9	20,4	18,7	20,9	20,9	20,23	*	*
Iš Alytaus televizijos	19,6	17,7	17,35	16,4	15,6	18,3	17,75	*	*
Iš įmonės interneto puslapio	47,1	8,4	15,5	22,5	14,2	10,10	10,02	*	*
Klausydami Alytaus radiją	9,8	18,4	13,25	11,6	18,5	14	13,95	*	*
Kita	–	9,7	4,1	4,2	1,7	6,7	1,32	*	*

* Tokio klausimo 2010 ir 2011 metais anketoje nebuvo.

Klausimai, kurie buvo užduoti tik individualių namų gyventojams:

- Ar planuojate prisijungti prie centralizuotų vandens tiekimo tinklų?

	2017
Taip	65,1
Ne	34,9

- Jeigu neigiamai atsakėte į ankstesnį klausimą, tai dėl kokių priežasčių neplanuojate?

	2017
Dėl lėšų stygiaus	33,3
Turime šulinį	40,00
Kita	26,7
