



UAB „BIRŽŲ VANDENYS“

2025 METŲ KLIENTŲ APKLAUSOS ANALIZĖ

Parengė: Vandentvarkos inžinierė

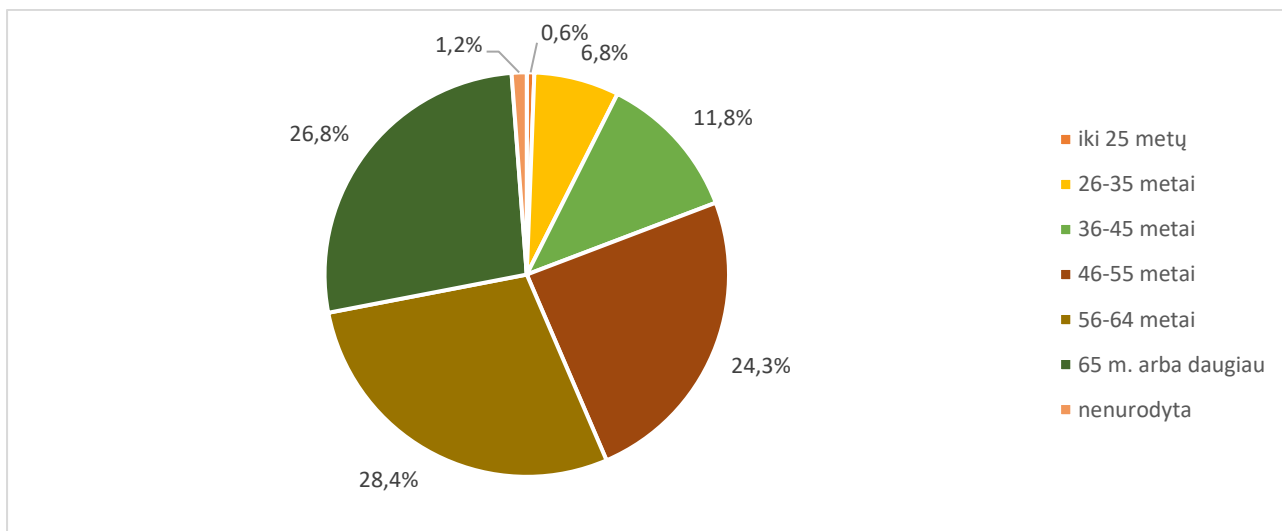
Biržai, 2025

2025 metų klientų apklausos analizė

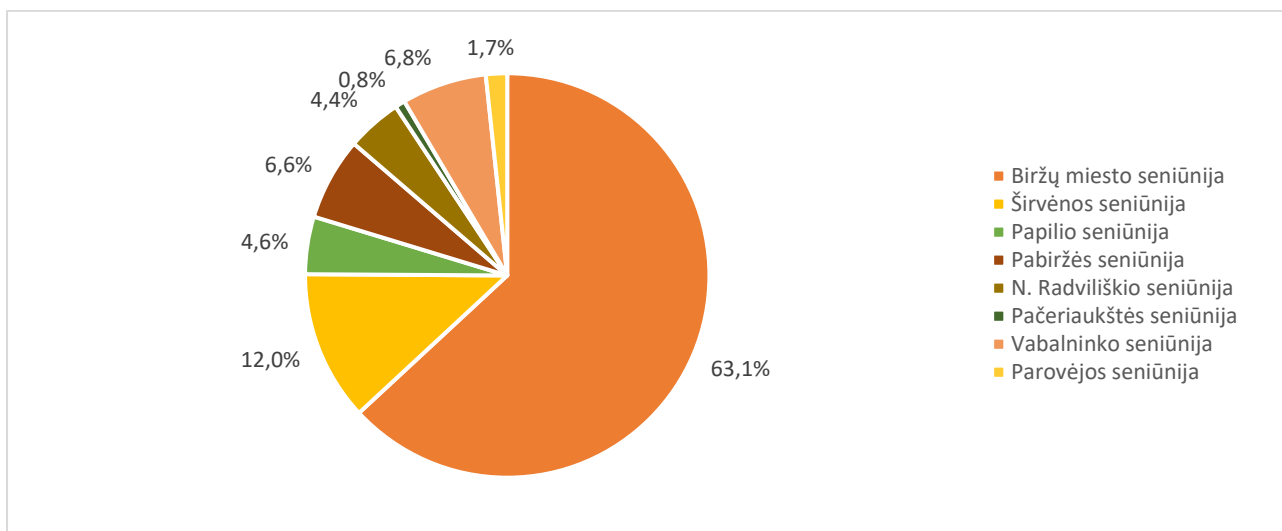
UAB „Biržų vandenys“ nuo 2025 m. lapkričio 1 d. iki 2025 m. gruodžio 1 d. vykdė abonentų ir vartotojų apklausą, siekiant išsiaiškinti jų nuomonę apie teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Gauti rezultatai padeda labiau pažinti klientų poreikius, išsiaiškinti problemas, įvertinti įmonės veiklą ir atitinkamai tobulėti. Apklausa buvo atliekama internetu, išsiuntinėjant apklausos nuorodas elektroniniu paštu, patalpinant nuorodą UAB „Biržų vandenys“ internetiniame puslapyje ir UAB „Biržų vandenys“ savitarnos svetainėje. Tyrimui pasirinkta anketinė apklausos forma sudaryta iš 23 klausimų (1 PRIEDAS). Klientų 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 482 respondentai.

Informacija apie vartotojus

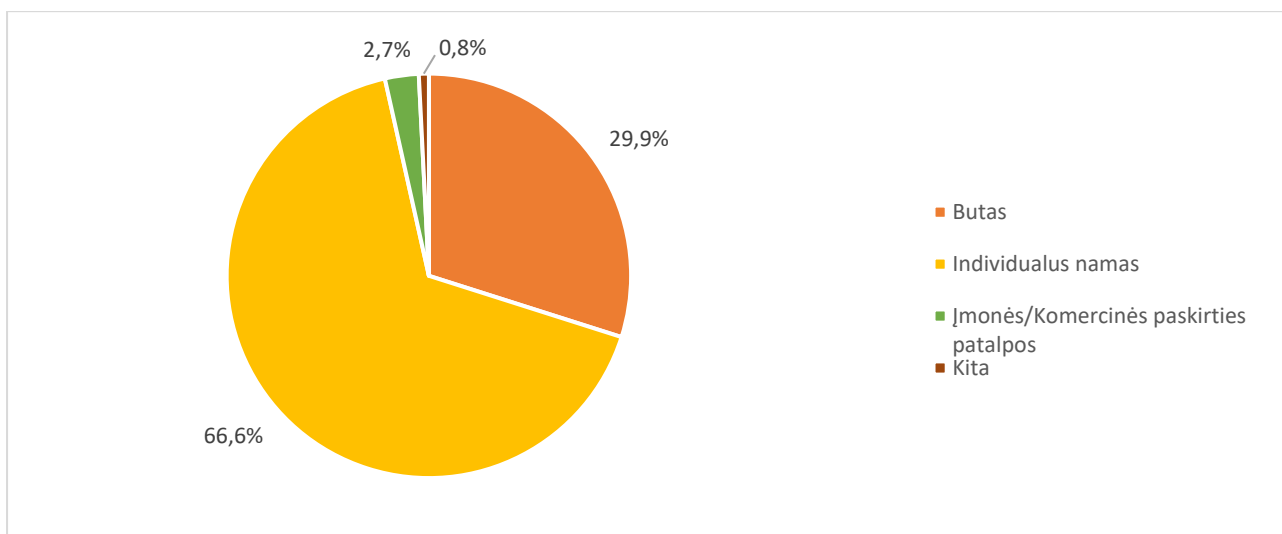
Apklausoje dalyvavusių respondentų amžiaus pasiskirstymas (proc.): iki 25 metų amžiaus – 0,6 %, 26-35 metai – 6,8 %, 36-45 metai – 11,8 %, 46-55 metai – 24,3 %, 56-64 metai – 28,4 %, 65 m. arba vyresni – 26,8 %, nenurodyta – 1,2%.



Daugiausia respondentų, kaip ir seniau vykdytose apklausose – iš Biržų miesto seniūnijos – 63,1 %. Likę 36,9 % – apklausos dalyviai iš kitų Biržų rajono seniūnijų, šiais metais jų kiekis išaugo apie 10 proc.

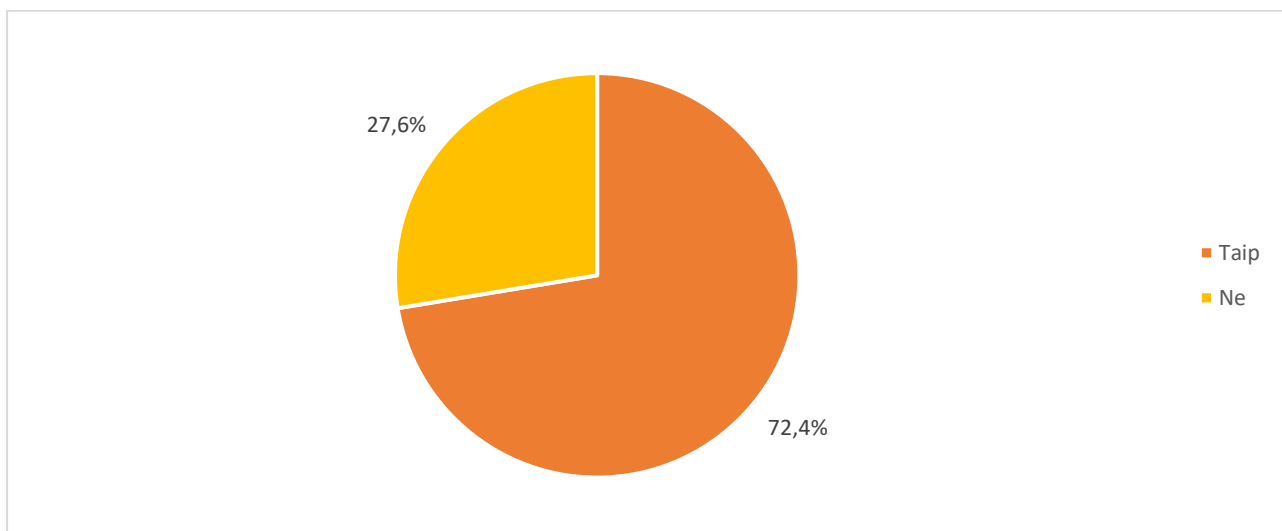


Pagal būstų tipą apklausos rezultatai pasiskirstė taip: 66,6% – individualių namų gyventojai, 29,9 % – gyvenantys bute, 2,7 % – komercinių patalpų savininkai, kita – 0,8%.



Vartotojų nuomonė apie vandens kokybę ir slėgį

Iš 482 apklausoje dalyvavusių respondentų vandens tiekimo paslaugomis naudojasi 72,4%.

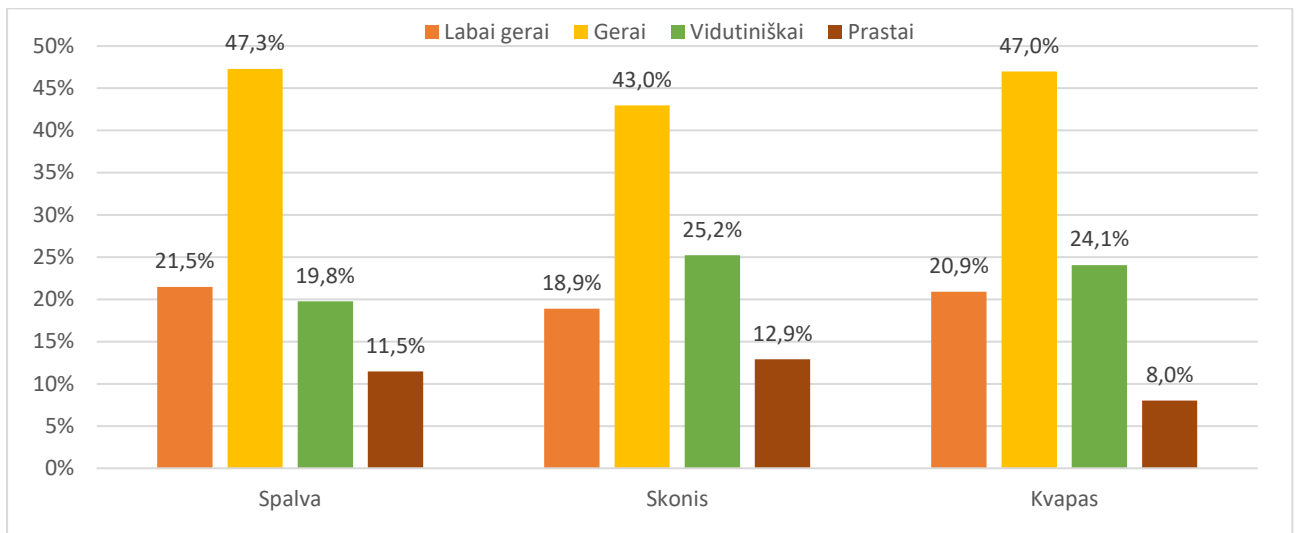


Vartotojai vandens kokybę vertino pagal pagrindinius vandens kokybės rodiklius – spalvą, skonį, kvapą.

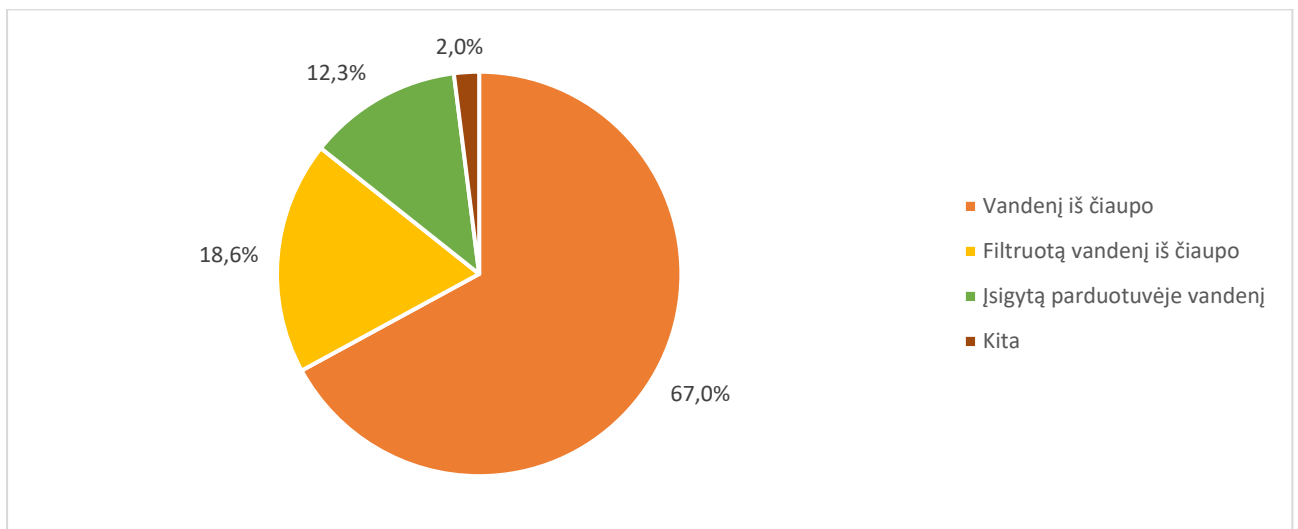
Spalva. Labai gerai – 21,5 %; gerai – 47,3 %; vidutiniškai – 19,8 %; prastai – 11,5 %.

Skonis. Labai gerai – 18,9 %; gerai – 43,0 %; vidutiniškai – 25,2 %; prastai – 12,9%.

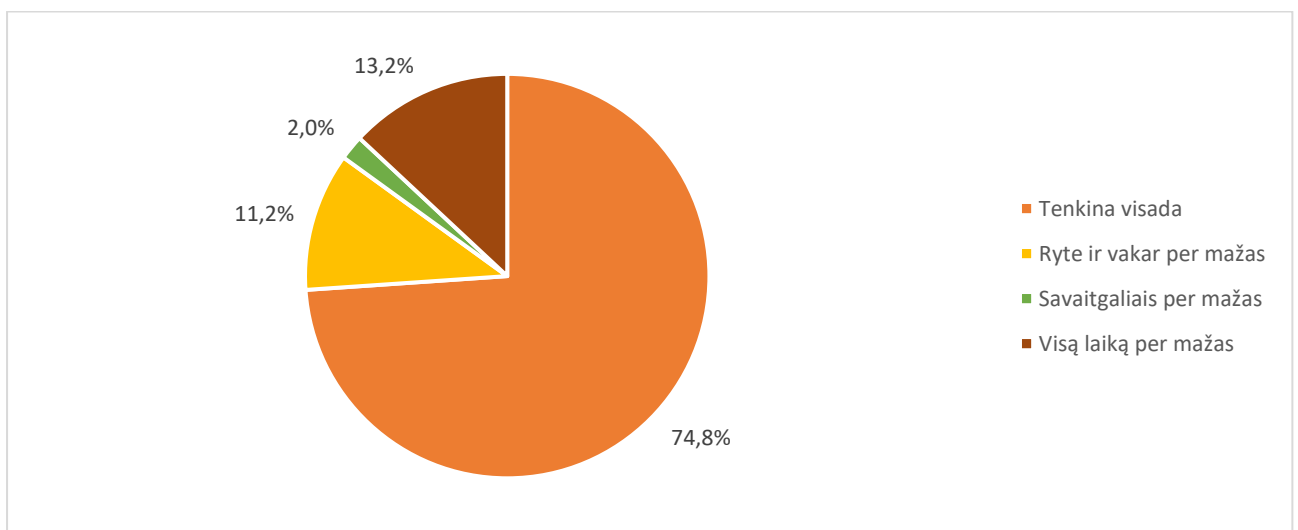
Kvapą. Labai gerai – 20,9 %; gerai – 47,0 %; vidutiniškai – 24,1 %; prastai – 8,0 %.



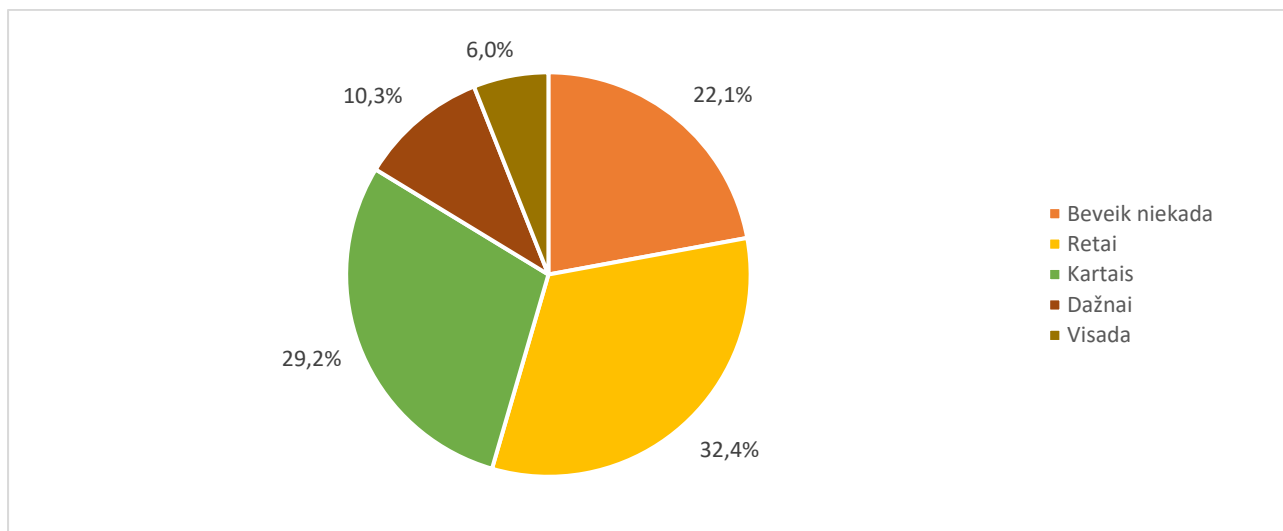
Klausimas: Kokį vandenį naudojate maisto ruošimui? Respondentų atsakymai pasiskirstė taip: vandenį iš čiaupo – 67,0 %, filtruotą vandenį iš čiaupo – 18,6 %, įsigytą parduotuvėje vandenį – 12,3 %, kita – 2,0 %.



Klausimas: Kaip vertinate tiekiamo vandens slėgį? Tenkina visada – 74,8 %, ryte ir vakare per mažas – 11,2 %, savaitgaliais per mažas – 2,0 %, visada per mažas – 13,2 %.

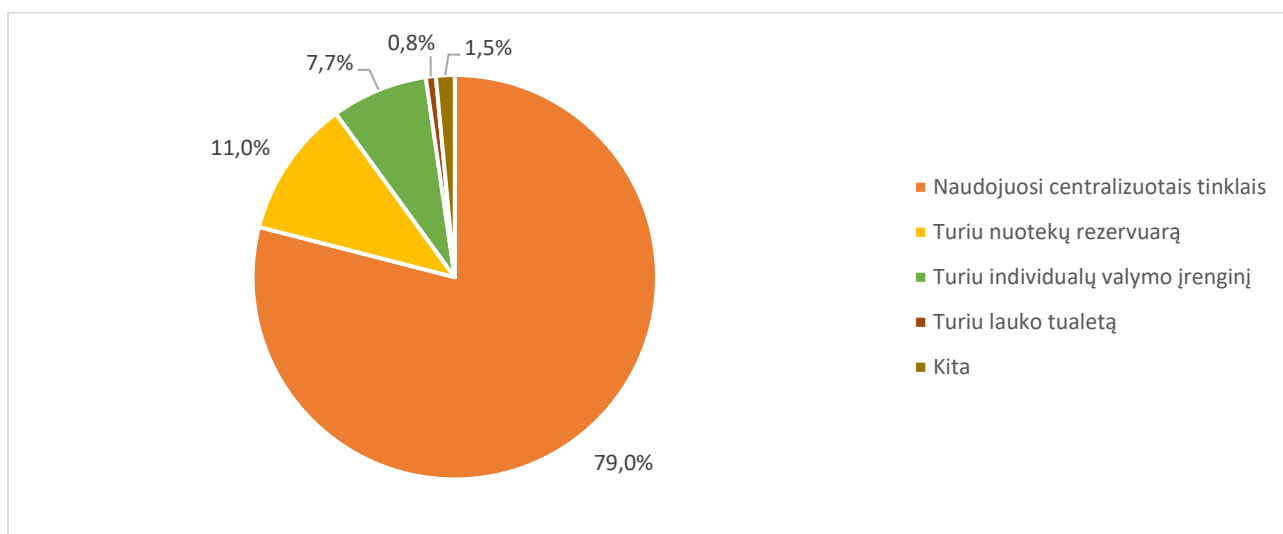


Klausimas: Kaip dažnai pastebite vandens kokybės suprastėjimą (teka drumstas, rusvas vanduo)? 22,1 % respondentų atsakė, kad beveik niekada nepastebi kokybės suprastėjimo, 32,4 % – retai, 29,2 % – kartais, 10,3 % – dažnai, o 6,0 % pastebi visada.

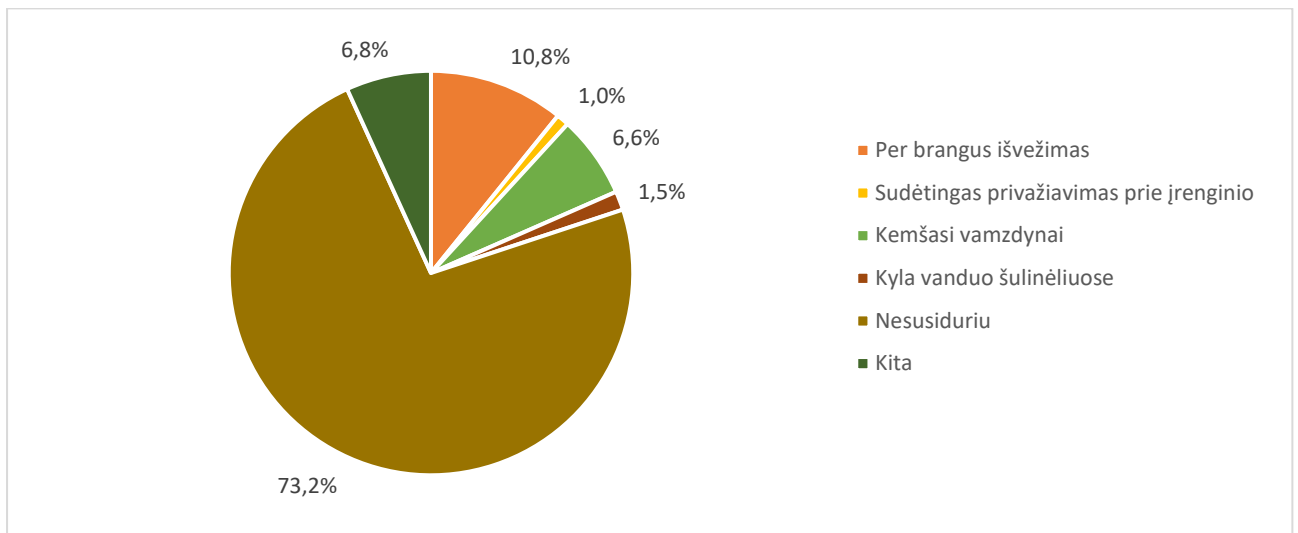


Vartotojų nuomonė apie nuotekų tvarkymo paslaugas

Klausimas: Kaip tvarkote nuotekas? Šiais metais apklausoje dalyvavo daugiau nuotekų išvežimo paslaugas užsisakančių klientų, todėl 79,0 % apklaustųjų atsakė, kad naudojami centralizuotais nuotekų tinklais, 11,0 % – turi nuotekų rezervuarą, 7,7 % – turi individualų nuotekų tvarkymo įrenginį, 1,5 % turi lauko tualetą ir 0,8 % – kita.

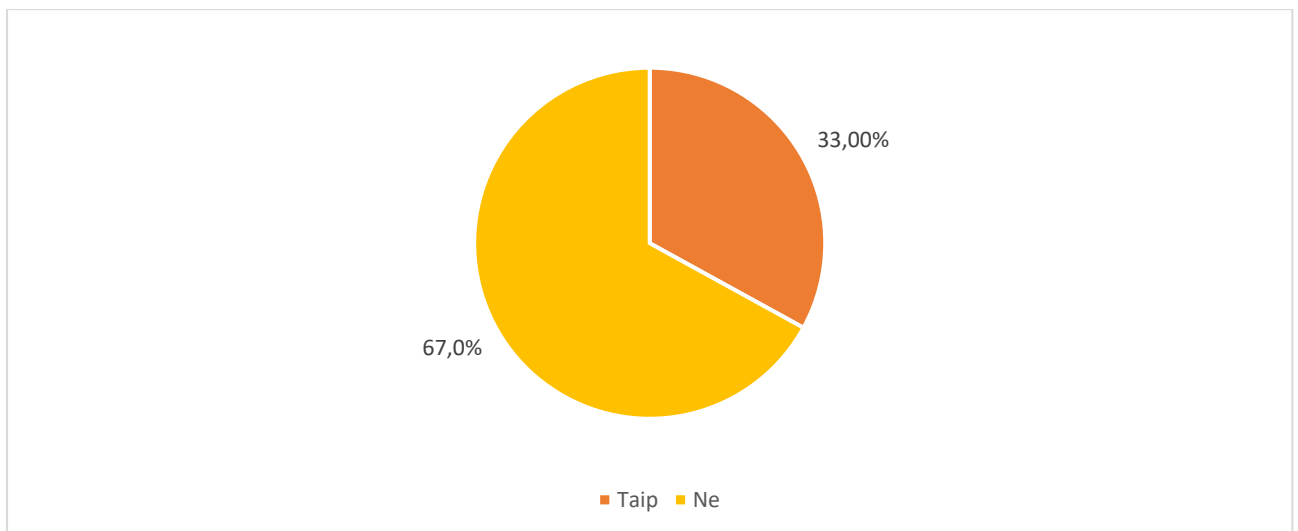


Klausimas: Su kokiomis problemomis susiduriate tvarkant nuotekas? Dauguma atsakiusiųjų (73,2%) pažymėjo, kad su jokiais nuotekų tvarkymo problemomis nesusiduria. 10,8 % respondentų manymu, nuotekų išvežimas per brangus, 6,6 % susiduria su vamzdinių kimšimosi problemomis, 1,5 % su šuliniuose kylančiu vandeniu, 1,0 % – susiduria su sudėtingu privažiuoimu prie rezervuarų ir (ar) valymo įrenginių, 6,8 % – kitos problemos.

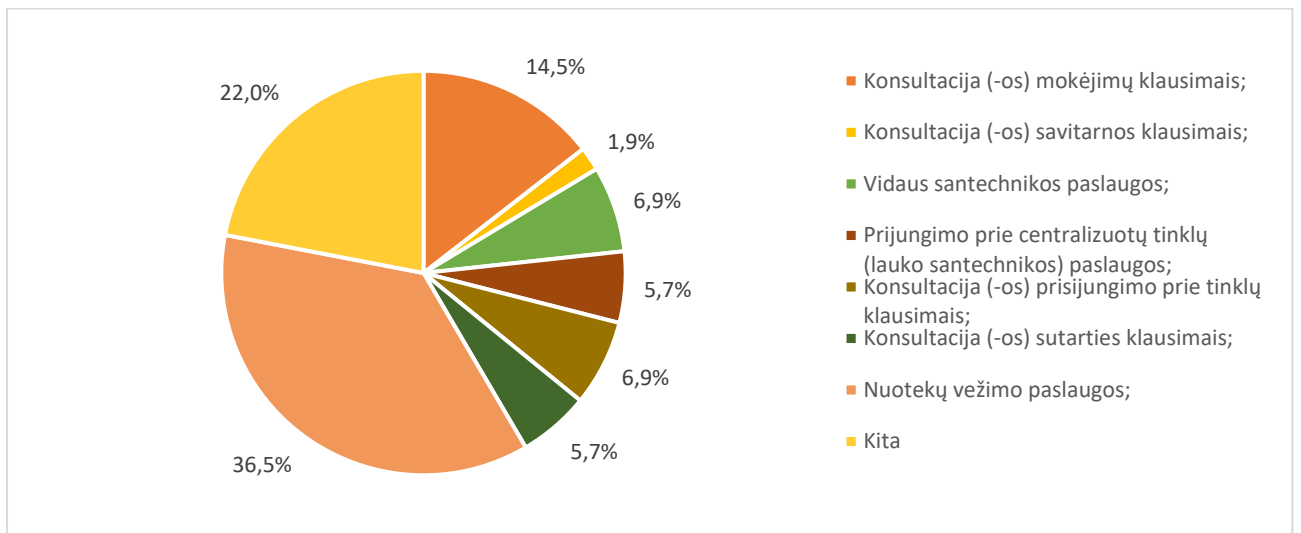


Klientų aptarnavimo kokybė

Klausimas: Ar 2024 metais teko kreiptis į UAB „Biržų vandenys“ dėl paslaugų suteikimo arba konsultacijų? Iš 482 respondentų teigiamai į klausimą atsakė 33 %, likę 67 % 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: 14,5 % – konsultacija (-os) mokėjimų klausimais; 1,9 % – konsultacija (-os) savitarnos klausimais; 6,9 % – vidaus santechnikos paslaugos; 5,7 % – prijungimo prie centralizuotų tinklų (lauko santechnikos) paslaugos; 6,9 % – konsultacija (-os) prisijungimo prie tinklų klausimais; 5,7 % – konsultacija (-os) sutarties klausimais; 36,5 % – nuotekų vežimo paslaugos; 22,0 % - kita.



Klientų aptarnavimo kokybės įvertinimas:

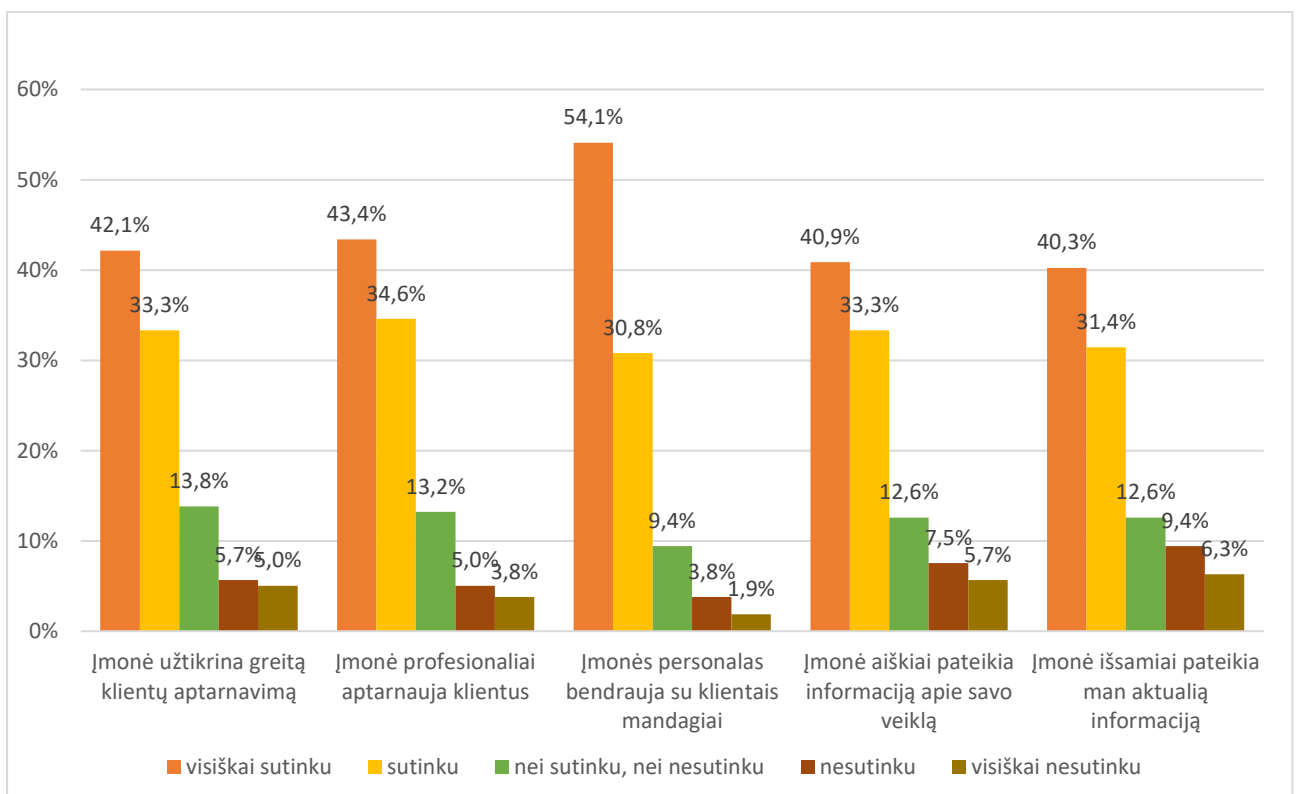
Įmonė užtikrina greitą klientų aptarnavimą. 42,1 % – visiškai sutinku; 33,3 % – sutinku; 13,8 % – nei sutinku, nei nesutinku; 5,7 % – nesutinku; 5,0 % – visiškai nesutinku.

Įmonė profesionaliai aptarnauja klientus. 43,4 % – visiškai sutinku; 34,6 % – sutinku; 13,2 % – nei sutinku, nei nesutinku; 5,0 % – nesutinku; 3,8 % – visiškai nesutinku.

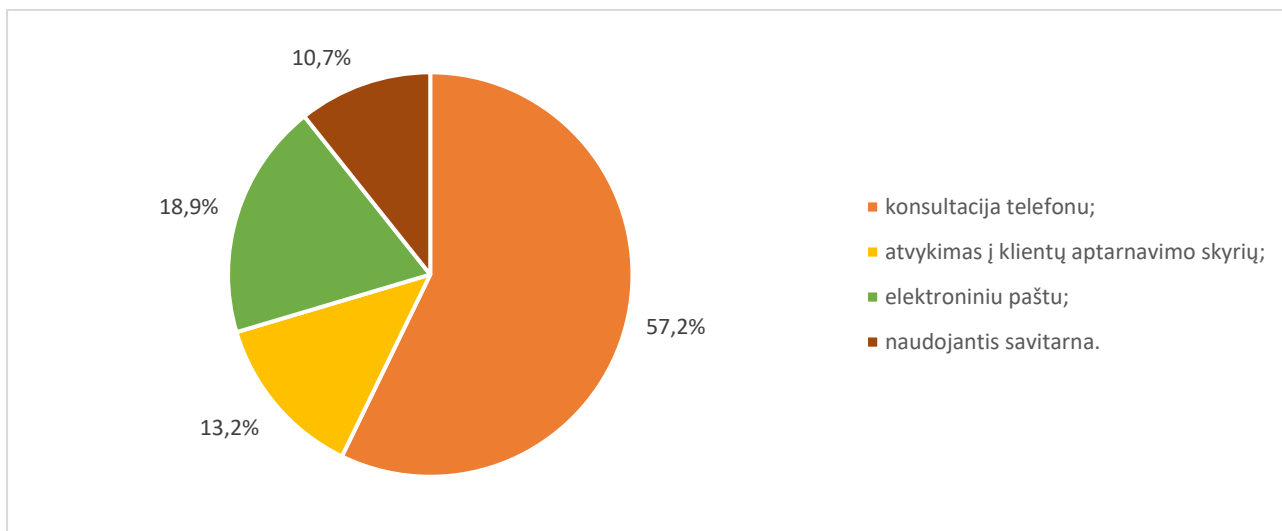
Įmonės personalas bendrauja su klientais mandagiai. 54,1 % – visiškai sutinku; 30,8 % – sutinku; 9,4 % – nei sutinku, nei nesutinku; 3,8 % – nesutinku; 1,9 % – visiškai nesutinku.

Įmonė aiškiai pateikia informaciją apie savo veiklą. 40,9 % – visiškai sutinku; 33,3 % – sutinku; 12,6 % – nei sutinku, nei nesutinku; 7,5 % – nesutinku; 5,7 % – visiškai nesutinku.

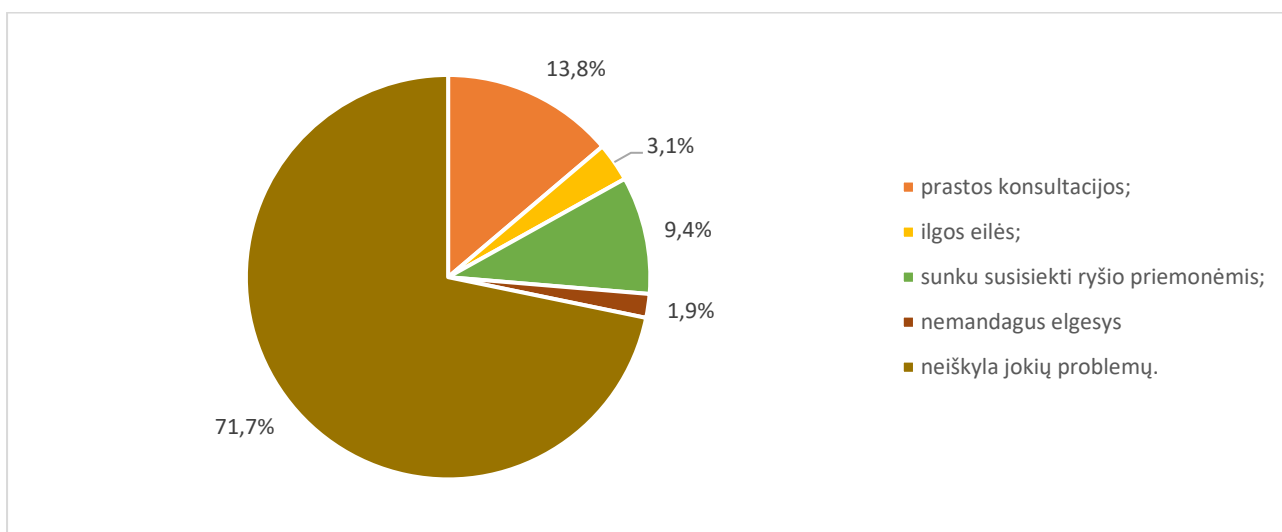
Įmonė išsamiai pateikia man aktualią informaciją. 40,3 % – visiškai sutinku; 31,4 % – sutinku; 12,6 % – nei sutinku, nei nesutinku; 9,4 % – nesutinku; 6,3 % – visiškai nesutinku.



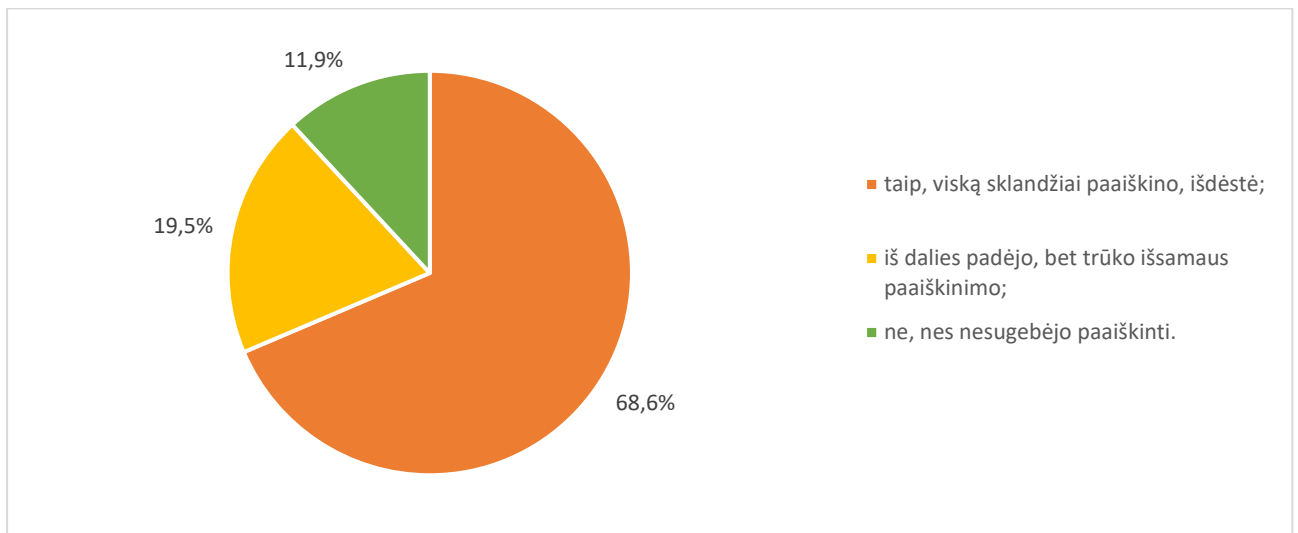
Klausimas: Kuris aptarnavimo būdas Jums priimtiniausias? Daugiausiai respondentų – 57,2 %, atsakė, kad jiems patogiau su įmonės darbuotojais bendrauti telefonu. 13,2 % – atvykus į įmonę, 18,9 % – elektroniniu paštu ir 10,7 % naudojantis savitarna.



Klausimas: Kokios yra dažniausiai iškylančios problemos, susijusios su klientu aptarnavimu? Didžioji dalis, 71,7 % respondentams neiškyla jokių problemų, 9,4 % sunku susisiekti ryšio priemonėmis, 13,8 % susiduria su prastu aptarnavimu, 1,9 % susiduria su nemandagiu elgesiu, kitus – 3,1% vargina ilgos eilės.

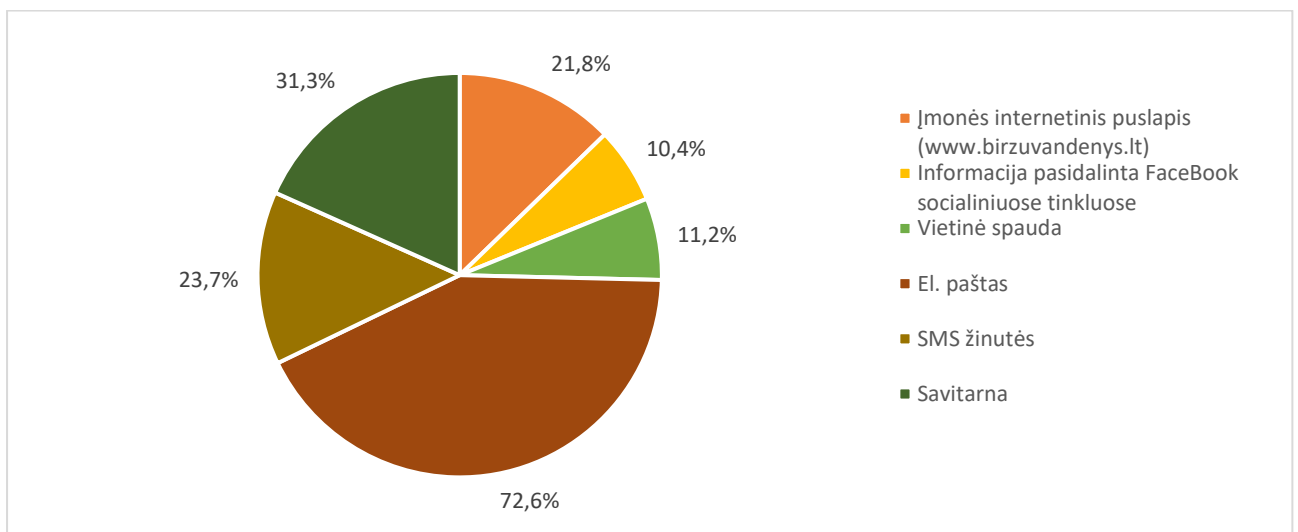


Klausimas: Ar klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojai padėjo išsiaiškinti visus Jums rūpimus klausimus? 68,6 % atsakiusiųjų pažymėjo, kad jiems darbuotojai sklandžiai viską paaiškino ir išdėstė, 19,6% - iš dalies, tačiau trūko išsamaus paaiškinimo, o 11,9 % respondentų, darbuotojai nesugebėjo paaiškinti jiems rūpimų klausimų.

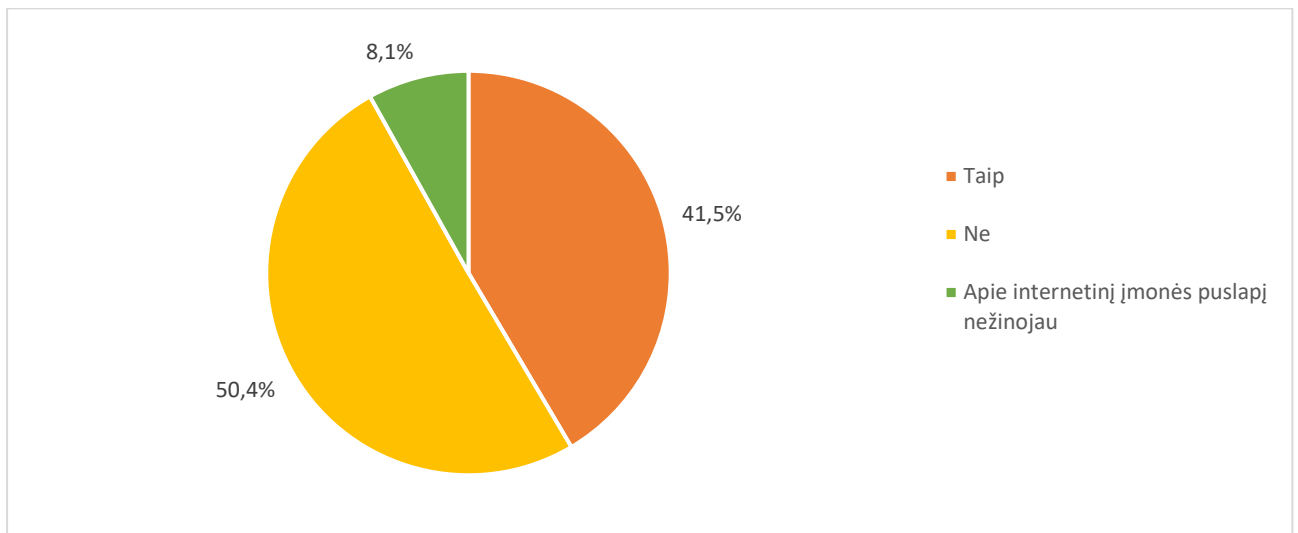


Informacijos pateikimo vertinimas

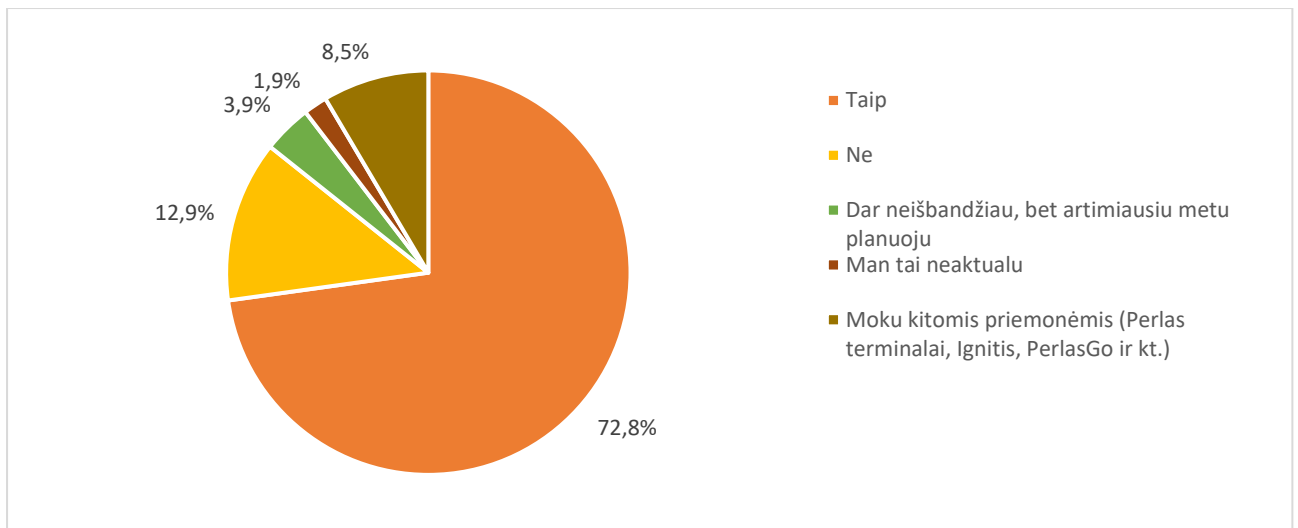
Klausimas: Kuri iš išvardintų informavimo priemonių apie UAB „Biržų vandenys“ Jums labiausiai priimtina informacijos pateikimui? (galimi keli variantai) 72,6 % respondentų atsakė, kad geriausia informavimo priemonė yra informacija pateikiama el. paštu, 31,3 % – norėtų matyti informaciją UAB „Biržų vandenys“ savitarnos sistemoje, 23,7 % – norėtų gauti SMS žinutes, 21,8 % – įmonės internetiniame puslapyje (www.birzuvandenys.lt), 11,2 % nori informaciją matyti vietinėje spaudoje ir 10,4% socialinio tinklo Facebook UAB „Biržų vandenys“ puslapyje.



Klausimas: Ar lankotės mūsų internetiniame puslapyje (www.birzuvandenys.lt)? Į klausimą teigiamai atsakė – 41,5 %, ne – 50,4 %. Apie įmonės internetinį puslapį nežinojo – 8,1 %.

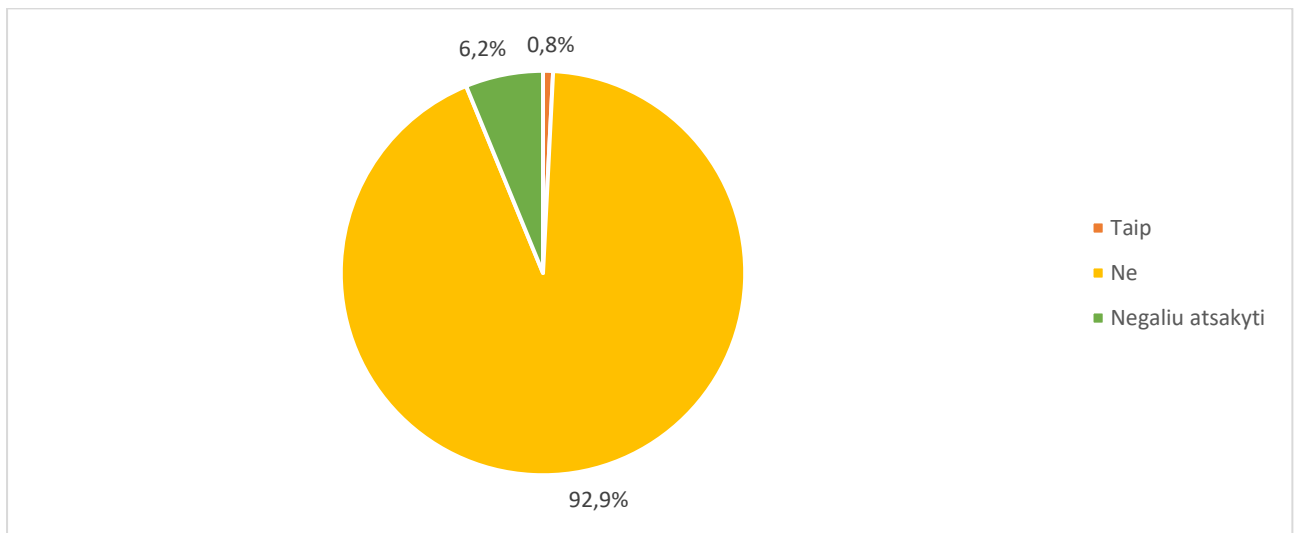


Klausimas: Ar naudojate UAB „Biržų vandenys“ savitarną sąskaitų apmokėjimui? Į klausimą teigiamai atsakė – 72,8 %, ne – 12,9 %, 3,9 % šio atsikaitymo būdo dar neišbandė, tačiau artimiausiu metu planuoja, 1,9 % tai neaktualu, o 8,5 % naudojami kitomis sąskaitų apmokėjimo priemonėmis.

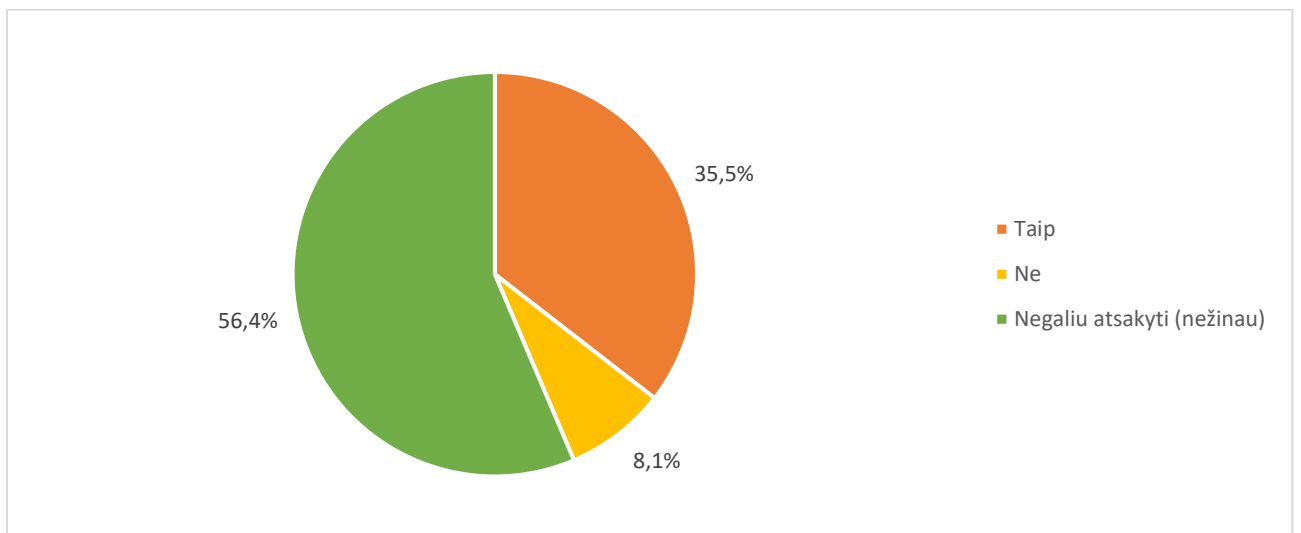


Įmonės veiklos vertinimas

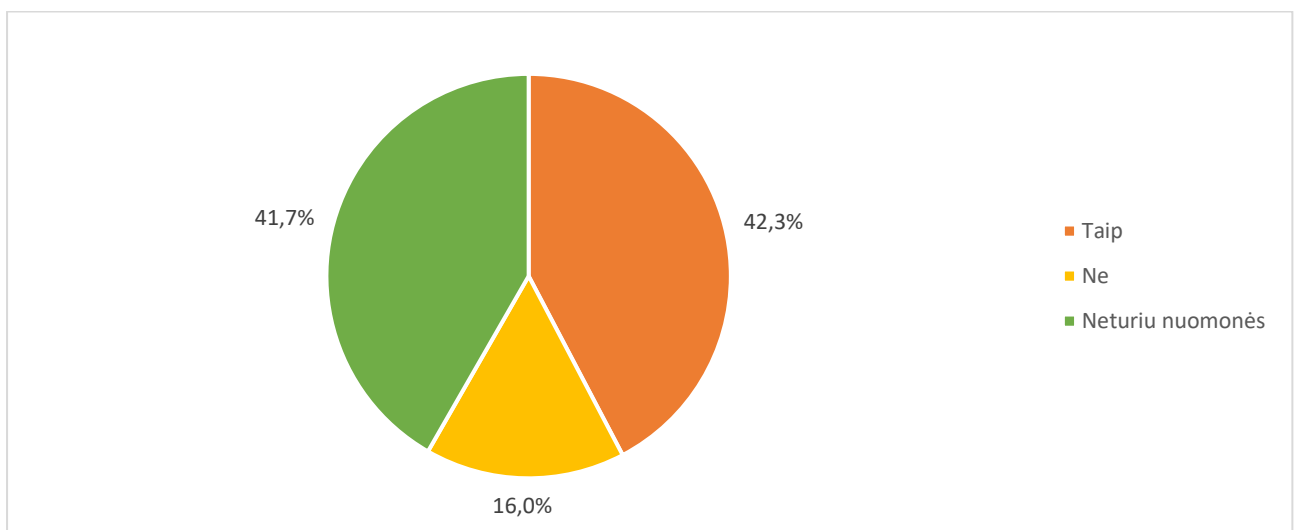
Klausimas: Ar 2025 metais yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrę su korupcijos apraiškomis? Taip – 0,8 %, ne – 92,9 %, negaliu atsakyti – 6,2 %.



Klausimas: Ar manote, kad vykdoma bendrovės veikla sąžininga ir skaidri? Taip – 35,5 %, ne – 8,1 %, negaliu atsakyti – 56,4 %.



Klausimas: Ar Jūsų aplinkoje yra susiformavęs teigiamas šios įmonės įvaizdis? 42,3 % respondentų atsakė teigiamai, 16,0 % - ne, o 41,7 % atsakiusiųjų nuomonės šiuo klausimu neturėjo.



Rezultatų apibendrinimas

2025 metų apklausoje dalyvavo daugiau respondentų nei pernai. Pastebėta, kad šių metų apklausoje dalyvavo daugiau nuotekų vežimo paslaugas užsisakančių klientų.

Klientai gaunantys centralizuoto vandens tiekimo paslaugas, vandens spalvą ir kvapą vertino šiek tiek labiau teigiamai nei pernai metų apklausoje. Vandens iš čiaupo naudojimas maisto ruošimui išliko panašus.

79 proc. apklaustųjų naudoja centralizuotomis nuotekų tvarkymo paslaugomis. Ir nors dalyvių skaičius apklausoje panašus į pernai metų, 2025 metų apklausoje centralizuotai nuotekas tvarkančių procentas sumažėjęs 13 proc., lyginant su 2024 metų duomenimis. Taip galėjo nutikti, nes apklausoje dalyvavo daugiau nuotekų vežimo paslaugas užsisakančių klientų. Atitinkamai padidėjo pareiškusių nuomonę, kad paslaugos per brangios (10,8%, 4,3 % daugiau nei pernai), nors vežimo paslaugų įkainiai 2025 metais nesikeitė.

Bendrai į įmonę be nuotekų vežimo paslaugų daugiausiai kreipėsi ir dėl mokėjimų klausimų (14,5 %) ir kitų klausimų (22,0 %). Klientų aptarnavimo kokybė respondentų nuomone pagerėjo. Lyginant su praeitų metų rezultatais, šiais metais pastebimas teigiamas skirtumas. Daugiau nei pusė respondentų besikreipusių į įmonę dažniau renka konsultacijas telefonu (57,2%). Taip pat dažnai renkama bendravimas el. paštu (18,9%).

Didžiausia dalis respondentų (71,7%) nurodė, kad klientų aptarnavimo problemų iš viso nepatiria, todėl galima teigti, kad daugeliui aptarnavimo kokybė gera. Dalis įvardijo prastų konsultacijų (13,8%) problemą ir sunkumus susiekiant ryšio priemonėmis (9,4%). 2025 metų klientų apklausoje dalyvavę respondentai taip pat informaciją daugiausiai pagedauja gauti elektroniniu paštu. Dalis nori matyti informaciją įmonės internetiniame puslapyje, įmonės savitarnoje ir gauti SMS žinutes.

PRIEDAS. Anketa

UAB „Biržų vandenys“ abonentų ir vartotojų apklausa (2025 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 būtiną klausimą

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
☐ nenurodyta

2. Jūsų gyvenamoji (paslaugų gavimo) vieta: *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- ☐ Biržų miesto seniūnija
☐ Širvėnos seniūnija
☐ Papilio seniūnija
☐ Pabiržės seniūnija
☐ Nemunėlio Rodvilėškio seniūnija
☐ Počeriaukštės 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 naudojotės vandens tiekimo paslaugomis?

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- ☐ Taip
☐ Ne *Pereiti prie 9 klausimo*

Vandens kokybės vertinimas

5. Tiekiamo vandens kokybės vertinimas: *

Kiekvienoje eilutėje pažymėkite tik vieną ovalą.

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

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.

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

10. Su kokiomis nuotekų tvarkymo problemomis susiduriate? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- ☐ Per brangus išvežimas
- ☐ Sudėtingas privažiavimas prie įrenginio
- ☐ Kėmšasi 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 2025 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 įmonę: *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- ☐ 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 išsamios 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
Personalo užtikrina greitą klientų aptarnavimą	☐	☐	☐	☐	☐
Personalo profesionaliai aptarnauja klientus	☐	☐	☐	☐	☐
Personalo bendrauja su klientais mandagiai	☐	☐	☐	☐	☐
Įmonė aiškiai pateikia informaciją apie savo veiklą	☐	☐	☐	☐	☐
Įmonė išsamiai pateikia man aktualią informaciją	☐	☐	☐	☐	☐

15. Kuris aptarnavimo būdas Jums priimtiniausias? *

Pažymėkite tik vieną ovalą.

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

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

Pažymėkite tik vieną ovalą.

- ☐ prastos konsultacijos - informacija neaiški, nepadėta išspręsti problemas;
☐ 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
☐ UAB „Biržų vandenys“ 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 naudojotės UAB „Biržų vandenys“ savitarna 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 2025 metais yra buvę situacijų, kai bendrovės darbuotojas iš klientų reikalavo neteisėto atlygio už suteiktas paslaugas, konsultacijas ar kitaip susidūrę 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“ neklėsi ir nepatvirtina.

Google formos