



UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ
„DZŪKIJOS VANDENYS“

Pulko g. 75, 62135 Alytus. Tel. (8 315) 7 34 70, 8 700 555 10. El. p. dzukvand@vandenys.lt, <http://www.vandenys.lt>

ŠALTO GERIAMOJO VANDENS TIEKIMO IR NUOTEKŲ TVARKYMO PASLAUGŲ
VARTOTOJŲ (ABONENTŲ) ANKETINĖS APKLAUSOS TYRIMO
REZULTATAI (2015–2020 metų palyginimas)

Siekiant sužinoti savo vartotojų nuomonę apie vykdomą veiklą ir gerinti aptarnavimo kokybę, 2020 m. spalio–lapkričio mėnesiais buvo atlikta anoniminė bendrovės teikiamų paslaugų vartotojų apklausa.

Respondentai apklausti naudojantis interneto svetaine „ManoApklausa.lt“

Siekiant suprasti nuomonių tendencijas, ataskaitoje pateikiami atsakymų palyginimai nuo 2015 metų.

• Kaip vertinate įmonės tiekiamo šalto geriamojo vandens kokybę?

	Metai / proc.					
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Vandens kokybė yra labai gera	42,1	49,2	72,2	59	61,2	50,4
Vandens kokybė yra vidutiniška	51,3	47,25	26,7	38,6	34,1	44,6
Vandens kokybė yra bloga	6,6	3,5	1,2	2,4	4,75	5,0

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

	Metai / proc.					
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Geriam vandenį iš čiaupo	85,5	77,65	85,4	80	71,1	67,0
Vandens iš čiaupo negeriam	14,5	22,35	14,6	20	28,9	33,0

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

	Metai / proc.					
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Geriam filtruotą vandenį	5,6	23,95	30,6	34,5	36,3	22,1
Geriam virintą vandenį	27,8	23,7	21,2	36,9	29,3	41,4
Vandenį perka parduotuvėje	44,4	43,85	34,1	21,4	30,85	19,9
Kita	22,2	8,55	14,1	7,2	3,55	7,8

• Kaip vertinate bendrovę „Dzūkijos vandenys“?

	Metai / proc.					
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Bendrovę vertina labai gerai	42,1	39,60	55	50,2	54,95	45,6
Bendrovę vertina vidutiniškai	44,7	47,35	37,7	44,3	33,45	45,9
Kaip įmonę, kurioje reikia daug ką tobulinti	13,2	12,05	6,8	4,3	8,9	6,8
Vertina blogai	0	1,0	0,5	1,2	2,7	1,6

• Kaip vertinate bendrovės darbuotojų aptarnavimo kokybę?

	Metai / proc.					
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Aptarnavimo kokybę vertina teigiamai	63,2	59,25	76,7	72,2	66,3	62,7
Aptarnavimo kokybę vertina vidutiniškai	35,5	36,60	23,1	25,9	28,6	35,5
Vertina neigiamai	1,3	4,1	0,2	1,9	5,10	1,8

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

	Metai / proc.					
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Kaina yra tinkama	53,9	51,05	65,6	45,65	56,85	59,3
Kaina nėra tinkama	46,1	48,95	34,4	54,35	43,15	40,7

• Ar jums iš anksto pranešama apie vandens tiekimo sutrikimus?

	Metai / proc.					
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Visada pranešama	57,9	51,90	50	63,3	63,4	59,7
Kartais pranešama	32,9	38,60	34,9	33,8	28,25	30,9
Niekada nepranešama	9,2	9,5	15,1	2,9	8,35	9,4

• Koku būdu Jums būtų priimtinausia gauti tokius pranešimus?

	2020	2019	2018	2017
Įmonės interneto puslapyje	5,3	6,05	1,9	5,4
Elektroniniu paštu	27,6	16,85	45,5	8,7
Iškabinant skelbimus prie namų	19,7	38,20	10,1	55,7
SMS žinute	44,7	38,40	42,5	30,2
Kita	2,6			

* Tokio klausimo 2015 ir 2016 metais anketoje nebuvo.

• Ar naudojatės bendrovės teikiamomis „paslaugomis internetu“?

	Metai / proc.					
	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Naudojasi	27,6	34,55	63,4	18,45	20,15	36,3
Nesinaudoja	72,4	65,45	36,6	81,55	79,85	63,7

• Koku būdu pageidautumėte gauti sąskaitas už paslaugas?

	2020	2019	2018	2017
Popierinę sąskaitą paštu	43,4	51,90	3,8	67,4
Elektroniniu paštu	42,1	35,40	85,8	24,80
E. sąskaitą (tiesioginis debitas)	7,9	10,60	10,4	7,8
Kita	6,6	2,1		

* Tokio klausimo 2015 ir 2016 metais anketoje nebuvo.