

## Клиентска удовлетореност от „Водоснабдяване и канализация – Русе” ООД

Велизар Павлов

***Customer Satisfaction of ViK – Rousse:** This customer satisfaction survey has been carried out within the Financial and operational performance improvement plan of Regional Water Company (ViK) – Rousse, funded by the European Bank for Reconstruction and Development. Consultant for developing and implementing of the Plan is Haskoning Nederland BV, the Netherlands. The customer satisfaction survey aims at assisting ViK to improve its service and it is a part from the activities to improve the operational performance, billing and collection procedures as well as public and customer relations.*

**Key words:** Customer satisfaction survey, statistics, analysis, SPSS.

### ВЪВЕДЕНИЕ

В рамките на Плана за усъвършенстване на финансовата и оперативна дейност на “Водоснабдяване и канализация – Русе” ООД, финансиран от Европейската банка за възстановяване и развитие и консултант Haskoning Nederland BV, Холандия, бе извършено изследване на удовлетвореността от услугите, които предлага компанията на своите клиенти. Изследването има за цел да помогне на „В и К – Русе” ООД да подобри нивото на обслужване и е част от дейностите по усъвършенстване на оперативната дейност, процедурите за събиране на приходите, както и връзките с обществеността и клиентите.

### ИЗЛОЖЕНИЕ

Събирането на данни е извършено през периода 01.10 – 13.10.2008 г. Подборът на изследването е реализиран на квотен принцип, при което са взети под внимание 4 признака: пол, образование, възраст и местоживееене. Методът за регистрация е стандартизирано интервю, при което е използван въпросник, включващ 31 въпроса към респондентите. Обемът на изследваната съвкупност е 214 домакинства и малки фирми в Русе, Бяла, Пейчиново и Босилковци. Статистическата обработка на данните е извършена с програмния продукт SPSS. В процеса на събиране на данни и компютърната им обработка са включени около 30 студенти от специалности Стопанско управление и Маркетинг на РУ „Ангел Кънчев”.

Въпросникът се състои от пет части. В първата му част се събира обща информация за клиентите. Във втората част са включени въпроси относно оценките на респондентите за отчитането, плащането и фактурирането на консумираната вода. Третата част е посветена на степента на информираност на клиентите, отделено е и място на възможностите и поводите за подавани на въпроси, жалби и заявления. В четвъртата част са включени лични данни за изследваните домакинства. Въпросникът завършва с препоръки, при което на респондентите е дадена възможност един път да посочат конкретните области, в които според тях трябва да настъпят подобрения в работата на ВиК – Русе и втори път съвсем свободно да изразят своето мнение относно всякакви конкретни техни препоръки. Всички отговори имат анонимен характер.

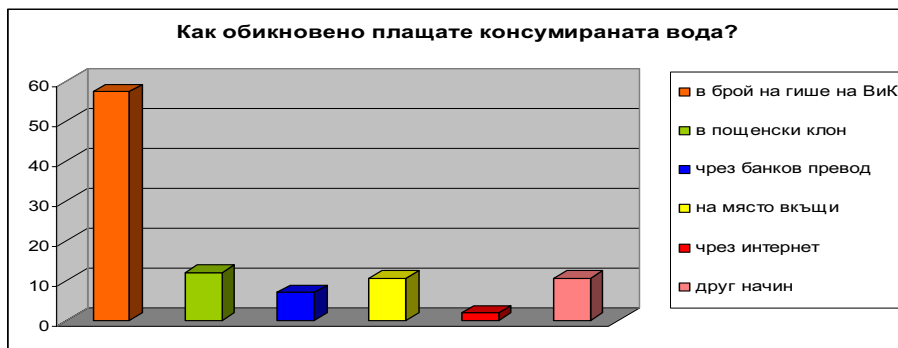
Броят на изследваните домакинства е 202, а на малките фирми 12. По-голямата част от клиентите – 66.8 %, са доволни от процедурата на отчитане на консумираната вода, 17.8 % не са доволни, като основните упреци към отчетниците са в посока на служебно начисляване на консумация без да е извършено реално отчитане, както и към посещения на домакинствата в неподходящо (работно) време, когато хората отсъстват от домовете си.

Запитаните се лутат и не знаят кога им се представят фактурите. 26% от тях отговарят, че това се случва всеки път различно, а 30 % не знаят кога. Този проблем е ярко изразен в Русе и Бяла и не съществува в Пейчиново и Босилковци.

Според 74 % от клиентите фактурите са ясни и разбираеми и не са такива според 14.5 %, като за 9.8 % от запитаните, фактурите не са разбираеми в частта им свързана с тарифата или изчисляването. В тази връзка следва да се отбележи, че основните упреци са насочени към липсата на информация за общата консумация на вода в жилищните блокове и начина на фактуриране на разликата между показанията на общия водомер и личните водомери.

Половината от клиентите считат, че сумата за плащане е справедлива спрямо услугата, предоставена от ВиК. Като цяло отрицателните оценки тук са в Бяла, Пейчиново и Босилковци, както и от по-възрастните граждани (предимно пенсионери).

Клиентите извършват своите плащания за консумираната вода най-вече на гише на ВиК – 57.5 %, другите начини заемат значително по-малки дялове: в пощенски клон – 12.1 %, вкъщи на отчетника – 10.7 %, чрез банков превод – 7 % и чрез интернет едва 1.9 %.



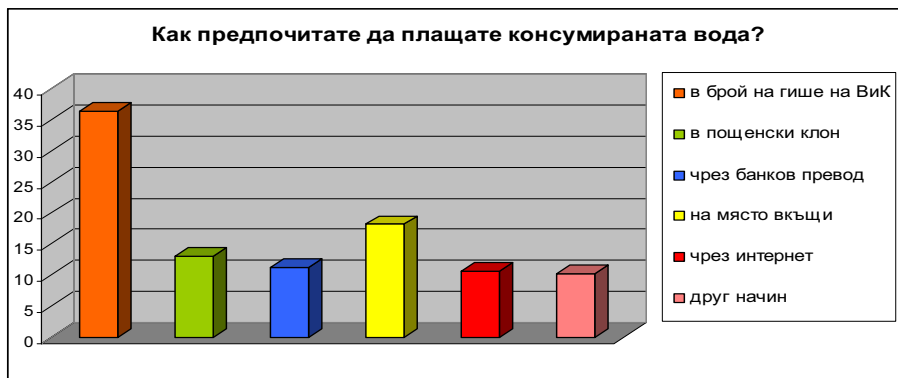
Гражданите на Русе и Бяла определено плащат най-вече на гишетата на ВиК. Русенци все пак се възползват в най-голяма степен и от останалите възможности за плащания (виж таблица 1). Практиката в Пейчиново и Босилковци е да се плаща вкъщи на отчетника.

**Таблица 1.**

Разпределение на отговорите на въпроса „Как плащате” по местоживеене.

	как плащате						общо
	на гише на ВиК	в пощ. клон	банков превод	вкъщи	интернет	друг начин	
Рс., център	24		4		1	1	30
Рс., Родина.+ Здравец	15	8		2			29
Рс.Дружба+Чародейка	17	6	1	1		1	26
Рс., Възраждане	7	6	1		3		17
Рс., ЦЮР	3	1	1				5
Рс., крайни квартали	2	3		1		1	7
Бяла	54	2	4	1		4	65
Пейчиново	1			11		3	15
Босилковци				7		13	20
<b>Общо</b>	<b>123</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>214</b>

Що се отнася до предпочитанията на клиентите, то настъпват интересни промени.



При сравняване на начините за плащания към момента спрямо предпочитанията на клиентите ясно се вижда, че е налице спад от около 20 пункта при плащанията на гише на ВиК. В същото време има ръст с около 8 пункта при плащания вкъщи, предпочитан предимно от по-възрастни граждани (таблица 2) и ръст с 10 пункта при плащания чрез интернет, предпочитан от по-млади и по-образовани граждани (таблица 2 и таблица 3).

**Таблица 2.**

Разпределение на отговорите на въпроса „Как предпочитате да плащате“ по възраст.

		Как предпочитате да плащате?						общо
		на гише на ВиК	в пощ. клон	банков превод	вкъщи	интернет	друг начин	
възраст	18 - 30	11	5	1	5	10	3	35
	31 - 40	20	2	3	6	10	1	42
	41 - 50	13	10	11	7	2	4	47
	51 - 60	18	3	8	10	1	5	45
	над 60	16	8	1	11		9	45
<b>Общо</b>		<b>78</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>214</b>

Определено плащанията по електронен път имат бъдеще, особено в Русе.

Като цяло русенци са доволни от разположението на офисите за плащане. Най-недоволни от разположението на офисите са гражданите на Бяла.

Изследвани са поводите за отправяне на жалби от страна на клиентите. Като цяло те сравнително рядко са отправяли жалби или въпроси към ВиК – Русе. Цели 82 % въобще не са правили това. Все пак може да се каже, че поводи да отправят жалби са имали най-вече гражданите на Бяла, както и живущите в кварталите Дружба и Чародейка в Русе (таблица 4). Основните жалби са свързани с течове, налягането и качеството на водата и отчитането на водомерите. Налягането на водата е най-съществен проблем в Бяла. От отчитането на водомерите официално са най-недоволни в Русе – център, Родина, Здравец, Дружба и Чародейка. Проблеми, свързани с течове и други (например неасфалтиране след ремонтни дейности) са в основата на подадени жалби най-вече в Бяла.

Таблица 3.

Разпределение на отговорите на въпроса „Как предпочитате да плащате“ по образование.

	Как предпочитате да плащате?						общо
	на гише на ВиК	в пощ. клон	банков превод	вкъщи	интернет	друг начин	
образование							
висше	19	6	13	5	11	4	58
средно	48	20	10	28	12	7	125
основно	11	2	1	6		11	31
<b>Общо</b>	<b>78</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>214</b>

В случай на проблем, клиентите са склонни най-напред да се обърнат към отчетника – 37 %, към оторизирания служител във ВиК – 25 %, по телефона – 24.8 %. Не са малко и тези, които предпочитат да „търсят връзки“ и да се обърнат към познат служител – 10.7 %.

Таблица 4.

Разпределение на отговорите на въпроса „Колко пъти сте отправяли жалби“ по местоживееене.

Населено място	Колко пъти сте отправяли жалби?					общо
	един път	2 – 5 пъти	повече от 5 пъти	не знам	ниतो веднъж	
Русе, център	5				25	30
Русе, Родина + Здравец	4				25	29
Русе, Дружба+Чародейка	4	1		4	17	26
Русе, Възраждане	2			1	14	17
Русе, ЦЮР				1	4	5
Русе, крайни квартали	1				6	7
Бяла	5	7	1	3	49	65
Пейчиново					15	15
Босилковци					20	20
<b>Общо</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>175</b>	<b>214</b>

Основните препоръки на клиентите са много и разнообразни. Препоръки, свързани с отчитането, фактурирането и плащането на консумираната вода са най-често срещани в Бяла. Препоръките в категория други са най-срещани в Бяла и Русе. По-възрастните граждани са по-активни в даването на препоръки.

В свободна форма респондентите са имали възможност да отправят към ВиК своите конкретни препоръки.

В Русе могат да бъдат отделени няколко групи препоръки. Първата от тях касае промени в процедурата на отчитане на водомерите, по-конкретно то да става в извънработно време, събота или неделя, както и по-голям отчетен период, например 3 месеца. Втората група касае промени във фактурирането. Клиентите желаят да има ясна информация относно стойността на общата вода в жилищните блокове и разликата, която се заплаща между личните водомери и общия водомер. Третата група, касае профилактиката, която задължително се извършва на 5 години по отношение на личните водомери. Клиентите предлагат ВиК да си служи с оборотни водомери, които да заместват веднага водомерите подлежащи на профилактика, като по този начин се избягва неудобството от спиране на водата, докато трае процесът на профилактика. Четвъртата група касае подобрения в организацията и

работата на гишетата на ВиК, така че да не се създават големи опашки от клиенти, желаещи да заплатят дължимите суми. Петата група касае подобрения в качеството и бързината при възстановяване на уличните настилки и тротоари след извършване на ремонтни дейности от ВиК. Клиентите считат още, че известията и неплатените фактури за консумирана вода съдържат лични данни и трябва да бъдат изпращани до тях в пликове.

В Бяла клиентите желаят да се разкрият още каси за плащане, тъй като в паричния салон на едно гише се плаща и ток и вода. Това води до големи опашки, при това на открито. Клиентите от гара Бяла желаят да бъде разкрито гише за плащане там, за да не се налага да пътуват до центъра на града. Другите препоръки касаят възстановяването на уличните настилки след ремонтни дейности и налягането на водата, което на някои места в града е слабо.

В Пейчиново, според клиентите инсталацията е стара и стават много аварии. Качеството на водата е лошо и тя съдържа нитрати. Хората настояват да се подобри качеството на водата и те да бъдат информирани в случай на проблеми с него.

В Босилковци, според клиентите водата е с котлен камък и има лош вкус. По високите места в селото няма налягане.

Всеобщо е мнението на всички клиенти, че липсва достатъчно информация и че е наложително ВиК – Русе да изработи и разпространи разбираеми информационни материали за дейностите и услугите, които предлага, както и да се създадат преференции и отстъпки за редовните и коректни клиенти.

### **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Настоящото изследване бе направено с цел да подпомогне намеренията на ВиК – Русе да подобри качеството на услугите, съобразявайки се с интересите и препоръките на своите клиенти.

### **ЛИТЕРАТУРА**

[1] Моосмюллер, Г., Маркетинговые исследования с SPSS, Высшее образование, Инфра-М, Москва, 2007.

[2] Наследов, А., SPSS: Профессиональный статистический анализ данных, Питер, Москва, 2008.

[3] Наследов, А., SPSS: Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках, Питер, Москва, 2005.

[4] Norusis, M., SPSS Guide to Data Analysis, Prentice-Hall, Inc., New Jersey, 2004.

### **За контакти:**

Доц. д-р Велизар Павлов, Катедра “Числени методи и статистика”, Русенски университет “Ангел Кънчев”, тел.: 082-888 466, e-mail: vpavlov@ru.acad.bg,

**Докладът е рецензиран.**