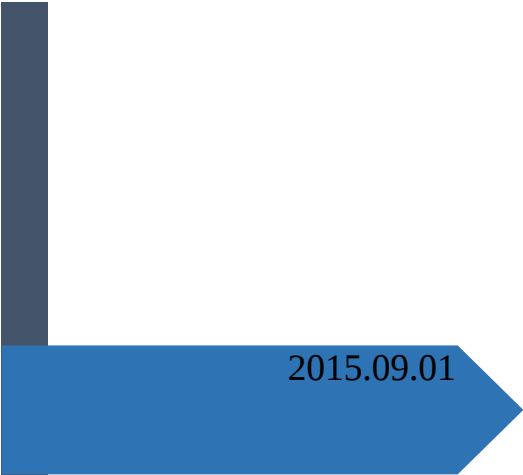
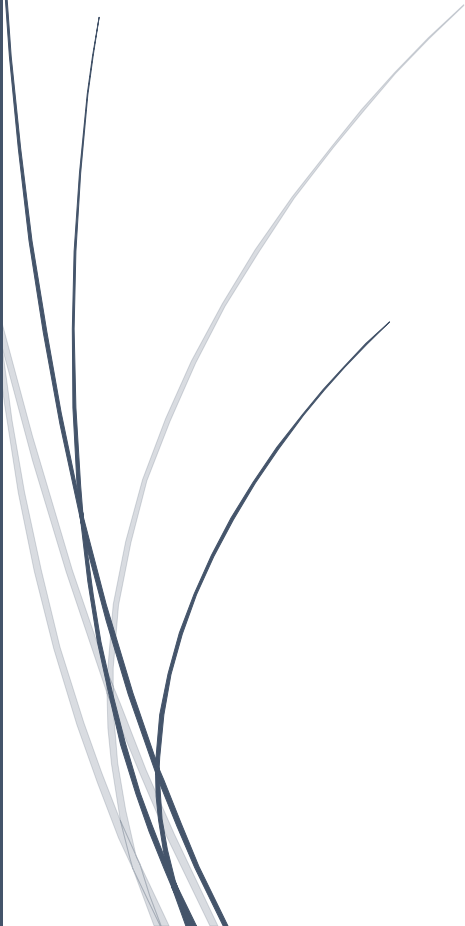


A dark blue vertical bar runs down the left side of the page. A blue arrow points to the right from this bar, containing the date.

2015.09.01

AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO TYRIMAS

Užsakovas: AB „Klaipėdos energija“

Several thin, curved lines in shades of blue and grey originate from the bottom left corner and sweep upwards and to the right.

TYRIMĄ ATLIKO: UAB „EUROTELA“

Turinys

Tyrimo tikslai ir metodika	3
1. Daugiabučių namų butų, kitų gyvenamųjų patalpų savininkų ir gyventojų apklausos rezultatai	5
1.1. Demografinės, apklausoje dalyvavusių daugiabučių namų butų, kitų gyvenamųjų patalpų savininkų ir gyventojų, charakteristikos	5
1.2. Respondentų nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ veiklos sritis ir atsakomybes	11
1.3. AB „Klaipėdos energija“ teikiamų paslaugų vertinimas	13
1.3.1. AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklos vertinimas	13
1.3.2. AB „Klaipėdos energija“ E–paslaugų žinomumas ir vertinimas	17
1.4. Pastato šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemų prižiūrėtojų darbo vertinimas	20
1.5. AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centro vertinimas	22
1.6. Sąskaitų informatyvumo ir teikiamos informacijos vertinimas	27
1.7. AB „Klaipėdos energija“ sąskaitų apmokėjimo būdai	32
1.8. Požiūris į šildymo būdą	33
1.9. Rezultatų apibendrinimas: išvados ir rekomendacijos	37
2. Daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkų, įmonių savininkų ir valstybinių (savivaldybės) įmonių tarnautojų apklausos rezultatai	41
2.1. Daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkų, įmonių savininkų ir valstybinių (savivaldybės) įmonių tarnautojų demografinės charakteristikos	41
2.2. Respondentų nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ veiklos sritis ir atsakomybes	44
2.3. AB „Klaipėdos energija“ veiklos vertinimas	45
2.3.1. AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono vertinimas	45
2.3.2. AB „Klaipėdos energija“ e-paslaugų žinomumas ir vertinimas	48
2.4. Pastato šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemų prižiūrėtojų darbo vertinimas	50
2.5. AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centro vertinimas	52
2.6. Informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas poreikis	55
2.7. Požiūris į šildymo būdą	57
2.8. Šilumos taupymo būdai	60
2.8.1. Namų (įmonės) šilumos punkto renovacija: požiūris ir faktai	61
2.9. Rezultatų apibendrinimas: išvados ir rekomendacijos	64
3. Svarbių asmenų, AB „Klaipėdos energija“ partnerių statybos ir projektavimo srityje apklausos rezultatai	66
3.1. Demografinės, svarbių asmenų, AB „Klaipėdos energija“ partnerių, statybos ir projektavimo srityje, charakteristikos	66
3.2. Svarbių asmenų, AB „Klaipėdos energija“ partnerių statybos ir projektavimo srityje žinios, apie įmonės veiklos sritis ir atsakomybes	67
3.3. AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centro vertinimas	68
3.4. Informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas poreikis	72
3.5. AB „Klaipėdos energija“ veiklos vertinimas	74
3.6. Požiūris į šildymo būdą	76
3.7. Rezultatų apibendrinimas: išvados ir rekomendacijos	78
Bendros išvados ir rekomendacijos	80

METODOLOGINĖS TYRIMO CHARAKTERISTIKOS

Pagrindinis tyrimo tikslas – įvertinti daugiabučių namų butų ir kitų gyvenamųjų patalpų savininkų, gyventojų, daugiabučių namų savininkų bendrijos pirmininkų ir įmonių savininkų, AB „Klaipėdos energija“ svarbių asmenų bei partnerių pasitenkinimą AB „Klaipėdos energija“ teikiamomis paslaugomis 2015 metų tyrimo rezultatus lyginant su 2005 m., 2007 m. ir 2010 m. analogiškų tyrimų duomenimis.

Tyrimo imtis (tikslinės grupės). Tyrimo imtį sudaro trys tyrimo dalyvių (respondentų) grupės:

1 respondentų grupė – 405 daugiabučių namų butų, kitų gyvenamųjų patalpų savininkai ir gyventojai;

2 respondentų grupė – 100 daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkų, įmonių savininkų;

3 respondentų grupė – 35 AB „Klaipėdos energija“ svarbūs asmenys, partneriai statybos ir projektavimo srityje.

Imties sudarymo metodas – atsitiktinė atranka iš AB „Klaipėdos energija“ klientų bazės. Tyrimo imčiai sudaryti taikyta reprezentatyvios imties sudarymo formulė formulė¹, pagal kurią patikimumo koeficientas lygus 95% (klaidos galimybė neviršija 5%):

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 \times N \times [\pi \times (1 - \pi)]}{\varepsilon^2 \times (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 \times [\pi \times (1 - \pi)]}$$

Duomenų rinkimo ir analizės metodai. Duomenų rinkimui taikytas kiekybinės apklausos telefonu metodas (CATI). Atliekant apklausą remtasi Lietuvos socialinių tyrimų asociacijos, Europos viešosios nuomonės ir rinkos tyrimų asociacijos ESOMAR įsipareigojimais laikytis aukštų visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų kokybės standartų, tyrimų etikos principų. Respondentus apklausė rinkos tyrimų įmonės “Eurotela” apklausėjai, kurie yra profesionaliai parengti atlikti apklausas.

¹ n – imties tūris,

$z_{\alpha/2}$ – standartinio normaliojo skirstinio $N(0,1)$ α lygmens kritinė reikšmė (su 95 proc. patikimumu $z_{\alpha/2} = 1,959$) (Čekanavičius, Murauskas, 2000, p. 229),

N – atrankinės visumos dydis,

π – mus dominančio parametro proporcija atrankinėje visumoje; jei iš ankstesnių tyrimų neturime informacijos apie atrankinės visumos proporcijas, tariame, kad $\pi=0,5$ (Martišius, Kėdaitis, 2004 p. 178),

ε – atrankos paklaida, maksimali leistina atrankos paklaidos riba yra ± 5 proc.

Duomenų analizė atlikta **kiekybinės aprašomosios statistikos metodu** lyginant skirtingų metų duomenis. Siekiant palyginti 2015 metų tyrimo duomenis su ankstesnių (2005, 2007 ir 2010) metų duomenimis, buvo naudojamos 2010 metų anketos. 2015 metų klausimynai buvo papildyti klausimais apie AB „Klaipėdos energija“ E – paslaugas. 2015 metų tyrimui naudotos anketos (klausimynai) pateikiamos 1 – 3 prieduose.

Empiriniai duomenys apdoroti ir grafiškai apipavidalinti naudojant Microsoft Office Excel kompiuterinę programą.

Ataskaitos struktūra. Ataskaitą sudaro įvadinė - metodologinių tyrimo charakteristikų dalis, trys empirinių rezultatų skyriai ir bendros išvados, rekomendacijos.

Metodologinių charakteristikų dalyje pateikiamas tyrimo tikslas, apibūdinama tyrimo imtis, nurodomi duomenų rinkimo ir analizės metodai. *Pirmajame ataskaitos skyriuje* pateikiami *daugiabučių namų butų, kitų gyvenamųjų patalpų savininkų ir gyventojų* apklausos rezultatai, *antrajame - daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkų, įmonių savininkų* apklausos rezultatai, *trečiajame - AB „Klaipėdos energija“ svarbių asmenų, partnerių statybos ir projektavimo srityje* apklausos rezultatai. Kiekvieno skyriaus pabaigoje pateikiamas rezultatų apibendrinimas: išvados ir rekomendacijos. Ataskaitos pabaigoje pateikiamos bendros išvados ir rekomendacijos.

Ataskaitą sudaro 87 puslapiai (be priedų). Tyrimo duomenis iliustruoja 90 paveikslų, iš jų: 41 paveikslas iliustruoja *daugiabučių namų butų, kitų gyvenamųjų patalpų savininkų ir gyventojų* apklausos duomenis; 21 paveikslas - *daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkų, įmonių savininkų* tyrimo duomenis; 19 paveikslas - *AB „Klaipėdos energija“ svarbių asmenų, partnerių statybos ir projektavimo srityje* apklausos rezultatus.

1. DAUGIABUČIŲ NAMŲ BUTŲ, KITŲ GYVENAMŲJŲ PATALPŲ SAVININKŲ IR GYVENTOJŲ APKLAUSOS REZULTATAI

Pirmajame ataskaitos skyriuje - daugiabučių namų butų, kitų gyvenamųjų patalpų savininkų ir gyventojų apklausos rezultatai. Šį skyrių sudaro 9 poskyriai, kurių numeracija pradedama nuo 1.1., 1.2. ir t.t.

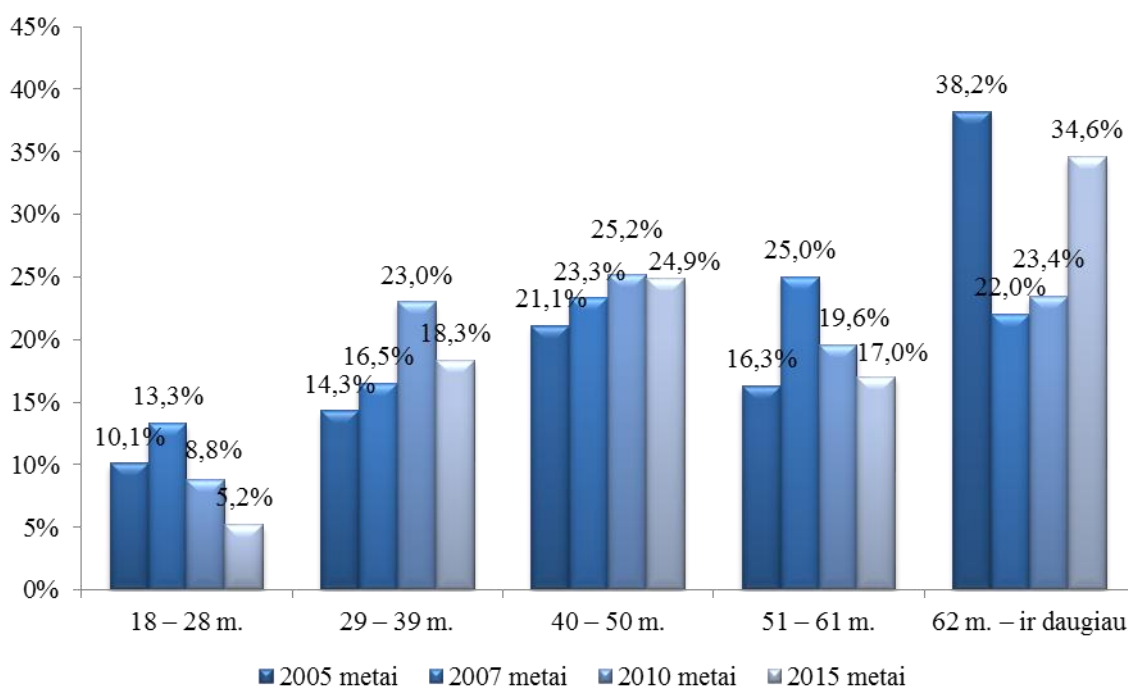
Pirmajame poskyryje pateikiamos demografinės 1 – ojo segmento (daugiabučių namų butų ir kitų gyvenamųjų patalpų savininkų ir gyventojų) tyrimo dalyvių charakteristikos: respondentų pasiskirstymas pagal amžių, lytį, pajamas ir kt. 2015 metų respondentų demografiniai duomenys lyginami su ankstesniais metais atliktų tyrimų (2005, 2007, 2010) duomenimis.

Antrajame poskyryje pateikiama respondentų nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ veiklas ir atsakomybes, trečiajame – įmonės teikiamų paslaugų vertinimas, ketvirtajame - pastato šildymo ir karštojo vandens tiekimo sistemų prižiūrėtojų vertinimas. Penktajame poskyryje pateikiama AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centro vertinimo analizė, šeštajame – sąskaitų informatyvumo ir teikiamos analizės vertinimas. Septintajame poskyryje apžvelgiami klientams žinomi AB „Klaipėdos energija“ sąskaitų apmokėjimo, o aštuntajame – šilumos taupymo būdai.

Devintajame poskyryje apibendrinami viso pirmojo skyriaus duomenys, pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

1.1. DEMOGRAFINĖS, APKLAUSOJE DALYVAVUSIŲ DAUGIABUČIŲ NAMŲ BUTŲ, KITŲ GYVENAMŲJŲ PATALPŲ SAVININKŲ IR GYVENTOJŲ, CHARAKTERISTIKOS

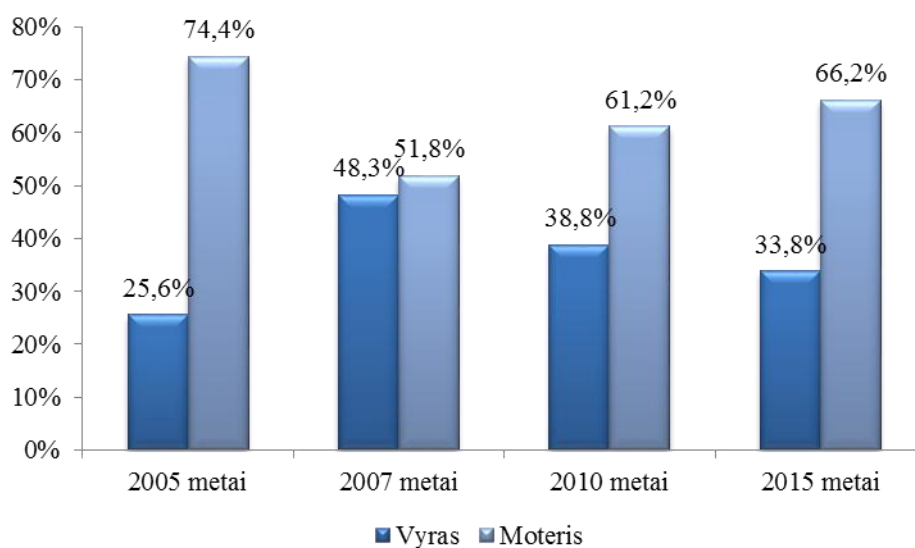
Tyrimu siekta atskleista respondentų pasiskirstymą pagal amžių (žr. 1 paveikslas).



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Respondentai, sulaukę 62 m. ir daugiau, sudaro didžiausią 2005 m. ir 2015 m. apklaustų daugiabučių namų butų ir kitų gyvenamųjų patalpų savininkų bei gyventojų dalį. Iš 2015 metų tyrime dalyvavusių daugiabučių namų butų ir kitų gyvenamųjų patalpų savininkų ir gyventojų šios amžiaus grupės asmenys sudaro šiek tiek daugiau nei trečdalį (34,6 proc.) respondentų; 2007 ir 2010 metais šios amžiaus grupės respondentai sudarė kiek mažiau nei ketvirtadalį apklaustų daugiabučių namų butų, kitų gyvenamųjų patalpų savininkų ir gyventojų. Panašiai kaip ir visų ankstesnių metų (2005, 2007 ir 2010) tyrimuose, taip ir 2015 metų tyrime, mažiausią respondentų dalį (tik 5,2 proc.) sudaro 18 – 28 metų amžiaus grupės asmenys. Nuo 2007 metų šios amžiaus grupės apklausos dalyvių dalis tendencingai mažėja. Tai galima sieti su šios amžiaus grupės žmonių užimtumu (studijos, karjera ir pan.). Ketvirtadalis 2015 metais apklaustųjų (24,9 proc.) 40 – 50 metų amžiaus grupės respondentai. Panaši šios amžiaus grupės respondentų dalis (apie ketvirtadalį) dalyvavo ir visų kitų metų (2005, 2007 ir 2010) apklausose. Panašiai, kaip ir ankstesnių metų tyrimuose, kiek mažiau nei ketvirtadalį 2015 metų respondentų sudaro 29 – 39 metų amžiaus grupės asmenys.

Lyginant 2015 ir ankstesnių metų (2005, 2007, 2010) tyrimo dalyvių pasiskirstymą pagal lytį stebima tendencija, kad visais metais moterys sudaro didesnę dalį nei vyrai. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį pateiktas 2 paveiksle.



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

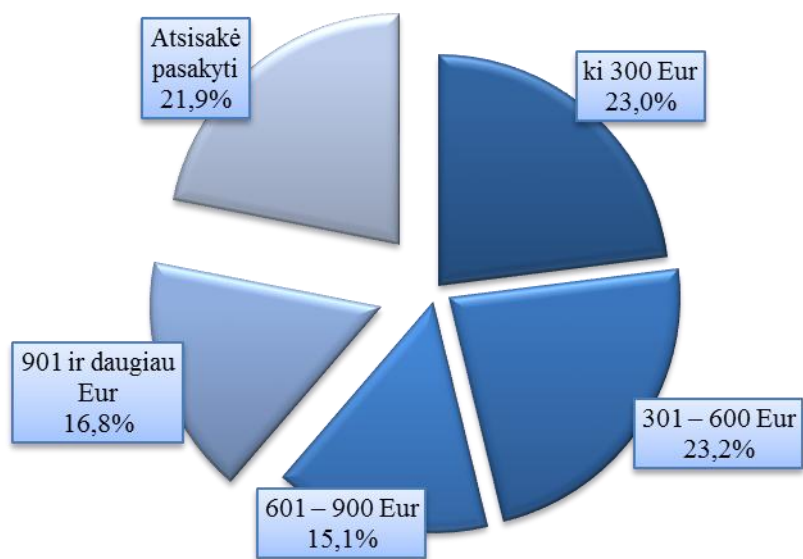
Daugiausiai moterų dalyvavo 2005 metų, mažiausiai (vos daugiau nei pusė visų apklaustųjų) – 2007 metų tyrime. Akcentuotina, kad nuo 2007 metų tendencingai mažėja apklausoje dalyvavusių vyrų dalis.

Tyrimu siekta atskleisti respondentų vidutines pajamas per mėnesį tenkančias šeimai (jei šeimos nėra – asmeniui). Tiek 2015 m., tiek ir ankstesniuose tyrimuose, pajamos – vienas iš kriterijų, pagal kuriuos respondentai buvo skaidomi į pogrupius.

Laikantis lyginamosios analizės reikalavimų 2015 metų respondentų pasiskirstymo pagal pajamas iš esmės negalima lyginti su anksčiau atliktų tyrimų duomenimis dėl tokių pagrindinių priežasčių:

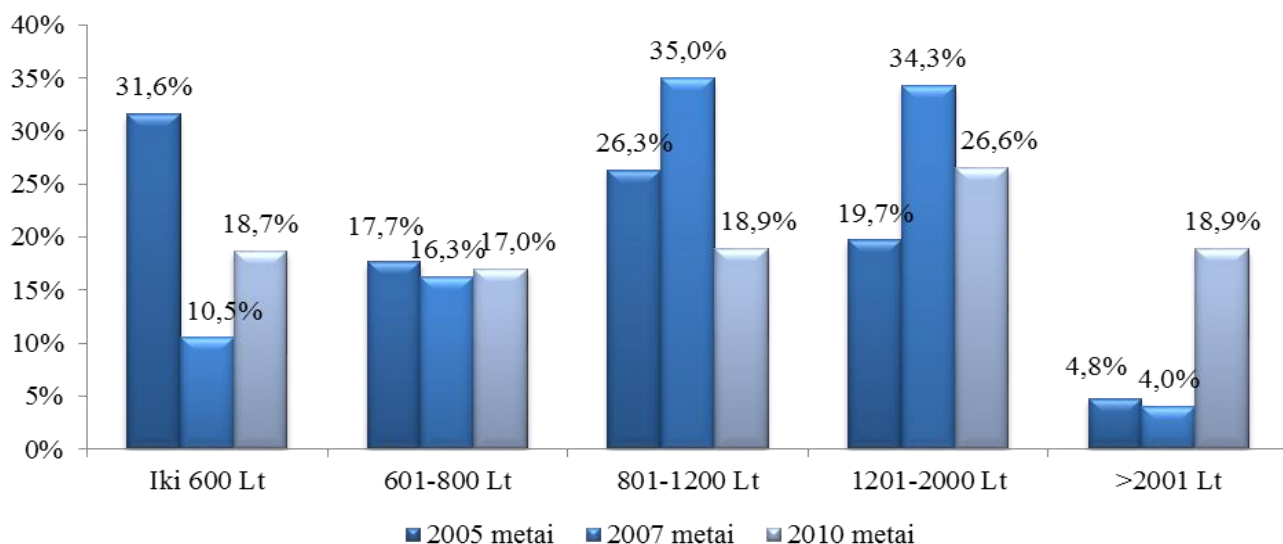
- 1) *2015 metų tyrime išskirta mažiau pajamų grupių (tik keturios), o 2005, 2007 ir 2010 metų tyrimuose buvo išskirtos penkios pajamų grupės: 1) „iki 600 Lt“, 2) 601 – 800 Lt, 3) 801 – 1200 Lt., 4) 1201 – 2000 Lt, 5) „2001 ir daugiau Lt“ šeimai per mėnesį (jei šeimos nėra - asmeniui);*
- 2) *2015 metais tyrime taikytas neanalogiškas, lyginant su ankstesnių metų (2005, 2007 ir 2010) tyrimais, pajamų skirstymas į grupes, todėl nepakanka konkretaus pajamų skaičiaus litais konvertuoti į eurus (taikant analogišką skirstymą pirmoji pajamų grupė „iki 600 Lt“, 2015 m. turėtų būti „iki 173 Eur“ ir t.t.),*

Atsižvelgiant į aukščiau išvardintas priežastis skirtingų metų tyrimuose dalyvavusių respondentų pasiskirstymo pagal pajamas duomenys pateikiami dviejuose paveiksluose. 3 – iame paveiksle - 2015 metų respondentų pasiskirstymas pagal pajamas, o 4 – ame paveiksle - 2005 m., 2007 m., 2010 m. respondentų pasiskirstymas pagal pajamas.



3 pav. 2015 metų respondentų pasiskirstymas pagal pajamas (n=405)

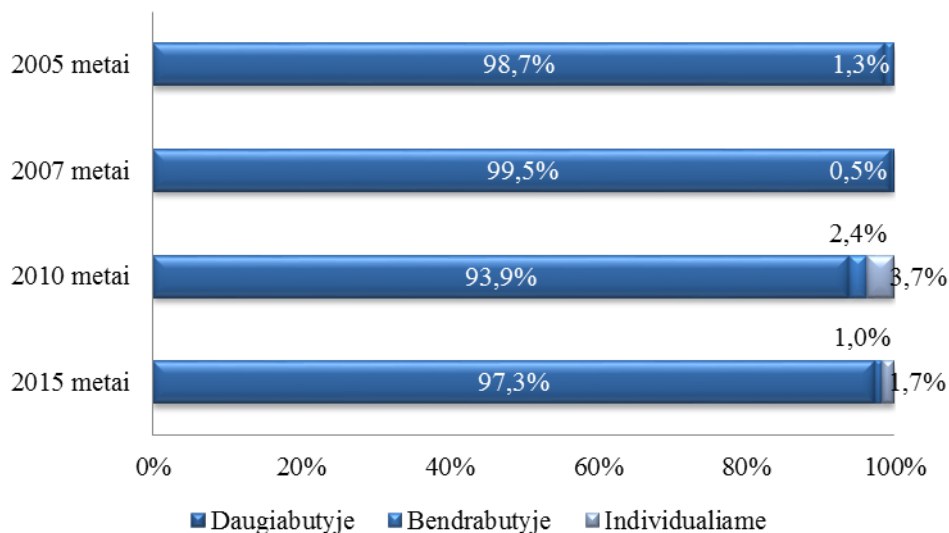
Didžiausią 2015 metų tyrime dalyvavusių respondentų dalį (beveik ketvirtadalį) sudaro asmenys, kurių vidutinės mėnesio pajamos „į rankas“ yra 301 – 600 eurų (n=94), ir iki 300 eurų per mėnesį (n=93). Panaši dalis respondentų (n=89) atsisakė nurodyti savo pajamas. Mažiausią respondentų dalį sudaro asmenys, kurių vidutinės pajamos per mėnesį „į rankas“ yra 601 – 900; 901 ir daugiau eurų.



4 pav. Ankstesnių metų (2005m., 2007 m. ir 2010 m.) respondentų pasiskirstymas pagal pajamas

2010 m. tyrime didžiausią dalį respondentų (kiek daugiau nei ketvirtadalį) sudarė tie, kurių vidutinės pajamos per mėnesį „1201 – 2000 Lt“ (konvertavus į eurus - „348 eurai 11 centų – 579 eurai 71 centas“), o mažiausią – dalį sudarė respondentai, kurių vidutinės mėnesio pajamos tais metais buvo 601 – 800 Lt. (konvertavus į eurus „174 eurai 20 centų – 231 euras 88 centai“).

Tyrimu siekta atskleisti kokio tipo namuose gyvena apklausoje dalyvavę respondentai. 2015 metų gyventojų pasiskirstymas pagal gyvenamosios vietos tipą lygintas su ankstesniais metais (2005, 2007, 2010) atliktų tyrimų rezultatais. Duomenys apie tai pateikti 5 paveiksle.



5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamojo namo tipą²

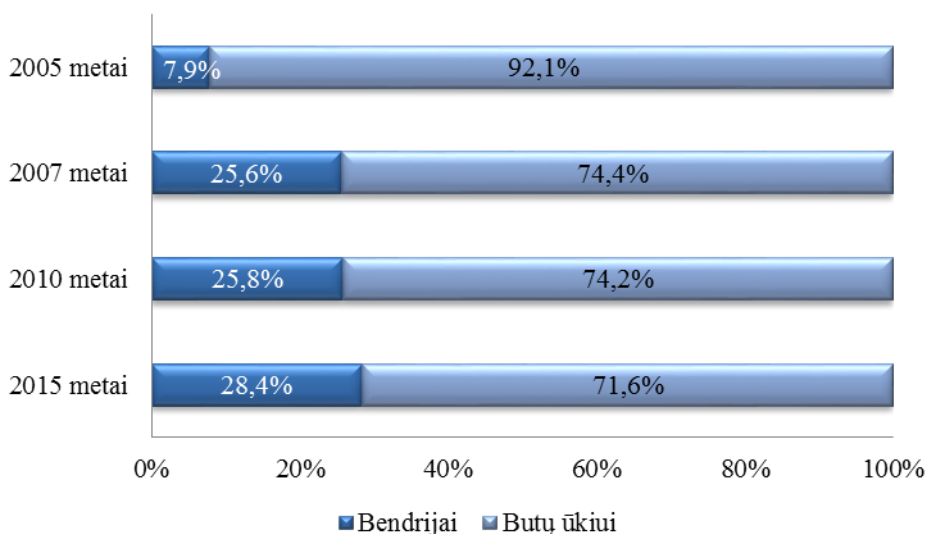
Didžiausią tyrimo dalyvių dalį (vos mažiau nei 100 proc.) sudaro asmenys gyvenantys daugiabučiuose. Ši tendencija vyrauja tiek 2015, tiek ir visuose kituose ankstesnių metų tyrimuose. Mažiausią 2015 metų respondentų dalį sudaro asmenys gyvenantys bendrabučiuose (tik 1 proc.) ir individualiuose namuose (1,7 proc.).

Lyginant 2015 metų respondentų pasiskirstymą pagal gyvenamosios vietos ypatumus, pažymėtina, kad 2010 metais tyrime dalyvavo šiek tiek daugiau individualiuose namuose gyvenančių asmenų. Tačiau 2010 metais, taip pat kaip ir 2015 – aisiais, individualių namų gyventojai sudarė mažiausią respondentų dalį. Pažymėtina, kad skirtingai nei 2015 m., 2005 ir 2007 metais atliktuose tyrimuose nedalyvavo nei vienas respondentas gyvenantis individualiame name.

Siekta nustatyti kam priklauso daugiabučiai, kuriuose gyvena tyrime dalyvavę respondentai (žr. 6 pav.). Tiek 2007, tiek 2010, tiek ir 2015 metais gerokai daugiau nei pusė respondentų (kiek daugiau nei 70 proc.) nurodė, kad daugiabučiai, kuriuose jie gyvena, priklauso butų ūkiui ir kiek daugiau nei ketvirtadalis respondentų teigė, kad daugiabučiai, kuriuose jie gyvena priklauso bendrijai. Lyginant 2005 metų tyrimų duomenis su 2015 metų tyrimo duomenimis galima konstatuoti, kad apklausoje dalyvavo mažiau respondentų gyvenančių daugiabučiuose priklausančiuose butų ūkiui (2005 metais jų buvo 92,1 proc., o 2015 metais kiek daugiau nei 70

² 2010 metų ataskaitoje diagramos atspindinčios respondentų pasiskirstymo pagal gyvenamojo namo tipą pavadinimas buvo „Respondentų gyvenamosios vietos ypatumai (kokiame name gyvena)“.

proc.). Tačiau tiek 2007 metais, tiek 2010 metais, tiek ir 2015 metais atliktuose tyrimuose santykis tarp daugiabučių priklausančių bendrijoms ir butų ūkiui išlieka apie 1:3 (žr. 6 pav.)



6 pav. Duomenys apie daugiabučių priklausymą bendrijai ar namų ūkiui

Apibendrinant šį poskyrį galima konstatuoti, kad respondentai sulaukę 62 m. ir daugiau sudaro didžiausią 2005 m. ir 2015 m. apklaustų daugiabučių namų butų ir kitų gyvenamųjų patalpų savininkų bei gyventojų dalį. Visų metų tyrimuose mažiausią respondentų dalį sudaro 18 – 28 metų amžiaus grupės asmenys. Nuo 2007 metų šios amžiaus grupės apklausos dalyvių dalis tendencingai mažėja.

Visų metų apklausose dalyvavo didesnė dalis moterų nei vyrų. Paminėtina, kad nuo 2007 metų tendencingai mažėja apklausoje dalyvavusių vyrų dalis.

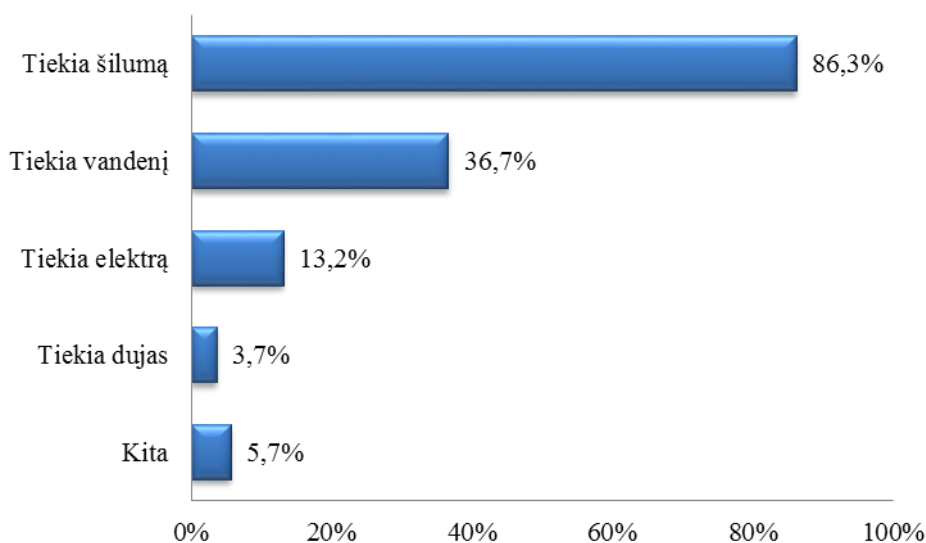
Didžiausią 2015 metų tyrime dalyvausių respondentų dalį (beveik ketvirtadalį) sudaro asmenys, kurių vidutinės mėnesio pajamos „į rankas“ yra 301 – 600 eurų (n=94) ir iki 300 eurų per mėnesį (n=93). Mažiausią respondentų dalį sudaro asmenys, kurių vidutinės pajamos per mėnesį „į rankas“ yra 601 – 900; 901 ir daugiau eurų.

Pagrindinės priežastys, dėl kurių negalima lyginti 2015 metų respondentų pasiskirstymo pagal pajamas - neanalogiškai suskirstytos pajamų grupės (nurodant konkrečias gaunamų pajamų sumas „...nuo –...iki“) ir skirtingas pajamų grupių skaičius.

Visų metų tyrimuose didžiausią respondentų dalį (vos mažiau, nei 100 proc.) sudaro asmenys gyvenantys daugiabučiuose. Santykis tarp daugiabučių priklausančių bendrijoms ir butų ūkiui išlieka apie 1:3

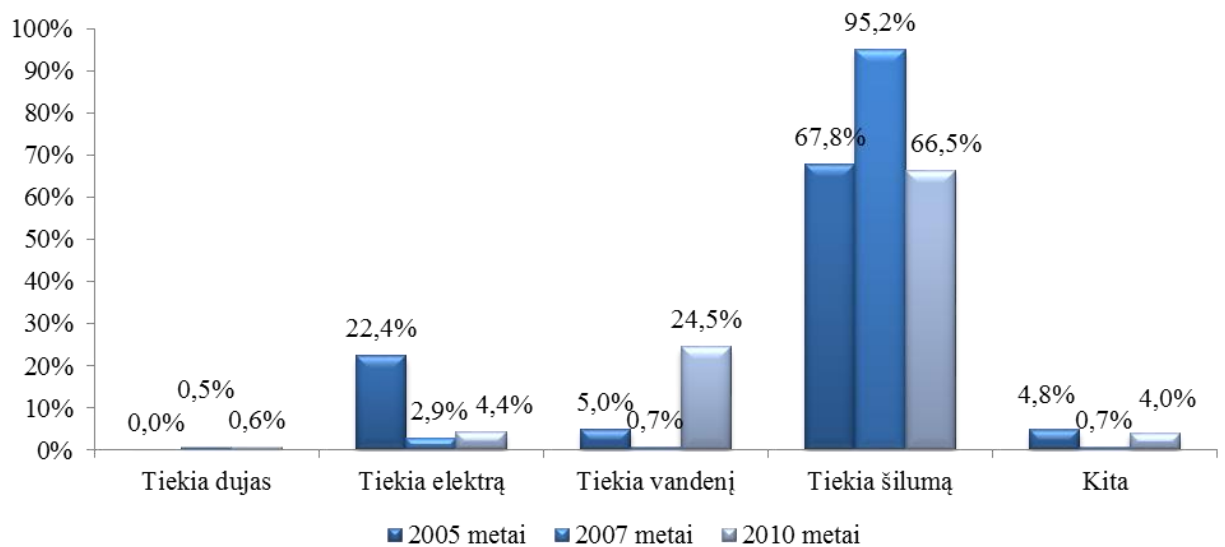
1.2. RESPONDENTŲ NUOMONĖ APIE AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ VEIKLOS SRITIS IR ATSAKOMYBES

Respondentų nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ veiklos sritis. Kaip ir kitų įmonių, taip ir AB „Klaipėdos energija“ veiklos sričių žinomumas potencialių klientų grupėse iš esmės siejasi su sėkmingesne įmonės veikla. Todėl tyrimu siekta atskleisti, ar respondentai žino, kokias paslaugas teikia AB „Klaipėdos energija“. Duomenys pateikti 7 paveiksle.



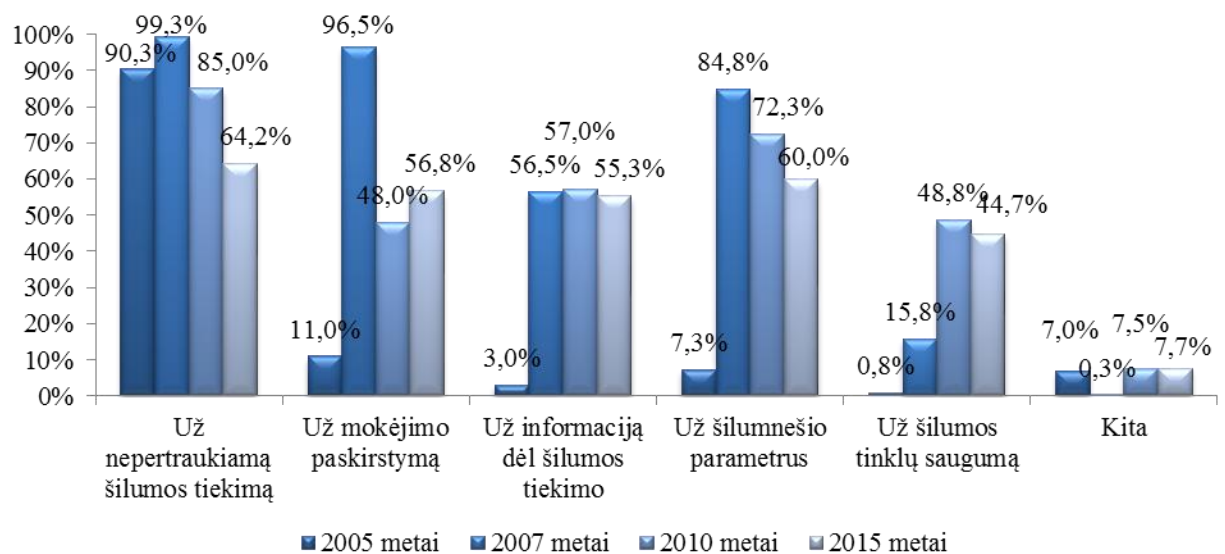
7 pav. 2015 metų tyrimo dalyvių nuomonė apie tai ką tiekia AB „Klaipėdos energija“

Daugeliui 2015 metų respondentų (86,3 proc.) ir tik daugiau nei pusei (66,5 proc.) 2010 metų respondentų (žr. 8 pav.) nekilo abejonų dėl pagrindinės AB „Klaipėdos energija“ veiklos – šilumos tiekimo. Remiantis šiais duomenimis galima daryti prielaidą, kad respondentų dalis, nurodžiusi, jog AB „Klaipėdos energija“ tiekia šilumą, nepainioja įmonės „prekinio ženklo“ su kitomis energetinėmis įmonėmis ir, tikėtina, nepriskiria įmonei nebūdingos veiklos. Vis tik tenka konstatuoti, kad 2015 metais daugiau nei trečdalis (36,7 proc.) apklaustų tyrimo dalyvių AB „Klaipėdos energija“ priskyrė vandens tiekimo funkciją. Šią funkciją įmonei priskyrė ir beveik ketvirtadalis (24,5 proc.) 2010 metų respondentų (žr. 8 paveikslas). Interpretuojant vandens tiekimo funkcijos priskyrimą AB „Klaipėdos energija“ vis dar galima remtis 2010 metų ataskaitoje suformuluotomis prielaidomis, kad tokiai respondentų nuomonei įtakos turėjo: 1) *diskusija dėl karšto vandens tiekėjo parinkimo* ir 2) *dalis respondentų nežinojimas, kad radiatoriais teka „kitoks“ vanduo nei iš karšto vandens čiaupo*.



8 pav. 2005 m., 2007 m., 2010 m. tyrimo dalyvių nuomonė apie tai ką tiekia AB „Klaipėdos energija“

Respondentų nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ atsakomybes. Tyrimu siekta išsiaiškinti, ar respondentai žino, kokios AB „Klaipėdos energija“ atsakomybės (t.y. už ką įmonė atsako). Duomenys – 9 paveiksle.



9 pav. Respondentų nuomonė apie tai už ką atsako AB „Klaipėdos energija“

Nors 2015 metais gerokai daugiau nei pusė respondentų teigė, kad AB „Klaipėdos energija“ atsako už nepertraukiamą šilumos tiekimą, tačiau jau nuo 2007 metų stebimas tendencingas šią įmonės pareigą įvardijančių respondentų mažėjimas (2007 metais praktiškai visi respondentai teigė,

kad AB „Klaipėdos energija” atsako už nepertraukiamą šilumos tiekimą, tuo tarpu 2010 metais taip teigė 85 proc. respondentų ir 2015 m. - 64,2 proc. respondentų).

Lyginant su 2007 metais, kuriais tyrime dalyvavę gyventojai puikiai žinojo, kad AB „Klaipėdos energija” paskirsto mokėjimus tarp butų savininkų, 2015 metais tokių respondentų buvo mažiau, tačiau beveik dešimtadaliu daugiau nei 2010 metais. 2010 –ųjų metų prielaidos, teigiančios, kad vartotojus dezorientuoti galėjo „vienos sąskaitos“³ atsiradimas, pagrindu galima formuluoti kitą prielaidą ir teigti, kad 2015 metais išaugo vartotojų dalis besinaudojančių vienos sąskaitos mokėjimo metodu. Kuo daugiau gyventojų naudojami „viena sąskaita“, tuo didesnė jų dalis žino, kas konkrečiai tą sąskaitą sudaro. Tuo galima paaiškinti po truputį mažėjančią dėl „vienos sąskaitos“ metodo „dezorientuotų vartotojų“ dalį.

Nuo 2007 m. iki 2015 m. (įskaitytinai) beveik nesikeičia respondentų dalis, teigianti, kad AB „Klaipėdos energija“ atsakinga už informaciją dėl šilumos tiekimo, tačiau gan ženkliai mažėja respondentų teigiančių, kad įmonė atsakinga už šilumnešio parametrus.

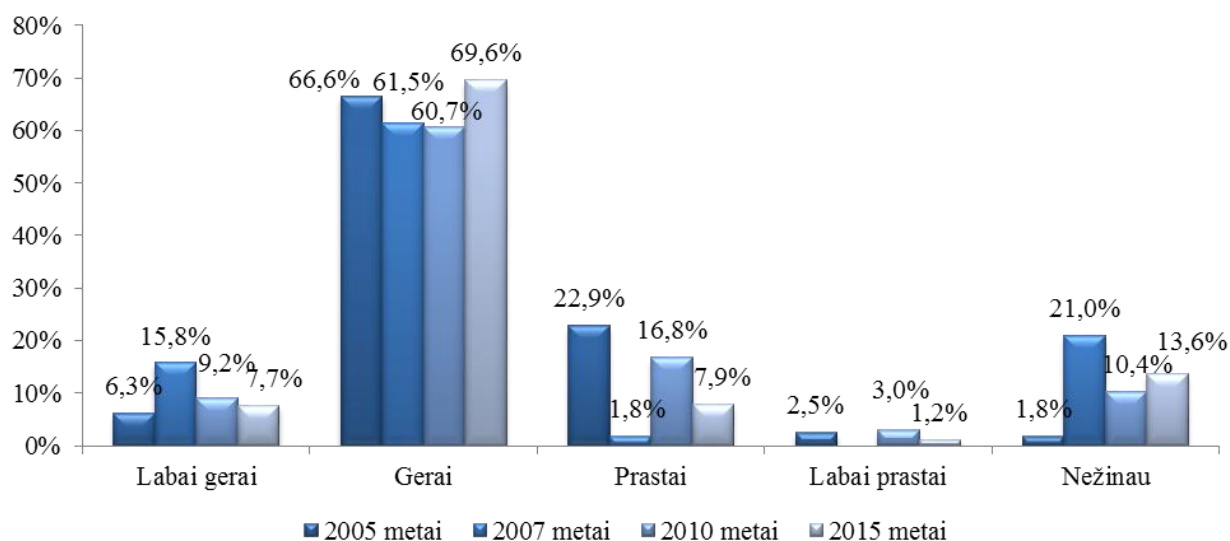
2015 metais šiek tiek mažesnė respondentų dalis (kiek mažiau, nei pusė - 44,7 proc.) nei 2010 metais (apie pusė respondentų - 48,8 proc.) nurodė, kad įmonė atsakinga už šilumos tinklų saugumą.

1.3. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

1.3.1. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ PRAĖJUSIO ŠILDYMO SEZONO VEIKLOS VERTINIMAS

Klientų pasitenkinimą apie įmonių teikimas paslaugas atskleidžia tai, kaip jie vertina konkrečias paslaugas. Todėl siekiant atskleisti vartotojų pasitenkinimą AB „Klaipėdos energija” teikiamomis paslaugomis itin svarbus klausimas apie tai, kaip jie vertina įmonės praėjusio šildymo sezono veiklą. AB „Klaipėdos energijos” veiklos, praėjusio šildymo laikotarpio vertinimai pateikti 10 paveiksle.

³ Viena sąskaita - Lietuvos banko licencijuotas mokėjimo metodas, automatiškai sujungiantis visas vartotojo mėnesio sąskaitas į vieną ir leidžiantis atsiskaityti už mėnesio paslaugas vienu pavedimu.



10 pav. Praėjusio šildymo sezono AB „Klaipėdos energija“ veiklos vertinimas

Didžioji dalis 2015 metų respondentų teigiamai vertina AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklas. Bendras pozityvus 2015 metų praėjusio šildymo sezono AB „Klaipėdos energija“ veiklos vertinimas identiškas 2007 metų respondentų išsakytam vertinimui (77,3 proc. atsakymų gerai ir labai gerai); pozityviai įmonės praėjusio šildymo sezono veiklą vertino kiek mažiau 2010 metų respondentų (69,9 proc. atsakymų gerai ir labai gerai). Vadinasi neatsitiktinai 2010 metais didesnė respondentų dalis neigiamai vertino įmonės praėjusio šildymo sezono veiklą (19,8 proc. atsakymų prastai ir labai prastai, o 2015 metai jau tik 9,1 proc. atsakymų prastai ir labai prastai).

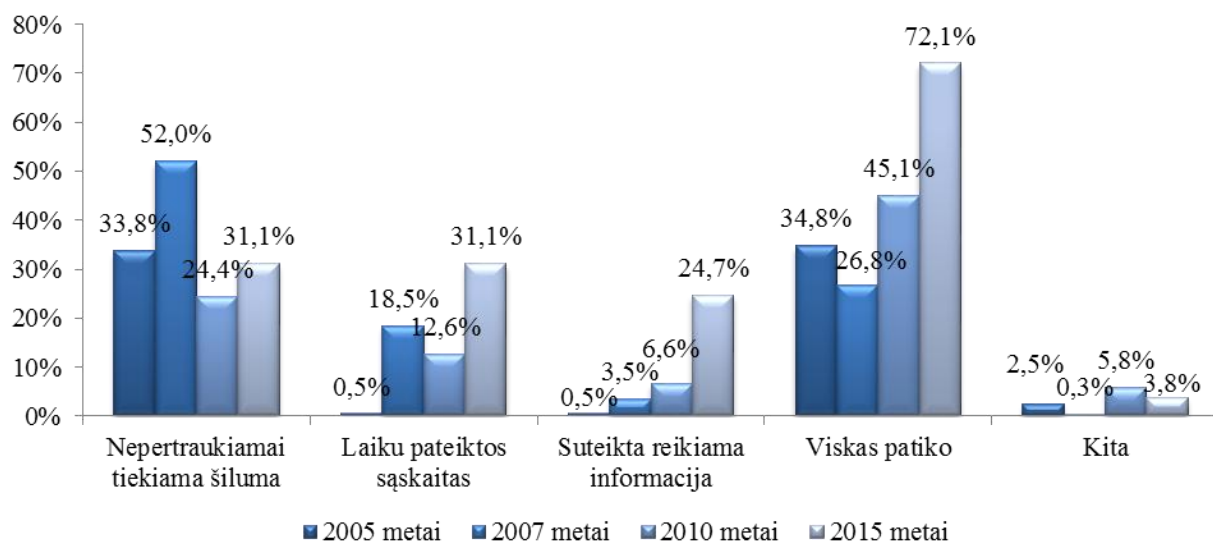
Didėjantis respondentų pozityviai vertinančių įmonės praėjusio šildymo sezono veiklą, skaičius gali būti siejamas su keliais veiksniais:

- ✓ praėjusia ekonomine krize;
- ✓ kylančiu gyventojų pragyvenimo lygiu;
- ✓ tobulesne AB „Klaipėdos energija“ šildymo sezono veikla.

Pozityvus AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono vertinimas tiesiogiai siejasi ir su ženkliai išaugusia respondentų dalimi, teigiančia, kad jiems viskas patiko įmonės veikloje (žr. 11 paveikslas). Pažymėtina, kad klausimas apie labiausiai patikusias AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklas buvo pateiktas tik tiems respondentams, kurie pozityviai vertino (pasirinko atsakymus „labai gerai“ arba „gerai“) įmonės veiklą. Taigi, į šį klausimą atsakinėjo 77,3 proc. respondentų.

Lyginant su visų kitų ankstesnių metų tyrimų rezultatais, 2015 metais didžiausia dalis respondentų teigė, kad jiems viskas patiko įmonės praėjusio šildymo sezono veikloje. Taip pat

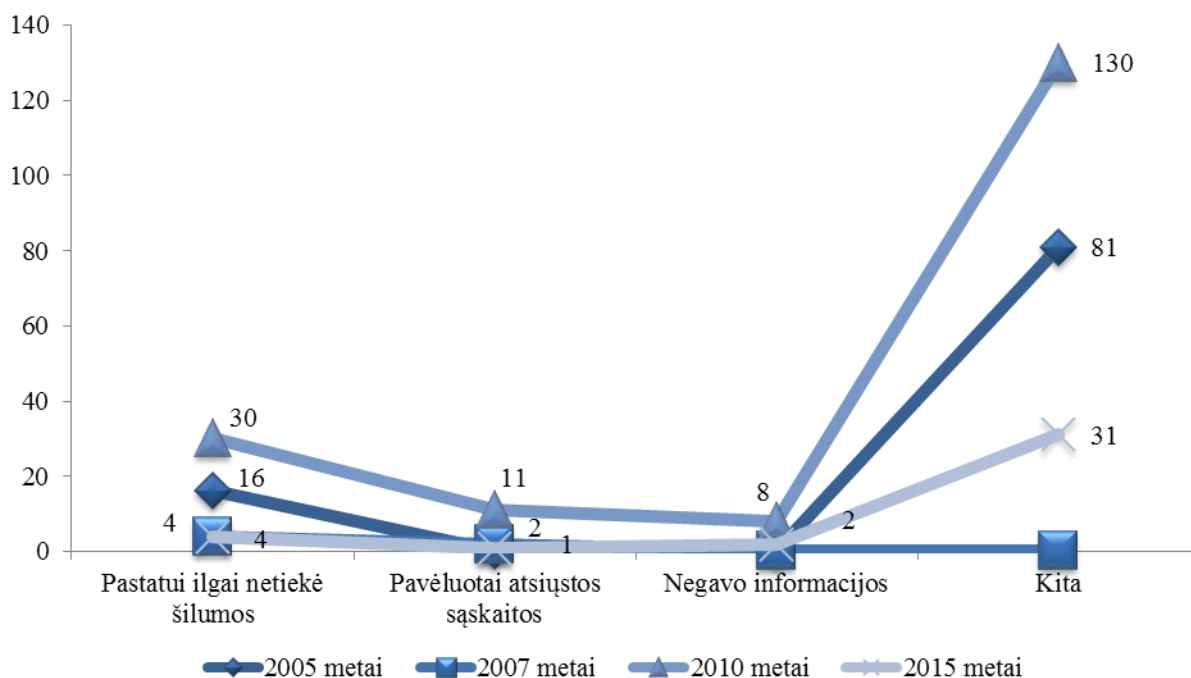
ženkliai išaugo respondentų dalis teigiančių, kad jiems patiko laiku pateiktos sąskaitos (beveik trečdalis pasirinktų atsakymų *laiku pateiktos sąskaitos*). Padidėjo ir respondentų, kurie patenkinti suteikta reikiama informacija (ketvirtadalis atsakymų *suteikta reikiama informacija*). Nors 2015 metais daugiau gyventojų (beveik trečdalis) nei 2010 metais, buvo patenkinti nepertraukiamai tiekiamu šiluma, tačiau analogišką nuomonę išsakė žymiai didesnė 2007 m. respondentų dalis (kiek daugiau nei pusė tyrimo dalyvių).



11 pav. Respondentų nuomonė apie labiausiai patikusias praėjusio šildymo sezono AB „Klaipėdos energija“ veiklas.

Tyrimu siekta atskleisti kas respondentams labiausiai nepatiko AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veikloje. Šis klausimas pateiktas mažai daliai 2015 metų (9,1 proc.) respondentų. Kiekybinės aprašomosios statistikos požiūriu dėl mažo atsakiusių skaičiaus, respondentų nuomonė apie tai, kas jiems labiausiai nepatiko AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veikloje yra nereikšminga ir neatspindi vyraujančių tendencijų. Tačiau kokybinės analizės požiūriu į ataskaitos aprašymą gali būti įtraukiamas, kad ir vieno respondento atsakymas, nes leidžia konkretizuoti subjektyvią nuomonę įvardijant kas konkrečiai netenkino pavienių tyrimo dalyvių.

Subjektyvi respondentų nuomonė apie jiems labiausiai nepatikusias AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklas pateikta 12 paveiksle.



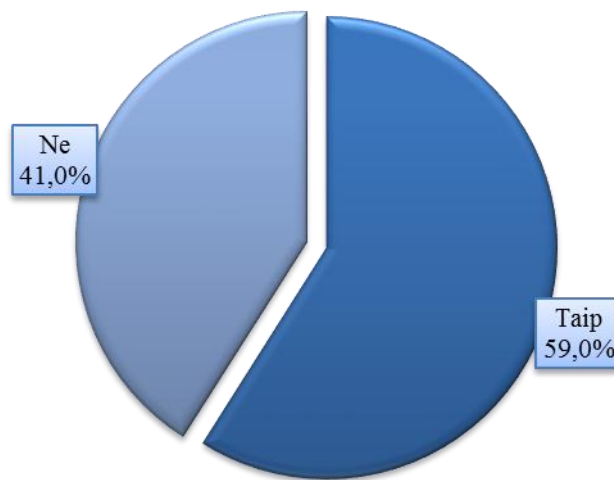
12 pav. Subjektyvi respondentų nuomonė apie tai kas jiems labiausiai nepatiko AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veikloje (n⁴).

Daugiausiai 2015 metais nepatenkintų AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veikla tyrimo dalyvių (n=31), taip pat, kaip ir 2010 metais (n=130), negalėjo įvardinti kas konkrečiai jų netenkina, nes priskyrė savo atsakymus kategorijai „kita“. Pažymėtina, kad 2010 metais 99 asmenimis daugiau, nei 2015 metais išsakė savo nepasitenkinimą įmonės veikla, nekonkretizuodami kas tiksliai jų netenkina (pasirinkdami atsakymą „kita“). Tai – subjektyvios nuomonės, neatskleidžiančios vyraujančių tendencijų. Šiuo atveju, tiek ir kiekybinės, tiek ir kokybinės analizės požiūriu atsakymo variantas „kita“ yra neinformatyvus. Aktualizuojant kokybinę analizę, atliekant panašaus pobūdžio apklausas ateityje, tikslinga būtų prašyti respondentų įvardinti konkrečią nepasitenkinimo priežastį. Tik tokiu atveju būtų galima profesionali kokybinė atsakymų analizė (pvz. turinio analizė). 2015 metais atliktame tyrime aktualumą praranda 2010 metais pateikta prielaida, kad mažos dalies respondentų nepasitenkinimas AB „Klaipėdos energija“ veikla sietinas su išaugusiu bendru nepasitenkinimu, pablogėjusiomis gyvenimo sąlygomis. Viena iš 2015 metais priimtinių interpretacijų gali būti ta, kad nepasitenkinimą išreiškę respondentai yra pesimistiški, dažniausiai negatyviai vertinantys daugelį gyvenimo aspektų. Vis tik svarbu dar kartą pabrėžti, kad 2015 metų apklausa, taip pat kai ir ankstesnių metų apklausos (2010, 2007, 2005), rodo tik vienetinius konkrečius nusiskundimus – statistiniu požiūriu nereikšminga, neatskleidžianti vyraujančių tendencijų.

⁴ N – respondentų skaičius.

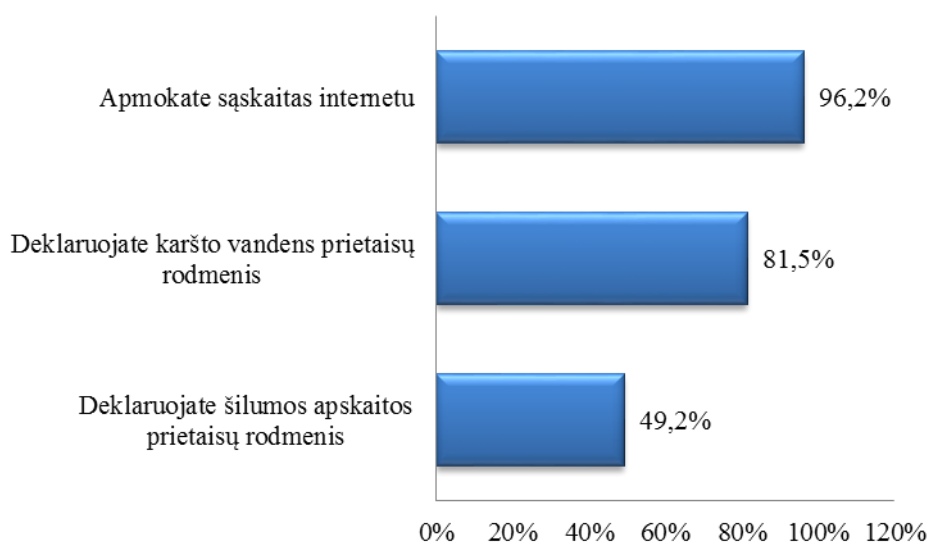
1.3.2. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ E-PASLAUGŲ ŽINOMUMAS IR VERTINIMAS

Skirtingai nei ankstesnių metų apklausose 2015 metų respondentams buvo pateikti klausimai apie AB „Klaipėdos energija“ paslaugas. Tyrimo duomenys rodo, kad daugiau nei pusė (59 proc., n=239) tyrimo dalyvių žino apie įmonės teikiamas E-paslaugas. Likusiai respondentų daliai (41 proc., n=166) – įmonės E-paslaugos – nežinomos (žr. 13 pav.). E-paslaugų nežinomumo priežastys gali būti įvairios: respondentai veikiausiai nesinaudoja internetu; geba naudotis internetu, bet namuose neturi interneto prieigos ir/ar kompiuterio ir pan.



13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal (ne)žinojimą apie E-paslaugas

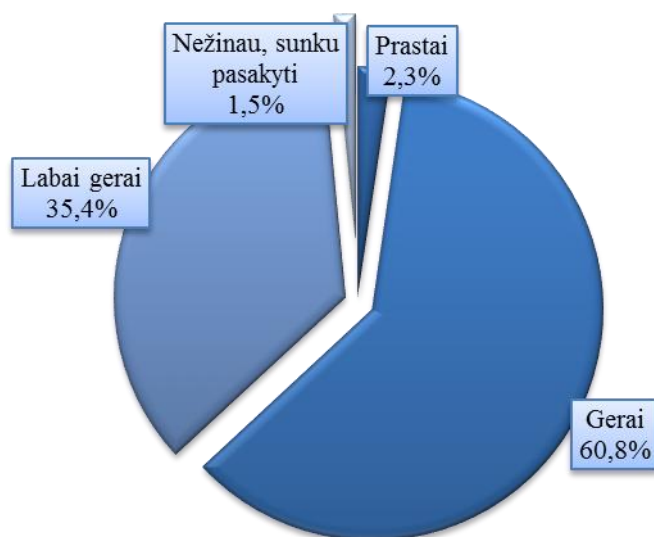
Į klausimą apie tai, ar naudojasi E-paslauga, atsakė 239 respondentai. Didesnė jų dalis (54,4 proc., n=130) teigė, kad naudojasi AB „Klaipėdos energija“ E-paslauga, likusieji (45,6 proc., n=109) – nesinaudoja. Tyrimu siekta atskleista kokiais tikslais respondentai naudoja AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis. Duomenys – 14 paveiksle.



14 pav. Naudojimosi E-paslaugomis tikslai (n=130)

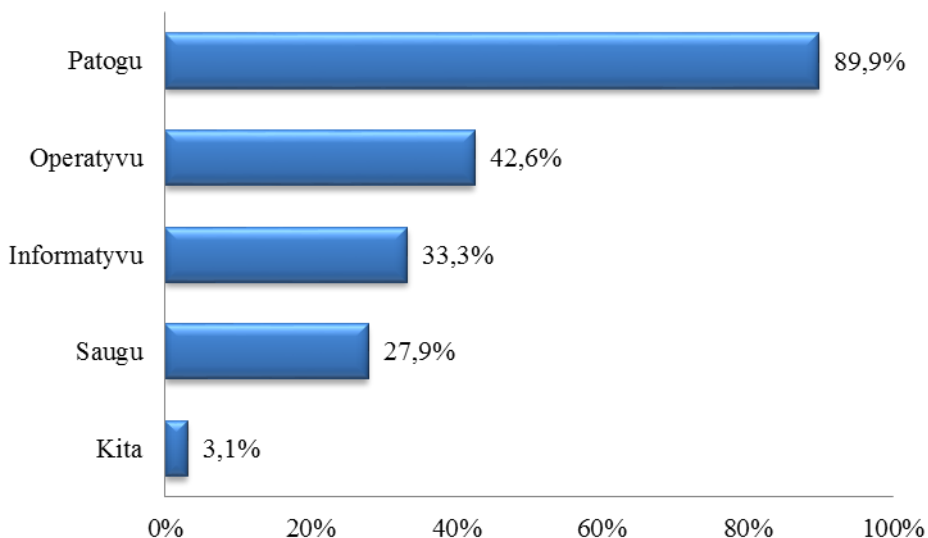
Daugelis besinaudojančių AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis apmoka sąskaitas internetu (96,2 proc., n=125) ir deklaruoja karšto vandens rodmenis (81,5 proc., n=106). Beveik pusė į šį klausimą atsakiusiųjų (49,2 proc., n=64) naudoja E-paslaugą deklaruodami šilumos apskaitos prietaisų rodmenis.

Pozityviai E-paslaugą vertina beveik visi ja besinaudojantys (96,2 proc., n=125) respondentai (60,8 proc. atsakymų gerai ir 35,4 proc. atsakymų labai gerai). Išsamesni duomenys – 15 paveiksle.

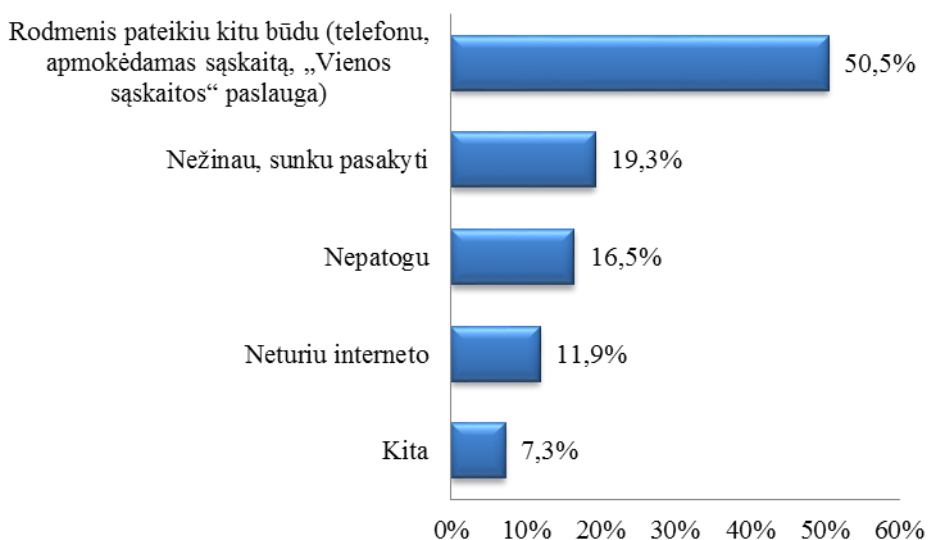


15 pav. AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugų vertinimas

Tyrimu siekta atskleisti kokios (ne)sinaudojimo AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastys. Duomenys apie naudojimosi AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastis pateikti 16 paveiksle, nesinaudojimo – 17 paveiksle.



16 pav. Naudojimosi AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastys (n=129)



17 pav. Nesinaudojimo AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastys (n=109)

Dauguma besinaudojančių AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis nurodė, kad tai jiems – *patogu* (89,9 proc., n=116). Kiek mažiau nei pusė respondentų (42, 6 proc., n=55) teigė, kad naudotis E-paslaugomis *operatyvu*, trečdalis (33, 3 proc., n=43) – *informatyvu*. Dauguma, sudaranti pusę į klausimą apie nesinaudojimo E-paslaugomis priežastis atsakiusių respondentų (50,5 proc., n=54) teigė, kad *rodmenis pateikia kitu būdu*. Mažiausia dalis į šį klausimą atsakiusiųjų (7,3 proc.,

n=8) pasirinko atsakymo variantą „kita” konkretizuodami, kad: *atsiskaito debetu* (n=5); mano, kad *E-paslaugomis naudotis nesaugu* (n=2); nors šiuo metu ir nesinaudoja, tačiau *ketina tai daryti* (n=1).

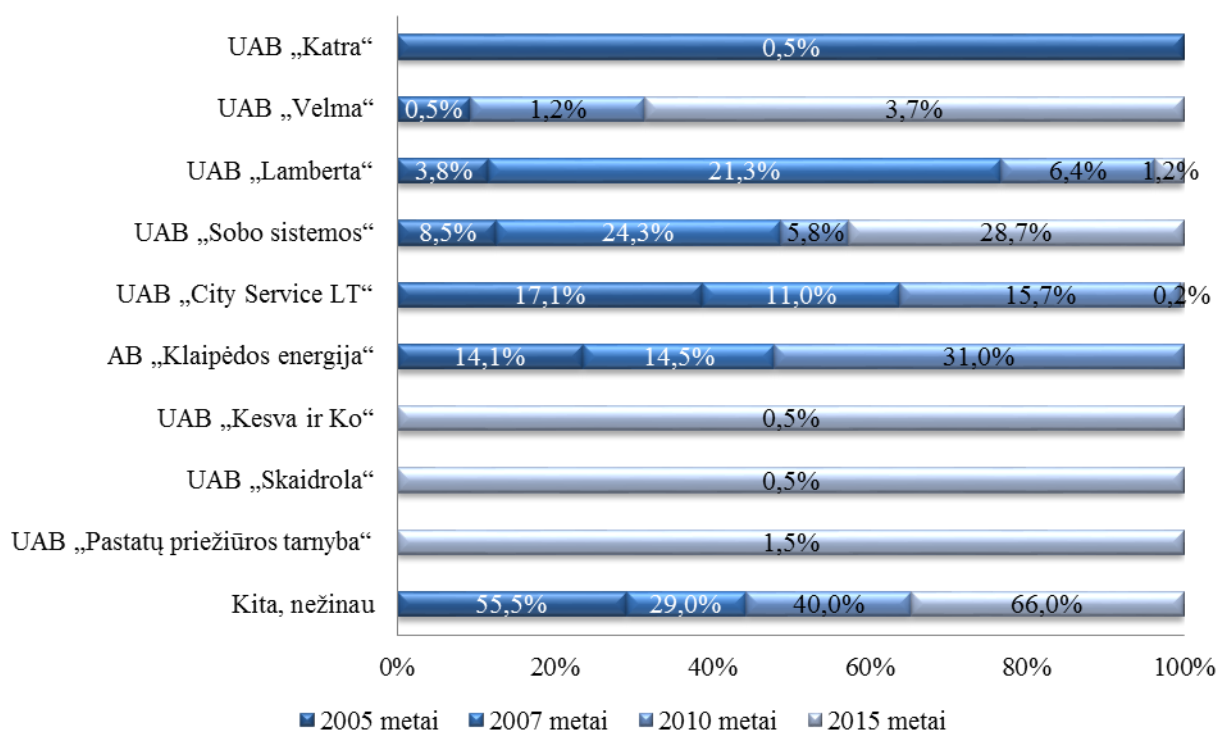
Apibendrinant šį poskyrį akcentuotina, kad klausimai apie AB „Klaipėdos energija E-paslaugas buvo pateikti tik 2015 metų respondentams. Tyrimo duomenys rodo, kad daugiau, nei pusė (59 proc., n=239) respondentų žino apie įmonės teikiamas E-paslaugas ir panaši jų dalis (54,4 proc., n=130) jomis naudojasi. Pozityviai E-paslaugas vertina beveik visi jomis besinaudojantys (96,2 proc., n=125) respondentai (60,8 proc. atsakymų gerai ir 35,4 proc. atsakymų labai gerai).

Patogumas – pagrindinė naudojimosi AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastis (89,9 proc. atsakymų *patogu*, n=116). Kiek mažiau nei pusė respondentų (42,6 proc., n=55) teigė, kad naudotis E-paslaugomis *operatyvu*, trečdalis (33,3 proc., n=43) – *informatyvu*.

Dauguma, sudaranti pusę į klausimą apie nesinaudojimo E-paslaugomis priežastis atsakiusių respondentų (50,5 proc., n=54) teigė, kad *rodmenis pateikia kitu būdu*. Mažiausia dalis į šį klausimą atsakiusiųjų (7,3 proc., n=8) pasirinko atsakymo variantą „kita” konkretizuodami, kad: *atsiskaito debetu* (n=5); mano, kad *E-paslaugomis naudotis nesaugu* (n=2); nors šiuo metu ir nesinaudoja, tačiau *ketina tai daryti* (n=1).

1.4. PASTATO ŠILDYMO IR KARŠTO VANDENS TIEKIMO SISTEMŲ PRIŽIŪRĖTOJŲ DARBO VERTINIMAS

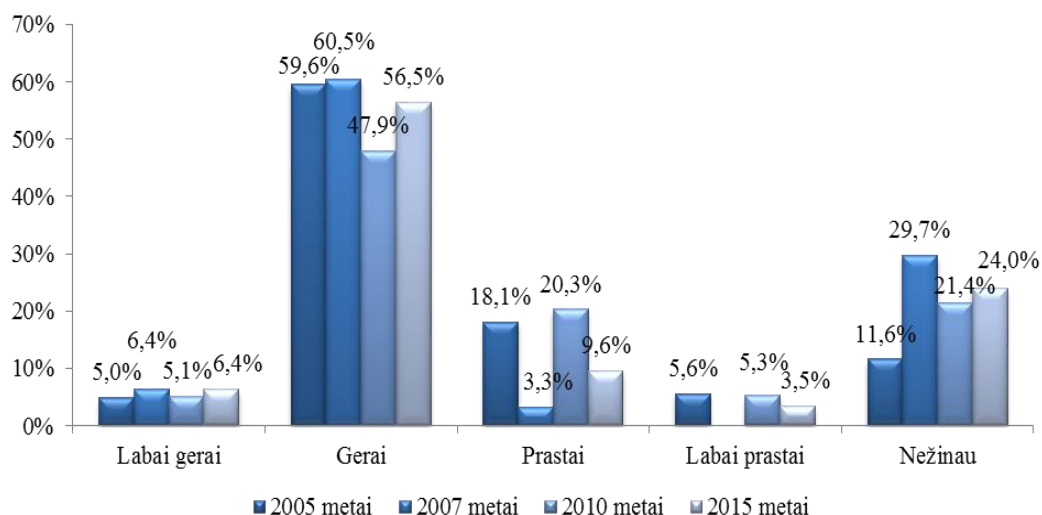
Siekiant atskleisti kaip respondentai vertina pastato, kuriame jie gyvena šildymo ir karšto vandens tiekimo sistemų pižiūrėtojų darbą visų pirma siekta nustatyti ar tyrimo dalyviai žino kas minėtą sistemą (mazgą) prižiūri (žr. 13 pav.)



18 pav. Namo šildymo sistemą (mazgą) prižiūrinčios įmonės

Remiantis skirtingų metų (2007, 2010 ir 2015) tyrimų duomenimis nuo 2007 m. tendencingai auga gyventojų, kurie nežino kas prižiūri jų namo šildymo sistemą, dalis. Tai gali skatinti dažnesnius nesusipratimus su AB „Klaipėdos energija“ tarnybomis. 2007 metais vos mažiau, nei trečdalis respondentų (29 proc.) nežinojo kas aptarnauja namo, kuriame jie gyvena sistemą, 2010 metais to nežinojo dar didesnė dalis respondentų (net 40 proc.), o 2015 metais jau gerokai daugiau, nei pusė (66 proc.) tyrimo dalyvių negalėjo atsakyti į klausimą kas aptarnauja jų namo šildymo sistemą.

Nors daugiau nei pusė 2015 metų tyrimo dalyvių negalėjo atsakyti kas prižiūri jų namo šildymo sistemą, tačiau, net ir to nežinant galimas argumentuotas minėtos sistemos „prižiūrėtojo“ vertinimas. Duomenys apie tai, kaip respondentai vertina šildymo sistemos prižiūrėtojo darbą pateikti 14 paveiksle.



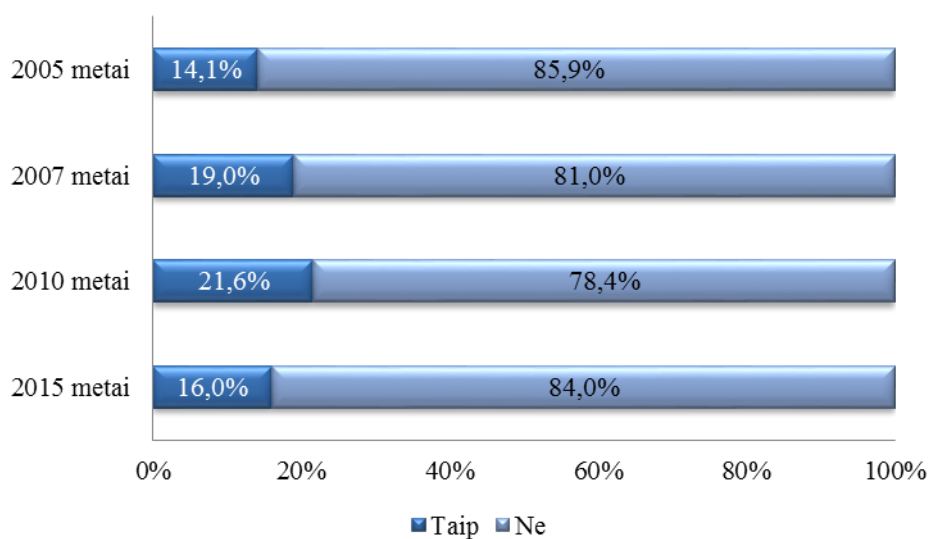
19 pav. Pastato šildymo sistemos prižiūrėtojo vertinimas

2015 metais daugiau nei pusė tyrimo dalyvių pozityviai vertino (*bendras pozityvus vertinimas, apimantis atsakymus „gerai“ ir „labai gerai“ – 60,9 proc.*) jų gyvenamojo namo šildymo sistemos prižiūrėtojo darbą. Beveik identiškas šildymo sistemos prižiūrėtojo vertinimas nustatytas 2007 metais. 2010 metais pozityvų šildymo sistemos vertinimą išsakė šiek tiek mažesnė respondentų dalis, tačiau skirtumai nežymūs. 2015 metais mažiau respondentų nei 2010 metais išsakė neigiamus vertinimus (pasirinko atsakymus „prastai“ ir „labai prastai“) šilumos sistemos prižiūrėtojo aspektu. 2010 metais tokių respondentų buvo ketvirtadalis (25,6 proc.), o 2015 metais jau tik 13,1 proc. Visų metų tyrimuose tendencinga tai, kad gerokai didesnė dalis respondentų šilumos sistemos prižiūrėtoją vertina pozityviai ir mažuma – negatyviai.

Beveik ketvirtadalio 2015 metų respondentų pasirinktas atsakymo variantas „nežinau“ rodo, kad jie yra neutralūs namo šildymo sistemos prižiūrėtojo vertinimo aspektu. Daugiausiai respondentų, nežinojusių kaip vertinti šildymo sistemos prižiūrėtojo darbą buvo 2007 metų, mažiausiai - 2005 metų tyrimuose.

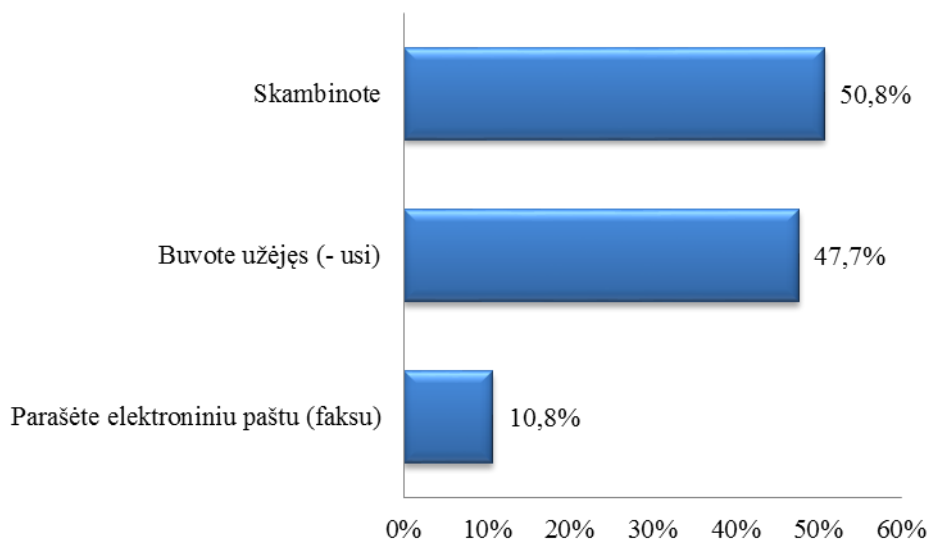
1.5. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ KLIENTŲ APTARNAVIMO CENTRO VERTINIMAS

Tyrimu siekta nustatyti kokia dalis apklausoje dalyvavusių asmenų kreipėsi į AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centrą. Duomenys pateikti 15 paveiksle.

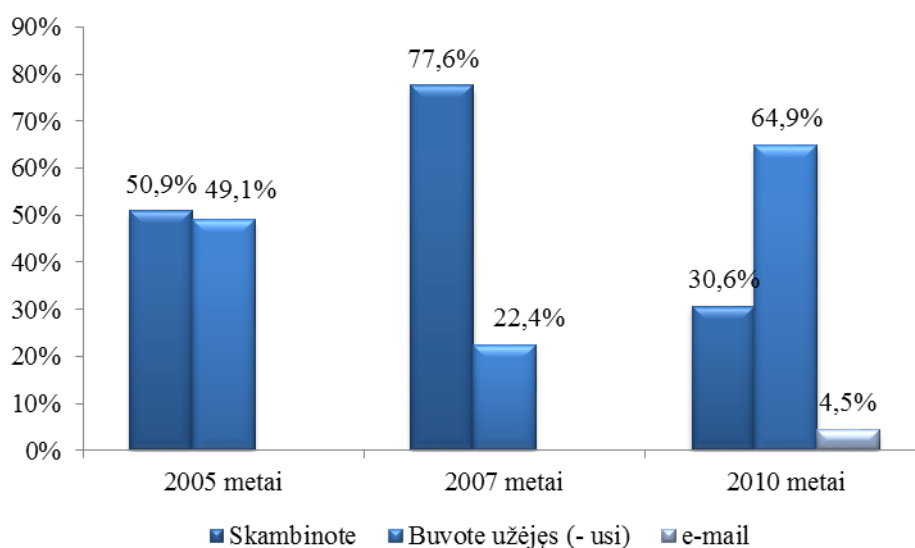


20 pav. (Ne)sikreipusių į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą respondentų dalis

Visų metų tyrimų duomenys rodo, kad daugumai respondentų teko kreiptis į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą. Skirtingiems klientams priimtini skirtingi kreipimosi į paslaugų teikėją būdai. Duomenys apie tai, kokiais būdais 2015 metų respondentai kreipėsi į AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centrą – 16 paveiksle.

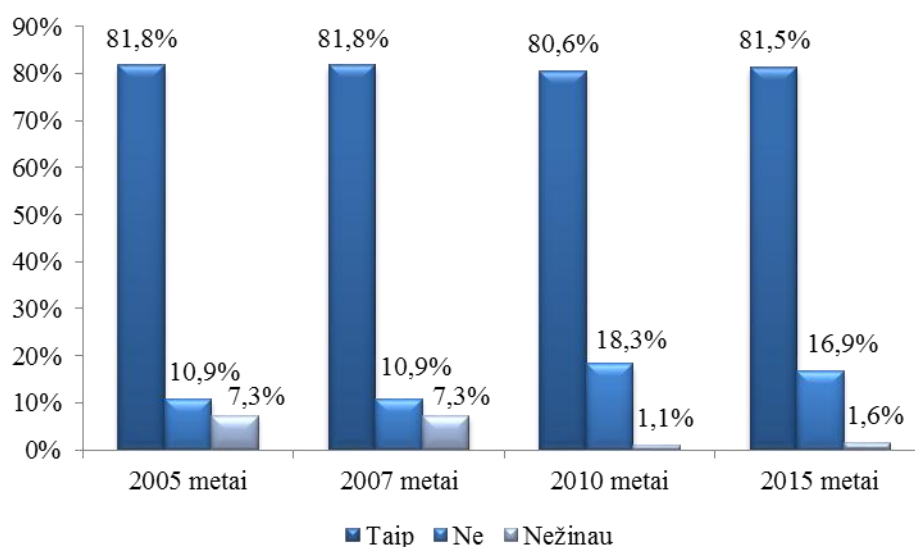


21 pav. Būdai, kuriais 2015 metų respondentai kreipėsi į AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centrą



22 pav. Būdai, kuriais gyventojai kreipėsi į AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centrą

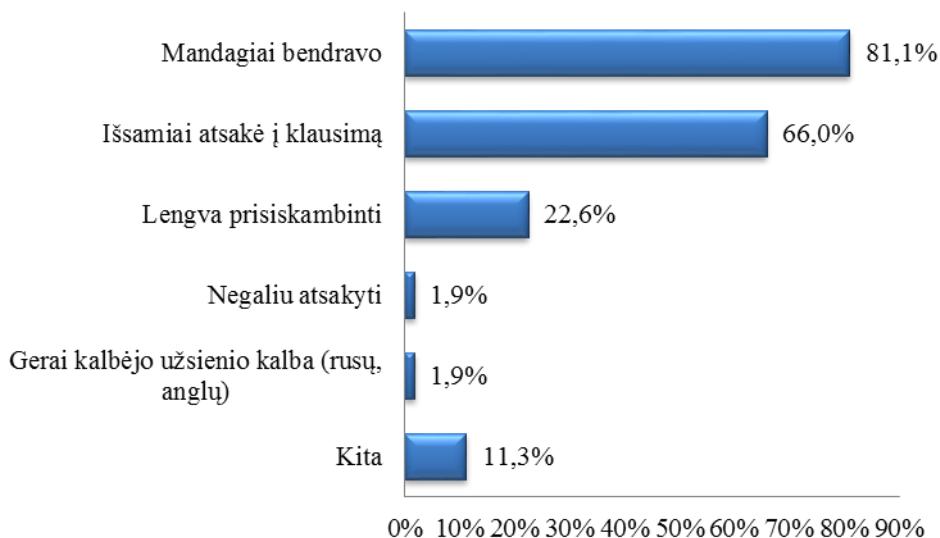
Kreipimosi į įmonės Klientų aptarnavimo centrą būdai. Skambutis telefonu - populiariausias būdas, kuriuo 2015 metų respondentai kreipėsi į AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centrą. Į įmonės klientų aptarnavimo centrą skambino tokia pati 2005 metų respondentų dalis (žr. 23 pav.). Panaši, vos mažesnė 2015 metų respondentų dalis buvo užėję į įmonės klientų aptarnavimo centrą. Mažiausiai 2015 metų respondentų rašė elektroniniu paštu (faksu). Atkreiptinas dėmesys, kad elektroninio laiško rašymas ir fakso siuntimas iš esmės yra du skirtingi komunikavimo būdai. Todėl tiksliau būtų šiuos du kreipimosi būdus ateities tyrimuose įvardinti atskirai. Dar mažesnė respondentų dalis kreipėsi į klientų aptarnavimo centrą el. paštu 2010 metais, o 2005 ir 2007 metais – tokio komunikacijos būdo nenaudojo nei vienas respondentas.



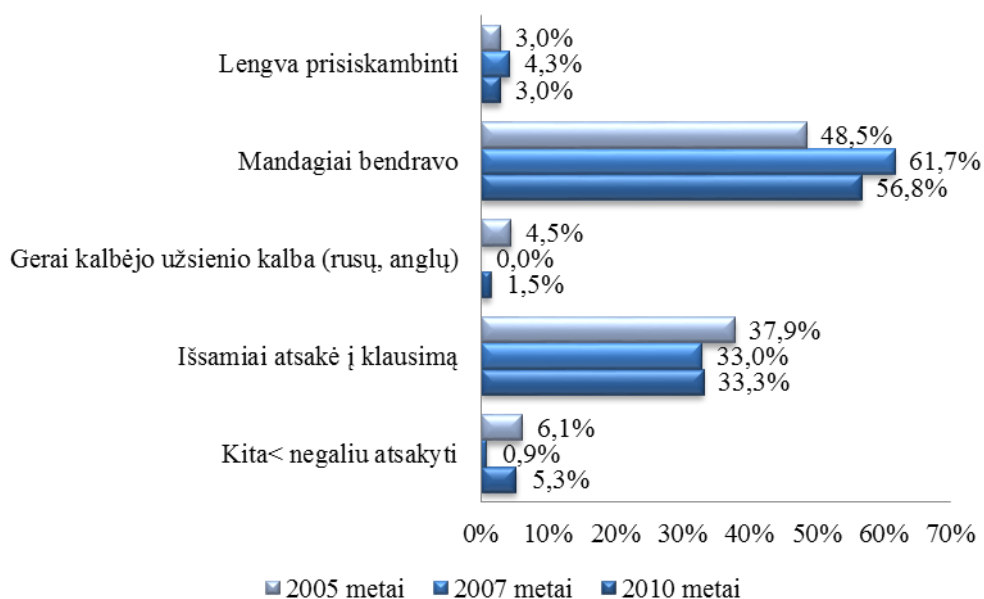
23 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, ar jiems patiko klientų centro aptarnavimas

Tendencinga, kad daugumai visais metais besikreipusiųjų patiko AB „Klaipėdos energija“ Klientų centro aptarnavimas (žr. 16 pav.). Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad asmenys, besikreipiantys į įmonės klientų aptarnavimo centrą, aptarnaujami profesionalai ir kompetentingai.

Daugeliui 2015 m. besikreipusiųjų į AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centrą labiausiai patiko mandagus bendravimas ir daugiau nei pusei respondentų – išsamus atsakymas į klausimą (žr. 19 pav.). Apie ketvirtadaliui respondentų patiko tai, kad buvo lengva prisiskambinti.



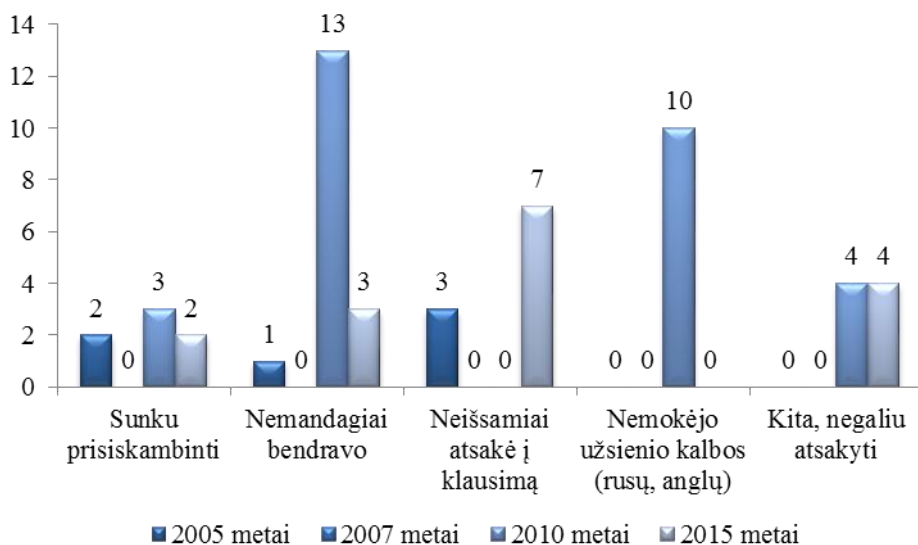
24 pav. 2015 m. respondentams labiausiai patikę bendravimo su klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektai



25 pav. Ankstesnių metų (2005, 2007 ir 2010) respondentams labiausiai patikę bendravimo su klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektai

Mandagus bendravimas – labiausiai patikęs bendravimo su klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektas ir ankstesnių metų tyrimuose dalyvavusiems respondentams (žr. 25 pav.).

Dėl mažos dalies respondentų, nepatenkintų bendravimu su AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centro darbuotojais duomenys apie tai, kas jiems nepatiko statistiškai, nereikšmingi. Tačiau šiuos rezultatus tikslinga glaustai aptarti subjektyvių nuomonių konkretizavimo prasme. 2015 metais 7 respondentai paminėjo, kad klientų aptarnavimo centro darbuotojai neišsamiai atsakė į jų klausimą, 4 asmenys negalėjo atsakyti, kas jiems nepatiko, 3 respondentai nurodė, kad centro darbuotojai nemandagiai bendravo, 2 tyrimo dalyviai teigė, kad į centrą buvo sunku prisiskambinti.



26 pav. Subjektyvūs, respondentams nepatikę bendravimo su klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektai

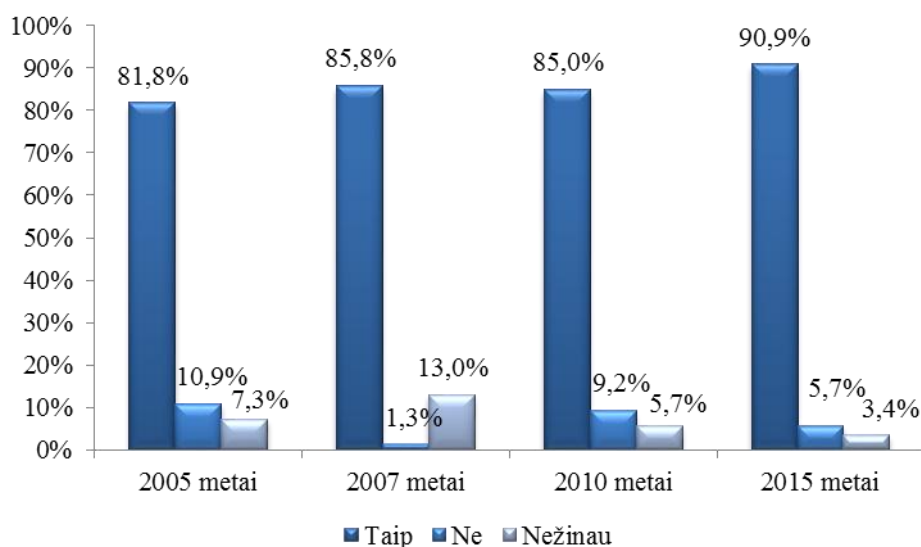
Apibendrinant galima teigti, kad klientų aptarnavimo centro darbas vyksta tiek telefonu, tiek ir bendraujant tiesiogiai su atvykusiais į centrą interesantais. 2015 metais išlieka vis dar nedidelė besikreipiančių elektroniniu paštu klientų dalis.

Tendencingai, visų metų tyrimuose daugumą (vos daugiau, nei 80 proc.) sudaro klientų aptarnavimo centru patenkintų respondentų dalis. Stabilus klientų aptarnavimo centru patenkintųjų skaičius – profesionalaus klientų aptarnavimo rodiklis. Mandagus bendravimas – labiausiai patikęs bendravimo su klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektas visų metų tyrimuose dalyvavusiems respondentams.

Nors visų metų tyrimuose dalis respondentų teigė esą nepatenkinti AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centru, tačiau dėl itin mažos jų dalies duomenys apie tai kas konkrečiai jiems nepatiko traktuotini statistiškai nereikšmingais.

1.6. SĄSKAITŲ INFORMATYVUMO IR TEIKIAMOS INFORMACIJOS VERTINIMAS

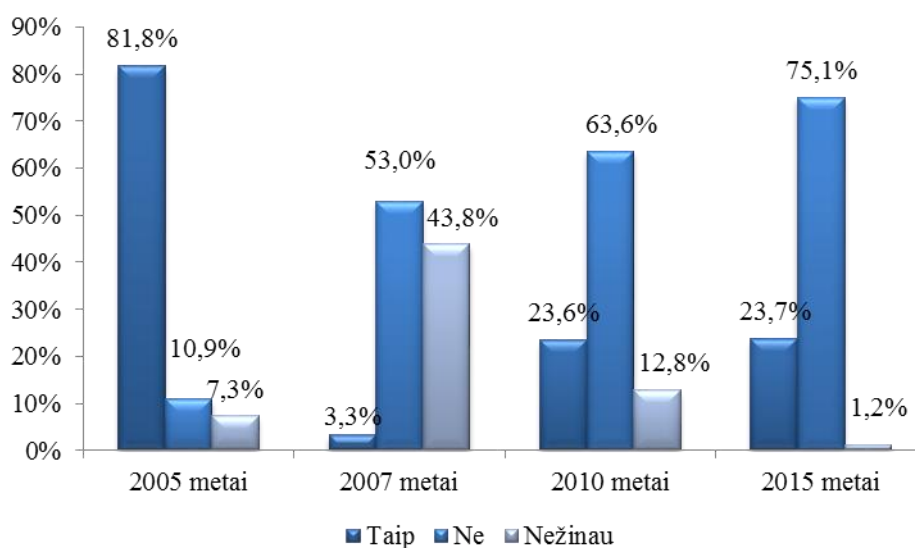
Siekiant įvertinti AB „Klaipėdos energija“ sąskaitas visų respondentų buvo klausiama, ar jie patenkinti įmonės sąskaitų informatyvumu. Duomenys apie klientų (ne)pasitenkinimą įmonės sąskaitų informatyvumu – 27 paveiksle.



27 pav. Respondentų (ne)pasitenkinimas sąskaitų informatyvumu

Daugumą visų metų respondentų sudaro patenkinti AB „Klaipėdos energija“ sąskaitų informatyvumu klientai. Nuo 2005 metų klientų, patenkintų įmonės sąskaitų informatyvumu dalis išaugo 9,1 procentiniu punktu ir 2015 m. sudarė net 90,9 proc. apklaustųjų. Visų metų tyrimuose stebima tendencija, kad AB „Klaipėdos energija“ sąskaitų informatyvumas netenkina itin mažos dalies respondentų. Todėl galima daryti prielaidą, kad nepasitenkinimas susijęs ne su objektyviais (pvz. neaiškiai pateikta informacija sąskaitose, neįskaitomas šriftas ar pan.), bet su subjektyviais veiksniais (pvz. individualios asmens charakteristikos: turi regėjimo negalią, nemoka lietuvių kalbos, negeba skaityti, nepakankami socialiniai įgūdžiai ir kt.).

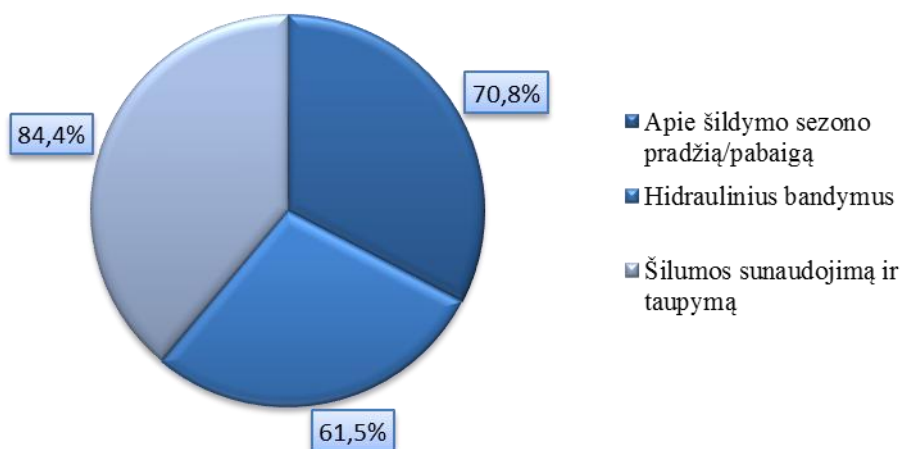
Tyrimu siekta nustatyti, ar klientai norėtų gauti daugiau informacijos iš AB „Klaipėdos energija“. Duomenys – 28 paveiksle.



28 pav. Duomenys apie klientų (ne)norą gauti daugiau informacijos

Skirtingų metų tyrimų duomenys rodo tendencingą AB „Klaipėdos energija“ klientų, norinčių gauti daugiau informacijos iš įmonės, mažėjimą. Nuo 2005 metų net 64,2 procentiniais punktais sumažėjo klientų, pageidaujančių gauti daugiau informacijos. 2005 metais nenorintys gauti daugiau informacijos sudarė 10,9 proc., o 2015 metais – 75,1 proc. respondentų. Tiek 2015 m., tiek ir 2010 m. kiek mažiau nei ketvirtadalis respondentų teigė norintys gauti daugiau informacijos iš įmonės. Todėl klausimas apie trūkstamos informacijos pobūdį buvo pateiktas tik tai daliai respondentų, kuri minėjo jos pasigendanti, t.y. kiek mažiau nei ketvirtadaliui 2015 metų tyrime dalyvavusių asmenų. Duomenys apie trūkstamos informacijos pobūdį pateikti 29 paveiksle.

2015 metų duomenys

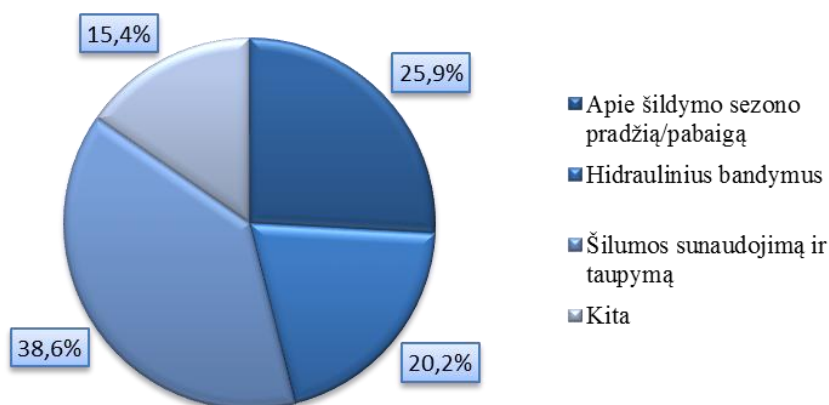


29 pav. 2015 metų duomenys apie pageidaujamos gauti informacijos pobūdį

Iš 2015 metų respondentų, pažymėjusių, kad nori gauti daugiau informacijos iš įmonės didžiausia dalis paminėjo, kad norėtų gauti daugiau informacijos apie šilumos sunaudojimą ir taupymą. Šiek tiek mažesnė dalis atsakiusių pasigenda informacijos apie šildymo sezono pradžią ir pabaigą, hidraulinius bandymus.

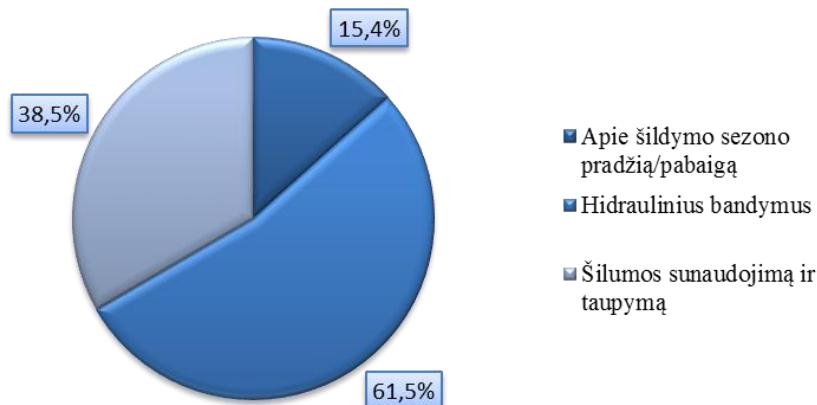
Atsižvelgiant į tendencingą pageidaujančių gauti daugiau informacijos iš AB „Klaipėdos energija“ mažėjimą, lyginamoji analizė apie trūkstamos informacijos pobūdį negalima. Galima tik konstatuoti, kad remiantis 2010 metų ataskaitoje pateikta informacija hidraulinių bandymų pradžia – pagrindinė pageidaujama informacija dalies 2007 m. tyrimo dalyvių; 2010 metais labiausiai respondentus dominančios informacijos sritys – šildymo sezono pradžia ir pabaiga, šilumos taupymo būdai. Išsamesni ankstesnių metų (2010, 2007 ir 2005) duomenys apie klientų pageidaujamos informacijos pobūdį pateikti 30 – 32 paveiksluose.

2010 metų duomenys

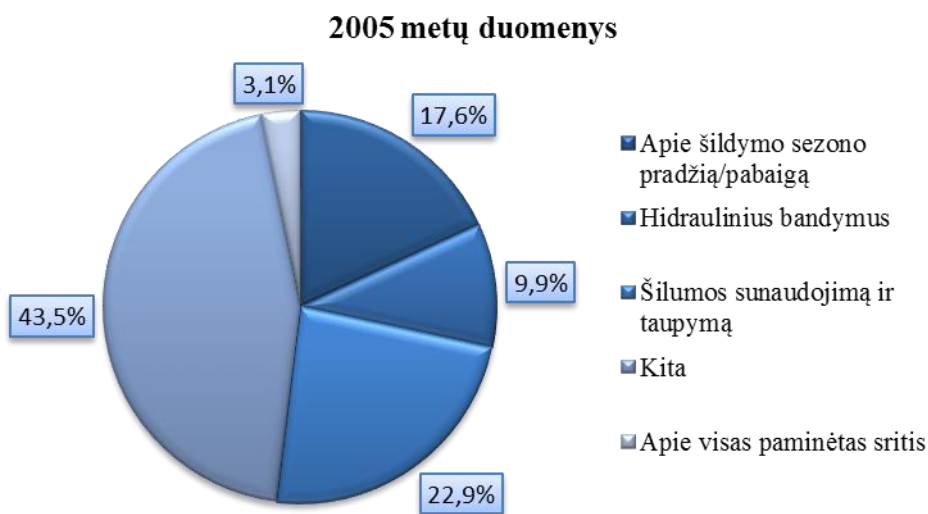


30 pav. 2010 m. duomenys apie klientų pageidaujamos informacijos pobūdį

2007 metų duomenys

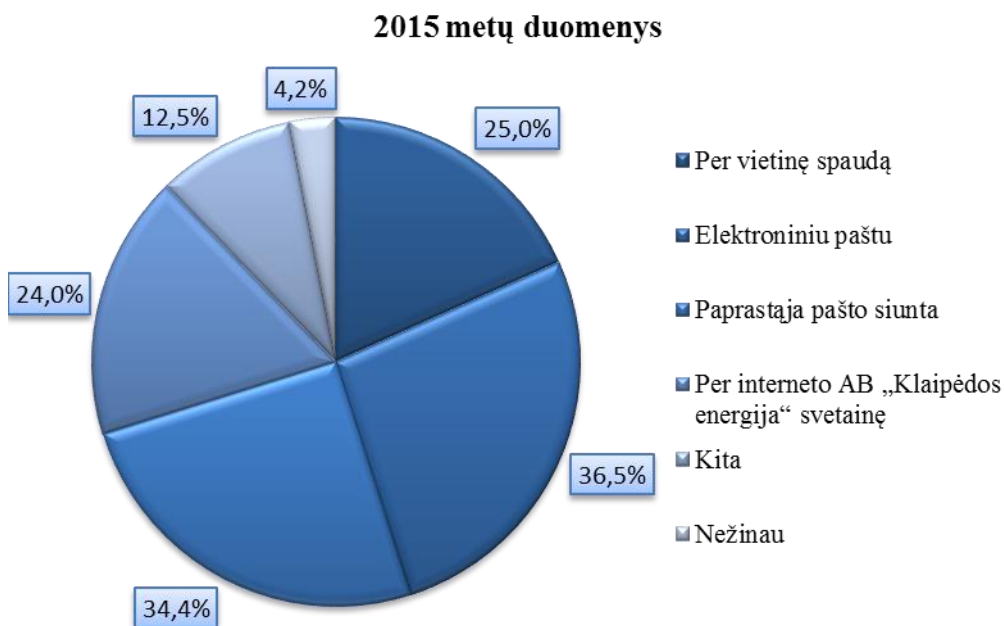


31 pav. 2007 m. duomenys apie pageidaujamos gauti informacijos pobūdį



32 pav. 2005 metų duomenys apie klientų pageidaujamos informacijos pobūdį

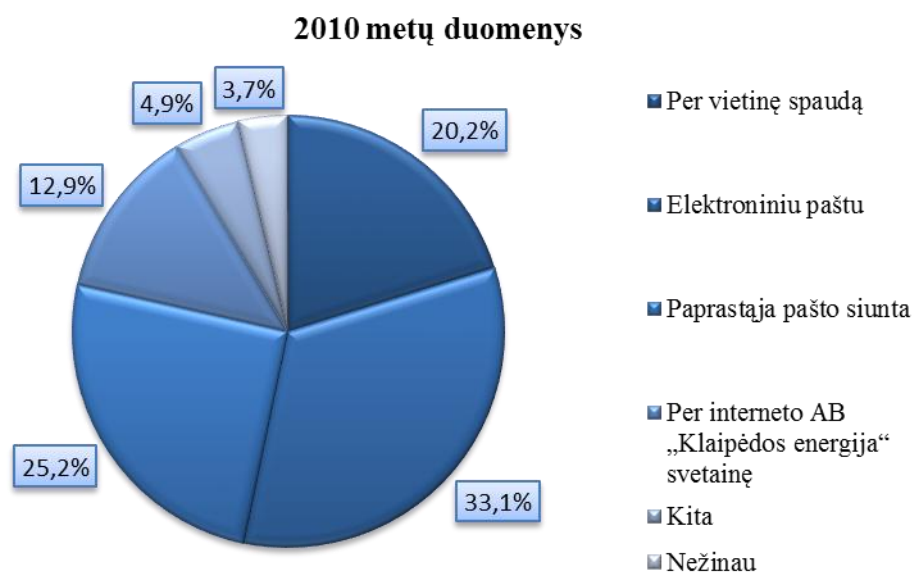
Tyrimu siekta atskleisti, koku būdu klientai pageidautų gauti informacijos. Pažymėtina, kad šis klausimas buvo užduotas tik daliai 2015 metų respondentų (teigusiems, kad nori gauti daugiau informacijos iš įmonės). Duomenys – 33 paveiksle.



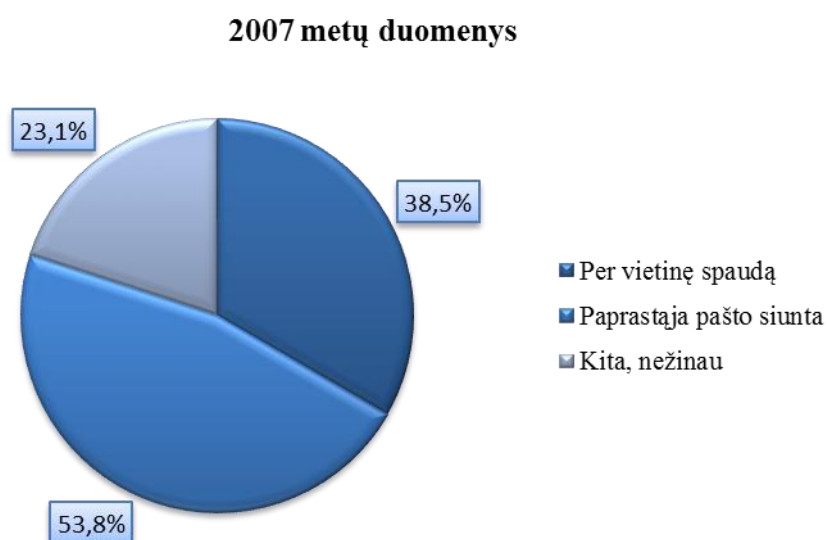
33 pav. 2015 m. duomenys apie klientų pageidaujamus informacijos gavimo būdus

Remiantis 2015 metų tyrimo duomenimis galima teigti, kad visi klausimyne išvardinti informacijos gavimo būdai respondentų yra pageidaujami ir priimtini. Kiek daugiau nei trečdalis į klausimą atsakiusiųjų teigė norintys informaciją gauti elektroniniu paštu, paprastąją pašto siuntą.

Šiek tiek mažesnė dalis atsakiusių (ketvirtadalis) informaciją norėtų gauti per vietinę spaudą, per interneto AB „Klaipėdos energiją“ svetainę. Dėl besiskiriančio respondentų skaičiaus, nurodžiusių kokiais būdais pageidautų gauti informacijos, negalima lyginti 2015 metų tyrimo su ankstesnių metų tyrimo duomenimis. Galima tik paminėti, kad 2010 metų ataskaitoje atkreipiamas dėmesys, jog 2010 metais padidėjo poreikis gauti informaciją elektroniniu paštu. Skirtingų metų duomenys apie informacijos gavimo būdus pateikti 34 – 36 paveiksluose.

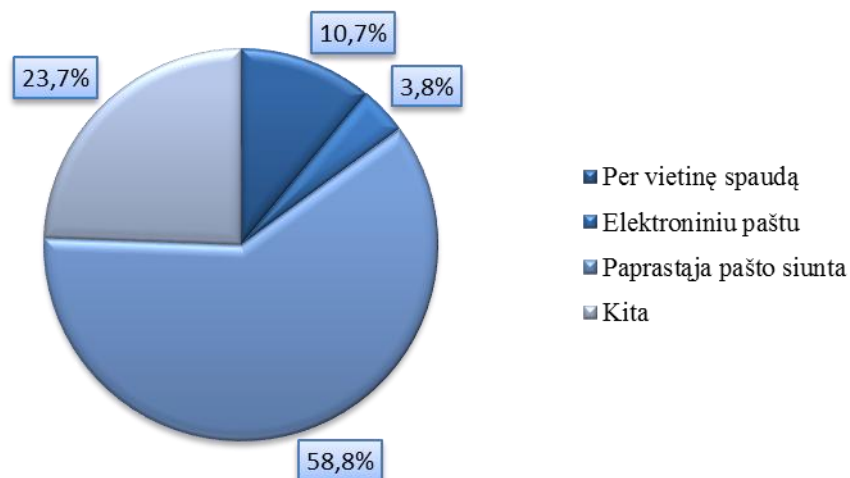


34 pav. 2010 m. duomenys apie klientų pageidaujamus informacijos gavimo būdus



35 pav. 2007 m. duomenys apie klientų pageidaujamą informacijos gavimo būdus

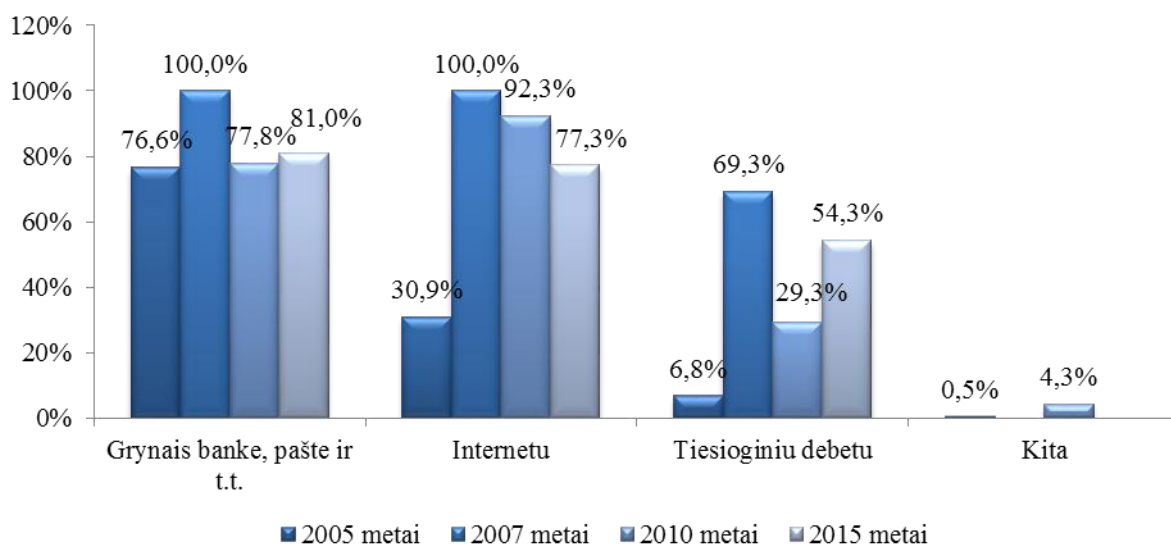
2005 metų duomenys



36 pav. 2005 m. duomenys apie klientų pageidaujamos informacijos gavimo būdus

1.7. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ SĄSKAITŲ APMOKĖJIMO BŪDAI

Tyrimu siekta atskleisti, ar respondentai žino kokiais būdais galima apmokėti AB „Klaipėdos energija“ sąskaitas? Duomenys – 37 pav.



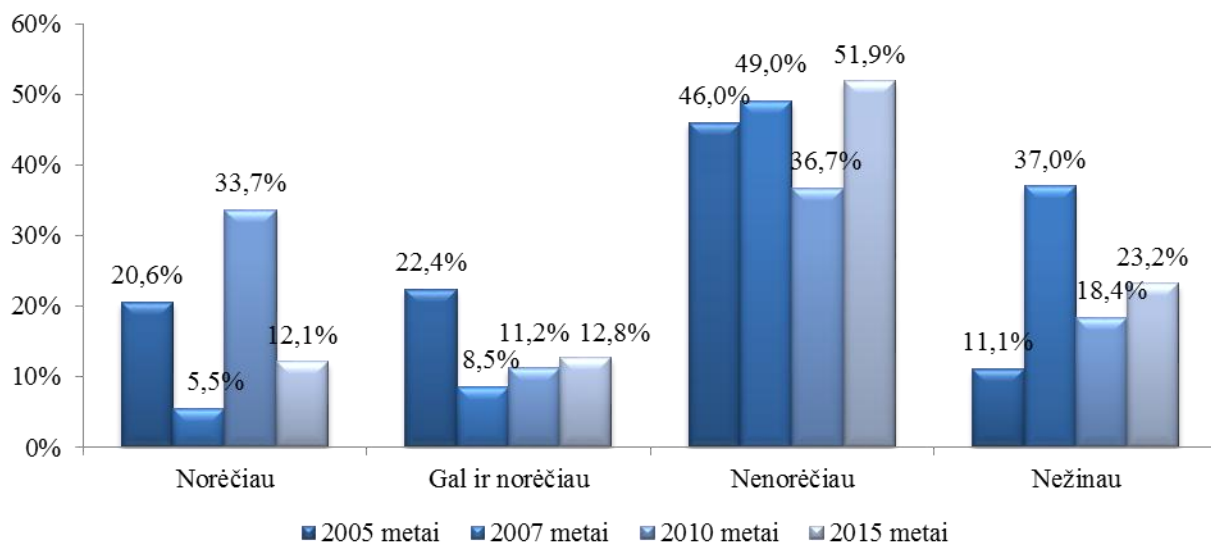
37 pav. Klientams žinomi AB „Klaipėdos energija“ sąskaitų apmokėjimo būdai

Tiek 2015 m., tiek ir ankstesniais metais atliktų tyrimų duomenys rodo, kad daugelis apklaustųjų žino pagrindinius apmokėjimo už AB „Klaipėdos energija“ paslaugas būdus:

atsiskaitymą grynaisiais banke, pašte ir atsiskaitymą internetu. Lyginant su 2010 metų tyrimo rezultatais didesnė dalis 2015 metų respondentų teigė žinantys apie galimybę sąskaitas apmokėti tiesioginio debeto būdu. Nors 2010 metų ataskaitoje teigiama, kad apmokėjimas tiesioginiu debetu neįgauna „populiarumo“, tačiau ši prielaida diskutuotina. Viena vertus, jei asmuo nežino apie tam tikrą mokėjimo būdą, greičiausiai juo ir nesinaudoja. Kita vertus, klausimas suformuluotas taip⁵, kad respondentai pasako apie jiems žinomus sąskaitų apmokėjimo būdus, bet neatskleidžia kokių mokėjimo būdų (ar keliais būdais) naudojasi patys. Taigi, norint sužinoti kokius sąskaitų apmokėjimo būdus populiariausi AB „Klaipėdos energija“ klientų tarpe, tikslinga būtų keisti klausimo formulotę (pvz. Kokiu būdu apmokate AB „Klaipėdos energija“ sąskaitas?).

1.8. POŽIŪRIS Į ŠILDYMO BŪDĄ

Tyrimu siekta atskleisti AB „Klaipėdos energija“ požiūrį į šildymo būdus. Respondentų klausta, ar jie norėtų atsijungti nuo šildymo sistemos. Duomenys – 38 paveiksle.



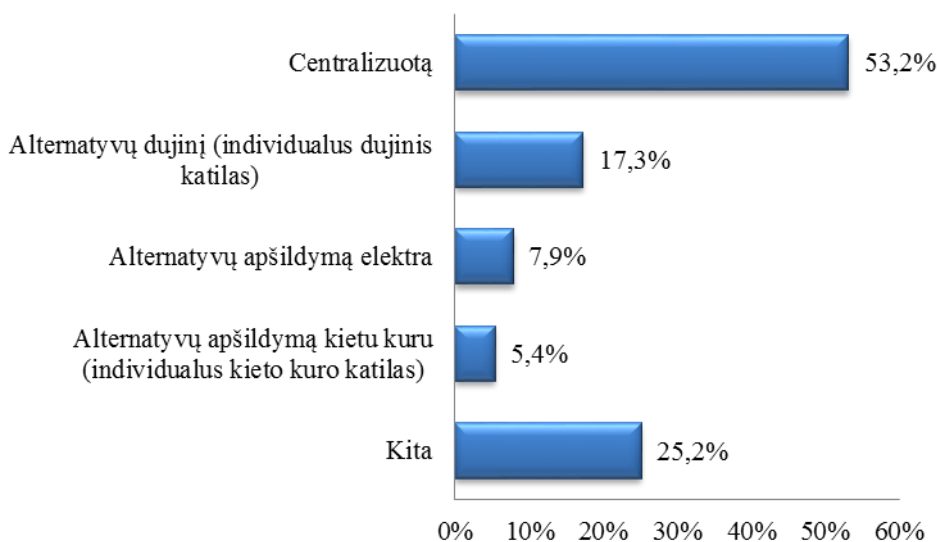
38 pav. Duomenys apie klientų (ne)norą atsijungti nuo centrinio šildymo sistemos

Šiek tiek daugiau nei pusė 2015 metų respondentų teigė nenorintys atsijungti nuo centrinio šildymo sistemos. 2010 metais tap pat manančiųjų buvo mažiau - šiek tiek daugiau nei trečdalis apklaustųjų. Lyginant su 2010 metų duomenimis, 2015 metais ženkliai, net 21,6 proc. punktu sumažėjo klientų, norinčių atsijungti nuo centrinio šildymo. Panaši 2010 ir 2015 metų respondentų dalis (kiek daugiau, nei 10 proc.) neturėjo tvirtos nuomonės dėl savo noro atsijungti nuo centrinio

⁵Ar žinote kokiais būdais galite apmokėti AB „Klaipėdos energija“ sąskaitas?

šildymo, tačiau buvo linkę svarstyti apie tai. Tvirtos nuomonės apie savo (ne)norą atsijungti nuo centrinio šildymo sistemos neturėjo kiek mažiau nei ketvirtadalis 2015 metų respondentų (23,2 proc. atsakymų *nežinau*).

Respondentų buvo teirautasi kokį alternatyvų šildymą jie rinktųsi, jei turėtų pasirinkimo galimybę. Duomenys – 39 paveiksle.



39 pav. 2015 metų duomenys apie alternatyvaus šildymo rūšies pasirinkimą

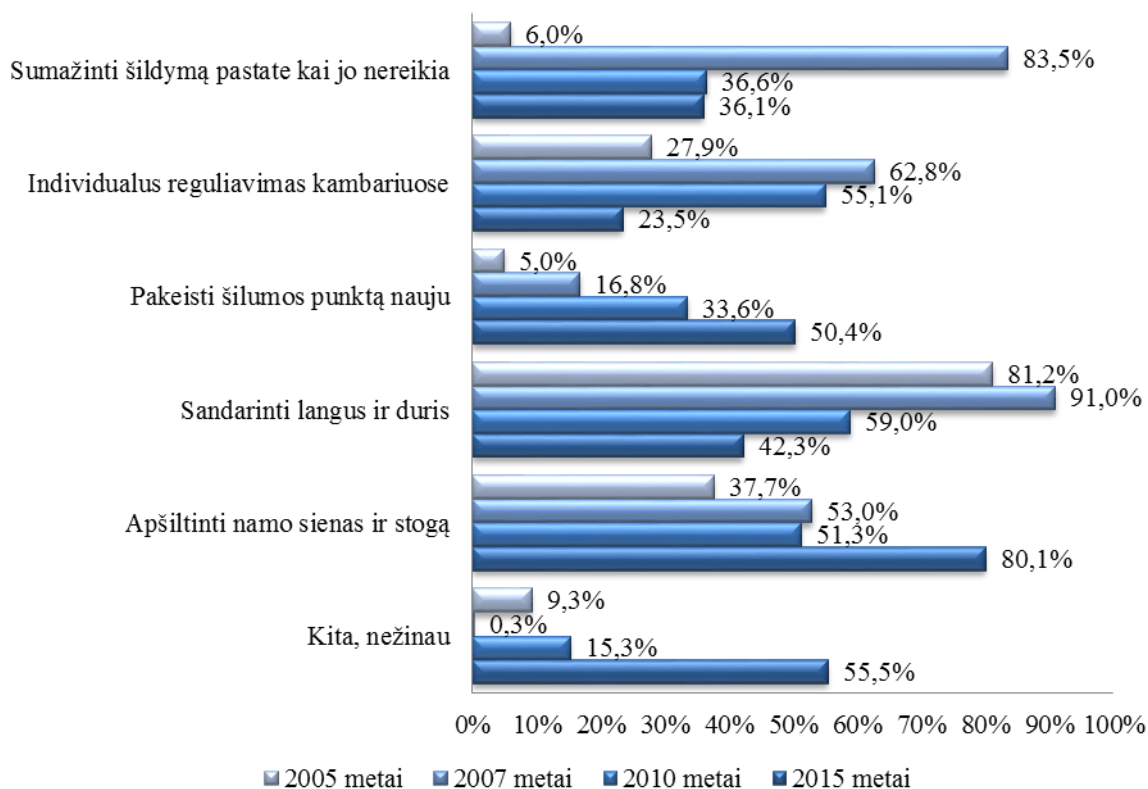
Daugiau nei pusė 2015 metų respondentų teigė, kad esant pasirinkimo galimybei išliktų lojalūs centriniam šildymui. Šilumos šaltinio rūšies pasirinkimą iš esmės lemia ne tik finansinės šeimos (ar asmens) galimybės, bet ir būsto tipas, dydis, vieta. Didžioji dalis apklausos dalyvių gyvena daugiabučiuose. Dauguma Klaipėdos miesto (kaip ir kitų miestų) daugiabučių šildomi centralizuotai tiekiamą termofikacine šiluma. Šildyti nedideles patalpas daugiabučiuose (ypač senos statybos) alternatyviai – gana brangi investicija. Todėl pusės 2015 metų respondentų pasirinkimas šildytis centralizuotai gali būti traktuotinas kaip racionalus.

Ketvirtadalis 2015 metų respondentų konkrečiai nenurodė kokią alternatyvaus šildymo rūšį rinktųsi esant galimybei (pasirinko atsakymo variantą „kita“). Galima kelti kelias prielaidas: 1) ši dalis respondentų omenyje turėjo vis žinomesniais šalyje tampančius, tokius alternatyvaus šildymo būdus kaip geoterminis, oroterminis ir kt.; 2) šios dalies respondentų netenkina centrinis šildymas, bet jie nežino konkrečių alternatyvių šildymo būdų, kurie užtikrintų pigesnę, bet ne mažiau efektyvų, kaip centrinis, šildymą.

Nors malkos, anglis, durpių briketai ir kt. – pigiausios kuro rūšys, tačiau alternatyvų apšildymą kietu kuru rinktųsi mažiausia 2015 metų respondentų dalis. Remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad mažiausia kuro kaina nėra lemiamas veiksnys renkantis šildymo būdą.

Apšildymas kietuoju kuru gyventojams gali būti nepatrauklus todėl, kad reikalauja nemažai laiko ir rankų darbo ruošiant, ir papildomos vietos – sandėliuojant, kurą.

Tyrimu siekta atskleisti kokie šilumos taupymo būdai yra gyventojams žinomi. Duomenys pateikti 40 pav.



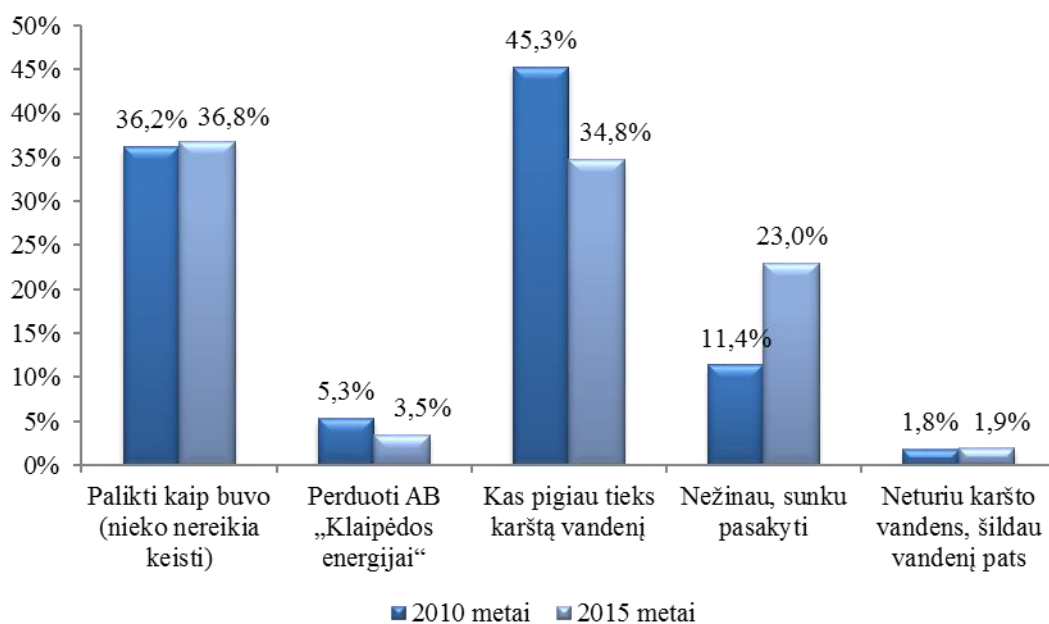
40 pav. Duomenys apie gyventojams žinomus šilumos taupymo būdus

Namo sienų ir stogo apšiltinimas – populiariausias, daugumos 2015 metų respondentų įvardintas, jiems žinomas šilumos taupymo būdas. Šis šilumos taupymo būdas gerokai rečiau įvardintas ankstesnių metų tyrimuose (pvz. 2005 m. šį šilumos taupymo būdą paminėjo 37,7 proc. respondentų, o 2015 m. – net 80,1 proc. respondentų). Išaugusį namo sienų ir stogo apšiltinimo aktualizavimą šilumos taupymui galima sieti su „išibėgėjančiu“ senų daugiabučių renovacijos procesu, didesne informacijos sklaida apie gyventojams aktualius (finansinius, teisinius, techninius ir kt.) daugiabučių atnaujinimo programos aspektus. Ankstesnių metų tyrimuose (2007 ir 2010) tik pusė respondentų akcentavo sienų ir stogo svarbą šilumos taupymui. Beveik visi 2007 m. respondentai pabrėžė langų ir durų sandarinimo svarbą šilumos taupymui, o 2015 metais šį šilumos taupymo būdą aktualizavo mažiau nei pusė tyrimo dalyvių. Šis pokytis iš dalies gali būti siejamas su pagerėjusiomis dalies respondentų gyvenimo sąlygomis, t.y. atliktu remontu keičiant senus langus ir duris naujais, sandariais.

Pusė 2015 metų respondentų teigė, kad siekiant taupyti šilumą svarbus seno šilumos punkto keitimas nauju. Tai rodo, kad ši respondentų dalis suvokia naujo šilumos centro svarbą šilumos taupymui.

Respondentų nuomonė apie tai, kas turėtų būti jų karšto vandens tiekėju. Tyrimu siekta nustatyti respondentų nuomonę apie tai, kas turėtų būti jų karšto vandens tiekėju. Duomenys – 41 paveiksle.

Tiek 2015 metų, tiek ir 2010 metų tyrimai parodė, kad daugiau nei trečdalis respondentų nuomone karšto vandens tiekėjo nereikėtų keisti, o galimo perdavimo motyvas – *pigiau tiekiamas karštas vanduo* (šiek tiek daugiau, nei trečdalis 2015 m. respondentų). Apie ketvirtadalis 2015 m. respondentų neturi nuomonės apie tai, kas turėtų būti jų karšto vandens tiekėjas. Labai maža dalis apklaustųjų mano, kad reikia perduoti karšto vandens tiekimo funkciją AB „Klaipėdos energija“.



41 pav. Respondentų nuomonė apie tai, kas turėtų būti jų karšto vandens tiekėju

1.9. REZULTATŲ APIBENDRINIMAS: IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Nors 2015 metais gerokai daugiau, nei pusė respondentų teigė, kad AB „Klaipėdos energija“ atsako už nepertraukiamą šilumos tiekimą, tačiau jau nuo 2007 metų stebimas tendencingas šią įmonės veiklą įvardijančių respondentų mažėjimas. 2007 metais praktiškai visi respondentai teigė, kad AB „Klaipėdos energija“ atsako už nepertraukiamą šilumos tiekimą, 2010 metais taip teigė 85 proc., o 2015 m. - 64,2 proc. respondentų.
2. Lyginant su 2007 metais, kuriais tyrime dalyvę respondentai puikiai žinojo, kad AB „Klaipėdos energija“ paskirsto mokėjimus tarp butų savininkų, 2015 metais tokių respondentų buvo mažiau, tačiau beveik dešimtadaliu daugiau nei 2010 metais.
3. 2015 metais panaši respondentų dalis (kiek mažiau nei pusė - 44,7 proc.) kaip ir 2010 metais (apie pusė respondentų - 48,8 proc.) nurodė, kad įmonė atsakinga už šilumos tinklų saugumą.
4. Didžioji dalis 2015 metų respondentų teigiamai vertina AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklas. Bendras pozityvus 2015 metų praėjusio šildymo sezono AB „Klaipėdos energija“ veiklos vertinimas identiškas 2007 metų respondentų išsakytam vertinimui (77,3 proc. atsakymų gerai ir labai gerai); pozityviai įmonės praėjusio šildymo sezono veiklą vertino kiek mažiau 2010 metų respondentų (69,9 proc. atsakymų gerai ir labai gerai).
5. Lyginant su visų kitų ankstesnių metų tyrimų rezultatais, 2015 metais didžiausia dalis respondentų (72,1 proc.) teigė, kad jiems viskas patiko įmonės praėjusio šildymo sezono veikloje.
6. Nors 2015 metais daugiau gyventojų (beveik trečdalis) nei 2010 metais buvo patenkinti nepertraukiamai tiekiamą šilumą, tačiau analogišką nuomonę išsakė žymiai didesnė 2007 m. respondentų dalis (kiek daugiau nei pusė tyrimo dalyvių).
7. 2015 metų apklausa, taip pat kai ir ankstesnių metų apklausos, rodo tik vienetinius nusiskundimus AB „Klaipėdos energija“ veiklomis. Tai - statistiniu požiūriu nereikšminga, nes neatskleidžia vyraujančių tendencijų.
8. Daugiausiai 2015 metais subjektyvų nepatenkinimą AB „Klaipėdos energija“ veikla išsakyusių tyrimo dalyvių (n=31), taip pat, kaip ir 2010 metais (n=130), negalėjo įvardinti kas konkrečiai jų netenkina (pasirinktas atsakymas „kita“).
9. Kokybinės analizės požiūriu atsakymo variantas „kita“ yra neinformatyvus. Aktualizuojant kokybinę analizę, atliekant panašaus pobūdžio apklausas ateityje

tikslinga būtų prašyti respondentų įvardinti konkrečią nepasitenkinimo priežastį. Tik tokiu atveju subjektyvus nepasitenkinimas galėtų tapti tyrimui naudinga, suteikiančiu papildomos informacijos nepasitenkinimo priežasčių konkretizavimo prasme.

10. Skirtingais metais atliktų tyrimų duomenys rodo, kad nuo 2007 m. tendencingai auga gyventojų, kurie nežino kas prižiūri jų namo šildymo sistemą, dalis. 2007 metais vos mažiau nei trečdalis respondentų (29 proc.) nežinojo kas aptarnauja namo, kuriame jie gyvena šildymo sistemą, 2010 metais - 40 proc., o 2015 metais – jau net 66 proc. tyrimo dalyvių.
11. Visų metų tyrimuose tendencinga tai, kad gerokai didesnė dalis respondentų šilumos sistemos prižiūrėtoją vertina pozityviai ir mažuma – negatyviai.
12. Skirtingai nei ankstesnių metų tyrimų dalyviams 2015 m. respondentams buvo pateikti nauji klausimai apie AB „Klaipėdos energija E-paslaugas. Nustatyta, kad daugiau nei pusė (59 proc., n=239) respondentų žino apie įmonės teikiamas E-paslaugas ir panaši jų dalis (54,4 proc., n=130) jomis naudojasi.
13. Pozityviai E-paslaugas vertina beveik visi jomis besinaudojantys (96,2 proc., n=125) respondentai (60,8 proc. atsakymų gerai ir 35,4 proc. atsakymų labai gerai).
14. *Patogumas* – pagrindinė naudojimosi AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastis (89,9 proc. atsakymų *patogu*, n=116). Kiek mažiau nei pusė respondentų (42,6 proc., n=55) teigė, kad naudotis E-paslaugomis *operatyvu*, trečdalis (33,3 proc., n=43) – *informatyvu*.
15. *Rodmenų pateikimas kitu būdu* - daugumos, sudarančios pusę į klausimą apie nesinaudojimo E-paslaugomis priežastis atsakiusių respondentų (50,5 proc., n=54), nurodyta priežastis.
16. AB „Klaipėdos energija“ klientų aptarnavimo centro darbas vyksta tiek telefonu, tiek ir bendraujant tiesiogiai su atvykusiais į centrą interesantais. Skambutis telefonu - populiariausias būdas, kuriuo 2015 metų respondentai kreipėsi į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą. Vos mažesnė 2015 metų respondentų dalis užėjo į minėtą centrą. 2015 metais išlieka vis dar nedidelė besikreipiančių elektroniniu paštu klientų dalis. Atkreiptinas dėmesys, kad elektroninio laiško rašymas ir fakso siuntimas iš esmės yra du skirtingi komunikavimo būdai. Todėl tiksliau būtų šiuos du kreipimosi būdus ateities tyrimų klausimynuose įvardinti atskirai.
17. Tendencingai visų metų tyrimuose daugumą (kiek daugiau, nei 80 proc.) sudaro Klientų aptarnavimo centru patenkintų respondentų dalis. Stabilus klientų aptarnavimo centru patenkintųjų skaičius – profesionalaus klientų aptarnavimo rodiklis. Mandagus

bendravimas – labiausiai patikęs bendravimo su klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektas visų metų tyrimuose dalyvavusiems respondentams.

18. Nors visų metų tyrimuose buvo respondentų teigusių, kad yra nepatenkinti AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centru, tačiau dėl itin mažos jų dalies duomenys apie tai kas konkrečiai jiems nepatiko traktuotini statistiškai nereikšmingais.
19. Daugumą visų metų respondentų sudaro patenkinti AB „Klaipėdos energija“ sąskaitų informatyvumu klientai. Nuo 2005 metų klientų, patenkintų įmonės sąskaitų informatyvumu dalis išaugo 9,1 procentiniu punktu ir 2015 m. sudarė net 90,9 proc. apklaustųjų.
20. Visų metų tyrimuose stebima tendencija, kad AB „Klaipėdos energija“ sąskaitų informatyvumas netenkina itin mažos dalies respondentų. Todėl galima teigti, kad nepasitenkinimas susijęs ne su objektyviais (pvz. neaiškiai pateikta informacijas sąskaitose, neįskaitomas šriftas ar pan.), bet su subjektyviais veiksniais (pvz. individualios asmens charakteristikos: turi regėjimo negalią, nemoka lietuvių kalbos, negeba skaityti, nepakankami socialiniai įgūdžiai ir kt.).
21. AB „Klaipėdos energija“ puikiai informuoja vartotojus visais klausimais. Šis teiginys grindžiamas tendencingu klientų, norinčių gauti informacijos iš įmonės, mažėjimu. Nuo 2005 metų, net 64,2 procentiniais punktais sumažėjo klientų, pageidaujančių iš įmonės gauti daugiau informacijos. 2005 metais nenorintys gauti daugiau informacijos sudarė 10,9 proc., o 2015 metais – 75,1 proc. respondentų.
22. Tiek 2015 m., tiek ir ankstesniais metais atliktų tyrimų duomenys rodo, kad daugelis apklaustųjų žino pagrindinius apmokėjimo už AB „Klaipėdos energija“ paslaugas būdus: atsiskaitymą grynaisiais banke, pašte ir atsiskaitymą internetu. Lyginant su 2010 metų tyrimo rezultatais didesnė dalis 2015 metų respondentų teigė žinantys apie galimybę sąskaitas apmokėti tiesioginio debeto būdu.
23. Akcentuotina, kad klientų įvardinti jiems žinomi sąskaitų apmokėjimo būdai neatskleidžia, koku mokėjimo būdu jie patys naudoja. Siekiant sužinoti, kokie sąskaitų apmokėjimo būdai populiariausi AB „Klaipėdos energija“ klientų tarpe, tikslinga būtų keisti klausimo formulotę (pvz. Koku būdu apmokate AB „Klaipėdos energija“ sąskaitas?).
24. Lyginant su 2010 metų duomenimis, 2015 metais ženkliai, net 21,6 proc. punktu sumažėjo klientų, norinčių atsijungti nuo centrinio šildymo sistemos. 2015 metais savo nenorą atsijungti nuo centrinio šildymo išsakė daugiau nei pusė, o 2010 metais - šiek tiek daugiau nei trečdalis apklaustųjų.
25. Ketvirtadalis 2015 metų respondentų konkrečiai nenurodė kokią alternatyvaus šildymo rūšį rinktųsi esant galimybei (pasirinko atsakymo variantą „kita“). Galima teigti, kad

šios dalies respondentų netenkina centrinis šildymas, bet jie nežino konkrečių alternatyvių šildymo būdų, kurie užtikrintų pigesnę, bet ne mažiau efektyvų, kaip centrinis, šildymą.

26. Nors malkos, anglis, durpių briketai ir kt. – pigiausios kuro rūšys, tačiau alternatyvų apšildymą kietu kuru rinkęsi mažiausia 2015 metų respondentų dalis. Tai rodo, kad mažiausia kuro kaina nėra lemiamas veiksnys renkantis šildymo būdą. Apšildymas kietuoju kuru gyventojams yra nepatrauklus, nes reikalauja nemažai laiko ir rankų darbo ruošiant ir papildomos vietos sandėliuojant, kurą.
27. 2015 metais ženkliai išaugo namo sienų ir stogo apšiltinimo aktualizavimas taupant šilumą. 2005 m. šį šilumos taupymo būdą paminėjo 37,7 proc., o 2015 m. – net 80,1 proc. respondentų. Tai galima aiškinti „išibėgėjančiu“ senų daugiabučių renovacijos procesu, didesne informacijos sklaida apie gyventojams aktualius (finansinius, teisinius, techninius ir kt.) daugiabučių atnaujinimo programos aspektus.
28. Beveik visi 2007 m. respondentai pabrėžė langų ir durų sandarinimo svarbą šilumos taupymui, o 2015 metais šį šilumos taupymo būdą aktualizavo mažiau nei pusė tyrimo dalyvių. Šis pokytis gali būti siejamas su pagerėjusiomis dalies respondentų gyvenimo sąlygomis, t.y. atliktu remontu keičiant senus langus ir duris naujais, sandariais.
29. Pusė 2015 metų respondentų teigė, kad siekiant taupyti šilumą svarbus seno šilumos punkto keitimas nauju. Tai rodo, kad ši respondentų dalis gerai supranta naujo šilumos centro svarbą šilumos taupymui.

2. DAUGIABUČIŲ NAMŲ SAVININKŲ BENDRIJŲ PIRMININKŲ, ĮMONIŲ SAVININKŲ IR VALSTYBINIŲ (SAVIVALDYBĖS) ĮMONIŲ TARNAUTOJŲ APKLAUSOS REZULTATAI

Antrajame skyriuje pateikiami daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkų, įmonių savininkų ir valstybinių (savivaldybės) įmonių tarnautojų apklausos rezultatai.

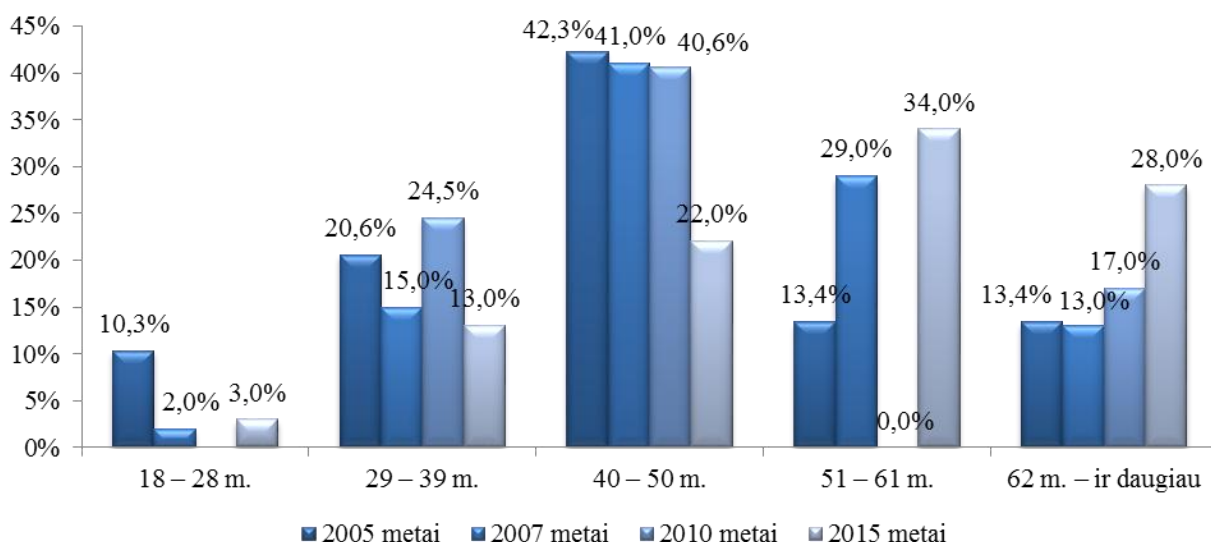
Šį skyrį sudaro 9 poskyriai. Poskyrių išdėstymo ir numeracijos logika analogiška pirmojo ataskaitos skyriaus logikai.

Paveikslų (grafikų) iliustruojančių tyrimo rezultatus numeracija pradedama iš naujo, t.y. pirmasis skyriaus paveikslas žymimas 1 pav., antrasis – 2 pav. ir t.t.

2.1. DAUGIABUČIŲ NAMŲ SAVININKŲ BENDRIJŲ PIRMININKŲ, ĮMONIŲ SAVININKŲ IR VALSTYBINIŲ (SAVIVALDYBĖS) ĮMONIŲ TARNAUTOJŲ DEMOGRAFINĖS CHARAKTERISTIKOS

Daugiabučių namų savininkų bendrijų pirmininkų, įmonių savininkų ir valstybinių (savivaldybės) įmonių tarnautojų pasiskirstymas pagal amžių – 1 paveiksle.

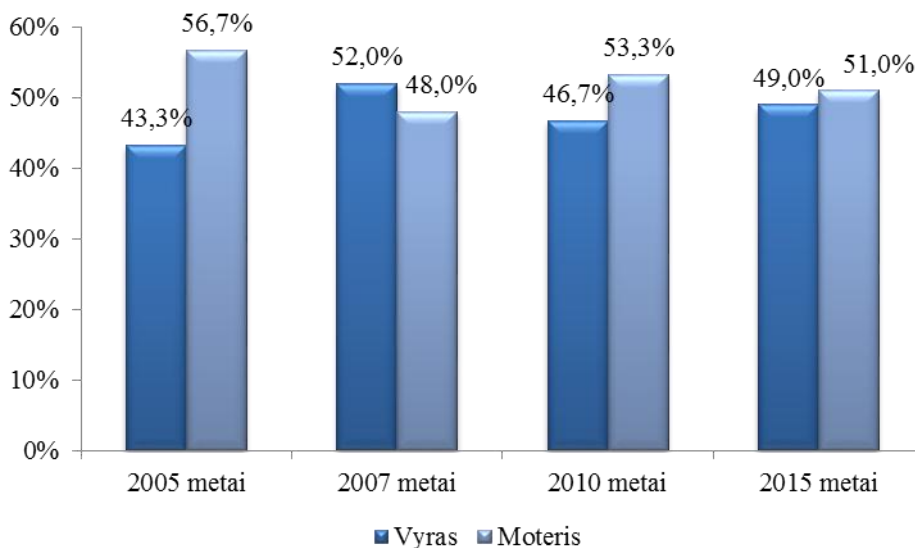
2015 metų apklausoje didžiausią dalį respondentų (šiek tiek daugiau nei trečdalį) sudarė 51 – 60 metų amžiaus grupės respondentai, šiek tiek mažiau (daugiau nei ketvirtadalis) apklaustųjų – asmenys sulaukę 62 m. ir daugiau.



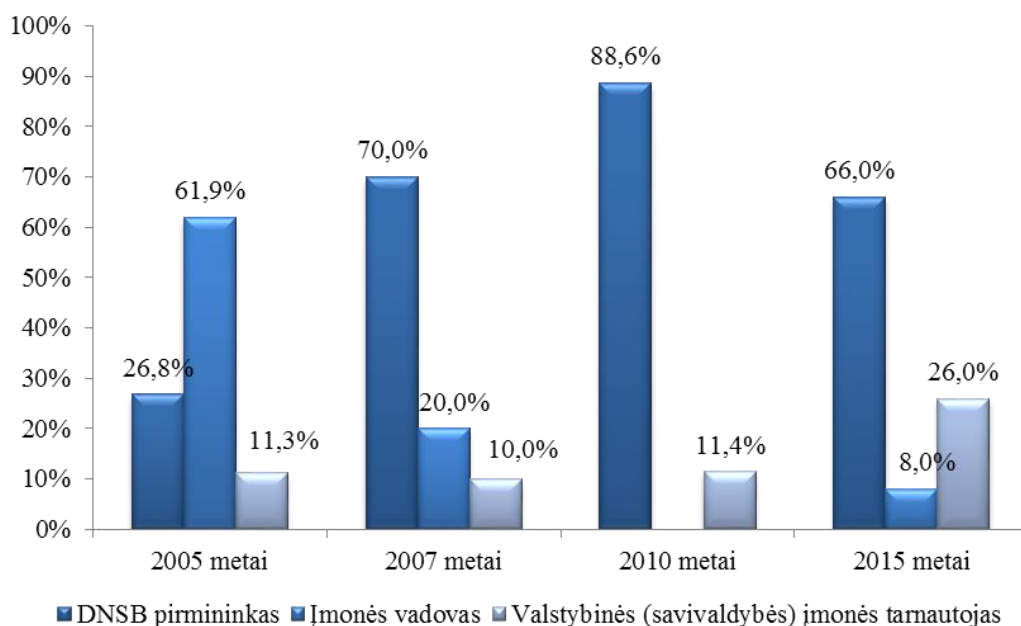
1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių

Lyginant su ankstesnių metų tyrimais 2015 metais ženkliai sumažėjo 40 – 50 metų amžiaus grupės asmenų, padaugėjo – 51 – 61 metų amžiaus grupės ir respondentų sulaukusių 62 metų ir daugiau. Pažymėtina, kad 2010 metų apklausoje nedalyvavo nei vienas 51 – 61 metų amžiaus grupės respondentas. Visų metų tyrimuose mažiausią dalį respondentų sudaro 18 – 28 metų amžiaus grupės asmenys, 2010 metų apklausoje nedalyvavo nei vienas šios amžiaus grupės asmuo.

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį 2015 metais praktiškai nepasikeitė ir išliko panašus kaip 2010, 2007 ar 2005 metais atliktuose tyrimuose. 2015 metų tyrime dalyvavo praktiškai vienodas skaičius vyrų ir moterų (tik keliomis moterimis daugiau). Respondentų pasiskirstymas pagal lytį pateiktas 2 paveiksle

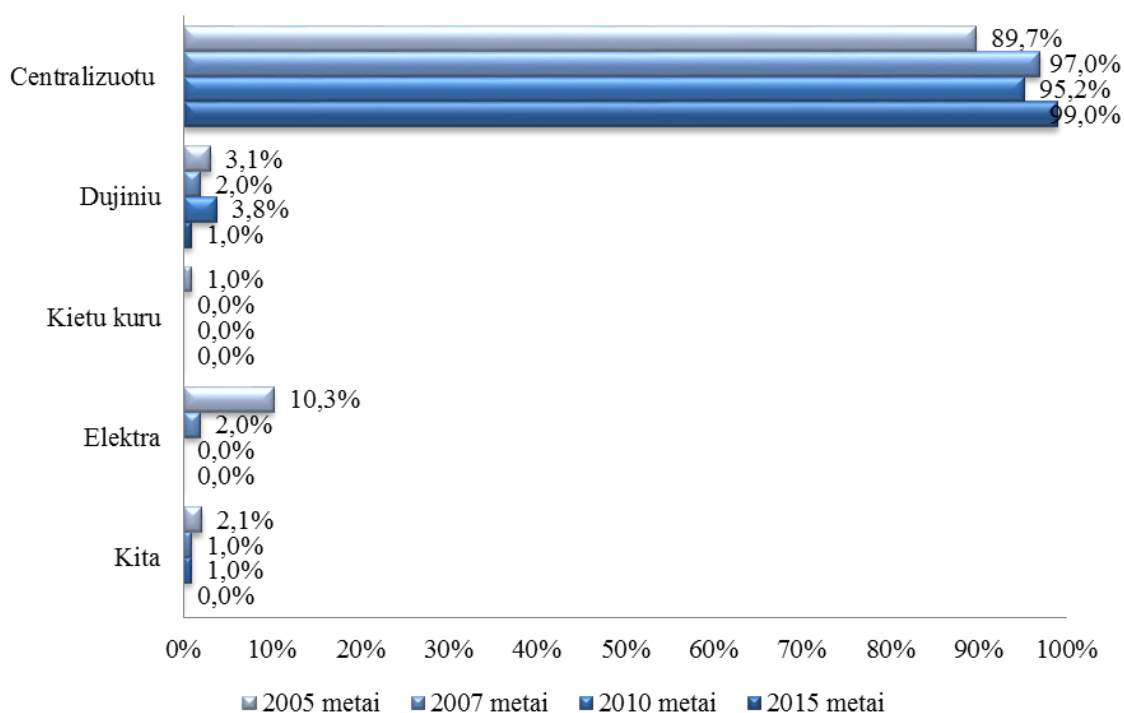


2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal statusą

Daugelį 2015 m. respondentų sudarė DNSB pirmininkai. Tai - naudinga, nes būtent šie žmonės gali reprezentuoti ir gyventojų nuomones aktualiais šilumos tiekimo klausimais. Šiek tiek daugiau nei ketvirtadalis 2015 metų respondentų – valstybinės (savivaldybės) įmonės tarnautojai. 2010 metų apklausoje nebuvo nei vieno valstybinės (savivaldybės) įmonės tarnautojo. Įmonės vadovai – mažiausia 2015 metų tyrimo dalyvių dalis.

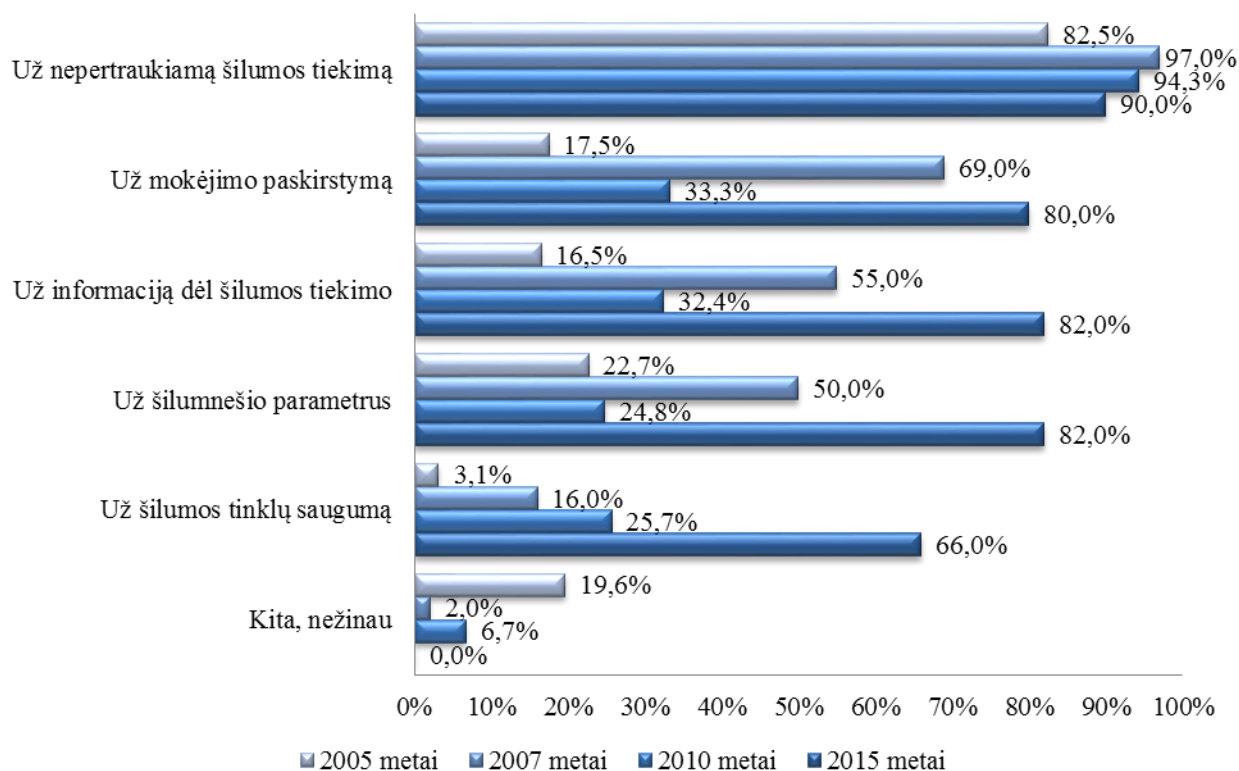


4 pav. Duomenys apie respondentų įmonių, bendrijos šildymo būdą

Didžioji dalis respondentų, apklaustų tiek 2015, tiek 2010, tiek ir 2007 naudojasi centralizuotu šildymu (žr. 4 pav.).

2.2. RESPONDENTŲ NUOMONĖ APIE AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ VEIKLOS SRITIS IR ATSAKOMYBES

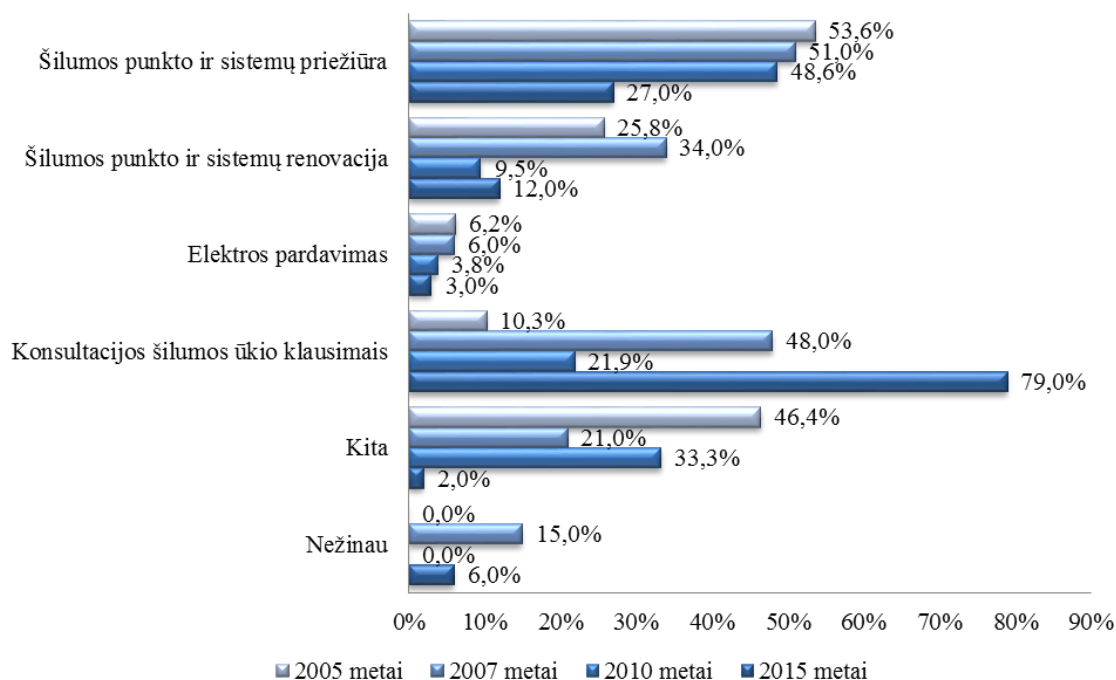
TYRIMO DUOMENYS RODO, KAD DAUGUMA 2015 METŲ RESPONDENTŲ ŽINOJO KOKIAS PAGRINDINES PASLAUGAS TEIKIA AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“. IŠSAMESNI DUOMENYS - 5 PAV.



5 pav. Respondentų nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ atsakomybes

Dauguma visų metų respondentų žinojo, kad AB „Klaipėdos energija“ yra atsakinga už nepertraukiamą šilumos tiekimą. 2015 metais gerokai daugiau respondentų nei 2010 m. žinojo, kad AB „Klaipėdos energija“ atsakinga už: mokėjimų paskirstymą; informaciją dėl šilumos tiekimo; šilumnešio parametrus; šilumos tinklų saugumą.

Tyrimu siekta atskleisti, ar respondentai žino, kokias paslaugas teikia AB „Klaipėdos energija“ be šilumos tiekimo. Duomenys – 6 paveiksle.



6 pav. Respondentų nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas

Viena aiškiausiai, daugumos 2015 metų respondentų įvardintų AB „Klaipėdos energija“ papildomų paslaugų – *konsultacijos šilumos ūkio klausimais*. Lyginant su 2010 metais atlikto tyrimo duomenimis, 2015 metais šią paslaugą įvardijo gerokai daugiau (net 57,1 procentiniu punktu daugiau) respondentų (žr. 6 pav.).

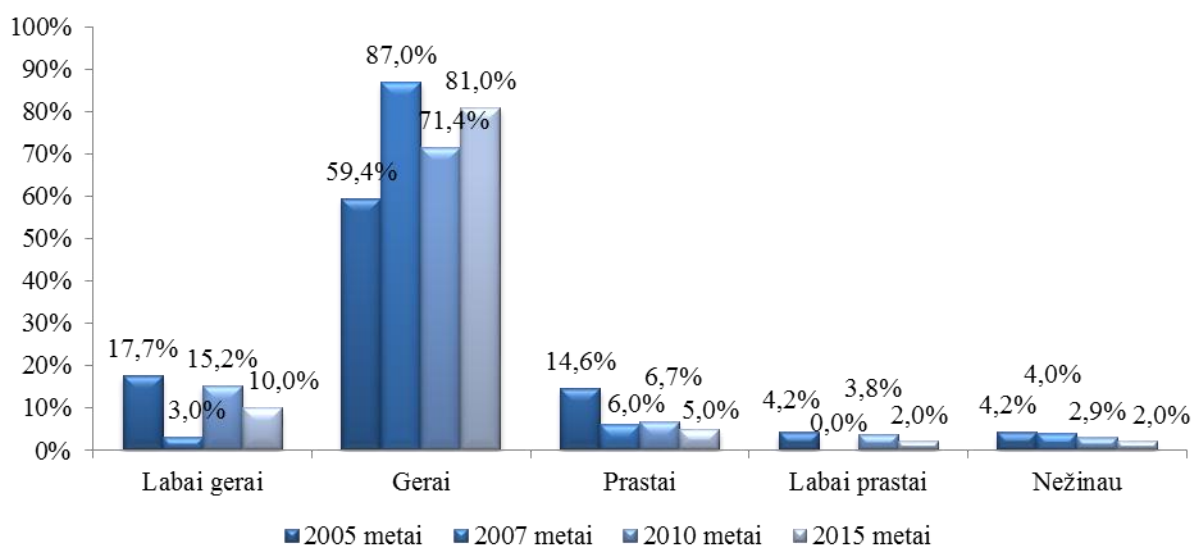
Apie papildomas AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas (be šilumos tiekimo) nežinojo itin maža dalis 2015 metų respondentų.

2.3. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ VEIKLOS VERTINIMAS

Šis ataskaitos poskyris suskaidytas į du smulkesnius. Pirmajame – aptariama kaip respondentai vertina AB „Klaipėdos energija“ praėjusį šildymo sezoną. Antrajame – pateikiama klientų nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugas.

2.3.1. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ PRAĖJUSIO ŠILDYMO SEZONO VERTINIMAS

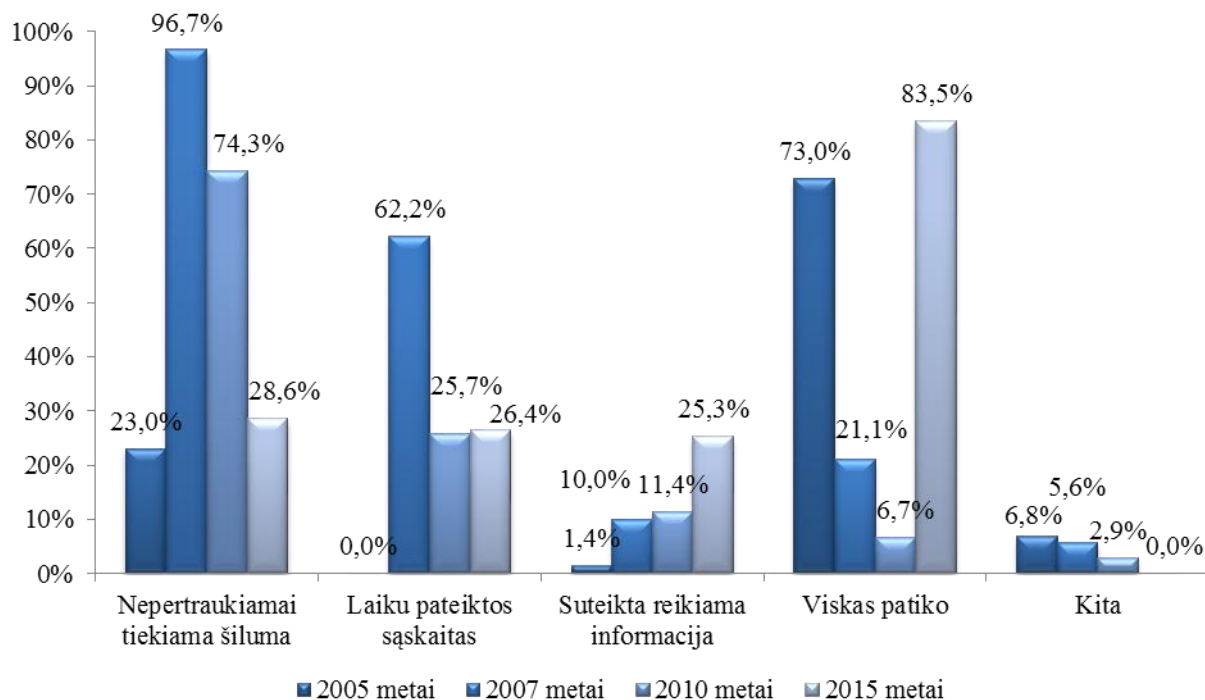
Tyrimu siekta atskleisti kaip klientai vertina AB „Klaipėdos energija“ praėjusį šildymo sezoną. Duomenys – 7 paveiksle.



7 pav. AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklos vertinimas

Daugelis 2015 metų respondentų (viso 91 proc. atsakymų *gerai* ir *labai gerai*) pozityviai vertina AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklą. Pozityvus praėjusio šildymo sezono veiklos vertinimas – visais metais atliktų tyrimų tendencija.

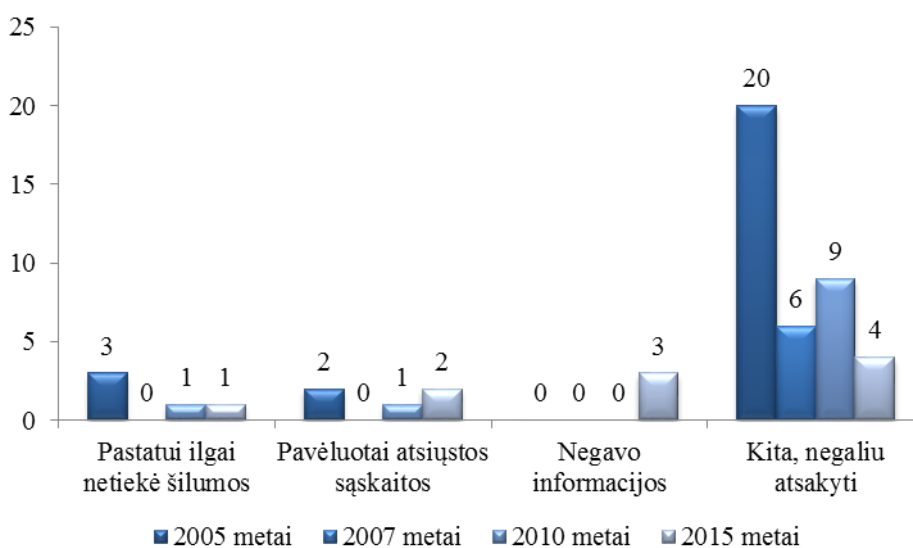
Tyrimu siekta atskleisti kas respondentams labiausiai patiko AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veikloje. Duomenys pateikti 8 paveikle.



8 pav. Respondentams labiausiai patikusios AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklos

Lyginant su 2010 metais, 2015 metais ženkliai išaugo (net 76,8 proc. daugiau) vartotojų, teigiančių, kad jiems viskas patiko AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veikloje. Tačiau nuo 2007 m. tendencingai mažėja patenkintųjų nepertraukiamai tiekiamą šilumą. Laiku pateiktos sąskaitos, panašiai kaip ir 2010 m. tenkino kiek daugiau nei ketvirtadalį 2015 metų tyrimo dalyvių. Ketvirtadaliui 2015 metų respondentų, labiausiai AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veikloje patiko *suteikta reikiama informacija*. Stebima augimo, šia veikla patenkintųjų, tendencija.

Tyrimu siekta atskleisti kas nepasitenkinimą išsakyusiems respondentams labiausiai nepatiko AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veikloje. Duomenys – 9 paveiksle.



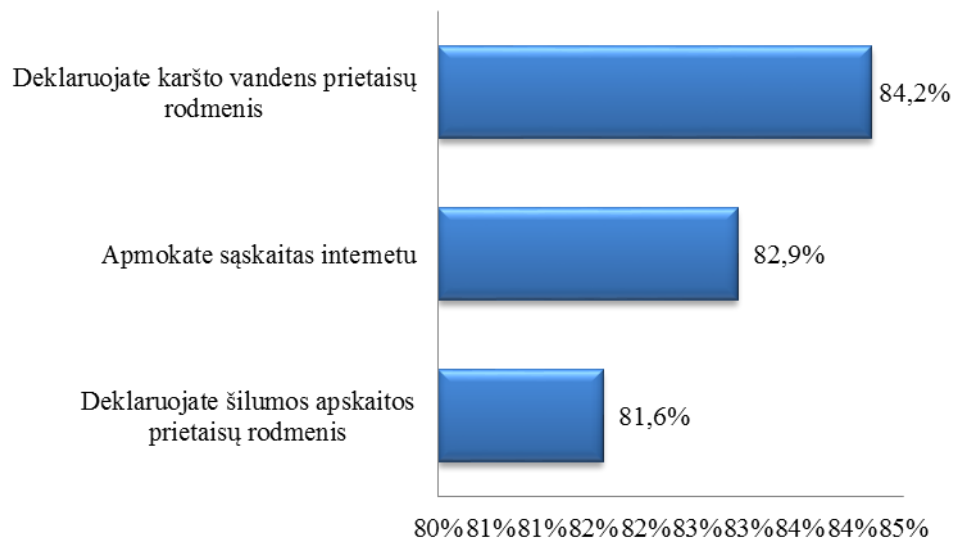
9 pav. Respondentams labiausiai nepatikę AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklos aspektai (n).

2015 metais, taip pat kaip ir visais kitais metais, respondentai, aktyviau reiškę savo nepasitenkinimą AB „Klaipėdos energija“ veikla dažniausiai negalėjo įvardinti, kuo konkrečiai jie yra nepatenkinti, priskirdami savo nepasitenkinimą kategorijai „kita“. Pažymėtina, dėl itin mažos nepatenkintųjų dalies išsakytos nepasitenkinimo priežastys kiekybinės analizės požiūriu – nereikšmingos.

2.3.2. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ E-PASLAUGŲ ŽINOMUMAS IR VERTINIMAS

Tyrimo duomenys rodo, kad beveik visi 2015 metų antrosios tyrimo dalyvių grupės respondentai (96 proc., N=96) žino apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas E-paslaugas. Daugelis iš jų (79,2 proc., n=76) naudojami E-paslaugomis.

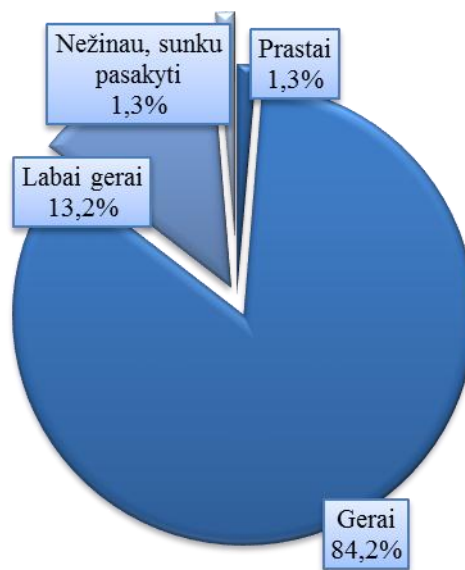
Tyrimu siekta atskleisti kokiais tikslais respondentai naudojami AB „Klaipėdos energija“, E-paslaugomis. Duomenys – 10 paveiksle.



10 pav. Naudojimosi AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis tikslai (n=76)

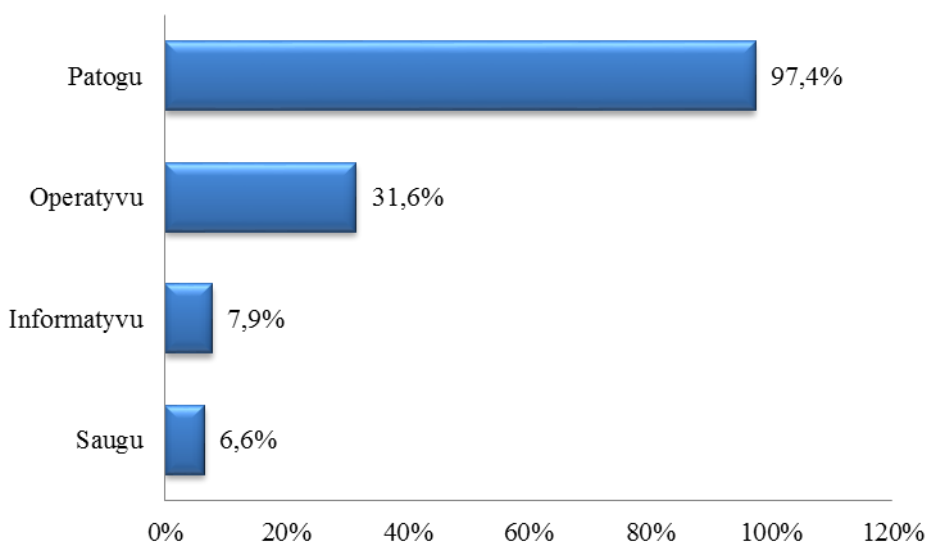
Į klausimą apie tai, koku tikslu naudojami AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis atsakė 76 respondentai. Daugelis jų naudojami E-paslaugomis: deklaruodami karšto vandens prietaisų rodmenis, apmokėdami sąskaitas internetu ir deklaruodami šilumos apskaitos prietaisų rodmenis.

Daugelis besinaudaujančiųjų AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis vertina jas pozityviai (viso 97,4 proc. atsakymų *gerai* ir *labai gerai*). Išsamesni duomenys pateikti 11 paveiksle.



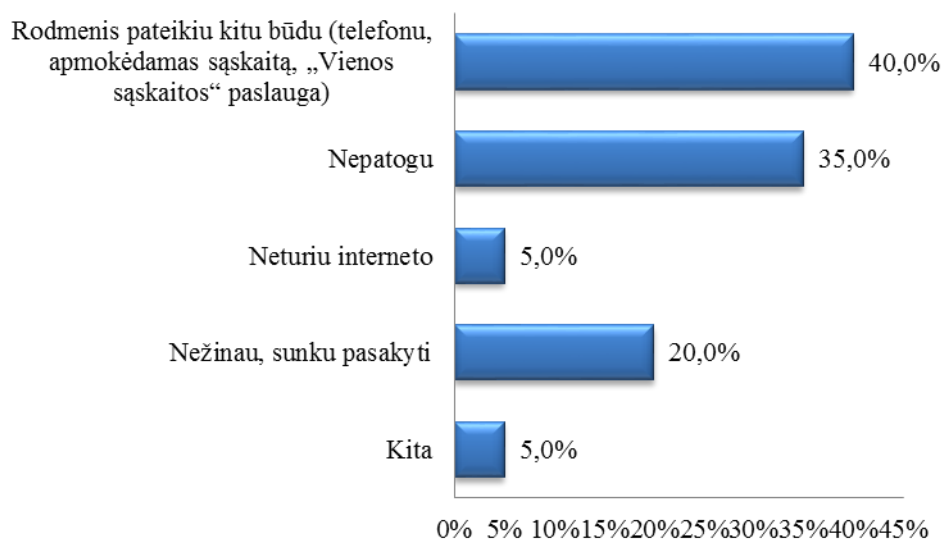
11 pav. AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugų vertinimas (n=76)

Dažniausiai nurodytas, priežastį naudojimosi AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis atskleidžiantis teiginys – *patogu*. Apie trečdalis respondentų nuomone naudotis E-paslaugomis – *operatyvu*. Išsamesni duomenys – 12 paveiksle.



12 pav. Naudojimosi AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastys (n=76)

Tyrimu siekta atskleisti kokios nesinaudojimo AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastys. Duomenys – 13 paveiksle.

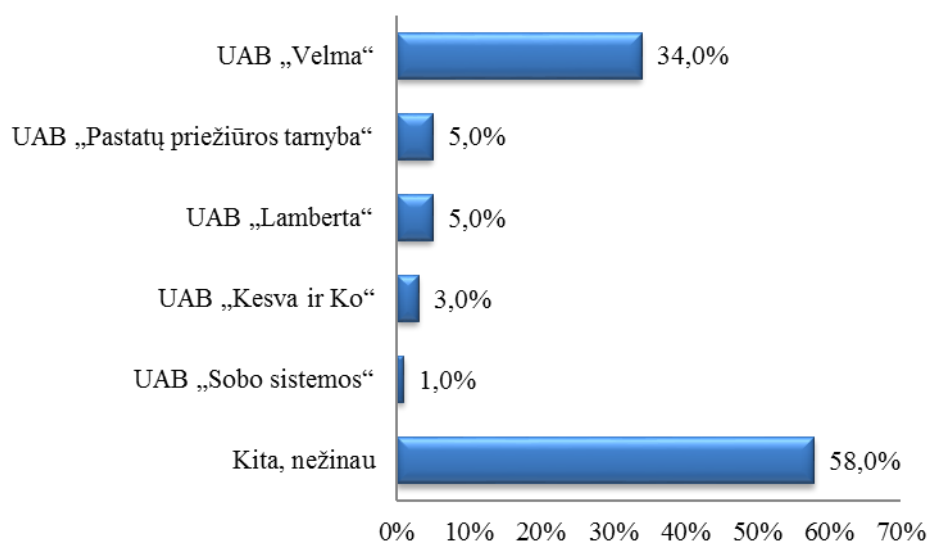


13 pav. Nesinaudojimo AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastys (n=20)

Klausimas apie nesinaudojimo AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis priežastis buvo užduotas labai mažai daliai respondentų (tik 20 asmenų, nurodžiusių, kad jie nesinaudoja AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis). Todėl šie duomenys kiekybiniu požiūriu nereikšmingi. Kokybiniu požiūriu, remiantis šiais duomenimis galima konkretizuoti subjektyvias nuomones. Daugelis į šį klausimą atsakiusiųjų (40 proc., n=8) nurodė, kad E-paslaugomis nesinaudoja, nes *rodmenis pateikia kitu būdu*. Kiek mažiau respondentų (n=7) pažymėjo, kad naudotis AB „Klaipėdos energija“ E-paslaugomis jiems *nepatogu*.

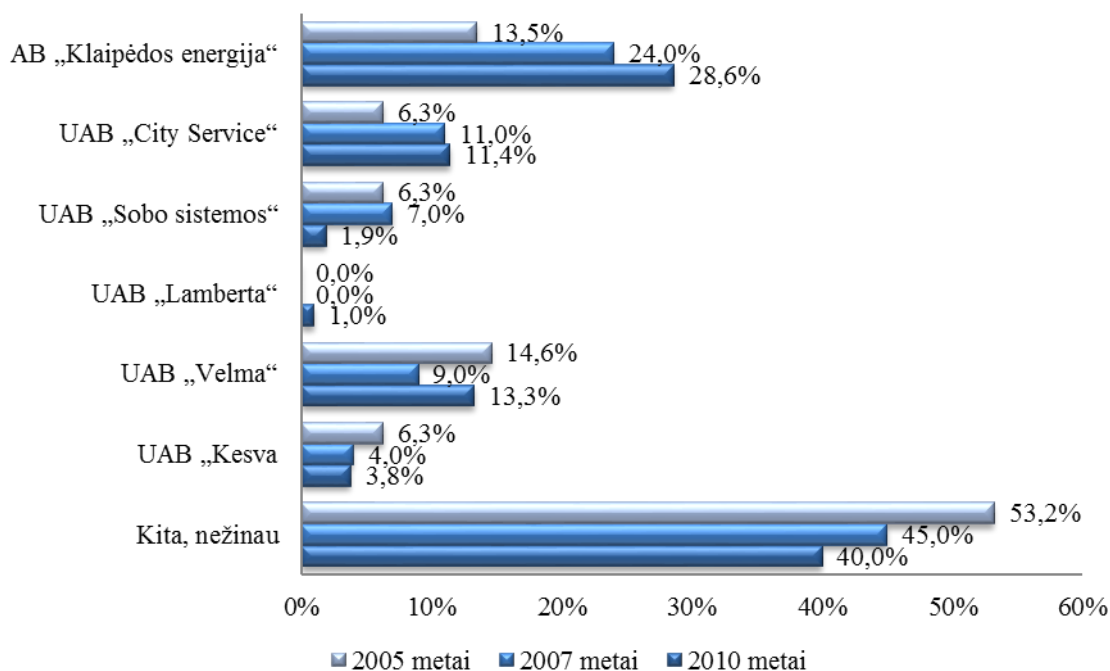
2.4. PASTATO ŠILDYMO IR KARŠTO VANDENS TIEKIMO SISTEMŲ PRIŽIŪRĖTOJŲ DARBO VERTINIMAS

Tyrimu siekta atskleisti, ar antrosios grupės respondentai žino, kas prižiūri jų namo šildymo sistemą (mazgą). Duomenys – 14 paveiksle.



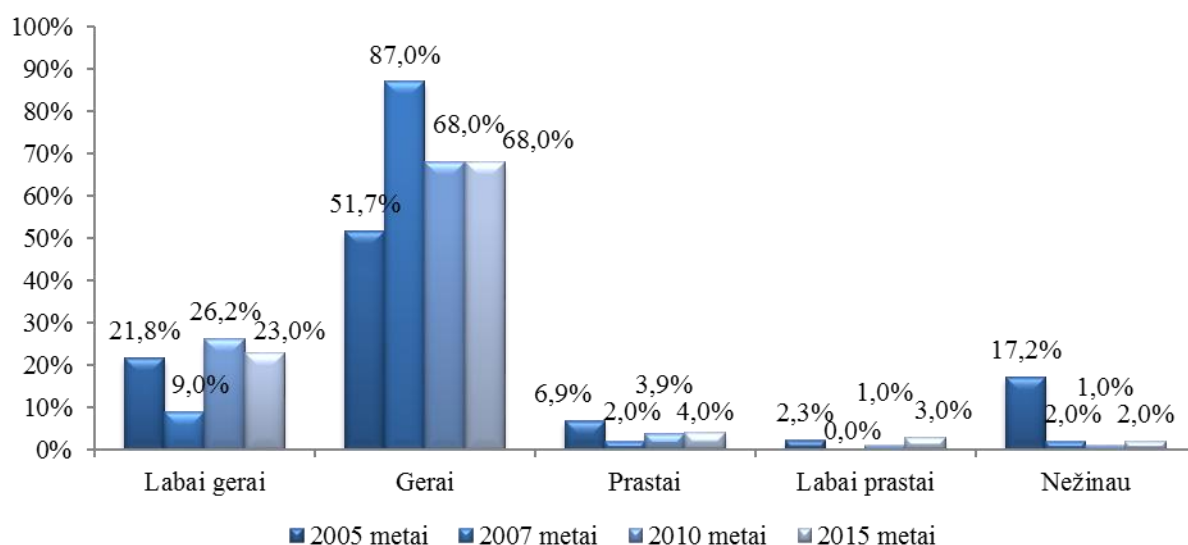
14 pav. 2015 metų duomenys apie tai, ar respondentai žino kas prižiūri jų namo šildymo sistemą (mazgą)

Daugiau nei pusė 2015 metų tyrimo dalyvių teigė nežinantys kas prižiūri jų namo šildymo sistemą. Ankstesnių metų apklausos atskleidė panašią situaciją, apie pusė respondentų negalėjo įvardinti namo šildymo sistemos prižiūrėtojo (žr. 15 pav.).



15 pav. Ankstesnių metų tyrimų duomenys apie tai, ar respondentai žino kas prižiūri jų namo šildymo sistemą

Tyrimu siekta atskleisti kaip respondentai vertina jų namo šildymo sistemos prižiūrėtojo darbą. Duomenys 16 paveiksle.

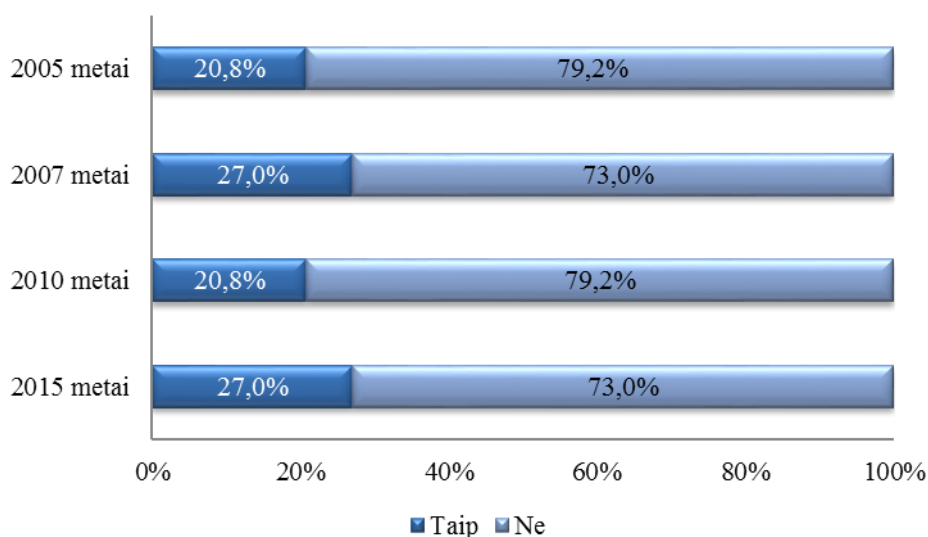


16 pav. Namo šildymo sistemos (mazgo) prižiūrėtojo vertinimas

Dauguma 2015 metų respondentų pozityviai vertina jų namo šildymo sistemos (mazgo) prižiūrėtojo darbą (daugiau nei pusė – gerai, apie ketvirtadalis – labai gerai). Panaši tendencija vyrauja ir ankstesnių metų tyrimuose. Remiantis šiais duomenimis galima daryti prielaidą, kad dėl gero namo šildymo sistemos prižiūrėtojo darbo gyventojams netenka patirti papildomų rūpesčių ir domėtis kas konkrečiai rūpinasi jos priežiūra. Būtent tai gali būti gyventojų nežinojimo apie jų namo šildymo sistemą prižiūrinčią įmonę, priežastis.

2.5. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ KLIENTŲ APTARNAVIMO CENTRO VERTINIMAS

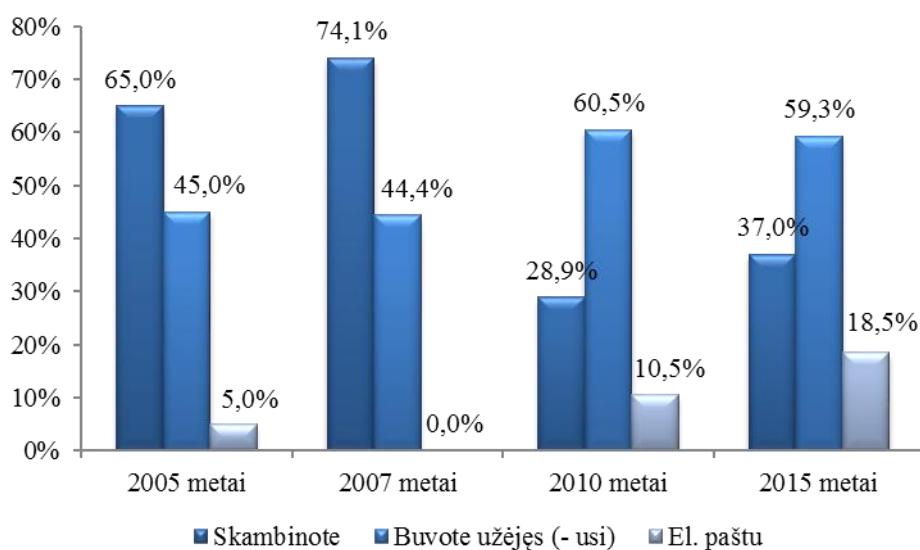
Tyrimu siekta nustatyti kokiai daliai respondentų teko kreiptis į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą (žr. 17 pav.).



17 pav. Duomenys apie (ne)sikreipimą į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą

Besikreipusių į įmonės Klientų aptarnavimo centrą antrosios grupės respondentų kiekis kinta nežymiai. Nustatyta tendencija, kad daugumai visų metų tyrimuose dalyvavusių DNSB pirmininkų, savivaldybės (valstybės) įmonių tarnautojų, įmonių vadovų neteko kreiptis į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą. 2015 metais į įmonės Klientų aptarnavimo centrą kreipėsi tik kiek daugiau, nei ketvirtadalis antrosios grupės respondentų. Remiantis šiais tyrimo duomenimis galima teigti, kad DNSB pirmininkai, savivaldybės (valstybės) įmonių tarnautojai ir įmonių vadovai, lyginant su pirmosios grupės respondentais, yra geriau informuoti apie AB „Klaipėdos energija“ veiklas.

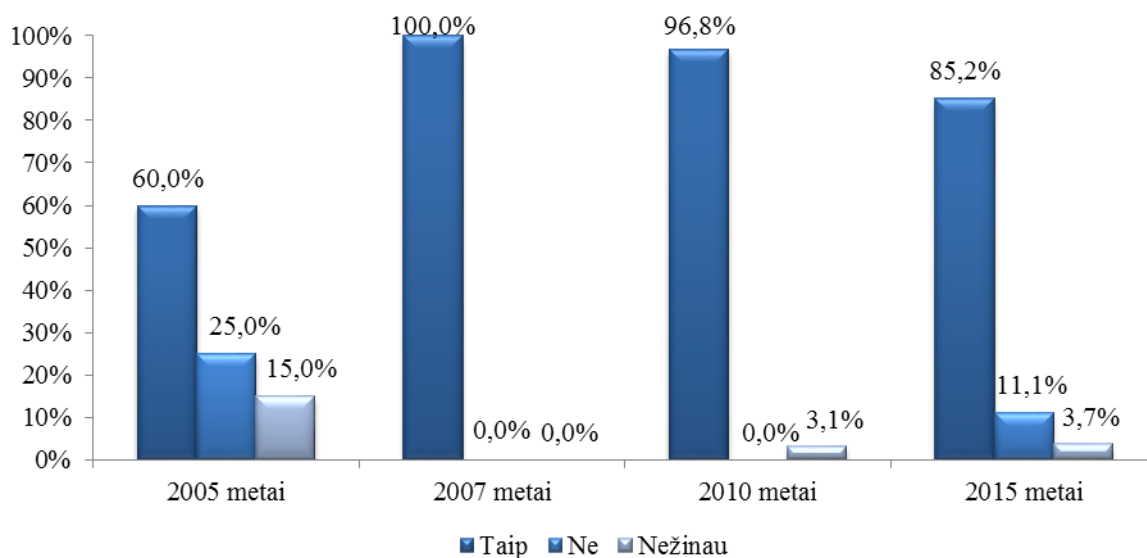
Tyrimu siekta atskleisti kreipimosi į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą būdus. Duomenys – 18 paveiksle.



18 pav. Kreipimosi į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą būdai

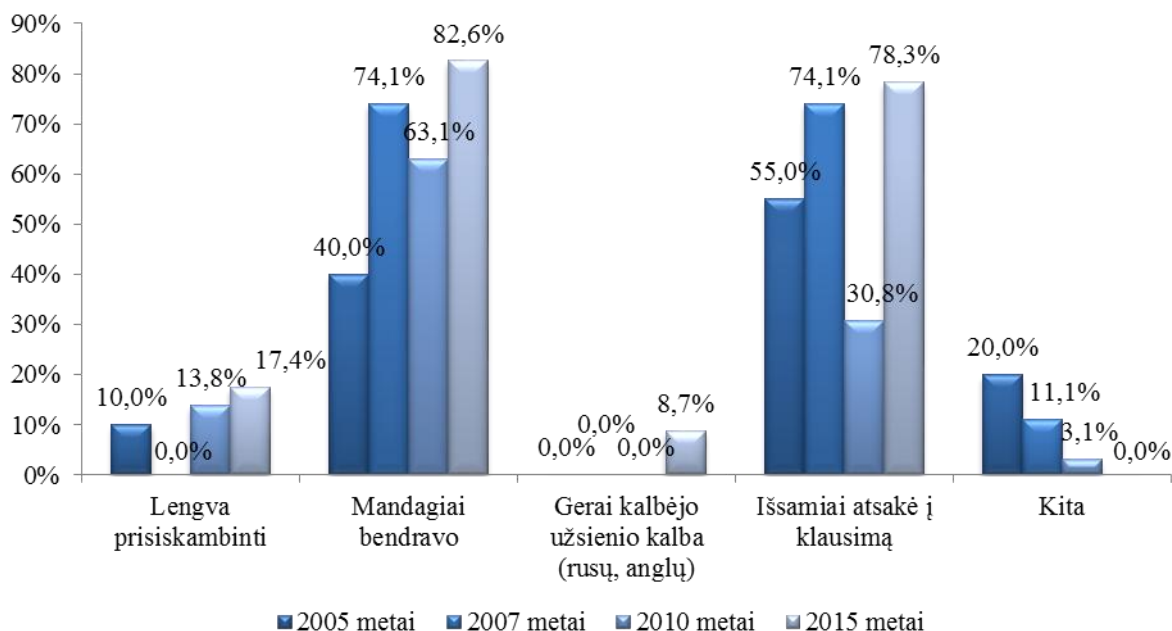
Skirtingų metų tyrimų duomenys rodo, kad 2005 ir 2007 metai didesnė dalis asmenų (daugiau nei pusė besikreipusių į minėtą centrą respondentų) kreipėsi į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą *telefonu (skambino)*, o 2010 ir 2015 metais populiariausias tiesioginis, t.y. *užėiti į centrą*, kreipimosi būdas.

Tyrimu siekta nustatyti, ar besikreipusiems į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą respondentams, patiko aptarnavimas. Duomenys – 19 paveiksle.



19 pav. Respondentų nuomonė apie Klientų centro aptarnavimą (ar patiko aptarnavimas?)

Nors nuo 2007 metų po truputį vis mažėja teigiančių, kad jiems patiko AB „Klaipėdos energija“ Kliento centro aptarnavimas, tačiau 2015 metais, patenkinti klientai vis dar sudaro daugumą besikreipusiųjų (žr. 19 pav.).

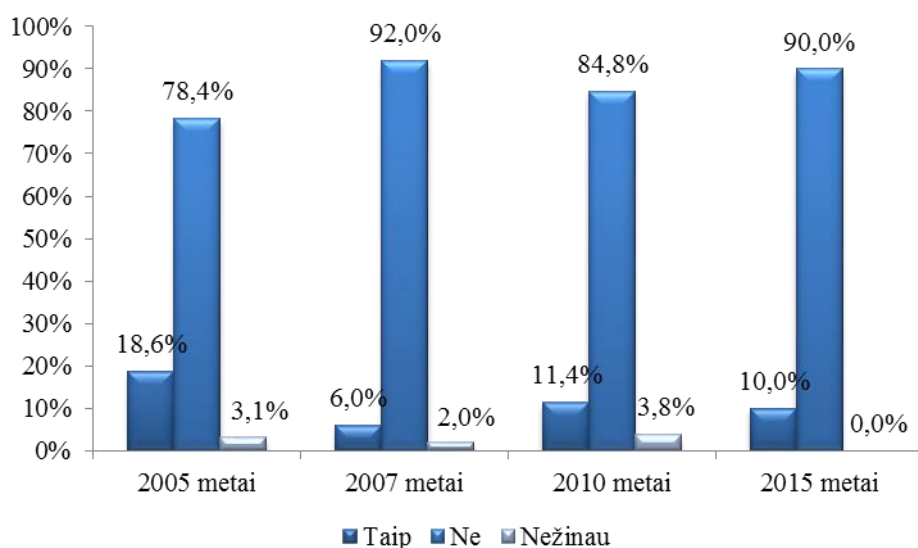


20 pav. Klientams labiausiai patikę bendravimo su Klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektai

Mandagus bendravimas ir išsamus atsakymas į klausimą – labiausiai patikę bendravimo su AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektai 2015 metų respondentams. Minėtus aspektus, kaip labiausiai patikusius, išskyrė ir 2007 metų respondentai. Dėl itin mažos atsakiusiųjų apie nepatikusius Klientų centro aptarnavimo aspektus dalies, duomenys kiekybiniu požiūriu – nereikšmingi.

2.6. INFORMACIJOS APIE AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ TEIKIAMAS PASLAUGAS POREIKIS

Tyrimu siekta nustatyti, ar bendrijų pirmininkams, savivaldybės (valstybinių) įstaigų tarnautojams ir įmonių vadovams trūksta informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas. Duomenys pateikti 21 paveiksle.



21 pav. Nuomonė apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamų paslaugų informacijos (ne)pakankamumą

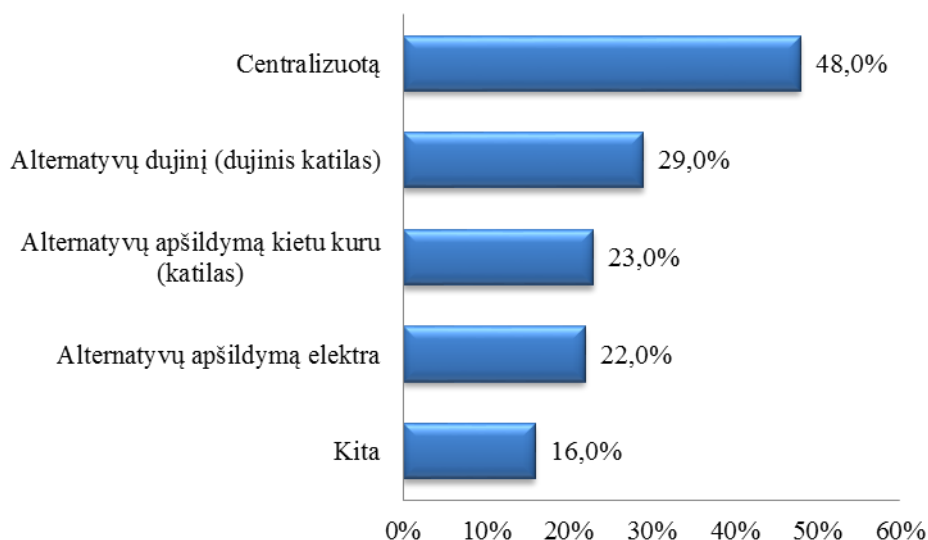
Daugeliui visų metų antrosios grupės respondentų informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas pakanka (netrūksta). 2015 metais tokią nuomonę išsakė net 90 proc. antrosios grupės respondentų. Todėl mažos likusiųjų respondentų dalies išsakytos nuomonės apie trūkstamos informacijos pobūdį kiekybiniu požiūriu nereikšmingos. Siekiant subjektyvių nuomonių konkretizavimo galima paminėti, kad 2015 metais penki antrosios grupės respondentai pažymėjo, esą jiems trūksta informacijos *apie šilumos taupymą ir sunaudojimą*, po du, kad jiems trūksta informacijos *apie šildymo sezono pradžią ir pabaigą, apie mieste vykdomus hidraulinius bandymus, priežiūros paslaugą*.

Dėl mažos atsakiusiųjų dalies kiekybiniu požiūriu nereikšmingi ir respondentų įvardinti būdai, kuriais jie norėtų gauti informaciją. Subjektyvių 2015 metų antrosios grupės respondentų nuomonių konkretizavimo prasme paminėtina, kad 5 iš jų norėtų *gauti daugiau informacijos elektroniniu paštu*, po du respondentus – *asmeniškai iš AB „Klaipėdos energija“ įmonės arba telefonu, paprastąją pašto siunta*, po vieną respondentą – *per internetinę AB „Klaipėdos energija“ svetainę, per vietinę spaudą, norėtų, kad būtų reklamos mieste*.

Atsižvelgiant į mažą atsakiusiųjų skaičių būtina pabrėžti, kad 2010 metų ataskaitoje pateiktas, teiginys, kad išliko poreikis gauti daugiau informacijos elektronui paštu, taip pat atskleidžia tik subjektyvią, kelių respondentų išsakytą nuomonę.

2.7. POŽIŪRIS Į ŠILDYMO BŪDĄ

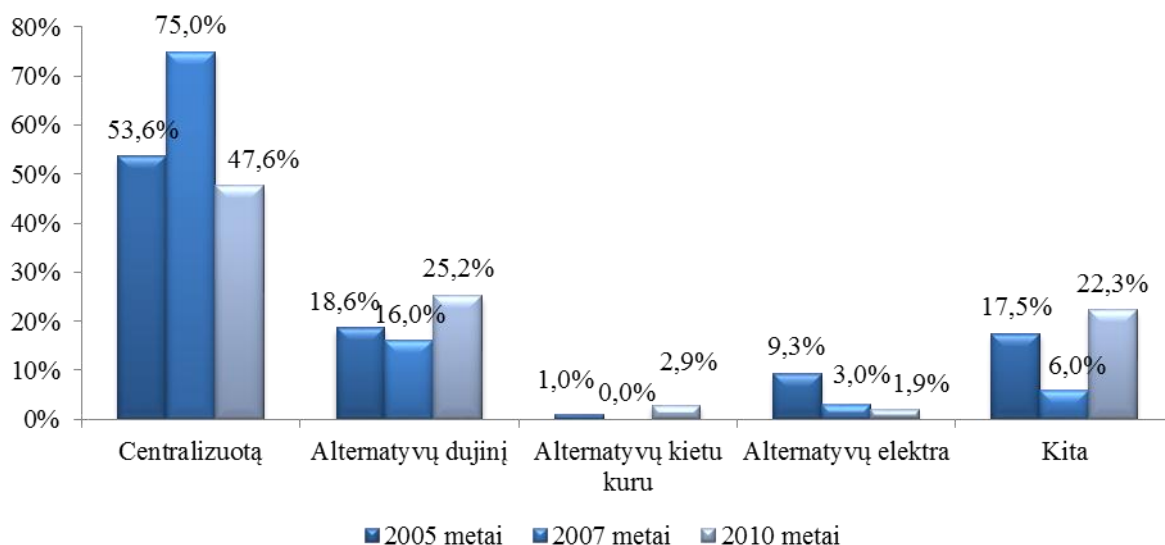
Tyrimu siekta atskleisti antrosios grupės respondentų nuomonę apie tai, kokiam buto (namo) šildymo būdai teiktų prioritetą, jei tik turėtų pasirinkimo galimybę. Duomenys – 22 paveiksle.



22 pav. 2015 metų tyrimo duomenys apie prioritetinį šildymo būdą, esant pasirinkimo galimybei

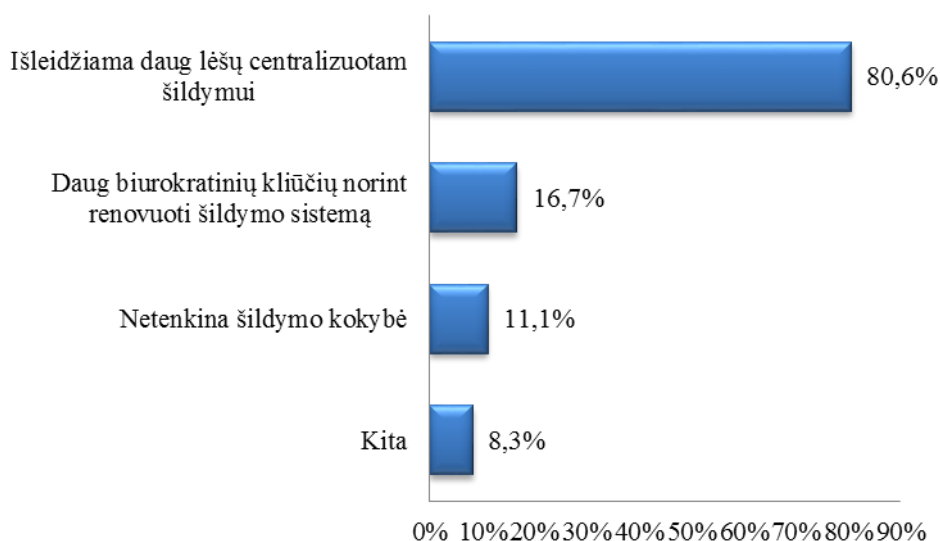
Nuo 2010 m. šildymo būdo pasirinkimo tendencijos keičiasi nežymiai. Beveik pusė 2015 metų antrosios grupės respondentų pažymėjo, kad turėdami pasirinkimo galimybę liktų prie centralizuoto šildymo. Centralizuotam šildymui prioritetą teikė panaši 2010 metų DNSB pirmininkų, valstybės (savivaldybės) įmonių tarnautojų ir įmonių vadovų dalis (žr. 23 pav.). Daugiau nei ketvirtadalis 2015 metų respondentų rinktųsi alternatyvų dujinį šildymo būdą, mažiau nei ketvirtadalis – alternatyvų apšildymą kietu kuru. Nors alternatyvus apšildymas elektra visų metų antrosios grupės respondentų įvardintas kaip mažiausiai patrauklus, tačiau nuo 2010 metų, jį rinktųsi gerokai daugiau apklaustųjų.

Iš 16 – os 2015 metų respondentų pasirinko atsakymo variantą kita, 9 nežinojo kokį būdą rinktųsi (1 iš jų nenurodė konkretaus šildymo būdo, tik paminėjo, kad rinktųsi pigesnę) 5 teigė, kad esant galimybei rinktųsi šildymą saulės energija, 2 – geoterminį



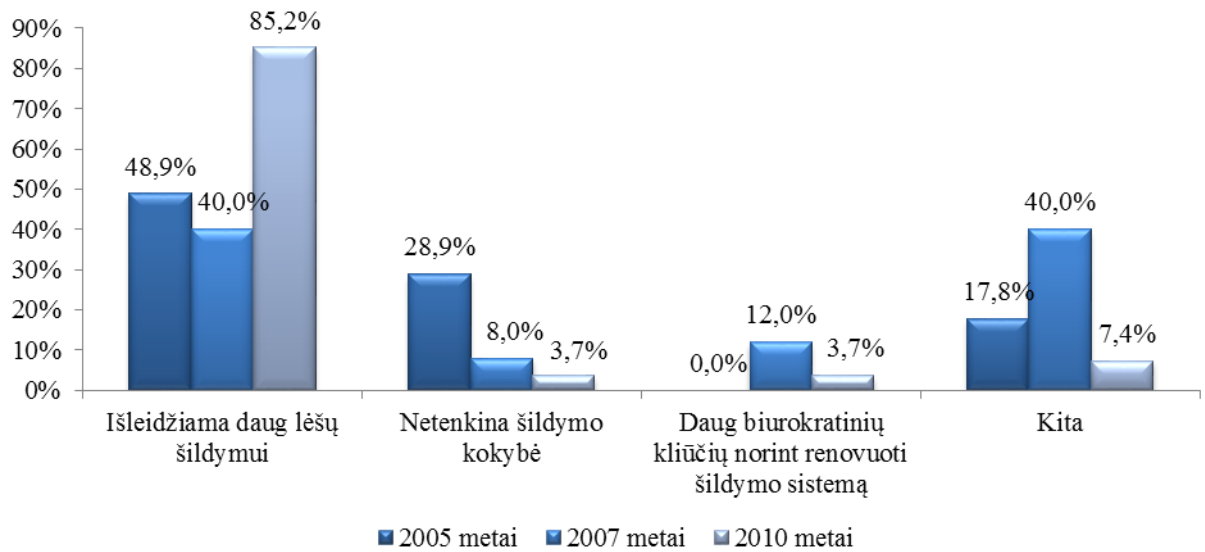
23 pav. Ankstesniais metais atliktų tyrimų duomenys apie šildymo būdo pasirinkimą (esant galimybei)

Tyrimu siekta nustatyti kokios alternatyvaus šildymo būdo pasirinkimo priežastys. Į šį klausimą 2015 metais atsakė 36 antrosios grupės respondentai. Duomenys pateikti 24 pav.



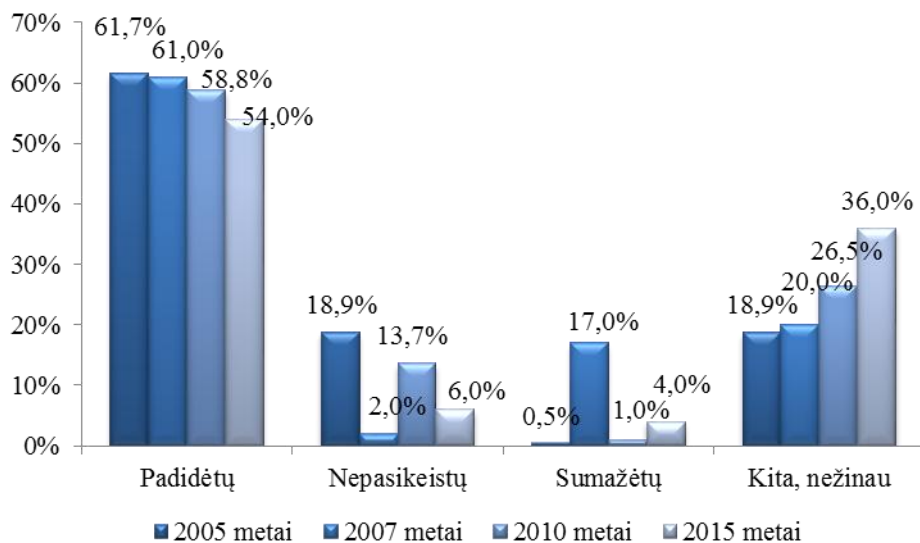
24 pav. 2015 m. duomenys apie alternatyvaus šildymo būdo pasirinkimo priežastis (n=36).

Daugelis 2015 metų antrosios grupės respondentų nurodė, kad išleidžia daug lėšų centriniam šildymui, todėl rinktųsi pigesnę – alternatyvų. Ta pati alternatyvaus šildymo būdo pasirinkimo priežastis dominuoja ir ankstesnių metų tyrimuose (žr. 25 pav.).



25 pav. Ankstesnių metų duomenys apie alternatyvaus šildymo būdo pasirinkimo priežastis.

Tyrimu siekta atskleisti antrąsios respondentų grupės nuomonę apie oro taršos pasikeitimą, jei atsirastų daugiau individualių katilinių. Duomenys – 26 paveiksle.

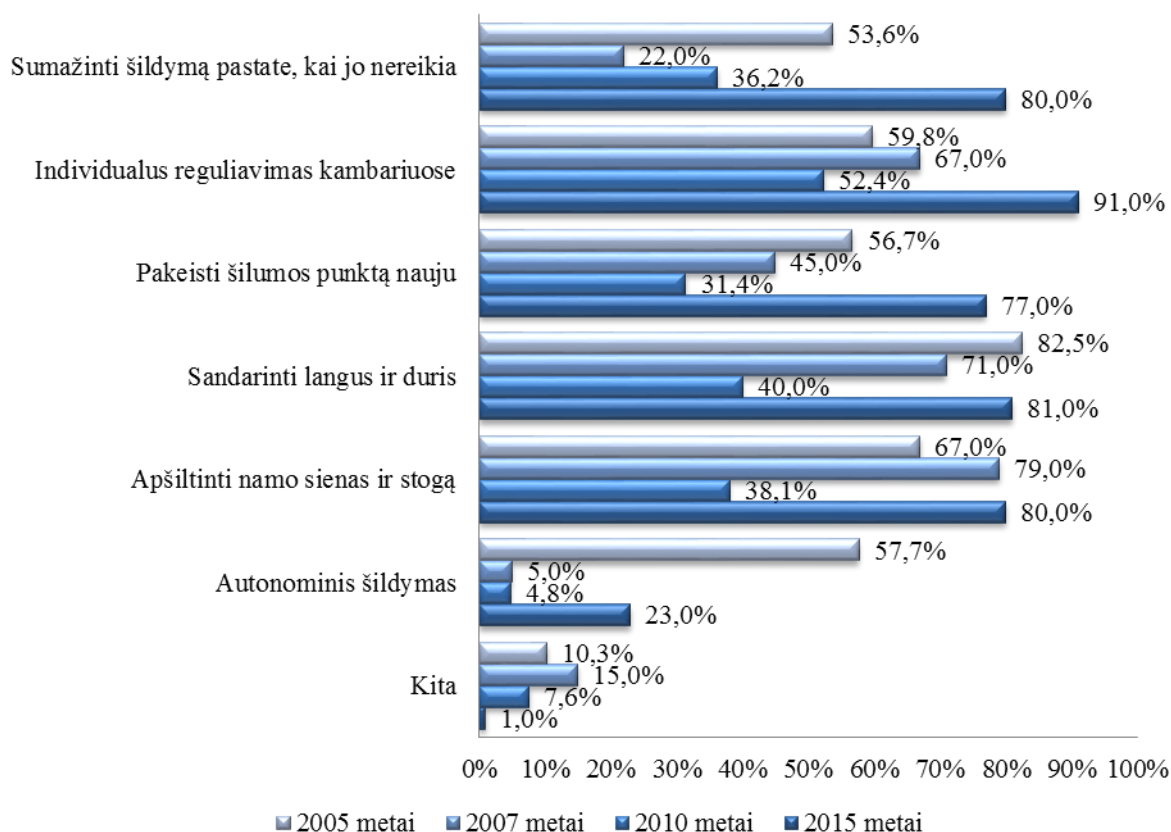


26 pav. Nuomonė apie oro taršos pasikeitimą atsiradus daugiau individualių katilinių rajone

DNSB pirmininkai, valstybinių (savivaldybės) įstaigų tarnautojai ir įmonių vadovai puikiai supranta, kad individualios katilinės didintų oro taršą. Nuomonė šiuo klausimu keičiasi nežymiai. Nors visų metų tyrimuose vyrauja nuomonė, kad atsiradus daugiau individualių katilinių oro tarša padidėtų, tačiau taip manančiųjų kiekviename tyrime po truputį mažėja. Nuo 2005 metų išaugo antrosios grupės respondentų, neturinčių nuomonės šiuo klausimu (pasirinko atsakymą nežinau), dalis ir 2015 metais sudarė jau daugiau nei trečdalį.

2.8. ŠILUMOS TAUPYMO BŪDAI

Tyrimu siekta atskleisti DNSB pirmininkų valstybinių (savivaldybės) įmonių tarnautojų ir įmonių vadovų nuomone apie efektyviausius šilumos taupymo būdus. Duomenys – 27 paveiksle.



27 pav. Efektyviausi šilumos taupymo būdai

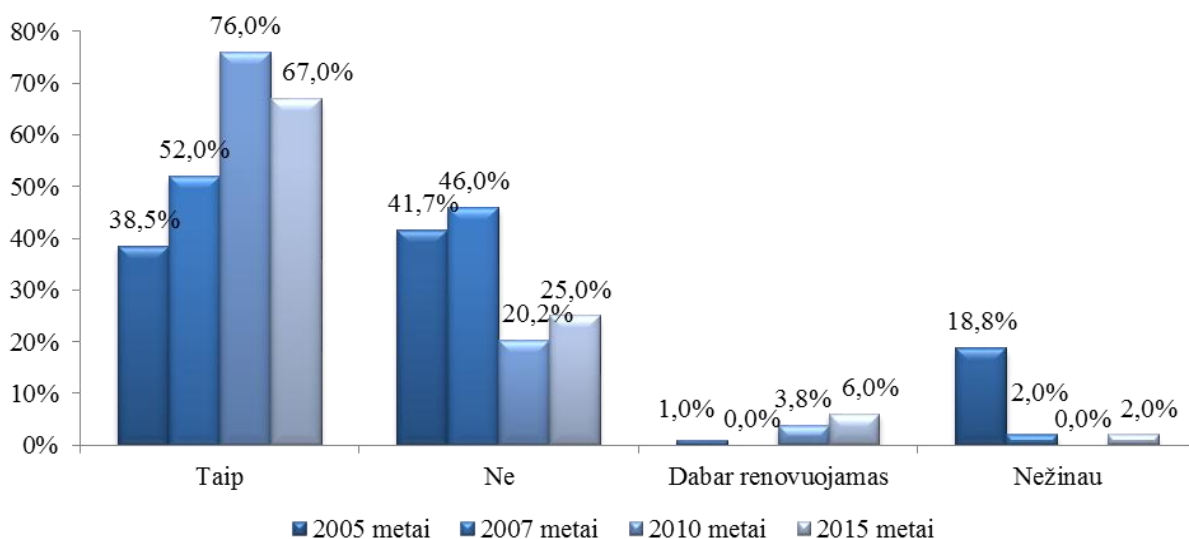
Požiūris į šilumos taupymo būdus 2015 metais kiek pasikeitė lyginant su ankstesnėmis (2005 m., 2007 m.) apklausomis. Tiek 2010, tiek ir 2015 metais aktualizuojami visi, išskyrus autonominį šildymą, šilumos taupymo būdai. Daugelio 2015 metų antrosios grupės respondentų nuomone efektyviausias šilumos taupymo būdas – *individualus reguliavimas kambariuose*. Šis šilumos taupymo būdas įmanomas įrengus šilumos paskirstymo daliklius ir termoregulatorius visuose radiatoriuose bei vandens slėgio balansavimo ventilių stovuose. „Tokia individuali šilumos reguliavimo sistema su sąnaudų šildymui paskirstymo dalikliais mažina buto savininko šildymo kaštus įvairiais būdais: nustatant atskirų kambarių temperatūrą pagal savo finansines galimybes ir poreikius. Termoregulatoriumi sumažinus tiekiamo į radiatorių vandens temperatūrą, jis išspinduliuoja mažiau šilumos, o sumažėjusį kiekį užfiksuoja daliklis, nustatant virtuvėje minimalų šildymo režimą. Naktį virtuvė būna tuščia, o dieną patalpa sušyla nuo kaistančių virtuvinių prietaisų, nustatant bute minimalų šildymo režimą, pvz., išvykus ilgesniam laikui, stipriau šildant

vieną ar du buto kambarius. Kituose galima nustatyti minimalų šildymo režimą - tai aktualu gyventojams, turintiems didelius butus, nustatant minimalų buto šildymo režimą esant teigiamai lauko oro temperatūrai ar išeinant į darbą⁶.

Taip pat didelė dalis šios grupės respondentų mano, kad efektyvūs šilumos taupymo būdai yra: *langų ir durų sandarinimas, namo sienų ir stogo apšildymas, sumažinti šildymą pastate, kai jo nereikia, šilumos punkto (mazgo) keitimas nauju*. Daugelio tyrimų duomenys patvirtina, kad šilumos sistemų modernizavimas duoda geriausią efektą, be to ir atsiperka, greičiausiai. Teigiama, kad *pakeitus langus butuose, šios investicijos grįžta tik po šešiolikos metų, galinės sienos šiltinimas atsiperka po 12 metų, o šilumos punkto renovacija atsiperka per trejus metus*.

2.8.1. NAMO (ĮMONĖS) ŠILUMOS PUNKTO RENOVACIJA: POŽIŪRIS IR FAKTAI

Viena iš efektyviausių priemonių, leidžiančių taupyti šilumą – seno šilumos punkto renovavimas. Daugelio tyrimų duomenys patvirtina, kad šildymo sistemos modernizavimas dar ir greičiausiai atsiperkantis šilumos taupymo būdas. Modernizavus katilinę gyventojai turi galimybę patys nustatyti sau priimtinus šilumos tiekimo režimus ir juos kontroliuoti. Tokiu būdu užtikrinamas ekonomiškasis pastatų šildymo režimas. Todėl tyrimu siekta atskleisti ar renovuoti, apklausoje dalyvavusių antrosios grupės respondentų, namo (įmonės) šilumos punktai. Duomenys – 28 pav.

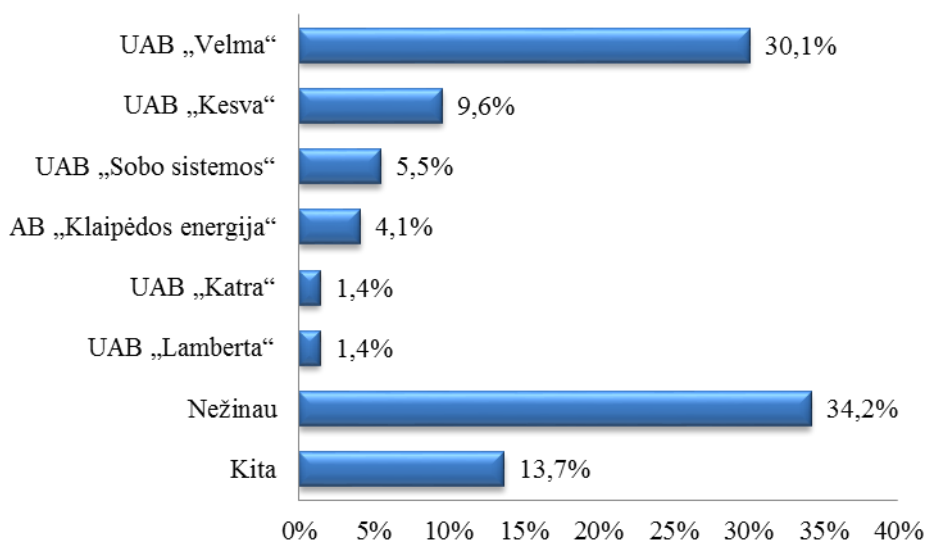


28 pav. Duomenys apie (ne)renovuotus namo (įmonės) šilumos punktus

⁶ Šilumos taupymo būdas: individualus reguliavimas ir apskaita (2011). Prieiga internete: http://www.klenergija.lt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=141&cntnt01detailtemplate=lt_one_news&cntnt01returnid=113

Dauguma (67 proc.) 2015 metais apklaustųjų nurodė, kad jų šilumos punktai renovuoti. Tai daug aukštesnis rodiklis nei buvo 2005, 2007 metais, bet mažesnis nei 2010 metais.

Iš tų nedaugelio 2015 m. bendrijų, kurių šilumos punktai dar nerenovuoti, dauguma (68 proc., n=17) norėtų tai padaryti⁷. 5 iš jų teigė, kad lėšų, namo (įmonės) šilumos punkto renovacijai tikisi gauti iš valstybės finansavimo, po 4 respondentus, iš: *savivaldybės fondo; savų (sukauptų) lėšų*. 2 respondentai namo (įmonės) šildymo punkto renovacijai rinktųsi *banko paskolą* ir 2 - *nežinojo* iš kur gautų lėšų⁸.

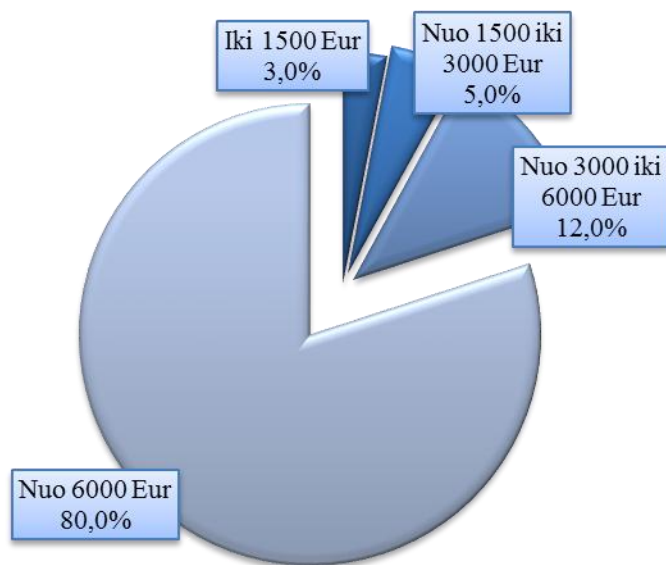


29 pav. 2015 metų duomenys apie namo (įmonės) šildymo sistemą renovavusias įmones (n=73).

Tyrimu siekta atskleisti kiek, antrosios grupės respondentų nuomone, galėtų kainuoti jų namo (įmonės) šilumos punkto renovacija. Duomenys – 30 pav.

⁷ Išsamiau žr. excel, 2 segmentas, 29 klausimas

⁸ Išsamiau žr. excel, 2 segmentas, 30 klausimas.



30 pav. 2015 metų respondentų nuomonė apie galimą namo (įmonės) šilumos punkto renovacijos kainą

Daugumos 2015 metų respondentų nuomone, jų namo (įmonės) šildymo punkto renovacija kainuotų nuo 6 000 eurų.

2.9. REZULTATŲ APIBENDRINIMAS: IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Daugelį 2015 m., kaip ir 2010 m., antrosios grupės respondentų sudarė DNSB pirmininkai. Tai - naudinga, nes būtent šie žmonės gali reprezentuoti ir gyventojų nuomones aktualiais šilumos tiekimo, šilumos punkto renovacijos ir panašiais klausimais.
2. Centralizuotas šildymas – populiariausias, daugumos, 2015 m., 2010 m. ir 2007 m. metų apklausose dalyvavusių DNSB pirmininkų, valstybinių (savivaldybės) įmonių tarnautojų ir įmonių vadovų, paminėtas šildymo būdas.
3. Dauguma visų metų respondentų žinojo, kad AB „Klaipėdos energija“ yra atsakinga už *nepertraukiamą šilumos tiekimą*. 2015 metais gerokai daugiau respondentų nei 2010 m., nurodė, kad AB „Klaipėdos energija“ atsakinga už: *mokėjimų paskirstymą, informaciją dėl šilumos tiekimo, šilumnešio parametrus, šilumos tinklų saugumą*.
4. Apie papildomas AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas (be šilumos tiekimo) nežinojo itin maža dalis 2015 metų respondentų. *Konsultacijos šilumos ūkio klausimais* – viena žinomiausių, daugumos 2015 metų respondentų įvardintų, AB „Klaipėdos energija“ papildomų paslaugų. Lyginant su 2010 metais atlikto tyrimo duomenimis, 2015 metais šią paslaugą įvardijo gerokai daugiau (net 57,1 procentiniu punktu daugiau) antrosios grupės respondentų.
5. Pozityvus AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklos vertinimas vyrauja visų metų tyrimuose.
6. 2015 metais, taip pat kaip ir visais kitais metais, respondentai, aktyviau reiškę savo nepasitenkinimą AB „Klaipėdos energija“ veikla dažniausiai negalėjo įvardinti, kuo konkrečiai jie yra nepatenkinti. Dėl itin mažos nepatenkintųjų dalies, išsakytos konkrečios nepasitenkinimo priežastys kiekybinės analizės požiūriu – nereikšmingos.
7. Dauguma 2015 metų respondentų pozityviai vertina jų namo šildymo sistemos (mazgo) prižiūrėtojo darbą. Panaši tendencija vyrauja ir ankstesnių metų tyrimuose. Kontraversiška tai, kad daugelis antrosios grupės respondentų nežino, kas prižiūri jų namo šildymo sistemą. Galima teigti, kad dėl gero namo šildymo sistemos prižiūrėtojo darbo, netenka patirti papildomų rūpesčių, ir domėtis kas konkrečiai rūpinasi jos priežiūra. Būtent tai gali būti antrosios grupės respondentų nežinojimo apie jų namo šildymo sistemą prižiūrinčią įmonę, priežastis.
8. Besikreipusių į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą antrosios grupės respondentų kiekis kinta nežymiai. Tendencinga, kad daugumai visų metų tyrimuose dalyvavusių DNSB pirmininkų, savivaldybės (valstybės) įmonių tarnautojų, įmonių vadovų neteko kreiptis į minėtą centrą.

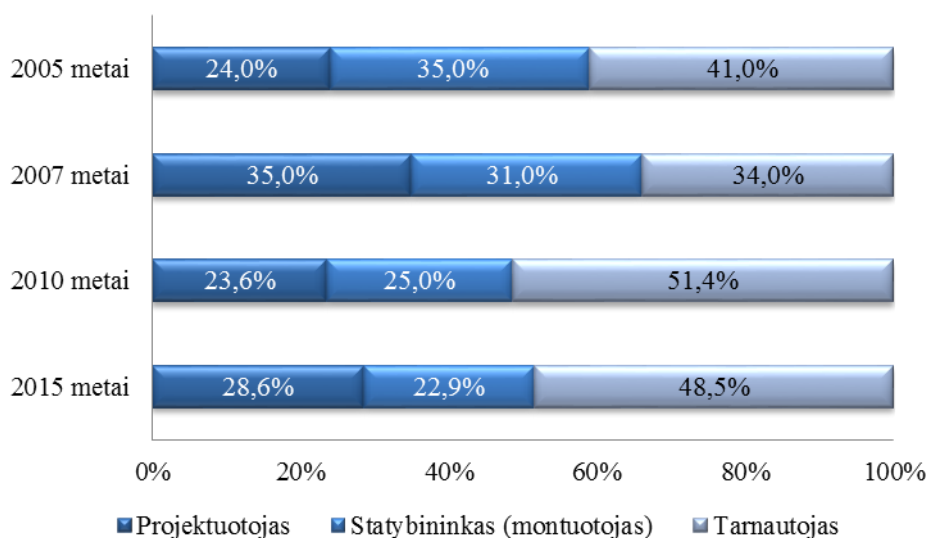
9. Skirtingų metų tyrimų duomenys rodo, kad 2005 ir 2007 metai didesnė dalis antrosios grupės respondentų kreipėsi į AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centrą *telefonu* (skambino), o 2010 ir 2015 metais populiariesnis tiesioginis, t.y. *užėiti į centrą*, kreipimosi būdas.
10. Mandagus bendravimas ir išsamus atsakymas į klausimą – labiausiai patikę, bendravimo su AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektai 2015 ir 2007 metų respondentams. Dėl itin mažos atsakiusių apie nepatikusius Klientų centro aptarnavimo aspektus dalies, duomenys kiekybiniu požiūriu – nereikšmingi.
11. Daugeliui visų metų antrosios grupės respondentų informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas pakanka. 2015 metais tokią nuomonę išsakė net 90 proc. respondentų. Mažos likusiųjų respondentų dalies išsakytos nuomonės apie trūkstamos informacijos pobūdį kiekybiniu požiūriu nereikšmingos.
12. Nuo 2010 m. šildymo būdo pasirinkimo tendencijos keičiasi nežymiai. Beveik pusė 2015 metų ir 2010 metų antrosios grupės respondentų pažymėjo, kad turėdami pasirinkimo galimybę liktų prie centralizuoto šildymo. Pažymėtina, kad centralizuotam šildymui prioritetą teigė dauguma 2007 m. antrosios grupės respondentų. *Mažesnė kaina* - pagrindinis alterantvyaus šildymo rinkimosi motyvas.
13. Nors alternatyvus apšildymas elektra visų metų antrosios grupės respondentų įvardintas kaip mažiausiai patrauklus, tačiau nuo 2010 metų, jį rinkęsi gerokai daugiau 2015 metais apklaustųjų.
14. Dauguma 2015 metais apklaustųjų nurodė, kad jų šilumos punktai renovuoti. Tai daug daugiau nei buvo 2005, 2007 metais, bet mažiau nei 2010 metais. Iš tų nedaugelio 2015 m. bendrijų, kurių šilumos punktai dar nerenovuoti, dauguma (68 proc., n=17) norėtų tai padaryti.

3. SVARBIŲ ASMENŲ, AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ PARTNERIŲ STATYBOS IR PROJEKTAVIMO SRITYJE APKLAUSOS REZULTATAI

Šiame skyriuje pateikiami trečiosios respondentų grupės – svarbių asmenų, AB „Klaipėdos energija“ partnerių statybos ir projektavimo srityje, apklausos rezultatai. Skyriaus išdėstymo logika analogiška pirmųjų ataskaitos skyrių išdėstymo logikai.

3.1. DEMOGRAFINĖS, SVARBIŲ ASMENŲ, AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ PARTNERIŲ, STATYBOS IR PROJEKTAVIMO SRITYJE, CHARAKTERISTIKOS

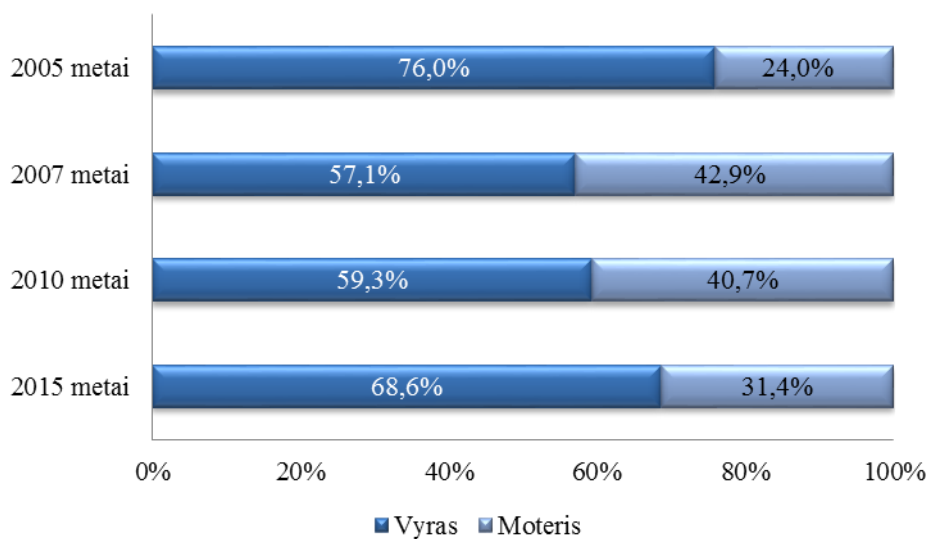
Trečiosios grupės respondentų pasiskirstymas pagal specialybę pateiktas 1 paveiksle.



1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal specialybę

Daugumą 2015 metų trečiosios grupės respondentų sudaro tarnautojai (apie pusę visų apklaustųjų). Likusi dalis – kiek daugiau nei ketvirtadalis – projektuotojų ir – kiek mažiau, nei ketvirtadalis – statybininkų. Panašus trečiosios grupės respondentų pasiskirstymas – visų metų tyrimuose.

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį – 2 paveiksle.

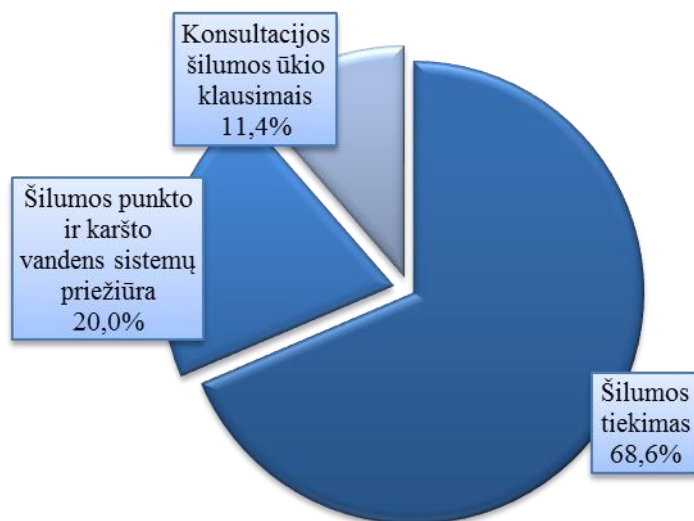


2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

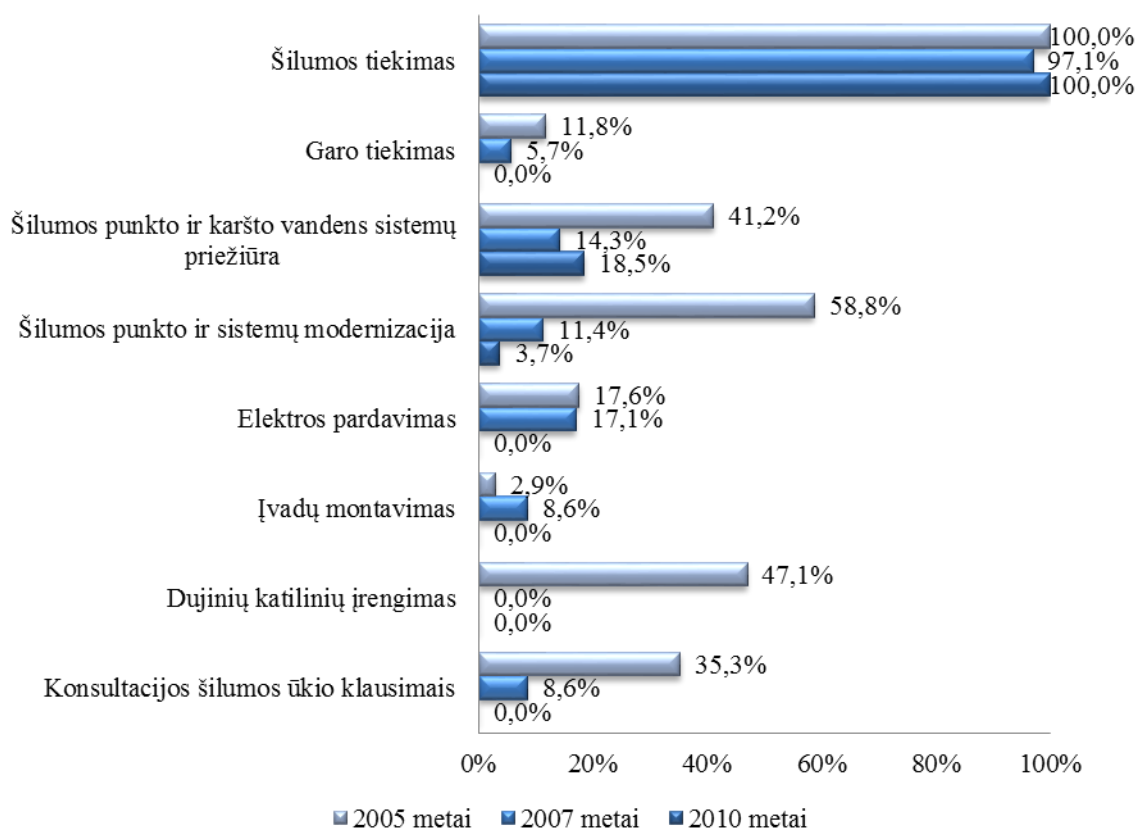
Visų metų tyrimuose, vyrai sudaro daugumą trečiosios grupės – svarbių asmenų, AB „Klaipėdos energija“ partnerių statybos ir projektavimo srityje, respondentų.

3.2. SVARBIŲ ASMENŲ, AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ PARTNERIŲ STATYBOS IR PROJEKTAVIMO SRITYJE ŽINIOS, APIE ĮMONĖS VEIKLOS SRITIS IR ATSAKOMYBES

Tyrimu siekta atskleisti 3 grupės respondentų žinias apie AB „Klaipėdos energija“ veiklos sritis ir atsakomybes.



3 pav. 2015 m. respondentų paminėtos AB „Klaipėdos energija“ teikiamos paslaugos (n=3)

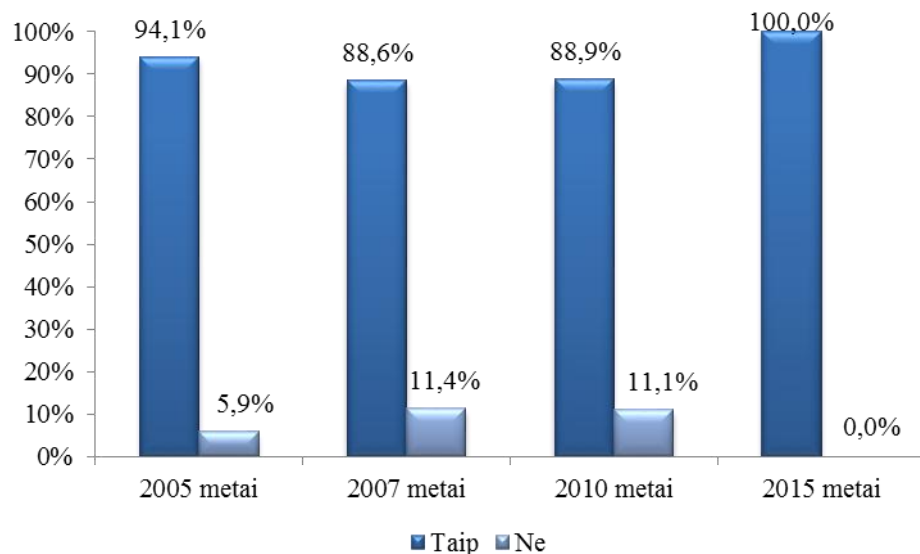


4 pav. Ankstesnių metų respondentų paminėtos AB „Klaipėdos energija“ teikiamos paslaugos

Šilumos tiekimas – daugumos trečiosios 2015 metų respondentų grupės nurodyta AB „Klaipėdos energija“ paslauga. Pažymėtina, kad šią įmonės funkciją įvardijo visi ankstesnių metų tyrimuose apklausti trečiosios grupės respondentai (žr. 4 pav.). Mažiau nei ketvirtadalis 2015 metų trečiosios grupės respondentų paminėjo, kad AB „Klaipėdos energija“ teikia *šilumos punkto ir karšto vandens sistemų priežiūros paslaugas*. *Konsultacijas šilumos ūkio klausimais* – nurodė mažiausia dalis 2015 metų respondentų. Kitų AB „Klaipėdos energija“ teikiamų paslaugų (pvz. garo tiekimas įmonėms) nežinojo, nei vienas 2015 metų trečiosios grupės respondentas. Galima daryti prielaidą, kad respondentai žino apie tas paslaugas, kurios jiems yra reikalingos. Todėl nepaminėtas paslaugas galima traktuoti kaip neaktualias trečiosios grupės respondentams.

3.3. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ KLIENTŲ APTARNAVIMO CENTRO VERTINIMAS

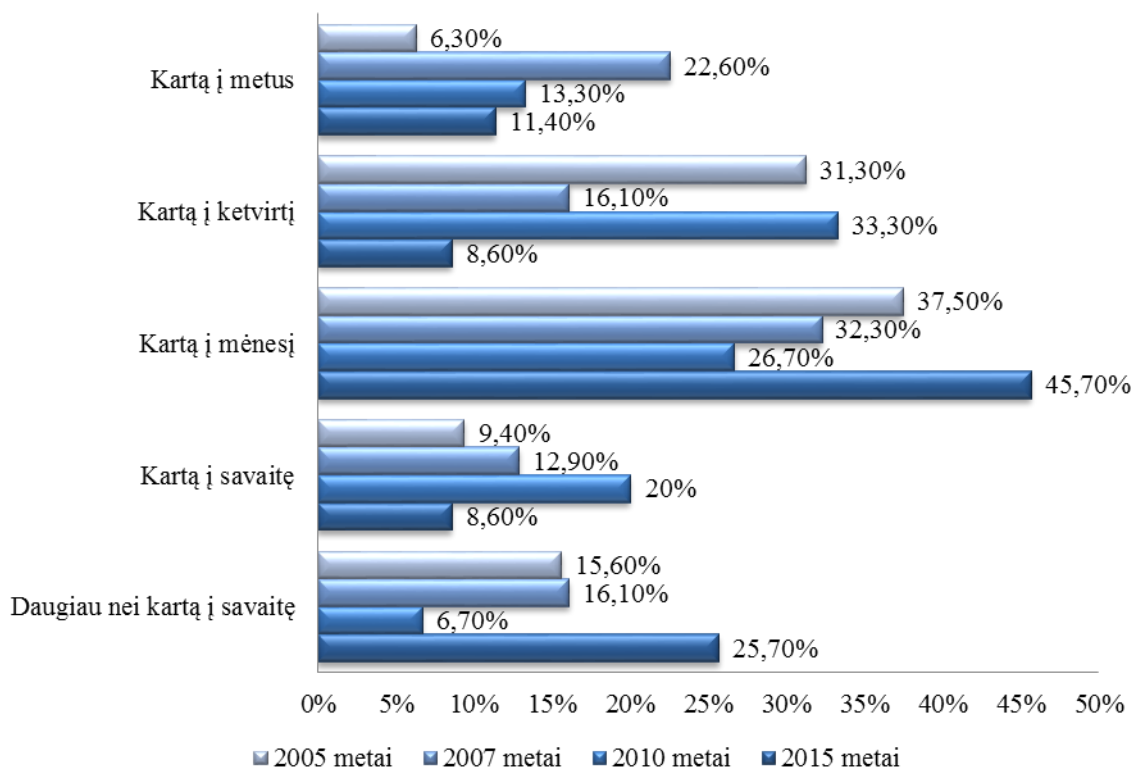
Visiems 2015 metų apklausoje dalyvavusiems svarbiems asmenims AB „Klaipėdos energija“ partnerių statybos ir projektavimo srityje nors kartą teko kreiptis į įmonės Klientų aptarnavimo centrą darbo klausimais (žr. 5 pav.).



5 pav. Pasiskirstymas pagal (ne)sikreipimą į įmonės klientų aptarnavimo centrą

Ankstesnių metų tyimuose dalyvavo labai maža dalis respondentų, kuriems neteko kreiptis į įmonės Klientų aptarnavimo centrą. AB „Klaipėdos energija“ Klientų aptarnavimo centro vertinimo aspektu, tai – naudinga, nes visi respondentai turi savo bendradarbiavimo su minėtu centru patirties.

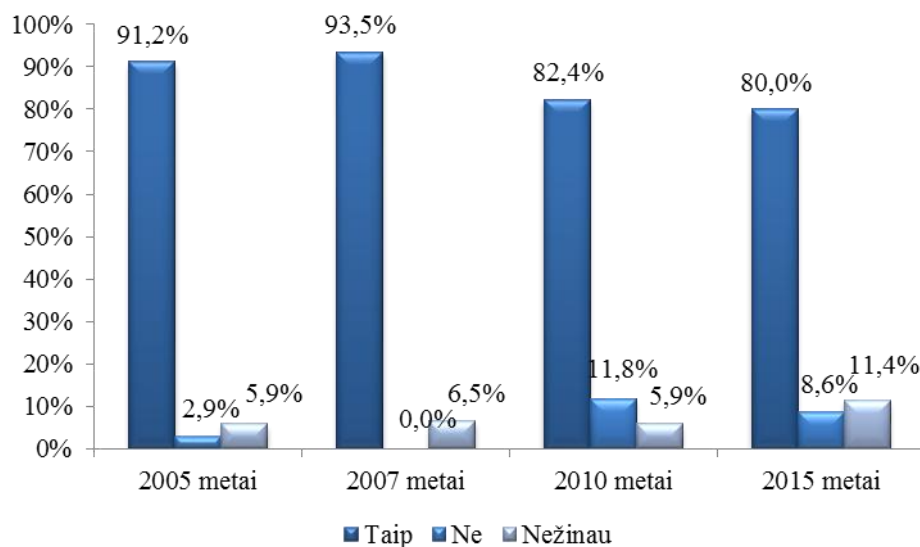
Tyrimu siekta atskleisti kaip dažnai trečiosios grupės centro respondentams tenka „susidurti“ su AB „Klaipėdos energija“ savo darbe. Duomenys – 6 paveiksle.



6 pav. Duomenys apie tai, kaip dažnai tenka kontaktuoti su AB „Klaipėdos energija“ savo darbe

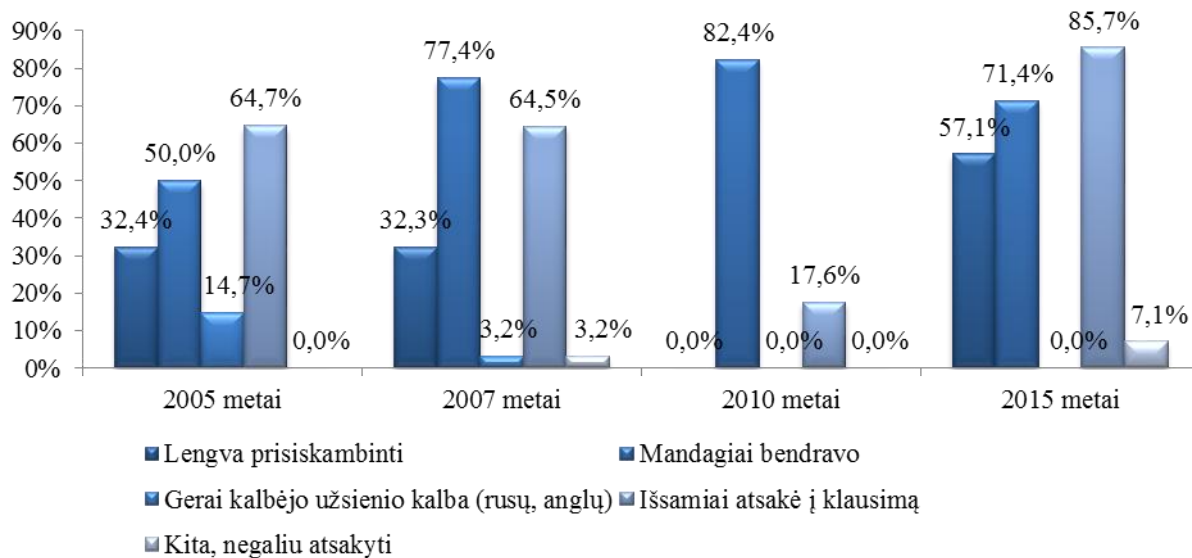
Daugumai (šiek tiek mažiau nei pusei) 2015 metų respondentų su AB „Klaipėdos energija“, tenka kontaktuoti (komunikuoti) *kartą į mėnesį*, ketvirtadaliui – *daugiau nei kartą į savaitę*. Lyginant su 2010 metų duomenimis 2015 m. gerokai išaugo daugiau nei kartą į savaitę į AB „Klaipėdos energija“ besikreipiančiųjų skaičius. *Skambutis* ir *el. laiškas* – populiariausi kreipimosi į AB „Klaipėdos energija“ 2015 metų trečiosios respondentų grupės būdai. Tiesioginis kreipimosi būdas – užeinant į įmonės Klientų aptarnavimo centras – mažiausiai populiarius 2015 m. respondentų tarpe. Ankstesnių metų tyrimų duomenimis - šis komunikavimo būdas buvo daug populiariesnis. Kitų kreipimosi būdu (skambučio ir el. laiško) populiarumą galima aiškinti optimalėsiu (nei užeinant į centrą) laiko sąnaudų ir greitesnio rezultato santykiu.

Tendencinga, kad visų metų apklausose daugumą trečiosios grupės respondentų sudaro patenkinti AB „Klaipėdos energija“ aptarnavimu (žr. 7 pav.).



7 pav. (Ne)patenkintų AB „Klaipėdos energija“ aptarnavimu respondentų dalis

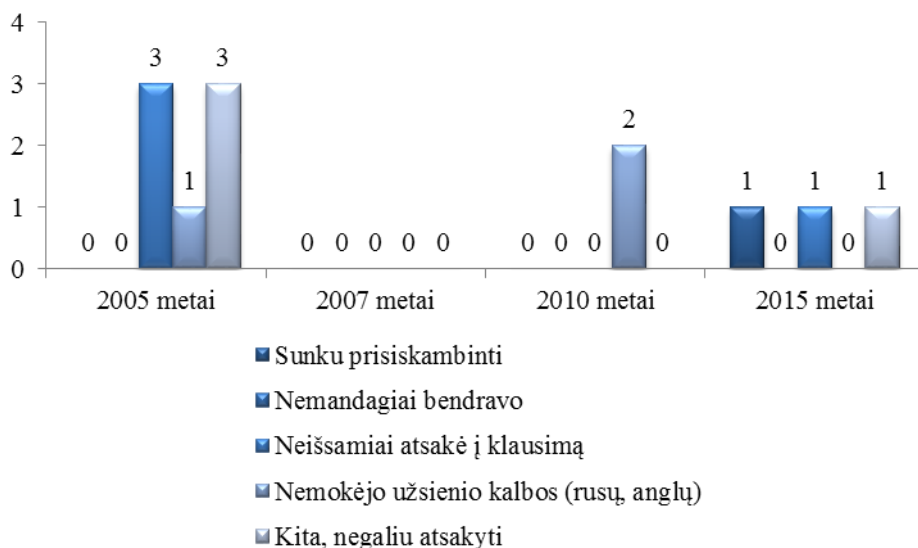
Tyrimu siekta atskleisti labiausiai patikusius bendravimo su AB „Klaipėdos energija“ aspektus. Duomenys – 8 paveiksle.



8 pav. Labiausiai patikę bendravimo su AB „Klaipėdos energija“ aspektai

Išsamus atsakymas į klausimą – labiausiai patikęs bendravimo su AB „Klaipėdos energija“ darbuotojais aspektas – 2015 metų respondentams. Kitas, daugumos 2015 metų respondentų išskirtas, labiausiai patikęs aspektas – *mandagus bendravimas*. Paminėtina, kad mandagų bendravimą išskyrė daugumą visų metų respondentų.

Kaip ir ankstesnių metų tyrimuose, taip ir 2015 metų apklausoje, labiausiai nepatikusius bendravimo su AB „Klaipėdos energija“ darbuotojais aspektus nurodė itin maža dalis respondentų. Duomenys – 9 paveiksle.

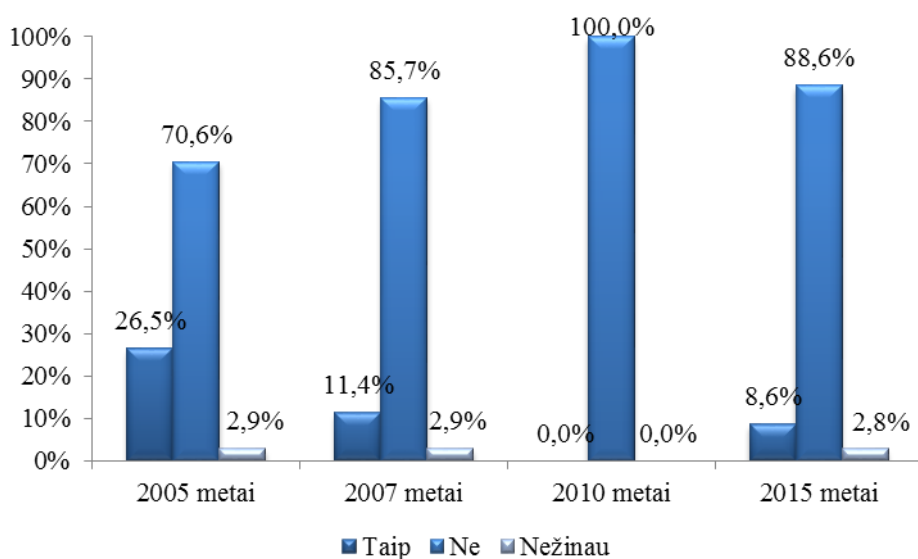


9 pav. Labiausiai nepatikę bendravimo su AB „Klaipėdos energija“ darbuotojais, aspektai (nepatenkintųjų skaičius)

2015 metais vienam asmeniui nepatiko, kad buvo sunku prisiskambinti, kitam – neišsamus atsakymas į klausimą, o kitas negalėjo sukonkretinti nepatikusios bendravimo su AB „Klaipėdos energija“ priežasties. Kiekybinės analizės požiūriu šie duomenys nereikšmingi.

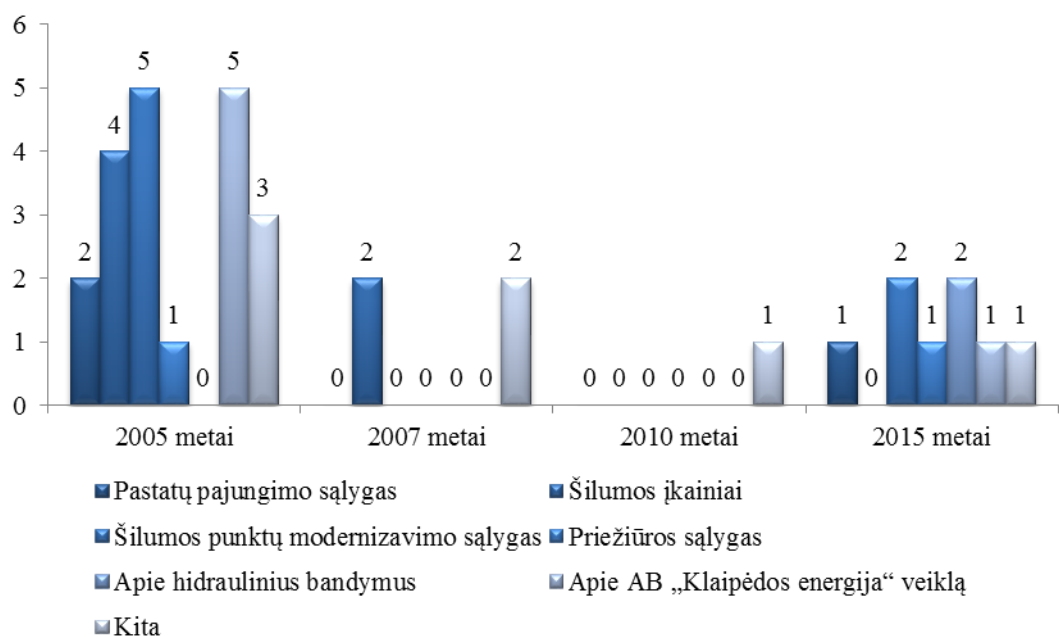
3.4. INFORMACIJOS APIE AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ TEIKIAMAS PASLAUGAS POREIKIS

Tyrimu siekta atskleisti ar trečiosios grupės respondentams pakanka informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas. Duomenys pateikti 10 paveiksle.

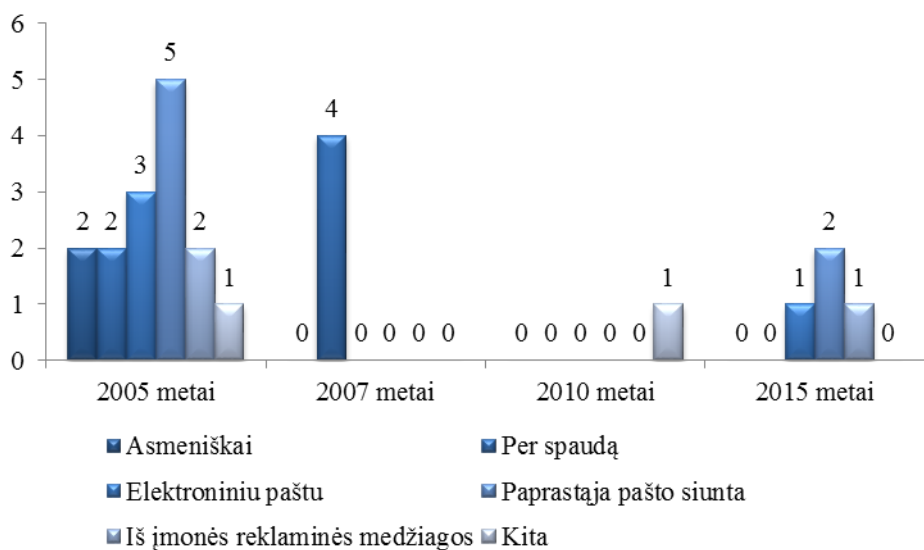


10 pav. Nuomonė apie informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas (ne)pakankamumą

Tendencinga, kad visų metų trečiosios grupės respondentų daugumą sudaro teigiantys, kad jiems pakanka informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas. Todėl mažos likusiųjų dalies respondentų nuomonė, tiek apie trūkstamą informaciją, tiek apie pageidaujamus jos gavimo būdus, kiekybinės analizės požiūriu – nereikšminga. Išsamesni duomenys – 11 paveiksle ir 12 paveiklsuose.



11 pav. Subjektyviai konkretizuota trūkstama informacija (n, respondentų skaičius)

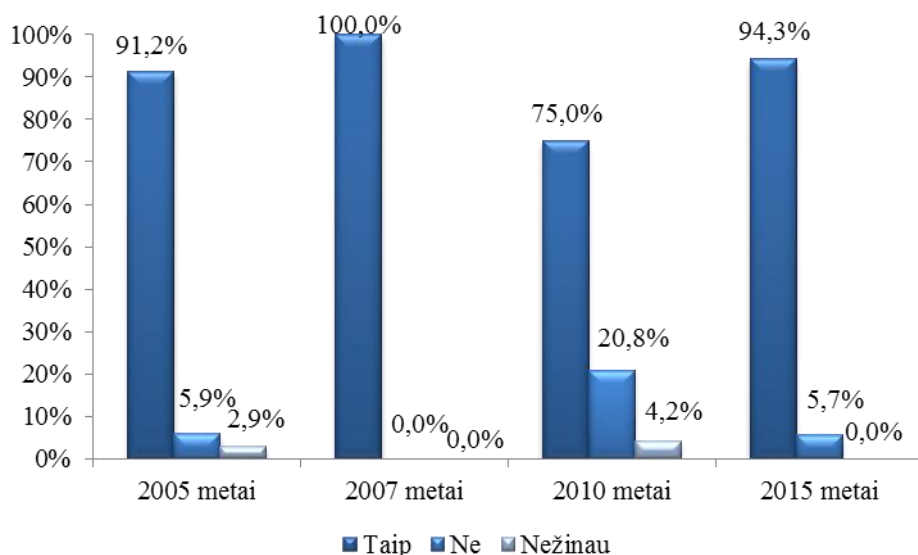


12 pav. Pageidaujami informacijos gavimo būdai

Siekiant subjektyvių nuomonių konkretiavimo, galima paminėti, kad du 2015 metų respondentai pageidavo gauti informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ teikiamas paslaugas *paprastąją pašto siuntą*, vienas respondentas - *elektroniniu paštu*, kitas – *iš įmonės reklaminės medžiagos*.

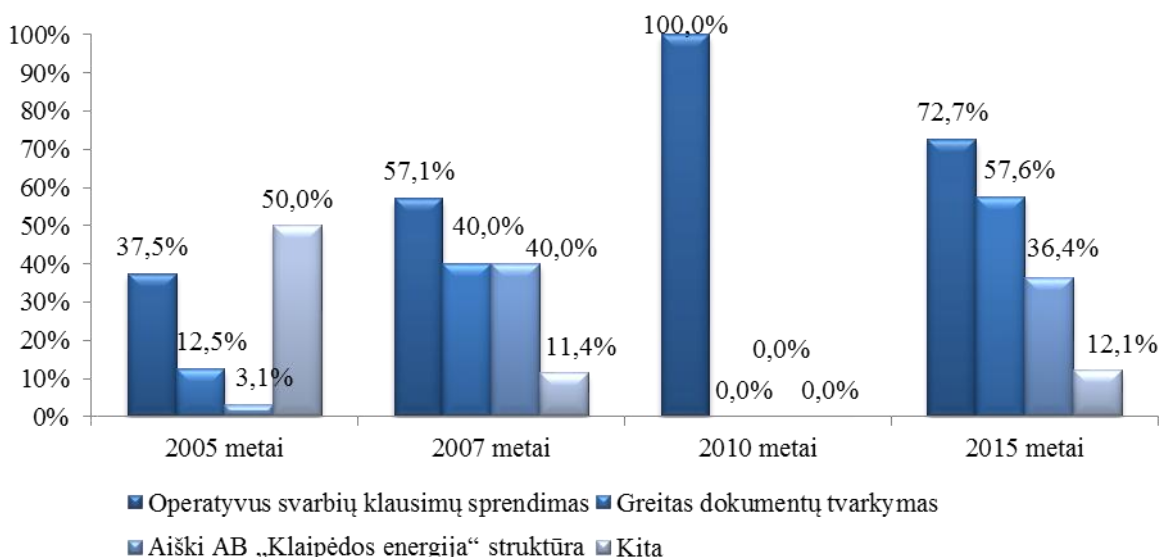
3.5. AB „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ VEIKLOS VERTINIMAS

Tyrimu siekta atskleisti, ar trečiosios grupės respondentus tenkina AB „Klaipėdos energija“ veikla. Nustatyta tendencija, kad visais metais trečiosios grupės respondentai pozityviai vertina įmonės veiklą, juos įmonės veikla tenkina. Išsamesni duomenys pateikti 13 paveiksle.



13 pav. Duomenys api tai ar tenkina AB „Klaipėdos energija“ veikla

Duomenys apie tenkinančios veiklos aspektus – 14 paveiksle.

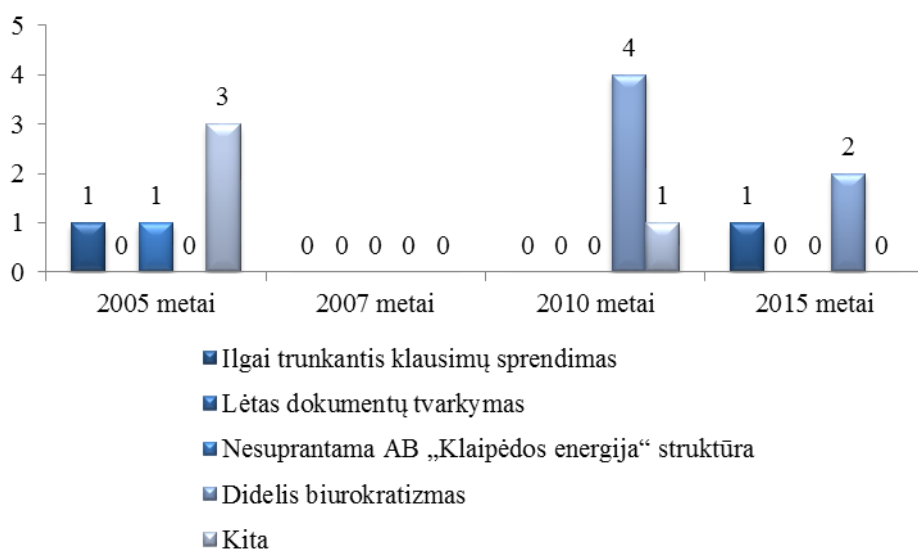


14 pav. Tenkinantys, AB „Klaipėdos energija“ veiklos aspektai

Operatyvus svarbių klausimų sprendimas – daugumą 2015 metų trečiosios grupės respondentų tenkinantis AB „Klaipėdos energija“ veiklos aspektas. Ši, iš esmės AB „Klaipėdos

energija“ darbuotojų profesionalumą ir kompetenciją atskleidžiantį bruožą, paminėjo visi 2010 metų respondentai. Kitas, daugiau nei pusės 2015 metų respondentų įvardintas, juos tenkinantis įmonės darbuotojų veiklos aspektas – *greitas dokumentų tvarkymas*, kiek daugiau nei trečdalį tenkina *aiški AB „Klaipėdos energija“ struktūra*.

Tyrimu siekta atskleisti konkrečias nepasitenkinimo AB „Klaipėdos energija“ veikla priežastis. Dėl mažos nepsitenkinimą AB „Klaipėdos energija“ veiklomis išsakiusių respondentų dalies konkretūs nepasitenkinimo aspektai kiekybinės analizės požiūriu – nereikšmingi (žr. 15 pav.).



15 pav. Nepasitenkinimo AB „Klaipėdos energija“ veikla priežastys (n - respondentų skaičius)

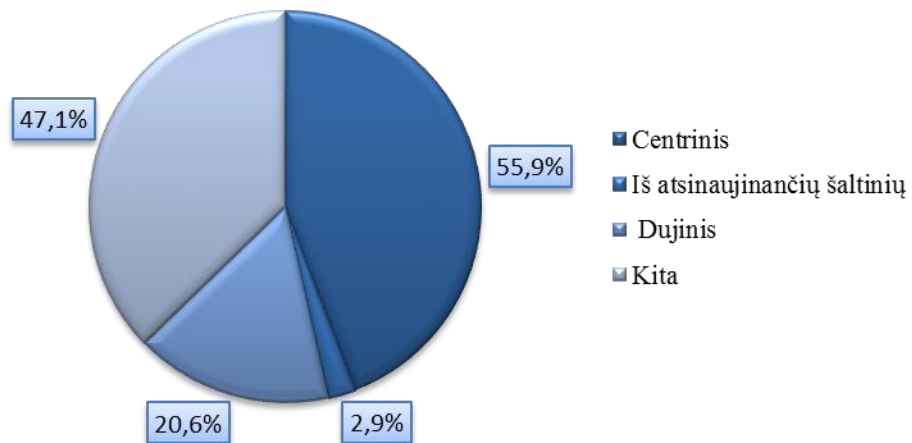
Siekiant konkretizuoti subjektyvias nuomones galima paminėti, kad dviejų 2015 metų respondentų netenkino *didelis biurokratizmas*, vieno – *ilgai trunkantis klausimų sprendimas*.

Visiems 2015 metų trečiosios grupės respondentams buvo užduotas atviras klausimas apie tai, ką jie siūlytų keisti AB „Klaipėdos energija“ veikloje. Dauguma jų (net 25 asmenys) nežinojo, ką į šį klausimą atsakyti. Likusi dalis pateikė konkrečius pasiūlymus: *išsikelti iš miesto centro ir pasistatyti katilinę šiaurinėje miesto dalyje, teikti daugiau informacijos apie naujoves spaudoje, daugiau informacijos ir reklamos elektroninėje erdvėje, mažinti darbuotojų aparatą, biurokratizmą, modernizuotis (kompiuterizuotis), diegti naujas technologijas, mažinti šilumos energijos kainas, daugiau skaidrumo sąskaitose, prisidėti prie šilumos punktų (mazgų) atnaujinimo*.

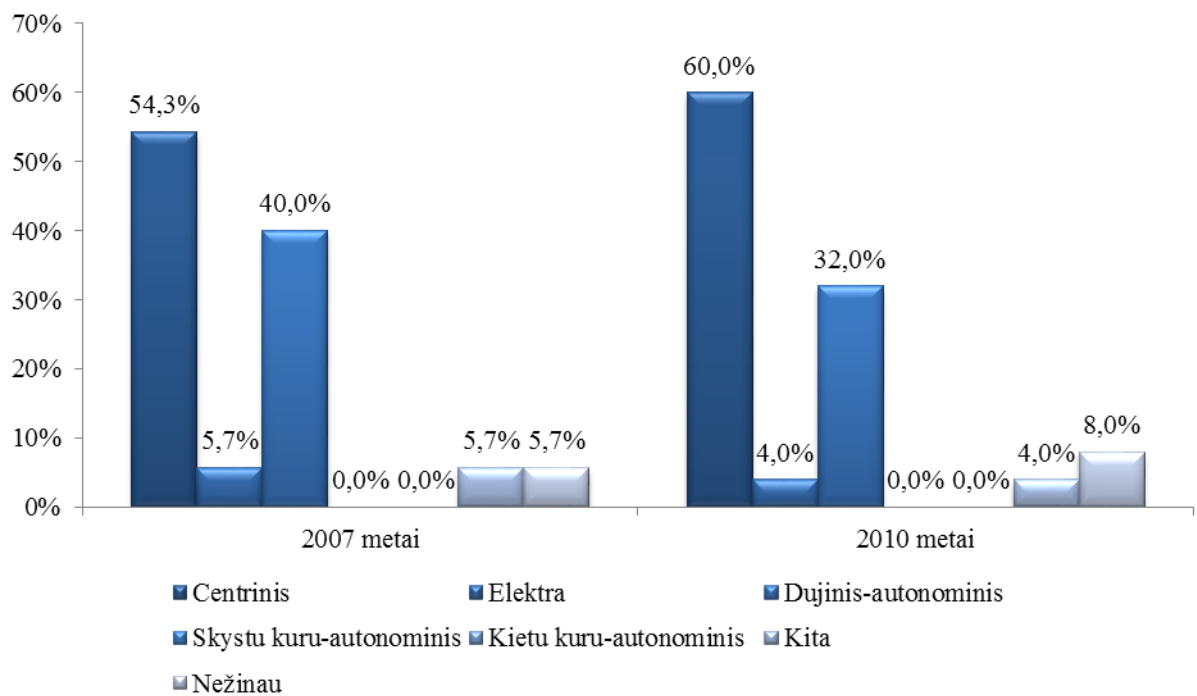
3.6. POŽIŪRIS Į ŠILDYMO BŪDĄ

Tyrimu siekta atskleisti trečiosios grupės respondentų nuomonę apie patogiausią šildymo būdą. Duomenys – 16 – 18 paveiksluose.

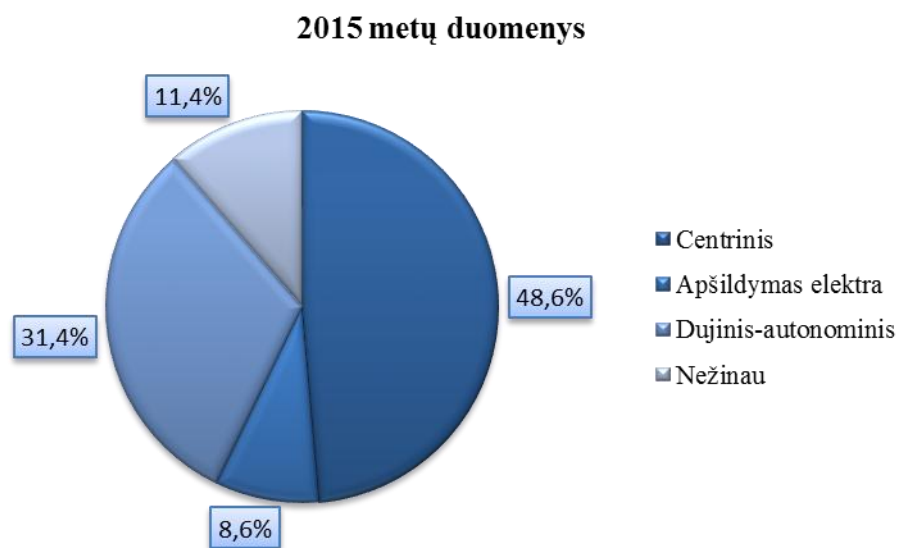
2005 metų duomenys



16 pav. 2005 m. respondentų nuomonė apie patogiausią šildymo būdą

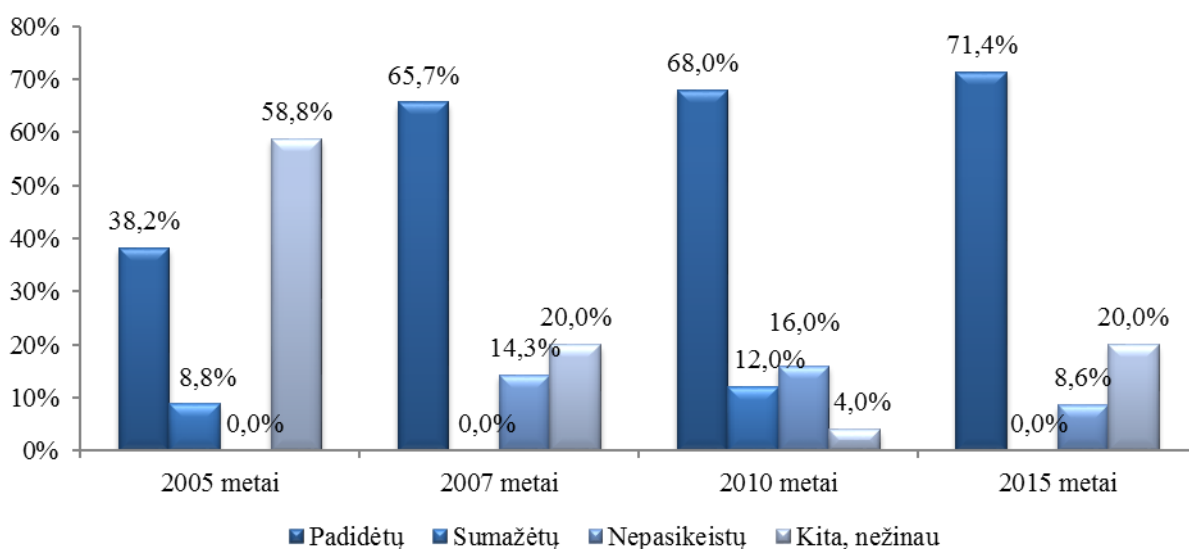


17 pav. 2007 m. ir 2010 m. respondentų nuomonė apie patogiausią šildymo būdą



18 pav. 2015 metų respondentų nuomonė apie patogiausią šildymo būdą

Centrinis šildymas – patogiausias, daugumos visų metų trečiosios grupės respondentų nurodytas šildymo būdas. Tačiau paminėtina, kad 2010 metais, centrinį šildymą, kaip patogiausią, įvardijo didesnė dalis (daugiau nei pusė) respondentų nei 2015 metais (kiek mažiau nei pusė tyrimo dalyvių). Antrasis pagal populiarumą, patogiausiu įvardintas, – dujinis autonominis šildymas. Visais metais šį šildymo būdą įvardijo apie trečdalis respondentų.



19 pav. Nuomonė apie taršos padidėjimą atsiradus daugiau individualių katilinių

Nustatyta tendencinga daugumos trečiosios grupės tyrimo dalyvių nuomonė, kad atsiradus daugiau individualių katilinių padidėtų oro tarša Klaipėdos mieste (žr. 19 pav.).

3.7. REZULTATŲ APIBENDRINIMAS: IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Daugumą 2015 metų trečiosios grupės respondentų sudaro *tarnautojai* (apie pusę visų apklaustųjų). Likusi dalis (kiek daugiau nei ketvirtadalis) – *projektuotojų* ir – kiek mažiau, nei ketvirtadalis – *statybininkų*. Panašus respondentų pasiskirstymas – visų metų tyrimuose.
2. Visiems 2015 metų apklausoje dalyvavusiems svarbiems asmenims AB „Klaipėdos energija“ partnerių statybos ir projektavimo srityje nors kartą teko kreiptis į įmonės Klientų aptarnavimo centrą darbo klausimais.
3. *Skambutis ir elektroninis laiškas* – populiariausi kreipimosi į AB „Klaipėdos energija“ 2015 metų trečiosios grupės respondentų būdai. Tiesioginis kreipimosi būdas – *užeinant į įmonės Klientų aptarnavimo centrą* – mažiausiai populiarius 2015 m. respondentų tarpe. Ankstesnių metų tyrimų duomenimis - šis komunikavimo būdas buvo daug populiariesnis. Tokių kreipimosi būdų, kaip skambutis ir el. laiškas, populiarumą galima aiškinti optimalėsiu (nei užeinant į centrą) laiko sąnaudų ir pasiekiamo norimo rezultato santykiu.
4. Tendencinga, kad visų metų apklausose, daugumą trečiosios grupės respondentų sudaro patenkinti AB „Klaipėdos energija“ aptarnavimu klientai. *Mandagų bendravimą*, kaip labiausiai patikusį komunikavimo su įmonės Klientų centru aspektą, išskyrė dauguma visų metų respondentų.
5. *Operatyvus svarbių klausimų sprendimas* – daugumą 2015 metų trečiosios grupės respondentų tenkinantis AB „Klaipėdos energija“ veiklos aspektas. Šį AB „Klaipėdos energija“ darbuotojų profesionalumą ir kompetenciją atskleidžiantį bruožą paminėjo ir visi 2010 metų respondentai. *Greitas dokumentų tvarkymas* - kitas, daugiau nei pusės 2015 metų respondentų įvardintas, juos tenkinantis įmonės darbuotojų veiklos aspektas. Kiek daugiau nei trečdalį tenkina *aiški AB „Klaipėdos energija“ struktūra*.
6. Svarbiems asmenims, AB „Klaipėdos energija“ partnerių statybos ir projektavimo srityje, pakanka gaunamos informacijos apie AB „Klaipėdos energija“ veiklą, paslaugas.
7. *Centrinis šildymas* – patogiausias, daugumos visų metų trečiosios grupės respondentų nurodytas, šildymo būdas. Tačiau 2010 metais, centrinį šildymą, kaip patogiausią įvardijo didesnė dalis (daugiau, nei pusė) respondentų nei 2015 metais (kiek mažiau nei pusė tyrimo dalyvių). Antrasis pagal populiarumą, patogiausiu įvardintas – *dujinis autonominis šildymas*. Visais metais šį šildymo būdą patogiausiu traktavo apie trečdalis respondentų.
8. Dauguma 2015 metų respondentų (net 25 asmenys) nepateikė konkrečių siūlymų siekiant patobulinti AB „Klaipėdos energija“ veiklą. Likusiųjų 10 respondentų nuomone, įmonės veiklą patobulėtų, jei įmonė: *išsikeltų iš miesto centro ir pasistatytų katilinę šiaurinėje miesto dalyje; teiktų daugiau informacijos apie naujoves spaudoje; daugiau informacijos ir*

reklamos elektroninėje erdvėje; mažintų darbuotojų aparatą, biurokratizmą; modernizuotąsi (kompiuterizuotąsi), diegtų naujas technologijas; mažintų šilumos energijos kainas; užtikrintų daugiau skaidrumo sąskaitose; prisidėtų prie šilumos punktų (mazgų) atnaujinimo. Veiklos tobulinimo aspektu, svarstyti kai kurie pasiūlymai, tačiau juos reikia vertinti kritiškai.

BENDROS IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Dauguma 2015 metų tyrimo duomenų galima lyginti su 2010 ir 2007 metų duomenimis, nes buvo naudojama panaši tyrimo metodika.
2. **Dauguma visų metų, visų trijų grupių respondentų žinojo, kad AB „Klaipėdos energija“ yra atsakinga už nepertraukiamą šilumos tiekimą.** Vis tik, svarbu pabrėžti, kad nuo 2007 metų stebimas tendencingas šią įmonės veiklą įvardijančių gyventojų (pirmosios grupės respondentų) **mažėjimas**. 2007 metais praktiškai visi antrosios grupės respondentai teigė, kad AB „Klaipėdos energija“ atsako už nepertraukiamą šilumos tiekimą, 2010 metais taip teigė 85 proc., o 2015 m. - 64, 2 proc. respondentų. Todėl **tikslinga diskusija apie AB „Klaipėdos energija“ veiklą viešiniam.**
3. Pozityvus AB „Klaipėdos energija“ praėjusio šildymo sezono veiklos vertinimas vyrauja visų metų tyrimuose, visų trijų respondentų grupių tarpe.
4. **Dauguma visų metų respondentų pozityviai vertina jų namo šildymo sistemos (mazgo) prižiūrėtojo darbą.** Kontroversiška tai, kad daugelis tyrimo dalyvių nežino, kas prižiūri jų namo šildymo sistemą. Galima teigti, kad dėl gero namo šildymo sistemos prižiūrėtojo darbo, netenka patirti papildomų rūpesčių, ir domėtis kas konkrečiai ją prižiūri. Būtent tai gali būti nežinojimo apie namo šildymo sistemą prižiūrinčią įmonę priežastis.
5. Nustatyta, kad dauguma 2015 metų respondentų ne tik žino apie įmonės teikiamas E-paslaugas, bet ir jomis naudojasi.
6. **Pozityviai E-paslaugas vertina dauguma jomis besinaudojančiųjų.** Daugumos naudojimosi E-paslaugomis motyvas, tai – *patogu*.
7. Tendencingai, visų metų tyrimuose daugumą sudaro Klientų aptarnavimo centru patenkintų respondentų dalis. **Stabilus, klientų aptarnavimo centru patenkintųjų skaičius – profesionalaus klientų aptarnavimo rodiklis.**
8. *Mandagus bendravimas* – labiausiai patikęs bendravimo su Klientų aptarnavimo centro darbuotojais aspektas visų metų tyrimuose dalyvavusiems respondentams.
9. 2015 metais, taip pat kaip ir visais kitais metais, respondentai, aktyviau reiškę savo nepasitenkinimą AB „Klaipėdos energija“ veikla dažniausiai negalėjo įvardinti, kuo konkrečiai jie yra nepatenkinti. **Dėl itin mažos nepatenkintųjų dalies, subjektyviai išsakytos konkrečios nepasitenkinimo priežastys, kiekybinės analizės požiūriu – nereikšmingos, nesuteikiančios svarbių argumentų pokyčių inicijavimui.**

10. Dalis 2015 metų trečiosios grupės respondentų, pateikė siūlymų AB „Klaipėdos energija“ veiklos tobulinimui: *teikti daugiau informacijos apie naujoves spaudoje, daugiau informacijos ir reklamos elektroninėje erdvėje, mažinti darbuotojų aparatą, biurokratizmą, modernizuotis (kompiuterizuotis), diegti naujas technologijas, mažinti šilumos energijos kainas, užtikrinti daugiau skaidrumo sąskaitose, prisidėti prie šilumos punktų (mazgų) atnaujinimo*. Veiklos tobulinimo aspektu kai kurie pasiūlymai - svarstylini, tačiau būtina jų kritinė refleksija.
11. Tyrimas rodo, kad sąskaitos ir toliau vertinamos kaip informatyvios, ką nors keisti šioje srityje netikslinga.
12. AB „Klaipėdos energija“ pakankamai informuoja vartotojus visais klausimais. Šis teiginys grindžiamas tendencingu klientų, norinčių gauti informacijos iš įmonės, mažėjimu.
13. Tiek 2015 m., tiek ir ankstesniais metais atliktų tyrimų duomenys rodo, kad daugelis apklaustųjų žino pagrindinius apmokėjimo už AB „Klaipėdos energija“ paslaugas būdus: atsiskaitymą grynaisiais banke, pašte ir atsiskaitymą internetu. Lyginant su 2010 metų tyrimo rezultatais didesnė dalis 2015 metų respondentų teigė žinantys apie galimybę sąskaitas apmokėti tiesioginio debeto būdu.
14. Klientų įvardinti jiems žinomi sąskaitų apmokėjimo būdai neatskleidžia kokių mokėjimo būdu jie patys naudojami. **Siekiant sužinoti, kokie sąskaitų apmokėjimo būdai populiariausi AB „Klaipėdos energija“ klientų tarpe, tikslinga būtų keisti klausimo formuluotę** (pvz. Kokiu būdu apmokate AB „Klaipėdos energija“ sąskaitas?).
15. 2015 metais gyventojai daug geriau nei 2007 m. suprato modernaus šilumos centro svarbą energijos taupymui.
16. Centralizuotas šildymas – populiariausias, daugumos, 2015 m., 2010 m. ir 2007 m. metų apklausose dalyvavusių visų trijų respondentų grupių paminėtas šildymo būdas.
17. Nors alternatyvus apšildymas elektra visų metų antrosios grupės respondentų įvardintas kaip mažiausiai patrauklus, tačiau nuo 2010 metų jį rinkęsi gerokai daugiau 2015 metais apklaustųjų.