

05 декабря 2011

Жильцы хотят, а управляющие компании не могут - исследование «КОРУС Консалтинг»

Группа компаний «КОРУС Консалтинг» выяснила отношение россиян к использованию ИТ в управлении их домами и коммунальной сферой. В исследовании приняли участие более 200 респондентов из Москвы, Санкт-Петербурга и других крупных городов России.

Управляющим компаниям следовало бы активнее применять ИТ в общении с жильцами, так как это существенно повысило бы лояльность граждан к «коммунальщикам». Так считают **три четверти респондентов**.

Информативный веб-сайт и e-mail рассылка – такие средства доставки информации от УК хотели бы использовать **60%** опрошенных, при том, что традиционный способ – расклейка объявлений по подъездам – устраивает всего 20% респондентов.

При этом на вопрос «Использует ли организация, управляющая вашим домом, современные технологии - веб-сайт, e-mail, соцсети, системы финансовой отчетности, онлайн-системы отслеживания платежей, систему документооборота и т.д.?» утвердительно ответили **не более 15%** жильцов, при этом многие опрошенные отмечали, что «используется на зачаточном уровне».

Сами граждане готовы к тотальной информатизации при управлении домами – во всяком случае, интернетом и электронными терминалами при оплате услуг ЖКХ пользуется **70%** респондентов. Если бы можно было использовать современные технологии, **не менее половины** респондентов более активно участвовали бы в управлении домом. Во всяком случае, проверяли бы отчетность и документацию, предоставляемую УК.

При всем этом россияне считают, что самое важное в работе УК все равно не использование ИТ, а скорость реакции на устранение неполадок, протечек, аварий а также прозрачность формирования тарифов и квитанций на оплату ЖКУ: в этом плане многие опрошенные хотели бы, чтобы УК внедрила интранет-портал, на котором отчитывалась бы по своей деятельности и финансовой отчетности. С тем, что использование ИТ помогло бы экономить на ЖКХ, согласны почти **70%** респондентов.

Главный вывод, который делают авторы исследования – российским управляющим компаниям в своей массе невыгодно внедрять информационные технологии, так как ИТ всегда ведут к повышению прозрачности и дают возможность клиентам объективно оценивать деятельность обслуживающего предприятия. А это нашим коммунальщикам, похоже, совершенно не нужно. Отсюда можно сделать и обратный вывод – о том, что если управляющая компания внедряет информационные технологии, вполне возможно, что уровень и качество ее сервисов – выше среднерыночных.