



DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS

Qualitat del servei de l'empresa subministradora d'aigua

Resultats 2016

TORELLÓ



STIGA

Índex

- **Antecedents i Objectius**

- **Fitxa Tècnica**

- **Resultats de l'estudi**

- Valoració empresa subministradora d'aigua
- Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua
- Valoració subministraments d'energia
- Hàbits de consum
- Relació amb l'empresa subministradora d'aigua
- Paper de l'Oficina Virtual de les empreses subministradores d'energia
- Sugeriments per millorar el servei
- Vinculació del client amb les xarxes socials
- Xerrades organitzades per l'empresa subministradora d'aigua
- Altres aspectes d'interès

- **Conclusions**

Antecedents i Objectius

- **Suez** es dedica a la gestió del cicle integral de l'aigua. És el primer operador privat de la gestió de l'aigua urbana a Espanya i està present a totes les Comunitats Autònomes espanyoles.
- Amb la finalitat de millorar la qualitat del servei i la gestió a tot el territori, **Suez** realitza al 2016, amb la col·laboració de STIGA, un estudi que li permet conèixer la satisfacció del consumidor final respecte al servei, tant a nivell de producte com d'empresa subministradora.

El principal objectiu de l'estudi és:

Determinar el nivell de satisfacció dels clients domèstics amb el servei ofert per la seva companyia distribuïdora de l'aigua.

El que dóna lloc als següents objectius parcials:

- Conèixer el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits.
- Analitzar punts forts i àrees de millora del servei.
- Captar els requeriments dels clients.
- Conèixer la percepció dels clients respecte a altres aspectes d'interès per al Grup.
- Difondre els resultats de forma flexible, atractiva, senzilla i ràpida, perquè es converteixin en eines de treball eficaços per als destinataris de la informació.

El projecte s'ha desenvolupat conforme a allò previst per la norma UNE-ISO 20252 "Investigación de mercado, social y opinión", norma sota la qual STIGA-Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

Fitxa Tècnica

Metodologia

- Enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI)
- Escala de valoració numèrica llarga (de 0 a 10)

Univers Objecte d'Estudi (target)

- Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.

Mostra

- S'han realitzat un total de 102 enquestes telefòniques.
- La mostra indicada suposa admetre un error màxim de $\pm 10\%$.
- El nivell de confiança dels resultats se situa en el 95.5%.

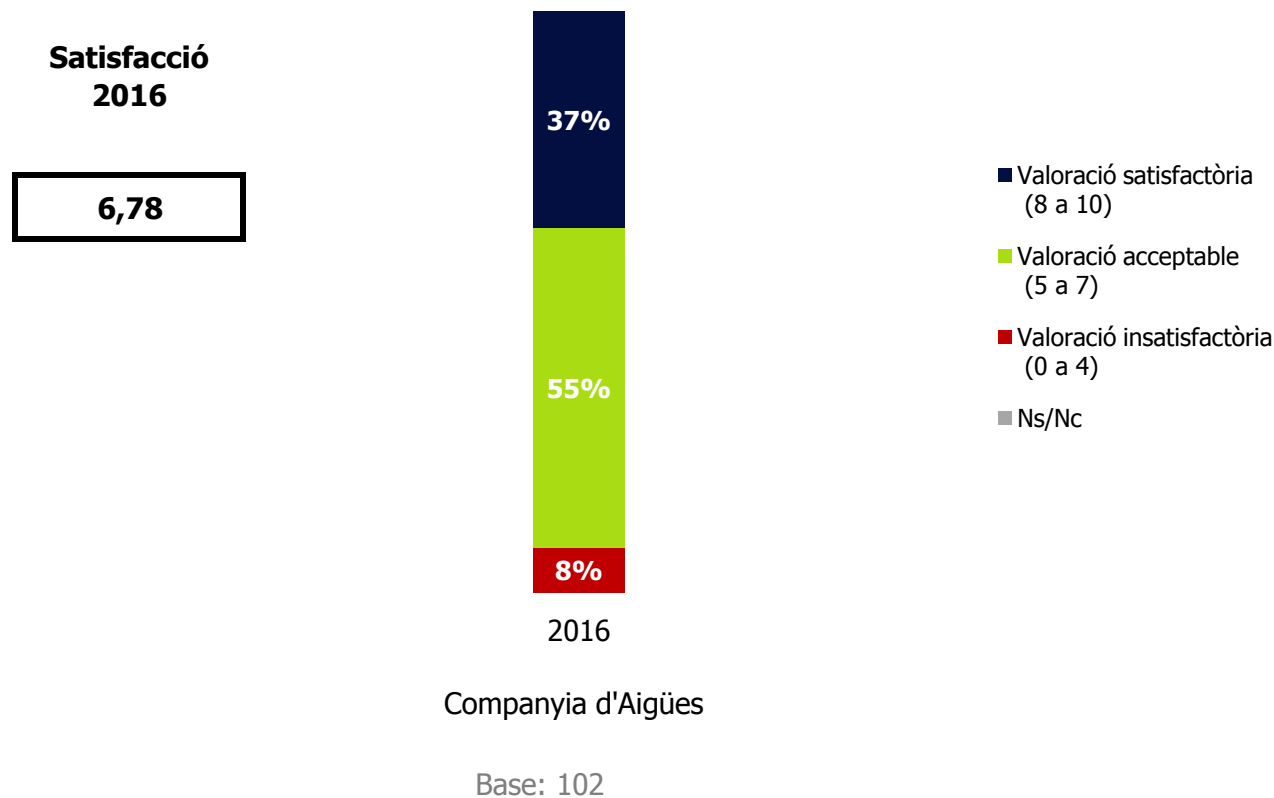
Calendari

- Treball de camp: de Juny a Setembre de 2016
- Lliurament de resultats: Novembre de 2016

Resultats de l'estudi

Valoració empresa subministradora d'aigua

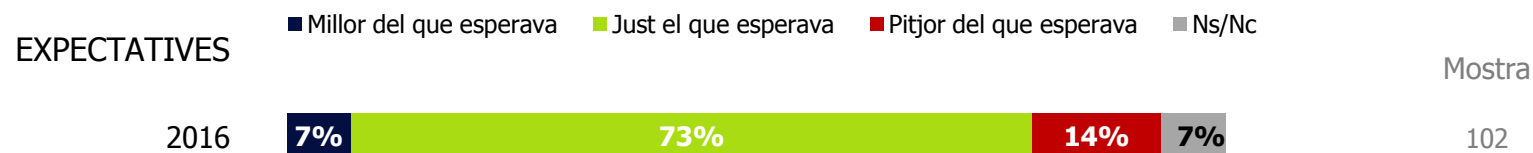
Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala del 0 (molt insatisfet) al 10 (molt satisfet).



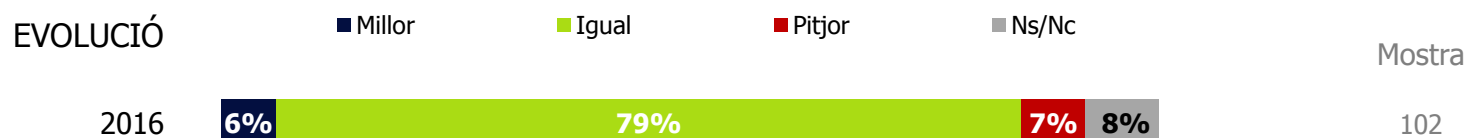
Resultats de l'estudi

Valoració empresa subministradora d'aigua - Expectatives i Evolució

En relació al servei que vostè espera rebre d'una companyia de subministrament d'aigua, el servei que vostè rep és...



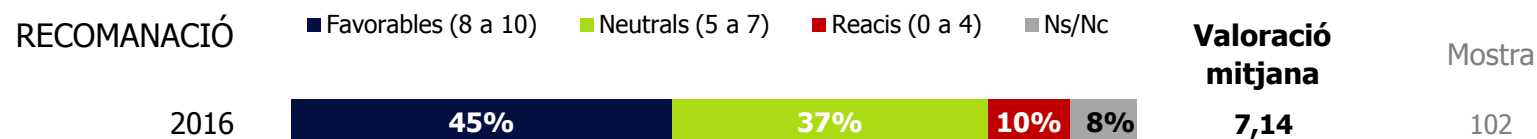
Creu que a l'últim any, el servei que vostè rep de la seva companyia d'aigües és...



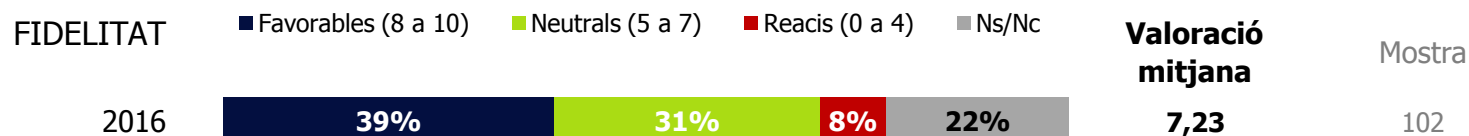
Resultats de l'estudi

Valoració empresa subministradora d'aigua - Recomanació i Fidelitat

Si algú li demanés la seva opinió sobre la seva companyia d'aigües, parlaria positivament de la seva companyia d'aigües? Un 0 és que Segur que no i un 10 Segur que sí. La resta de valoracions expressen situacions intermèdies.



Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües? També de 0 a 10.



Resultats de l'estudi

Valoració empresa subministradora d'aigua - Indicadors

Utilitzant de nou l'escala de 0 a 10, valori els següents aspectes:

				Valoració mitjana	Mostra	
ORGANOLÈPSIA						
La qualitat de l'aigua	20%	52%	23%	6%	5,71	102
El sabor de l'aigua	29%	42%	14%	15%	5,12	102
El color de l'aigua	14%	36%	46%	4%	6,90	102
L'olor de l'aigua	30%	36%	30%	3%	5,79	102
SERVEI						
La continuïtat del subministrament	1%	16%	81%	2%	8,55	102
La pressió amb la que arriba l'aigua a casa seva	7%	20%	71%	3%	8,06	102
La facilitat per contactar amb la Companyia	9%	22%	70%		8,00	23
L'atenció rebuda	9%	13%	78%		8,26	23
FACTURA						
La precisió de la factura	8%	33%	52%	7%	7,32	102
La claredat de la factura	13%	43%	38%	6%	6,58	102
La regularitat en la recepció de la factura	3%	27%	58%	12%	7,91	102
PREU						
Preu	31%	44%	21%	4%	5,00	102

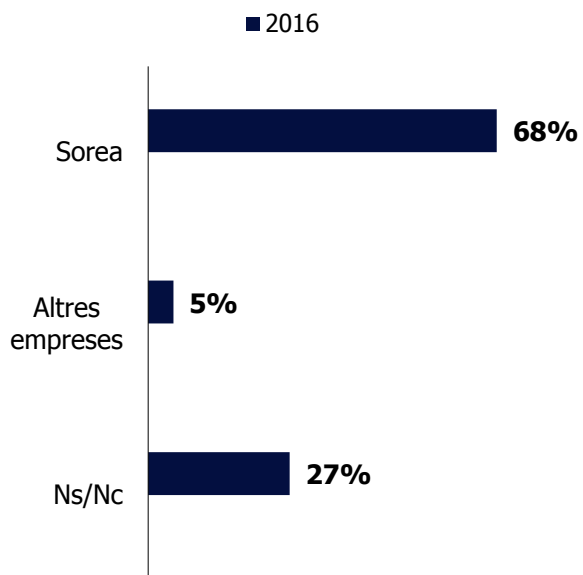
■ Val. insatisfactòria (0 a 4) ■ Val. acceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactòria (8 a 10) ■ Ns/Nc

Resultats de l'estudi

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Coneixement

Quina companyia li subministra l'aigua?

Coneixement espontani empresa

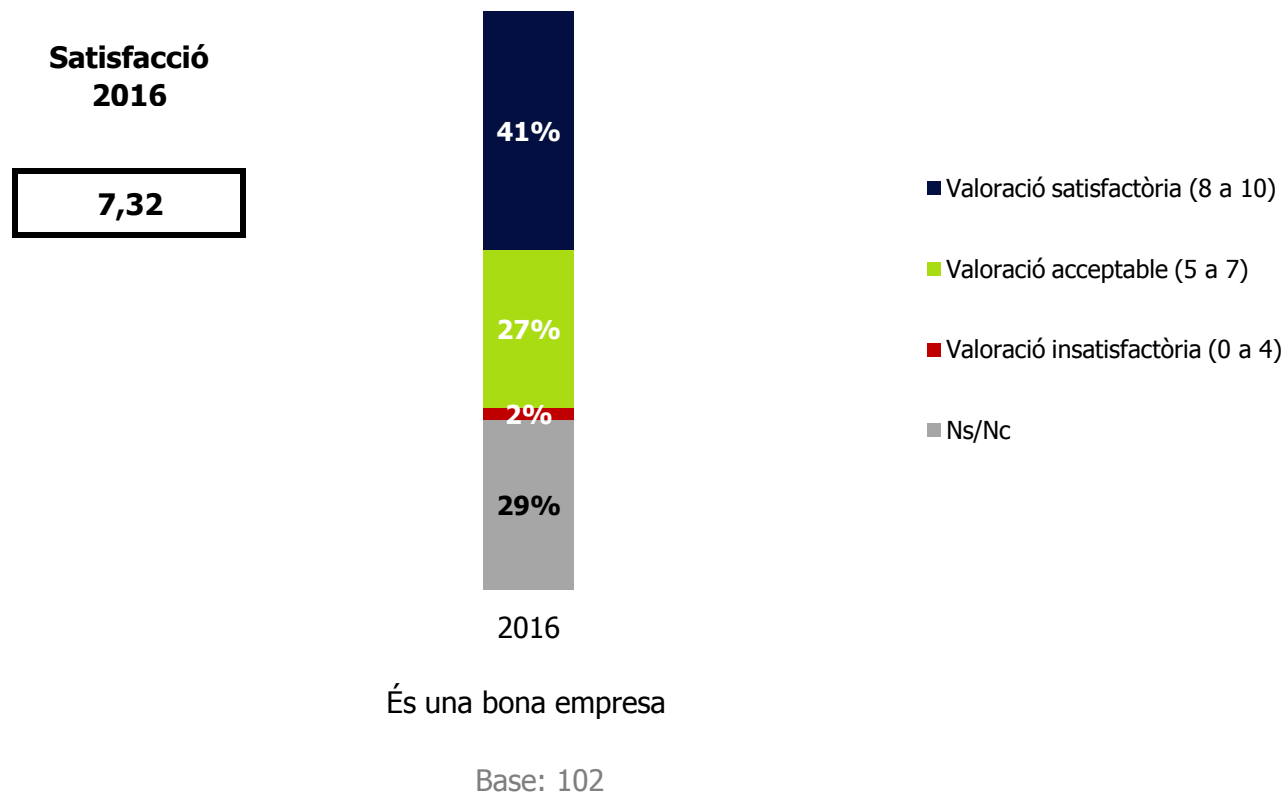


Base: 102

Resultats de l'estudi

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Valoració de l'Empresa

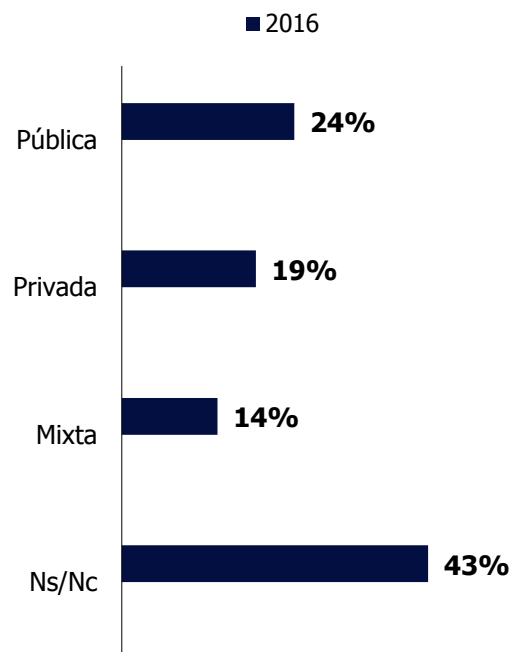
Valori, de 0 a 10, en quina mesura diria que la seva companyia d'aigües és una bona empresa, on 0 és que no ho és gens i un 10 que ho és molt...



Resultats de l'estudi

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Coneixement

La seva empresa subministradora d'aigua és...










Base: 74

Resultats de l'estudi

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Imatge

Valori de 0 a 10, en quina mesura diria que la seva Companyia d'aigües és una entitat...

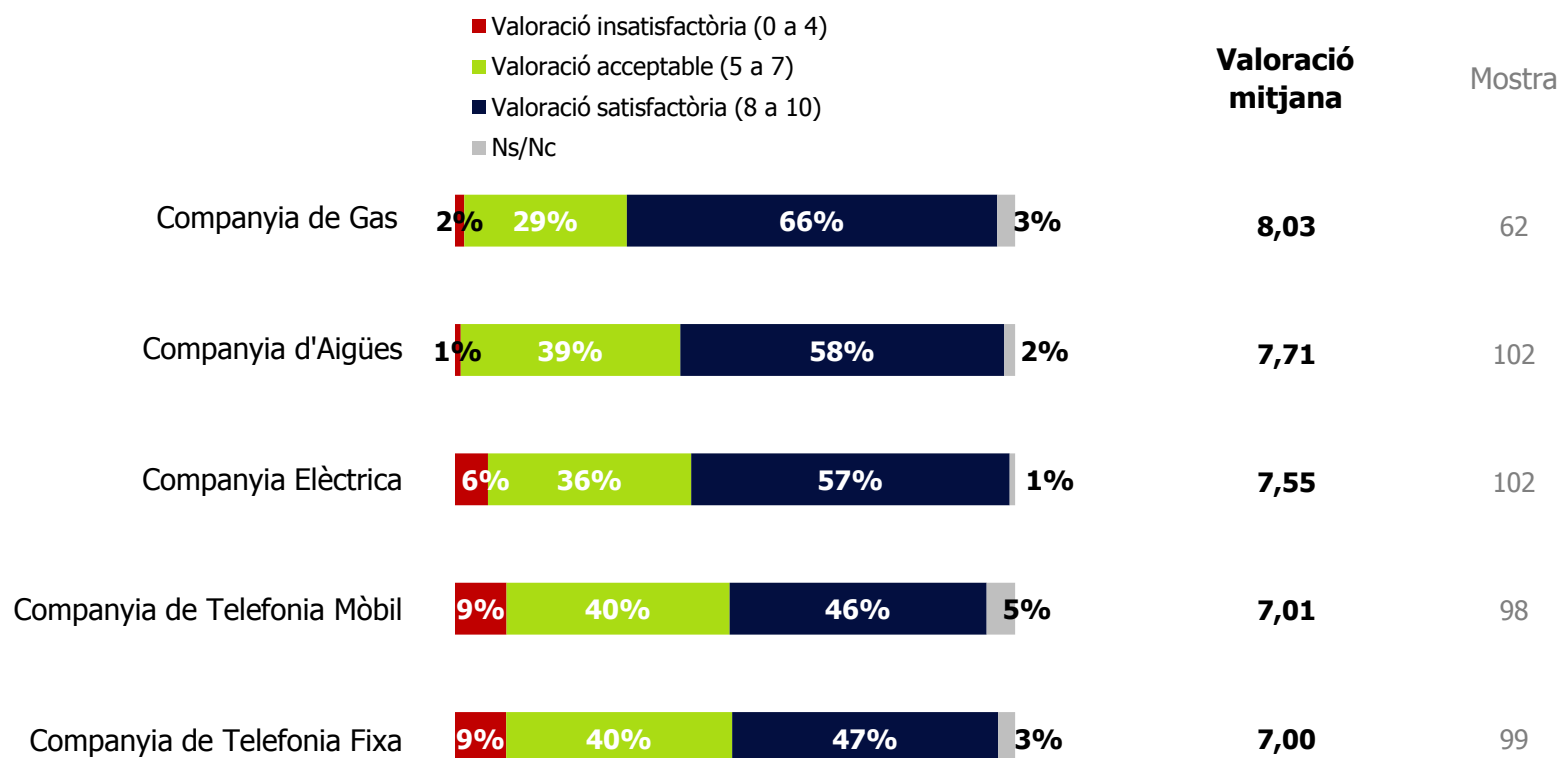
		Valoració mitjana	Mostra
Compromesa amb la població		6,34	102
Realitza controls exhaustius sobre la qualitat de l'aigua		6,23	102
Propera a les persones		6,10	102
Es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat		5,72	102
Innovadora		5,59	102
Que informa adequadament als seus clients		5,40	102
Ofereix ajuda a les persones amb dificultats per pagar el subministrament		4,87	102

■ Val. insatisfactòria (0 a 4) ■ Val. acceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactòria (8 a 10) ■ Ns/Nc

Resultats de l'estudi

Valoració subministraments d'energia

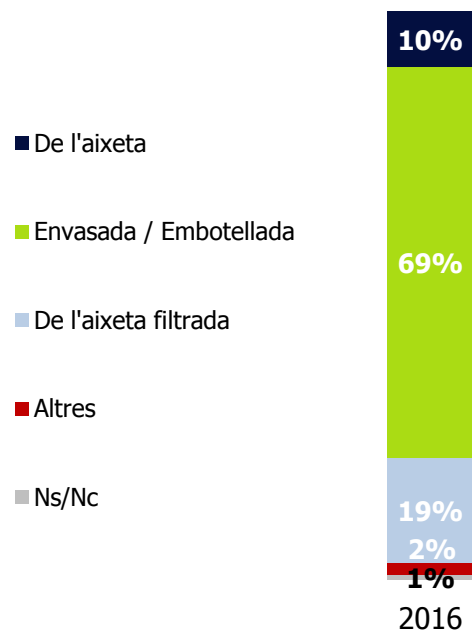
Valori, si us plau, de 0 a 10, on un 0 significa que està totalment insatisfet i 10 totalment satisfet, el seu nivell de satisfacció amb el servei que li ofereix la seva:



Resultats de l'estudi

Hàbits de consum

Habitualment vostè beu l'aigua...

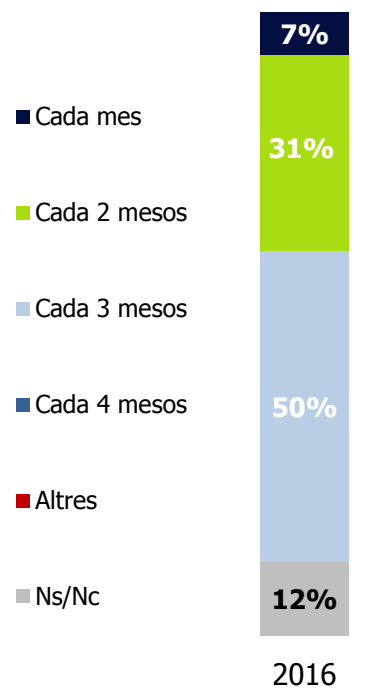


Base: 102

Resultats de l'estudi

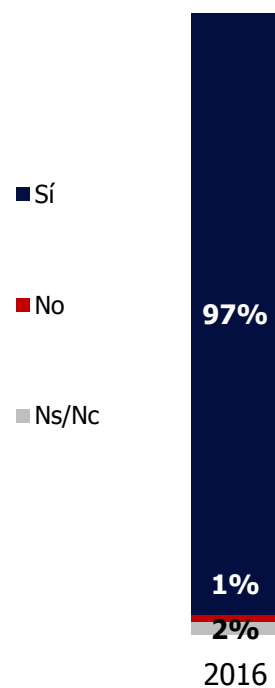
Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Factura

Cada quant rep la factura?



Base: 102

Li sembla correcta aquesta freqüència?



Base: 90

Quina preferiria?

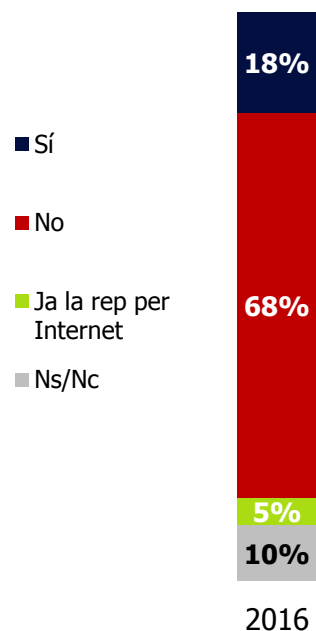


Base: 1

Resultats de l'estudi

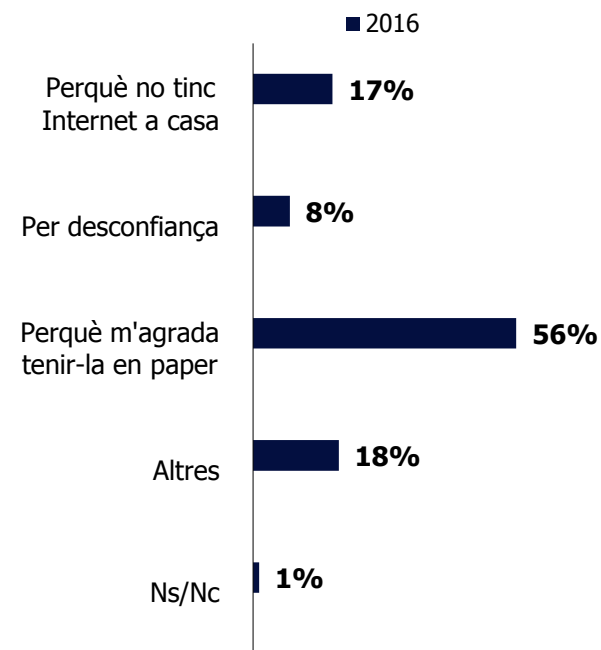
Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Factura

Preferiria rebre la factura d'aigua per Internet i deixar de rebre-la en paper?



Base: 102

Per quins motius NO preferiria rebre la factura d'aigua per Internet?



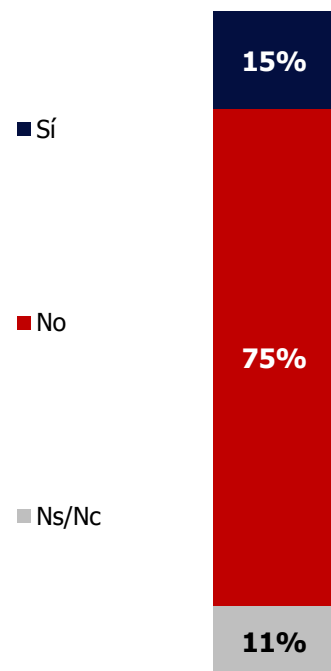
Base: 77 respostes

(Només els que NO preferien rebre la factura per Internet i deixar de rebre-la en paper)
(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Factura

Estaria interessat en poder fraccionar la seva despesa anual de la factura de l'aigua, en pagaments fixos mensuals, sense recàrrec extra algun per la seva banda?



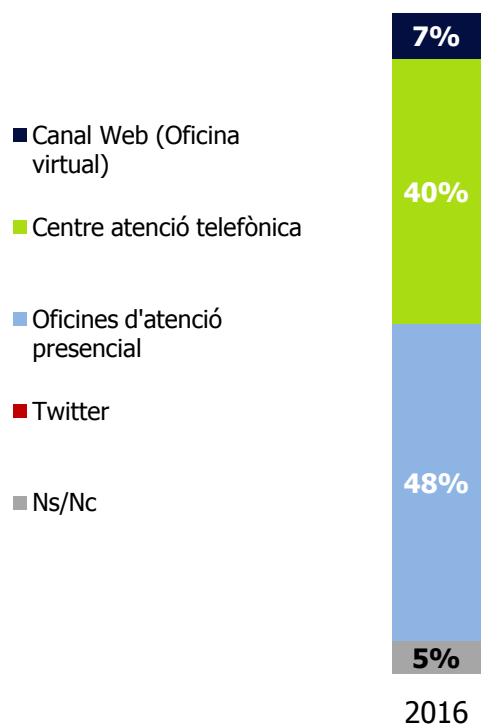
2016

Base: 102

Resultats de l'estudi

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Interacció amb la Cia.

Si hagués de realitzar alguna gestió amb la Companyia, a través de quin canal preferiria fer-ho?

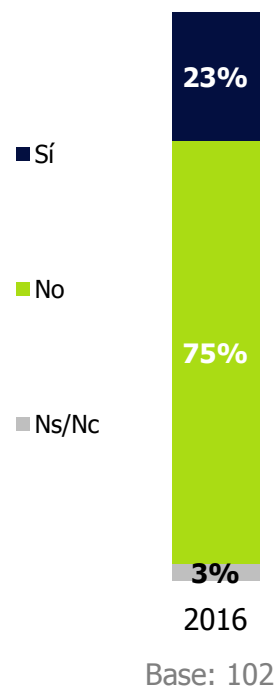


Base: 102

Resultats de l'estudi

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Interacció amb la Cia.

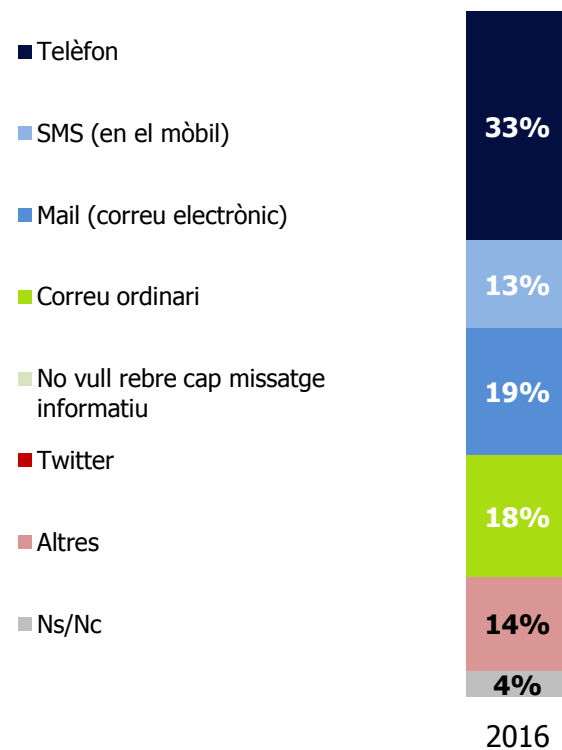
Ha contactat amb la companyia de l'aigua en els últims 12 mesos?



Resultats de l'estudi

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Notificacions

Si la companyia d'aigües li enviés notificacions informatives de caràcter urgent, com per exemple: talls programats, possibles fuites, etc., com preferiria rebre aquests missatges?

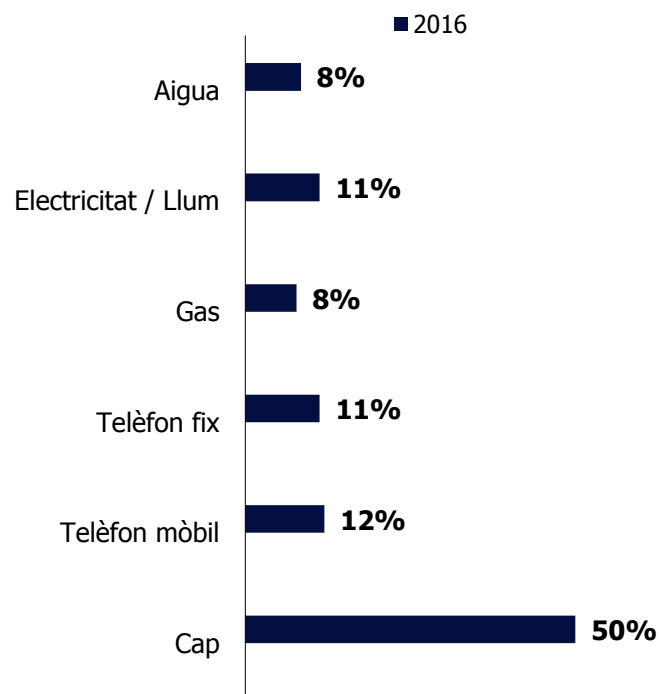


Base: 102

Resultats de l'estudi

Paper de l'Oficina Virtual de les empreses subministradores d'energia

Està registrat a l'oficina virtual d'alguna companyia de subministraments com gas, electricitat, aigua,...?

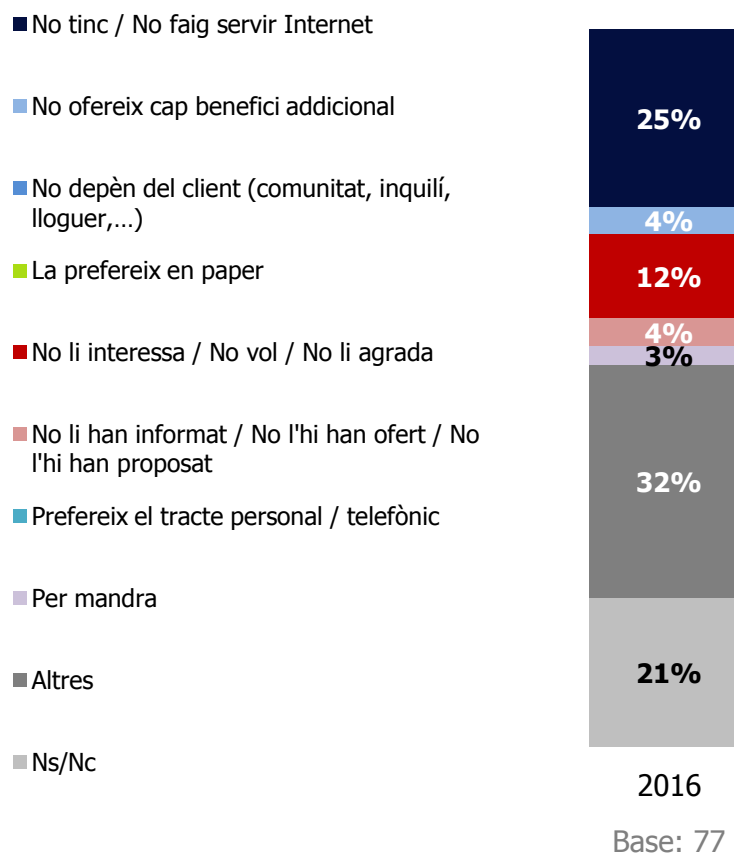


Base: 143 respostes
(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

Paper de l'Oficina Virtual de les empreses subministradores d'energia

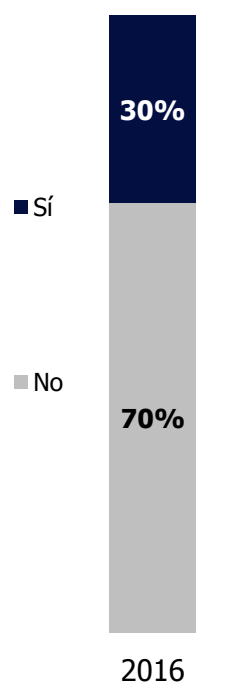
Per què no està registrat en l'Oficina Virtual de la seva companyia d'aigües?



Resultats de l'estudi

Suggeriments per a millorar el servei

Finalment, té algun suggeriment o comentari en relació al servei de la seva companyia d'aigües que vulgui fer constar?



Base: 102



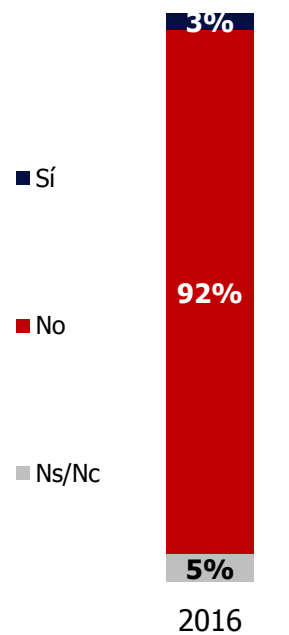
Base: 38 respostes

(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

Vinculació del client amb les xarxes socials

Coneix el compte de Twitter de la seva companyia d'aigües?

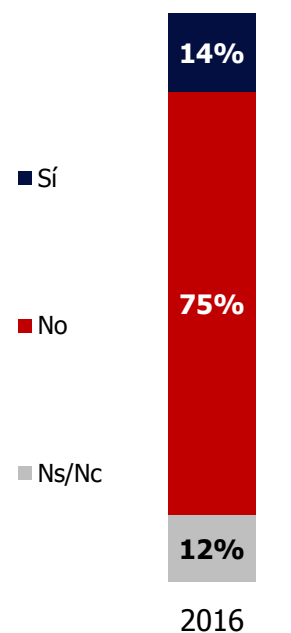


Base: 102

Resultats de l'estudi

Vinculació del client amb les xarxes socials

Si la seva companyia d'aigües tingués Facebook, la seguiria?



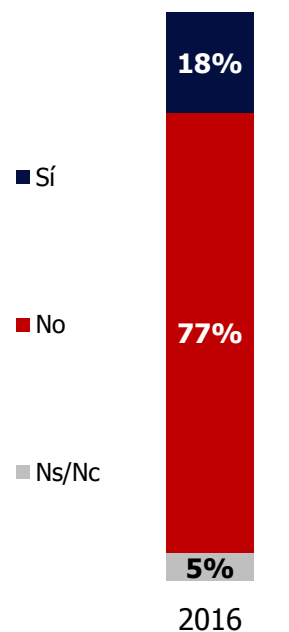
2016

Base: 102

Resultats de l'estudi

Xerrades organitzades per l'empresa subministradora d'aigua

Estaria interessat en assistir a alguna xerrada organitzada per la seva empresa subministradora d'aigua?

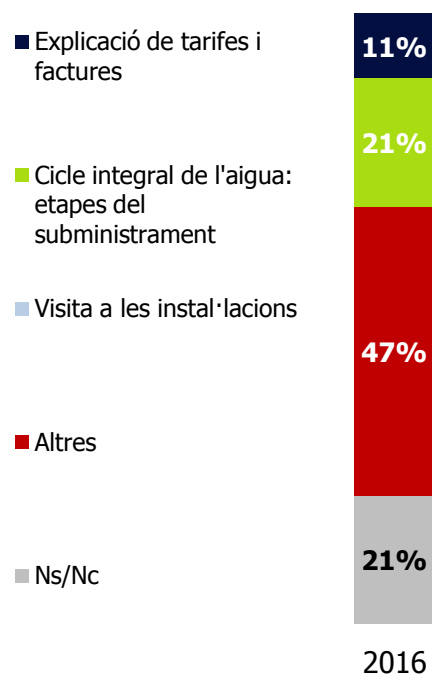


Base: 102

Resultats de l'estudi

Xerrades organitzades per l'empresa subministradora d'aigua

Sobre quina temàtica li agradaria que tractés?



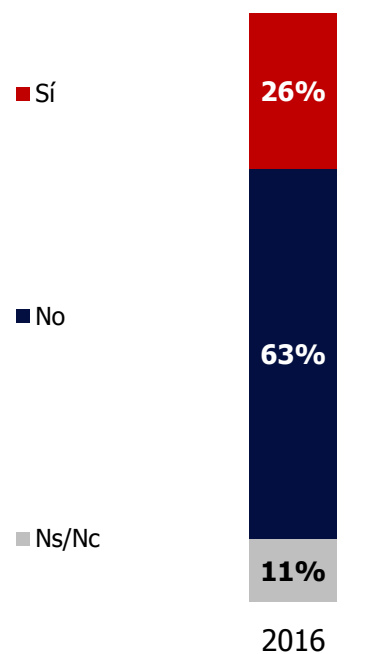
Base: 19 respostes

(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

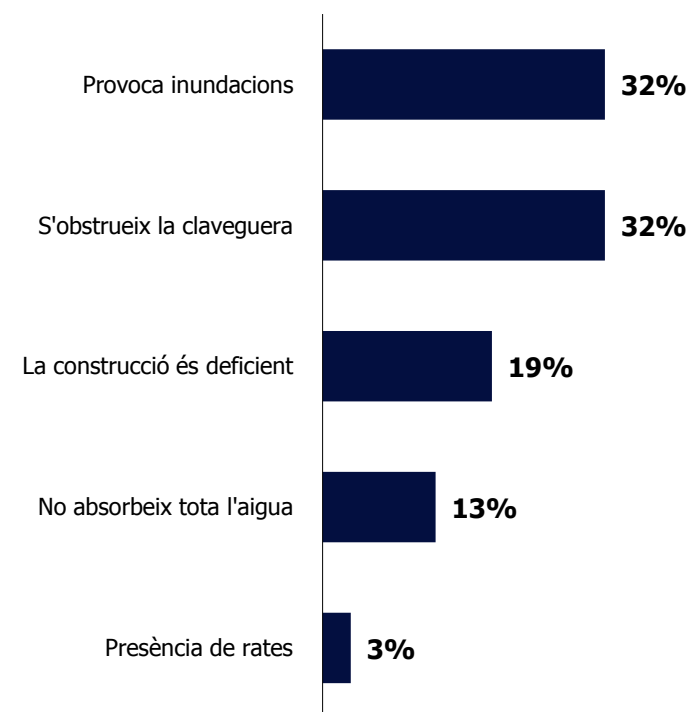
Altres aspectes d'interès

Ha tingut algun problema amb el clavegueram al seu municipi?



2016
Base:102

Quin tipus de problema ha tingut?

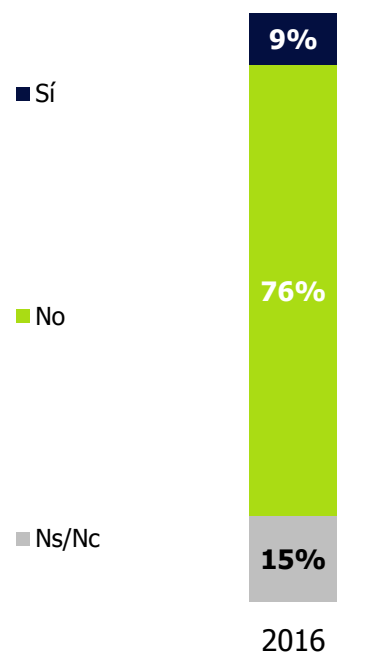


Base: 31 respostes
(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

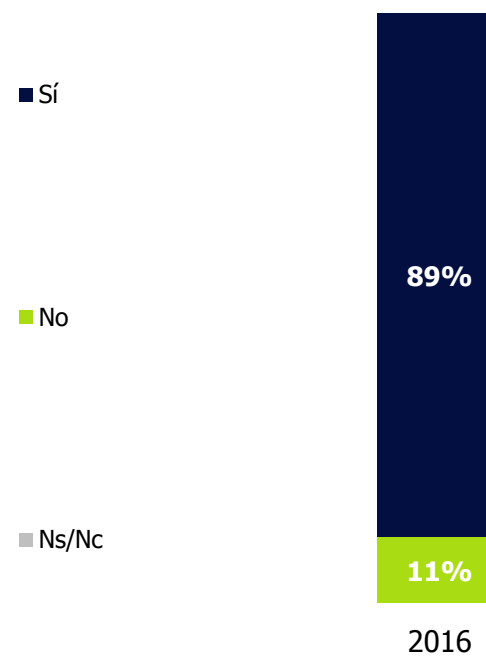
Altres aspectes d'interès

Ha utilitzat alguna vegada la pàgina web de la seva companyia d'aigües per fer alguna consulta?



2016
Base:102

Li ha semblat adequada?



2016
Base:9

Resultats de l'estudi

Conclusions

Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

Els clients de Torelló consideren que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és acceptable (6.78 punts). Les valoracions més satisfactòries representen el 37% de les respostes, les acceptables el 55% i les insatisfactòries un 8%.

El 73% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües ha estat just el que esperava, i un 79% que aquest servei s'ha mantingut igual en l'últim any.

Els usuaris penalitzen les característiques organolèptiques de l'aigua, sobretot el sabor (5.12 punts) i la qualitat de l'aigua (5.71), que juntament amb l'olor de l'aigua obtenen percentatges elevats de clients insatsifets (superiors al 20%).

Els atributs referents al servei obtenen valoracions superiors als 8.00 punts. Per últim, el preu és car per al 31% dels enquestats (5.00 punts).

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El 68% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Sorea i un 27% no sap quina és.

En general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives que promou Sorea, és molt elevat. La més ignorada pels clients (62%) és que la companyia ofereix ajuda a les persones amb dificultats per pagar el subministrament. Per altra banda, el 29% dels clients creu que no informa adequadament.

Valoració subministrament d'energia

La companyia de Gas (8.03 punts) és la millor valorada de tots els subministraments considerats, seguida de la companyia d'Aigües (7.71 punts). A la cua del rànquing es troba la companyia de Telefonía Fixa (7.00 punts), amb un 9% de clients insatsifets.

Resultats de l'estudi

Conclusions

Hàbits de consum

A Torelló el 69% de la població beu aigua envasada, un 19% filtra la de l'aixeta i un 10% la beu directament de l'aixeta.

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

Factura:

- Un 68% de clients no vol rebre la factura per Internet. D'aquests, el 56% afirma que li agrada tenir la factura en paper.
- Un 15% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

Interacció amb la companyia:

- L'Oficina d'atenció presencial (48%) és el canal preferit per realitzar qualsevol gestió, seguit del Centre d'atenció telefònica (40%). Per altra banda, el 23% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

Notificacions:

- Per a rebre les notificacions informatives de caràcter urgent, el 33% prefereix el telèfon.

Suggeriments

Un 30% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. D'aquests, el 13% demana *Millorar la qualitat de l'aigua* i un altre 13% *Reduir el preu*.

Xarxes socials - Xerrades - Altres aspecte d'interès

El 3% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 14% seria seguidor de la pàgina de Facebook. Per altra banda, un 76% dels usuaris no ha fet servir la Web de Sorea.

Un 18% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. El tema que més interès suscita fa referència al cicle integral de l'aigua (21%).

Al municipi de Torelló, el 26% dels usuaris ha tingut algun problema amb el clavegueram. Els problemes més esmentats són per provocació d'inundacions (32%) i per obstrucció de la claveguera (32%).