



DÍAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS

Qualitat del servei de l'empresa subministradora d'aigua

Resultats 2017

CALELLA



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

- **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 2017, 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 1000 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%.

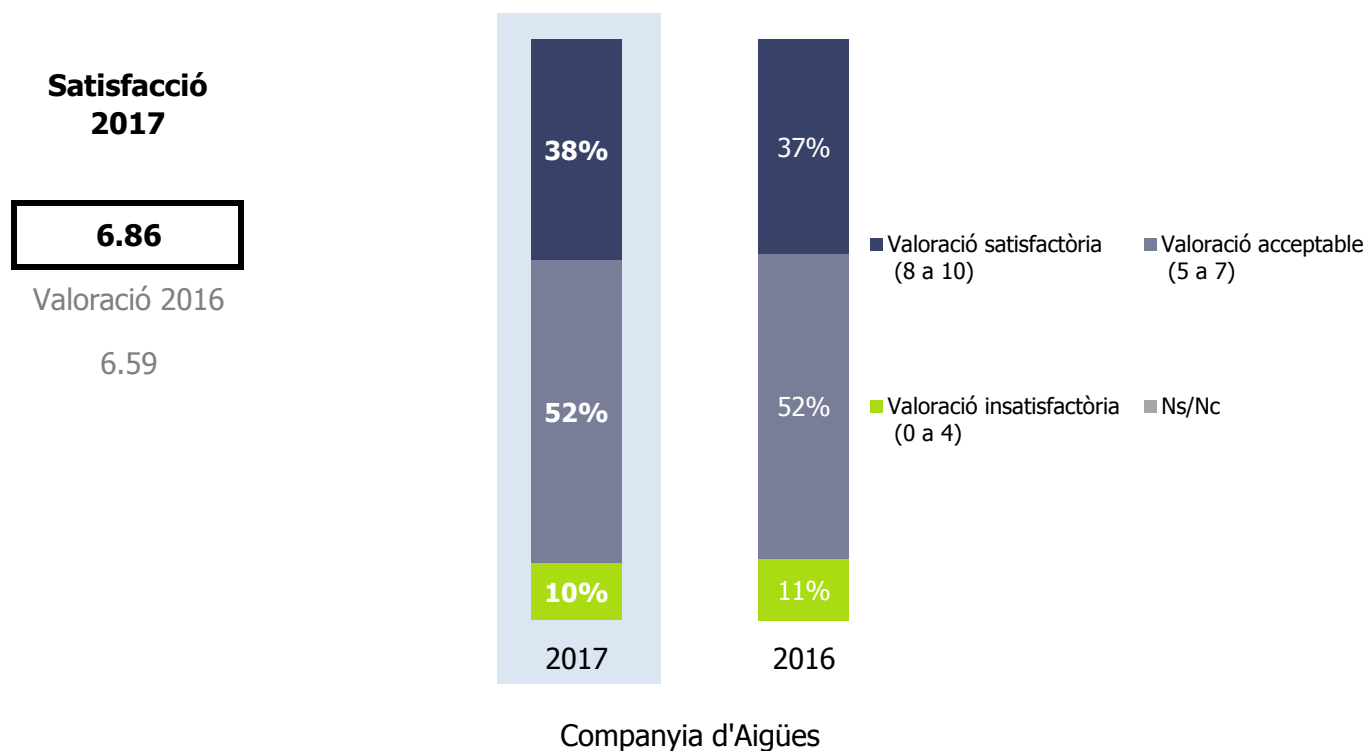
Calendari

- Treball de camp: de Juliol a Setembre de 2017
- Lliurament de resultats: Novembre de 2017

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).

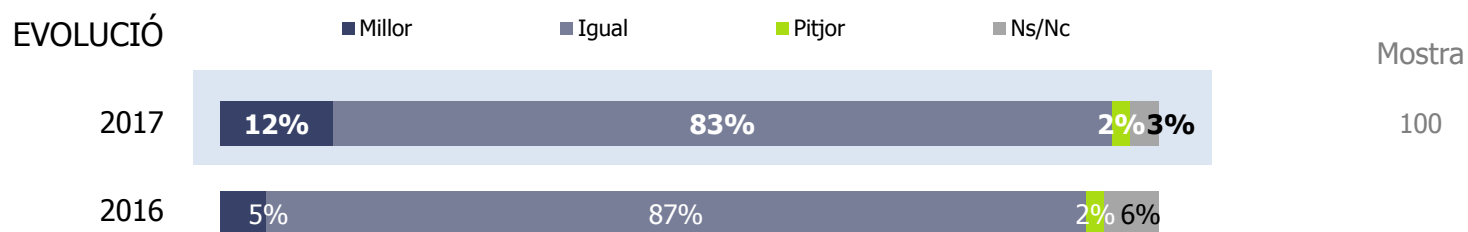


Base: 100

Resultats de l'estudi

Valoració empresa subministradora d'aigua - Evolució

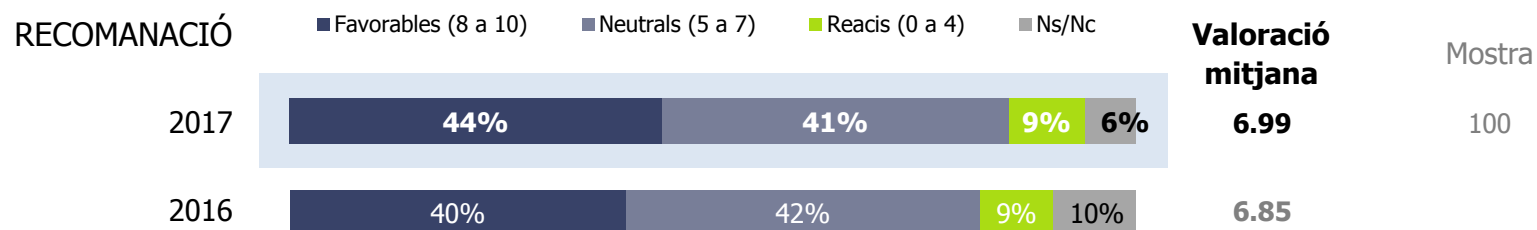
Creu que a l'últim any, el servei que vostè rep de la seva companyia d'aigües és...



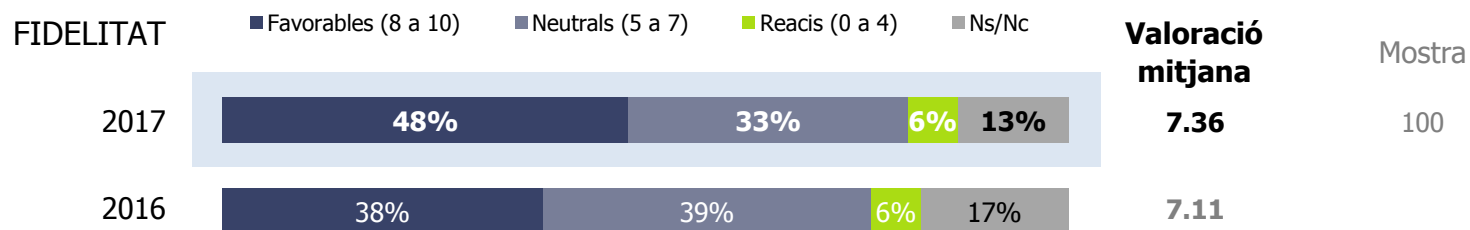
Resultats de l'estudi

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.



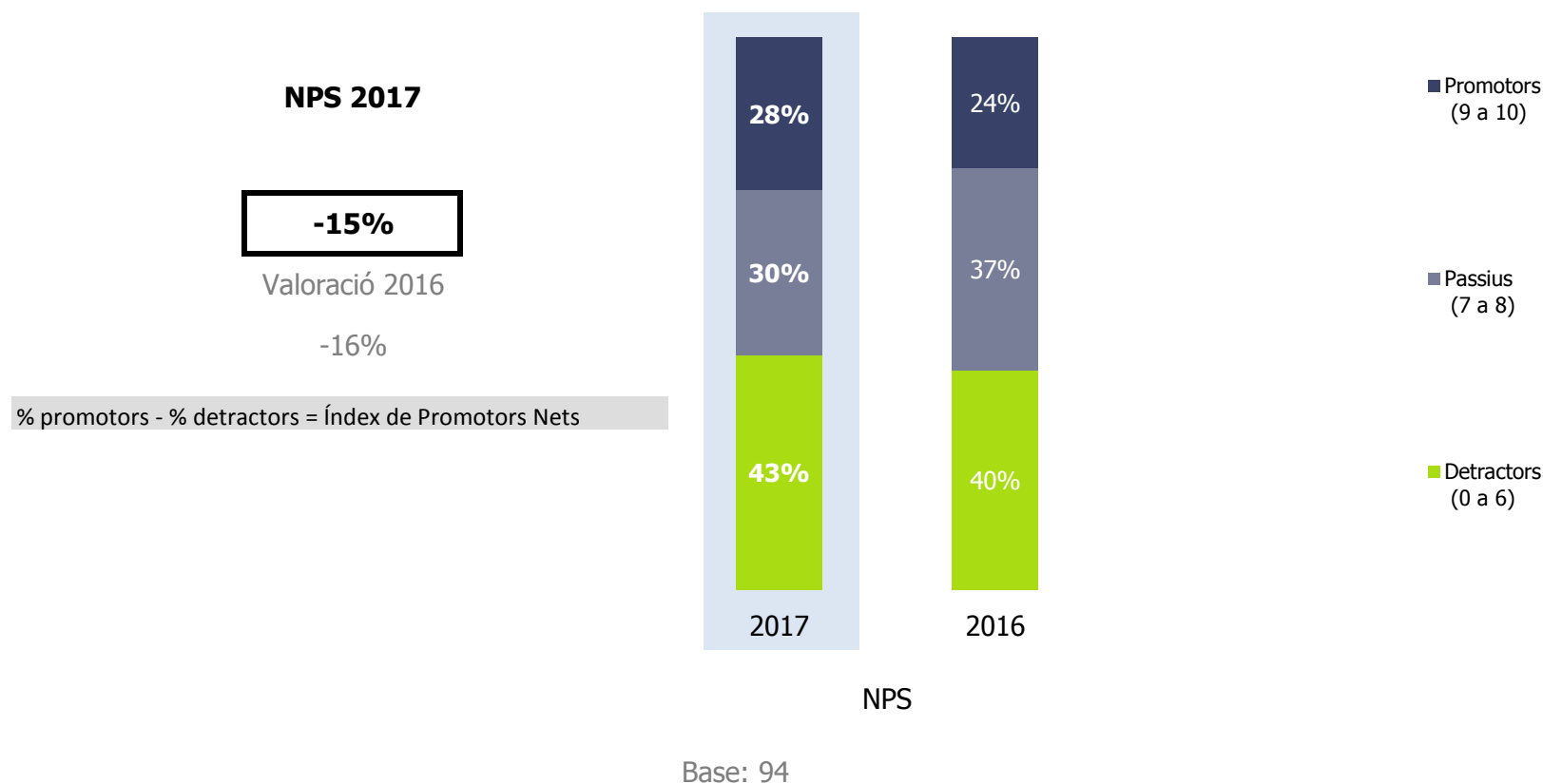
Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?
També de 0 a 10.



Resultats de l'estudi

Net Promoters Score (NPS)

Aquest indicador, sobre una escala numèrica llarga, suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa, en 3 categories (de 0 a 6 DETRACTORS; de 7-8 PASSIUS, i de 9-10 PROMOTORS). La xifra de Promotors Nets es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.



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 | Evolució | Mostra | |
|--|------------|-----|-----|-------------------|-------------|--------|-----|
| ORGANOLÈPSIA | | | | | | | |
| La qualitat de l'aigua | 16% | 48% | 35% | 1% | 6.43 | +0.97 | 100 |
| El sabor de l'aigua | 24% | 31% | 34% | 11% | 5.89 | +0.74 | 100 |
| El color de l'aigua | 11% | 26% | 62% | 1% | 7.69 | +0.75 | 100 |
| L'olor de l'aigua | 13% | 31% | 53% | 3% | 7.14 | +0.94 | 100 |
| SERVEI | | | | | | | |
| La continuïtat del subministrament | 4% | 23% | 73% | | 8.16 | -0.10 | 100 |
| La pressió amb la què arriba l'aigua a casa seva | 6% | 28% | 66% | | 7.95 | -0.01 | 100 |
| La facilitat per contactar amb la Companyia | 20% | 30% | 50% | | 7.05 | -0.68 | 20 |
| L'atenció rebuda | 10% | 20% | 65% | 5% | 7.63 | -0.37 | 20 |
| FACTURA | | | | | | | |
| La precisió de la factura | 9% | 28% | 56% | 7% | 7.42 | +0.03 | 100 |
| La claredat de la factura | 16% | 33% | 49% | 2% | 6.69 | +0.01 | 100 |
| La regularitat en la recepció de la factura | 5% | 22% | 70% | 3% | 7.75 | +0.29 | 100 |
| PREU | | | | | | | |
| Preu | 35% | 42% | 23% | | 5.02 | +0.53 | 100 |

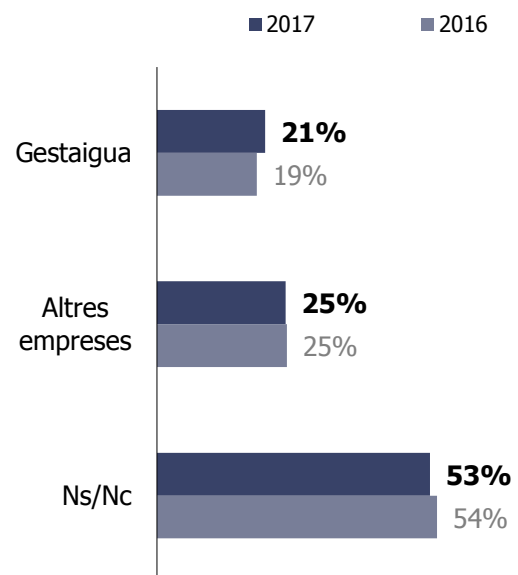
■ Val. insatisfactòria (0 a 4) ■ Val. acceptable (5 a 7) ■ Val. satisfactòria (8 a 10) ■ Ns/Nc

Resultats de l'estudi

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Coneixement

Quina companyia li subministra l'aigua?

Coneixement espontani empresa

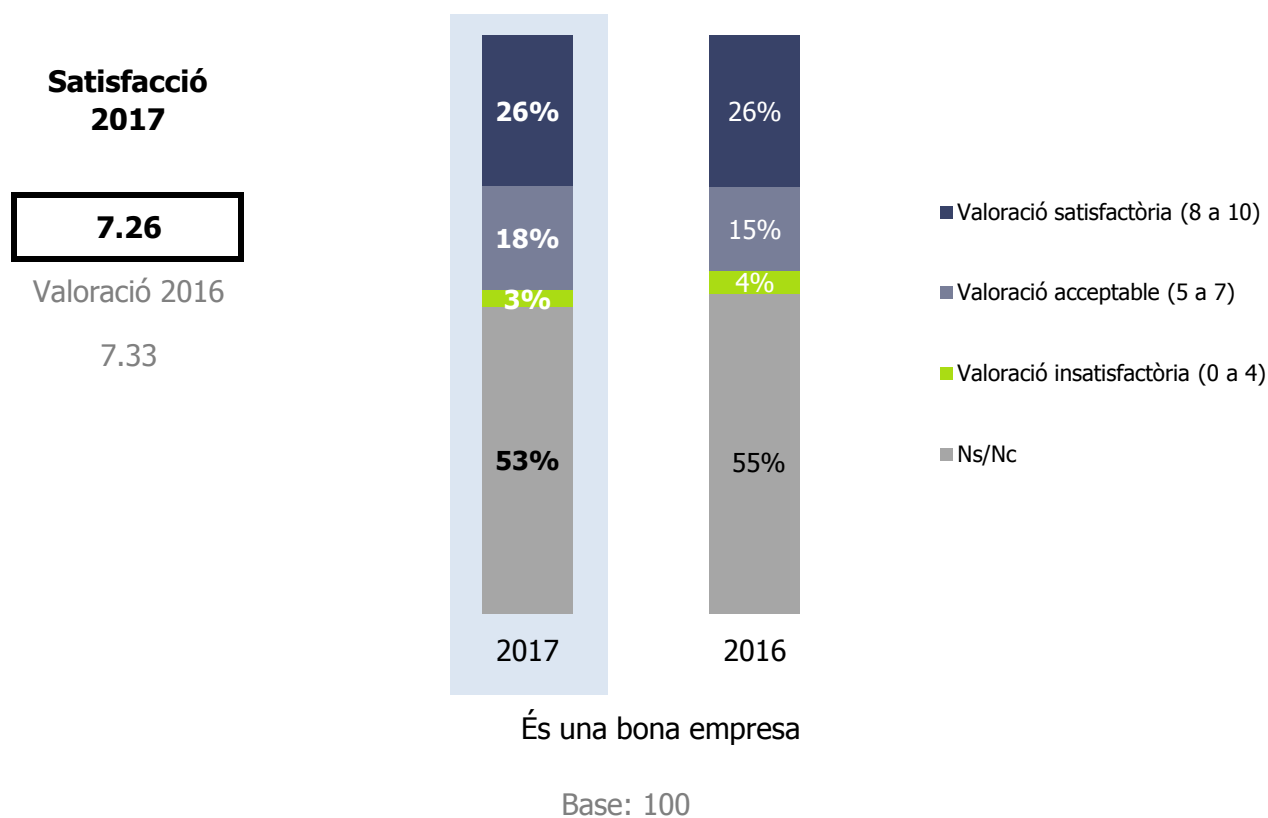


Base: 100

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 - Imatge

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

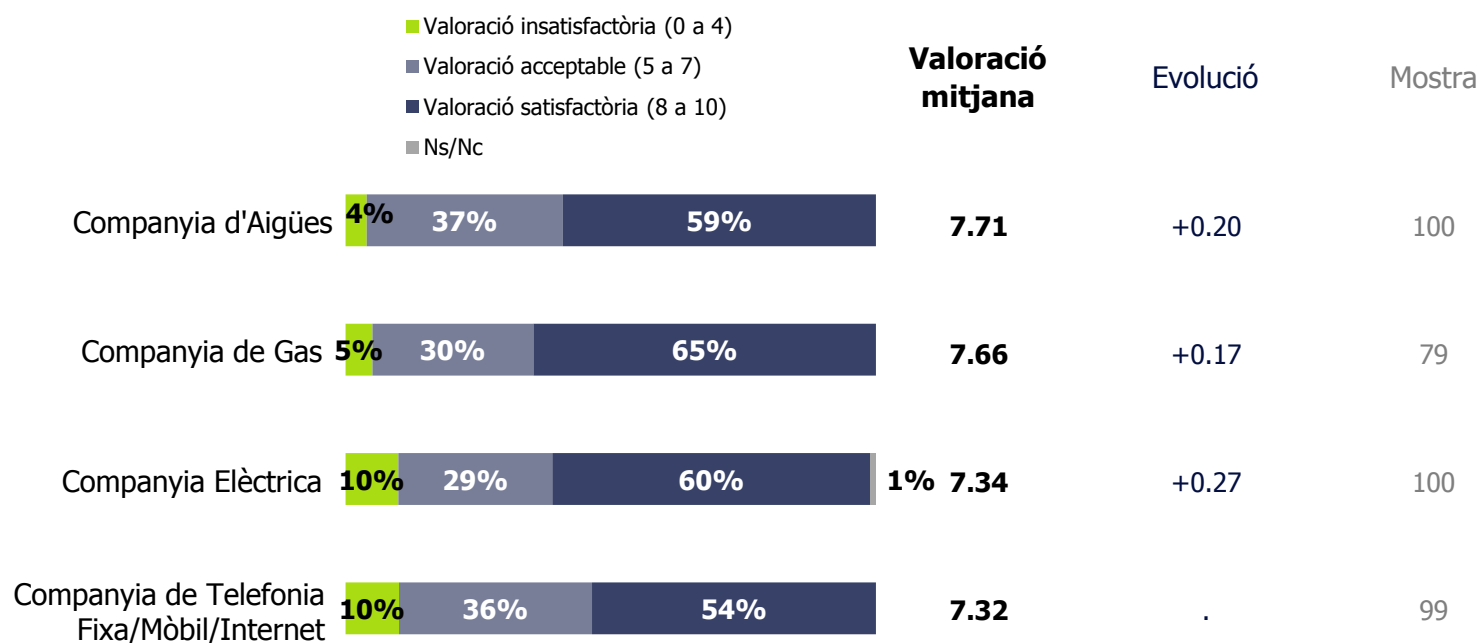
| | | Valoració mitjana | Evolució | Mostra |
|---|--|-------------------|----------|--------|
| Realitza controls exhaustius sobre la qualitat de l'aigua |  | 6.44 | +0.98 | 100 |
| Compromesa amb la població |  | 6.43 | +0.71 | 100 |
| Es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat |  | 6.37 | +0.61 | 100 |
| Propera a les persones |  | 6.08 | +0.55 | 100 |
| Innovadora |  | 5.85 | +0.65 | 100 |
| Que informa adequadament als seus clients |  | 5.77 | +0.51 | 100 |
| Ofereix ajuda a les persones amb dificultats per pagar el subministrament |  | 5.64 | +0.60 | 100 |

■ 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

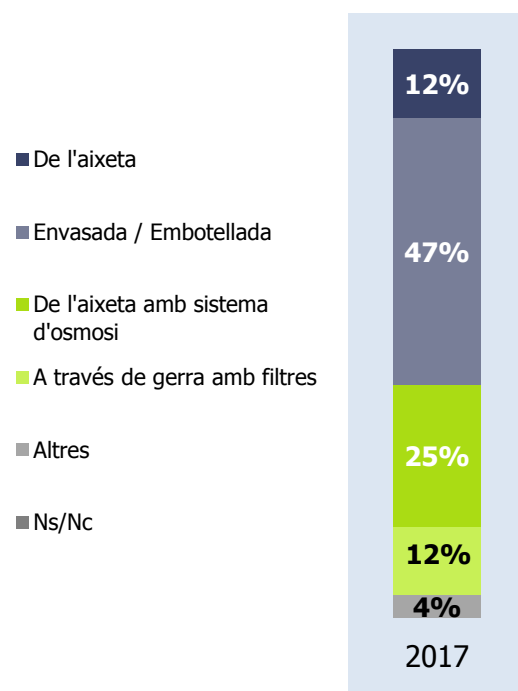
Valori, si us plau, de 0 a 10, on un 0 significa que està totalment insatisfet i 10 totalment satisfet, el seu nivell de satisfacció amb el servei que li ofereix la seva:



Resultats de l'estudi

Hàbits de consum

Habitualment vostè beu l'aigua...

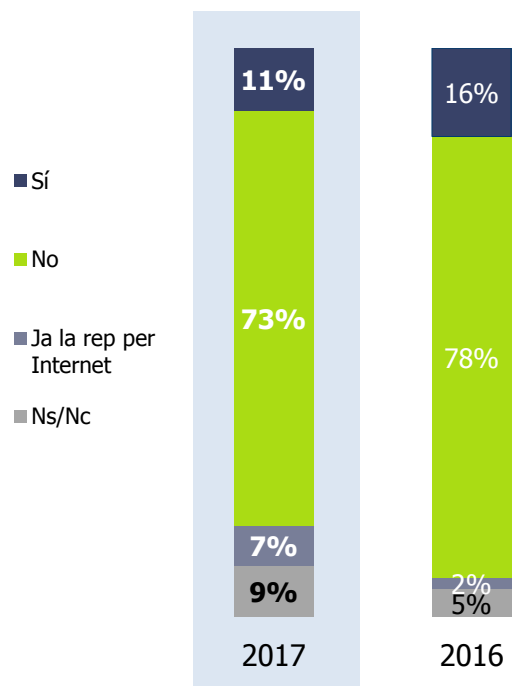


Base: 100

Resultats de l'estudi

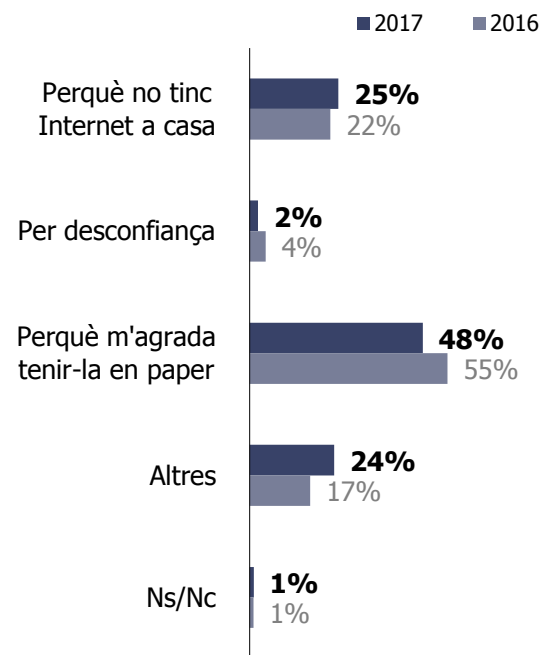
Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Factura

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



Base: 100

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



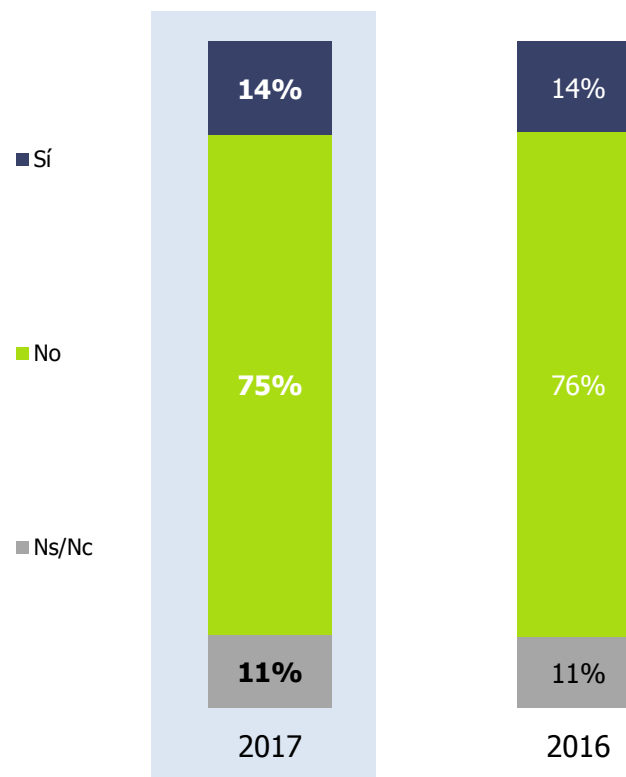
Base: 85 respostes

(Només els que NO preferirien 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?

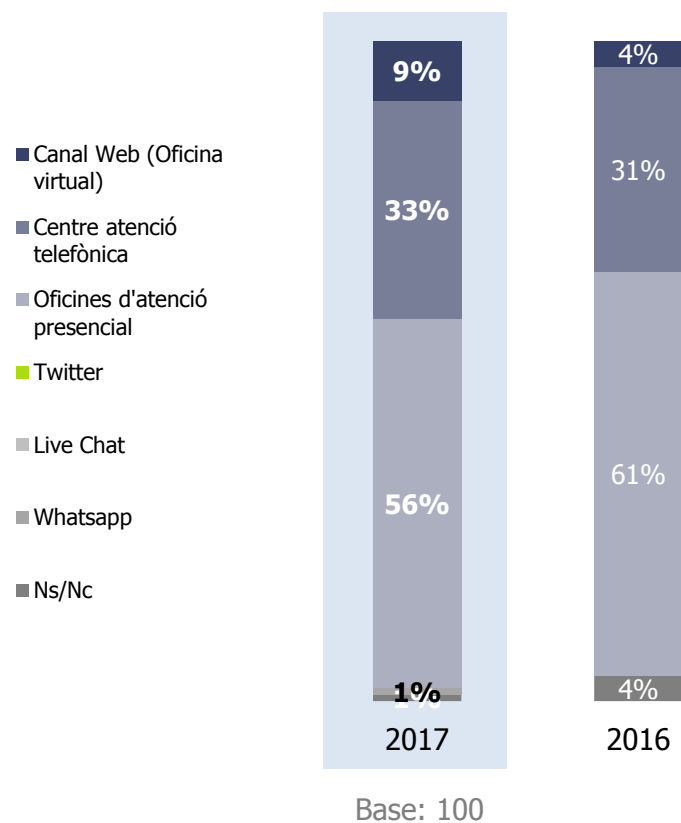


Base: 100

Resultats de l'estudi

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

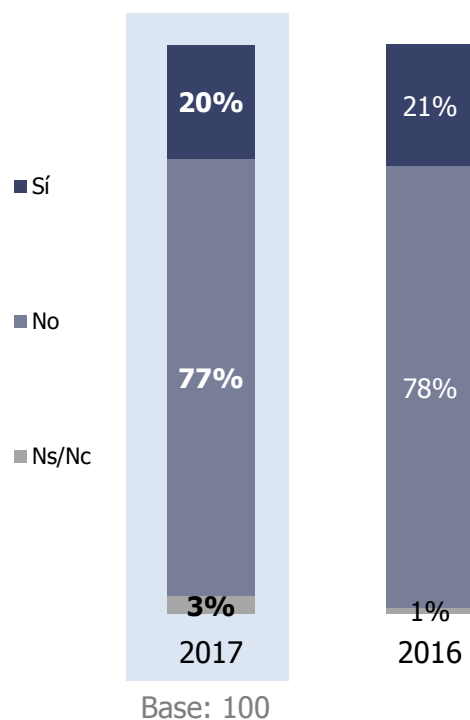
Si hagués de realitzar alguna gestió amb la Companyia, a través de quin canal preferiria fer-ho?



Resultats de l'estudi

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

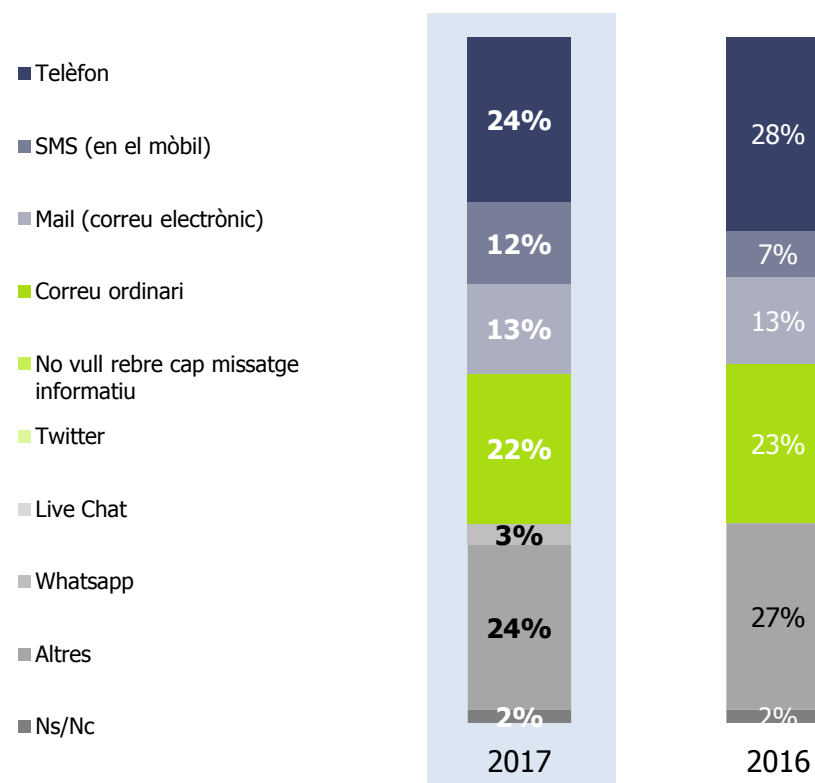
Ha contactat amb la companyia de l'aigua en els últims 12 mesos?



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?

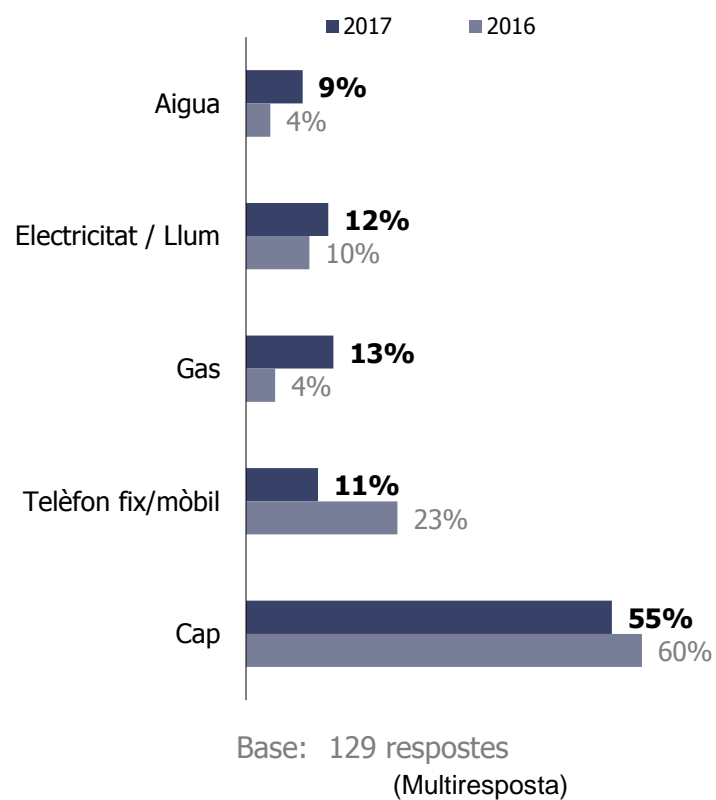


Base: 100

Resultats de l'estudi

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

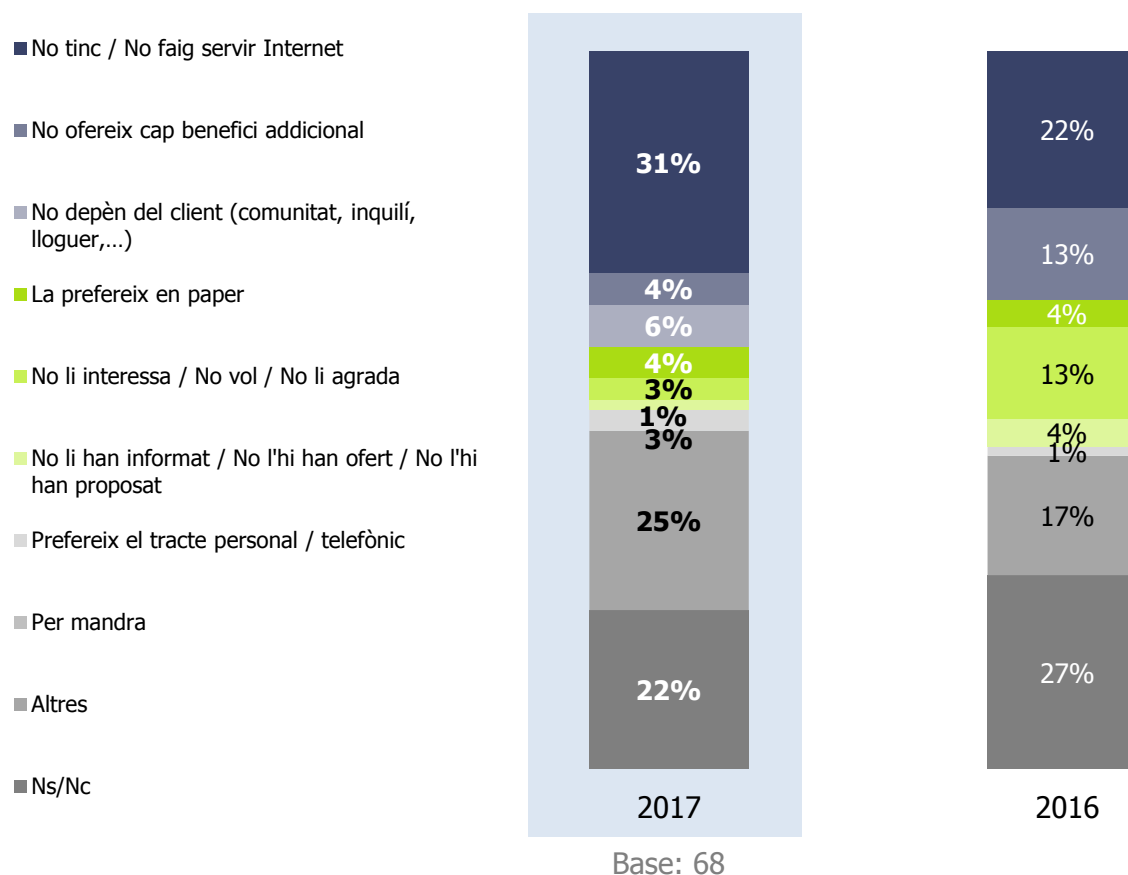
Està registrat a l'oficina virtual d'alguna companyia de subministraments com gas, electricitat, aigua,...?



Resultats de l'estudi

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

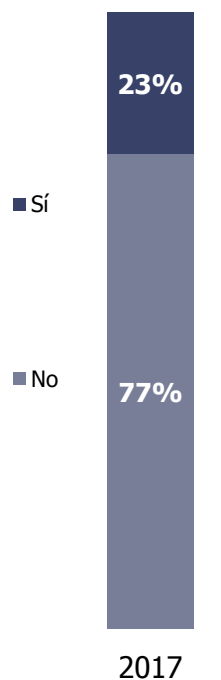
Per què no està registrat en l'Oficina Virtual de la seva companyia d'aigües?



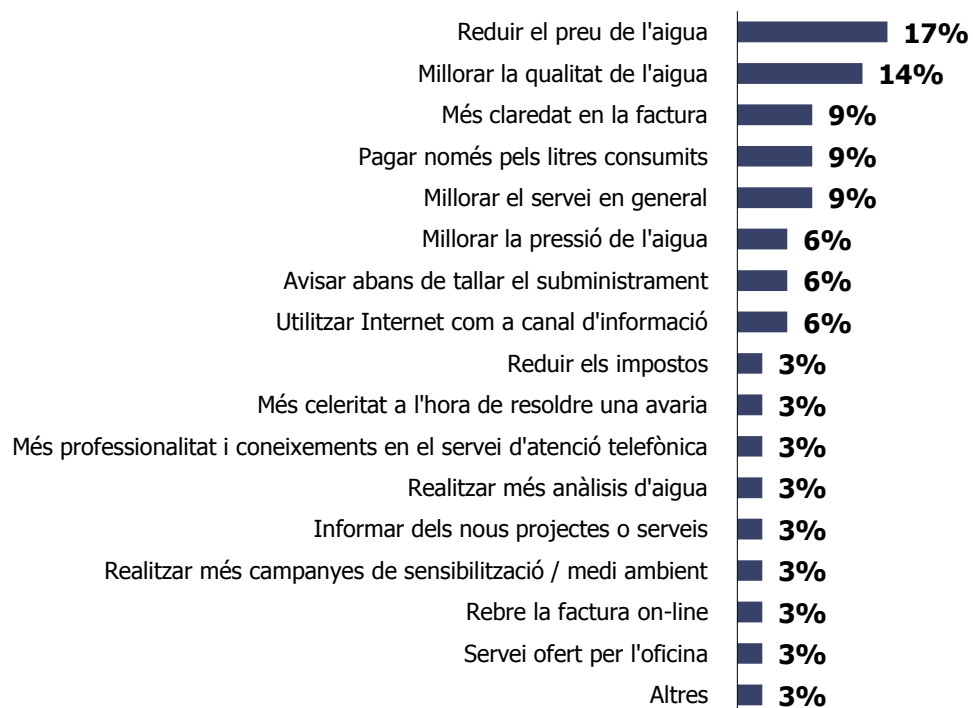
Resultats de l'estudi

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: 100



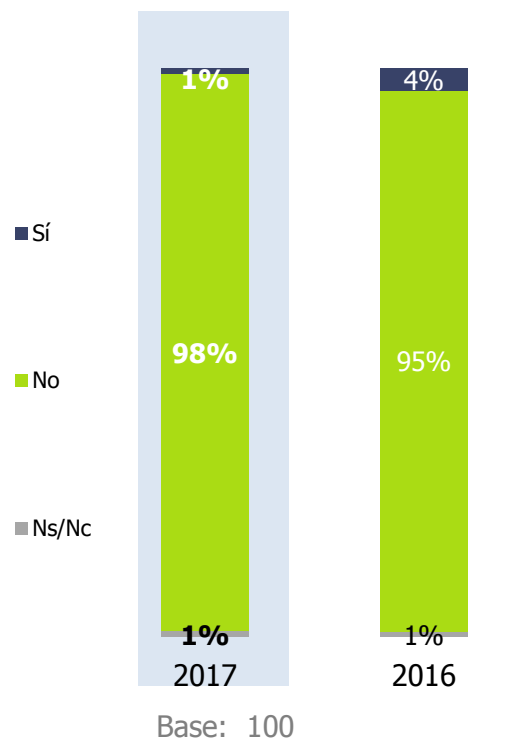
Base: 35 respostes

(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

Vinculació del client amb les xarxes socials

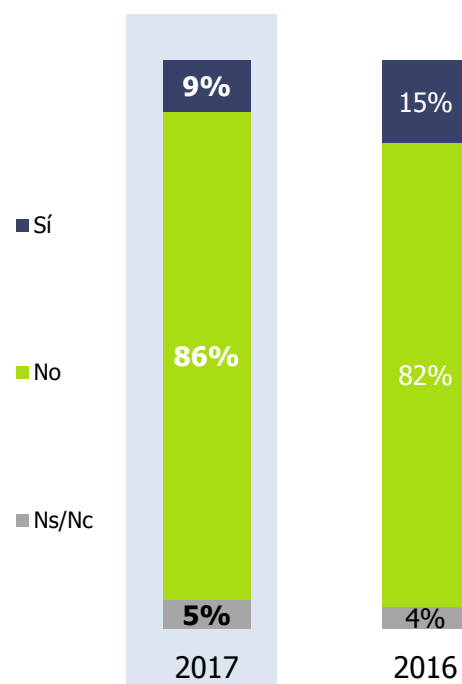
Coneix el compte de Twitter de la seva companyia d'aigües?



Resultats de l'estudi

Vinculació del client amb les xarxes socials

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

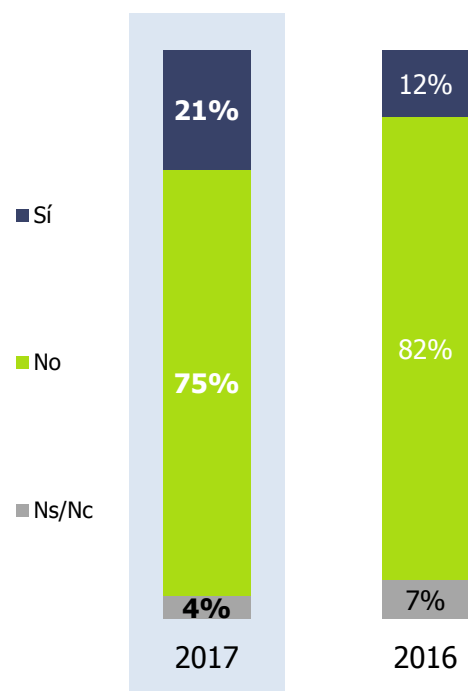


Base: 100

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?

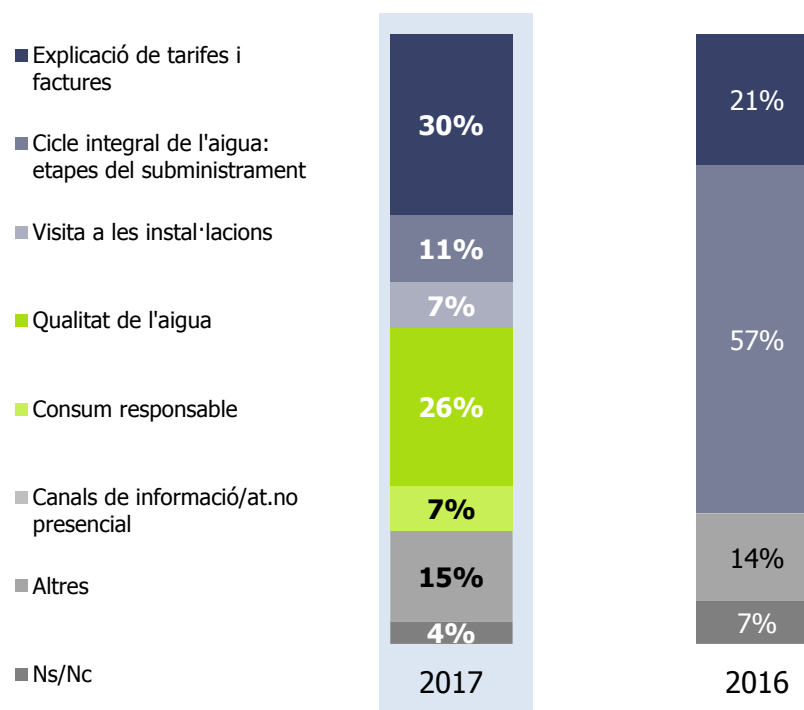


Base: 100

Resultats de l'estudi

Xerrades organitzades per l'empresa subministradora d'aigua

Sobre quina temàtica li agradaria que tractés?



Base: 27 respostes

(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

Conclusions

Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

El 38% dels clients de Calella considera que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és molt satisfactori, per un 52% és acceptable i per un 10% és insatisfactori. La seva valoració promig se situa en els 6.86 punts, amb una millora de 0.27 punts respecte a l'edició del 2016.

En relació a la intenció de recomanar la seva companyia d'aigües, el 43% dels clients són detractors, en canvi, el 28% són promotors, donant com a resultat un NPS (Índex de Promotors Nets) del (-15%).

El 83% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües s'ha mantingut igual en l'últim any.

Els clients es mostren satisfets amb els atributs que tenen relació amb el servei que reben per part de Gestagua. Els aspectes que més penalitzen els clients són els que fan referència al sabor de l'aigua i la qualitat, no obstant això, es registra una millora significativa respecte al 2016. El 35% dels usuaris consideren car el preu que paguen pel servei que reben.

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El 21% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Gestagua, i un 53% no identifica a la companyia.

En general, el desconeixement que té la població sobre les diverses iniciatives que promou Gestagua és molt elevat. Un 67% dels usuaris desconeix que ofereix ajudes a les persones amb dificultats de pagament i un 22% afirma que la seva companyia no l'informa adequadament.

Valoració subministrament d'energia

La companyia d'Aigües (7.71) és la millor valorada de tots els subministraments considerats, seguida de la companyia de Gas (7.66). A la cua del rànquing es troba la companyia de Telefonia.

Resultats de l'estudi

Conclusions

Hàbits de consum

A Calella el 47% de la població beu aigua envasada, el 37% la filtra i un 12% la beu directament de l'aixeta.

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

Notificacions:

Per a rebre les notificacions informatives de caràcter urgent, el 24% dels clients prefereix ser informat telefònicament i un 22%, a través del correu ordinari.

Interacció amb la companyia:

L'oficina d'atenció presencial (56%) seria el canal preferit per realitzar qualsevol gestió. D'altra banda, el 20% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

Factura:

Un 73% de clients no vol rebre la factura per Internet. D'aquests, el 48% afirma que li agrada tenir la factura en paper i un 25% indica no tenir recursos informàtics. Un 14% dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

Suggeriments

Un 23% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. D'aquests, el 17% demana *Reduir el preu de l'aigua* i un 14% *Millorar la qualitat de l'aigua*.

Xarxes socials - Xerrades

Només el 1% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 9% seria seguidor de la pàgina de Facebook.

Un 21% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa Gestagua. El tema que genera més interès fa referència a les explicacions de tarifes i factures.