



Estudi de Satisfacció amb
el *Servei bàsic*
Usuaris domèstics

Resultats 2019

Objectius de l'estudi

Determinar els **hàbits de consum** i el **nivell de Satisfacció dels Clients** domèstics d'Aigües de Barcelona amb el servei que presta la Companyia.

Conèixer el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits i la seva evolució en el temps.

Captar els requeriments i expectatives dels clients.

Jerarquitzar els atributs que defineixen el servei en funció de la importància relativa que tenen en la configuració de la Satisfacció Global dels clients.

Conèixer els hàbits de consum d'aigua.

Analitzar punts forts i àrees de millora del servei.

Conèixer la percepció dels clients sobre altres aspectes relacionats amb l'ús racional de l'aigua o projectes de millora.

Fitxa Tècnica



Metodologia

Enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI).



Durada de l'enquesta

- Durada promig de la trucada: 12 minuts.



Calendari

- Treball de camp: novembre de 2019.
- Lliurament de resultats: 26 de febrer de 2020.



Univers

- Clients domèstics de la Companyia.
- Titulars o persones de l'entorn familiar que s'encarreguin de la factura de l'aigua.
- Filtres de selecció de la mostra:
 - Majors d'edat.
 - Amb telèfon fix o mòbil.
 - Residents a Barcelona i a l'Àrea Metropolitana.



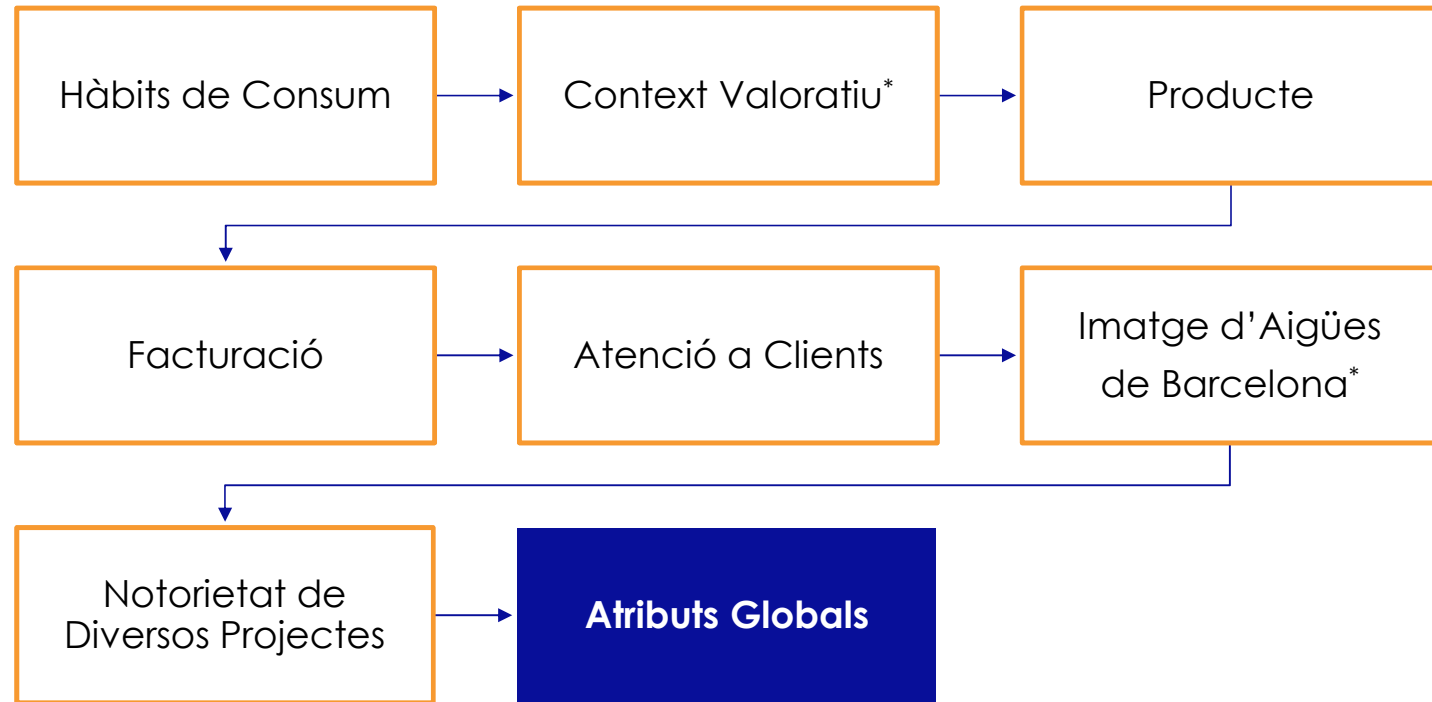
Mostra

- Estratificada per Gerència i Àrea d'Abastament.
- **1.501 enquestes vàlides.**
- Error màxim als resultats globals: $\pm 2.4\%$

Novament en aquesta edició, la meitat de la mostra (els que han donat el seu consentiment recentment a la Companyia) ha realitzat el qüestionari complet, mentre que l'altre meitat només ha valorat els atributs de servei i no els de Imatge

Aspectes avaluats

El qüestionari manté la mateixa estructura que les edicions precedents



* Clients que han donat el seu consentiment recentment a la Companyia.

Distribució de la mostra

Gerència	n	%	Evol.	
Llobregat Sud	189	12.6%	+0.1	■
Llobregat Nord	259	17.3%	+1.2	■
Barcelona Sud	468	31.2%	+2.7	■
Barcelona Nord	351	23.4%	-3.6	■
Besòs	234	15.6%	-0.5	■

Abastament	n	%	Evol.	
Abrera (Llob)	7	0.5%	+0.0	
Abrera (Llob)/Mina Seix	2	0.1%	+0.0	
Cardedeu (Ter)	244	16.3%	+0.2	■
Estrelles (Pous)	25	1.7%	+0.2	
SJD (Llob/Pous)	231	15.5%	+0.4	■
SJD (Llob/Pous)/Fontsanta	223	14.9%	-2.1	■
SJD(Llob/Pou)/Card./Font.	761	51.0%	+1.3	■

Edat	n	%	Evol.	
Entre 18-30 anys	155	10.3%	-3.1	■
Entre 31-45 anys	502	33.4%	+2.5	■
Entre 46-64 anys	540	36.0%	+4.5	■
Majors de 64 anys	289	19.3%	-4.2	■
Ns/Nc	15	1.0%	+0.3	

Sexe	n	%	Evol.	
Homes	778	52.1%	+2.1	■
Dones	714	47.9%	-2.1	■

Persones a la llar	n	%	Evol.	
Una	204	13.6%	-0.7	■
Dos	532	35.4%	-1.8	■
Tres o quatre	643	42.8%	+3.4	■
Cinc o més	107	7.1%	-0.6	■
Ns/Nc	15	1.0%	-0.3	

Evol. → Evolució respecte als resultats de 2018.

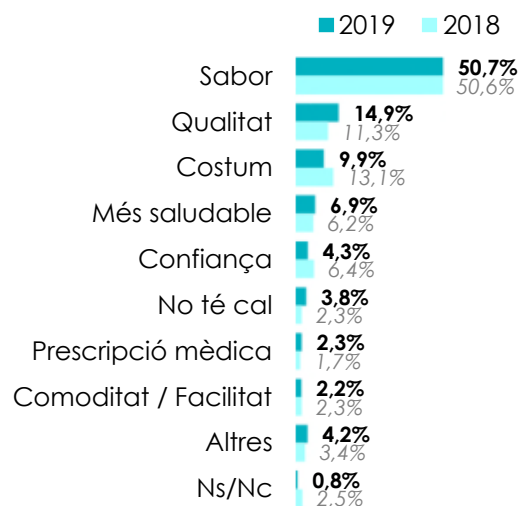
1. Hàbits de Consum



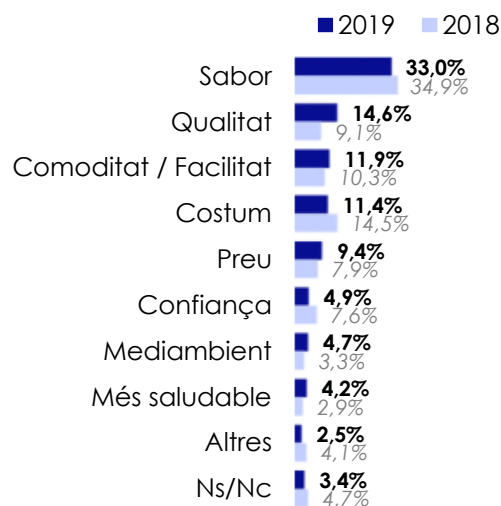
Hàbits de consum: tipus d'aigua consumida



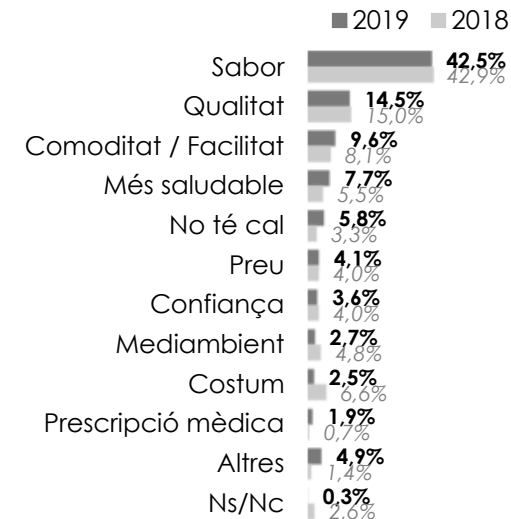
Motius pels que prefereixen consumir aquesta aigua:



Base: 1118 respostes



Base: 554 respostes

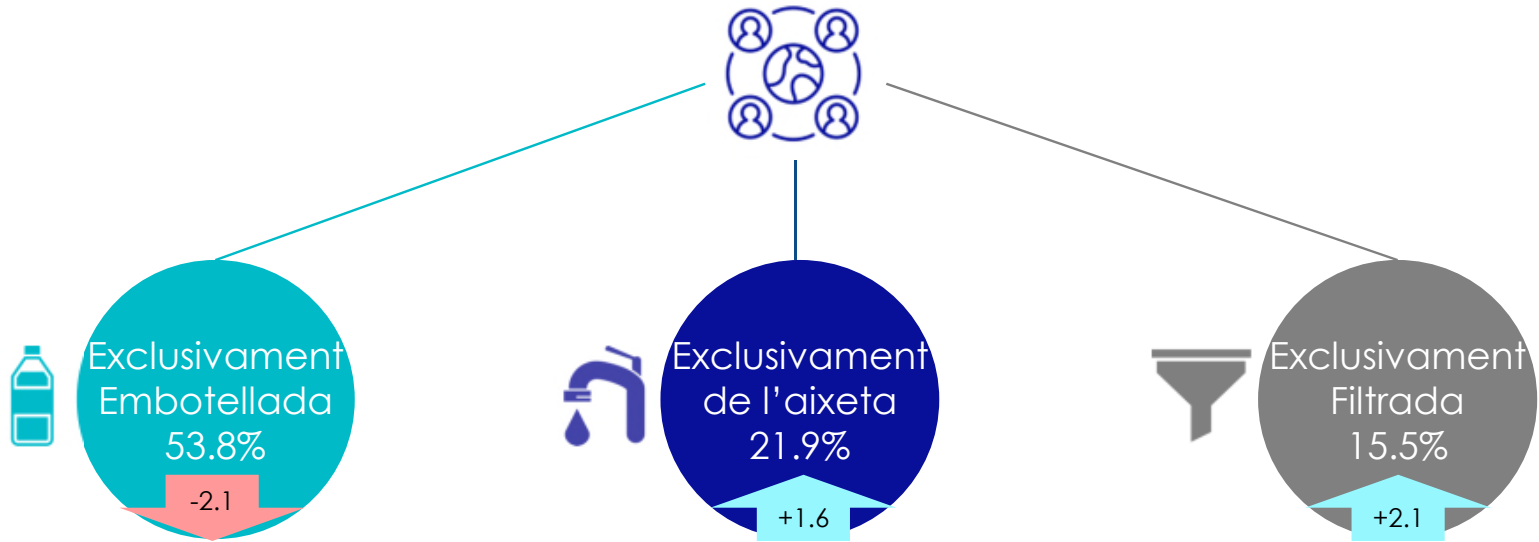


Base: 365 respostes

 Evolució respecte als resultats de 2018.

Hàbits de consum: tipus d'aigua consumida

A les gerències del Besòs i de Barcelona Nord el consum exclusiu de l'aigua de l'aixeta és notablement superior a la resta, i a més a més, el consum s'ha incrementat respecte a l'edició anterior



Base: 1499 clients

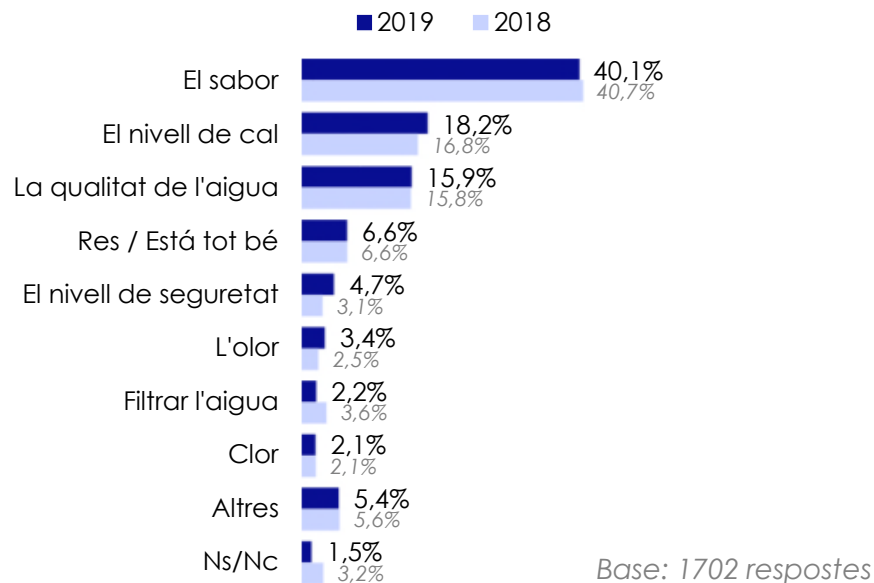
GERÈNCIA	Mostra	Embotellada		Aixeta		Filtrada	
		%	Evol.	%	Evol.	%	Evol.
Llobregat Sud	189	60.9%	-10.6	6.4%	+1.1	24.3%	+7.4
Llobregat Nord	259	67.6%	+0.2	10.8%	+0.1	14.7%	+0.2
Barcelona Sud	467	55.3%	+1.2	18.8%	-0.9	16.7%	+1.4
Barcelona Nord	351	47.0%	-2.1	29.6%	+3.1	13.4%	+0.9
Besòs	233	40.3%	-6.6	41.2%	+9.1	10.3%	+2.9

Hàbits de consum: millores per fomentar el consum i garanties sanitàries

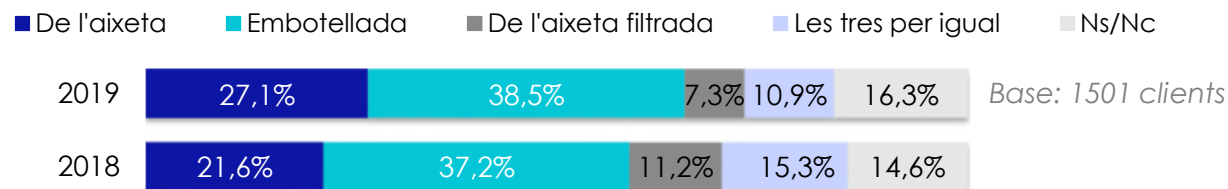
Què hauríem de millorar perquè a la seva llar beguessin més aigua de l'aixeta?

El sabor segueix sent el principal aspecte que hauria de millorar per a que els usuaris beguessin més aigua de l'aixeta

L'aigua envasada és la que es percep amb més garanties sanitàries



Quina aigua creu que té més garanties sanitàries?



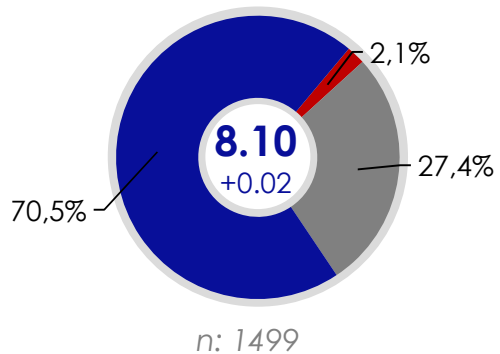
2. Context valoratiu



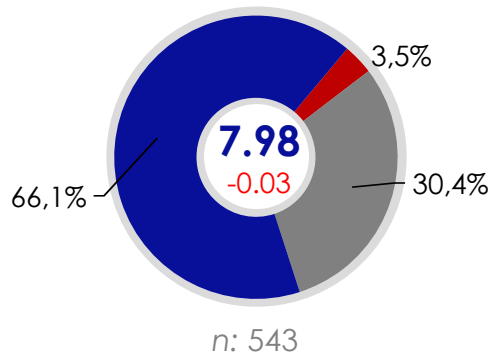
Context Valoratiu: rànkung d'atributs



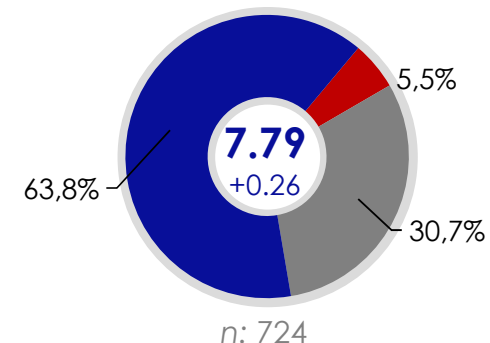
Companyia de l'Aigua



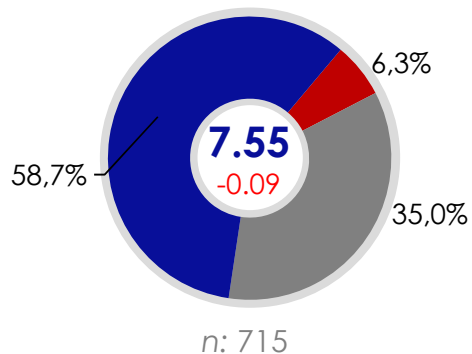
Companyia de Gas



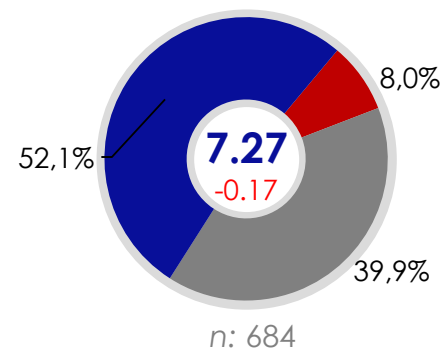
Companyia d'Electricitat



Companyia de Telefonia Mòbil



Companyia de Telefonia Fixa/Internet

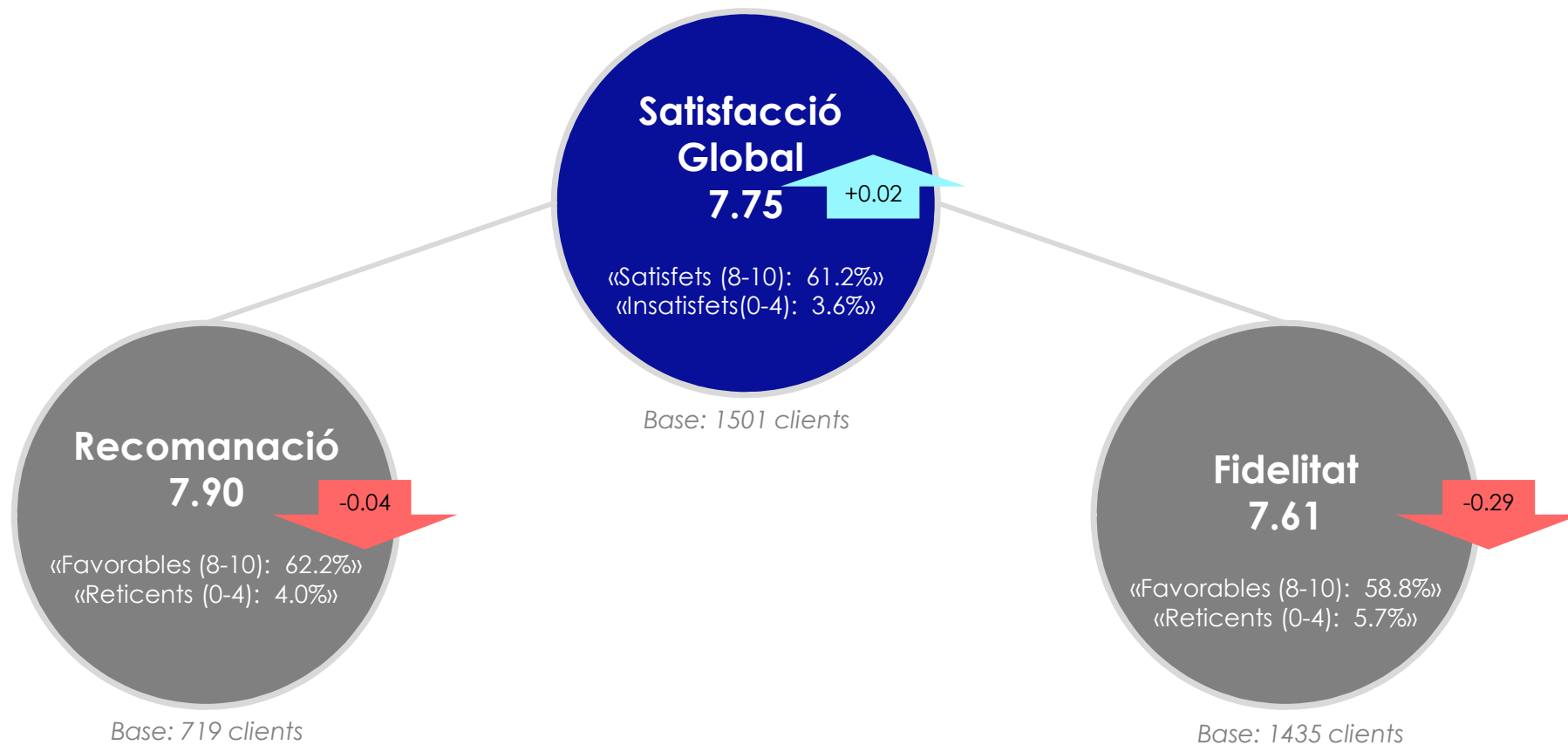


■ Satisfets (8-10)
■ Indiferents (5-7)
■ Insatisfets (0-4)

3. Diagnòstic de Satisfacció



Diagnòstic de Satisfacció: Visió Global



  Evolució respecte als resultats de 2018.

Atributs Globals del Servei: Indicadors globals

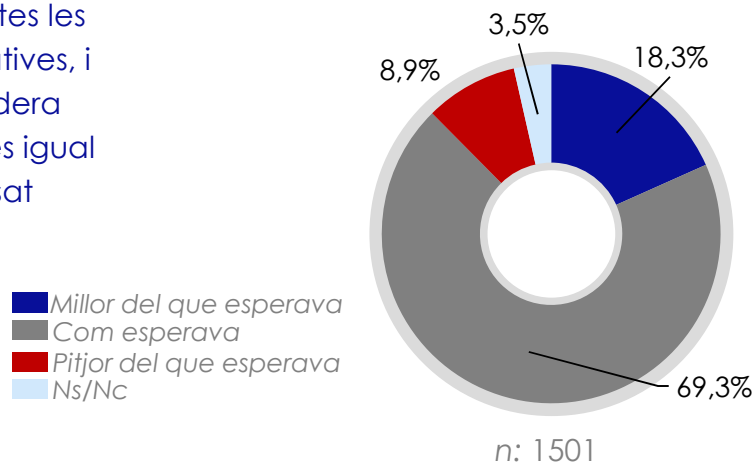
Satisfacció Global amb Aigües de Barcelona

La satisfacció global amb el servei consolida la seva evolució positiva i obté la valoració més elevada de tota la sèrie històrica

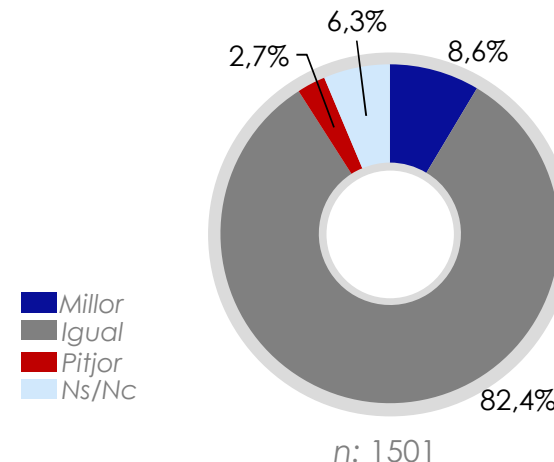


El 87.6% dels clients han vist cobertes les seves expectatives, i el 82.4% considera que el servei és igual que l'any passat

Expectatives del Servei








Evolució del servei



Atributs específics: PRODUCTE

El sabor de l'aigua és, amb diferència, l'aspecte pitjor valorat pels clients, sobretot a la gerència del Llobregat Sud

Atributs avaluats	n	Mitjana	Evolució	% Insatisfets
Continuïtat del subministrament	1498	 9,09	+0.06	0.5%
Pressió amb que arriba l'aigua	1496	 8,42	+0.04	3.2%
Color de l'aigua	1487	 7,92	+0.02	5.4%
Olor de l'aigua	1467	 7,51	-0.09	8.3%
Sabor de l'aigua	1452	 5,66	-0.16	30.6%



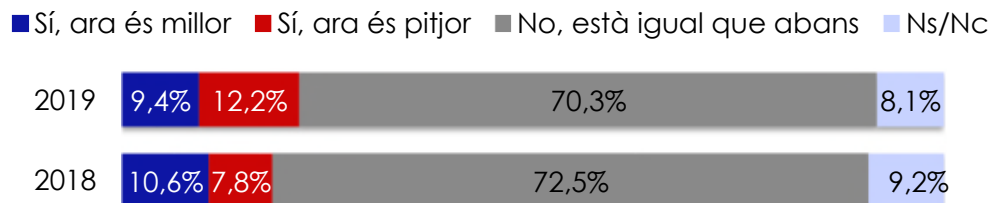
GERÈNCIA	Mitjana	Evol.	% Insatisfets
Llobregat Sud	4.69	+0.04	48.0%
Llobregat Nord	5.08	-0.39	34.4%
Barcelona Sud	5.44	-0.06	33.5%
Barcelona Nord	6.12	-0.20	23.1%
Besós	6.79	-0.02	18.8%

▲ ▼ Evolució estadísticament significativa.

Atributs específics: PRODUCTE

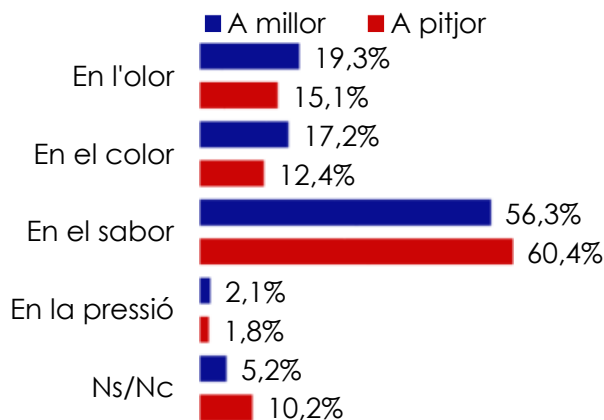
7 de cada 10 clients no ha percebut cap variació en la qualitat de l'aigua. Entre els que sí diuen haver notat algun canvi, majoritàriament indiquen que ho han notat en el sabor.

Ha notat vostè alguna variació en la qualitat de l'aigua en els últims anys?



Base: 1501 clients

En què ha notat la variació en la qualitat de l'aigua?








Base "millor": 192 respostes
Base "pitjor": 225 respostes

Atributs específics: FACTURA i PREU

La claredat i facilitat de comprensió de la factura, tot i que torna a registrar una millora respecte al 2018, segueix sent l'atribut amb més recorregut de millora

La percepció que tenen els clients sobre el preu que paguen pel servei que reben ha millorat respecte a l'edició anterior

Atributs avaluats	n	Mitjana	Evolució	% Insatisfets
Periodicitat amb que rep la factura	1433	 8,58	+0.05	1.7%
Precisió de la factura	1333	 8,17	+0.10	3.4%
Claredat i facilitat de comprensió	1446	 7,88	+0.07	6.0%
Valor del servei que rep pel preu que paga	1469	 6,56	 +0.56	17.6%



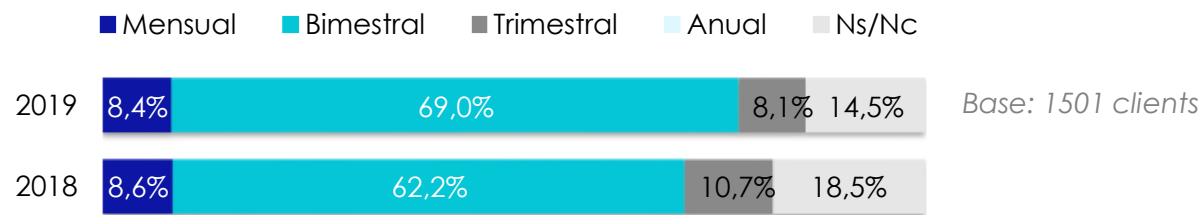
GERÈNCIA	Mitjana	Evol.	% Insatisfets
Llobregat Sud	6.21	+0.80	22.5%
Llobregat Nord	6.70	+0.67	13.8%
Barcelona Sud	6.40	+0.28	20.1%
Barcelona Nord	6.79	+0.75	13.7%
Besós	6.65	+0.52	18.9%

  Evolució estadísticament significativa.

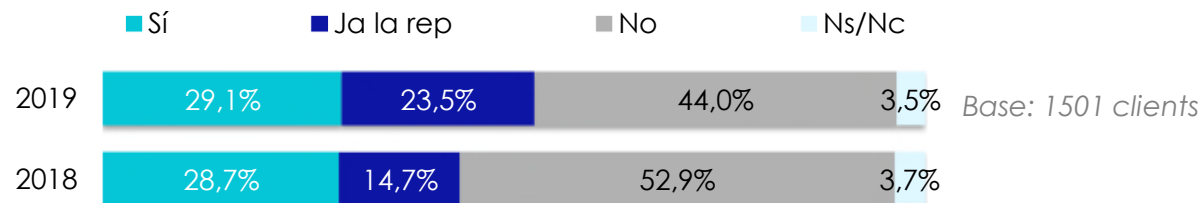
Atributs específics: FACTURA

Amb quina periodicitat rep vostè la factura de l'aigua?

Incrementa notablement la proporció de clients que volen rebre la factura de l'aigua al seu correu electrònic

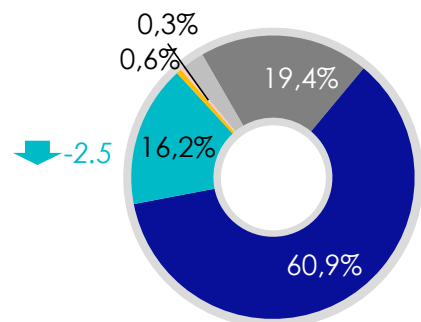


Desitjaria rebre la factura de l'aigua a la seva adreça de correu electrònic i deixar de rebre-la en paper?



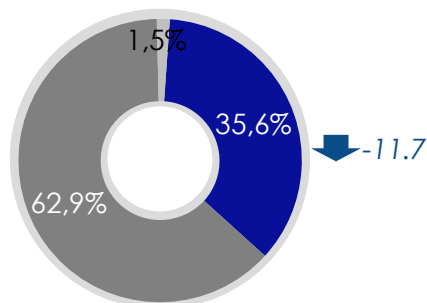
Atributs específics: ATENCIÓ AL CLIENT

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



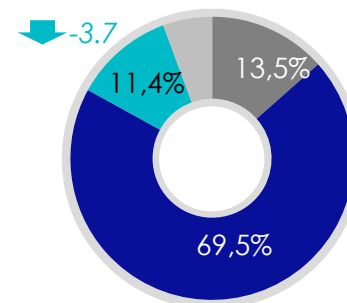
Base: 1501 clients

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



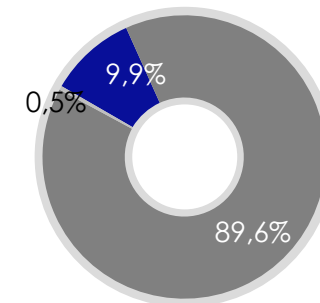
Base: 1501 clients

A través de quin canal ha contactat? (Contacte més recent)



Base: 535 clients

Coneix el Canal d'atenció al client que Aigües de Barcelona té a Twitter?



Base: 1501 clients

- Centre d'atenció telefònica
- Oficines d'atenció presencial
- Canal Web (oficina en xarxa)
- Altres xarxes socials
- XatBot
- Ns/Nc

- Sí
- No
- Ns/Nc




- Centre d'atenció telefònica
- Oficines d'atenció presencial
- Oficina en xarxa
- Ns/Nc

- Sí
- No
- Ns/Nc

 Evució respecte als resultats de 2018










Atributs específics: ATENCIÓ AL CLIENT

Tant la facilitat de contacte, com l'atenció rebuda per part de la Companyia, milloren respecte al 2018



Atributs avaluats	n	Mitjana	Evolució	% Insatisfets
L'atenció rebuda	519	 8,52	+0.06	4.2%
Es troba la informació fàcilment a la Web	62	 8,32	.	1.6%
Facilitat de contacte amb la Companyia	517	 8,30	+0.06	4.3%

  Evolució estadísticament significativa.

Atributs específics: IMATGE

Atributs avaluats*	n	Mitjana	Evolució	%Insatisfets
Aigües de Barcelona és eficient en la distribució de l'aigua a les cases	655	 8,19	-0.03	2.9%
Imatge d'Aigües de Barcelona	724	 8,05	.	1.9%
Aigües de Barcelona es preocupa pel medi ambient	561	 7,53	-0.11	6.6%
Aigües de Barcelona s'esforça per oferir un millor servei	667	 7,51	.	7.3%
Aigües de Barcelona informa als seus clients	697	 7,49	+0.15	8.6%
Aigües de Barcelona és propera a les persones	669	 7,37	+0.10	8.5%
Aigües de Barcelona s'esforça per oferir aigua de major qualitat	621	 7,17	-0.16	9.5%
Aigües de Barcelona és una entitat compromesa amb els ciutadans	629	 7,13	-0.03	9.9%
Aigües de Barcelona és innovadora	566	 7,11	-0.10	8.5%

* Clients que han donat el seu consentiment recentment a la Companyia.

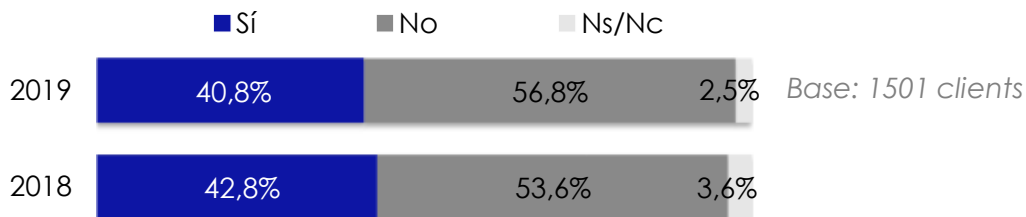
  Evolució estadísticament significativa.

Atributs específics: INFORMACIÓ

Li agradaria rebre informació de la companyia d'aigua?

Quatre de cada deu clients desitjarien rebre més informació, sobretot sobre novetats i millores del servei i sobre la qualitat de l'aigua

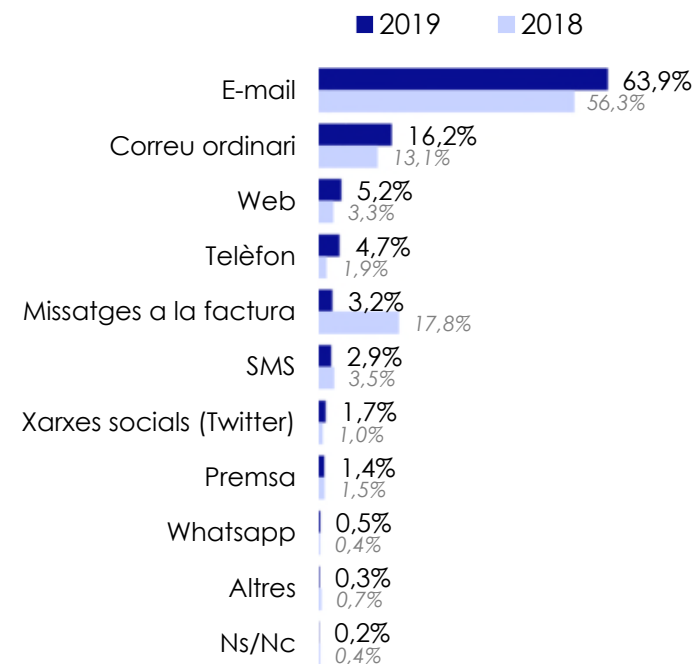
El correu electrònic és el canal preferit per rebre aquest tipus d'informació



↓

Quin tipus d'informació	n	% Resp.
Novetats i millores del servei	141	18,0%
Qualitat de l'aigua	139	17,8%
Tarifes d'estalvi	60	7,7%
Actuacions mediambientals	56	7,2%
Informació general	48	6,1%
Tarifes de preus / impostos	46	5,9%
Tractament de l'aigua	44	5,6%
Facturació	43	5,5%
Origen de l'aigua	26	3,3%
Innovació i investigació	22	2,8%
Infraestructura i canalització de l'aigua	20	2,6%
Consum de l'aigua	19	2,4%
Composició de l'aigua	18	2,3%
Avaries i talls en el subministrament	18	2,3%
Sistemes per a estalviar aigua	12	1,5%
Ús dels impostos que es paguen	5	0,6%
Altres	40	5,1%
Ns/Nc	26	3,3%
Total respostes	783	100,0%

A través de quin canal li agradaria rebre la informació?



Base: 659 respostes

Suggeriments per millorar el servei

Només el **20.6%** dels **suggeriments** espontanis fan referència al **servei**

Suggeriments de millora	n	% Resp.	Satisfacció Global
Millorar la qualitat de l'aigua	149	20.0%	6.74
Reduir el preu de l'aigua	109	14.6%	8.00
Millorar el sabor de l'aigua / eliminar el sabor	98	13.2%	7.31
Reduir els impostos / Cànon	58	7.8%	5.00
Oferir millors preus a les famílies nombroses	39	5.2%	7.77
Informar dels nous projectes o serveis	27	3.6%	7.81
Informació sobre descomptes en factures	24	3.2%	7.83
Reduir la cal de l'aigua	22	3.0%	5.00
Millorar la pressió de l'aigua	22	3.0%	7.31
Millorar les instal·lacions	22	3.0%	6.74
Que hagi millor comunicació entre AGBAR i el client	18	2.4%	7.77
Millorar el servei en general	16	2.1%	7.31
Més claredat en la factura	13	1.7%	7.77
Informar sobre les característiques de l'aigua	12	1.6%	8.33
Reduir la olor de l'aigua	11	1.5%	5.00

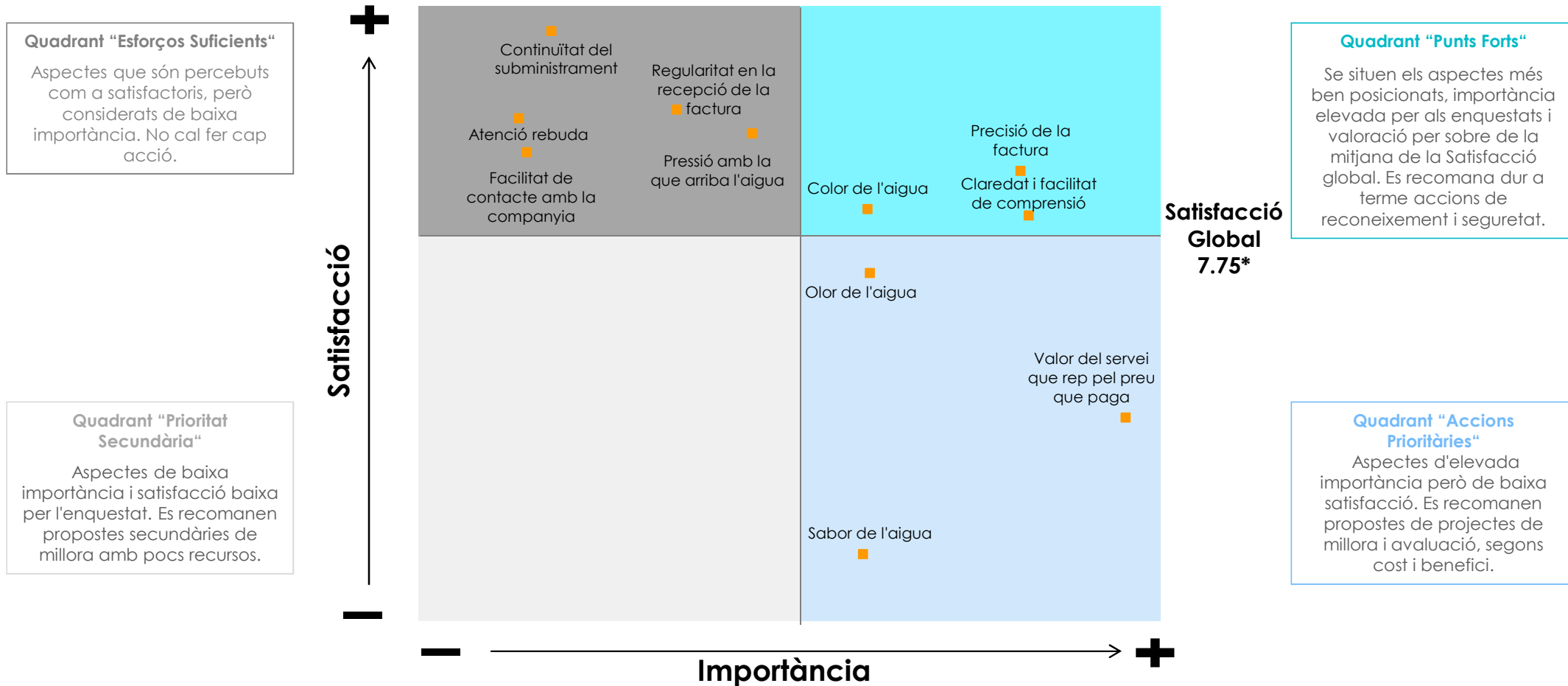
Respostes superiors al 1%.

Base: 745 respostes

4. Anàlisi d'Importància



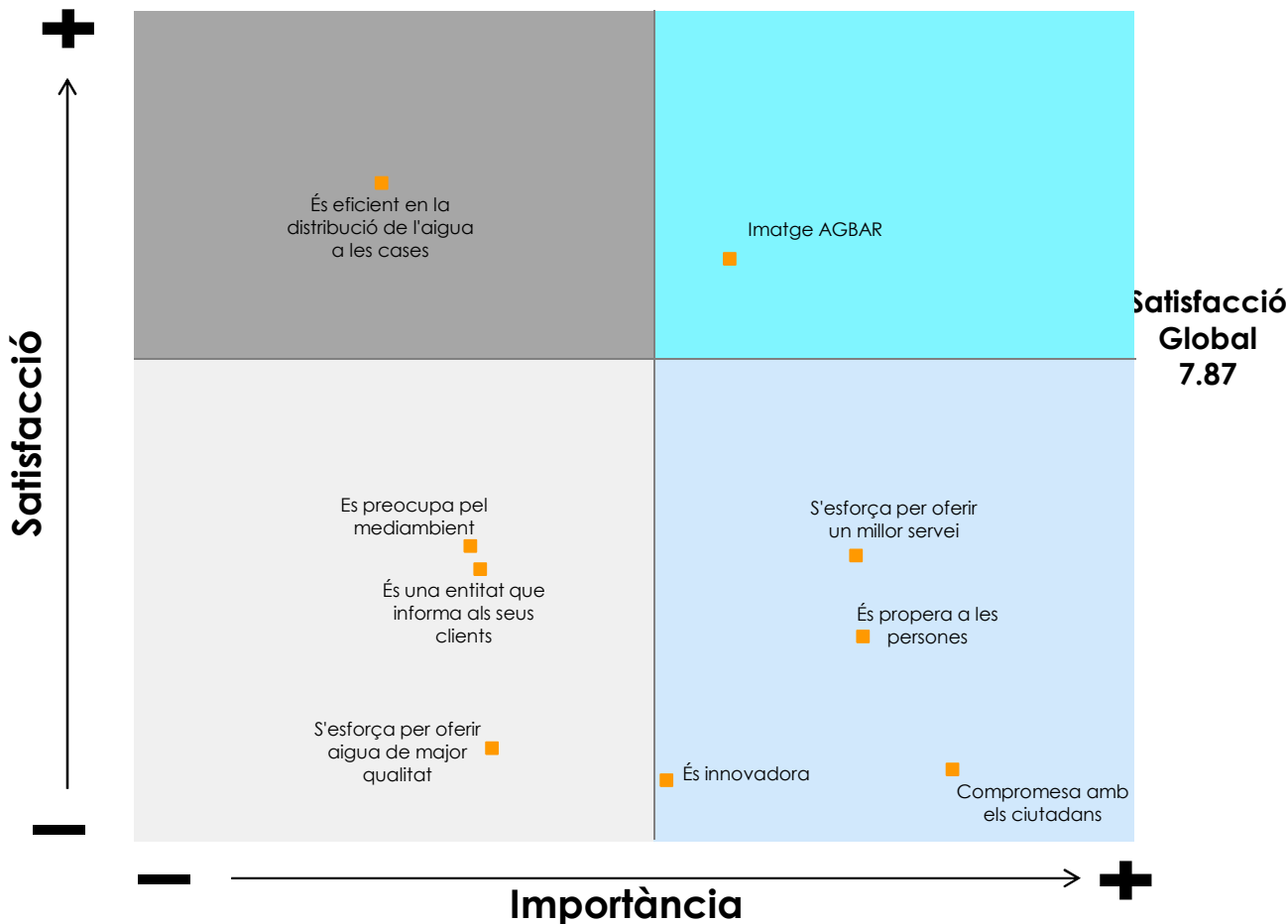
Mapa d'Importància: sense bloc d'imatge



* Tots el clients.

Quadrant "Esforços Suficients"
Aspectes que són percebuts com a satisfactoris, però considerats de baixa importància. No cal fer cap acció.

Quadrant "Prioritat Secundària"
Aspectes de baixa importància i satisfacció baixa per l'enquestat. Es recomanen propostes secundàries de millora amb pocs recursos.



Quadrant "Punts Forts"
Se situen els aspectes més ben posicionats, importància elevada per als enquestats i valoració per sobre de la mitjana de la Satisfacció global. Es recomana dur a terme accions de reconeixement i seguretat.

Quadrant "Accions Prioritàries"
Aspectes d'elevada importància però de baixa satisfacció. Es recomanen propostes de projectes de millora i avaluació, segons cost i benefici.

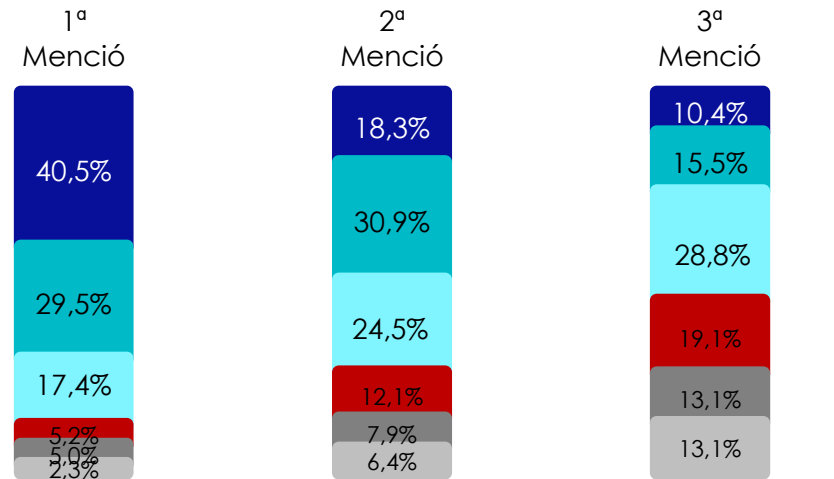
* Clients que han donat el seu consentiment recentment a la Companyia, i per tant, han contestat el bloc d'imatge.

5. Notorietat de diversos projectes



Notorietat de diversos projectes

“Aigües de Barcelona realitza inversions en el manteniment de la xarxa. Li llegiré a continuació una llista de situacions sobre les que caldria focalitzar els esforços d'inversió. Indiqui quines són les 3 més importants per a vostè.”



- Actuacions freqüents en un mateix carrer
- Problemes de pressió
- Avaria que afecta a la mobilitat dels ciutadans
- Fuites que provoquen filtracions a edificis
- Avaria que deixa sense aigua a un nombre elevat de persones
- Avaria que deixa sense aigua a clients crítics



Base: 1055 respostes



Base: 971 respostes



Base: 944 respostes

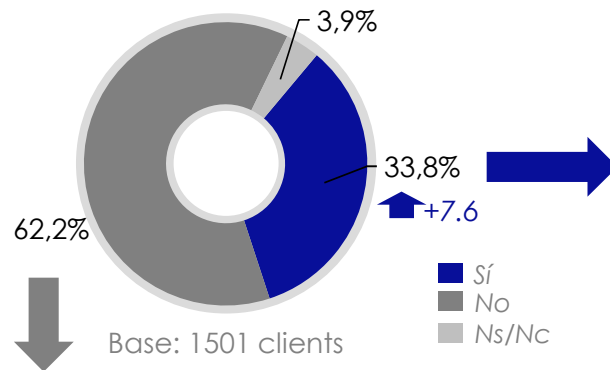
Notorietat de diversos projectes

Un de cada tres clients enquestats és usuari de l'oficina en xarxa

El principal ús que se'n fa és per controlar la facturació

D'altra banda, qui no n'és usuari és perquè, o bé no ho ha necessitat, o bé perquè no disposa de servei d'Internet

Es vostè usuari de l'oficina en xarxa d'Aigües de Barcelona?



Perquè no fa ús de l'oficina en xarxa?

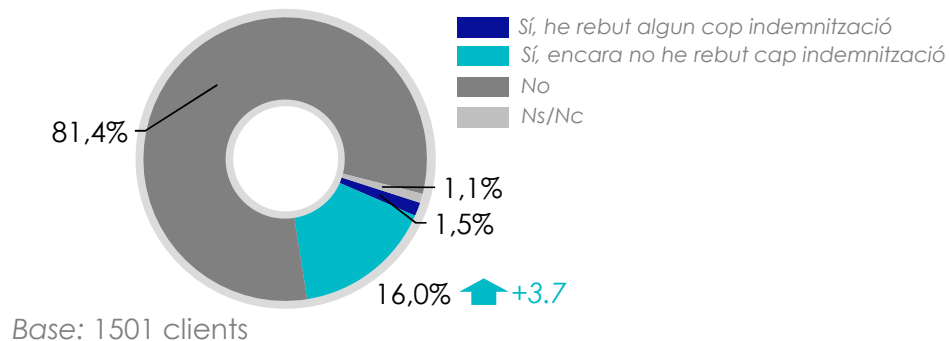
Perquè no fa ús de l'oficina en xarxa?	n	% Resp.
No ho ha necessitat	333	36.2%
No fa servir/no té Internet	168	18.3%
Desconeix la Web	162	17.6%
Prefereix el tracte personal	53	5.8%
No ho vol fer servir	49	5.3%
No té temps	42	4.6%
No s'ho ha plantejat	20	2.2%
Vol les factures en paper	17	1.8%
Problemes amb l'oficina en xarxa	7	0.8%
Altres	35	3.8%
Ns/Nc	33	3.6%
Total	919	100%

Quin ús fa de l'oficina en xarxa?

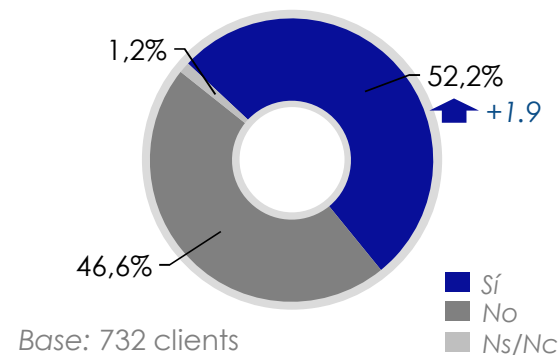
Quin ús fa de l'oficina en xarxa?	n	% Resp.
Control de facturació	311	61.2%
No en fa ús	60	11.8%
Consultes en general	30	5.9%
Canvi de titular	28	5.5%
Descàrrega de factura	18	3.5%
Control de consum	16	3.1%
Donar d'alta un servei	16	3.1%
Canvi de dades	14	2.8%
Lectures del comptador	2	0.4%
Altres	7	1.4%
Ns/Nc	6	1.2%
TOTAL	508	100%

Notorietat de diversos projectes

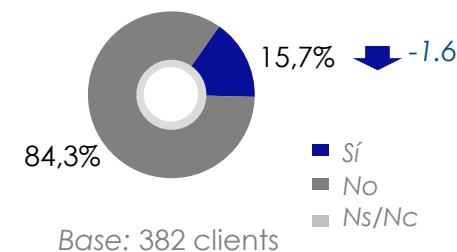
Aigües de Barcelona té establerts uns compromisos de qualitat de servei. En cas d'incomplir-los compensa als seus clients econòmicament, de forma automàtica. Coneix els compromisos d'Aigües de Barcelona?



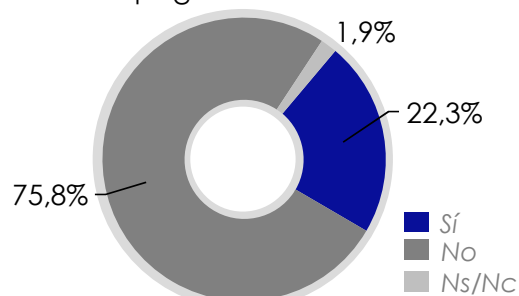
Ha sentit a parlar del museu AGBAR de les Aigües?



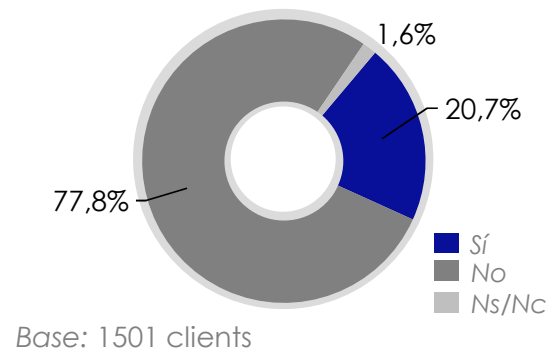
Ha visitat el museu AGBAR de les Aigües?



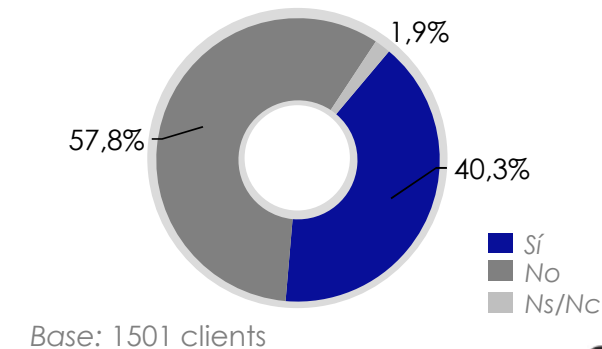
Recorda haver vist en els últims mesos informació sobre el Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona i de les ajudes per pagar la factura?



Coneix informació sobre les ajudes per pagar la factura?



Coneix el descompte en la factura per famílies de més de 3 persones?



Conclusions

El nivell de servei que ofereix Aigües de Barcelona als seus clients **consolida** la seva **millora continuada**, i registra la millor valoració de la sèrie històrica.

- **Millora** la percepció dels clients en relació a **la factura**, a **l'atenció rebuda**, a la **continuitat del subministrament**, a la **pressió**, inclús sobre la relació **preu** i servei.
- El **sabor de l'aigua**, com ja és habitual, és el **principal aspecte de millora**. El clients creuen que és pitjor que l'any passat, sobretot en la zona de Llobregat Nord i Barcelona Nord.
- La **imatge** que tenen els usuaris sobre la Companyia **és bona**, no obstant això, cal reforçar la percepció sobre alguns aspectes: com la idea de que Aigües de Barcelona és una empresa innovadora, està compromesa amb els ciutadans i s'esforça per oferir aigua de major qualitat.
- **Incrementa el consum d'aigua de l'aixeta** sobretot a les gerències de Barcelona Nord i Besòs. També incrementa el consum **d'aigua filtrada**, especialment a la zona de Llobregat Sud.
- El **canal digital va guanyant notorietat**. Un de cada tres clients ja és usuari de la Oficina en xarxa, i cada vegada més els clients van decantant-se més per la factura electrònica.

stiga

Enriching
customer
experience

www.stigacx.com

© 2019 - S.T.I.G.A., S.L.U. El presente documento no puede ser reproducido o divulgado ni total ni parcialmente en forma alguna por ningún medio, incluidas fotocopias, grabaciones, microfilm, soportes magnéticos y cualquier otro medio electrónico o mecánico de reproducción sin la autorización escrita de STIGA. STIGA ha verificado la totalidad de la información incluida. Sin embargo, no se responsabiliza del uso de la información contenida en el mismo.

Per a qualsevol consulta o aclariment, contacteu amb:

stiga

Enriching
customer
experience

Susana Mendoza Lozano
Responsable Àrea d'Anàlisi

Av. del Carrilet, 243 2n. 1ª
08907 L'Hospitalet de Llobregat
BARCELONA
Tel. 93 317 6144 ext. 209
e-mail: sml@stiga.es



BARCELONA - MADRID

stiga

Enriching
customer
experience

Laura López Gil
Analista

Av. del Carrilet, 243 2n. 1ª
08907 L'Hospitalet de Llobregat
BARCELONA
Tel. 93 317 6144 ext. 208
e-mail: llg@stiga.es



BARCELONA - MADRID

Lo nuestro es medir sonrisas

STIGA

www.stigacx.com