Estudi de Satisfacció

Servei Bàsic

Usuaris Domèstics

Informe de Resultats

Febrer 2023

stiga

Enriching customer experience

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Introducció

stiga

1. Introducció

Fitxa Tècnica

Els principals objectius de l'estudi són:

- 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 els hàbits de consum d'aigua i el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits i la seva evolució en el temps
- Captar els requeriments i expectatives dels clients
- Identificar els punts forts y, sobretot àrees i oportunitats de millora que permetin seguir millorant el servei ofert.

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.

METODOLOGIA

Enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI).

1.500 Enquestes vàlides en una distribució mostral Estratificada per Gerència i Àrea d'Abastament.

Error muestral: +/-2.1%

CALENDARI

- Treball de camp: entre octubre i desembre de 2022.
- Presentació de resultats: febrer de 2023.

L'informe ha estat elaborat d'acord amb el previst en la norma ISO: 20252: 2019 "Investigación de Mercados, Social y Opinión", norma sota la qual STIGA - Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

1. Introducció

Aspectes avaluats

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

En aquesta edició, el **50.1% de la mostra ha realitzat el qüestionari complet** (els que han donat el seu consentiment recentment a la Companyia), mentre que la resta només ha valorat els atributs de servei i els hàbits de consum.

El qüestionari manté la mateixa estructura que les edicions precedents

Durada promig de l'enquesta: 12 minuts.

Hàbits de consum
- Tipus d'aigua que consumeix
- Drivers en l'elecció del consum

Producte
- Satisfacció amb l'aigua (olor, color, sabor, pressió i continuïtat)
- Variació de la qualitat de l'aigua en els últims anys

Facturació
- Satisfacció amb la factura (periodicitat, claredat, precisió)
- Satisfacció amb el preu que es paga en relació al servei

Atenció al client
- Preferència dels canals de gestió
- Experiència del client en l'últim Contacte

Imatge d'Aigües de Barcelona*
- Imatge que transmet Aigües de Barcelona
- Recepció d'informació i el canal per rebre-la

Notorietat de diversos projectes
- Ús i coneixement dels projectes (descompte per família nombrosa, Museu de les Aigües, esdeveniments,...)

Context valoratiu*

Valoracions Globals
- Satisfacció
- Recomanació
- Fidelització
- Expectatives
- Evolució del servei

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

stiga

1. Introducció

Distribució de la mostra

Gerència	n	%	Evol.
Llobregat Sud	159	10.6%	-7.4
Llobregat Nord	223	14.9%	+0.4
Barcelona Sud	428	28.5%	-1.2
Barcelona Nord	460	30.7%	+2.3
Besòs	230	15.3%	+5.9

Abastament	n	%	Evol.
Abrera (Llob)	22	1.5%	+1.1
Abrera (Llob)/Mina Seix	5	0.3%	+0.1
Cardedeu (Ter)	255	17.0%	-0.8
Estrelles (Pous)	22	1.5%	+0.1
SJD (Llob/Pous)	179	11.9%	-1.8
SJD (Llob/Pous)/Fontsanta	248	16.5%	-1.0
SJD(Llob/Pou)/Card./Font.	769	51.3%	+2.3

Edat	n	%	Evol.
Entre 18-30 anys	59	3.9%	+1.7
Entre 31-45 anys	328	21.9%	-4.0
Entre 46-64 anys	663	44.2%	-2.1
Majors de 64 anys	425	28.3%	+3.5
No contesta	25	1.7%	+0.9

Sexe	n	%	Evol.
Homes	950	63.3%	+3.4
Dones	550	36.7%	-3.4

Persones a la llar	n	%	Evol.
Una	200	13.3%	-0.7
Dos	517	34.5%	+0.6
Tres o quatre	626	41.7%	-2.5
Cinc o més	119	7.9%	+0.5
No contesta	38	2.5%	+2.0

Evol. → Evolució respecte als resultats de 2021.

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Hàbits de consum

stiga

2. Hàbits de consum

Tipus d'aigua consumida en exclusivitat

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Exclusivament Aigua embotellada 45.9% (+3.0 p.p.)

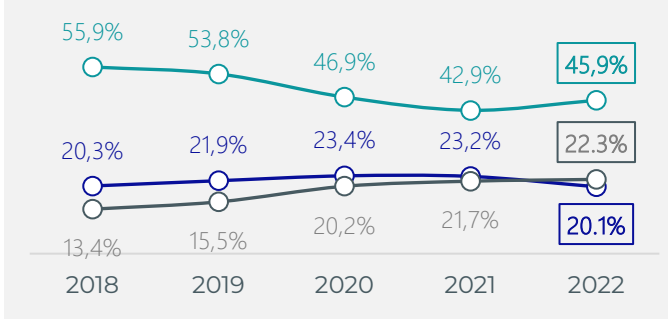
Exclusivament Aigua de l'aixeta 20.1% (-3.1 p.p.)

Exclusivament Aigua filtrada 22.3% (+0.5 p.p.)

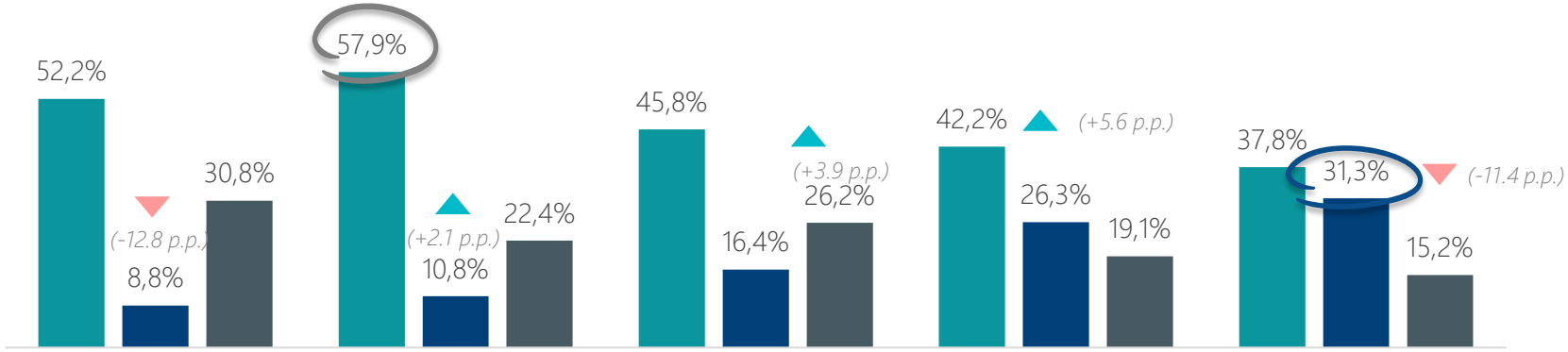
Base: 1500 clients

El consum exclusiu d'Aigua embotellada consolida el seu predomini amb un creixement de +3 punts en detriment del de l'aigua de l'aixeta que se situa en els nivells de 2018.

Sèrie Històrica (darrers cinc anys)



Hàbits de consum segons Gerència



Llobregat Sud	Llobregat Nord	Barcelona Sud	Barcelona Nord	Besòs
Base: 159 clients	Base: 223 clients	Base: 428 clients	Base: 460 clients	Base: 230 clients

Per Gerències, Besòs manté el lideratge en consum exclusiu d'aixeta malgrat el decreixement significatiu respecte 2021.

Les gerències del Llobregat són on menys aigua de l'aixeta es consumeix.

Llobregat Nord continua encapçalant el consum exclusiu d'aigua embotellada mentre que puja el seu consum en Llobregat Sud en detriment del consum de l'aixeta.

Finalment, és destacable el creixement de l'aigua filtrada en Barcelona Sud.

(x.x p.p.): Dada 2021

Evolució respecte als resultats de 2021

stiga

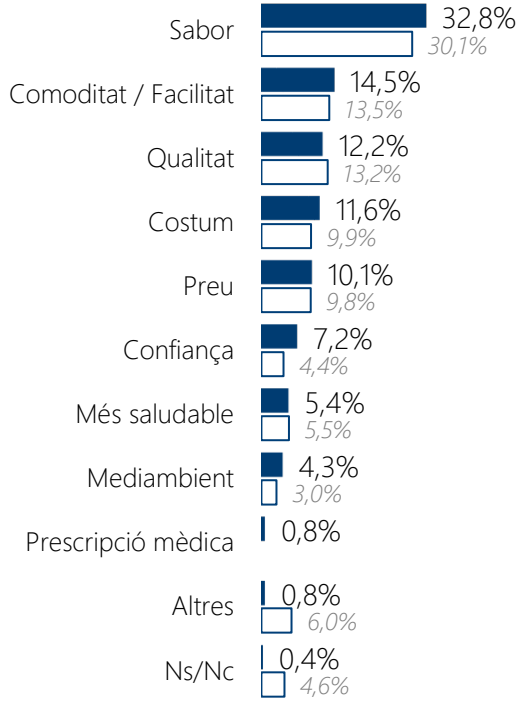
2. Hàbits de consum

Motius pels que prefereixen consumir aquesta aigua

Aigua embotellada

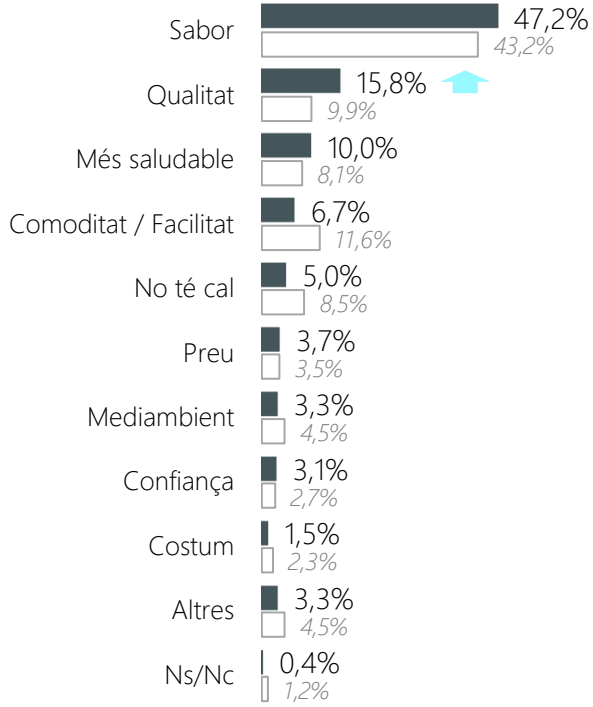
Base: 1041 respostes

Aigua de l'aixeta



Base: 516 respostes

Aigua filtrada



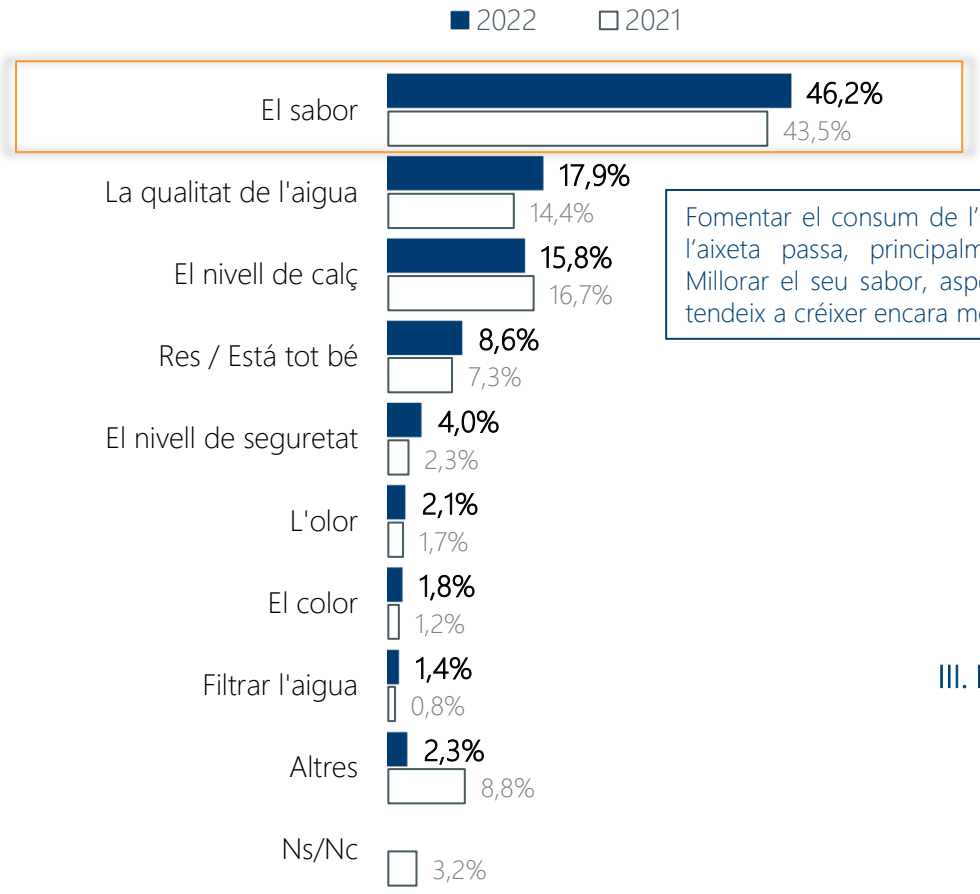
Base: 481 respostes

Evolució respecte als resultats de 2021.

2. Hàbits de consum

Millores per fomentar el consum de l'aigua de l'aixeta

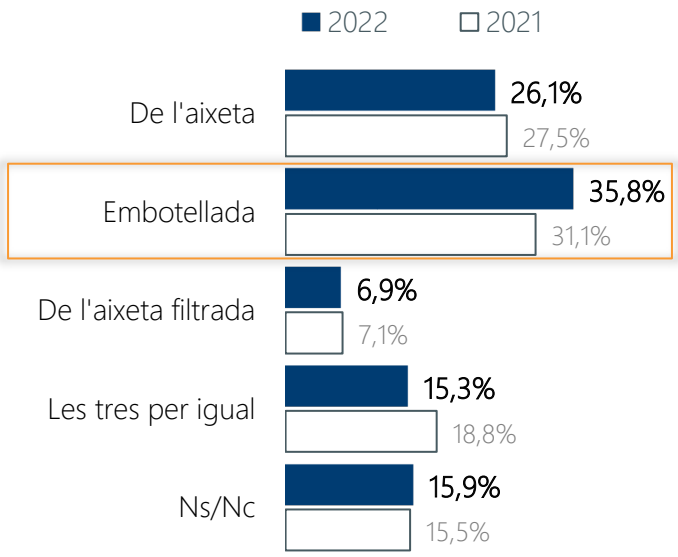
I. Fomentar el consum de l'aigua de l'aixeta: *"Què hauríem de millorar perquè a la seva llar beguessin més aigua de l'aixeta?"*



Base: 1466 respostes

Fomentar el consum de l'aigua de l'aixeta passa, principalment per Millorar el seu sabor, aspecte que tendeix a créixer encara més.

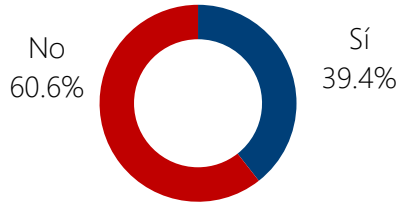
II. Aigua amb més garanties sanitàries: *"Quina aigua creu que té més garanties sanitàries?"*



Base: 1500 clients

L'aigua embotellada consolida el seu posicionament diferencial pel que fa a garanties sanitàries.

III. Procedència de l'aigua de l'aixeta: *"Coneix d'on prové l'aigua que beu?"*



Base: 444 clients

	n	%
Llobregat	68	15.3%
Ter	26	5.9%
Ter-Llobregat	18	4.1%
Besòs	16	3.6%
Besòs-Llobregat	9	2.0%
Altres	38	8.6%

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Context Valoratiu

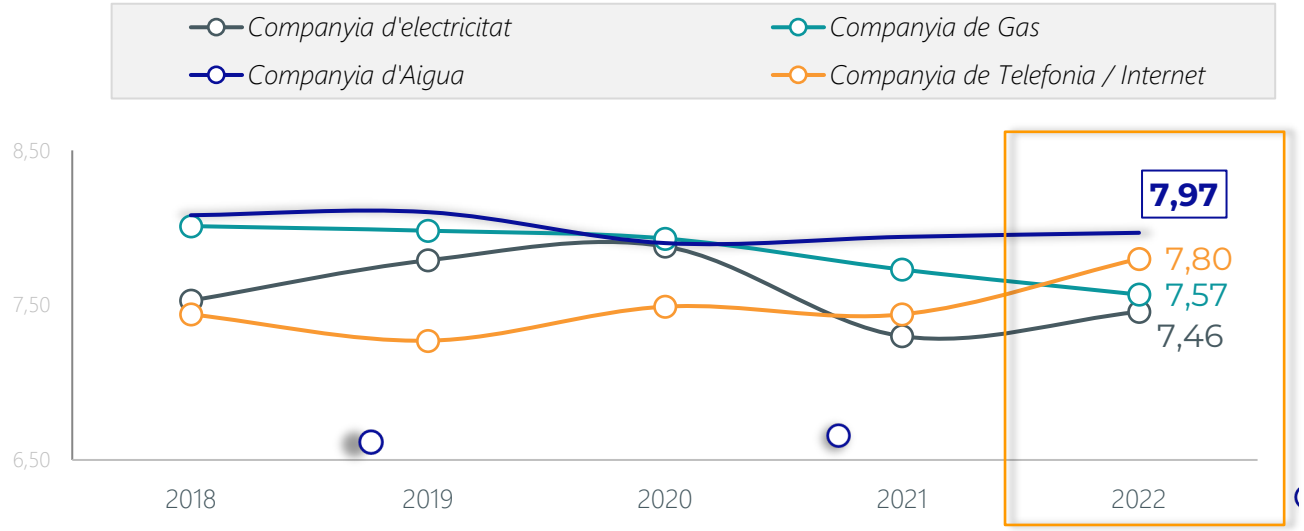
stiga

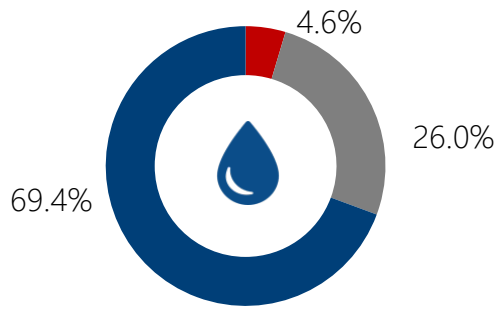
3. Context valoratiu

Satisfacció amb el servei rebut de les companyies subministradores

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Sèrie històrica dels nivells de Satisfacció

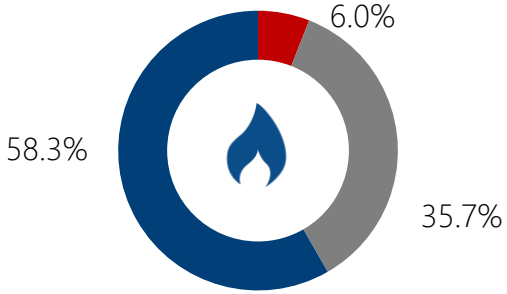




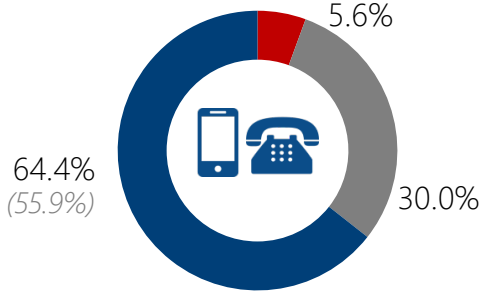
Base: 1498 clients

La companyia d'Aigües segueix líder amb una valoració que es manté pràcticament estable.

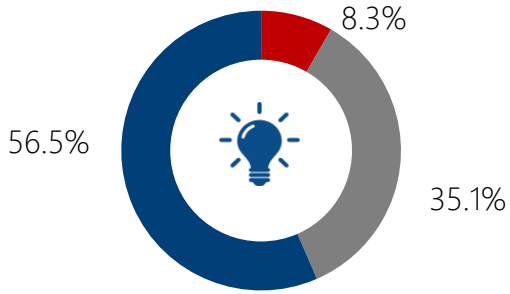
La companyia de Telefonia- Internet millora significativament la seva valoració i es situa en segon lloc per sobre de la companyia del Gas que és l'única que mostra una tendència negativa. Tanquen el rànquing, les elèctriques.



Base: 554 clients



Base: 733 clients



Base: 743 clients

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

stiga

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Diagnòstic de Satisfacció

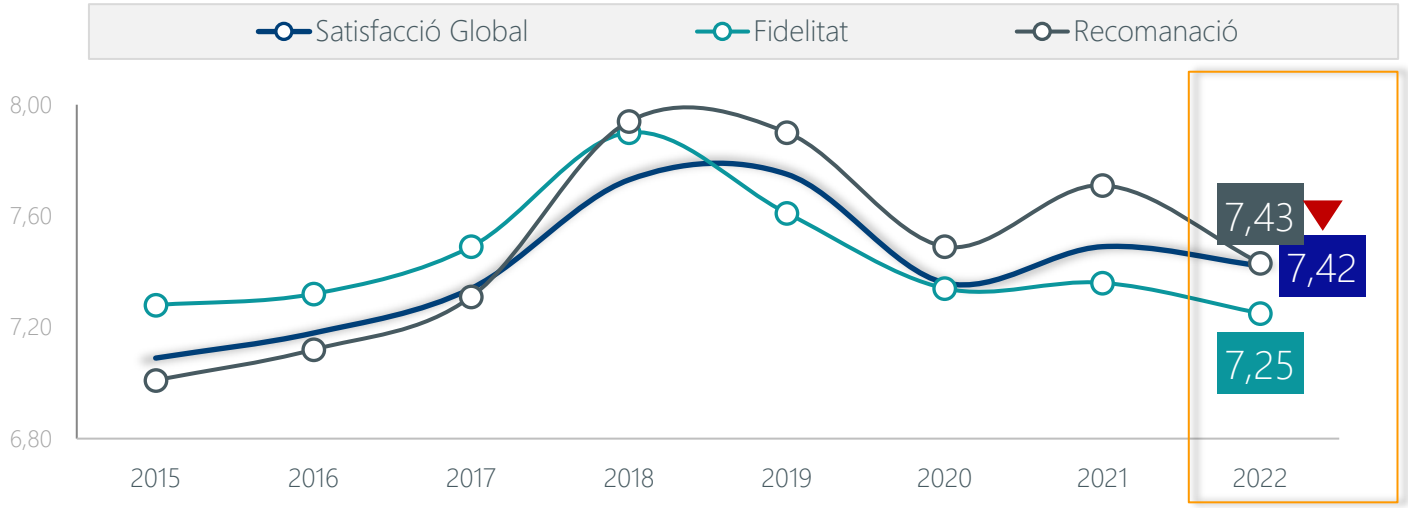
stiga

4. Diagnòstic de satisfacció

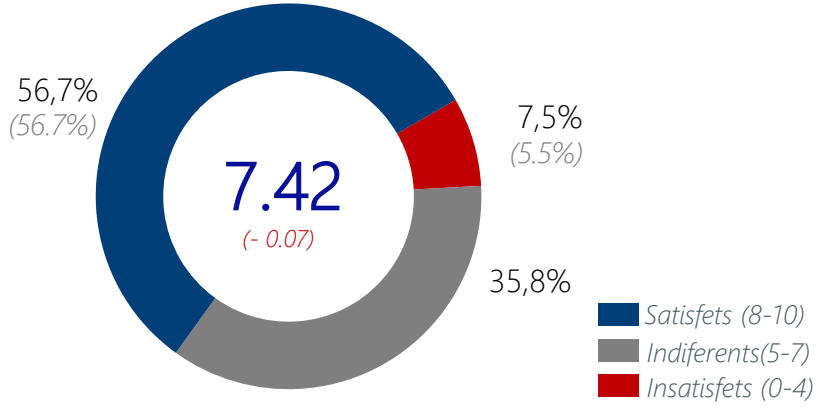
Satisfacció amb el servei

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Sèrie històrica dels nivells de Satisfacció, Recomanació i Fidelitat amb Aigües de Barcelona



SATISFACCIÓ GLOBAL



Base: 1500 clients

(x.x%): Dada 2021

Gerència	Satisfacció	Evol.	Recomanació	Evol.	Fidelitat	Evol.
Llobregat Sud	7.25	-0.26	7.86	+0.35	7.03	-0.31
Llobregat Nord	7.74	-0.05	7.73	-0.54	7.68	-0.06
Barcelona Sud	7.22	+0.06	7.21	-0.18	7.11	+0.24
Barcelona Nord	7.37	-0.14	7.24	-0.43	7.11	-0.36
Besòs	7.72	-0.32	7.60	-0.80	7.53	-0.54

La proporció d'insatisfets tendeix a créixer lleugerament amb un impacte mínim en la Satisfacció Global que mostra una variació de signe negatiu. Els altres Kpi's també mostren una tendència a la baixa especialment en Recomanació.

Llobregat Nord i Besòs lideren la Satisfacció, mentre que Barcelona Sud es manté com la més crítica tot i que és l'única que tendeix a millorar respecte 2021.

Besòs és la que mostra els evolutius més desfavorables.

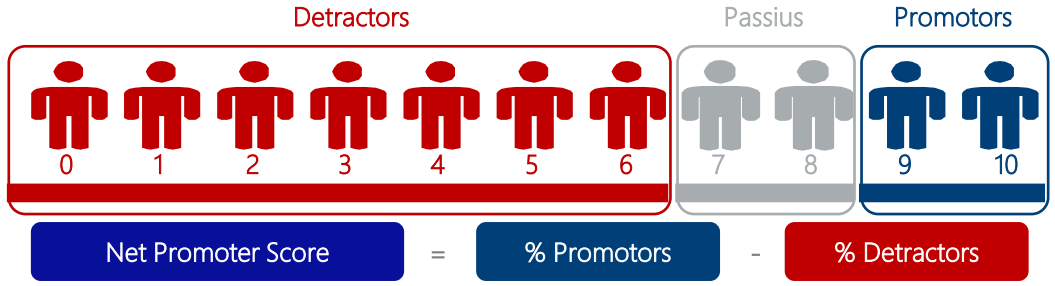
stiga ↑ ↓ Dif. significatives entre Gerències. ▲▼ Evolució estadísticament significativa.

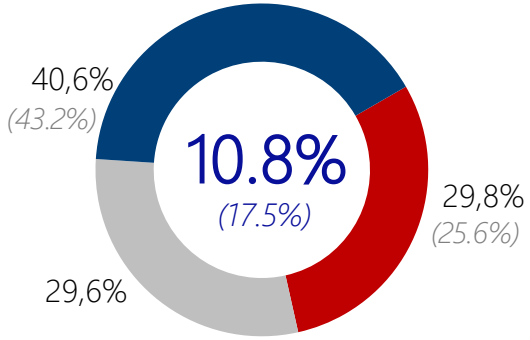
4. Diagnòstic de satisfacció

Net Promoter Score (NPS)

L'Índex de Promotors Nets (NPS) s'utilitza per mesurar la lleialtat dels clients. Aquest indicador, segons el seu creador (F. Reichheld), reporta un valor únic, comparable com a valor predictiu del potencial de creixement econòmic de la Companyia. En el nostre cas, s'obtindria a partir de la pregunta de recomanació:

"Si algú li demanés l'opinió, parlaria positivament de la companyia?"





Promotors (9-10)
Passius (7-8)
Detractors (0-6)

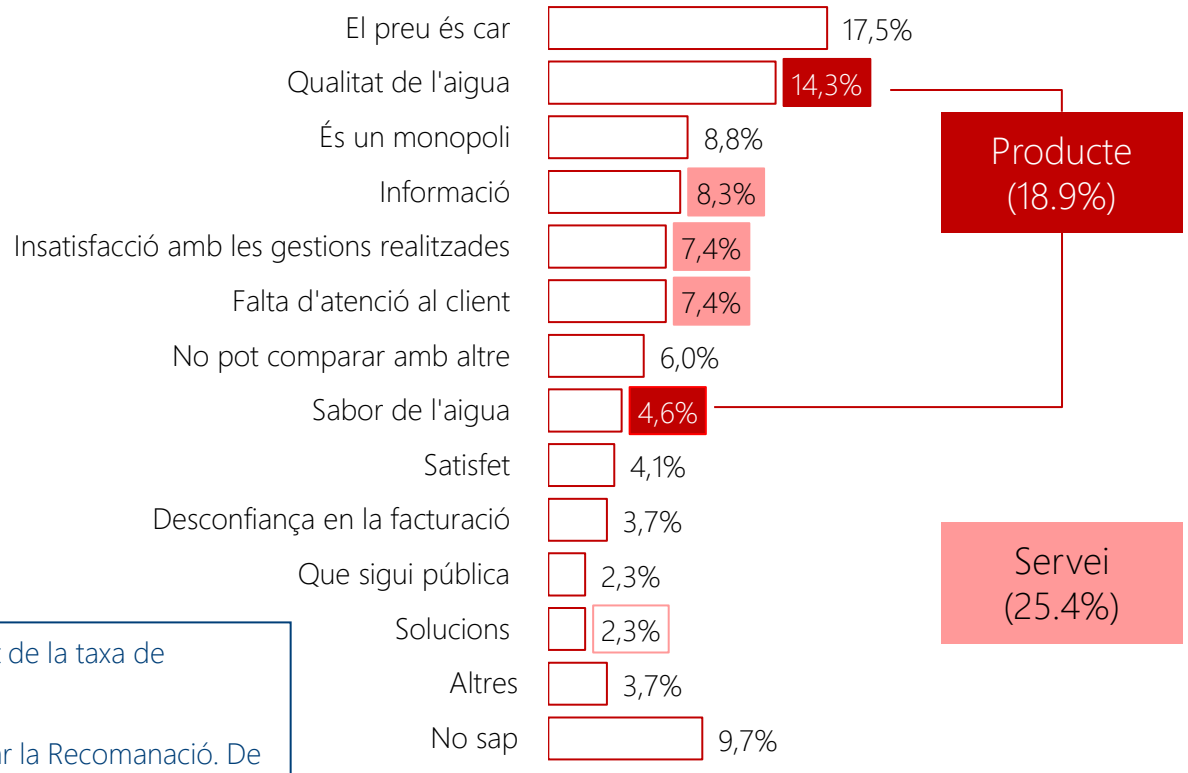
(x.x%): Dada 2021

Base: 741 clients

En línia amb la Satisfacció global, el NPS es veu impactat pel creixement de la taxa de Detractors i la caiguda de Promotors.

El Preu i la Qualitat de l'aigua són els principals impediments per motivar la Recomanació. De forma agregada els aspectes de Servei acumulen una quarta part de les reticències i pesen més que els de Producte i també Preu.

I. Motius de baixa recomanació



Base: 217 respostes

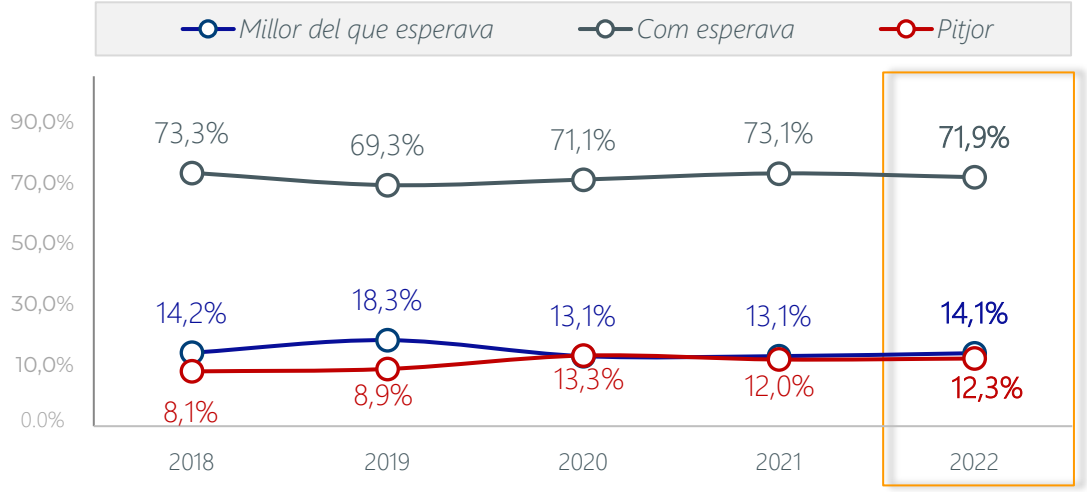
4. Diagnòstic de satisfacció

Indicadors Globals amb la Satisfacció amb el servei

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

EXPECTATIVES DEL SERVEI

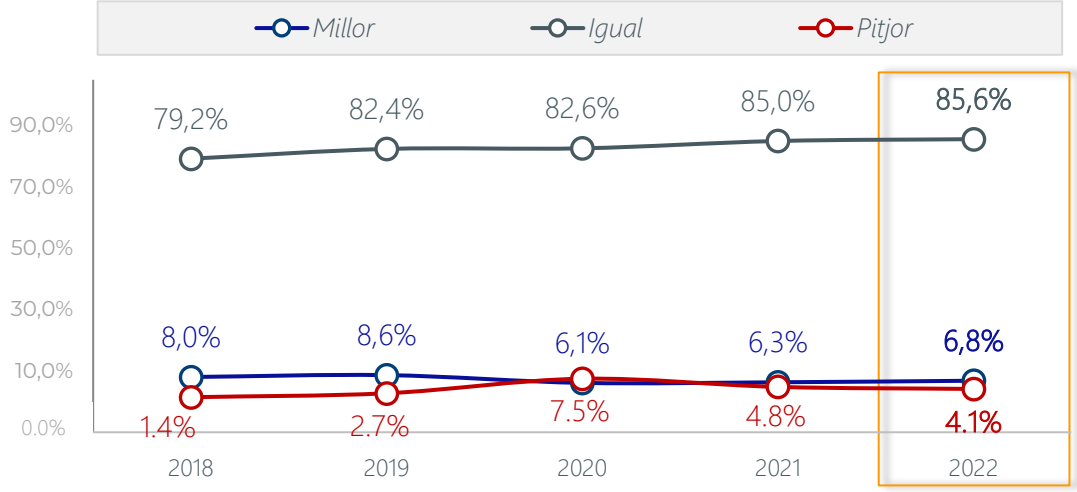
"En relació al servei que espera rebre d'una companyia de subministrament d'aigua, diria que el servei d'Aigües de Barcelona és:..."



Base: 1500 clients

EVOLUCIÓ DEL SERVEI

"Diria que respecte a l'any passat, el servei general d'Aigües de Barcelona es...."



Base: 1500 clients

Majoritàriament es cobreixen les expectatives del servei. Tendeix a millorar la proporció de clients que les veuen superades vs. els que consideren que ha empitjorat.

La percepció d'evolució del servei es manté invariable per la gran part dels clients.

stiga

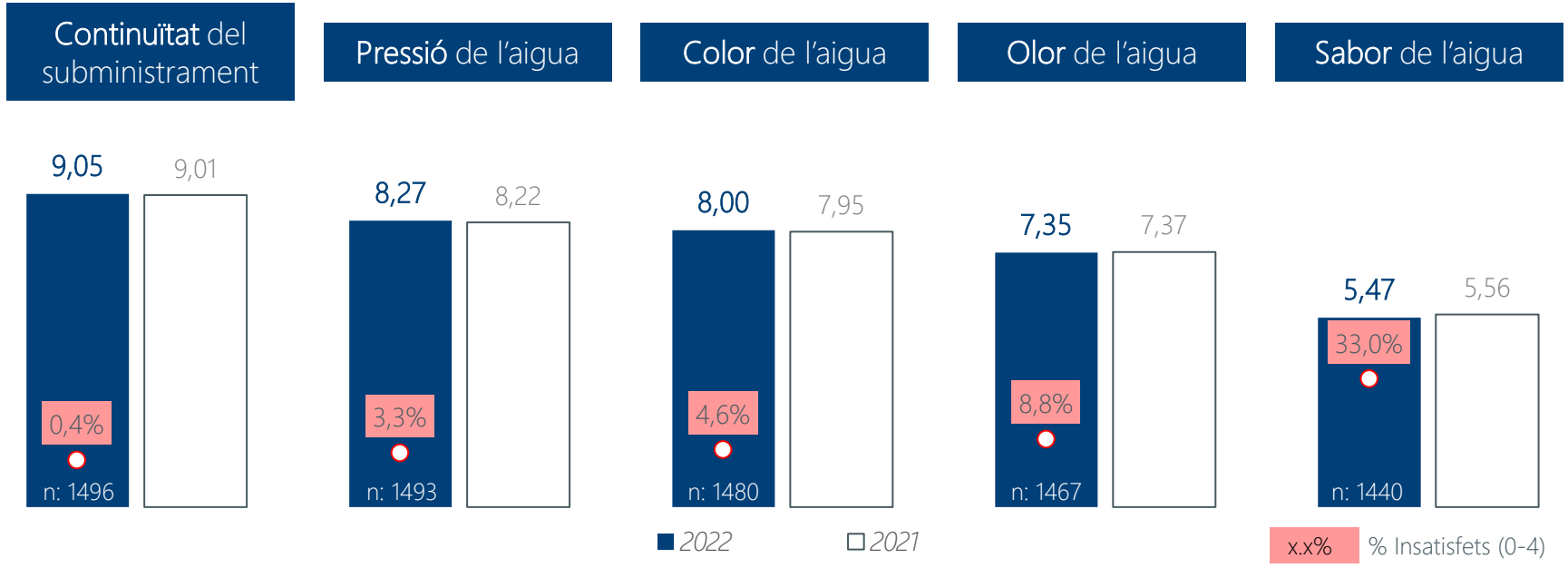
Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Producte

stiga

5. El Producte

Satisfacció amb el producte i el servei



La Continuïtat del subministrament i la Pressió de l'aigua són les característiques millor valorades i mostren variacions positives respecte 2021.

Els aspectes de caràcter organolèptic assoleixen valoracions més baixes. El Sabor obté la valoració més discreta (aprovat alt) amb un terç d'insatisfets i un evolutiu que tendeix a la baixa.

Gerència	Continuïtat	*Evol.*	Pressió	*Evol.*	Color	*Evol.*	Olor	*Evol.*	Sabor	*Evol.*
Llobregat Sud	8.83	*-0.18*	7.98	*-0.29*	7.77	*-0.09*	7.24	*-0.24*	4.88	*-0.51*
Llobregat Nord	9.03	*-0.09*	8.25	*-0.35*	8.00	*+0.04*	7.39	*+0.01*	5.28	*+0.38*
Barcelona Sud	9.02	*+0.17*	8.23	*+0.35*	8.06	*+0.23*	7.21	*+0.21*	5.15	*+0.13*
Barcelona Nord	9.05	*-0.02*	8.35	*+0.08*	7.99	*-0.09*	7.34	*-0.12*	5.72	*-0.39*
Besós	9.26	*+0.10*	8.40	*-0.02*	8.05	*-0.09*	7.66	*-0.19*	6.17	*-0.69*

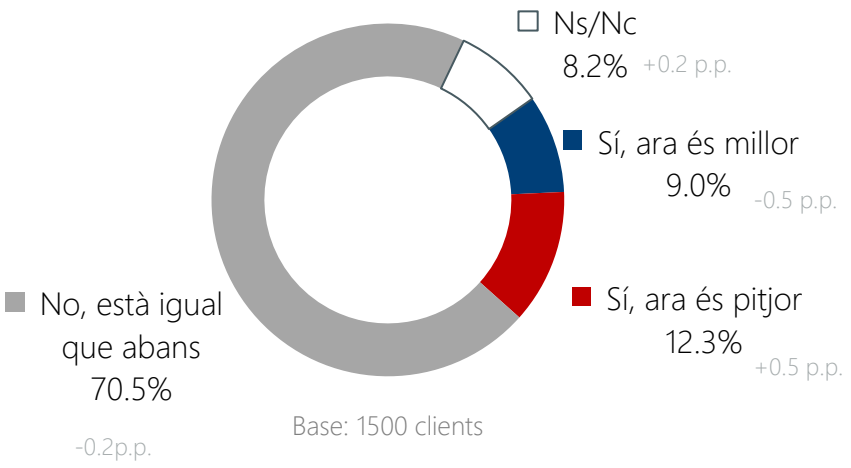
Per Gerència, apunten diferències significatives en les valoracions de Continuïtat, Olor i Sabor. En totes elles Besòs es la millor valorada. Llobregat Sud és la més crítica especialment en Sabor on suspèn la nota en caure mig punt respecte 2021.

↑ ↓ Dif. significatives entre Gerències.

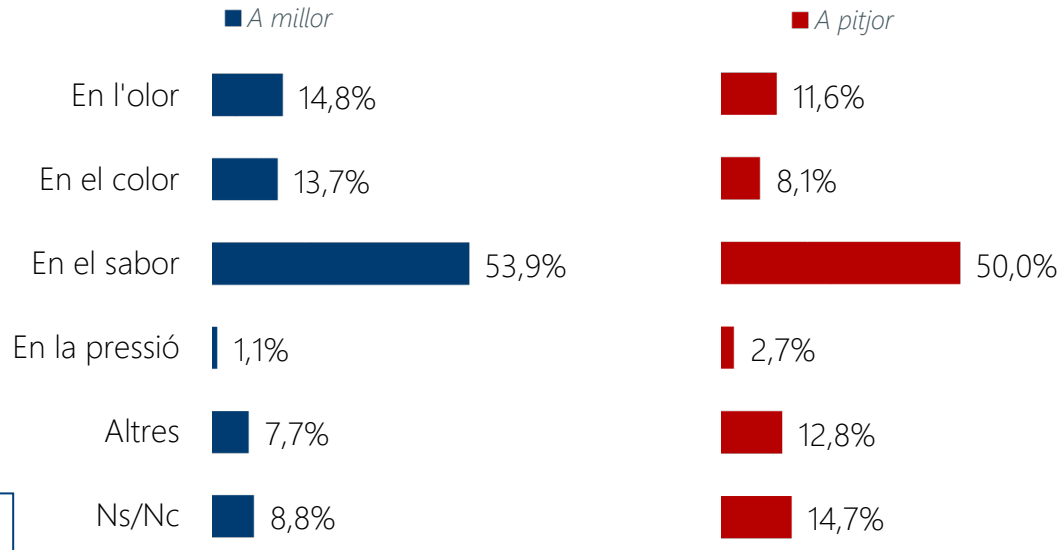
5. El Producte

Satisfacció amb el producte

I. Percepció de la variació en la qualitat del producte: *"Ha notat alguna variació en la qualitat de l'aigua en els últims anys?"*



II. Percepció de la variació en la qualitat del producte: *"En què ha notat la variació en la qualitat de l'aigua?"*



Base "millor": 182 respostes

Base "pitjor": 258 respostes

El 21.3% dels usuaris perceben variacions en la qualitat de l'aigua, d'aquests més de la meitat consideren que ha empitjorat, el que representa el 12.3% del total de clients, versus el 9.0% que apunten una millora.

El sabor continua sent la principal variable de canvi en la percepció de la qualitat de l'aigua.

(x.x p.p.): Dada 2021

Evolució respecte als resultats de 2021

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Facturació

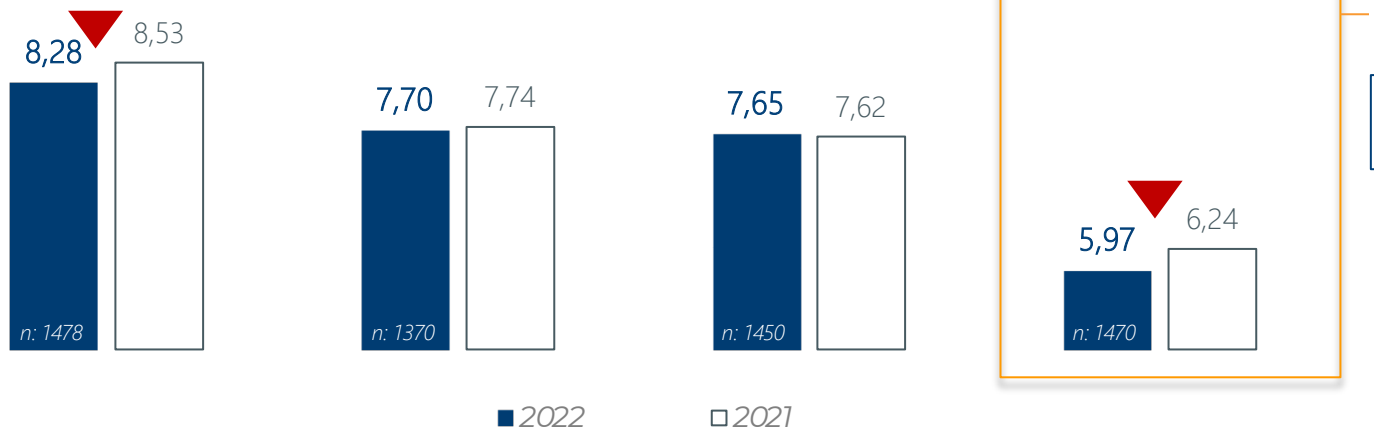
stiga

6. Facturació

Satisfacció amb els aspectes de la factura / preu

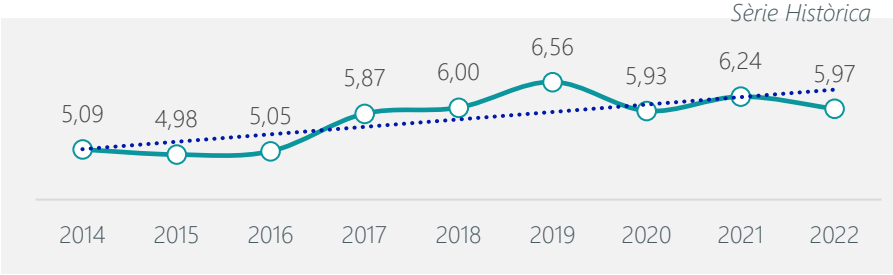
Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Regularitat de recepció	Precisió de la factura	Claredat i facilitat de comprensió	Valor del servei pel preu que paga
8,28 ▼	7,70	7,65	5,97 ▼
8,53	7,74	7,62	6,24
n: 1478	n: 1370	n: 1450	n: 1470



Satisfacció amb el valor del servei que rep pel preu que paga

Després del repunt de 2021, torna a caure la percepció de que el preu es correspon amb el servei que es rep.



Gerència	Mitjana	*Evol.*	% Insatisfets
Llobregat Sud	5.79	*-0.38*	25.0%
Llobregat Nord	6.38	*-0.35*	18.4%
Barcelona Sud	5.76	*-0.05*	28.5%
Barcelona Nord	5.86	*-0.40*	26.2%
Besós	6.34	*-0.57*	18.1%

Empitjoren els resultats en la Regularitat de recepció i Valor del servei-preu. Només la Claredat mostra una variació de tendència positiva respecte 2021.

És generalitzat el decreixement de la Satisfacció Valor-Preu en totes les Gerències. En aquest context, Llobregat Nord i Besòs són les millor valorades, mentre que Barcelona Sud és la més crítica amb més d'un 28% d'usuaris insatisfets.

▲▼ Evolució estadísticament significativa vs. 2021

↑ ↓ Dif. significatives entre Gerències.

stiga

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Atenció al Client

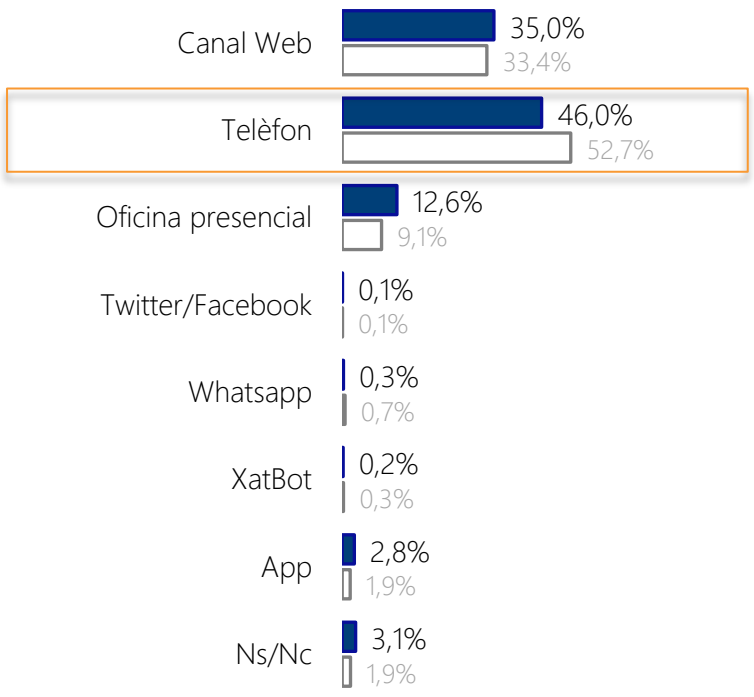
stiga

7. Atenció al Client

Atributs específics: Atenció al client

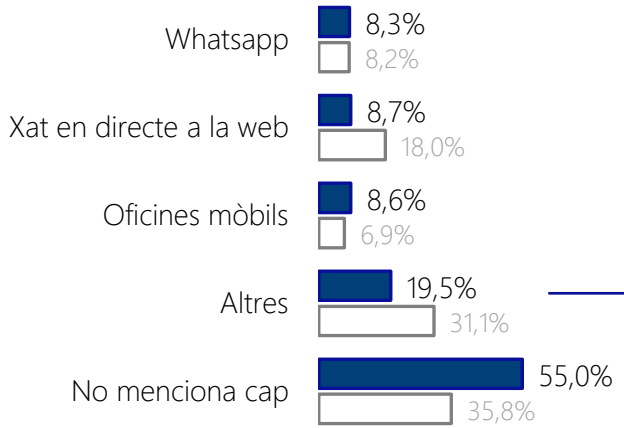
Aigües de Barcelona
La gestió responsable

I. Canals de gestió: *"Si hagués de realitzar alguna gestió amb la Companyia a través de quin canal preferiria fer-la?"*



Base: 1500 clients

II. Canals de gestió: *"Quin canal d'atenció al client li agradaria que Aigües de Barcelona tingués?"*



Base: 1500 clients

Altres canals	n	%
Telèfon	106	36.3%
Satisfet	47	16.1%
E-mail / correu electrònic	31	10.6%
Altres	8	2.7%

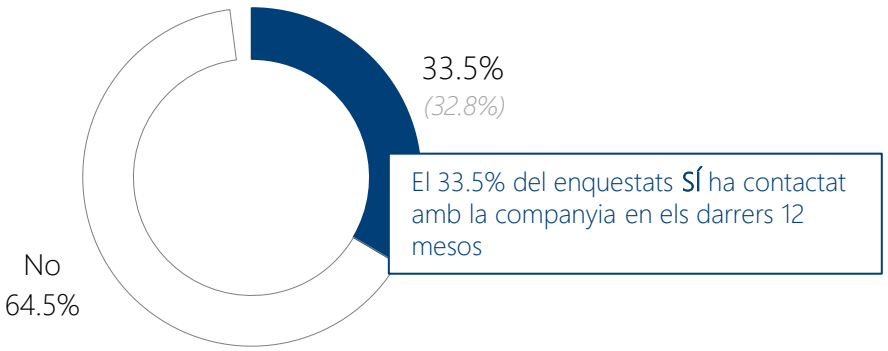
stiga

7. Atenció al Client

Contacte recent amb la companyia

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

I. Contacte en els darrers 12 mesos: *"Ha contactat amb la companyia de l'aigua en els darrers 12 mesos?"*



El 33.5% del enquestats SÍ ha contactat amb la companyia en els darrers 12 mesos

Base: 1500 clients

Valoracions positives en l'experiència de client en el seu contacte amb la companyia. L'atribut millor puntuat és la facilitat en trobar la informació que juntament amb Satisfacció Global tendeix a millorar respecte a 2021.
La facilitat de resolució manté una valoració notable, si bé mostra una variació negativa en el seu evolutiu vs. 2021.

(x.x p.p.): Dada 2021

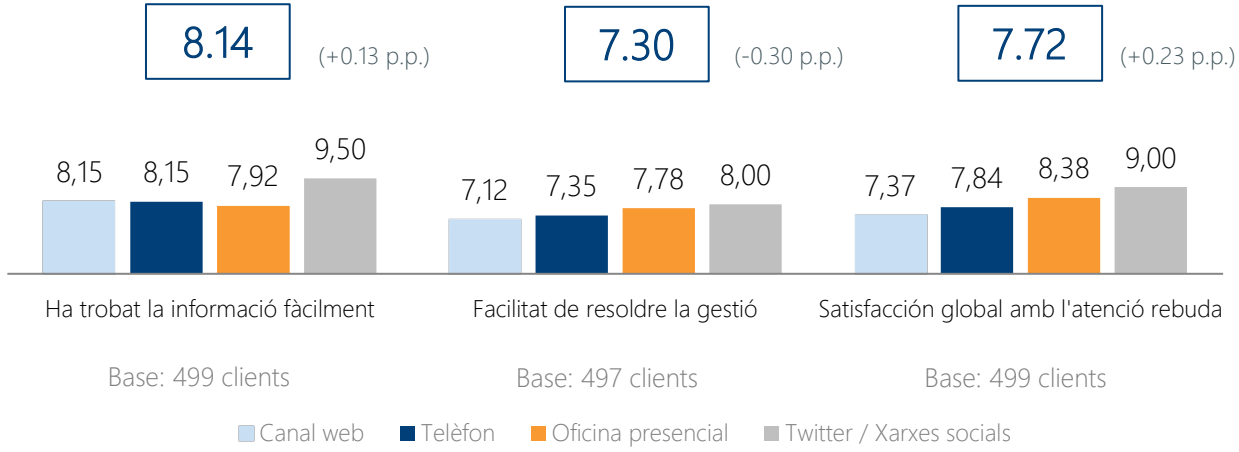
▲▼ Evolució estadísticament significativa.

Canal de contacte més recent

Canal web	Telèfon	Oficina presencial	Twitter / Xarxes socials
28.9%	64.5%	5.4%	0.4%
(23.3%)	(71.6%)	(3.6%)	(0.2%)

Base: 502 clients

El telèfon es manté com el canal predominant a l'hora d'establir contacte amb la companyia tot i que el seu ús tendeix a la baixa en favor dels altres canals, especialment Web.



stiga

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Imatge

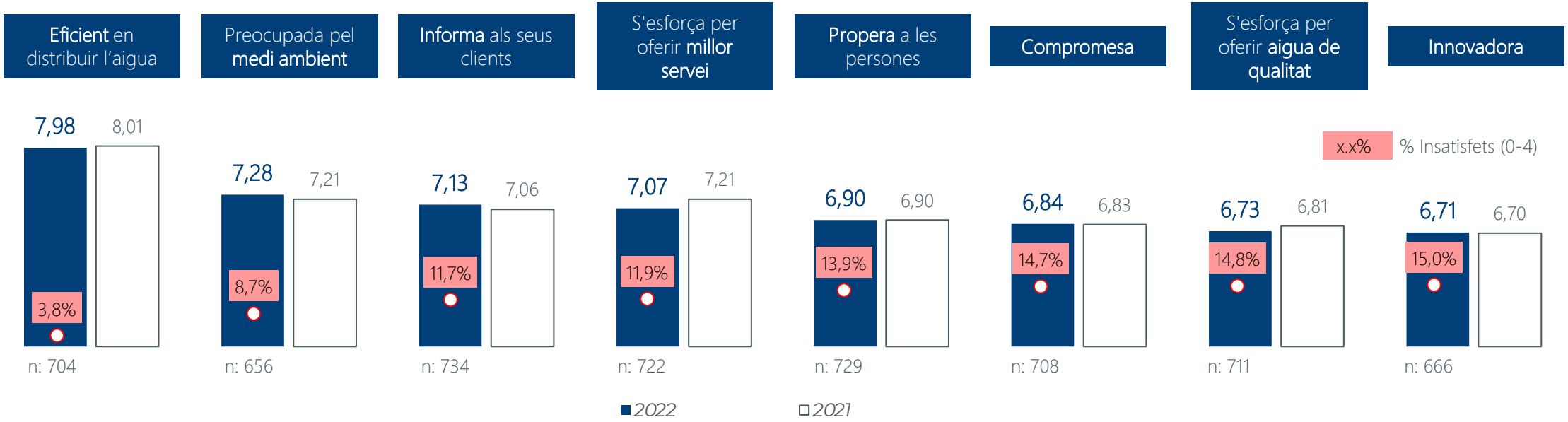
stiga

8. Imatge d'Aigües de Barcelona

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Quina imatge projecta Aigües de Barcelona entre els usuaris?*

Imatge d'Aigües de Barcelona: 7.79 (7.82)
n: 744



Globalment la Imatge que projecta Aigües de Barcelona continua sent bastant satisfactòria, malgrat mostrar una lleu variació negativa respecte 2021.
Amb diferència, l'atribut més notable és L'eficiència en la distribució de l'aigua, seguida de Preocupació pel medi ambient i Informació als seus clients. Tanquen la llista l'Esforç per oferir aigua de qualitat i Innovació amb valoracions però moderades.
En línia amb la Imatge global de la companyia l'evolutiu és pràcticament estable, mostren lleus variacions tendencials positives la Preocupació pel medi ambient i Informació als clients. Per el contrari, són tendencialment negatives les puntuacions relatives a l'Esforç per oferir millor servei i aigua de qualitat.

stiga

(x.x p.p.): Dada 2021

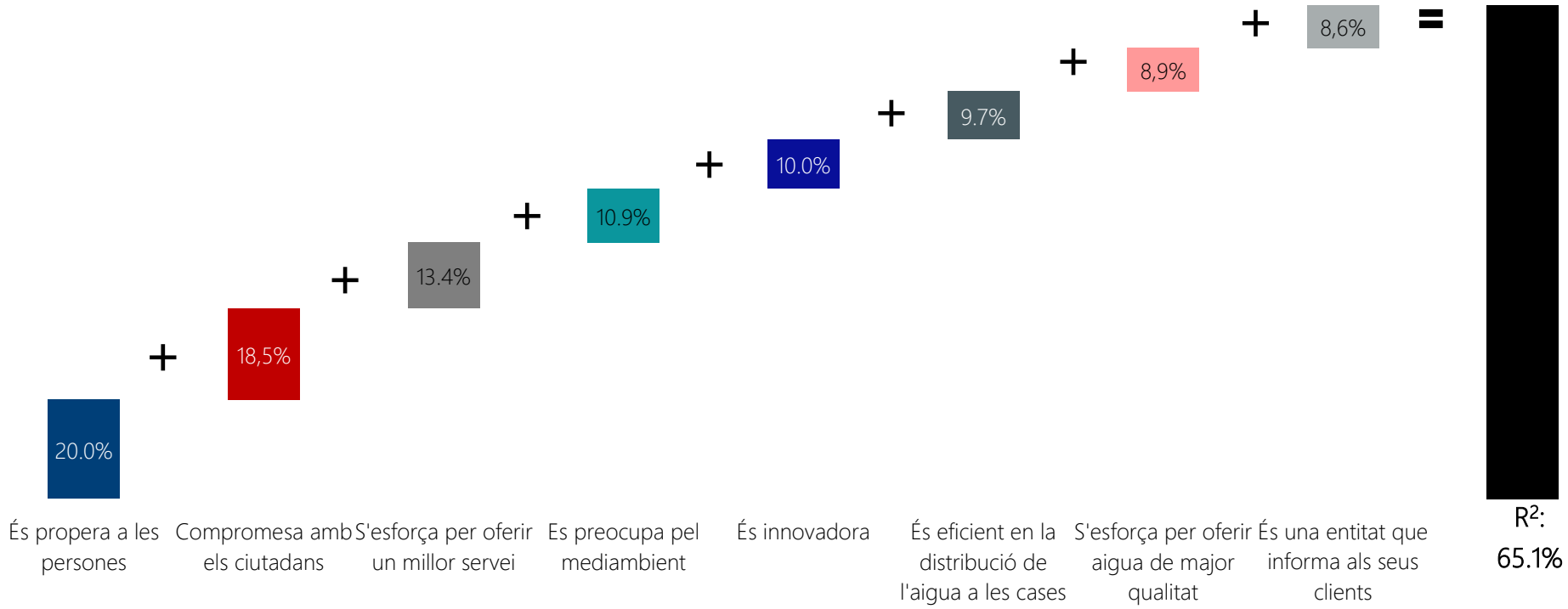
*Base: Clients que han donat el seu consentiment recentment a la Companyia.

8. Imatge d'Aigües de Barcelona

Anàlisi de Shapley del Bloc "Imatge"

El Valor de Shapley calcula la importància relativa per a cadascun dels atributs analitzats (variables independents), indicant com és l'aportació de cada atribut al R^2.

La **contribució mitjana** de cada atribut respecte al R^2 de la **Imatge** és:



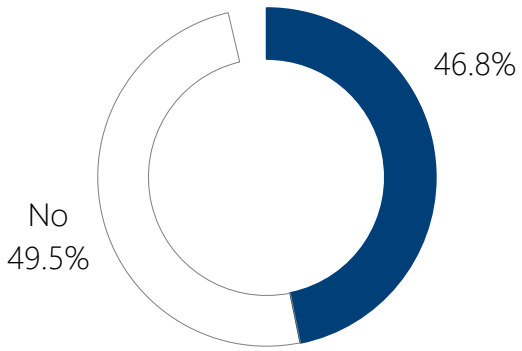
La proximitat a les persones és l'atribut de valor que **més contribueix a la Imatge** d'Aigües de Barcelona, seguit molt a prop per una empresa **compromesa amb els ciutadans**.

8. Imatge d'Aigües de Barcelona

Informació

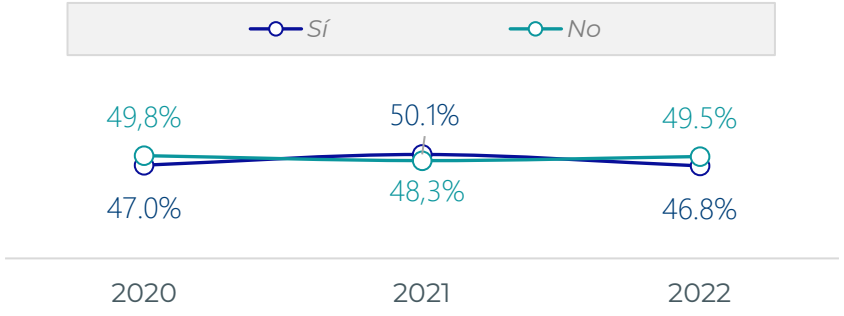
Aigües de Barcelona
La gestió responsable

I. Recepció d'informació: *"Li agradaria rebre informació de la companyia d'aigua?"*



Base: 1500 clients

Sèrie Històrica (darrers tres anys)



Sense grans variacions, l'interès en rebre informació baixa -3.3 punts percentuals i es situa en els nivells aconseguits en 2020

II. Tipus de informació: *"Tipus de informació que li agradaria rebre"*

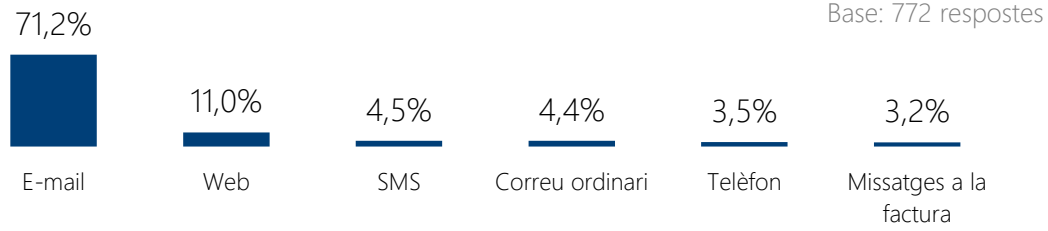
	% Resp.
Novetats i millores del servei	22.7%
Qualitat de l'aigua	9.9%
Tarifes de preus / impostos	9.4%
Informació general	7.1%
Tractament de l'aigua	6.3%
Avaries i talls en el subministrament	5.6%
Facturació	5.4%
Origen de l'aigua	4.4%
Actuacions mediambientals	4.1%
Composició de l'aigua	3.7%
Tarifes d'estalvi	3.7%
Innovació i investigació	2.9%
Consum de l'aigua	2.4%
Altres	9.9%
Ns/Nc	2.5%
Total respostes: 926	

Les preferències d'informació giren al voltant fonamentalment de Novetats i Millores del servei. En un segon nivell s'esmenta Qualitat de l'aigua i Tarifes.

L'email seria el canal escollit pels usuaris interessats.

III. Canal de recepció: *"A través de quin canal li agradaria rebre la informació?"*

Base: 772 respostes

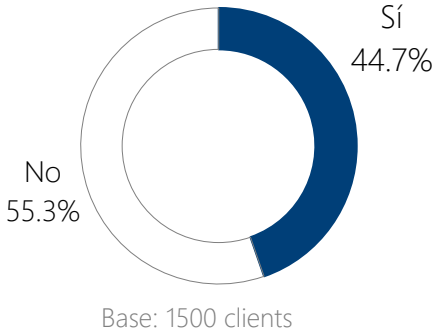


stiga

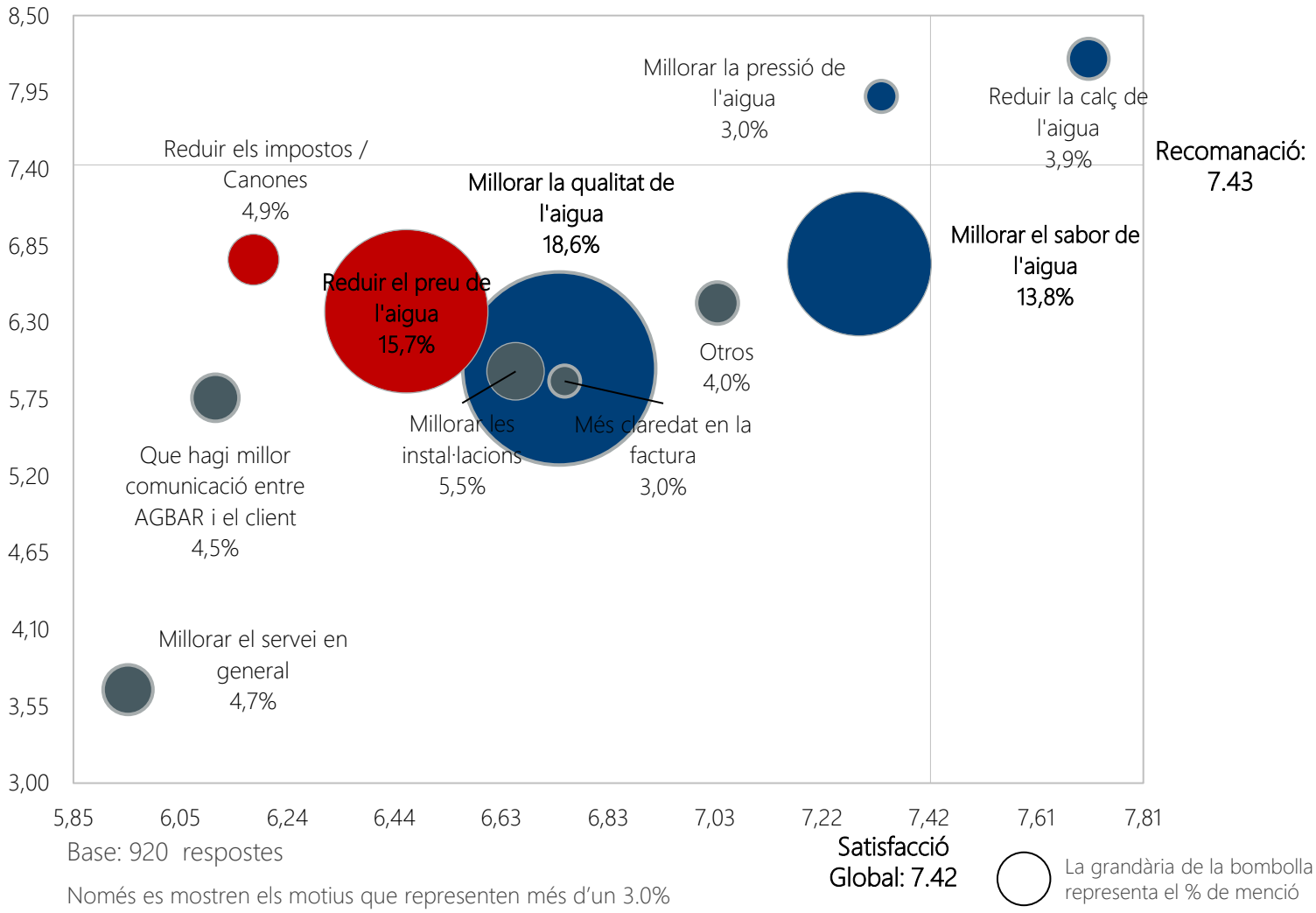
8. Suggeriments de millora

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Suggeriments: *"Té algun suggeriment per millorar del servei?"*



Impacte dels principals suggeriments sobre la Satisfacció i la Recomanació



Base: 920 respostes

Només es mostren els motius que representen més d'un 3.0%

Els suggeriments més esmentats fan referència a característiques pròpiament de producte (qualitat i sabor) i a preu.

Ara bé, els grups minoritaris més detractors fan al·lusió a aspectes relatius al Servei (Servei en general i Comunicació).

stiga

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Notorietat dels projectes

stiga

10. Notorietat de projectes

Prioritats d'inversió en el manteniment de la xarxa

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

Prioritats d'inversió en el manteniment de la xarxa

"Aigües de Barcelona realitza inversions en el manteniment de la xarxa. Indiqui quines són les 3 situacions més importants sobre les que caldria focalitzar els esforços d'inversió."

	1ª menció	2ª menció	3ª menció	Total de mencions
Fuites que provoquen filtracions a edificis	24.2%	20.4%	13.0%	19,5%
Avaria que deixa sense aigua a clients crítics	26.6%	22.8%	17.9%	22,7%
Actuacions freqüents en un mateix carrer	6.3%	9.3%	14.4%	9,7%
Operacions que provoquen arrossegaments	6.2%	8.7%	8.2%	7,6%
Problemes de pressió	19.9%	18.0%	19.0%	19,0%
Avaria que afecta a la mobilitat dels ciutadans	4.9%	6.0%	8.9%	6,4%
Avaria que deixa sense aigua a un nombre elevat de persones	11.8%	14.9%	18.6%	14,9%
Total respostes	1169	1092	982	

1. Avaria que deixa sense aigua a clients crítics
2. Fuites que provoquen filtracions a edificis
3. Problemes de pressió

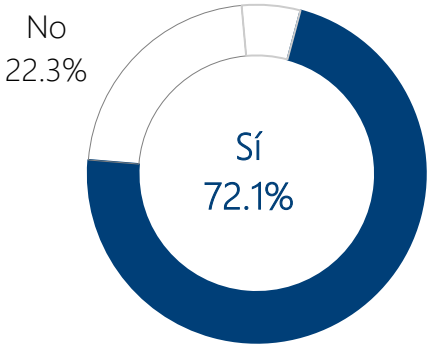
stiga

10. Notorietat de projectes

Àrea de Clients de la Web d'Aigües de Barcelona

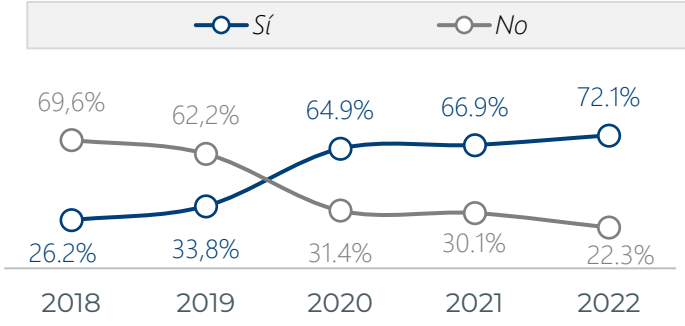
Aigües de Barcelona
La gestió responsable

I. Usuari de l'Àrea de clients de la Web d'Aigües de Barcelona



Base: 1500 clients

Sèrie Històrica



SÍ
72.1%

Quines gestions fa habitualment?"

	% Resp.
Control de facturació	58.5%
Descàrrega de factura	8.9%
Control de consum	3.2%
No en fa ús	3.0%
Canvi de dades	2.6%
Canvi de titular	2.6%
Consultes en general	2.5%
Realitzar pagaments	2.2%
Altres	5.9%
Ns/Nc	10.5%
Total respostes: 1059	

NO
22.3%

Per què no és usuari?"

	% Resp.
No ho ha necessitat	39.8%
No fa servir/no té internet	15.2%
No ho vol fer servir / No s'ho ha plantejat	12.1%
Desconeix la web	6.2%
No té temps	5.5%
Problemes per accedir	2.8%
Per comoditat	2.1%
Altres	9.0%
Ns/Nc	7.3%
Total respostes: 354	

Alta taxa d'ús de l'Àrea de Clients amb un increment de +5.2 punts percentuals respecte a 2021.

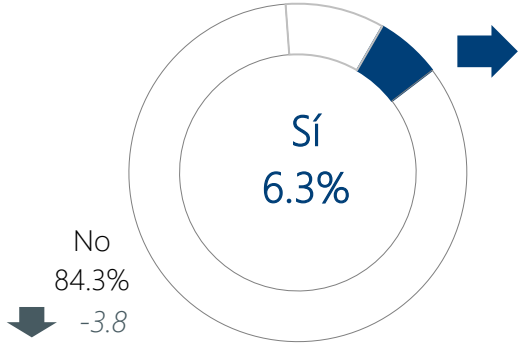
El Control de la facturació és amb diferència el principal motiu d'ús.

stiga

10. Notorietat de projectes

Nivell de notorietat dels projectes

I. Esdeveniments: *"Ha participat en algun esdeveniment d'Aigües de Barcelona, on l'aigua subministrada fos de l'aixeta?"*



Base: 1500 clients

1.3%: Sí, una cursa

2.9%: Sí, un esdeveniment al carrer

1.5%: Sí, un esdeveniment cultural

0.5%: Sí, una visita al museu d'Aigües de Barcelona

Evolució respecte als resultats de 2021

Conclusions

Conclusions

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

INDICADORS CLAU

SG -0.07 7.42

REC -0.28 7.43
NPS +10.9% -6.7

FRENS

Servei	25.4%
Producte	18.9%
Preu	17.5%

+0.5 -0.7
6.7% 4.1%
Evolució Servei

Consum -4.0 29.6%

DRIVERS

Sabor	32.8%
Comoditat	14.5%
Qualitat	12.2%

Imatge -0.03 7.79

Eficiència distribució 7.98 -0.03 Top 1

Innovació 6.71 +0.01 Bottom

La satisfacció global amb la Companyia manté una bona valoració tot i que mostra una tendència a la baixa respecte 2021 que no és estadísticament significativa. En la mateixa línia la propensió a recomanació decau sent els aspectes relatius al servei els principals frens a la promoció.

PRODUCTE

La continuïtat i Pressió de l'aigua són les característiques millor valorades, que a més, mostren variacions positives respecte a 2021.

Els aspectes de caràcter organolèptic obtenen les valoracions més moderades. El Sabor assoleix la valoració més discreta (aprovat) amb una tercera part d'usuaris insatisfets.

El sabor és també el factor que més influeix en la percepció de variacions en la qualitat de l'aigua. En aquest sentit, són més els que consideren que ha empitjorat la seva qualitat (12%) que els que diuen que ha millorat (9%).

HÀBITS DE CONSUM

El consum d'aigua de l'aixeta manté el ritme de decreixement i se situa per sota del 30%.
Totes les opcions de consum coincideixen, en major o menor mesura, en indicar Sabor i Qualitat com els principals drivers de preferència, en el cas de l'aixeta, el valor diferencial radica en la comoditat, en canvi, està per sota en salubritat respecte les altres.

Una millora en el Sabor és la principal palanca de canvi en els hàbits de consum, i, més enllà del seu benefici organolèptic, és el principal tangible que impacta en la percepció de qualitat sanitària de l'aigua.

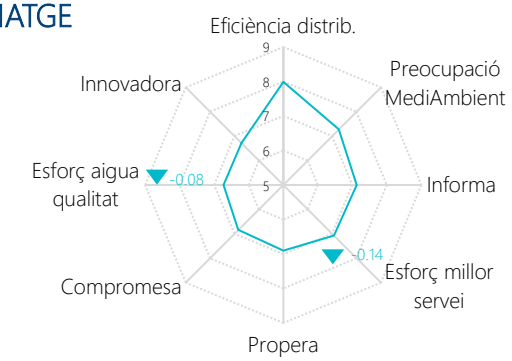
ATENCIÓ A CLIENT

El telèfon manté el seu predomini a l'hora d'establir contacte amb la companyia tot i que el seu ús tendeix a decaure en pro dels altres canals, especialment Web amb un 28.9% d'usuaris.
En general, l'experiència en el contacte amb la companyia és positiva i el seu evolutiu tendeix a l'alça, a excepció de la Facilitat de resolució. L'atribut millor valorat és la Facilitat en trobar la informació 8.14 .

FACTURACIÓ

Després del repunt de 2021, torna a caure la percepció de què el preu es correspon amb el servei que es rep; tot i això, es manté en una valoració moderadament correcta (5.97).

IMATGE



Globalment, la imatge que projecta Aigües de Barcelona continua sent satisfactòria.
Per atributs, l'Eficiència en la distribució és el millor valorat i l'únic que supera el resultat global.
Respecte a 2021, es manté el rànquing. Cal destacar la lleugera variació negativa en les valoracions relatives a l'Esforç de la companyia per oferir Millor servei i Aigua de qualitat.

Recomanacions

Aigües de Barcelona
La gestió responsable

De l'anàlisi descriptiu i multivariable es desprenen les següents recomanacions:

Dirigir les accions per incrementar la satisfacció global amb la companyia cap a iniciatives de millora en la percepció del valor servei-preu i la qualitat de l'aigua:

Per impulsar el valor del servei es fan precisos més esforços per facilitar la resolució de les gestions i la comunicació amb el client.

Per impulsar la percepció de major qualitat de l'aigua cal actuar sobre les característiques organolèptiques, especialment Sabor, que a més és palanca de canvi cap al consum per aixeta.

Prioritzar iniciatives d'Apropament i Compromís cap al ciutadà on es percebi proactivitat en el servei amb l'objectiu d'enfortir la Imatge de la companyia i posicionar-la en un valor clar i diferenciador.

stiga

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.