



DIÀGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ DE CLIENTS

Qualitat del servei de l'empresa subministradora d'aigua

Resultats 2016

GRANOLLERS



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 100 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%.

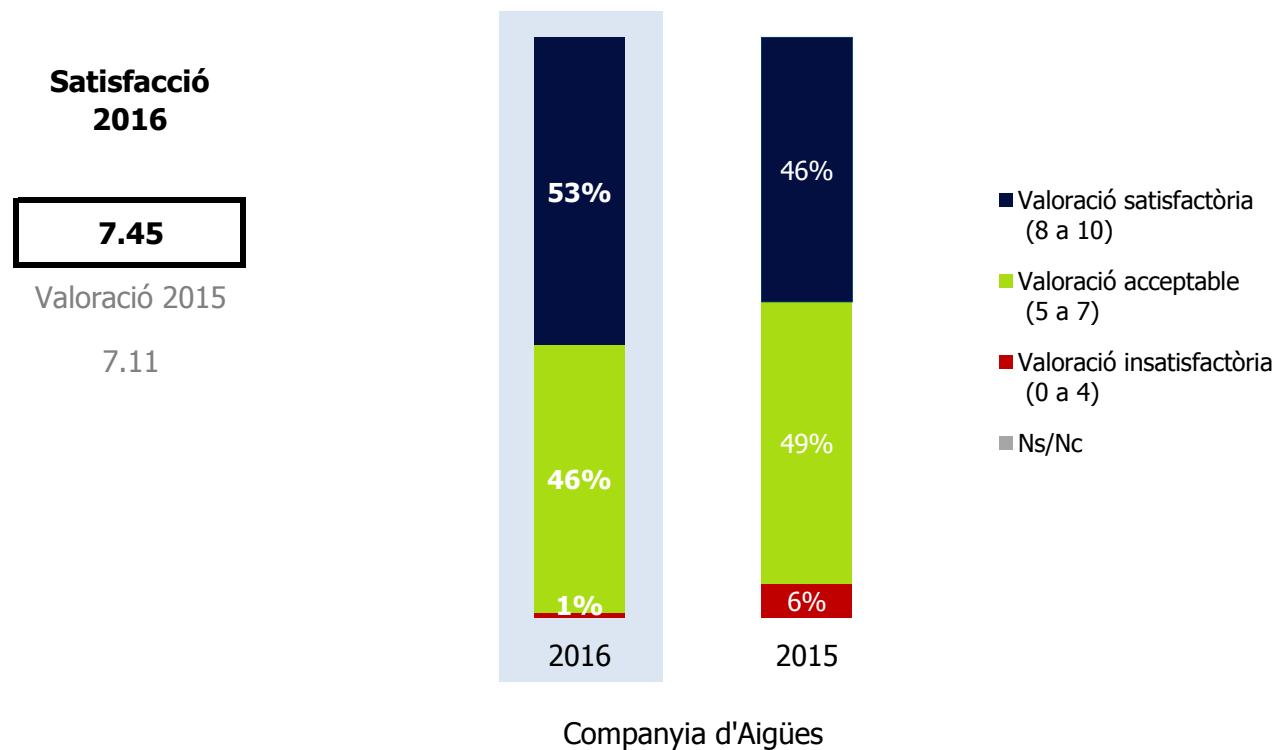
Calendari

- 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).

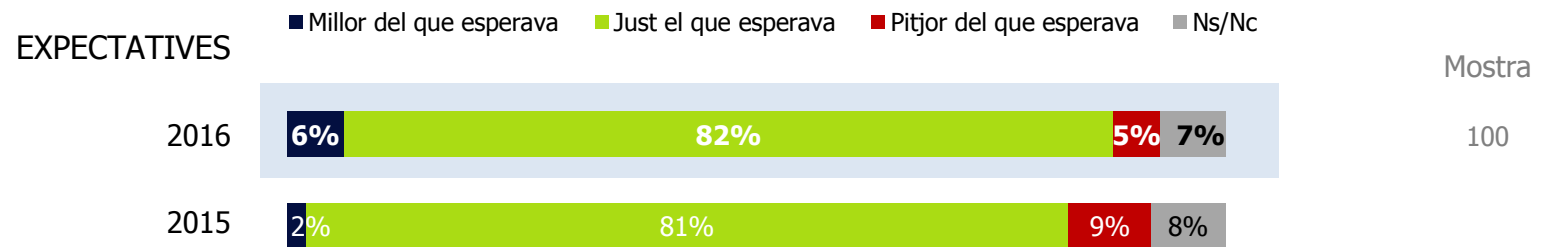


Base: 100

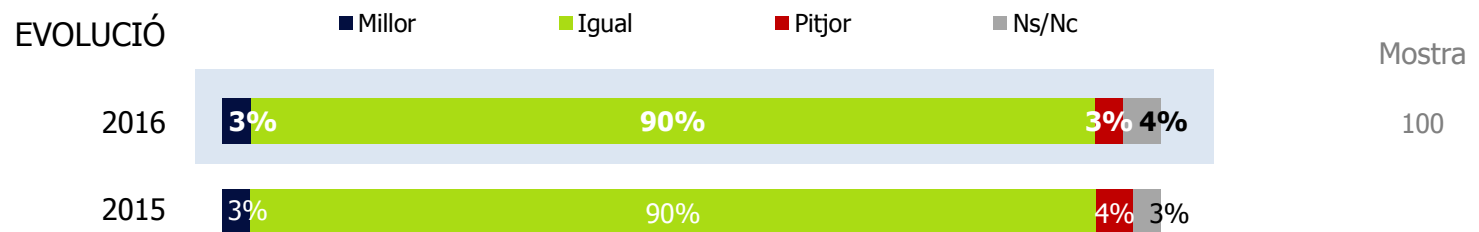
Resultats de l'estudi

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...



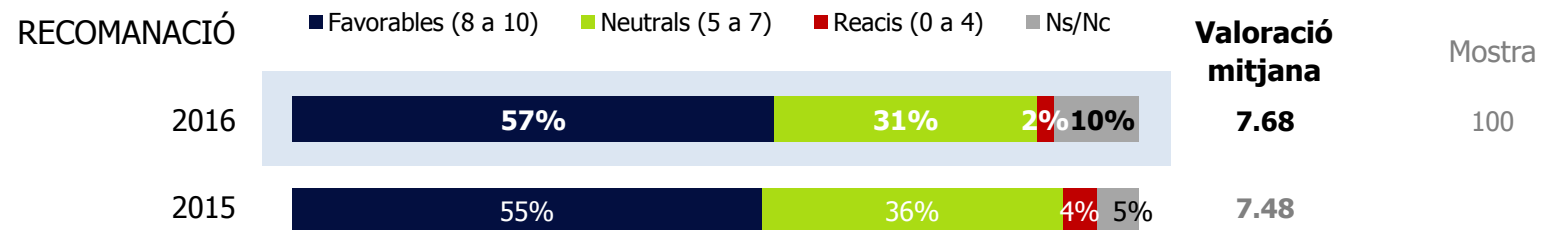
Creu que a l'últim any, el servei que vostè rep de la seva companyia d'aigües és...



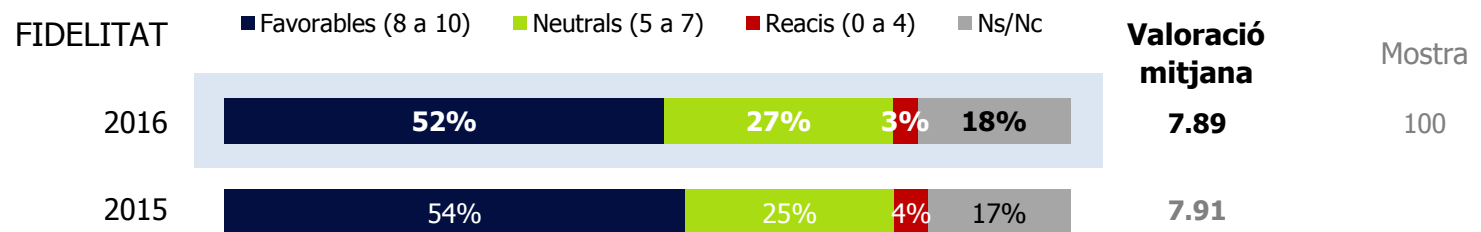
Resultats de l'estudi

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	Evolució	Mostra
ORGANOLÈPSIA				
La qualitat de l'aigua	3% 53% 41% 3%	7.24	+0.24	100
El sabor de l'aigua	9% 36% 44% 11%	7.19	+0.22	100
El color de l'aigua	1% 34% 62% 3%	7.97	+0.38	100
L'olor de l'aigua	7% 37% 51% 5%	7.42	+0.12	100
SERVEI				
La continuïtat del subministrament	1% 9% 89% 1%	9.01	+0.32	100
La pressió amb la què arriba l'aigua a casa seva	4% 20% 73% 3%	8.00	-0.08	100
La facilitat per contactar amb la Companyia	6% 24% 65% 6%	8.00	+1.00	17
L'atenció rebuda	24% 71% 6%	8.38	+0.98	17
FACTURA				
La precisió de la factura	4% 22% 63% 11%	7.91	+0.16	100
La claredat de la factura	8% 32% 52% 8%	7.30	+0.30	100
La regularitat en la recepció de la factura	1% 24% 63% 12%	8.08	+0.17	100
PREU				
Preu	21% 57% 17% 5%	5.54	+0.62	100

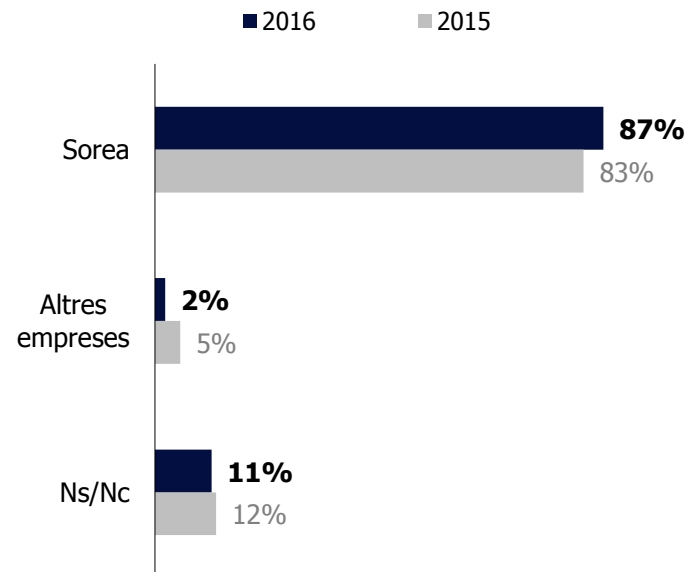
■ Val. insatisfactòria (0 a 4)
■ Val. acceptable (5 a 7)
■ Val. satisfactòria (8 a 10)
■ Ns/Nc

Resultats de l'estudi

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Coneixement

Quina companyia li subministra l'aigua?

Coneixement espontani empresa

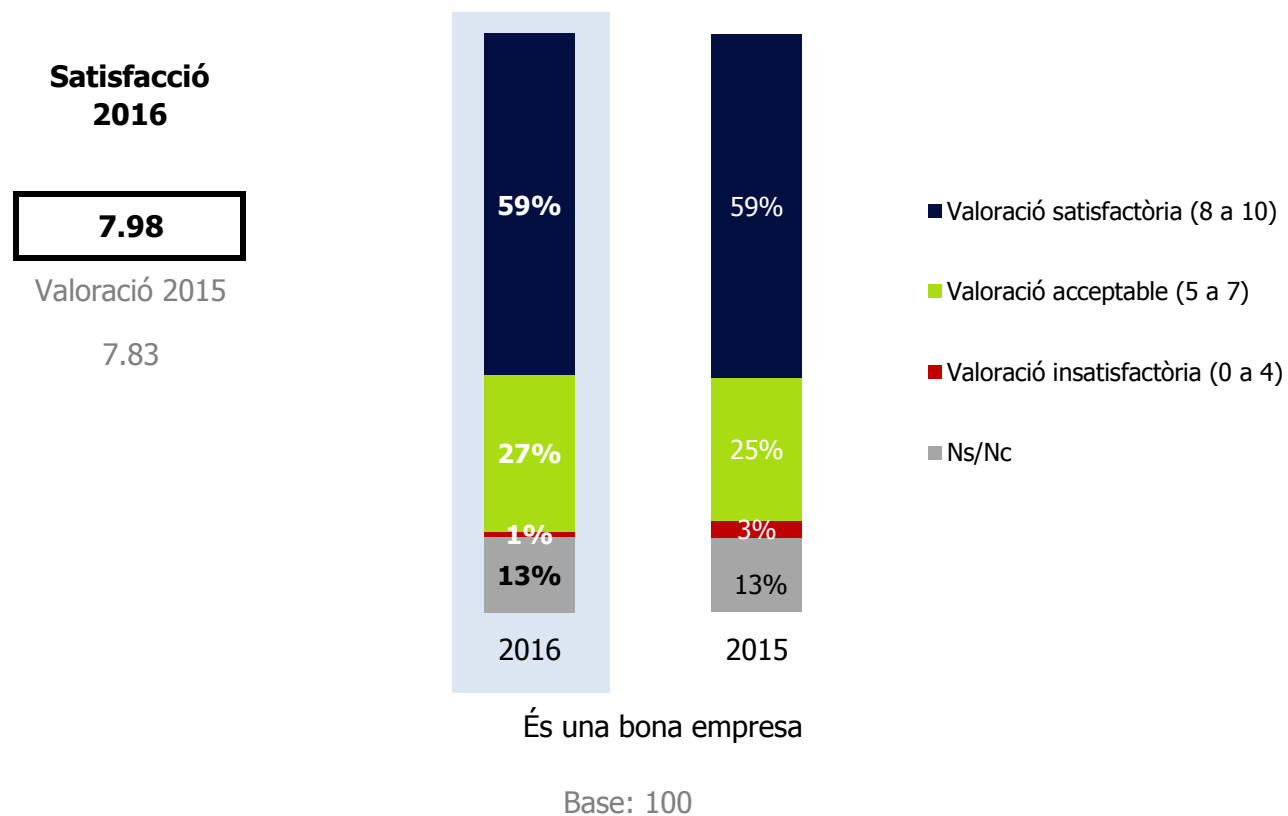


Base: 100

Resultats de l'estudi

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

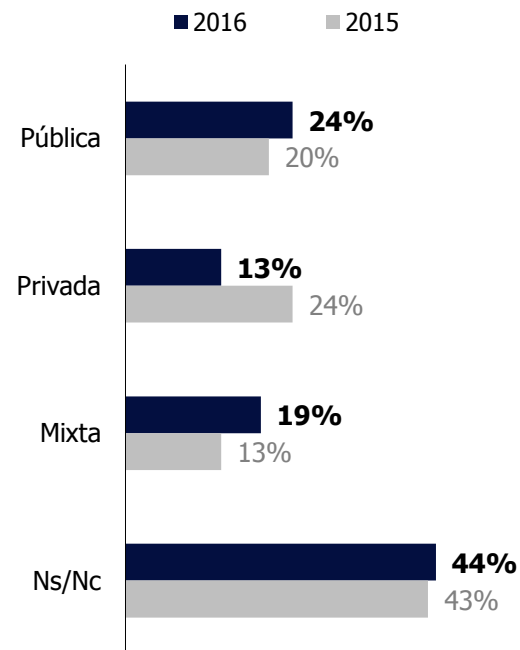
Valori, de 0 a 10, en quina mesura diria que la seva companyia d'aigües és una bona empresa, on 0 és que no ho és gens i un 10 que ho és molt...



Resultats de l'estudi

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua - Coneixement

La seva empresa subministradora d'aigua és...






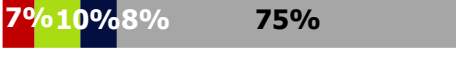



Base: 89

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...

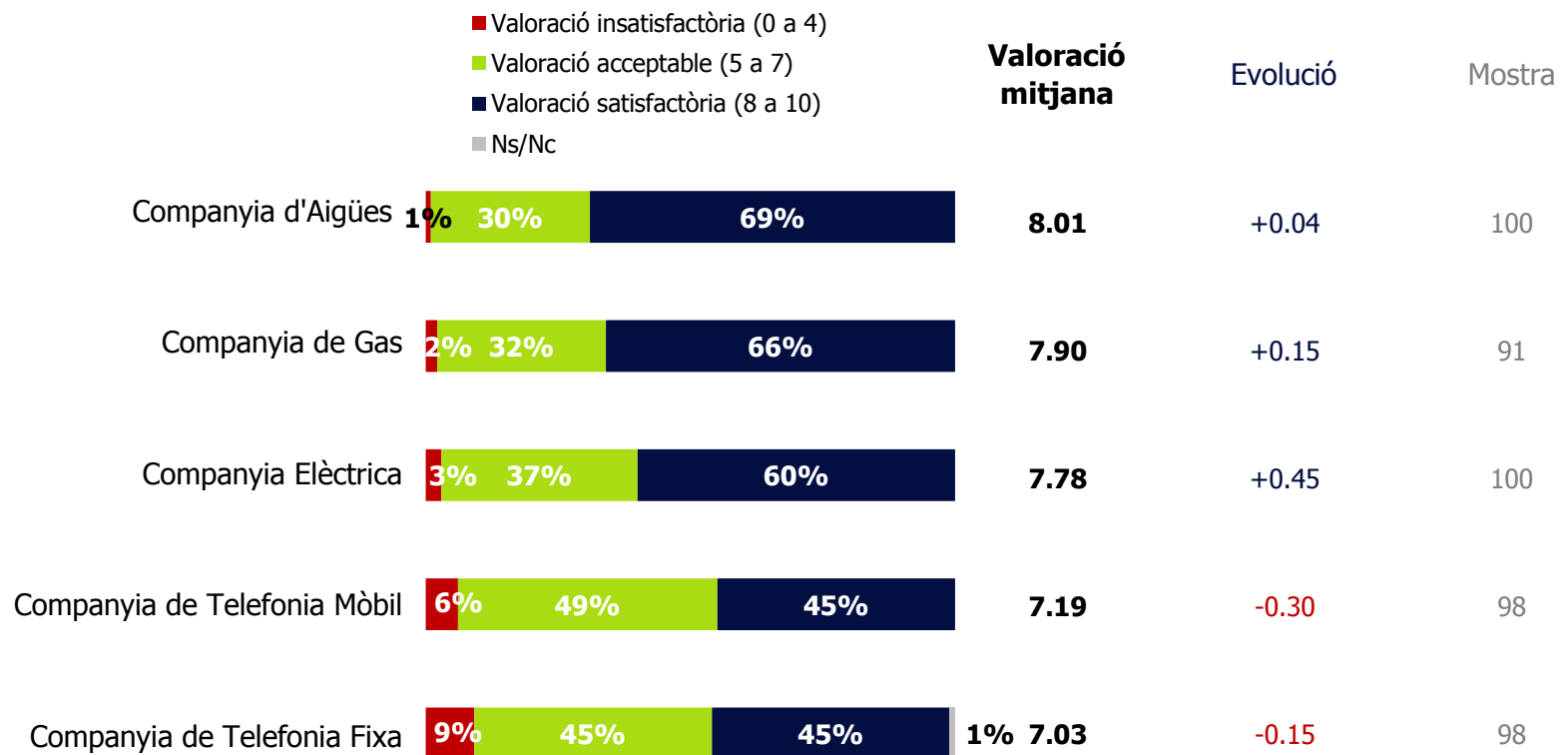
		Valoració mitjana	Evolució	Mostra
Compromesa amb la població		6.63	+0.99	100
Propera a les persones		6.61	+0.50	100
Realitza controls exhaustius sobre la qualitat de l'aigua		6.48	+0.37	100
Es preocupa pel medi ambient i la biodiversitat		6.18	+0.79	100
Que informa adequadament als seus clients		6.04	+0.77	100
Ofereix ajuda a les persones amb dificultats per pagar el subministrament		5.60	+2.16	100
Innovadora		5.43	+0.40	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

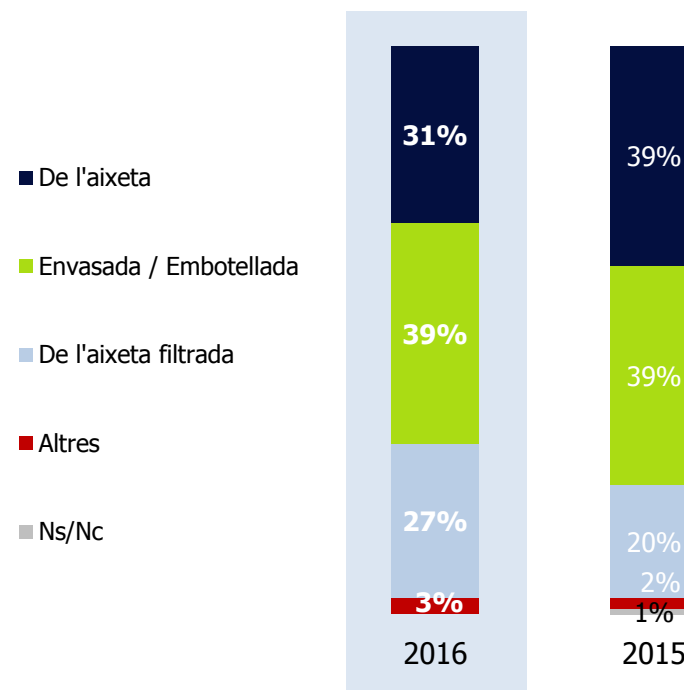
Valori, si us plau, de 0 a 10, on un 0 significa que està totalment insatisfet i 10 totalment satisfet, el seu nivell de satisfacció amb el servei que li ofereix la seva:



Resultats de l'estudi

Hàbits de consum

Habitualment vostè beu l'aigua...

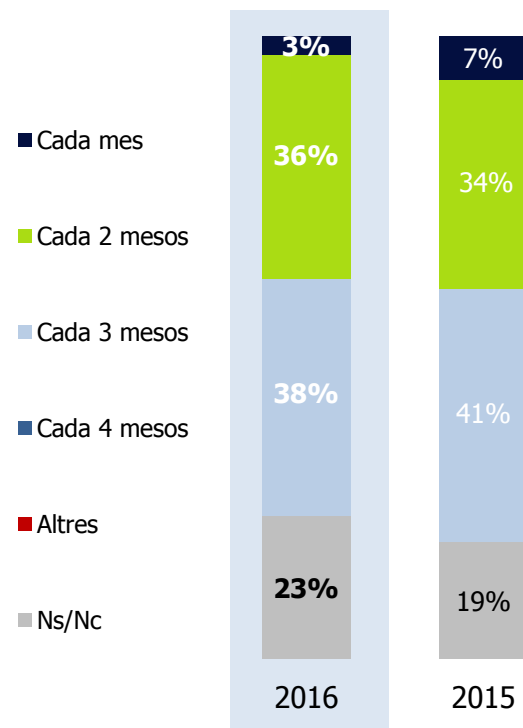


Base: 100

Resultats de l'estudi

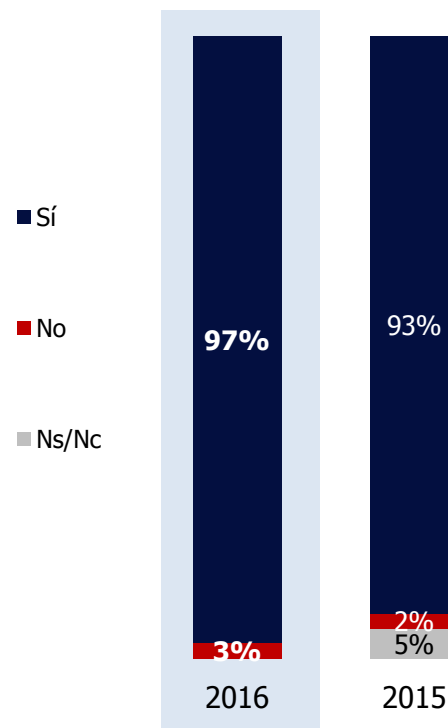
Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Factura

Cada quant rep la factura?



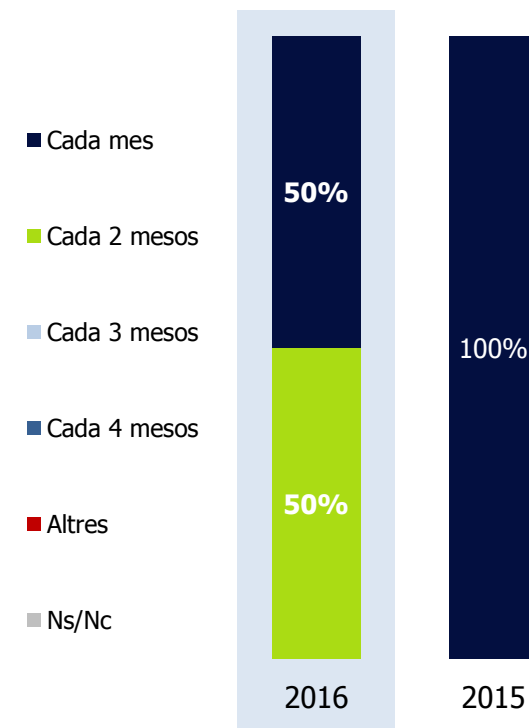
Base: 100

Li sembla correcta aquesta freqüència?



Base: 77

Quina preferiria?

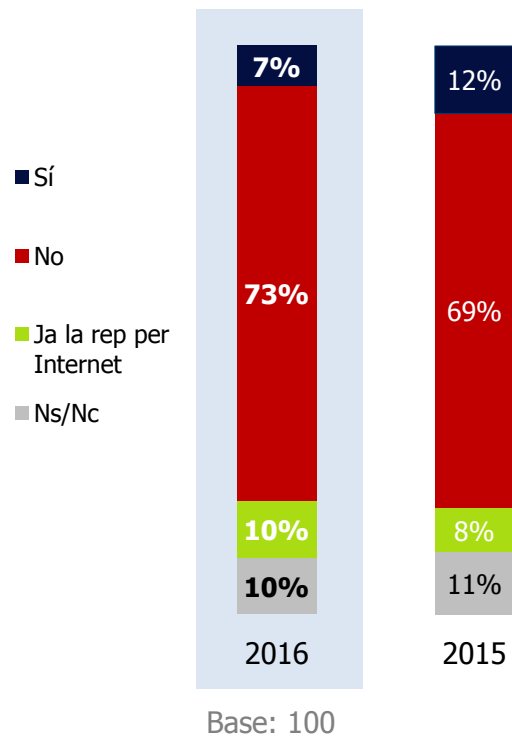


Base: 2

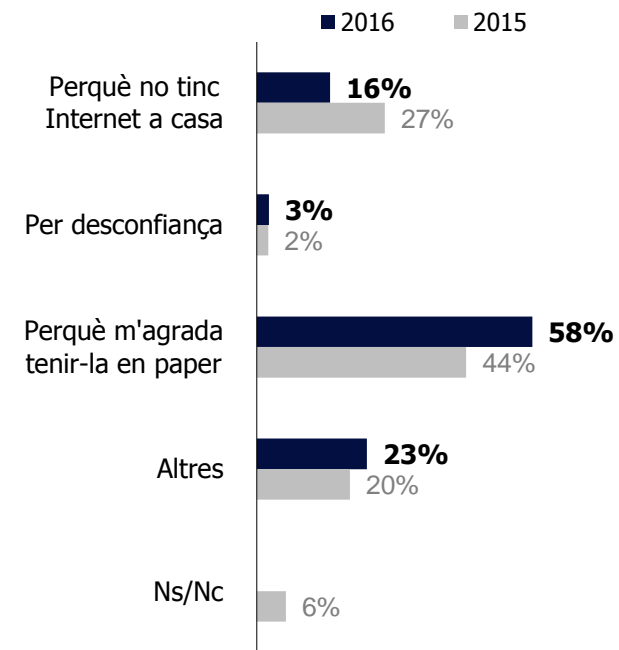
Resultats de l'estudi

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua - Factura

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



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

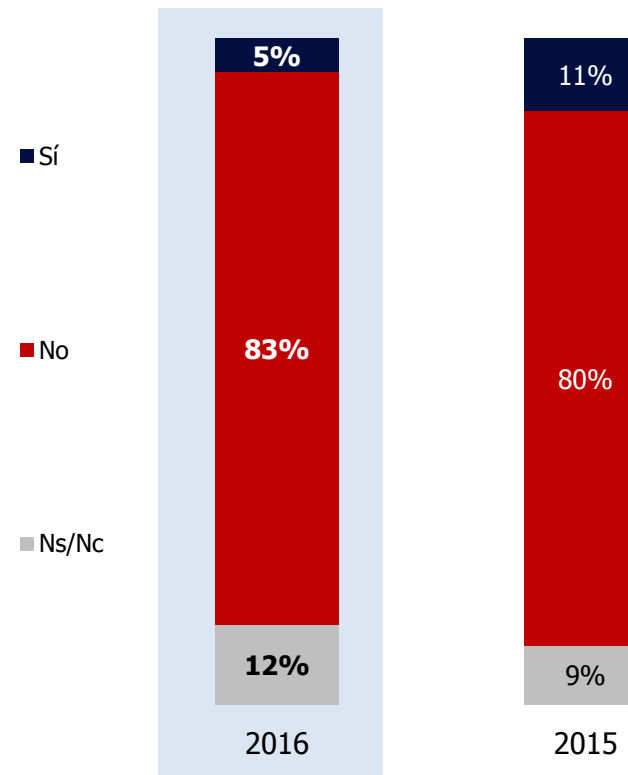


(Només els que NO preferirien rebre la factura per Internet i deixar de rebre-la en paper)
(Multiresposta)

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?

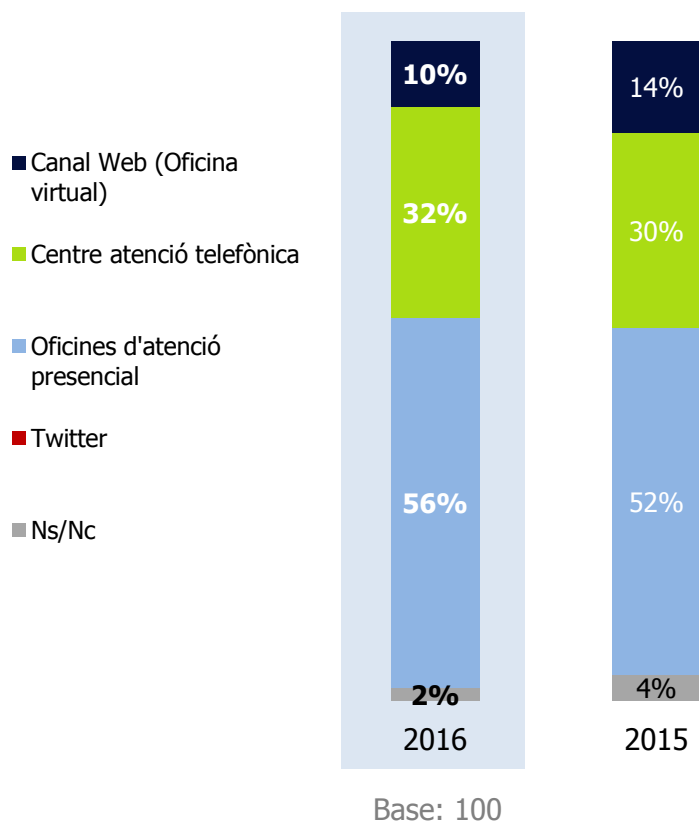


Base: 100

Resultats de l'estudi

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

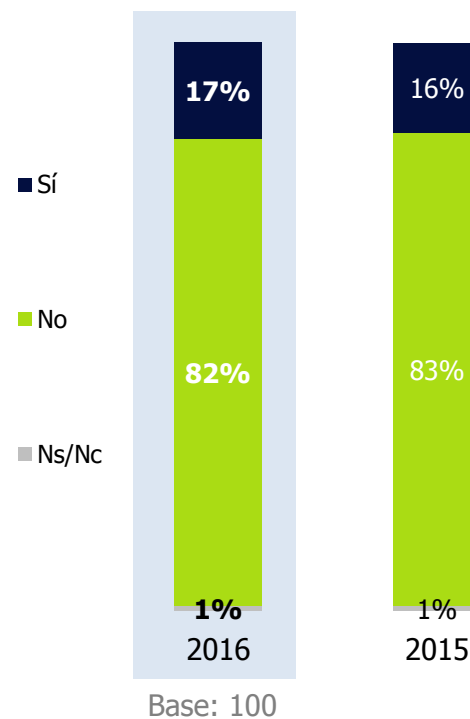
Si hagués de realitzar alguna gestió amb la Companyia, a través de quin canal preferiria fer-ho?



Resultats de l'estudi

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

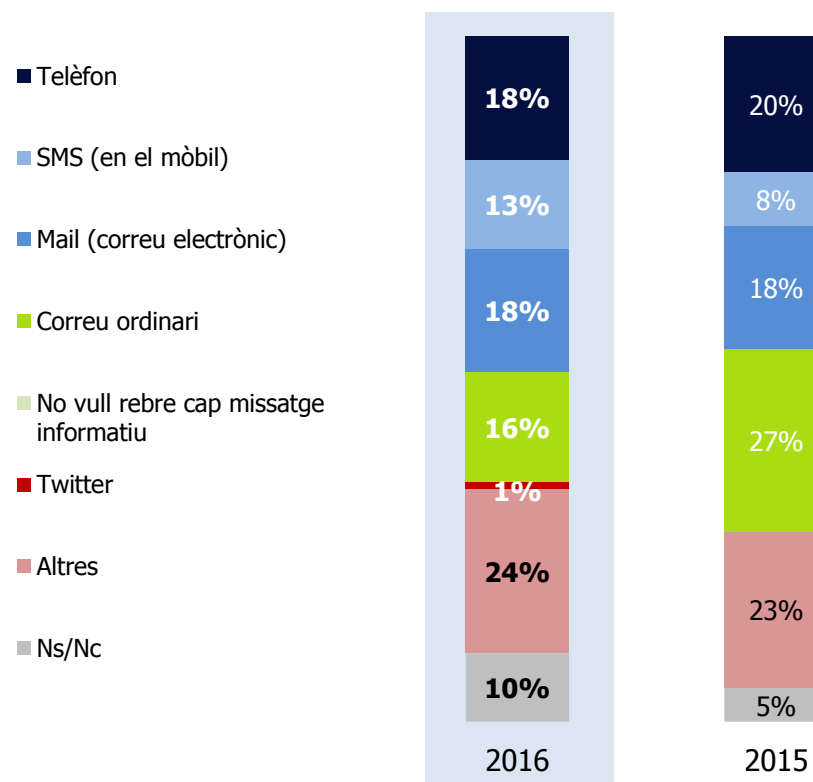
Ha contactat amb la companyia de l'aigua en els últims 12 mesos?



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?

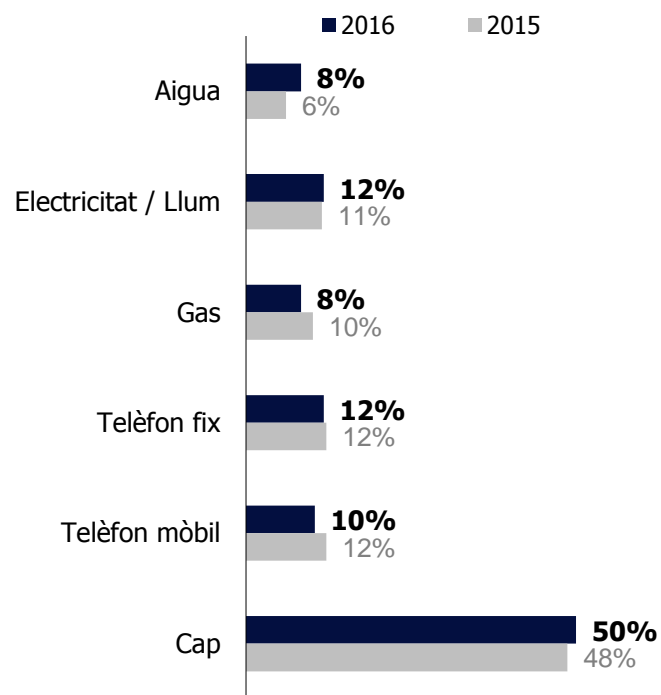


Base: 100

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,...?

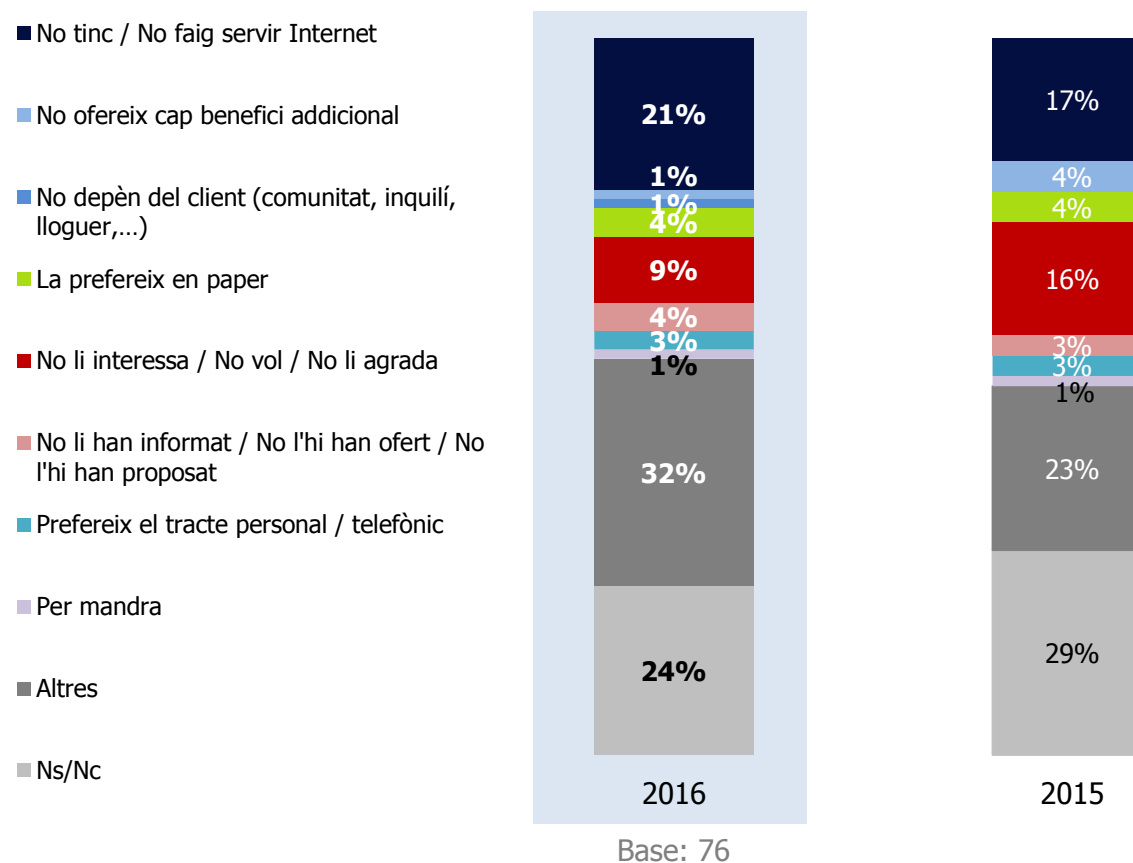


Base: 145 respostes
(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

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

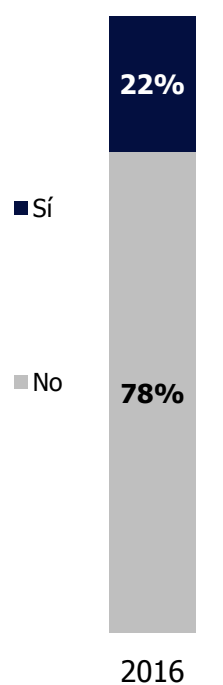
Per què no està registrat en l'Oficina Virtual de la seva companyia d'aigües?



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: 100



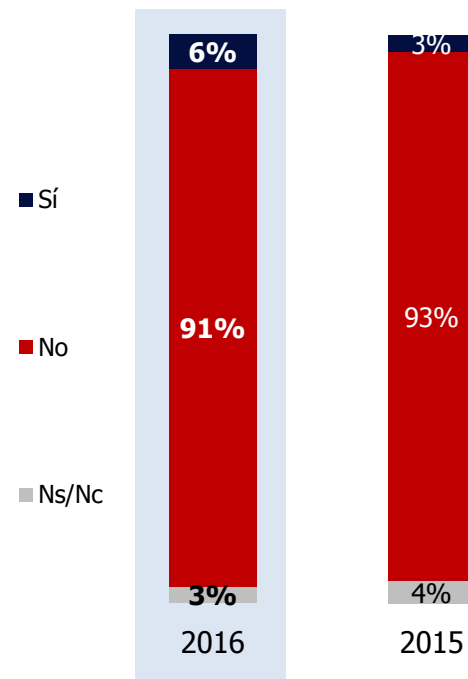
Base: 24 respostes

(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

Vinculació del client amb les xarxes socials

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

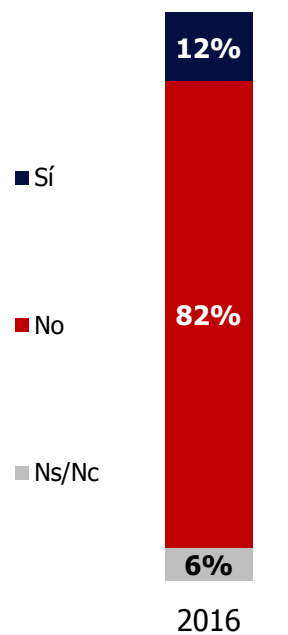


Base: 100

Resultats de l'estudi

Vinculació del client amb les xarxes socials

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



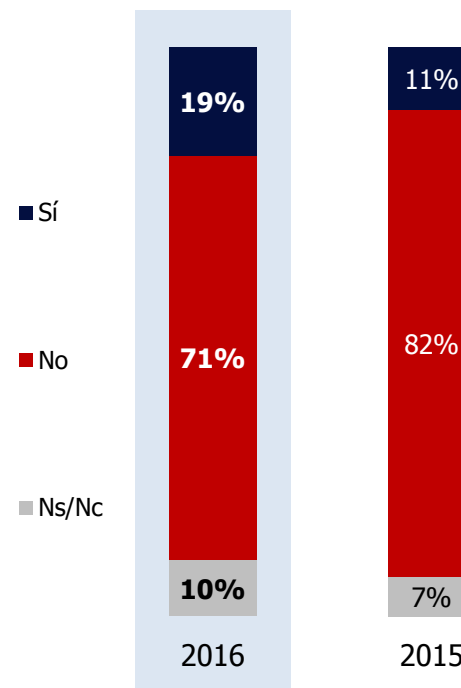
2016

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?

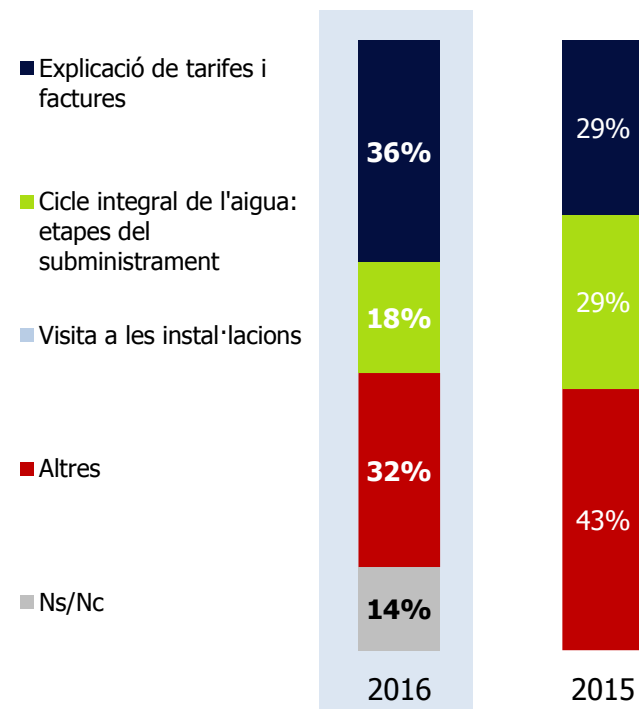


Base: 100

Resultats de l'estudi

Xerrades organitzades per l'empresa subministradora d'aigua

Sobre quina temàtica li agradaria que tractés?



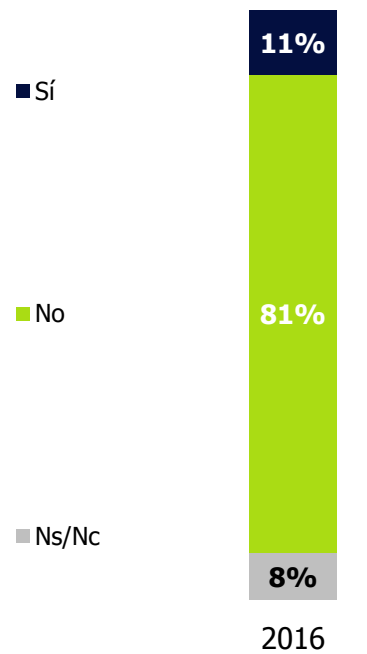
Base: 22 respostes

(Multiresposta)

Resultats de l'estudi

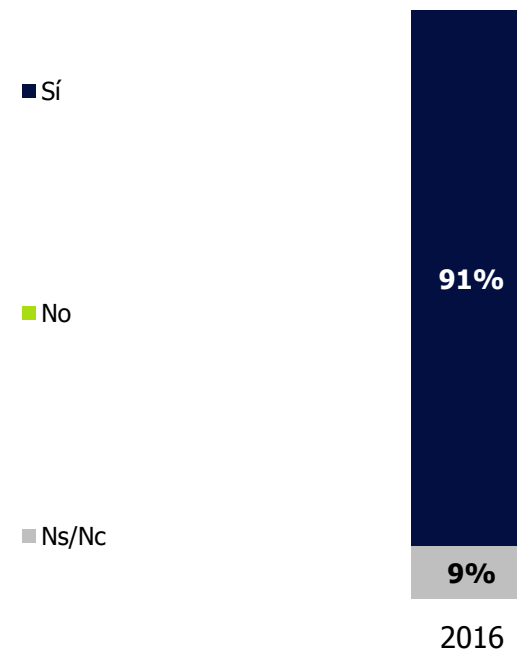
Altres aspectes d'interès

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



Base:100

Li ha semblat adequada?



Base:11

Resultats de l'estudi

Conclusions

Valoració de l'empresa subministradora d'aigua

Els clients de Granollers consideren que el servei que li ofereix la seva companyia d'aigües és **acceptable**. La Satisfacció Global amb el servei s'incrementa 0.34 punts, respecte a l'edició de 2015, arribant als 7.45 punts.

Les **valoracions més satisfactòries** representen el 53% de les respostes, i han pujat (+7 p.p.) en detriment de les valoracions acceptables (46%, -3 p.p.) i els insatisfets (1%, -5 p.p.).

El 82% dels clients considera que el servei rebut per la seva companyia d'aigües ha estat just el que esperava, i un 90% que aquest servei s'ha mantingut igual en l'últim any.

Es mostren satisfets amb les propietats organolèptiques de l'aigua, amb el servei i els aspectes relacionats amb la factura, donant valoracions superiors als 7.00 punts. L'atribut millor valorat pels usuaris és la continuïtat del subministrament (9.01 punts), per contra, el pitjor valorat és el preu (5.54 punts) amb un 21% d'insatisfets.

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

El 87% dels clients saben de manera espontània que la seva companyia d'aigües és Sorea (+4 p.p.).

En general, el desconeixement que té la població, sobre les diverses iniciatives que promou la seva companyia d'Aigües, és molt elevat, principalment en relació a les ajudes que ofereix a les persones amb dificultats per pagar (75%).

Valoració subministrament d'energia

La companyia d'Aigües (8.01 punts) és la millor valorada de tots els subministraments considerats, seguida de la companyia de Gas (7.90 punts). A la cua del rànquing es troba la companyia de Telefonia Fixa (7.03 punts).

Resultats de l'estudi

Conclusions

Hàbits de consum

A Granollers el 39% de la població beu aigua envasada, el 31% directament de l'aixeta i un 27% filtra l'aigua.

Relació amb l'empresa subministradora d'aigua

Factura:

- Un 73% de clients no vol rebre la factura per Internet. D'aquests, el 58% afirma que li agrada tenir la factura en paper i un 16% indica no tenir accés a Internet a casa.
- Només un 5% (-6 p.p.) dels clients estarien interessats en poder fraccionar la seva despesa anual en pagaments fixos mensuals.

Interacció amb la companyia:

- Les Oficines d'Atenció Presencial (56%) seria el canal preferit per realitzar qualsevol gestió. Per altra banda, el 17% dels enquestats ha contactat amb la companyia a l'últim any.

Notificacions:

- Per a rebre les notificacions informatives de caràcter urgent, el 18% dels clients prefereix ser informat telefònicament o a través del correu electrònic.

Suggeriments

Un 22% dels entrevistats ha realitzat algun suggeriment de manera espontània. D'aquests, el 17% demana *Reduir els impostos*.

Xarxes socials - Xerrades - Altres aspecte d'interès

El 6% dels clients coneix el compte de Twitter de la companyia d'aigües, i un 12% seria seguidor de la pàgina de Facebook. Un 11% dels usuaris ha fet servir la Web de Sorea, d'aquests la majoria la troba adequada (91%).

Un 19% estaria interessat en alguna xerrada organitzada per l'empresa subministradora. El tema que suscita més interès fa referència a l'Explicació de tarifes i factures (36%).