

SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL SERVEI DE COMAIGUA ENTRE ELS SEUS USUARIS

Informe de Resultats (2019, 2022)

Presentat a:



Juny, 2022



OBJECTIUS

PROPÒSIT GENERAL

Establir un procés de seguiment bianual de la imatge i posicionament de COMAIGUA i la satisfacció amb el serveis que ofereix, a partir de la selecció de diferents indicadors

OBJECTIUS ESPECÍFICS

1. Quantificar el coneixement dels serveis que presta.
2. Evaluar la satisfacció amb els serveis d'atenció i la qualitat del servei que ofereix.
3. Evaluar la imatge i posicionament de l'empresa.
4. Comparativa evolutiva dels resultats de les diferents onades

FITXA TÈCNICA

UNIVERS DE TREBALL	Unitats familiars del municipi de Cambrils.
METODOLOGIA DEL TREBALL DE CAMP	Administració d'un qüestionari telefònic. A una mostra de ciutadans residents amb telèfon fixe. On la persona enquestada té coneixements sobre el servei de l'aigua que rep a la llar.
DISSENY MOSTRAL	Unitats familiars distribuïdes entre les principals zones de Cambrils: Centre Urbà, Vilaafortuny i zona de llevant i Zona de Ponent.

INTERPRETACIÓ DELS RESULTATS

Percentatges

43%

25%

Llegenda, es resalta en:

Color blau: Increment superior al 5% respecte l'anterior onada

Color vermell: Reducció inferior al 5% respecte l'anterior onada

Mitjanes

8,5

8,5



Llegenda, es realta en:

Color blau: Increment estadísticament significatiu de la mitjana d'anterior onada

Color vermell: Reducció estadísticament significativa de la mitjana de l'anterior onada

Punt verd: Notes altes (en l'escala de 1 a 5: 4 i 5; en l'escala de 0 a 10: 7, 8, 9 i 10)

Punt groc: Notes mitjanes (en l'escala de 1 a 5: 3; en l'escala de 0 a 10: 5 i 6)

Punt vermell: Notes baixes (en l'escala de 1 a 5: 1 i 2; en l'escala de 0 a 10: 0, 1, 2, 3 i 4)

		2019	2022
DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA			
MOSTRA	n=	301	151
	Error Mostral Propoció (P=Q=50%) (valors percentuals)	± 5,7%	± 8,1%
	Dates treball de camp	15/04 a 30/04	30/05 a 11/06
	Durada mitjana de l'enquesta	10 min	7 min










PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC DE LA PERSONA/LLAR QUE RESPON

Sexe	Homes	34%	37%
	Dones	66%	63%
Edat	Menors de 45	29%	11%
	45 anys o més	66%	84%
	No indica	5%	5%
Zona de Cambrils	Centre urbà	56%	49%
	Vilafortuny i llevant	30%	30%
	Ponent	13%	20%
	Altres	2%	1%
Tipus de resident	Tot l'any	97%	100%
	Segona residència	3%	0%
Anys residint a Cambrils	Menys de 30 anys	43%	36%
	30 anys o més	25%	28%
	Des de sempre/ Hi va néixer	33%	36%
Persones a la llar	Viu sol/a		13%
	Dos persones		45%
	3 persones		21%
	4 o més persones		21%













*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.

		2019	2022
CONEIXEMENT I UTILITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ			
Nivell de coneixement	Oficina Virtual	32%	17%
*El servei "Et truquem", s'afegeix al 2022.	Cita Prèvia	24%	7%
	Et truquem		3%
	Servialertes	6%	2%
	Telemesura	17%	6%
	Utilitat: Oficina Virtual	Poc o gens útil	12%
*Bases: 42 casos al 2019 i 26 casos al 2022.	Neutral	24%	4%
	Bastant o molt útil	64%	85%
	Utilitat: Cita Prèvia	Poc o gens útil	9%
*Bases: 33 casos al 2019 i 11 casos 2022.	Neutral	9%	9%
	Bastant o molt útil	82%	91%
	Utilitat: Et Truquem	Poc o gens útil	
*Bases: 4 casos al 2022. Al 2019 no es pregunta.	Neutral		0%
	Bastant o molt útil		75%
	Utilitat: Servialertes	Poc o gens útil	14%
*Bases: 7 casos al 2019 i 3 casos al 2022.	Neutral	0%	0%
	Bastant o molt útil	86%	100%
	Utilitat: Telemesura	Poc o gens útil	14%
*Bases: 22 casos al 2019 i 9 casos al 2022.	Neutral	9%	0%
	Bastant o molt útil	77%	100%
	Utilitat mitjana (1 a 5)	Oficina Virtual	● 3,8
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Cita Prèvia	● 4,2	● 4,5
	Et truquem		● 3,5
	*El servei "Et truquem" s'afegeix al 2022.	Servialertes	● 4,1
Telemesura		● 4,1	● 4,2

		2019	2022
CONEIXEMENT I SATISFACCIÓ DELS CANALS DE CONTACTE			
Nivell de coneixement	Personal de l'Oficina d'Atenció al Públic		40%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Atenció telefònica		21%
	Xat de Whatsapp		1%
	Xatbot de la web		1%
	Oficina Virtual (mailing)		1%
Satisfacció: Atenció personal	Gens satisfet/a (0 a 4)		5%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		12%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)		37%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		47%
Satisfacció: Atenció telefònica	Gens satisfet/a (0 a 4)		6%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		13%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)		45%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		35%
Satisfacció: Xat de Whatsapp	Gens satisfet/a (0 a 4)		0%
*Bases: 1 cas al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		0%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Bastant satisfet/a (7 i 8)		0%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		100%
Satisfacció: Xatbot de la web	Gens satisfet/a (0 a 4)		0%
*Bases: 2 casos al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		50%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Bastant satisfet/a (7 i 8)		50%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		0%
Satisfacció: Oficina Virtual	Gens satisfet/a (0 a 4)		50%
*Bases: 2 casos al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		0%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Bastant satisfet/a (7 i 8)		50%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		0%
Satisfacció mitjana (0 a 10)	Personal de l'Oficina d'Atenció al Públic		8,0
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Atenció telefònica		7,9
	Xat de Whatsapp		10,0
	Xatbot de la web		7,0
	Oficina Virtual (mailing)		4,0

		2019	2022
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI D'AIGUA			
Satisfacció: Pressió	Gens satisfet/a (0 a 4)	14%	4%
	Poc satisfet/a (5 i 6)	20%	11%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)	41%	47%
	Molt satisfet/a (9 i 10)	23%	36%
	Ns/Nc	2%	2%
Satisfacció: Preu	Gens satisfet/a (0 a 4)	35%	22%
	Poc satisfet/a (5 i 6)	30%	40%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)	20%	21%
	Molt satisfet/a (9 i 10)	4%	5%
	Ns/Nc	11%	13%
Satisfacció: Gust	Gens satisfet/a (0 a 4)		19%
	*El gust és un aspecte afegit al 2022 Poc satisfet/a (5 i 6)		25%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)		13%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		9%
	Ns/Nc		34%
Satisfacció: Claredat factura	Gens satisfet/a (0 a 4)	16%	6%
	Poc satisfet/a (5 i 6)	19%	25%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)	36%	37%
	Molt satisfet/a (9 i 10)	10%	21%
	Ns/Nc	19%	12%
Satisfacció Global COMAIGUA	Gens satisfet/a (0 a 4)	8%	2%
	Poc satisfet/a (5 i 6)	29%	15%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)	50%	48%
	Molt satisfet/a (9 i 10)	12%	28%
	Ns/Nc	1%	7%
Valoració de satisfacció	Pressió	 6,9	 7,8
	*El gust és un aspecte afegit al 2022 Preu	 4,8	 5,2
	Gust		 5,3
	Claredat de la factura	 6,3	 7,1
	Servei General de COMAIGUA	 6,7	 7,8

		2019	2022
IMATGE I POSICIONAMENT DE COMAIGUA			
POSICIONAMENT EN ELS ATRIBUTS D'IMATGE I			
Atribut: Coneixement	Molt desconeguda	4%	1%
	Bastant desconeguda	8%	3%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc	21%	9%
	Bastant coneguda	50%	58%
	Molt coneguda	17%	28%
Atribut: Sostenibilitat	Molt descompromesa amb el medi ambient	3%	3%
	Bastant descompromesa amb el medi ambient	3%	7%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc	68%	46%
	Bastant compromesa amb el medi ambient	20%	29%
	Molt compromesa amb el medi ambient	5%	14%
Atribut: Innovació	Molt tradicional	3%	2%
	Bastant tradicional	15%	6%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc	59%	48%
	Bastant innovadora	19%	28%
	Molt innovadora	4%	16%
Atribut: Transparència	Molt opaca	4%	4%
	Bastant opaca	10%	6%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc	55%	60%
	Bastant transparent	26%	19%
	Molt transparent	5%	11%
Atribut: Proximitat	Molt llunyana	6%	3%
	Bastant llunyana	13%	6%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc	45%	42%
	Bastant propera	29%	38%
	Molt propera	7%	12%

		2019	2022
IMATGE I POSICIONAMENT DE COMAIGUA			
POSICIONAMENT EN ELS ATRIBUTS D'IMATGE II			
Atribut: Eficiència	Molt ineficient	4%	2%
	Bastant ineficient	4%	2%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc	45%	17%
	Bastant eficient	41%	56%
	Molt eficient	7%	23%
Indicador d'associació	Coneguda Desconeguda	 3,7	 4,2
	Compromesa amb el medi ambient Descompromesa	 3,2	 3,7
	Innovadora Tradicional	 3,1	 3,8
	Transparent Opaca	 3,2	 3,5
	Propera Llunyana	 3,2	 3,7
	Eficient Ineficient	 3,4	 4,1
Suficiència d'informació	Gens informat/da	25%	34%
	Poc informat/da	40%	38%
	Bastant informat/da	21%	26%
	Molt informat/da	1%	2%
	Ns/Nc	14%	1%

CONCLUSIONS

CONEIXEMENT I UTILITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DE COMAIGUA

Al 2022, el servei més conegut és l'Oficina Virtual, seguit del servei de Cita Prèvia i el servei de Telemesura.

Però n'ha empitjorat el nivell de coneixement respecte 2019, en concret: de l'Oficina virtual, del servei de Cita Prèvia i les Servialertes.

Tot i això, d'entre els que coneixen aquests serveis els consideren més útils, que l'onada anterior.

Les notes mitjanes d'utilitat de tots 5 serveis d'atenció són altes (4 sobre una escala de 5).

La nota més baixa al 2022 la rep el servei "Et Truquem"; mentre que la més alta és pel servei de Cita Prèvia.

CONEIXEMENT I SATISFACCIÓ DELS CANALS DE CONTACTE DE COMAIGUA

Al 2022, el canal més conegut és el presencial a l'Oficina d'Atenció al Públic, seguit de l'atenció telefònica. La resta de canals (Whatsapp, Xatbot, D'entre els que coneixen aquests canals, la majoria estan bastant o molt satisfets amb el servei.

La satisfacció mitjana se situa en 8 sobre una escala de 10 en l'atenció personal i telefònica.

Els pocs que coneixen el canal de Whatsapp el valoren amb un 10; el Xatbot amb un 7 i finalment l'Oficina Virtual rep la pitjor nota amb un 4.

SATISFACCIÓ AMB ELS DIFERENTS ASPECTES DEL SERVEI DE COMAIGUA

Al 2022, s'observa una clara millora amb la majoria d'aspectes del servei d'aigua. Incrementa la satisfacció amb tots els indicadors, respecte 2019.

La valoració global del servei presenta la millora més gran, obtenint una nota mitja de 7,8 sobre 10.

La pressió de l'aigua i la claredat de la factura també reben notes altes (entre 7 i 8).

En canvi, el preu i el gust reben notes més baixes (5,2 i 5,3, respectivament).

POSICIONAMENT EN ELS ATRIBUTS D'IMATGE DE COMAIGUA

El posicionament de COMAIGUA en els atributs d'imatge també ha millorat considerablement respecte 2019.

Principament es considera una empresa coneguda i eficient.

En canvi, l'atribut de transparència és el menys associat amb l'empresa.

Innovadora i eficient són els atributs que milloren en major mesura respecte 2019.

RECOMANACIONS

Aquest és el primer punt de contrast amb el que es disposa respecte el Punt Zero de 2019, serà clau comptar, per constatar les tendències observades, amb la propera avaluació.

La periodicitat és un element clau d'aquestes eines de seguiment de la satisfacció, doncs afegixen consistència als resultats extrets.

Pel que fa a la comunicació, caldria millorar la informació sobre COMAIGUA en general, però sobretot sobre els serveis i canals d'atenció dels quals disposa. Fer un esforç major en els que s'han introduït o amplificat, degut a la pandèmia i han transformat la manera de relacionar-se amb l'usuari.

Quant al servei de l'aigua, hi ha marge de millora en quant al preu i al gust.

I quant a l'imatge, cal seguir fent esforços de cara a mantenir i incrementar el nivell d'associació amb els atributs d'imatge positius; sobretot en l'eix de transparència molt lligat a la comunicació.