

ESTUDI D'IMATGE I POSICIONAMENT DE COMAIGUA I VALORACIÓ DEL SEU SERVEI

Informe de resultats

Maig, 2019

Presentat a:





INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS

3

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA

5

CONEIXEMENT DE COMAIGUA

8

IMATGE DE COMAIGUA

20

SATISFACCIÓ AMB COMAIGUA

23

ACCIONS DE COMUNICACIÓ

32

CONCLUSIONS

35



▣ PROPÒSIT

Conèixer quina és la imatge i el posicionament de COMAIGUA com a fruit d'un canvi de nom i de la realització d'un seguit d'accions comunicatives, informatives i sensibilitzadores, contrastant quina relació pot haver-hi entre aquests canvis i la satisfacció del servei que ofereix.

▣ OBJECTIUS

1. Analitzar la imatge i el coneixement que es té, tant de la nova "Marca", els serveis que ofereix, les accions informatives-comunicatives-sensibilitzadores que sustenten un canvi en la filosofia d'oferiment del servei.
2. Establir els principals indicadors de la satisfacció.
3. Conèixer els principals punts forts i febles tant del servei com de les accions comunicatives-informatives.
4. Establir perfils de ciutadans/usuaris diferenciats, que facilitin la presa de decisions per a futures accions comunicatives sensibilitzadores i/o de canvi d'actitud sobre el servei de gestió d'aigua i de l'empresa que el gestiona.



- ▶ **Nom de l'estudi:** Estudi d'imatge i posicionament de COMAIGUA i valoració del seu servei, entre la població resident i de segona residència al municipi de Cambrils.
- ▶ **Univers de Treball:** Persones responsables de la llar al municipi.
- ▶ **Metodologia del treball de camp:**
 - Enquesta Telefònica: Administració d'un qüestionari estructurat per via telefònica.
- ▶ **Grandària de la mostra:** 301 individus/llars, distribuït uniformement per les principals zones de Cambrils
 - Centre urbà: 168
 - Vilafortuny i zona de llevant: 89
 - Zona de ponent: 38
- ▶ **Dates de Treball de Camp:** El treball de camp es va realitzar entre el 15 i el 30 d'abril.
- ▶ **Marge d'error:** Amb un nivell de confiança del 95%, el marge d'error mostral màxim per a dades globals és d'un +/- 5,7%.
- ▶ **Nota metodològica:** La suma dels percentatges de les gràfiques del present informe poden oscil·lar entre el 99% i el 101% a causa de l'arrodoniment dels decimals.



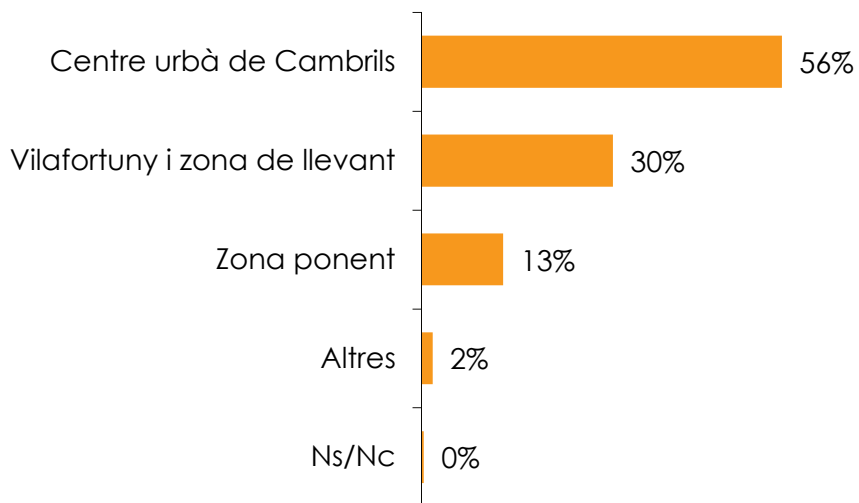
INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA	5
CONEIXEMENT DE COMAIGUA	8
IMATGE DE COMAIGUA	20
SATISFACCIÓ AMB COMAIGUA	23
ACCIONS DE COMUNICACIÓ	32
CONCLUSIONS	35



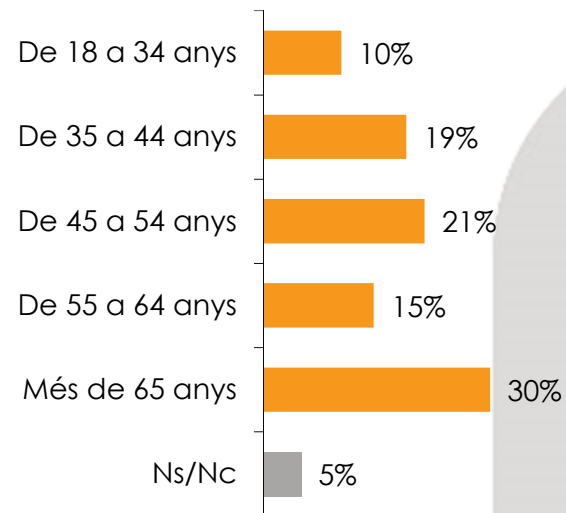
Descripció de la mostra ▶

Descripció de les variables sociodemogràfiques

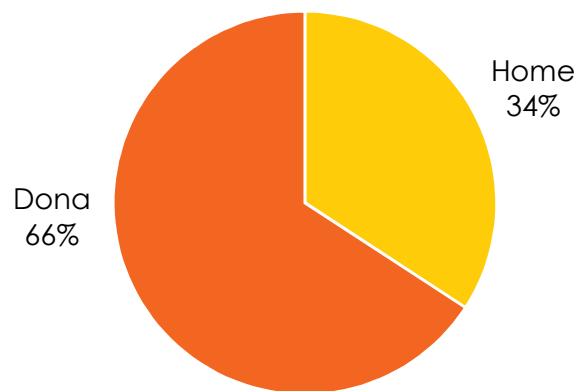
▶ SEGONS LA ZONA DE RESIDÈNCIA



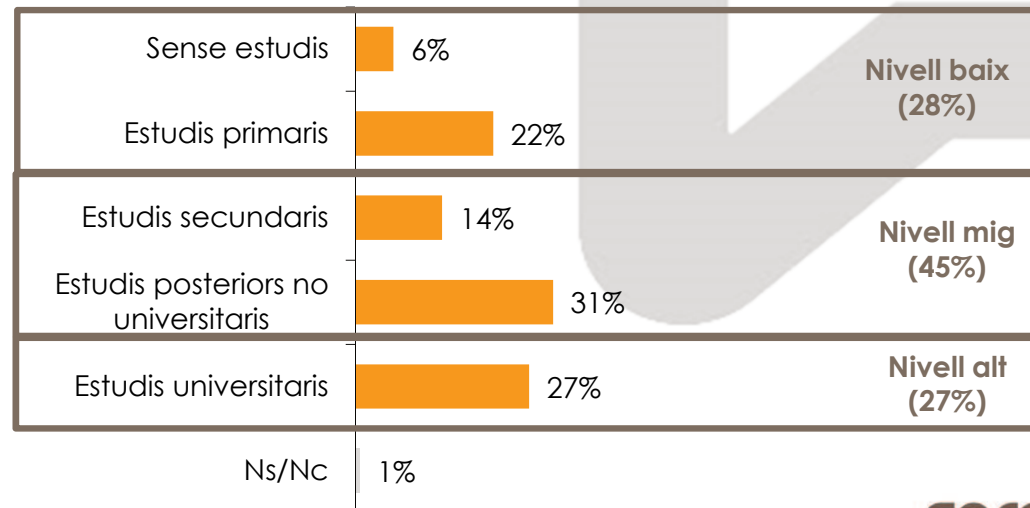
▶ SEGONS L'EDAT DE QUI RESPON



▶ SEGONS SEXE



▶ SEGONS EL NIVELL D'ESTUDIS

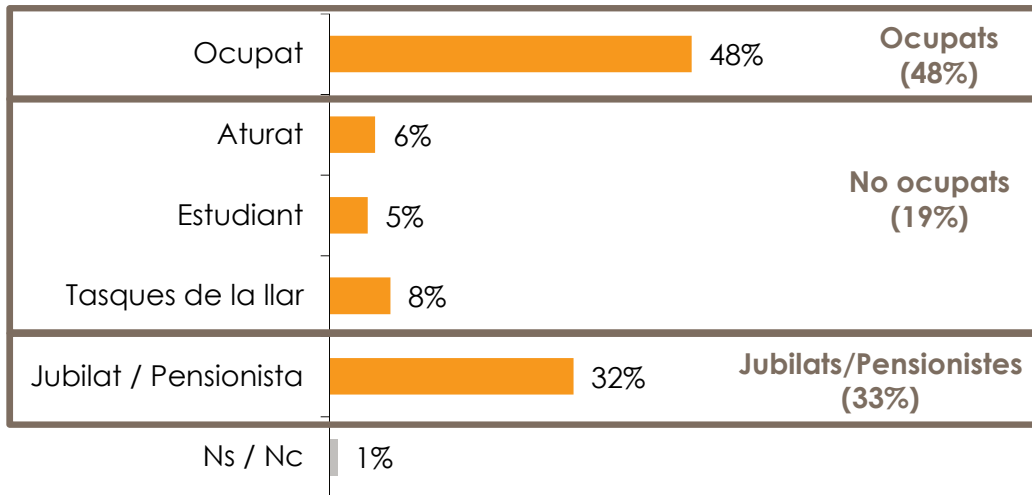




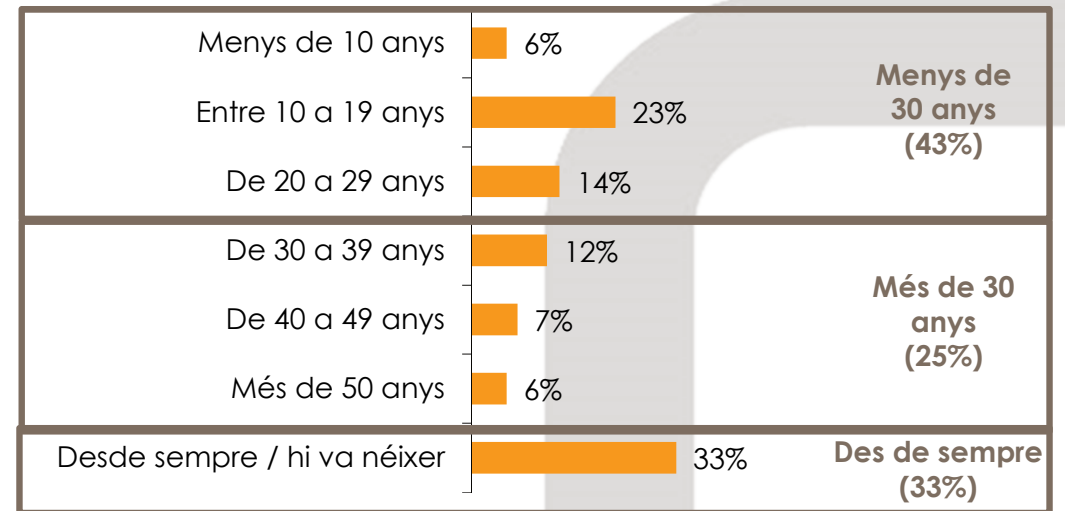
Descripció de la mostra ▶

Descripció de les variables sociodemogràfiques

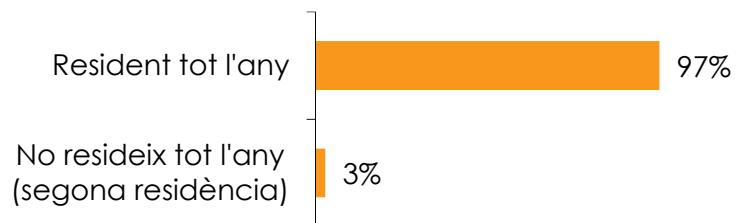
▶ SEGONS LA SITUACIÓ LABORAL



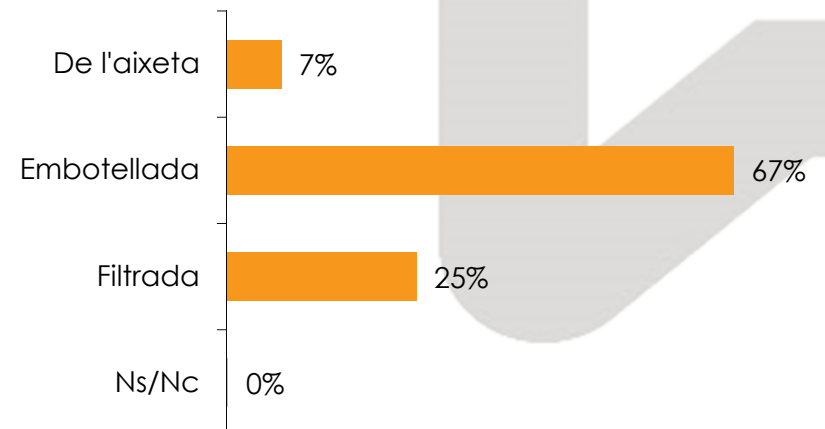
▶ SEGONS ANYS QUE VIU AL MUNICIPI



▶ SEGONS TIPUS DE RESIDENT



▶ HÀBITS DE CONSUM D'AIGUA PER BEURE

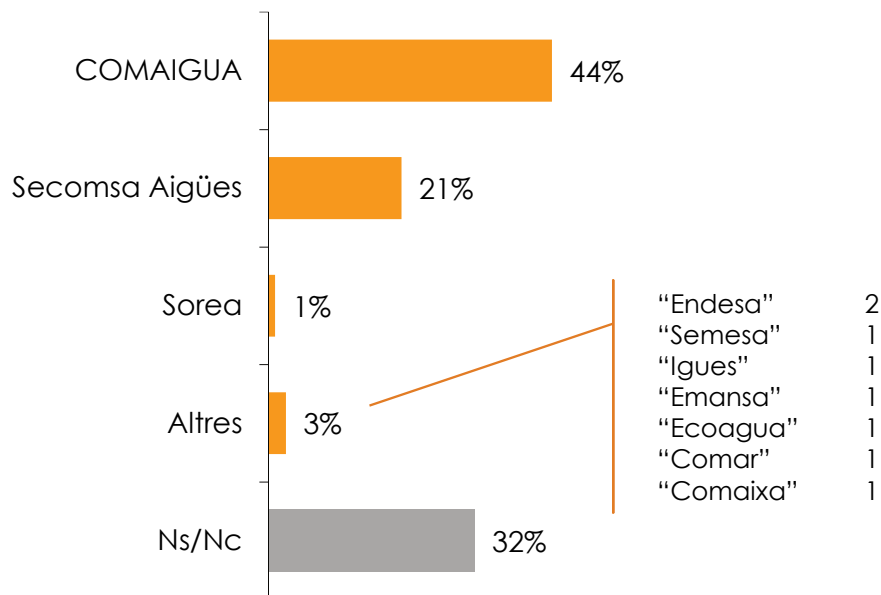




INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA	5
CONeixEMENT DE COMAIGUA	8
IMATGE DE COMAIGUA	20
SATISFACCIÓ AMB COMAIGUA	23
ACCIONS DE COMUNICACIÓ	32
CONCLUSIONS	35



▶ QUINA EMPRESA SUBMINISTRA L'AIGUA AL MUNICIPI?



La majoria de la població entrevistada coneix COMAIGUA de forma espontània.

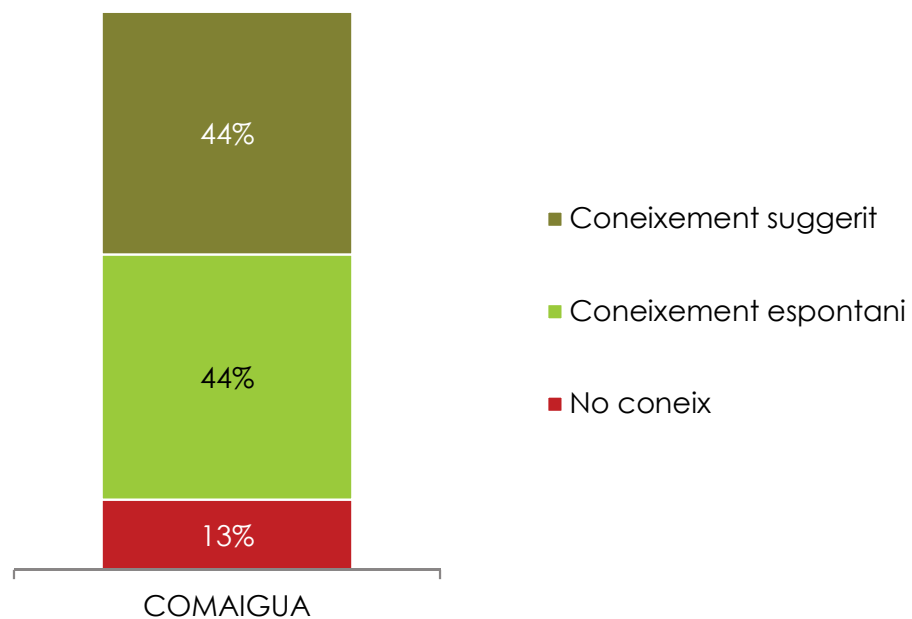
Tot i això, hi ha un 32% que no sap dir quina empresa subministra l'aigua al seu municipi i un 25% que indica una empresa diferent.

Entre els qui mencionen Secomsa destaquen aquells que viuen des de sempre al municipi, de 35 a 44 anys i ocupats.

Els que no saben dir de forma espontània quina empresa subministra l'aigua destaquen els més joves (18-35 anys) i els més grans (+65), amb un nivell baix d'estudis i no ocupats.



▶ CONEIXEMENT GLOBAL DE COMAIGUA



Quan s'explica que l'empresa gestora de l'aigua a Cambrils és COMAIGUA, un altre 44% reconeix que n'havia sentit a parlar, tot i haver donat una altra resposta de forma espontània.

Per altra banda, hi ha un 13% de la població que segueix sense conèixer-la.

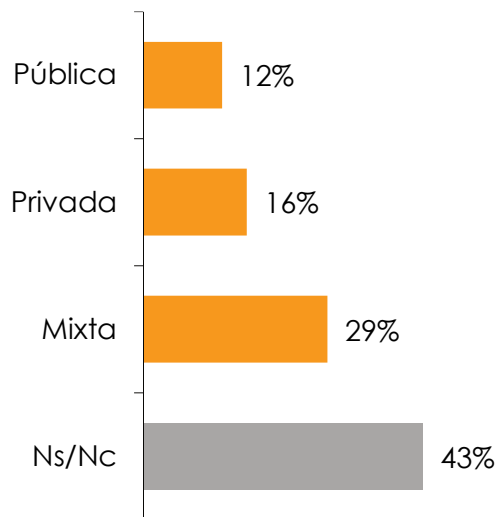
En global, podem dir que un 88% de la població coneix COMAIGUA.

El coneixement espontani de COMAIGUA és major a Vilafortuny i la zona de llevant i entre els que fa més de 30 anys que viuen al municipi. Per altra banda, els joves, amb nivell d'estudis baix i no ocupats són els que menys la coneixen.



▶ CONEIXEMENT DEL TIPUS D'EMPRESA QUE ÉS COMAIGUA

Base: Persones que coneixen COMAIGUA (87%; n=263 casos)



La majoria de la gent no sap quin tipus d'empresa és COMAIGUA, tot i que quasi un 30% respon correctament que es tracta d'una empresa mixta, l'altre 30% diu que és o bé pública o bé privada.

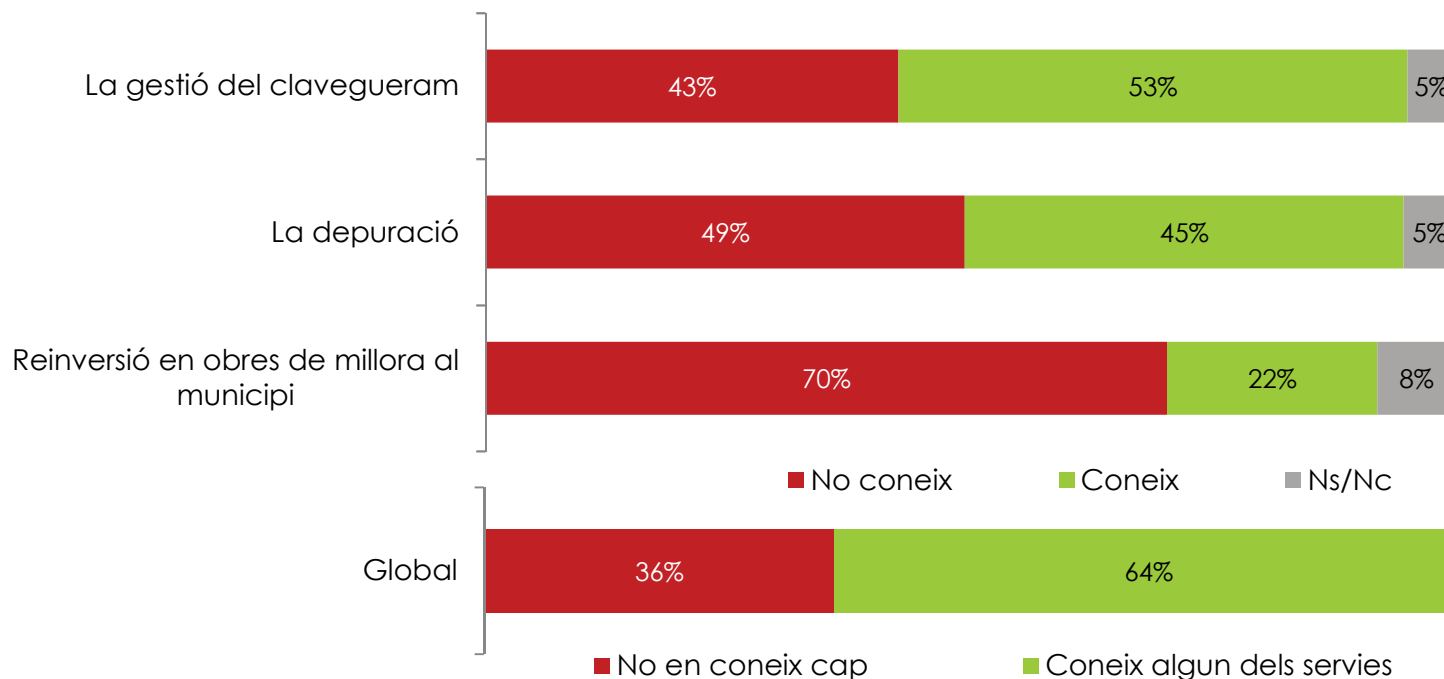
El perfil dels que responen que és pública o privada són més els de la zona de ponent de Cambrils.

Per altra banda, entre aquells que no responen trobem un perfil femení, de residents que fa menys de 30 que viuen al municipi i amb un nivell baix d'estudis.



▶ CONEIXEMENT DELS SERVEIS QUE PRESTA COMAIGUA

Base: Persones que coneixen COMAIGUA (87%; n=263 casos)



La majoria de la població consultada coneix algun dels serveis que presta COMAIGUA al municipi, sent la gestió del clavegueram el més conegut, seguit de la depuració. La reinversió en obres de millora en tercer lloc, no es coneix per un 70% de la població. En global, més d'un 60% de la població coneix algun dels tres serveis. Quasi un 30% coneix dos dels serveis i un 13% coneix els tres.

Entre aquells que no coneixen cap destaquen els no ocupats. Els que fa menys de 30 anys que viuen al municipi són els que coneixen menys la gestió del clavegueram i la depuració. També destaquen els joves com a menys coneixedors del servei de depuració i les dones desconeixen més la reinversió en obres de millora.

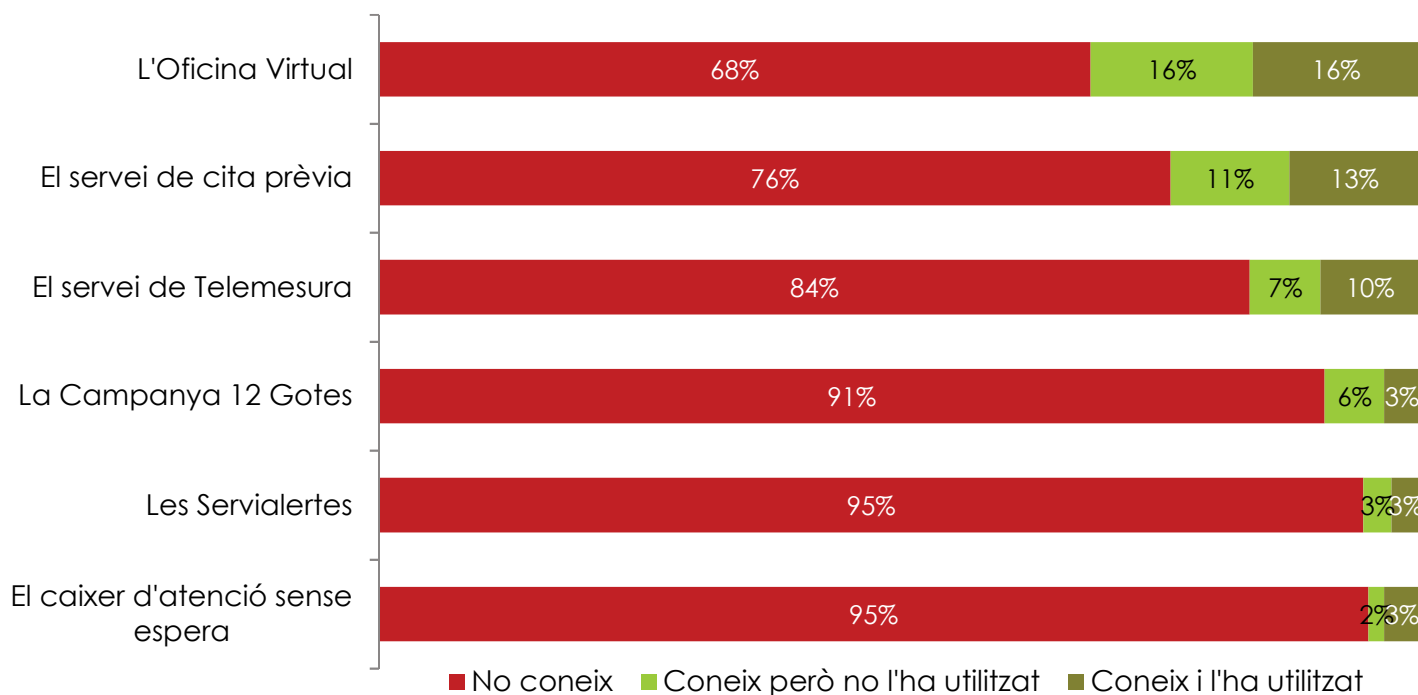


Coneixement de COMAIGUA ▶

Coneixement sobre nous serveis (I)

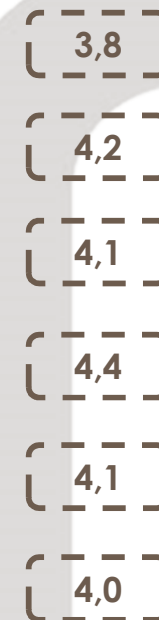
▶ CONEIXEMENT DELS NOUS SERVEIS QUE OFEREIX COMAIGUA

Base: Persones que coneixen COMAIGUA (87%; n=263 casos)



VALORACIÓ D'UTILITAT MITJANA

Base: Persones que coneixen i han utilitzat cada servei



Nota: Mitjanes en **escala de l'1 a 5**, on 1 és gens útil i 5 és molt útil. No es contemplen els Ns/Nc en el càlcul de la mitjana.

Destaca l'alt nivell de desconeixement dels nous serveis.

Els serveis més coneguts i també més utilitzats són: l'oficina virtual i el servei de cita prèvia, seguit del servei de telemesura i la campanya 12 gotes. Les servialertes i el caixer d'atenció sense espera són els menys utilitzats.

Els serveis que obtenen una millor valoració de la seva utilitat per aquells que l'han utilitzat són: la campanya 12 gotes i el servei de cita prèvia. L'oficina virtual, que és el més utilitzat rep la puntuació més baixa amb un 3,8, però amb bona nota.

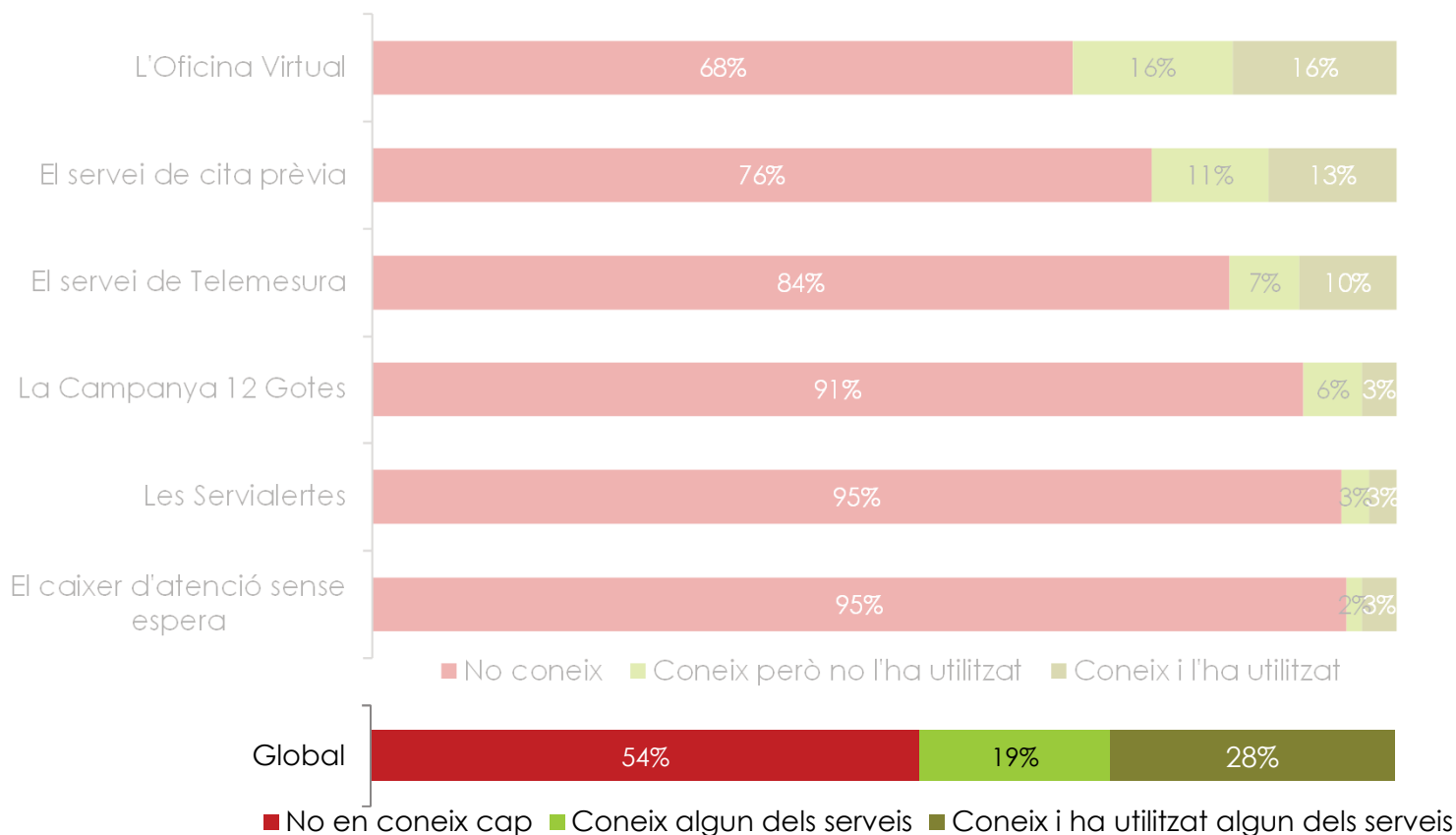


Coneixement de COMAIGUA ▶

Coneixement sobre nous serveis (II)

▶ CONEIXEMENT DELS NOUS SERVEIS QUE OFEREIX COMAIGUA

Base: Persones que coneixen COMAIGUA (87%; n=263 casos)



Globalment, els nous serveis que ofereix són poc coneguts; la meitat de la població no en coneix cap.

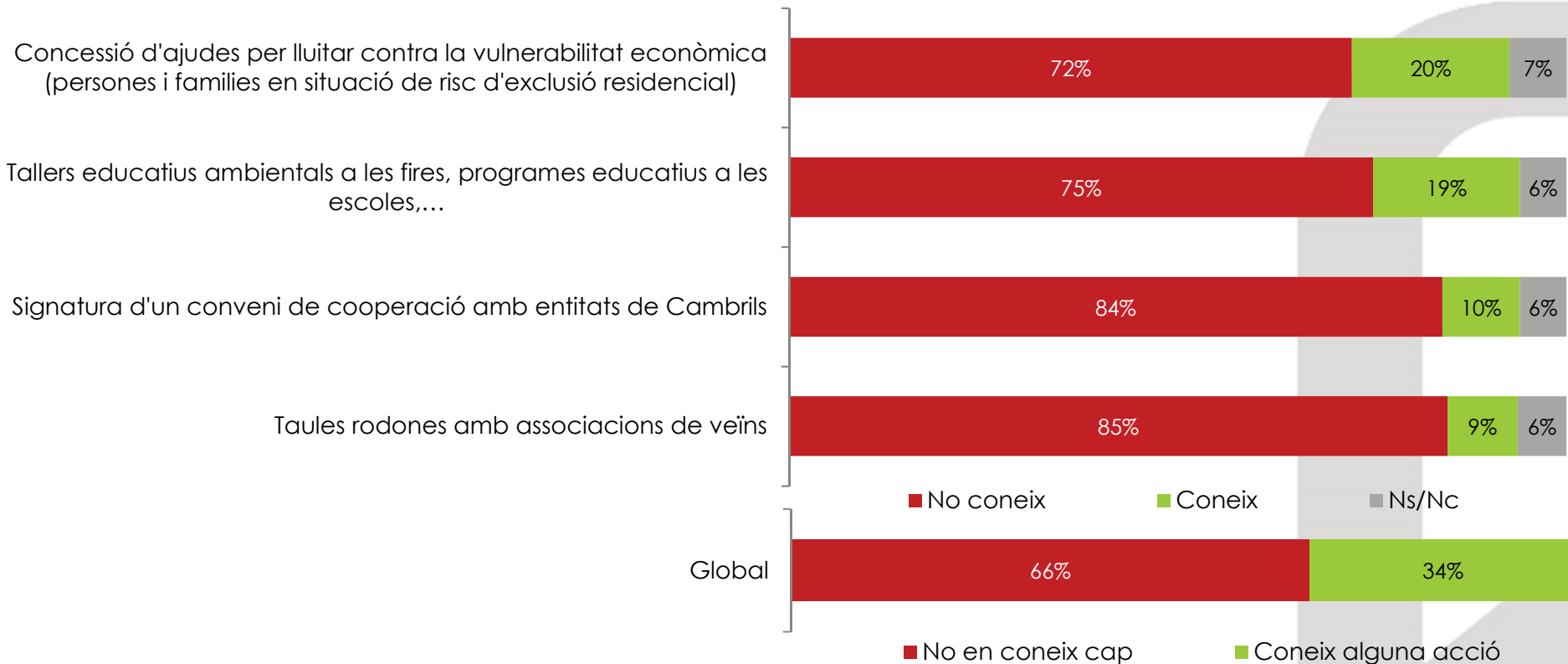
El perfil d'aquells amb un menor coneixement dels nous serveis que ofereix COMAIGUA són persones de major edat (+65 anys i jubilats/pensionistes) i amb un nivell d'estudis baix.

Per altra banda, aquells que més coneixen i utilitzen els nous serveis són persones de mitjana edat (45-54 anys) i ocupats.

Tan sols un 11% coneix més d'un dels nous serveis i un 9,5% n'ha utilitzat més d'un.



▶ CONEIXEMENT DELS ESDEVENIMENTS, PATROCINIS O ACCIONS DE RESPONSABILITAT SOCIAL

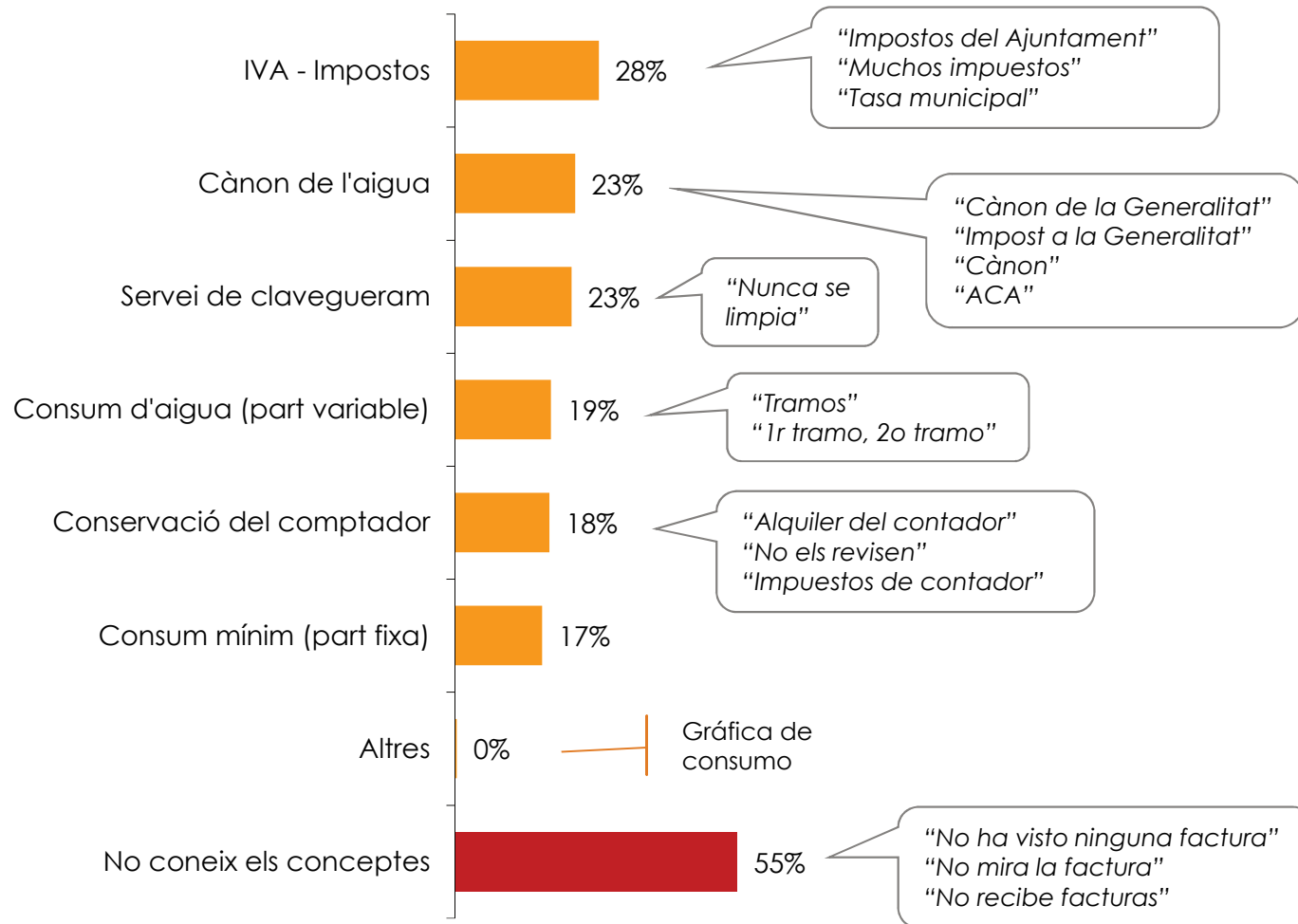


Dos terços de la població consultada no coneix cap de les accions de responsabilitat social anomenades. Tot i això, les més conegudes són: la concessió d'ajudes per lluitar contra la vulnerabilitat econòmica i els tallers educatius ambientals i programes educatius a les escoles. Només el 16% coneix dues o més accions de responsabilitat social.

Els que menys coneixen les accions de responsabilitat social que duu a terme COMAIGUA són gent de major edat i amb nivell d'estudis baix. Per contra, la població que viu al municipi des de sempre, de mitjana edat, amb un nivell d'estudis mitjà i ocupats són els que més coneixement tenen de les diferents accions.



▶ CONEIXEMENT DELS CONCEPTES QUE APAREIXEN A LA FACTURA



MITJANA DEL NÚMERO DE CONCEPTES QUE ES CONEIXEN

2,7

Base: Personas que mencionen algun dels conceptes de la factura (47%, n=140 casos)

En preguntar quins conceptes de la factura recorden, de forma espontània, la majoria de la gent no coneix els conceptes que hi apareixen. Aquests són, principalment, gent jove, amb un nivell baix d'estudis i no ocupats.

Entre els que en mencionen algun, el tema de l'IVA-impuestos, és el més mencionat seguit a poca distància pel cànon de l'aigua i el servei de clavegueram.

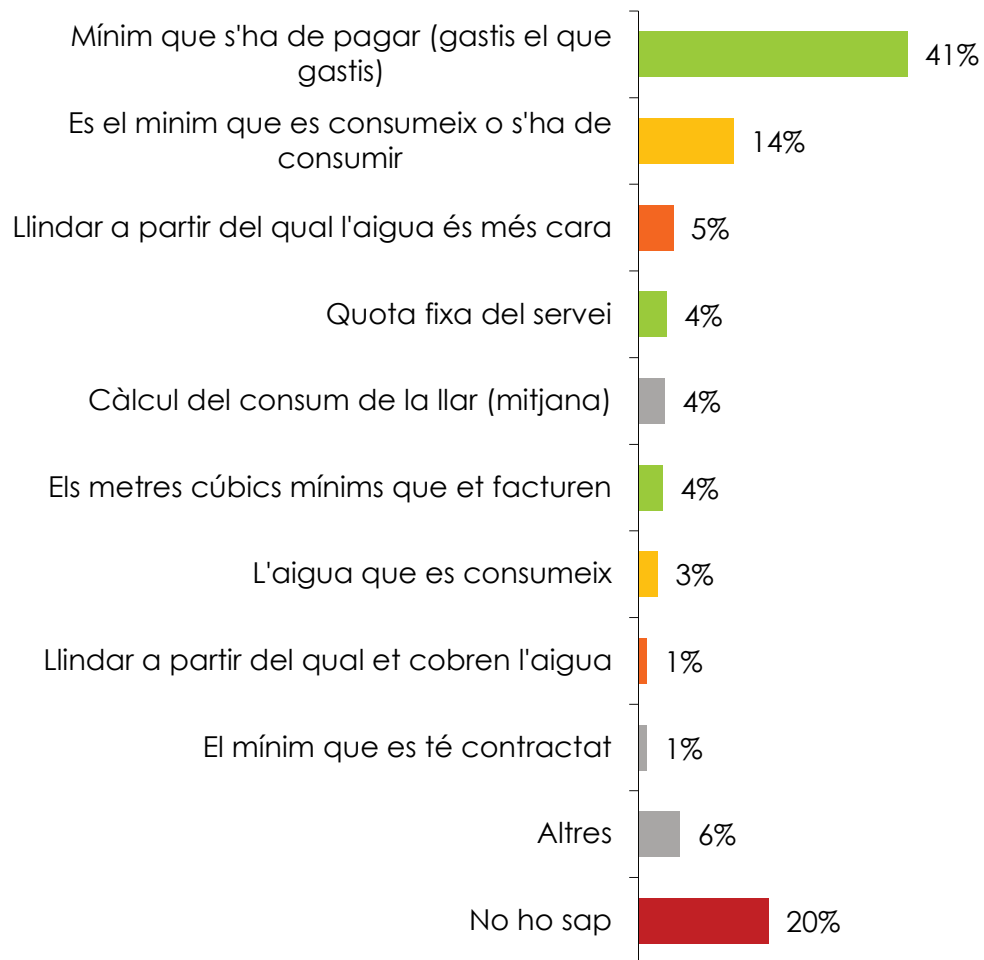
Els que mencionen algun concepte, de mitjana en mencionen entre 2 i 3.

Nota 1: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Nota 2: selecció de comentaris textuais que s'afegien quan la resposta no era literal. S'ha mantingut la llengua en la que es va respondre



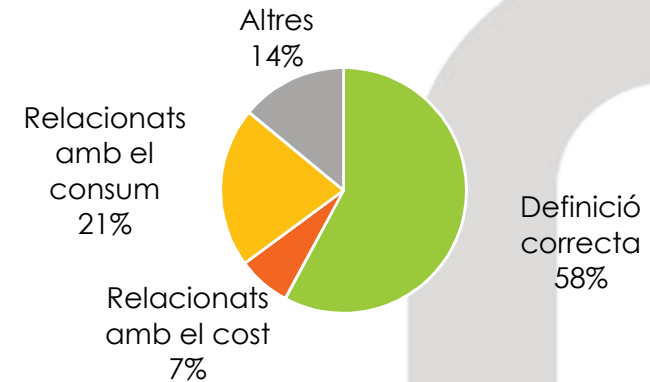
▶ CONEIXEMENT SOBRE EL CONCEPTE DE “CONSUM MÍNIM”



Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

▶ AGRUPACIÓ DELS CONCEPTES

Base: Persones que responen sobre el coneixement del concepte “Consum Mínim” (80%, n=241)



Quan es pregunta sobre el coneixement del significat del concepte “Consum mínim” que apareix a la factura, la majoria (un 58%) ho defineix correctament com el mínim que s'ha de pagar (gastis el que gastis), la quota fixa del servei o els metres cúbics mínims que et facturem. Un altre 7% ho relaciona amb altres tipus d'aspectes que tenen a veure amb el cost, i un 21% ho relacionen amb el consum.

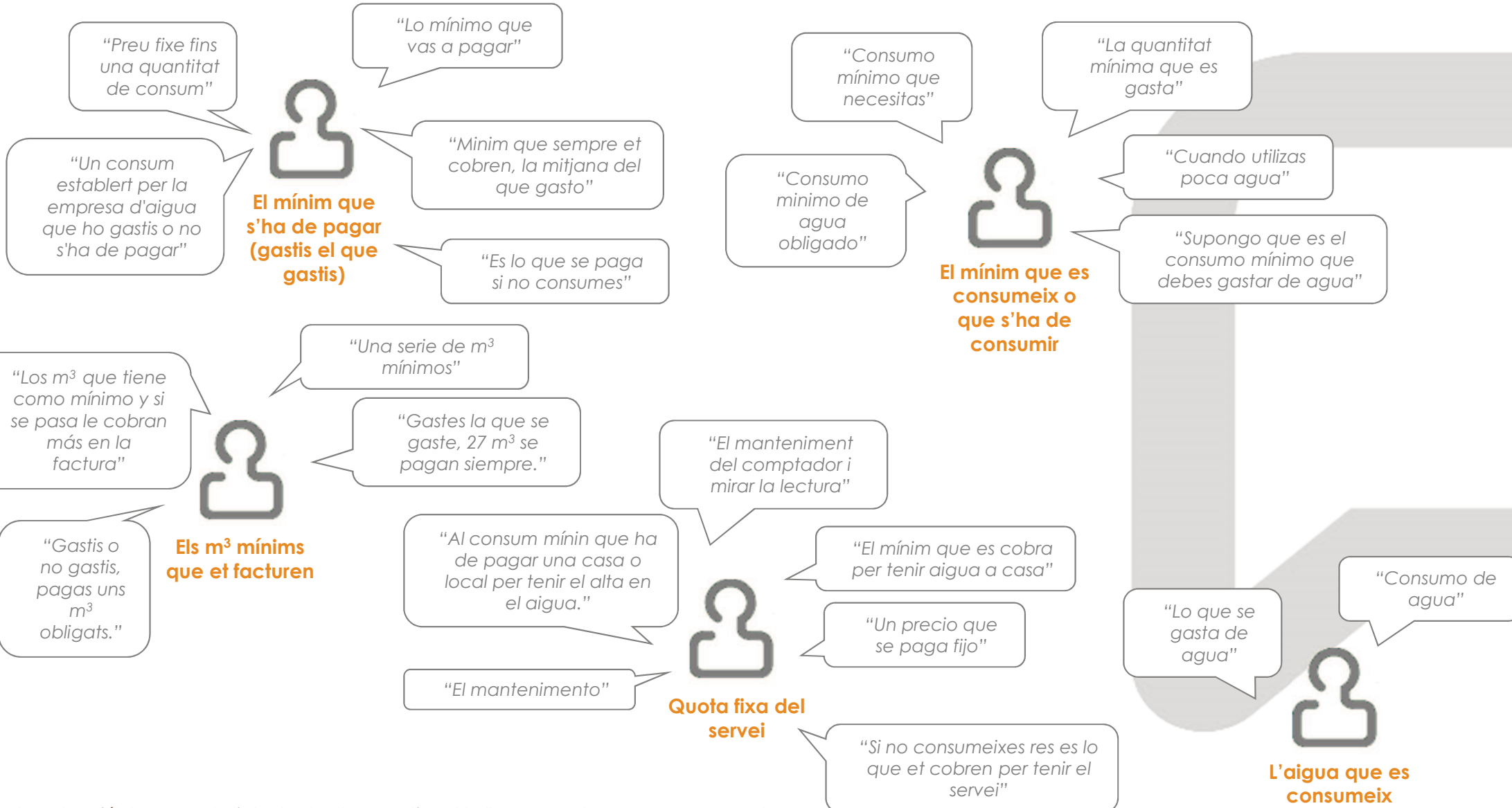
El coneixement de “Consum Mínim” és més elevat per la població de mitjana edat (35-44 anys) amb un nivell educatiu alt i ocupats.

També és significatiu que el 20% que no sap respondre són majoritàriament, nous residents, de més de 65 anys i amb un nivell baix d'estudis.



Coneixement de COMAIGUA ▶

Aprofundiment qualitatiu sobre el concepte de "Consum Mínim"

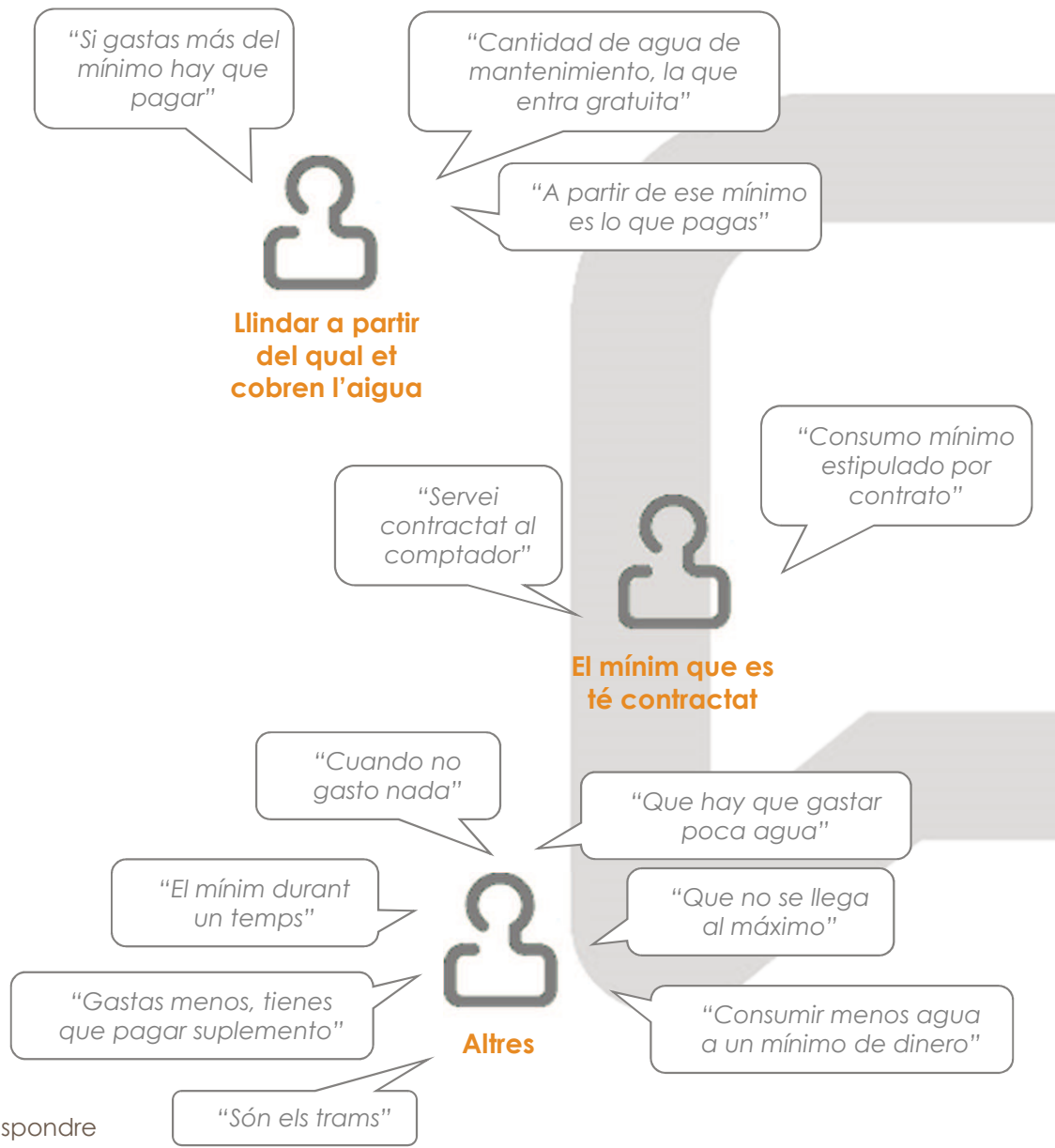
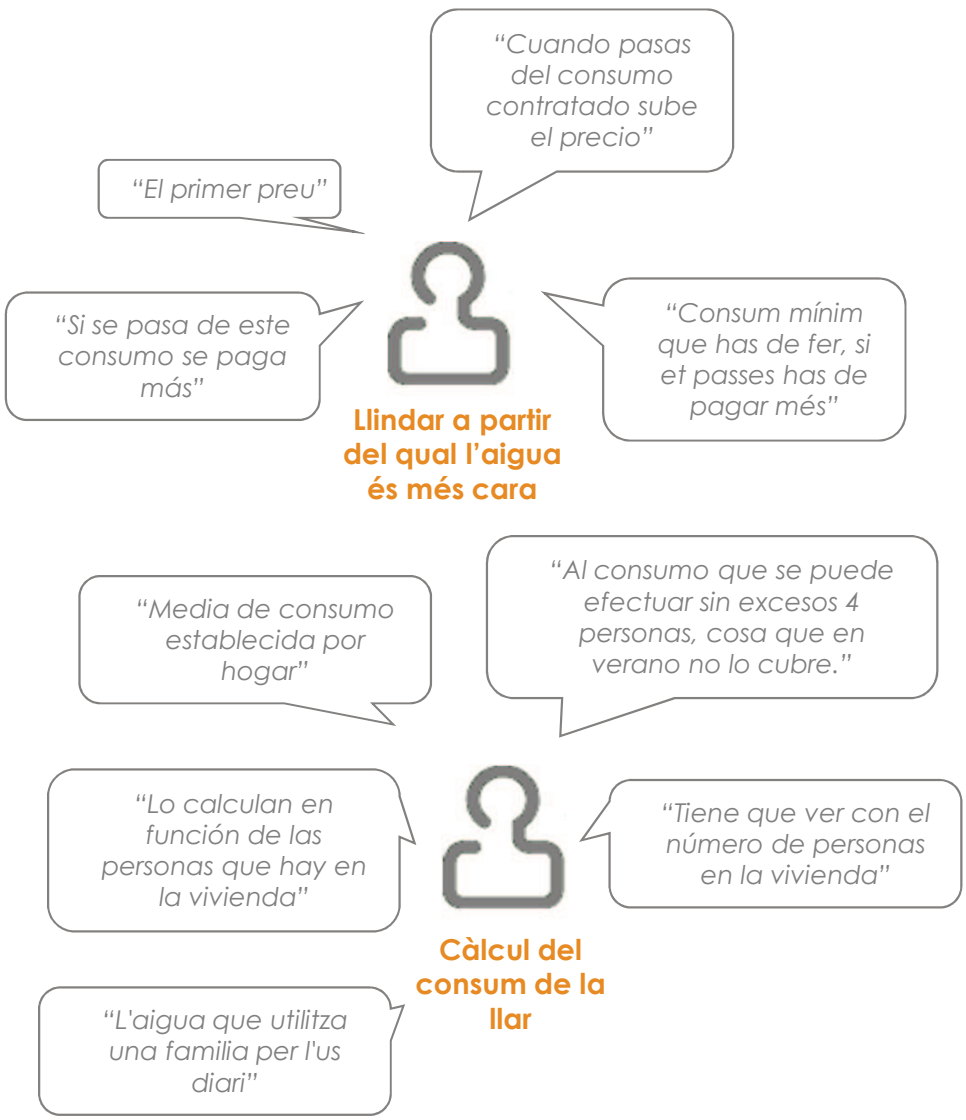


Nota: selecció de comentaris textuais, s'ha mantingut la llengua en la que es va respondre



Coneixement de COMAIGUA ▶

Aprofundiment qualitatiu sobre el concepte de "Consum Mínim"



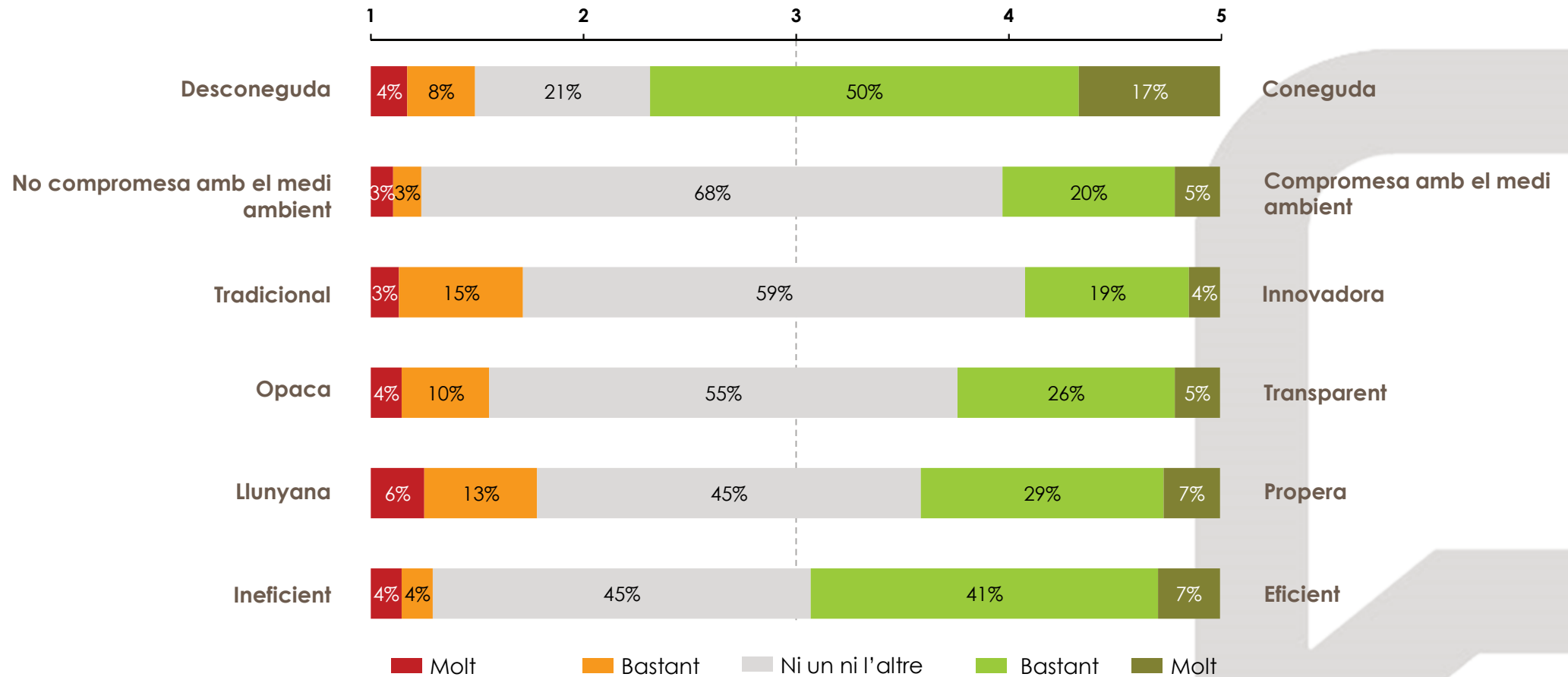
Nota: selecció de comentaris textuais, s'ha mantingut la llengua en la que es va respondre



INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA	5
CONEIXEMENT DE COMAIGUA	8
IMATGE DE COMAIGUA	20
SATISFACCIÓ AMB COMAIGUA	23
ACCIONS DE COMUNICACIÓ	32
CONCLUSIONS	35



▶ AMB QUINA CARACTERÍSTICA IDENTIFICA MÉS A COMAIGUA

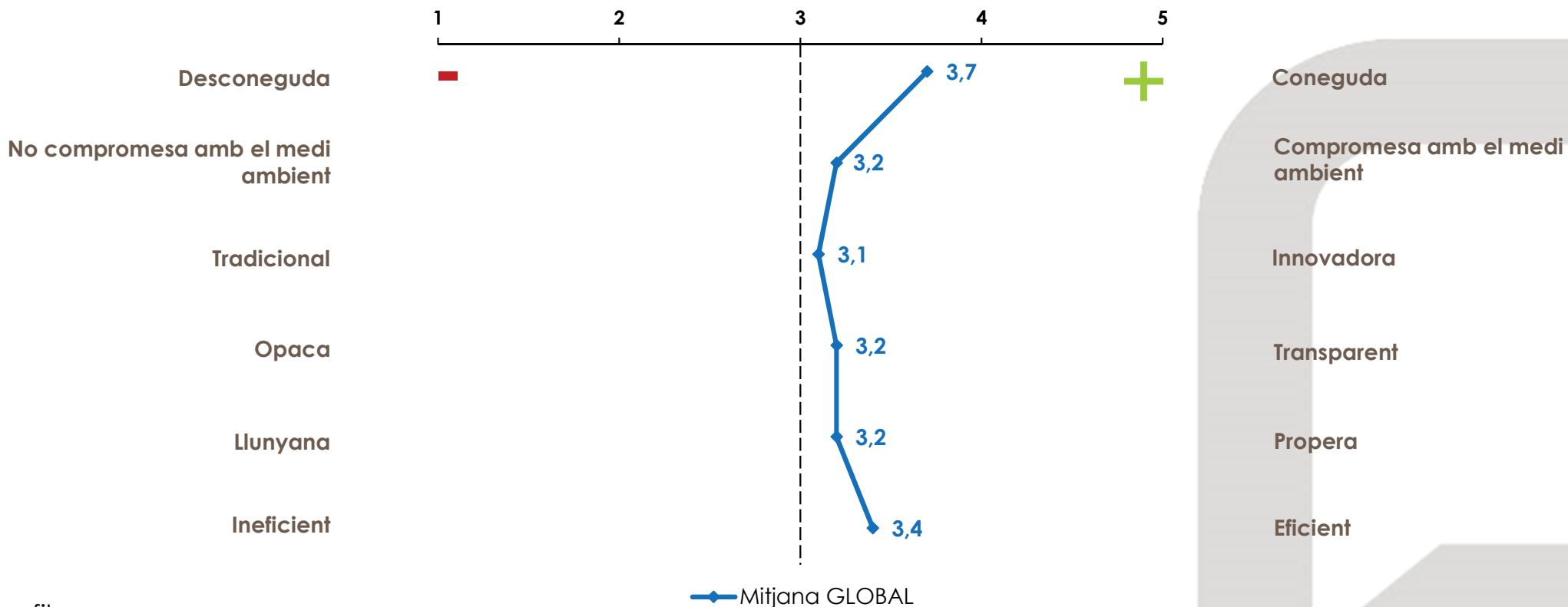


La majoria dels eixos d'imatge analitzats presenten un **alt nivell de no posicionament** degut principalment a un desconeixement dels serveis que presta i les seves accions. En tots els eixos predomina la vessant positiva sobre la negativa. L'eix amb menys diferències és el d'innovadora o tradicional.

COMAIGUA destaca per ser sobretot una empresa coneguda i eficient.



▶ INDICADOR D'ASSOCIACIÓ DELS ATRIBUTS D'IMATGE GLOBAL DE COMAIGUA



El perfil...

- ... de població jove, amb un nivell d'estudis baix i no ocupats són els que perceben COMAIGUA com a més desconeguda.
- ... que resideix des de fa més de 30 anys a Cambrils, que té entre 55 i 64 anys, un nivell baix d'estudis i estan jubilats consideren que l'empresa està menys compromesa amb el medi ambient.
- ... d'aquells que resideixen a la zona de llevant (Vilafortuny) i de 55 a 64 anys veuen l'empresa més tradicional.
- ... que veu l'empresa com a més opaca és la població d'entre 45 i 64 anys.
- ... que associa COMAIGUA com a més llunyana és la població masculina, més jove, amb un nivell alt d'estudis i també els jubilats.
- ... d'entre 45 i 54 anys amb un nivell alt d'estudis consideren que l'empresa és més ineficient.

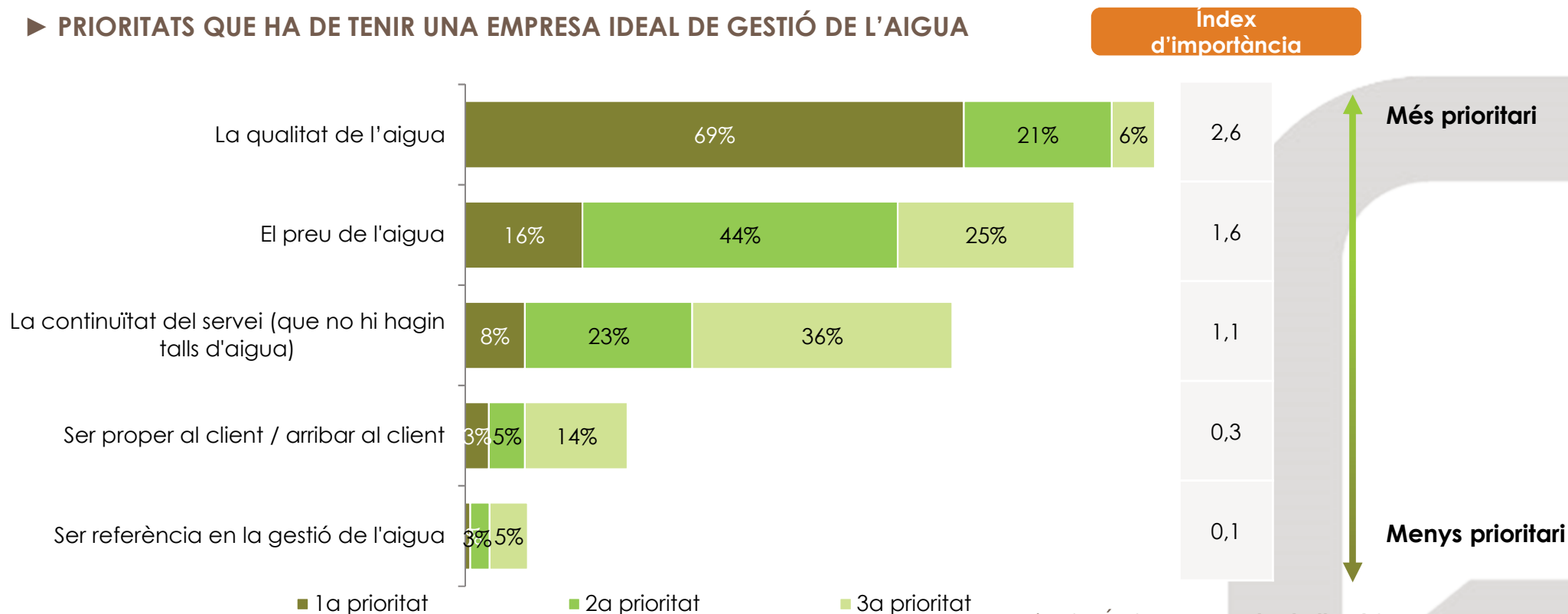


INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA	5
CONEIXEMENT DE COMAIGUA	8
IMATGE DE COMAIGUA	20
SATISFACCIÓ AMB COMAIGUA	23
ACCIONS DE COMUNICACIÓ	32
CONCLUSIONS	35



Prioritats que ha de tenir una empresa ideal de gestió de l'aigua

▶ PRIORITATS QUE HA DE TENIR UNA EMPRESA IDEAL DE GESTIÓ DE L'AIGUA



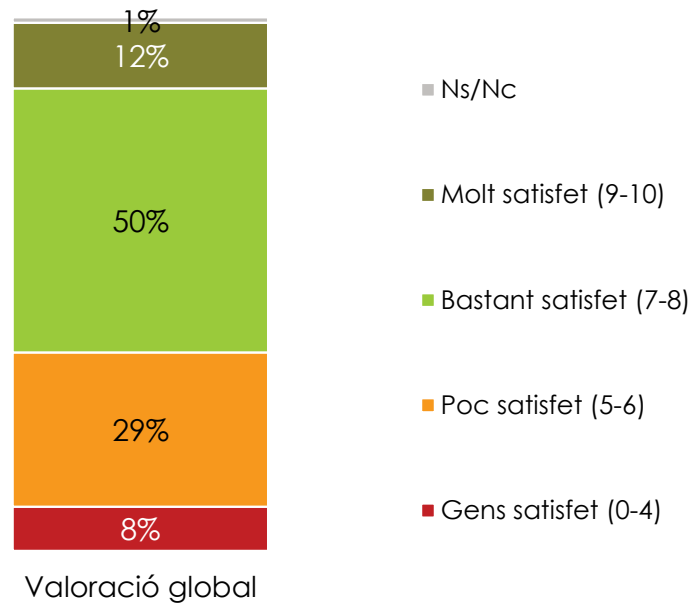
(Nota: Índex en **escala de l'1 al 3**, on 1 correspon a l'aspecte menys prioritari i 3 al més prioritari)

Les persones consultades consideren que l'aspecte més important que hauria d'assegurar una empresa ideal en la gestió de l'aigua és la **qualitat de l'aigua**, seguit del **preu** i de la **continuïtat del servei** (o la manca de problemes). Ser proper al client i ser referència en la gestió són els dos aspectes menys prioritaris.

La qualitat de l'aigua és la primera prioritat pels que tenen un nivell d'estudis mitjà. No obstant, la qualitat i el preu de l'aigua no són prioritaris per la població de més edat (jubilats/pensionistes) o pels que tenen un nivell d'estudis baix. La continuïtat del servei és més prioritari per la població de Vilafortuny (zona de llevant) i pels d'un nivell alt d'estudis, però no ho és tant per les dones i els que viuen a Cambrils des de sempre.



▶ SATISFACCIÓ GLOBAL AMB COMAIGUA



VALORACIÓ
MITJANA

6,7

Un 92% aproven el servei.

En general, quan es pregunta a la població per la satisfacció global amb COMAIGUA, la majoria dóna notes de 7 o més.

La valoració mitjana és gairebé de notable, un 6,7.

Cal destacar que solament hi ha un 8% de gent que suspèn la companyia d'aigües i quasi un 30% que dona notes d'aprobat (5-6).

D'entre els que donen puntuacions entre 7 i 8 destaquen els residents a la zona de ponent, amb un nivell d'estudis mitjà i ocupats. Els que donen notes excel·lents (9 i 10) són majoritàriament gent gran i amb baix nivell educatiu.

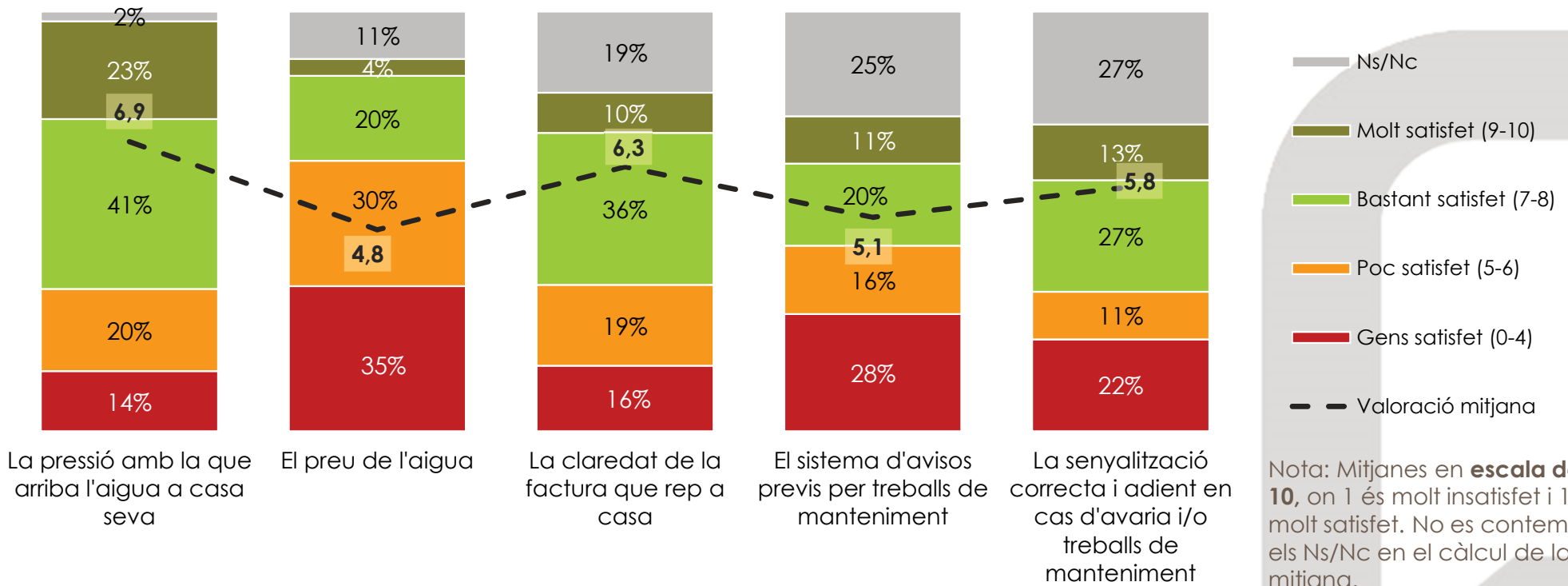
Nota: Mitjanes en **escala de l'0 a 10**, on 1 és molt insatisfet i 10 és molt satisfet. No es contemplen els Ns/Nc en el càlcul de la mitjana.



Satisfacció amb COMAIGUA ▶

Valoració del servei

▶ SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DE COMAIGUA



L'aspecte millor valorat al municipi és la pressió amb la qual l'aigua arriba a casa, seguit de la claredat de la factura. El preu és l'aspecte pitjor valorat, que suspèn amb un 4,8 de mitjana, un 35% de gens satisfets i un 30% de poc satisfets.

Hi ha un alt nivell de no resposta en la majoria de preguntes, excepte la de la pressió. Aquesta xifra de no resposta arriba al 25 i al 27% en el sistema d'avisos previs als treballs de manteniment i la senyalització correcta i adient en cas d'avaría o treballs de manteniment.

Els joves, els residents a la zona de ponent i els no ocupats són els que millor valoren la majoria d'aspectes relacionats amb el servei de COMAIGUA. Els més crítics són: els homes i la població de mitjana edat (35-64 anys).



La valoració global de COMAIGUA és de 6,7 punts sobre 10. Ara bé, hi ha una part de la població consultada que la valoren molt millor, de fet estan **molt satisfets** amb el servei, i n'hi ha una altra part de la població que valoren el servei molt pitjor, estan **poc satisfets**.

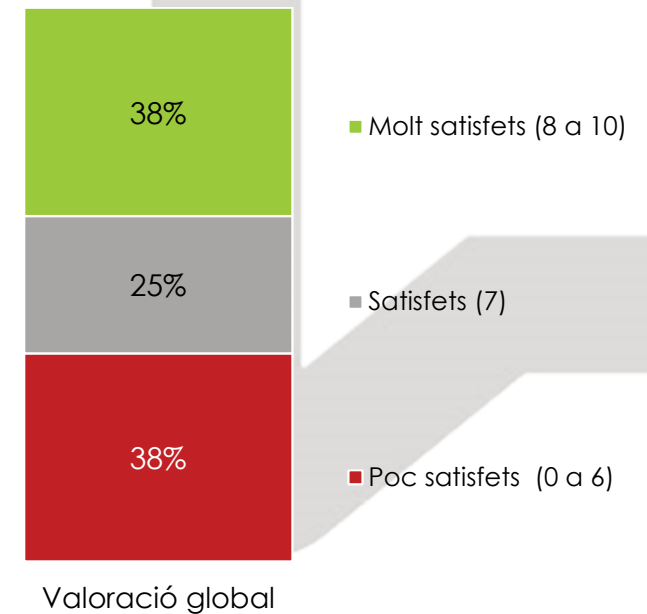
Què fa que un usuari acabi en el grup dels molt satisfets o en el grup dels poc satisfets? Quins aspectes dels que hem mesurat són els realment importants perquè ens valorin d'una o altra manera? I més important encara, què s'ha de fer per millorar? En quins aspectes s'han de prioritzar els esforços per satisfer el màxim de gent?

Amb aquest model estadístic, mitjançant **anàlisi discriminant**, tractarem d'esbrinar quins aspectes són els que expliquen que un usuari del servei valori COMAIGUA de forma excel·lent o per contra ens valori amb una nota inferior a 6.

VARIABLES EXPLICATIVES

- ✓ La pressió amb la que arriba l'aigua a casa seva
- ✓ El preu de l'aigua
- ✓ La claredat de la factura que rep a casa
- ✓ El sistema d'avisos previs per treballs de manteniment
- ✓ La senyalització correcta i adient en cas d'avaría i/o treballs de manteniment

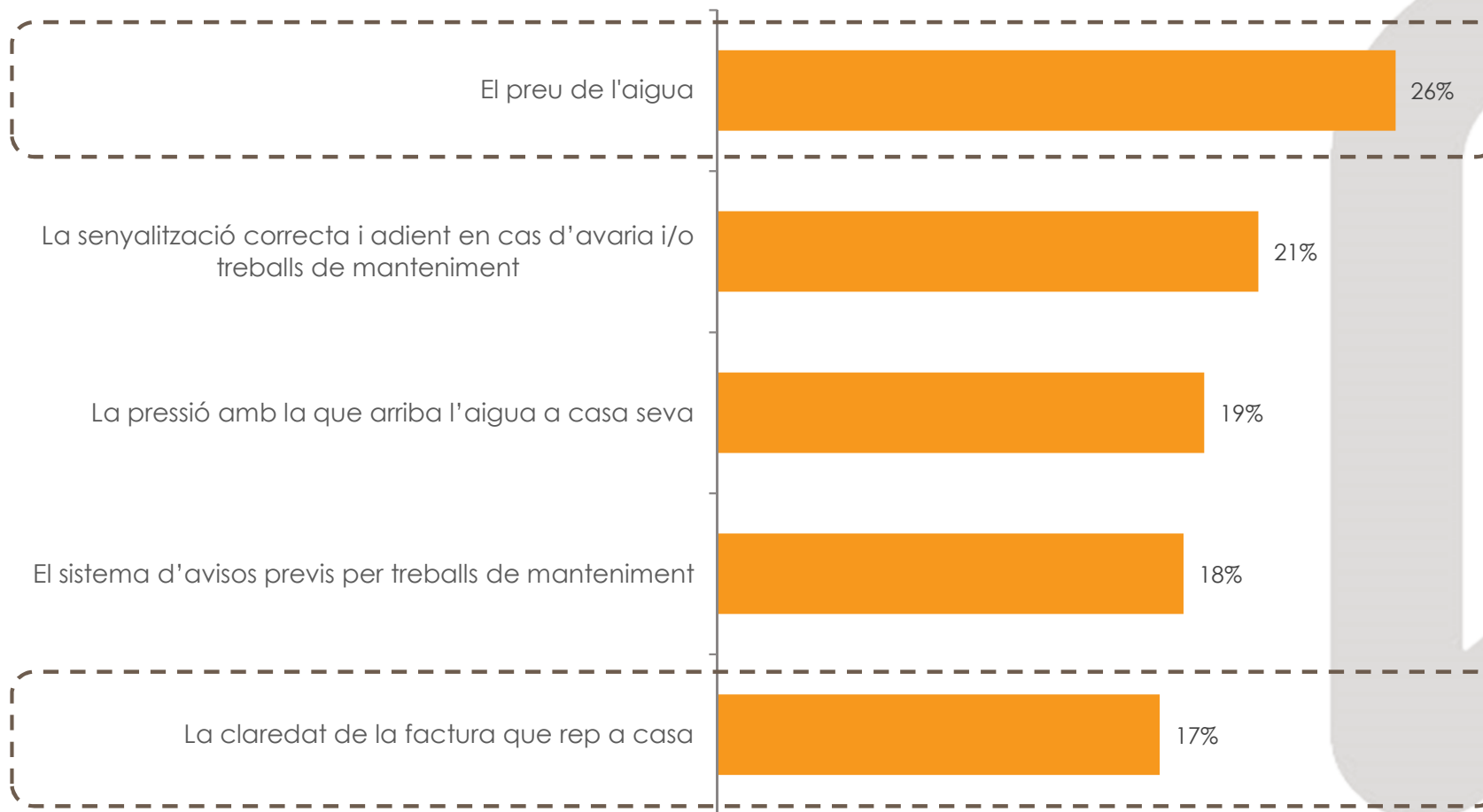
VARIABLE A EXPLICAR





Importància dels aspectes

El preu de l'aigua, seguits de la senyalització correcta i adient en cas d'avaría i/o treballs de manteniment són els aspectes que més contribueixen a una millor valoració global de COMAIGUA, per contra, el sistema d'avisos previs per treballs de manteniments i la claredat de la factura que rep a casa són els que menys contribueixen als canvis en la valoració global del servei.

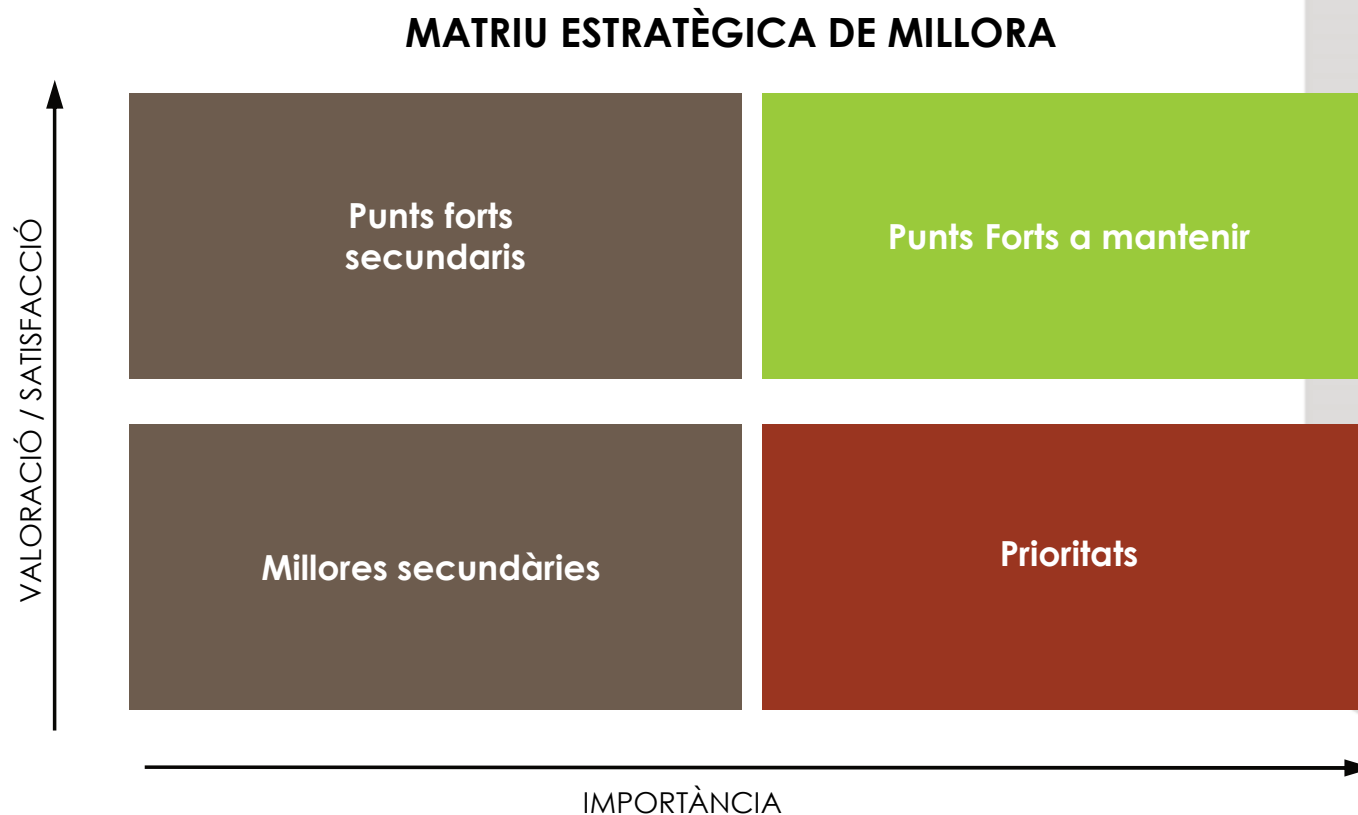


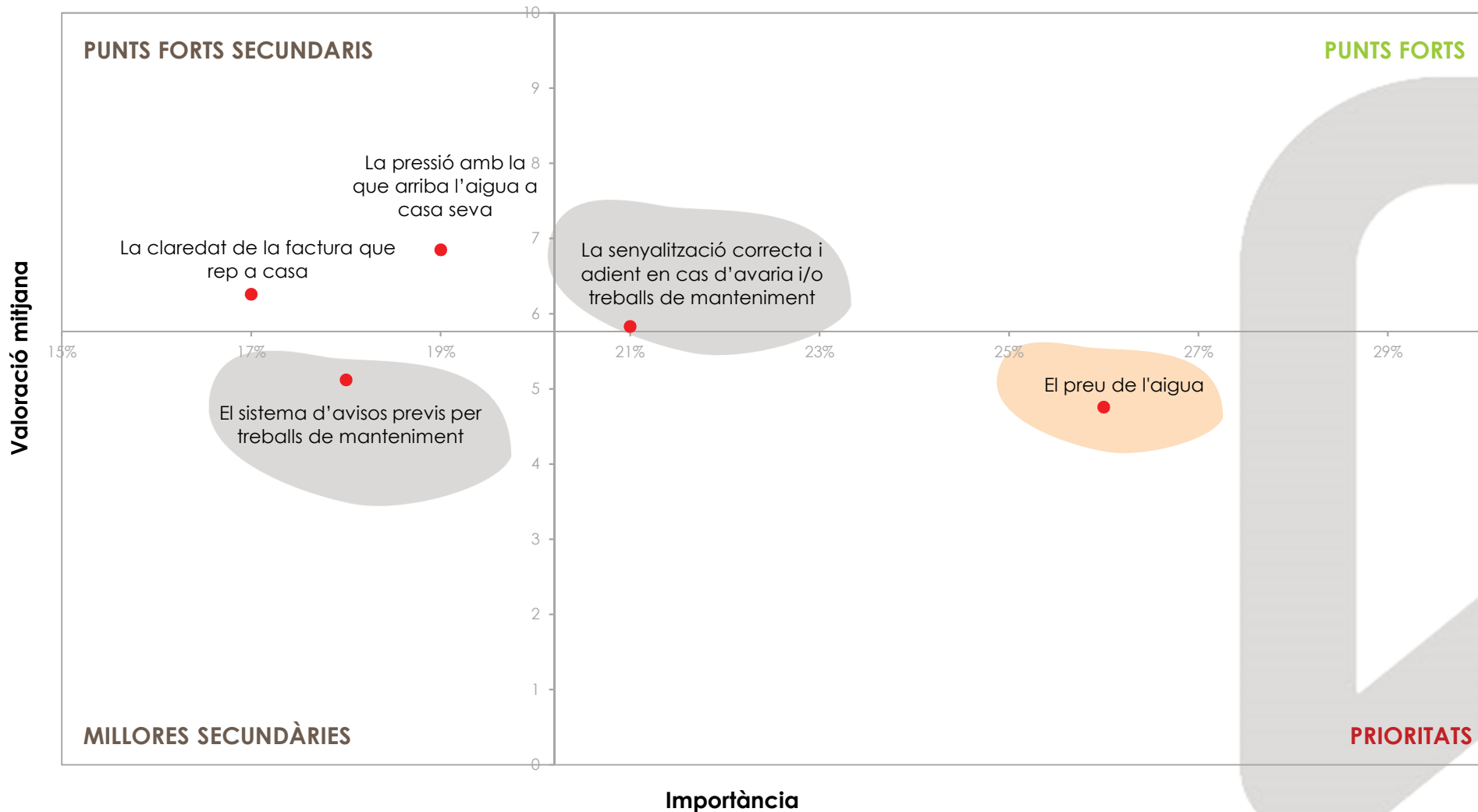
Nota: La importància dels diferents aspectes analitzats es mesura a través de la "correlació" dels mateixos amb la funció discriminant. Els aspectes amb major correlació són aquells en què les seves variacions provoquen una major variació de la variable a explicar, és a dir, la valoració global de COMAIGUA.



Una vegada analitzades les importàncies dels diferents aspectes en relació a COMAIGUA i la valoració mitjana que els usuaris han fet dels diferents aspectes del servei en el següent gràfic es creuen les dues informacions mitjançant el desenvolupament d'una matriu estratègica de millora amb les **importàncies** sobre l'eix de les X i les **valoracions** dels aspectes sobre l'eix de la Y.

De forma molt gràfica, ens permet identificar quines són les prioritats de millora.





Si es vol augmentar el nivell de satisfacció envers el servei, s'hauria d'incidir de forma prioritària en el **preu de l'aigua**. Però atenció, cal també tenir en compte el sistema d'avisos i estar alertes a la senyalització.

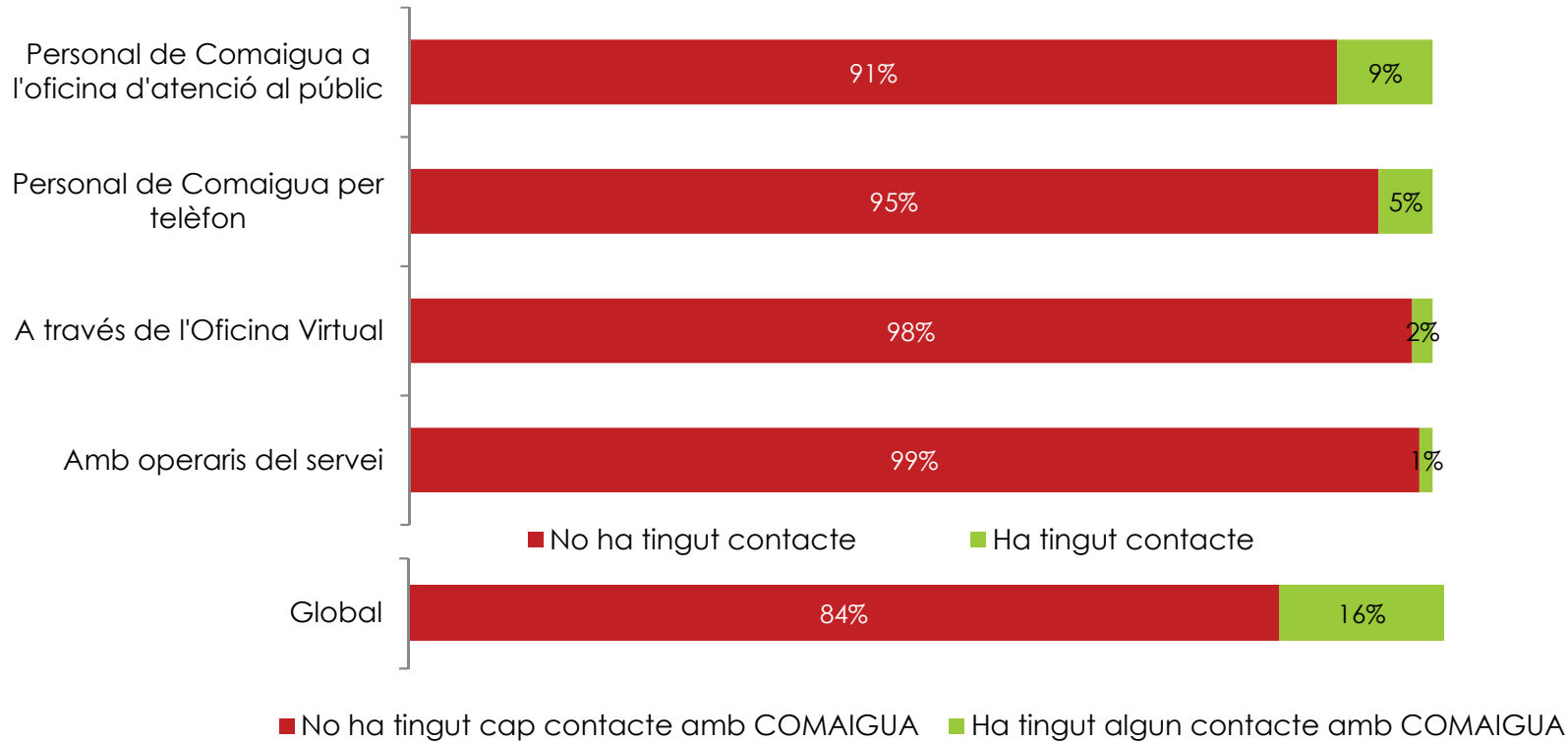
Com a punts forts secundaris tenim la claredat de la factura i la pressió amb la qual arriba l'aigua a casa.



Satisfacció amb COMAIGUA ▶

Valoració de l'atenció

▶ SATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ DE COMAIGUA



VALORACIÓ MITJANA

Base: Persones que han tingut contacte amb cadascun

8,0

7,3

6,7

4,5

Nota: Mitjanes en **escala de l'0 a 10**, on 1 és molt insatisfet i 10 és molt satisfet. No es contemplen els Ns/Nc en el càlcul de la mitjana.

Destacar el baix nivell de contacte amb diferents serveis d'atenció a l'usuari; més d'un 80% no ha tingut cap contacte amb COMAIGUA. El contacte amb el personal a l'oficina d'atenció al públic és el més utilitzat i és el que millor es valora.

Els residents al centre urbà de Cambrils són els que majoritàriament no han tingut cap contacte amb COMAIGUA.



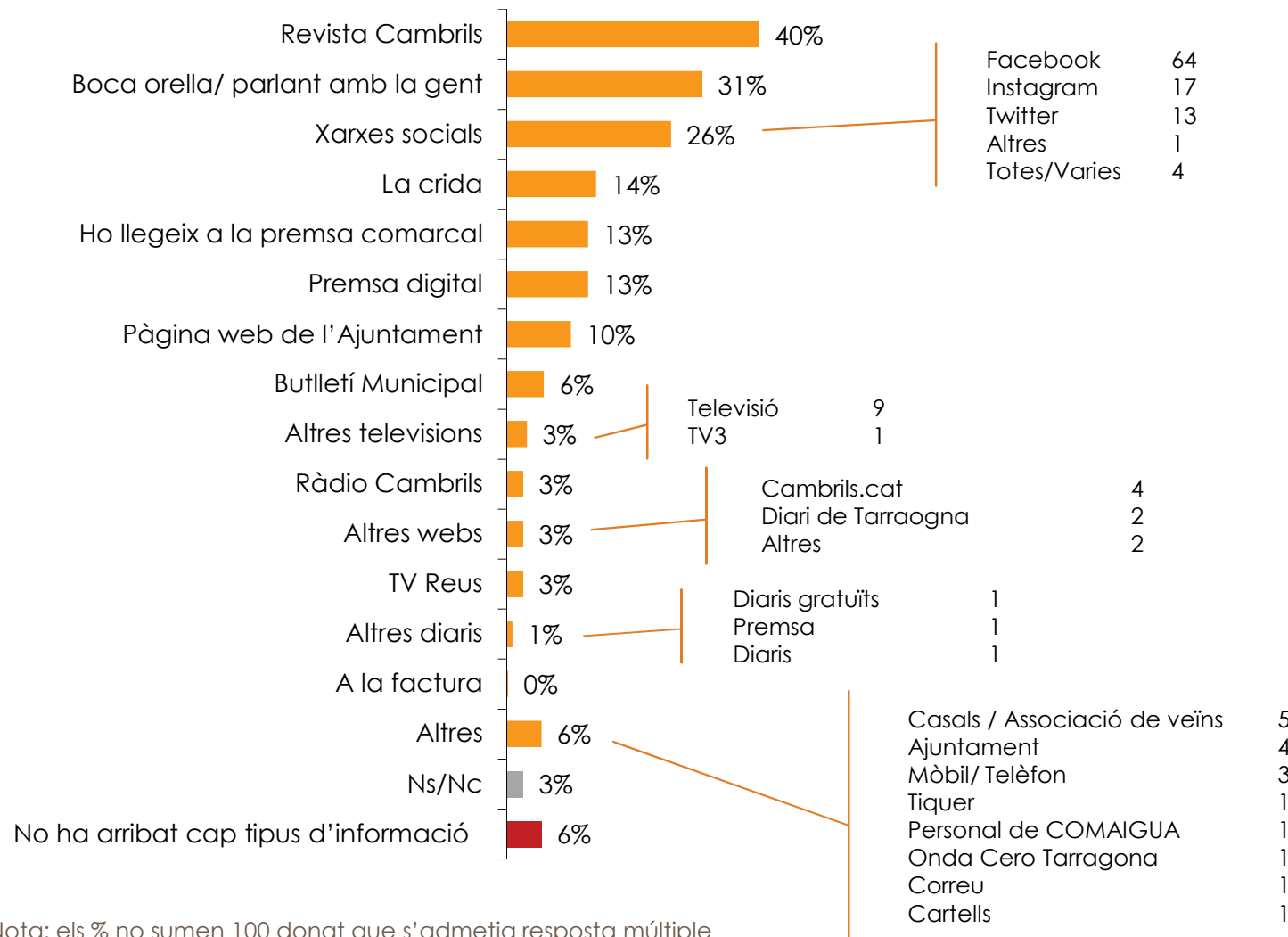
INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA	5
CONEIXEMENT DE COMAIGUA	8
IMATGE DE COMAIGUA	20
SATISFACCIÓ AMB COMAIGUA	23
ACCIONS DE COMUNICACIÓ	32
CONCLUSIONS	35



Accions de comunicació ►

Canals més utilitzats per informar-se de Cambrils

► A TRAVÉS DE QUINS CANALS S'INFORMA DEL QUE PASSA A CAMBRILS



Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple

Els canals més utilitzats per informar-se del que passa a Cambrils són: la revista Cambrils, el boca-orella i les xarxes socials (principalment, Facebook).

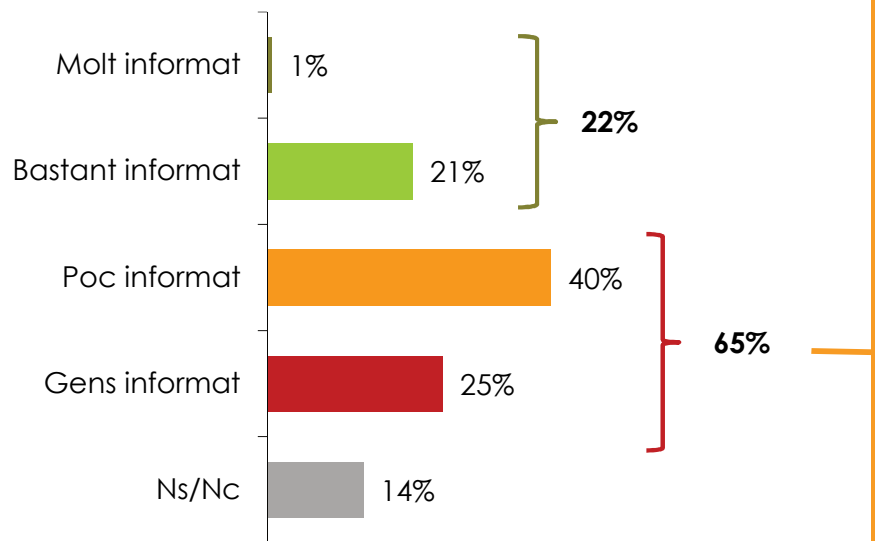
El perfil de població que s'informa a través de la revista Cambrils, és aquell resident de tota la vida amb un nivell alt d'estudis.

El perfil del qui s'informa parlant amb la gent, és majoritàriament aquell amb un nivell baix d'estudis

El perfil del qui busca la informació a través de les xarxes socials, és majoritàriament la gent entre 35 i 54 anys, tant ocupats com no ocupats.



► NIVELL D'INFORMACIÓ SOBRE ELS SERVEIS I ACTUACIONS QUE REALITZA COMAIGUA

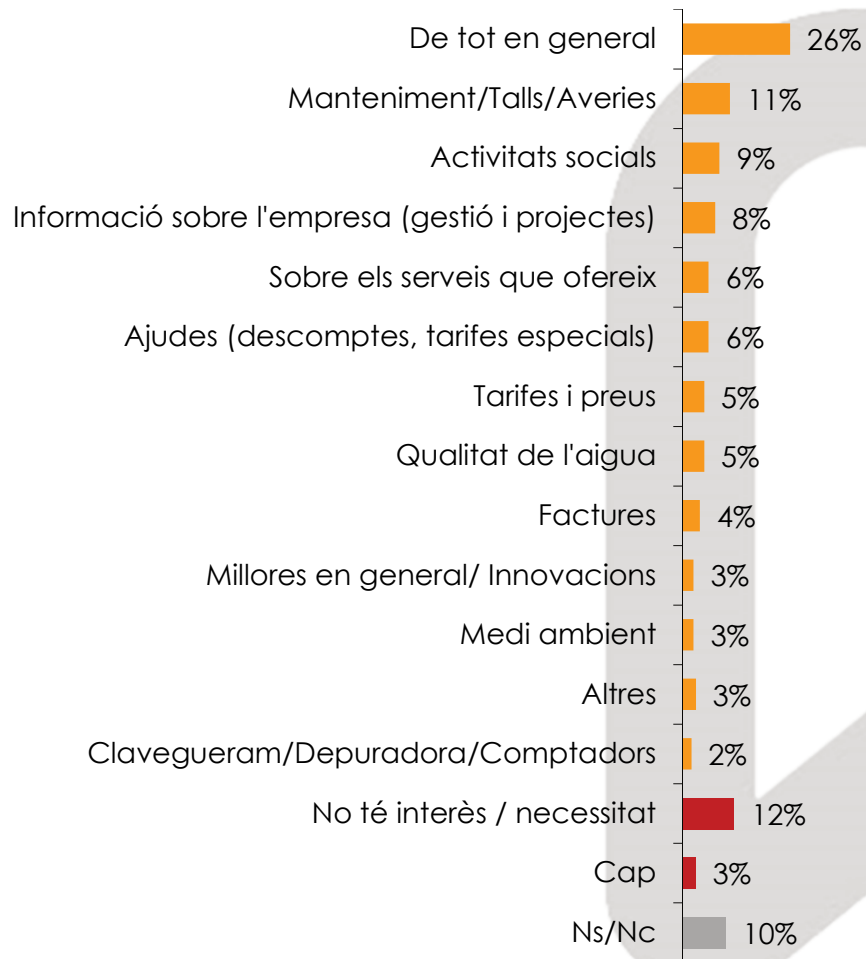


Quasi dues terceres parts de la població es senten poc o gens informades sobre els serveis i actuacions que realitza COMAIGUA.

La majoria voldria estar més informat de tot en general; però sobretot de les accions de manteniment, talls i avaries, les activitats socials i informació sobre l'empresa en termes de com es gestiona, quins projectes duu a terme, etc.

► ASPECTES SOBRE ELS QUALS ES VOL MÉS INFORMACIÓ

Base: Persones que es senten poc o gens informades (65%, n=196 casos)



Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA	5
CONEIXEMENT DE COMAIGUA	8
SATISFACCIÓ AMB COMAIGUA	20
IMATGE DE COMAIGUA	23
ACCIONS DE COMUNICACIÓ	32
CONCLUSIONS	35



CONEIXEMENT DE COMAIGUA

- ▶ Les dades mostren una població consultada bastant coneixedora de quina és l'empresa que gestiona l'aigua al seu municipi, Cambrils. Un 88% coneix COMAIGUA, ja sigui espontàniament o de forma suggerida. Tot i això, destaca el fort desconeixement dels serveis i accions que ofereix o realitza l'empresa (sobretot aquells serveis nous i les accions de responsabilitat social). El desconeixement és més accentuat entre persones amb un nivell baix d'estudis, entre els més joves, però també els més grans, no ocupats i residents que fa menys de 30 anys que viuen al municipi.
- ▶ Més de la meitat de la població no pot recordar cap dels conceptes que apareixen a la factura. Entre els que mencionen algun concepte, mencionen de mitjana 2,7 conceptes, principalment l'IVA i els impostos, seguit a poca distància per la resta de conceptes.
- ▶ En preguntar sobre el coneixement del concepte "Consum Mínim" que apareix a la factura, un 58% ho defineix correctament com el "mínim que s'ha de pagar (gastis el que gastis)", "quota fixa del servei" o "metres cúbics mínims que et facturem".

IMATGE DE COMAIGUA

- ▶ Els eixos d'imatge reflecteixen un alt nivell de no posicionament ni a favor ni en contra dels diferents atributs. Aquest fet, lliga amb el fort desconeixement dels serveis i accions de COMAIGUA, també al sentiment de manca d'informació sobre els serveis i d'actuacions que realitza l'empresa, però en cap cas al coneixement de la marca, que sí és coneguda. Tot i això, en general predominen els eixos positius. Principalment destaquen els eixos **d'empresa coneguda i eficient**. Com a eixos amb més dualitat i amb un component més negatiu, estarien el d'empresa tradicional.
- ▶ El perfil d'aquells que la consideren més tradicional que innovadora són majoritàriament residents a Vilafortuny i la zona de llevant i entre els 55 i els 64 anys.



SATISFACCIÓ AMB COMAIGUA

- ▶ Per 7 de cada 10 consultats, la prioritat principal que hauria de tenir una empresa de gestió de l'aigua ideal és garantir **la qualitat de l'aigua**, seguit del preu de l'aigua i la de la continuïtat del servei.
- ▶ Un 92% aproven el servei i un 62% el valora amb una nota per sobre del 7. Els aspectes millor valorats són:
 - 😊 La pressió de l'aigua
 - 😊 La claredat de la factura
- ▶ Sent un aspecte prioritari en la configuració de la valoració positiva de COMAIGUA i del que s'espera d'una empresa ideal de gestió de l'aigua, **el preu** és el factor pitjor valorat, suspnent amb un 4,8.
 - 😞 El preu de l'aigua
- ▶ **El preu** esdevé l'aspecte sobre el qual caldria treballar per millorar el nivell de satisfacció global. Tenint en compte també el **sistema d'avisos** (com a millora secundària) i **la senyalització per treballs de manteniment** que apareix com a punt fort però amb risc de convertir-se en una prioritat.
- ▶ Destacar el baix nivell d'interacció amb els diferents punts o canals d'atenció de l'empresa, no obstant qui sí ha tingut oportunitat de fer-los servir, la satisfacció amb l'atenció rebuda per part de COMAIGUA és alta, excepte per part dels operaris del servei que suspendrien amb un 4,5. Però cal destacar que la gran majoria diu no haver mantingut contacte.



ACCIONS DE COMUNICACIÓ

- ▶ Els canals més utilitzats per informar-se del que passa a Cambrils són: la revista Cambrils, el boca-orella i les xarxes socials (principalment, Facebook). El perfil de població que s'informa a través de la revista Cambrils, és aquell resident de tota la vida amb un nivell alt d'estudis. El que s'informa parlant amb la gent són majoritàriament residents amb un nivell baix d'estudis i els que busquen la informació a través de les xarxes socials, són majoritàriament gent entre 35 i 54 anys, tant ocupats com no ocupats.
- ▶ Tal com es desprèn de l'estudi, en general la població se sent poc o gens informada sobre els serveis i actuacions que realitza COMAIGUA al municipi, fet que determina l'alt desconeixement i la dificultat en el posicionament. Les accions de comunicació futures que la mostra consultada demandaria són: informar de tot en general però especialment, d'accions de manteniment, talls i avaries, seguit d'activitats socials, informació sobre l'empresa (gestió, projectes), dels serveis que ofereix, ajudes per pagar l'aigua, informació sobre tarifes i preus, i sobre la qualitat de l'aigua.



RECOMANACIÓ

- ▶ COMAIGUA és coneguda com l'empresa que gestiona el servei de l'aigua a Cambrils, però es desconeix el gran esforç de modernització, de reinversió, de nous serveis que ha incorporat i que pretenen millorar la qualitat de vida i aportat tranquil·litat als veïns, ...
 - ▶ Incentivar el coneixement de la diversitat de serveis, models d'atenció i accions de responsabilitat social de COMAIGUA, podria augmentar el nivell de satisfacció global i amb els seus serveis, però també facilitaria el posicionament d'aquells que actualment no valoren la majoria d'aspectes relacionats amb la seva activitat a causa del poc desconeixement.
- ▶ El preu de l'aigua s'ha configurat com el factor que més col·labora en una bona valoració de COMAIGUA, i és a més la segona prioritat d'una empresa ideal de gestió de l'aigua, però molt possiblement la manca de connexió entre aquest i el coneixement i per tant d'ús dels nous serveis que ofereix COMAIGUA, fan que sigui un dels factors pitjor valorats. Aquesta connexió podria ser també un objectiu prioritari. "Pago, però si no se pel que pago, qualsevol preu em semblarà car".
- ▶ Més enllà del preu, la senyalització correcta en cas d'avaría, seria el següent factor determinant d'una bona valoració de l'empresa, i que tot i sent un punt fort, caldrà esmerçar esforços i imaginació per que no passi a ser un punt feble.
- ▶ La senyalització correcta i molt lligat amb aquesta, el sistema d'avís previs a treballs de manteniment, caldria d'un anàlisi en profunditat sobre els motius de la baixa satisfacció per un percentatge molt important d'usuaris: 33% i 44% respectivament.



Raval de Jesús, 36. 1^a planta

43201 Reus

T. 977 773 615

www.gabinetceres.com



@GabinetCeres