



**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable

Estudi de Satisfacció

Servei Bàsic

Usuaris Domèstics

Informe de Resultats

Febrer 2023

INTRODUCCIÓ

PLANTEJAMENT METODOLÒGIC

Objectius de l'estudi

Per què fem aquest estudi de satisfacció?

Per conèixer la percepció i valoració que en fan el clients domèstics del servei d'Aigües de Barcelona



Per captar els hàbits, els requeriments i expectatives del client en les gestions amb Aigües de Barcelona



Per tenir-ne una eina de millora de l'experiència del client i poder fer seguiment continu



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.

PLANTEJAMENT METODOLÒGIC

Fitxa Tècnica



UNIVERS

Clients domèstics de la Companyia.

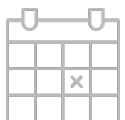
MOSTRA

1.513 Enquestes vàlides en una distribució mostral Estratificada per Gerència
Error mostral: +/-2.1%



METODOLOGIA

Enquesta telefònica



CALENDARI

Treball de camp: entre octubre i desembre de 2023

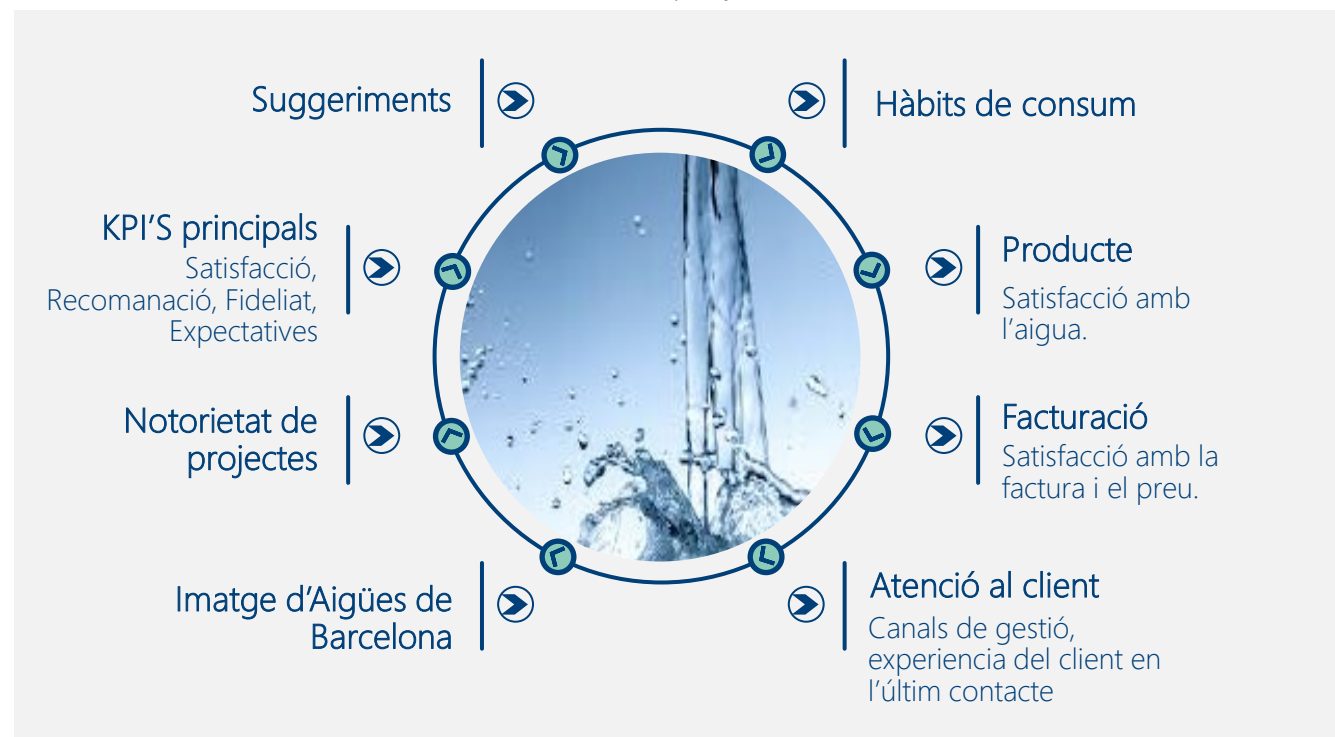
Presentació de resultats: gener 2023



ASPECTES AVALUATS

El qüestionari manté la mateixa estructura que les edicions precedents

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).



PLANTEJAMENT METODOLÒGIC

Distribució de la mostra

Les 1.513 enquestes han quedat distribuïdes de la següent manera, segons Gerència i variables sociodemogràfiques:

Gerència	n	%	Evol.	
Llobregat Sud	160	10.6%	-0.0	■
Llobregat Nord	229	15.1%	+0.3	■
Barcelona Sud	428	28.3%	-0.2	■
Barcelona Nord	463	30.6%	-0.1	■
Besòs	233	15.4%	+0.1	■

Abastament	n	%	Evol.	
Abrera (Llob)	9	0.6%	+0.3	
Abrera (Llob)/Mina Seix	3	0.2%	-0.1	
Cardedeu (Ter)	260	17.2%	-0.0	■
Estrelles (Pous)	17	1.1%	-0.4	
SJD (Llob/Pous)	188	12.4%	+0.3	■
SJD (Llob/Pous)/Fontsanta	250	16.5%	-0.2	■
SJD(Llob/Pou)/Card./Font.	786	51.9%	+0.1	■

Edat	n	%	Evol.	
Entre 18-30 anys	13	0.9%	-3.1	
Entre 31-45 anys	267	17.6%	-4.2	■
Entre 46-64 anys	712	47.1%	+2.9	■
Majors de 64 anys	492	32.5%	+4.2	■
No contesta	29	1.9%	+0.3	

Sexe	n	%	Evol.	
Homes	905	60.7%	-2.7	■
Dones	587	39.3%	+2.7	■

Persones a la llar	n	%	Evol.	
Una	208	13.7%	+0.4	■
Dos	557	36.8%	+2.3	■
Tres o quatre	621	41.0%	-0.7	■
Cinc o més	97	6.4%	-1.5	■
No contesta	30	2.0%	-0.6	

Evol. → Evolució respecte als resultats de 2022.

HÀBITS DE CONSUM D'AIGUA



HÀBITS DE CONSUM

Tipus d'aigua consumida en exclusivitat

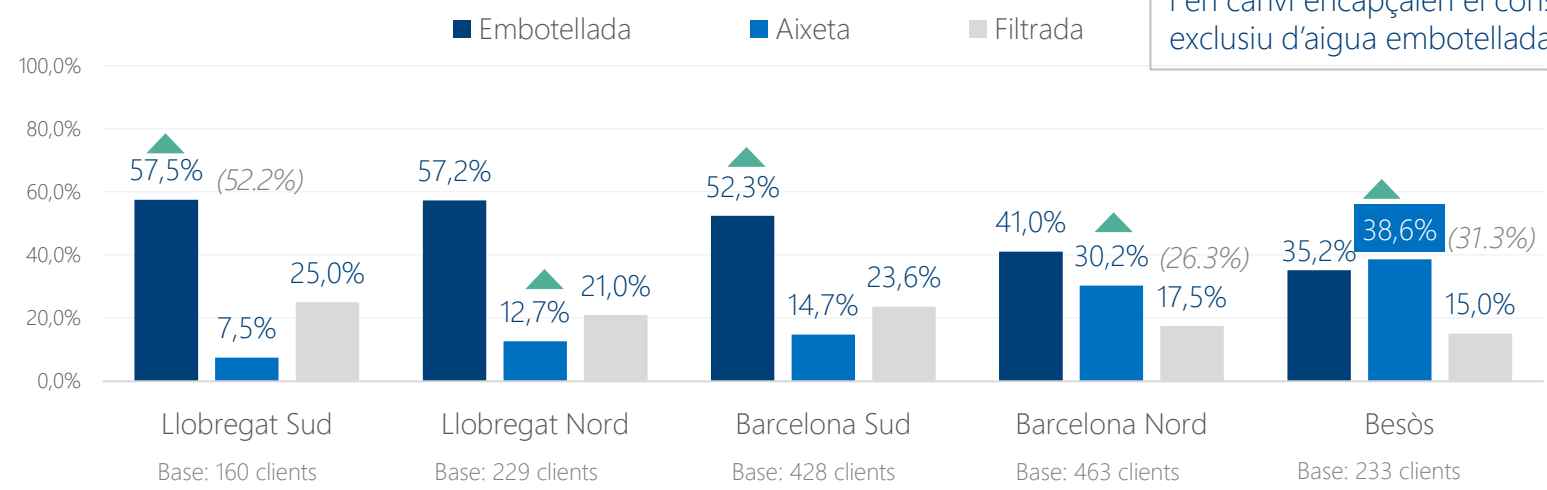


Augmenta el consum d'aigua embotellada i de l'aixeta en exclusivitat, respecte 2022, en detriment de l'aigua filtrada.

Per Gerències:
 Besòs manté el lideratge en consum exclusiu d'aixeta.
 Les gerències del Llobregat són on menys aigua de l'aixeta es consumeix i en canvi encapçalen el consum exclusiu d'aigua embotellada.



HÀBITS DE CONSUM SEGONS GERÈNCIA



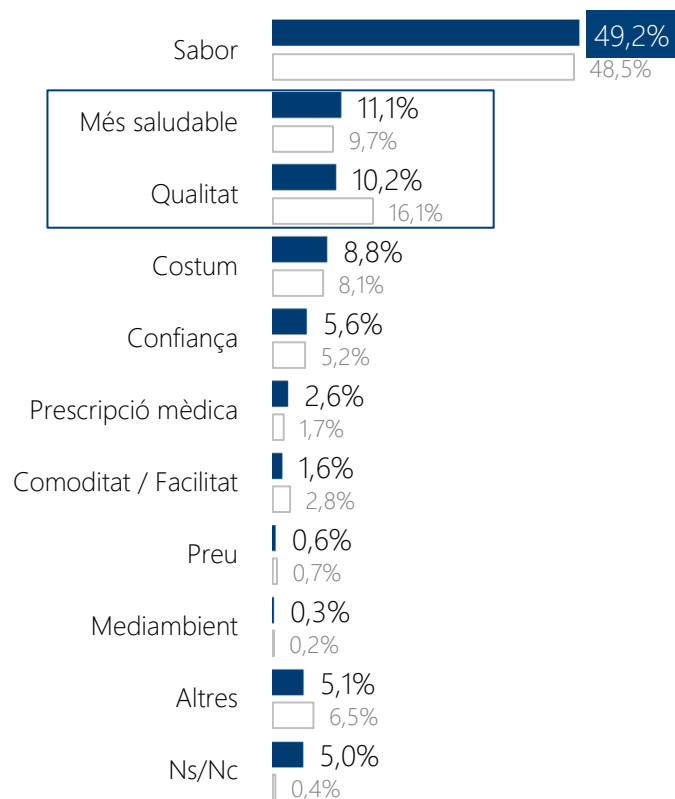
▲ Pujada del % d'usuaris, respecte 2022

HÀBITS DE CONSUM

Motius pels que prefereixen consumir aquesta aigua



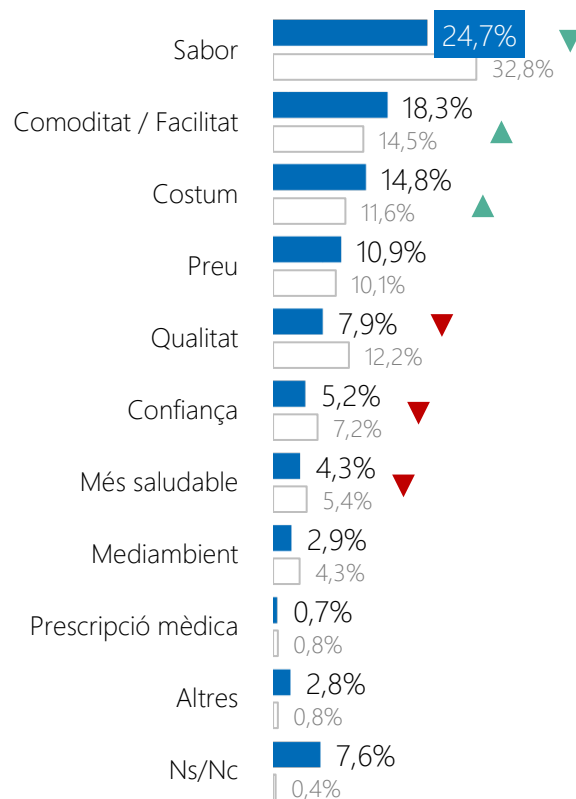
Base: 1045 respostes



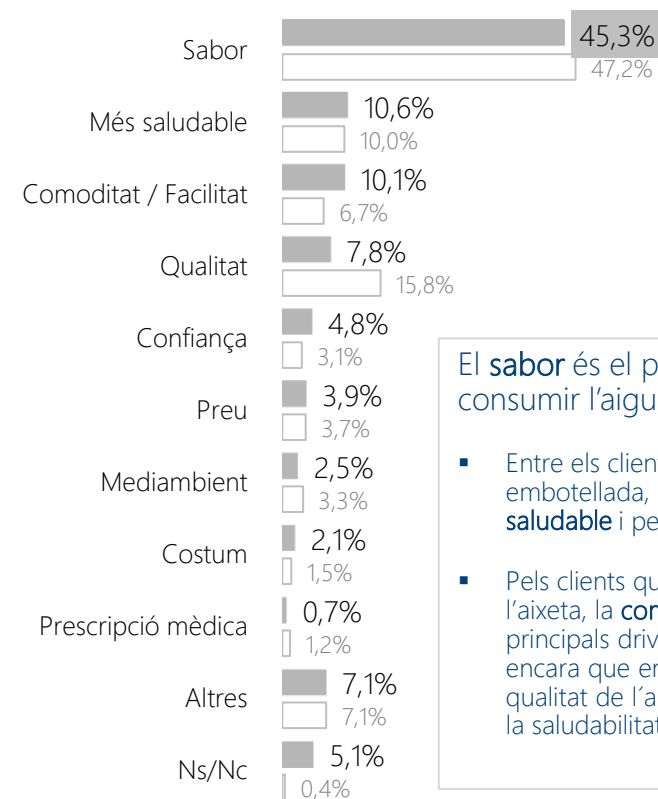
■ 2023 □ 2022



Base: 580 respostes



Base: 435 respostes



El sabor és el principal motiu per consumir l'aigua que s'escollix.

- Entre els clients que beuen només aigua embotellada, ho fan també perquè és més **saludable** i per la **qualitat** de l'aigua.
- Pels clients que beuen només aigua de l'aixeta, la **comoditat** i el **costum** són els principals drivers del seu consum, i més encara que en 2022. Per aquest col·lectiu, la qualitat de l'aigua, la confiança que li dona i la saludabilitat de l'aigua perden pes.

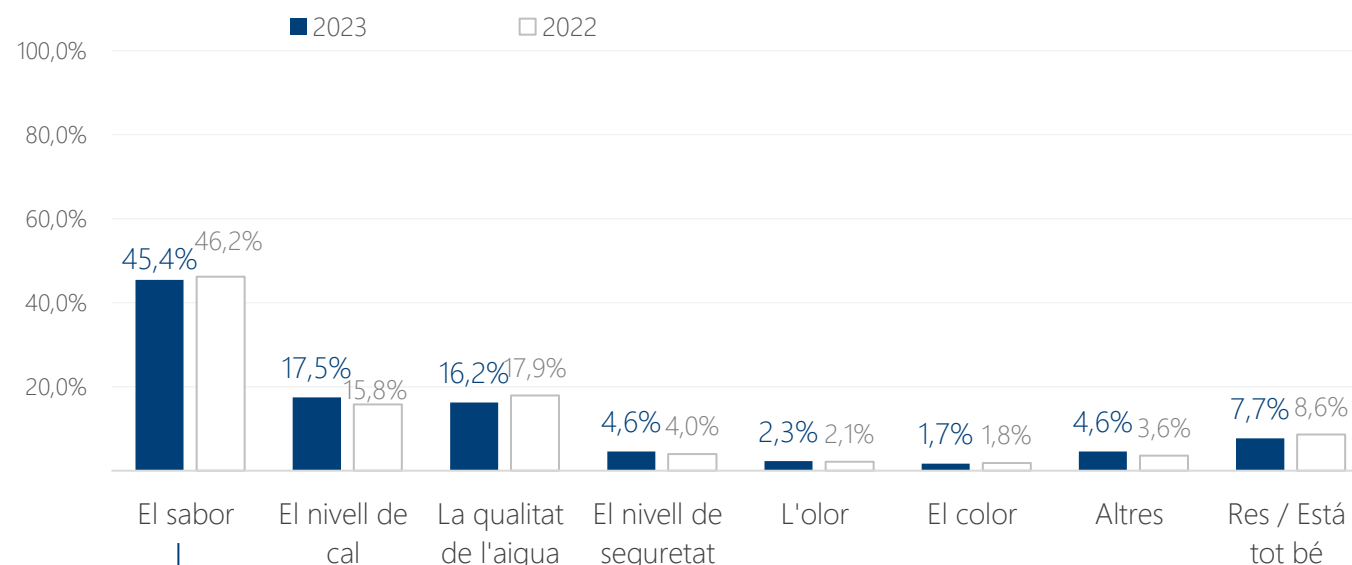
HÀBITS DE CONSUM

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

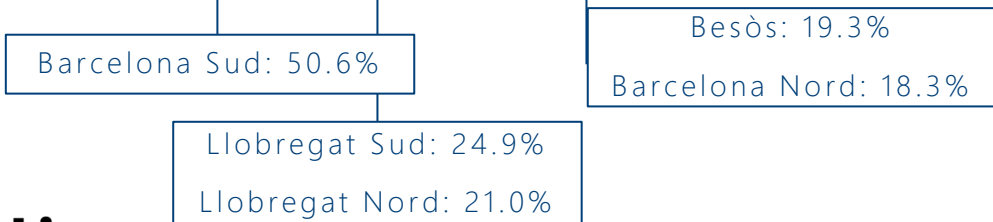
PALANQUES PER FOMENTAR EL CONSUM DE L'AIGUA DE L'AIXETA

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

Base: 1478 respostes



La millora en el **sabor** de l'aigua de l'aixeta emergeix com la principal palanca per augmentar el seu consum.





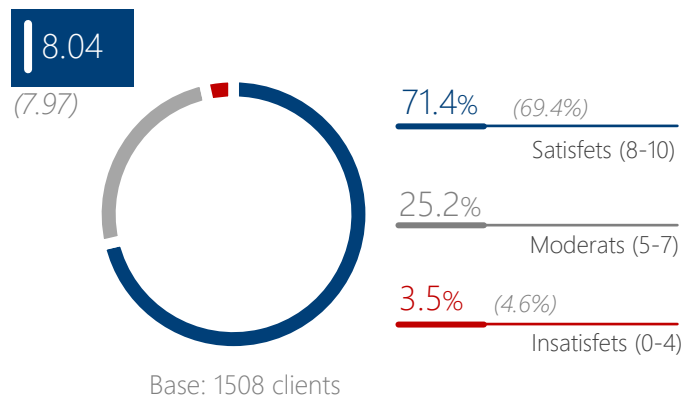
CONTEXT VALORATIU

CONTEXT VALORATIU

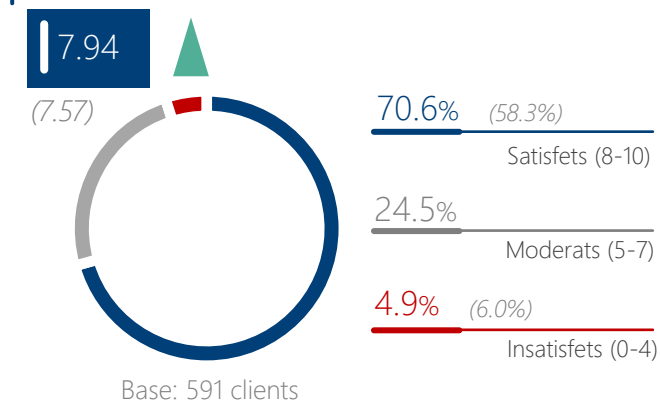
Satisfacció amb el servei rebut de les companyies subministradores



COMPANYIA D'AIGUA



COMPANYIA DE GAS

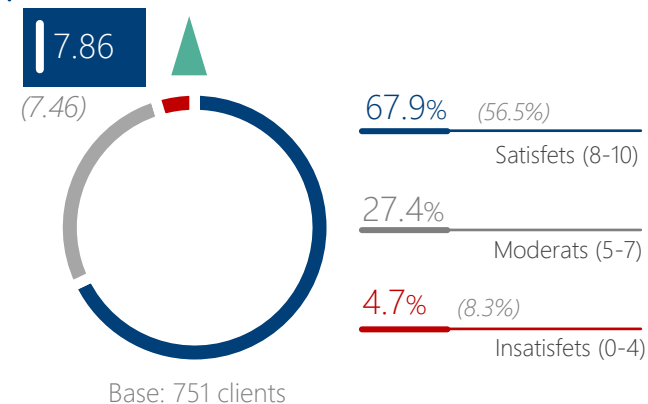


La companyia d'Aigües segueix líder amb una valoració superior als 8.0 punts de mitja.

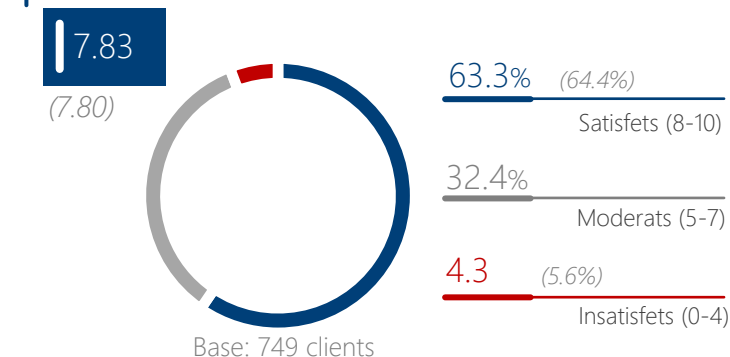
La companyia del Gas i d'Electricitat milloren significativament la seva valoració, respecte al 2022, i es situen en segon i tercer lloc, respectivament.

Tanca el rànquing, la companyia de telefonia/internet.

COMPANYIA D'ELECTRICITAT



COMPANYIA DE TELEFONIA/INTERNET



Evolució positiva estadísticament significativa, respecte 2022

DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ



DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ

Principals KPI'S de percepció – Satisfacció Global

SATISFACCIÓ AMB AIGÜES DE BARCELONA*

8.04 (7.97)

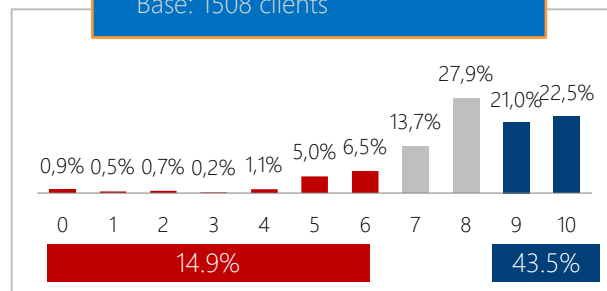
SATISFACCIÓ GLOBAL AMB LA SEVA COMPANYIA D'AGÜA

Base: 1508 clients

28.6%

NET SATISFACTION SCORE (NSS)

Base: 1508 clients



(x.xx): Dada 2022

SATISFACCIÓ AMB AIGÜES DE BARCELONA**

7.55 (7.42)

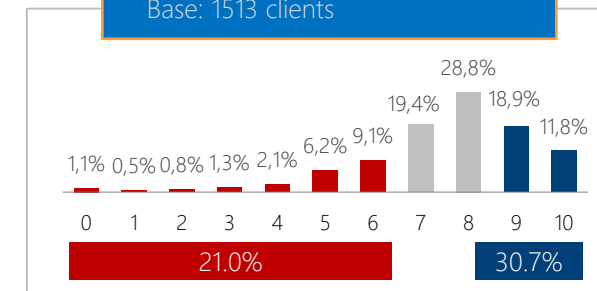
SATISFACCIÓ GLOBAL AMB AIGÜES DE BARCELONA

Base: 1513 clients

9.7%

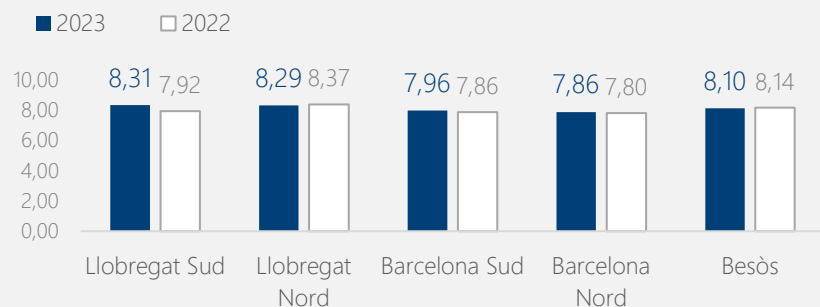
NET SATISFACTION SCORE (NSS)

Base: 1513 clients



Segons on es realitzi la pregunta de Satisfacció (a l'inici o al final de l'enquesta), la percepció global varia notablement. Els aspectes valorats en l'enquesta (aigua, preu,...) penalitzen la experiència del client..

SATISFACCIÓ, SEGONS GERÈNCIA



* Pregunta: "Valora, de 0 a 10, el teu nivell de satisfacció amb el servei que t'ofereix la teva companyia d'aigua". Aquesta pregunta es realitza al principi de l'enquesta

** Pregunta: "Tenint en compte tot l'anterior, valora la teva Satisfacció Global amb Aigües de Barcelona". Aquesta pregunta es realitza a finals de l'enquesta, després de preguntar per tots els aspectes avaluats

DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ

Principals KPI'S de percepció

7.55 (7.42)

SATISFACCIÓ GLOBAL AMB AIGÜES DE BARCELONA

Base: 1513 clients

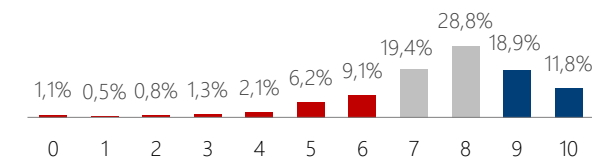
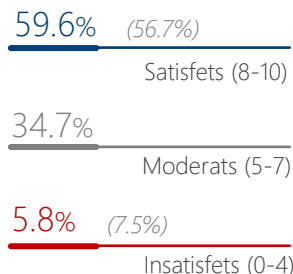
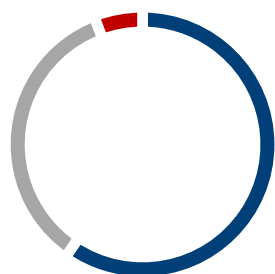
EXPERIÈNCIA SATISFACTÒRIA AMB EL SERVEI REBUT PER PART D'AIGÜES DE BARCELONA, TRAS UNA MILLORA EN LA PERCEPCIÓ, RESPECTE AL 2022.

9.7%

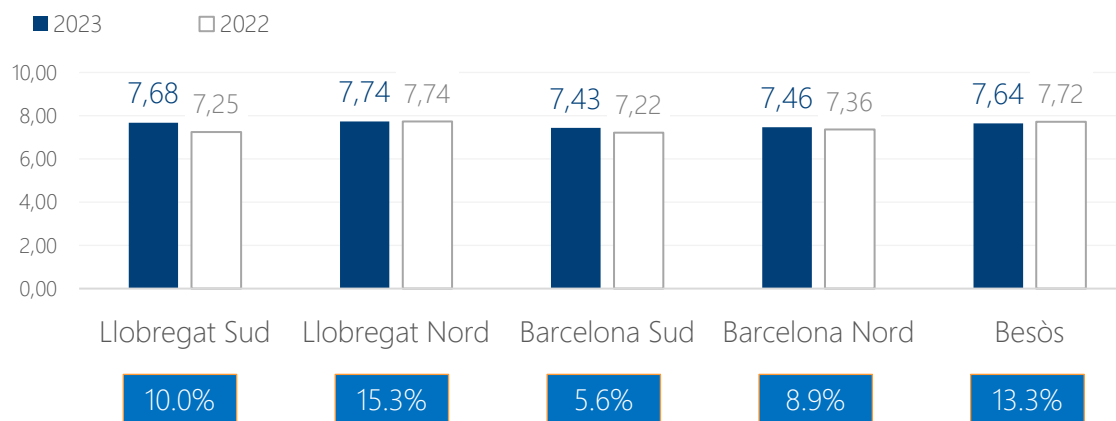
NET SATISFACTION SCORE (NSS)

Base: 1513 clients

(x.xx): Dada 2022



SATISFACCIÓ GLOBAL, SEGONS GERÈNCIA

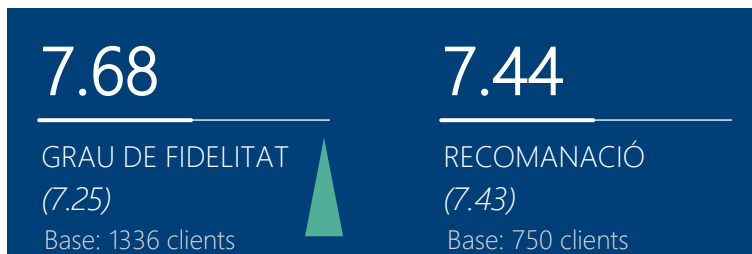


Els clients de la gerencia de **Llobregat Nord** són els més satisfets amb el servei rebut, seguit de **Llobregat Sud**.

Pel contrari, els de **Barcelona Sud** els més crítics.

DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ

Principals KPI'S de percepció

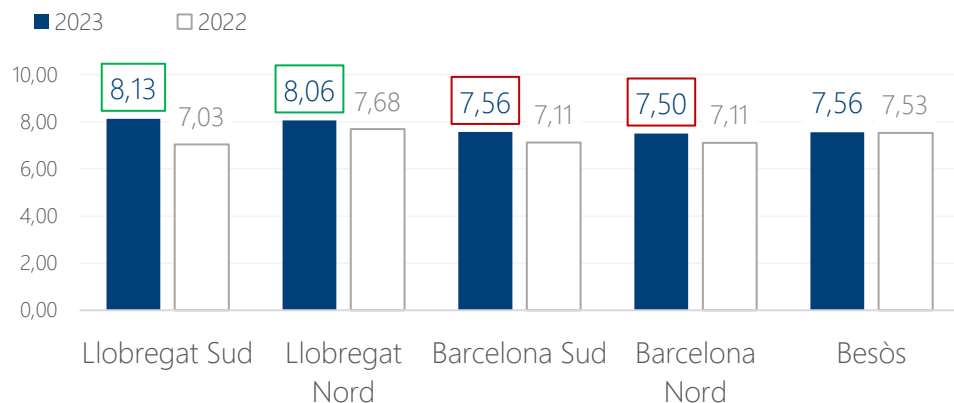


BONA PROPENSIO A RECOMANAR I A SEGUIR CONFIANT EN AIGÜES DE BARCELONA, PER PART DELS USUARIS DOMÈSTICS. RESPECTE AL 2022, MILLORA SIGNIFICATIVAMENT EL GRAU DE FIDELITAT I ES MANTÉ ESTABLE, AMB UN LLEUGER AUGMEN, LA VALORACIÓ DE LA RECOMANACIÓ .

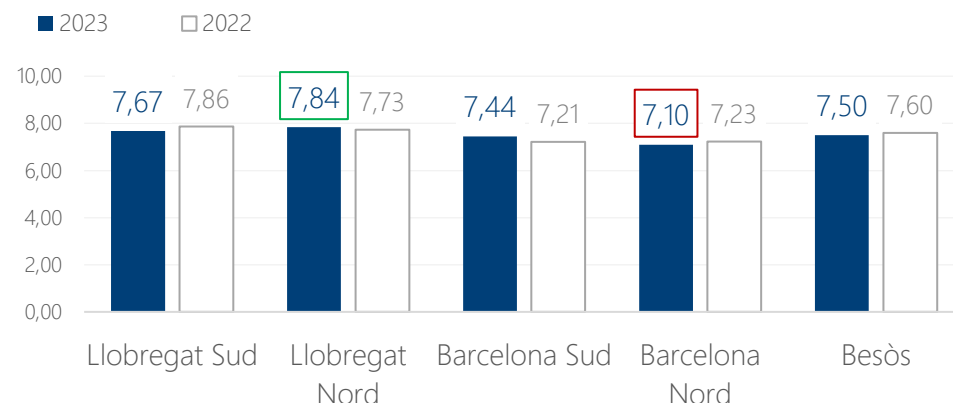
Fidelitat: "Si tinguessis la possibilitat d'escollir la companyia d'aigua, seguiries amb Aigües de Barcelona?"

Recomanació: "Si algú et demanés l'opinió, parlaries positivament de la companyia?"

FIDELITAT, SEGONS GERÈNCIA



RECOMANACIÓ, SEGONS GERÈNCIA



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'obté a partir de la pregunta de recomanació.

$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promotors} - \% \text{ Detractors}$$

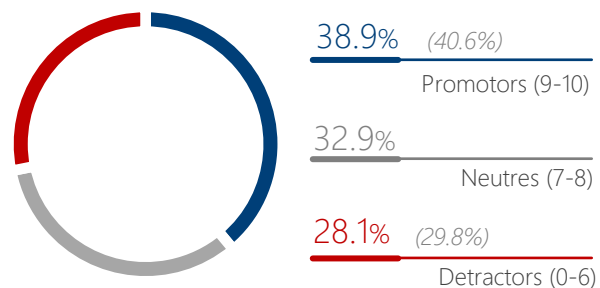
10.8%
(10.8%)

NET PROMOTER SCORE (NPS)

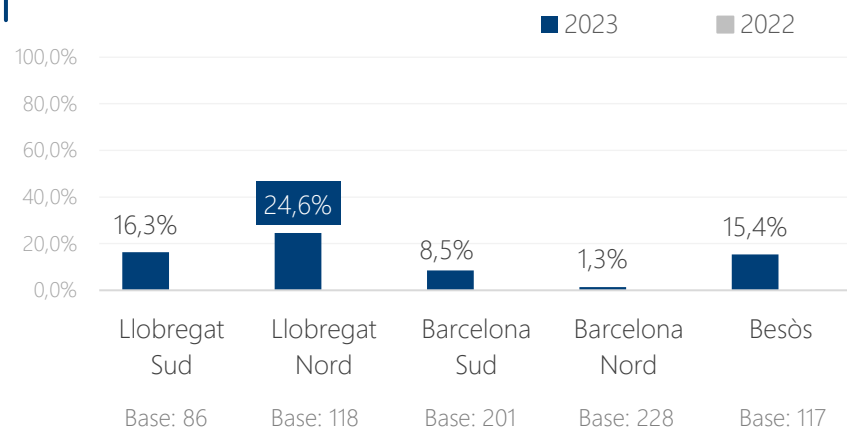
Base: 750 clients

ES MANTÉ INVARIABLE EL VALOR OBTINGUT, A NIVEL GLOBAL, DEL NPS EN UN 10.8%

(x.xx): Dada 2022



NET PROMOTER SCORE, SEGONS GERÈNCIA



MOTIUS DE BAIXA RECOMANACIÓ.

Només clients Detractors (n:210)

Motiu	n	%Resp.
El preu és car	32	15.8%
Qualitat de l'aigua	31	15.3%
Insatisfacció amb les gestions	22	10.9%
És un monopoli	19	9.4%
Informació	18	8.9%
No pot comparar amb altre	13	6.4%
Falta d'atenció al client	9	4.5%
Sabor de l'aigua	5	2.5%
Desconfiança en la facturació	3	1.5%
Comptador	3	1.5%
Solucions	3	1.5%
Que sigui pública	2	1.0%
Cal	2	1.0%
Web	1	0.5%
Agilitat	1	0.5%
Satisfet	12	5.9%
Altres	12	5.9%
No sap	14	6.9%

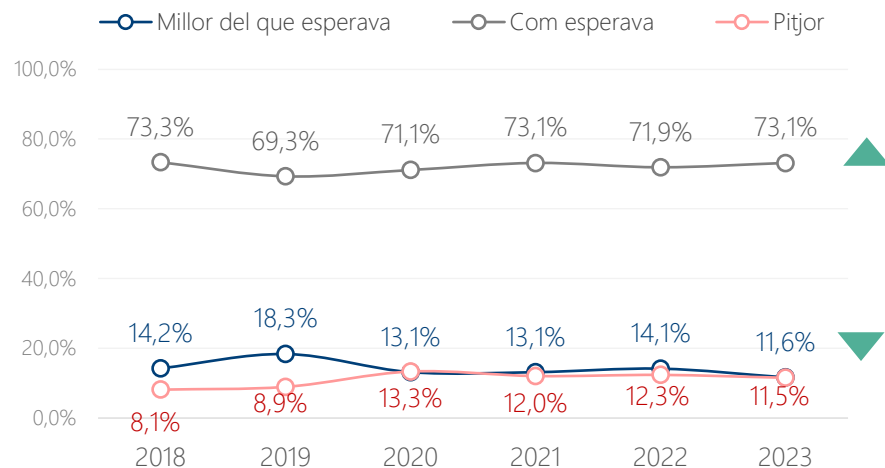
"No puede hacer los trámites desde hace más de 1 año"
"Problemas con el cambio de nombres con un contador"
"Em volia donar de baixa però no es vaig poder"

DIAGNÒSTIC DE SATISFACCIÓ

Principals KPI'S de percepció. Expectatives i evolució del servei

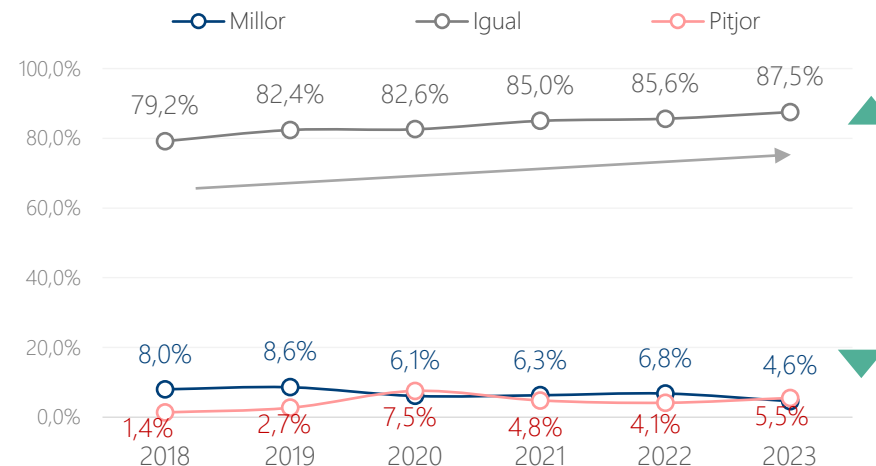
EXPECTATIVES DEL SERVEI

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



EVOLUCIÓ DEL SERVEI

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



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

La percepció d'evolució del servei es manté bastant invariable per la gran part dels clients. Disminueix lleugerament els clients que consideren que el servei ha millorat.

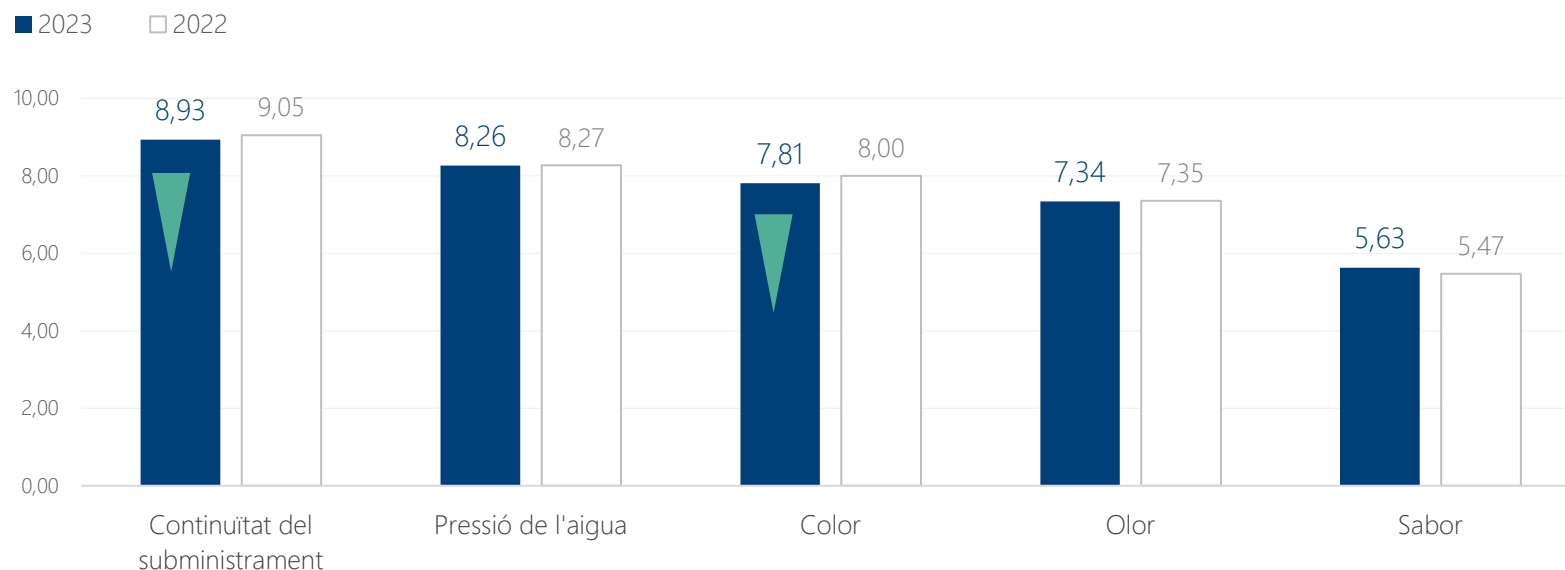
PRODUCTE

stiga

EL PRODUCTE


Satisfacció amb el producte i el servei

SATISFACCIÓ AMB LES CARACTERÍSTIQUES I ELS ASPECTES ORGANOLÈPTIQUES DE L'AIGUA



La **Continuitat del subministrament** i la **Pressió de l'aigua** són les característiques millor valorades, però experimenten variacions negatives respecte 2021, sobretot, la Continuitat, amb una baixada significativa.

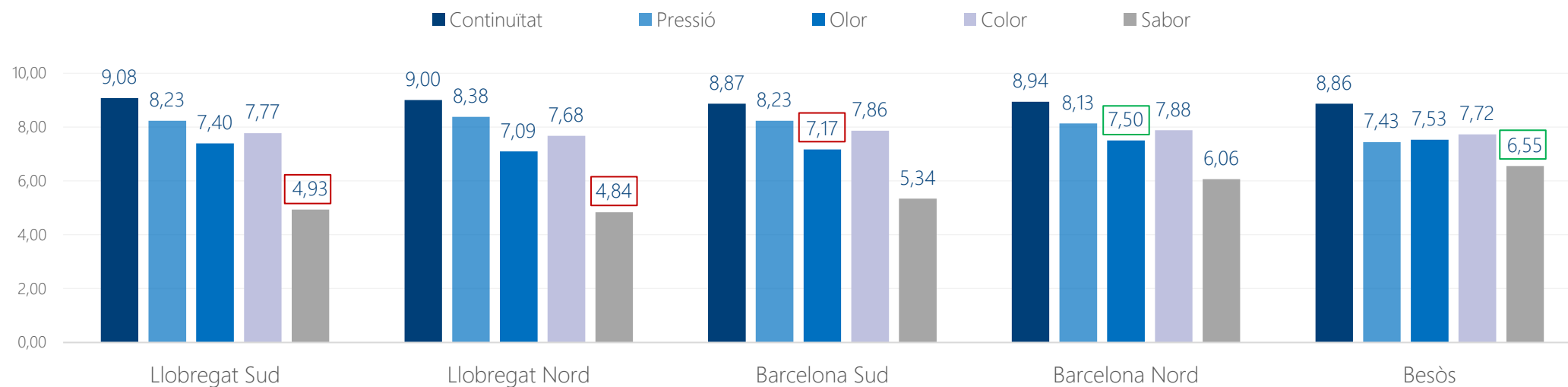
Els aspectes de caràcter organolèptic assoleixen valoracions més baixes. El **Sabor** obté la valoració més discreta (aprovat alt) i un evolutiu que tendeix a la alta, mentre que el **color** pateix una baixada estadísticament significativa, respecte 2022.

 Evolució negativa estadísticament significativa, respecte 2022

EL PRODUCTE

Satisfacció amb el producte i el servei

SATISFACCIÓ AMB LES CARACTERÍSTIQUES I ELS ASPECTES ORGANOLÈPTIQUES DE L'AIGUA, segons Gerència



Per Gerència, apunten diferències significatives en les valoracions de l'Olor i el Sabor.

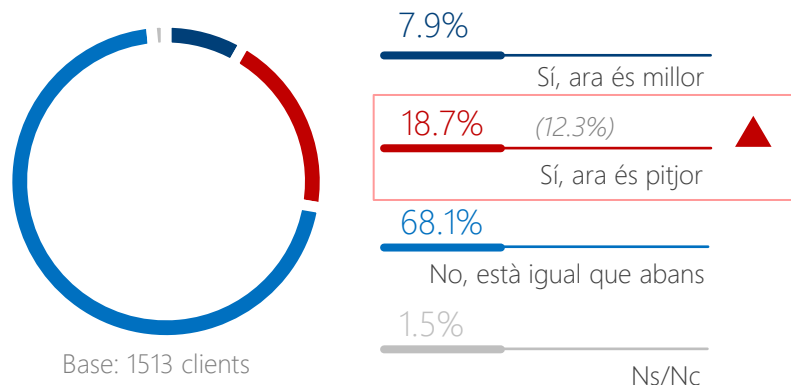
Els clients de la gerència del Besòs valoren millor el sabor de l'aigua, mentre que Llobregat Nord com Sud són els més crítics.

El olor es percep millor en Barcelona Nord que no pas en Barcelona Sud.

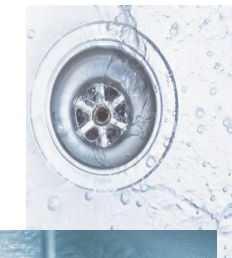
EL PRODUCTE

Satisfacció amb la qualitat de l'aigua

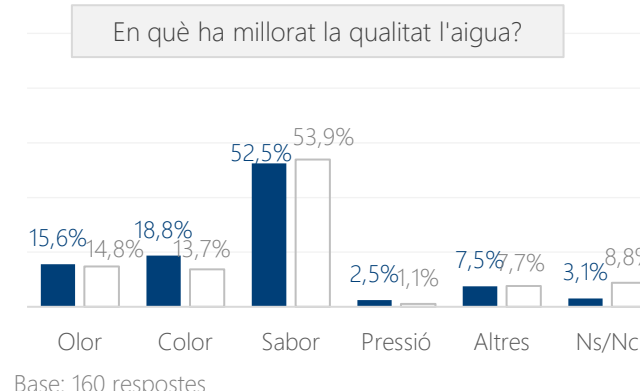
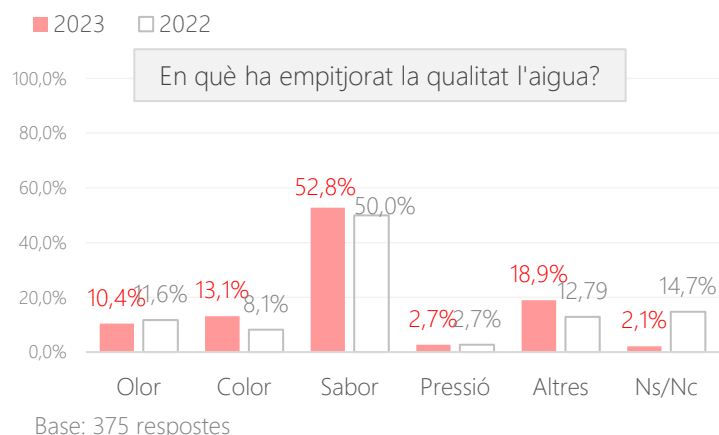
"Ha notat vostè alguna variació en la qualitat de l'aigua en els últims anys?."



Gerència	N	Sí, ara és millor		Sí, ara és pitjor	
		%	Evol.	%	Evol.
Llobregat Sud	160	13.8%	+4.3	13.1%	+4.3
Llobregat Nord	229	10.9%	-1.8	12.7%	+5.0
Barcelona Sud	428	8.2%	-3.6	10.3%	+3.7
Barcelona Nord	463	5.6%	-0.8	27.2%	+9.6
Besòs	233	5.2%	-0.6	27.0%	+6.9



PERCEPCIÓ DE LA VARIACIÓ DE LA QUALITAT DE L'AIGUA



Augmenta la **percepció del empitjorament** de la qualitat de l'aigua entre el enquestats en 2023

El 26.6% dels usuaris perceben variacions en la qualitat de l'aigua, d'aquests més de la meitat consideren que ha empitjorat, el que representa el 18.7% del total de clients, versus el 7.9% que apunten una millora.

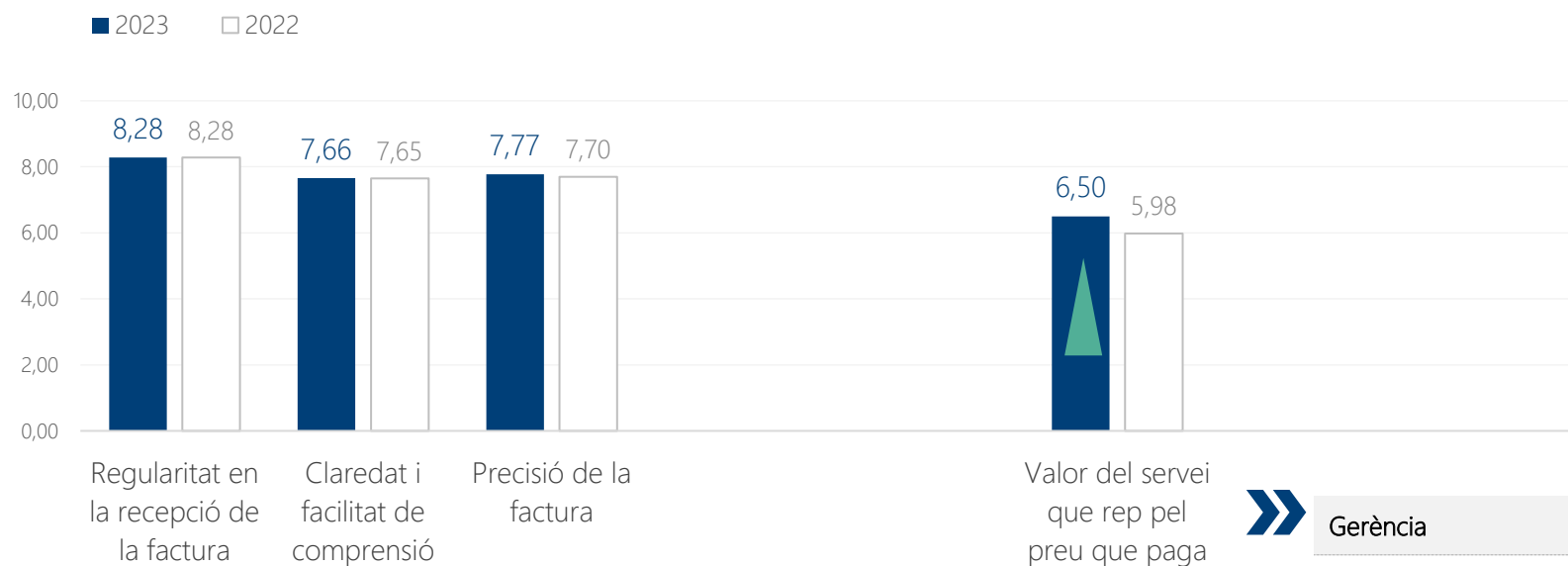
El sabor continua sent la principal variable de canvi en la percepció de la qualitat de l'aigua.

FACTURACIÓ

FACTURACIÓ

Satisfacció amb els aspectes de la factura / preu

NIVELL DE SATISFACCIÓ AMB LA FACTURA I AMB LA RELACIÓ QUALITAT VS. PREU



Millora generalitzada del aspectes relacionats amb la factura, sobretot el Preu amb una pujada estadísticament significativa.

> Els segments d'edat que es mostren més satisfets amb el preu de manera significativa:


- > 18 – 30 anys: 7.91
- > Llar d'1 persona: 7.09
- > Llobregat Nord: 6.81



Gerència	Mitjana	Evol.
Llobregat Sud	6.74	+0.95
Llobregat Nord	6.81	+0.43
Barcelona Sud	6.27	+0.52
Barcelona Nord	6.39	+0.52
Besós	6.68	+0.34



Dif. significatives entre Gerències.

 Evolució positiva estadísticament significativa, respecte 2022

ATENCIÓ AL CLIENT

Preferència de canals de gestió i d'atenció al client i satisfacció amb l'últim contacte



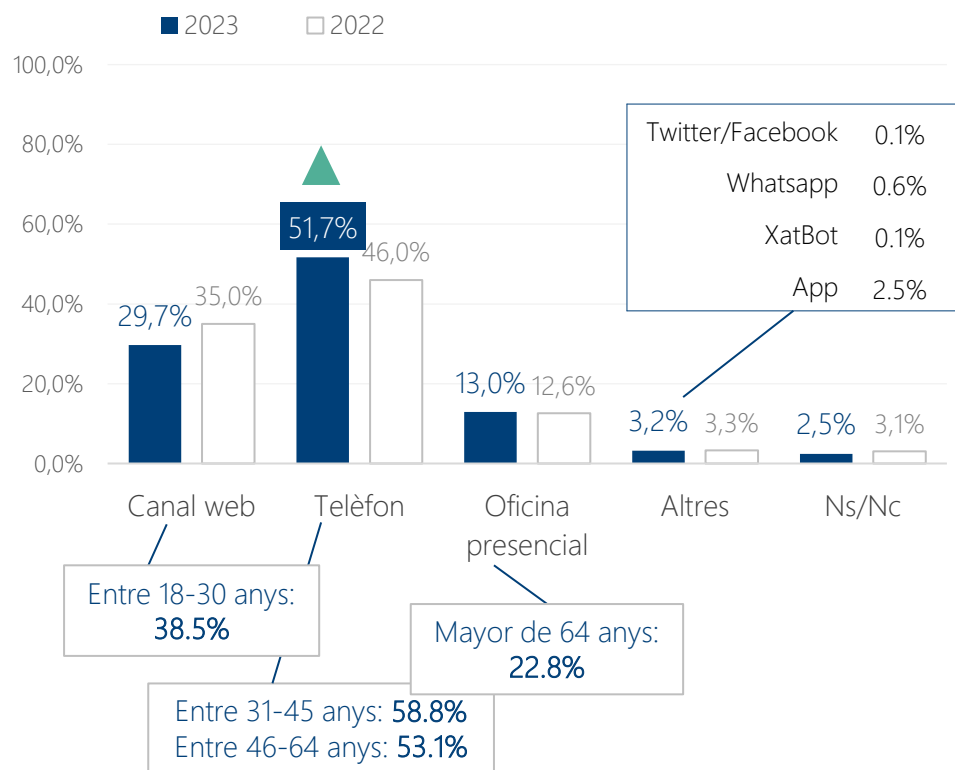
ATENCIÓ AL CLIENT

Canals de Gestió

PREFERÈNCIA DE CANALS DE GESTIÓ

"Si haguessis de fer alguna gestió amb la Companyia, quin canal preferiries?."

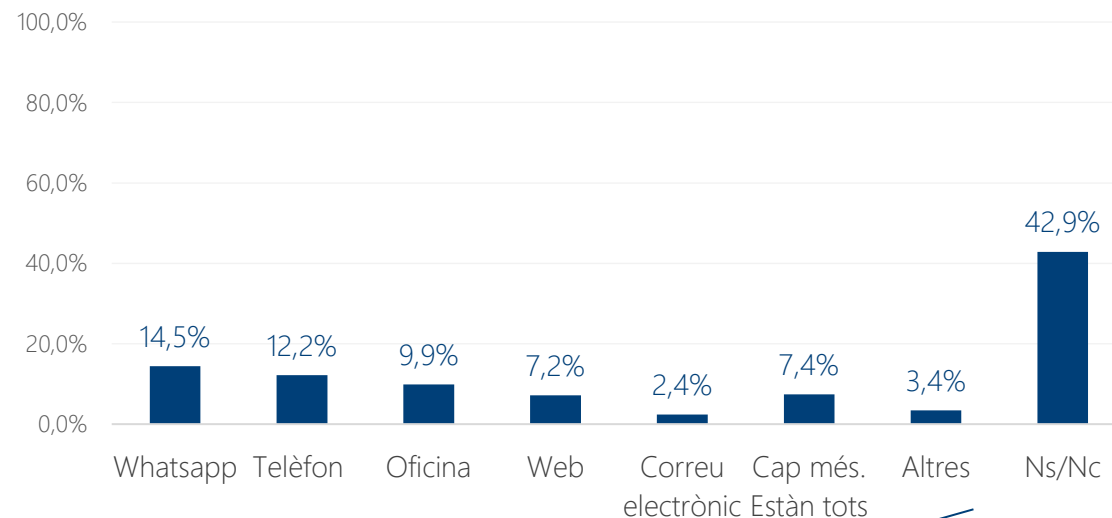
Base: 1513 clients



PREFERÈNCIA DE CANALS D'ATENCIÓ AL CLIENT

"Quin canal d'atenció al client t'agradaria que tingués Aigües de Barcelona?."

Base: 1513 clients



“El que facilite la comunicació”.
 “Uno que no ponga máquinas, sino personas”
 “Més personal, no màquines”



ATENCIÓ AL CLIENT

Canal de contacte



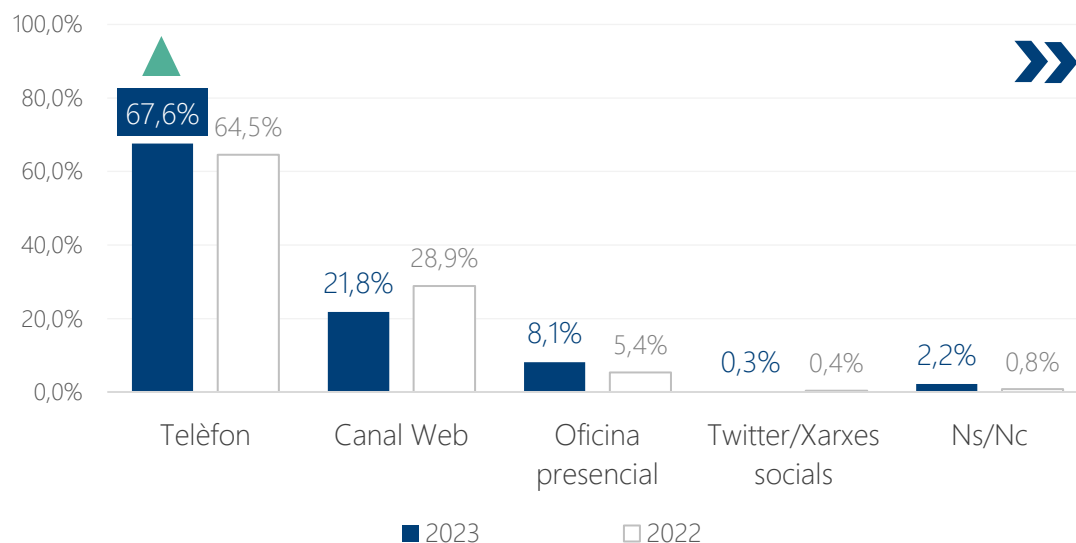
Un **23.7%** dels enquestats ha contactat amb la companyia en els darrers 12 mesos.

Base: 1513 clients ▼ (2022: 33.5%)

CANAL DE CONTACTE

"A través de quin canal ha contactat amb la Companyia?."

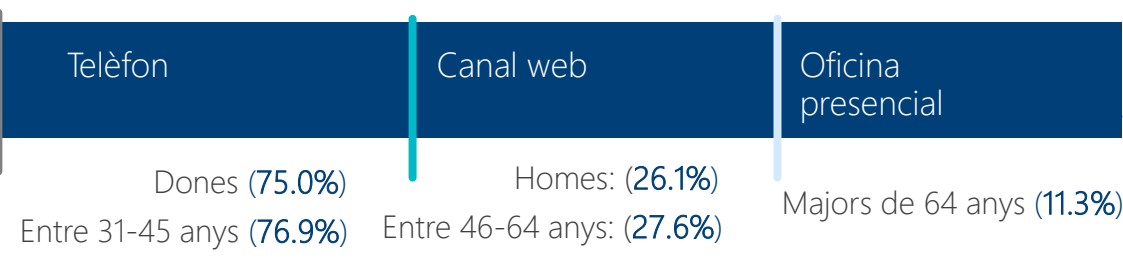
Base: 358 clients



Impacte del contacte en els principals KPI's



Els clients que han contactat amb la companyia es mostren **estadísticament més insatisfets** amb Aigües de Barcelona, que els que no han tingut cap contacte, i estan menys predisposats a recomanar-la.

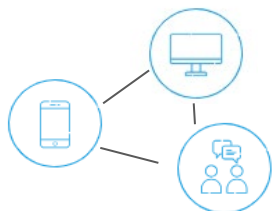


Menor proporció d'enquestats que han contactat amb la companyia en el darrer any.

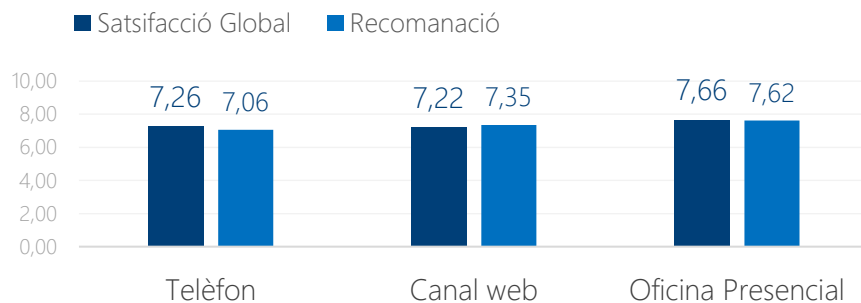
Entre el clients que han tingut contacte amb la companyia, el **telèfon** és primordialment el canal que s'utilitza, principalment entre les dones i el col·lectiu entre 31 i 45 anys.

ATENCIÓ AL CLIENT

Satisfacció amb els principals canals



Satisfacció i Recomanació, segons canal de contacte



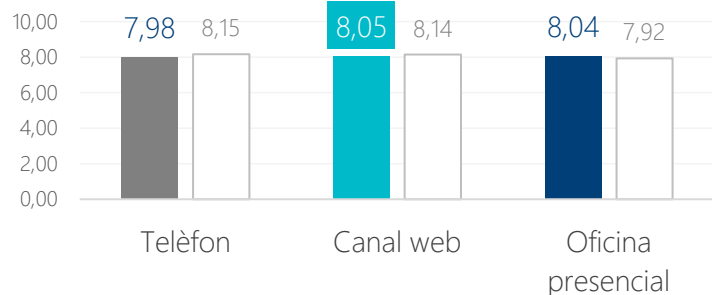
Els usuaris que han contactat mitjançant l'**oficina presencial** tenen una **millor experiència** i son més propensos a recomanar Aigües de Barcelona. En l'altre extrem, el canal web esbossa un client més insatisfet amb la companyia.

FACILITAT PER TROBAR LA INFORMACIÓ

8.02
(8.14)

Canal web: canal més eficient i fàcil

Base: 355 clients

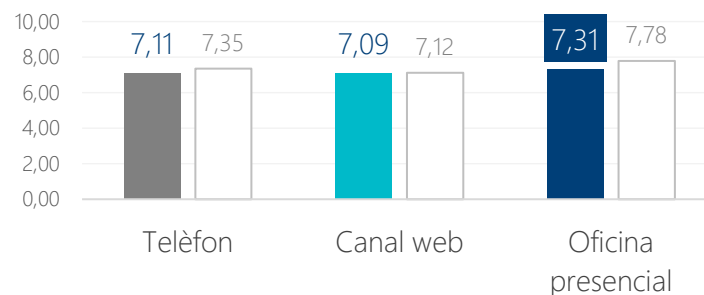


FACILITAT PER RESOLDRE LA GESTIÓ

7.15
(7.30)

Oficina presencial: canal més efectiu

Base: 353 clients

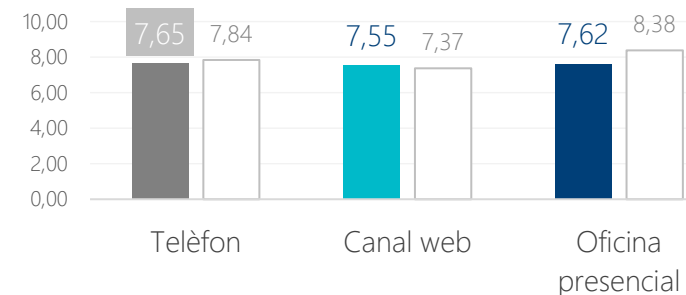


SATISFACCIÓ AMB L'ATENCIÓ

7.63
(7.72)

Telèfon: canal més satisfactori amb l'atenció

Base: 358 clients



IMATGE D'AIGÜES DE BARCELONA

Imatge que transmet la Companyia i preferència
en la informació rebuda



IMATGE AIGÜES DE BARCELONA

Imatge d'Aigües de Barcelona entre els usuaris

IMATGE AIGÜES DE BARCELONA

7.86 (7.79) ▲

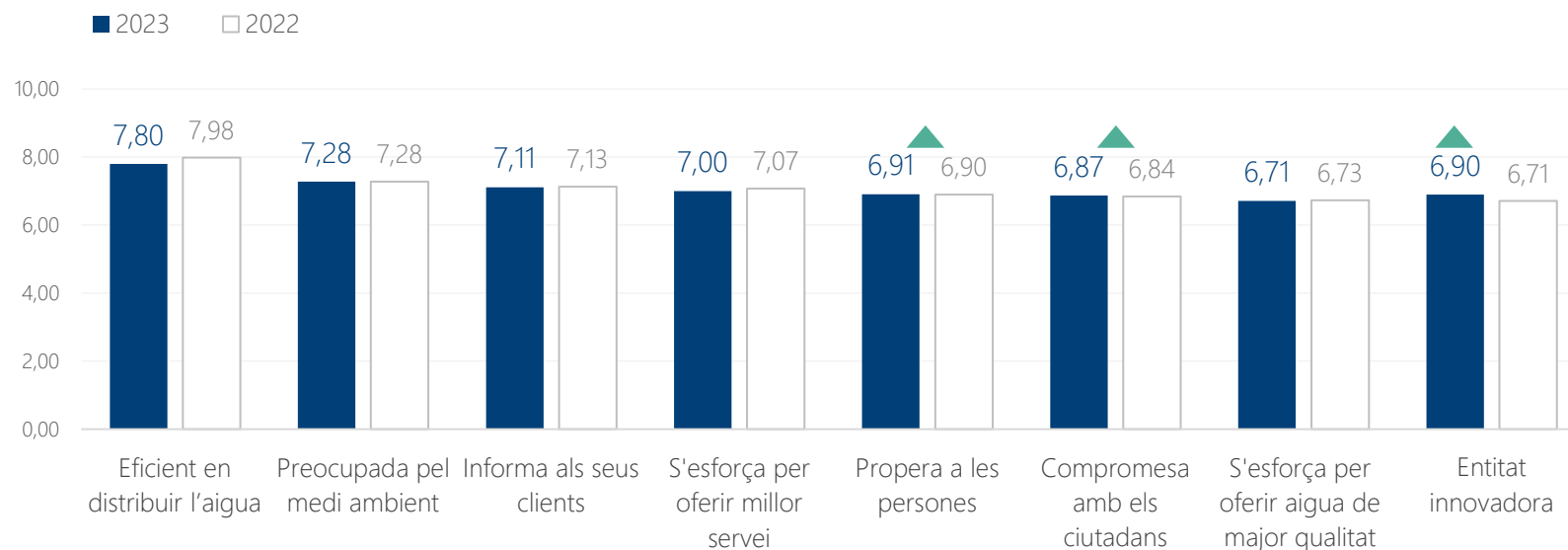
Base: 753 clients

(x.xx: Dada 2022)



La Imatge que projecta Aigües de Barcelona continua sent bastant satisfactòria, i encara més després d'experimentar una millora respecte 2022.

PERCEPCIÓ D'AIGÜES DE BARCELONA



L'atribut més notable és l'eficiència en la distribució de l'aigua, seguida de la preocupació pel medi ambient i Informació als seus clients. Tanquen la llista l'Esforç per oferir aigua de qualitat i la percepció de ser una companyia innovadora.

Tot i que les evolucions són molt subtils, cal remarcar una millor percepció en els aspectes més personals de la companyia: es més propera, més compromesa i amb l'objectiu més ferm d'oferir una aigua de major qualitat.

IMATGE AIGÜES DE BARCELONA

Informació rebuda

A un **41.8%** dels enquestats li agradaria rebre informació de la companyia d'aigua

Base: 1513 clients ▼ (46.8%)

PREFERÈNCIA D'INFORMACIÓ REBUDA I EL CANAL PREFERIT

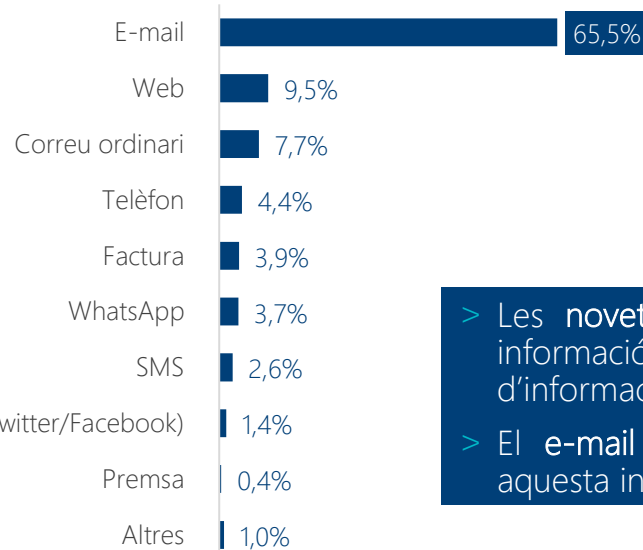
"Tipus d'informació que li agradaria rebre"

Base: 790 respostes

	N	% Resp.
Novetats i millores del servei	230	29.1%
Qualitat de l'aigua	85	10.8%
Informació general	76	9.6%
Tarifes de preus / impostos	74	9.4%
Actuacions mediambientals	55	7.0%
Origen de l'aigua	40	5.1%
Tractament de l'aigua	39	4.9%
Facturació	32	4.1%
Avaries i talls en el subministrament	29	3.7%
Consum de l'aigua	21	2.7%
Composició de l'aigua	20	2.5%
Tarifes d'estalvi	17	2.2%
Altres	72	9.1%

"A través de quin canal li agradaria rebre la informació?"

Base: 727 respostes



- > Les novetats i les millores del servei, juntament amb informació sobre la qualitat de l'aigua es el tipus d'informació que més reclamen
- > El e-mail és, sens dubte, el canal preferit per rebre aquesta informació de la companyia.

NOTORIETAT DEL PROJECTES

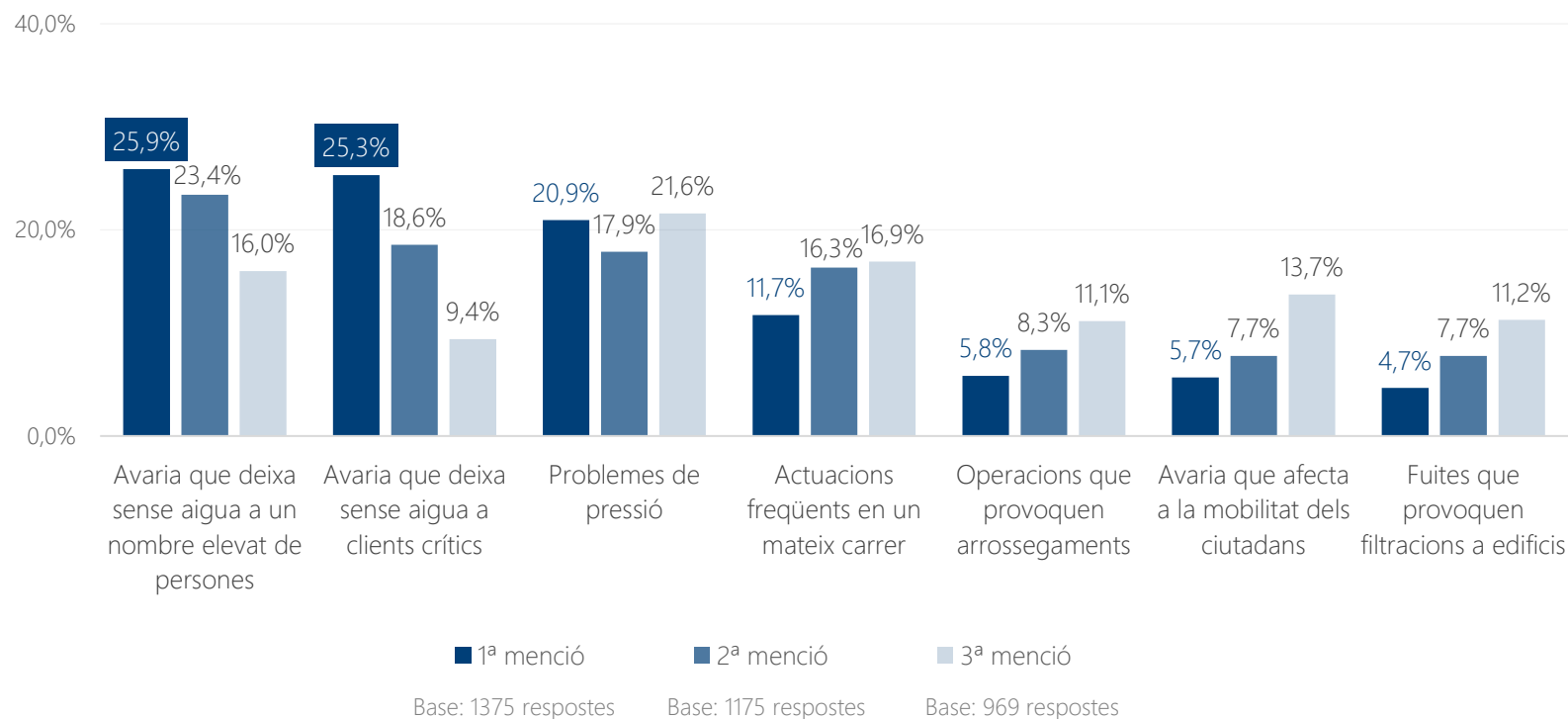
Prioritats d'inversió, Àrea de clients de la web,
participació en esdeveniments

NOTORIETAT DE PROJECTES

Prioritats d'inversió en el manteniment de la xarxa

PRIORITATS D'INVERSIÓ EN EL MANTENIMENT DE LA XARXA

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



RANKING DE PRIORITATS D'INVERSIÓ

22.3%

Avaria que deixa sense aigua a un nombre elevat de persones

20.1%

Problemes de pressió

18.7%

Avaria que deixa sense aigua a clients crítics

14.7%

Actuacions freqüents en un mateix carrer

8.6%

Avaria que afecta a la mobilitat de les persones

Base: 3519 respostes

NOTORIETAT DE PROJECTES

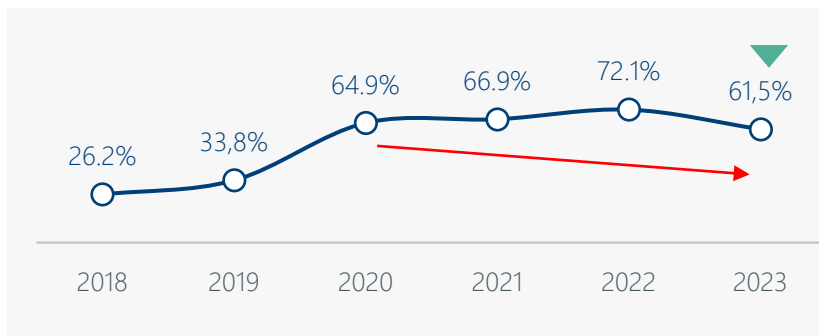
Àrea de Clients de la Web d'Aigües de Barcelona



Un **61.5%** dels enquestats són Usuaris de l'Àrea de Clients.

Base: 1513 clients

Evolució del % d'usuaris de l'Àrea de Clients

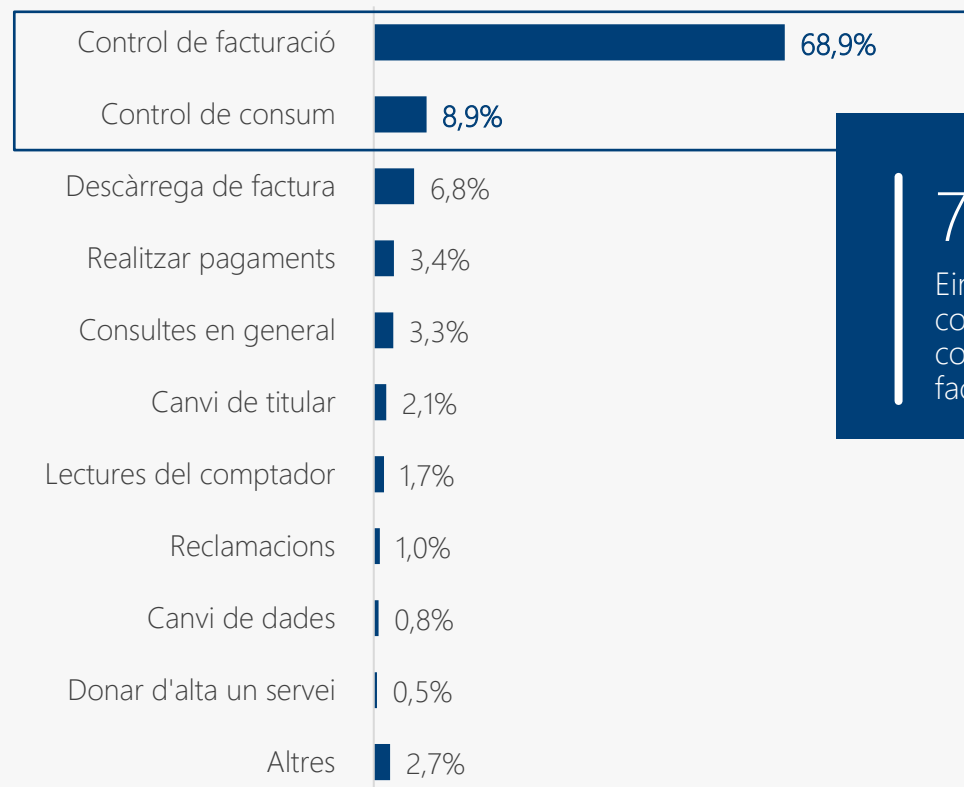


> Aquesta caiguda en la taxa d'usuaris es dona en tots els segments d'edat, però principalment entre:

- > Els clients de 31-45 anys: **61.4% (-16.3 p.p.)**
- > Els clients majors de 64 anys: **54.3% (-11.4 p.p.)**

(x.xx p.p.):Dada 2022

TIPUS DE GESTIONS ES FAN MÉS HABITUALMENT



77.8%

Eina principalment de consulta (tant del consum, com de la facturació)

Base: 768 respostes

NOTORIETAT DE PROJECTES

Àrea de Clients de la Web d'Aigües de Barcelona



Base: 1513 clients

Un **34.0%** dels enquestats no són Usuaris de l'Àrea de Clients.

FRENS A L'US DE L'ÀREA DE CLIENTS



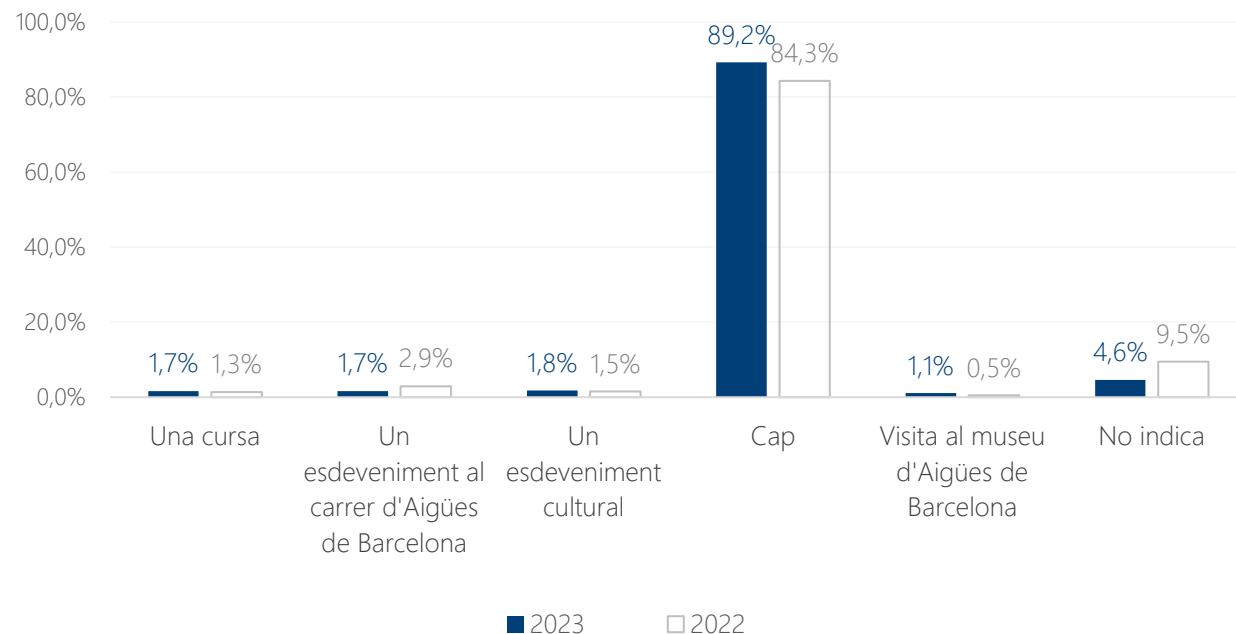
Base: 464 respostes

NOTORIETAT DE PROJECTES

Participació en esdeveniments

% DE CLIENTS QUE HAN PARTICIPAT EN ALGUN ESDEVENIMENT

"Recordes haver participat en algun esdeveniment on l'aigua subministrada fos de l'aixeta, d'Aigües de Barcelona?"
Base: 1513 clients

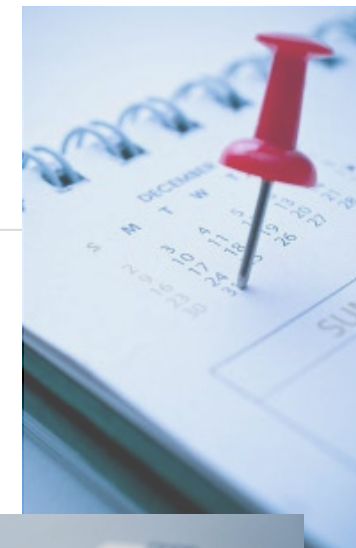


6.4% (6.9%)

ÍNDEX DE PARTICIPACIÓ ENTRE ELS ENQUESTATS

Base: 1443 clients

- > A nivell global, **menor participació** en algun esdeveniment.
- > Els segments d'edat que han participat més en algun esdeveniment són:
 - > 18 – 30 anys: **8.3%**
 - > 31-45 anys: **8.7%**





SUGGERIMENTS DE MILLORA

SUGGERIMENTS DE MILLORA

Un **39.9%** (n:603) dels enquestats fa algun suggeriment per millorar el servei

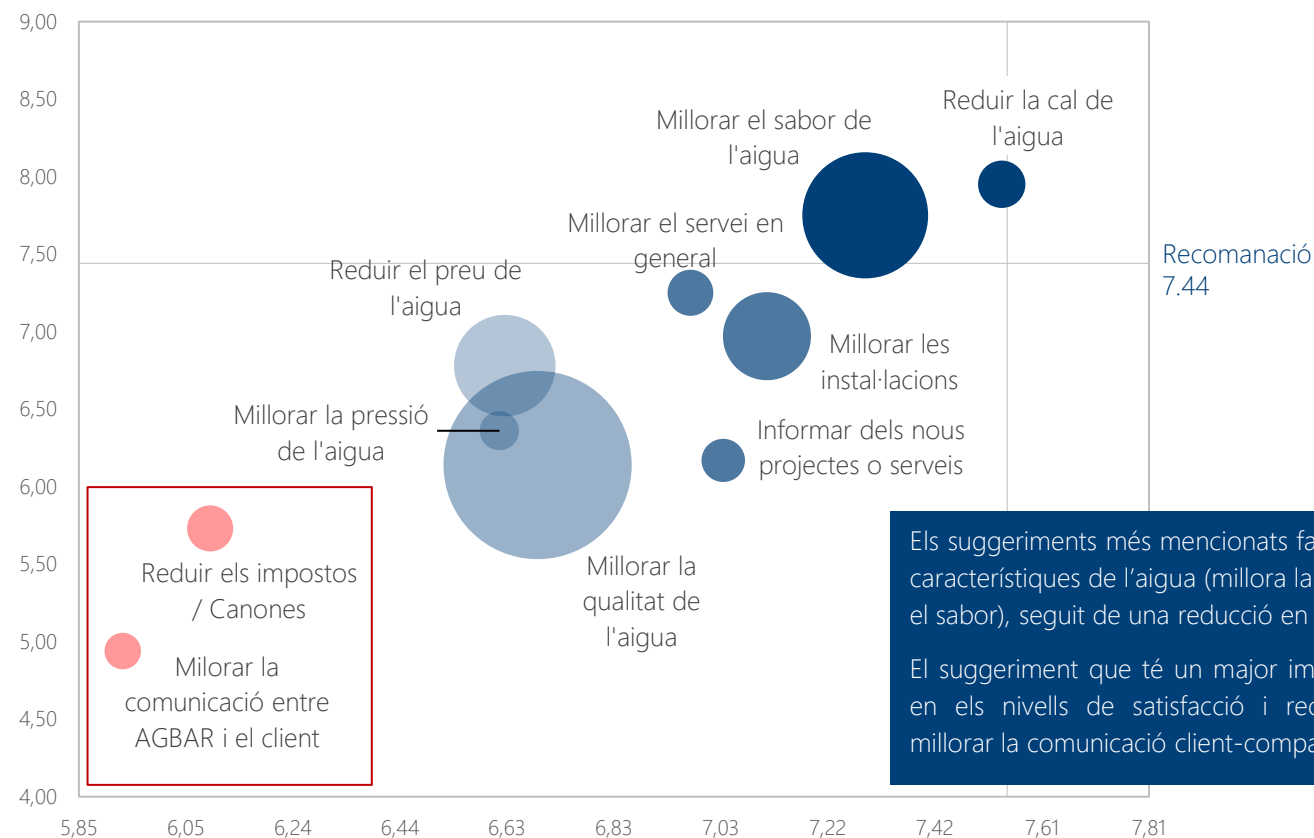
Base: 1513 clients

"Té algun suggeriment per millorar el servei?"

	N	% Resp.
Millorar la qualitat de l'aigua	139	19.1%
Millorar el sabor de l'aigua	93	12.8%
Reduir el preu de l'aigua	75	10.3%
Millorar les instal·lacions	65	9.0%
Reduir la cal de l'aigua	35	4.8%
Millorar el servei en general	34	4.7%
Reduir els impostos / Canones	34	4.7%
Informar dels nous projectes o serveis	32	4.4%
Millorar la pressió de l'aigua	29	4.0%
Millorar la comunicació entre AGBAR i el client	27	3.7%
Avisar abans de tallar el subministrament	13	1.8%
Més celeritat a l'hora de resoldre una avaria	13	1.8%
Més claredat en la factura	9	1.2%
Oferir millors preus a les famílies nombroses	9	1.2%
Realitzar més campanyes de sensibilització	9	1.2%
Informar sobre les característiques de l'aigua	8	1.1%
Revisar més els comptadors de l'aigua	8	1.1%
Otros	94	12.9%

Base: 726 respostes

IMPACTE DELS PRINCIPALS SUGGERIMENTS SOBRE LA SATISFACCIÓ I RECOMANACIÓ



Base: 726 respostes

Satisfacció Global: 7.55

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

La grandària de la bombolla representa el % de menció



CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

La satisfacció global amb la Companyia manté una bona valoració i més després d'experimentar una millora respecte 2022. En la mateixa línia, augmenta la propensió a recomanar i, sobretot, la predisposició a continuar confiant en Aigües de Barcelona.

- La **continuïtat i Pressió de l'aigua** són les característiques millor valorades. Els aspectes de caràcter organolèptic obtenen les valoracions més moderades. El **Sabor** assoleix la valoració més discreta.
- Augmenta el consum exclusiu de l'aigua embotellada i de l'aixeta, en detriment de l'aigua filtrada. 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.
- Globalment, la imatge que projecta Aigües de Barcelona continua sent satisfactòria, mantenint-se bastant estable, respecte 2002, amb una lleu millora. Per atributs, l'Eficiència en la distribució és el millor valorat, mentre que la Innovació es el aspecte amb més marge de millora.
- Aigües de Barcelona es percep més propera i més compromesa que en 2022.
- Millora la percepció de tots els aspectes relacionats amb la facturació, sobretot el preu que experimenta una millora significativa.
- El **telèfon** manté el seu predomini a l'hora d'establir contacte amb la companyia. En general, l'experiència en el contacte amb la companyia és positiva, però cal tenir en compte la baixada que es produeix en aquest període. L'atribut pitjor valorat és la Facilitat per resoldre la gestió.

CONCLUSIONS

Dels resultats obtinguts es desprenen les següents recomanacions:

- Millorar el **Sabor**, com la principal palanca de canvi en els hàbits de consum.
- Es fa prioritari invertir esforços per facilitar la **resolució de les gestions** mitjançant qualsevol canal.
- Millorar la **comunicació companyia-Client** (oferint canals de comunicació adients a les necessitats de cada client i als diferents col·lectius, i informant i donar a conèixer el servei i les novetats actuals).

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.