



Aigües de
Barcelona

L'aigua de la teva vida



Estudi de Satisfacció d'usuaris domèstics d'Aigües de Barcelona

Resultats 2017



STIGA

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 el nivell de satisfacció dels clients amb els atributs definits i la seva evolució en el temps.
- Jerarquitzar els atributs que defineixen el servei en funció de la importància relativa que tenen en la configuració de la Satisfacció Global dels clients.
- Analitzar punts forts i àrees de millora del servei.
- Captar els requeriments i expectatives dels clients.
- Conèixer els hàbits de consum d'aigua.
- Conèixer la percepció dels clients sobre altres aspectes relacionats amb l'ús racional de l'aigua o projectes de millora.
- Difondre els resultats de forma clara, atractiva, senzilla i ràpida, per a que es converteixin en eines de treball eficaces per als responsables.
- Traslladar als clients la idea de que Aigües de Barcelona es preocupa per oferir cada dia un servei millor.

El projecte es va iniciar a l'any 2007. Per tant, aquesta és la dècima edició de l'estudi.



Metodologia

Enquesta telefònica assistida per ordinador (CATI).



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.



Durada de l'enquesta

- Durada promig de la trucada: 12 minuts.



Calendari

- Treball de camp: entre el 2 i el 21 de juny de 2017.
- Lliurament de resultats: 20 de juliol de 2017.

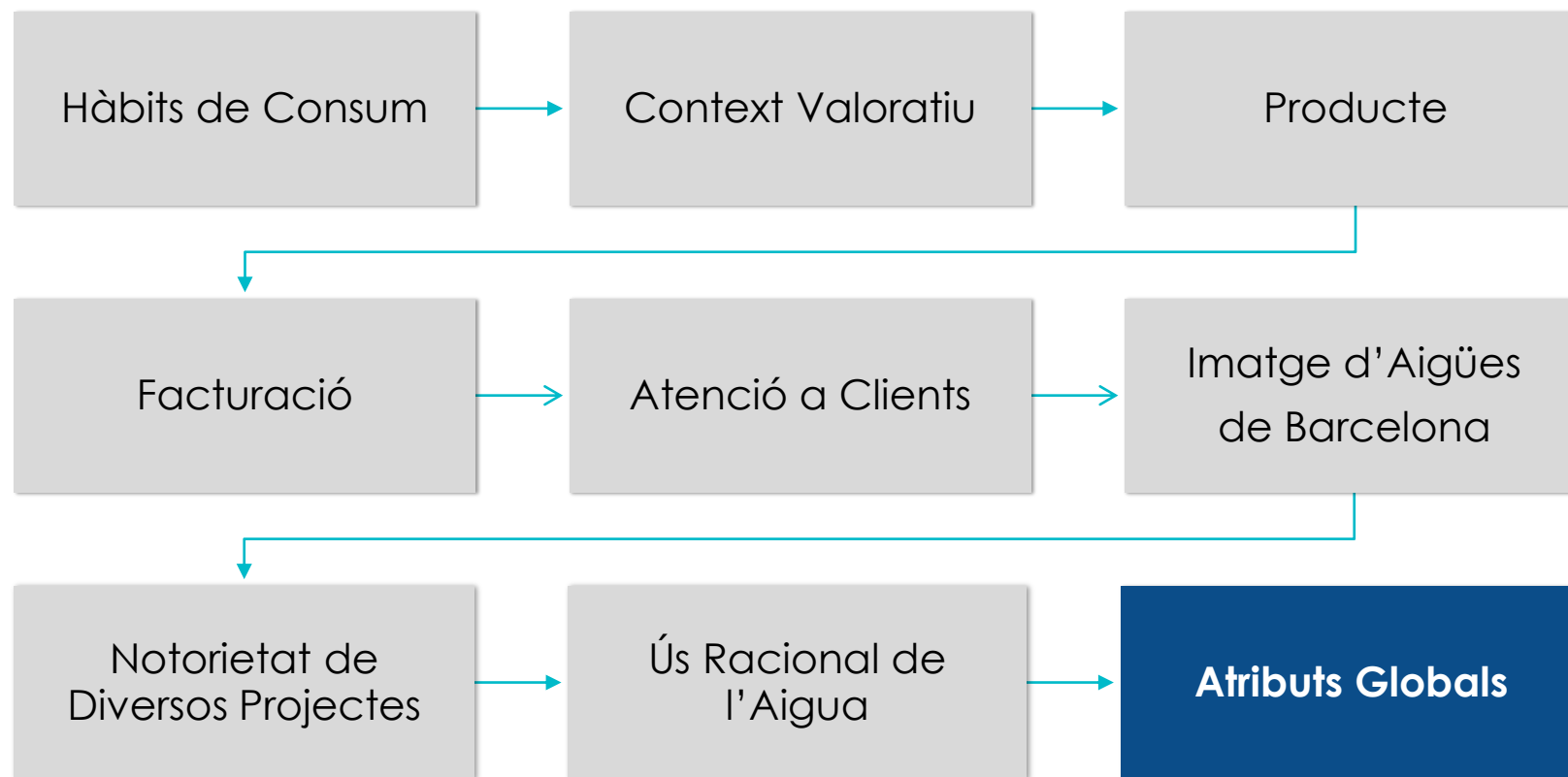


Mostra

- Estratificada per Gerència i Àrea d'Abastament.
- **1.513 enquestes vàlides.**
- Error màxim als resultats globals: $\pm 2.4\%$

El qüestionari manté la mateixa estructura que les edicions precedents, si bé, s'han eliminat algunes preguntes amb l'objectiu de reduir-ne la seva durada.

D'altra banda, s'ha afegit una nova pregunta per determinar on caldria focalitzar els esforços d'inversió segons els usuaris.



La meitat de la mostra es concentra a la ciutat de Barcelona.

S'ha modificat la nomenclatura de la variable Abastament respecte l'any passat.

Gerència	n	%	Evol.
Llobregat Sud	231	15.3%	-0.2
Llobregat Nord	265	17.5%	+0.2
Barcelona Sud	382	25.2%	-0.9
Barcelona Nord	399	26.4%	+1.2
Besòs	236	15.6%	-0.4

Abastament	n	%	Evol.
Abrera (Llob)	7	0.5%	.
Abrera (Llob)/Mina Seix	2	0.1%	.
Cardedeu (Ter)	239	15.8%	.
Estrelles (Pous)	28	1.9%	.
SJD (Llob/Pous)	271	17.9%	.
SJD (Llob/Pous)/Fontsanta	260	17.2%	.
SJD(Llob/Pou)/Card./Font.	706	46.7%	.

Grup	n	%	Evol.
Lower 40%	45	3.0%	-0.9
Lower 20%	211	13.9%	+1.6
Lower-Middle	531	35.1%	-0.8
Upper-Middle	448	29.6%	+1.9
Young families	136	9.0%	+0.3
High class	142	9.4%	-2.3

Edat	n	%	Evol.
Entre 18-30 anys	97	6.4%	+1.7
Entre 31-45 anys	466	30.8%	-0.8
Entre 46-64 anys	581	38.4%	-0.2
Majors de 64 anys	350	23.1%	+0.7
Ns/Nc	19	1.3%	-1.4

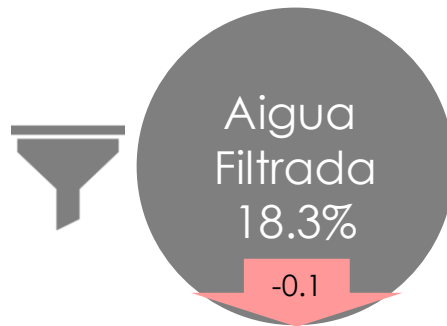
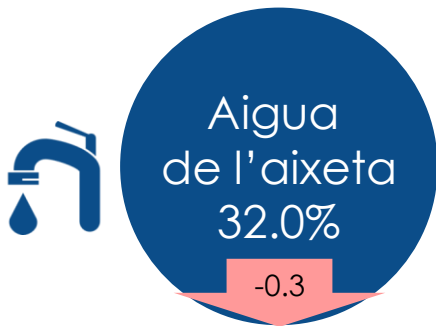
Sexe	n	%	Evol.
Homes	804	53.3%	+1.4
Dones	705	46.7%	-1.4

Persones a la llar	n	%	Evol.
Una	209	13.8%	+0.1
Dos	513	33.9%	-0.2
Tres o quatre	676	44.7%	+2.7
Cinc o més	89	5.9%	-0.8
Ns/Nc	26	1.7%	-1.9

Evol. → Evolució respecte als resultats de 2016.

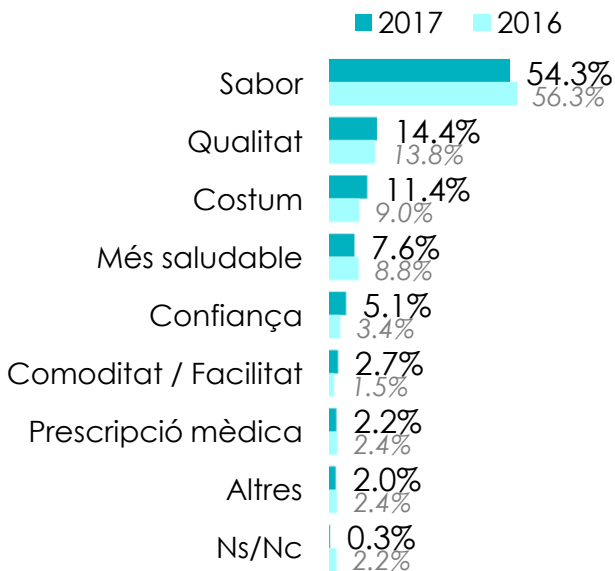
Tipus d'aigua consumida

Sis de cada deu clients consumeixen aigua embotellada.

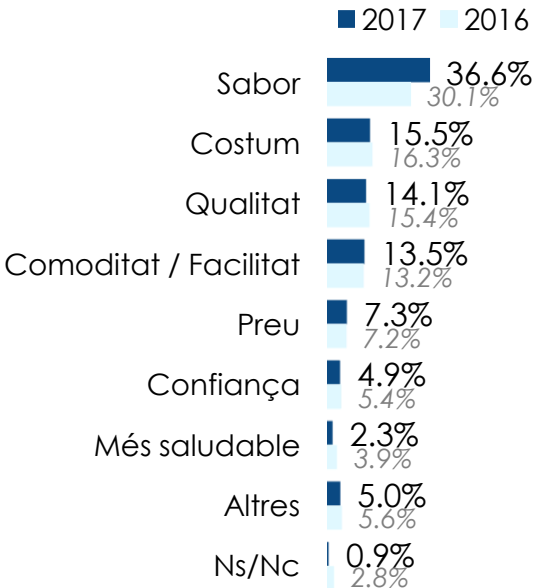


Motius pels que prefereixen consumir aquesta aigua:

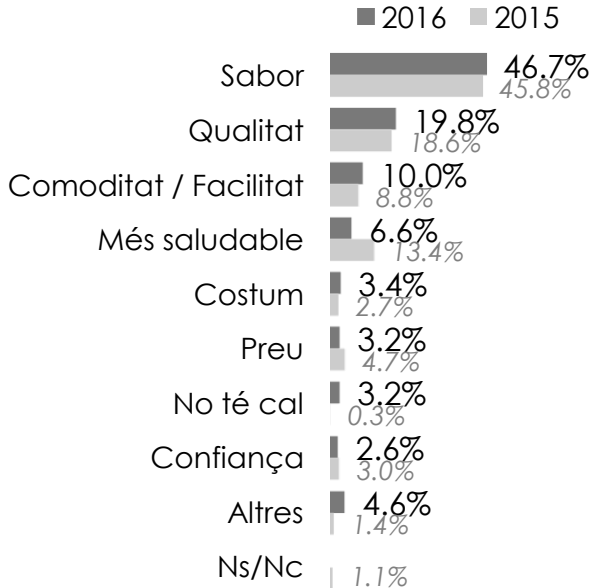
El sabor segueix sent la principal raó a l'hora de decantar-se pel consum d'un tipus d'aigua, seguit a molta distància, de la qualitat.



Base: 1041 respostes



Base: 576 respostes



Base: 349 respostes

Tipus d'aigua consumida

A les gerències del Besòs i de Barcelona Nord el consum exclusiu de l'aigua de l'aixeta és notablement superior a la resta.

Si bé, es detecta un descens respecte al 2016 en el consum d'aigua de l'aixeta.



Base: 1511 clients

GERÈNCIA	Mostra	Embotellada		Aixeta		Filtrada	
		%	Evol.	%	Evol.	%	Evol.
Llobregat Sud	231	51.9%	-4.9	10.0%	+1.3	31.2%	+5.3
Llobregat Nord	264	60.2%	+1.7	14.8%	+0.4	16.7%	+1.2
Barcelona Sud	382	57.3%	+1.3	15.4%	-0.7	16.0%	-0.1
Barcelona Nord	398	44.2%	+4.3	29.4%	-2.9	11.8%	-3.5
Besòs	236	33.1%	-3.2	36.9%	-3.1	12.3%	+2.7

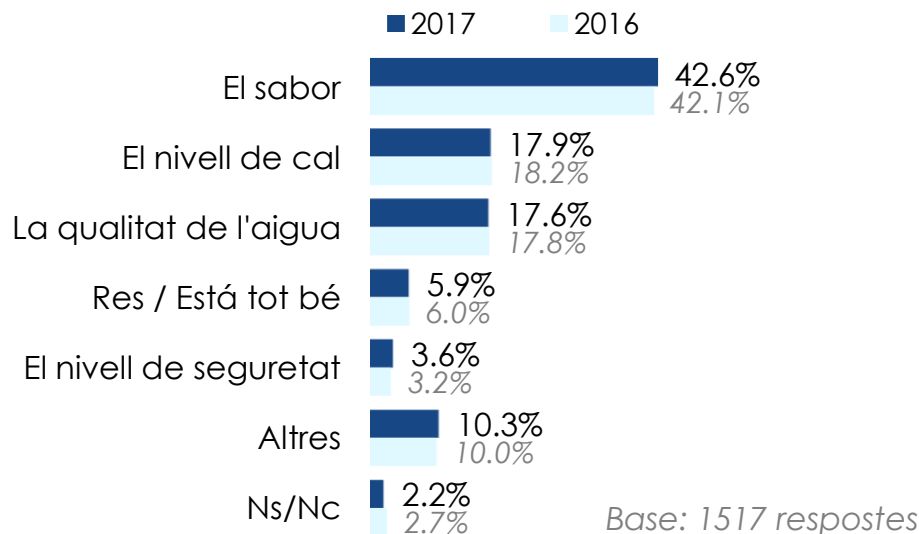
Evolució respecte als resultats de 2016.

Milliores per fomentar el consum i Garanties Sanitàries

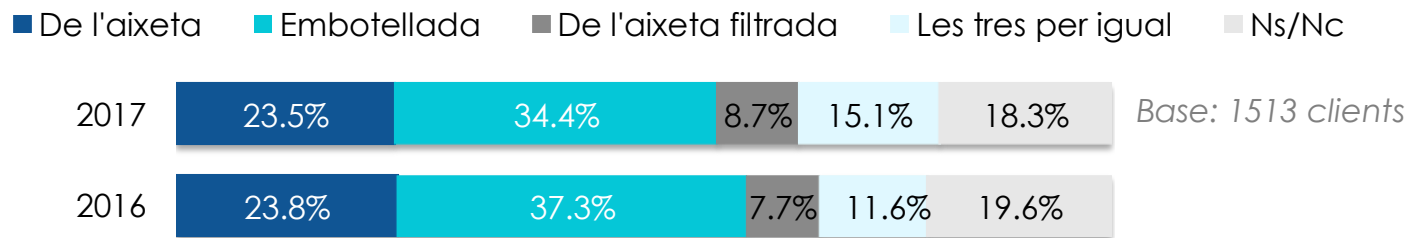
El sabor segueix sent el principal aspecte que hauria de millorar per a que els usuaris beguessin més aigua de l'aixeta.

L'aigua envasada és la que es percep amb més garanties sanitàries.

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



Quina aigua creu que té més garanties sanitàries?

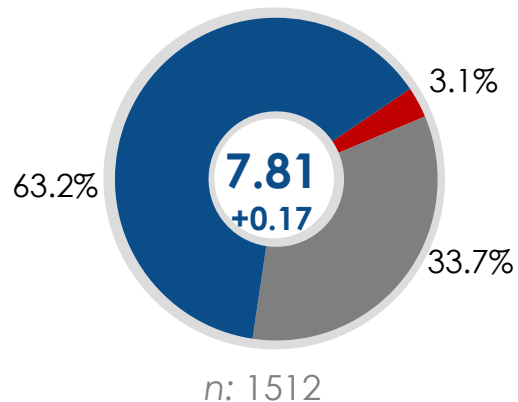


Rànquing d'atributs

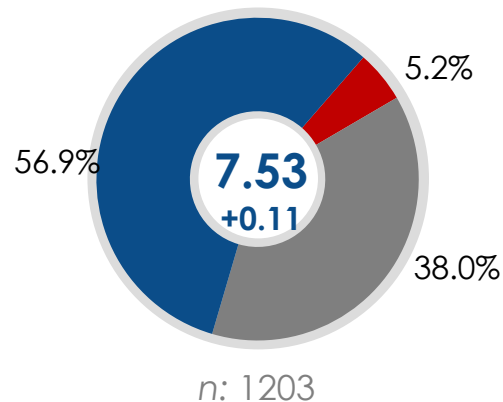
La companyia d'aigües és sense cap dubte la millor valorada pels usuaris.

Tots els proveïdors de serveis bàsics milloren respecte el 2016, si bé la companyia d'aigües és la que ho fa en major mesura.

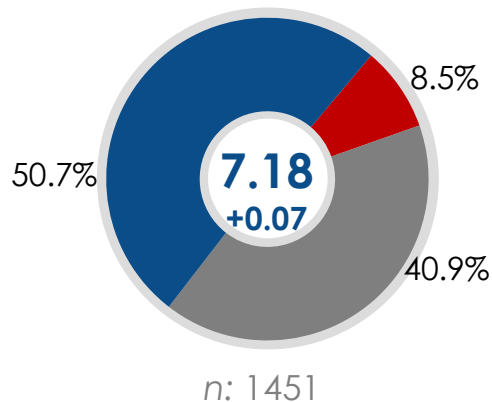
 Companyia de l'Aigua



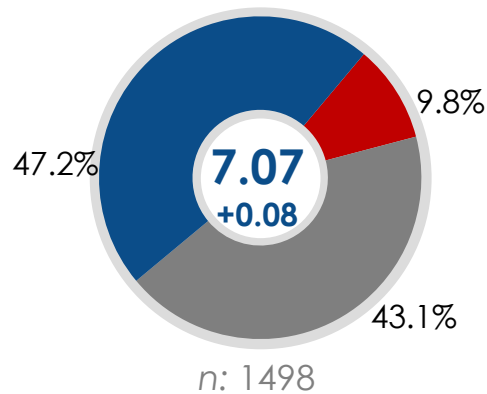
 Companyia de Gas



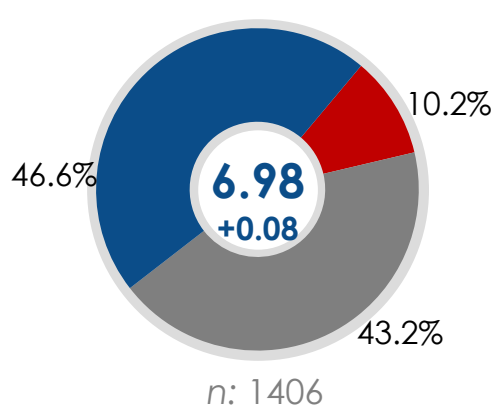
 Companyia de Telefonía Mòbil



 Companyia d'Electricitat

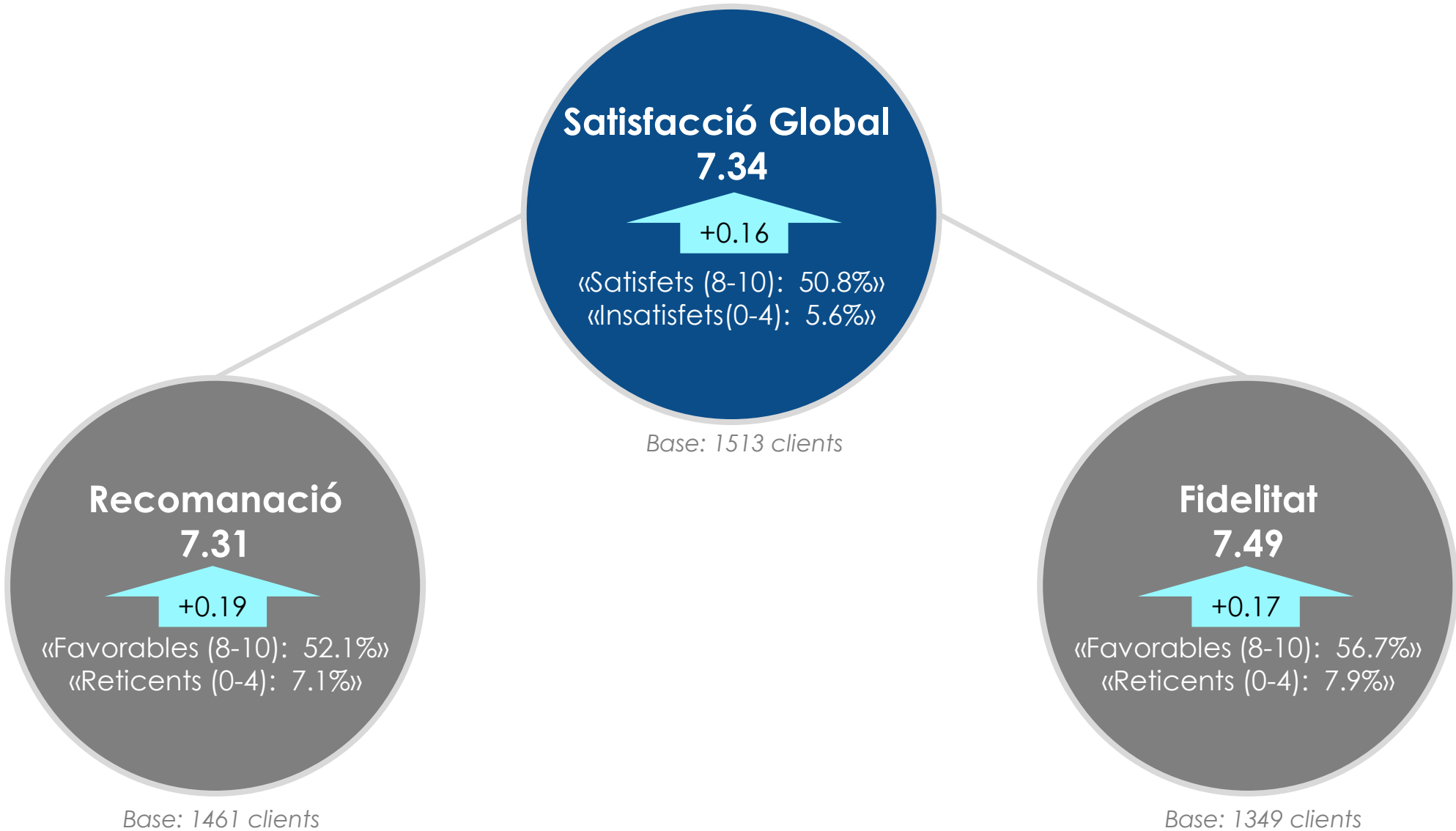


 Companyia de Telefonía Fixa/Internet



Visió Global

Els indicadors globals de satisfacció, fidelitat i recomanació milloren de forma estadísticament significativa respecte l'anterior edició.

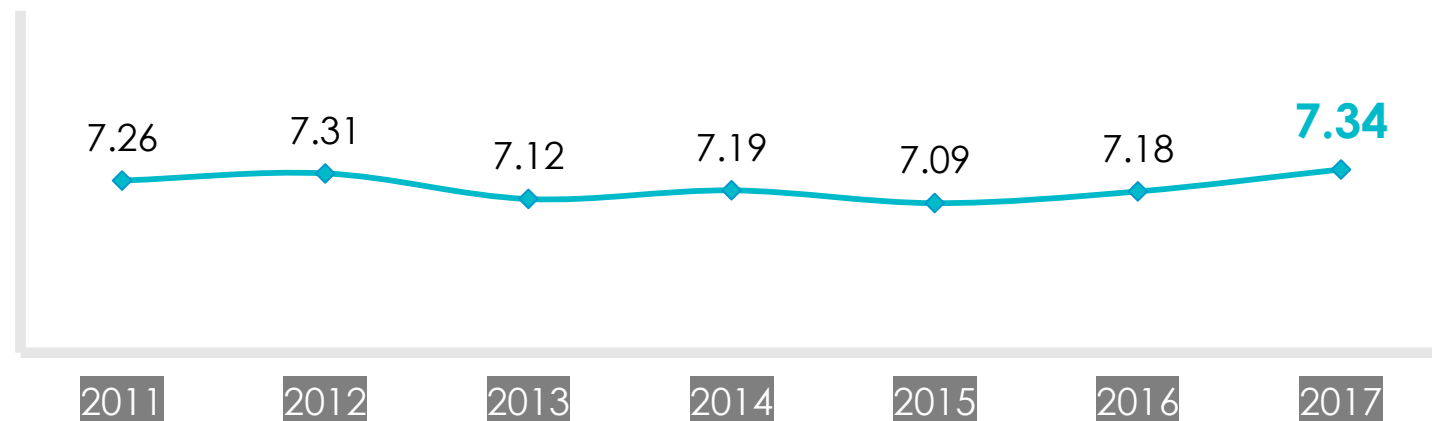


Indicadors globals

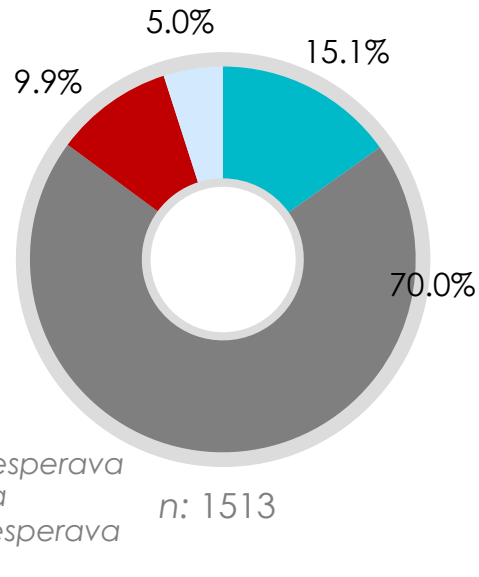
La satisfacció global amb el servei experimenta una millora important i obté la valoració més elevada de tota la sèrie històrica.

El 85% dels clients han vist cobertes les seves expectatives, i el mateix percentatge considera que el servei és igual que l'any passat.

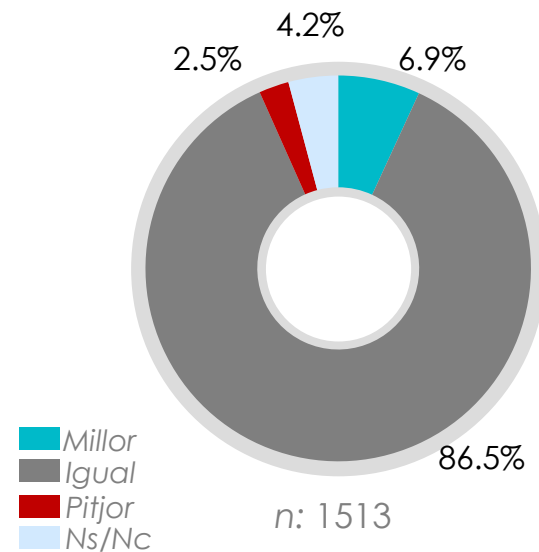
Satisfacció Global amb Aigües de Barcelona



Expectatives del Servei



Evolució del servei



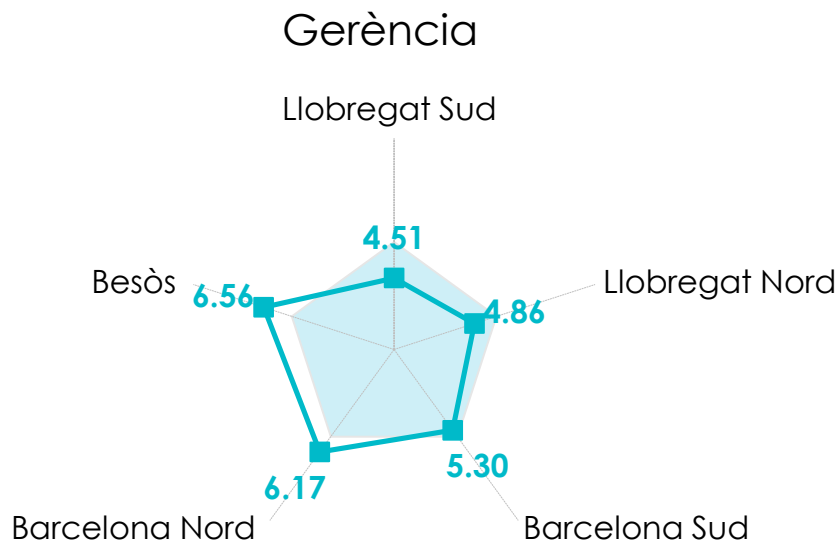
Rànquing d'atributs

Es registren diferències significatives entre les diferents gerències, sobretot en la percepció de las característiques organolèptiques (Besòs i Barcelona Nord són les que valoren millor).

El sabor de l'aigua és, amb diferència, l'aspecte pitjor valorat pels clients, sobretot a les gerències del Llobregat (per sota dels 5 punts).

Atributs avaluats	n	Mitjana	Evolució	% Insatisfets
Continuïtat del subministrament	1510	8.77	+0.04	1.3%
Pressió amb que arriba l'aigua	1504	8.10 ▲	+0.13	4.2%
Color de l'aigua	1501	7.55	+0.08	6.9%
Olor de l'aigua	1467	7.17	+0.16	10.4%
Sabor de l'aigua	1444	5.54	+0.05	33.4%

▲ ▼ Evolució estadísticament significativa.



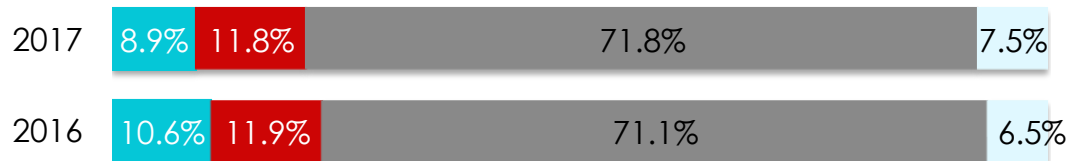
Variacions en la qualitat de l'aigua

7 de cada 10 clients no ha percebut cap variació en la qualitat de l'aigua.

Entre els que sí diuen haver notat algun canvi, majoritàriament indiquen que ho han notat en el sabor.

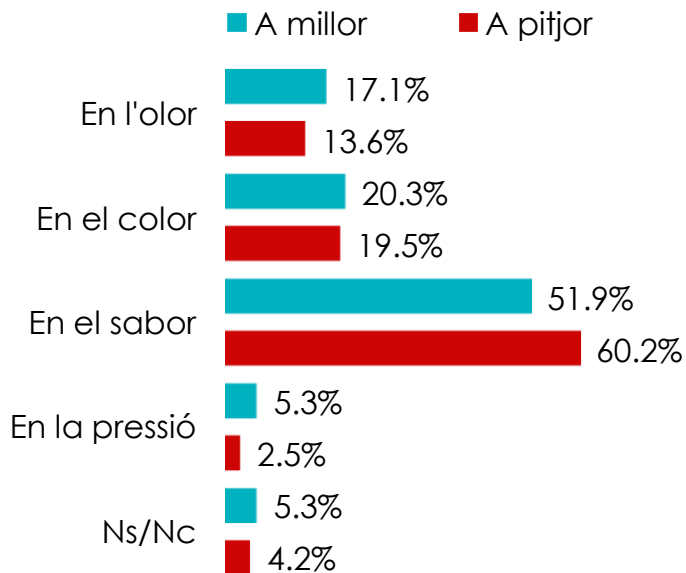
Ha notat vostè alguna variació en la qualitat de l'aigua en els últims anys?

■ Sí, ara és millor ■ Sí, ara és pitjor ■ No, està igual que abans ■ Ns/Nc



Base: 1513 clients

En què ha notat la variació en la qualitat de l'aigua?



Base "millor": 187 respostes

Base "pitjor": 236 respostes

Rànquing d'atributs

La claredat i facilitat de comprensió de la factura, tot i que torna a registrar una millora respecte al 2016, segueix sent l'atribut amb més recorregut de millora.

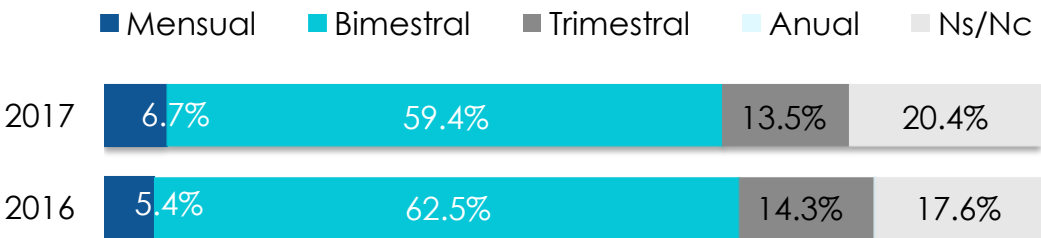
El preu que paguen els clients pel servei que reben és car per un de cada quatre clients.

Atributs avaluats	n	Mitjana	Evolució	% Insatisfets
Regularitat en la recepció de la factura	1432	8.27 ▲ +0.13	+0.13	2.0%
Precisió de la factura	1321	7.67 +0.05	+0.05	5.7%
Claredat i facilitat de comprensió	1451	7.44 +0.13	+0.13	9.1%
Valor del servei que rep pel preu que paga	1493	5.87 ▲ +0.82	+0.82	25.1%

▲ ▼ Evolució estadísticament significativa.

Factura electrònica

Amb quina periodicitat rep vostè la factura de l'aigua?



Base: 1513 clients

Desitjaria rebre la factura de l'aigua a la seva adreça de correu electrònic i deixar de rebre-la en paper?



Base: 1513 clients

Es manté el percentatge de clients que volen la factura electrònica, concretament 3 de cada 10 estan disposats a deixar de rebre-la en paper.

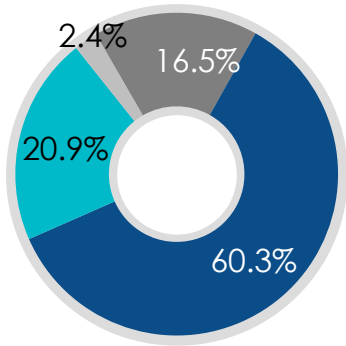
Canals de contacte

Es detecta una menor predisposició a utilitzar l'oficina en xarxa en detriment de l'ús del telèfon.

Augmenta el coneixement del Twitter com a canal d'atenció al client.

Tant la facilitat de contacte, com l'atenció rebuda per part de la Companyia, milloren respecte al 2016.

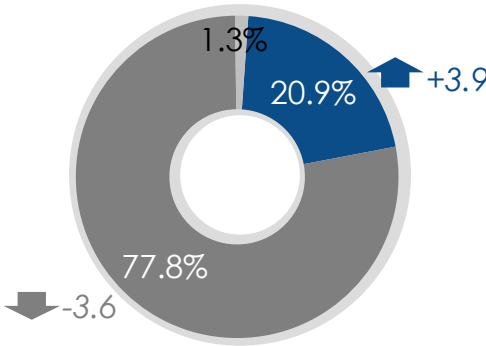
Si hagués de realitzar alguna gestió amb la Companyia a través de quin canal preferiria fer-la?



Base: 1513 clients

- Centre d'atenció telefònica
- Oficines d'atenció presencial
- Canal Web (oficina en xarxa)
- Twitter
- Ns/Nc

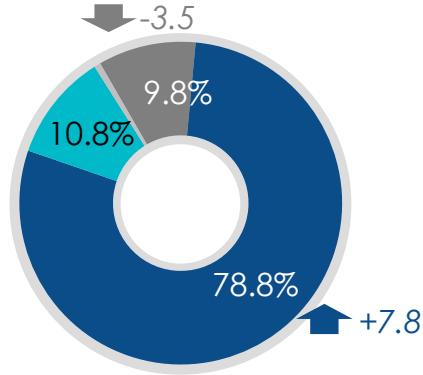
Ha contactat amb la companyia de l'aigua en els darrers 12 mesos?



Base: 1513 clients

- Sí
- No
- Ns/Nc

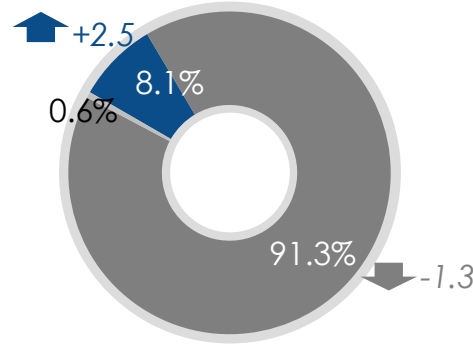
A través de quin canal ha contactat? (Contacte més recent)



Base: 316 clients

- Centre d'atenció telefònica
- Oficines d'atenció presencial
- Oficina en xarxa
- Ns/Nc

Coneix el Canal d'atenció al client que Aigües de Barcelona té a Twitter?



Base: 1513 clients

- Sí
- No
- Ns/Nc

Atributs avaluats	n	Mitjana	Evolució	% Insatisfets
Atenció rebuda	310	8.29	+0.39	6.8%
Facilitat de contacte amb la companyia	312	8.04	+0.24	5.4%

Rànquing d'atributs

Tot i la millora experimentada, se segueix registrant un elevat percentatge de clients que pensen que Aigües de Barcelona no està compromesa amb els ciutadans, ni és propera a les persones ni s'esforça per oferir aigua de major qualitat.

També es percep un gran desconeixement d'aquests aspectes entre la societat.

Atributs avaluats	n	Mitjana	Evolució	%Insatisfets
Eficient en la distribució de l'aigua a les cases	1319	 7.64	+0.05	4.2%
Es preocupa pel medi ambient	1081	 6.89 ▲	+0.20	9.5%
És una entitat que informa als seus clients	1381	 6.57	+0.17	14.8%
És innovadora	1061	 6.48 ▲	+0.29	13.4%
És propera a les persones	1315	 6.48 ▲	+0.32	14.6%
S'esforça per oferir aigua de major qualitat	1227	 6.40 ▲	+0.23	16.5%
Compromesa amb els ciutadans	1191	 6.31 ▲	+0.31	17.7%

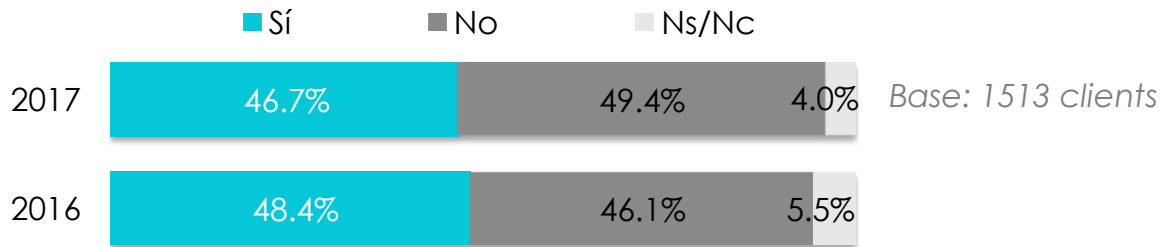
▲ ▼ Evolució estadísticament significativa.

Informació

La meitat dels clients desitjarien rebre més informació, sobretot sobre la qualitat de l'aigua, novetats i millores del servei i tarifes de preus i impostos.

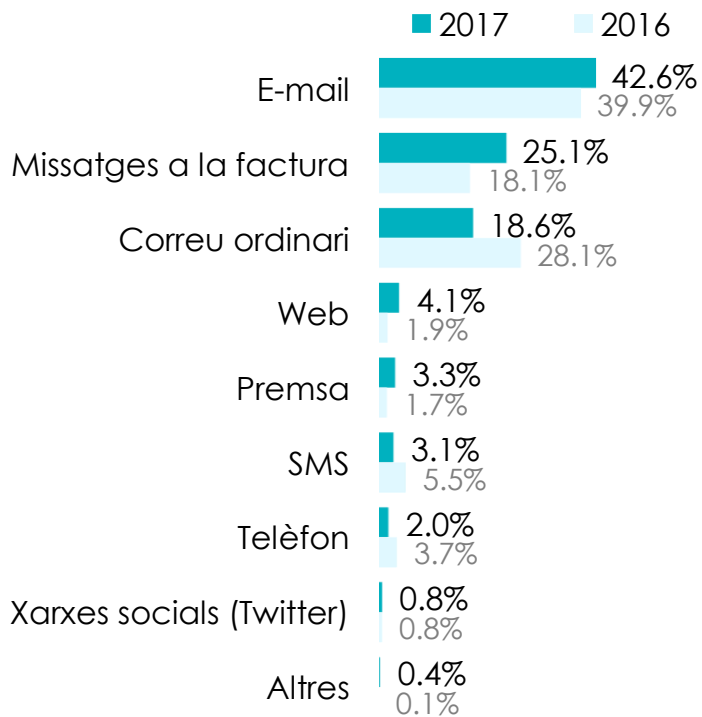
A més, principalment els agradaria rebre aquesta informació a través del correu electrònic.

Li agradaria rebre informació de la companyia d'aigua?



Quin tipus d'informació	n	% Resp.
Qualitat de l'aigua	173	19.9%
Novetats i millores del servei	141	16.2%
Tarifes de preus / impostos	94	10.8%
Informació general	81	9.3%
Actuacions mediambientals	67	7.7%
Facturació	63	7.2%
Tractament de l'aigua	56	6.4%
Origen de l'aigua	31	3.6%
Innovació i investigació	28	3.2%
Composició de l'aigua	27	3.1%
Infraestructura i canalització de l'aigua	26	3.0%
Avaries i talls en el subministrament	21	2.4%
Tarifes d'estalvi	13	1.5%
Altres	49	5.6%
TOTAL RESPOSTES	870	100%

A través de quin canal li agradaria rebre la informació?

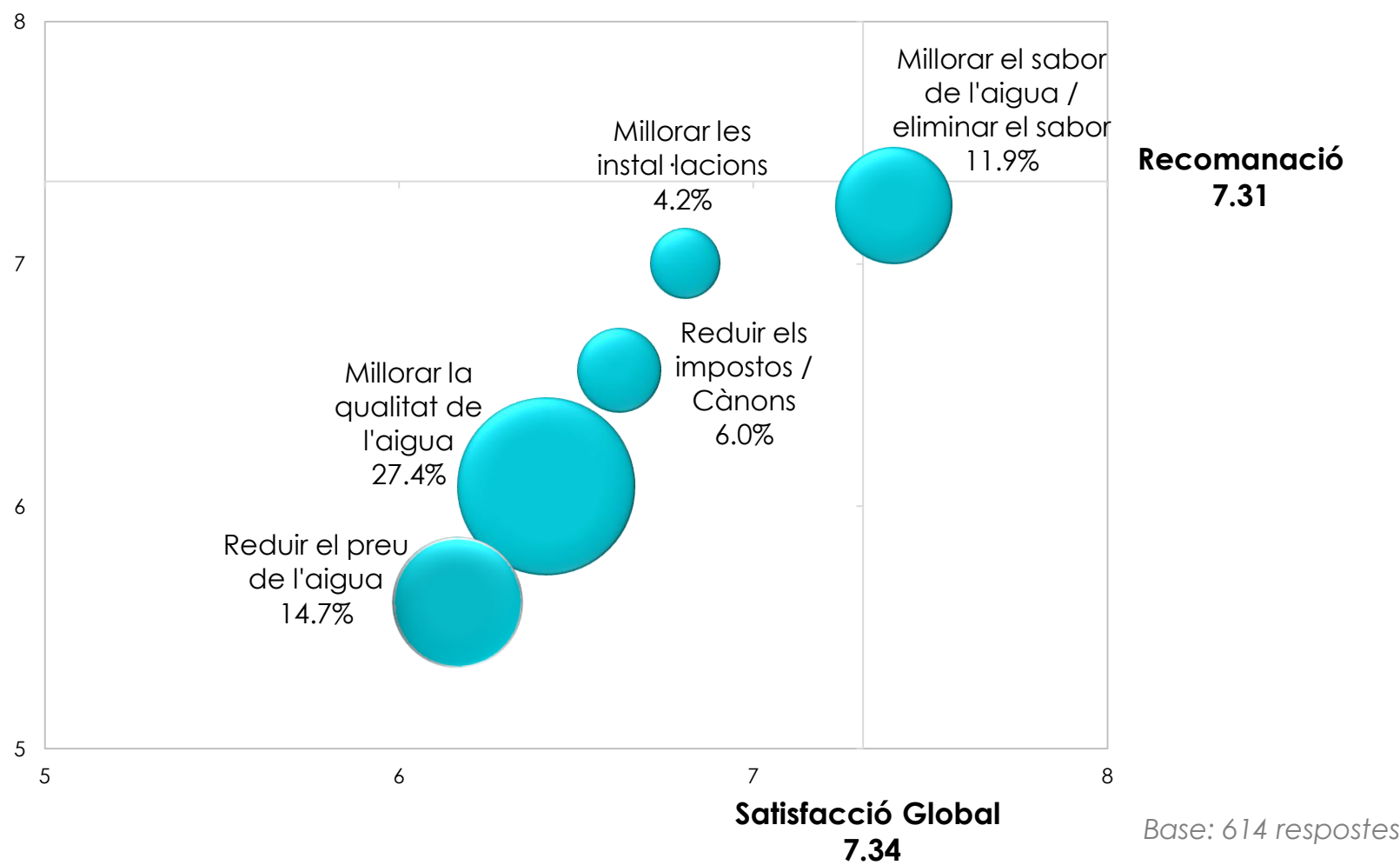


Base: 753 respostes

Suggeriments

El 35% dels clients han fet algun suggeriment espontani.

Demanen una millora de la qualitat de l'aigua i una reducció en el preu i els impostos de l'aigua.



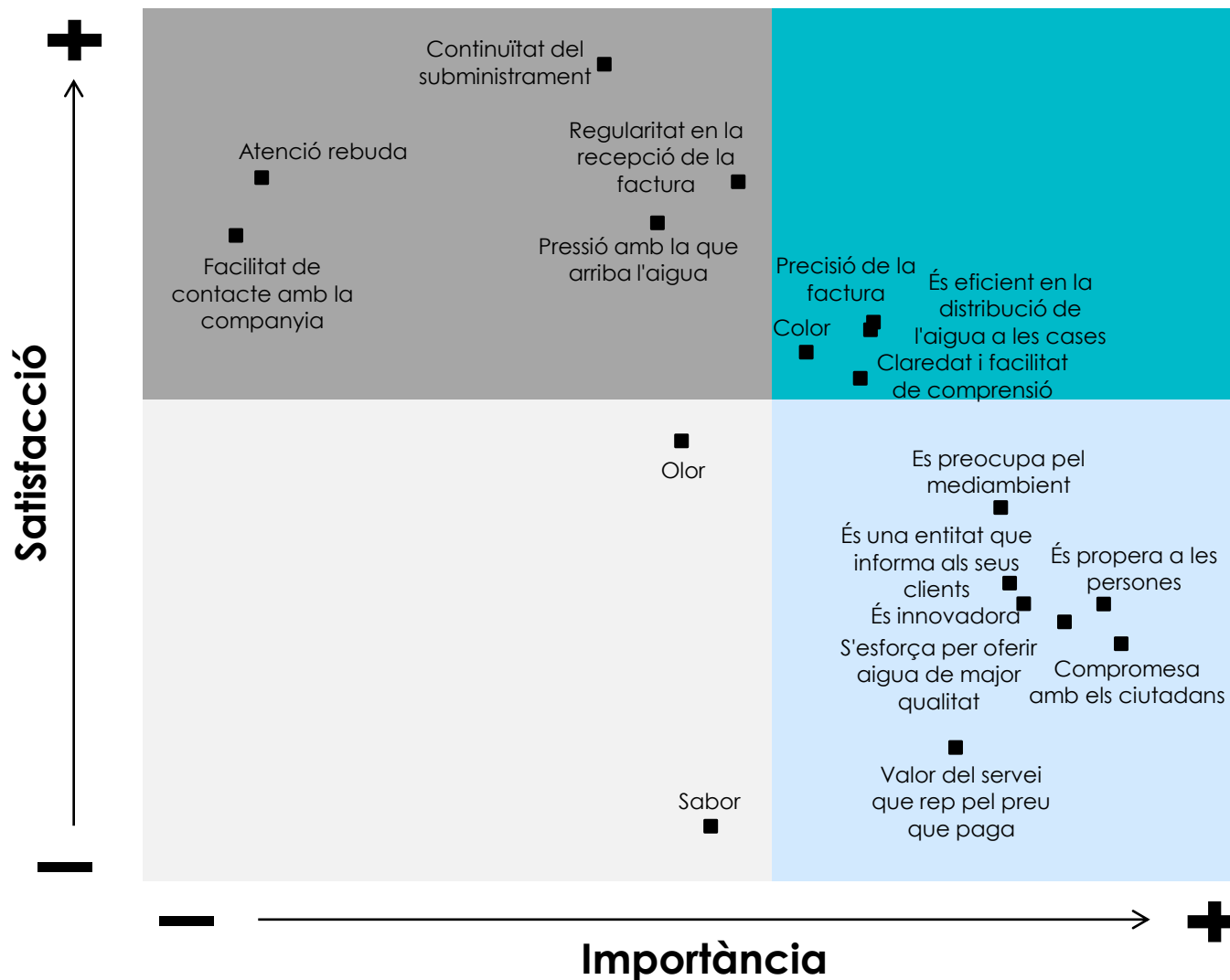
La grandària de la bombolla ve determinada pel percentatge de resposta.
Només es grafiquen les respostes superiors al 4%.

Quadrant “Esforços Suficients”

Aspectes que són percebuts com a satisfactoris, però considerats de baixa importància. No cal fer cap acció.

Quadrant “Prioritat Secundària”

Aspectes de baixa importància i satisfacció baixa per l'enquestat. Es recomanen propostes secundàries de millora amb pocs recursos.



Quadrant “Punts Forts”

Se situen els aspectes més ben posicionats, importància elevada per als enquestats i valoració per sobre de la mitjana de la Satisfacció global. Es recomana dur a terme accions de reconeixement i seguretat.

Quadrant “Accions Prioritàries”

Aspectes d'elevada importància però de baixa satisfacció. Es recomanen propostes de projectes de millora i avaluació, segons cost i benefici.

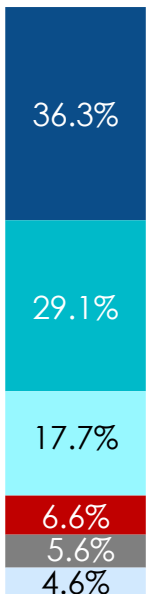
Aigües de Barcelona realitza inversions en el manteniment de la xarxa. Li llegiré a continuació una llista de situacions sobre les que caldria focalitzar els esforços d'inversió. Indiqui quines són les 3 més importants per a vostè:

Inversió en el manteniment de la xarxa

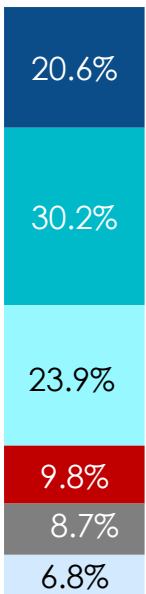
Segons els usuaris, caldria focalitzar els esforços d'inversió en no deixar sense aigua a clients crítics i evitar avaries que afecten a un nombre elevat de persones.

A nivell global, la opció que acumula més mencions és la avaria que afecta a un nombre elevat de persones.

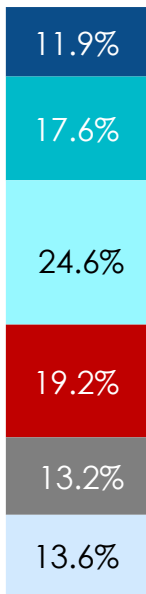
1^o menció



2^a menció



3^a menció



- Actuacions freqüents en un mateix carrer
- Problemes de pressió
- Avaria que afecta a la mobilitat dels ciutadans
- Fuites que provoquen filtracions a edificis
- Avaria que deixa sense aigua a un nombre elevat de persones
- Avaria que deixa sense aigua a clients crítics

Base: 4098 respostes

**Nombre elevat
de persones**

25.8%

Base: 1058 respostes

**Clients
crítics**

23.2%

Base: 950 respostes

**Fuites en
edificis**

22.0%

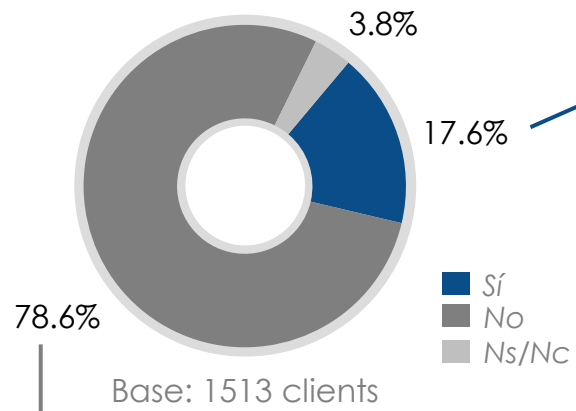
Base: 902 respostes

Oficina en Xarxa

Un 18% dels clients és usuari de l'oficina en xarxa. El principal ús que se'n fa és per controlar la facturació.

D'altra banda, qui no n'és usuari és perquè, o bé no ho ha necessitat, o bé perquè no disposa de servei d'internet.

Es vostè usuari de l'oficina en xarxa d'Aigües de Barcelona?



Perquè no fa ús de l'oficina en xarxa?	n	% Resp.
No ho ha necessitat	364	31.8%
No fa servir/no té internet	339	29.6%
Desconeix la web	156	13.6%
No té temps	67	5.9%
Prefereix el tracte personal	64	5.6%
No ho vol fer servir	50	4.4%
Vol les factures en paper	24	2.1%
Problemes amb l'oficina en xarxa	9	0.8%
Altres	51	4.5%
Ns/Nc	20	1.7%
TOTAL	1144	100%

Notorietat de diversos projectes

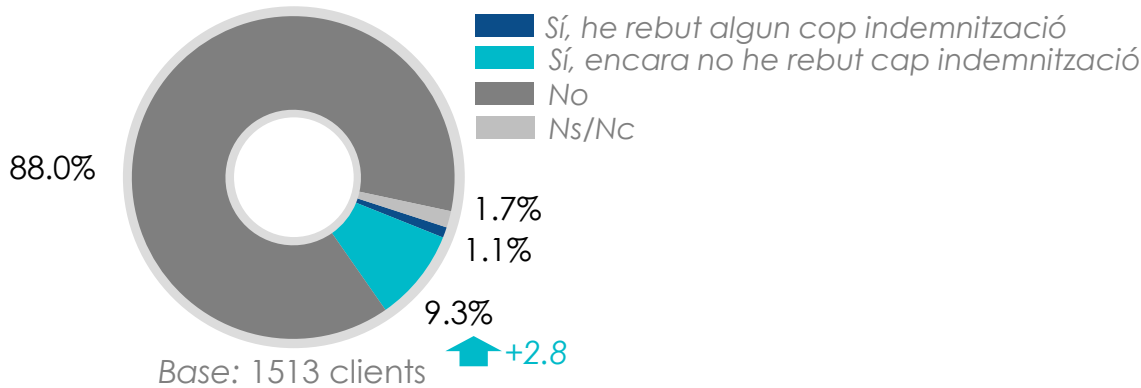
Quin ús fa de l'oficina en xarxa?	n	% Resp.
Control de facturació	164	62.4%
Consultes en general	22	8.4%
No en fa ús	18	6.8%
Control de consum	15	5.7%
Descàrrega de factura	14	5.3%
Canvi de dades	5	1.9%
Altres	23	8.7%
Ns/Nc	2	0.8%
TOTAL	263	100%

No té la contrasenya
 El van marejar i va deixar de fer-ho
 No sap com fer-ho.
 Té problemes per connectar
 Es va connectar, no li va ser fàcil i va acabar trucant
 El va fer servir i no li van respondre
 La va fer servir i no anava bé
 No té el número d'usuari
 No li funciona bé

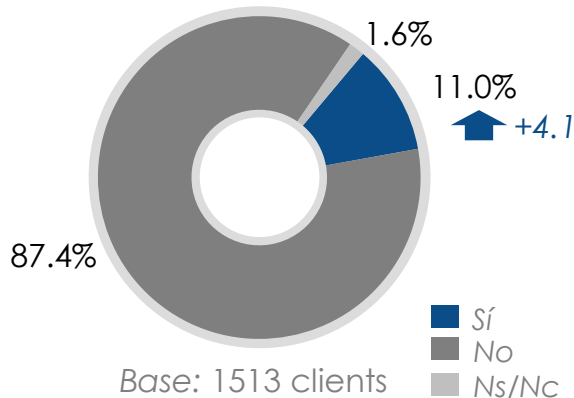
Notorietat

Aigües de Barcelona té establerts uns compromisos de qualitat de servei. En cas d'incomplir-los compensa als seus clients econòmicament, de forma automàtica. Coneix els compromisos d'Aigües de Barcelona?

Augmenta el percentatge de clients que coneixen els Compromisos de qualitat de servei i que han sentit a parlar del Fons de solidaritat.

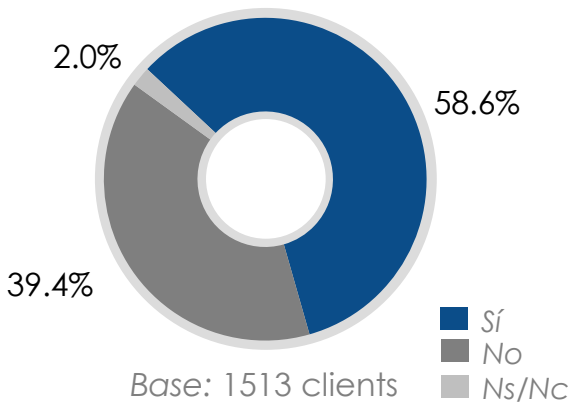


Ha sentit parlar del Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona?

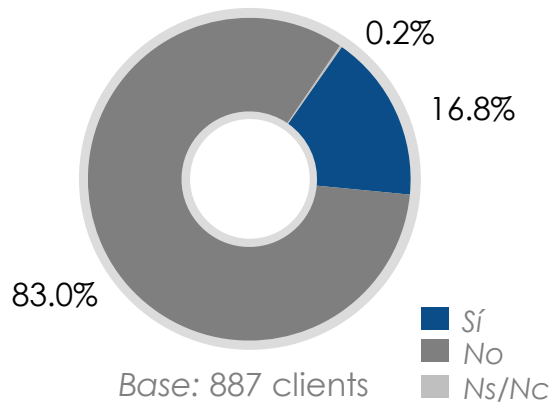


Gairebé un 60% dels usuaris ha sentit a parlar del museu Agbar de les aigües, i d'aquests, un 17% l'ha visitat.

Ha sentit a parlar del museu AGBAR de les Aigües?



Ha visitat el museu AGBAR de les Aigües?



Per a qualsevol consulta o aclariment, contacteu amb:



Joan Pujol Verdura
Gestor de projectes

Av. del Carrilet, 243 2n. 1ª
08907 L'Hospitalet de Llobregat
BARCELONA
Tel. 93 317 6144 ext. 206
e-mail: jpv@stiga.es



BARCELONA - MADRID



Susana Mendoza Lozano
Responsable del Dpt. d'anàlisi

Av. del Carrilet, 243 2n. 1ª
08907 L'Hospitalet de Llobregat
BARCELONA
Tel. 93 317 6144 ext. 209
e-mail: sml@stiga.es



BARCELONA - MADRID

Lo nuestro es medir sonrisas



www.stigacx.com

