

## RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ USUARIS

**2017**

### ANTECEDENTS

Aigües de Mataró, dins les seves línies estratègiques, té present millorar la participació i la comunicació amb els usuaris i la ciutadania. És per això que cada 2 anys envia una enquesta a tots els seus abonats per tal de recollir la seva opinió i detectar oportunitats de millora.

### METODOLOGIA

El qüestionari emprat ha intentat copsar el màxim d'informació amb el mínim d'ítems per facilitar la col·laboració dels enquestats.

Els ítems proposats han estat 10. Amb 9 qüestions tancades i valorables sota unes respostes establertes a escollir i una qüestió oberta per a propostes de suggeriments que volguessin realitzar els usuaris. Aquesta vegada també s'ha adjuntat un mapa de barris de la ciutat per poder identificar la zona de residència per a poder analitzar, en cas necessari si hi ha diferents percepcions en funció de la zona de residència. Per altra banda en aquesta enquesta s'ha preguntat als abonats sobre el consum d'aigua de beguda. S'han reservat 3 preguntes per recollir l'opinió sobre la nostra presència a la xarxa (web i oficina virtual).

Els canals pels que s'ha presentat han estat:

- Per correu postal amb la facturació: En els mesos de març i abril, s'ha adjuntat l'enquesta amb la factura de consum.
- *On Line* : Els abonats amb factura electrònica, juntament amb l'avís d'emissió de la factura, han rebut un enllaç que els portava a la versió *On Line*

## MOSTRA

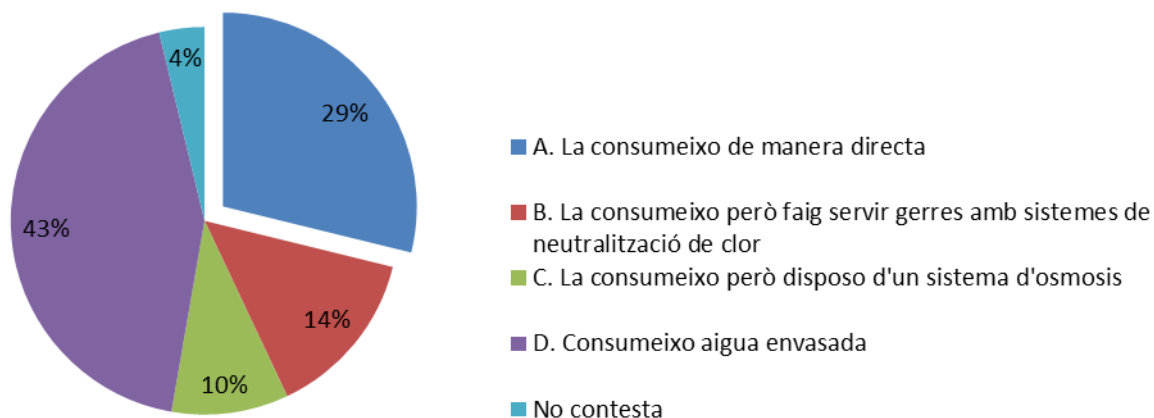
Com a població s'ha considerat la totalitat dels abonats tret del de xarxes contra incendis, en total s'han tramés 57.555 qüestionaris (57.072 el 2015). Per a un nivell de confiança del 95%, i amb un interval de confiança de  $\pm 2.5\%$ , la mostra significativa seria de 1.497 enquestes respostes. I per a un interval de confiança del  $\pm 3\%$  seria de 1.047 enquestes. Atès que s'han rebut 1505 enquestes (1.226 el 2015) i de les quals únicament 8 estan en blanc, es pot concloure que la participació ha esta suficient.

La participació al 2016 ha estat del 2,6%, una proporció lleugerament superior a la de 2015 que va ser de 2.15 %.

## RESULTATS

### 1-. En referència al l'aigua de beguda (en el 2015 la pregunta no es va formular)

Hi ha hagut 1352 respostes úniques i 119 de combinades, en total 1471. Tot seguit es presenta el gràfic per a respostes úniques.



**Si es consideressin també les respostes combinades**, els percentatges no presenten variacions apreciables. En aquest cas únicament el 29 % del total d' enquestats afirmen consumir aigua de manera directa, un nombre molt important (42%) afirma consumir aigua envasada, però resulta interessant saber que un 31% dels abonats disposen de sistemes de millora de la qualitat de l'aigua per a beguda.

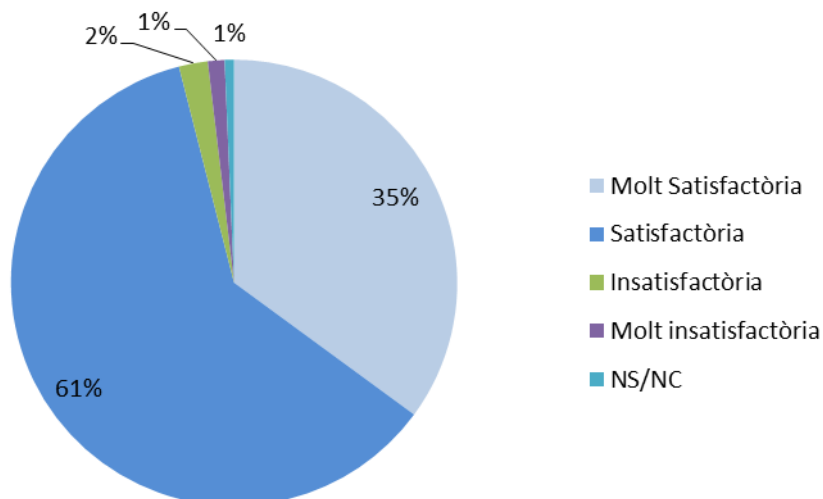
Explorant la resposta per barris, en la següent taula es poden veure els percentatges per tipus d'aigua de beguda consumida i en aquells casos en què estan per sobre de la mitja global i considerant també l'interval de la desviació estàndard, es mostra el valor de color vermell i amb un asterisc.

	Directe	Gerres	Osmosis	Envasada
Centre	* 23.5 %	16.3 %	8.2 %	* 52 %
Cerdanyola	33.3 %	* 12.1 %	12.8 %	41.8 %
Cirera	31.7 %	15 %	* 13.3 %	40 %
Eixample	25.8 %	* 12.4 %	11 %	* 50.8 %
Els Molins	34.6 %	* 21.2 %	* 3.8 %	40.4 %
El Palau-Escorxador	36.8 %	14 %	* 13.2 %	36 %
La Llàntia	* 40 %	* 23.3 %	* 3.3 %	* 33.3 %
Peramàs	* 21.4 %	15.7 %	11.4 %	* 51.4 %
Pla d'en Boet	25.6 %	15.1 %	9.3 %	50 %
Rocafonda	36.7 %	15 %	6.7 %	41.7 %
Vista Alegre	* 41.5 %	* 21.5 %	9.2 %	* 27.7 %
promig	31.9%	16.5%	9.3%	42.3%
des.est	6.9%	3.8%	3.5%	8.1%

Hi ha almenys tres barris (Centre, Eixample i Peramàs) on es prefereix l'aigua envasada, en detriment del consum directe (per sota de la mitja en el Centre i Peramàs). Per altra banda hi ha 2 barris on hi ha un consum d'aigua directa per sobre de la mitjana i són la Llàntia i Vista Alegre.

## 2.- En referència al subministrament : continuïtat i servei

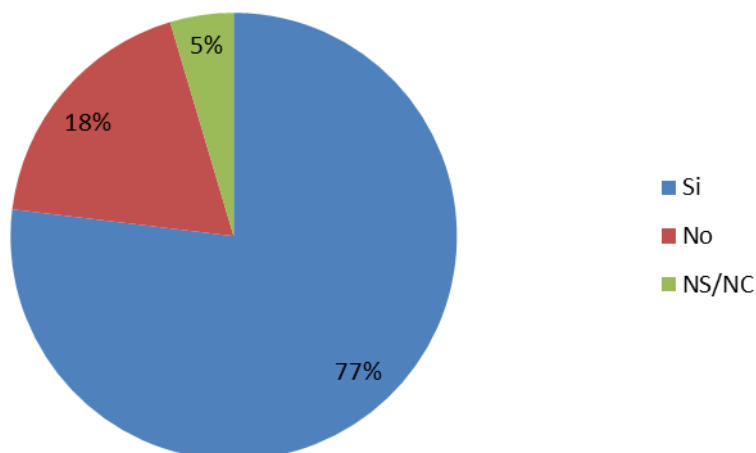
Per a 1.483 respostes, l'opinió majoritària ha estat satisfactòria amb un 61%, seguida de molt satisfactòria amb un 35%. Per tant un 96% dels abonats tenen una opinió positiva d'aquest aspecte.



El 2017 el total de respostes satisfactòries o molt satisfactòries representen el 96 % i en el 2015 van ser el 95%.

## 3.- En referència a la comprensió de la factura

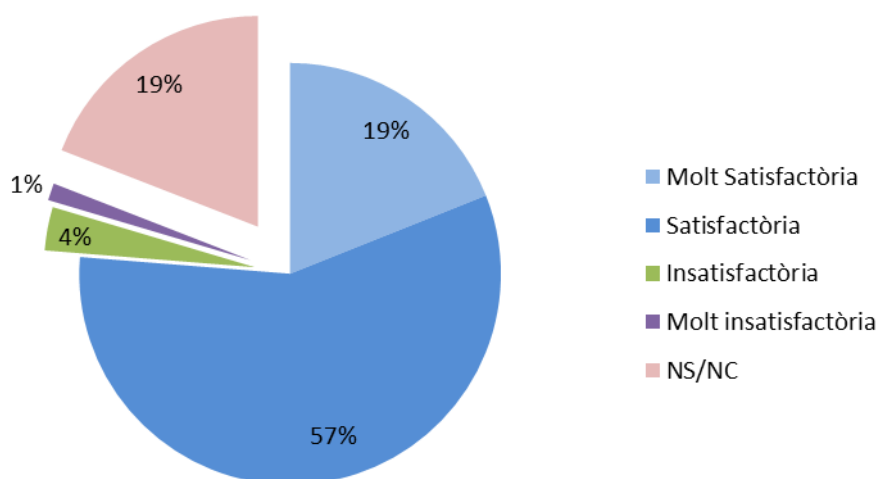
Per a 1.456 respostes, l'opinió majoritària ha estat que Sí amb un 77%, i un 18% a respost que No.



El 2017 les respostes positives representen el 77% i el 2015 van ser del 76%.

#### 4.- En referència a l'atenció rebuda quan s'ha contactat amb nosaltres

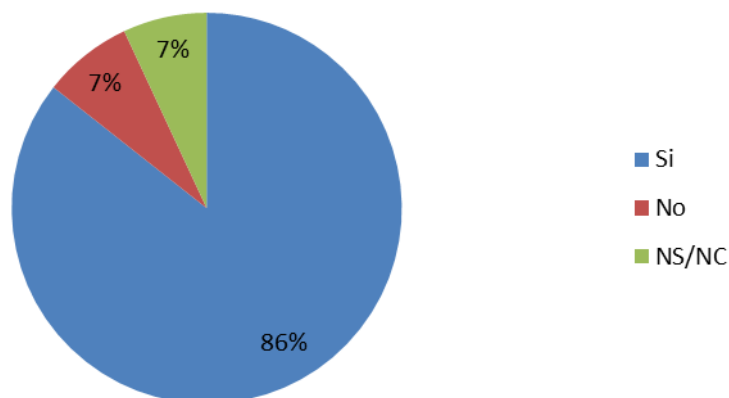
Per a 1441 respostes l'opinió majoritària ha estat satisfactòria amb un 57%, seguida de molt satisfactòria amb un 19 %. Per tant un 76 % dels abonats tenen una opinió positiva d'aquest aspecte. Únicament un 5% expressen una opinió negativa.



El 2017 el total de respostes insatisfactòries o molt insatisfactòries representen el 5 % el mateix percentatge que en el 2015.

#### 5.- En resposta a si es considera que AMSA ofereix un servei de qualitat

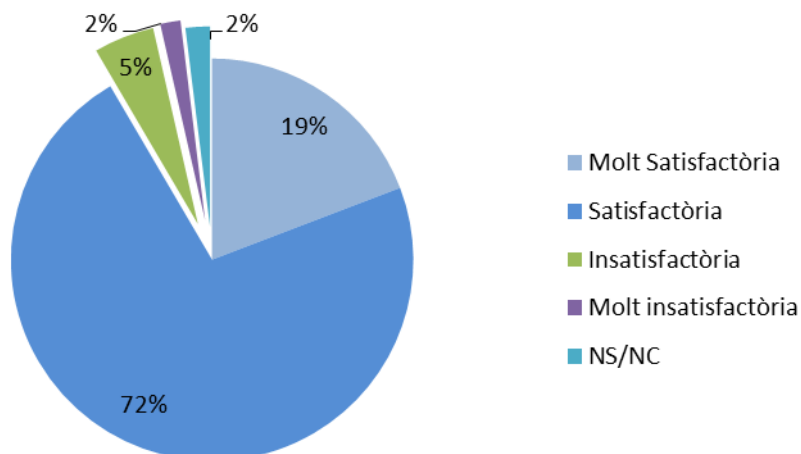
Per a 1.471 respostes, l'opinió majoritària ha estat que si amb un 86%, i tan sols un 7% a respost que no.



El 2017 les respostes positives representen el 86%, el mateix percentatge que en el 2015.

## 6.- En referència a la valoració global sobre AMSA

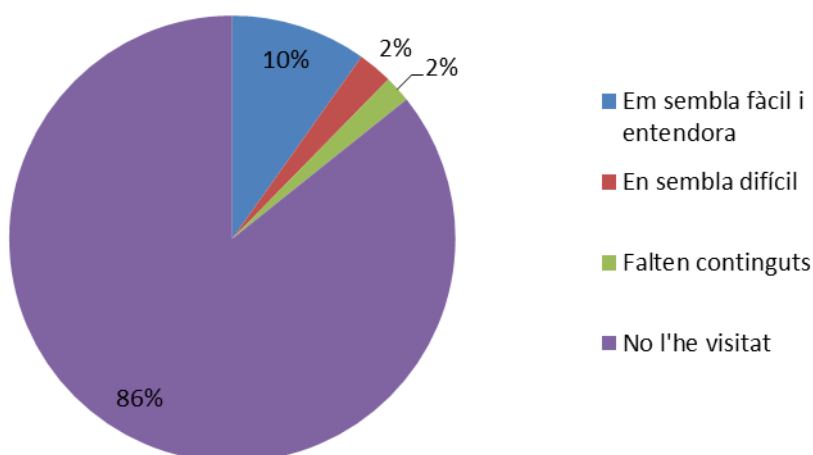
Per a 1.481 respostes l'opinió majoritària ha estat satisfactòria amb un 72%, seguida de molt satisfactòria amb un 19%. Per tant un 91% dels abonats tenen una valoració positiva d'AMSA. Únicament un 6% expressen una opinió negativa.



El 2017 el total de respostes satisfactòries o molt satisfactòries representen el 91% i en el 2015 va ser del 89%.

## 7.- En referència a la pàgina WEB d'AMSA (en el 2015 la pregunta no es va formular)

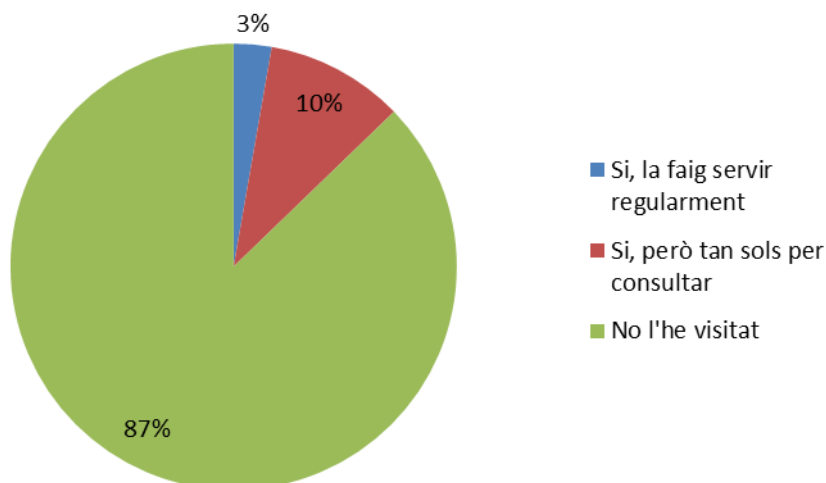
Per a 1.395 respostes ens trobem que un 86% encara no l'ha visitat, fet que treu valor a la resta de respostes. Un 10%, afirma que li sembla fàcil i entenedora però un 4% té una opinió crítica. De fet un 4% sobre un 14% que l'ha visitat és una proporció important.



Per tant queda clar que cal impulsar accions que incrementin el % de visites a la web d'AMSA.

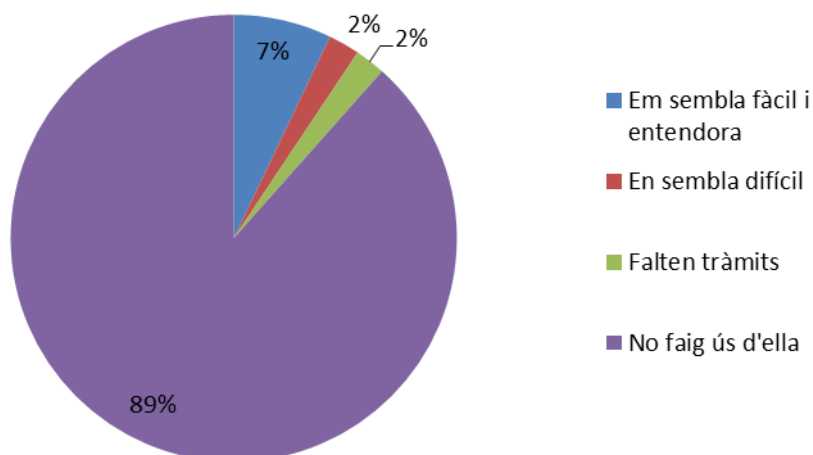
### 8.- En referència a les visites a l'oficina virtual (en el 2015 la pregunta no es va formular)

Per a 1425 respostes, ens tornem a trobar amb molt poca interacció ja que un 87% dels abonats no l'ha visitada.



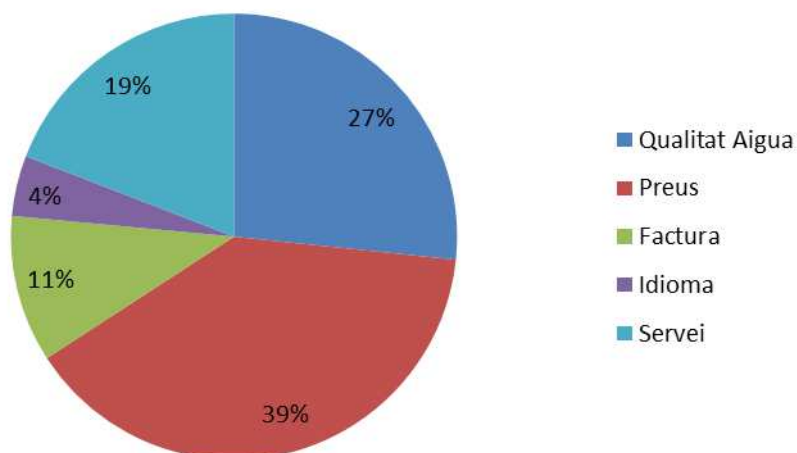
### 9.- En referència a l'operativa de l'oficina (en el 2015 la pregunta no es va formular)

Per a 1.365 respostes, ens tornem a trobar amb molt poca interacció ja que un 88% dels abonats no en fa ús. El 7% els sembla fàcil i entenedora i la resta de respostes estan per sota del nivells de significació.



## ANÁLISIS DELS SUGGERIMENTS

Hi ha hagut 459 suggeriments/comentaris (30%). D'entre aquests 319 s'han pogut tractar com a informació d'interès de cara a millorar el nostre servei i s'han agrupat en 5 categories: Qualitat aigua, Preu, Factura, Qualitat Servei i idioma de l'enquesta.



En els casos que l'abonat s'ha identificat (12) el departament d'atenció al client ha contactat amb ell per resoldre el dubtes / comentaris. Totes aquests accions s'han tractat conjuntament com Incidència del sistema de qualitat ( núm.213).

El nombre total de suggeriments han augmentat un 17% respecte les enquestes del 2015, passant de 391 a 459. En aquest context, els comentaris referents a Preus han incrementat passant del 36% al 39%, i els Qualitat de l'aigua també ho han fet, del 17% al 27%. La resta mantenen una proporció similar.

Dels 459 suggeriments 28 (6%) fan referència al gust de clor o mal sabor. El baix nombre d'aquests comentaris i la seva distribució per barris no permet treure cap conclusió significativa (cal fer notar que són observacions, no es pregunta directament sobre el gust, el clor...).



## CONCLUSIONS

- 1- El 96% de les respostes mostren una opinió satisfactòria o molt satisfactòria de la qualitat i garantia del servei i quant a l'atenció rebuda, quan els hi ha sigut necessària, només un 5 % manifesten una opinió negativa.
- 2- Així, es pot concloure que entre els abonats hi ha una imatge positiva sobre la companyia.
- 3- Un percentatge important d'abonats no destina l'aigua de l'aixeta com a aigua de beguda
- 4- La web d'AMSA es molt poc visitada, i encara es fa un baix ús de la oficina virtual, ni tan sols per a tasques de consulta.
- 5- Entre els suggeriments destaquen els comentaris sobre la comprensió de la factura, sobre els imports i els impostos que s'hi carreguen i també sobre el Servei i la Qualitat de l'aigua. És manté en un 4% la demanda d'enquestes bilingües.