

RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ DELS USUARIS

2019

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 clients 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.

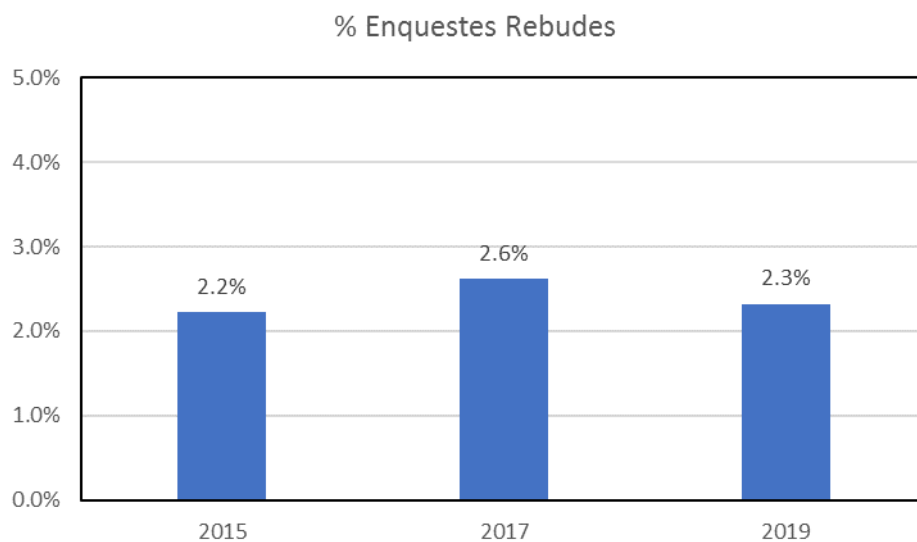
Els ítems proposats han estat 10, amb 9 qüestions tancades i valorables sota unes respostes establertes a escollir i una qüestió oberta per a propostes de suggeriments que volguessin realitzar els usuaris. Com a la vegada anterior, també s'ha adjuntat un mapa de barris de la ciutat per poder identificar la zona de residència per analitzar, en cas necessari, si hi ha diferents percepcions en funció de la zona de residència.

Els canals pels quals s'ha presentat han estat:

- Per correu postal amb la facturació: En els mesos d'abril a juny, s'ha adjuntat l'enquesta amb la factura de consum. 1.244 enquestes rebudes
- En línia: Els clients que reben la factura sense paper, juntament amb l'avís d'emissió de la factura, han rebut un enllaç que els portava a la versió En línia. També es va compartir l'enllaç a l'enquesta en línia en xarxes socials i a la mateixa pàgina web de la companyia. 118 enquestes rebudes.

MOSTRA

Com a població s'ha considerat la totalitat dels clients tret dels de xarxes contra incendis. En total s'han tramès 58.608 qüestionaris (57.555 en el 2017 i 57.072 el 2015), s'han rebut 1.362 enquestes (1.505 en el 2017 i 1.226 el 2015), i la participació ha estat del 2,3% com es pot veure en la línia dels darrers anys.

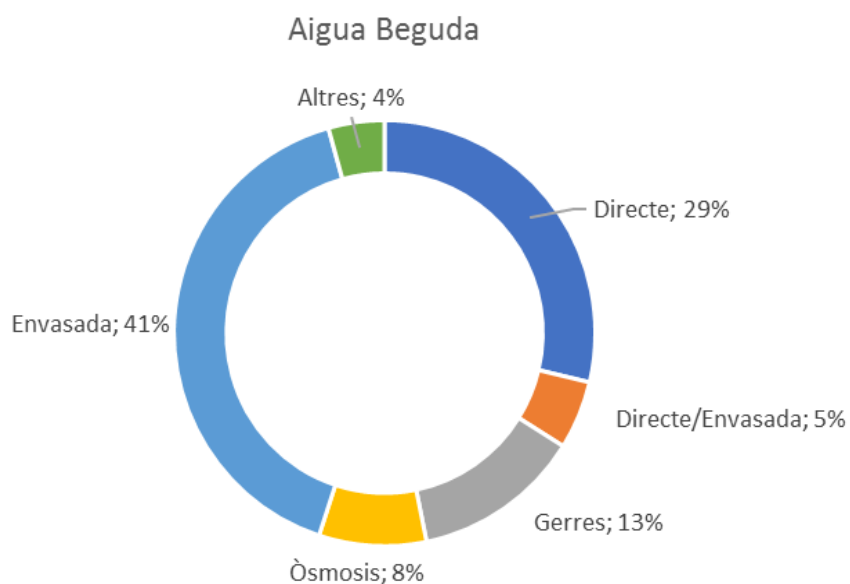


Amb la participació obtinguda es pot dir que els resultats tenen un nivell de confiança del 95% amb un interval de confiança del 2,6%. És a dir que hi ha una certesa del 95% en la resposta donada, i els percentatges obtinguts tenen un interval de $\pm 2,6\%$.

RESULTATS

1-. En referència a l'aigua de beguda

Hi ha hagut 1.220 respostes úniques i 128 de combinades, en total 1.348. Tot seguit es presenta el gràfic amb % per a les respostes més rellevants.



Els resultats indiquen que un 46% dels usuaris consumeixen aigua envasada, dels quals, beuen únicament aigua envasada el 41%. Un 29% dels enquestats consumeix únicament aigua de l'aixeta sense cap tractament. El 5% afirmen consumir tant aigua envasada com de manera directa. Un 21% dels enquestats fan tractaments de l'aigua de l'aixeta (8% recorren a equips d'òsmosis i un 13% a gerres amb filtres).

Tenint presents enquestes amb una resposta única, un nivell de confiança del 95% i un interval de confiança del 2.6%, els resultats són que (28,8-34,0)% dels usuaris consumeixen aigua de manera directa i que (42,4-47,6) % dels usuaris consumeixen aigua envasada.

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 amb un asterisc i en vermell.

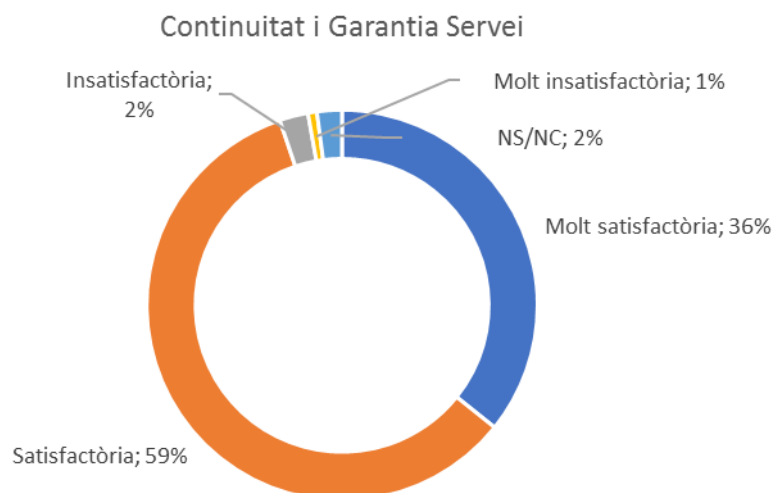
	Directe	Gerres	Osmosis	Envasada
VISTA ALEGRE	* 44,9%	* 6,1%	* 16,3%	* 32,7%
EL PALAU-ESCORXADOR	39,7%	17,2%	12,1%	* 31%
CIRERA	30%	16%	14%	40%
EIXAMPLE	27,6%	17%	9,2%	46,3%
LA LLÀNTIA	* 40,6%	* 6,3%	12,5%	40,6%
CERDANYOLA	34,5%	15,8%	7,2%	42,4%
ELS MOLINS	* 21,1%	* 28,9%	13,2%	36,8%
ROCAFONDA	* 40,9%	13,6%	6,8%	38,6%
CENTRE	26,8%	11,6%	6,6%	* 55,1%
PLA D'EN BOET	28,2%	14,1%	9,9%	47,9%
PERAMÀS	25,6%	11,5%	* 1,3%	* 61,5%
Mitjana	32,7%	14,4%	9,9%	43%
Desv. Est.	7,8%	6,2%	4,3%	9,2%

Aquesta identificació per barris i la seva significació té valor qualitatiu i prospectius, ja que atès que no es disposa de les dades d'habitants de cada barri, no podem estimar l'interval de confiança per a les respostes de cadascun d'ells.

El que si es pot veure, és que hi ha tres barris on el consum d'aigua de l'aixeta està per sobre de la mitjana: Vista Alegre, La Llàntia i Rocafonda. Per altra banda hi ha dos barris on el consum d'aigua envasada està per sobre de la mitjana: Centre i Peramàs.

2.- En referència al subministrament: continuïtat i servei

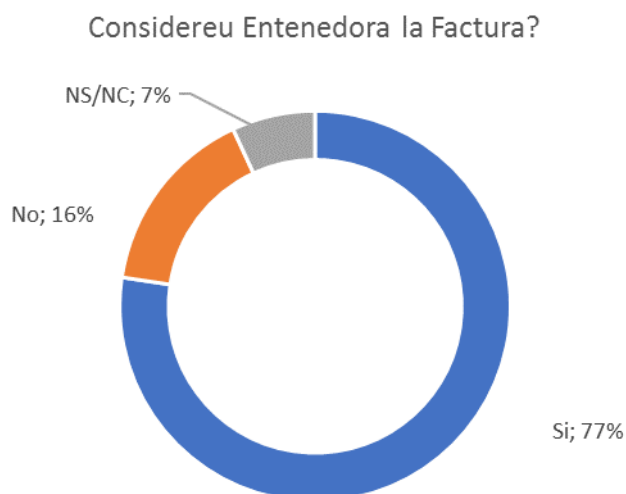
L'opinió majoritària ha estat satisfactòria amb un 59%, seguida de molt satisfactòria amb un 36%. Per tant un 95% dels usuaris tenen una opinió positiva d'aquest aspecte.



En el 2019 el total de respostes satisfactòries o molt satisfactòries representen el 95%, en el 2017 van ser del 96% i en el 2015 van ser el 95%.

3.- En referència a la comprensió de la factura

Un 77% dels enquestats considera entenedora la factura i un 16% ha respost que No.

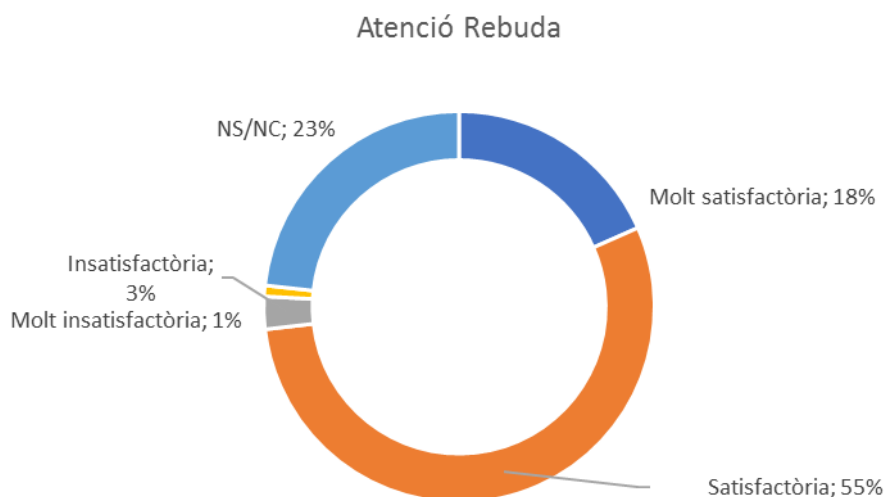


El 2019 les respostes positives representen el 77% igual que el 2017, en el 2015 van ser del 76%.

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

L'opinió majoritària ha estat satisfactòria amb un 55%, seguida de molt satisfactòria amb un 18%. Per tant un 73% dels usuaris tenen una opinió positiva d'aquest aspecte. Únicament un 5% expressen una opinió negativa.

Estem en valors molt similars als de l'enquesta anterior. Durant el 2017 l'opinió majoritària va ser satisfactòria amb un 57%, seguida de molt satisfactòria amb un 19%. Resultant que un 76% dels usuaris van tenir una opinió positiva.

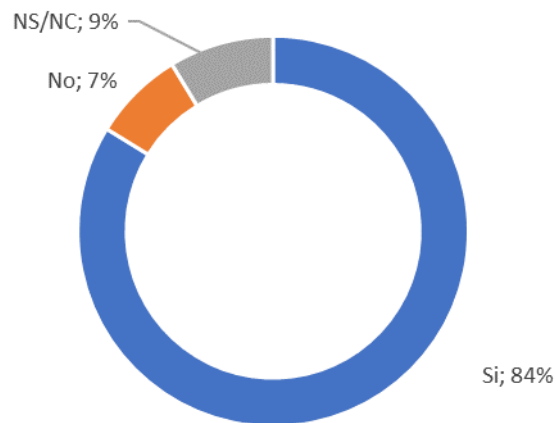


El 2019, el total de respostes insatisfactòries o molt insatisfactòries representen el 4%. En les enquestes anteriors representava el 5%.

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

Un 84% dels usuaris considera que sí, i tan sols un 7% ha respost que No considera que AMSA ofereix un servei de qualitat.

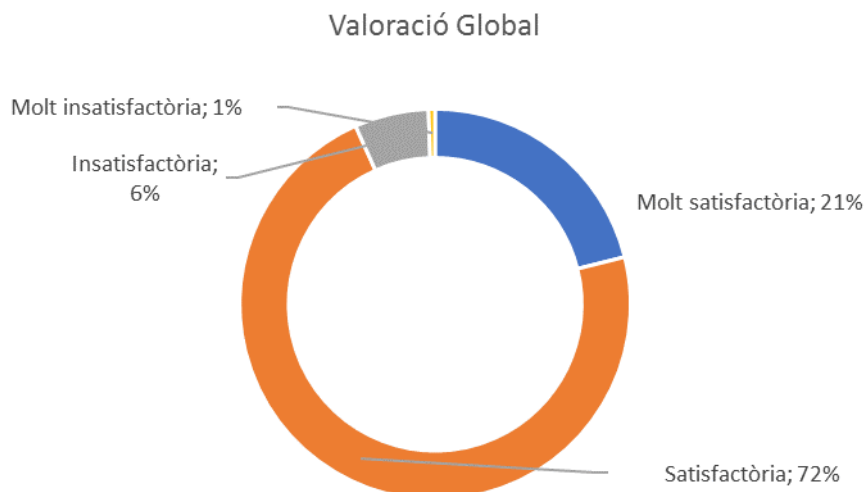
Consideredu que us oferim un servei de qualitat?



El 2019 les respostes positives representen el 84%, durant el 2015 i 2017 va ser del 86%.

6.- En referència a la valoració global sobre AMSA

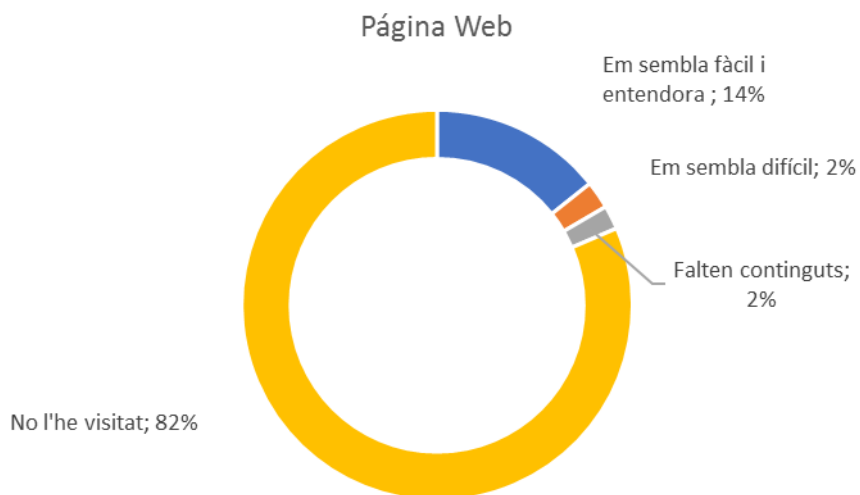
L'opinió majoritària ha estat satisfactòria amb un 72%, seguida de molt satisfactòria amb un 21%. Per tant un 93% dels usuaris tenen una valoració positiva d'AMSA. Únicament un 6% expressen una opinió negativa.



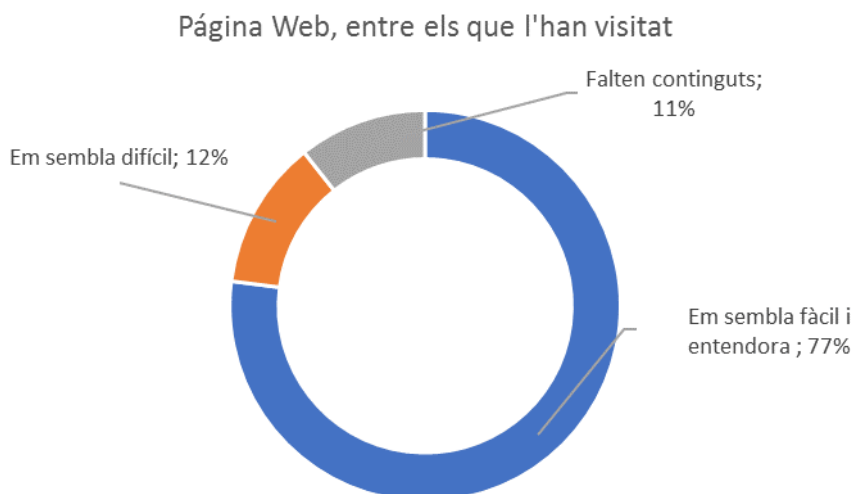
El 2019 el total de respostes satisfactòries o molt satisfactòries representen el 93% i en, en el 2017 van ser del 91% i el 2015 va ser del 89%.

7.- En referència a la pàgina WEB d'AMSA

Un 82% dels enquestats encara no l'ha visitat (86% en el 2017), fet que treu significació a la resta de respostes. Un 14% (10% en el 2017) afirma que li sembla fàcil i entenedora. Pel que fa a l'opinió crítica, s'ha passat d'un 4% en el 2017 a un 2% en el 2019.



Si es considera com a denominador les 235 persones que ha visitat la pàgina Web, el 77% en tenen una opinió positiva, un 11% estima que falten continguts i un 12% li sembla que és difícil.



8.- En referència a les visites a l'oficina virtual

En aquest ítem torna a haver-hi molt poca interacció, ja que un 83% de la mostra no ha visitat la Oficina Virtual, tot i això, aquest percentatge és però una mica més baix que el 2017 que va ser del 87%.

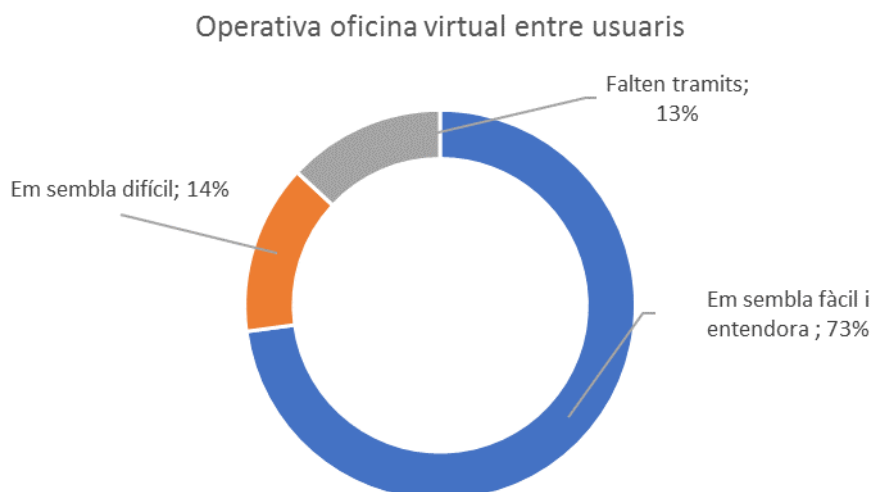


Entre les 230 persones que han respost que sí que l'han visitada, es pot veure que el principal ús és consultar factures.



9.- En referència a l'operativa de l'oficina

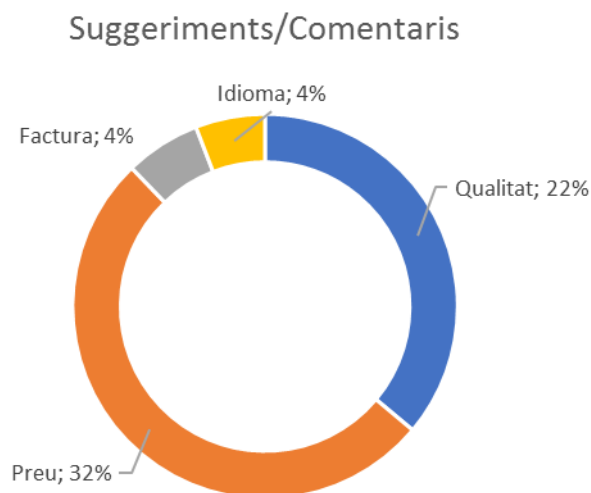
Torna a haver-hi amb molt poca interacció, ja que un 84% dels usuaris no en fa ús, és un percentatge menor que en el 2017 que va ser del 89%. El 12% els sembla fàcil i entenedora (un 7% en el 2017) i la resta de respostes estan per sota dels nivells de significació.



Entre les 200 persones que n'han fet ús, al 73% els sembla fàcil i entenedora, un 14% li sembla difícil i un 13% creu que falten tràmits.

ANÀLISIS DELS SUGGERIMENTS

Hi ha hagut 335 suggeriments/comentaris (25%). D'entre aquests 205 s'han pogut tractar com a informació d'interès de cara a millorar el servei i s'han agrupat en 4 categories: Qualitat aigua, Preu, Factura i idioma de l'enquesta.



En els casos que l'usuari s'ha identificat (17) el departament d'Atenció al Client ha contactat amb ell, per resoldre el dubtes / comentaris.

El nombre total de suggeriments ha estat del 335 durant el 2019, 459 en el 2017 i 391 durant el 2015. En aquest context, els comentaris referents a preus hi han estat del 22% essent 39% i 36%, durant el 2017 i 2015 respectivament. Pel que fa als relatius a la qualitat de l'aigua hem obtingut un 22% de comentaris, en referència al 27% i 17% durant el 2017 i 2015 respectivament. Sembla ser, per tant, que pel que fa als preus, ara hi ha una percepció menys negativa.

CONCLUSIONS

- 1- El 93% de les respostes mostren una opinió satisfactòria o molt satisfactòria sobre la valoració global d'AMSA, que és lleugerament superior a la de les enquestes anteriors.
- 2- Un percentatge important d'usuaris no destina l'aigua de l'aixeta com a aigua de beguda.
- 3- La web d'AMSA és molt poc visitada, i encara es fa un baix ús de l'oficina virtual, ni tan sols per a tasques de consulta. Però s'està obtenint lleugeres millores pel que fa a les visites.
- 4- 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. Es manté en un 4% la demanda d'enquestes bilingües tot i que aquest any s'hi ha afegit una nota que indicava l'opció de l'enquesta en castellà a la web, ja que per manca d'espai no es pot oferir enquestes bilingües en paper.