

RESULTATS ENQUESTA SATISFACCIÓ DELS USUARIS

2021

ANTECEDENTS

Aigües de Mataró, SA 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 11, amb 10 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.

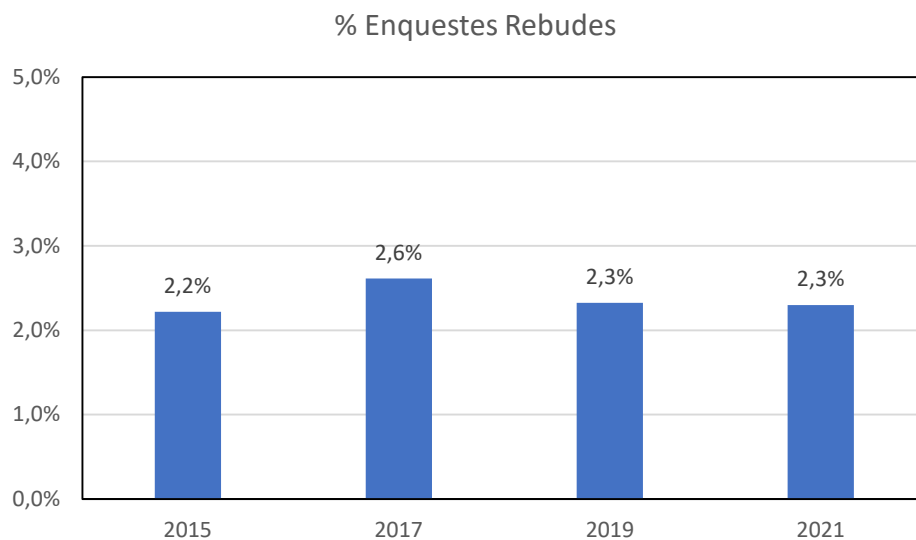
Els canals pels quals s'ha presentat han estat:

- Per correu postal amb la facturació: En els mesos d'abril a juny, s'ha adjuntat l'enquesta amb la factura de consum. 980 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 de l'enquesta en línia en xarxes socials i a la mateixa pàgina web de la companyia. 165 enquestes rebudes.
- Presencialment, de clients que han vingut a les oficines a realitzar gestions o consultes, hem rebut 191 enquestes.

MOSTRA

Com a població s'ha considerat la totalitat dels clients tret dels de xarxes contra incendis. En total s'han tramès 58.929 qüestionaris (58.608 en el 2019 i 57.555 el 2017), s'han rebut 1.336 enquestes (1.362 en el 2019 i 1.505 el 2017). Dels 58.929 qüestionaris, 49.513 ha estat tramesos en paper i 9416 mitjançant les factures on-line.

La participació ha estat del 2,3%, com es pot veure en la línia dels darrers anys.

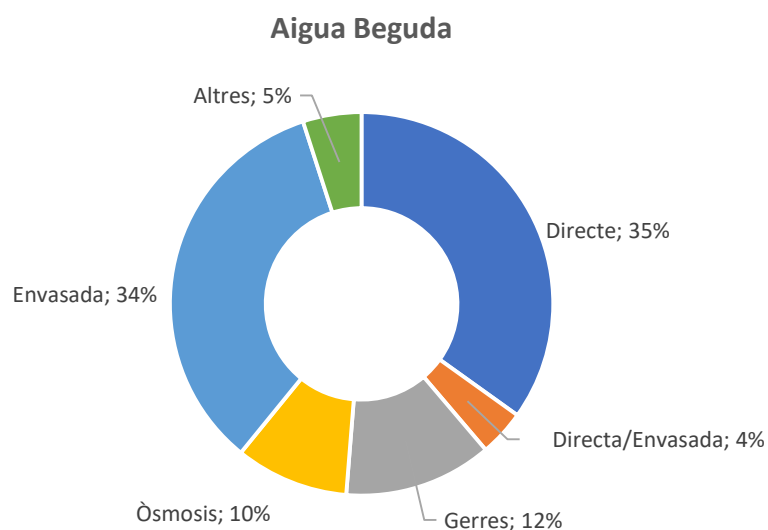


Amb la participació obtinguda es pot dir que els resultats tenen un nivell de confiança del 95% amb un interval de confiança del 2,65%. És a dir que hi ha una certesa del 95% en la resposta donada, i els percentatges obtinguts tenen un interval de $\pm 2,65\%$.

S'han rebut 980 enquestes per correu ordinari, 165 per via web i 191 han estat presencialment. Per tant la participació via correu ordinari ha esta del 2% i 1.8% en el cas dels canals digitals.

RESULTATS A LES PREGUNTES
1-. En referència a l'aigua de beguda

Hi ha hagut 1.218 respostes úniques, 93 combinades i 25 sense resposta. En total 1.336. Tot seguit es presenta el gràfic amb % per les respostes més rellevants.



Els resultats indiquen que un 38% (46% en el 2019) dels usuaris consumeixen aigua envasada, dels quals beuen únicament aigua envasada el 34% (un 41% en el 2019). Un 35% (29% en el 2019) dels enquestats consumeix únicament aigua de l'aixeta sense cap tractament. El 4% (un 5% en el 2019) afirmen consumir tant aigua envasada com de manera directa. Un 22% (21% en el 2019) dels enquestats fan tractaments de l'aigua de l'aixeta, el 10% recorren a equips d'òsmosis i un 12% a gerres amb filtres (8% i 13% en el 2019 respectivament)

Tenint presents les enquestes amb una resposta única, un nivell de confiança del 95% i un interval de confiança (IC) del 2.65%, els resultats són que el (34.2-39.5)% dels usuaris consumeixen aigua de manera directa i que el (36.5-41.8) %¹ dels usuaris consumeixen aigua envasada. Per tant es pot dir que estem en una situació d'igualtat.

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

¹ en aquest IC no es consideren les respostes combinades, per això en aquest cas el % de consum d'envasada de la gràfica anterior (34%) no cau dins (36.5-41.8) %

PERCENTATGES PER BARRIS 2021

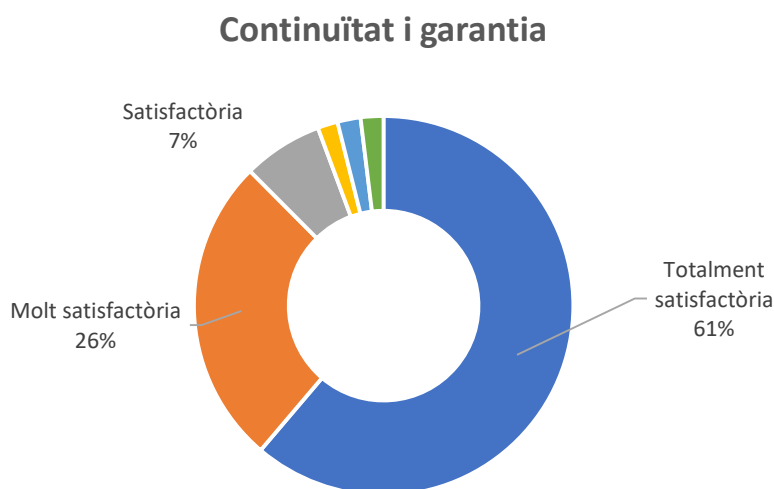
	Directe	Gerres	Osmosis	Envasada	
VISTA ALEGRE	45,9 %	13,1 %	* 14,8 %	* 26,2 %	
EL PALAU-ESCORXADOR	42,1 %	12,7 %	* 12,7 %	32,5 %	
CIRERA	40,8 %	11,3 %	8,5 %	39,4 %	
EIXAMPLE	* 30,7 %	15,2 %	11,1 %	42,9 %	
LA LLÀNTIA	* 66,7 %	* 6,7 %	* 6,7 %	* 20 %	
CERDANYOLA	36,5 %	13,8 %	10,1 %	39,6 %	
ELS MOLINS	37,7 %	13,2 %	9,4 %	39,6 %	
ROCAFONDA	45,5 %	* 18,2 %	9,1 %	* 27,3 %	
CENTRE	34 %	16,5 %	8 %	41,5 %	
PLA D'EN BOET	36,4 %	12,7 %	10,9 %	40 %	
PERAMÀS	36,5 %	* 17,6 %	* 4,1 %	41,9 %	
	Mitja a.	41,2%	13,7%	9,6%	35,5%
	Desv. est.	9,6%	3,2%	2,9%	7,8%

Aquesta identificació per barris i la seva significació té valor qualitatiu i prospectiu. 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.

Es pot veure, per exemple, que La Llàntia té un % de consum d'aigua directe per sobre de la mitjana i a l'Eixample passa just el contrari. Pel que fa l'aigua envasada, no sembla que cap barri tingui un consum superior a la resta però Vista Alegre, La Llàntia i Rocafonda tenen un consum inferior a la mitja.

2.- En referència al subministrament: continuïtat i servei

L'opinió majoritària ha estat totalment satisfactòria amb un 61,2%, seguida de molt satisfactòria amb un 26,34% i un 6,8% satisfactòria. Per tant un 94,3% dels usuaris tenen una opinió positiva d'aquest aspecte.

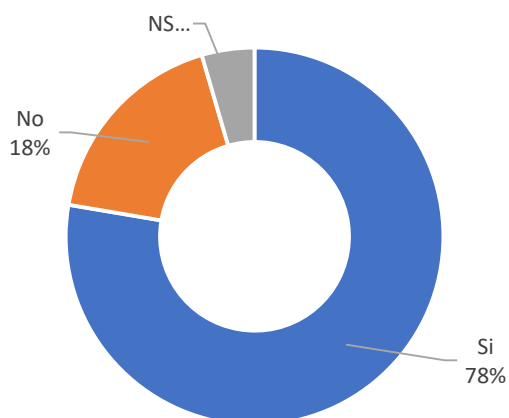


En el 2021 el total de respostes satisfactòries o molt satisfactòries representen el 94 %, en el 2019 van ser del 95% i en el 2017 van ser el 96%. Per tant es pot dir que aquesta percepció es manté positivament.

3.- En referència a la comprensió de la factura

Un 78 % dels enquestats considera entenedora la factura i un 18 % ha respost que no ho és.

Consideren entenedora la factura?

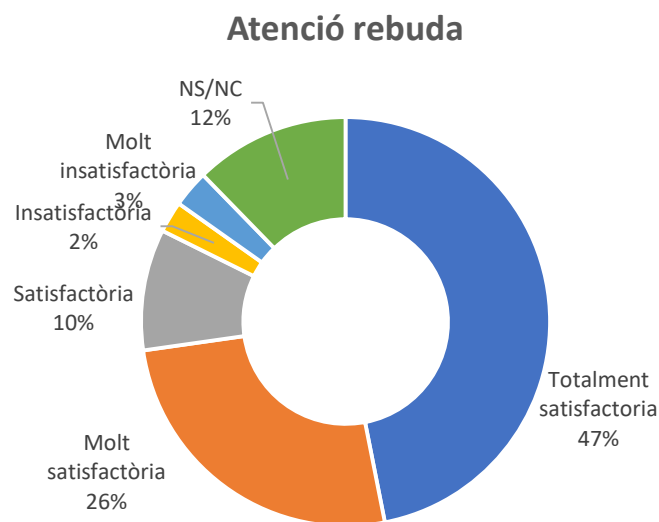


El 2021 les respostes positives representen el 78%, que és equivalent al 2019 que va ser el 77%, en el 2017 també va ser del 77%.

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

L'opinió majoritària ha estat totalment satisfactòria amb un 47%, seguida de molt satisfactòria amb un 26%. Per tant, un 73% dels usuaris tenen una opinió positiva d'aquest aspecte. Únicament un 5,5% expressen una opinió negativa.

Estem en valors molt similars als de l'enquesta anterior. Durant el 2019 l'opinió majoritària va ser satisfactòria amb un 55%, seguida de molt satisfactòria amb un 18%. Resultant que un 73% dels usuaris van tenir una opinió positiva.

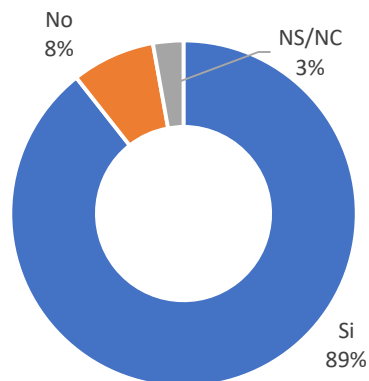


El 2021, el total de respostes insatisfactòries o molt insatisfactòries representen el 5,5%. En les enquestes anteriors representava el 4%.

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

Un 89,2% dels usuaris considera que sí, i tan sols un 7,8% ha respost que No considera que AMSA ofereix un servei de qualitat.

considereu que us oferim un servei de qualitat?

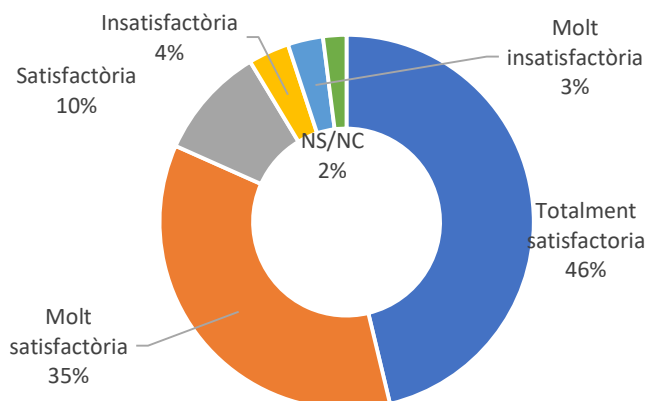


El 2021 les respostes positives representen el 89%, durant el 2017 va ser del 84% i el 2015 86%.

6.- En referència a la valoració global sobre AMSA

L'opinió majoritària ha estat totalment satisfactòria amb un 46,2%, seguida de molt satisfactòria amb un 35,4%. Per tant un 81,6% dels usuaris tenen una valoració positiva d'AMSA. Únicament un 6,6% expressen una opinió negativa.

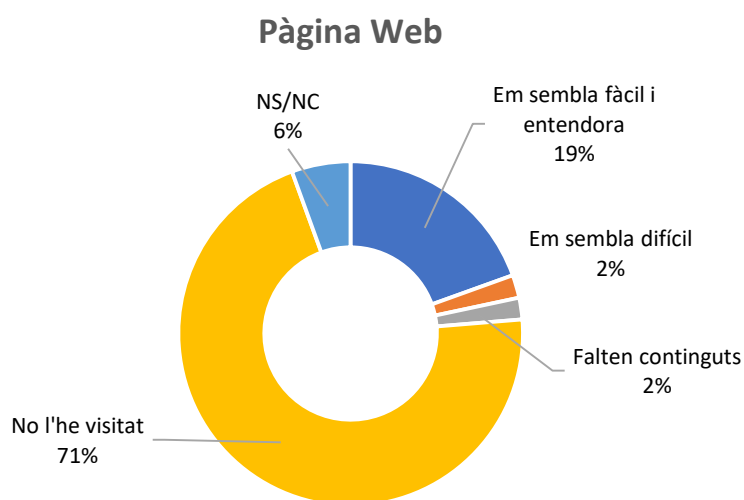
Valoració global



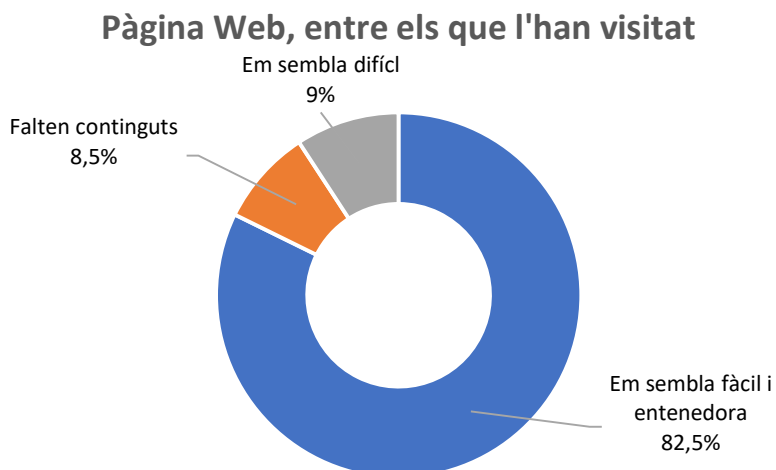
En el 2021, el total de respostes totalment i satisfactòries molt satisfactòries representen el 81,6%, en el 2019 van ser del 93% i el 2017 va ser del 91%. Aquesta diferència fa difícil determinar com resulta la seva rellevància, ja que aquest any hem passat d'una escala de puntuació de 1-5, i en els anteriors tenien una escala de 4 nivells. Si considerem Satisfactòria, Molt satisfactòria i totalment satisfactòria (es a dir respostes positives) estariem en el 91%.

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

Un 71% dels enquestats encara no l'ha visitat (82% en el 2019), fet que treu significació a la resta de respostes. Un 19,5% (14% en el 2019) afirma que li sembla fàcil i entenedora. Pel que fa a l'opinió crítica, hem obtingut un 4% en el 2021 que és la mateixa dada que en el 2019.

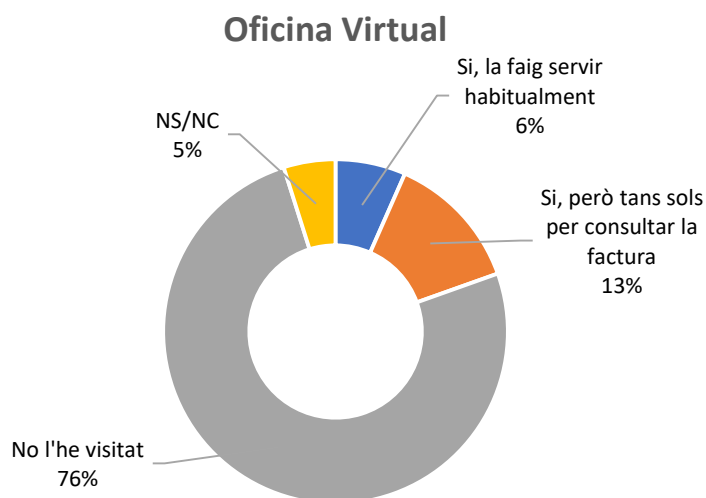


Si es considera com a denominador les 315 persones que ha visitat la pàgina Web, el 82,5% en tenen una opinió positiva, un 8,5% estima que falten continguts i un 9% li sembla que és difícil.

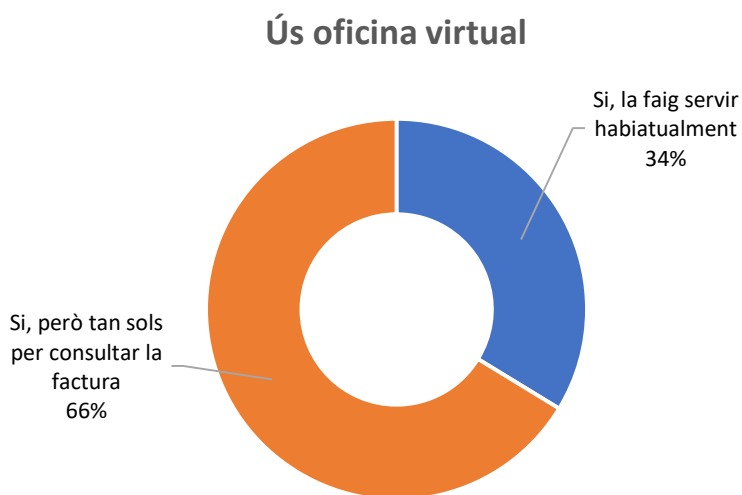


8.- En referència a les visites a l'oficina virtual

En aquest aspecte, hi torna a haver molta poca interacció, ja que un 76% dels enquestats no ha visitat la Oficina Virtual. Tot i això, aquest percentatge és una mica més baix que el 2019, que va ser del 83%.



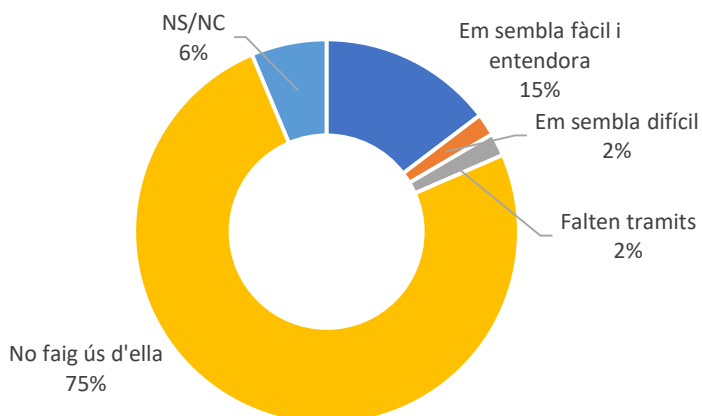
Entre les 261 persones que si l'han visitada, es pot veure que el principal ús és consultar factures.



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

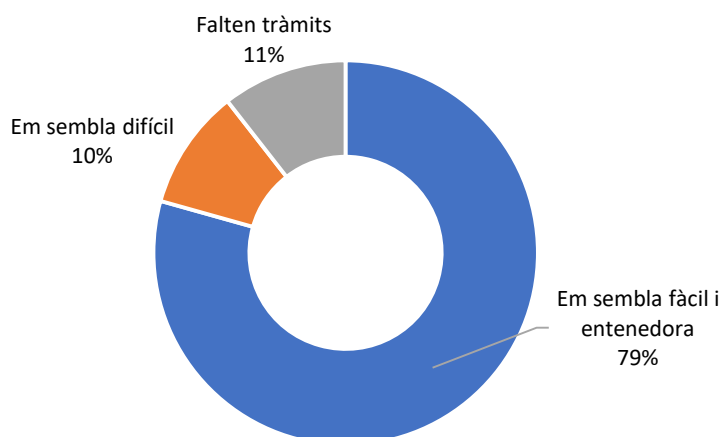
Torna a haver-hi amb molt poca interacció, ja que un 75% dels usuaris no en fa ús, és un percentatge menor que en el 2019 que va ser del 84%. El 15% els sembla fàcil i entenedora (un 12% en el 2019) i la resta de respostes estan per sota dels nivells de significació.

Operativa oficina virtual



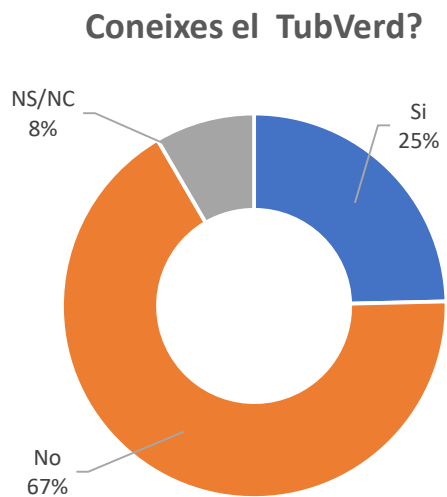
Entre les 247 persones que n'han fet ús, al 79% els sembla fàcil i entenedora, un 10% li sembla difícil i un altre 10% creu que falten tràmits.

Operativa virtual entre usuaris



10.- En referència a si es coneix Tub Verd

Un 67% dels enquestats no coneix el Tub Verd. Un 25% afirma que sí i el 8% dels enquestats no ha contestat la pregunta.



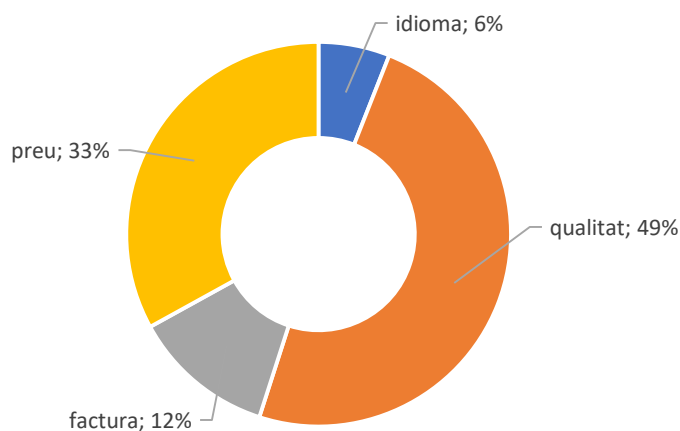
Cal indicar, però, que el gruix de les enquestes s'han rebut abans de fer el reportatge sobre el TubVerd al setmanari Capgròs.

ANÀLISIS DELS SUGGERIMENTS

Hi ha hagut 336 suggeriments/comentaris (25%). D'entre aquests, 217 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.

De les respostes rebudes, 195 fan referència a una única categoria i 22 a diverses categories.

Suggeriments/Comentaris



En els casos que l'usuari s'ha identificat (14) el departament d'Atenció al Client ha contactat amb ell, per resoldre el dubtes / comentaris.

El nombre total de suggeriments ha estat del 336 durant el 2021, 335 en el 2019 i 459 durant el 2017. En aquest context, els comentaris referents a preus hi han estat del 37% , essent 22% i 39%, durant el 2019 i 2017 respectivament. Pel que fa als comentaris relatius a la qualitat de l'aigua, hem obtingut un 46% de comentaris, que van ser del 22% i 27% durant el 2019 i 2017 respectivament. Sembla ser, per tant, que pel que fa als preus, ara hi ha una percepció més negativa.

CONCLUSIONS

- 1- El 91% de les respostes mostren una opinió positiva sobre la valoració global d'AMSA, que es equivalent a la d'anys anteriors
- 2- Un percentatge important d'usuaris no destina l'aigua de l'aixeta a aigua de beguda però sembla que n'ha augmentat el percentatge.
- 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'estan obtenint lleugeres millores pel que fa a les visites.
- 4- Entre els suggeriments destaquen els comentaris sobre la comprensió de la factura, els imports i els impostos que s'hi carreguen i també sobre el Servei i la Qualitat de l'aigua. Es manté en un 6 % la demanda d'enquestes bilingües tot i que de nou 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.
- 5- El TubVerd és un servei poc conegut entre la ciutadania en general, cal repensar si s'ha de fer una enquesta específica entre els seus abonats.