

# Enquesta de satisfacció Usuaris domèstics

# 2023

# INTRODUCCIÓ

Aigües de Mataró entre les seves línies estratègiques, té present millorar la participació i la comunicació amb els usuaris i la ciutadania. És per això, que cada dos anys es fa una enquesta entre la seva clientela per tal de recollir la seva opinió i detectar oportunitats de millora.

---



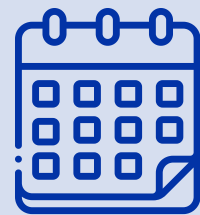
## Univers

De la base de 52.722 persones abonades es va seleccionar una mostra d'usuaris domèstics, seguint criteris geogràfics (distribució per barris).



## Metodologia

Enquesta telefònica a 400 persones usuàries.  
La participació ha estat d'un 62,7%. Les enquestes tenen un interval de confiança del 4,9% amb una fiabilitat del 95%.

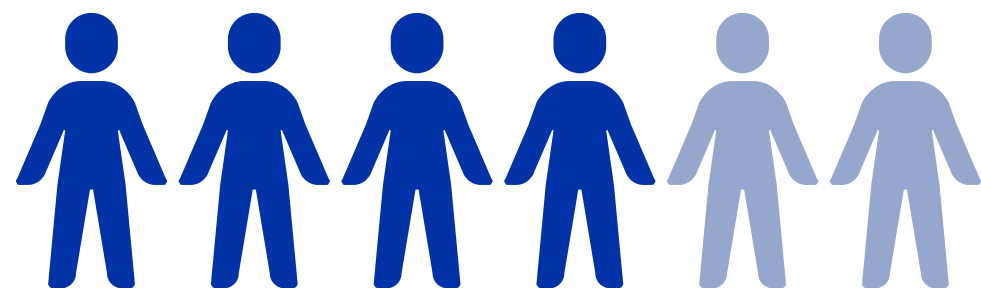


## Calendari

Treball de camp durant el segon semestre de 2023

# RESULTATS

---



**Abonats del servei d'aigua contactats 638**  
**Respostes obtingudes 400**

## La factura

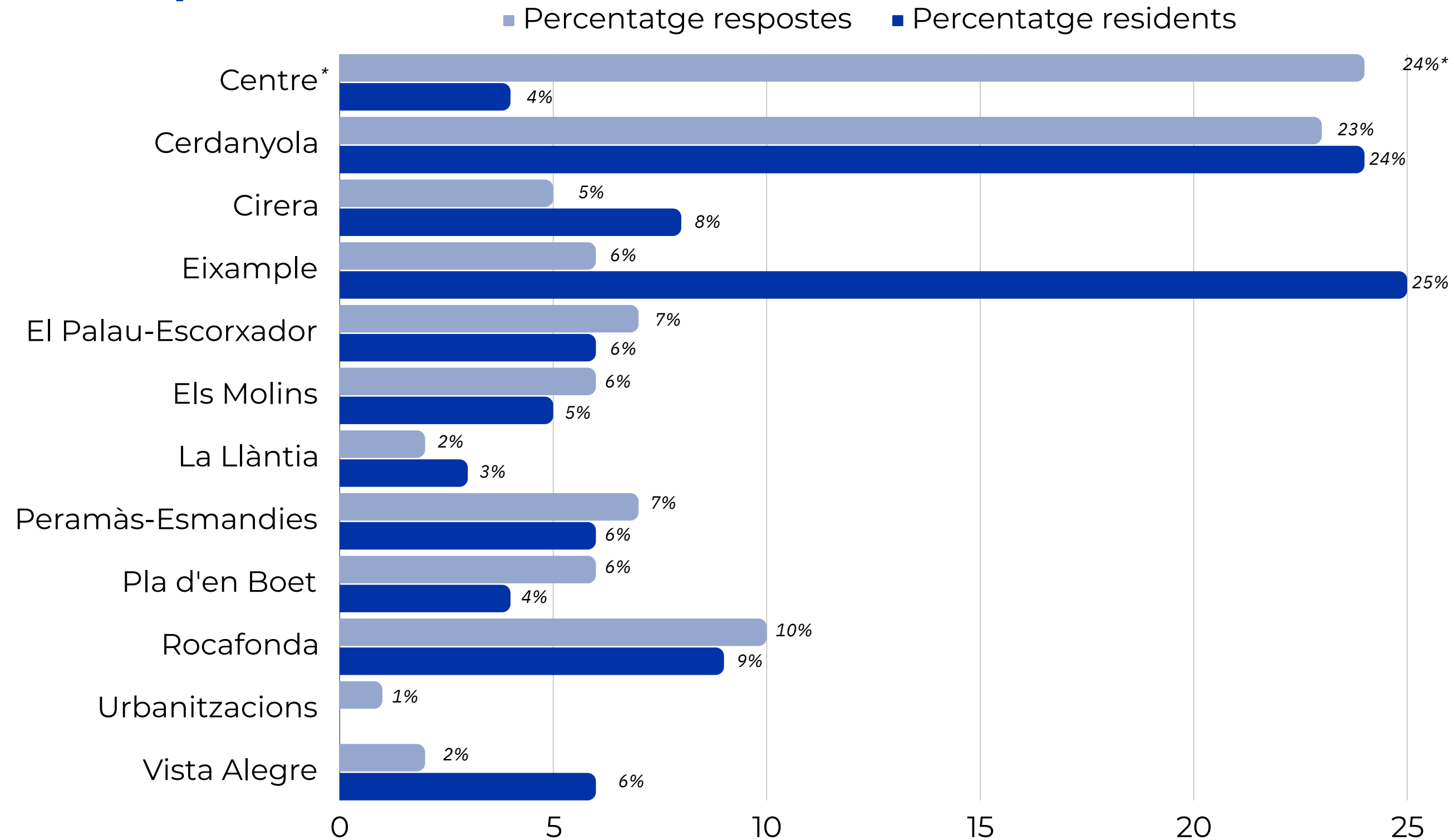
18.5% dels clients pensen que la factura és mensual, quan no és així

Un 31,4% dels clients enquestats tenen la facturar sense paper



# RESULTATS

## Distribució per barris



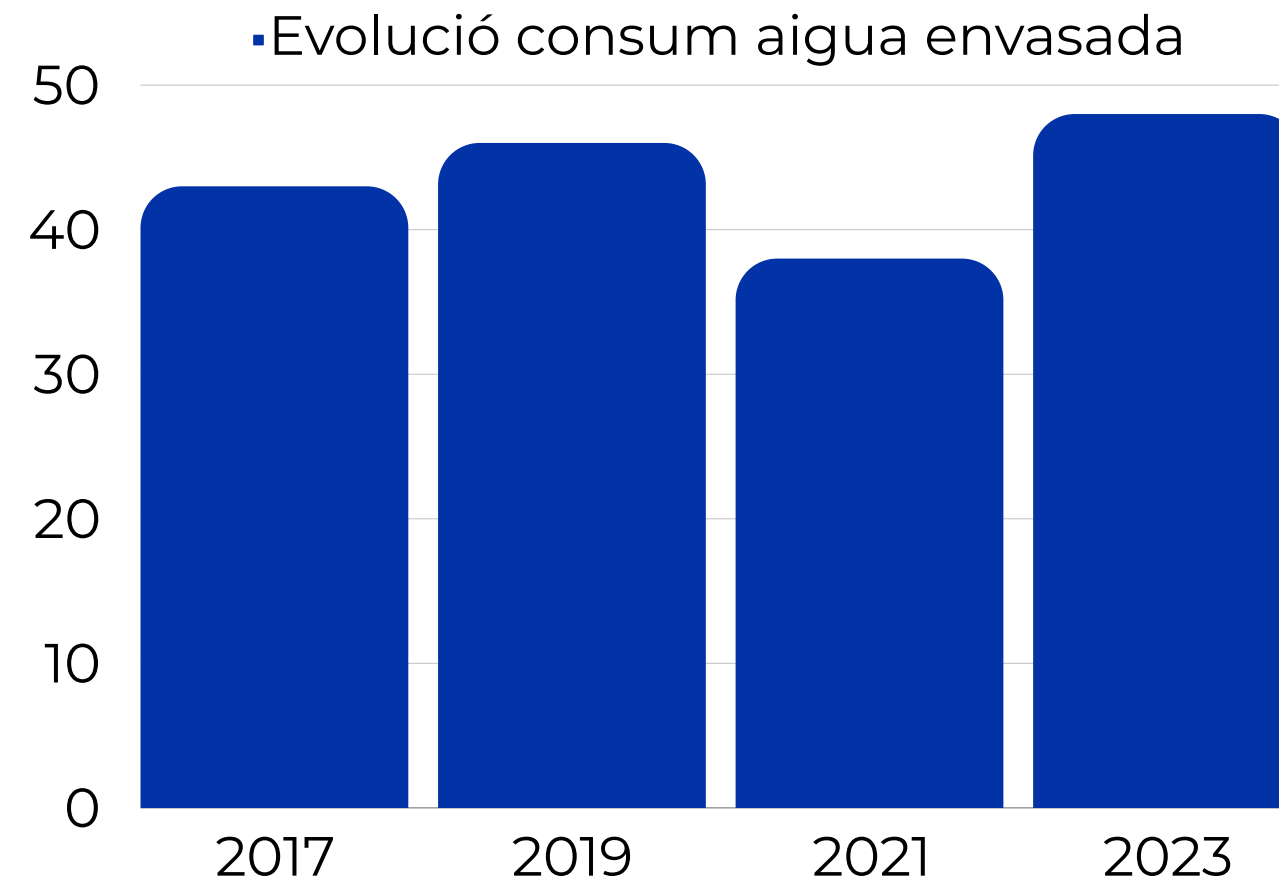
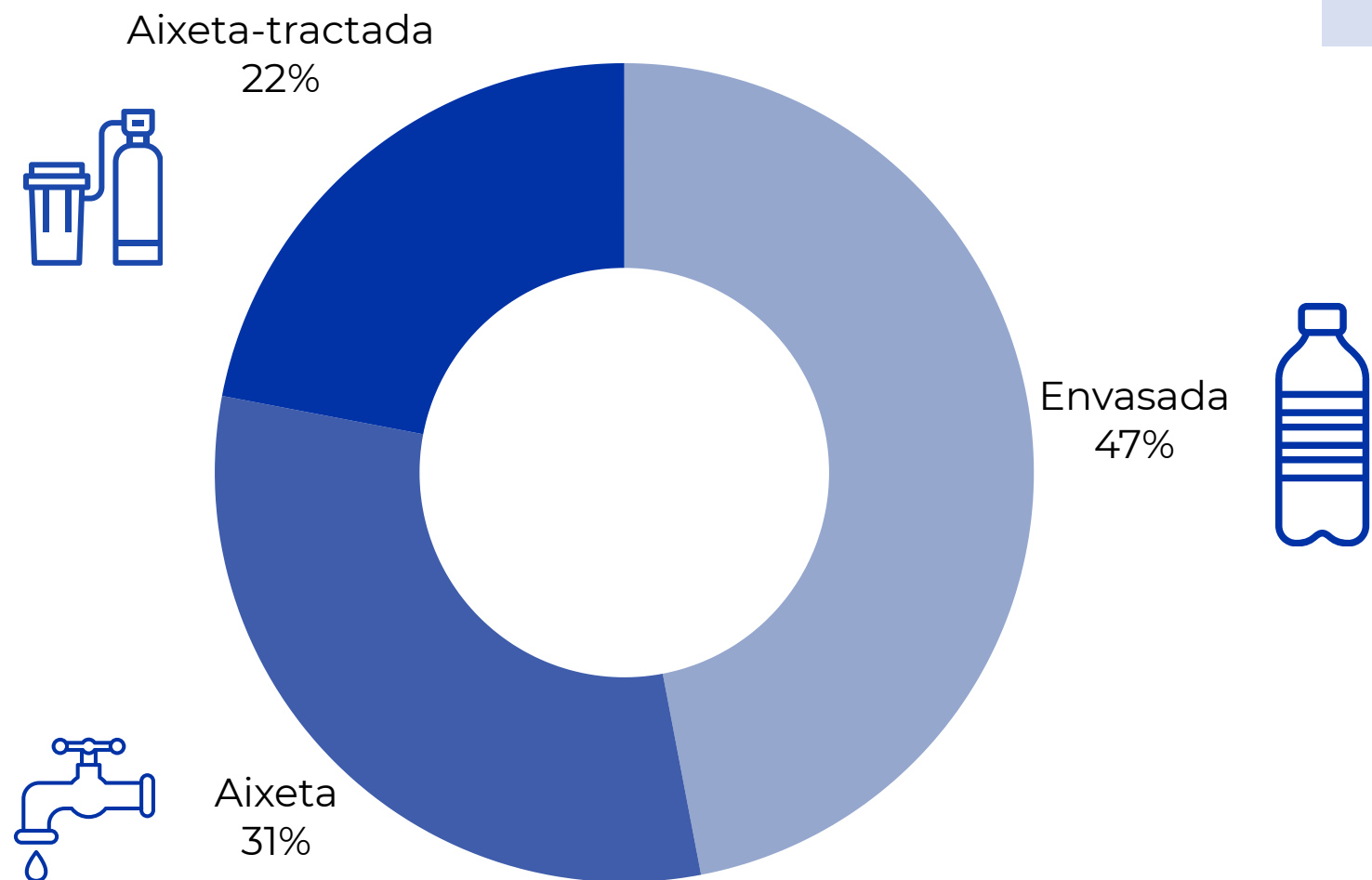
La població de Mataró és de 129.000 habitants, i es distribueix per barris segons la segona columna.

\* Hi ha una sobre representació del Centre i una sub representació de l'Eixample. En alguns àmbits el Centre-Eixample es considera una mateixa unitat, i si es fa així, els percentatges queden igualats.

# RESULTATS

## Hàbits de consum

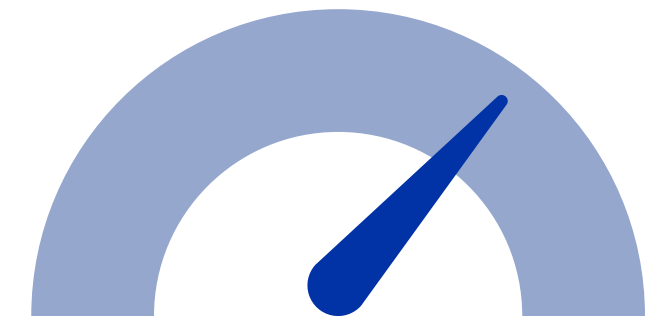
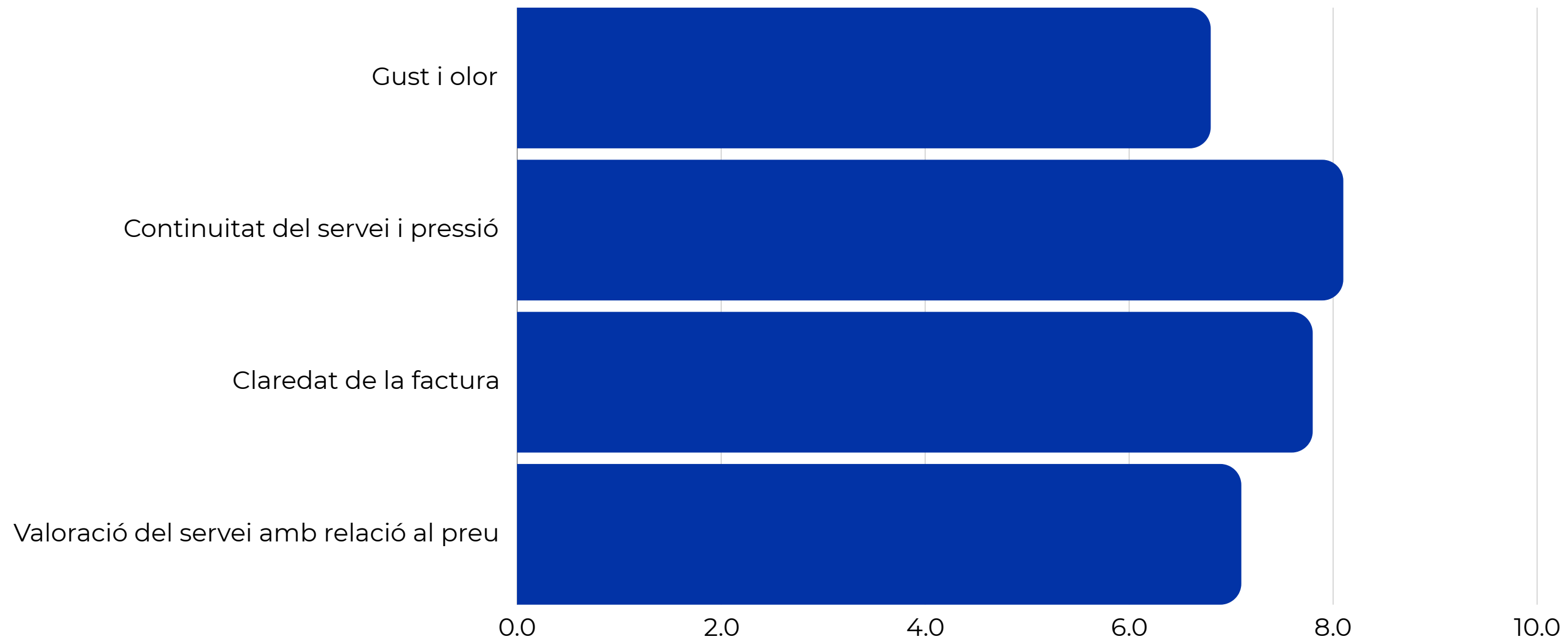
El percentatge de consum directe d'aigua ha estat del 30,5%, en la línia de les enquestes anterior. Pel que fa al consum d'aigua envasada, la resposta ha estat del 47,5%, un percentatge molt superior al del 2021, i en la línia del 2019.



# RESULTATS

## Valoració del servei

Es pot valorar que, tret del gust i l'olor, on no es té gaire marge operatiu, les valoracions són positives, si bé hi ha capacitat per assolir l'excel·lència.

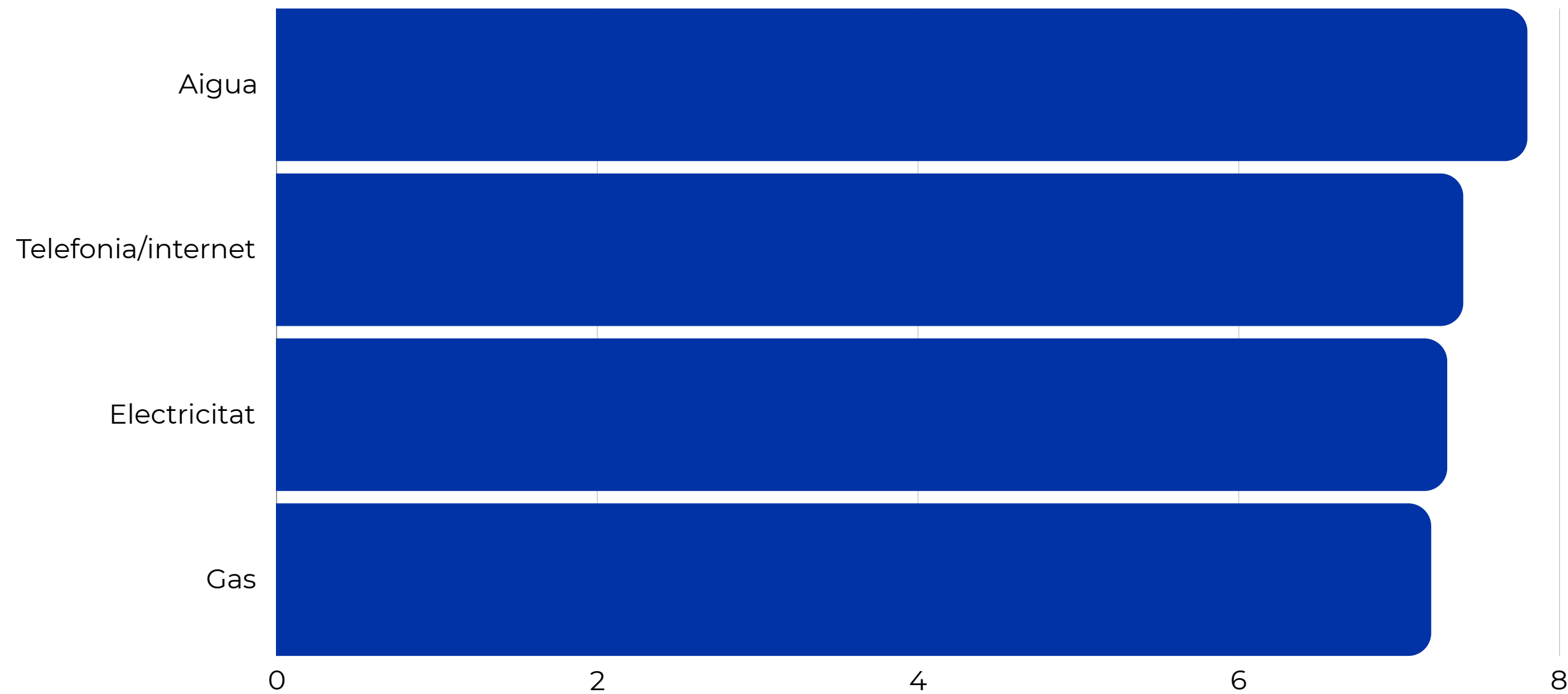


**El servei d'Aigües de Mataró, amb relació al seu preu, té una valoració mitjana de 7.1**

# RESULTATS

## Valoració del servei vs. altres serveis

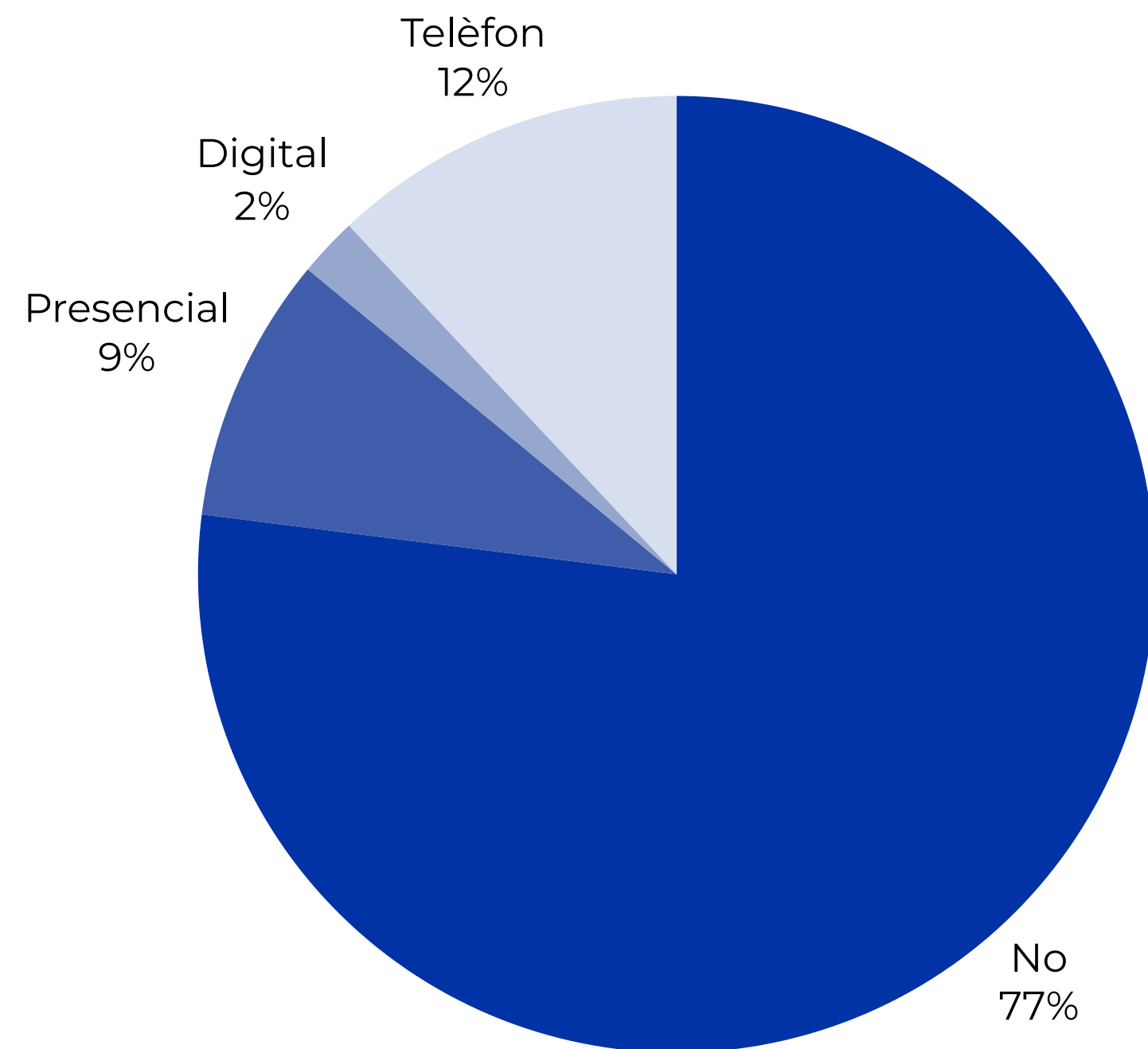
La clientela dona una puntuació més alta al servei que ofereix AMSA, comparat amb altres empreses de subministraments de telecomunicacions, gas o electricitat.



# RESULTATS

---

## Contacte amb AMSA



Un 23% de les persones enquestades van contactar amb AMSA el darrer any. El 12% ho va fer telefònicament, el 9% de manera presencial i un 2% va utilitzar els canals digitals.

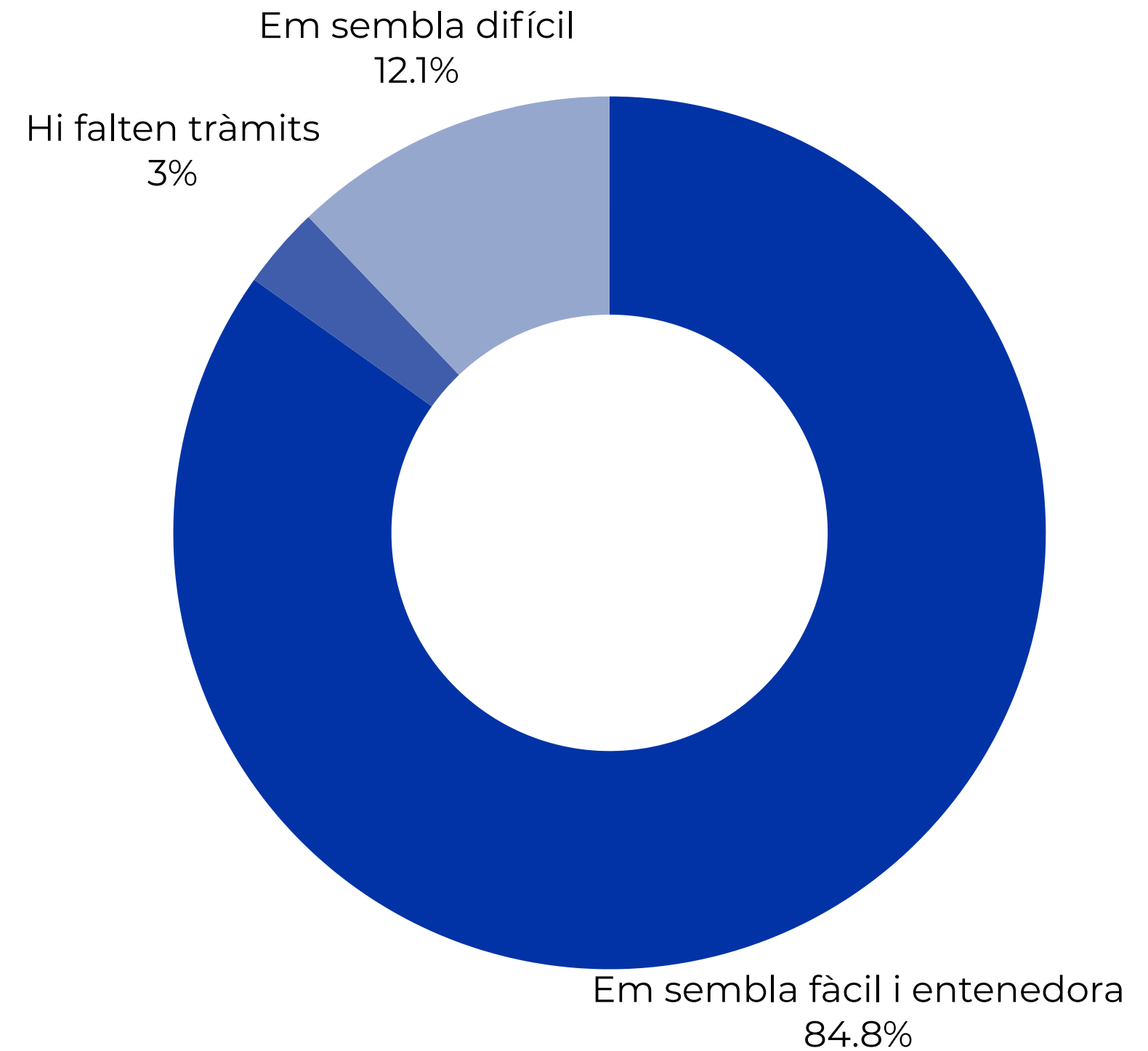


# RESULTATS

---

## L'Oficina Virtual

Un 70% de la clientela no utilitza l'oficina virtual. Si es té en compte que 122 enquestats han respost afirmativament, es pot entendre que hi pot haver biaix en la resposta.



# RESULTATS

---

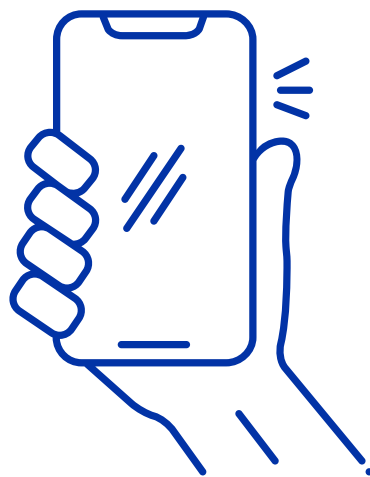
## Atenció al client i altres activitats



**Valoració global**  
**8,5**

El servei d'atenció al client té una valoració superior a la global d'Aigües de Mataró

## Coneixements sobre altres activitats



Únicament un **15%** de les  
persones enquestades  
coneix els **Comunicaigua**



Únicament un **10%** de les  
persones enquestades  
coneix les **xerrades**

# RESULTATS

---

## Valoració Global

**L'any 2023 Aigües  
de Mataró ha  
obtingut una  
valoració global de  
8 sobre 10**

# CONCLUSIONS

1	Cal considerar augmentar el nombre d'enquestes per obtenir informació desagregada per barris.
2	Un 18% dels abonats desconeix la freqüència real de la factura, però tenen clar el format en què la reben.
3	Un percentatge important dels abonats, un 47% consumeix aigua envasada.
4	Únicament un 31% de les persones abonades beu directament l'aigua de l'aixeta.
5	Els usuaris valoren en un 7,1 el servei en relació amb el preu que es paga.
6	Valorant altres serveis, Aigües de Mataró rep un 7,8 una puntuació significativament més elevada que la que rep el gas, la telefonia o l'electricitat.

7	Conforme als enquestats, un 53% de les interaccions amb AMSA es fa per telèfon i un 9% de manera telemàtica. En total, un 62% dels abonats resol els tràmits sense presencialitat.
8	D'entre els enquestats que manifesten haver utilitzat l'Oficina Virtual, un 84% opina que és fàcil i entenedora.
9	Les puntuacions del servei, desagregant per característiques organolèptiques, continuïtat del servei i pressió, claredat de la factura, i valoració del servei amb relació al preu, tenen puntuacions de 6,8, 8,1, 7,8 i 7,1. Cal valorar si hi ha marge de millora.
10	La valoració del servei d'Atenció al Client ha estat de 8,5.
11	La puntuació general d'AMSA és de 8, una puntuació coherent amb els punts anteriors.
12	Hi ha marge de millora respecte al coneixement de serveis com els avisos Comunicaigua i les xerrades.

# ENQUESTA DE SATISFACCIÓ 2023

