

SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DEL SERVEI DE COMAIGUA ENTRE ELS SEUS USUARIS

Informe de Resultats (2019, 2022, 2024)

Presentat a:



Juliol, 2024



OBJECTIUS

PROPÒSIT GENERAL

Fer el seguiment bianual de la imatge i posicionament de COMAIGUA i la satisfacció amb els serveis que ofereix, a partir de la selecció de diferents indicadors

OBJECTIUS ESPECÍFICS

1. Quantificar el coneixement dels serveis que presta.
2. Evaluar la satisfacció amb els serveis d'atenció i la qualitat del servei que ofereix.
3. Evaluar la imatge i posicionament de l'empresa.
4. Comparativa evolutiva dels resultats de les diferents onades

FITXA TÈCNICA

UNIVERS DE TREBALL	Unitats familiars residents al municipi de Cambrils (incloent les segones residències).
DISSENY MOSTRAL	Ciudadans residents amb telèfon fixe. On la persona enquestada té coneixements sobre el servei de l'aigua que rep a la llar. Distribució entre les principals zones de Cambrils: Centre Urbà, Vilafortuny i zona de Llevant i Zona de Ponent.
MOSTRA	La mostra prevista és 150 i l'obtinguda és de 177 unitats familiars. L'error mostral és de $\pm 7,5\%$ per a les proporcions, en el supòsit de mostreig aleatori simple, nivell de confiança del 95% (k=2) i màxima indeterminació (p=q=50%). L'error mostral és de $\pm 0,29$ per a les mitjanes, en el supòsit de mostreig aleatori simple, nivell de confiança del 95% (k=2) i desviació estàndard 1,9 (desviació de la satisfacció global amb COMAIGUA).
METODOLOGIA DEL TREBALL DE CAMP	Administració d'un qüestionari telefònic. Dates: del 17/06 al 28/06.

INTERPRETACIÓ DELS RESULTATS

Percentatges

43%

25%

Llegenda, es resalta en:

Color blau: Increment superior al 5% respecte l'anterior onada (mostra mínima de 20 casos)

Color vermell: Reducció inferior al 5% respecte l'anterior onada (mostra mínima de 20 casos)

Mitjanes

8,5

8,5



Llegenda, es realta en:

Color blau: Increment estadísticament significatiu de la mitjana d'anterior onada (mostra mínima de 20 casos)

Color vermell: Reducció estadísticament significativa de la mitjana de l'anterior onada (mostra mínima de 20 casos)

Punt verd: Notes altes (en l'escala de 1 a 5: 4 i 5; en l'escala de 0 a 10: 7, 8, 9 i 10)

Punt groc: Notes mitjanes (en l'escala de 1 a 5: 3; en l'escala de 0 a 10: 5 i 6)

Punt vermell: Notes baixes (en l'escala de 1 a 5: 1 i 2; en l'escala de 0 a 10: 0, 1, 2, 3 i 4)

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA CONSULTADA		2019	2022	2024
MOSTRA	n=	301	151	177
	Error Mostral Proporció	± 5,7%	± 8,1%	± 7,5%
	Error Mostral Mitjanes	-	± 0,25	± 0,29
	Dates treball de camp	15/04 a 30/04	30/05 a 11/06	17/06 a 28/06
	Durada mitjana de l'enquesta	10 min	7 min	10 min

PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC DE LA PERSONA/LLAR QUE RESPON

Sexe	Homes	34%	37%	49%
	Dones	66%	63%	51%
	No indica			1%
Edat	Menors de 45	29%	11%	6%
	45 anys o més	66%	84%	93%
	No indica	5%	5%	1%
Zona de Cambrils	Centre urbà	56%	49%	54%
	Vilafortuny i llevant	30%	30%	32%
	Ponent	13%	20%	14%
	Altres	2%	1%	
Tipus de resident	Tot l'any	97%	100%	97%
	Segona residència	3%	0%	3%
Anys residint a Cambrils	Menys de 30 anys	43%	36%	37%
	30 anys o més	25%	28%	46%
	Des de sempre/ Hi va néixer	33%	36%	14%
	No indica			4%
Persones a la llar	Viu sol/a		13%	13%
	Dos persones		45%	46%
	3 persones		21%	19%
	4 o més persones		21%	22%

*Nota: Es ressalten els valors un 5% superiors o inferiors a l'anterior onada amb una mostra superior a 20 casos.

Al 2024, la mostra obtinguda té més proporció de persones majors de 45 anys, residents al Centre Urbà i que porten més de 30 any vivint al municipi.

		2019	2022	2024
CONEXIEMENT I UTILITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ				
Nivell de coneixement	Oficina Virtual	32%	17%	33%
*El servei "Et truquem", s'afegeix al 2022.	Cita Prèvia	24%	7%	23%
	Et truquem		3%	12%
	Servialertes	6%	2%	11%
	Telemesura	17%	6%	25%
Grau d'utilitat (1 a 5)	Oficina Virtual	● 3,8	● 4,1	● 3,9
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Cita Prèvia	● 4,2	● 4,5	● 3,5
	Et truquem		● 3,5	● 3,8
*El servei "Et truquem" s'afegeix al 2022.	Servialertes	● 4,1	● 4,3	● 3,6
	Telemesura	● 4,1	● 4,2	● 4,1
Utilitat: Oficina Virtual	Poc o gens útil (1 i 2)	12%	12%	12%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Neutral (3)	24%	4%	15%
	Bastant o molt útil (4 i 5)	64%	85%	73%
	n (específica):	42	26	59
Utilitat: Cita Prèvia	Poc o gens útil (1 i 2)	9%	0%	20%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Neutral (3)	9%	9%	22%
	Bastant o molt útil (4 i 5)	82%	91%	59%
	n (específica):	33	11	41
Utilitat: Et Truquem	Poc o gens útil (1 i 2)		25%	14%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Neutral (3)		0%	19%
	Bastant o molt útil (4 i 5)		75%	67%
*El servei "Et truquem" s'afegeix al 2022.	n (específica):		4	21
Utilitat: Servialertes	Poc o gens útil (1 i 2)	14%	0%	26%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Neutral (3)	0%	0%	11%
	Bastant o molt útil (4 i 5)	86%	100%	63%
	n (específica):	7	3	19
Utilitat: Telemesura	Poc o gens útil (1 i 2)	14%	0%	7%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Neutral (3)	9%	0%	20%
	Bastant o molt útil (4 i 5)	77%	100%	73%
	n (específica):	22	9	45

*Nota: Es ressalten els valors un 5% superiors o inferiors a l'any anterior amb una mostra superior a 20 casos.

El nivell de coneixement dels serveis al 2024 ha incrementat significativament respecte 2022 i en menor mesura també respecte 2019.

Tots els serveis es valoren amb una utilitat més aviat alta, destacant-ne el servei de Telemesura i l'Oficina Virtual.

La comparativa en les valoracions respecte 2022 no es poden realitzar degut a la poca mostra disponible al 2022, excepte per l'Oficina Virtual que presenta un lleuger empitjorament.

		2019	2022	2024
CONeixEMENT I SATISFACCIó DELS CANALS DE CONTACTE				
Nivell de coneixement	Personal de l'Oficina d'Atenció al Públic		40%	47%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Atenció telefònica		21%	44%
	Xat de Whatsapp		1%	6%
	Xatbot de la web		1%	7%
	Oficina Virtual (mailing)		1%	7%
Grau de satisfacció (0 a 10)	Personal de l'Oficina d'Atenció al Públic		● 8,0	● 7,4
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Atenció telefònica		● 7,9	● 7,1
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Xat de Whatsapp		● 10,0	● 6,9
	Xatbot de la web		● 7,0	● 6,5
	Oficina Virtual (mailing)		● 4,0	● 6,5
Satisfacció: Atenció personal	Gens satisfet/a (0 a 4)		5%	11%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		12%	17%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Bastant satisfet/a (7 i 8)		37%	37%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		47%	35%
	n (específica):		60	83
Satisfacció: Atenció telefònica	Gens satisfet/a (0 a 4)		6%	14%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		13%	13%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Bastant satisfet/a (7 i 8)		45%	40%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		35%	33%
	n (específica):		31	77
Satisfacció: Xat de Whatsapp	Gens satisfet/a (0 a 4)		0%	9%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		0%	36%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Bastant satisfet/a (7 i 8)		0%	18%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		100%	36%
	n (específica):		1	11
Satisfacció: Xatbot de la web	Gens satisfet/a (0 a 4)		0%	8%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		50%	33%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Bastant satisfet/a (7 i 8)		50%	50%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		0%	8%
	n (específica):		2	12
Satisfacció: Oficina Virtual	Gens satisfet/a (0 a 4)		50%	21%
*Aquesta pregunta s'afegeix al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		0%	26%
*Bases: Només valoren aquells que coneixen el servei.	Bastant satisfet/a (7 i 8)		50%	26%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		0%	26%
	n (específica):		2	19

*Nota: Es ressalten els valors un 5% superiors o inferiors a l'any anterior amb una mostra superior a 20 casos.

El nivell de coneixement dels canals de contacte al 2024 també ha incrementat significativament respecte 2022. Tots els canals es valoren amb una satisfacció més aviat alta (superior al 6,5), destacant-ne el personal de l'oficina i l'atenció telefònica.

En comparació a 2022, aquestes valoracions disminueixen. I tot i la poca mostra disponible al 2022 s'observa una millora en la satisfacció amb l'Oficina Virtual.

		2019	2022	2024
SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI D'AIGUA				
Grau de satisfacció (0 a 10)	Pressió	6,9	7,8	7,3
*El gust és un aspecte afegit al 2022.	Preu	4,8	5,2	5,5
	Gust	5,3	5,3	5,7
	Claredat de la factura	6,3	7,1	7,2
	Servei General de COMAIGUA	6,7	7,8	7,3
Satisfacció: Pressió	Gens satisfet/a (0 a 4)	14%	4%	12%
	Poc satisfet/a (5 i 6)	20%	11%	17%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)	41%	47%	35%
	Molt satisfet/a (9 i 10)	23%	36%	33%
	Ns/Nc	2%	2%	4%
Satisfacció: Preu	Gens satisfet/a (0 a 4)	35%	22%	25%
	Poc satisfet/a (5 i 6)	30%	40%	30%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)	20%	21%	25%
	Molt satisfet/a (9 i 10)	4%	5%	12%
	Ns/Nc	11%	13%	7%
Satisfacció: Gust	Gens satisfet/a (0 a 4)		19%	18%
*El gust és un aspecte afegit al 2022.	Poc satisfet/a (5 i 6)		25%	22%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)		13%	22%
	Molt satisfet/a (9 i 10)		9%	6%
	Ns/Nc		34%	32%
Satisfacció: Claredat factura	Gens satisfet/a (0 a 4)	16%	6%	9%
	Poc satisfet/a (5 i 6)	19%	25%	17%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)	36%	37%	35%
	Molt satisfet/a (9 i 10)	10%	21%	23%
	Ns/Nc	19%	12%	17%
Satisfacció General COMAIGUA	Gens satisfet/a (0 a 4)	8%	2%	7%
	Poc satisfet/a (5 i 6)	29%	15%	18%
	Bastant satisfet/a (7 i 8)	50%	48%	45%
	Molt satisfet/a (9 i 10)	12%	28%	20%
	Ns/Nc	1%	7%	11%
Comparativa de la satisfacció	AIGUA: COMAIGUA	6,7	7,8	7,3
*L'avaluació de la llum, el gas i la telefonia s'afegeixen al 2024.	LLUM			7,4
	GAS			7,3
	TELEFONIA			7,4

*Nota: Es ressalten els valors un 5% superiors o inferiors a l'any anterior amb una mostra superior a 20 casos.

El grau de satisfacció varia en realació als diferents aspectes del servei d'aigua. Mentre que el preu i el gust es valoren de forma intermitja (amb notes d'entre 5 i 6), la pressió, la claredat de la factura i el servei en general es valoren de forma més positiva amb una satisfacció mitjana per sobre del 7. En comparació al 2022, la satisfacció amb preu i el gust ha millorat. Mentre que la satisfacció amb pressió i el servei en general ha empitjorat. D'altra banda, quan es compara el servei d'aigua en relació a altres serveis de la llar, no s'observen diferències significatives.

	2019	2022	2024
--	------	------	------

POSICIONAMENT EN ELS ATRIBUTS D'IMATGE I

Indicador d'associació (1 a 5)							
	Coneixement		3,7		4,2		3,9
* Aquest indicador es crea a partir de la mitjana de les respostes obtingudes en cada atribut d'imatge.	Sostenibilitat		3,2		3,7		3,5
	Innovació		3,1		3,8		3,4
	Transparència		3,2		3,5		3,5
	Proximitat		3,2		3,7		3,5
	Eficiència		3,4		4,1		3,8
Atribut: Coneixement	Molt desconeguda (1)		4%		1%		2%
	Bastant desconeguda (2)		8%		3%		9%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc (3)		21%		9%		9%
	Bastant coneguda (4)		50%		58%		57%
	Molt coneguda (5)		17%		28%		23%
Atribut: Sostenibilitat	Molt descompromesa amb el medi ambient (1)		3%		3%		6%
	Bastant descompromesa amb el medi ambient (2)		3%		7%		6%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc (3)		68%		46%		53%
	Bastant compromesa amb el medi ambient (4)		20%		29%		29%
	Molt compromesa amb el medi ambient (5)		5%		14%		6%
Atribut: Innovació	Molt tradicional (1)		3%		2%		4%
	Bastant tradicional (2)		15%		6%		11%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc (3)		59%		48%		50%
	Bastant innovadora (4)		19%		28%		28%
	Molt innovadora (5)		4%		16%		7%

*Nota: Es ressalten els valors un 5% superiors o inferiors a l'any anterior amb una mostra superior a 20 casos.

En relació al posicionament i l'imatge de COMAIGUA, s'utilitza una serie d'atributs per veure en quina mesura d'associen al servei. Tot i que els atributs on més destaca segueixen sent el coneixement i l'eficiència, veiem que l'imatge ha empitjorat respecte 2022 en tots els aspectes, especialment en l'innovació.

		2019	2022	2024
IMATGE I POSICIONAMENT DE COMAIGUA				
POSICIONAMENT EN ELS ATRIBUTS D'IMATGE II				
Atribut: Transparència	Molt opaca (1)	4%	4%	5%
	Bastant opaca (2)	10%	6%	11%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc (3)	55%	60%	38%
	Bastant transparent (4)	26%	19%	40%
	Molt transparent (5)	5%	11%	6%
Atribut: Proximitat	Molt llunyana (1)	6%	3%	6%
	Bastant llunyana (2)	13%	6%	13%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc (3)	45%	42%	26%
	Bastant propera (4)	29%	38%	49%
	Molt propera (5)	7%	12%	6%
Atribut: Eficiència	Molt ineficient (1)	4%	2%	3%
	Bastant ineficient (2)	4%	2%	6%
	Ni l'un ni l'altre o Ns/Nc (3)	45%	17%	26%
	Bastant eficient (4)	41%	56%	51%
	Molt eficient (5)	7%	23%	14%
Nivell d'informació	Gens informat/da	25%	34%	30%
	Poc informat/da	40%	38%	33%
	Bastant informat/da	21%	26%	23%
	Molt informat/da	1%	2%	3%
	Ns/Nc	14%	1%	11%

Per últim, en relació al nivell d'informació, es manté força estable respecte les onades anteriors, destacant-ne aquells que se senten menys informats.

*Nota: Es ressalten els valors un 5% superiors o inferiors a l'any anterior amb una mostra superior a 20 casos.

CONCLUSIONS

Aquesta és la tercera onada del seguiment de la imatge i posicionament de COMAIGUA i permet veure com s'estabilitzen algunes tendències. La periodicitat és un element clau d'aquestes eines de seguiment de la satisfacció, doncs afegeixen consistència als resultats extrets.

CONeixEMENT I UTILITAT DELS SERVEIS D'ATENCIÓ DE COMAIGUA

Al 2024, el servei més conegut és l'Oficina Virtual, seguit del servei de Telemesura i el de Cita Prèvia. El nivell de coneixement dels serveis incrementa respecte els anys anteriors, sobretot en les Servialertes i el servei de Telemesura. Els serveis valorats com a més útils són el servei de Telemesura, la Oficina Virtual i el servei Et Truquem. Les notes mitjanes d'utilitat de els serveis són altes (superiors al 3,5 sobre 5), tot i que la majoria de valoracions disminueixen respecte 2022. La nota més baixa al 2024 la rep el servei de Cita Prèvia.

CONeixEMENT I SATISFACCIÓ DELS CANALS DE CONTACTE DE COMAIGUA

Al 2024, el canal més conegut és el presencial a l'Oficina d'Atenció al Públic, seguit de l'atenció telefònica. La resta de canals (Whatsapp, Xatbot, Oficina Virtual) són menys coneguts, no arriben al 10% de la mostra. El nivell de coneixement dels diferents canals incrementa significativament respecte 2022. D'entre els que coneixen aquests canals, la majoria estan bastant o molt satisfets amb el servei. La satisfacció mitjana se situa per sobre del 7 en l'atenció personal i telefònica. La valoració dels que coneixen la resta de canals (Whatsapp, Xatbot i Oficina Virtual) es lleugerament més baixa. Pel que fa a la comunicació, es noten les accions dutes a terme per donar a conèixer millor els serveis i canals d'atenció.

SATISFACCIÓ AMB ELS DIFERENTS ASPECTES DEL SERVEI DE COMAIGUA

Al 2024, s'observa una certa estabilitat en les valoracions dels aspectes relacionats amb el servei d'aigua. La satisfacció general amb el servei és de 7,3. Incrementa lleugerament la satisfacció amb el preu i el gust de l'aigua, respecte 2022. Mentre que disminueixen també de forma poc significativa la valoració sobre la pressió i el servei en general. I la claredat en la factura es manté. En comparació al servei d'altres subministraments, com la llum, el gas i la telefonia, la satisfacció amb servei d'aigua de COMAIGUA es similar a la resta.

POSICIONAMENT EN ELS ATRIBUTS D'IMATGE DE COMAIGUA

El posicionament de COMAIGUA en els atributs d'imatge ha empitjorat lleugerament respecte 2022. Principament es considera una empresa coneguda i eficient. En canvi, l'atribut d'innovació és el menys associat amb l'empresa. El d'innovació és l'atribut que més empitjora respecte 2022. El nivell d'informació en relació a COMAIGUA, és baix. Només un 3% es sent molt informat/da.

RECOMANACIONS

Cal posar el focus en millorar l'atenció personal i telefònica, així com la pressió de l'aigua, que empitjoren les seves valoracions. En quant al servei s'ha d'aprofundir amb l'utilitat que aporten la Cita Prèvia i les Servialertes, que tot i ser d'utilitat, han disminuït força respecte 2022. Cal seguir incentivant la comunicació; només dels serveis, sinó també d'actuacions, millores i informació d'interès per a la població. I cal reforçar l'estratègia de posicionament i imatge de COMAIGUA, en relació als atributs que es considerin més rellevants.