

Diagnòstic de Satisfacció de Clients:

SANTA COLOMA DE FARNERS

Informe de Resultats 2020

Objectius - Fitxa tècnica

Resultats de l'estudi

- Visió Global (Satisfacció, Fidelitat, Expectatives, NPS)
- Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua
- Valoració del Producte
- Valoració subministraments d'energia
- Imatge de l'empresa subministradora d'aigua
- Hàbits de consum
- Atenció al Client

Conclusions

Objectius - Fitxa Tècnica

Determinar el nivell de satisfacció dels clients domèstics amb el servei ofert per la seva companyia distribuïdora de l'aigua.

Conèixer el nivell de satisfacció amb els **atributs definits**.

Difondre els resultats dels mesuraments perquè es converteixin en eines de treball eficaces per als seus destinataris.

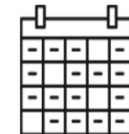
Proporcionar informació fiable i accionable sobre els **punts forts i àrees de millora** del servei.

Identificar les **millors pràctiques** dins de l'Organització.



Enquesta telefònica (CATI)

Escala de valoració numèrica llarga (de 0 a 10)



Enquestes realitzades durant els mesos de Setembre a Novembre de 2020
Lliurament de resultats: Desembre de 2020



Univers: Majors d'edat d'habitatges particulars i decisors en la contractació de subministraments.



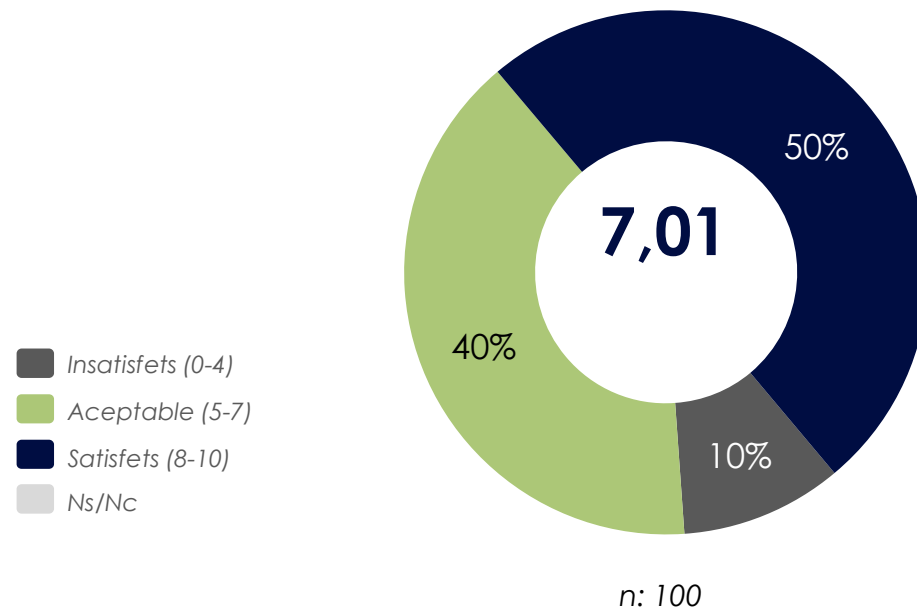
Enquesta de 8 minuts

Mostra	Nivell d'error
100	± 10%

L'informe ha estat elaborat d'acord amb el que preveu la norma ISO: 20252: 2012 "Investigació de Mercats, Social i Opinió", norma sota la qual STIGA - Barcelona té certificat el seu sistema de gestió.

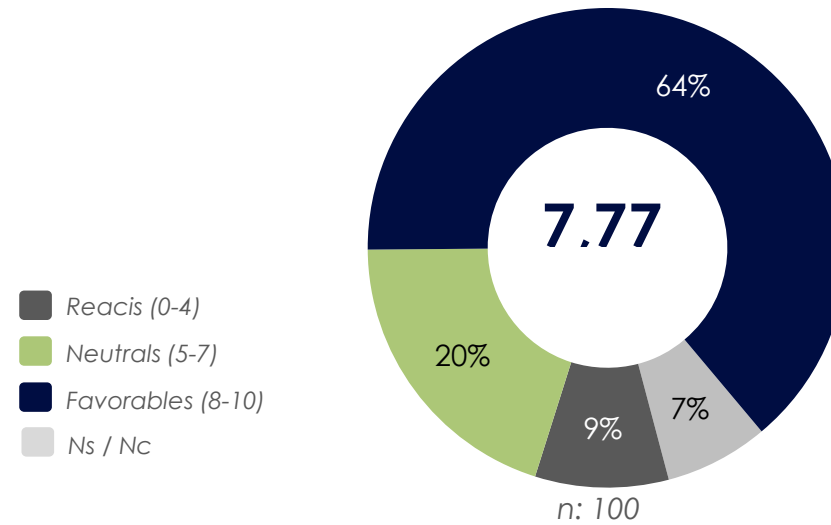
Visió Global

Satisfacció Global: Valori la seva satisfacció global amb la seva companyia d'aigües en una escala de 0 (molt insatisfet) a 10 (molt satisfet).

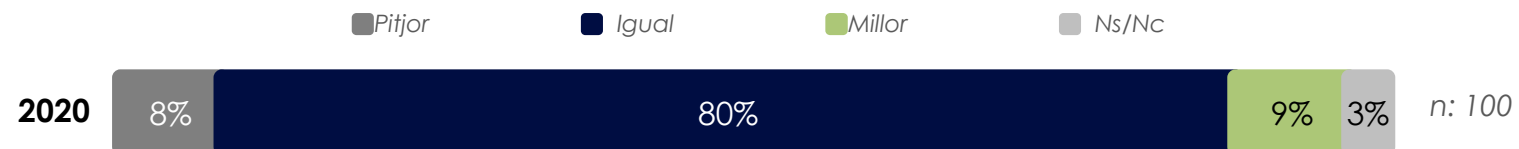


Visió Global

Fidelitat: Si existís la possibilitat d'elecció de companyia d'aigua, seguiria amb la seva companyia d'aigües?

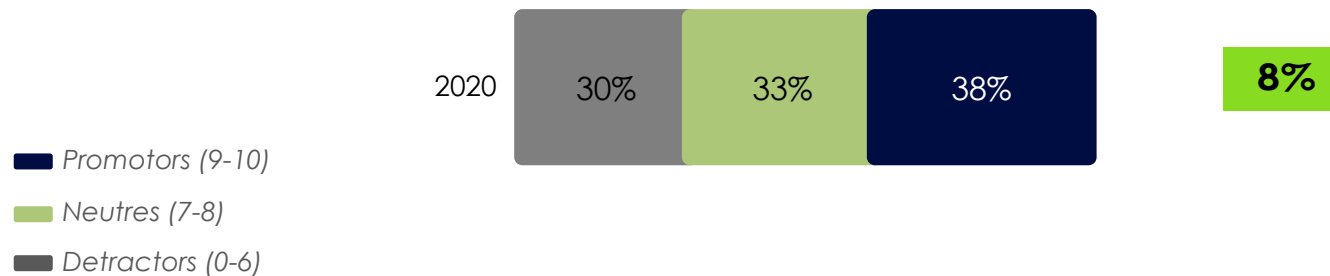
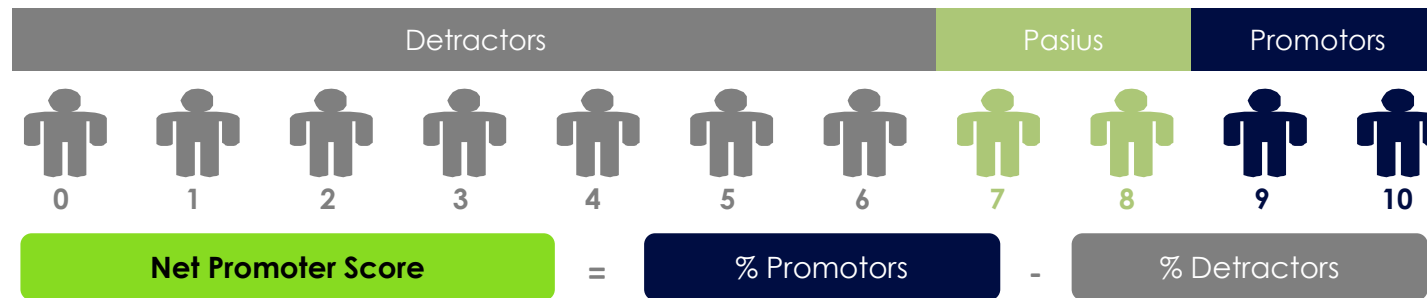


Evolució: Creu que en l'últim any, el servei que vostè rep de la seva companyia d'aigües és...



Visió Global

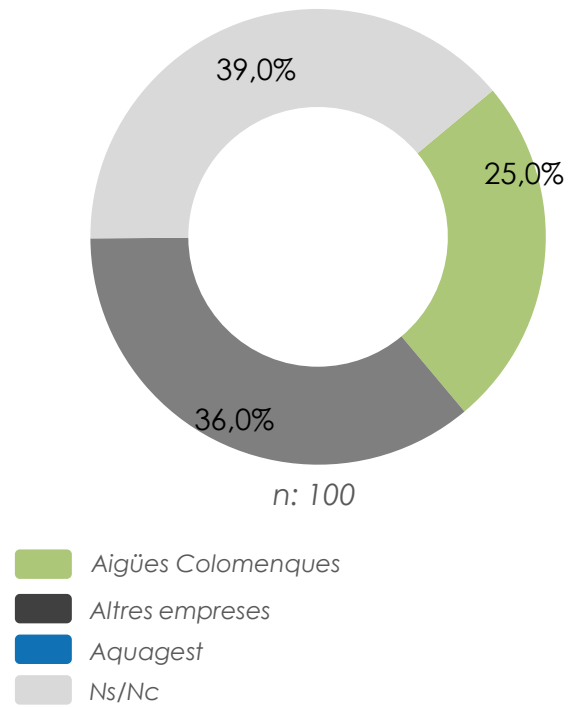
Net Promoter Score (NPS): Aquest indicador, sobre una escala numèrica llarga, suposa agrupar la predisposició dels clients a recomanar els serveis de l'empresa, en 3 categories (de 0 a 6 DETRACTORS; de 7-8 PASSIUS, i de 9-10 PROMOTORS). La xifra de Promotors Nets es correspon amb la diferència del percentatge de Promotors i el de Detractors.



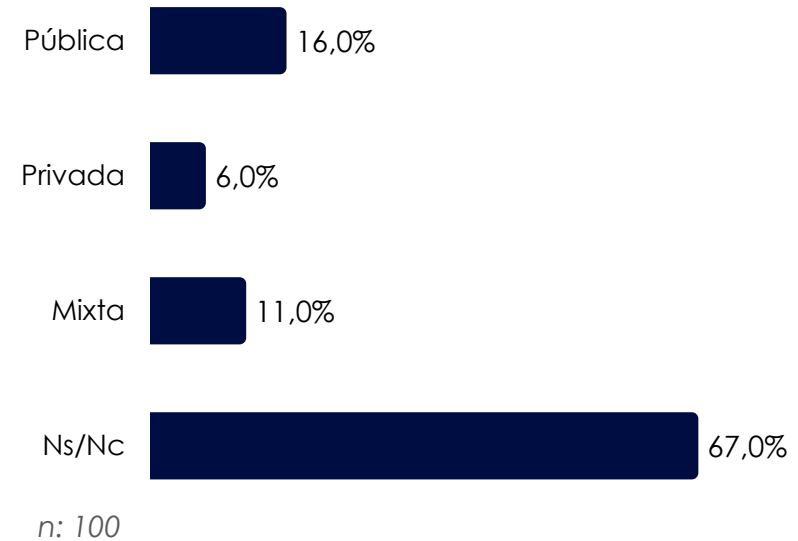
n: 100

Notorietat de l'empresa subministradora d'aigua

Notorietat: Em podria dir, quina companyia li subministra l'aigua?

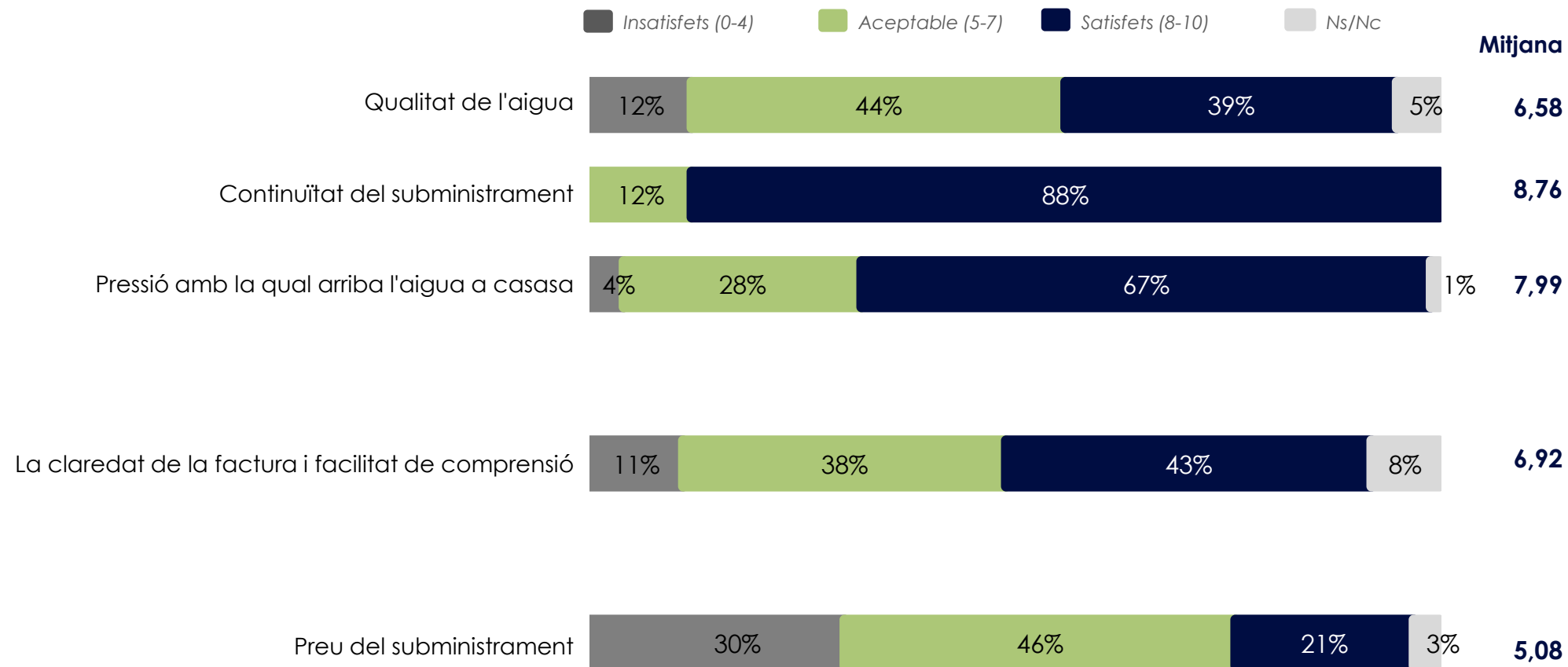


Notorietat: Sap si la seva empresa subministradora d'aigua és ...?



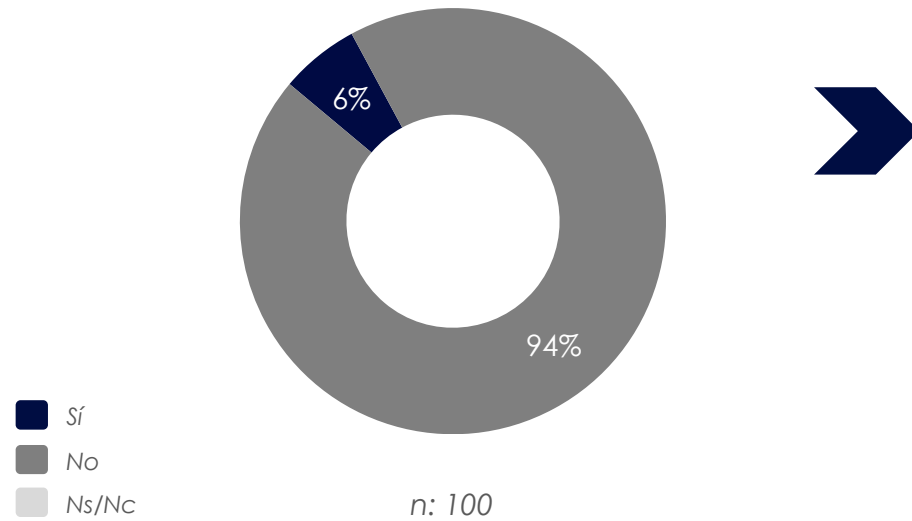
Valoració del Producte

Valoració empresa subministradora d'aigua - Indicadors

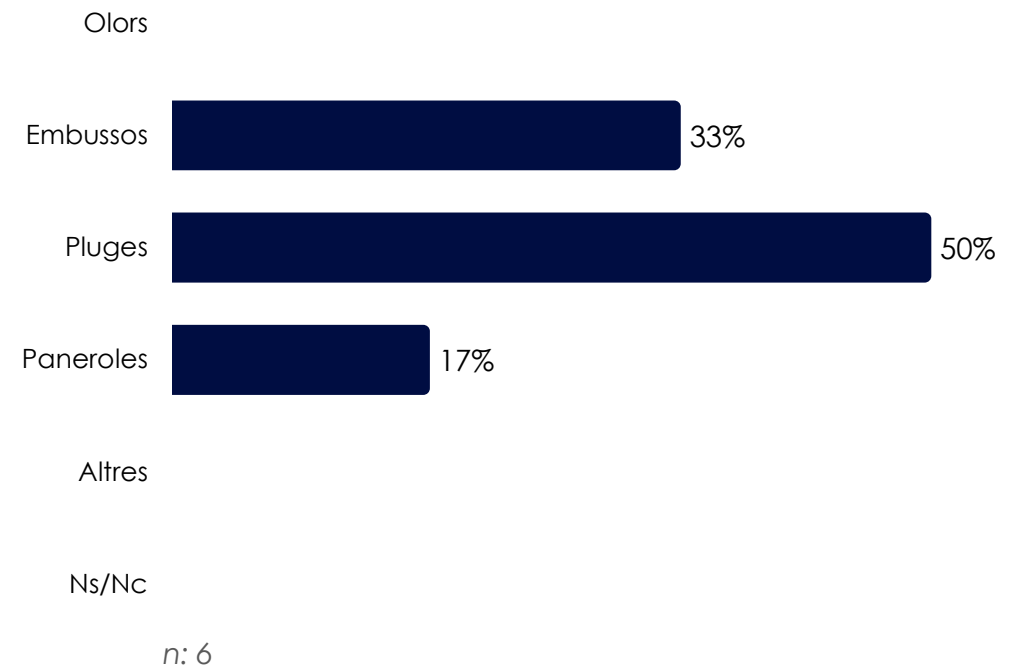


Valoració del Producte

Clavegueram: Ha tingut vostè algun problema amb el clavegueram en el seu municipi?

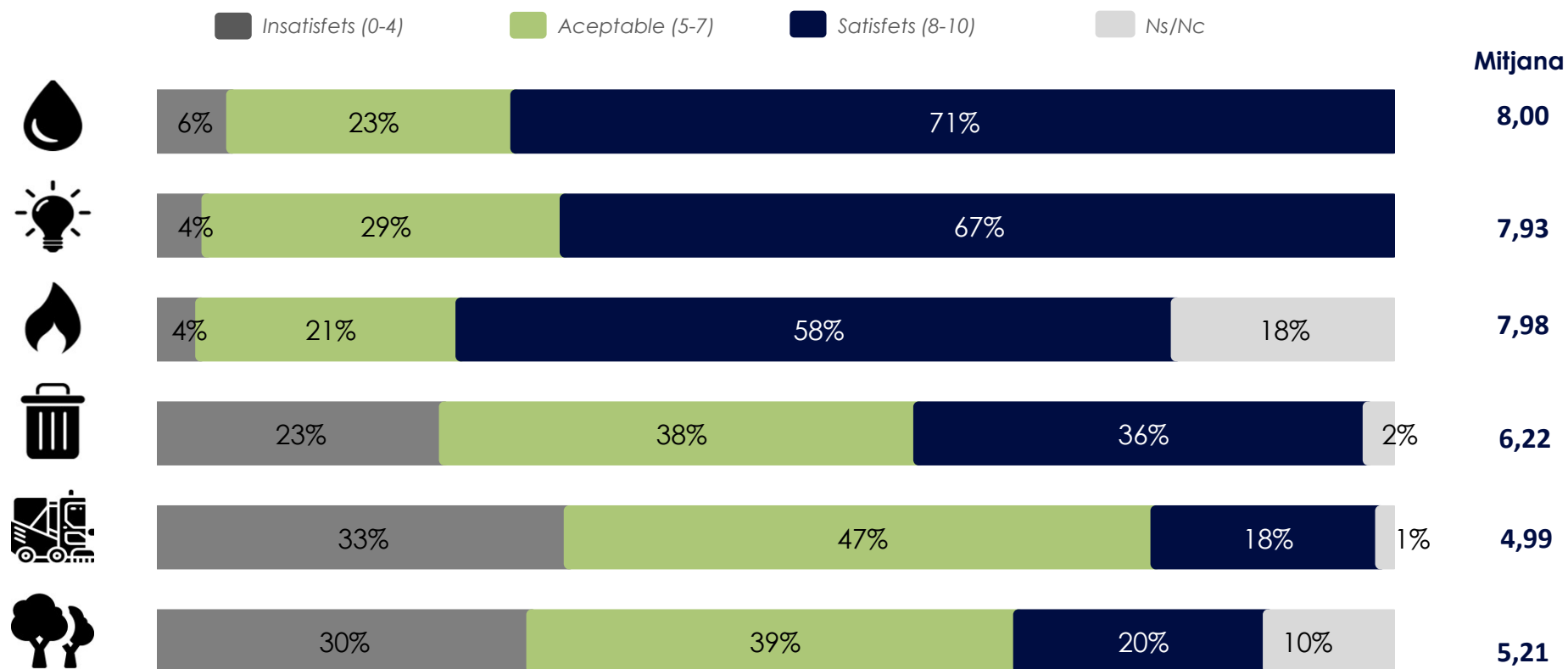


Problema amb el clavegueram: Quin tipus de problema ha tingut?



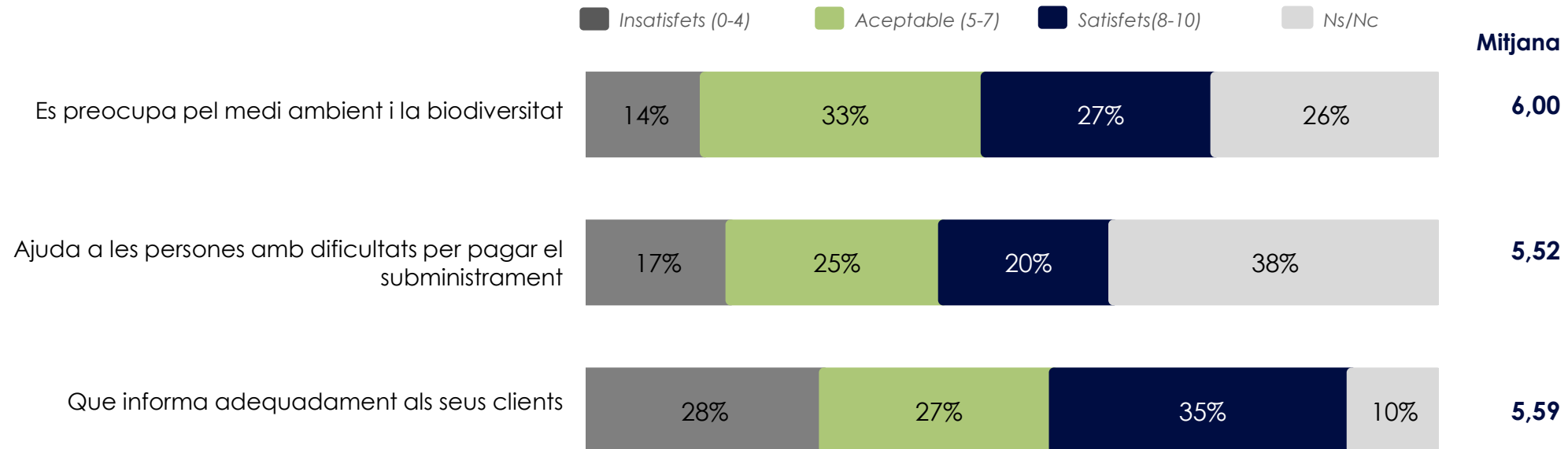
Valoració Subministraments d'Energia

Subministraments d'Energia: Valori, si us plau, de 0 a 10, on un 0 vol dir que està totalment insatisfet i 10 totalment satisfet, el seu nivell de satisfacció amb el servei que li ofereix cada un dels subministraments d'energia.



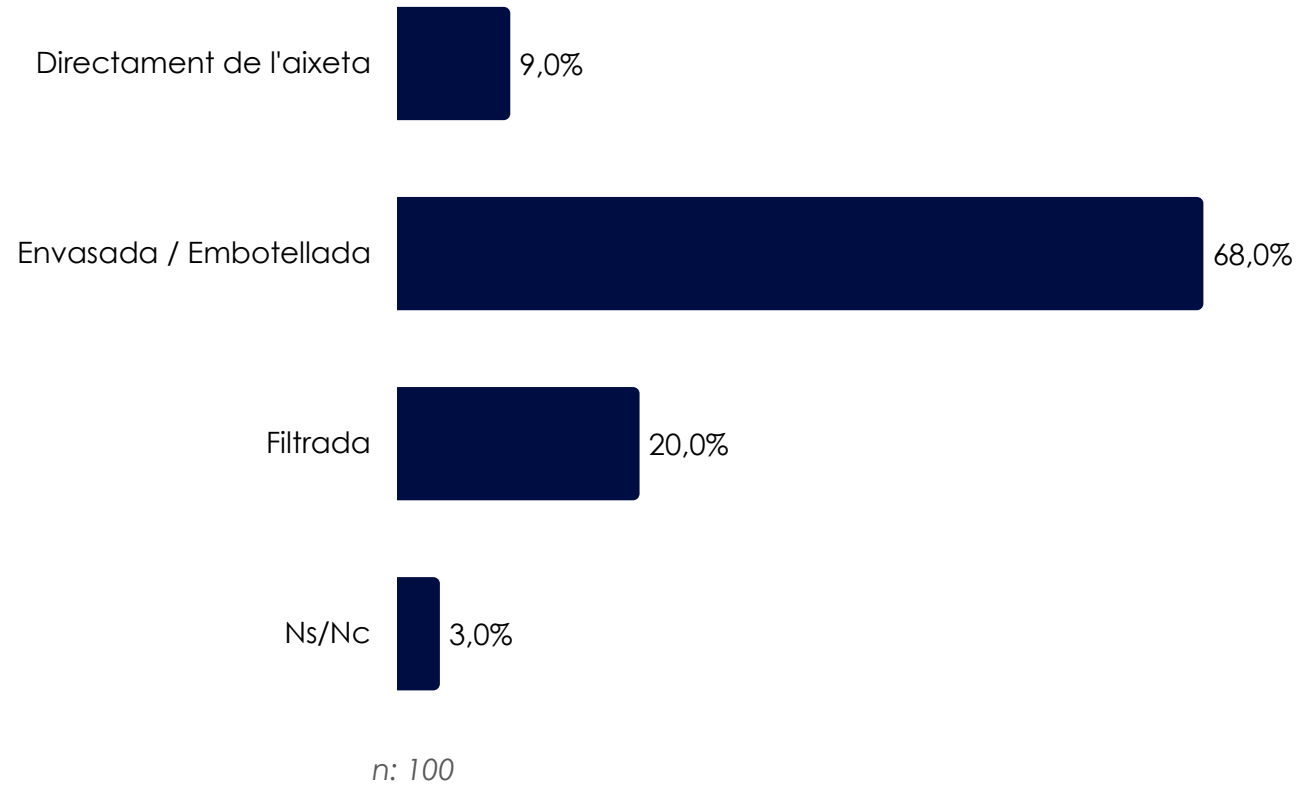
Imatge

Imatge: Diria que la seva companyia d'aigües és una entitat ...



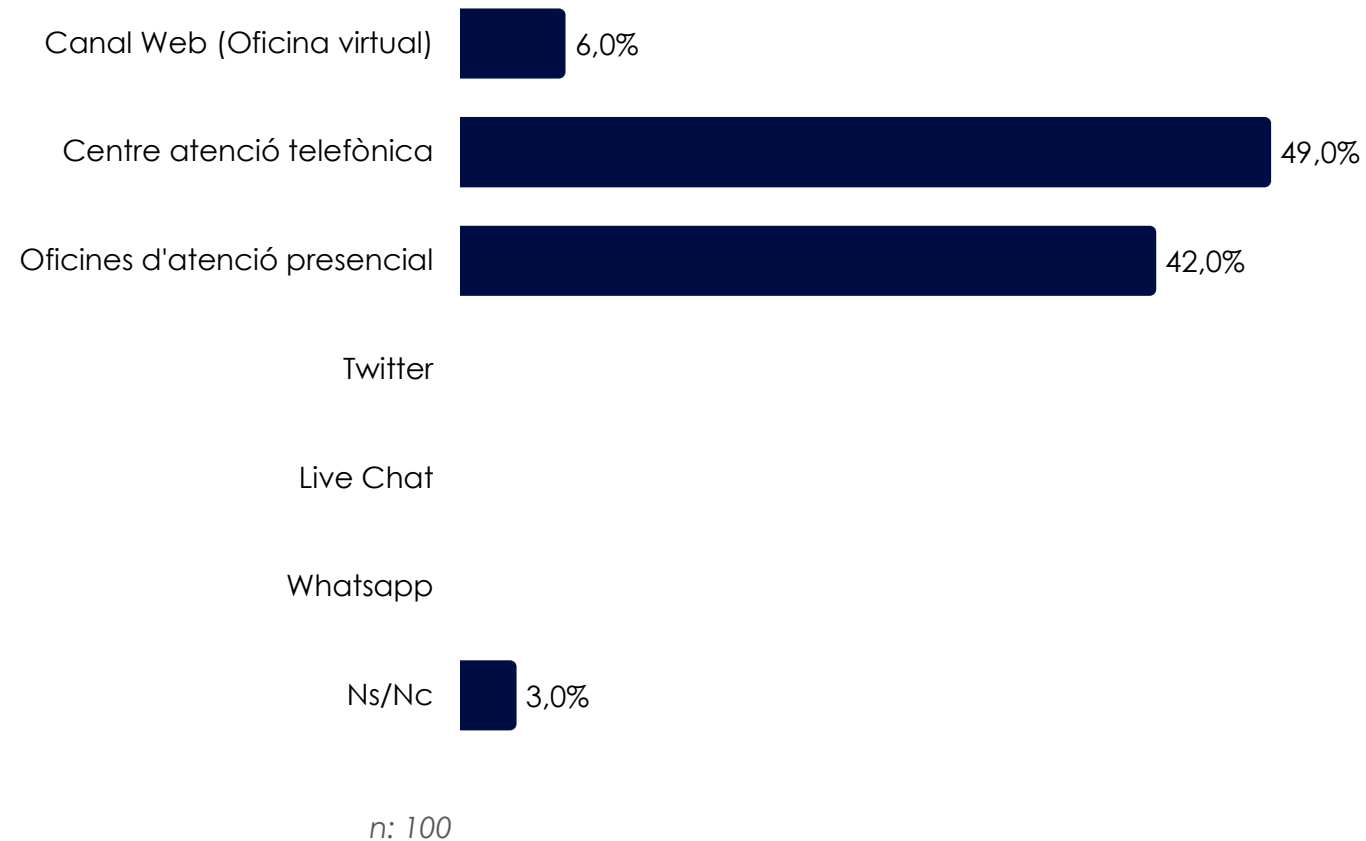
Hàbits de consum

Hàbits: Habitualment vostè beu l'aigua ...



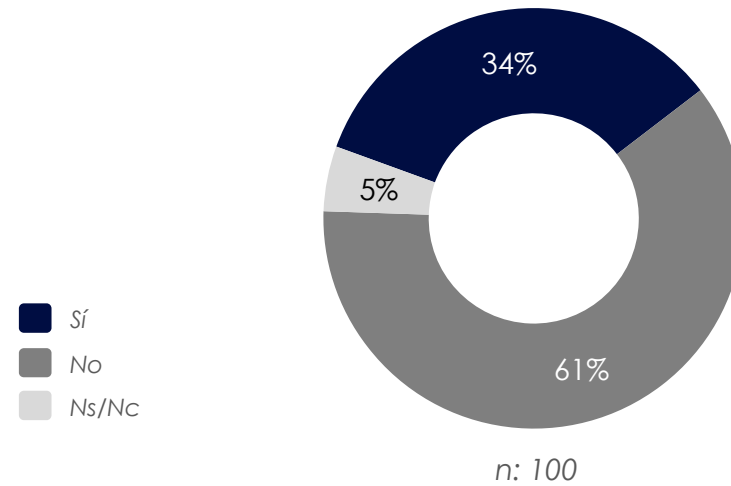
Atenció al client

Atenció al client: Si hagués de fer alguna gestió amb la Companyia a través de quin canal preferiria fer-ho?

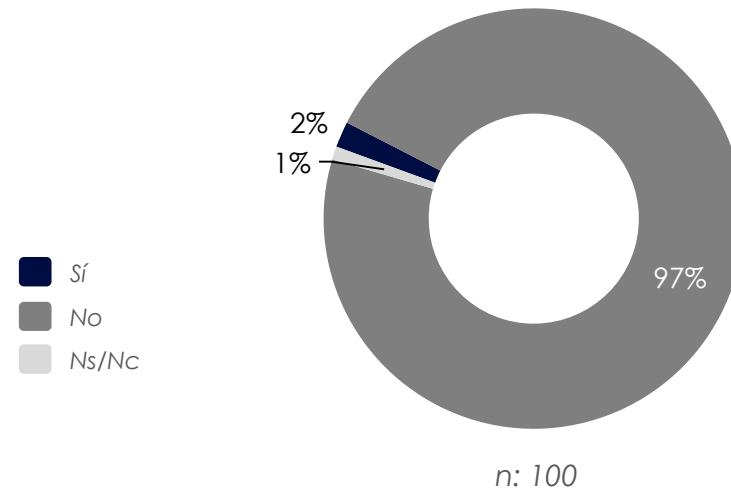


Atenció al client

Contacte amb la companyia: Li agradaria poder contactar amb la seva companyia a través d'un servei de missatgeria instantània tipus Whatsapp o Telegram?



Contacte amb la companyia: Ha rebut algun avís informatiu de forma digital (Servialertas) per part de la seva companyia?



Conclusions

- El **servei** prestat per la Companyia d'Aigües obté un resultat satisfactori i se situa en un 7.01.
- Només el 25% dels usuaris **coneix el nom** de la seva empresa subministradora d'aigua, i més del 65% no sap quin **tipus d'empresa** és.
- Els punts millor valorats pels clients són els **atributs relacionats amb el servei** i la **Claretat de la Factura**. D'altra banda, els punts més febles són la **Qualitat de l'Aigüa** i el **Preu**.
- Pel que fa els subministraments, l'**Empresa d'Aigües** és la més ben valorada, seguida per la **Companyia de Gas** i la **de la Llum**. A l'altra banda, se situa la **Neteja de carrers**, el **Servei d'escombraries** i el **Manteniment de parcs i jardins**.
- Totes les **iniciatives**, que promou la companyia subministradora d'aigües, tenen baixos percentatges d'insatisfacció. No obstant això, gairebé el 40% dels enquestats desconeixen si **ajuda a les persones amb dificultats per pagar**.
- El **CAT** supera les **Oficines d'Atenció Presencial** i es posiciona com el canal preferit per a realitzar gestions amb la Companyia d'Aigües. L'ús del **Canal Web** es queda en un 6%.