

Plec de prescripcions tècniques dels serveis consistents en la realització d'una enquesta de satisfacció de servei de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA - EMATSA

És objecte d'aquest document la regulació de les condicions tècniques per a la contractació dels serveis consistents en la realització d'una enquesta de satisfacció de servei de l'Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, SA (EMATSA).

Introducció i justificació del projecte

L'aigua s'ha consolidat com un dels recursos més fràgils i escassos de la nostra era, la consciència ciutadana ha evolucionat: l'aigua ja no es percep com un bé il·limitat, sinó com un actiu fonamental que cal preservar. Per a EMATSA, com a garant del subministrament a les llars, resulta estratègicament vital comprendre com aquest escenari altera les percepcions i expectatives de la població. Disposar de dades fiables permet no només avaluar la qualitat del servei actual, sinó també reforçar la confiança mútua entre l'empresa i l'usuari en moments de complexitat operativa. Aquest document constitueix el marc per a la contractació dels serveis de preparació, execució i anàlisi de resultats de l'enquesta de satisfacció. L'objectiu és dotar EMATSA d'una eina de diagnòstic rigorosa que faciliti la presa de decisions basada en evidències estadístiques. La gestió de les expectatives en un servei públic essencial té un impacte directe en la imatge corporativa.

Objectius

Per garantir l'excel·lència en la prestació del servei, EMATSA requereix indicadors estables i comparables que permetin un seguiment continu de la qualitat percebuda. L'estudi es vertebrava en els següents nivells d'objectius:

- **Objectiu General:** Conèixer i entendre de forma integral la percepció que la ciutadania té del servei d'aigua gestionat per EMATSA, avaluant el grau de satisfacció global i identificant els factors que influeixen en la confiança i la reputació de la marca.
- **Objectius Específics:**
 - Avaluar la satisfacció respecte a la qualitat del producte (sabor, olor, color) i la continuïtat del subministrament.

- Mesurar l'eficàcia de l'atenció al client, l'accessibilitat i la capacitat de resolució d'incidències.
- Analitzar la percepció de les tarifes, la claredat en la facturació i l'equitat del preu.
- Determinar la notorietat de la marca EMATSA i el seu posicionament respecte a valors com la sostenibilitat, la transparència i la innovació.

Descripció dels treballs

Els treballs a contractar consisteixen en:

- Revisar el qüestionari utilitzat en la darrera edició de l'enquesta, valoració conjunta amb EMATSA i validació.
- Treball de camp: realització de les entrevistes telefòniques assistides per ordinador.
- Anàlisi de les dades: a partir de la informació recopilada durant el treball de camp, es procedirà a la depuració de les bases de dades i anàlisis estadística, així com preparació d'indicadors comparables amb anys anteriors.
- Informe final i presentació a la direcció i al consell d'administració d'EMATSA.

Disseny Metodològic i Àmbit d'Actuació

L'estudi adoptarà un enfocament quantitatiu per garantir la representativitat estadística dels resultats, permetent la generalització de les conclusions al conjunt de la població servida:

- **Tècnica de recollida:** Entrevistes telefòniques assistides per ordinador.
- **Idiomes:** Català i castellà (segons preferència de l'entrevistat).
- **Univers:** Població de 18 anys o més resident als municipis de l'àmbit geogràfic.
- **Àmbit geogràfic:** Tarragona ciutat, la Canonja, el Catllar i els Pallaresos.
- **Mostra:** Estratificat per barris/districtes/àrees residencials i quotes d'edat i sexe per garantir la representativitat.
- **Grandària de la mostra:** 610 entrevistes totals (mínim 400 a Tarragona i mínim 70 a cada municipi -La Canonja, el Catllar i els Pallaresos-).
- **Marge d'error:** $\pm 3,3\%$ per a dades globals (m.a.s., NC del 95,5%, $p=q=0,5$).

Resultats comparables

L'enquesta s'haurà d'elaborar amb els mateixos criteris de valoració i recollida de dades que l'enquesta feta l'any 2025 (Ex. si la valoració de serveis tenia una barem de 0 a 5, mantenir aquesta baremació). Veure annex fitxa tècnica resum.

Seguiment

Els responsables del projecte de l'empresa adjudicatària convocarà de manera quinzenal una reunió de seguiment amb la responsable del contracte d'Ematsa a comptar de la data d'adjudicació del contracte fins a la finalització de l'execució.

L'empresa contractada facilitarà a EMATSA l'accés a una eina en línia que ha de permetre conèixer la situació del treball de camp, l'avenç del projecte i dels resultats.

Base de dades

L'adjudicatari haurà de disposar d'una base de dades amb números de telèfon de contacte de residents als municipis indicats, amb indicació del barri i districte corresponent, de mida suficient per a l'obtenció de la mostra. EMATSA no cedirà dades de contacte per a la realització de l'enquesta.

Calendari

El calendari previst per portar a terme les tasques descrites és el que s'indica a continuació, a comptar de la data d'adjudicació del contracte:

Revisió i validació del qüestionari: 1 setmana
Treball de camp: 2-3 setmanes
Tractament i anàlisi de dades: 1 setmana
Informe i presentació de resultats: 1 setmana

Entregables

Els productes finals han de constituir el suport documental per a la presa de decisions estratègiques. Els lliurables obligatoris són:

- Informe detallat de resultats amb gràfics i taules comentades.
- Informe executiu de caràcter operatiu.
- Tabulacions creuades per totes les variables de segmentació.
- Microdades anonimitzades en format editable (CSV o SPSS).
- Presentació en format PPT o similar amb principals resultats per a presentació a Direcció i consell d'administració.
- Còpia del qüestionari utilitzat.