

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Informe de resultados de encuesta sobre transformación digital

Proceso participativo del Programa Integral Transformación
Digital EMASESA

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

ÍNDICE

1. Valoración de “La transformación digital de EMASESA”.....	3
Anexo 1. Encuesta sobre transformación digital en EMASESA.....	8

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

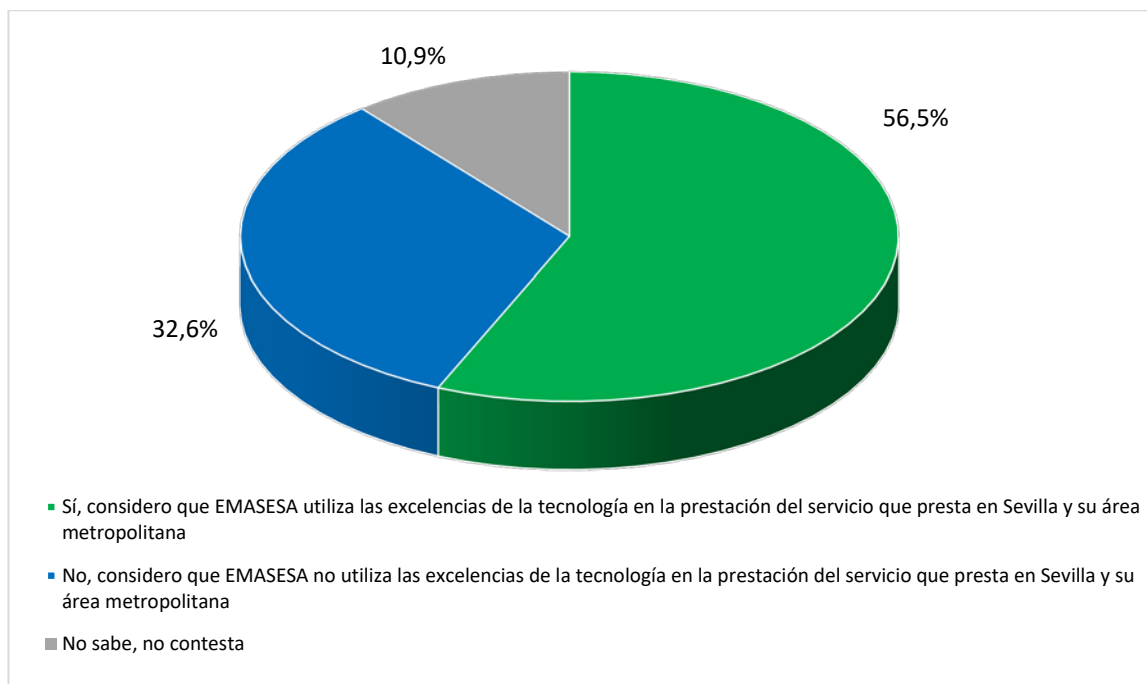
1. Valoración de “La transformación digital de EMASESA”.

Entre el conjunto de actuaciones desarrolladas desde el Observatorio del Agua en EMASESA, en el marco del proceso participativo del Programa Integral Transformación Digital, cabe mencionar la encuesta realizada a la ciudadanía en general, en torno a su valoración sobre la transformación digital. La encuesta estuvo abierta del 1 de julio de 2022 hasta final del mismo año.

Los resultados de la citada encuesta nos brindan información valiosa para mejorar la ejecución del proyecto “Embalse Digital 5.0”, presentado en la primera convocatoria de PERTE del AGUA (“Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU”).

A partir de los datos obtenidos, se constata que el 56,52% de las personas encuestadas piensa que EMASESA utiliza las excelencias de la tecnología en la prestación del servicio que presta en Sevilla y su área metropolitana.

Gráfico 1. Valoración del uso de las excelencias de la tecnología.

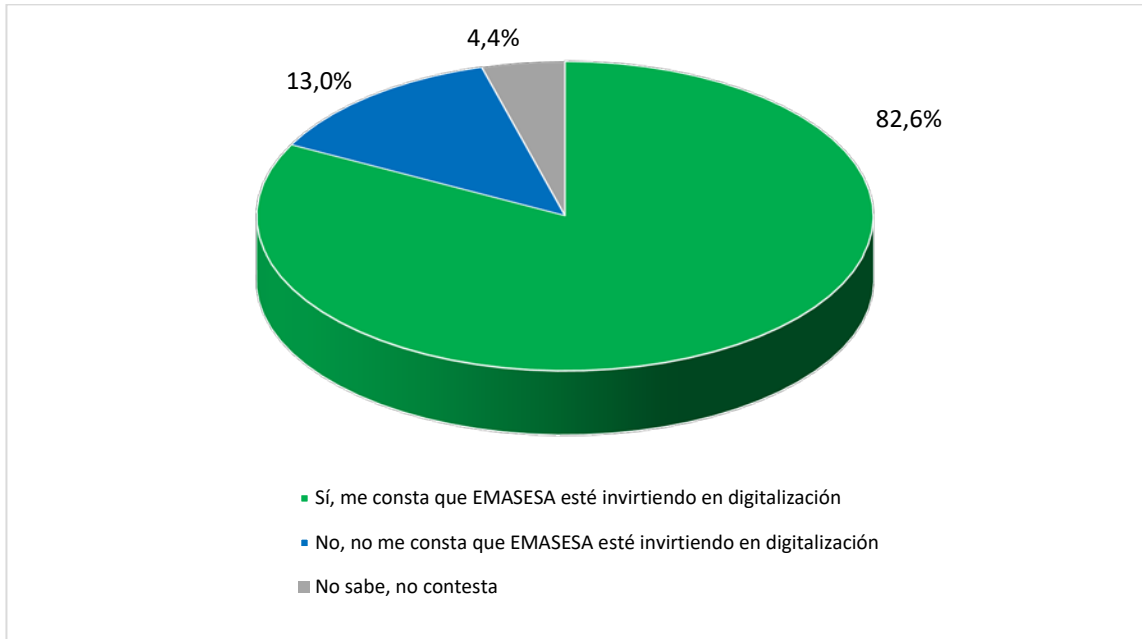


Fuente: elaboración propia.

En este sentido, al 82,6% de las personas encuestas le consta que EMASESA actualmente está invirtiendo en digitalización, frente al 13,04%, que no tiene constancia al respecto, y al 4,36% restante, que indica que no sabe o no contesta.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Gráfico 2. Percepción en torno a la inversión de EMASESA en transformación digital.



Fuente: elaboración propia.

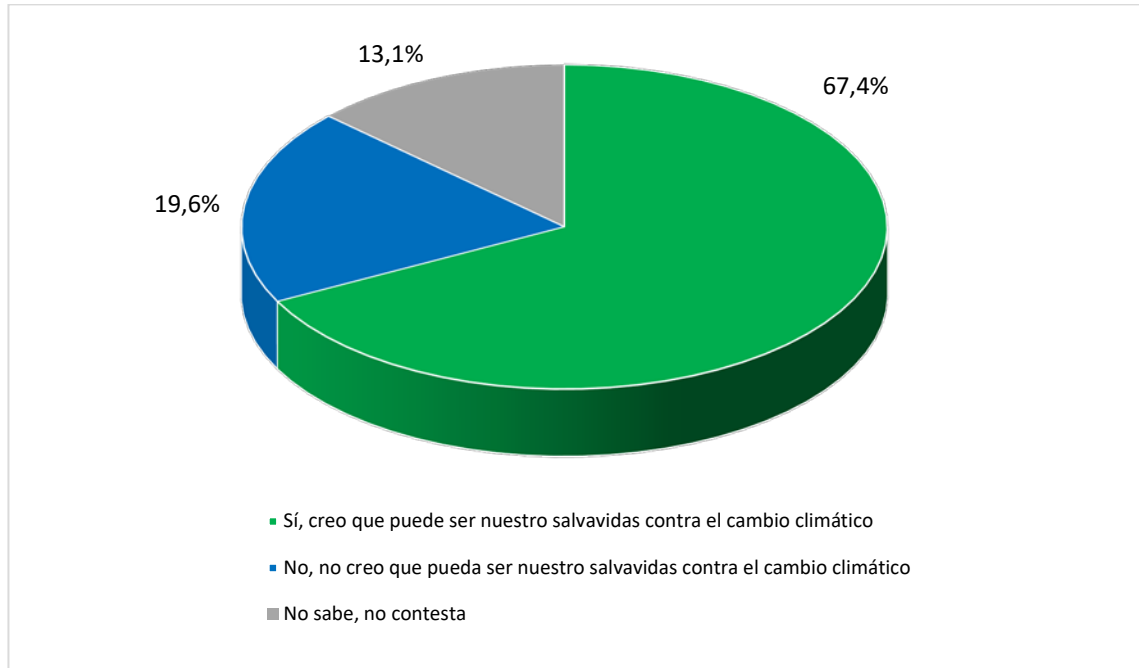
Junto a estas dos conclusiones de partida, y entrando en el análisis sobre la utilidad y beneficios de la transformación digital, de mayor a menor beneficio percibido, entre las personas encuestadas:

- El 23.91% considera que “mejora como te atendemos, nuestra relación contigo”.
- El 19.56% considera que “ayuda a predecir, anticiparnos y reducir riesgos, como pueden ser los provocados por episodios de sequía o lluvias torrenciales”.
- El 19.56% considera que “mantiene de forma óptima la calidad y cantidad del agua que te proporcionamos en tu hogar”.
- El 15.21% considera que “reduce los costes del servicio”.
- El 12.80% considera que “reduce nuestro impacto negativo sobre el medio ambiente”.
- El 8.69% considera que “propicia el crecimiento económico en nuestro entorno (generación de riqueza y empleo)”.

Asimismo, el 67,39% piensa que la transformación digital puede ser “nuestro salvavidas contra el cambio climático”.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Gráfico 3. Percepción en torno al valor de la transformación digital contra el cambio climático.



Fuente: elaboración propia.

En particular, ante el cambio climático, las personas consideran que la transformación digital puede principalmente:

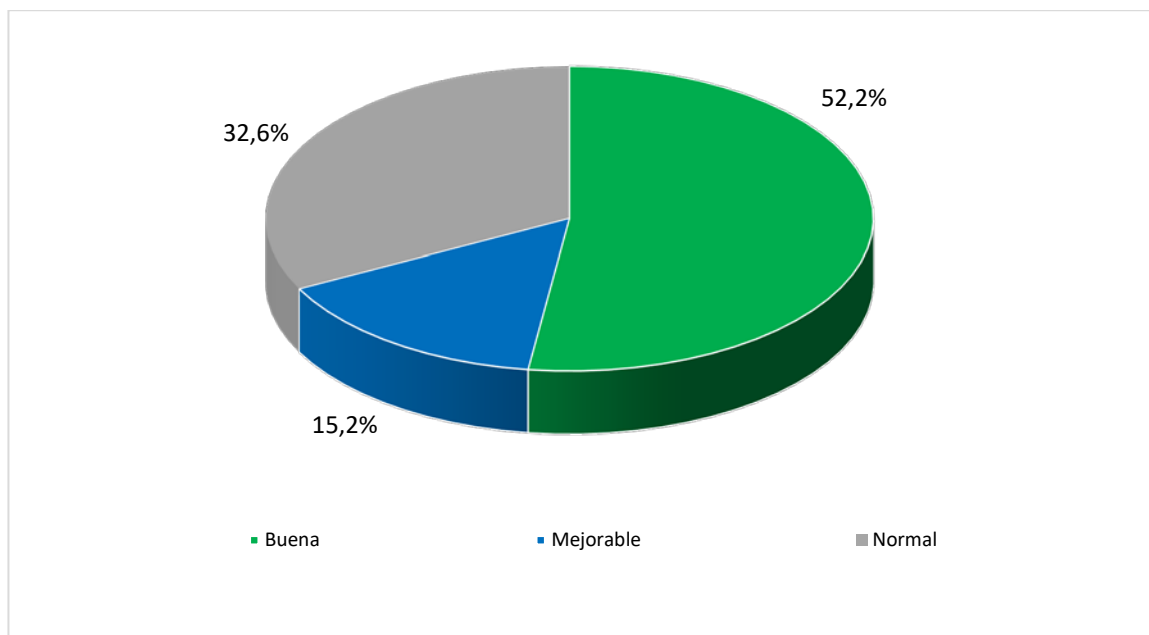
- “Reducir el deterioro de la red de conducciones de abastecimiento, para evitar fugas”, tal y como indica el 37,77%.
- “Detectando consumos no autorizados en la red de abastecimiento”, principal valor de la transformación ante el cambio climático para el 17,77% de las personas encuestadas.
- “Produciendo la menor cantidad de residuos”, como señala el 15,55%.
- “Planificando la toma de agua de los embalses y otras reservas, velando por los caudales ecológicos”, utilidad principal para el 13,33%
- “Reduciendo el consumo de energía”, igualmente idea central para otro 13,33% de las encuestadas.
- Y “mejorando el tratamiento de potabilización del agua para que su calidad sea la mejor”, utilidad principal para el 2,25%.

En esta misma línea el 93,47% de las personas encuestadas cree que “la automatización de los procesos de depuración de las aguas utilizadas en nuestros hogares puede minimizar nuestro impacto negativo sobre el medio ambiente”, dato bastante relevante.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Por otro lado, en relación con la experiencia con los canales digitales de atención y medios de comunicación de EMASESA, se constata una valoración muy positiva, con un 52,17% de valoración “buena”, un 32,62% “normal” y un 15,21% “mejorable”.

Gráfico 4. Valoración de la experiencia con los canales digitales de atención y medios de comunicación de EMASESA.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a posibles cuestiones clave a abordar y dimensiones a cubrir en torno a la transformación digital:

- El 93,47% de las personas encuestadas señala que le gustaría conocer de forma online cuál es su consumo de agua por hora en su domicilio para detectar fugas de agua o un consumo inusual.
- El 97,82% afirma que es preciso tener una atención especial con las personas mayores y con aquellas personas que no tengan acceso a internet, dado el amplio abanico de herramientas y aplicaciones existente.
- Y el 80,43% afirma que la transformación digital de EMASESA favorecerá, bajo su punto de vista, nuevos nichos de empleo más cualificados y tecnificados.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

En torno a los medios a través de los cuales las personas encuestadas han recibido y/o visto alguna información sobre el servicio de agua en los últimos tres meses, destacan las redes sociales y la página web de EMASESA (medio destacado por el 71,73% y el 69,56% de los casos, respectivamente). En más de la mitad de los casos también se destaca la oficina online de EMASESA (un 56,52%) y la sede física de EMASESA (un 52,17%). En menor escala se recurre a la APP MIEMASESA (un 45,65% de los casos) y atención telefónica (un 32,60%).

Finalmente, mirando al futuro, las personas encuestadas consideran que para que EMASESA consiga esta transición digital, debe, de más a menos importante:

- Involucrar a toda la organización.
- Analizar y priorizar muy bien dónde invertir.
- Atender a los más vulnerables en esta transformación digital
- Formar y capacitar a sus profesionales en el ámbito digital
- Ser persistentes en la transformación

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

Anexo 1. Encuesta sobre transformación digital en EMASESA

1. ¿Piensas que EMASESA es una empresa tecnológica? (marca sólo una opción)
 - ✓ Sí
 - ✓ No
 - ✓ No sabe/no contesta
2. ¿Te consta que EMASESA actualmente esté invirtiendo en digitalización? (marca sólo una opción)
 - ✓ Sí
 - ✓ No
 - ✓ No sabe/no contesta
3. Ordena (del 1 al 6) de más importante (1) a menos importante (6) los siguientes beneficios que nos ofrece la transformación digital:
 - ✓ Ayuda a predecir, anticiparnos y reducir riesgos, como pueden ser los provocados por episodios de sequía o lluvias torrenciales.
 - ✓ Mantiene de forma óptima la calidad y cantidad del agua que te proporcionamos en tu hogar.
 - ✓ Reduce nuestro impacto negativo sobre el medio ambiente.
 - ✓ Mejora como te atendemos, nuestra relación contigo
 - ✓ Reduce los costes del servicio
 - ✓ Propicia el crecimiento económico en nuestro entorno (generación de riqueza y empleo)
4. ¿Puede que la transformación digital sea nuestro salvavidas contra el cambio climático?
 - ✓ Sí
 - ✓ No
 - ✓ No sabe/no contesta
5. ¿Cómo la digitalización puede luchar contra el cambio climático? Elige la opción que te parece más importante:
 - ✓ Reduciendo el deterioro de la red de conducciones de abastecimiento, para evitar fugas.
 - ✓ Detectando consumos no autorizados en la red de abastecimiento.
 - ✓ Mejorando el tratamiento de potabilización del agua para que su calidad sea la mejor.
 - ✓ Reduciendo el consumo de energía.
 - ✓ Produciendo la menor cantidad de residuos.
 - ✓ Mejorando el sistema de evacuación de aguas de lluvia de la ciudad.
6. ¿Crees que la automatización de los procesos de depuración de las aguas utilizadas en nuestros hogares puede minimizar nuestro impacto negativo sobre el medio ambiente?
 - ✓ Sí
 - ✓ No
 - ✓ No sabe/no contesta
7. ¿Cómo es tu experiencia con nuestros canales digitales de atención y medios de comunicación? (marca sólo una opción)
 - ✓ Buena
 - ✓ Normal
 - ✓ Mejorable

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

8. ¿Te gustaría conocer de forma online cuál es tu consumo de agua por hora en tu domicilio para detectar fugas de agua o un consumo inusual? (marca sólo una opción)
- ✓ Sí
 - ✓ No
 - ✓ No sabe/no contesta
9. El abanico de herramientas y aplicaciones que ofrece las nuevas tecnologías no está hecho para todos, ¿crees que tendríamos que tener una atención especial con las personas mayores y con los que no tengan acceso a internet?
- ✓ Sí
 - ✓ No
 - ✓ No sabe/no contesta

10. Indícanos si has recibido/visto o no alguna información sobre el servicio de agua por estos medios en los últimos 3 meses:

	Sí	No
Sede física de EMASESA		
Oficina Online de EMASESA		
APP Mi EMASESA		
Página web de EMASESA		
Atención telefónica		
Redes sociales de EMASESA		

11. ¿Crees que nuestra transformación digital favorecerá nuevos nichos de empleo más cualificados y tecnificados, enriqueciendo la economía de nuestro entorno? (marca sólo una opción)
- ✓ Sí
 - ✓ No
 - ✓ No sabe/no contesta
12. Ordena (del 1 al 5) de más importante (1) a menos importante (5) que debe hacer EMASESA para conseguir esta transición digital:
- ✓ Involucrar a toda la organización
 - ✓ Analizar y priorizar muy bien dónde invertir
 - ✓ Formar y capacitar a sus profesionales en el ámbito digital
 - ✓ Atender a los más vulnerables en esta transformación digital
 - ✓ Ser persistentes en la transformación

13. Mándanos alguna sugerencia sobre cómo debemos transformarnos digitalmente:

Texto libre

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

14. Última pregunta. Por favor, facilítanos algunos datos tuyos:

- ✓ Rango de edad (18 o menor, 19 a 29, 30 a 39, 40 a 49, 50 a 59, mayor de 60)
- ✓ Sexo (*desplegable*: mujer, hombre, no binario)
- ✓ Nivel de estudio (*desplegable*: estudios básicos, estudios medios, estudios universitarios)
- ✓ Término municipal desde el que realiza la encuesta (*desplegable*: términos municipales de EMASESA y opción "otro")

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia – Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU

OBSERVATORIO DEL AGUA EMASESA



EMASESA
metropolitana

Tu empresa pública del agua

emasesa.com