

**ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DE LES LÍNIES DE
L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA**

Informe de seguiment semestral

(març-juliol 2017)

Juliol, 2017

Presentat a:



Resultats línia 6	3
Resultats línia 54	5
Resultats resta de línies	7
Resultats globals	9

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DE LA LÍNIA 6 DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA
 Dates del treball de camp Entre el 22 de març i el 27 de juliol de 2017 **INFORME SEMESTRAL**
6

Campclar – Centre – St Pere i St Pau

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		2015	2016	1r semestre 2017
MOSTRA	n=	201	200	86
	Error Mostral Proporcional (P=Q=50%)	± 7,1%	± 7,1%	± 10,8%
Sexe	% Homes	39,0%	28,0%	39,9%
	% Dones	61,0%	72,0%	60,1%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	33,0%	29,9%	35,0%
	% De 31 a 45	23,4%	17,9%	19,6%
	% De 46 a 65	20,7%	25,7%	22,7%
	% Més de 65	22,8%	26,5%	20,9%
Situació Laboral	% Ocupats	40,0%	41,2%	43,0%
	% Jubilats	28,0%	32,3%	22,3%
	% Estudiants	21,0%	17,1%	21,9%
	% Altres	11,0%	9,5%	11,7%
Zona de residència	% Tarragona centre	16,0%	15,9%	21,7%
	% Torreforta	20,9%	11,0%	7,4%
	% Camp Clar	23,1%	20,0%	28,1%
	% Bonavista	2,7%	1,7%	0,0%
	% St Pere i Sant Pau	28,0%	38,1%	39,4%
	% Altres zones / municipis	9,2%	13,3%	3,5%
Freqüència d'ús de la línia	% Heavy users	64,7%	63,6%	48,2%
	% Usuari freqüent	22,6%	22,2%	40,6%
	% Usuari esporàdic	12,7%	14,2%	11,2%
Tipus de bitllet utilitzat	% Bitllet senzill	14,4%	16,8%	17,4%
	% Títol social	25,8%	29,7%	26,1%
	% Títol integrat	51,7%	53,5%	56,5%
Ús de noves tecnologies	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	45,0%	39,3%	41,6%
	% Ús pàgina web EMT	30,4%	27,6%	24,7%
	% Ús codis QR a les parades	3,8%	2,3%	6,0%
	% Ús aplicació Mou-te	18,3%	19,5%	19,1%

Llegenda

- % Increment de % de més de 5% respecte l'anterior onada
- % Reducció de % de més de 5% respecte l'anterior onada

Per tal que les dades representin més fidelment l'Univers, es realitza un procés de ponderació sobre la mostra tenint en compte dades facilitades per EMT sobre el nombre d'usuaris de la línia 6 segons el tipus de bitllet utilitzat per a l'any 2016.

S'inclouen els errors mostrals en el supòsit de mostra aleatòria simple amb un nivell de confiança del 95% (sigma=2) i en el cas de màxima indeterminació (P=Q=50%)

Es presenten les freqüències de les principals variables del qüestionari.

A la present onada el 48% dels usuaris de la L6 utilitzen el servei **a diari** o els dies feiners, el 41% utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic. **Respecte les dades de 2016 augmenten els usuaris freqüents, disminuint els heavy users.**

El **56%** d'aquests usuaris acostumen a utilitzar **títols integrats** del servei de transport públic urbà de Tarragona, principalment la targeta 20/90 (20%) i la targeta 50/45 (16%). El **26%** utilitzen **títols socials**, principalment targetes de jubilat. La resta, un **17%** utilitza el **bitllet senzill**.

El **42%** dels usuaris de la L6 **utilitzen l'ordinador o el mòbil** per obtenir informació horària del servei. El servei **més utilitzat** és la **pàgina web**, a continuació s'utilitza l'aplicació Mou-te, que manté el seu nivell d'ús.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2015	2016	1r semestre 2017
Valoració Global				
Valoració Mitjana		7,87	7,93	8,39
% Poc Satisfet (<=6)		12,3%	10,6%	5,0%
% Satisfet (7)		23,7%	27,5%	20,1%
% Bastant satisfet (8)		36,1%	31,8%	33,0%
% Molt Satisfet (9 – 10)		27,1%	30,1%	41,9%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei				
Compliment d'horaris /puntualitat		7,93	7,85	8,3
Freqüència de pas		7,82	7,79	8,5
Recorreguts		7,96	7,97	8,2
Ubicació de les parades		7,81	8,41	8,4
El preu dels bitllets i abonaments		5,34	5,90	6,7
Facilitat per comprar bitllets i abonaments		7,10	7,28	7,8
Confiança i fiabilitat del servei		7,99	8,04	8,7
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús				
Facilitat d'accés l'interior de l'autobús		7,48	7,82	8,18
Netedat interior i exterior		7,17	7,57	8,25
Comoditat del vehicle		7,57	7,73	8,01
Confort de l'autobús (llum i temperatura)		7,07	7,56	8,25
Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)		7,49	7,90	8,05
Informació sobre el servei a bord de l'autobús		6,81	7,99	8,13
Valoracions d'aspectes referents a les parades				
Informació que troba a les parades sobre el servei		7,82	8,20	8,35
Respecte a les parades amb marquesina:				
Neteja		6,87	7,40	7,65
Confort		7,30	7,16	7,47
Lluminositat		6,22	6,32	7,29
Panells lluminosos amb informació sobre el servei		8,86	8,30	8,37
Valoracions d'aspectes referents al tracte				
Tracte i atenció als Centres d'atenció al client		8,29	7,93	8,48
Tracte i atenció dels conductors		8,03	8,04	8,42
Forma de conducció dels conductors		7,79	7,76	8,26
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC				
Pàgina web EMT		8,27	8,23	8,09
Codis QR a les parades		8,72	8,00	7,68
Aplicació mòbil Mou-te		8,10	8,20	8,56
Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)				
% Cap Millora / queixa			32,4%	59,5%
% Freqüència de pas			24,0%	7,3%
% Mobiliari i manteniment de les parades			20,7%	4,9%
% Vehícles			1,7%	5,7%
% Itineraris o recorreguts			8,4%	3,1%
% Informació del servei			13,4%	4,3%
% Preu			6,0%	7,0%

Error Mostral Mitjanes de les Valoracions

± 0,168

± 0,174

± 0,272

Llegenda

- % Increment significatiu respecte l'anterior onada
- % Reducció significativa respecte l'anterior onada

Els usuaris de la L6 valoren el servei de transport públic de Tarragona amb una **puntuació mitjana de 8,4**, dada que supera en gairebé 5 dècimes a l'obtinguda a la consulta de **2016**. Aquest augment es deu principalment a l'increment dels "molts satisfets".

Quant al funcionament del servei, l'aspecte **millor valorat** és la **confiança i fiabilitat** del servei. El **preu de bitllets i abonaments** és l'aspecte **pitjor valorat** amb un 6,7 de puntuació mitjana. **Tots els aspectes, llevat dels recorreguts i la freqüència de pas milloren significativament les seves valoracions respecte 2016.**

Dels aspectes relacionats amb els autobusos, la **netedat interior i exterior i el confort** dels mateixos són els aspectes que obtenen les **majors puntuacions**, a més a més **augmenten les seves puntuacions respecte l'onada precedent**. La resta d'aspectes obtenen valoracions mitjanes superiors a 8.

Respecte les parades, novament els usuaris de la L6 atorguen **la nota més elevada** als **panells lluminosos** i la **informació que es troba a les parades**. Quant a les **parades amb marquesina** l'aspecte **pitjor valorat** és la **lluminositat** amb un 7,3 de mitjana, no obstant aquest aspecte ha millorat la seva valoració en més d'un punt, respecte la consulta de 2016.

Els usuaris de la L6 valoren els **aspectes d'atenció i tracte** amb notes mitjanes que oscil·len entre el **8,3** i el **8,5**. **Respecte 2016 augmenta la valoració del tracte als centres d'atenció al client i la conducció dels xofers.**

Els usuaris de la línia 6 que utilitzen les **eines digitals** per informar-se, les valoren amb notes que **superen el 7,5 de mitjana**. L'**aplicació Mou-te** és l'eina millor valorada amb un **8,6**.

Les principals queixes o suggeriments dels usuaris de la línia 6 fan referència a la **freqüència de pas i al preu del servei**.

Llegenda

- 9,00 Notes per sobre de 8
- 7,00 Notes entre 6 i 8
- 5,00 Notes per sota de 6

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DE LA LÍNIA 54 DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA

Dates del treball de camp

Entre el 22 de març i el 27 de juliol de 2017

INFORME SEMESTRAL
54

Bonavista – Pere Martell – Cooperativa Tàrraco

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		2015	2016	1r semestre 2017
MOSTRA	n=	201	200	86
	Error Mostral Propoció (P=Q=50%)	± 7,1%	± 7,1%	± 10,8%
Sexe	% Homes	39,0%	33,8%	38,1%
	% Dones	61,0%	66,2%	61,9%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	40,0%	28,8%	32,8%
	% De 31 a 45	15,0%	26,6%	25,5%
	% De 46 a 65	23,0%	17,3%	19,3%
	% Més de 65	22,0%	26,3%	22,1%
Situació Laboral	% Ocupats	36,0%	39,0%	37,3%
	% Jubilats	27,0%	28,4%	24,8%
	% Estudiants	27,0%	21,5%	26,1%
	% Altres	10,0%	11,1%	11,5%
Zona de residència	% Tarragona centre	17,4%	12,4%	17,9%
	% Torreforta	17,3%	12,5%	4,7%
	% Camp Clar	14,3%	8,8%	4,4%
	% Bonavista	12,0%	23,5%	27,1%
	% St Pere i Sant Pau	30,6%	34,3%	21,2%
	% Altres zones / municipis	8,4%	8,5%	24,8%
Freqüència d'ús de la línia	% Heavy users	66,9%	57,4%	67,2%
	% Usuari freqüent	18,8%	30,2%	21,0%
	% Usuari esporàdic	14,3%	12,4%	11,8%
Tipus de bitllet utilitzat	% Bitllet senzill	15,0%	16,7%	14,0%
	% Títol social	24,0%	31,1%	29,8%
	% Títol integrat	55,0%	52,2%	56,2%
Ús de noves tecnologies	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	43,0%	51,1%	53,7%
	% Ús pàgina web EMT	25,8%	33,7%	39,0%
	% Ús codis QR a les parades	1,3%	8,5%	6,0%
	% Ús aplicació Mou-te	25,6%	25,3%	22,5%

Llegenda

- % Increment de % de més de 5% respecte l'anterior onada
- % Reducció de % de més de 5% respecte l'anterior onada

Per tal que les dades representin més fidelment l'Univers, es realitza un procés de ponderació sobre la mostra tenint en compte dades facilitades per EMT sobre el nombre d'usuaris de la línia 54 segons el tipus de bitllet utilitzat per a l'any 2016.

S'inclouen els errors mostrals en el supòsit de mostra aleatòria simple amb un nivell de confiança del 95% ($\sigma=2$) i en el cas de màxima indeterminació (P=Q=50%)

Es presenten les freqüències de les principals variables del qüestionari.

El **67%** dels usuaris de la L54 **utilitzen el servei a diari** o els dies feiners, el **21%** utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic. Respecte la consulta precedent **augmenten usuaris "heavy users"** i disminueixen els usuaris freqüents.

El **56%** d'usuaris de la L54 **acostumen a utilitzar títols integrats** del servei de transport públic urbà de Tarragona, el **31%** utilitzen **títols socials**, principalment targetes de jubilat. La resta utilitza el bitllet senzill (17%). Respecte 2016 no s'observen canvis significatius quant al tipus de bitllet utilitzat.

El 54% dels usuaris de la L54 **utilitzen l'ordinador o el mòbil** per obtenir informació horària del servei. El servei **més utilitzat és la pàgina web**, que augmenta el seu ús respecte la consulta precedent.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2015	2016	1r semestre 2017
Valoració Global				
	Valoració Mitjana	● 8,02	● 8,10	● 8,36
	% Poc Satisfet (<=6)	9,1%	7,9%	4,0%
	% Satisfet (7)	21,2%	23,1%	19,8%
	% Bastant satisfet (8)	34,3%	33,5%	24,8%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	35,3%	35,5%	51,4%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei				
	Compliment d'horaris /puntualitat	● 8,22	● 8,23	● 8,38
	Freqüència de pas	● 8,06	● 8,43	● 8,38
	Recorreguts	● 7,92	● 8,14	● 8,58
	Ubicació de les parades	● 8,20	● 8,41	● 8,70
	El preu dels bitllets i abonaments	● 6,14	● 6,73	● 6,33
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	● 7,12	● 7,72	● 7,99
	Confiança i fiabilitat del servei	● 8,33	● 8,83	● 8,65
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús				
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	● 7,77	● 8,29	● 8,42
	Netedat interior i exterior	● 7,87	● 7,69	● 8,33
	Comoditat del vehicle	● 7,78	● 8,13	● 8,29
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	● 7,46	● 7,94	● 8,23
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	● 7,88	● 8,00	● 8,22
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	● 7,36	● 8,30	● 8,40
Valoracions d'aspectes referents a les parades				
	Informació que troba a les parades sobre el servei	● 8,18	● 8,27	● 8,30
	Respecte a les parades amb marquesina:			
	Neteja	● 7,74	● 8,07	● 7,70
	Confort	● 7,84	● 7,56	● 7,69
	Lluminositat	● 7,16	● 6,91	● 7,63
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	● 8,85	● 8,24	● 8,43
Valoracions d'aspectes referents al tracte				
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	● 8,27	● 8,37	● 8,68
	Tracte i atenció dels conductors	● 8,19	● 8,51	● 8,85
	Forma de conducció dels conductors	● 8,02	● 8,12	● 8,51
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC				
	Pàgina web EMT	● 8,07	● 8,27	● 7,97
	Codis QR a les parades	● 7,71	● 7,84	● 8,50
	Aplicació mòbil Mou-te	● 8,33	● 8,82	● 8,76
Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)				
	% Cap Millora / queixa		67,4%	53,4%
	% Freqüència de pas		8,2%	14,7%
	% Mobiliari i manteniment de les parades		9,8%	5,7%
	% Vehicles		0,3%	1,2%
	% Itineraris o recorreguts		1,0%	7,7%
	% Informació del servei		5,1%	7,9%
	% Preu		0,9%	3,4%
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions		± 0,153	± 0,171	± 0,268

Llegenda
 ▲ increment significatiu respecte l'anterior onada
 ▼ reducció significativa respecte l'anterior onada

Els usuaris de la L54 **valoren el servei** de transport públic de Tarragona amb una **puntuació mitjana de 8,4, tres dècimes per sobre que l'anterior consulta.**

Quant al funcionament del servei, els **aspectes millor valorats** són la **ubicació de les parades**, la **confiança i fiabilitat** del servei i els **recorreguts**. El **preu de bitllets i abonaments** és l'aspecte que obté una puntuació **mitjana més baixa**.

Els aspectes relacionats amb els autobusos de la L54 obtenen puntuacions mitjanes superiors a 8, sent els millor valorats la **facilitat d'accés a l'autobús i la informació a bord** del mateix. Destacar **l'augment de 6 dècimes en la valoració de la neteja respecte la consulta anterior.**

Respecte a les parades, els usuaris de la L54 atorguen **la nota més elevada als panells lluminosos** (8,4).

Quant a les **parades amb marquesina** destacar que la neteja redueix lleugerament la seva valoració respecte l'onada precedent. La lluminositat, en canvi, augmenta la seva valoració respecte la consulta anterior.

Els usuaris de la L54, valoren els **aspectes d'atenció i tracte** amb **notes mitjanes superiors a 8,5**. L'aspecte millor valorat és l'atenció dels conductors. Respecte l'onada precedent **destacar l'augment de gairebé 4 dècimes de la valoració en la conducció dels xofers.**

Els usuaris de la línia 54 que utilitzen les **eines digitals** per informar-se, les valoren amb notes d'entre 8,0 i 8,8. L'eina millor valorada és l'Aplicació Mou-te, que obté una valoració mitjana de 8,8.

Les principals queixes o suggeriments dels usuaris de la línia 54 fan referència a la **freqüència de pas**, la **informació sobre el servei** i els **itineraris i recorreguts**.

Llegenda

● 9,00	Notes per sobre de 8
● 7,00	Notes entre 6 i 8
● 5,00	Notes per sota de 6



ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DE LA RESTA DE LÍNIES DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA

Dates del treball de camp

Entre el 22 de març i el 27 de juliol de 2017

INFORME SEMESTRAL



DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		L8	L11	L21	Resta de línies
MOSTRA	n=	87	87	86	69
	Error Mostral Proporcional (P=Q=50%)	± 10,7%	± 10,7%	± 10,8%	± 12,0%
Sexe	% Homes	39,0%	34,9%	31,1%	19,5%
	% Dones	61,0%	63,1%	68,9%	79,0%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	25,6%	37,8%	27,6%	37,9%
	% De 31 a 45	18,7%	12,9%	6,9%	13,3%
	% De 46 a 65	21,4%	28,1%	15,9%	34,1%
	% Més de 65	29,5%	16,7%	38,3%	6,2%
Situació Laboral	% Ocupats	42,5%	34,5%	19,4%	42,7%
	% Jubilats	34,3%	24,6%	49,5%	27,5%
	% Estudiants	11,5%	28,5%	19,9%	23,3%
	% Altres	9,3%	9,5%	8,9%	0,0%
Zona de residència	% Tarragona centre	56,1%	16,1%	82,3%	32,7%
	% Torreforta	1,7%	2,5%	0,6%	0,9%
	% Camp Clar	1,0%	0,0%	0,0%	0,9%
	% Bonavista	,0%	0,0%	0,0%	8,7%
	% St Pere i Sant Pau	3,8%	0,7%	1,7%	5,1%
	% Altres zones / municipis	37,2%	80,7%	15,4%	51,8%
Freqüència d'ús de la línia	% Heavy users	57,9%	67,6%	30,7%	65,7%
	% Usuari freqüent	31,3%	23,0%	25,6%	26,6%
	% Usuari esporàdic	10,8%	7,4%	43,7%	7,7%
Tipus de bitllet utilitzat	% Bitllet senzill	13,8%	15,1%	16,3%	14,5%
	% Títol social	34,3%	27,2%	55,8%	27,5%
	% Títol integrat	51,9%	57,6%	27,9%	58,0%
Ús de noves tecnologies	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	48,5%	57,2%	43,6%	68,6%
	% Ús pàgina web EMT	30,1%	47,2%	31,3%	59,7%
	% Ús codis QR a les parades	10,0%	7,2%	0,7%	17,9%
	% Ús aplicació Mou-te	26,6%	30,2%	22,2%	46,1%

Per tal que les dades representin més fidelment l'Univers, es realitza un procés de ponderació sobre la mostra tenint en compte dades facilitades per EMT sobre el nombre d'usuaris de cada línia segons el tipus de bitllet utilitzat per a l'any 2016.

S'inclouen els errors mostrals en el supòsit de mostra aleatòria simple amb un nivell de confiança del 95% ($\sigma=2$) i en el cas de màxima indeterminació (P=Q=50%)

Es presenten les freqüències de les principals variables del qüestionari.

La majoria dels usuaris de les **línies 8,11 i resta utilitzen** el servei a **diari o els dies feiners**. Per altra banda, a la **línia 21** trobem més **usuaris esporàdics**.

Respecte al tipus de bitllet utilitzat a les línies 8, 11 i resta l'ús de títols integrats és majoritari, en canvi a la línia 21 l'ús de títols socials és més elevat que a la resta de línies.

Els usuaris de la **resta de línies** són els que **més utilitzen** les **noves tecnologies** per informar-se sobre el servei. Per contra els usuaris de la línia L21 les utilitzen menys. En qualsevol cas, el servei més utilitzat és la **pàgina web**. A la resta de línies destaca també l'ús de l'Aplicació Mou-te.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		L8	L11	L21	Resta de línies
Valoració Global					
Valoració Mitjana		8,03	8,19	8,37	7,72
% Poc Satisfet (<=6)		11,7%	5,4%	7,5%	9,0%
% Satisfet (7)		15,4%	22,1%	21,8%	30,5%
% Bastant satisfet (8)		41,3%	34,6%	20,1%	41,2%
% Molt Satisfet (9 – 10)		31,6%	37,9%	50,7%	19,3%
Percepció de millora del servei en l'últim any					
% Ha millorat		32,0%	15,8%	16,5%	-
% Està igual		52,4%	56,0%	57,7%	-
% Ha mempitjorat		1,0%	5,6%	,7%	-
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei					
Compliment d'horaris /puntualitat		8,49	8,63	8,57	8,30
Freqüència de pas		8,05	6,50	8,17	7,10
Recorreguts		8,50	7,93	8,72	8,16
Ubicació de les parades		8,55	8,56	8,71	8,46
El preu dels bitllets i abonaments		6,84	6,97	6,99	6,90
Facilitat per comprar bitllets i abonaments		7,69	8,24	8,14	7,39
Confiança i fiabilitat del servei		8,27	8,80	8,81	8,43
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús					
Facilitat d'accés l'interior de l'autobús		7,95	8,63	7,95	8,44
Netedat interior i exterior		7,85	7,91	8,25	7,89
Comoditat del vehicle		8,25	8,28	8,27	8,19
Confort de l'autobús (llum i temperatura)		7,91	8,00	8,04	8,05
Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)		8,13	8,36	8,10	8,40
Informació sobre el servei a bord de l'autobús		8,12	8,33	8,20	8,10
Valoracions d'aspectes referents a les parades					
Informació que troba a les parades sobre el servei		8,13	8,53	8,40	8,18
Respecte a les parades amb marquesina:					
Neteja		7,80	7,56	7,65	7,81
Confort		7,59	7,47	7,30	7,66
Lluminositat		7,51	7,13	7,25	7,63
Panells lluminosos amb informació sobre el servei		8,71	8,53	8,36	7,34
Valoracions d'aspectes referents al tracte					
Tracte i atenció als Centres d'atenció al client		8,46	8,73	8,57	8,37
Tracte i atenció dels conductors		8,02	8,43	8,72	8,23
Forma de conducció dels conductors		7,94	8,27	8,53	8,21
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC					
Pàgina web EMT		7,76	8,49	8,57	7,98
Codis QR a les parades		7,34	6,29	8,00	7,92
Aplicació mòbil Mou-te		8,35	8,67	8,77	8,07
Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)					
% Cap Millora / queixa		46,6%	49,5%	57,1%	44,2%
% Freqüència de pas		12,3%	25,7%	5,6%	17,3%
% Mobiliari i manteniment de les parades		5,2%	3,7%	5,2%	2,3%
% Vehicles		4,9%	7,0%	9,6%	5,6%
% Itineraris o recorreguts		5,0%	0,0%	2,9%	0,0%
% Informació del servei		5,4%	8,4%	2,2%	10,1%
% Preu		3,4%	1,4%	4,7%	2,9%
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions		± 0,273	± 0,258	± 0,273	± 0,272

Els usuaris de les línies **8, 11 i 21** valoren el servei de transport públic de Tarragona amb una puntuació mitjana de **8 o més**. Per altra banda, els usuaris de la **resta de línies** consultades, es mostren **més crítics**, atorgant una puntuació mitjana 5 dècimes inferior a la global del servei.

La majoria d'usuaris d'aquestes línies **no han percebut canvis** o millores a les mateixes, en el darrer any.

Els usuaris d'aquestes línies valoren amb **notes mitjanes inferiors a 7 el preu dels bitllets i abonaments**. Els usuaris de la línia 11 es mostren també crítics amb la freqüència de pas. La resta d'aspectes es valoren amb notes de 8 o més.

Pel que fa als aspectes referents als vehicles, la **netedat dels autobusos**, tant interior com exterior, és l'aspecte en què els usuaris de les línies 8, 11 i de la resta de les línies analitzades es mostren més crítics.

Respecte a les **parades**, els usuaris de les línies analitzades es mostren **satisfets** amb la **informació sobre el servei** que hi ha a les mateixes i amb els **panells lluminosos**. D'altra banda, valoren amb notes lleugerament més baixes les parades amb marquesina.

Gairebé tots els aspectes **d'atenció i tracte obtenen notes superiors a 8**. Comparativament els usuaris de la línia 8 es mostren lleugerament més crítics amb aquests aspectes.

L'**aplicació Mou-te** és l'eina digital **millor valorada** pels usuaris d'aquestes línies, els codis QR obtenen puntuacions inferiors.

Els usuaris de la línia 11 i els de la resta de línies són els que més esmenten que cal millorar la freqüència de pas i la informació sobre el servei.

Llegenda

	9,00	Notes per sobre de 8
	7,00	Notes entre 6 i 8
	5,00	Notes per sota de 6

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DE LES LÍNIES DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA

Els resultats de la present onada inclouen totes les línies del servei.

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		2015 Línies 6 i 54	2016 Línies 6 i 54	1r semestre 2017 Totes les línies
MOSTRA	n=	201	200	500
	Error Mostral Proporcional (P=Q=50%)	± 7,1%	± 7,1%	± 4,5%
Sexe	% Homes	39,0%	30,9%	30,9%
	% Dones	61,0%	69,1%	68,1%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	33%	29,4%	32,6%
	% De 31 a 45	23%	22,3%	16,2%
	% De 46 a 65	21%	21,5%	23,2%
	% Més de 65	23%	26,4%	22,8%
Situació Laboral	% Ocupats	55,2%	40,1%	36,4%
	% Jubilats	23,7%	30,3%	30,6%
	% Estudiants	9,7%	19,3%	21,8%
	% Altres	11,1%	10,3%	8,8%
Zona de residència	% Tarragona centre	17,4%	14,2%	38,0%
	% Torreforta	17,3%	11,7%	3,0%
	% Camp Clar	14,3%	14,5%	5,9%
	% Bonavista	12,0%	12,6%	5,9%
	% St Pere i Sant Pau	30,6%	36,2%	12,2%
	% Utbanitzacions de Llevant	6,4%	0,0%	18,7%
	% Altres zones / municipis	2,0%	10,9%	16,3%
Freqüència d'ús de la línia	% Heavy users	66,0%	60,5%	55,9%
	% Usuari freqüent	20,0%	26,2%	28,1%
	% Usuari esporàdic	14,0%	13,3%	15,7%
Tipus de bitllet utilitzat	% Bitllet senzill	15,0%	16,7%	15,2%
	% Títol social	25,0%	30,4%	33,7%
	% Títol integrat	52,0%	52,8%	51,1%
Ús de noves tecnologies	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	44,0%	45,2%	51,6%
	% Ús pàgina web EMT	27,3%	30,6%	30,6%
	% Ús codis QR a les parades	3,4%	5,4%	37,9%
	% Ús aplicació Mou-te	22,3%	22,4%	27,2%

Llegenda

- % Increment de % de més de 5% respecte l'anterior onada
- % Reducció de % de més de 5% respecte l'anterior onada

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2015	2016	1r semestre 2017
		Línies 6 i 54	Línies 6 i 54	Totes les línies
Valoració Global				
Valoració Mitjana		● 7,95	● 8,01	● 8,19
% Poc Satisfet (<=6)		10,5%	9,2%	7,0%
% Satisfet (7)		22,3%	25,3%	21,3%
% Bastant satisfet (8)		35,1%	32,6%	32,2%
% Molt Satisfet (9 – 10)		31,7%	32,8%	39,5%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei				
Compliment d'horaris /puntualitat		● 8,09	● 8,04	● 8,46
Freqüència de pas		● 7,95	● 8,11	● 7,81
Recorreguts		● 7,94	● 8,05	● 8,36
Ubicació de les parades		● 8,02	● 8,41	● 8,56
El preu dels bitllets i abonaments		● 5,78	● 6,32	● 6,78
Facilitat per comprar bitllets i abonaments		● 7,11	● 7,50	● 7,88
Confiança i fiabilitat del servei		● 8,18	● 8,44	● 8,61
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús				
Facilitat d'accés l'interior de l'autobús		● 7,64	● 8,06	● 8,25
Netedat interior i exterior		● 7,56	● 7,63	● 8,08
Comoditat del vehicle		● 7,68	● 7,93	● 8,22
Confort de l'autobús (llum i temperatura)		● 7,29	● 7,75	● 8,08
Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)		● 7,70	● 7,95	● 8,20
Informació sobre el servei a bord de l'autobús		● 7,11	● 8,14	● 8,22
Valoracions d'aspectes referents a les parades				
Informació que troba a les parades sobre el servei		● 8,01	● 8,23	● 8,32
Respecte a les parades amb marquesina:				
Neteja		● 7,30	● 7,68	● 7,69
Confort		● 7,56	● 7,35	● 7,52
Lluminositat		● 6,67	● 6,57	● 7,40
Panells lluminosos amb informació sobre el servei		● 8,85	● 8,27	● 8,22
Valoracions d'aspectes referents al tracte				
Tracte i atenció als Centres d'atenció al client		● 8,28	● 8,17	● 8,55
Tracte i atenció dels conductors		● 8,11	● 8,28	● 8,45
Forma de conducció dels conductors		● 7,91	● 7,94	● 8,29
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC				
Pàgina web EMT		● 8,17	● 8,25	● 8,15
Codis QR a les parades		● 8,42	● 7,87	● 7,57
Aplicació mòbil Mou-te		● 8,25	● 8,54	● 8,49
Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)				
% Cap Millora / queixa		49,1%	49,9%	51,9%
% Freqüència de pas		23,5%	16,1%	13,7%
% Mobiliari i manteniment de les parades		4,6%	15,2%	4,6%
% Vehicles		1,9%	1,0%	5,7%
% Itineraris o recorreguts		3,5%	4,7%	4,7%
% Informació del servei		2,2%	9,2%	4,7%
% Preu		7,3%	3,5%	4,4%
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions		± 0,160	± 0,173	± 0,111

Llegenda

- Increment significatiu respecte l'anterior onada
- Reducció significativa respecte l'anterior onada