

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DE LES LÍNIES 6 I 54 DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA

Informe

Gener, 2017

Presentat a:



Resultats línia 6	3
Suggestiments i millores Línia 6	5
Resultats línia 54	13
Suggestiments i millores Línia 54	15
Resultats globals	20

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DE LA LÍNIA 6 DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA

Dates del treball de camp

Entre el 1 i el 12 de desembre de 2016

6

Campclar – Centre – St Pere i St Pau

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

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 durant el mes de realització de la consulta per a l'any 2015.

S'inclouen els errors mostrals en cas de: màxima indeterminació, mostreig aleatori simple i nivell de confinança igual a dues sigmes.

Es presenten les freqüències de les principals variables del qüestionari.

El **64%** dels usuaris de la L6 utilitzen el servei **a diari** o els dies feiners, el **22%** utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic.

El **53%** d'aquests usuaris acostumen a **utilitzar títols integrats** del servei de transport públic urbà de Tarragona, principalment la targeta 20/90 (19%) i la targeta 50/45 (15%). El **30% utilitzen títols socials**, principalment targetes de jubilat. La resta, un **17%** utilitza el **bitllet senzill**.

Quatre de cada deu usuaris de la L6 **utilitzen l'ordinador o el mòbil** per obtenir informació horària del servei, aquest percentatge es **redueix en 6 punts** respecte **l'anterior onada**. El servei **més utilitzat** és la **pàgina web**, a continuació s'utilitza l'aplicació Mou-te.

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
Valoració Global			
Valoració Mitjana		7,87	7,93
% Poc Satisfet (<=6)		12,3%	10,6%
% Satisfet (7)		23,7%	27,5%
% Bastant satisfet (8)		36,1%	31,8%
% Molt Satisfet (9 – 10)		27,1%	30,1%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei			
Compliment d'horaris /puntualitat		7,93	7,85
Freqüència de pas		7,82	7,79
Recorreguts		7,96	7,97
Ubicació de les parades		7,81	8,41
El preu dels bitllets i abonaments		5,34	5,90
Facilitat per comprar bitllets i abonaments		7,10	7,28
Confiança i fiabilitat del servei		7,99	8,04
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús			
Facilitat d'accés l'interior de l'autobús		7,48	7,82
Netedat interior i exterior		7,17	7,57
Comoditat del vehicle		7,57	7,73
Confort de l'autobús (llum i temperatura)		7,07	7,56
Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)		7,49	7,90
Informació sobre el servei a bord de l'autobús		6,81	7,99
Valoracions d'aspectes referents a les parades			
Informació que troba a les parades sobre el servei		7,82	8,20
Respecte a les parades amb marquesina:			
Neteja		6,87	7,40
Confort		7,30	7,16
Lluminositat		6,22	6,32
Panells lluminosos amb informació sobre el servei		8,86	8,30
Valoracions d'aspectes referents al tracte			
Tracte i atenció als Centres d'atenció al client		8,29	7,93
Tracte i atenció dels conductors		8,03	8,04
Forma de conducció dels conductors		7,79	7,76
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC			
Pàgina web EMT		8,27	8,23
Codis QR a les parades		8,72	8,00
Aplicació mòbil Mou-te		8,10	8,20
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions		± 0,168	± 0,174

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 7,9**, dada gairebé **igual** a l'obtinguda a la consulta de **2015**.

Quant al funcionament del servei, els **aspectes millor valorats** són "**la ubicació de les parades**" i "**la confiança i fiabilitat del servei**", amb valoracions mitjanes que superen el 8.
 "El preu de bitllets i abonaments" és l'aspecte **pitjor valorat** amb un 5,9 de puntuació mitjana.
 La "**ubicació de les parades**" i el "preu de **bitllets i abonament**" destaquen per **millorar** significativament les seves valoracions **respecte 2015**.

Tots els **aspectes relacionats amb els autobusos** obtenen **puntuacions mitjanes superiors a 7,5**. Els **millor valorats** són la "**informació sobre el servei a bord de l'autobús**", la "**seguretat del vehicle**" i la "**facilitat d'accés a l'interior de l'autobús**".
 Respecte la consulta precedent tots els aspectes augmenten la seva puntuació.

Respecte a **les parades**, 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 6,3 de mitjana.
Respecte 2015 destacar l'**augment** de la valoració en la "**neteja**" d'aquestes parades o la **disminució** de la valoració dels "**panells lluminosos**".

Els usuaris de la L6 valoren els **aspectes d'atenció i tracte** amb notes mitjanes que oscil·len entre el **7,7 i el 8**. L'aspecte **millor valorat** és "**l'atenció dels conductors**". **Respecte 2015** es **redueix** la valoració del "**tracte als centres d'atenció al client**".

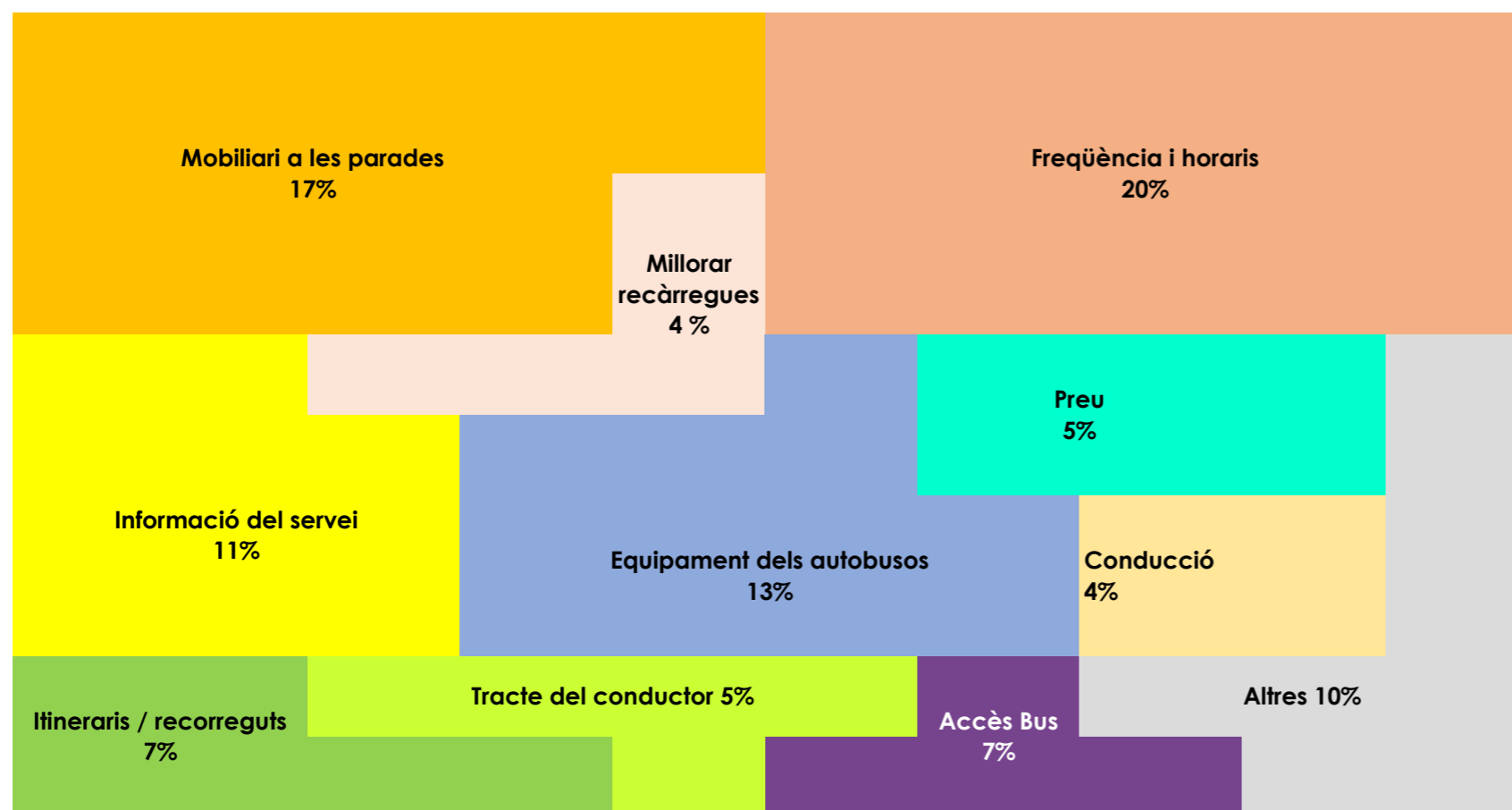
Els usuaris de la línia 6 que utilitzen les **eines digitals** per informar-se, les valoren amb notes que **superen el 8 de mitjana**. L'**aplicació Mou-te** i la **pàgina Web** de l'EMT obtenen una puntuació mitjana de **8,2**.

Llegenda

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

6

MAPA DE RESPOSTES COMENTARIS I SUGGERIMENTS DELS USUARIS



6

BUIDAT LITERAL DELS COMENTARIS I SUGGERIMENTS DELS USUARIS DE LA L6

1 Parada Granja sucia. Dificil subir y bajar.	Accés bus	Neteja
2 Millorar accés discapacitats i gent gran. Recorregut llarg.	Accés bus	Itineraris o recorreguts
3 Dificultat pujar gent gran i discapacitats.	Accés bus	
4 Per pujar al bus, gent que fa escàndols, fumen...	Altres	
5 Más seguridad para los conductores.	Altres	
6 Mal civisme línia 6, parada institut malament... Però el bus bé.	Altres	
8 No abaixen el bus a les parades, i lluny de la acera. De vegades no sona lo de les parades. Algun conductor frenades	Conducció	Informació del servei
9 Mejorar conducción, van muy rápido y los frenazos...	Conducció	
10 Bajar bus en las paradas!	Conducció	
11 Alguns busos no baixen. No tenen marquesina. Posar 54 a Violant d'Hungría.	Conducció	Mobiliari de les parades
12 Temperatura.	Equipament dels autobusos	
13 Rampes no funcionen. Poca freqüència caps de setmana. Horaris parades números petits i poc il·uminats. Cues llargues.	Equipament dels autobusos	Freqüència i horaris
14 Pocos asientos. Recorrido largo.	Equipament dels autobusos	Itineraris o recorreguts
15 No funciona la rampa minusvàlids!! Haurien de tenir preferència minusvàlids que cotxets. Baixar billets. Más	Equipament dels autobusos	Accés bus
16 Mucha calor, difícil bajar se tiene que apropar más. Corren mucho. Poner más paneles luminosos.	Equipament dels autobusos	Conducció
17 Massa calor.	Equipament dels autobusos	
18 Más espacio para cochecitos de bebés.	Equipament dels autobusos	
19 Malament recàrrega jove només dos llocs. Temperatura excessiva.	Equipament dels autobusos	Millorar recàrregues
20 En verano frío. Bus 5 pocos y poco puntuales. Conductores 5 demasiado rápido. Estación de buses la chica de tarde muy	Equipament dels autobusos	Conducció
21 Calefacción mal.	Equipament dels autobusos	

6

22	Calefacción excesiva y aire igual. Panel de Renfe no va.	Equipament dels autobusos	Informació del servei
23	Calefacción demasiada.	Equipament dels autobusos	
24	Calefacció massa. Hi ha conductors que frenen molt brusc.	Equipament dels autobusos	Conducció
25	Calefacció massa.	Equipament dels autobusos	
26	Calefacció i aire massa. Preu bitllet excessiu, targetes b. Parada Rodolat del Moro no prou info, almenys fa mig any.	Equipament dels autobusos	Preu
27	Calefacció i aire alts.	Equipament dels autobusos	
28	Algunos botones de parada no van. Mucha calefacción.	Equipament dels autobusos	
29	Aire fuerte. Fines de semana poca frecuencia.	Equipament dels autobusos	Freqüència i horaris
30	Aire acondicionat fa pudor. Arrancades justes.	Equipament dels autobusos	Conducció
31	Agafadors estan alts per algú.	Equipament dels autobusos	
32	Agafadors alts. Quitaron una parada que le iba muy bien, en la rotonda dels "bichos". Bus nocturn no passa. Domingo poca	Equipament dels autobusos	Freqüència i horaris
33	(Compra a Salou i sols hi ha dos llocs, i una segons com no et fa la recàrrega...). Falten cinturons. En general busos antics.	Equipament dels autobusos	Flota de vehicles
34	Viaje Granja a Tarragona en horas puntas falta refuerzo.	Flota de vehicles	
35	Busos vells fora, hi han xofers que no s'aproximen a la vorera i n'hi ha que no abaixen el bus. Parades poc cuidades i	Flota de vehicles	Conducció
36	St. Pere i St. Pau parades 6 i 54 molt juntes i passen molt a hora i no li dóna temps a les 22h agafar ni una ni l'altra.	Freqüència i horaris	
37	Se van antes de tiempo. Entre semana menos puntuales. Más buses noche como recorrido 54. Rampa ni siempre va. Av eces	Freqüència i horaris	Mobiliari de les parades
38	Puntualidad. Precio. Paradas marquesina reforma.	Freqüència i horaris	Preu
39	Puntualidad!!	Freqüència i horaris	
40	Puntualidad, sobretodo horas puntas, poner refuerzo. Muchas colas para recargar.	Freqüència i horaris	Millorar recàrregues
41	Poner refuerzo horas puntas.	Freqüència i horaris	
42	Pocs busos findes. Rampa para silla ruedas siempre estropeada... Solo una vez se levantó el conductor a ayudar.	Freqüència i horaris	Equipament dels autobusos
43	Poca freqüència i puntualitat caps de setmana. Molts cops no van les rampes per paralítics. Massa gent hores puntas i no	Freqüència i horaris	Equipament dels autobusos

6

44	Poca freqüència dies festa i caps de setmana. Molt difícil pujar i més baixar, massa alt. Calefacció de vegades molt alta.	Freqüència i horaris	Accés bus
45	Poca freqüència caps de setmana. Recorregut llarg, podrien posar directes de St. Pere i St. Pau a Tarragona, encara que fos	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
46	Poca freqüència caps de setmana. Massa parades. Els busos vells alguns perden aigua i et mulles.	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
47	Poca frecuencia fines de semana. Recorrido largo.	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
48	Poca frecuencia fines de semana. Números pequeños paradas (persona discapacidad visual). Mucha cola recargar. Limpieza.	Freqüència i horaris	Informació del servei
49	Poca frecuencia fines de semana. Frío en invierno.	Freqüència i horaris	Equipament dels autobusos
50	Poca frecuencia fines de semana.	Freqüència i horaris	
51	Poca frecuencia fines de semana (sobretudo domingo). Mejorar información a bordo del bus. Cuando hay fiestas que	Freqüència i horaris	Informació del servei
52	Poca frecuencia findes y festivos. Recorrido largo. Más marquesinas, sobretudo Bonavista.	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
53	Poc puntual direcció Campclar. Recorregut llarg. Estiu fred.	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
54	Més puntualitat. Millorar app i web.	Freqüència i horaris	Informació del servei
55	Més freqüència. Gent puja sense pagar. Molt soroll. Posar un revisor.	Freqüència i horaris	Altres
56	Més freqüència nit, 11:30 mínim. Moltes parades. De vegades massa ple. Més marquesines.	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
57	Més freqüència caps de setmana i festius.	Freqüència i horaris	
58	Més busos diumenge. Difícil recarregar.	Freqüència i horaris	Millorar recàrregues
59	Més busos caps de setmana, sobretot diumenge.	Freqüència i horaris	
60	Más puntualidad.	Freqüència i horaris	
61	Más puntualidad (pasan antes!).	Freqüència i horaris	
62	Más frecuencia.	Freqüència i horaris	
63	Más frecuencia fines de semana. Más horas noche, sobre todo verano. Frío en verano.	Freqüència i horaris	Equipament dels autobusos
64	Más frecuencia domingos!! Recorrido largo. Hay tres paradas muy seguidas luego de l'Esclat, con dos sería mejor. Poder	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
65	Freqüència entre setmana molt bé, caps de setmana malament. Millora info. dalt i baix bus, si no ets de la ciutat	Freqüència i horaris	Informació del servei

6

66	Fines de semana poca frecuencia. Da mucha vuelta. ¡Antes era gratis! La limpieza és culpa de la gent no de la companyia.	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
67	Fines de semana poca frecuencia.	Freqüència i horaris	
68	En horas punta poco puntual. Buses no indican siguiente parada.	Freqüència i horaris	Informació del servei
69	En hora punta molt impuntual. Panells Renfe no van.	Freqüència i horaris	Informació del servei
70	En hora punta demasiado lleno. Suciedad.	Freqüència i horaris	Equipament dels autobusos
71	Domingos frecuencia fatal. Muchas paradas, sobretodo Campoclaro. A veces tocas parada se despistan y no paran.	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
72	Dissabte i diumenge més horari.	Freqüència i horaris	
73	De vegades arriben abans.	Freqüència i horaris	
74	Calefacció i preu!! I més freqüència.	Freqüència i horaris	Equipament dels autobusos
75	Busos noche, al salir dl trabajo no tiene.	Freqüència i horaris	
76	A veces pasan antes.	Freqüència i horaris	
77	A veces mucha gente.	Freqüència i horaris	
78	6 poc puntual.	Freqüència i horaris	
79	Web no siempre funciona.	Informació del servei	
80	Web hi ha parades que indiquen que passen en dies feiners i no posa els lectius.	Informació del servei	
81	Parada Rovira i Virgili, pone un horario (creo que 20h) y ese bus nunca pasa.	Informació del servei	
82	Panell Renfe no va. Recorregut llarg. Massa calefacció i aire acondicionat.	Informació del servei	Itineraris o recorreguts
83	Millorar web.	Informació del servei	
84	Enviar información horarios a casa.	Informació del servei	
85	Dir parada en veu alta. Més marquesines, sobretot Bonavista. Más buses directos playa en verano.	Informació del servei	Mobiliari de les parades
86	De vegades no està lo de la següent parada dalt del bus.	Informació del servei	
87	Alguns busos no marquen següent parada. Conductores bordes algunos. Parada Turia no recoge a la gente porque va	Informació del servei	Tracte del conductor

6

88	Alguns busos no es veu (no marquen) les parades.	Informació del servei	
89	A veces no suena parada o no se lee.	Informació del servei	
90	A veces falla información parada abordo del bus. Precio caro.	Informació del servei	Preu
91	A la web més info. Transbords si coincideixen les línies.	Informació del servei	
92	Recorregut massa llarg. Més marquesines sobretot Eroski i St. Pere i St. Pau.	Itineraris o recorreguts	Mobiliari de les parades
93	Recorregut llarg. Cua per recarregar targeta.	Itineraris o recorreguts	Millorar recàrregues
94	Recorregut llarg (podrien partir en dos).	Itineraris o recorreguts	
95	Massa llarg recorregut. Quan està ple no et pots agafar bé. Més panells. Cues llargues. Frenades brusques.	Itineraris o recorreguts	Freqüència i horaris
96	Línia directa Campclar.	Itineraris o recorreguts	
97	Mucha cola comprar bitllete.	Millorar recàrregues	
98	Molta cua targetes.	Millorar recàrregues	
99	Molta cua comprar.	Millorar recàrregues	
100	Fer recàrregues on-line.	Millorar recàrregues	
7	Carrer Soler mala atenció públic.	Millorar recàrregues	
101	Que se vean horarios paradas de noche.	Mobiliari de les parades	
102	Poder recarregar en quioscos o més llocs, a Torreforta no hi ha!	Mobiliari de les parades	Informació del servei
103	No baixen rampa per a gent gran i cotxets. Hi ha bus que no	Mobiliari de les parades	
104	Poca luz algunas paradas, sobretodo parada Mercat.	Mobiliari de les parades	
105	Plataformes a l'Església i Europa.	Mobiliari de les parades	
106	Paradas asiento frío. A veces no va indicador parada a bordo del bus. Quitar paradas línia 6, demasiadas.	Mobiliari de les parades	Informació del servei
107	Parada Instituto difícil bajar. Más marquesinas (Instituto). Más revisiones de valoración.	Mobiliari de les parades	Accés bus
108	Parada Eroski marquesina.	Mobiliari de les parades	
108	Parada Eroski falta marquesina fa fred.	Mobiliari de les parades	

6

109	Papereres marquesines, frenada brusca a les 11 dissabte mati va caure. No calefacció. Números horaris més grans.	Mobiliari de les parades	Conducció
110	Papeleras y más luz en paradas y marquesinas.	Mobiliari de les parades	
111	Neteja. Lo de seure marquesines poc còmode.	Mobiliari de les parades	Neteja
112	Més marquesines. Mal servei a la urbanització Pedrol, volen més busos de pujada.	Mobiliari de les parades	Freqüència i horaris
113	Més marquesines (Eroski sobretot). Parada Via Roma 2 paren davant contenidors i no es pot baixar. Preu targeta estudiant	Mobiliari de les parades	Accés bus
114	Més llum horaris parades. Molt bon tracte conductors. Joves posen els peus als seients.	Mobiliari de les parades	Tracte del conductor
115	Més bancs. Papereres en parades.	Mobiliari de les parades	
116	Més bancs, conductors més amables.	Mobiliari de les parades	Tracte del conductor
117	Más paradas para sentarse.	Mobiliari de les parades	
118	Más papereras y bancos. Más facilidad recargar.	Mobiliari de les parades	Millorar recàrregues
119	Mas marquesinas.	Mobiliari de les parades	
120	Marquesina en parada Eroski.	Mobiliari de les parades	
121	Llum marquesines	Mobiliari de les parades	
122	Faltan cinturones. Mucho polvo asientos.	Mobiliari de les parades	Neteja
123	En Pau Casal no hay luz por la noche.	Mobiliari de les parades	
124	Bancs gelats. Línia directa St. Pere i St. Pau --> Gavarrès (treballa allí).	Mobiliari de les parades	Itineraris o recorreguts
125	Quota jubilats per renda. Pocs busos de nit.	Preu	Freqüència i horaris
126	Preu car.	Preu	
127	Precio otras zonas.	Preu	
128	Car i horaris caps de setmana.	Preu	Freqüència i horaris
129	Bajar precios.	Preu	
130	Ajudar gent dificultat econòmica.	Preu	

6

131	Cuando hay mucha gente no tratan bien o no dejan subir.	Tracte del conductor	
132	Cuando bus lleno no abren. Algunos no paran cuando pide parada, supongo que se despista. Algun conductor al movil!!!	Tracte del conductor	Freqüència i horaris
133	Conductor borde.	Tracte del conductor	
134	Alguns conductors no contesten i no són amables, NO TOTS.	Tracte del conductor	
135	Alguns conductors molt majos, alguns molt bordes.	Tracte del conductor	
136	Algun conductor borde.	Tracte del conductor	
137	A veces conductores racistas.	Tracte del conductor	

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

Dates del treball de camp

Entre el 1 i el 12 de desembre de 2016

54

Bonavista – Pere Martell – Cooperativa Tàrraco

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

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 durant el mes de realització de la consulta per a l'any 2015.

S'inclouen els errors mostrals en cas de: màxima indeterminació, mostreig aleatori simple i nivell de confiança igual a dues sigmes.

Es presenten les freqüències de les principals variables del qüestionari.

El **57%** dels usuaris de la L54 **utilitzen el servei a diari** o els dies feiners, el **30%** utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic. Respecte la consulta precedent s'observa una **disminució dels usuaris "heavy users"**, augmentant els usuaris freqüents.

El **52%** d'usuaris de la L54 **acostumen a utilitzar títols integrats** del servei de transport públic urbà de Tarragona, principalment la targeta 20/90 (17%), la targeta 50/45 (15%) o la targeta jove (14%). El **31%** utilitzen **títols socials**, principalment targetes de jubilat, percentatge que augmenta respecte l'onada precedent. La resta utilitza el bitllet senzill (17%).

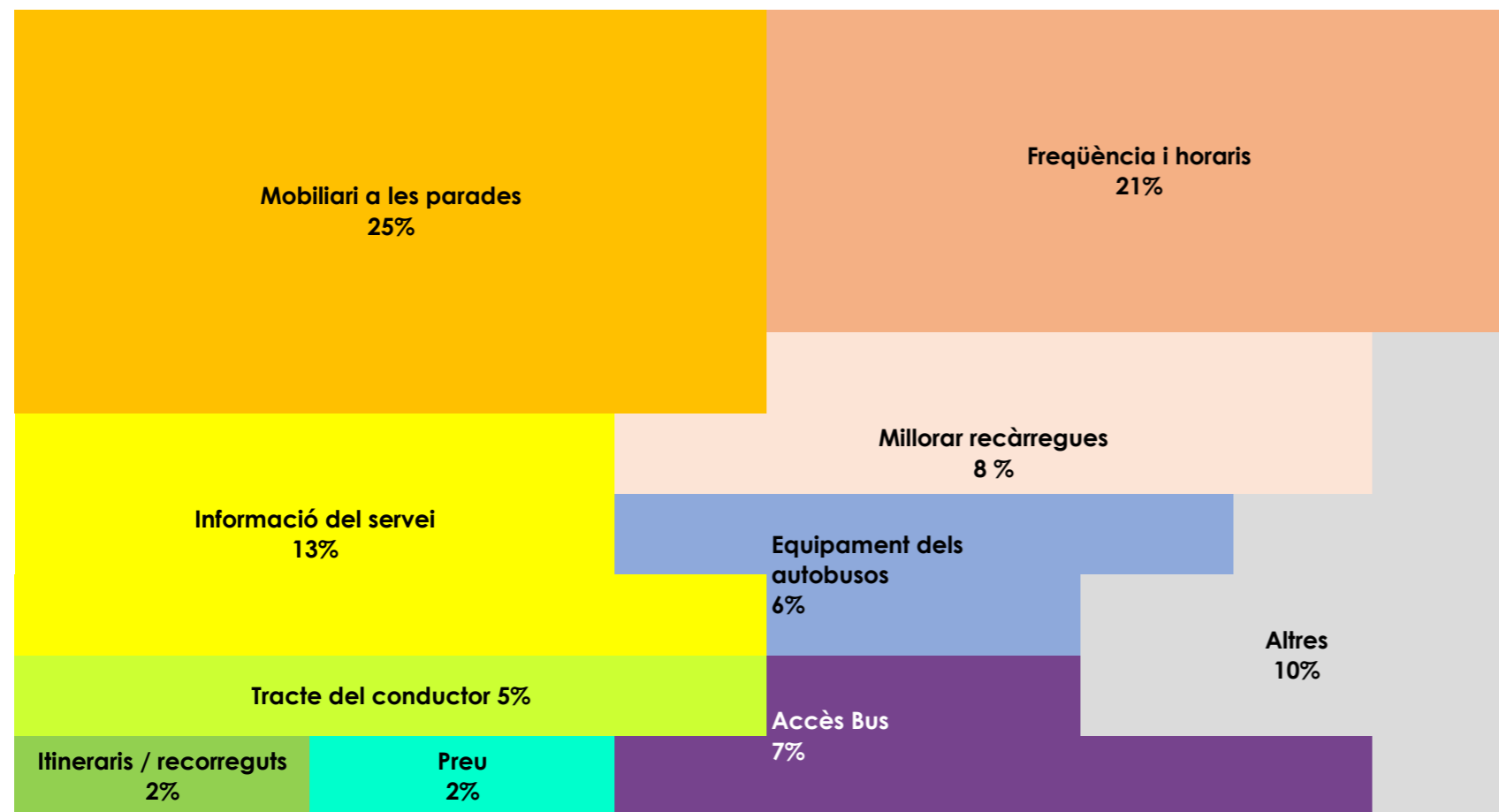
Cinc de cada deu usuaris de la L54 utilitzen l'**ordinador o el mòbil** per obtenir informació horària del servei, aquest percentatge **augmenta en 8 punts** respecte l'anterior onada. El servei **més utilitzat és la pàgina web**, que augmenta el seu ús respecte la consulta precedent. L'ús de l'aplicació Mou-te es manté.

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
Valoració Global			
Valoració Mitjana	●	8,02	● 8,10
% Poc Satisfet (<=6)		9,1%	7,9%
% Satisfet (7)		21,2%	23,1%
% Bastant satisfet (8)		34,3%	33,5%
% Molt Satisfet (9 – 10)		35,3%	35,5%
<p>Els usuaris de la L54 valoren el servei de transport públic de Tarragona amb una puntuació mitjana de 8,10, una dècima per sobre que l'anterior consulta.</p>			
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei			
Compliment d'horaris /puntualitat	●	8,22	● 8,23
Freqüència de pas	●	8,06	● 8,43
Recorreguts	●	7,92	● 8,14
Ubicació de les parades	●	8,20	● 8,41
El preu dels bitllets i abonaments	●	6,14	● 6,73
Facilitat per comprar bitllets i abonaments	●	7,12	● 7,72
Confiança i fiabilitat del servei	●	8,33	● 8,83
<p>Quant al funcionament del servei, els aspectes millor valorats són "la confiança i fiabilitat del servei", "la freqüència de pas" i "la ubicació de les parades", amb valoracions mitjanes que oscil·len entre el 8,8 i el 8,4. "El preu de bitllets i abonaments" i la "facilitat per comprar bitllets i abonaments" són els aspectes que obtenen una puntuació mitjana més baixa, 6,7 i 7,7 respectivament.</p>			
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús			
Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	●	7,77	● 8,29
Netedat interior i exterior	●	7,87	● 7,69
Comoditat del vehicle	●	7,78	● 8,13
Confort de l'autobús (llum i temperatura)	●	7,46	● 7,94
Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	●	7,88	● 8,00
Informació sobre el servei a bord de l'autobús	●	7,36	● 8,30
<p>Tots els aspectes relacionats amb els autobusos obtenen puntuacions mitjanes superiors a 7. Els millor valorats són la "Informació sobre el servei a bord de l'autobús" i "facilitat d'accés a l'interior de l'autobús". Respecte la consulta precedent gairebé tots els aspectes augmenten la seva puntuació.</p>			
Valoracions d'aspectes referents a les parades			
Informació que troba a les parades sobre el servei	●	8,18	● 8,27
Respecte a les parades amb marquesina:			
Neteja	●	7,74	● 8,07
Confort	●	7,84	● 7,56
Lluminositat	●	7,16	● 6,91
Panells lluminosos amb informació sobre el servei	●	8,85	● 8,24
<p>Respecte a les parades, els usuaris de la L54 atorguen la nota més elevada als panells lluminosos, no obstant aquesta puntuació es redueix en 7 dècimes respecte la consulta anterior. Quant a les parades amb marquesina l'aspecte pitjor valorat és la "lluminositat" amb un 6,9 de mitjana. Respecte l'anterior consulta destacar l'augment de la valoració en la neteja d'aquestes parades.</p>			
Valoracions d'aspectes referents al tracte			
Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	●	8,27	● 8,37
Tracte i atenció dels conductors	●	8,19	● 8,51
Forma de conducció dels conductors	●	8,02	● 8,12
<p>Els usuaris de la L54, valoren els aspectes de d'atenció i tracte amb notes mitjanes superiors a 8. L'aspecte millor valorat és "l'atenció dels conductors", que augmenta 3 dècimes respecte 2015.</p>			
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC			
Pàgina web EMT	●	8,07	● 8,27
Codis QR a les parades	●	7,71	● 7,84
Aplicació mòbil Mou-te	●	8,33	● 8,82
<p>Els usuaris de la línia 54 que utilitzen les eines digitals per informar-se, les valoren amb notes que superen el 7,5 de mitjana. L'eina millor valorada és l'Aplicació Mou-te, que augmenta 0,5 dècimes la seva valoració.</p>			
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions		± 0,153	± 0,171
Llegenda			
●	Increment significatiu respecte l'anterior onada		
●	Reducció significativa respecte l'anterior onada		
●	9,00	Notes per sobre de 8	
●	7,00	Notes entre 6 i 8	
●	5,00	Notes per sota de 6	

MAPA DE RESPOSTES COMENTARIS I SUGGERIMENTS DELS USUARIS



54

54

BUIDAT LITERAL DELS COMENTARIS I SUGGERIMENTS DELS USUARIS DE LA L54

1	Que activen la rampa para coches bebé.	Accés bus	
2	Más aproximación del bus en las paradas.	Accés bus	
3	Facilitar la bajada y subida al bus.	Accés bus	
4	Control en recorridos de bus. No coches en las paradas.	Accés bus	
5	Mayor caducidad de las tarjetas.	Altres	
6	Más seguridad para los ancianos.	Altres	
7	Facilitar la recuperación de objetos perdidos.	Altres	
8	Alguna tarjeta parada larga duración.	Altres	
9	Algún sistema de vigilancia o seguridad.	Altres	
10	Admisión de mascotas y más frecuencia los festivos y que comience antes el servicio.	Altres	Freqüència i horaris
11	Mejor carácter en atención al cliente.	Millorar recàrregues	
12	Atención más directa y dinámicas en cuanto a reclamaciones.	Millorar recàrregues	
13	Mejorar tema de recargas y la temperatura dentro del bus.	Equipament dels autobusos	Millorar recàrregues
14	Más grande la letra en las paradas en los paneles informativos y control temperatura en el interior del bus.	Equipament dels autobusos	Informació del servei
15	Ha puesto una reclamación a un conductor por el tema de la rampa.	Equipament dels autobusos	
16	Controlar temperaturas dentro del bus, son extremas.	Equipament dels autobusos	
17	Más revisión de los buses.	Flota de vehicles	
18	Refuerzo en las líneas y ampliación en horario nocturno para trabajadores, en hora punta menos masificación.	Freqüència i horaris	
19	Reforzar servicios de las horas puntas.	Freqüència i horaris	
20	Reforzar servicio en horas de salida y entrada de institutos.	Freqüència i horaris	

54

21	Pocos servicios fin de semana.	Freqüència i horaris	
22	Pocos buses en fin de semana y nocturnos que hayan más y cumplan sus horarios.	Freqüència i horaris	
23	Más servicios a mediodía y a primera hora de la mañana.	Freqüència i horaris	
24	Más servicio nocturno.	Freqüència i horaris	
25	Más puntualidad los sábados.	Freqüència i horaris	
26	Más puntualidad a primera hora de la mañana.	Freqüència i horaris	
27	Más horario noche y falta más transbordo Renfe.	Freqüència i Transbord	
28	Más frecuencia más buses articulados 8.30 h.	Freqüència i horaris	
29	Más buses por las mañanas.	Freqüència i horaris	
30	Horario fines de semana.	Freqüència i horaris	
31	Fines de semana para trabajadores no pueden usar el servicio para ir al trabajo especialmente sábado.	Freqüència i horaris	
32	Fines de semana el horario empieza el servicio demasiado tarde, respetar el horario de salida de las paradas, papeleras en	Freqüència i horaris	Mobiliari de les parades
33	En horas puntas sobrecarga del bus.	Freqüència i horaris	
34	Demasiadas paradas y saturación de los buses.	Freqüència i horaris	Itineraris o recorreguts
35	Demasiada saturación en los buses ampliar los buses en hora punta.	Freqüència i horaris	
36	Ampliación horario fines de semana a primera hora.	Freqüència i horaris	
37	Ampliación de líneas fines de semana.	Freqüència i horaris	
38	Ampliación de buses nocturnos entre semana.	Freqüència i horaris	
39	Más pantallas luminosas.	Informació del servei	
40	Más paneles luminosos.	Informació del servei	
41	Más paneles luminosos.	Informació del servei	

54

42	Más antelación en los avisos de modificación de línea.	Informació del servei	
43	Información en castellano en el bus.	Informació del servei	
44	Información de recorrido dentro del bus.	Informació del servei	
45	En la web información de la línea especial del campo de fútbol.	Informació del servei	
46	El usuario sugiere información en inglés o francés porque no habla ni catalán ni castellano.	Informació del servei	
47	Avisar con antelación de cambios en las líneas y recorridos.	Informació del servei	
48	Avisar con antelación de alteraciones en la línea.	Informació del servei	
49	Recargas on-line. App en tiempo real.	Millorar recarregues	
50	Recargas on-line de tarjetas.	Millorar recarregues	
51	Revisar marquesinas porque cuando llueve entra agua.	Mobiliari de les parades	
52	Restitución de la parada la Montanyeta en la subida.	Mobiliari de les parades	
53	Más marquesinas.	Mobiliari de les parades	
54	Más marquesinas.	Mobiliari de les parades	
55	Más marquesinas.	Mobiliari de les parades	
56	Más marquesinas.	Mobiliari de les parades	
57	Más marquesinas.	Mobiliari de les parades	
58	Más marquesinas.	Mobiliari de les parades	
59	Más marquesinas.	Mobiliari de les parades	
60	Más marquesinas, una importante frente a Parc Central.	Mobiliari de les parades	
61	Más marquesinas, más barato y recargas online.	Mobiliari de les parades	Millorar recàrregues
62	Más marquesinas y respetar espacio de paradas, no coches estacionados o terrazas de cafetería.	Mobiliari de les parades	Accés bus

54

63	Más marquesinas y no coincidencia de horarios 6 y 54.	Mobiliari de les parades	Informació del servei
64	Más marquesinas y mejor iluminadas.	Mobiliari de les parades	
65	Más marquesinas y más puntos de venta.	Mobiliari de les parades	Millorar recàrregues
66	Más marquesinas y demasiadas paradas.	Mobiliari de les parades	Itineraris o recorreguts
67	Más marquesinas y asientos.	Mobiliari de les parades	Equipament dels autobusos
68	Más bancos en las paradas.	Mobiliari de les parades	
69	Más bancos en las paradas.	Mobiliari de les parades	
70	Marquesina en plaza Tárraco.	Mobiliari de les parades	
71	Con lluvia abrir antes las puertas y más marquesinas.	Mobiliari de les parades	Altres
72	Bajar los precios.	Preu	
73	Mejor trato por parte de algunos conductores.	Tracte del conductor	
74	Mayor concienciación de los chófers ante personas minusválidas.	Tracte del conductor	
75	Los conductores más empáticos con personas mayores a la hora de subir y bajar.	Tracte del conductor	

ENQUESTA DE SATISFACCIÓ ALS USUARIS DE LES LÍNIES 6 I 54 DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA



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

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
Valoració Global			
Valoració Mitjana		7,95	8,01
% Poc Satisfet (<=6)		10,5%	100,0%
% Satisfet (7)		22,3%	0,0%
% Bastant satisfet (8)		35,1%	9,2%
% Molt Satisfet (9 – 10)		31,7%	25,3%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei			
Compliment d'horaris /puntualitat		8,09	8,04
Freqüència de pas		7,95	8,11
Recorreguts		7,94	8,05
Ubicació de les parades		8,02	8,41
El preu dels bitllets i abonaments		5,78	6,32
Facilitat per comprar bitllets i abonaments		7,11	7,50
Confiança i fiabilitat del servei		8,18	8,44
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús			
Facilitat d'accés l'interior de l'autobús		7,64	8,06
Netedat interior i exterior		7,56	7,63
Comoditat del vehicle		7,68	7,93
Confort de l'autobús (llum i temperatura)		7,29	7,75
Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)		7,70	7,95
Informació sobre el servei a bord de l'autobús		7,11	8,14
Valoracions d'aspectes referents a les parades			
Informació que troba a les parades sobre el servei		8,01	8,23
Respecte a les parades amb marquesina:			
Neteja		7,30	7,68
Confort		7,56	7,35
Lluminositat		6,67	6,57
Panells lluminosos amb informació sobre el servei		8,85	8,27
Valoracions d'aspectes referents al tracte			
Tracte i atenció als Centres d'atenció al client		8,28	8,17
Tracte i atenció dels conductors		8,11	8,28
Forma de conducció dels conductors		7,91	7,94
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC			
Pàgina web EMT		8,17	8,25
Codis QR a les parades		8,42	7,87
Aplicació mòbil Mou-te		8,25	8,54
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions		± 0,160	± 0,173

Llegenda

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