

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

### Informe

Gener 2018

Presentat a:



Comparativa línies	3
Resultats globals	5
Resultats línia 6	7
Resultats línia 54	9
Resultats línia 8	11
Resultats línia 11	13
Resultats línia 21	15
Resultats resta de línies	17
Suggeriments i millores	19

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		L6	L54	L8	L11	L21	RESTA	GLOBAL
<b>MOSTRA</b>	n=	150	150	150	150	150	250	<b>1000</b>
	Error Mostral Proporcional (P=Q=50%)	± 8,2%	± 8,2%	± 8,2%	± 8,2%	± 8,2%	± 6,3%	<b>± 3,2%</b>
<b>Sexe</b>	% Homes	34,1%	35,2%	39,0%	28,8%	35,3%	31,6%	<b>30,4%</b>
	% Dones	65,9%	64,6%	61,0%	68,9%	64,7%	68,0%	<b>68,8%</b>
<b>Grups d'Edat</b>	% De 16 a 30	34,7%	33,9%	23,0%	40,2%	25,9%	36,7%	<b>32,8%</b>
	% De 31 a 45	22,7%	23,3%	22,8%	15,0%	5,9%	14,6%	<b>17,1%</b>
	% De 46 a 65	20,6%	20,5%	22,9%	24,6%	20,4%	25,5%	<b>22,7%</b>
	% Més de 65	20,7%	21,0%	28,5%	15,8%	40,0%	19,3%	<b>23,7%</b>
<b>Situació Laboral</b>	% Ocupats	49,8%	39,7%	46,1%	36,9%	23,1%	37,9%	<b>38,8%</b>
	% Jubilats	22,1%	25,3%	34,0%	24,1%	49,7%	27,4%	<b>30,1%</b>
	% Estudiants	17,4%	26%	10,5%	27,5%	19,5%	23,4%	<b>21,0%</b>
	% Altres	10,0%	7,8%	8,1%	9,5%	6,0%	8,1%	<b>8,2%</b>
<b>Zona de residència</b>	% Tarragona centre	22,1%	19,3%	65,4%	18,3%	81,8%	35,3%	<b>39,9%</b>
	% Torreforta	7,4%	10,3%	1,0%	1,5%	0,3%	5,6%	<b>4,5%</b>
	% Camp Clar	20,7%	3,9%	1,8%	0,0%	0,0%	0,7%	<b>4,1%</b>
	% Bonavista	0,0%	21,5%	0,1%	0,3%	0,0%	3,3%	<b>4,1%</b>
	% St Pere i Sant Pau	45,2%	26,6%	2,5%	0,9%	1,0%	5,4%	<b>12,8%</b>
	% Urbanitzacions de Llevant	0,0%	0,0%	12,0%	73,5%	1,7%	4,6%	<b>15,3%</b>
	% Altres zones / municipis	4,6%	18,4%	17,2%	5,4%	15,1%	49,8%	<b>19,3%</b>
<b>Freqüència d'ús de la línia</b>	% Heavy users	56,4%	62,9%	52,2%	65,7%	34,8%	62,6%	<b>56,4%</b>
	% Usuari freqüent	36,1%	26,1%	33,1%	27,3%	36,5%	25,6%	<b>30,3%</b>
	% Usuari esporàdic	7,5%	11,1%	14,7%	5,9%	28,7%	11,6%	<b>13,1%</b>
<b>Tipus de bitllet utilitzat</b>	% Bitllet senzill	17,3%	14,0%	14,0%	15,3%	16,2%	14,4%	<b>15,1%</b>
	% Títol social	27,9%	32,2%	33,9%	25,6%	53,3%	28,5%	<b>33,1%</b>
	% Títol integrat	54,8%	53,8%	52,1%	59,0%	30,5%	57,1%	<b>51,8%</b>
<b>Ús de noves tecnologies</b>	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	55,4%	54,0%	54,8%	65,9%	46,9%	59,4%	<b>56,4%</b>
	% Ús pàgina web EMT	29,7%	42,1%	32,2%	49,3%	27,8%	44,1%	<b>38,2%</b>
	% Ús codis QR a les parades	7,8%	3,8%	8,0%	6,1%	4,4%	8,0%	<b>6,5%</b>
	% Ús aplicació Mou-te	28,4%	22,1%	23,4%	38,1%	26,0%	32,4%	<b>28,8%</b>

<b>Llegenda</b>	<span style="background-color: #f08080; padding: 2px;">10,0%</span> Valor més baix	<span style="background-color: #90ee90; padding: 2px;">46,9%</span> Valor més alt
-----------------	--	---

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		L6	L54	L8	L11	L21	RESTA	GLOBAL
<b>Valoració Global</b>	Valoració Mitjana	8,37	8,25	8,05	8,14	8,36	7,82	8,13
	% Poc Satisfet (<=6)	4,4%	4,3%	7,2%	7,0%	6,4%	12,0%	7,4%
	% Satisfet (7)	18,9%	21,4%	18,5%	26,2%	21,1%	23,1%	21,7%
	% Bastant satisfet (8)	36,5%	32,8%	44,7%	29,2%	26,5%	39,7%	35,4%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	40,2%	41,5%	29,5%	37,6%	46,0%	25,0%	35,5%
<b>Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei</b>								
	Compliment d'horaris /puntualitat	8,30	8,25	8,61	8,68	8,54	8,49	8,48
	Freqüència de pas	8,57	8,37	8,29	6,25	7,99	6,95	7,67
	Recorreguts	8,28	8,52	8,53	7,84	8,74	8,14	8,32
	Ubicació de les parades	8,40	8,68	8,64	8,61	8,77	8,39	8,57
	El preu dels bitllets i abonaments	6,63	6,58	7,14	7,30	7,36	7,30	7,07
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	7,63	8,07	7,85	7,96	8,36	8,00	7,98
	Confiança i fiabilitat del servei	8,70	8,65	8,30	8,85	8,93	8,66	8,68
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'autobús</b>								
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	8,26	8,22	8,02	8,54	8,17	8,11	8,21
	Netedat interior i exterior	8,19	8,03	7,98	8,05	8,38	8,02	8,10
	Comoditat del vehicle	8,03	8,13	8,16	8,39	8,33	8,07	8,17
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	8,13	8,20	7,80	7,72	8,08	7,9	7,97
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	8,21	8,21	8,05	8,44	8,23	8,14	8,21
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	8,04	8,22	8,06	8,30	8,26	8,03	8,14
<b>Valoracions d'aspectes referents a les parades</b>								
	Informació que troba a les parades sobre el servei	8,63	8,19	8,12	8,49	8,42	8,19	8,32
	Respecte a les parades amb marquesina:							
	Neteja	7,92	7,60	7,57	7,58	7,79	8,09	7,77
	Confort	7,79	7,51	7,39	7,39	7,59	7,82	7,59
	Lluminositat	7,44	7,28	7,47	7,22	7,61	7,44	7,40
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	8,50	8,30	8,52	8,60	8,43	7,79	8,28
<b>Valoracions d'aspectes referents al tracte</b>								
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	8,57	8,56	8,36	8,71	8,72	8,24	8,49
	Tracte i atenció dels conductors	8,73	8,71	8,10	8,48	8,71	8,38	8,50
	Forma de conducció dels conductors	8,39	8,24	7,86	8,07	8,46	8,13	8,19
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC</b>								
	Pàgina web EMT	8,66	8,13	7,80	8,25	8,59	7,99	8,18
	Codis QR a les parades	8,69	7,82	7,81	7,21	8,49	8,04	8,02
	Aplicació mòbil Mou-te	8,72	8,71	8,25	7,88	8,60	8,26	8,35
<b>Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)</b>								
	% Cap Millora / queixa	57,4%	58,6%	56,1%	49,2%	61,7%	50,2%	55,0%
	% Freqüència de pas	8,2%	13,2%	8,7%	26,8%	6,3%	16,0%	13,5%
	% Mobiliari i manteniment de les parades	6,2%	6,1%	3,3%	3,3%	3,1%	3,4%	4,1%
	% Vehicles	4,8%	0,7%	2,8%	5,9%	5,8%	7,0%	4,7%
	% Itineraris o recorreguts	5,2%	4,4%	3,3%	0,0%	1,7%	1,1%	4,4%
	% Informació del servei	4,1%	7,5%	6,1%	6,0%	2,6%	2,9%	5,7%
	% Preu	7,1%	5,0%	5,8%	2,8%	3,9%	8,2%	3,6%
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,195	± 0,194	± 0,190	± 0,208	± 0,203	± 0,166	± 0,079

<b>Llegenda</b>	10,0%	Valor més baix	46,9%	Valor més alt
-----------------	-------	----------------	-------	---------------

## 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	2017 Línies 6 i 54
<b>MOSTRA</b>	n=	406	400	<b>300</b>
	Error Mostral Proporció (P=Q=50%)	± 5,0%	± 5,0%	<b>± 5,8%</b>
<b>Sexe</b>	% Homes	31,9%	30,9%	<b>34,7%</b>
	% Dones	68,1%	69,1%	<b>65,2%</b>
<b>Grups d'Edat</b>	% De 16 a 30	37%	<b>29,4%</b>	34,3%
	% De 31 a 45	19%	22,3%	23,0%
	% De 46 a 65	22%	21,5%	20,5%
	% Més de 65	22%	26,4%	<b>20,8%</b>
<b>Situació Laboral</b>	% Ocupats	38,0%	40,1%	<b>49,8%</b>
	% Jubilats	24,0%	<b>30,3%</b>	<b>22,1%</b>
	% Estudiants	4,0%	<b>19,3%</b>	17,4%
	% Altres	28,0%	<b>10,3%</b>	10,0%
<b>Zona de residència</b>	% Tarragona centre	17,4%	14,2%	<b>20,7%</b>
	% Torreforta	17,3%	<b>11,7%</b>	8,9%
	% Camp Clar	14,3%	14,5%	12,3%
	% Bonavista	12,0%	12,6%	10,8%
	% St Pere i Sant Pau	30,6%	<b>36,2%</b>	35,9%
	% Utbanitzacions de Llevant	6,4%	<b>0,0%</b>	0,1%
	% Altres zones / municipis	2,0%	<b>10,9%</b>	11,4%
<b>Freqüència d'ús de la línia</b>	% Heavy users	66,0%	<b>60,5%</b>	59,6%
	% Usuari freqüent	20,0%	<b>26,2%</b>	31,1%
	% Usuari esporàdic	14,0%	13,3%	9,3%
<b>Tipus de bitllet utilitzat</b>	% Bitllet senzill	15,0%	16,7%	15,7%
	% Títol social	25,0%	<b>30,4%</b>	30,0%
	% Títol integrat	52,0%	52,8%	54,3%
<b>Ús de noves tecnologies</b>	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	44,0%	45,2%	<b>54,7%</b>
	% Ús pàgina web EMT	27,3%	30,6%	<b>35,9%</b>
	% Ús codis QR a les parades	3,4%	5,4%	5,8%
	% Ús aplicació Mou-te	22,3%	22,4%	25,3%

### Llegenda

<span style="color: blue;">%</span>	Increment de % de més de 5% respecte l'anterior onada
<span style="color: red;">%</span>	Reducció de % de més de 5% respecte l'anterior onada

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2015 Línies 6 i 54	2016 Línies 6 i 54	2017 Línies 6 i 54
<b>Valoració Global</b>	Valoració Mitjana	● 7,95	● 8,01	● <b>8,31</b>
	% Poc Satisfet (<=6)	10,5%	9,2%	4,4%
	% Satisfet (7)	22,3%	25,3%	<b>20,1%</b>
	% Bastant satisfet (8)	35,1%	32,6%	34,6%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	31,7%	32,8%	<b>40,9%</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei</b>	Compliment d'horaris /puntualitat	● 8,09	● 8,04	● 8,28
	Freqüència de pas	● 7,95	● 8,11	● <b>8,47</b>
	Recorreguts	● 7,94	● 8,05	● <b>8,40</b>
	Ubicació de les parades	● 8,02	● 8,41	● 8,54
	El preu dels bitllets i abonaments	● 5,78	● 6,32	● <b>6,61</b>
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	● 7,11	● 7,50	● <b>7,85</b>
	Confiança i fiabilitat del servei	● 8,18	● 8,44	● 8,67
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'autobús</b>	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	● 7,64	● <b>8,06</b>	● 8,24
	Netedat interior i exterior	● 7,56	● 7,63	● <b>8,11</b>
	Comoditat del vehicle	● 7,68	● <b>7,93</b>	● 8,08
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	● 7,29	● <b>7,75</b>	● <b>8,16</b>
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	● 7,70	● <b>7,95</b>	● <b>8,21</b>
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	● 7,11	● <b>8,14</b>	● 8,13
<b>Valoracions d'aspectes referents a les parades</b>	Informació que troba a les parades sobre el servei	● 8,01	● 8,23	● 8,40
	Respecte a les parades amb marquesina:			
	Neteja	● 7,30	● <b>7,68</b>	● 7,76
	Confort	● 7,56	● 7,35	● <b>7,65</b>
	Lluminositat	● 6,67	● 6,57	● <b>7,36</b>
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	● 8,85	● <b>8,27</b>	● 8,40
<b>Valoracions d'aspectes referents al tracte</b>	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	● 8,28	● 8,17	● <b>8,56</b>
	Tracte i atenció dels conductors	● 8,11	● 8,28	● <b>8,72</b>
	Forma de conducció dels conductors	● 7,91	● 7,94	● <b>8,32</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC</b>	Pàgina web EMT	● 8,17	● 8,25	● 8,35
	Codis QR a les parades	● 8,42	● <b>7,87</b>	● <b>8,40</b>
	Aplicació mòbil Mou-te	● 8,25	● <b>8,54</b>	● 8,72
<b>Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)</b>	% Cap Millora / queixa	49,1%	49,9%	<b>58,0%</b>
	% Freqüència de pas	23,5%	<b>16,1%</b>	<b>10,7%</b>
	% Mobiliari i manteniment de les parades	4,6%	<b>15,2%</b>	<b>6,2%</b>
	% Vehicles	1,9%	1,0%	2,8%
	% Itineraris o recorreguts	3,5%	4,7%	4,8%
	% Informació del servei	2,2%	<b>9,2%</b>	5,8%
	% Preu	7,3%	3,5%	6,0%
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,112	± 0,122	<b>± 0,137</b>
<b>Llegenda</b>		● 9,00 Notes per sobre de 8 ● 7,00 Notes entre 6 i 8 ● 5,00 s per sota de 6		
% Increment significatiu respecte l'anterior onada % Reducció significativa respecte l'anterior onada				

## 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 10 de dembre de 2017 **INFORME ANUAL**

**6** pclar – Centre – St Pere i St Pau

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		2015	2016	2017	1r semestre 2017	2n semestre 2017
<b>MOSTRA</b>	n=	201	200	150	86	64
	Error Mostral Propoció (P=Q=50%)	± 7,1%	± 7,1%	± 8,2%	± 10,8%	± 12,5%
<b>Sexe</b>	% Homes	39,0%	<b>28,0%</b>	<b>34,1%</b>	39,9%	26,4%
	% Dones	61,0%	<b>72,0%</b>	<b>65,9%</b>	60,1%	73,6%
<b>Grups d'Edat</b>	% De 16 a 30	33,0%	29,9%	34,7%	35,0%	34,3%
	% De 31 a 45	23,4%	<b>17,9%</b>	22,7%	19,6%	26,8%
	% De 46 a 65	20,7%	25,7%	<b>20,6%</b>	22,7%	17,7%
	% Més de 65	22,8%	26,5%	<b>20,7%</b>	20,9%	20,3%
<b>Situació Laboral</b>	% Ocupats	40,0%	41,2%	<b>49,8%</b>	43,0%	59,0%
	% Jubilats	28,0%	32,3%	<b>22,1%</b>	22,3%	21,9%
	% Estudiants	21,0%	17,1%	17,4%	21,9%	11,4%
	% Altres	11,0%	9,5%	10,0%	11,7%	7,8%
<b>Zona de residència</b>	% Tarragona centre	16,0%	15,9%	<b>22,1%</b>	21,7%	22,6%
	% Torreforta	20,9%	<b>11,0%</b>	7,4%	7,4%	7,4%
	% Camp Clar	23,1%	20,0%	20,7%	28,1%	10,8%
	% Bonavista	2,7%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%
	% St Pere i Sant Pau	28,0%	<b>38,1%</b>	<b>45,2%</b>	39,4%	53,1%
	% Altres zones / municipis	9,2%	13,3%	<b>4,6%</b>	3,5%	6,2%
<b>Freqüència d'ús de la línia</b>	% Heavy users	64,7%	63,6%	<b>56,4%</b>	48,2%	67,3%
	% Usuari freqüent	22,6%	22,2%	<b>36,1%</b>	40,6%	30,1%
	% Usuari esporàdic	12,7%	14,2%	<b>7,5%</b>	11,2%	2,6%
<b>Tipus de bitllet utilitzat</b>	% Bitllet senzill	14,4%	16,8%	17,3%	17,4%	17,2%
	% Títol social	25,8%	29,7%	27,9%	26,1%	30,2%
	% Títol integrat	51,7%	53,5%	54,8%	56,5%	52,6%
<b>Ús de noves tecnologies</b>	% Ús de noves tecnologies per informar-se del se	45,0%	<b>39,3%</b>	<b>55,4%</b>	41,6%	73,9%
	% Ús pàgina web EMT	30,4%	27,6%	29,7%	24,7%	36,4%
	% Ús codis QR a les parades	3,8%	2,3%	<b>7,8%</b>	6,0%	10,1%
	% Ús aplicació Mou-te	18,3%	19,5%	<b>28,4%</b>	19,1%	41,0%

### Llegenda

<b>%</b>	Increment de % de més de 5% respecte l'anterior onada
<b>%</b>	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 desglossades segons si pertanyen al primer o segon semestre de l'any i les dades globals de tot el període 2017.

Al 2017 el 56% dels usuaris de la L6 utilitzen el servei **a diari** o els dies feiners, el 36 % 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 **55%** d'aquests usuaris acostumen a utilitzar **títols integrats** del servei de transport públic urbà de Tarragona, principalment la targeta 20/90 (17%) i la targeta 50/45 (17%) . El **28%** utilitzen **títols socials**, principalment targetes de jubilat. La resta, un **17%** utilitza el **bitllet senzill**.

El 55% dels usuaris de la L6 **utilitzen l'ordinador o el mòbil** per obtenir informació horària del servei. **Respecte 2016 augmenten en 16 punts els usuaris que els utilitzen per informar-se** . El servei **més utilitzat** és la **pàgina web**, a continuació s'utilitza l'aplicació Mou-te, que augmenta el seu nivell d'ús.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2015	2016	2017	1r semestre 2017	2n semestre 2017
<b>Valoració Global</b>	Valoració Mitjana	7,87	7,93	<b>8,37</b>	8,39	8,34
	% Poc Satisfet (<=6)	12,3%	10,6%	<b>4,4%</b>	5,0%	3,7%
	% Satisfet (7)	23,7%	27,5%	<b>18,9%</b>	20,1%	17,2%
	% Bastant satisfet (8)	36,1%	31,8%	<b>36,5%</b>	33,0%	41,1%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	27,1%	30,1%	<b>40,2%</b>	41,9%	38,0%
<b>Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei</b>	Compliment d'horaris /puntualitat	7,93	7,85	<b>8,30</b>	8,34	8,25
	Freqüència de pas	7,82	7,79	<b>8,57</b>	8,48	8,68
	Recorreguts	7,96	7,97	8,28	8,23	8,34
	Ubicació de les parades	7,81	<b>8,41</b>	8,40	8,37	8,45
	El preu dels bitllets i abonaments	5,34	<b>5,90</b>	<b>6,63</b>	6,65	6,61
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	7,10	7,28	7,63	7,77	7,41
	Confiança i fiabilitat del servei	7,99	8,04	<b>8,70</b>	8,67	8,73
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'autobús</b>	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	7,48	7,82	<b>8,26</b>	8,18	8,37
	Netedat interior i exterior	7,17	<b>7,57</b>	<b>8,19</b>	8,25	8,12
	Comoditat del vehicle	7,57	7,73	8,03	8,01	8,07
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	7,07	<b>7,56</b>	<b>8,13</b>	8,25	7,96
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	7,49	<b>7,90</b>	8,21	8,05	8,44
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	6,81	<b>7,99</b>	8,04	8,13	7,90
<b>Valoracions d'aspectes referents a les parades</b>	Informació que troba a les parades sobre el servei	7,82	<b>8,20</b>	<b>8,63</b>	8,35	8,95
	Respecte a les parades amb marquesina:					
	Neteja	6,87	<b>7,40</b>	<b>7,92</b>	7,65	8,23
	Confort	7,30	7,16	<b>7,79</b>	7,47	8,15
	Lluminositat	6,22	6,32	<b>7,44</b>	7,29	7,63
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	8,86	<b>8,30</b>	8,50	8,37	8,61
<b>Valoracions d'aspectes referents al tracte</b>	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	8,29	<b>7,93</b>	<b>8,57</b>	8,48	8,68
	Tracte i atenció dels conductors	8,03	8,04	<b>8,73</b>	8,42	9,14
	Forma de conducció dels conductors	7,79	7,76	<b>8,39</b>	8,26	8,57
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC</b>	Pàgina web EMT	8,27	8,23	<b>8,66</b>	8,09	9,18
	Codis QR a les parades	8,72	<b>8,00</b>	<b>8,69</b>	7,68	9,50
	Aplicació mòbil Mou-te	8,10	8,20	<b>8,72</b>	8,56	8,81
<b>Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)</b>	% Cap Millora / queixa		32,4%	<b>57,4%</b>	59,5%	54,6%
	% Freqüència de pas		24,0%	<b>8,2%</b>	7,3%	9,5%
	% Mobiliari i manteniment de les parades		20,7%	<b>6,2%</b>	4,9%	7,9%
	% Vehícles		1,7%	4,8%	5,7%	3,7%
	% Itineraris o recorreguts		8,4%	5,2%	3,1%	8,0%
	% Informació del servei		13,4%	<b>4,1%</b>	4,3%	3,7%
	% Preu		6,0%	7,1%	7,0%	7,2%

Error Mostral Mitjanes de les Valoracions

± 0,168

± 0,174

± 0,195

± 0,272

± 0,277

**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 4 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 6,6 de puntuació mitjana, però respecte 2016 augmenta en més de 7 dècimes la seva valoració mitjana. **Tots els aspectes milloren les seves valoracions respecte 2016**, sobre tot el compliment d'horaris, la freqüència de pas, el preu i la confiança i fiabilitat del servei.

Tots els aspectes relacionats amb els autobusos, obtenen valoracions mitjanes **superiors a 8 i augmenten les seves puntuacions respecte l'onada 2016**, sobre tot la **facilitat d'accés**, la **netedat** i el **confort**.

Respecte les parades, novament els usuaris de la L6 atorguen **la nota més elevada** a la **informació que es troba a les parades i als panells lluminosos**. Quant a les **parades amb marquesina** l'aspecte **pitjor valorat** és la **lluminositat** amb un 7,4 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 **8,7** i el **8,4**. **Respecte 2016 augmenta la valoració de tots els ítems analitzats**.

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

Les principals queixes o suggeriments dels usuaris de la línia 6, tot i que es redueixen, fan referència a la **freqüència de pas i al mobiliari**.

**Llegenda**

<span style="color: green;">●</span> 9,00	Notes per sobre de 8
<span style="color: yellow;">●</span> 7,00	Notes entre 6 i 8
<span style="color: red;">●</span> 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 10 de dembre de 2017 **INFORME ANUAL**

**54** avista – Pere Martell – Cooperativa Tàrraco

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		2015	2016	2017	1r semestre 2017	2n semestre 2017
<b>MOSTRA</b>	n=	201	200	150	86	64
	Error Mostral Proporcio (P=Q=50%)	± 7,1%	± 7,1%	± 8,2%	± 10,8%	± 12,5%
<b>Sexe</b>	% Homes	39,0%	<b>33,8%</b>	35,2%	38,1%	31,2%
	% Dones	61,0%	<b>66,2%</b>	64,6%	61,9%	68,2%
<b>Grups d'Edat</b>	% De 16 a 30	40,0%	<b>28,8%</b>	<b>33,9%</b>	32,8%	35,4%
	% De 31 a 45	15,0%	<b>26,6%</b>	23,3%	25,5%	20,4%
	% De 46 a 65	23,0%	<b>17,3%</b>	20,5%	19,3%	22,2%
	% Més de 65	22,0%	26,3%	<b>21,0%</b>	22,1%	19,6%
<b>Situació Laboral</b>	% Ocupats	36,0%	39,0%	39,7%	37,3%	43,0%
	% Jubilats	27,0%	28,4%	25,3%	24,8%	25,9%
	% Estudiants	27,0%	<b>21,5%</b>	26,3%	26,1%	26,7%
	% Altres	10,0%	11,1%	7,8%	11,5%	2,9%
<b>Zona de residència</b>	% Tarragona centre	17,4%	12,4%	<b>19,3%</b>	17,9%	21,3%
	% Torreforta	17,3%	12,5%	10,3%	4,7%	17,9%
	% Camp Clar	14,3%	<b>8,8%</b>	3,9%	4,4%	3,1%
	% Bonavista	12,0%	<b>23,5%</b>	21,5%	27,1%	14,0%
	% St Pere i Sant Pau	30,6%	34,3%	<b>26,6%</b>	21,2%	33,9%
	% Altres zones / municipis	8,4%	8,5%	<b>18,4%</b>	24,8%	9,7%
<b>Freqüència d'ús de la línia</b>	% Heavy users	66,9%	<b>57,4%</b>	<b>62,9%</b>	67,2%	57,0%
	% Usuari freqüent	18,8%	<b>30,2%</b>	26,1%	21,0%	32,9%
	% Usuari esporàdic	14,3%	12,4%	11,1%	11,8%	10,1%
<b>Tipus de bitllet utilitzat</b>	% Bitllet senzill	15,0%	16,7%	14,0%	14,0%	14,1%
	% Títol social	24,0%	<b>31,1%</b>	32,2%	29,8%	35,4%
	% Títol integrat	55,0%	52,2%	53,8%	56,2%	50,5%
<b>Ús de noves tecnologies</b>	% Ús de noves tecnologies per informar-se del se	43,0%	<b>51,1%</b>	54,0%	53,7%	54,5%
	% Ús pàgina web EMT	25,8%	<b>33,7%</b>	<b>42,1%</b>	39,0%	46,3%
	% Ús codis QR a les parades	1,3%	<b>8,5%</b>	3,8%	6,0%	0,9%
	% Ús aplicació Mou-te	25,6%	25,3%	22,1%	22,5%	21,4%

### Legenda

<b>%</b>	Increment de % de més de 5% respecte l'anterior onada
<b>%</b>	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 desglossades segons si pertanyen al primer o segon semestre de 2017 i les dades globals de tot el període 2017.

El **63%** dels usuaris de la L54 **utilitzen el servei a diari** o els dies feiners, el **26%** utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic. Respecte la consulta de 2016 **augmenten significativament els usuaris "heavy users"**.

El **54%** d'usuaris de la L54 **acostumen a utilitzar títols integrats** del servei de transport públic urbà de Tarragona, el **32%** utilitzen **títols socials**, principalment targetes de jubilat. La resta utilitza el bitllet senzill (14%) . .

El 54% dels usuaris de la L54 **utilitzen l'ordinador o el mòbil** per obtenir informació horària del servei, dada molt similar a l'obtinguda al 2016,. El servei **més utilitzat és la pàgina web**, que augmenta el seu ús 8 punts respecte 2016.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2015	2016	2017	1r semestre 2017	2n semestre 2017
<b>Valoració Global</b>	Valoració Mitjana	● 8,02	● 8,10	● 8,25	8,36	8,10
	% Poc Satisfet (<=6)	9,1%	7,9%	4,3%	4,0%	4,6%
	% Satisfet (7)	21,2%	23,1%	21,4%	19,8%	23,6%
	% Bastant satisfet (8)	34,3%	33,5%	32,8%	24,8%	43,6%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	35,3%	35,5%	<b>41,5%</b>	51,4%	28,3%
<b>Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei</b>						
	Compliment d'horaris /puntualitat	● 8,22	● 8,23	● 8,25	8,38	8,08
	Freqüència de pas	● 8,06	● <b>8,43</b>	● 8,37	8,38	8,36
	Recorreguts	● 7,92	● 8,14	● <b>8,52</b>	8,58	8,44
	Ubicació de les parades	● 8,20	● 8,41	● 8,68	8,70	8,66
	El preu dels bitllets i abonaments	● 6,14	● <b>6,73</b>	● 6,58	6,33	6,94
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	● 7,12	● <b>7,72</b>	● 8,07	7,99	8,18
	Confiança i fiabilitat del servei	● 8,33	● <b>8,83</b>	● 8,65	8,65	8,64
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'autobús</b>						
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	● 7,77	● <b>8,29</b>	● 8,22	8,42	7,95
	Netedat interior i exterior	● 7,87	● 7,69	● 8,03	8,33	7,64
	Comoditat del vehicle	● 7,78	● <b>8,13</b>	● 8,13	8,29	7,91
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	● 7,46	● <b>7,94</b>	● 8,20	8,23	8,16
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	● 7,88	● 8,00	● 8,21	8,22	8,21
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	● 7,36	● <b>8,30</b>	● 8,22	8,40	7,98
<b>Valoracions d'aspectes referents a les parades</b>						
	Informació que troba a les parades sobre el servei	● 8,18	● 8,27	● 8,19	8,30	8,05
	Respecte a les parades amb marquesina:					
	Neteja	● 7,74	● <b>8,07</b>	● <b>7,60</b>	7,70	7,50
	Confort	● 7,84	● 7,56	● 7,51	7,69	7,31
	Lluminositat	● 7,16	● 6,91	● <b>7,28</b>	7,63	6,86
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	● 8,85	● <b>8,24</b>	● 8,30	8,43	8,14
<b>Valoracions d'aspectes referents al tracte</b>						
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	● 8,27	● 8,37	● 8,56	8,68	8,45
	Tracte i atenció dels conductors	● 8,19	● <b>8,51</b>	● 8,71	8,85	8,53
	Forma de conducció dels conductors	● 8,02	● 8,12	● 8,24	8,51	7,88
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC</b>						
	Pàgina web EMT	● 8,07	● 8,27	● 8,13	7,97	8,31
	Codis QR a les parades	● 7,71	● 7,84	● 7,82	8,50	2,00
	Aplicació mòbil Mou-te	● 8,33	● <b>8,82</b>	● 8,71	8,76	8,65
<b>Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)</b>						
	% Cap Millora / queixa		67,4%	<b>58,6%</b>	53,4%	65,6%
	% Freqüència de pas		8,2%	<b>13,2%</b>	14,7%	11,3%
	% Mobiliari i manteniment de les parades		9,8%	6,1%	5,7%	6,6%
	% Vehícles		0,3%	0,7%	1,2%	0,0%
	% Itineraris o recorreguts		1,0%	4,4%	7,7%	0,0%
	% Informació del servei		5,1%	7,5%	7,9%	7,1%
	% Preu		0,9%	5,0%	3,4%	7,2%
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions		± 0,153	± 0,171	± 0,194	± 0,268	± 0,276

**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 8,2, dada molt similar a l'obtinguda al 2016.**

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**. Respecte 2016, destacar la millora significativa dels recorreguts.

Els aspectes relacionats amb els autobusos obtenen puntuacions mitjanes que oscil·len entre el **8,0 i el 8,2**. No hi ha cap aspecte que augmenti o disminueixi la seva valoració de forma significativa.

Respecte a les parades, els usuaris de la L54 atorguen **la nota més elevada** als **panells lluminosos** (8,3) i a la informació que hi ha les parades (8,2).

Quant a les **parades amb marquesina** destacar que la neteja redueix lleugerament la seva valoració respecte 2016. La lluminositat, en canvi, l'augmenta.

Els usuaris de la L54, valoren els **aspectes d'atenció i tracte** amb **notes mitjanes superiors a 8,2**. L'aspecte millor valorat és l'atenció dels conductors. No hi ha variacions importants respecte 2016.

Els usuaris de la línia 54 que utilitzen les **eines digitals** per informar-se, les valoren amb notes d'entre 7,8 i 8,7. Igual que al 2016, l'eina millor valorada és l'Aplicació Mou-te, que obté una valoració mitjana de 8,7.

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 LÍNIA 8 DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA

Dates del treball de camp

Entre el 22 de març i el 10 de dembre de 2017

8

Hosp. Joan XXIII - Camí de la Cuixa - Vall de l'Arrabassada

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		1r semestre 2017	2n semestre 2017	2017
<b>MOSTRA</b>	n=	86	64	<b>150</b>
	Error Mostral Proporcional (P=Q=50%)	± 10,8%	± 12,5%	<b>± 8,2%</b>
<b>Sexe</b>	% Homes	39,0%	39,0%	<b>39,0%</b>
	% Dones	61,0%	61,0%	<b>61,0%</b>
<b>Grups d'Edat</b>	% De 16 a 30	25,6%	19,5%	<b>23,0%</b>
	% De 31 a 45	18,7%	28,3%	<b>22,8%</b>
	% De 46 a 65	21,4%	24,9%	<b>22,9%</b>
	% Més de 65	29,5%	27,2%	<b>28,5%</b>
<b>Situació Laboral</b>	% Ocupats	42,5%	50,9%	<b>46,1%</b>
	% Jubilats	34,3%	33,5%	<b>34,0%</b>
	% Estudiants	11,5%	9,2%	<b>10,5%</b>
	% Altres	9,3%	6,3%	<b>8,1%</b>
<b>Zona de residència</b>	% Tarragona centre	56,1%	77,9%	<b>65,4%</b>
	% Torreforta	1,7%	,0%	<b>1,0%</b>
	% Camp Clar	1,0%	2,7%	<b>1,8%</b>
	% Bonavista	,0%	,4%	<b>,1%</b>
	% St Pere i Sant Pau	3,8%	,7%	<b>2,5%</b>
	% Altres zones / municipis	37,2%	18,3%	<b>29,2%</b>
<b>Freqüència d'ús de la línia</b>	% Heavy users	57,9%	44,5%	<b>52,2%</b>
	% Usuari freqüent	31,3%	35,6%	<b>33,1%</b>
	% Usuari esporàdic	10,8%	20,0%	<b>14,7%</b>
<b>Tipus de bitllet utilitzat</b>	% Bitllet senzill	13,8%	14,3%	<b>14,0%</b>
	% Títol social	34,3%	33,3%	<b>33,9%</b>
	% Títol integrat	51,9%	52,4%	<b>52,1%</b>
<b>Ús de noves tecnologies</b>	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	48,5%	63,3%	<b>54,8%</b>
	% Ús pàgina web EMT	30,1%	35,2%	<b>32,2%</b>
	% Ús codis QR a les parades	10,0%	5,3%	<b>8,0%</b>
	% Ús aplicació Mou-te	26,6%	18,9%	<b>23,4%</b>

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 8 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 desglossades segons si pertanyen al primer o segon semestre de 2017 i les dades globals de tot el període 2017.

El **52%** dels usuaris de la L8 **utilitzen el servei a diari** o els dies feiners, el **33%** utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic. Al primer semestre de l'any s'observa una major proporció d'usuaris diaris.

El **52%** d'usuaris de la L8 **acostumen a utilitzar títols integrats** del servei de transport públic urbà de Tarragona, el **34%** utilitzen **títols socials**, principalment targetes de jubilat. La resta utilitza el bitllet senzill (14%).

El 54% dels usuaris de la L54 **utilitzen l'ordinador o el mòbil** per obtenir informació horària del servei. Sobre tot utilitzen la plana web d'EMT i l'aplicació Mou-te.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		1r semestre 2017	2n semestre 2017	2017
<b>Valoració Global</b>	Valoració Mitjana	● 8,03	● 8,09	● <b>8,05</b>
	% Poc Satisfet (<=6)	11,7%	1,1%	<b>7,2%</b>
	% Satisfet (7)	15,4%	22,7%	<b>18,5%</b>
	% Bastant satisfet (8)	41,3%	49,4%	<b>44,7%</b>
	% Molt Satisfet (9 – 10)	31,6%	26,7%	<b>29,5%</b>
<b>Percepció de millora del servei en l'últim any</b>				
	% Ha millorat	32,0%	20,0%	<b>26,9%</b>
	% Està igual	52,4%	60,5%	<b>55,8%</b>
	% Ha mempitjorat	1,0%	,8%	<b>,9%</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei</b>				
	Compliment d'horaris /puntualitat	● 8,49	● 8,76	● <b>8,61</b>
	Freqüència de pas	● 8,05	● 8,61	● <b>8,29</b>
	Recorreguts	● 8,50	● 8,57	● <b>8,53</b>
	Ubicació de les parades	● 8,55	● 8,77	● <b>8,64</b>
	El preu dels bitllets i abonaments	● 6,84	● 7,55	● <b>7,14</b>
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	● 7,69	● 8,06	● <b>7,85</b>
	Confiança i fiabilitat del servei	● 8,27	● 8,36	● <b>8,30</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'autobús</b>				
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	● 7,95	● 8,12	● <b>8,02</b>
	Netedat interior i exterior	● 7,85	● 8,15	● <b>7,98</b>
	Comoditat del vehicle	● 8,25	● 8,04	● <b>8,16</b>
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	● 7,91	● 7,64	● <b>7,80</b>
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	● 8,13	● 7,95	● <b>8,05</b>
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	● 8,12	● 7,98	● <b>8,06</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a les parades</b>				
	Informació que troba a les parades sobre el servei	● 8,13	● 8,10	● <b>8,12</b>
	Respecte a les parades amb marquesina:			
	Neteja	● 7,80	● 7,28	● <b>7,57</b>
	Confort	● 7,59	● 7,14	● <b>7,39</b>
	Lluminositat	● 7,51	● 7,43	● <b>7,47</b>
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	● 8,71	● 8,32	● <b>8,52</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al tracte</b>				
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	● 8,46	● 8,28	● <b>8,36</b>
	Tracte i atenció dels conductors	● 8,02	● 8,20	● <b>8,10</b>
	Forma de conducció dels conductors	● 7,94	● 7,77	● <b>7,86</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC</b>				
	Pàgina web EMT	● 7,76	● 7,85	● <b>7,80</b>
	Codis QR a les parades	● 7,34	● 9,00	● <b>7,81</b>
	Aplicació mòbil Mou-te	● 8,35	● 8,07	● <b>8,25</b>
<b>Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)</b>				
	% Cap Millora / queixa	46,6%	68,9%	<b>56,1%</b>
	% Freqüència de pas	12,3%	3,9%	<b>8,7%</b>
	% Mobiliari i manteniment de les parades	5,2%	0,8%	<b>3,3%</b>
	% Vehicles	4,9%	0,0%	<b>2,8%</b>
	% Itineraris o recorreguts	5,0%	1,0%	<b>3,3%</b>
	% Informació del servei	5,4%	7,1%	<b>6,1%</b>
	% Preu	3,4%	9,0%	<b>5,8%</b>
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,275	± 0,249	<b>± 0,190</b>

Els usuaris de la L8 valoren el servei de transport públic de Tarragona amb una **puntuació mitjana de 8,1**. El 30%, es mostren molt satisfets amb el servei, i la majoria opina que no s'han produït millores respecte 2016.

Quant al funcionament del servei, els aspecte **millor valorats són la ubicació de les parades i la puntualitat**. El **preu de bitllets i abonaments** és l'aspecte **pitjor valorat**. Els usuaris també valoren menys positivament la facilitat per comprar-los.

La **comoditat dels vehicles** és l'aspecte relacionat amb els autobusos **millor valorat** pels usuaris de la L8. El segueixen la informació sobre el servei a bord dels mateixos, la seguretat i la facilitat d'accés. Els usuaris d'aquesta línia es mostren satisfets amb la **prova pilot** que ha permès accedir a l'autobús també per la **segona porta** valorant-la amb un ,8,3 de mitjana.

Respecte les parades, els usuaris de la L8 atorguen **la nota més elevada a la informació que es troba a les parades i, sobre tot, als panells lluminosos**. Quant a les **parades amb marquesina** els aspectes analitzats obtenen notes mitjanes entre **7,4 i 7,6**.

El tracte als Centres d'Atenció al client i el tracte dels conductors es valoren amb un 8,4 i 8,1, respectivament, sent la forma de conducció l'aspecte menys valorat.

**L'eina digital** millor valorada pels usuaris de la L8 **és l'aplicació Mou-te** amb un **8,3**.

Són poques les queixes o suggeriments dels usuaris de la línia 8, no obstant les més esmentades fan referència a la **freqüència de pas** i a la **informació 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 11 DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA

Dates del treball de camp

Entre el 22 de març i el 10 de dembre de 2017

**11**

Boscós - Pl.Imp.Tàrraco

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		1r semestre 2017	2n semestre 2017	2017
<b>MOSTRA</b>	n=	86	64	<b>150</b>
	Error Mostral Propoció (P=Q=50%)	± 10,8%	± 12,5%	<b>± 8,2%</b>
<b>Sexe</b>	% Homes	34,9%	20,5%	<b>28,8%</b>
	% Dones	63,1%	76,6%	<b>68,9%</b>
<b>Grups d'Edat</b>	% De 16 a 30	37,8%	43,4%	<b>40,2%</b>
	% De 31 a 45	12,9%	17,8%	<b>15,0%</b>
	% De 46 a 65	28,1%	19,9%	<b>24,6%</b>
	% Més de 65	16,7%	14,5%	<b>15,8%</b>
<b>Situació Laboral</b>	% Ocupats	34,5%	40,2%	<b>36,9%</b>
	% Jubilats	24,6%	23,4%	<b>24,1%</b>
	% Estudiants	28,5%	26,2%	<b>27,5%</b>
	% Altres	9,5%	9,4%	<b>9,5%</b>
<b>Zona de residència</b>	% Tarragona centre	16,1%	21,3%	<b>18,3%</b>
	% Torreforta	2,5%	0,0%	<b>1,5%</b>
	% Camp Clar	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
	% Bonavista	0,0%	0,8%	<b>0,3%</b>
	% St Pere i Sant Pau	0,7%	1,3%	<b>0,9%</b>
	% Altres zones / municipis	80,7%	76,7%	<b>79,0%</b>
<b>Freqüència d'ús de la línia</b>	% Heavy users	67,6%	63,0%	<b>65,7%</b>
	% Usuari freqüent	23,0%	33,1%	<b>27,3%</b>
	% Usuari esporàdic	7,4%	3,9%	<b>5,9%</b>
<b>Tipus de bitllet utilitzat</b>	% Bitllet senzill	15,1%	15,6%	<b>15,3%</b>
	% Títol social	27,2%	23,4%	<b>25,6%</b>
	% Títol integrat	57,6%	60,9%	<b>59,0%</b>
<b>Ús de noves tecnologies</b>	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	57,2%	77,6%	<b>65,9%</b>
	% Ús pàgina web EMT	47,2%	52,2%	<b>49,3%</b>
	% Ús codis QR a les parades	7,2%	4,6%	<b>6,1%</b>
	% Ús aplicació Mou-te	30,2%	48,7%	<b>38,1%</b>

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 11 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 desglossades segons si pertanyen al primer o segon semestre de 2017 i les dades globals de tot el període 2017.

El **66%** dels usuaris de la L11 **utilitzen el servei a diari** o els dies feiners, el 27% utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic. La proporció de heavy users de la L11 és la més alta de totes les línies analitzades.

El **59%** d'usuaris de la L11 **utilitzen títols integrats** del servei de transport públic urbà de Tarragona, el 25% utilitzen **títols socials**, principalment targetes de jubilat. La resta utilitza el bitllet senzill (15%).

Els usuaris d'aquesta línia són els que més utilitzen les noves tecnologies per informar-se del servei (66%). Sobre tot, utilitzen la plana web d'EMT i l'aplicació Mou-te.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		1r semestre 2017	2n semestre 2017	2017
<b>Valoració Global</b>	Valoració Mitjana	8,19	8,09	<b>8,14</b>
	% Poc Satisfet (<=6)	5,4%	9,2%	<b>7,0%</b>
	% Satisfet (7)	22,1%	31,5%	<b>26,2%</b>
	% Bastant satisfet (8)	34,6%	22,1%	<b>29,2%</b>
	% Molt Satisfet (9 – 10)	37,9%	37,2%	<b>37,6%</b>
<b>Percepció de millora del servei en l'últim any</b>				
	% Ha millorat	15,8%	19,6%	<b>17,5%</b>
	% Està igual	56,0%	63,9%	<b>59,4%</b>
	% Ha mempitjorat	5,6%	8,6%	<b>6,9%</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei</b>				
	Compliment d'horaris /puntualitat	8,63	8,75	<b>8,68</b>
	Freqüència de pas	6,50	5,93	<b>6,25</b>
	Recorreguts	7,93	7,73	<b>7,84</b>
	Ubicació de les parades	8,56	8,68	<b>8,61</b>
	El preu dels bitllets i abonaments	6,97	7,75	<b>7,30</b>
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	8,24	7,55	<b>7,96</b>
	Confiança i fiabilitat del servei	8,80	8,92	<b>8,85</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'autobús</b>				
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	8,63	8,43	<b>8,54</b>
	Netedat interior i exterior	7,91	8,25	<b>8,05</b>
	Comoditat del vehicle	8,28	8,53	<b>8,39</b>
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	8,00	7,34	<b>7,72</b>
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	8,36	8,54	<b>8,44</b>
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	8,33	8,27	<b>8,30</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a les parades</b>				
	Informació que troba a les parades sobre el servei	8,53	8,44	<b>8,49</b>
	Respecte a les parades amb marquesina:			
	Neteja	7,56	7,61	<b>7,58</b>
	Confort	7,47	7,27	<b>7,39</b>
	Lluminositat	7,13	7,40	<b>7,22</b>
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	8,53	8,66	<b>8,60</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al tracte</b>				
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	8,73	8,68	<b>8,71</b>
	Tracte i atenció dels conductors	8,43	8,54	<b>8,48</b>
	Forma de conducció dels conductors	8,27	7,81	<b>8,07</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC</b>				
	Pàgina web EMT	8,49	7,96	<b>8,25</b>
	Codis QR a les parades	6,29	9,14	<b>7,21</b>
	Aplicació mòbil Mou-te	8,67	7,22	<b>7,88</b>
<b>Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)</b>				
	% Cap Millora / queixa	49,5%	48,9%	<b>49,2%</b>
	% Freqüència de pas	25,7%	28,2%	<b>26,8%</b>
	% Mobiliari i manteniment de les parades	3,7%	2,7%	<b>3,3%</b>
	% Vehicles	7,0%	4,4%	<b>5,9%</b>
	% Itineraris o recorreguts	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
	% Informació del servei	8,4%	2,9%	<b>6,0%</b>
	% Preu	1,4%	4,8%	<b>2,8%</b>
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,260	± 0,341	<b>± 0,208</b>

Els usuaris de la L11 valoren el servei de transport públic de Tarragona amb una **puntuació mitjana de 8,1**. El 38%, es mostren molt satisfets amb el servei, i la majoria, 59% opina que no s'han produït millores respecte 2016.

Quant al funcionament del servei, els aspectes **millor valorats són la confiança en el servei i la puntualitat**. Comparativament, els usuaris d'aquesta línia són els que pitjor valoren la freqüència de pas i els recorreguts.

Els aspectes relacionats amb els vehicles són, en general, força ben valorats pels usuaris de la L11. Cal destacar però que aquests usuaris són els més crítics amb el confort del vehicle.

Respecte les parades, els usuaris de la L11 atorguen **les notes més elevades als panells lluminosos i a la informació que es troba a les parades**. Quant a les **parades amb marquesina**, els aspectes analitzats obtenen notes mitjanes entre **7,2 i 7,6**, les notes més baixes, atorgades pels usuaris d'EMT per aquests aspectes.

El tracte als Centres d'Atenció al client i el tracte dels conductors es valoren amb un 8,7 i 8,5, respectivament.

Els usuaris de la L11 **valoren l'aplicació Mou-te amb un 7,9 de mitjana** i són, de tots els usuaris de l'EMT, els més crítics amb aquesta eina.

Són poques les queixes o suggeriments dels usuaris de la línia 11, no obstant les més esmentades fan referència principalment a la **freqüència de pas**.

#### 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 21 DE L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS DE TARRAGONA

Dates del treball de camp

Entre el 22 de març i el 10 de dembre de 2017

**21**

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		1r semestre 2017	2n semestre 2017	2017
<b>MOSTRA</b>	n=	86	64	<b>150</b>
	Error Mostral Propoció (P=Q=50%)	± 10,8%	± 12,5%	<b>± 8,2%</b>
<b>Sexe</b>	% Homes	31,1%	41,0%	<b>35,3%</b>
	% Dones	68,9%	59,0%	<b>64,7%</b>
<b>Grups d'Edat</b>	% De 16 a 30	27,6%	23,6%	<b>25,9%</b>
	% De 31 a 45	6,9%	4,6%	<b>5,9%</b>
	% De 46 a 65	15,9%	26,3%	<b>20,4%</b>
	% Més de 65	38,3%	42,3%	<b>40,0%</b>
<b>Situació Laboral</b>	% Ocupats	19,4%	28,0%	<b>23,1%</b>
	% Jubilats	49,5%	50,0%	<b>49,7%</b>
	% Estudiants	19,9%	19,0%	<b>19,5%</b>
	% Altres	8,9%	2,0%	<b>6,0%</b>
<b>Zona de residència</b>	% Tarragona centre	82,3%	81,2%	<b>81,8%</b>
	% Torreforta	0,6%	0,0%	<b>0,3%</b>
	% Camp Clar	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
	% Bonavista	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
	% St Pere i Sant Pau	1,7%	0,0%	<b>1,0%</b>
	% Altres zones / municipis	15,4%	18,8%	<b>16,8%</b>
<b>Freqüència d'ús de la línia</b>	% Heavy users	30,7%	40,4%	<b>34,8%</b>
	% Usuari freqüent	25,6%	51,1%	<b>36,5%</b>
	% Usuari esporàdic	43,7%	8,5%	<b>28,7%</b>
<b>Tipus de bitllet utilitzat</b>	% Bitllet senzill	16,3%	16,1%	<b>16,2%</b>
	% Títol social	55,8%	50,0%	<b>53,3%</b>
	% Títol integrat	27,9%	33,9%	<b>30,5%</b>
<b>Ús de noves tecnologies</b>	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	43,6%	51,2%	<b>46,9%</b>
	% Ús pàgina web EMT	31,3%	23,3%	<b>27,8%</b>
	% Ús codis QR a les parades	0,7%	9,3%	<b>4,4%</b>
	% Ús aplicació Mou-te	22,2%	31,1%	<b>26,0%</b>

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 21 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 desglossades segons si pertanyen al primer o segon semestre de 2017 i les dades globals de tot el període 2017.

El **35%** dels usuaris de la L21 **utilitzen el servei a diari** o els dies feiners, el 37% utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic. La proporció d'usuaris esporàdics de la L21 és la més baixa de totes les línies analitzades.

La majoria dels usuaris de la L21 utilitzen **títols socials**, principalment targetes de jubilat.

Els usuaris d'aquesta línia són els que menys utilitzen les noves tecnologies per informar-se del servei (47%).

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		1r semestre 2017	2n semestre 2017	2017
<b>Valoració Global</b>	Valoració Mitjana	● 8,37	● 8,34	● <b>8,36</b>
	% Poc Satisfet (<=6)	7,5%	5,1%	<b>6,4%</b>
	% Satisfet (7)	21,8%	20,2%	<b>21,1%</b>
	% Bastant satisfet (8)	20,1%	35,1%	<b>26,5%</b>
	% Molt Satisfet (9 – 10)	50,7%	39,6%	<b>46,0%</b>
<b>Percepció de millora del servei en l'últim any</b>				
	% Ha millorat	16,5%	16,5%	<b>16,5%</b>
	% Està igual	57,7%	67,6%	<b>61,9%</b>
	% Ha mempitjorat	,7%	3,5%	<b>1,9%</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei</b>				
	Compliment d'horaris /puntualitat	● 8,57	● 8,51	● <b>8,54</b>
	Freqüència de pas	● 8,17	● 7,75	● <b>7,99</b>
	Recorreguts	● 8,72	● 8,78	● <b>8,74</b>
	Ubicació de les parades	● 8,71	● 8,86	● <b>8,77</b>
	El preu dels bitllets i abonaments	● 6,99	● 7,86	● <b>7,36</b>
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	● 8,14	● 8,64	● <b>8,36</b>
	Confiança i fiabilitat del servei	● 8,81	● 9,10	● <b>8,93</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'autobús</b>				
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	● 7,95	● 8,48	● <b>8,17</b>
	Netedat interior i exterior	● 8,25	● 8,56	● <b>8,38</b>
	Comoditat del vehicle	● 8,27	● 8,42	● <b>8,33</b>
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	● 8,04	● 8,13	● <b>8,08</b>
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	● 8,10	● 8,40	● <b>8,23</b>
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	● 8,20	● 8,34	● <b>8,26</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a les parades</b>				
	Informació que troba a les parades sobre el servei	● 8,40	● 8,45	● <b>8,42</b>
	Respecte a les parades amb marquesina:			
	Neteja	● 7,65	● 8,00	● <b>7,79</b>
	Confort	● 7,30	● 8,05	● <b>7,59</b>
	Lluminositat	● 7,25	● 8,28	● <b>7,61</b>
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	● 8,36	● 8,48	● <b>8,43</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al tracte</b>				
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	● 8,57	● 8,88	● <b>8,72</b>
	Tracte i atenció dels conductors	● 8,72	● 8,69	● <b>8,71</b>
	Forma de conducció dels conductors	● 8,53	● 8,36	● <b>8,46</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC</b>				
	Pàgina web EMT	● 8,57	● 8,62	● <b>8,59</b>
	Codis QR a les parades	● 8,00	● 8,53	● <b>8,49</b>
	Aplicació mòbil Mou-te	● 8,77	● 8,43	● <b>8,60</b>
<b>Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)</b>				
	% Cap Millora / queixa	57,1%	68,0%	<b>61,7%</b>
	% Freqüència de pas	5,6%	7,2%	<b>6,3%</b>
	% Mobiliari i manteniment de les parades	5,2%	0,3%	<b>3,1%</b>
	% Vehicles	9,6%	0,8%	<b>5,8%</b>
	% Itineraris o recorreguts	2,9%	0,0%	<b>1,7%</b>
	% Informació del servei	2,2%	2,2%	<b>2,6%</b>
	% Preu	4,7%	6,3%	<b>3,9%</b>
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,273	± 0,308	<b>± 0,203</b>

Els usuaris de la L21 valoren el servei de transport públic de Tarragona amb una **puntuació mitjana de 8,4**. Aquests, juntament amb els usuaris de la L6, són els qui millor valoren el servei de l'EMT i gairebé tots els aspectes concrets analitzats. De fet, **el 46%** dels usuaris d'aquesta línia es mostren **molt satisfets** amb el servei i la majoria opina que no s'han produït millores respecte 2016.

Quant al funcionament del servei, els aspectes **millor valorats són la confiança en el servei, els recorreguts i la ubicació de les parades**.

Tots els aspectes relacionats amb els **vehicles** es valoren amb puntuacions mitjanes que superen el 8, destacant-se la **netedat i comoditat** dels mateixos.

Respecte les parades, els usuaris de la L21 valoren força bé la **informació** que troben a les mateixes i els **panells lluminosos** i es mostren lleugerament més crítics amb les parades amb marquesina.

El tracte als Centres d'Atenció al client i el tracte dels conductors es valoren ambdós amb un 8,7 de mitjana. La valoració de la forma de conduir és lleugerament més baixa.

Malgrat que són poques les queixes o suggeriments dels usuaris de la línia 21, les més esmentades fan referència principalment a la **freqüència de pas** i als **vehicles**.

#### 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 10 de dsetembre de 2017  
**RESTA DE LÍNIES**

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		1r semestre 2017	2n semestre 2017	2017
<b>MOSTRA</b>	n=	69	181	<b>250</b>
	Error Mostral Propoció (P=Q=50%)	± 12,0%	± 7,4%	<b>± 6,3%</b>
<b>Sexe</b>	% Homes	19,5%	36,2%	<b>31,6%</b>
	% Dones	79,0%	63,8%	<b>68,0%</b>
<b>Grups d'Edat</b>	% De 16 a 30	37,9%	36,2%	<b>36,7%</b>
	% De 31 a 45	13,3%	15,2%	<b>14,6%</b>
	% De 46 a 65	34,1%	22,2%	<b>25,5%</b>
	% Més de 65	6,2%	24,3%	<b>19,3%</b>
<b>Situació Laboral</b>	% Ocupats	42,7%	36,1%	<b>37,9%</b>
	% Jubilats	27,5%	27,4%	<b>27,4%</b>
	% Estudiants	23,3%	23,5%	<b>23,4%</b>
	% Altres	0,0%	11,2%	<b>8,1%</b>
<b>Zona de residència</b>	% Tarragona centre	32,7%	36,3%	<b>35,3%</b>
	% Torreforta	0,9%	7,3%	<b>5,6%</b>
	% Camp Clar	0,9%	0,6%	<b>0,7%</b>
	% Bonavista	8,7%	1,2%	<b>3,3%</b>
	% St Pere i Sant Pau	5,1%	5,6%	<b>5,4%</b>
	% Altres zones / municipis	51,8%	49,1%	<b>49,8%</b>
<b>Freqüència d'ús de la línia</b>	% Heavy users	65,7%	61,4%	<b>62,6%</b>
	% Usuari freqüent	26,6%	25,2%	<b>25,6%</b>
	% Usuari esporàdic	7,7%	13,1%	<b>11,6%</b>
<b>Tipus de bitllet utilitzat</b>	% Bitllet senzill	14,5%	14,4%	<b>14,4%</b>
	% Títol social	27,5%	28,8%	<b>28,5%</b>
	% Títol integrat	58,0%	56,8%	<b>57,1%</b>
<b>Ús de noves tecnologies</b>	% Ús de noves tecnologies per informar-se del servei	68,6%	55,9%	<b>59,4%</b>
	% Ús pàgina web EMT	59,7%	38,2%	<b>44,1%</b>
	% Ús codis QR a les parades	17,9%	4,2%	<b>8,0%</b>
	% Ús aplicació Mou-te	46,1%	27,1%	<b>32,4%</b>

Per a la resta de línies del servei d'EMT es presenten les freqüències de les principals variables del qüestionari desglossades segons si pertanyen al primer o segon semestre de 2017 i les dades globals de tot el període 2017.

El **62%** dels usuaris de la resta de línies **utilitzen el servei a diari** o els dies feiners, el 25% utilitzen el servei **setmanalment** i la resta fa un ús més esporàdic. La proporció de heavy users és una de les més elevades.

La majoria dels usuaris d'aquestes línies utilitzen **títols integrats**, principalment la targeta 50/45 i la targeta 20/90.

Els usuaris d'aquestes línies són, juntament amb els de la L11, els que més utilitzen les noves tecnologies per informar-se del servei (59%).

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		1r semestre 2017	2n semestre 2017	2017
<b>Valoració Global</b>	Valoració Mitjana	7,72	7,86	<b>7,82</b>
	% Poc Satisfet (<=6)	9,0%	13,1%	<b>12,0%</b>
	% Satisfet (7)	30,5%	20,3%	<b>23,1%</b>
	% Bastant satisfet (8)	41,2%	39,1%	<b>39,7%</b>
	% Molt Satisfet (9 – 10)	19,3%	27,1%	<b>25,0%</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei</b>				
	Compliment d'horaris /puntualitat	8,30	8,56	<b>8,49</b>
	Freqüència de pas	7,10	6,90	<b>6,95</b>
	Recorreguts	8,16	8,13	<b>8,14</b>
	Ubicació de les parades	8,46	8,36	<b>8,39</b>
	El preu dels bitllets i abonaments	6,90	7,46	<b>7,30</b>
	Facilitat per comprar bitllets i abonaments	7,39	8,26	<b>8,00</b>
	Confiança i fiabilitat del servei	8,43	8,76	<b>8,66</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'autobús</b>				
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	8,44	7,99	<b>8,11</b>
	Netedat interior i exterior	7,89	8,07	<b>8,02</b>
	Comoditat del vehicle	8,19	8,02	<b>8,07</b>
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	8,05	7,90	<b>7,9</b>
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	8,40	8,04	<b>8,14</b>
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	8,10	8,00	<b>8,03</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a les parades</b>				
	Informació que troba a les parades sobre el servei	8,18	8,19	<b>8,19</b>
	Respecte a les parades amb marquesina:			
	Neteja	7,81	8,24	<b>8,09</b>
	Confort	7,66	7,91	<b>7,82</b>
	Lluminositat	7,63	7,30	<b>7,44</b>
	Panells lluminosos amb informació sobre el servei	7,34	8,10	<b>7,79</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents al tracte</b>				
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	8,37	8,19	<b>8,24</b>
	Tracte i atenció dels conductors	8,23	8,44	<b>8,38</b>
	Forma de conducció dels conductors	8,21	8,10	<b>8,13</b>
<b>Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC</b>				
	Pàgina web EMT	7,98	8,00	<b>7,99</b>
	Codis QR a les parades	7,92	8,22	<b>8,04</b>
	Aplicació mòbil Mou-te	8,07	8,38	<b>8,26</b>
<b>Propostes de millora (agrupació respostes espontànies)</b>				
	% Cap Millora / queixa	44,2%	52,5%	<b>50,2%</b>
	% Freqüència de pas	17,3%	15,5%	<b>16,0%</b>
	% Mobiliari i manteniment de les parades	2,3%	3,8%	<b>3,4%</b>
	% Vehicles	5,6%	7,5%	<b>7,0%</b>
	% Itineraris o recorreguts	0,0%	0,2%	<b>1,1%</b>
	% Informació del servei	10,1%	4,0%	<b>2,9%</b>
	% Preu	2,9%	7,5%	<b>8,2%</b>
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,272	± 0,205	<b>± 0,166</b>

Els usuaris de la resta de línies analitzades valoren el servei de transport públic de Tarragona amb una **puntuació mitjana de 7,8**, 3 dècimes per sota de la puntuació global del servei.

Quant al **funcionament del servei**, destacar la menor valoració de la **freqüència de pas** i el **preu dels bitllets i abonaments**.

Quant **als vehicles**, la majoria dels aspectes obtenen puntuacions mitjanes d'entre **7,9 i 8,1**. La puntuació més baixa s'atorga al confort del vehicle (7,9)

Respecte **les parades**, la informació que es troba a les mateixes i la neteja de les marquesines són els ítems millor valorats. Comparativament, els usuaris de la resta de línies del servei de transport són els que pitjor valoren els panells lluminosos.

Els aspectes relacionats amb el **tracte i la conducció** es valoren amb notes mitjanes que **superen el 8**.

Aquests usuaris són els que més queixes i suggeriments de millora han realitzat, sobre tot relacionats amb la **freqüència de pas**, el **preu i els vehicles**.

#### Llegenda

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

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

#### línia

#### Comentaris

6

"Algunos buses son antiguos, viejos e incómodos. Deben renovarlos"

"Ampliar servicios de primera hora"

"Bajar el precio de las tarjetas"

6

"Las barandillas son muy altas"

6

"Busos escolares de suport"

6

"Cargar tarjeta en más sitios"

6

"Caro"

6

"Chofer estaba hablando y se equivocó de camino"

6

"Cumplir horarios L6"

"En horario escolar es un abuso. Los niños van con la mochila en la espalda arrasando a la gente. Poner un cartel para que se la quiten y la lleven abajo"

6

"Falta información de horarios nocturnos en web y paradas"

6

"Faltan plataformás en todas las paradas que se puedan"

6

"Más frecuencia en fines de semana para la gente que trabaja"

6

"Se retrasa en fines de semana"

6

"Más refuerzo horas punta de la mañana. Megafonía de las paradas en todos los buses"

6

"Más frecuencia en horas punta"

6

"Más frecuencia L12"

6

"La L54 últimamente no és puntual"

6

"Más freqüència L55 en caps de setmana"

6

"Las líneas del barri Sant Pau que arribin fins a la part vella de Tarragona"

6

"Más frecuencia L22"

6

"Más asientos"

6

"Más asientos"

6

"Más facilidades para recargar la tarjeta"

6

"Más frecuencia, sobretudo en festivos"

6

"Más horario en domingo. En EMT una de las chicas del turno de la mañana es borde."

6

"Más horarios en primera y última hora. El precio del billete es muy caro"

6

"Más marquesinas en Campo Claro. El precio es caro."

6

"Más marquesinas y más limpieza interior."

6

"Más paneles luminosos"

6

"Más paneles luminosos para saber cuanto tardará en llegar"

6

"Más puntos de recarga"

6

"Más puntualidad. "

6

"Más servicio nocturno"

6

"Me parece mal que se adelanten unos minutos y no esperen"

6

"Mejorar el acceso de minusválidos"

6

"Mejorar el trato de algunos conductores."

6

"Menos paradas en Torreforta"

6

"Más freqüència L11 i L12. Que a l'App hi surtin fotos de les parades."

6

"Más marquesines"

6

"Más marquesines. Autobuses vells."

6

"Más marquesines. Bitllets molt cars però, la targeta està bé. Puntualitat."

6

"El L6 y el L54 dan mucha vuelta"

6

"No hay descuento para familias numerosas en los billetes"

6

"Más horarios y alargar la noche hasta las 12 en los nocturnos"

6

"Paradas demasiado cerca. Temperatura alta. Que se esperen en la parada si llegan antes!"

6

"Los buses pasan antes de tiempo."

6

"Hay buses que pasan antes y lo pierdes"

6

"Poca freqüència en caps de setmana. Más marquesines. Más facilitats per a recarregar la targeta."

6

"Por las 5 de la mañana poner buses más seguidos. Tarda media hora de uno a otro."

6

"Por la mañana, a las 8:30 va mucha gente"

6

"El precio del billete es caro"

6

"Preu del bitllet car i més panells lluminosos"

6

"El precio del billete es caro"

6

"El precio es un abuso. Bajaron el gasoil y suben el precio."

6

"Puntualitat"

6

"Quitar los autobuses viejos"

6

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

#### línia

#### **Comentaris**

6	"Recàrregues de la targeta per internet. Ampliar horaris dels nocturns i més prudència dels conductors quan estè carregant un cotxet de bebé."
6	"Recorrido muy largo. Antes había uno directo des de Torreforta. A veces se va antes de tiempo."
6	"Refuerzo en días de mercado y entre las 9 y las 13 h."
6	"Sale puntual pero llega tarde"
6	"Tengo que coger 2 buses del Serrallo a SPSP. No hay directo."
6	"Renovar vehículos viejos "
6	"Más refuerzos a las 3 a la zona universitària "

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

#### línia

8

#### Comentaris

- "Fer dues cues: una per targetes i l'altra per efectiu"
- "Pedir la distribución de líneas con mismos recorridos"
- "En las horas punta del cole va muy lleno"
- 8 "Ajustar los horarios al cole. Más marquesinas"
- 8 "Ampliar días de caducidad de las targeta 100 y que vuelva la línea 1"
- 8 "Els horaris de l'aplicació bé però la resta malament. La conducció d'algun conductor és millorable."
- 8 "Apropar-se més a la vorera quan paren, ja que a vegades hem de saltar"
- 8 "Bajar precio de los billetes. Que es más caro que Madrid y Zaragoza"
- 8 "Bajar precios"
- 8 "Que el bus nocturno funcione igual en horarios en invierno y en verano"
- 8 "Más cuidado a las personas mayores por parte de los chóferes. Que vuelvan a poner línea el 22"
- 8 "Los chóferes deberían preocuparse más por las personas mayores"
- 8 "Colas en atención cliente"
- 8 "Cola en c/Soler. Mucha calefacción en invierno y más frecuencia en fines de semana"
- 8 "Dejen subir a los perritos"
- 8 "El acceso de los carritos debe mejorar"
- 8 "El sentido de las líneas en la web no está claro. Que acepten billetes de 20"
- 8 "Entrada por el medio en todas las líneas"
- 8 Falta letrero información en las paradas de cuanto falta para que llegue bus como en reus
- 8 "Falta WiFi. Es un atraso en el siglo xxi"
- 8 "Más frecuencia en noches y fines de semana"
- 8 "Frenazos"
- 8 refuerzos"
- 8 "L11 i L12 solen agafar de baixada la rebassada. Posar la parada con abans , fa 4 anys"
- 8 "Que pongan avisos por la L8 en la aplicación cuando hay un partido"
- 8 "Quan s'anul·li la L8 pel fútbol i que posin més avisos"
- 8 "Más barandillas para minusválidos"
- 8 "Que se acerque más para bajar"
- 8 "Más frecuencia en primera hora. Me parece muy bien que se pueda entrar por las dos puertas"
- 8 "Más frecuencia el domingo y fines de semana"
- 8 "Más frecuencia L3"
- 8 "Más horarios en fines de semana. Regular mejor la temperatura. Hay chóferes que hablan por el móvil."
- 8 "Más horarios en fines de semana y más paradas en la rambla, como antes."
- 8 "Más lugares para recargar y con más horarios. El precio de las tarjetas es caro."
- 8 "Más marquesinas y más puntualidad en la L8"
- 8 "Más plataformas en las paradas para gente con minusvalía"
- 8 "Más puntos de venta y recarga"
- 8 "Mejorar la atención de algun conductor. Que pongan el botón de la rampa en un lugar más accesible."
- 8 "Mejorar la limpieza y la comodidad"
- 8 "Mejorar el trato de los chóferes con los pasajeros"
- 8 "Més busos i més petits. Freqüència."
- 8 "Més freqüència els caps de setmana"
- 8 "Més informació en festius i en dies que jugui el Nàstic"
- 8 "Més parades L16, L11 y L12 a la zona Pere Martell"
- 8 "Millorar l'atenció"
- 8 "Molesta que pasen antes de la hora y no se esperan entre las 21 y 23 h"
- 8 "Neteja"
- 8 "Al pasar la targeta para hacer trasbordo, no se actualiza. Más puntos recarga y más frecuencia en escola Arrabassada y en horas extraescolares. Han cambiado los horarios cuando el año pasado funcionaba bien."
- 8 "No avisen amb antelació dels canvis de parada"
- 8 "No coincide el horario del cartel con el de la aplicación. El último asiento de 3 plazas es inseguro. Poner otro autobús a las 22:15 que la gente sale del trabajo."
- 8 "No coinciden los horarios de los carteles con los de la web"
- 8 "No coinciden los horarios de los carteles de la parada con los de internet. Los números, además, son pequeños."
- 8 "No le gusta porque se satura"
- 8 "A la parada Joan Fuster hi ha males herbes"
- 8 "El L8 pasa antes de tiempo"
- 8 "Web més actualitzada. Més punts d'informació. Conductors més amables."

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

<u>línia</u>	<b>Comentaris</b>
8	"Más buses a la playa de st Pedro y st Pablo"
8	"A la Plaça de braus no hi ha accessibilitat i no hi ha parades a la zona de Jaume I"
8	"Preu"
8	"Lo de la puerta de en medio es un descontrol. Yo no la uso . Hay chóferes que conducen brusco"
8	"Puntualitat"
8	"Que pase cada 10 minutos. Más frecuencia en fines de semana y más avisos en los días de partido"
8	"La parada de la Rambla nova 105 está mal para los transbordos. No hay sitio para 2 buses"
8	"Recorridos largos. Tambien la L54."
8	"Reforços en hores punta. Conductores desagradables. Accessibilitat. Preu."
8	"La porta del mig no és fiable. La gent es pot colar."
8	"Graduar mejor la temperatura. Contenta de coger el bus antes que el coche y no pagar pàrquing. Muy bien lo subir por la puerta del medio"
8	"Vender targetas en quioscos y poder pagar con tarjeta de crédito"
8	"La web i l'horari no coincideixen"

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

#### línia

#### Comentaris

11

- "No se entiende que se anule por el tiempo"
- "Marcar bé els horaris del nocturn"
- "Aire y luz"
- 11 "Alternativos como el 16 mejor. Que pongan más frecuencia en la línea 11 y más frecuencia en horario nocturno"
- 11 "Ampliación del horario nocturno"
- 11 "Ampliación de servicios en la zona"
- 11 "Avisar de la modificación de los recorridos"
- 11 "Avui he vist un bus petit"
- 11 "Bastantes veces el bus se adelanta y tiene que ir a otra parada"
- 11 "Més marquesines"
- 11 "Bus directe a l'hospital"
- 11 "Difícil acceso para carritos de bebé"
- 11 "Coordinar horarios L11, L 12 y L8 para tener más frecuencia"
- 11 "Crear proyecto de futuro con un funcionamiento más moderno"
- 11 "Cues a Atenció al client. Freqüència."
- 11 "Dificultad con los carritos de bebé y regular mejor la temperatura"
- 11 "Que quiten los buses viejos"
- 11 "Más frecuencia en invierno"
- 11 "Hay pocos el domingo. Más frecuencia"
- 11 "Horario, frecuencia y limpieza"
- 11 "Horarios de la Canonja 3 y 30. Más frecuencia"
- 11 "Que tengan en cuenta los horarios de entrada y salida del instituto para los horarios del bus"
- 11 "Horarios. Retrasos"
- 11 "L 11 cada 20 minuts. Més frecuencia. El preu del bitllet és car"
- 11 "Que empiece antes la L16"
- 11 "Lluminositat"
- 11 "Los avisos en boscos estan fatal"
- 11 "Marquesines i més freqüència"
- 11 "Más buses en verano"
- 11 "Más frecuencia"
- 11 "Más frecuencia"
- 11 "Más frecuencia"
- 11 "Más frecuencia"
- 11 "Más frecuencia"
- 11 "Más frecuencia"
- 11 "Más frecuencia de buses"
- 11 "Más frecuencia domingo y más paradas C/Oraneta"
- 11 "Más frecuencia por las noches"
- 11 "Más frecuencia en fines de semana"
- 11 "Más frecuencia L11"
- 11 "Más frecuencia y más marquesinas en boscos. Tarjetas caras"
- 11 "Más frecuencia para ir a boscos"
- 11 "Más frecuencia y más marquesinas en boscos"
- 11 "Más frecuencia y menos aire"
- 11 "Más frecuencia. Las colas para recargar son tercermundistas y tramitar por internet difícil y lento. Pasé miedo de veces porque el chófer corría mucho"
- 11 "Más frecuencia y más nocturno en invierno. Ubicar mejor las paradas en la gasolinera."
- 11 "Más frecuencia de servicios"
- 11 "Más horario nocturno"
- 11 "Más marquesinas"
- 11 "Más sitios para cargar tarjetas"
- 11 "Mejor regulacion de la temperatura y más aproximación a la acera en las paradas"
- 11 "Mejorar precios. Informar mejor de los horarios nocturnos y más frecuencia en general."
- 11 "Més busos nocturns"
- 11 "Més freqüència"
- 11 "Més freqüència"
- 11 "Més freqüència"
- 11 "Més freqüència"

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

<u>línia</u>	<b>Comentaris</b>
11	"Més freqüència L11"
11	"Més freqüència en caps de setmana"
11	"Més freqüència en caps de setmana. Van treure el bus que anava a l'hospital que anava molt bé"
11	"Més freqüència en hores punta"
11	"Més freqüència en hores punta. En hores escolars està saturat. Preu."
11	"Més freqüència a primera hora a la L8"
11	"Més freqüència. Més horaris als caps de setmana"
11	"Más horarios en fines de semana y festivos. Nos tienen olvidados en boscos. Si hubiera más frecuencia no coger coche para ir a trabajar. Tarda más en llegar que de Reus a Tarragona."
11	"Més parades"
11	"Millorar l'aplicació."
11	"Mismo recorrido antes"
11	"Marquesines"
11	"Més freqüència en nits i caps de setmana"
11	"Poner más altillos y marquesinas en todas las paradas de inicio y final de recorrido"
11	"Poner un autobús más continuo"
11	"Preus. Poca varietat de targetes"
11	"Primer bus de matí més aviat i més freqüència en caps de setmana"
11	"Que llegue al hospital"
11	"Que pase más seguido y tambien los fines de semana "
11	"Que pasen cada 20 minutos y poner otro a las 23 horas"
11	"Que pasen cada 20 minutos"
11	"Regular mejor la temperatura"
11	"Revisar l'aire acondicionat sobretot a l'estiu porque està molt alt"
11	"Si hubiera más frecuencia habría más usuarios. Poner más buses en horas puntas y que vayan semidirectos. Si lo cogiera el plana o monbus ya veríamos cambios."
11	"Tendría que mejorar la L11 en todo"
11	"Tornar a posar les parades que han tret del centre de la ciutat"



## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

#### línia

#### Comentaris

21

"Más frecuencia en fines de semana"

"A veces pasa antes de tiempo"

"Mejorar el acceso para minusválidos"

21

"Acceso para carritos de bebé. Precio más económico y que no caduque el plástico. Que respeten su horario de"

21

"Acercarse más a la acera"

21

"Acercarse más a la acera. Los coches aparcan en la misma parada"

21

"El aire está a tope"

21

"Algunos autobuses pasan antes de hora y no esperan. La conductora de esta línea muy bien y puntual"

21

"Los materiales de los asientos son sucios y pegajosos"

21

"Els busos no esperen (puntualitat)"

21

"Canvis en el sistema de pagament. Targeta de crèdit per exemple"

21

"Car"

21

"Los carteles con los horarios son pequeños y deberían estar más bajos. Faltan plataformás en paradas"

21

"Quan hi ha cotxes en doble fila no es pot apropar vorera"

21

"Cuando cambio de línea tengo que esperar mucho. No van sincronizados"

21

"Desde que estoy jubilada lo uso más y todo muy bien. Los chóferes muy majos"

21

"Dir les parades per l'altaveu i que fiqui el recorregut. Més freqüència"

21

"Més freqüència dissabte matins per anar a comprar (L8 i L21)"

21

"ECHO de menos la linea 2"

21

"El teléfono de atención al cliente de la parada de la plaza de los carros está equivocado, pone 905 en lugar de"

21

"Que els horaris es compleixin"

21

"Horarios en papel para personas mayores"

21

"L 11 más a menudo"

21

"Poner autobús de la L23 más grande, ya que hay mucha gente que va al hospital"

21

"Problemás para sentarse en la L23 porque traen el bus pequeño. La gente mayor se cae"

21

"Una parada más entre els garrofers i la òptica a la L22"

21

"Que pongan por la mañana el autobus grande en la L23"

21

"Más frecuencia L54 en horas punta"

21

"Muy bien lo de entrar por la puerta del medio en la L8. Ponerlo en todos."

21

"Manca de busos"

21

"Marquesinas"

21

"Marquesinas y temperatura"

21

"Más frecuencia a la L41"

21

"Más frecuencia en fines de semana por el centro de la ciudad"

21

"Más limpieza"

21

"Más marquesinas. La L8 ha mejorado mucho. Más recorrido de la línea del Serrallo"

21

"Más nocturno"

21

"Más paneles luminosos"

21

"Mejorar la plataforma para bajar"

21

"Más sitio de venta y carga de la tarjeta. Que bajen precios."

21

"Me gustaba más el antiguo horario: salidas a y media y en punto. La 21 y la 41 se solapan en cuanto a horarios."

21

"Mejorar la información en el Centro de atención al cliente. Precio reducido para parados"

21

"Más refuerzo en la L42"

21

"Millorar la puntualitat de la L21. "

21

"Se quedan demasiado separados de la acera"

21

"Modernizar la flota, que las rampas funcionen, y más frecuencia de buses"

21

"No se acercan suficiente a la acera para bajar. Como somos "yayos" algunos chóferes son maleducados pero otros son para darles besos."

21

"Para ir al club náutico para en pl dels Carros porque el L22 no pasa muy seguido aunque pare más cerca"

21

"Parada del centenario. Marquesinas."

21

"Preus bitllet. Puntualitat L54. El bus no sempre s'espera."

21

"Que aprofitin els espais"

21

"Las rampas de los autobuses viejos"

21

"Suport al migdia"

21

"No hay devolución del importe de la tarjeta si no la gastas. No es justo."

21

"Que el 22 nocturno vuelva más tarde"

21

"A la web no posa festius i a l'app no posa horaris"

21

"Wifi"

21

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

#### línia

54

#### Comentaris

"Más horarios en la primera hora de la mañana de festivos"

"El acceso de minusválidos está fatal. El billete es caro. Y depende del conductor la seguridad y la temperatura"

"Augmentar horaris"

"Autobus de reforç. Que tanquin les marquesines. Que el preu del bitllet sigui per trams i que es puguin carregar l

54 targetes des de dins del bus"

54 "Autobus L23 més gran. Sempre és mini i la gent gran va dreta i no pot ser"

54 "Billete caro"

54 "El billete es caro. Faltan más conexiones con el bus de la playa"

54 "El Bono bus es difícil de recargar por eso compro el otro bono de los quioscos"

54 "Caos en la calle, mucho tránsito y no se puede aparcar"

54 "Letra más grande en los carteles. Caro."

54 "Cartells amb la lletra més gran"

54 "De san Pedro autobús para playas"

54 "Poca frecuencia los domingos. Se llena el autobús y deja gente abajo. Colas en estación autobuses"

54 "Los jubilados abusan del servicio que nosotros pagamos"

54 "Más horarios en fin de semana y por la noche"

54 "Frecuencia en fines de semana"

54 "Que la rampa para minusválidos funcione todos los días"

54 "Ha baixat"

54 "Lletra mássa petita als horaris. Accessibilitat"

54 "En las horas punta se está como sardinas"

54 "En hores punta va ple i no deixan entrar més gent tot i que ha millorat. El fet d'entrar pel mig a la L8, superbé"

54 "El recorrido de la L54 es muy largo, sobretodo los días de mercado"

54 "Més freqüència a L55. Trajecte molt llarg perquè faig transbord del 54 al 55"

54 "Recorregut de la L54 molt llarg"

54 "Letra demasiado pequeña en las paradas. Poca frecuencia en fines de semana. Más marquesinas. Bus circular"

54 "L12 fatal por horarios y paradas. Las tarjetas de 50 son pocos viajes y las de 100 demasiados. Falta algo intermec

54 "Problemás de seguridad con los carritos de bebé tanto para acceder, como en posición una vez en marcha"

54 "Molt ple pels matins i el migdia a la parada de l'Eroski"

54 "Marquesinas"

54 "Marquesinas en todas las paradas"

54 "Más autobuses nocturnos"

54 "Más frecuencia en domingo"

54 "Más frecuencia en horario escolar"

54 "Más frecuencia"

54 "Más frecuencia por la noche del 6"

54 "Más horarios en la L30. La targeta es cara."

54 "Más horarios en la Floresta"

54 "Más limpieza en asientos"

54 "Asientos más limpios"

54 "Más marquesinas en st Pedro y st Pablo"

54 ""Más marquesinas y más buses en fines de semana."

54 "Más paneles luminosos"

54 "Más puntos de recarga para la targeta joven. Más refuerzo por la mañana en la L54"

54 "Más puntualidad en la L6 y la L54"

54 "Mejorarla calidad del servicio, de trato y la conducción. Facilitar la recarga de la tarjeta"

54 "Mejorar la temperatura del bus"

54 "Més busos per la nit i els caps de setmana"

54 "Més marquesines. Freqüència. Informació a dalt del bus."

54 "Més a les nits. Tornar a posar el 83."

54 "El billete sencillo es muy caro. Hay retrasos en el primer servicio de la mañana."

54 "La neteja és culpa de les persones. Freqüència en caps de setmana. Marquesines."

54 "Los horarios de las paradas no se ven"

54 "El precio del billete es caro"

54 "El precio de los billetes de niños tendría que ser más barato. Hace años era así."

54 "Puntualidad y que no se vayan antes de la hora"

54 "Puntualitat i conducció"

54 "Que llegue a Pallaresos"

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

<u>línia</u>	<b>Comentaris</b>
54	"Refuerzos en horario de cole"
54	"Renovar autobuses y horarios. Por la tarde van muy llenos."
54	"Las sillas de ruedas no caben cuando hay carritos de bebé. Lo tendría que tener en cuenta el chófer."
54	"La tarjeta de 100 es muy cara para jóvenes y el sencillo también"
54	"Tarjeta económica para estudiantes"
54	"Antes estaba una parada en la tienda de coches mercedes "
54	"Mejorar la web. No se navega bien y es difícil."
54	"Mejorar la web y la aplicación. Son poco intuitivas."

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

<u>línia</u>	<b>Comentaris</b>
Resta	"Que pongan servicio el sábado. El 3 da mucha vuelta"
Resta	"Posar serveis mínims per vacances "
Resta	"Actualización de la información del servicio de refuerzo en las paradas"
Resta	"Amoldar el precio del viaje al trayecto"
Resta	"Ampliación de la letra en la información de las paradas y en la aplicación. Más buses a la hora de entrada de los colegios"
Resta	"Antes me iba mejor la 97. Ahora en el barrio pasa cada 45 min y antes era cada 15 minutos"
Resta	"Que la aplicación avise de retrasos"
Resta	"Más información de paradas en la aplicación y la web, y que las marquen en el mapa. En los horarios del panel no sale L30 y L3"
Resta	"Arreglar las rampas para la gente mayor"
Resta	"Renovar seients. Estant bruts"
Resta	"Autobús directo a Gavarres y a St. Pere i St Pau. Mucha gente trabaja y tiene que hacer trasbordo"
Resta	"Autobuses más grandes"
Resta	"Autobuses más grandes"
Resta	"Aviso de retrasos en L30 y L3"
Resta	"Bus entre les 9:45 i les 10:45"
Resta	"Buses más grandes"
Resta	"Me da miedo que los choferes hablen con los pasajeros"
Resta	trasbordos"
Resta	"Que el conductor avise a los jovenes de la musica alta. Rotación autobuses viejos. Limpieza diaria en los autobuses y ambientador. La información en las paradas no está actualizada. El precio es excesivo. Las marquesinas no cubren de la lluvia, ni dan sombra"
Resta	"Los conductores no pueden hablar con la gente"
Resta	"El 23 es muy pequenyo y se queda corto"
Resta	"El bus se queda muy pequeño"
Resta	"El bus se queda pequenyo ante la necesidad de pasajeros"
Resta	"El recorrido del bus debería llegar hasta Colon"
Resta	"El teléfono de atención al cliente debería ser gratuito"
Resta	"Més busos entre les 8 i les 9"
Resta	"Falta el ultimo horario nocturno en la aplicación. No se entiende"
Resta	"En fines de semana no hay la L55. Que pongan alguno"
Resta	ciudad"
Resta	"Más limpieza asientos"
Resta	Horas punta a las 3 poner refuerzo
Resta	"Que se vea mejor la información de horarios en las paradas"
Resta	"La información del nocturno no se entiende en la web, ni en el google maps. Mucha cola en atención al cliente que pongan una persona más."
Resta	"Intentar compaginar horarios con la Renfe"
Resta	"L 12 más frecuencia y puntualidad"
Resta	"Más frecuencia"
Resta	"Intercalar horarios de L11 i L12"
Resta	"Més puntual y més freqüència cap al final del dia de la L12"
Resta	"L12 nocturno y más frecuencia"
Resta	"L30 y L3 dan mucha vuelta. Que el 54 llegue hasta la Canonja. Servicio en fines de semana de la L30. Más lugar para recargar la jove"
Resta	"La L6 se adelanta"
Resta	"Limpieza de los asientos y más frecuencia"
Resta	"La L8 parece un bus escolar. A las horas de ir a trabajar está lleno de críos. Más frecuencia y precio más barato para estudiantes"
Resta	"Línia des de l'estació de tren fins al complex educatiu"
Resta	"Los buses son demasiado pequeños"
Resta	"Que els conductors no parlin amb la gent. Es un perill"
Resta	"Los conductores muy bien. Es la gente no tienen paciencia"
Resta	"Más asientos para la gente mayor. En los paneles no salen todas las lineas. En Colon pasan coches cuando solo para buses"
Resta	"Más buses de esta línea"
Resta	"Más frecuencia"

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

<u>línia</u>	<b>Comentaris</b>
Resta	"Más frecuencia"
Resta	"Más frecuencia"
Resta	"Más frecuencia"
Resta	"Más frecuencia de buses"
Resta	"Más frecuencia de buses"
Resta	"Más frecuencia de buses"
Resta	"Más frecuencia de buses"
Resta	"Más frecuencia de buses"
Resta	"Más frecuencia de buses y más puntos de recarga de bonos"
Resta	"Más frecuencia en la estación"
Resta	"Más frecuencia de servicio"
Resta	"Más frecuencia en fines de semana"
Resta	"Más frecuencia en horario lectivo"
Resta	"Más frecuencia en horario lectivo"
Resta	"Más frecuencia L34, noches y fines de semana"
Resta	"Más frecuencia en fines de semana"
Resta	"Más frecuencia en fines de semana. Parada más cerca del mercado en c/Colon"
Resta	"Más frecuencia L41 para estudiantes"
Resta	"Más frecuencia L41"
Resta	"Más frecuencia. Antes había más frecuencia en el 34"
Resta	"Más frecuencia y más métodos de recarga del bono. Online por ejemplo"
Resta	"Más frecuencia y más paradas"
Resta	"Más frecuencia y más puntos de recarga del bono"
Resta	"Más frecuencia y más puntos de recarga del bono"
Resta	"Más frecuencia y más revisores"
Resta	"Més freqüència. Més opcions de targetes de viatges i preus"
Resta	"Más horario de paso"
Resta	"Información más actualizada en la página web en caso de incidencias que afecten al servicio"
Resta	"Más limpieza en los autobuses"
	"Más marquesinas sobretodo en el acueducto romano. Desinfección anual de los asientos. La limpieza en gener
Resta	es deficiente. Recorridos más eficaces y más frecuencia."
Resta	"Más marquesinas en la Canonja"
Resta	"Más marquesinas en zona de la mora"
	"Más paneles luminosos con los horarios. Poder recargar tarjeta en cajeros. Habilitar app o GPS para saber dond
Resta	está el autobús. Más contratación de chóferes. Poner cinturones"
Resta	"Más paneles luminosos, más frecuencia para la Universidad por las mañanas"
Resta	"Más paneles luminosos. Recargar tarjetas en bancos. App o GPS para saber por donde va el bus. Poner cinturor
Resta	"Más paradas cerca del ambulatorio y ampliar el horario nocturno. Mucha cola en atención cliente"
Resta	"Más puntuales"
Resta	"Más frecuencia"
Resta	"La megafonía y el cartel luminoso dentro bus no van. Regular la temperatura y la calefacción"
Resta	"Mejorar el acceso para la gente mayor"
Resta	"Mejorar el aire acondicionado y la limpieza."
Resta	"Mejorar el trato de los chóferes"
Resta	"Que mejoren los autobuses. Este es viejo."
Resta	"Més freqüència"
Resta	"Més freqüència"
Resta	"Més freqüència a les 2"
Resta	"Más horarios y mantener el recorrido entero en los nocturnos"
Resta	"Más información en los palos. La App no funciona bien."
Resta	"Más horarios por la noche"
Resta	"Més parades a més llocs però que no estiguin tant juntes."
Resta	"Millorar la temperatura"
Resta	"No hay cinturones de seguridad"
Resta	"El precio de la tarjeta es caro. Más buses en fines de semana, que va mucha gente a las gabarres."
Resta	"Puntualidad L6. Bajar el precio del billete y el de las targetas"
	"Que se mejore el QR porque no va sincronizado. Caps de semana més freqüència a L12 i L11. Ampliar l'horari de
Resta	nocturn entre setmana."

## S'inclou el llistat literal dels comentaris rebuts per part dels usuaris del servei

### Usuari de la

<u>línia</u>	<b>Comentaris</b>
Resta	"Que atrasen un poco el de las 18:28"
Resta	"Que llegue antes de las 8, sino se acumula mucha gente"
Resta	"Que se acercan más a la acera"
Resta	"Que se preocupen de que no estén ocupadas las paradas por vehículos privados"
Resta	"Que vingui dissabtes i diumenges"
Resta	"Que vingui el revisor en hores puntuals"
Resta	"Que vuelvan los buses grandes"
Resta	"Quitar los autobuses viejos"
Resta	"Quitar los autobuses viejos"
Resta	"Quitar los autobuses viejos"
Resta	"Recargar tarjeta en más puntos. Más frecuencia a partir de las 20:00 hasta las 22:00. Dejaría el 30."
Resta	"Regular mejor la temperatura y más puntos de recarga. Más frecuencia en horario escolar."
Resta	"Restituir parada de Solimar"
Resta	"Retirar el busos vells. Temperatura alta tant a l'hivern com a l'estiu."
Resta	"Revisar las rampas"
Resta	"Seients mal aprofitats. Més busos"
Resta	"Semáforos en la parada de la Cala Romana para cruzar"
Resta	"Poner más sitios de recarga para la Targeta joven"