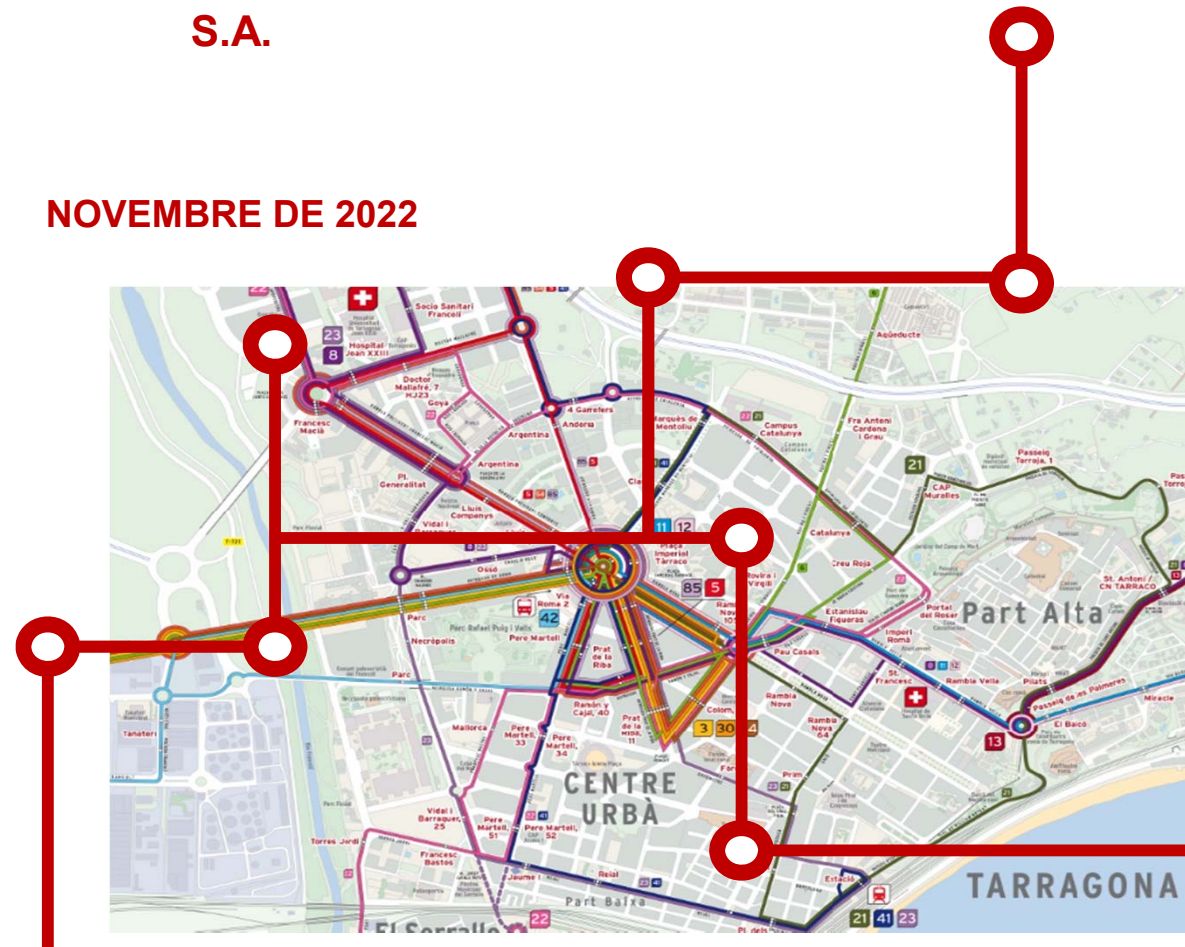


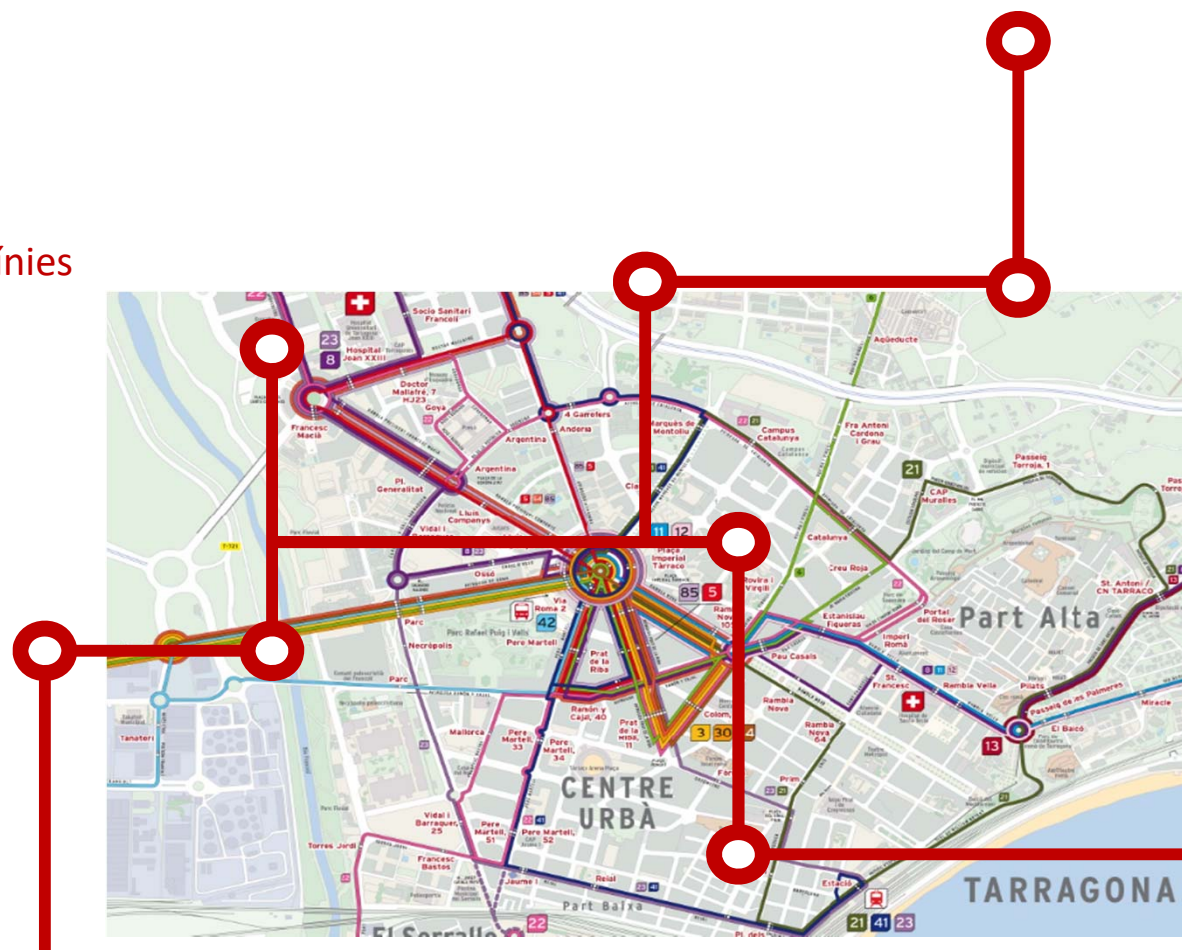
ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS USUARIS I USUÀRIES DELS SERVEIS QUE REALITZA L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS PÚBLICS DE TARRAGONA S.A.

NOVEMBRE DE 2022



ÍNDEX

- ➔ Comparativa línies
- ➔ Evolutiú L6 + L54
- ➔ Evolutiú L6
- ➔ Evolutiú L8
- ➔ Evolutiú L54
- ➔ Evolutiú Resta de línies
- ➔ Expectatives
- ➔ Covid-19
- ➔ Mobilitat



FITXA TÈCNICA

ÀMBIT DE LA INVESTIGACIÓ	CIUTAT DE TARRAGONA
UNITATS DE MOSTREIG	PERSONES USUÀRIES DEL SERVEI DE TRANSPORT PÚBLIC DE VIATGERS EN AUTOBÚS DE L'EMT
TÈCNICA D'INVESTIGACIÓ	ENQUESTA PRESENCIAL I TELEFÒNICA
DISSENY MOSTRAL	MOSTREIG ESTRATIFICAT PER LÍNIA DE TRANSPORT
MIDA DE LA MOSTRA I ERROR MOSTRAL	S'HA REALITZAT UN TOTAL DE 1050 ENQUESTES (850 PRESENCIALS AMB 200 TELEFÒNIQUES), EL QUE SUPOSA UN ERROR PER A DADES GLOBALES DE $\pm 3,02\%$ SOTA SITUACIÓ DE MÀXIMA INCERTESA ($p=q=0,5$), AMB UN NIVELL DE CONFIANÇA DEL 95%
ÀMBIT TEMPORAL DE RECOLLIDA DE LA INFORMACIÓ	NOVEMBRE DE 2022
EMPRESA ENCARREGADA DE REALITZAR ELS TREBALLS	COTESA



DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA		L6	L8	L54	L3	L5	L11	L12	L13	L21	L22	L23	L30	L34	L41	L42	L55	L85	GOBAL
MOSTRA	n=	198	98	217	47	30	32	30	2	14	33	9	26	32	28	17	1	36	850
	Error Mostral Proporción p=q=50%	± 6,96	± 9,9%	± 6,65%	± 14,29%	± 17,89%	± 17,32%	± 17,89%	± 69,3%	± 26,19%	± 17,06%	± 32,67%	± 19,22%	± 17,32%	± 18,52%	± 23,77%	± 69,3%	± 16,33%	± 3,36
Sexe	% Homes	54,55%	27,55%	40,09%	44,68%	46,67%	40,63%	26,67%	50,00%	35,71%	39,39%	22,22%	57,69%	40,63%	60,71%	82,35%	100,00%	22,22%	43,2%
	% Dones	45,45%	72,45%	59,91%	55,32%	53,33%	59,38%	73,33%	50,00%	64,29%	60,61%	77,78%	42,31%	59,38%	39,29%	17,65%	0,00%	77,78%	56,8%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	31,82%	30,61%	34,56%	21,28%	0,00%	9,38%	50,00%	0,00%	14,29%	27,27%	0,00%	11,54%	18,75%	89,29%	70,59%	0,00%	5,56%	30,0%
	% De 31 a 45	43,94%	43,88%	43,78%	46,81%	60,00%	40,63%	23,33%	100,00%	35,71%	21,21%	55,56%	50,00%	31,25%	7,14%	17,65%	100,00%	50,00%	41,3%
	% De 46 a 65	16,67%	16,33%	15,67%	14,89%	33,33%	15,63%	13,33%	0,00%	7,14%	24,24%	11,11%	38,46%	28,13%	0,00%	11,76%	0,00%	22,22%	17,4%
	% Més de 65	7,58%	9,18%	5,99%	17,02%	6,67%	34,38%	13,33%	0,00%	42,86%	27,27%	33,33%	0,00%	21,88%	3,57%	0,00%	0,00%	22,22%	11,3%
Ús de noves tecnologies	% Ús pàgina web EMT	4,55%	6,12%	3,69%	14,89%	16,67%	9,38%	3,33%	0,00%	0,00%	9,09%	0,00%	15,38%	0,00%	10,71%	11,76%	0,00%	5,56%	6,24%
	% Ús pàgina APP	78,79%	83,67%	82,95%	80,85%	83,33%	59,38%	70,00%	100,00%	35,71%	72,73%	77,78%	80,77%	71,88%	85,71%	94,12%	100,00%	83,33%	79,29%
	% Ús Codi QR	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,85%	0,00%	10,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%
Motiu pel qual utilitza el transport públic																			
	Servei adequat a les meves necessitats.	59,09%	58,16%	50,23%	68,09%	70,00%	71,88%	46,67%	50,00%	50,00%	63,64%	66,67%	30,77%	56,25%	46,43%	52,94%	0,00%	58,33%	56,12%
	No tinc carnet	18,18%	20,41%	25,35%	31,91%	20,00%	15,63%	33,33%	50,00%	28,57%	12,12%	11,11%	26,92%	28,13%	60,71%	52,94%	0,00%	25,00%	24,47%
	No tinc cotxe / cotxe disponible	24,24%	18,37%	25,35%	27,66%	13,33%	28,13%	16,67%	0,00%	35,71%	12,12%	0,00%	26,92%	31,25%	64,29%	41,18%	0,00%	16,67%	24,59%
	És còmode	40,91%	43,88%	35,48%	42,55%	20,00%	50,00%	70,00%	0,00%	57,14%	36,36%	33,33%	53,85%	43,75%	21,43%	41,18%	0,00%	36,11%	40,12%
	És econòmic.	33,33%	37,76%	29,03%	48,94%	20,00%	15,63%	46,67%	0,00%	14,29%	33,33%	33,33%	53,85%	34,38%	32,14%	17,65%	0,00%	36,11%	32,94%
	Trigo menys temps en transport públic.	30,30%	59,18%	26,27%	27,66%	3,33%	12,50%	23,33%	50,00%	14,29%	45,45%	66,67%	23,08%	15,63%	17,86%	17,65%	100,00%	22,22%	29,65%
	Per problemes amb l'aparcament del vehicle	6,06%	12,24%	18,43%	21,28%	13,33%	15,63%	40,00%	0,00%	0,00%	12,12%	22,22%	15,38%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	13,89%	13,18%
	Turisme	0,00%	1,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	0,47%
	Altres	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,13%	0,00%	0,00%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
Freqüència d'ús del títol de transport																			
	Diàriament (dilluns a divendres)	28,79%	33,67%	47,47%	46,81%	26,67%	31,25%	63,33%	0,00%	21,43%	18,18%	22,22%	23,08%	3,13%	35,71%	64,71%	0,00%	11,11%	34,71%
	Varies vegades a la setmana	36,36%	47,96%	33,18%	38,30%	56,67%	56,25%	26,67%	0,00%	28,57%	51,52%	22,22%	38,46%	31,25%	57,14%	23,53%	0,00%	66,67%	39,88%
	Una vegada a la setmana	15,15%	5,10%	3,23%	14,89%	0,00%	0,00%	6,67%	0,00%	7,14%	0,00%	11,11%	7,69%	6,25%	3,57%	0,00%	0,00%	5,56%	7,06%
	Alguna vegada al mes	0,00%	0,00%	0,92%	0,00%	3,33%	0,00%	0,00%	50,00%	7,14%	9,09%	0,00%	0,00%	9,38%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	1,41%
	Ocasionalment	18,18%	13,27%	15,21%	0,00%	13,33%	12,50%	3,33%	50,00%	35,71%	21,21%	44,44%	30,77%	50,00%	3,57%	11,76%	0,00%	16,67%	16,59%
Tipus de bitllet																			
	Bitllet senzill	9,09%	3,06%	7,83%	4,26%	13,33%	9,38%	13,33%	50,00%	28,57%	15,15%	0,00%	11,54%	15,63%	0,00%	11,76%	100,00%	16,67%	9,18%
	Targeta integrada	71,21%	80,61%	76,96%	68,09%	70,00%	53,13%	70,00%	50,00%	42,86%	57,58%	66,67%	88,46%	56,25%	96,43%	76,47%	0,00%	55,56%	71,88%
	Targeta social	18,18%	15,31%	14,29%	27,66%	16,67%	37,50%	16,67%	0,00%	28,57%	27,27%	33,33%	0,00%	25,00%	3,57%	11,76%	0,00%	27,78%	18,12%

Llegenda Valor més baix Valor més alt

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 línies

La presència de dones és major que d'homes en alguns casos. Per edats el grups més nombrosos són els de 16 a 30 anys o el de 31 a 45 anys, Cal assenyalar que la crisi sanitària derivada de la Covid ha pogut generar modificacions en el tipus d'usuari habitual en les línies.

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		L6	L8	L54	L3	L5	L11	L12	L13	L21	L22	L23	L30	L34	L41	L42	L55	L85	GLOBAL
Valoració Global	Valoració Mitjana	8,55	8,51	8,47	8,23	8,37	7,91	8,33	7,50	8,00	8,45	8,78	8,27	8,59	8,21	7,82	7,00	8,36	8,41
	% Poc Satisfet (<=6)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	3,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,88%	0,00%	0,00%	0,5%
	% Satisfet (7)	1,52%	1,02%	3,69%	19,15%	10,00%	25,00%	10,00%	50,00%	21,43%	0,00%	0,00%	7,69%	3,13%	21,43%	17,65%	100,00%	0,00%	6,1%
	% Bastant satisfet (8)	48,48%	48,98%	53,92%	38,30%	43,33%	40,63%	46,67%	50,00%	57,14%	45,45%	22,22%	57,69%	34,38%	39,29%	64,71%	0,00%	63,89%	48,9%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	50,00%	50,00%	42,40%	42,55%	46,67%	28,13%	43,33%	0,00%	21,43%	51,52%	77,78%	34,62%	62,50%	39,29%	11,76%	0,00%	36,11%	44,5%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei																			
	Horaris	9,02	8,47	8,75	8,04	8,03	7,94	7,90	7,50	7,93	8,52	8,22	7,73	8,41	8,86	6,82	6,00	7,97	8,51
	Puntualitat dels autobusos	8,23	8,99	8,68	8,23	8,53	8,50	8,63	9,00	8,36	9,15	9,00	8,77	8,94	8,32	8,82	6,00	8,69	8,59
	Recorregut	8,82	8,44	8,54	7,98	8,47	8,16	8,23	7,50	8,21	8,88	8,33	8,00	8,34	9,18	8,18	7,00	8,22	8,51
	Freqüència de pas de l'autobús	8,95	8,25	8,50	7,82	7,60	7,44	7,33	7,00	7,93	8,24	8,00	7,81	8,03	8,89	6,88	6,00	7,47	8,29
	Preu dels bitllets i/o abonament	8,60	8,68	8,65	8,79	8,03	8,91	8,43	7,50	8,64	8,67	8,22	8,54	8,44	8,43	8,65	10,00	8,06	8,58
	Facilitat per a comprar els bitllets	9,12	9,01	9,09	8,68	8,73	9,13	8,90	9,50	9,07	9,30	8,67	8,88	9,19	9,43	8,88	10,00	8,97	9,05
	Confiança i fiabilitat del servei	8,88	8,82	8,86	8,64	8,47	8,56	8,70	8,50	8,64	8,91	8,67	8,50	8,91	9,25	8,53	8,00	8,92	8,81
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús																			
	Facilitat per pujar i baixar de l'autobús (accessibilitat)	8,50	8,46	8,47	8,32	8,13	8,00	8,13	7,50	8,00	8,48	8,11	8,19	8,50	9,04	7,94	8,00	8,17	8,40
	Neteja i manteniment de l'autobús (estat)	8,35	8,36	8,34	8,23	8,33	7,66	8,33	7,50	7,79	8,45	8,44	8,27	8,38	8,46	7,65	8,00	8,28	8,29
	Comoditat de l'autobús (seients i espai)	7,97	8,16	7,86	8,02	8,13	7,56	8,27	8,00	7,21	8,36	8,56	8,12	8,31	7,61	7,18	8,00	7,92	7,96
	Confort de l'autobús (il·luminació, temperatura)	8,44	8,33	8,28	7,83	8,43	7,66	8,13	8,50	7,86	8,39	8,56	8,19	8,59	8,07	7,94	8,00	8,14	8,26
	Seguretat en el vehicle (agafadors, baranes)	8,67	8,53	8,54	8,17	8,50	8,16	8,33	8,50	8,57	8,91	8,89	8,62	8,63	8,50	7,94	8,00	8,61	8,54
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	8,95	8,94	9,01	9,00	8,77	8,50	8,33	8,00	8,71	9,09	9,22	8,81	8,78	9,46	8,41	9,00	9,06	8,93

Valoracions d'aspectes referents a les parades

Ubicació de les parades	8,50	8,47	8,69	8,32	8,17	8,22	8,17	8,00	8,50	8,48	8,00	8,46	8,53	8,68	8,35	7,00	8,31	8,49
Informació disponible a les parades (horaris, preus, et	8,92	8,94	8,98	8,81	8,80	8,53	8,63	7,50	8,71	8,94	9,33	9,00	8,69	9,21	8,65	8,00	9,06	8,90
Neteja i manteniment de les parades	8,29	8,18	8,27	7,89	8,17	7,50	8,13	7,50	7,79	8,24	8,22	8,19	8,34	8,39	8,12	7,00	8,44	8,20
Confort de les parades	8,08	8,13	8,03	7,96	7,93	7,52	8,17	7,00	7,93	8,03	8,33	7,96	8,09	8,00	8,00	7,00	7,97	8,03
Il·luminació de les parades	8,30	8,28	8,27	7,91	8,03	7,69	7,73	7,50	7,93	8,39	8,11	7,92	8,53	8,04	7,82	7,00	8,17	8,18
Informació sobre el servei en els Panells Il·luminosos	8,36	8,55	8,25	8,26	8,37	7,13	7,27	7,00	7,93	8,45	8,22	8,27	8,28	8,29	8,00	5,00	8,64	8,25

Valoracions d'aspectes referents al tracte

Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	8,71	8,56	8,59	8,47	9,00	8,28	8,77	8,50	8,57	8,70	9,11	8,77	8,94	8,39	8,29	8,00	8,72	8,64
Tracte i atenció dels conductors	8,65	8,54	8,51	8,51	8,87	8,31	8,87	8,00	8,50	8,64	8,89	8,50	8,88	8,54	8,29	8,00	8,64	8,59
Forma de conducció dels conductors	8,58	8,50	8,48	8,36	8,30	8,34	8,63	8,00	8,29	8,64	8,78	8,42	8,69	8,61	8,35	9,00	8,64	8,51

Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC

Pàgina web EMT	8,67	9,17	8,75	9,43	9,60	8,67	8,00			9,00		8,50		8,00	8,00		9,00	8,87
Serveis de codis QR												10,00		8,00				8,50
App ETMOU	8,92	8,85	8,86	8,71	9,20	8,89	8,81	8,00	9,00	8,83	9,29	9,19	8,78	9,33	9,25	10,00	8,73	8,91
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,069	± 0,089	± 0,075	± 0,132	± 0,144	± 0,194	± 0,226	± 0,542	± 0,253	± 0,161	± 0,237	± 0,160	± 0,141	± 0,158	± 0,191	± 0,000	± 0,120	± 0,053

Llegenda	Valor més baix	Valor més alt
	9,00	Notes per sobre de 8
	7,00	Notes entre 6 i 8
	5,00	Notes per sota de 6

Els usuaris valoren el servei de transport públic de Tarragona amb una puntuació mitjana de 8,41, els que estan molt satisfets representen el 44,5% del global. Gairebé no s'observen diferències entre línies, ja que la nota mitjana més baixa és de 7,00 i la més alta és de 8,59.

Quant al funcionament del servei, l'aspecte millor valorat és la Facilitat per a comprar els bitllets. El recorregut y el harari és l'aspecte pitjor valorat amb un 8,51 de puntuació mitjana, en aquest aspecte és on hi ha més diferències entre línies.

Dels aspectes relacionats amb els autobusos, el millor valorat és la Informació sobre el servei a bord de l'autobús, el segueixen la seguretat en el vehicle. Tot i obtenir valoracions mitjanes que superen el 7,9, el confort i la comoditat de l'autobús són els aspectes amb les valoracions mitjanes més baixes. Els usuaris de la L42 i 11 són més crítics amb els aspectes relacionats amb els autobusos.

Respecte les parades, els usuaris de l'EMT atorguen la nota més elevada a la informació disponible a les parades. L'aspecte amb la pitjor valoració és el confort de les parades.

Els aspectes d'atenció i tracte obtenen bones valoracions, sent el millor valorat el tracte i l'atenció dels conductors. Els usuaris de la L41 i L6 atorguen notes més baixes que la resta d'usuaris en aquests aspectes.

La pàgina web de l'EMT es valora amb un 8,87 de mitjana i la App 8,91

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA I HÀBITS DELS USUARIS		2015	2016	2017	2019	2020	2021	2022
		Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54
MOSTRA	n=	406	400	300	201	406	406	415
	Error Mostral Proporción p=q=50%	± 5,0%	± 5,0%	± 5,8%	± 7,1%	± 4,86%	± 4,86%	± 4,81%
Sexe	% Homes	31,90%	30,90%	34,70%	13,90%	53,00%	47,80%	46,99%
	% Dones	68,10%	69,10%	65,20%	86,10%	47,00%	52,20%	53,01%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	37,00%	29,40%	34,30%	32,30%	30,00%	19,70%	33,25%
	% De 31 a 45	19,00%	22,30%	23,00%	21,40%	39,40%	24,60%	43,86%
	% De 46 a 65	22,00%	21,50%	20,50%	30,80%	22,40%	25,10%	16,14%
	% Més de 65	22,00%	26,40%	20,80%	14,90%	8,10%	30,50%	6,75%
Ús de noves tecnologies	% Ús pàgina web EMT	27,30%	30,60%	35,90%	50,70%	49,30%	4,70%	4,10%

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	2017	2019	2020	2021	2022
		Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54	Linies 6 i 54
Valoració Global	Valoració Mitjana	7,95	8,01	8,31	7,99	7,63	8,28	8,50
	% Poc Satisfet (<=6)	10,5%	9,2%	4,4%	10,0%	14,8%	6,4%	0,0%
	% Satisfet (7)	22,3%	25,3%	20,1%	24,4%	23,9%	14,5%	2,7%
	% Bastant satisfet (8)	35,1%	32,6%	34,6%	28,4%	45,1%	29,3%	51,33%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	31,7%	32,8%	40,9%	34,3%	16,3%	49,8%	46,0%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei								
	Compliment d'horaris /puntualitat	8,09	8,04	8,28	7,91	7,86	8,48	8,46
	Freqüència de pas	7,95	8,11	8,47	7,89	6,84	8,30	8,72
	Confiança i fiabilitat del servei	8,18	8,44	8,67	8,27	7,66	9,23	8,87
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús								
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	7,64	8,06	8,24	7,64	7,75	8,41	8,49
	Netedat interior i exterior	7,56	7,63	8,11	7,32	7,44	8,31	8,34
	Comoditat del vehicle	7,68	7,93	8,08	7,30	7,26	8,12	7,91
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	7,29	7,75	8,16	7,38	7,16	8,18	8,35
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	7,70	7,95	8,21	7,76	7,33	8,08	8,60
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	7,11	8,14	8,13	7,76	6,88	8,30	8,99
Valoracions d'aspectes referents a les parades								
	Informació que troba a les parades sobre el servei	8,01	8,23	8,40	7,98	7,08	8,19	8,95
	Confort general de les parades	7,56	7,35	7,65	6,91	5,90	7,35	8,05
	Il·luminació a les parades	6,67	6,57	7,36	7,07	6,00	7,08	8,28
Valoracions d'aspectes referents al tracte								
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	8,28	8,17	8,56	8,39	7,94	8,87	8,65
	Tracte i atenció dels conductors	8,11	8,28	8,72	8,05	8,21	8,71	8,58
	Forma de conducció dels conductors	7,91	7,94	8,32	7,63	8,11	8,05	8,53
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC								
	Pàgina web EMT	8,17	8,25	8,35	8,35	7,49	7,88	8,71
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,112	± 0,122	± 0,137	± 0,180	± 0,081	± 0,086	± 0,053

Llegenda

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

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA		2015	2016	2017	2019	2020	2021	2022
MOSTRA	n=	201	200	150	71	189	189	198
	Error Mostral Proporción p=q=50%	± 7,1%	± 7,1%	± 8,2%	± 11,9%	± 7,13%	± 7,13%	± 6,96%
Sexe	% Homes	39,00%	28,00%	34,10%	11,30%	57,10%	37,04%	54,55%
	% Dones	61,00%	72,00%	65,90%	88,70%	42,90%	62,96%	45,45%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	33,00%	29,90%	34,70%	26,80%	24,90%	22,20%	31,82%
	% De 31 a 45	23,40%	17,90%	22,70%	26,80%	45,00%	22,80%	43,94%
	% De 46 a 65	20,70%	25,70%	20,60%	35,20%	20,10%	23,80%	16,67%
	% Més de 65	22,80%	26,50%	20,70%	11,30%	10,10%	31,20%	7,58%
Ús de noves tecnologies	% Ús pàgina web EMT	30,40%	27,60%	29,70%	35,20%	50,80%	4,20%	4,55%

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2015	2016	2017	2019	2020	2021	2022
Valoració Global	Valoració Mitjana	7,87	7,93	8,37	8,00	7,59	8,20	8,55
	% Poc Satisfet (<=6)	12,30%	10,60%	4,40%	8,50%	15,9%	7,9%	0,0%
	% Satisfet (7)	23,70%	27,50%	18,90%	23,90%	22,8%	16,4%	1,5%
	% Bastant satisfet (8)	36,10%	31,80%	36,50%	33,80%	46,6%	27,0%	48,5%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	27,10%	30,10%	40,20%	29,60%	14,8%	48,7%	50,0%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei								
	Compliment d'horaris /puntualitat	7,93	7,85	8,3	7,87	7,90	8,34	9,02
	Freqüència de pas	7,82	7,79	8,57	8,29	6,71	8,03	8,95
	Confiança i fiabilitat del servei	7,99	8,04	8,7	8,29	7,57	9,16	8,88
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús								
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	7,48	7,82	8,26	7,68	7,63	8,28	8,50
	Netedat interior i exterior	7,17	7,57	8,19	7,49	7,37	8,13	8,35
	Comoditat del vehicle	7,57	7,73	8,03	7,52	7,19	8,01	7,97
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	7,07	7,56	8,13	7,49	7,18	8,04	8,44
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	7,49	7,9	8,21	7,76	7,14	8,17	8,67
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	6,81	7,99	8,04	7,63	6,70	8,37	8,95
Valoracions d'aspectes referents a les parades								
	Informació que troba a les parades sobre el servei	7,82	8,2	8,63	7,97	6,90	8,07	8,92
	Confort	7,3	7,16	7,79	6,79	5,79	7,20	8,08
	Lluminositat	6,22	6,32	7,44	6,72	5,88	6,91	8,30
Valoracions d'aspectes referents al tracte								
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	8,29	7,93	8,57	8,25	8,10	8,79	8,71
	Tracte i atenció dels conductors	8,03	8,04	8,73	7,89	8,24	8,49	8,65
	Forma de conducció dels conductors	7,79	7,76	8,39	7,33	8,11	7,92	8,58
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC								
	Pàgina web EMT	8,27	8,23	8,66	8,44	7,43	7,14	8,67
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,168	± 0,174	± 0,195	± 0,316	± 0,118	± 0,128	± 0,071

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

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA		2015	2016	2017	2019	2020	2021	2022
MOSTRA	n=	201	200	150	130	217	217	217
	Error Mostral Proporción p=q=50%	± 7,1%	± 7,1%	± 8,2%	± 8,8%	± 6,65%	± 6,65%	± 6,65%
Sexe	% Homes	39,00%	33,80%	35,20%	11,30%	49,30%	57,14%	40,09%
	% Dones	61,00%	66,20%	64,60%	88,70%	50,70%	42,86%	59,91%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	40,00%	28,80%	33,90%	26,80%	34,60%	17,50%	34,56%
	% De 31 a 45	15,00%	26,60%	23,30%	26,80%	34,60%	26,30%	43,78%
	% De 46 a 65	23,00%	17,30%	20,50%	35,20%	24,40%	26,30%	15,67%
	% Més de 65	22,00%	26,30%	21,00%	11,30%	6,50%	30,00%	5,99%
Ús de noves tecnologies	% Ús pàgina web EMT	25,80%	33,70%	42,10%	35,20%	47,90%	5,10%	3,69%

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2015	2016	2017	2019	2020	2021	2022
Valoració Global	Valoració Mitjana	● 8,02	● 8,10	● 8,25	● 7,98	● 7,66	● 8,35	● 8,47
	% Poc Satisfet (<=6)	9,10%	7,90%	4,30%	10,80%	13,8%	5,1%	0,0%
	% Satisfet (7)	21,20%	23,10%	21,40%	24,60%	24,9%	12,9%	3,7%
	% Bastant satisfet (8)	34,30%	33,50%	32,80%	25,40%	43,80%	31,30%	53,92%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	35,30%	35,50%	41,50%	36,90%	17,50%	50,70%	42,40%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei								
	Compliment d'horaris /puntualitat	● 8,22	● 8,23	● 8,25	● 7,94	● 7,82	● 8,61	● 8,75
	Freqüència de pas	● 8,06	● 8,43	● 8,37	● 7,74	● 6,95	● 8,53	● 8,50
	Confiança i fiabilitat del servei	● 8,33	● 8,83	● 8,65	● 8,27	● 7,74	● 9,29	● 8,86
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús								
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	● 7,77	● 8,29	● 8,22	● 7,62	● 7,86	● 8,54	● 8,47
	Netedat interior i exterior	● 7,87	● 7,69	● 8,03	● 7,23	● 7,49	● 8,47	● 8,34
	Comoditat del vehicle	● 7,78	● 8,13	● 8,13	● 7,18	● 7,32	● 8,21	● 7,86
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	● 7,46	● 7,94	● 8,2	● 7,32	● 7,13	● 8,29	● 8,28
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	● 7,88	● 8	● 8,21	● 7,76	● 7,49	● 8,00	● 8,54
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	● 7,36	● 8,3	● 8,22	● 7,83	● 7,04	● 8,25	● 9,01
Valoracions d'aspectes referents a les parades								
	Informació que troba a les parades sobre el servei	● 8,18	● 8,27	● 8,19	● 7,99	● 7,23	● 8,30	● 8,98
	Confort	● 7,84	● 7,56	● 7,51	● 7,22	● 6,00	● 7,48	● 8,03
	Lluminositat	● 7,16	● 6,91	● 7,28	● 7,01	● 6,11	● 7,23	● 8,27
Valoracions d'aspectes referents al tracte								
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	● 8,27	● 8,37	● 8,56	● 8,47	● 7,81	● 8,94	● 8,59
	Tracte i atenció dels conductors	● 8,19	● 8,51	● 8,71	● 8,14	● 8,18	● 8,89	● 8,51
	Forma de conducció dels conductors	● 8,02	● 8,12	● 8,24	● 7,80	● 8,11	● 8,16	● 8,48
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC								
	Pàgina web EMT	● 8,07	● 8,27	● 8,13	● 8,30	● 7,54	● 8,40	● 8,75
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,153	± 0,171	± 0,194	± 0,234	± 0,110	± 0,110	± 0,077

Llegenda	
●	Increment de % de més de 5% respecte l'anterior onada
●	Reducció de % de més de 5% 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



DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA		2017	2020	2021	2022
MOSTRA	n=	150	97	97	98
	Error Mostral Proporción p=q=50%	± 8,2%	± 9,95%	± 9,95%	± 9,9%
Sexe	% Homes	39,00%	39,20%	27,84%	27,55%
	% Dones	61,00%	60,80%	72,16%	72,45%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	23,00%	27,80%	14,40%	30,61%
	% De 31 a 45	22,80%	30,90%	19,60%	43,88%
	% De 46 a 65	22,90%	32,00%	33,00%	16,33%
	% Més de 65	28,50%	9,30%	33,00%	9,18%
Ús de noves tecnologies	% Ús pàgina web EMT	32,20%	28,90%	4,10%	6,12%

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2017	2020	2021	2022
Valoració Global	Valoració Mitjana	● 8,05	● 8,05	● 8,37	● 8,51
	% Poc Satisfet (<=6)	7,20%	7,2%	4,1%	0,0%
	% Satisfet (7)	18,50%	16,5%	13,4%	1,0%
	% Bastant satisfet (8)	44,70%	48,5%	35,1%	49,0%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	29,50%	27,8%	47,4%	50,0%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei					
	Compliment d'horaris /puntualitat	● 8,61	● 8,60	● 8,63	● 8,47
	Freqüència de pas	● 8,29	● 7,51	● 8,39	● 8,25
	Confiança i fiabilitat del servei	● 8,3	● 8,44	● 9,03	● 8,82
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús					
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	● 8,02	● 8,16	● 8,23	● 8,46
	Netedat interior i exterior	● 7,98	● 7,95	● 8,49	● 8,36
	Comoditat del vehicle	● 8,16	● 8,16	● 8,51	● 8,16
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	● 7,80	● 7,92	● 8,36	● 8,33
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	● 8,05	● 8,03	● 8,48	● 8,53
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	● 8,06	● 7,84	● 8,73	● 8,94
Valoracions d'aspectes referents a les parades					
	Informació que troba a les parades sobre el servei	● 8,12	● 8,01	● 8,26	● 8,94
	Confort	● 7,39	● 6,92	● 7,66	● 8,13
	Lluminositat	● 7,47	● 6,93	● 7,68	● 8,28
Valoracions d'aspectes referents al tracte					
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	● 8,36	● 8,54	● 8,96	● 8,56
	Tracte i atenció dels conductors	● 8,10	● 8,50	● 8,66	● 8,54
	Forma de conducció dels conductors	● 7,86	● 8,60	● 8,28	● 8,50
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC					
	Pàgina web EMT	● 7,80	● 8,23	● 7,50	● 8,51
	Error Mostral Mitjanes de les Valoracions	± 0,190	± 0,161	± 0,178	± 0,090

Llegenda

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



RESTA DE LINIES

DESCRIPCIÓ DE LA MOSTRA		2017	2019	2020	2021	2022
MOSTRA	n=	250	200	444	444	435
	Error Mostral Proporció p=q=50%	± 6,3%	± 7,1%	± 5,26%	± 5,26%	± 5,9%
Sexe	% Homes	31,60%	17,50%	31,80%	38,10%	39,54%
	% Dones	68,00%	82,50%	68,20%	61,90%	60,46%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	36,70%	33,50%	28,20%	18,10%	26,90%
	% De 31 a 45	14,60%	20,00%	28,70%	17,60%	38,85%
	% De 46 a 65	25,50%	24,00%	32,30%	30,50%	18,62%
	% Més de 65	19,30%	22,50%	10,80%	33,70%	15,63%
Ús de noves tecnologies	% Ús pàgina web EMT	44,10%	34,50%	27,50%	11,70%	8,28%

SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI		2017	2019	2020	2021	2022
Valoració Global	Valoració Mitjana	7,82	7,85	8,14	8,52	8,32
	% Poc Satisfet (<=6)	12,00%	11,00%	9,90%	4,30%	0,92%
	% Satisfet (7)	23,10%	29,00%	15,50%	9,90%	9,43%
	% Bastant satisfet (8)	39,70%	31,00%	33,60%	30,60%	46,67%
	% Molt Satisfet (9 – 10)	25,00%	28,00%	41,00%	55,20%	42,99%
Valoracions d'aspectes referents al funcionament del servei						
	Compliment d'horaris /puntualitat	8,49	7,99	8,53	8,38	8,16
	Freqüència de pas	6,95	6,68	7,65	8,00	7,89
	Confiança i fiabilitat del servei	8,66	8,23	8,75	9,25	8,75
Valoracions d'aspectes referents a l'autobús						
	Facilitat d'accés l'interior de l'autobús	8,11	7,89	8,34	8,53	8,32
	Netedat interior i exterior	8,02	8,00	8,15	8,57	8,24
	Comoditat del vehicle	8,07	7,64	8,20	8,51	8,01
	Confort de l'autobús (llum i temperatura)	7,90	7,50	8,19	8,46	8,18
	Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)	8,14	7,81	8,34	8,38	8,48
	Informació sobre el servei a bord de l'autobús	8,03	7,74	7,93	8,44	8,87
Valoracions d'aspectes referents a les parades						
	Informació que troba a les parades sobre el servei	8,19	7,97	8,08	8,28	8,86
	Confort	7,82	7,11	7,07	7,69	8,00
	Luminositat	7,44	6,92	7,12	7,43	8,08
Valoracions d'aspectes referents al tracte						
	Tracte i atenció als Centres d'atenció al client	8,24	8,35	8,69	8,96	8,63
	Tracte i atenció dels conductors	8,38	8,02	8,69	8,95	8,60
	Forma de conducció dels conductors	8,13	7,62	8,75	8,35	8,50
Valoracions d'aspectes referents a l'ús TIC						
	Pàgina web EMT	7,99	8,23	7,93	7,68	8,94
Error Mostral Mitjanes de les Valoracions		± 0,166	± 0,175	± 0,084	± 0,080	± 0,048

Llegenda

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

% Reducció de % de més de 5% 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

DEMANDES, EXPECTATIVES I PROSPECCIÓ DE NECESSITATS**USUARIS DEL SERVEI**

MOSTRA	n=	850
	Error Mostral Proporción p=q=50%	±3,36
En el ultim any considera que el servei...		
	% Ha millorat	18,77%
	% Està igual	77,57%
	% Ha empitjorat	3,66%
Aspectes a millorar en el servei del transport		
	Menys parades	4,00%
	Més parades	3,41%
	Senyalització de les parades	9,29%
	Horaris / freqüència dels serveis	37,29%
	Informació disponible en parades	0,35%
	Retard sortida	2,47%
	Retard arribada	4,24%
	Confort/seguretat	12,47%
	Neteja	8,35%
	Sistema de recàrrega de la targeta	2,00%
	Informació en web i app	1,18%
	Altres	1,76%

OBSERVACIONS, COMENTARIS O SUGGERÈNCIES

Igual que en anys anteriors, els preus es un dels comentaris que fa la ciutadania, aquest any els comentaris més repetits es l'aument de la freqüència, o el reforç del servei d'autobusos en hora punta. Tambè sol.liciten l'augment dels horaris. Addicional a això, un dels suggeriments també repetits fa referència a l'aforament màxim als autobusos el quin hauria de complir-se

En quant a l'informació es sugereix que en els autobusos hi hagi planos complerts de totes las linies. I alguns dels comentaris sobre las parades fan referència al manteniment e il.luminació de las mateixes, sobre la seguretat i confiança, sol.liciten que es deuria incloure algún sistema de seguretat per combatre, la venda il.legal i el vandalisme, i així possar ordre.

Un altre dels aspectes esmentats fa referència a l'accessibilitat en els autobusos, ja que consideren que el graó d'accés és alt, o la rampa no té la inclinació adequada.

L'aspecte a millorar més demandat es de dels horaris/freqüència del servei (37,29%), el segon aspecte a millorar es el confort i la seguretat (12,47%) i per últim la senyalització de les parades (9,29%).

El cas dels horaris i frecuencia el número es el mes elevat , es considerablement superior a casi el 18% de l'any anterior.

Dates del treball de camp

INFORME ANUAL

COVID-19

USUARIS DEL SERVEI

MOSTRA

n=
Error Mostral Proporción p=q=50%

850
±3,36

Considera que degut a la pandèmia COVID-19 l'ús del transport públic s'ha vist afectat?

% Sí
% No

99,76%
0,24%


Sabia que EMT Tarragona ha rebut el premi d'Honor MOBILCAT 2020 pels seus esforços per garantir el servei de transport públic essencial durant la pandèmia?

% Sí
% No

8,59%
91,41%

Valoracions d'la gestió de la pandèmia Covid-19 per part de l'EMT de Tarragona

Valoració Mitjana
% Poc Satisfet (<=6)
% Satisfet (7)
% Bastant satisfet (8)
% Molt Satisfet (9 – 10)

 8,95
0,24%
0,96%
29,33%
69,47%

± 0,446

El 99% considera que s'ha vist afectat l'ús del transport públic degut al COVID.

Nomès el 8,59% dels usuaris sabia que la EMT de Tarragona ha guanyat un premi per l'esforç per garantir el servei de transport públic durant la pandèmia.

La valoració de la gestió enfront de la pandèmia de la COVID-19, per part de l'EMT de Tarragona és de 8,95, i més del 97% es posiciona en notes majors o iguals a 7.

MOBILITAR		USUARIS	NO USUARIS
MOSTRA	n=	850	200
	Error Mostral Proporción p=q=50%	±3,36	±6,93
Sexe	% Homes	43,2%	47,2%
	% Dones	56,8%	52,8%
Grups d'Edat	% De 16 a 30	30,0%	15,7%
	% De 31 a 45	41,3%	22,7%
	% De 46 a 65	17,4%	27,3%
	% Més de 65	11,3%	34,3%
Mitjans de transport utilitza per a desplaçar-se per la ciutat			
	% A peu	88,8%	84,5%
	% Taxi	1,8%	3,0%
	% Bicicleta	2,8%	1,0%
	% Motocicleta	10,2%	3,5%
	% Vehicle propi	24,6%	45,5%
	% Patinet	8,2%	1,0%
	% Vehicle compartit	26,4%	7,0%
	% Altre	1,2%	-
	% Cap	1,9%	-
¿Troba dificultats per aparcar la bicicleta?			
	% Si	12,5%	0,00%
	% No	87,5%	100,00%
¿Troba dificultats per aparcar la motocicleta?			
	% Si	12,6%	14,3%
	% No	87,4%	85,7%
¿Troba dificultats per aparcar el seu vehicle (turisme)?			
	% Si	89,9%	38,0%
	% No	10,1%	62,0%
Considera que pot transitar de manera segura i sense obstacles pels carrers de Tarragona?			
	a peu (% Si)	89,1%	59,9%
	amb taxi (% Si)	95,8%	64,8%
	amb bicicleta? (% Si)	82,8%	14,9%
	amb motocicleta (% Si)	84,2%	60,5%
	amb vehicle propi/compartit? (% Si)	90,6%	73,9%
	amb patinet? (% Si)	72,0%	7,5%
¿De manera general considera que la ciutat de Tarragona aposta per una mobilitat sostenible?			
	% Si	59,8%	48,0%
	% No	40,2%	52,0%

S'ha consultat tant a usuaris i usuàries del servei de transport públic com a ciutadans i ciutadanes no usuàries sobre temes de mobilitat.

La majoria dels ciutadans independentment si són usuaris o no, es desplacen per la ciutat a peu, en el cas de l'ús del vehicle propi el 45% dels no usuaris afirmen utilitzar aquest mitjà per a desplaçar-se per la ciutat, enfront del 24% dels i les usuàries.

L'ús de taxi i motocicleta per a desplaçaments per la ciutat és igual en no usuaris, d'altra banda l'ús del vehicle compartit és major en usuaris.

El 87% dels enquestats que utilitzen com a mitjà de transport la bicicleta afirma que no es troben dificultats per a aparcar aquesta mateixa. Les dificultats per a aparcar el vehicle es presenten en major quantitat en els usuaris.

De manera general, la majoria dels ciutadans (independentment de si són usuaris o no usuaris) consideren que poden transitar de manera segura i sense obstacles pels carrers de Tarragona, en vehicle, amb motocicleta i en menor mesura amb bicicleta i en patinet. La meitat dels no usuaris considera que la ciutat de Tarragona aposta per una mobilitat sostenible.