

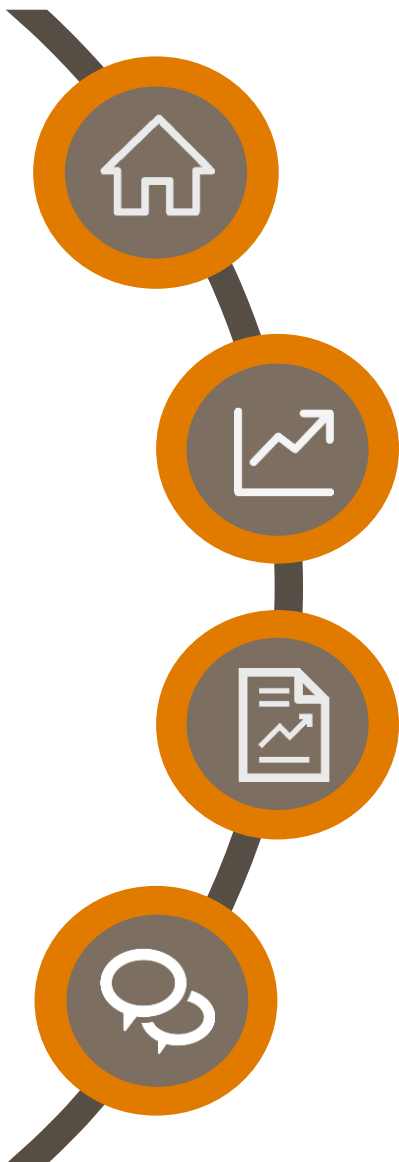
SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE REUS TRANSPORT

Informe de conclusions

Presentat a:



Gener, 2022



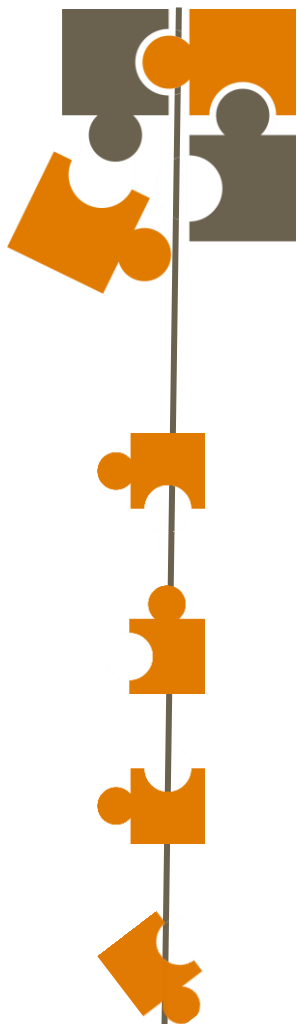
Índex

1. Introducció i aspectes metodològics	3
2. Perfil dels usuaris	6
3. Hàbits dels usuaris	11
4. Valoracions generals i específiques	21
5. Matriu estratègica de millora	32
6. Anàlisi qualitativa	38
7. Recomanacions	41



Introducció i aspectes metodològics





PROPÒSIT GENERAL

La present consulta té com a propòsit general conèixer l'evolució del perfil i hàbits dels usuaris/clients de Reus Transport, així com analitzar la valoració que en fan els usuaris de diferents aspectes relacionats amb aquest servei

OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Descriure el **perfil** dels usuaris de Reus Transport
- Analitzar els principals **hàbits** manifestats pels consultats en relació a la utilització del Transport Públic de Reus
- Analitzar la **valoració** que en fan els usuaris de diferents aspectes relacionats amb el funcionament, la planificació o la informació del servei i la valoració general que en fan del servei.
- Determinar l'ús que se'n fa de les noves tecnologies a l'hora de planificar viatges
- Mostrar l'evolució dels principals indicadors analitzats des del 2001

NOM DE L'ESTUDI I CLIENT

Nom: Consulta sobre satisfacció als clients usuaris de Reus Transport

Client: REUS TRANSPORT PÚBLIC, S.A.

EINA RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

Instrument: qüestionari

Tipologia: estructurat.

Suport: presencial.

Durada: 8 minuts.

TREBALL DE CAMP

Dates: del 12de novembre al 27 de novembre de 2021.

El **treball de camp** ha estat realitzat per part de l'equip de CERES, a partir de l'administració d'un qüestionari estructurat i dirigit als usuaris en les mateixes parades o dins els autobusos dels que disposa aquest servei. S'ha realitzat en suport "pda".



METODOLOGIA

Procés de Ponderació: Per tal que les dades representin més fidelment l'Univers, en aquesta onada es realitza un procés de ponderació sobre la mostra tenint en compte dades facilitades per Reus Transport sobre el nombre d'usuaris de cada línia segons el tipus de bitllet utilitzat durant el mes de realització de la consulta.

UNIVERS I MOSTREIG

Univers de treball: Està format per tots els usuaris del Servei de Transport Públic Urbà de Reus, que han utilitzat aquest servei durant els dies de la consulta.

La mostra finalment consultada ha estat de 613 usuaris, distribuïts per tal d'obtenir mostra suficient en totes les línies consultades, amb un mínim de 60 enquestes per línia. Les mostres s'han dissenyat tenint en compte els índexs reals d'utilització de les diferents línies, dades que han estat facilitats per l'empresa Reus Transport.

Error mostral: L'error mostral que cal assumir per a dades globals és del 4.1% amb un nivell de confiança del 95 (sigma = 1.96).



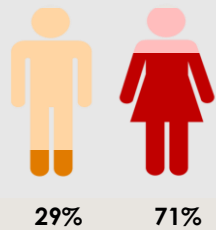
Perfil dels usuaris



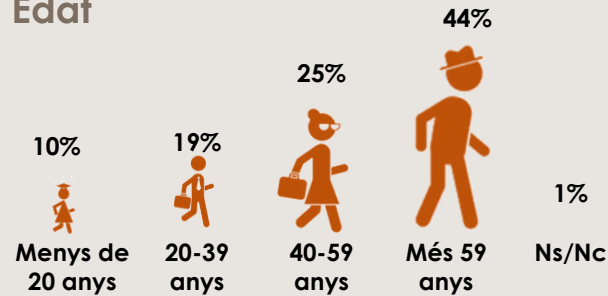
Perfil dels Usuaris

Dades sociodemogràfiques

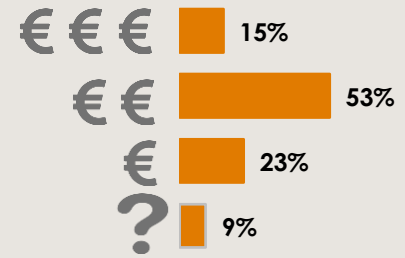
Sexe



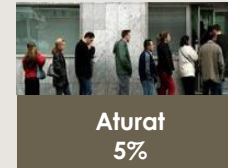
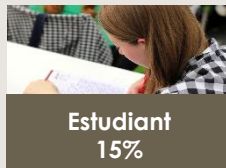
Edat



Nivell socioeconòmic



Situació laboral



Base: global, n=613 casos

Pregunta "Sexe": Per observació

Pregunta "Edat": I quina és la seva edat?

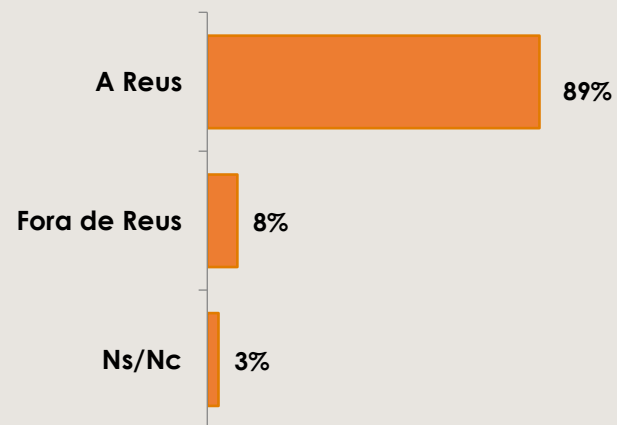
Pregunta "Situació laboral": Quina és la seva situació laboral?

Pregunta "Nivell socioeconòmic": En quin nivell socioeconòmic es situaria vostè i la seva família?

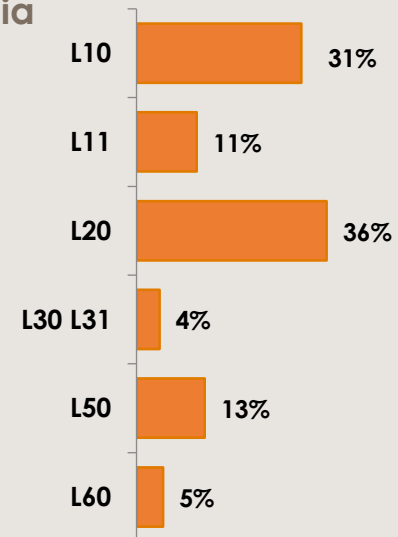
Descripció de la mostra

Segons variables sociodemogràfiques

Lloc de residència



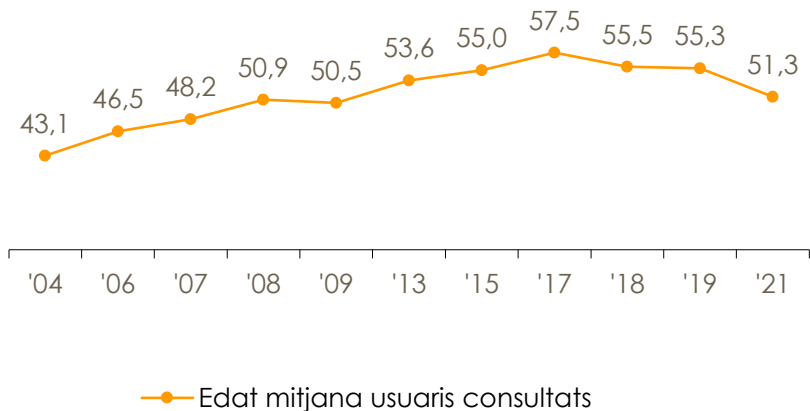
Línia



Perfil dels Usuaris

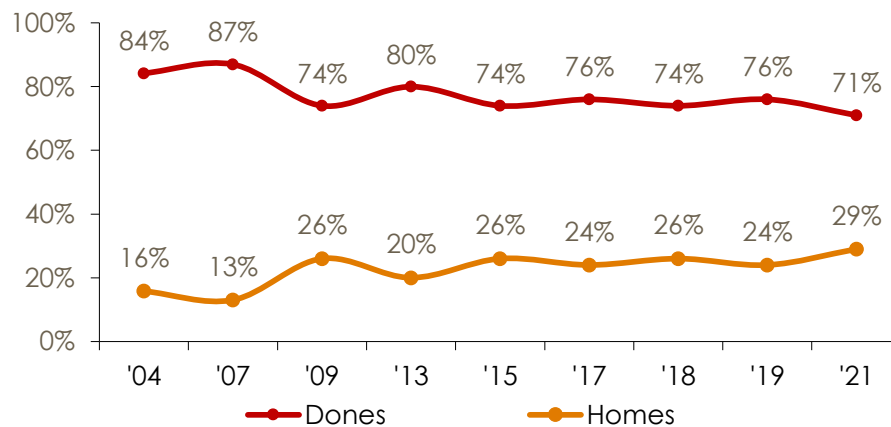
Evolució de l'usuari segons perfils

Evolució de l'edat mitjana dels usuaris de Reus Transport



L'edat mitjana dels usuaris de Reus transport es redueix en 4 anys, situant-se en els 51.

Evolució dels usuaris de Reus Transport, segons gènere



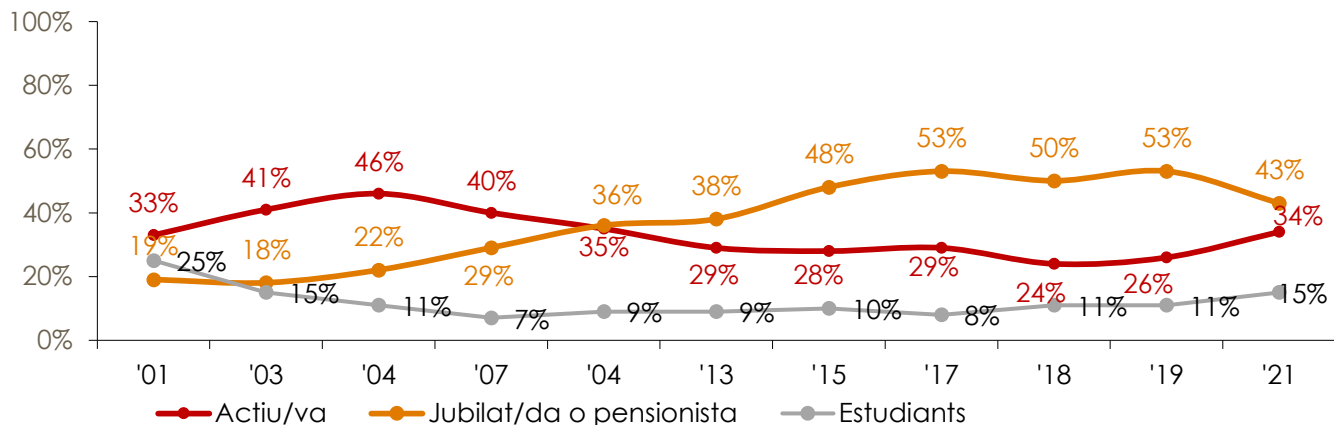
Les **dones** continuen **superant** als **homes**.

Tot i això, es redueixen en 5 punts, sent el valor més baix de tota la sèrie .

Perfil dels Usuaris

Evolució de l'usuari segons perfils

Evolució dels usuaris de Reus Transport, segons ocupació



Des del 2004, els usuaris Jubilats/ pensionistes han crescut de forma sostinguda. Al 2021 es trenca aquesta tendència observada, reduint-se en 10 punts, la seva presència. D'altra banda els actius creixen en 8 punts.

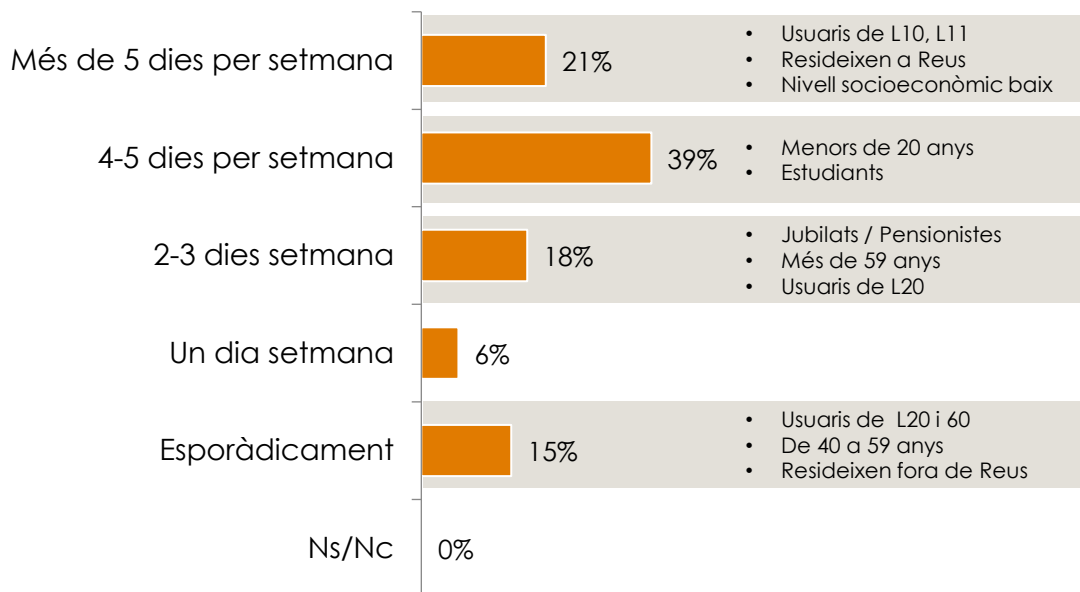


Hàbits dels usuaris



Freqüència d'ús del transport públic

Ús més destacat entre:



Cada dia
Gairebé cada dia.

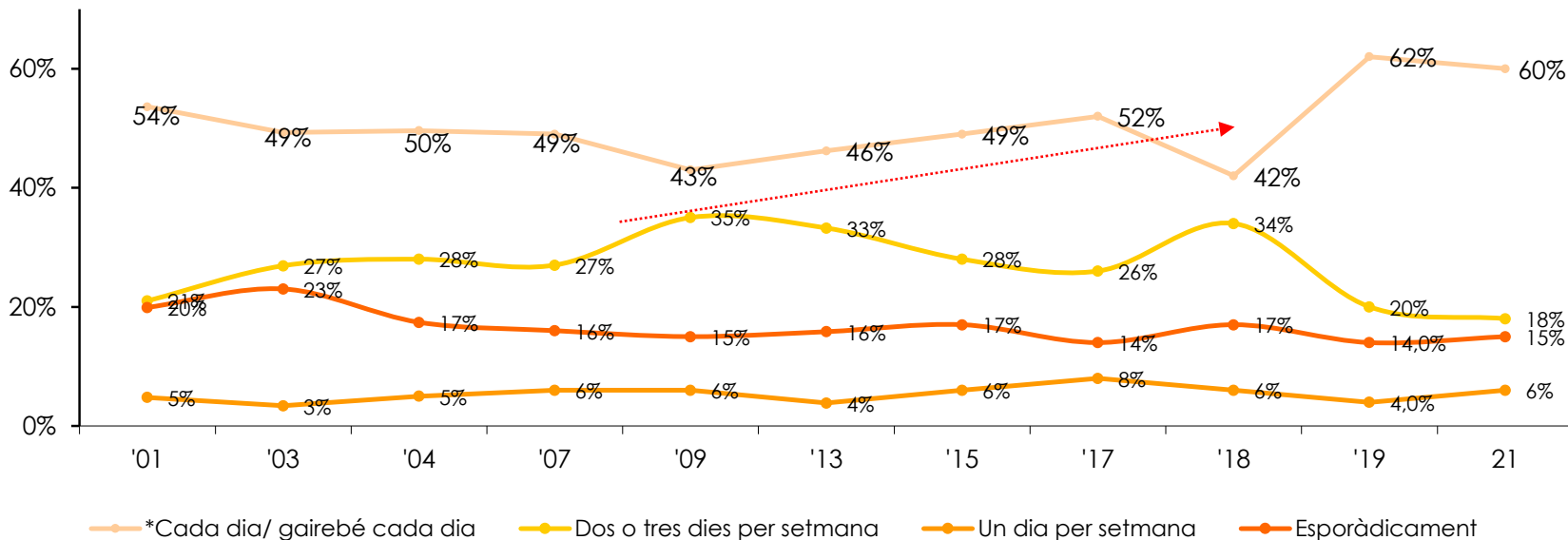
El 39% dels usuaris de Reus Transport consultats utilitzen el servei 5 dies a la setmana i fins i tot el 21% ho fa més de 5 dies a la setmana.

Base: global, n=613 casos

Pregunta "Amb quina freqüència sol utilitzar el transport públic?"

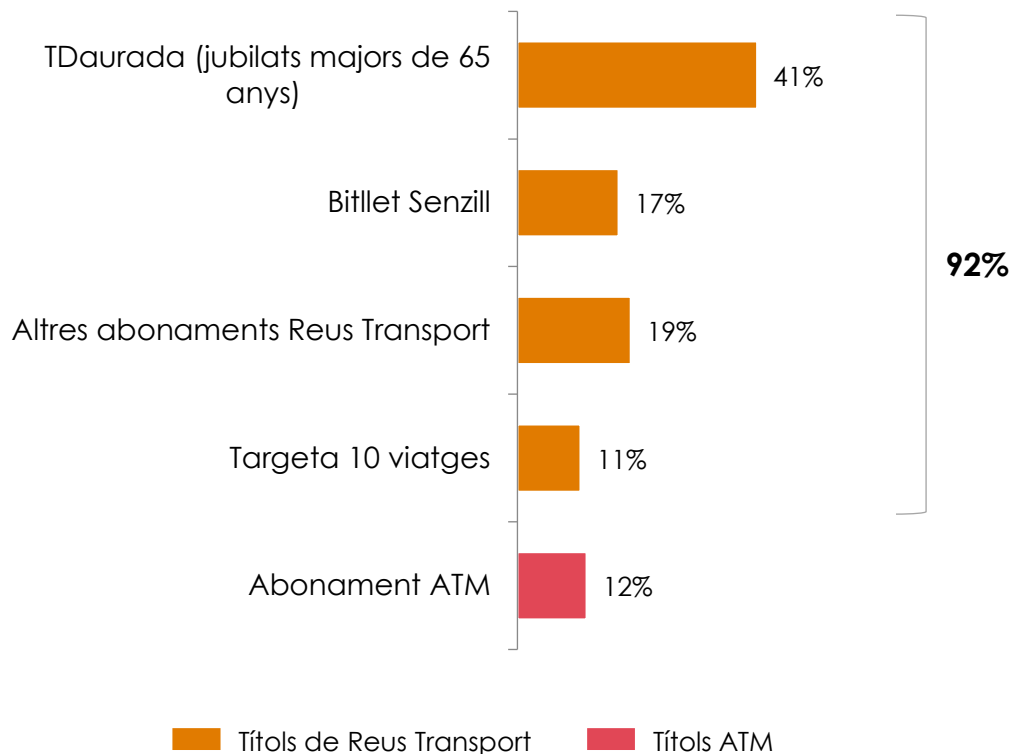
Nota: per tenir més riquesa d'informació a la present consulta s'incorporen dues noves categories resposta: "Més de 5 dies per setmana" i "4-5 dies per setmana" en substitució de "Cada dia"

Freqüència d'ús del transport públic



El 60% dels usuaris de Reus transport utilitzen el servei cada dia o gairebé cada dia, mantenint-se gairebé sense canvis aquesta tendència respecte la consulta realitzada al 2019.

Tipus de bitllet utilitzat



El títol més utilitzat per l'usuari de Reus Transport és la **TDaurada**, el 41% dels viatges realitzats durant els dies de la consulta corresponen a aquest tipus de títol.

A continuació trobem els usuaris que viatgen amb **bitllet senzill**, que representen el **17%**. La compra de bitllet senzill està altament correlacionada amb l'assiduitat d'ús del transport públic, doncs hi ha més persones que utilitzen l'autobús esporàdicament entre les que fan servir el bitllet senzill.

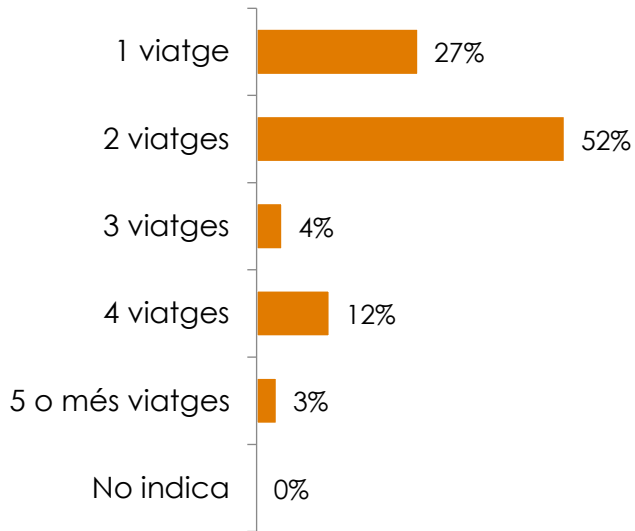
Els usuaris de T10 i els que utilitzen abonaments ATM representen l'11% i 12% respectivament.

El 75% dels usuaris d'abonaments ATM, utilitzen el servei de Reus transport cada dia o gairebé cada dia.

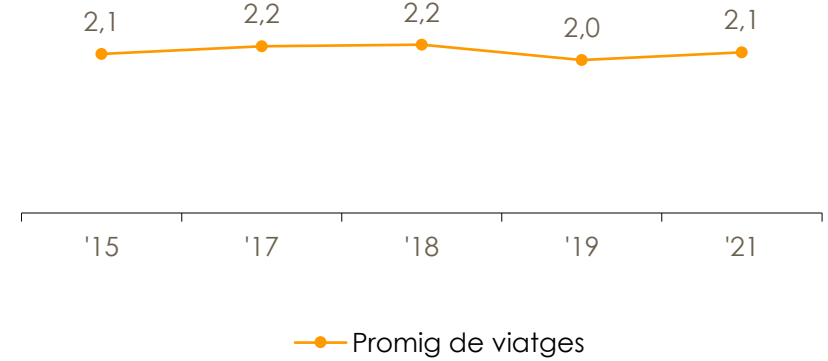
Hàbits dels usuaris

Número mitjà de viatges quan s'utilitza el servei

Número de viatges que es fan al dia

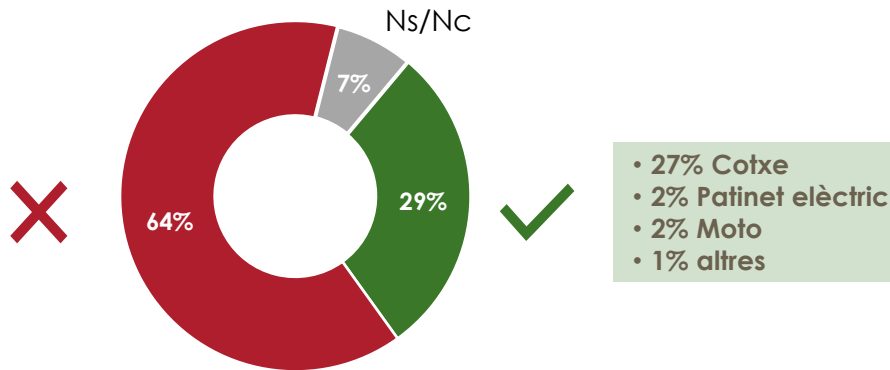


Número mitjà de viatges



La majoria d'usuaris de Reus Transport realitzen **2 viatges** el dia que utilitzen el servei. Aquest indicador es manté respecte la consulta de 2019.

Disponibilitat de mitjans de transport personal



Un de cada 3 usuaris de Reus Transport, són usuaris **no captius**, és a dir, podrien considerar l'opció d'utilitzar un mitjà de transport propi, principalment el cotxe.

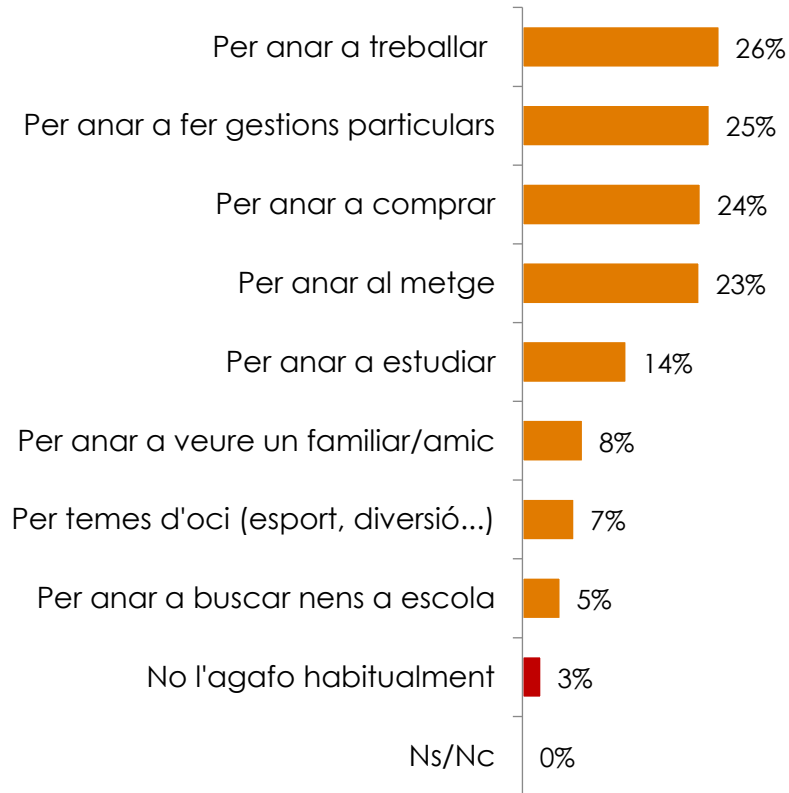
L'opció d'utilitzar un mitjà de transport propi, és més elevat entre els consultats:

- Homes
- Més de 59 anys
- Ocupats/des
- Nivell socioeconòmic mig
- Usuaris esporàdics del servei (1 dia a la setmana o amb menor freqüència)

Hàbits dels usuaris

Motius habituals d'ús del transport públic

Motius d'ús del transport públic



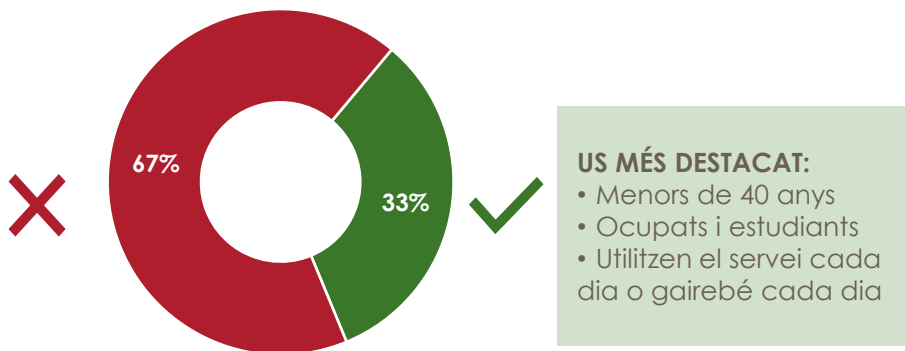
Anar a la feina, fer gestions particulars, anar a comprar o anar al metge són els **principals motius** per utilitzar el transport públic.

Any rere any aquests motius encapçalen el ranking.

Hàbits dels usuaris

Ús de noves tecnologies per informar-se del servei

Ús de noves tecnologies per informar-se del servei

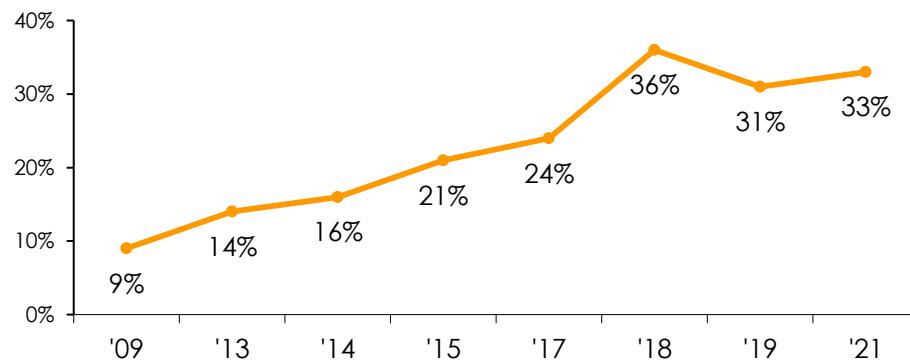


Gairebé un terç dels usuaris de Reus Transport utilitzen l'ordinador o el mòbil per obtenir informació horària dels serveis.

Els usuaris que **més fan servir** aquestes tecnologies són els **menors de 40 anys**, els **estudiants** i **ocupats/des** i aquells que utilitzen el servei amb **una alta freqüència**.

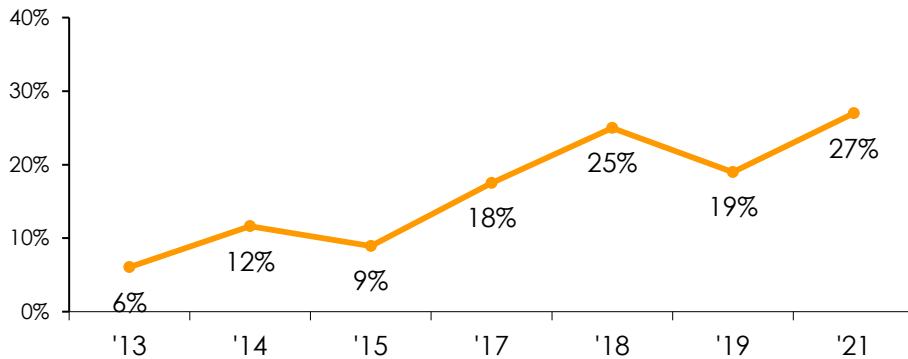
L'**aplicació gratuïta per a mòbils**, amb un percentatge d'ús del 27%, i la pàgina **web de Reus Transport**, amb el 12% d'ús, són els dos serveis més utilitzats. L'ús de la resta d'eines és gairebé nul.

Evolució de l'ús de noves tecnologies per informar-se del servei



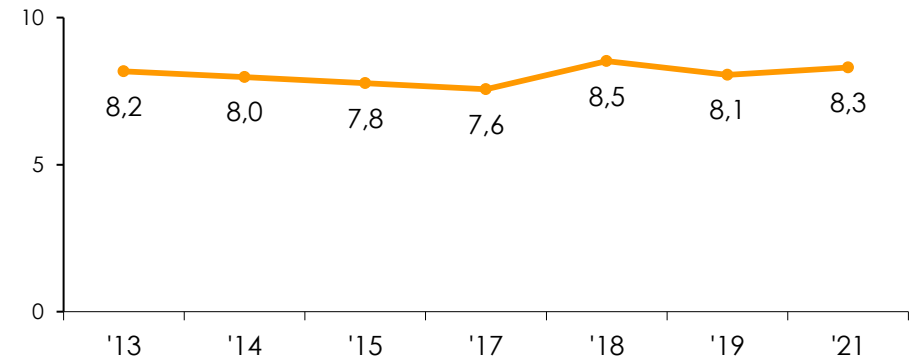
Després de la davallada d'aquest indicador observada al 2019, l'ús de noves tecnologies per informar-se del servei creix en 2 punts.

Evolució de l'ús de l'APP de Reus Transport



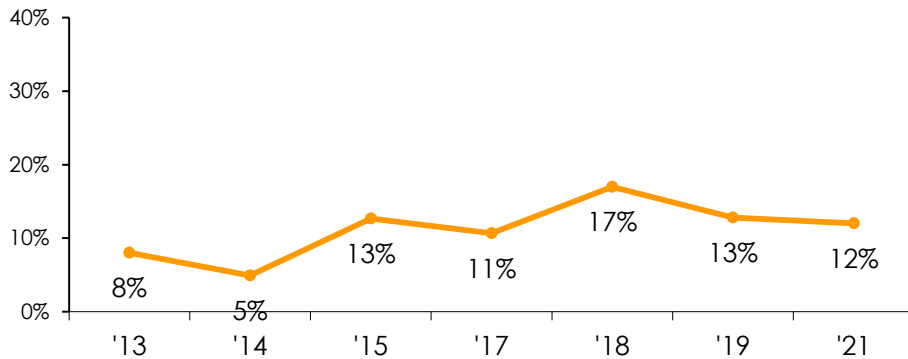
En aquest exercici l'ús de l'APP de Reus Transport es recupera després de la davallada observada al 2019.

Evolució de la valoració de l'APP de Reus Transport



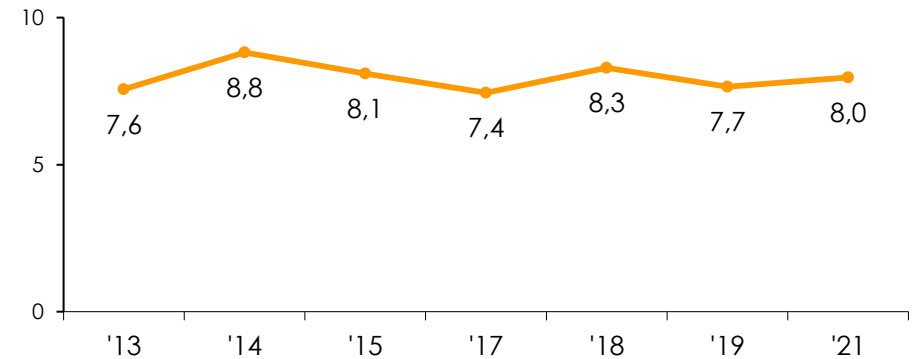
Alta satisfacció dels usuaris amb aquesta eina, doncs es valora amb un 8,3 de mitjana. Aquest indicador creix en 2 dècimes respecte la consulta de 2019.

Evolució de l'ús de la pàgina de Reus Transport



L'ús de la pàgina web de Reus Transport es manté respecte 2019 sense canvis significatius

Evolució de la valoració de la pàgina de Reus Transport



Els usuaris atorguen una bona valoració a la pàgina web de Reus Transport, que creix 3 dècimes respecte el 2019.



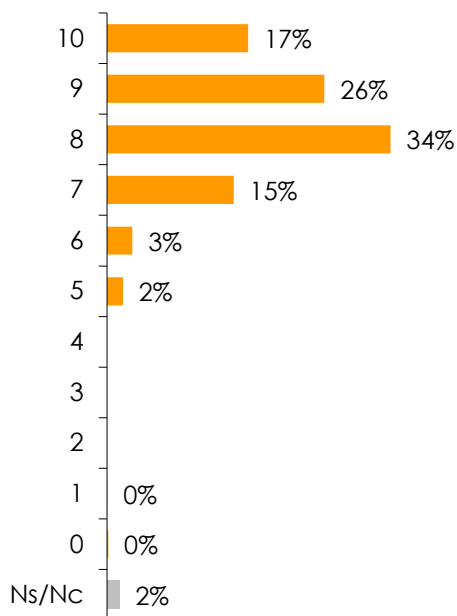
Valoracions generals i
específiques



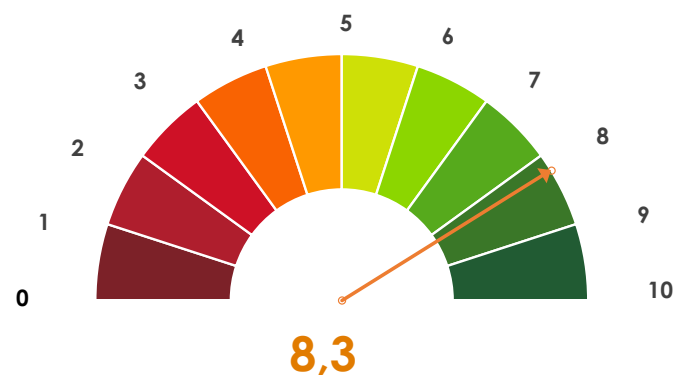
Valoracions generals i específiques

Valoració global del servei

Valoració global del servei (0-10)



Valoració mitjana del servei



Els usuaris de Reus Transport valoren el servei de transport públic de Reus amb una puntuació mitjana de 8,33. La major part de valoracions s'acumulen entre el 8 i el 9.

En un marc de valoracions elevades, els usuaris de la **L11**, els **residents de fora de Reus**, els **homes**, els **estudiants**, els que tenen entre **20 i 39 anys** són els qui **menys positivament** valoren el servei en general.

Per contra, els consultats usuaris de la línia 30/31, els que tenen més de 59 anys, els jubilats/des, els que tenen un nivell socioeconòmic alt, valoren amb notes significativament superiors al global de la mostra.

Base: global, n=613 casos

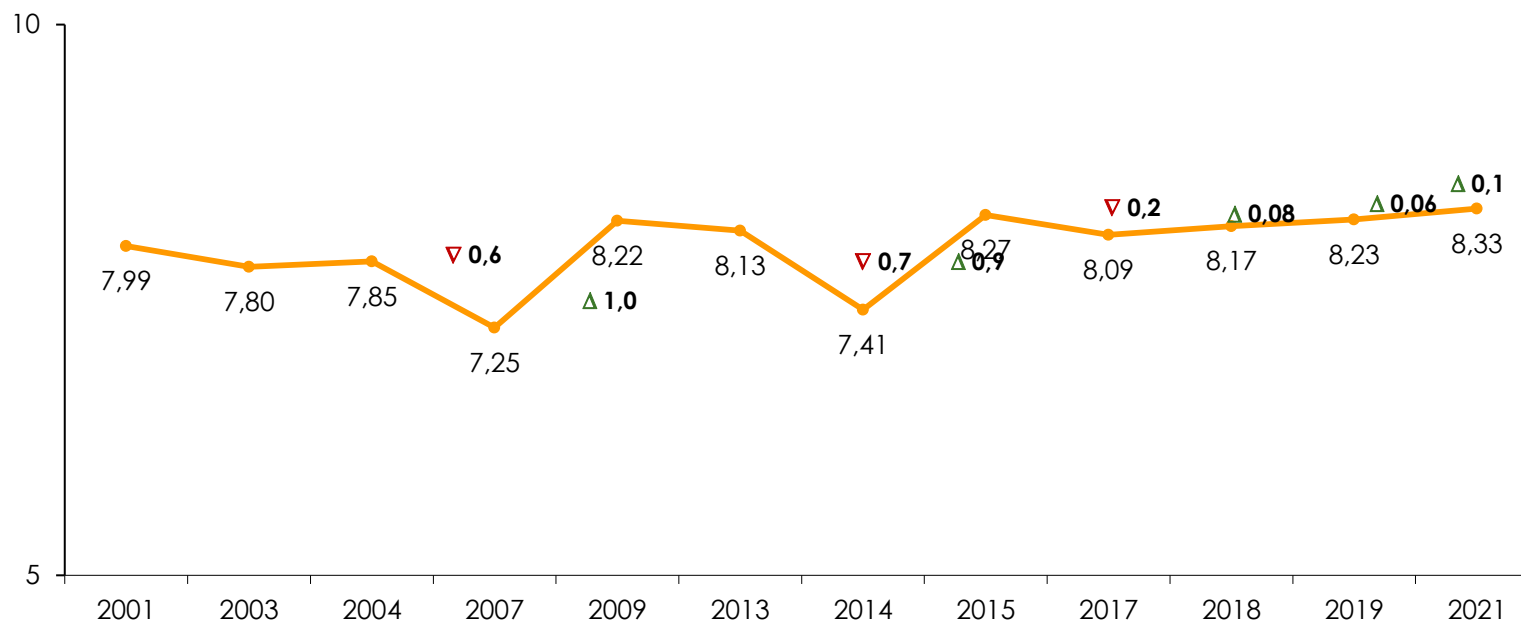
Quina nota li posaria, en general, al servei de transport públic urbà de Reus, en una escala de 0 a 10, on 0 és molt deficient i 10 excel·lent?

Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

Valoracions generals i específiques

Valoració global del servei

Evolució de la valoració mitjana global del servei (0-10)



Base: global, n=613 casos

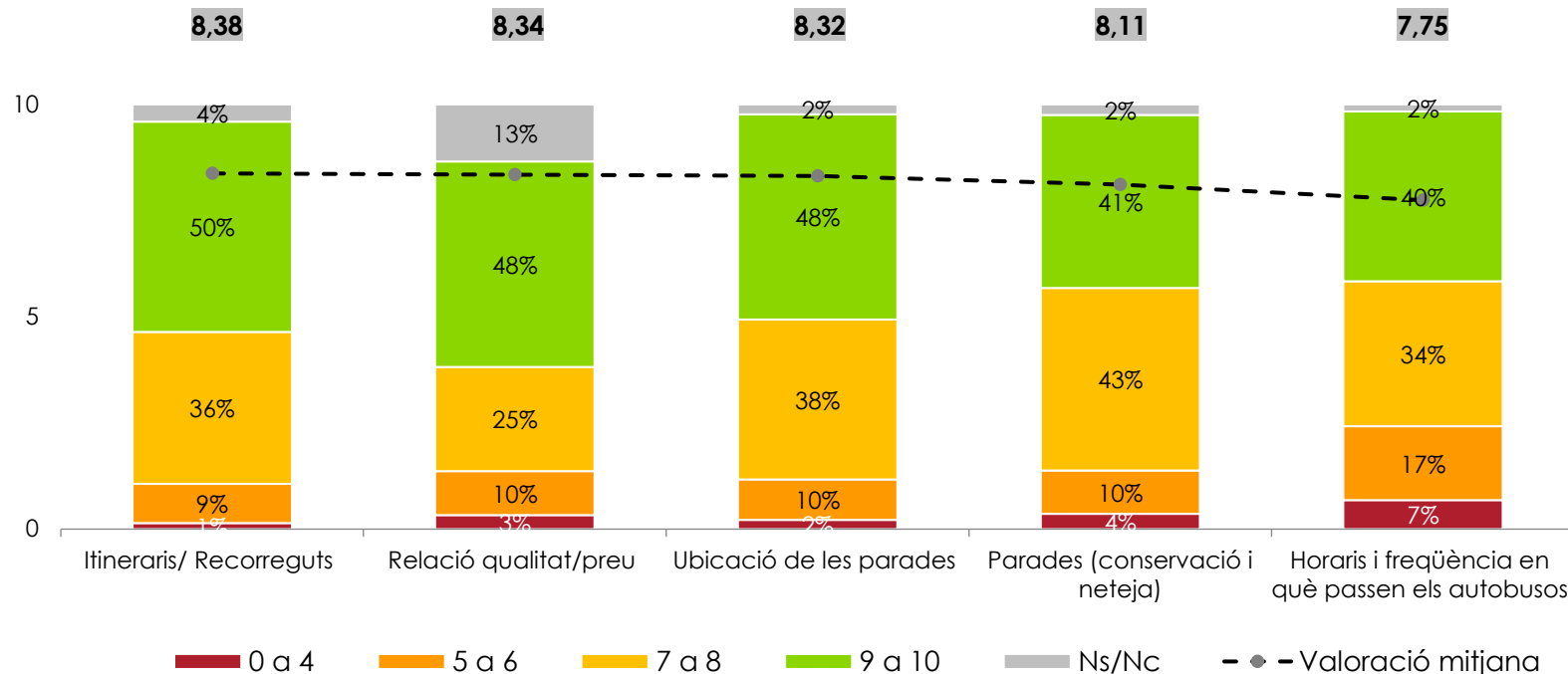
Quina nota li posaria, en general, al servei de transport públic urbà de Reus, en una escala de 0 a 10, on 0 és molt deficient i 10 excel·lent?

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

Valoracions generals i específiques

Valoració d'aspectes referents a la planificació

Valoració d'aspectes referents a la planificació



Tots els ítems valorats obtenen puntuacions mitjanes d'entre 7,8 i 8,4.

Els recorreguts, la relació qualitat preu i la ubicació de les parades són els aspectes **millor** valorats. Són als horaris i la freqüència de pas on els usuaris són quelcom **més crítics**.

La valoració de la relació qualitat preu creix any rere any.

Base: global, n=613 casos

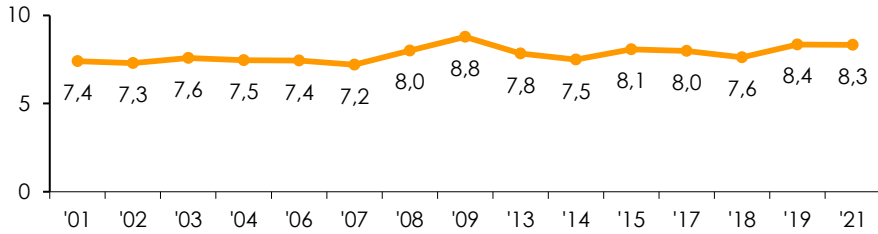
Pregunta: Digui'm com valora cada un dels següents aspectes referents a la planificació del servei de transport públic urbà de Reus en una escala del 0 al 10 on 0 és molt deficient i 10 excel·lent

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

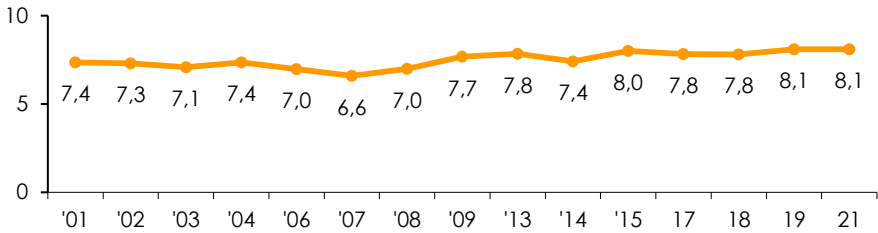
Valoracions generals i específiques

Evolució de la valoració d'aspectes referents a la planificació

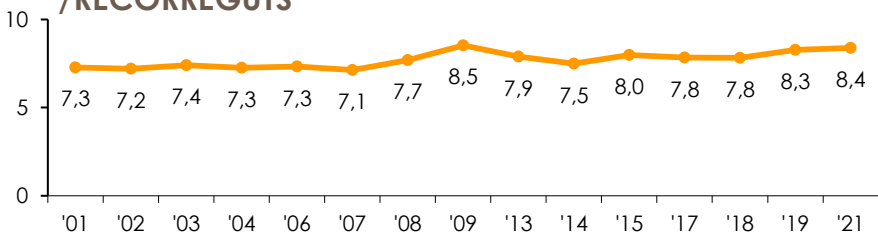
UBICACIÓ PARADES $\nabla 0,1$



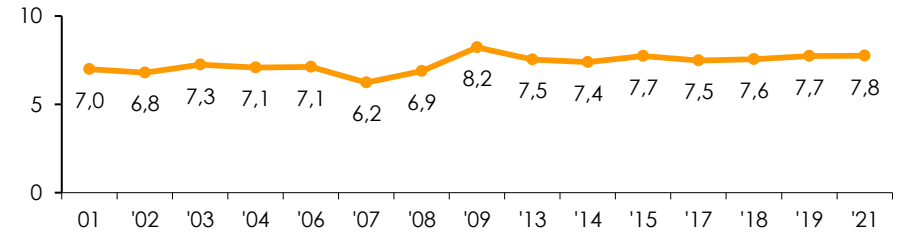
CONSERVACIÓ I NETEJA PARADES



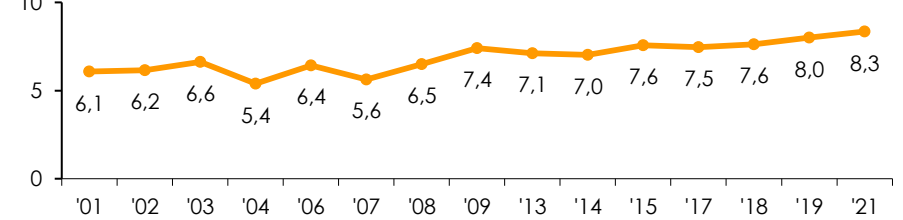
ITINERARIS /RECORREGUTS $\Delta 0,1$



HORARIS I FREQUÈNCIA $\Delta 0,1$



RELACIÓ QUALITAT-PREU $\Delta 0,3$



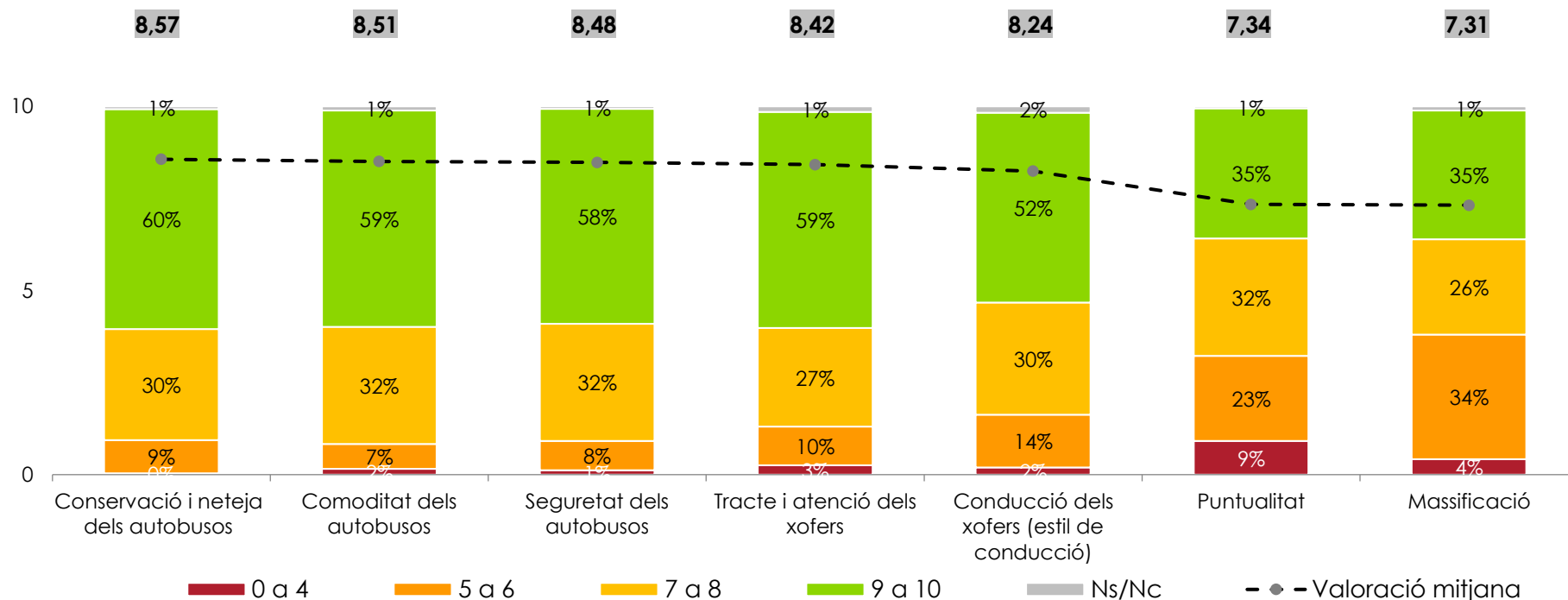
Base: global, n=613 casos

Pregunta: Digui'm com valora cada un dels següents aspectes referents a la planificació del servei de transport públic urbà de Reus en una escala del 0 al 10 on 0 és molt deficient i 10 excel·lent. Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

Valoracions generals i específiques

Valoració d'aspectes referents al funcionament

Valoració d'aspectes referents al funcionament



Dels aspectes referents al funcionament del servei de Reus Transport, el **millor** valorat és **la conservació i neteja dels autobusos**. A continuació trobem la comoditat dels autobusos, la percepció de seguretat i el tracte i atenció dels xofers.

La massificació i la puntualitat són, de tots els aspectes analitzats, els que obtenen la puntuació mitjana més baixa.

Respecte la consulta de 2019, destacar la millora en la valoració de la conducció dels xofers i la seguretat.

Base: global, n=613 casos

Pregunta: Digui'm com valora cada un dels següents aspectes referents a la planificació del servei de transport públic urbà de Reus en una escala del 0 al 10 on 0 és molt deficient i 10 excel·lent

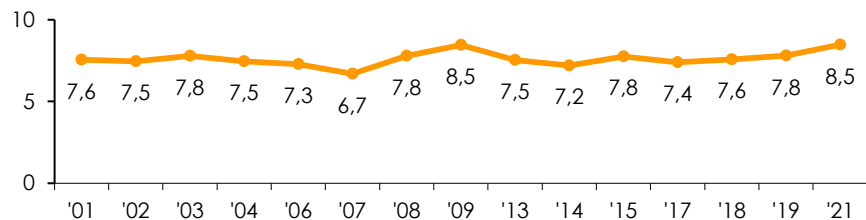
Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

Valoracions generals i específiques

Evolució de la valoració d'aspectes referents al funcionament (I)

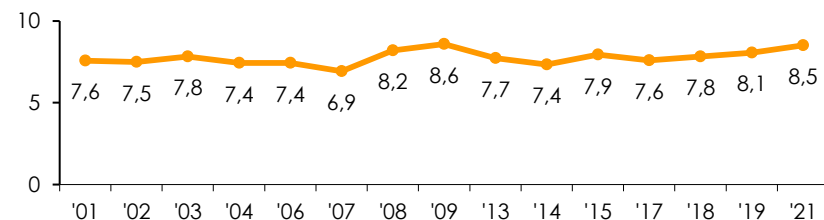
SEGURETAT DELS AUTOBUSOS

Δ 0,7



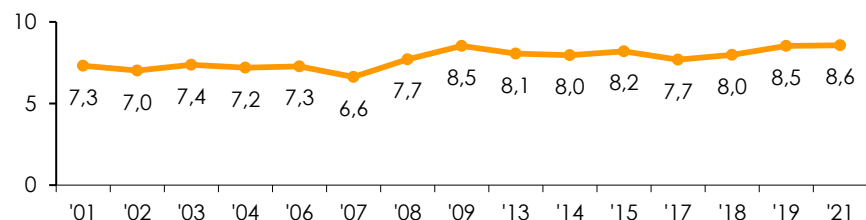
COMODITAT DELS AUTOBUSOS

Δ 0,4



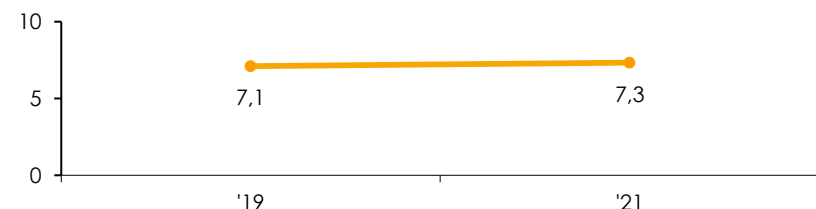
CONSERVACIÓ I NETEJA DELS AUTOBUSOS

Δ 0,1



MASSIFICACIÓ

Δ 0,2



Base: global, n=613 casos

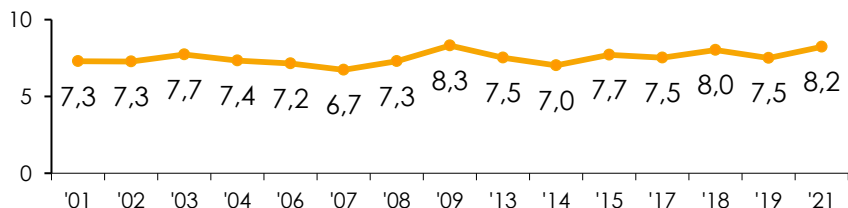
Pregunta: Digui'm com valora cada un dels següents aspectes relacionats amb el funcionament d'aquest servei en una escala del 0 al 10, on 0 és molt deficient i 10 excel·lent

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

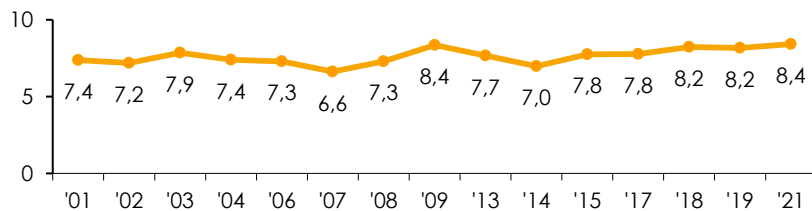
Valoracions generals i específiques

Evolució de la valoració d'aspectes referents al funcionament (II)

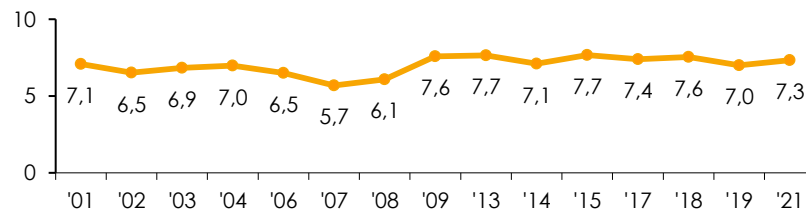
CONDUCCIÓ DELS XOFERS $\Delta 0,7$



TRACTE DELS XOFERS $\Delta 0,2$



PUNTUALITAT $\Delta 0,3$



Base: global, n=613 casos

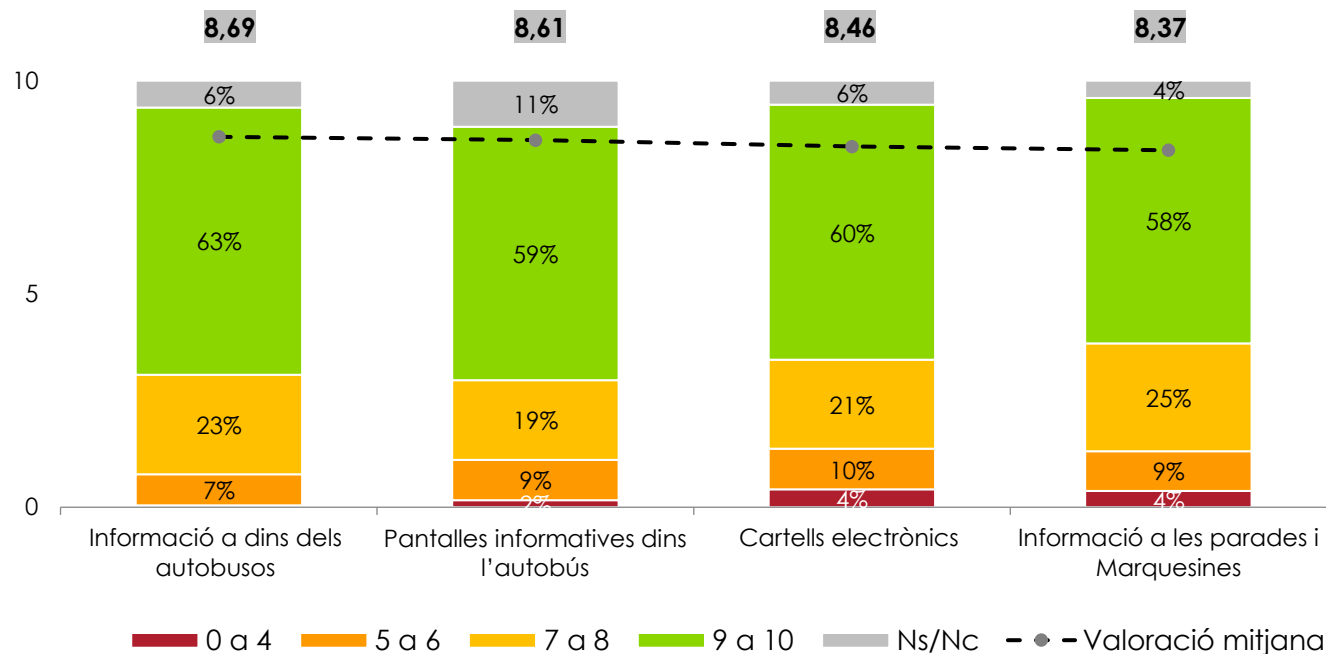
Pregunta: Digui'm com valora cada un dels següents aspectes relacionats amb el funcionament d'aquest servei en una escala del 0 al 10, on 0 és molt deficient i 10 excel·lent

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

Valoracions generals i específiques

Valoració d'aspectes referents a la informació

Valoració d'aspectes referents a la informació



Bona valoració dels diferents elements informatius del servei de Reus Transport. La **informació de dins els autobusos** i les **pantalles informatives** dins dels autobusos obtenen les puntuacions mitjanes més elevades.

Els **cartells electrònics** i la **informació a parades i marquesines**, ocupen la tercera i quarta posició.

Respecte el 2019, destacar la millora en la valoració dels cartells electrònics.

Base: global, n=613 casos

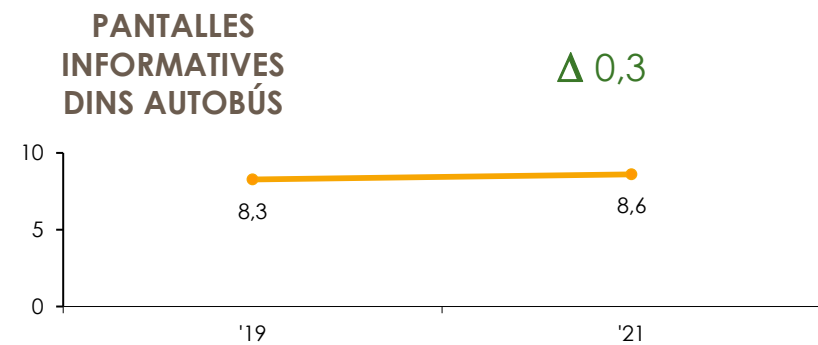
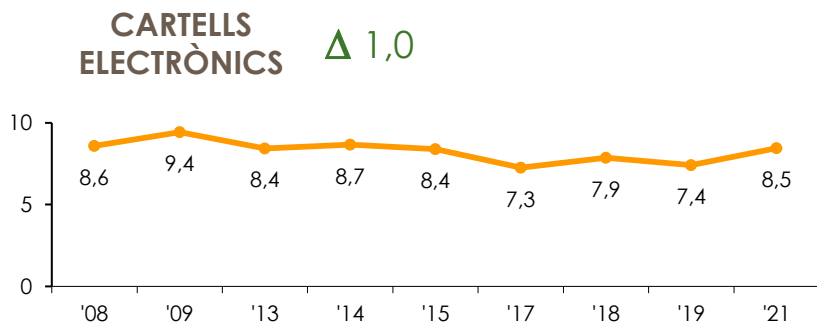
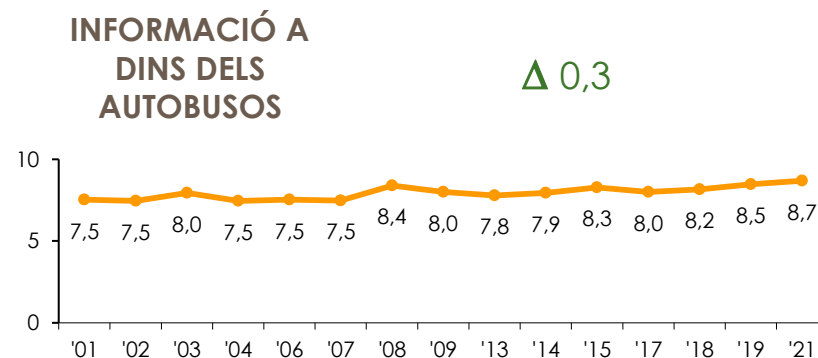
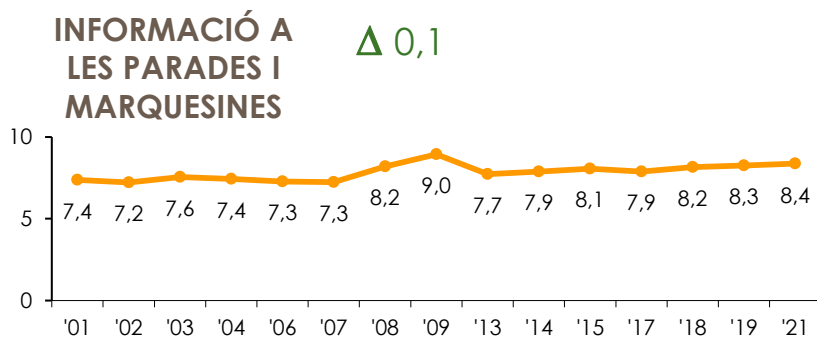
Pregunta: Digui'm com valora cada un dels següents aspectes referents a la informació d'aquest servei en una escala del 0 al 10 on 0 és molt deficient i 10 excel·lent.

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc. Els percentatges inferiors al 5% no s'etiqueten

Valoracions generals i específiques

Evolució de la valoració d'aspectes referents a la informació

SEGUIMENT DE LA SATISFACCIÓ DELS USUARIS DE REUS TRANSPORT



Base: global, n=613 casos

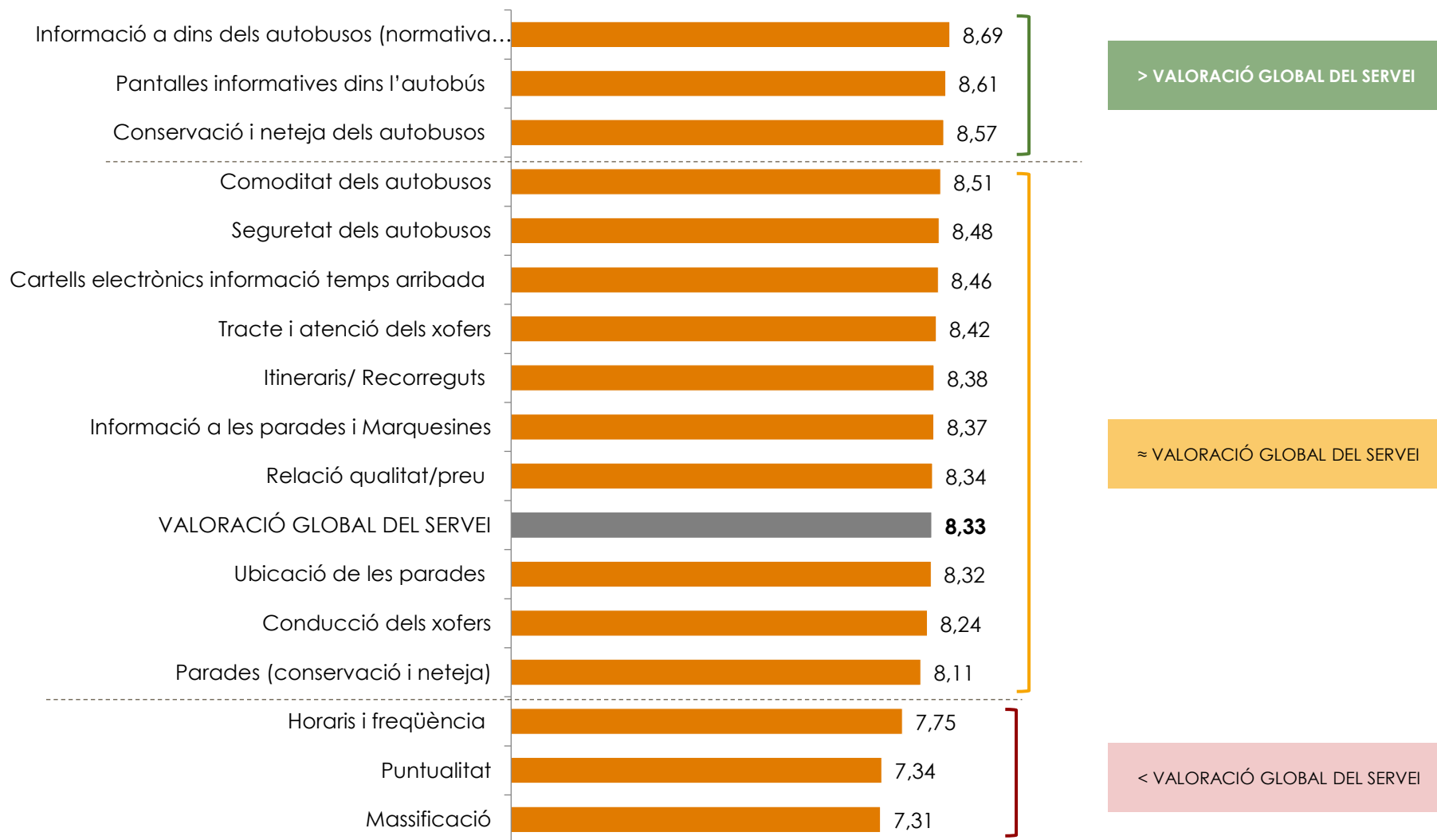
Pregunta: Digui'm com valora cada un dels següents aspectes relacionats amb el funcionament d'aquest servei en una escala del 0 al 10, on 0 és molt deficient i 10 excel·lent

Nota: Valoració mitjana calculada amb una escala de 0 a 10, on 0= molt deficient i 10= excel·lent. Excloent els Ns/Nc.

Valoracions generals i específiques

Resum de valoracions

Valoració mitjana dels diferents aspectes del servei





Matriu estratègica de millora

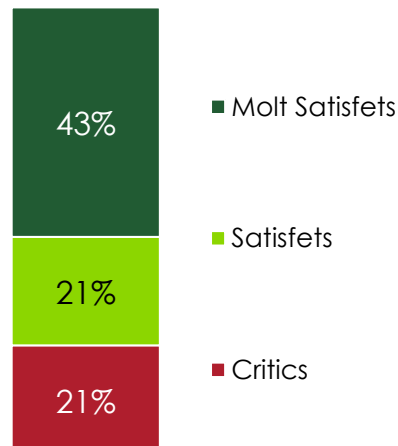




VARIABLES EXPLICATIVES – Valoració de...

- ✓ Itineraris/ Recorreguts
- ✓ Relació qualitat/preu
- ✓ Ubicació de les parades
- ✓ Parades (conservació i neteja)
- ✓ Horaris i freqüència en què passen els autobusos
- ✓ Conservació i neteja dels autobusos
- ✓ Comoditat dels autobusos
- ✓ Seguretat dels autobusos
- ✓ Tracte i atenció dels xofers
- ✓ Conducció dels xofers (estil de conducció)
- ✓ Puntualitat
- ✓ Massificació
- ✓ Informació a dins dels autobusos
- ✓ Pantalles informatives dins l'autobús
- ✓ Cartells electrònics
- ✓ Informació a les parades i Marquesines

VARIABLE A EXPLICAR – Valoració global del servei



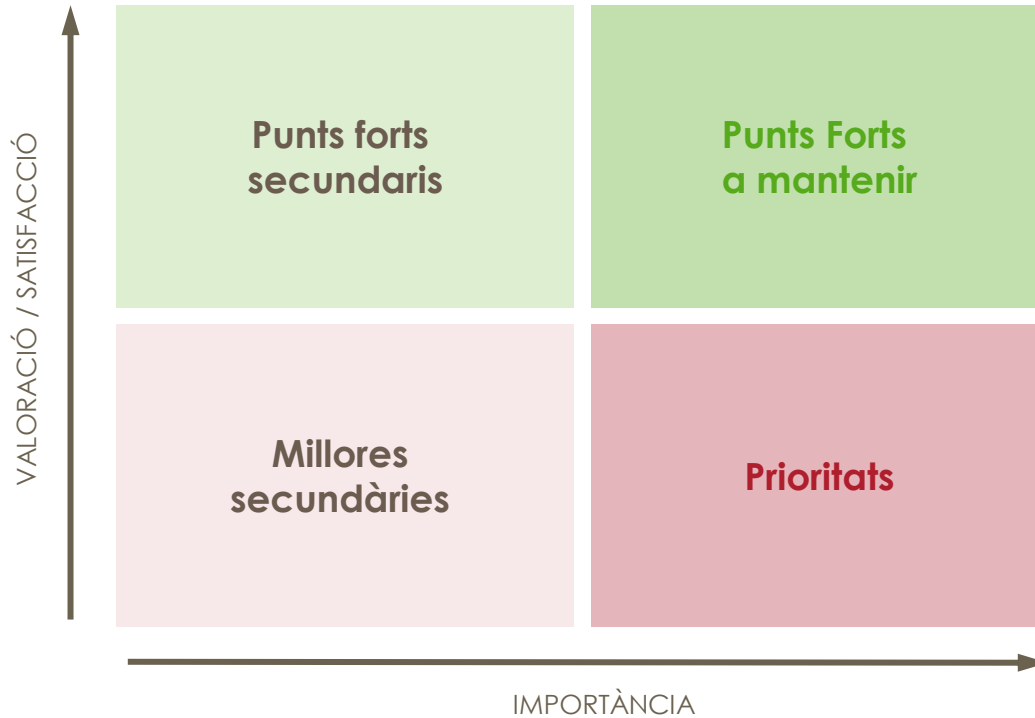
A priori, podem dir que l'usuari de Reus Transport garanteix una valoració mitjana de 8,3. No obstant això, hi ha un seguit de factors que fan que l'usuari atorgui valoracions "Excel·lents" (de 9 o 10) o per contra a valoracions no tan bones.

Amb aquest model tractarem d'esbrinar quins aspectes són els que expliquen que un usuari valori de forma excel·lent o per contra valori amb una nota inferior a 7.

L'estructura de les dades i la generalització de la satisfacció entre els usuaris de Reus Transport ens limita a l'hora d'utilitzar unes determinades metodologies. L'anàlisi Discriminant permet determinar quines variables són les que contribueixen més a explicar la pertinença a un grup o un altre. Permet introduir com variables explicatives tant variables mètriques, com ordinals (totes les variables de satisfacció), per a explicar una variable categòrica.



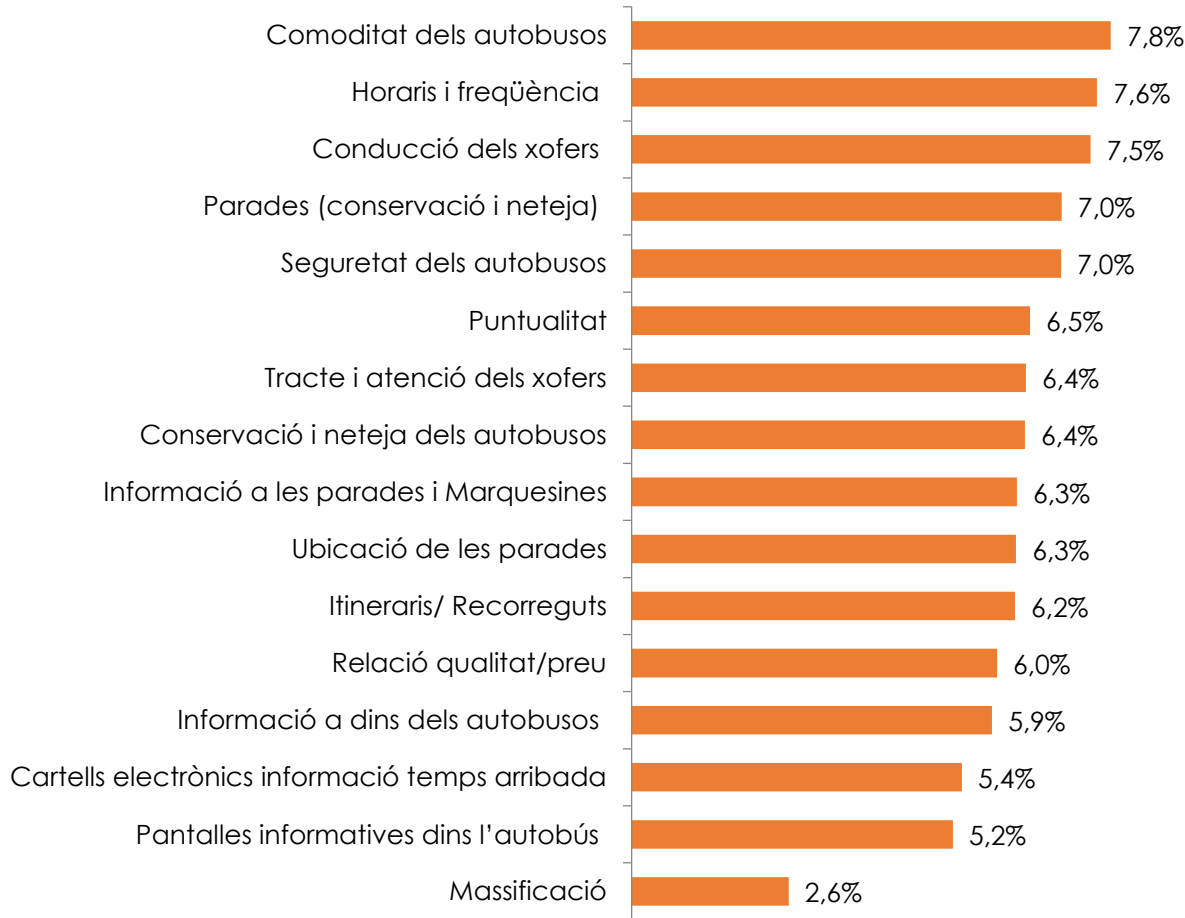
MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA



Una vegada analitzades les importàncies dels diferents aspectes en relació a l'acte i la valoració mitjana que els participants han fet dels diferents aspectes de la mateixa, en el següent gràfic es creuen les dues informacions mitjançant el desenvolupament d'una matriu estratègica de millora amb les importàncies sobre l'eix de les X i les valoracions dels aspectes sobre l'eix de la Y.

De forma molt gràfica, ens permet identificar quines són les prioritats de millora.

Importància dels aspectes de satisfacció



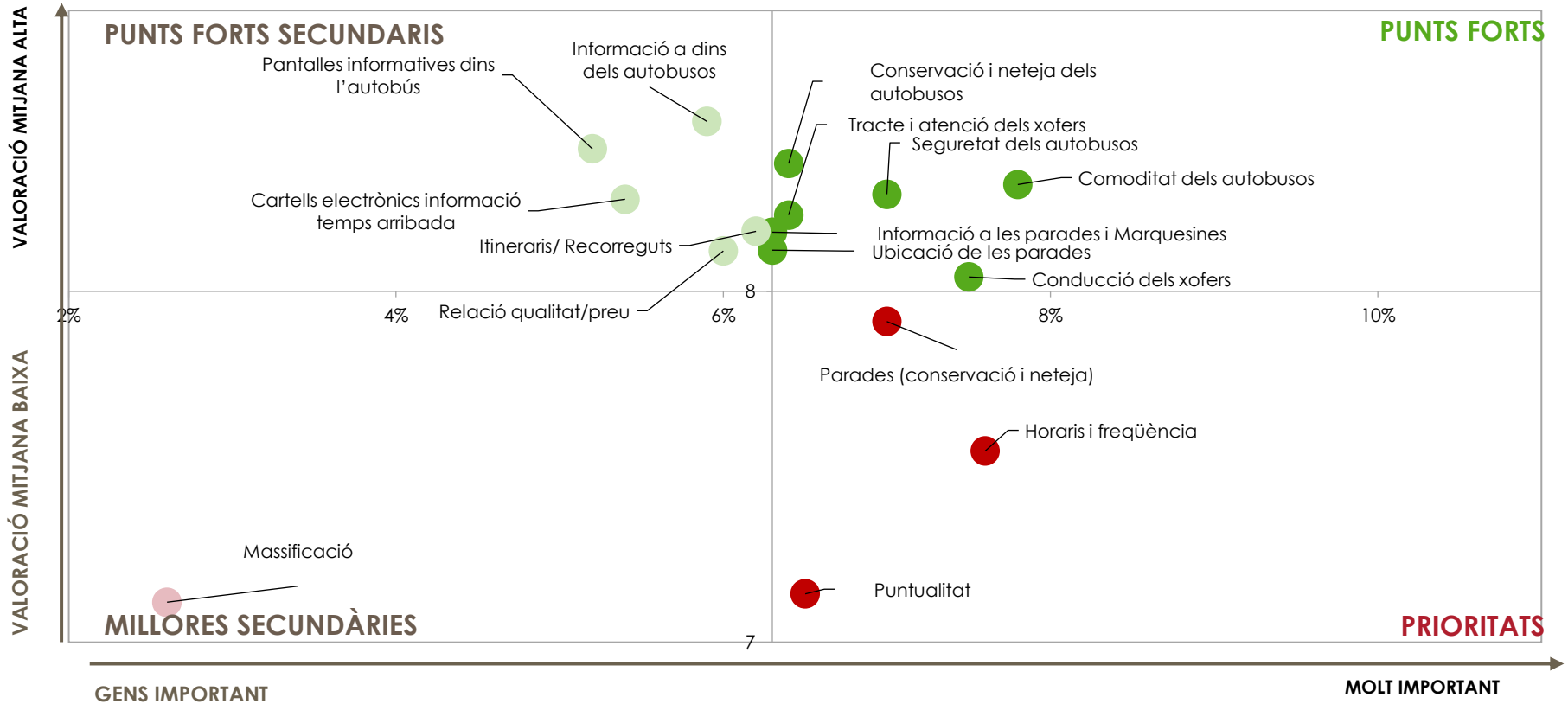
La importància dels diferents aspectes analitzats es mesura a través de la correlació dels mateixos amb la funció discriminant. Els aspectes amb major correlació són aquells en què les seves variacions provoquen una major variació de la variable a explicar, és a dir, la satisfacció global amb el servei.

Els aspectes que més contribueixen a que els usuaris de Reus Transport valorin de forma excel·lent o no, són la comoditat dels autobusos, la freqüència i horaris de pas i la conducció dels xofers.

La percepció de massificació en els autobusos i les pantalles informatives dins de l'autobús són els aspectes menys rellevants.

Matriu estratègica de millora

Matriu Estratègica de millora



A partir de la informació que apareix a la matriu de millora, es conclou que per tal d'incrementar el nivell de satisfacció dels usuaris de Reus Transport els principals aspectes a treballar estan relacionats amb **les parades** (conservació i neteja), **els horaris i freqüència de pas** i la **puntualitat** en la prestació del servei.



Anàlisi qualitativa



Comentaris agrupats segons nombre d'esments



El 37% dels usuaris han realitzat alguna aportació adreçada a millorar el servei.

S'han analitzat i agrupat en diferents categories totes les observacions i comentaris recollits en l'enquesta per part de l'equip d'enquestadors durant la realització de les entrevistes.

Els comentaris més esmentats fan referència a freqüència de pas i horaris del servei i amb la puntualitat.

Respecte el 2019, creix la proporció de comentaris relatius a la freqüència i horaris i la puntualitat.

Anàlisi qualitativa dels resultats

Detall de millores proposades

FREQÜÈNCIA I HORARIS (68)

- Més freqüència o més busos (26)
- Més horaris cap de setmana (11)
- Més horaris el diumenge (10)
- Línia 50 més freqüència (9)
- Horari massa solapats, fer-los més espaiats (7)
- Línia 30 més freqüència (3)
- Més busos d'horari nocturn (2)

PUNTUALITAT (41)

- Manca puntualitat (36)
- A algunes parades no passa el bus (3)
- Haurien d'esperar a que sigui l'hora de marxar (2)

MOBILIARI PARADES (29)

- Incorporar cartells electrònics a totes les parades (19)
- Col·locar més parades (5)
- Neteja de les parades (3)
- Més marquesines (2)

INFORMACIÓ SERVEI (24)

- Cartells electrònics més precisos, no van correctament (13)
- La web/app es penja i és poc senzilla, cal millorar-la (6)
- Més informació a les parades (horaris, preus, seguretat...) (5)

CONDUCCIÓ (15)

- Conducció molt brusca i ràpida (9)
- Arranca sense temps a asseure's (6)

EQUIPAMENT DELS AUTOBUSOS (13)

- Comoditat i neteja (6)
- Més seients (3)
- Més pantalles del bus davant i més grans (2)
- Més agafadors (1)
- Zona de minusvàlids i cotxets poc pràctica (1)



Recomanacions



CONTINUAR AMB LA MILLORA DE LA CONDUCCIÓ

- ✓ A la consulta de l'any 2019 aquest aspecte apareixia com un aspecte crític.
- ✓ Enguany la seva valoració augmenta en 7 dècimes, i les queixes i suggeriments dels usuaris associades a aquest ítem es redueixen considerablement.
- ✓ Les mesures implementades per Reus Transport des de 2019 per millorar la conducció dels seus xofers estan tenint èxit, això sí, no s'ha d'abaixar la guàrdia, doncs com s'ha vist la conducció és un aspecte que es troba a la frontera de les prioritats a la matriu de millora.

COMUNICAR EL GRAU DE D'ACOMPLIMENT D'HORARIS

- ✓ Els horaris i freqüència de pas i la puntualitat en la prestació del servei es destaquen com a prioritats a la matriu d'estratègies de millora, és a dir, són aspectes que expliquen que els usuaris valorin de forma excel·lent o siguin més crítics amb el servei.
 - ✓ La seva valoració mitjana es troba per sota de 8 i a més, són ítems que acumulen la major part de queixes i suggeriments envers el servei.
- Quant a la seva evolució, la valoració dels horaris i freqüència de pas es manté força estable des de 2013. D'altra banda, la puntualitat ha millorat 3 dècimes respecte 2019.
- ✓ Proposem l'ús de les pantalles informatives de dins dels autobusos per comunicar indicadors relacionats amb aquests dos ítems (Kpis intens i dades de l'enquesta), així com per explicar les mesures que implementa la Companyia per millorar-los, per tal d'incidir en la percepció que els usuaris tenen sobre els mateixos.



ceres 
investigació sociològica
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1^a planta

43201 Reus

T. 977 773 615

www.gabinetceres.com

 @GabinetCeres