

CONSULTA SOBRE SATISFACCIÓ ALS CLIENTS USUARIS DE REUS TRANSPORT

Informe de conclusions

Desembre, 2015

Presentat a:





INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS

3

PERFIL DELS USUARIS

5

HÀBITS DELS USUARIS

9

VALORACIONS GENERALS I ESPECIFIQUES

15

MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA

25

ANÀLISI QUALITATIVA

30

ANNEX: PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT

32

RECOMANACIONS

35



Fitxa tècnica

- **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
- **Dates del treball de camp:** del 17 al 27 de Novembre de 2015
- **Mostra i Disseny mostral:** La mostra finalment consultada ha estat de 796 usuaris, distribuïts per tal d'obtenir mostra suficient en totes les línies consultades, amb un mínim de 75 enquestes per línia. Les mostres s'han dissenyat tenint en compte els índexs reals d'utilització de les diferents línies i de les diferents parades de cada línia, dades que han estat facilitats per l'empresa Reus Transport.
- **Treball de camp:** 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.

- **Procés de Ponderació:** L'aleatorietat del sistema de selecció de persones enquestades va propiciar que al 2014 s'enquestés una major proporció d'usuaris assidus, principalment ocupats d'entre 20 i 59 any, que al utilitzar més el servei de Transport públic de Reus tenien una major probabilitat de ser seleccionats.

Així doncs, 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

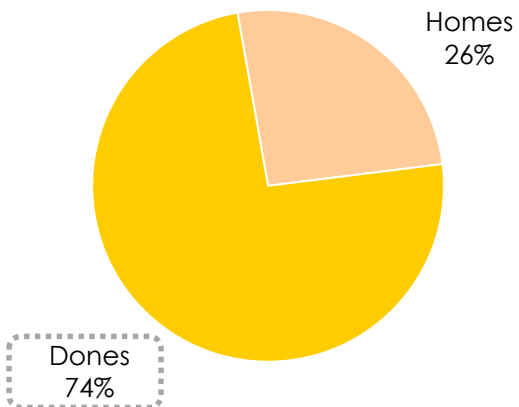
- **Error Mostral:** : L'error mostral que cal assumir per a dades globals és del 3.5% amb un nivell de confiança del 95 (sigma = 1.96).



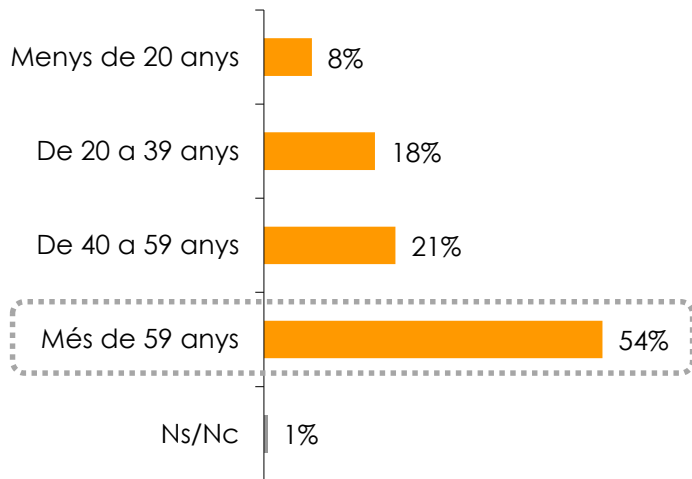
INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
PERFIL DELS USUARIS	5
HÀBITS DELS USUARIS	9
VALORACIONS GENERALS I ESPECIFIQUES	15
MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA	25
ANÀLISI QUALITATIVA	30
ANNEX: PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT	32
RECOMANACIONS	35



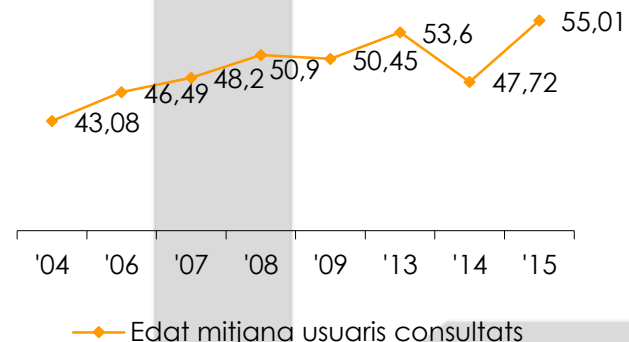
▶ GÈNERE DELS CONSULTATS



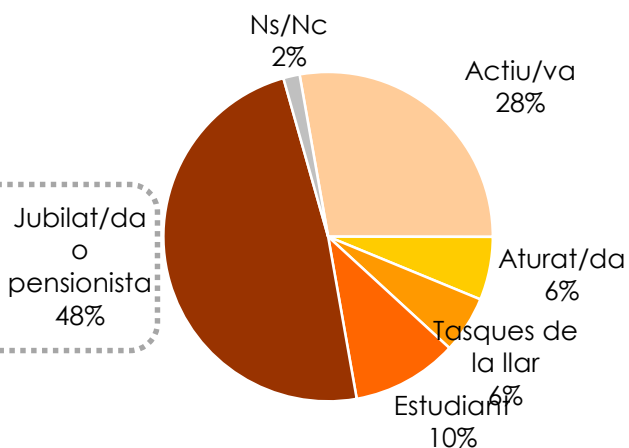
▶ EDAT DELS CONSULTATS



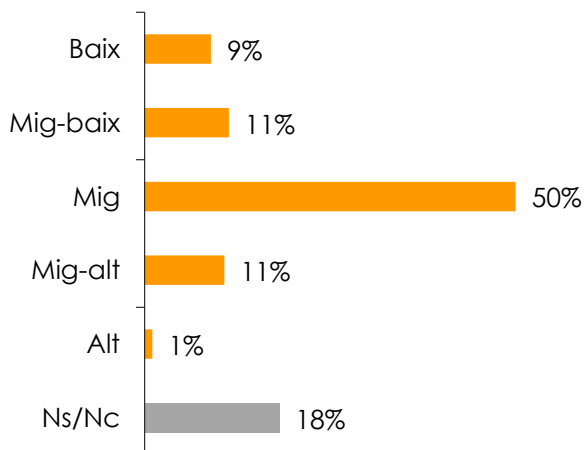
▶ EVOLUCIÓ DE L'EDAT MITJANA DELS CONSULTATS



▶ OCUPACIÓ DELS CONSULTATS



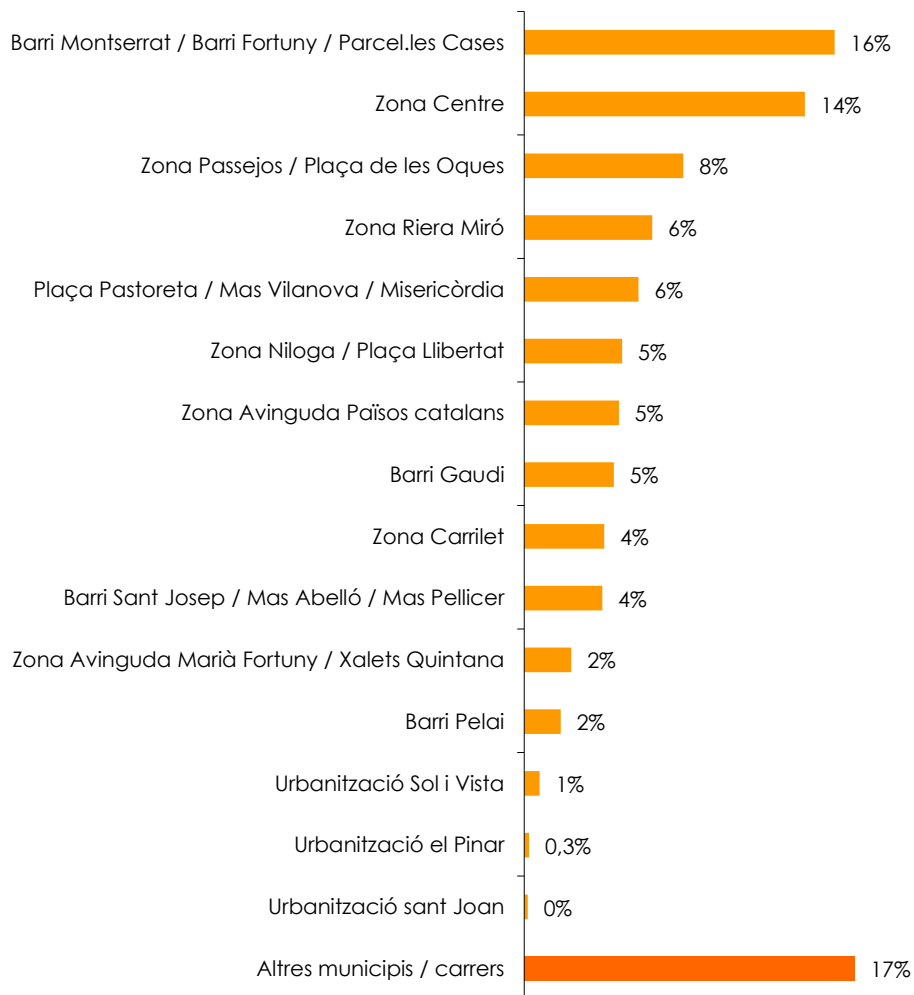
▶ NIVELL SOCIOECONÒMIC



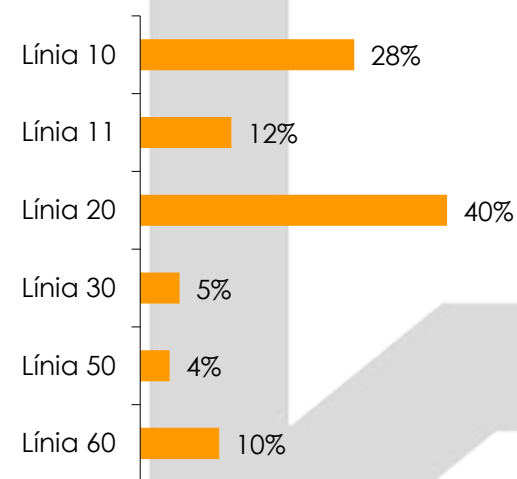


Zona de residència i línia utilitzada

▶ ZONA DE RESIDÈNCIA



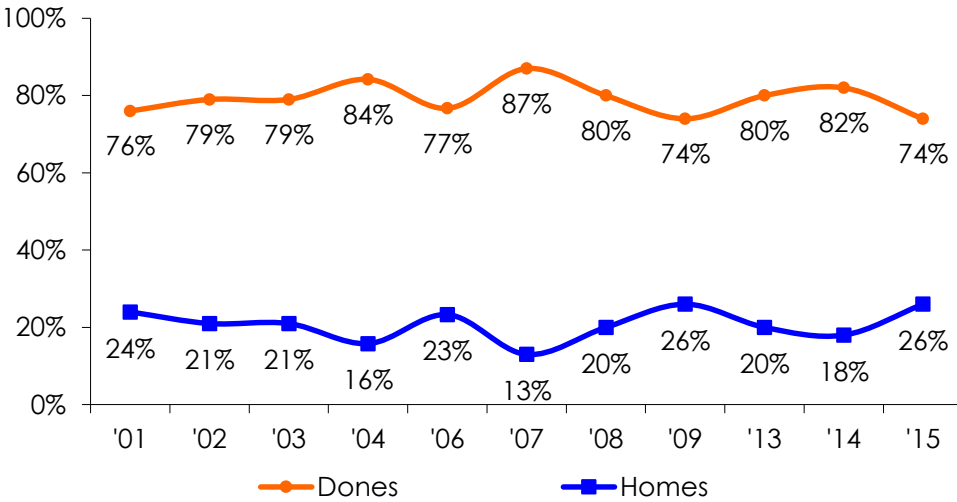
▶ LÍNIA UTILITZADA



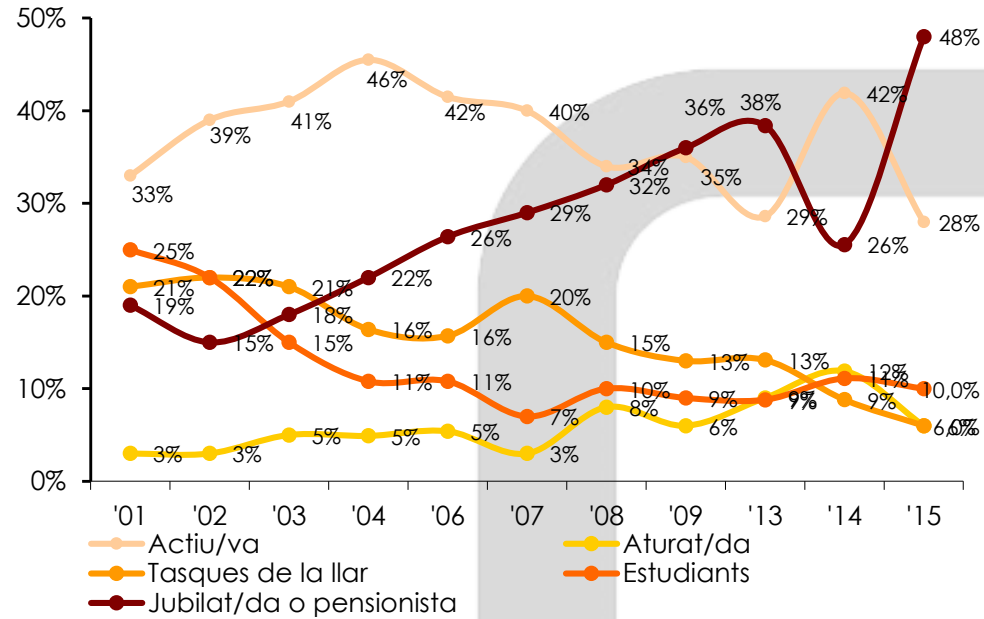


Evolució del perfil general

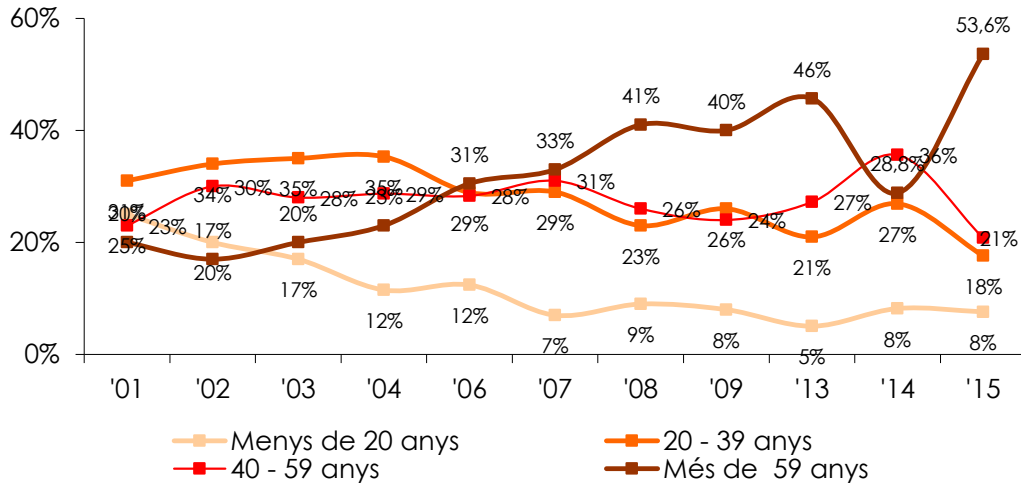
▶ EVOLUCIÓ GÈNERE DELS USUARIS DE REUS TRANSPORT



▶ EVOLUCIÓ OCUPACIÓ DELS USUARIS DE REUS TRANSPORT



▶ EVOLUCIÓ EDAT DELS USUARIS DE REUS TRANSPORT



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

L'usuari jubilat i el de més de 59 anys és el més nombrós. Es recupera la tendència creixent d'anys precedents, disminuint la proporció de persones ocupades i d'aquells que tenen entre 59 i 20 anys.

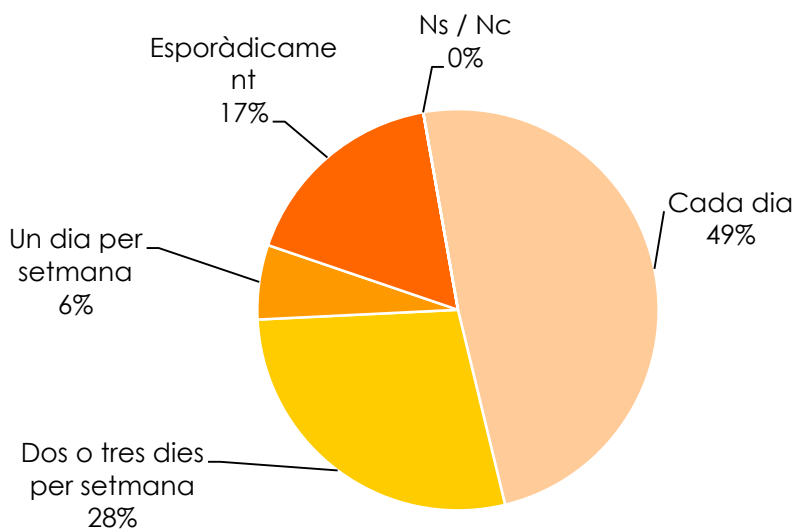


INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
PERFIL DELS USUARIS	5
HÀBITS DELS USUARIS	9
VALORACIONS GENERALS I ESPECIFIQUES	15
MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA	25
ANÀLISI QUALITATIVA	30
ANNEX: PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT	32
RECOMANACIONS	35

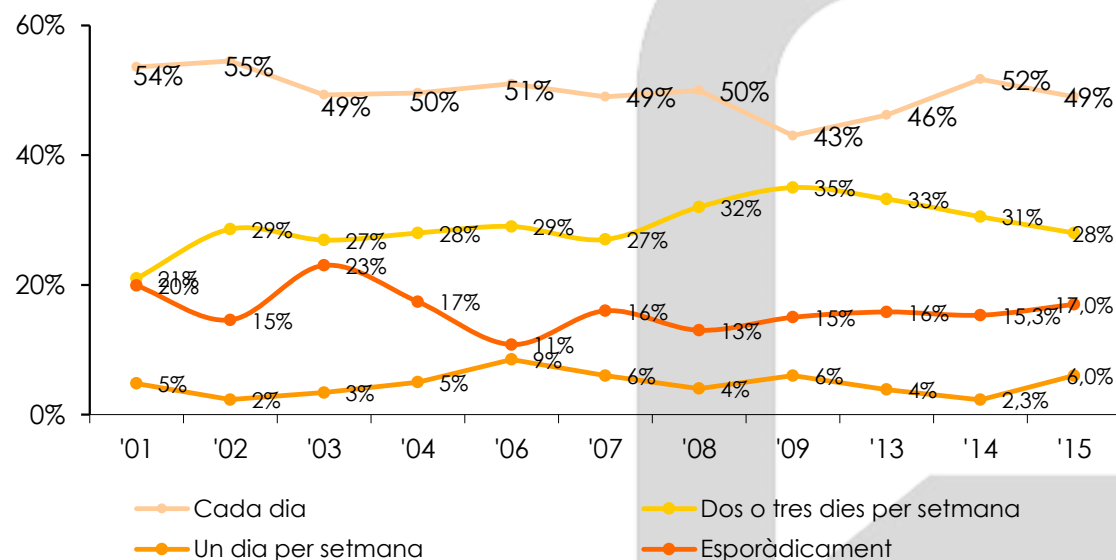


El 49% dels usuaris de Reus Transport consultats utilitzen el servei diàriament, el 28% ho fan dos o tres dies a la setmana i la resta ho fan més esporàdicament.

► FREQÜÈNCIA D'ÚS DEL TRANSPORT PÚBLIC



► EVOLUCIÓ FREQÜÈNCIA D'ÚS DEL TRANSPORT PÚBLIC



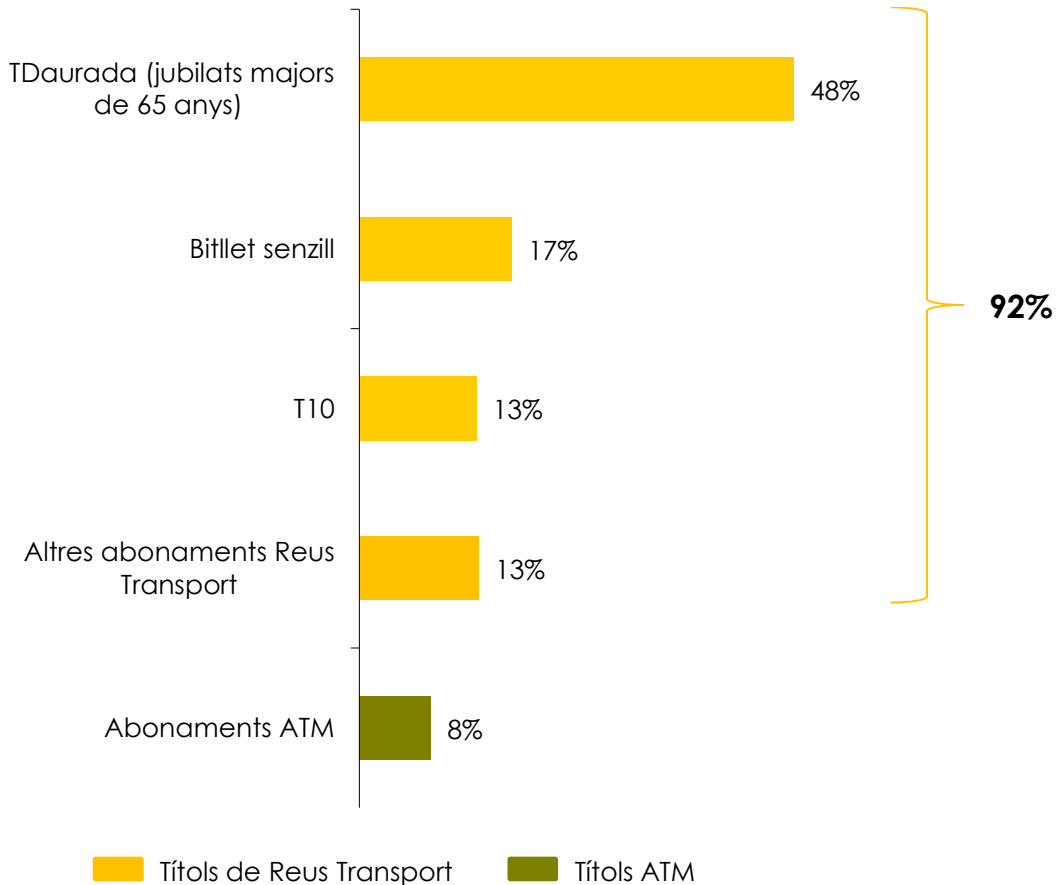
Es manté la freqüència d'ús del transport públic entre els usuaris de Reus Transport.

Els usuaris de la línia **50** i la línia **10**, les dones i les persones de **menys de 20 anys** i de **40 a 59** anys tendeixen a fer un ús **molt habitual del transport públic**. Aquesta tendència també es percep entre els **estudiants** i els **ocupats**.

Els usuaris de les **línies 11 i 30** i les persones **majors de 59 anys** i els **jubilats** utilitzen més el transport públic **dos o tres dies per setmana**. Les persones que realitzen **tasques de la llar**, els **aturats** i els **usuaris de la L60** fan un **ús més esporàdic**.



► TIPUS DE BITLLET UTILITZAT



El títol més utilitzat per l'usuari de Reus Transport és la **TDaurada**, gairebé el 50% dels viatges realitzats durant els dies de la consulta corresponen 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.

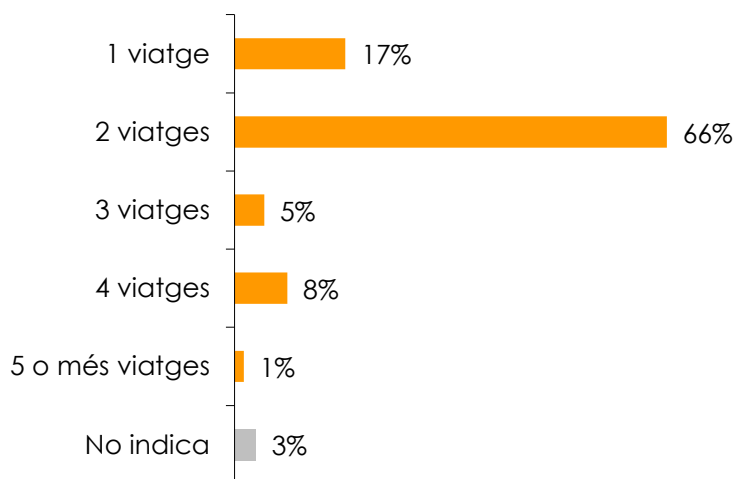
Els usuaris de T10, són un de cada deu, i els que utilitzen abonaments ATM representen el 8% dels usuaris totals



Número mitjà de viatges quan s'utilitza el servei

La majoria d'usuaris de Reus Transport realitzen **2 viatges** el dia que utilitzen el servei.

▶ NÚMERO DE VIATGES QUE ES FAN AL DIA



NÚMERO MITJÀ DE VIATGES

2,09

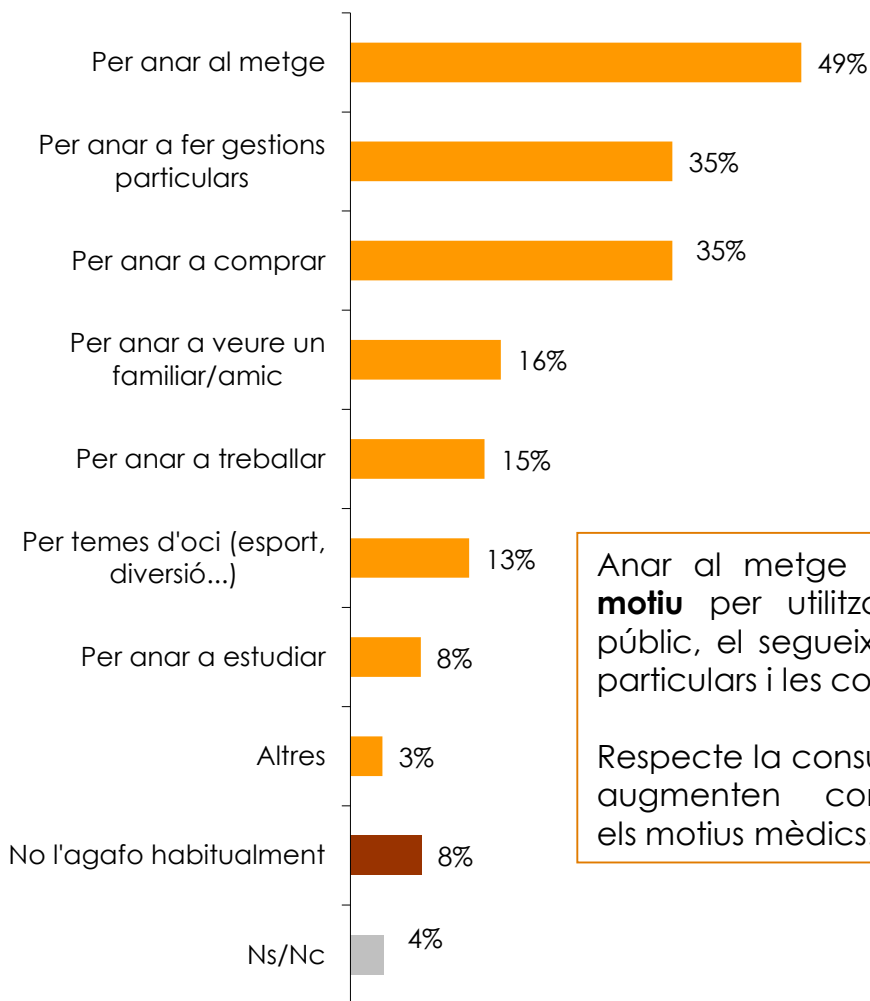
Els perfils que **tendeixen a fer més viatges** al dia són:

- ▶ Menors de 59 anys
- ▶ Actiu / Treballa
- ▶ Estudiant
- ▶ Nivell socioeconòmic mig baix i baix
- ▶ Línia 30 i 50



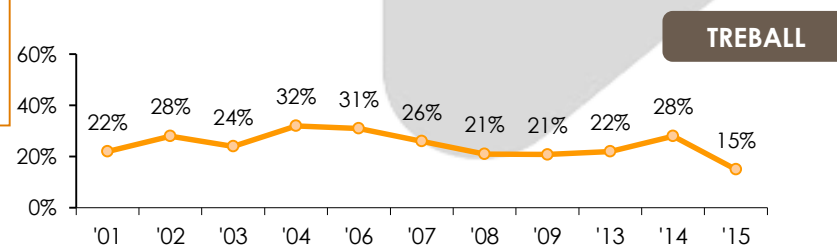
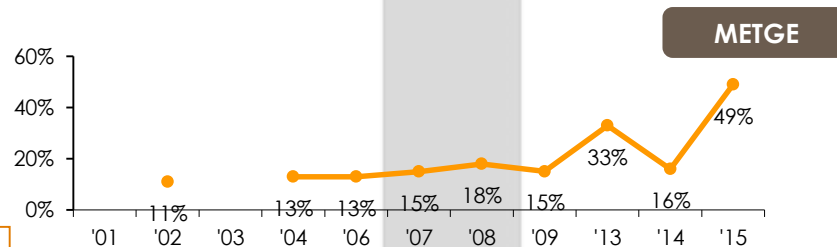
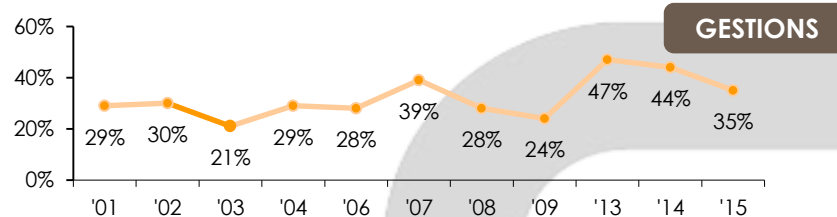
Motius habituals d'ús del transport públic

▶ MOTIUS D'ÚS DEL TRANSPORT PÚBLIC



Anar al metge és el **principal motiu** per utilitzar el transport públic, el segueixen les gestions particulars i les compres.

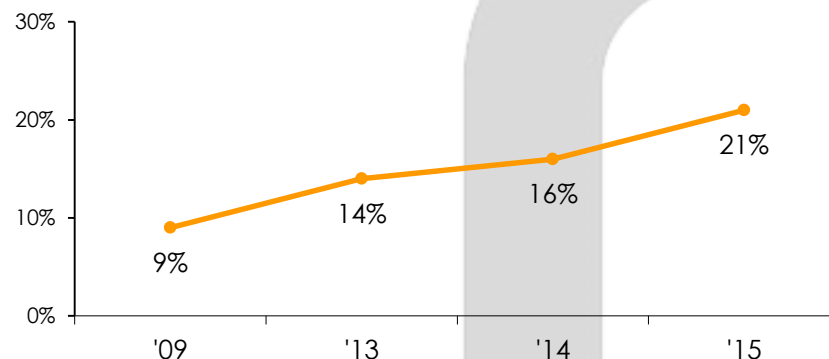
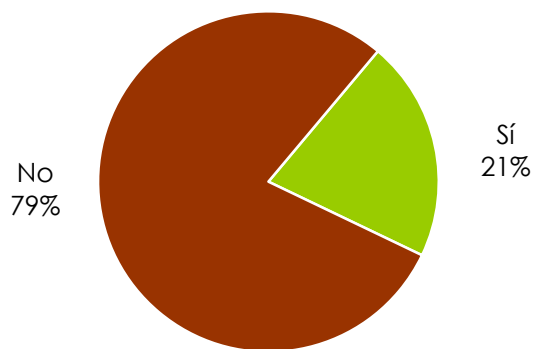
Respecte la consulta precedent, augmenten considerablement els motius mèdics.





Ús de noves tecnologies per informar-se del servei

► ÚS DE NOVES TECNOLOGIES PER INFORMAR-SE DEL SERVEI



2 de cada deu usuaris de Reus Transport utilitzen l'ordinador o el mòbil per obtenir informació horària dels serveis, sent els dos serveis més utilitzats la pàgina **web de Reus Transport** i l'**aplicació gratuïta per a mòbils**. Any rere any creix el percentatge d'usuaris que les utilitzen. Cal dir però que el desconeixement sobre les mateixes és encara molt elevat.

Els usuaris que **més fan servir** aquestes tecnologies són els **menors de 40 anys**, els **estudiants i ocupats/des** i els usuaris de les línies **20 i 50**.



INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
PERFIL DELS USUARIS	5
HÀBITS DELS USUARIS	9
VALORACIONS GENERALS I ESPECIFIQUES	15
MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA	25
ANÀLISI QUALITATIVA	30
ANNEX: PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT	32
RECOMANACIONS	35

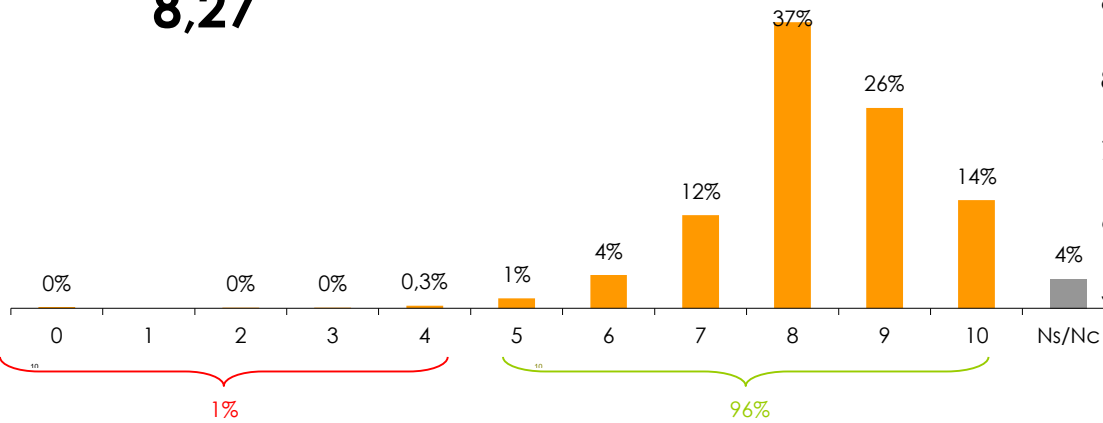


► VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

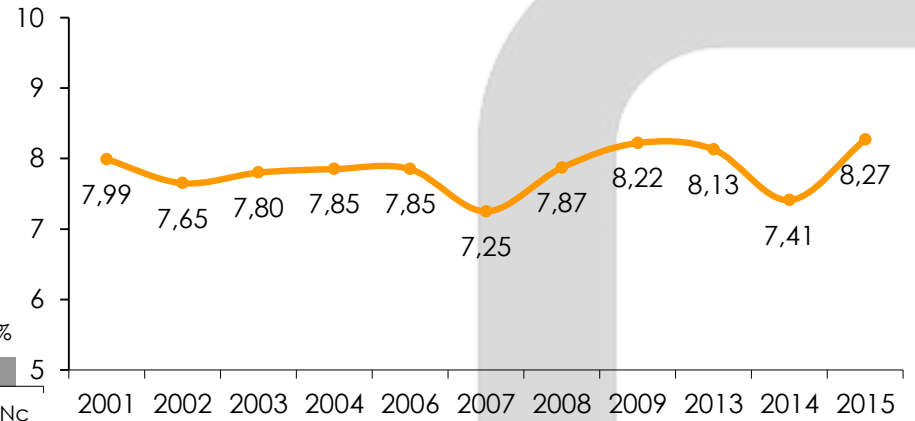
NOTA MITJANA:

(Escala del 0 al 10)

8,27



► EVOLUCIÓ VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI



Els usuaris de Reus Transport valoren el servei de transport públic de Reus amb una puntuació mitjana de 8,27, dada gairebé nou dècimes superior a l'obtinguda en 2014.

En un marc de valoracions elevades, els consultats usuaris de les **línies 30 i 50**, els **ocupats/des**, els **estudiants** i els que realitzen **tasques de la llar** són els qui **menys positivament** valoren el servei en general.

Per contra, els consultats usuaris de les **línies 20 i 60**, els **homes**, els **majors de 59 anys**, els **jubilats/des o pensionistes**, els **aturats/des** i els que presenten un **nivell socioeconòmic més baix**, valoren amb notes significativament **superiors** al global de la mostra.

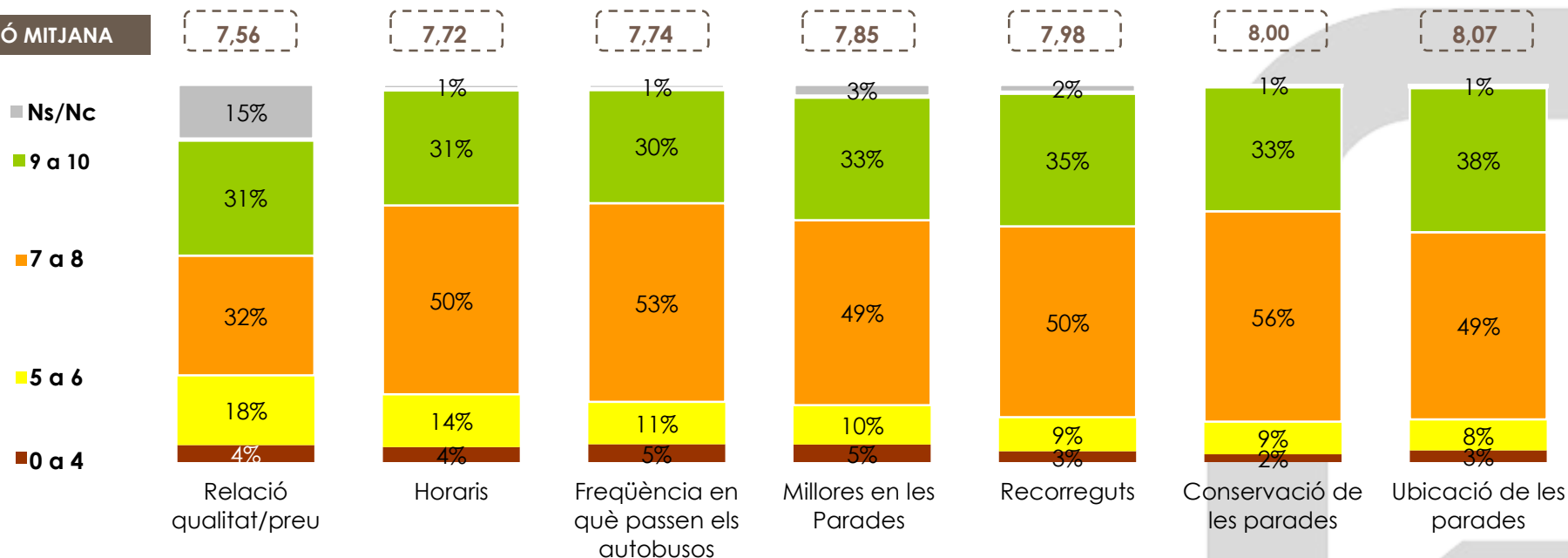


Valoracions generals i específiques ►

Valoració d'aspectes referents a la planificació

► VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS (0-10)

VALORACIÓ MITJANA



Tots els ítems valorats obtenen puntuacions mitjanes entre 7,6 i 8 ,1.

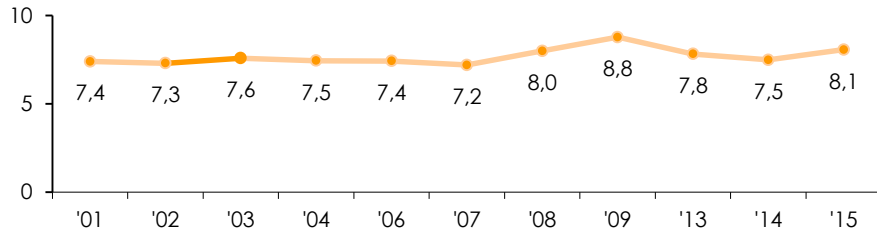
La "ubicació de les parades, la "conservació de les parades" i els "recorreguts" són els aspectes **millor** valorats. Cal dir però, que en relació als aspectes referents a la planificació que els usuaris són quelcom **més crítics** amb la "relació qualitat/preu" del servei.



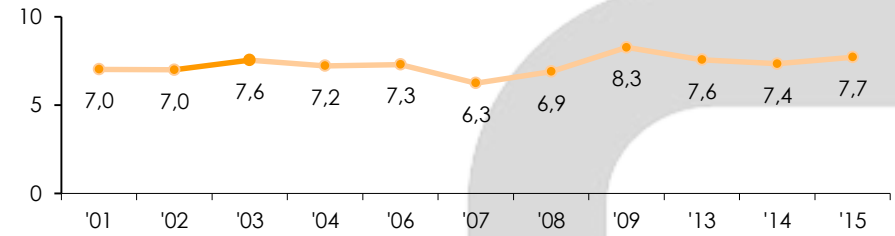
Evolució de la valoració d'aspectes referents al funcionament

▶ VALORACIÓ MITJANA ASPECTES CONCRETS (0-10)

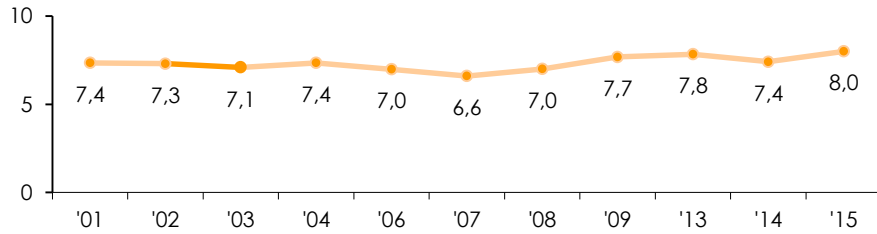
UBICACIÓ PARADES



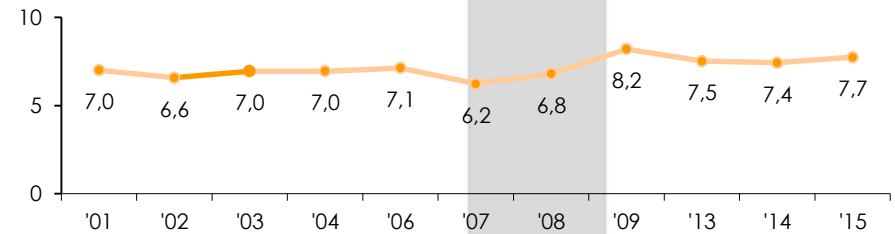
HORARIS



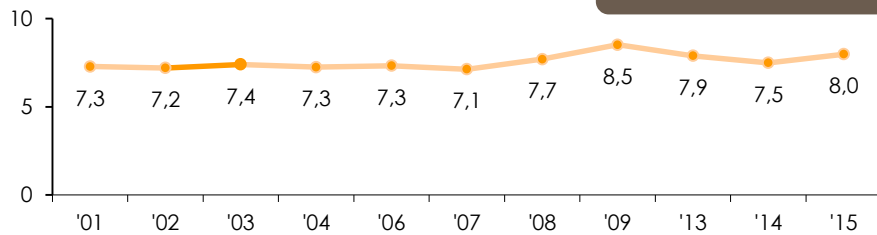
CONSERVACIÓ PARADES



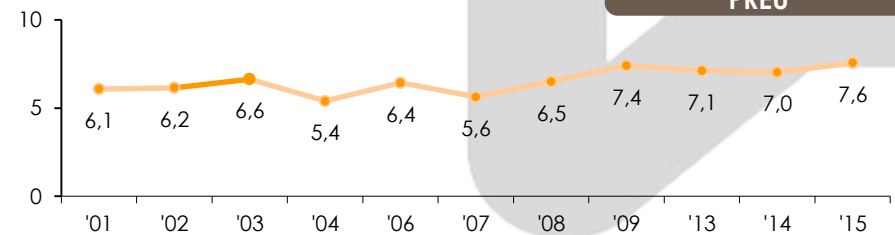
FREQÜÈNCIA



RECORREGUTS



RELACIÓ QUALITAT-PREU

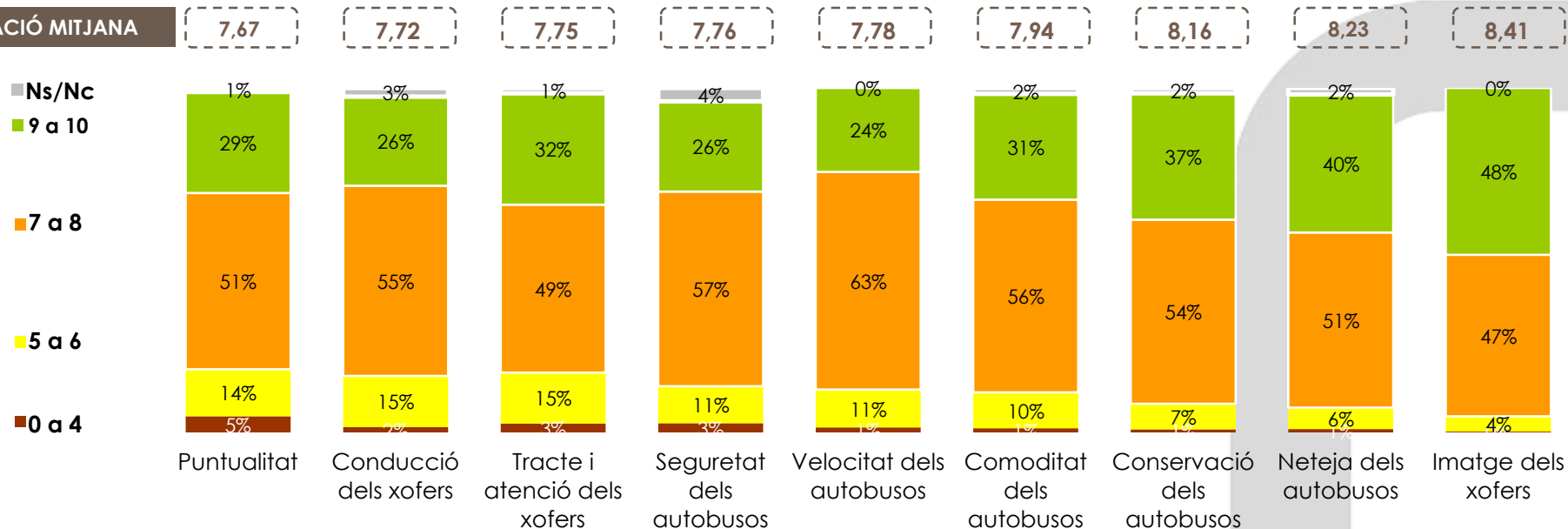


Tots els ítems analitzats augmenten les seves puntuacions mitjanes. La majoria d'augment són d'entre 0,4 i 0,6 dècimes.



▶ VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS (0-10)

VALORACIÓ MITJANA



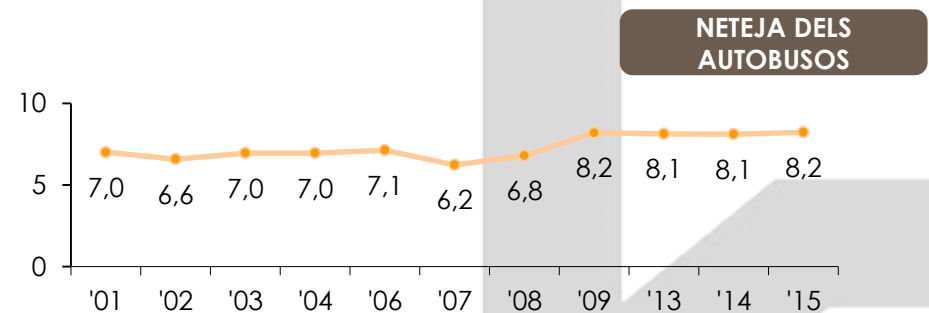
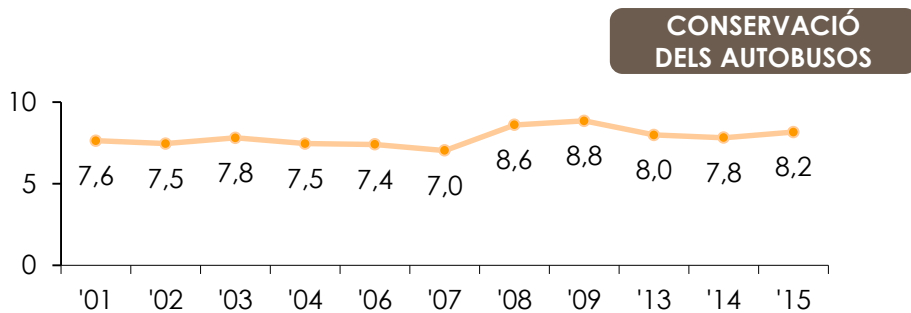
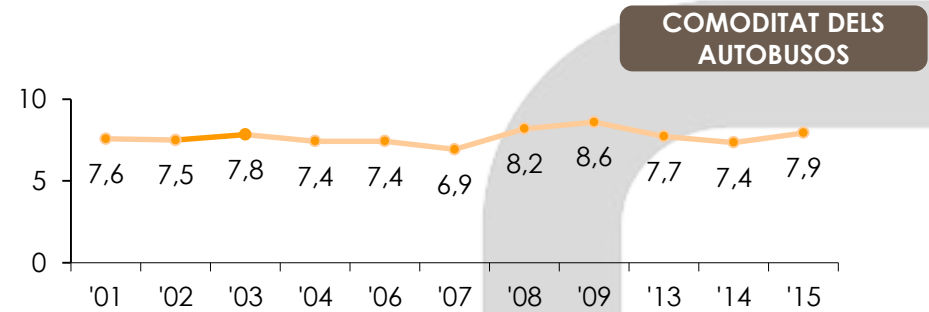
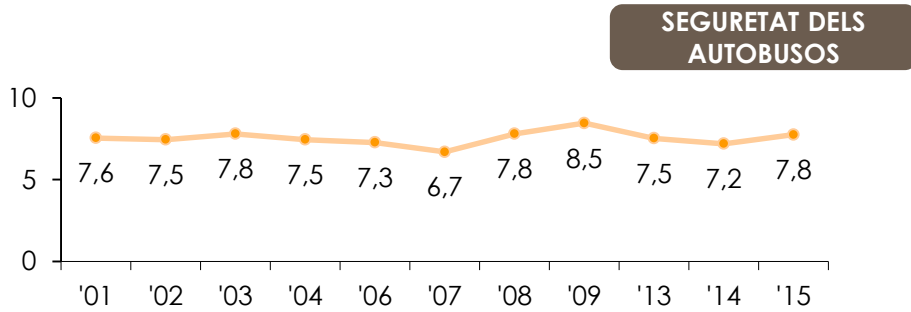
Dels aspectes referents al funcionament del servei de Reus Transport, els millor valorats són “la imatge dels xofers” amb una puntuació mitjana de 8,41 i la “neteja dels autobusos” amb un 8,23.

La “puntualitat”, “conducció dels xofers” i el “tracte dels xofers” són, de tots els aspectes analitzats, els que obtenen la puntuació mitjana més baixa, tot i que aquesta és superior al 7,5.



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

► VALORACIÓ MITJANA ASPECTES CONCRETES (0-10)



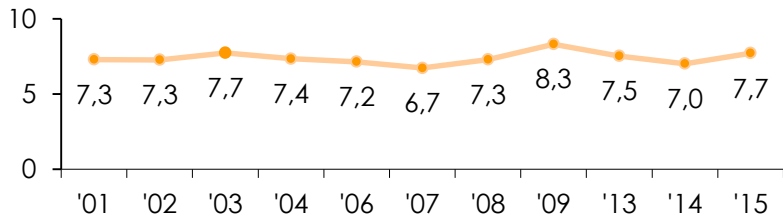
Es **manté** la valoració mitjana de la **neteja dels autobusos**, i es produeix un augment de l'ordre màxim de 6 dècimes en la resta d'aspectes presentats.



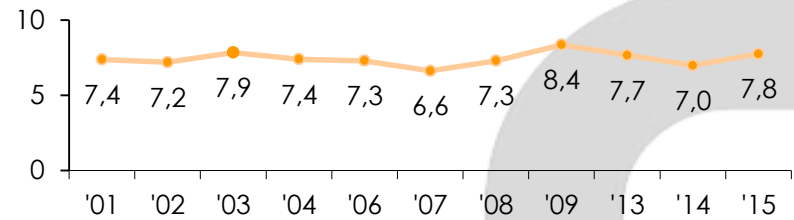
Evolució de la valoració d'aspectes referents al funcionament (II)

► VALORACIÓ MITJANA ASPECTES CONCRETES (0-10)

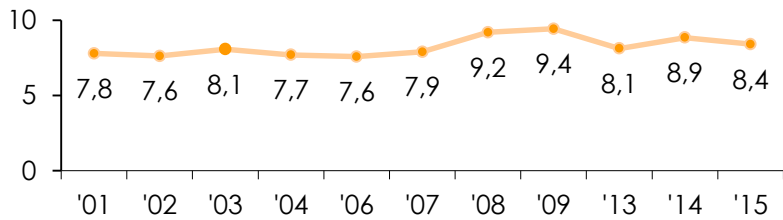
CONDUCCIÓ DELS XOFERS



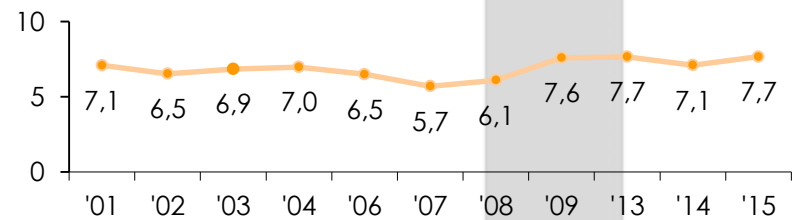
TRACTE DELS XOFERS



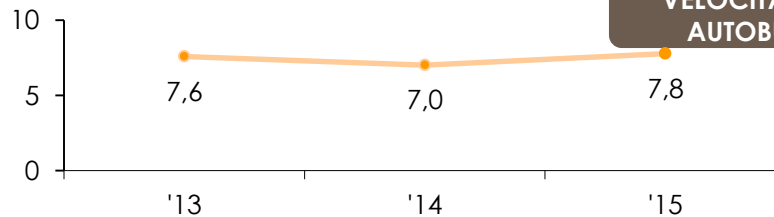
IMATGE DELS XOFERS



PUNTUALITAT



VELOCITAT DELS AUTOBUSOS

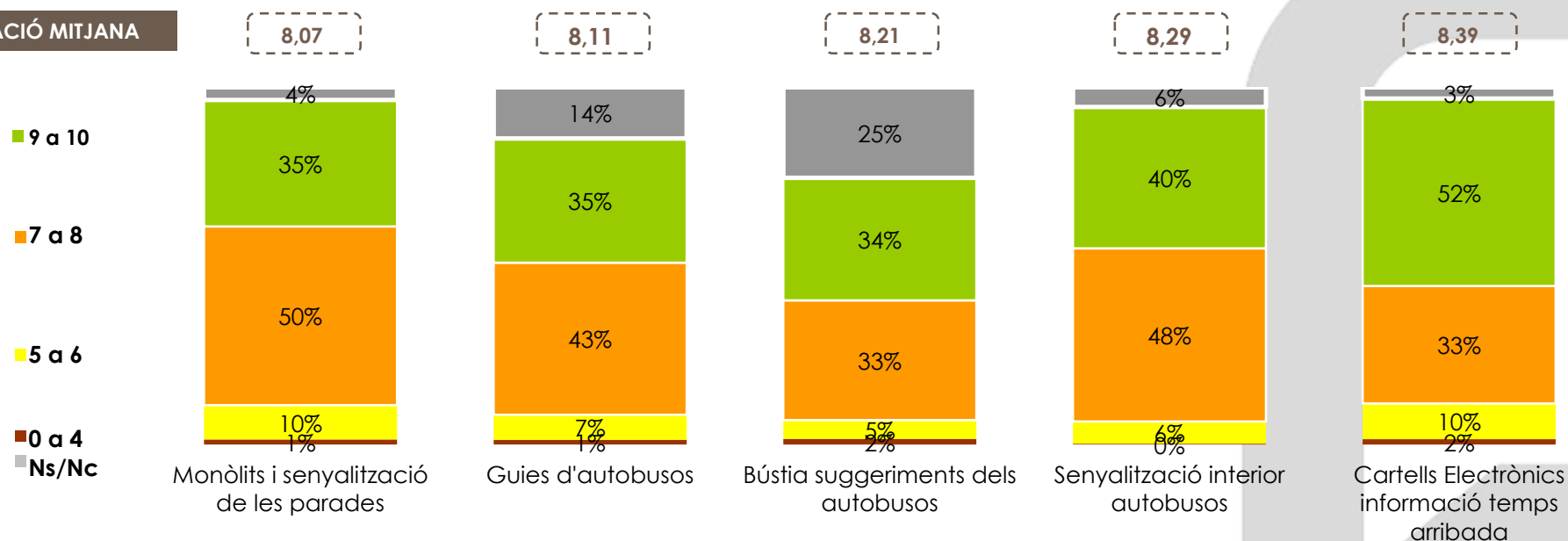


La puntualitat, que a 2014 s'havia reduït, es recupera assolint un 7,7 de mitjana (el mateix valor que a 2014). Els aspectes relacionats amb la conducció, tracte i velocitat dels autobusos també augmenten les seves puntuacions mitjanes. L'únic aspecte que redueix la seva valoració mitjana respecte a 2014 és la imatge dels xofers que passa del 8,9 al 8,4.



▶ VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS (0-10)

VALORACIÓ MITJANA

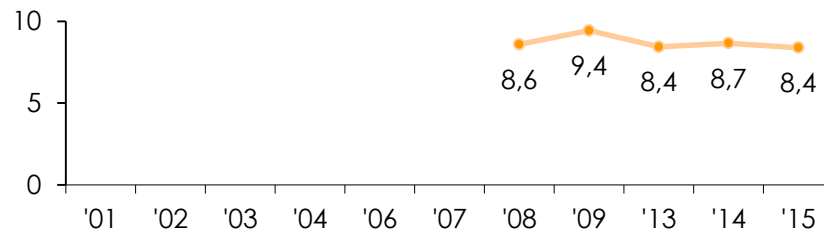
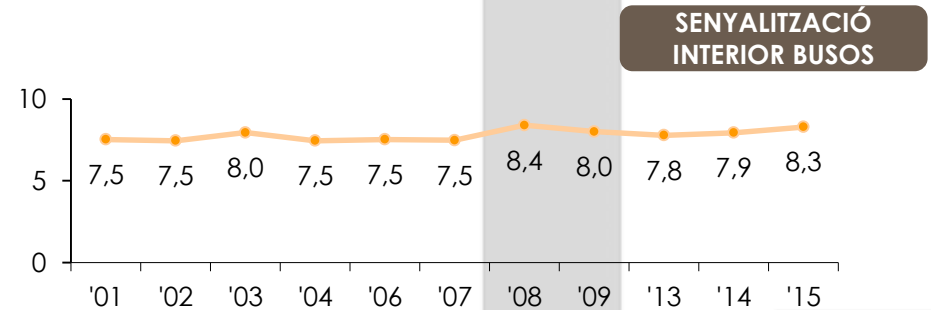
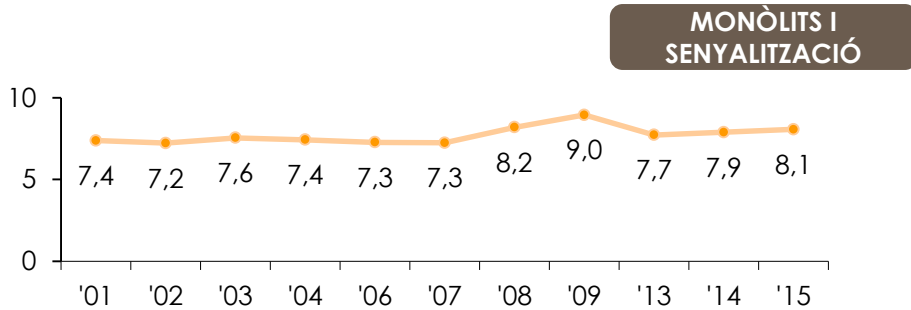
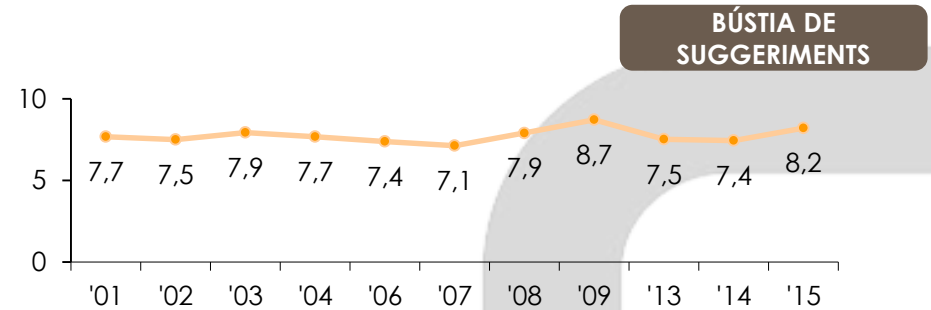
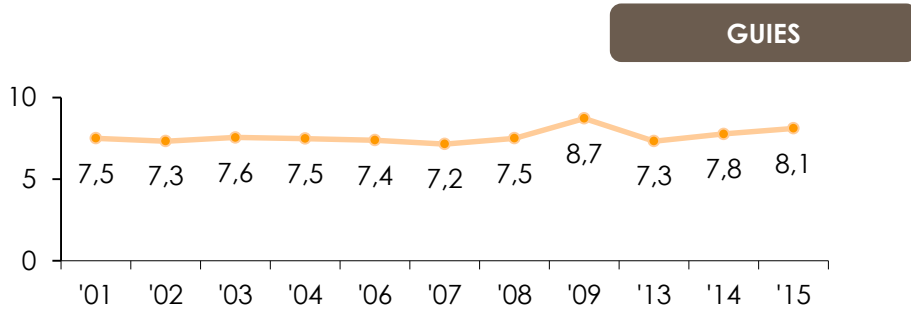


Els "cartells electrònics" amb la informació del temps d'arribada és l'ítem relacionat amb aspectes d'informació més ben valorat pels usuaris de Reus Transport, amb un 8,39 de puntuació mitjana. El segueix molt d'a prop la "senyalització a l'interior dels autobusos", amb 8,29.



Evolució de la valoració d'aspectes referents a la informació

► VALORACIÓ MITJANA ASPECTES CONCRETES (0-10)

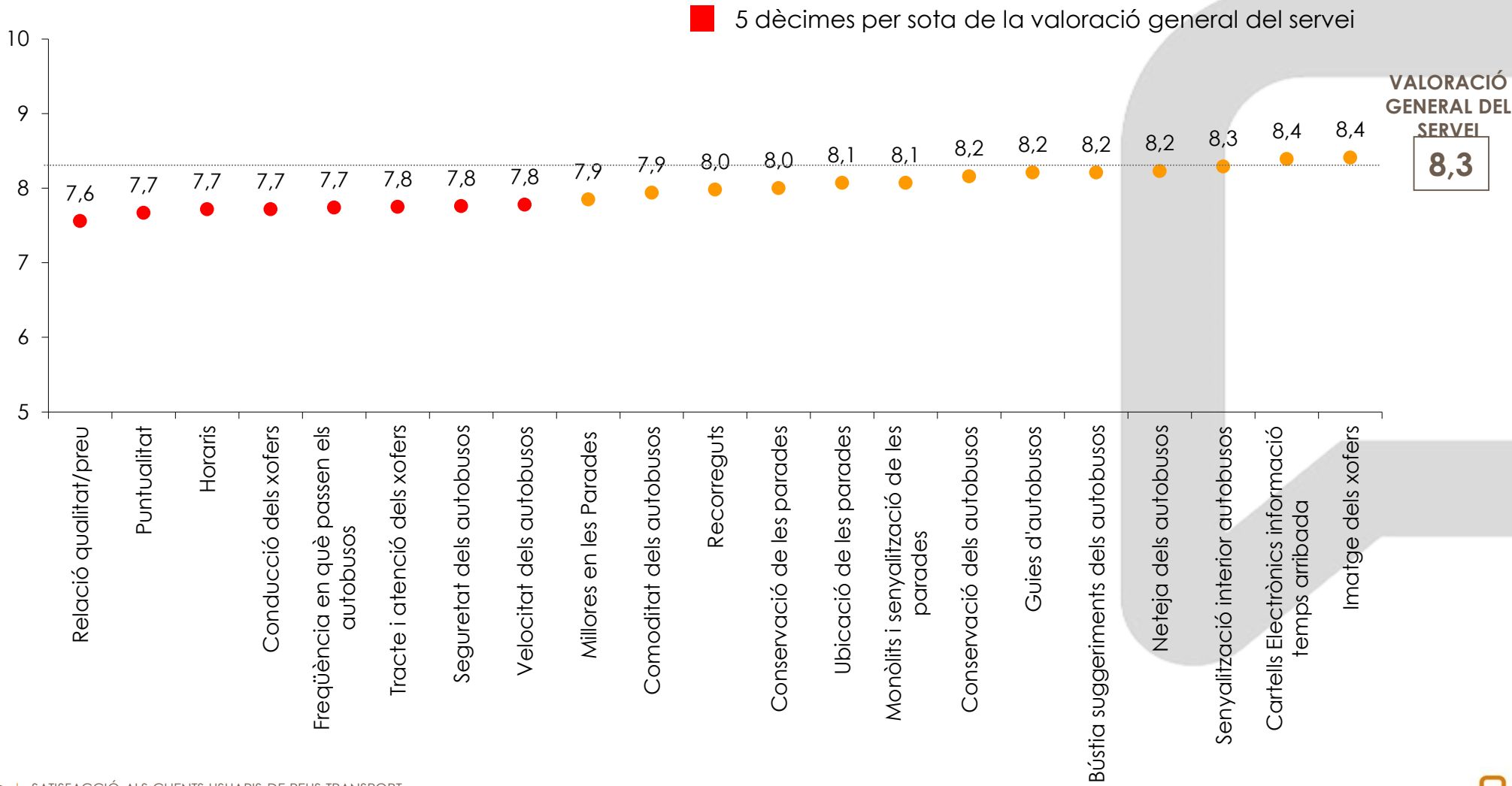


Respecte l'any anterior augmenta la valoració mitjana de la majoria dels aspectes relatius a la Informació del servei. La valoració mitjana dels "cartells electrònics" es redueix lleugerament passant d'un 8,7 al 2014 al 8,4 actual.



Resum de valoracions

▶ VALORACIÓ DE CADASCUN DELS ASPECTES





INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
PERFIL DELS USUARIS	5
HÀBITS DELS USUARIS	9
VALORACIONS GENERALS I ESPECIFIQUES	15
MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA	25
ANÀLISI QUALITATIVA	30
ANNEX: PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT	32
RECOMANACIONS	35



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 10) o per contra a valoracions no tan bones.

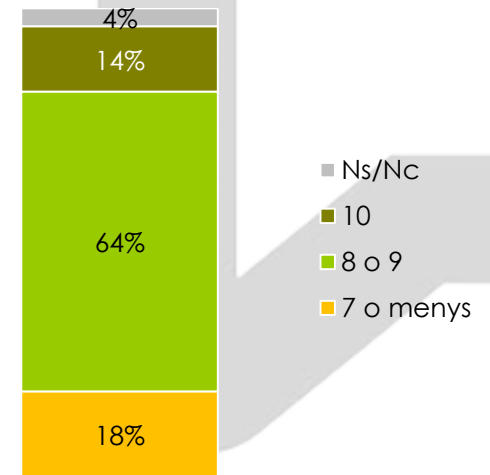
Amb aquest model tractarem d'esbrinar quins aspectes són els que expliquen que un usuari valori de forma excel·lent o per contra valori amb una nota inferior a 7.

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.

VARIABLES EXPLICATIVES

- Recorreguts
- Conservació de les parades
- Ubicació de les parades
- Millores en les Parades
- Horaris
- Freqüència en què passen els autobusos
- Neteja dels autobusos
- Imatge dels xofers
- Conservació dels autobusos
- Comoditat dels autobusos
- Tracte i atenció dels xofers
- Puntualitat
- Velocitat dels autobusos
- Seguretat dels autobusos
- Conducció dels xofers
- Cartells Electrònics
- Senyalització interior autobusos
- Monòlits i senyalització de les parades
- Bústia suggeriments dels autobusos
- Guies d'autobusos

VARIABLE A EXPLICAR: VALORACIÓ GLOBAL DEL SERVEI

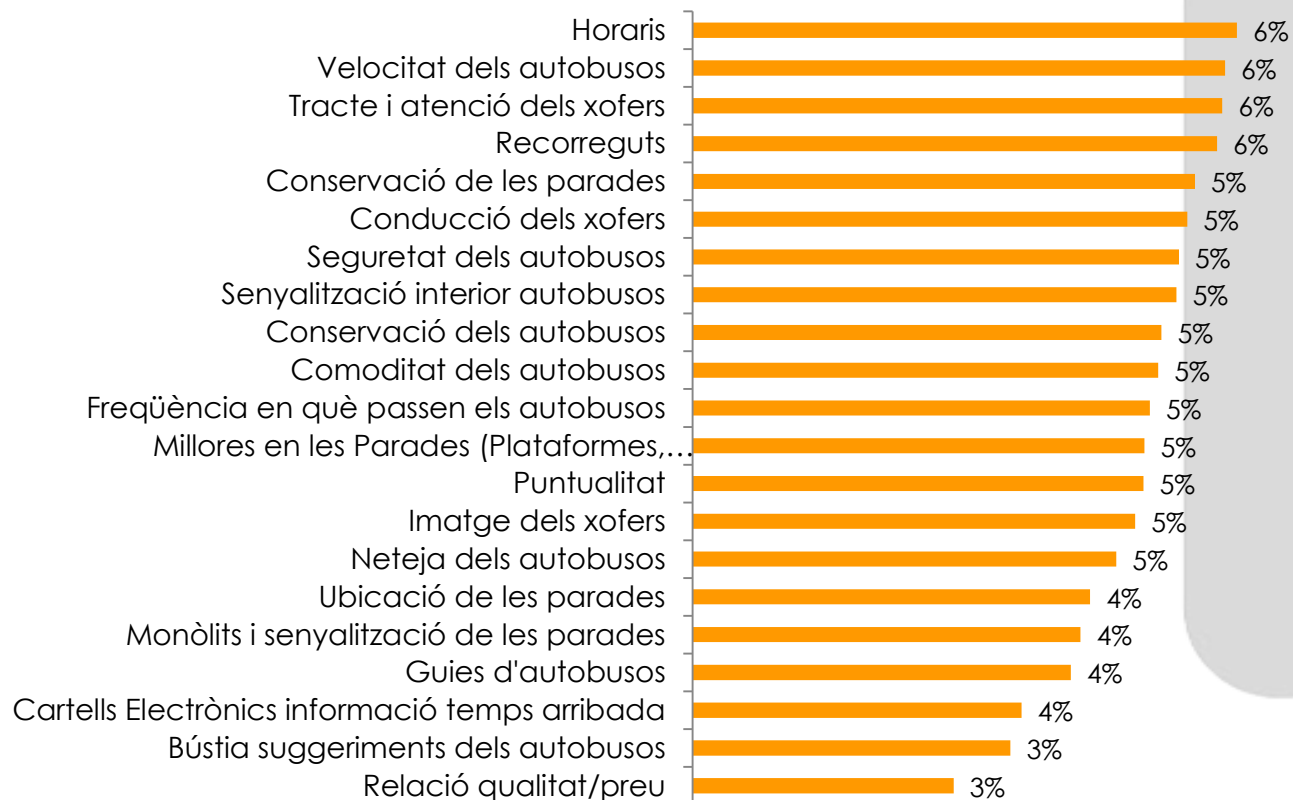




Importància dels aspectes

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 valoració global del servei de Reus Transport.

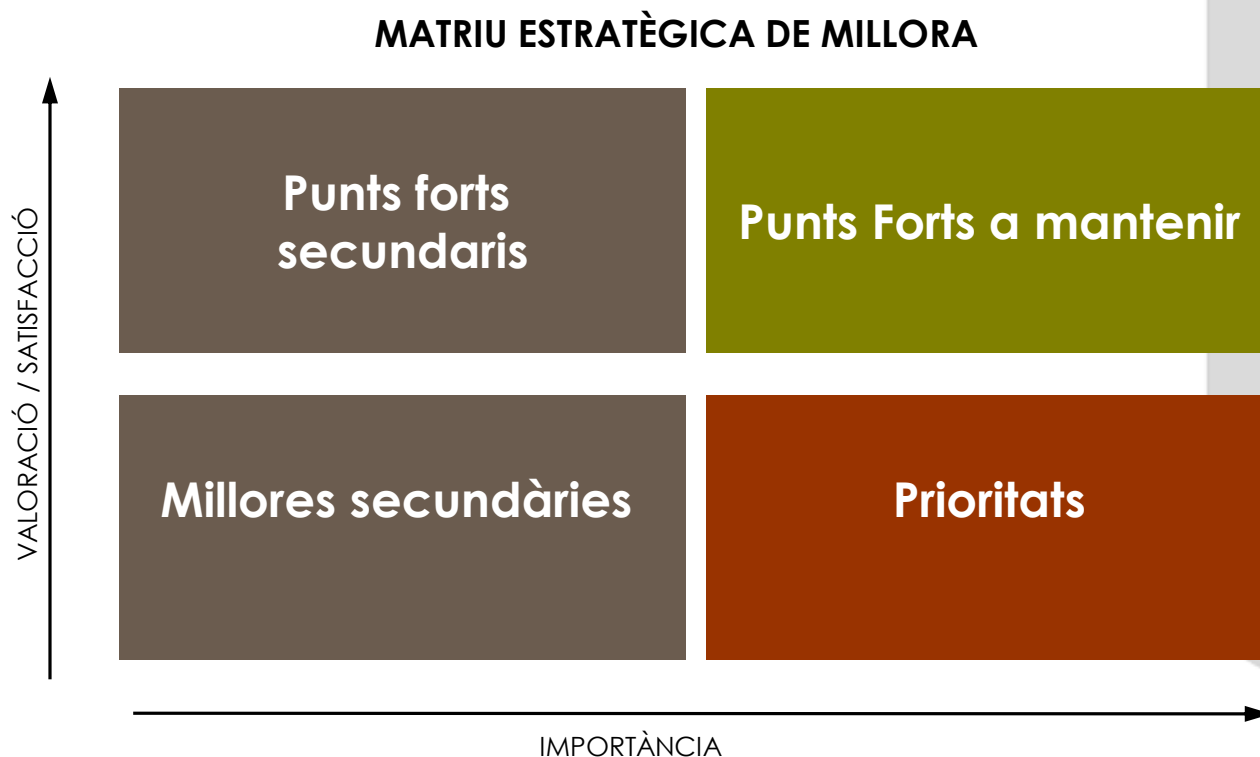
Els aspectes que més han contribuït a una major valoració del servei de Reus Transport són: els horaris, la velocitat dels autobusos, el tracte i atenció dels xofers i els recorreguts.

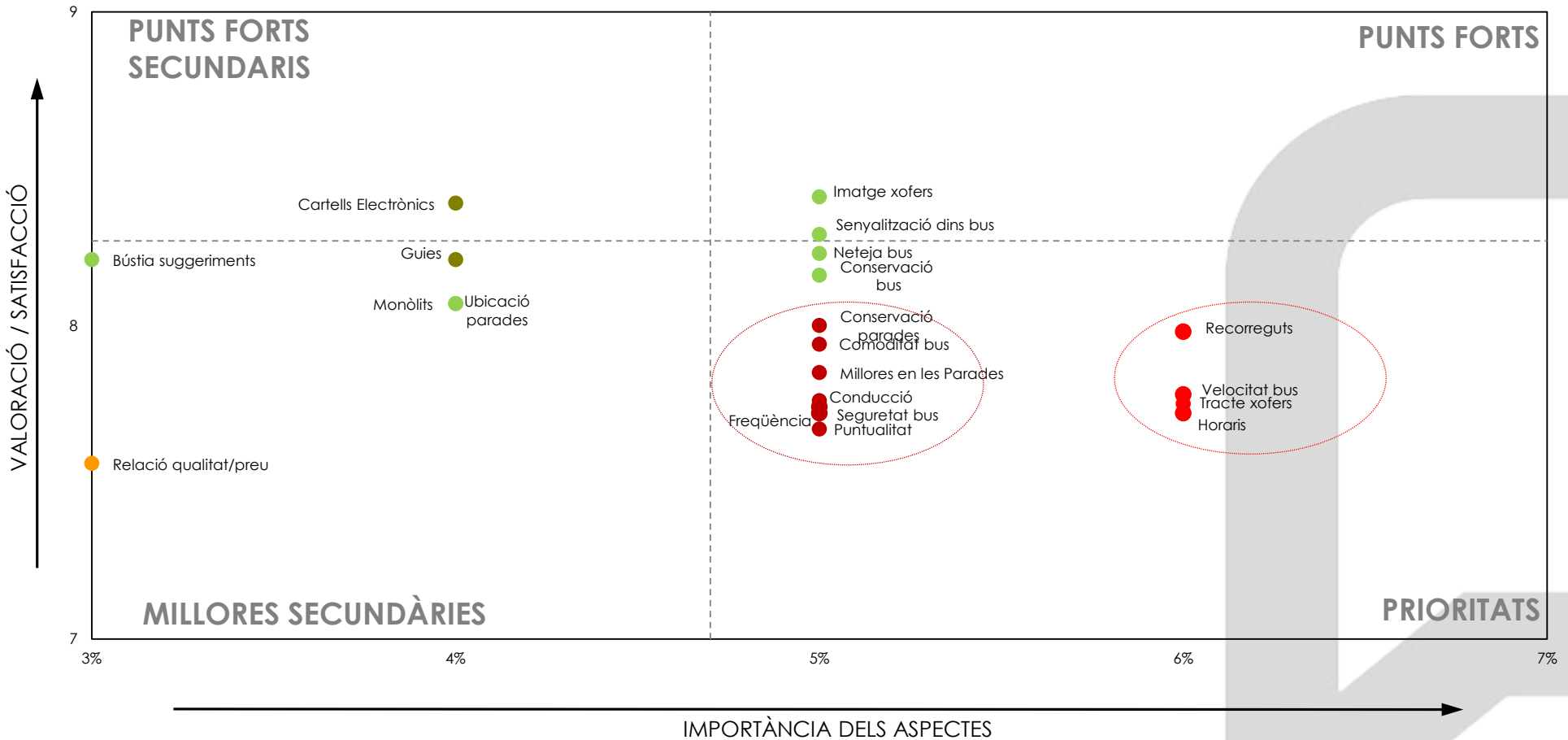




Una vegada analitzades les importàncies dels diferents aspectes en relació al servei de Reus Transport i la valoració mitjana que els participants han fet dels diferents aspectes de la mateixa, en el següent gràfic es creuen les dues informacions mitjançant el desenvolupament d'una matriu estratègica 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 del servei de Reus Transport.






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 són el **tracte i atenció dels xofers**, la **velocitat**, **els recorreguts** i **els horaris** els autobusos.

Els principals punts forts del servei estan relacionats amb els autobusos (neteja, conservació i senyalització interna) i la imatge dels xofers.



INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
PERFIL DELS USUARIS	5
HÀBITS DELS USUARIS	9
VALORACIONS GENERALS I ESPECIFIQUES	15
MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA	25
 ANÀLISI QUALITATIVA	30
ANNEX: PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT	32
RECOMANACIONS	35




► COMENTARIS AGRUPATS SEGONS NOMBRE D'ESMENTS



Un 48% dels usuaris consultats han fet alguna proposta de millora del 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 els **horaris del servei**, a continuació es citen aspectes relacionats el **mobiliari de les parades**. El preu, perd rellevància respecte altres onades.



INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
PERFIL DELS USUARIS	5
HÀBITS DELS USUARIS	9
VALORACIONS GENERALS I ESPECIFIQUES	15
MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA	25
ANÀLISI QUALITATIVA	30
 ANNEX: PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT	32
RECOMANACIONS	35

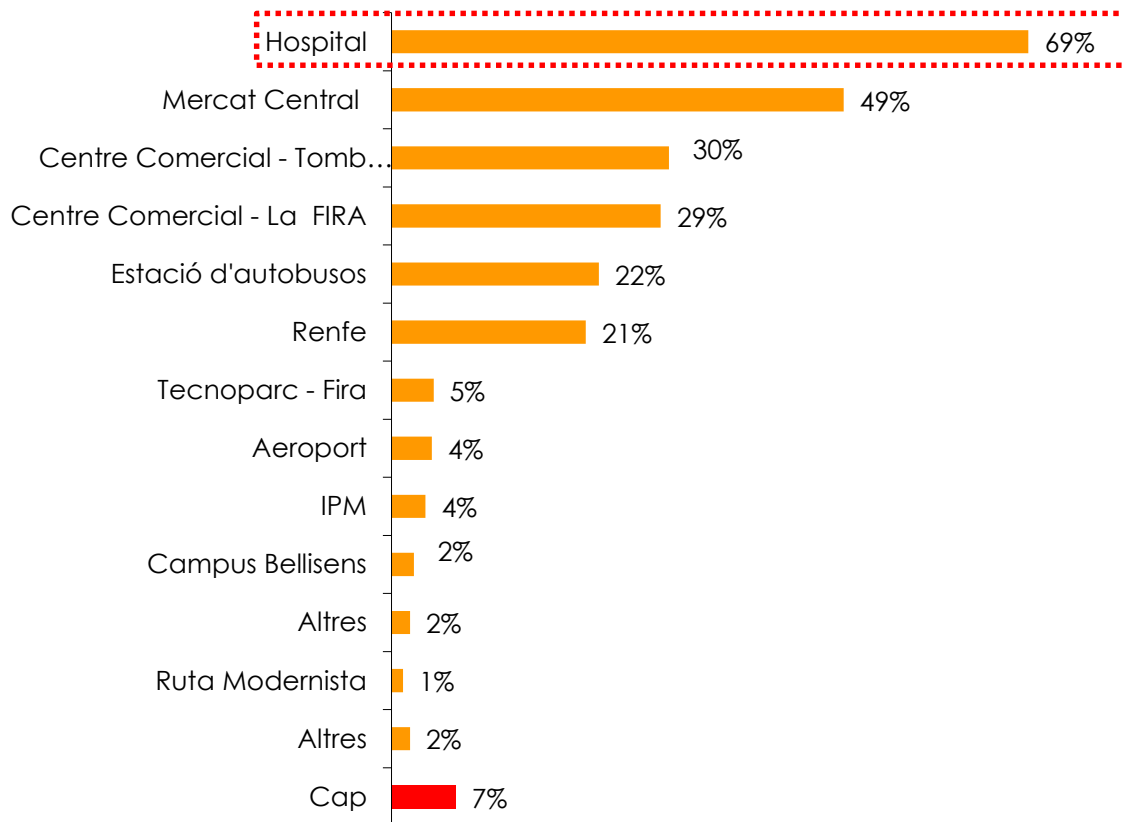


Punts d'interès de la ciutat ►

Punts d'interès de la ciutat on s'acostuma a anar

El principal punt d'interès de la ciutat és l'**Hospital**, doncs ha estat indicat per gairebé 7 de cada 10 consultats. Vint punts per sota, trobem el Mercat Central. Compartint gairebé el mateix percentatge (30%) trobem l'Eix comercial del Tomb de Ravals i el nou centre comercial La Fira. En quarta posició es troben tant l'estació d'autobusos com l'estació de Renfe. La resta d'indrets analitzats gairebé no tenen incidència.

► PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT



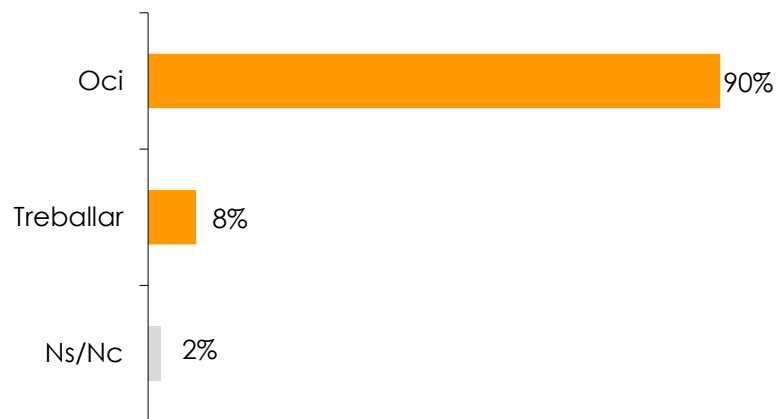
Nota: els % no sumen 100 donat que s'admetia resposta múltiple



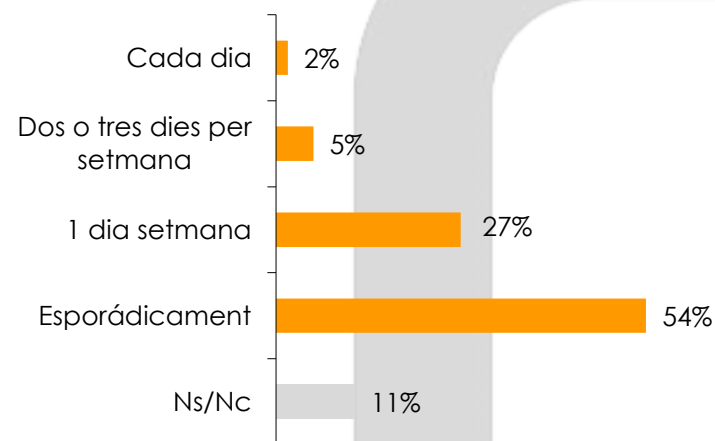
Anàlisi específica del Centre Comercial – La Fira

Els usuaris del Transport Públic de Reus que acostumen a anar al Centre Comercial La Fira ho fan de manera esporàdica, per motius d'oci, i en major grau entre setmana, tot i que també ho fan els caps de setmana. A més es desplacen a aquest punt d'interès de la ciutat tant a peu com en transport públic.

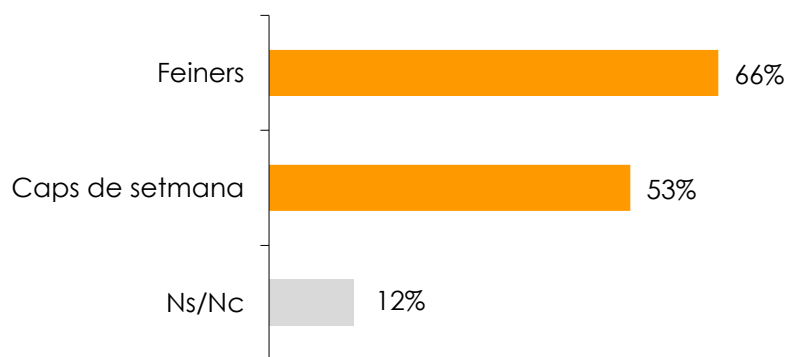
▶ MOTIUS PER ANAR-HI



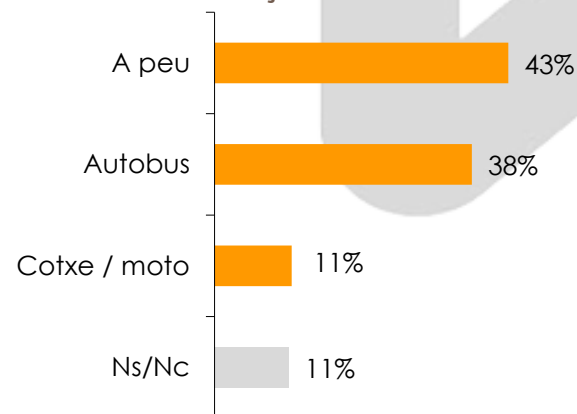
▶ FREQUÈNCIA DE VISITA




▶ TIPUS DE DIES EN QUÈ ES VA



▶ COM ES DESPLAÇA PER ANAR-HI





INTRODUCCIÓ I ASPECTES METODOLÒGICS	3
PERFIL DELS USUARIS	5
HÀBITS DELS USUARIS	9
VALORACIONS GENERALS I ESPECIFIQUES	15
MATRIU ESTRATÈGICA DE MILLORA	25
ANÀLISI QUALITATIVA	30
ANNEX: PUNTS D'INTERÈS DE LA CIUTAT	32
 RECOMANACIONS	35



Algunes recomanacions

- Les altes valoracions que atorguen al servei els usuaris de la Targeta Daurada, demostren que el servei de Reus Transport està complint molt bé la seva funció més social. En canvi, els usuaris **menors de 59 anys**, principalment ocupats, estudiants o persones que realitzen tasques de la llar que estan **pagant pel servei**, valoren menys positivament la majoria d'aspectes analitzats, per tant, és en aquests usuaris on hi ha **més recorregut per millorar**. Aquests col·lectius demanden sobre tot millores pel que fa a:
 - Els horaris
 - El tracte i atenció dels xofers
 - La freqüència de pas
 - La relació qualitat preu
- Tenint en compte l'**elevat desconeixement** que els usuaris de Reus Transport tenen sobre les **eines digitals** que l'empresa posa a la seva disposició per informar-se sobre el servei, i el fet que l'ús del mòbil i d'internet cada vegada està més generalitzat, creiem convenient la realització d'una **campanya informativa als autobusos** sobre aquestes eines.
- Continuar realitzant el treball de camp amb un equip **d'enquestadors extern**. Les seves principals avantatges són:
 - **Objectivitat**, l'enquestador no té cap coneixement previ sobre el servei de Reus Transport, ni cap imatge preconcebuda.
 - **Menor cost i major productivitat**, donat que es treballa per objectius
 - **Professionalitat**, persones amb experiència en la realització d'enquestes



Raval de Jesús, 36. 1ª planta
43201 Reus
T. 977 773 615
F. 977 342 405
www.gabinetceres.com

 @GabinetCeres

 <http://elblogdeceres.gabinetceres.com/>