

# CONSULTA SOBRE SATISFACCIÓ ALS CLIENTS USUARIS DE REUS TRANSPORT

## Informe de conclusions

Desembre, 2013

Presentat a:

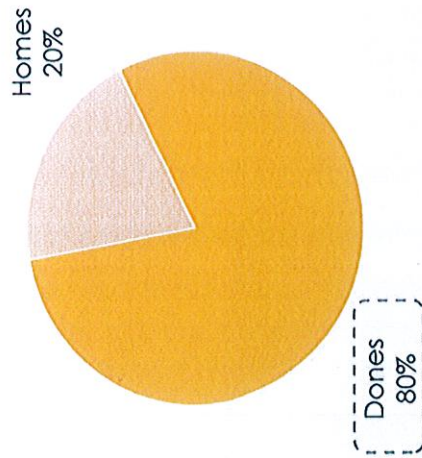




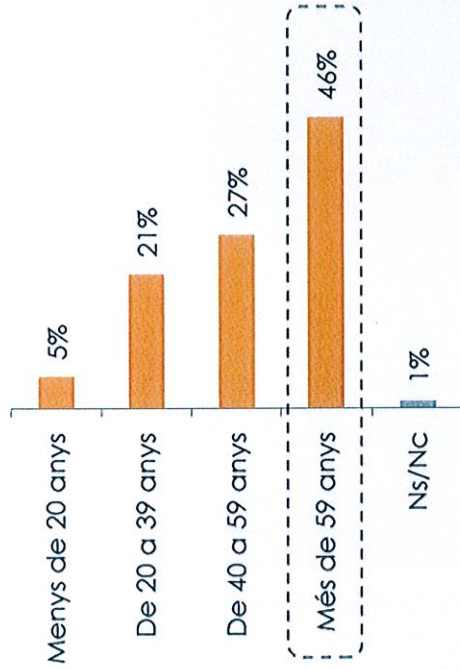
## Perfil dels Usuaris ▶

# Dades sociodemogràfiques

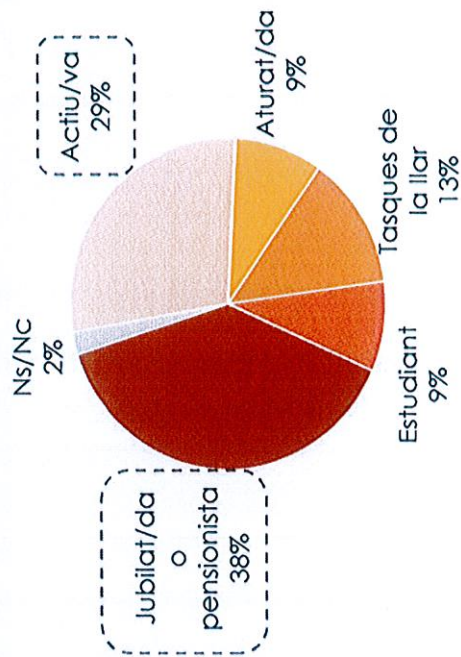
### ▶ GÈNERE DELS CONSULTATS



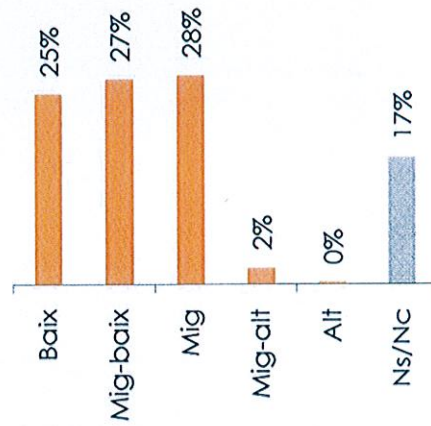
### ▶ EDAT DELS CONSULTATS



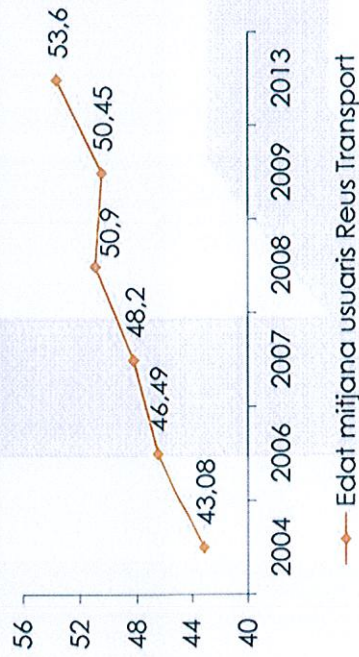
### ▶ OCUPACIÓ DELS CONSULTATS



### ▶ NIVELL SOCIOECONÒMIC



### ▶ EVOLUCIÓ DE L'EDAT MITJANA DELS CONSULTATS

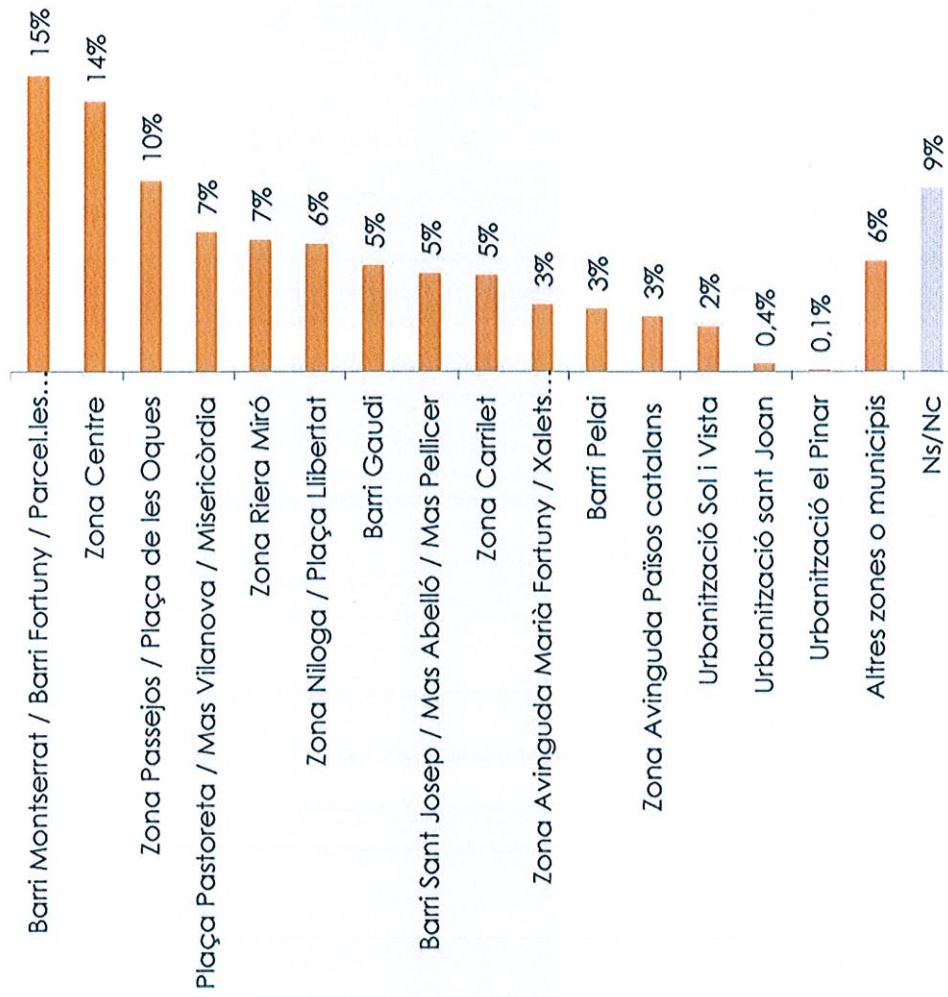




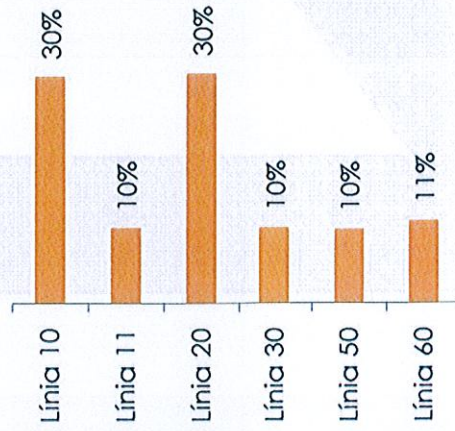
## Perfil dels Usuaris ▶

# Zona on residència i línia utilitzada

### ▶ ZONA DE RESIDÈNCIA



### ▶ LÍNIA UTILITZADA

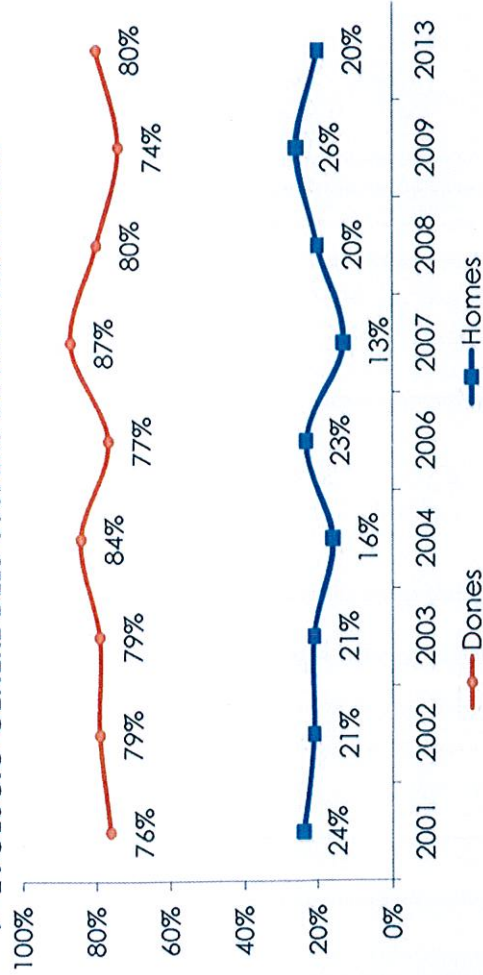




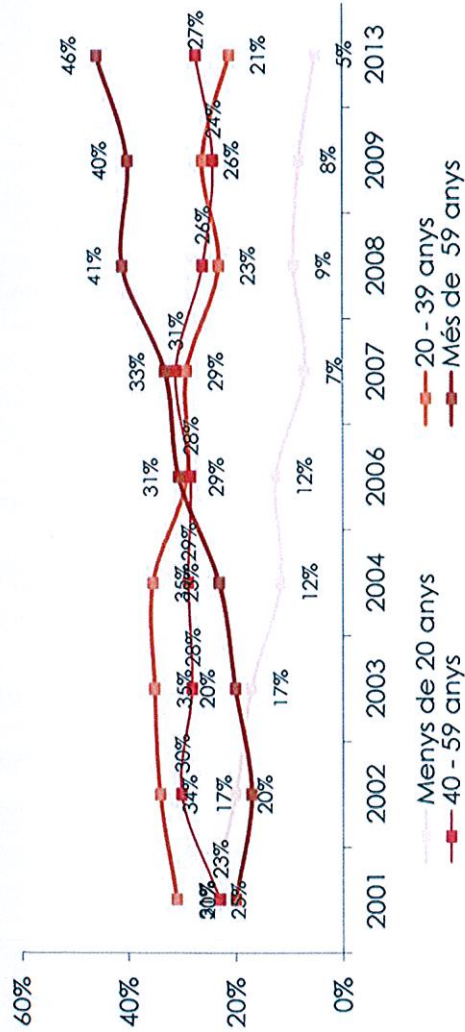
## Perfil dels Usuaris

### Evolució del perfil general

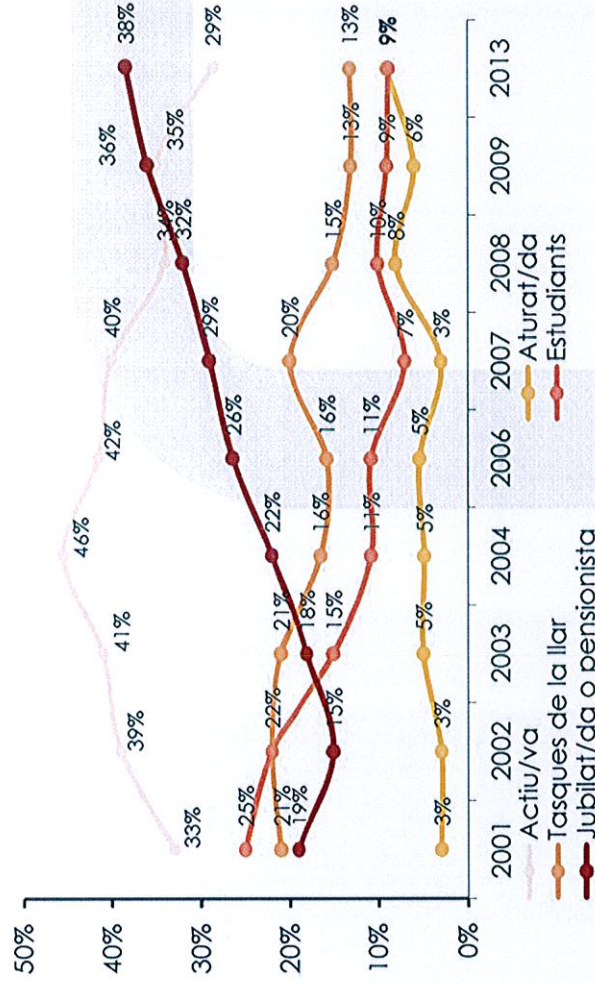
► EVOLUCIÓ GÈNERE DELS USUARIS DE REUS TRANSPORT



► EVOLUCIÓ EDAT DELS USUARIS DE REUS TRANSPORT



► EVOLUCIÓ OCUPACIÓ LS USUARIS DE REUS TRANSPORT



Les dones continuen superant als homes.

Continuen creixent els usuaris jubilats i/o pensionistes i es mantenen els estudiants.

Disminuïció important de l'ús entre les persones ocupades.

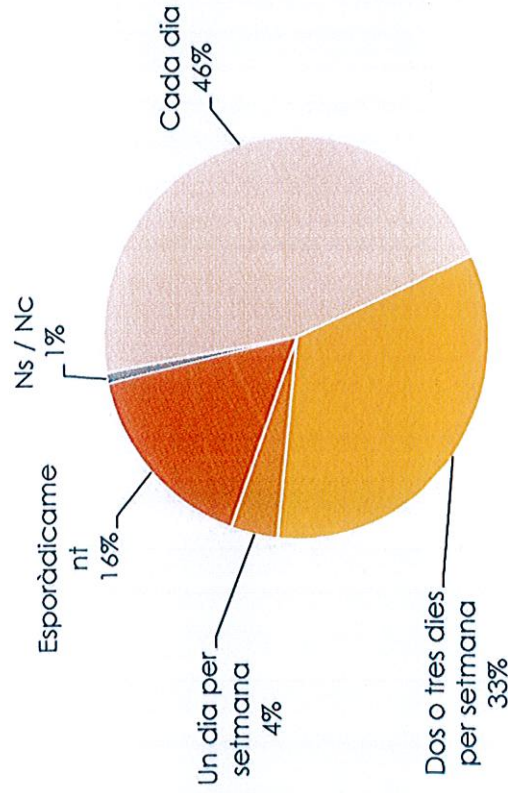


## Hàbits dels Usuaris ►

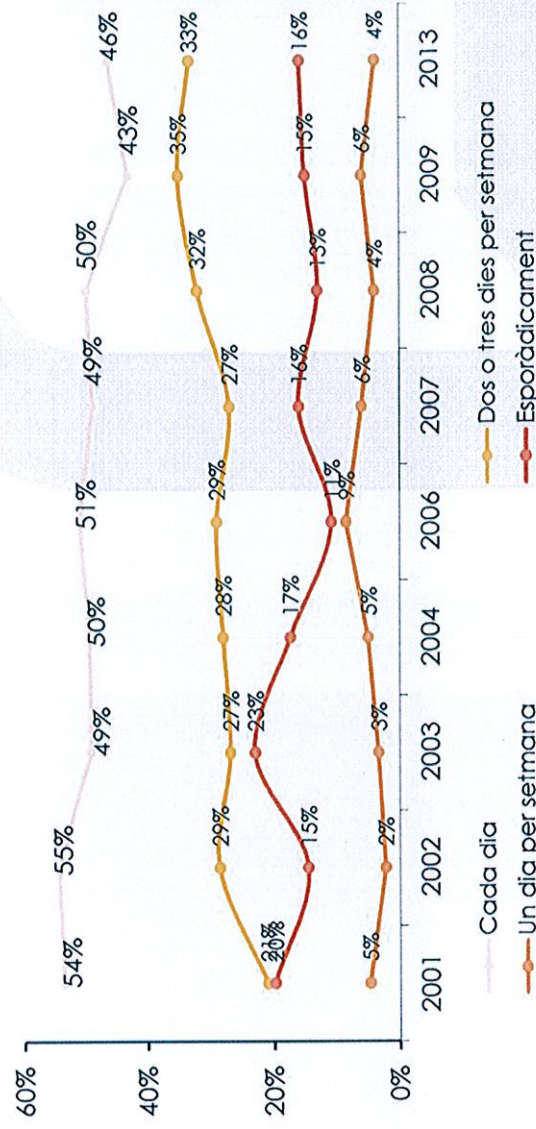
### Freqüència d'ús

El 46% dels usuaris de Reus Transport utilitzen el servei diàriament, el 33% ho fan dos o tres dies a la setmana i la resta ho fan més esporàdicament.

#### ► FREQUÈNCIA D'ÚS DEL TRANSPORT PÚBLIC



#### ► EVOLUCIÓ FREQUÈNCIA D'ÚS DEL TRANSPORT PÚBLIC



**Augmenten** lleugerament els **usuaris diaris**, aproximant-se a ratys d'ús d'anys precedents.

Les persones de **menys de 20 anys** i les 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**.

Les persones **majors de 59 anys** i els **jubilats** utilitzen més el transport públic **dos o tres dies** per setmana. En canvi les persones de **20 a 39 anys** i els **aturats** tendeixen més que la resta a utilitzar-lo més **esporàdicament**.

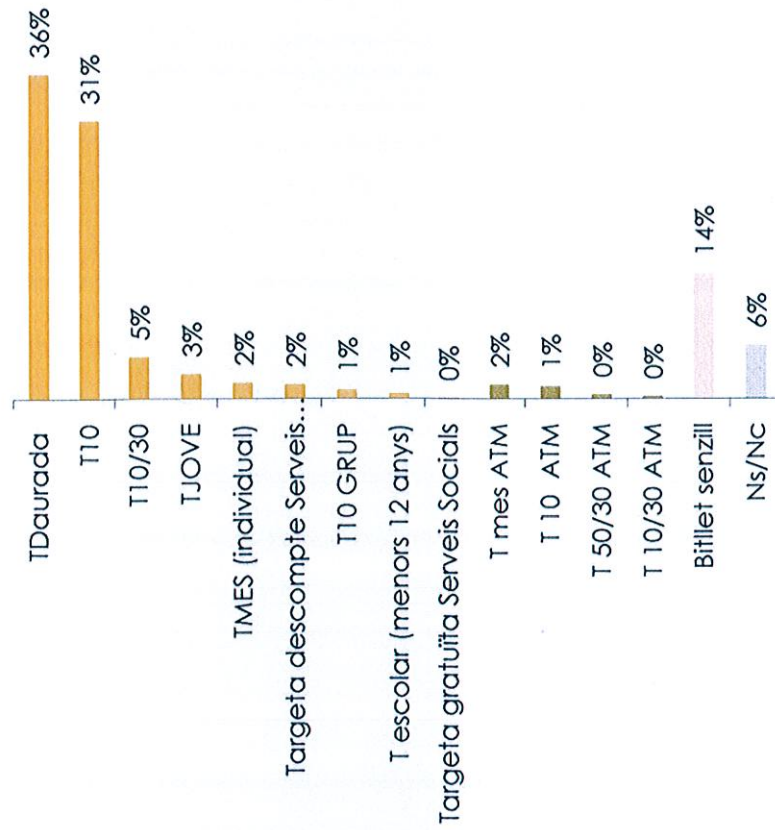


## Hàbits dels Usuaris ▶

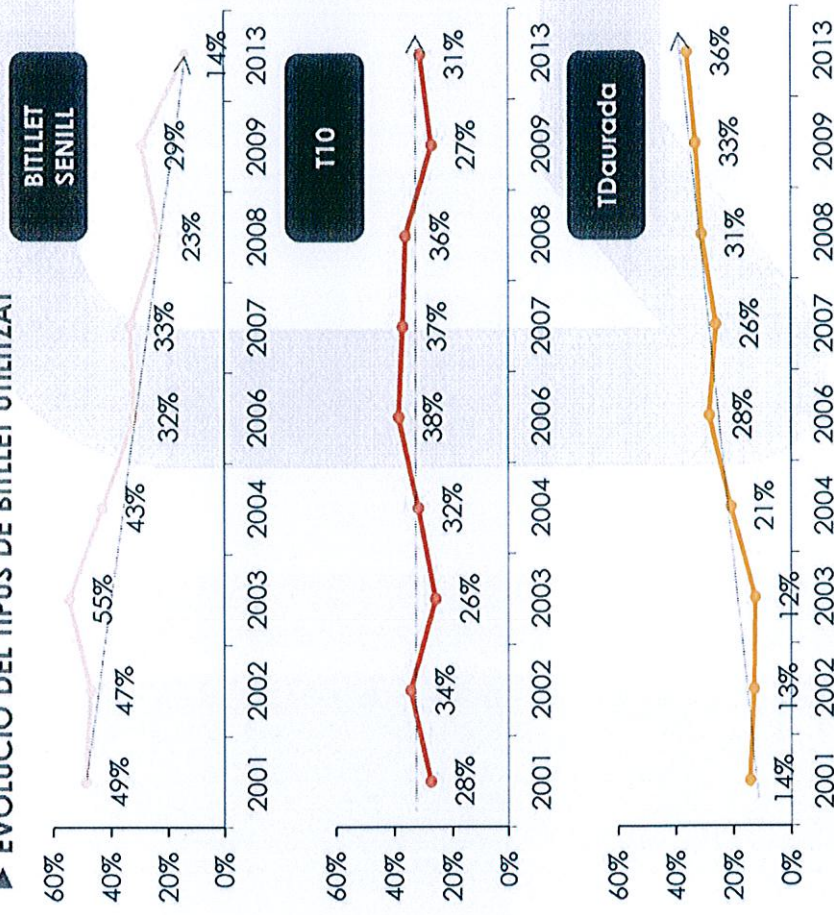
### Tipus de bitllet utilitzat

Els abonaments més utilitzats són el TDaurada amb el 36% dels usuaris i el T10, amb un 31% d'usuaris que l'utilitzen. Un de cada deu usuaris de Reus Transport van afirmar que el dia de la consulta viatjaven amb bitllet senzill, a més a compra de bitllet senzill està altament correlacionada amb l'assiduitat d'ús del transport públic.

#### ▶ TIPUS DE BITLLET UTILITZAT



#### ▶ EVOLUCIÓ DEL TIPUS DE BITLLET UTILITZAT



**Disminueix l'ús del bitllet senzill, es manté el de la T10 i augmenta l'ús de la TDaurada.**

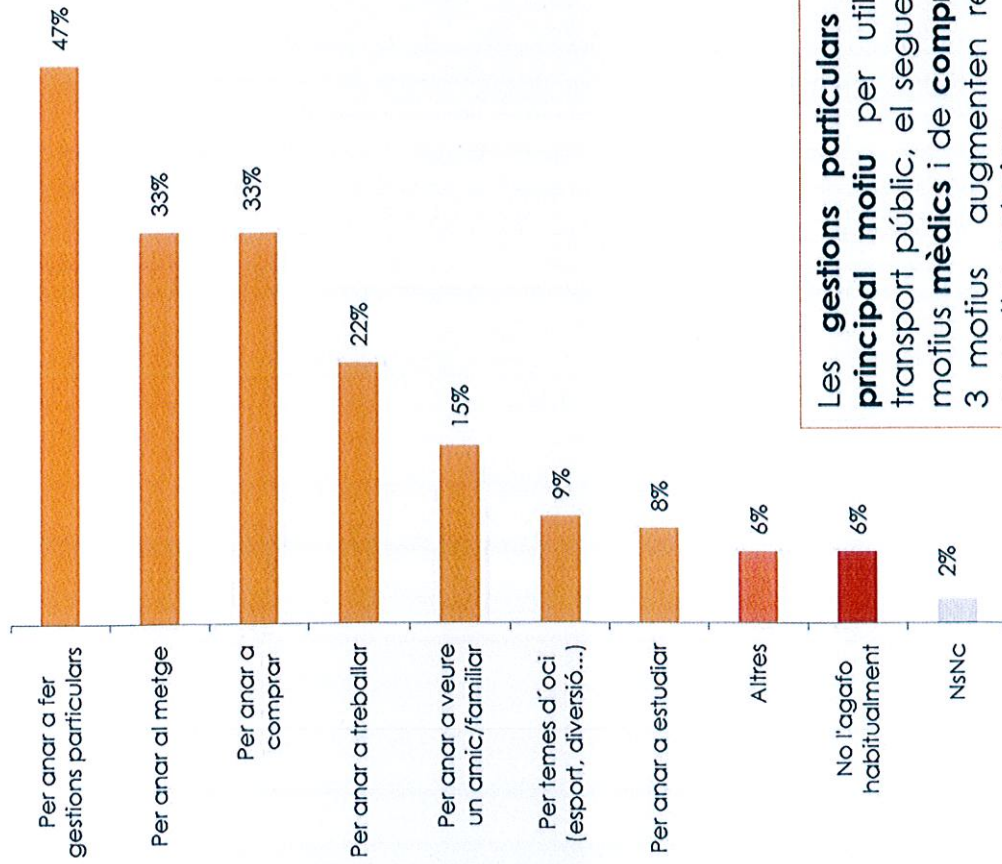
■ Títols de Reus Transport ■ Títols ATM



## Hàbits dels Usuaris

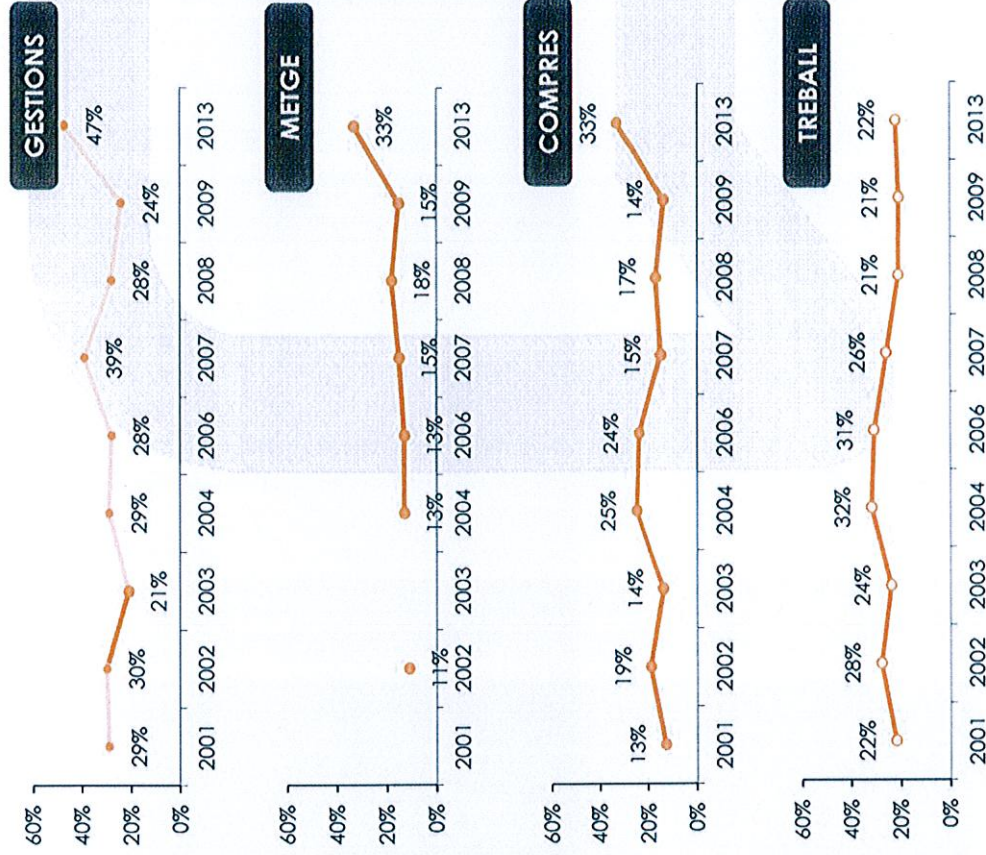
# Motius habituals d'ús del transport públic

### ► MOTIUS D'ÚS DEL TRANSPORT PÚBLIC



Les gestions particulars són el **principal motiu** per utilitzar el transport públic, el segueixen els motius **mèdics** i de **compres**. Tots 3 motius augmenten respecte consultes anteriors.

### ► EVOLUCIÓ MOTIUS D'ÚS DEL TRANSPORT PÚBLIC





Valoracions generals i específiques ▶

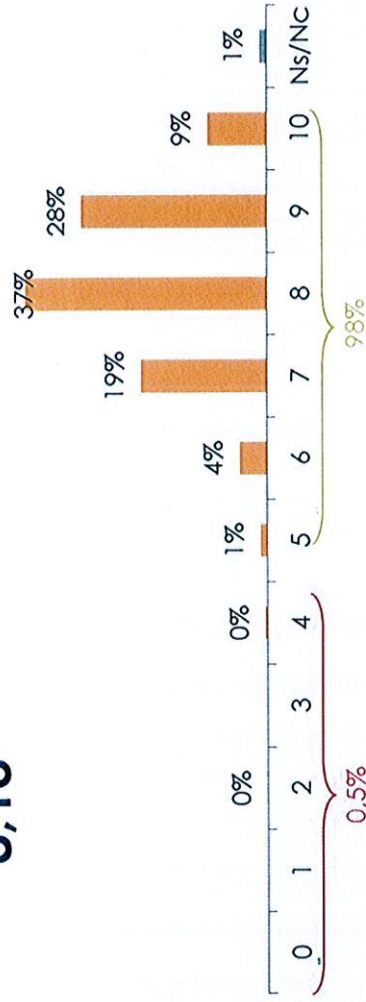
## Valoració general del servei

### ▶ VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI

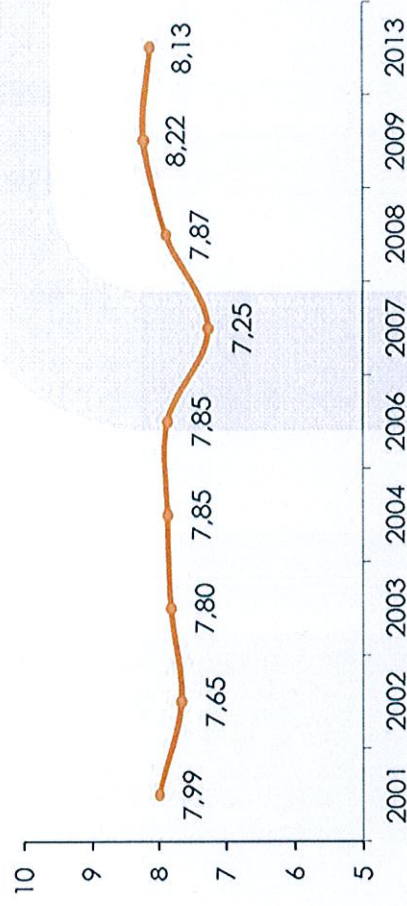
NOTA MITJANA:

(Escala del 0 al 10)

# 8,13



### ▶ EVOLUCIÓ VALORACIÓ GENERAL DEL SERVEI



Els usuaris de Reus Transport valoren el servei de transport públic de Reus amb una puntuació mitjana de 8,13, dada molt similar a l'obtinguda a la darrera consulta e 2009.

Els consultats usuaris de les **línies 11 i 20**, els **més joves**, **aturats /des**, **estudiants** i els que presenten un **nivell socioeconòmic baix** són els qui **pijor** valoren el servei en general.

Per contra, els consultats usuaris de les **línies 10, 30 i 60**, els que realitzen **tasques de la llar** i els que presenten un **nivell socioeconòmic mig o superior**, 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 **superiors a 7** però inferiors a 8, això sí, són "els recorreguts", la "conservació de les parades", la "ubicació de les parades" i les "millores realitzades a les mateixes" els aspectes **millor** valorats.

Cal dir però, que en relació als aspectes referents a la planificació els usuaris són quelcom **més crítics** amb la "relació qualitat/preu" del servei "la freqüència" i els "horaris".

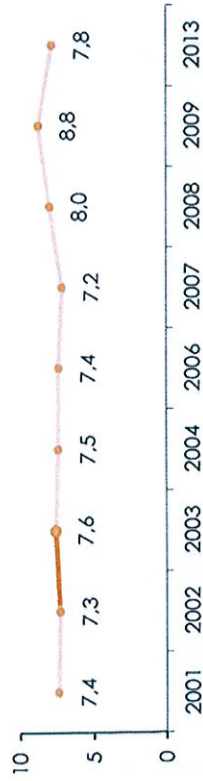


## Valoracions generals i específiques ▶

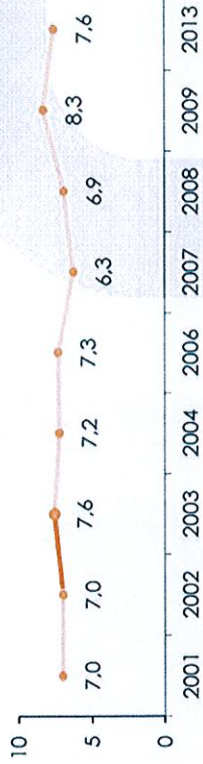
# Evolució de la valoració d'aspectes referents al funcionament

### ▶ VALORACIÓ MITJANA ASPECTES CONCRETS (0-10)

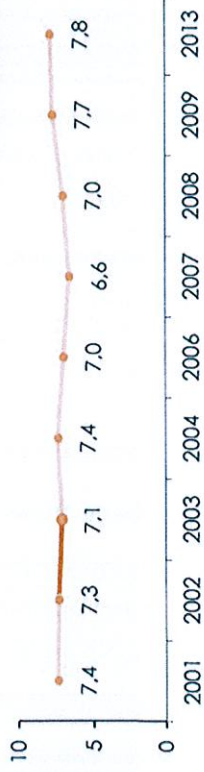
UBICACIÓ PARADES



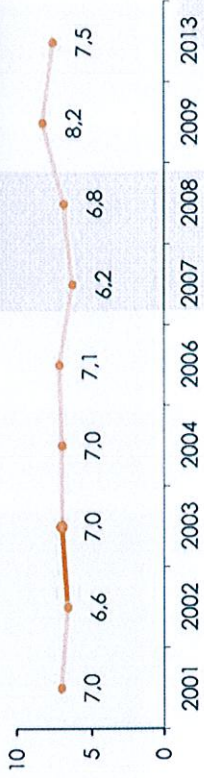
HORARIS



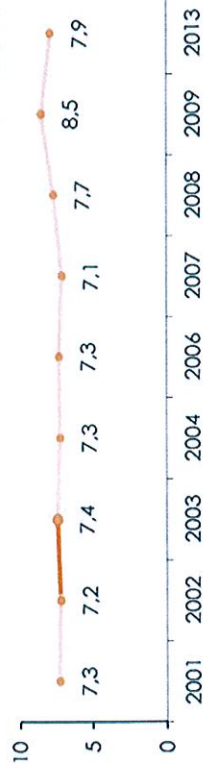
CONSERVACIÓ PARADES



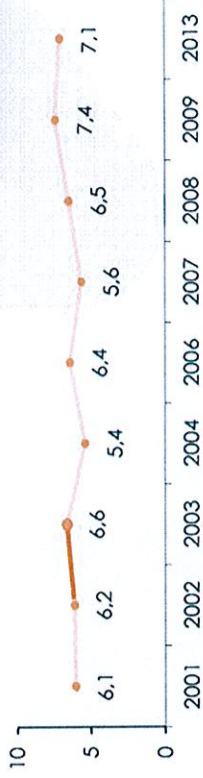
FREQÜÈNCIA



RECORREGUTS



RELACIÓ QUALITAT-  
PREU



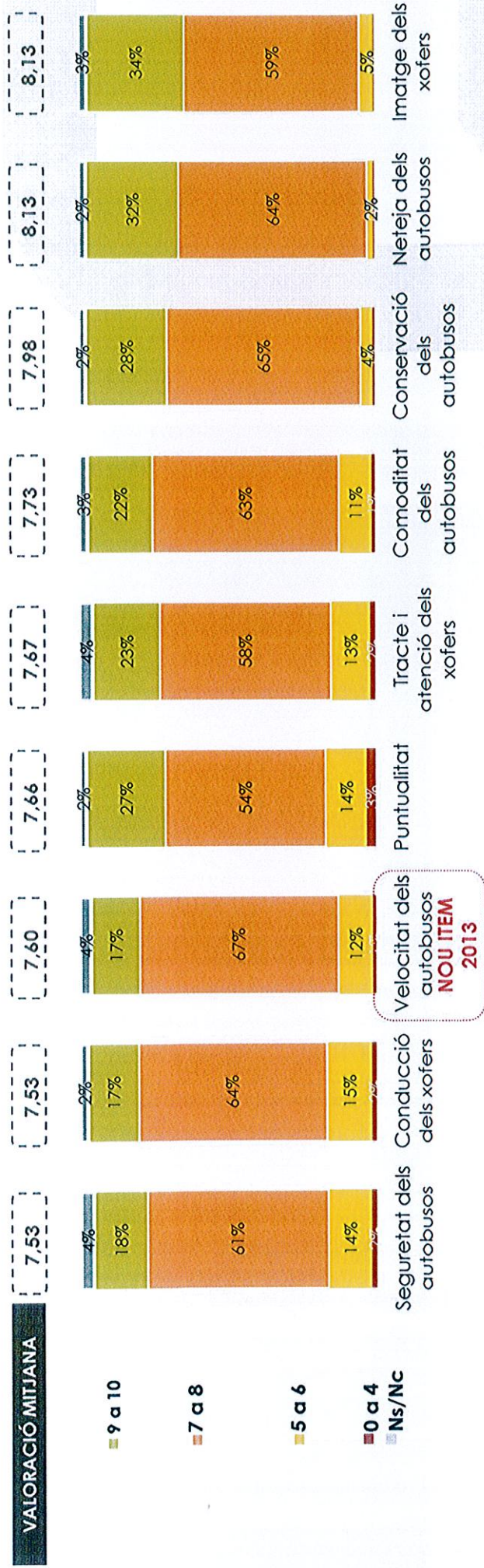
Lleuat de la "conservació de les parades" la resta d'aspectes **disminueixen** les seves **valoracions mitjanes respecte 2009**.



Valoracions generals i específiques ►

## Valoració d'aspectes referents al funcionament

### ► VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS (0-10)



Dels aspectes referents al funcionament del servei de Reus Transport, els **millor valorats** són "la **imatge dels xofers**", la "**neteja dels autobusos**" i la "**conservació dels autobusos**" que obtenen una puntuació mitjana de 8,1 i 8,0.

La "**seguretat**" i la "**conducció dels xofers**" són, de tots els aspectes analitzats, els que obtenen la **puntuació mitjana més baixa**, tot i que estan per sobre de 7.

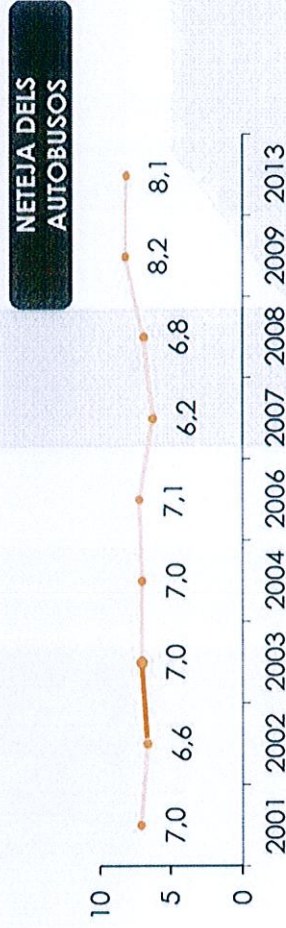
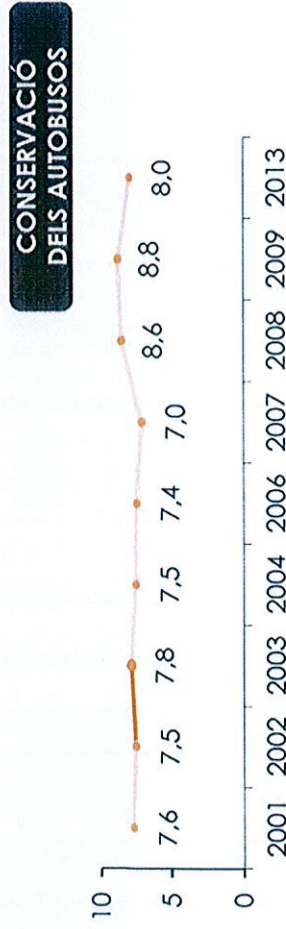
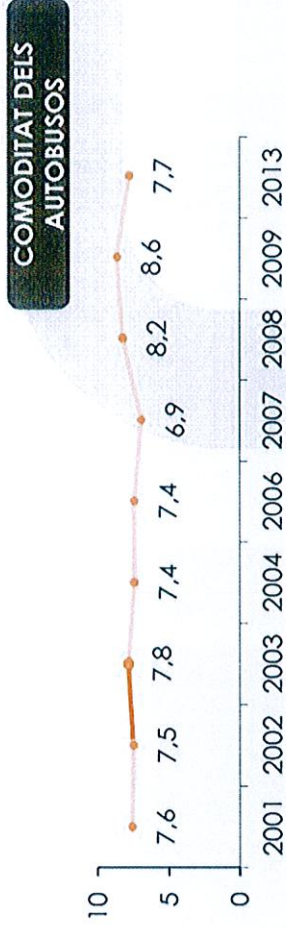
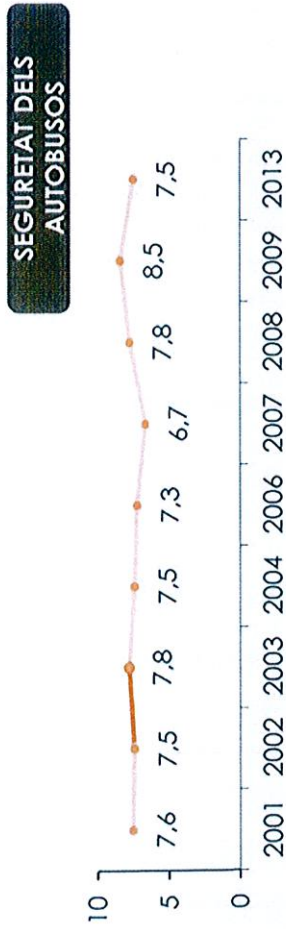
La "puntualitat", el "tracte i atenció dels xofers" i la "comoditat dels autobusos" obtenen valoracions mitjanes de 7,7.



Valoracions generals i específiques ▶

## Evolució de la valoració d'aspectes referents a la planificació (I)

### ▶ VALORACIÓ MITJANA ASPECTES CONCRETES (0-10)



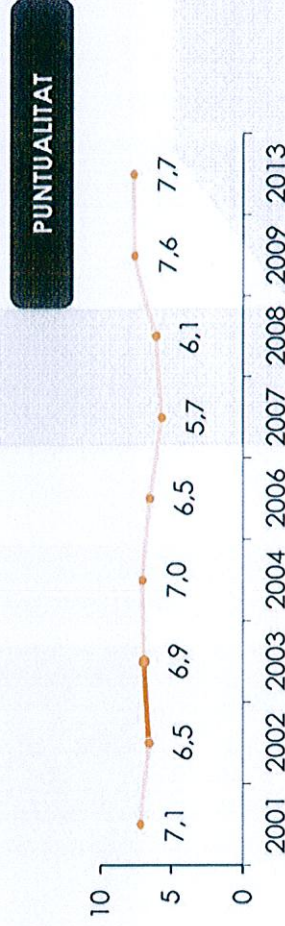
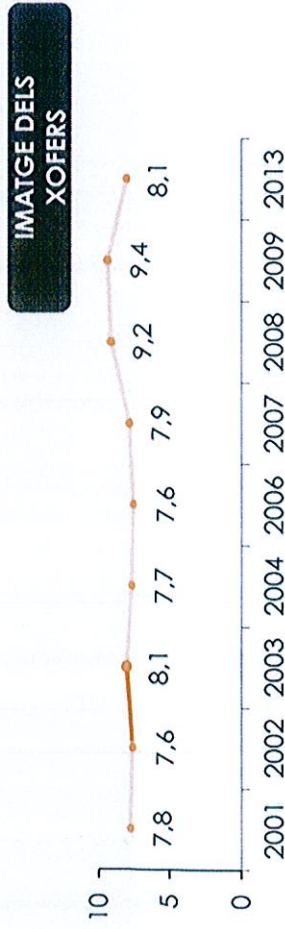
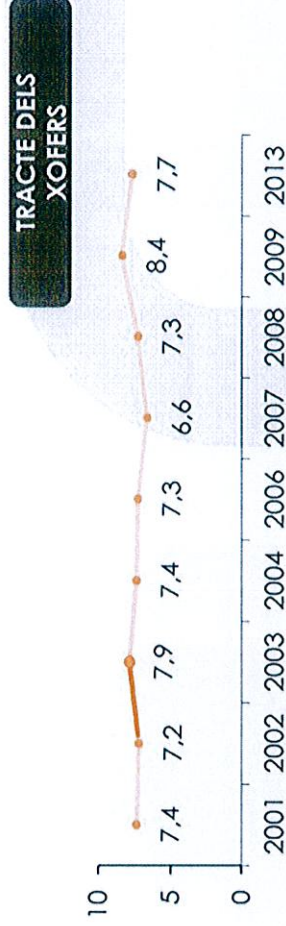
Es manté la valoració mitjana de la "neteja dels autobusos" però disminueixen gairebé un punt les valoracions mitjanes de la resta d'ítems presentats.



Valoracions generals i específiques ►

## Evolució de la valoració d'aspectes referents a la planificació (II)

### ► VALORACIÓ MITJANA ASPECTES CONCRETS (0-10)



Es manté la valoració mitjana de la "puntualitat" del servei, però **disminueixen** les valoracions relacionades amb els **xofers**, sobre tot la imatge dels mateixos.

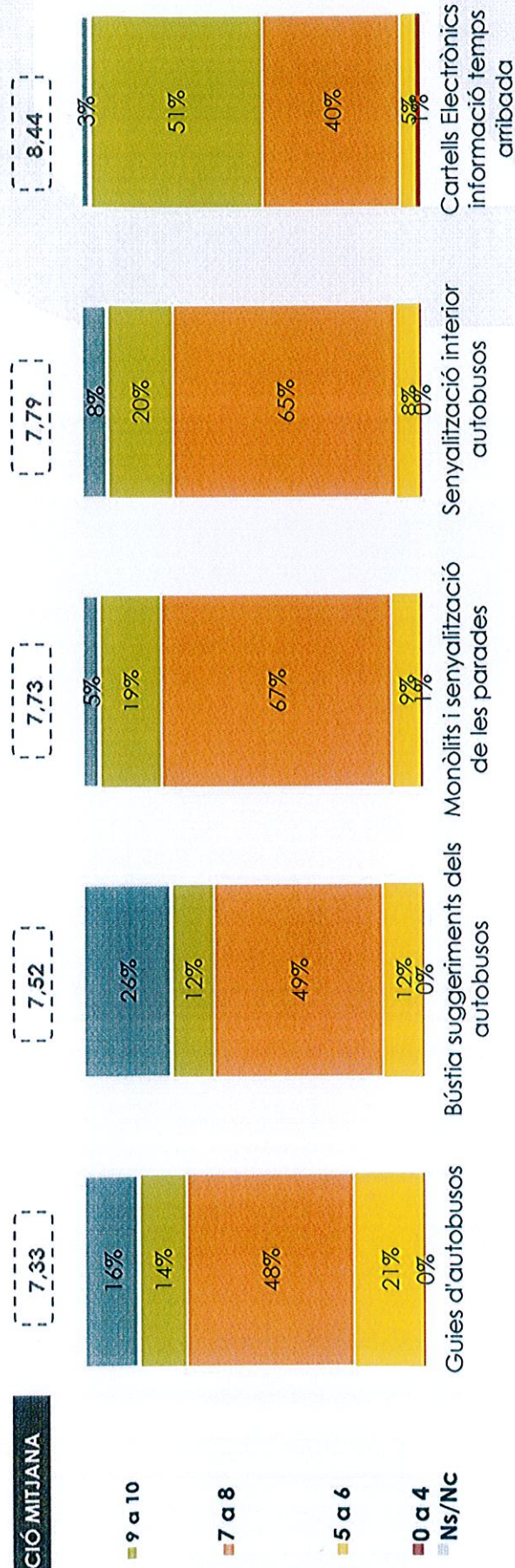


## Valoracions generals i específiques ▶

### Valoració d'aspectes referents a la informació

#### ▶ VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS (0-10)

##### VALORACIÓ MITJANA



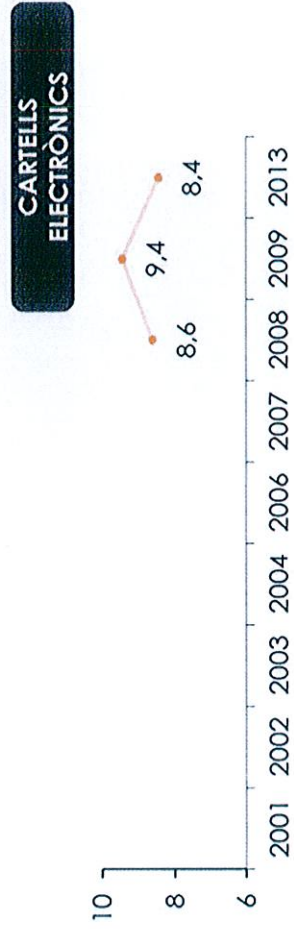
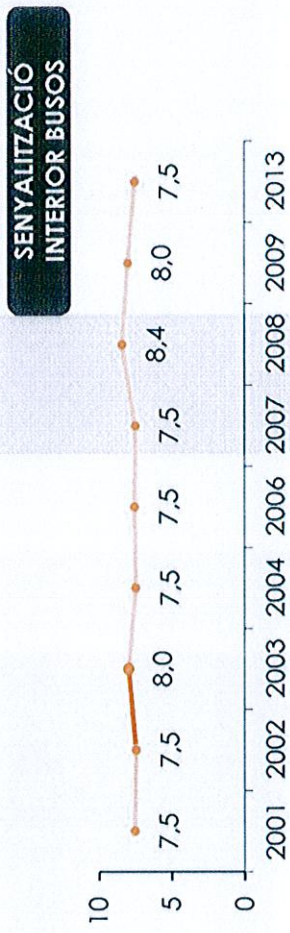
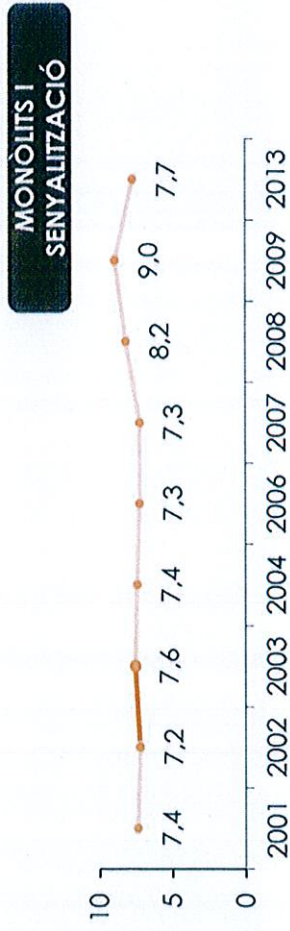
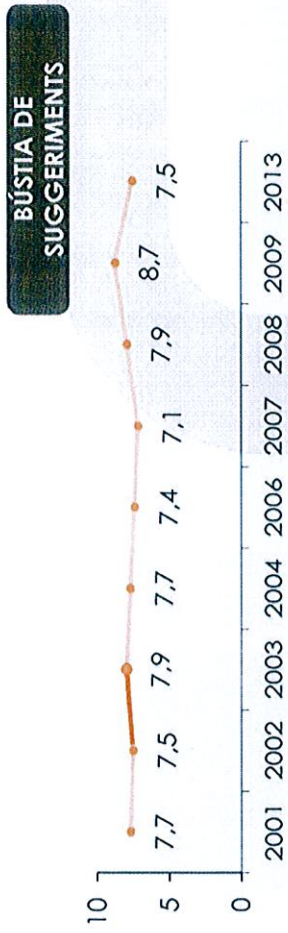
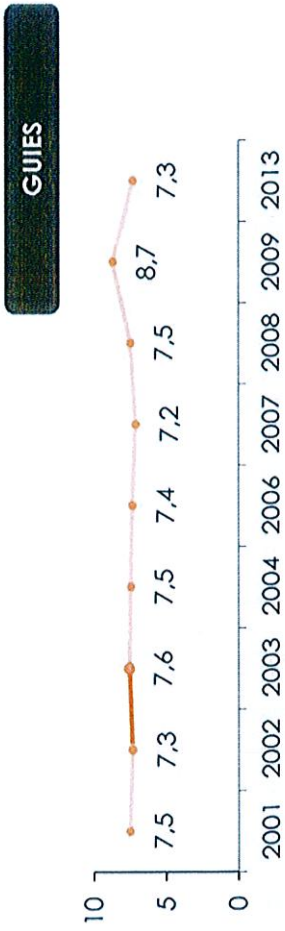
Els cartells informatius electrònics obtenen la millor puntuació, mentre que les guies d'autobusos la pitjor.



Valoracions generals i específiques ►

## Evolució de la valoració d'aspectes referents a la informació

### ► VALORACIÓ MITJANA ASPECTES CONCRETS (0-10)



Els aspectes relatius a la informació del servei de Reus Transport **disminueixen** les seves valoracions mitjanes respecte 2009.



Valoracions generals i específiques ▶

## RESUM DE VALORACIONS

### ▶ VALORACIÓ DE CADASCUN DELS ASPECTES

