

Gener 2018

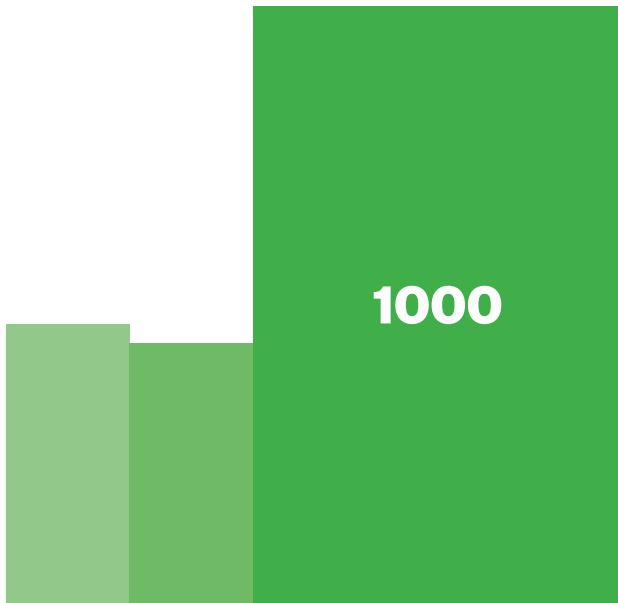
Enquesta de satisfacció als usuaris de les línies



Descripció de la mostra

Número d'usuaris

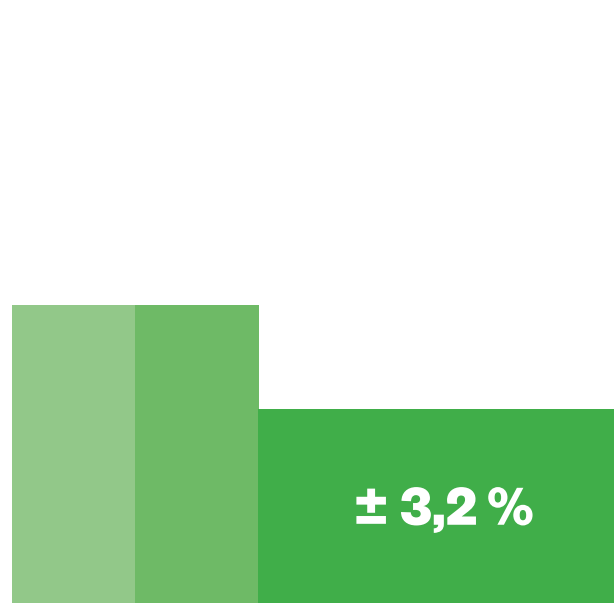
2015 2016 **2017**



406 400

Error Mostral Proporció
(P=Q=50%)

2015 2016 **2017**



± 5,0 ± 5,0

Linies enquestades

2015 2016 **2017**



6-54 6-54

Descripció de la mostra

Perfil usuari majoritari

2017

Dona, d'entre 16 i 30 anys que treballa i resideix a la zona centre, *heavyuser* que viatja amb títol integrat i que utilitza les tecnologies per informar-se del servei, sobretot, a través de la pàgina web.



EMT. T'HI PORTEM!

Valoració global

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Valoració Mitjana

2015

2016

2017



7,95

8,01

8,31



Valoració global

Molt

Bastant

Satisfet

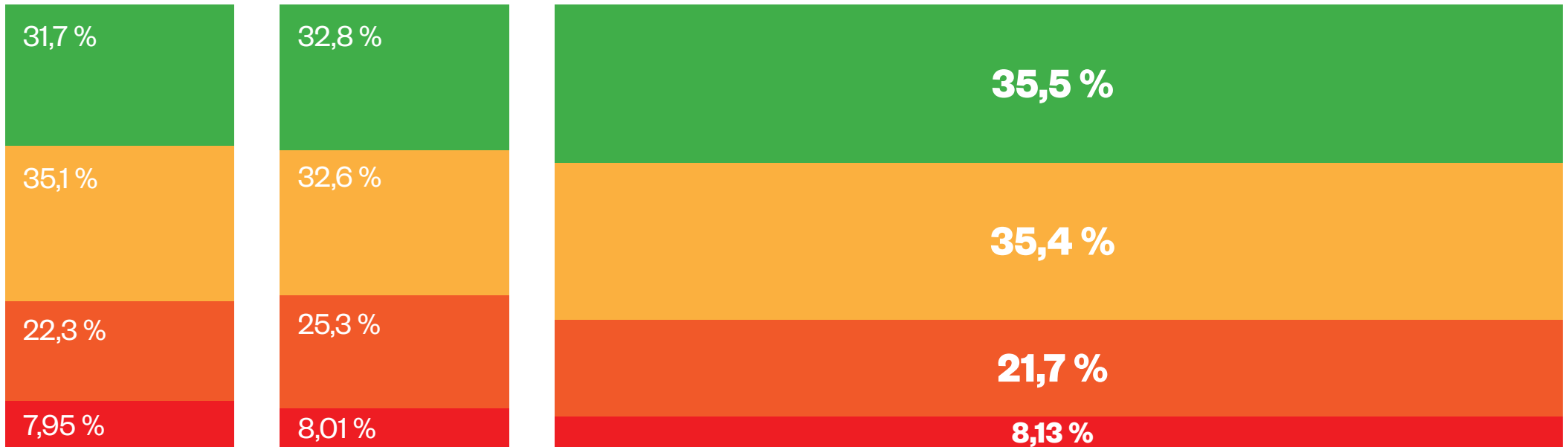
Poc

Grau de satisfacció dels usuaris

2015

2016

2017

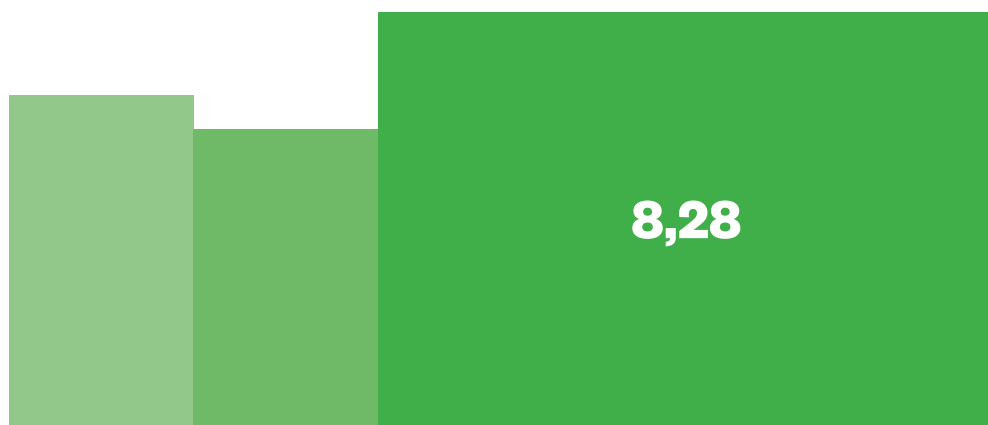


Valoració del funcionament del servei

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Compliment d'horaris / puntualitat

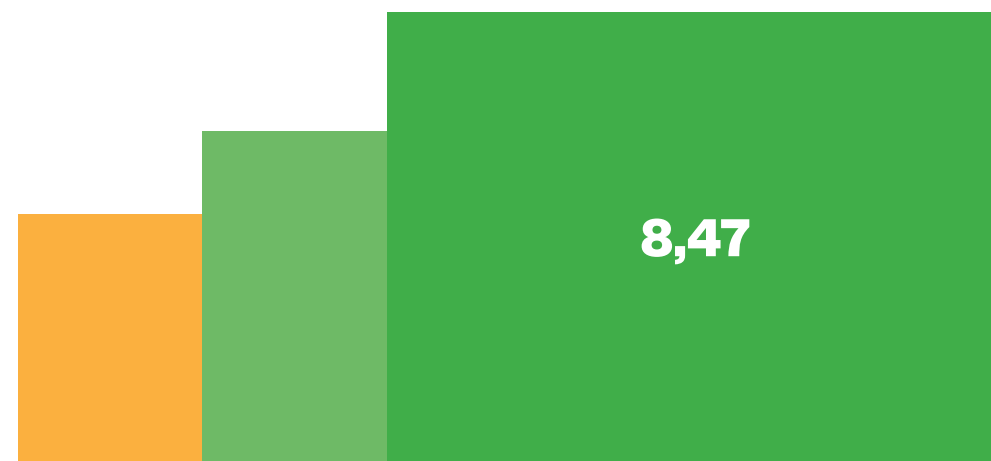
2015 2016 **2017**



8,09 8,04

Freqüència de pas

2015 2016 **2017**



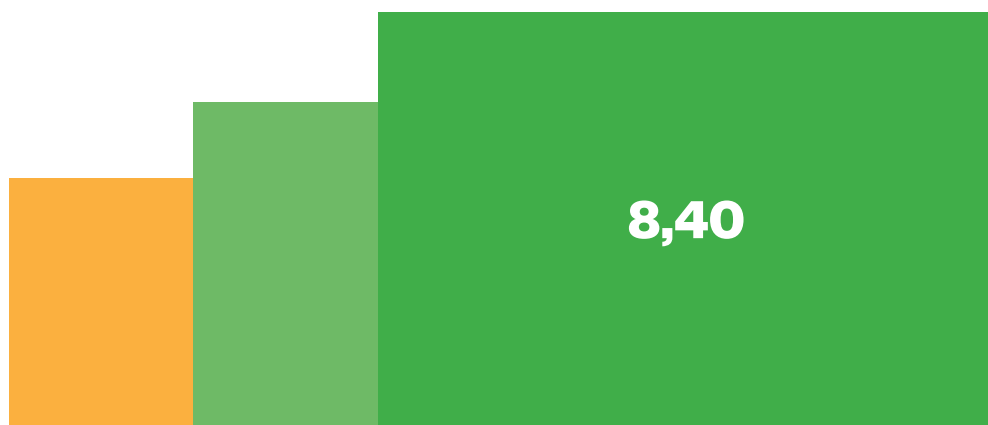
7,95 8,11

Valoració del funcionament del servei

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Recorreguts

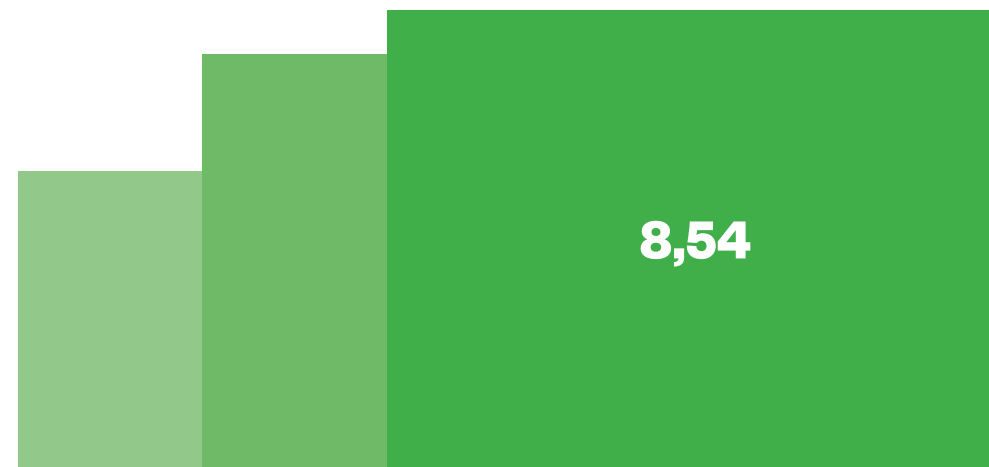
2015 2016 **2017**



7,94 8,05

Ubicació de les parades

2015 2016 **2017**



8,02 8,41

Valoració del funcionament del servei

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

El preu dels bitllets i abonaments

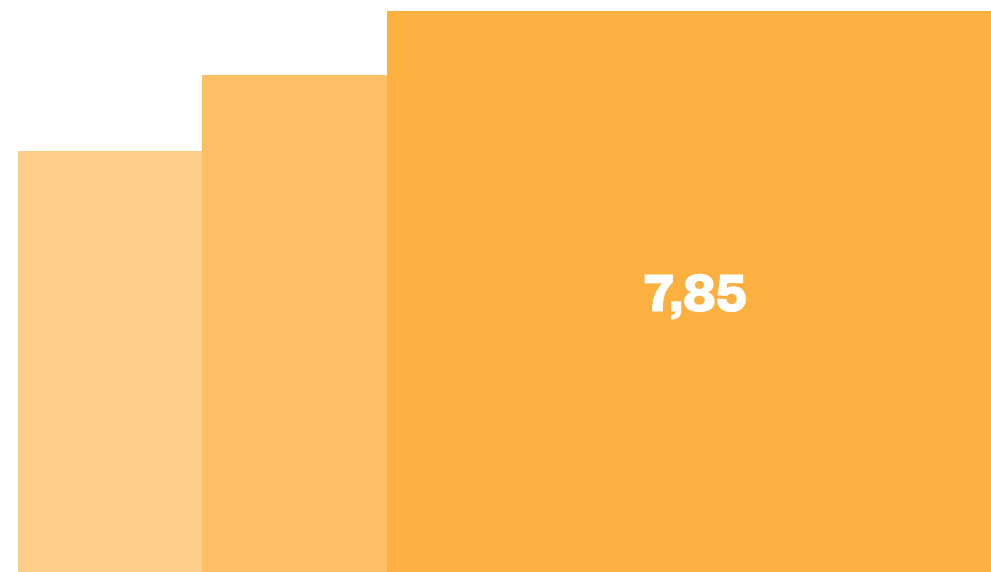
2015 2016 **2017**



5,78 6,32

Facilitat per comprar bitllets i abonaments

2015 2016 **2017**



7,11 7,50



EMT. T'HI PORTEM!

Valoració del funcionament del servei

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Confiança i fiabilitat del servei

2015

2016

2017



8,18

8,44

8,67

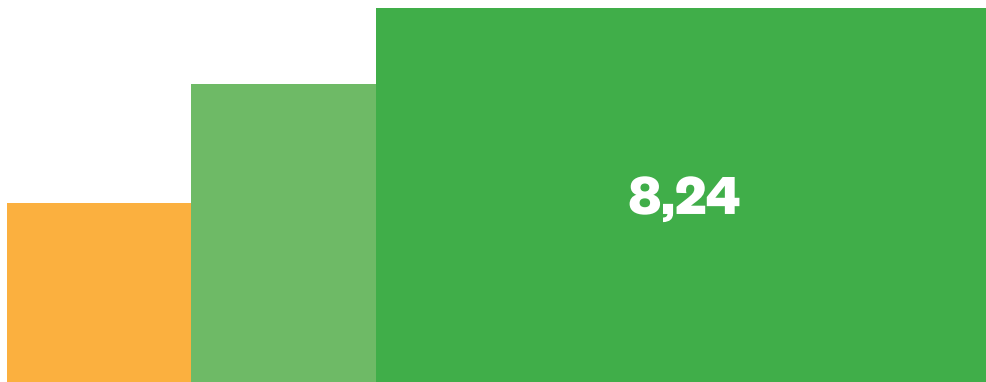


Valoracions referents a l'autobús

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Facilitat d'accés l'interior de l'autobús

2015 2016 **2017**



7,64 8,06

Informació sobre el servei a bord de l'autobús

2015 2016 **2017**



7,11 8,14

Valoracions referents a l'autobús

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Netedat interior i exterior

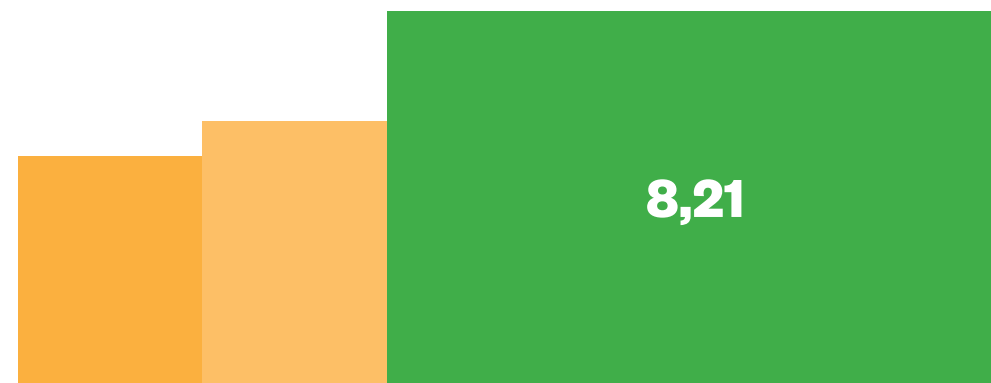
2015 2016 **2017**



7,56 7,63

Seguretat del vehicle (Agafadors, baranes...)

2015 2016 **2017**



7,70 7,95



Valoracions referents a l'autobús

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Comoditat del vehicle

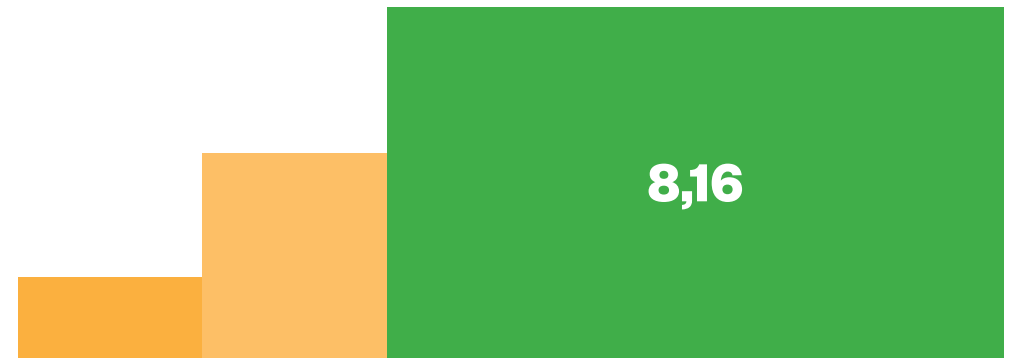
2015 2016 **2017**



7,68 7,93

Confort de l'autobús (llum i temperatura)

2015 2016 **2017**



7,29 7,75



Valoració de les parades. Respecte a les parades amb marquesina

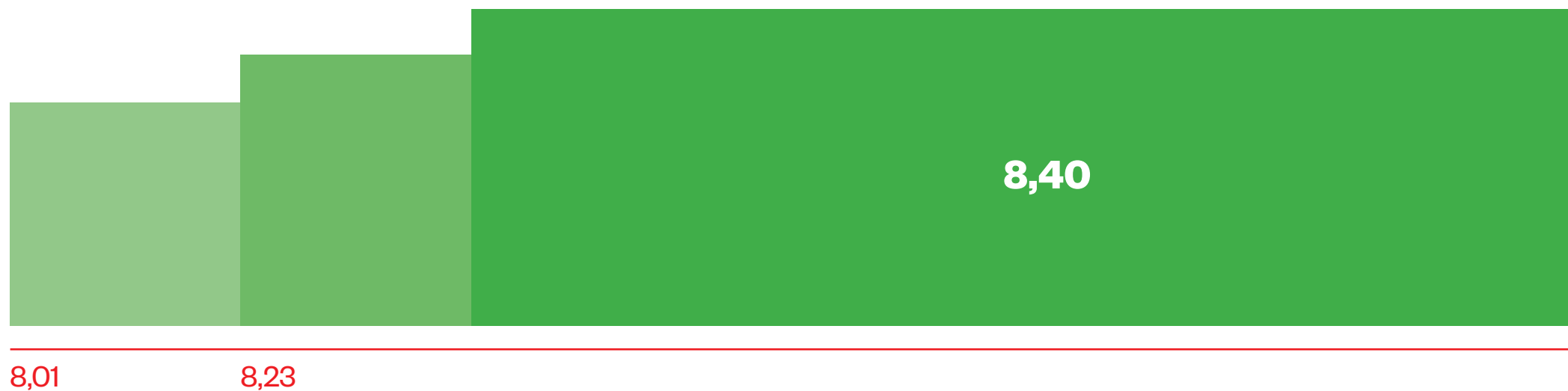
■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Informació que es troba a les parades sobre el servei

2015

2016

2017



Valoració de les parades. Respecte a les parades amb marquesina

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Neteja

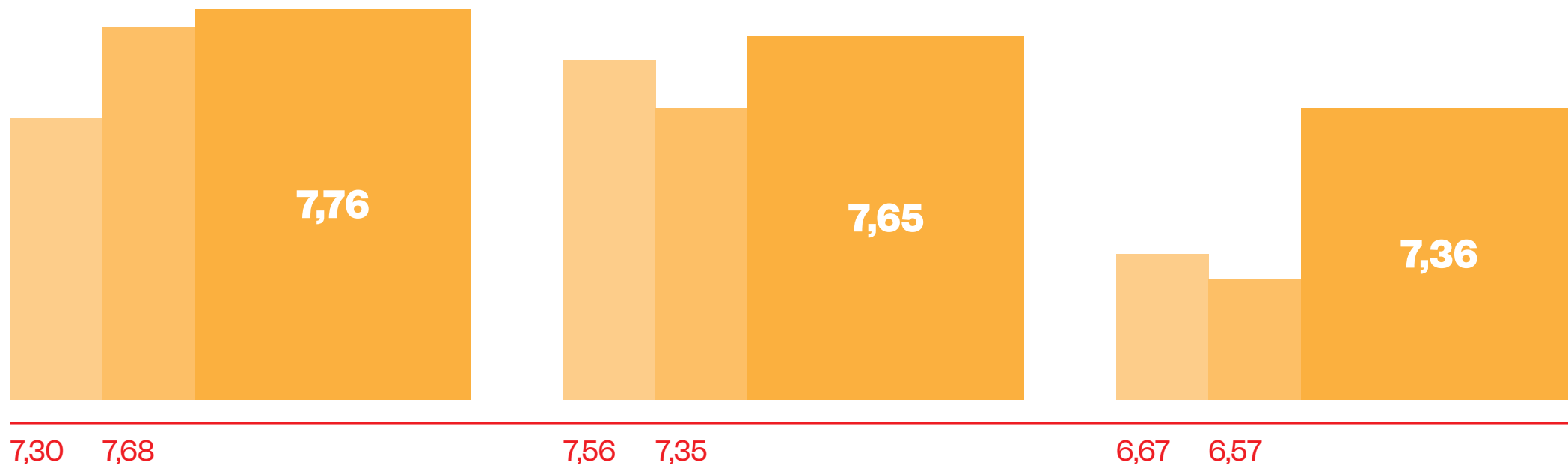
Confort

Lluminositat

2015 2016 **2017**

2015 2016 **2017**

2015 2016 **2017**





Valoració de les parades. Panells lluminosos amb informació sobre el servei

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Informació que es troba a les parades sobre el servei

2015

2016

2017



8,85

8,27

8,40



Valoracions referents al tracte

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Tracte i atenció als
Centres d'atenció al client

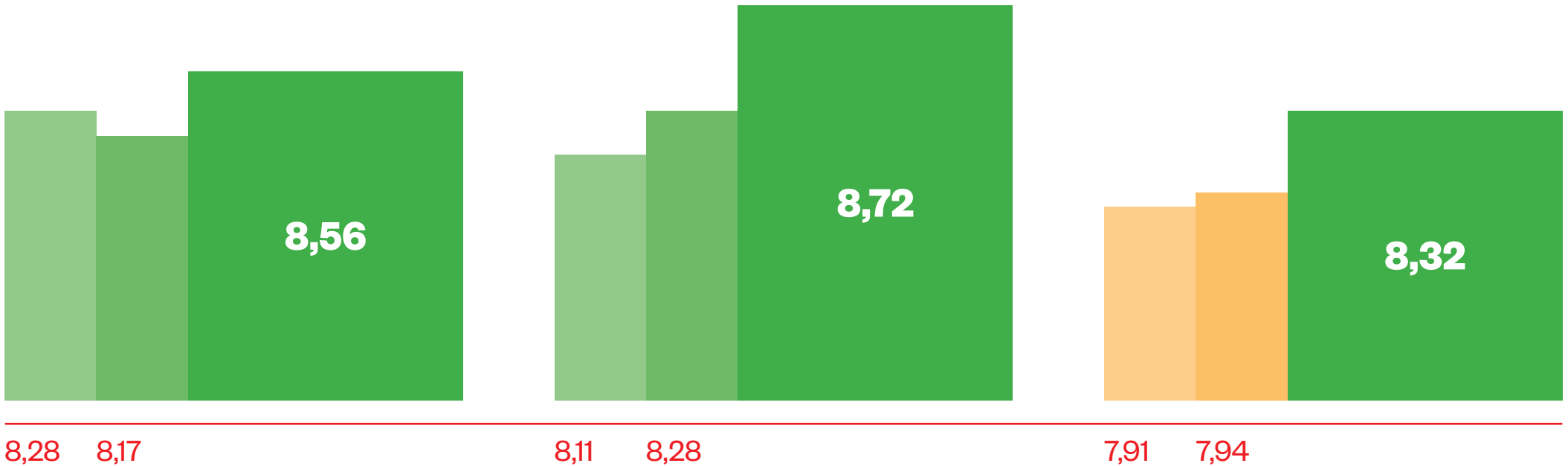
Tracte i atenció
dels conductors

Forma de conducció
dels conductors

2015 2016 **2017**

2015 2016 **2017**

2015 2016 **2017**



Valoracions referents a l'ús TIC

■ Per sobre de 8 ■ Entre 6 i 8 ■ Per sota de 6

Pàgina web EMT

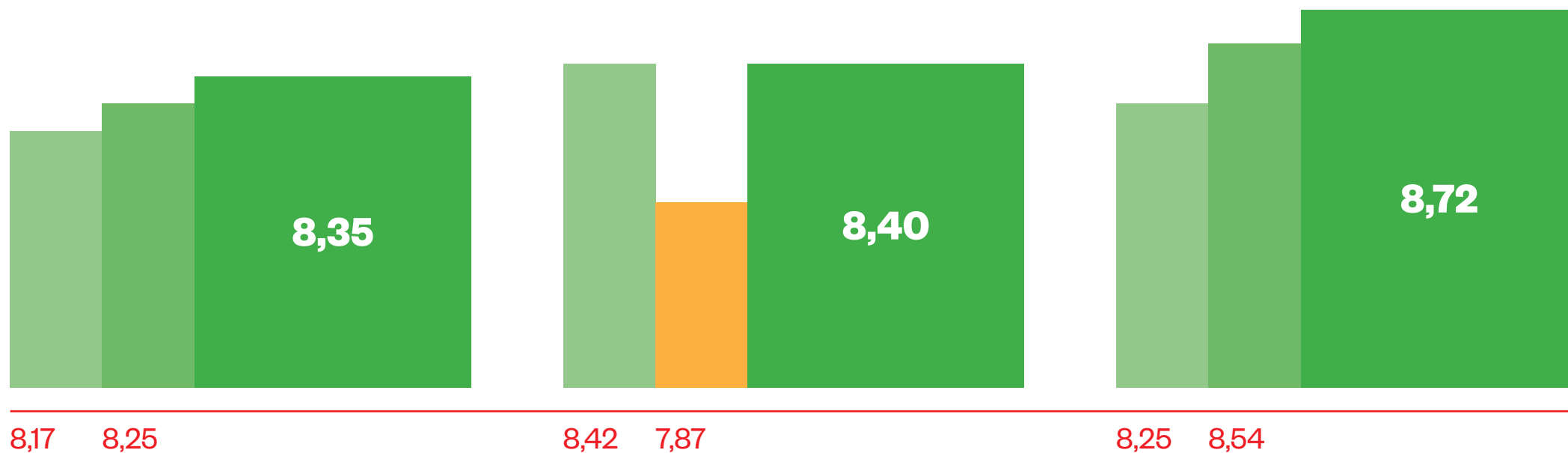
Codis QR a les parades

Aplicació mòbil Mou-te

2015 2016 **2017**

2015 2016 **2017**

2015 2016 **2017**



Moltes gràcies!
