

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DE LA REALITZACIÓ D'ENQUESTES DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT DELS SERVEIS QUE REALITZA L'EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS PÚBLICS DE TARRAGONA, S.A.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'Empresa Municipal de Transports Públics de Tarragona, S.A. (en endavant EMT) verifica de forma continuada la qualitat del servei que presta mitjançant seguiments periòdics de satisfacció a través d'indicadors marcats en aquest plec de clàusules tècniques. A més, EMT, està certificada amb la Norma UNE-EN ISO 9001 i UNE-EN 13816 conforme als requisits específics de transport urbà de passatgers, que obliga a crear un indicador de Qualitat o marcador que anualment vagi aportant l'evolució de les línies certificades.

D'altra banda i de forma aleatòria, l' EMT necessita altres "inputs" per valorar, entre d'altres, les modificacions de línia, la creació de noves línies, l'opinió sobre mobilitat a la ciutat, etc.

L'objecte dels treballs que formen part del present plec és la realització d'enquestes a les persones usuàries del servei de transport públic, per tal de determinar l'índex de satisfacció del client. Aquest índex mesura la qualitat percebuda per les persones usuàries tenint en compte el grau de satisfacció que declaren i la importància que els atorguen als diferents aspectes del servei.

Així mateix, aprofitant els aspectes metodològics de l'enquesta principal, s'haurà de fer un estudi paral·lel sobre el tema proposat anualment per la realització de l'enquesta secundària.

L'oferta del licitador haurà de garantir que els resultats seran estadísticament significatius i en quin grau ho seran. Aquest índex serà mesurat entre 0 i 100 i amb dos decimals.

2 . ABAST DELS TREBALLS A REALIZAR

Els treballs a realitzar són:

Enquesta principal:

Anualment es realitzarà una enquesta per valorar la satisfacció dels clients en vers el transport públic, gestionat per EMT.

L'empresa que resulti adjudicatària farà un seguiment anual de la satisfacció del servei mitjançant els indicadors que es marquen en l'annex I, i de totes les línies que es detallin en aquest plec de clàusules tècniques.

Enquesta secundària:

Anualment, també es realitzarà una enquesta secundària.

Cada anualitat es plantejarà, per part de la direcció d'EMT, el tema de l'enquesta, i aprofitant el mostreig establert per l'enquesta principal.

2.1. Enquesta principal de satisfacció:

Els treballs que seran objecte d'aquesta enquesta, seran els que es detallen a continuació:

- Dissenyar la base dels indicadors sobre els quals s'ha de realitzar la consulta, tenint en compte els aspectes que es detallen en l'annex I.
- Realitzar un mostreig d'ús sobre totes les línies existents i futures de la xarxa EMT.
- Realitzar el treball de camp amb enquestes emplaçades en diverses èpoques temporals.

L'empresa adjudicatària haurà d'encarregar-se del suport i seguiment del treball de camp i adaptar la mostra obtinguda a cada moment.

Les dades obtingudes estaran sotmeses a una anàlisi i se'n derivaran 2 informes de seguiment anual del conjunt de totes les línies. Aquest informe haurà de contenir una comparativa de totes les línies analitzades, i realitzar un seguiment durant els anys que duri aquesta licitació, tenint en compte els següents ítems de control:

- Indicadors de satisfacció.
- Taules estadístiques.
- Evolució dels valors destacats.
- Llistat dels comentaris qualitatius.
- Resum dels principals ítems i el seu resultat.

Respecte de la metodologia a utilitzar, els resultats i informes dels treballs objecte d'aquesta licitació, es detallen en l'annex II, essent els més representatius els següents punts:

- Univers de persones enquestades
- Mostra a consultar
- Procediment de mostreig
- Mètode de recollida de la informació
- Anàlisi quantitatiu de la informació
- Format d'entrega de les conclusions.

2.2. Enquesta secundària

Com ja hem dit anteriorment, anualment la direcció de l'EMT, en la reunió prèvia per identificar el disseny de la mostra, indicarà quins aspectes es volen avaluar en l'exercici que correspongui.

Per la primera anualitat del contracte, aquesta enquesta es defineix en l'annex III d'aquest plec de clàusules tècniques.

Pels propers exercicis es definirà en les reunions entre adjudicatari i direcció d'EMT, en el moment que sigui necessari la realització d'aquestes.

Aquesta enquesta, tindrà la mateixa importància pel que fa a metodologia i conclusions que la principal, i aprofitarà les dades obtingudes en l'enquesta principal.

El qüestionari de l'enquesta secundària, incrementarà com a mínim un 30% més del temps que ocupi l'enquesta principal.

L'anàlisi de la informació, les conclusions i la presentació dels resultats, es farà de forma diferenciada de l'enquesta principal, com si és tractes de dues enquestes diferents, encara que els aspectes que s'hi valorin, puguin ser complementaris.

Tarragona, febrer de 2025

Responsable de Qualitat de l'EMT

ANNEX I

Indicadors de l'enquesta de satisfacció de l'EMT.

Els objectius concrets de l'estudi , com a mínim, han de complir amb els següents punts:

- Conèixer els hàbits d'ús de la població, responent a ítems com els detallats, i que responguin al “com i perquè es mou la població”:
 - - ✓ Motiu del desplaçament.
 - ✓ Models / mitjans de transport.
 - ✓ Freqüència i durada dels desplaçaments.
 - ✓ Altres.
- Conèixer la valoració que fa la ciutadania envers la mobilitat actual de la ciutat en l'àmbit general.
- Valoració d'aspectes pel que fa al model de futur de la mobilitat de la ciutat, propostes.
- Determinar quines són les principals barreres a l'ús del transport públic urbà a Tarragona.
- Segmentar la població a partir de les variables; estil de vida, ús del transport públic..
- Valoració del servei prestat per l'EMT i l'amplitud de cobertura en els aspectes territorials i en franges horàries.
- Valoració de la puntualitat de l'EMT.
- Valoració de la flota de l'EMT.
- Valoració del canvi de flota de l'EMT per vehicles més sostenibles encara que això pugui representar un increment en la despesa de l'EMT.
- Valoració dels serveis d'atenció al client de l'EMT.
- Valoració de la neteja de les dependències de l'EMT, dels vehicles, de l'Estació autobusos, etc.
- Altres.

ANNEX II

Metodologia, resultats i informes.

Els treballs a realitzar, com a mínim, hauran d'incloure els següents aspectes:

- **Univers.-** Format per tots els residents d'entre 16 o més anys del municipi de Tarragona.
- **Mostra a consultar.-** Almenys de 700 individus, però amb resposta efectiva, és a dir, amb el compliment de l'enquesta.
- **Error Mostral Associat.-** l'Error mostral, amb un nivell de confiança del 95% en el cas de màxima indeterminació ($P=Q=50\%$) i en el supòsit de mostra aleatòria simple, per dades globals, del $\pm 3,7\%$.
- **Mètode de recollida de la informació.-** Mitjançant l'administració telefònica d'un qüestionari estructural i dirigit al 75% les persones consultades, i un 25% de forma presencial a peu de bus.
- **Durada del qüestionari.-** aproximadament 15 minuts.
- **Control de qualitat.-** Contrast d'objectius, pilotatge, control i supervisió del treball de camp.
- **Dates de treball de camp.-** segons cronograma pactat en el seu moment amb la direcció de l'EMT.
- **Anàlisi de la informació.-** Anàlisi quantitatiu, amb explotació ambivariant de la informació.
- **Presentació de les conclusions.-** Mitjançant reunions de treball per presentació de les anàlisis preliminars.
Reunions de treball amb l'equip designat per la direcció de l'EMT per la presentació de conclusions.
Documentació escrita de les dades i anàlisis realitzades.
Power- Point per presentació de les conclusions al Consell d'Administració amb explicació de les dades i anàlisis.
Power- Point per presentació a diversos col·lectius ciutadans amb possibilitat d'assistència a aquestes.

ANNEX III

Enquesta secundària per la primera anualitat del contracte.

Els plans de mobilitat urbana sostenibles (PMUS) són una eina bàsica per a les administracions locals a l'hora de planificar de manera integrada les diferents xarxes que conformen el sistema de transport del municipi.

El seu caràcter transversal fa que les aportacions del Pla de Mobilitat Urbana Sostenible contribueixin a la millora del medi ambient, l'entorn urbanístic i el nivell socioeconòmic dels municipis.

Actualment està en redacció la revisió del PMUS de Tarragona amb l'horitzó 2030. El nou pla de mobilitat pren el relleu a l'anterior Pla de mobilitat (2012-2017) amb nous objectius i reptes a afrontar, incorporant aspectes com la micromobilitat, l'electrificació dels vehicles i les noves tecnologies.

En el marc de la redacció del **PMUS 2030**, els ciutadans i ciutadanes de Tarragona hi poden participar de forma activa.

L'enquesta que es proposa és a partir del resultat d'aquest estudi, per consultar a la ciutadania tots aquells aspectes del PMUS que s'han realitzat o no i conèixer el grau d'identificació de la ciutadania amb aquests.

L'enquesta ha de permetre identificar aquells aspectes del PMUS que s'han corregit de forma perceptible per la ciutadania, i aquells que interessin a la ciutadania de forma important.

Finalment, l'anàlisi i conclusions de la informació obtinguda, ha de servir, conjuntament amb l'estudi d'avaluació del PMUS, com a base per la creació d'un nou PMUS de Tarragona pels pròxims 7 anys.

Les reunions preliminars per la confecció dels propòsits general i específics, així com la supervisió dels aspectes metodològics d'aquesta enquesta, s'avaluaran també amb el personal designat pel departament de Mobilitat de l'Ajuntament de Tarragona.