

# ESTUDI DE SATISFACCIÓ DELS CLIENTS I USUARIS DEL PORT DE TARRAGONA 2018

## INFORME DE RESULTATS

Novembre, 2018

226 CONTACTES INICIALS

22 NO UNIVERS

(No treballa, no treballa amb el Port, no localitzat)

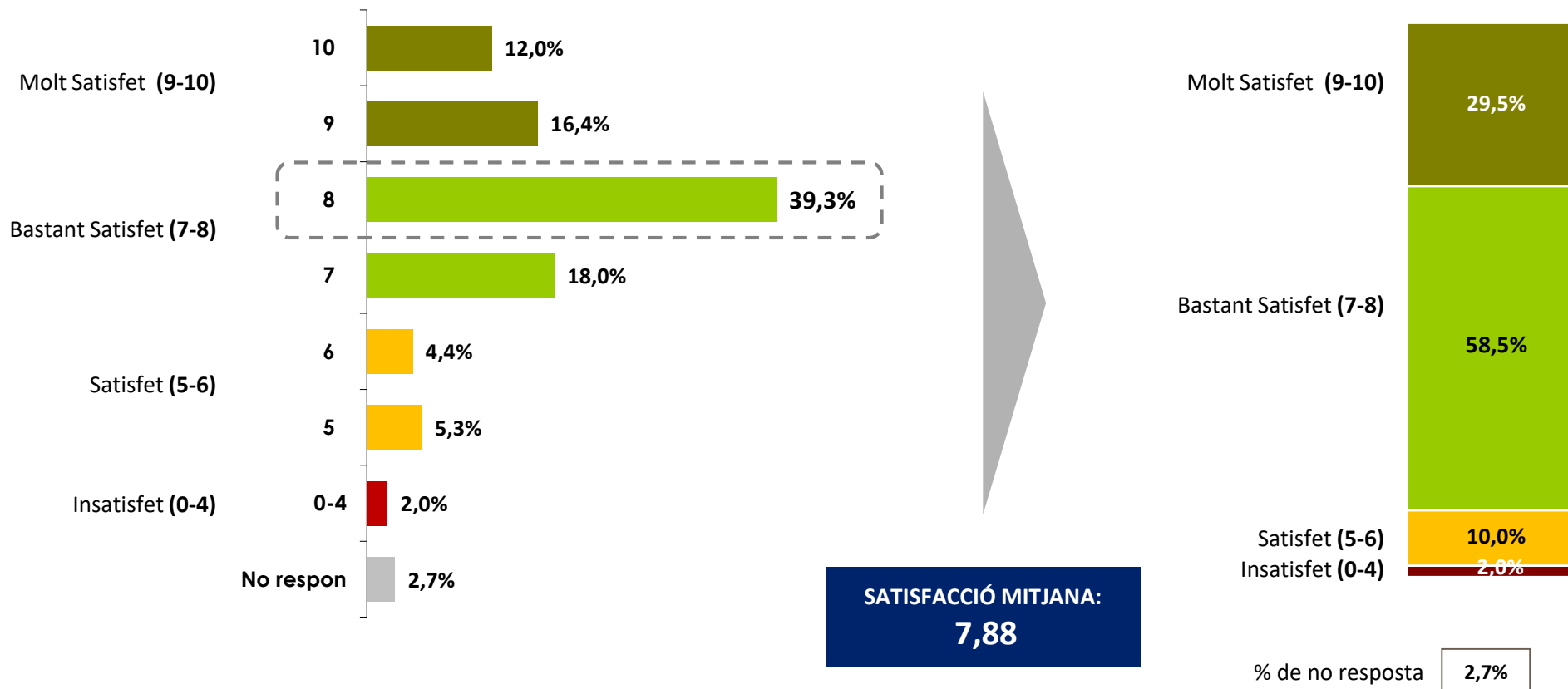
204 UNIVERS

20 Negatives explícites

35 No faciliten dia per fer presencial o demanen fer-la per correu però no responen

149 MOSTRA

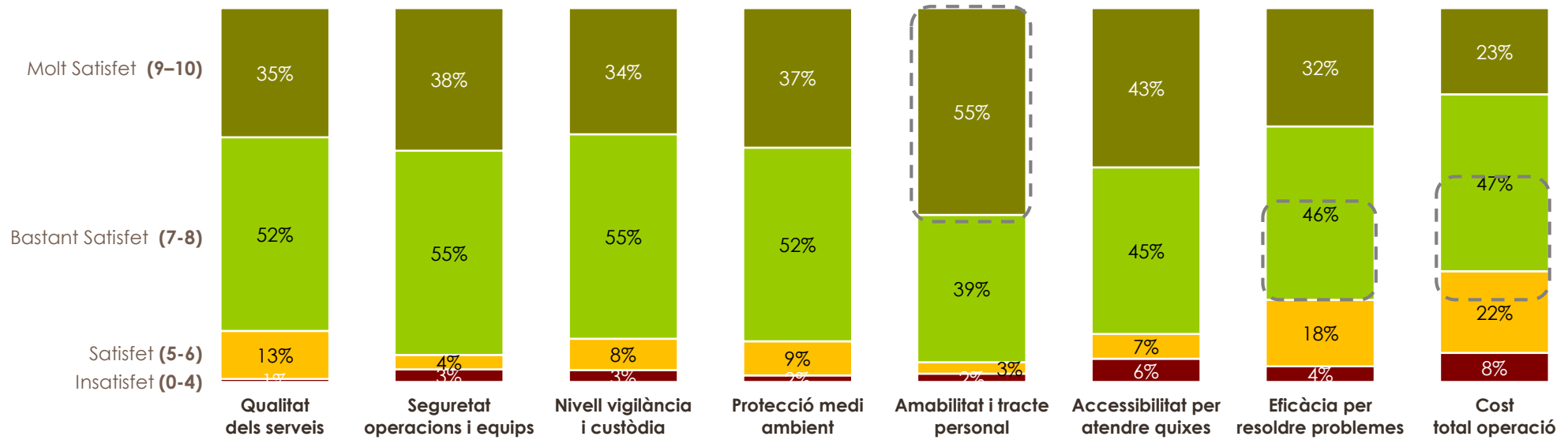
## VALORACIÓ GENERAL DEL PORT DE TARRAGONA



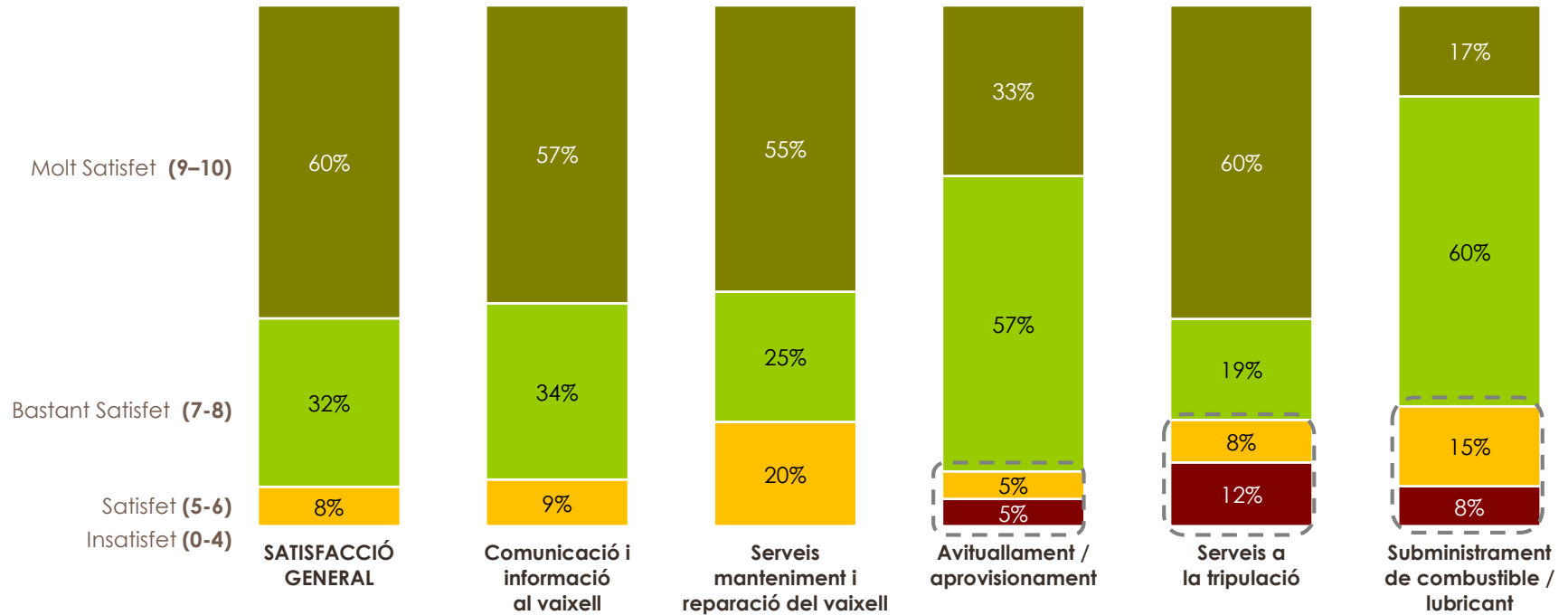
Dues tercers parts dels clients/usuaris valoren el Port de Tarragona amb una puntuació superior o igual a 8, mentre que només el 2% ho fan amb una puntuació inferior a 5.

Un 2,7% dels clients no han contestat, així doncs la mitjana s'ha calculat a partir d'aquells que sí han respost, obtenint-se així un 7,88 de satisfacció mitjana. La satisfacció global amb el Port de Tarragona es manté estable respecte del 2016, en què la valoració mitjana va ser de 8,03.

**VALORACIÓ ASPECTES GENERALS**

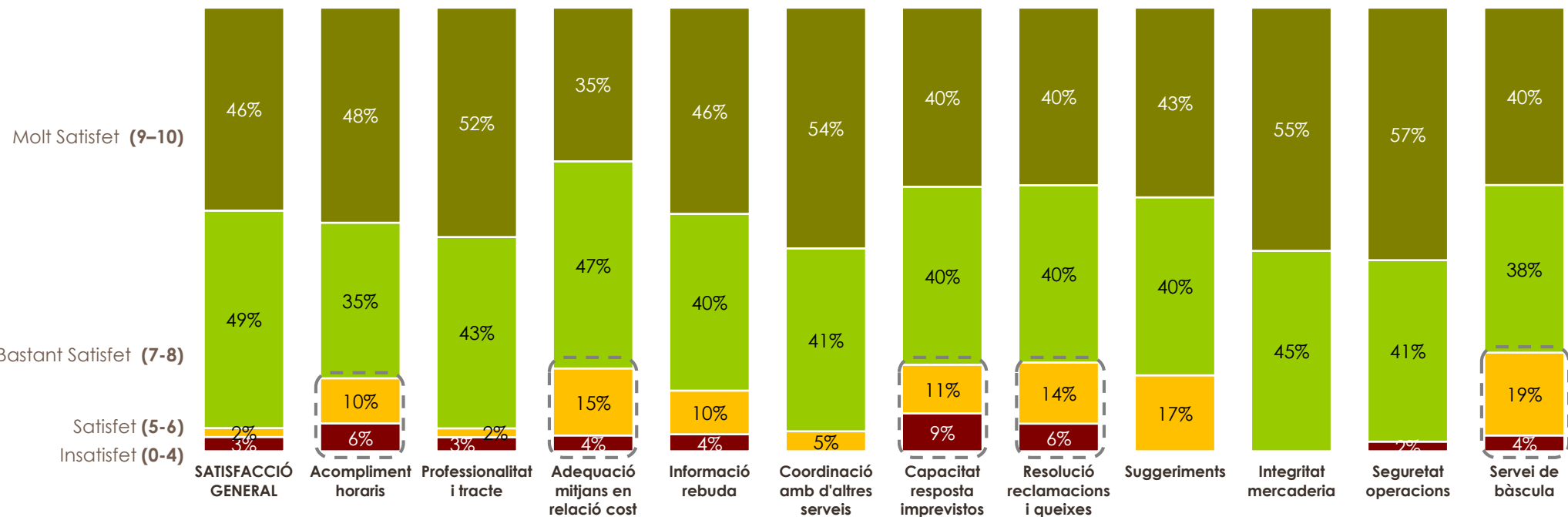


Valoració mitjana	7,93	8,13	7,93	8,07	8,53	7,99	7,53	7,11
% Ns/Nc	5,1%	8,4%	8,9%	16,3%	9,7%	25,4%	20,4%	37,4%



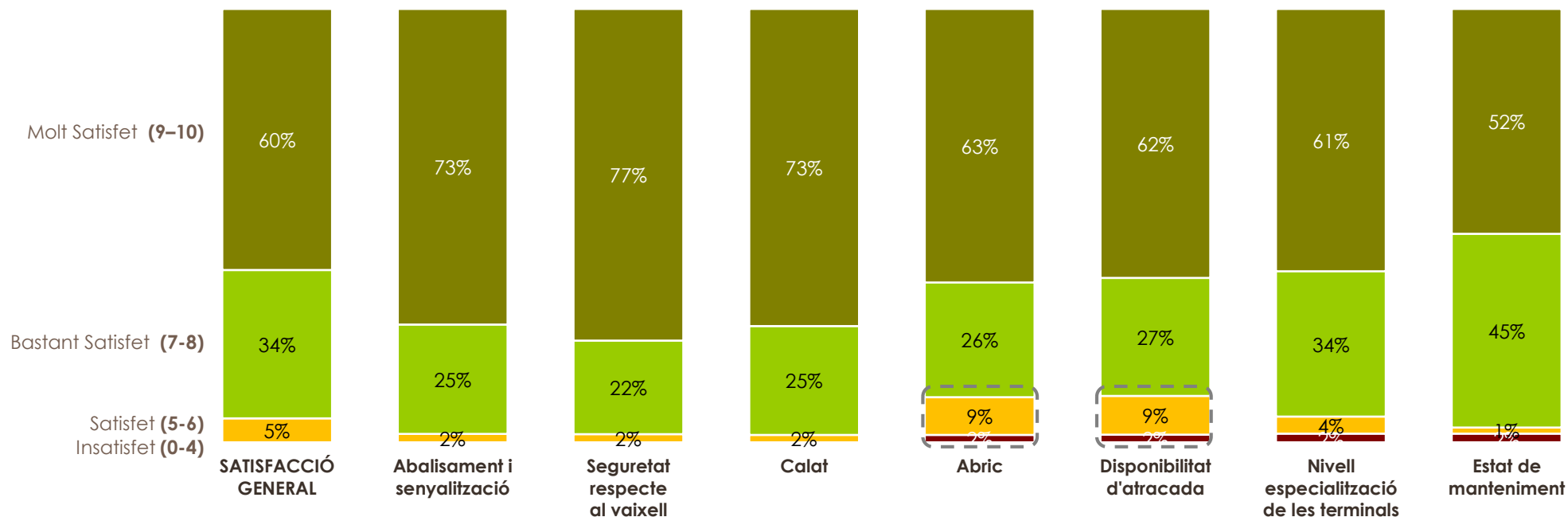
Valoració mitjana	8,60	8,63	8,35	8,02	7,98	7,04
% Ns/Nc	32,5%	38,1%	62,9%	64,8%	54,5%	75,8%

# VALORACIÓ SERVEI DE CÀRREGA/DESCÀRREGA I ESTIBA/DESESTIBA



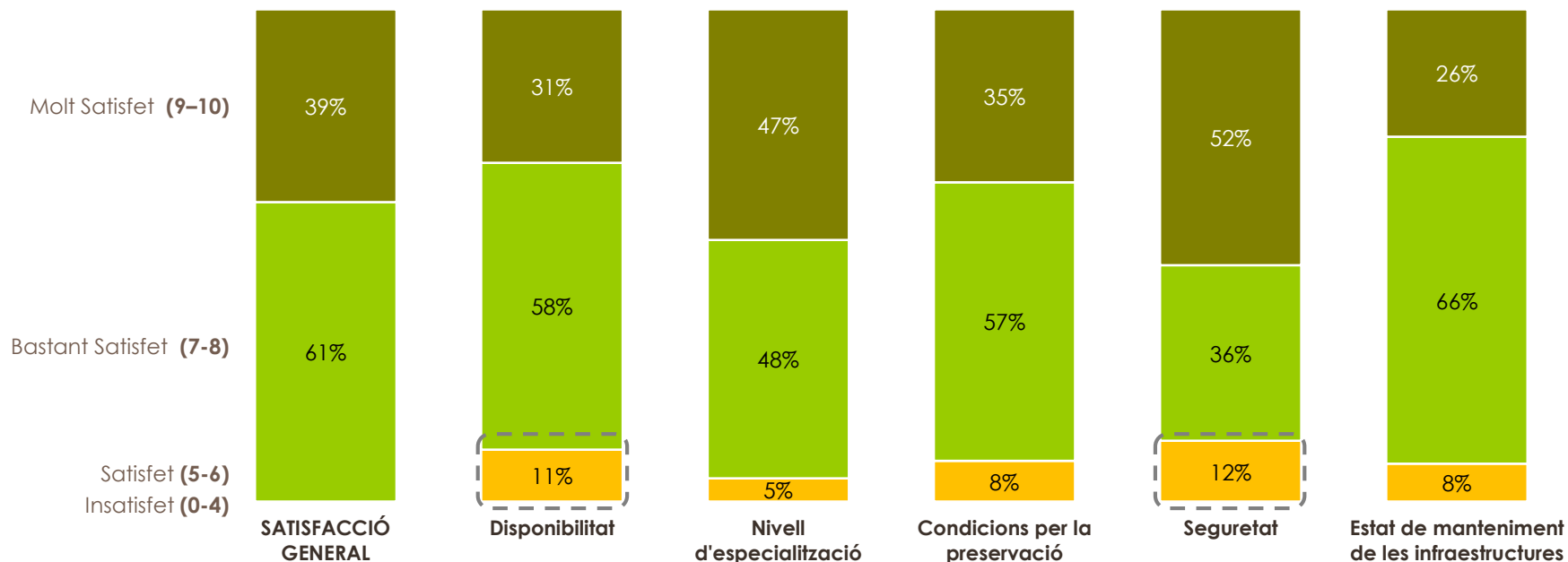
Valoració mitjana	8,24	8,00	8,36	7,75	8,18	8,58	7,78	7,87	8,17	8,65	8,67	7,79
% Ns/Nc	42,3%	44,7%	41,5%	67,6%	45,2%	57,6%	56,6%	62,7%	72,7%	57,2%	47,2%	67,5%

# VALORACIÓ INFRASTRUCTURES PER A LA NAVEGACIÓ I ATRACADA



Valoració mitjana	8,66	8,91	9,00	9,01	8,52	8,47	8,73	8,46
% Ns/Nc	33,3%	36,3%	34,2%	33,1%	33,9%	35,1%	38,0%	39,1%

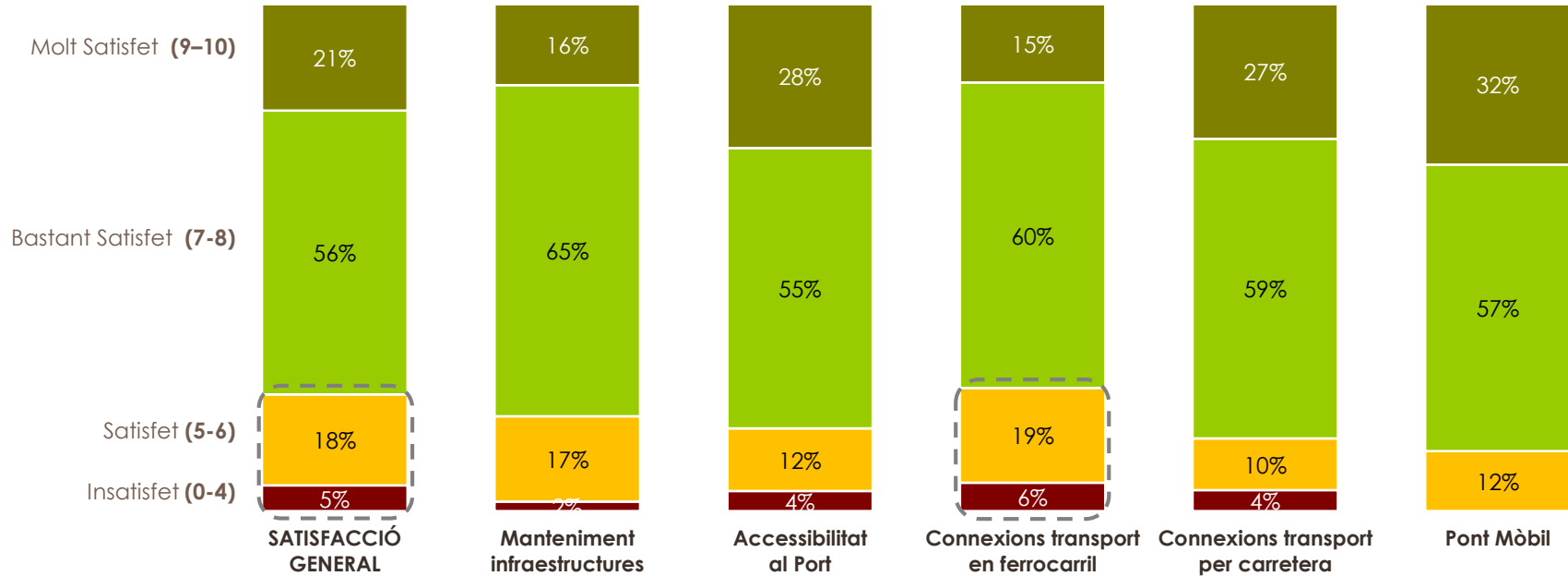
# VALORACIÓ INFRASTRUCTURES PER L'EMMAGATZEMATGE



Valoració mitjana	8,27	8,06	8,38	8,07	8,25	8,02
% Ns/Nc	46,7%	47,5%	54,2%	58,8%	62,1%	55,5%

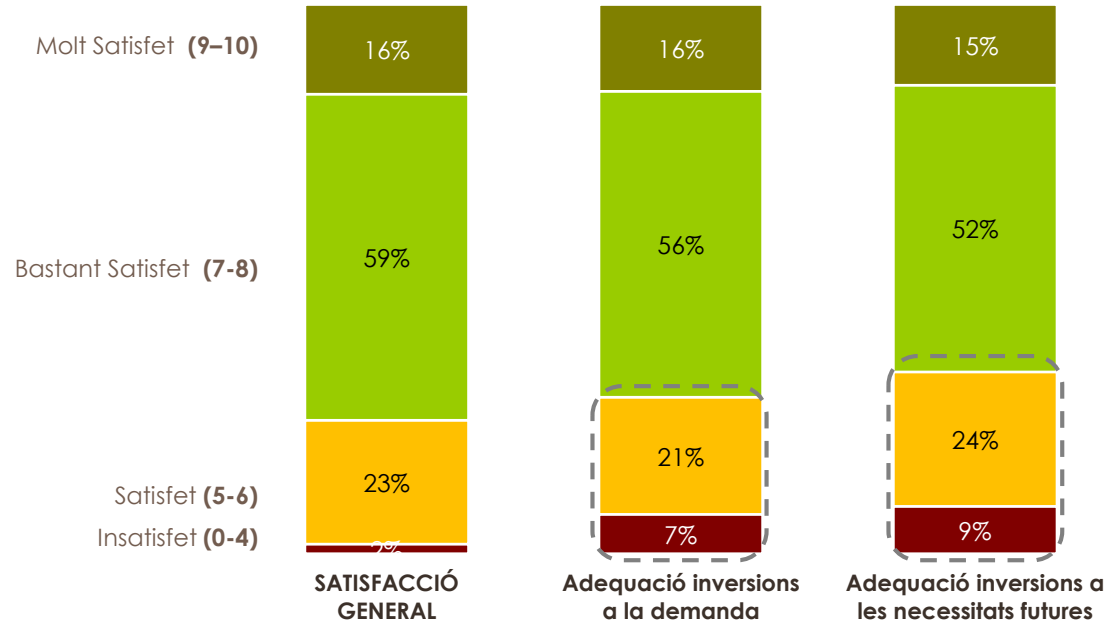


## VALORACIÓ INFRASTRUCTURES PEL TRANSPORT



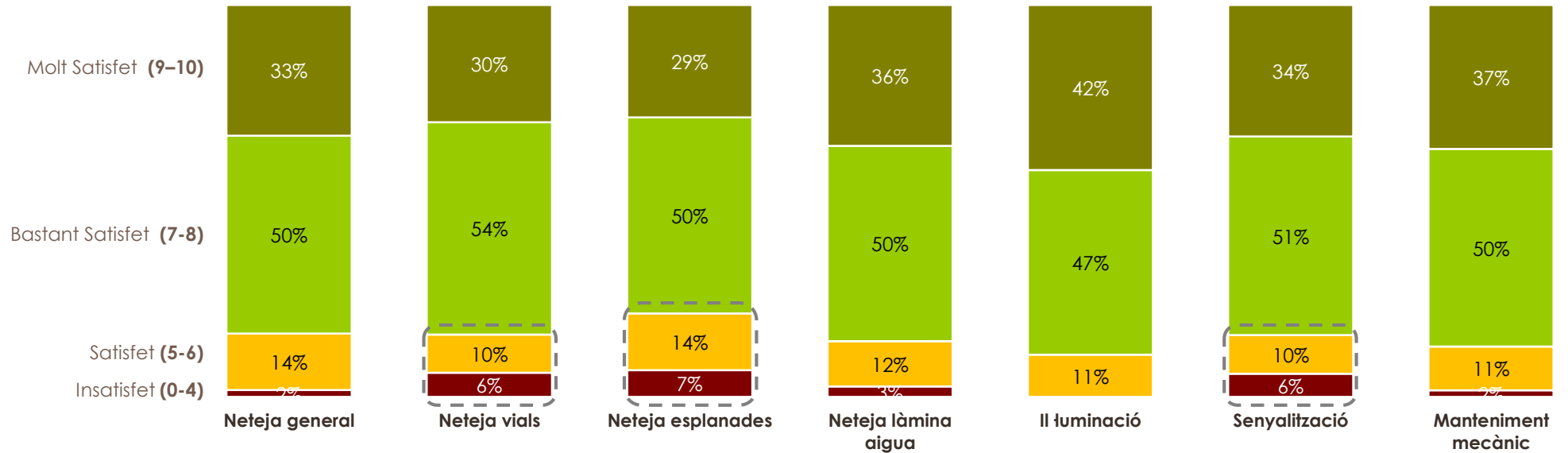
Valoració mitjana	7,44	7,34	7,71	7,28	7,82	7,88
% Ns/Nc	21,5%	28,2%	13,5%	46,2%	21,1%	53,9%

**VALORACIÓ INVERSIONS APT**



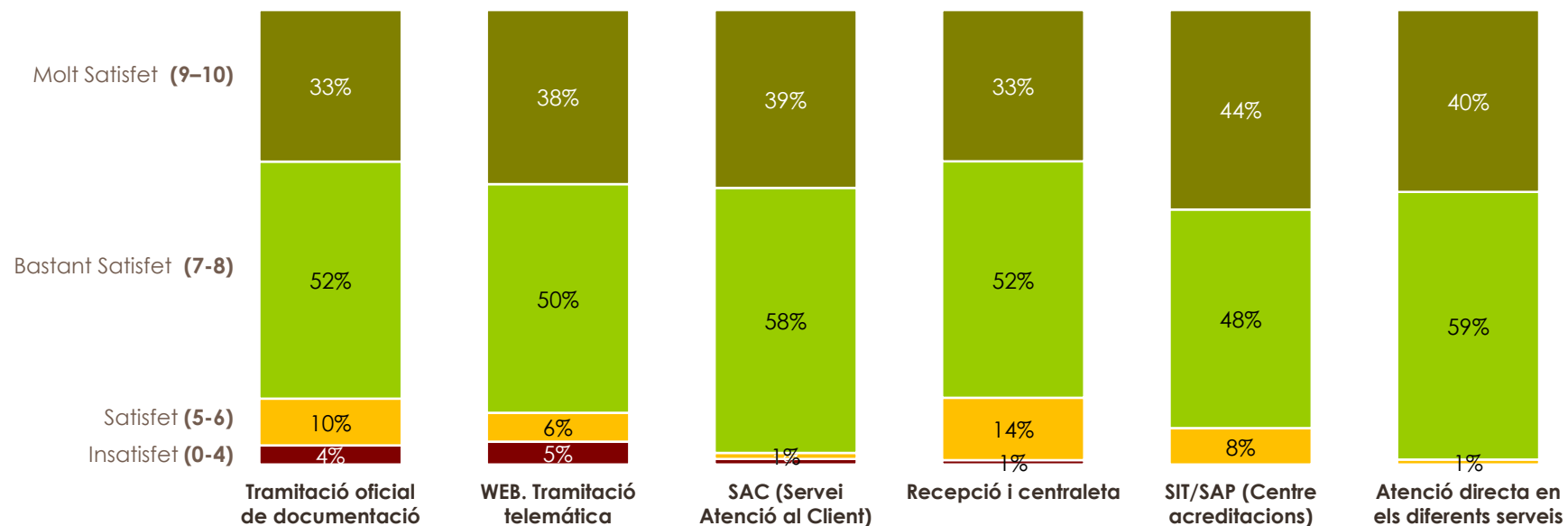
Valoració mitjana	7,34	7,11	7,04
% Ns/Nc	42,9%	48,1%	47,3%

## VALORACIÓ SERVEI DE MANTENIMENT



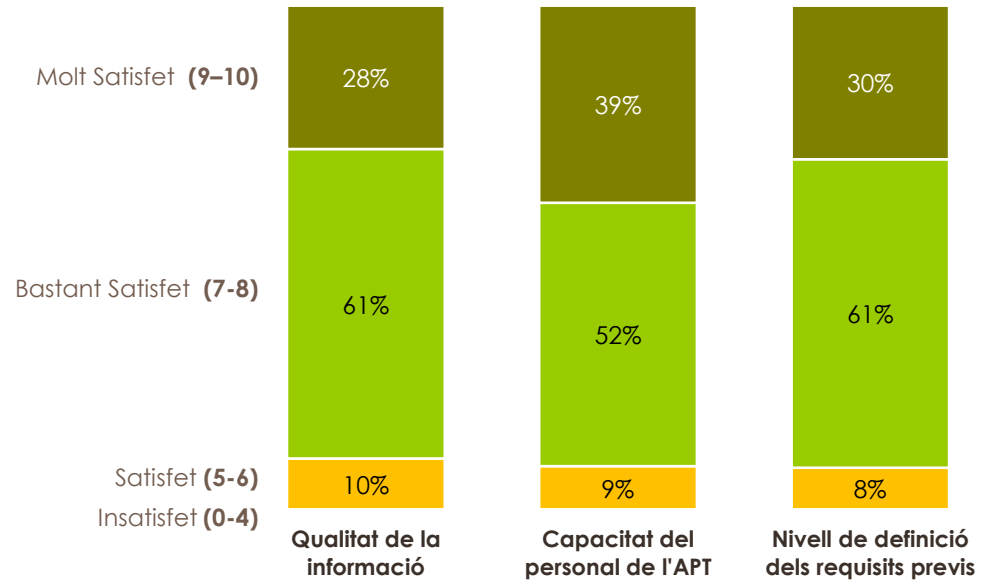
Valoració mitjana	7,81	7,71	7,54	7,95	8,22	7,85	8,07
% Ns/Nc	20,1%	29,1%	34,5%	46,6%	20,2%	25,2%	58,2%

## VALORACIÓ COMUNICACIONS AMB L'APT



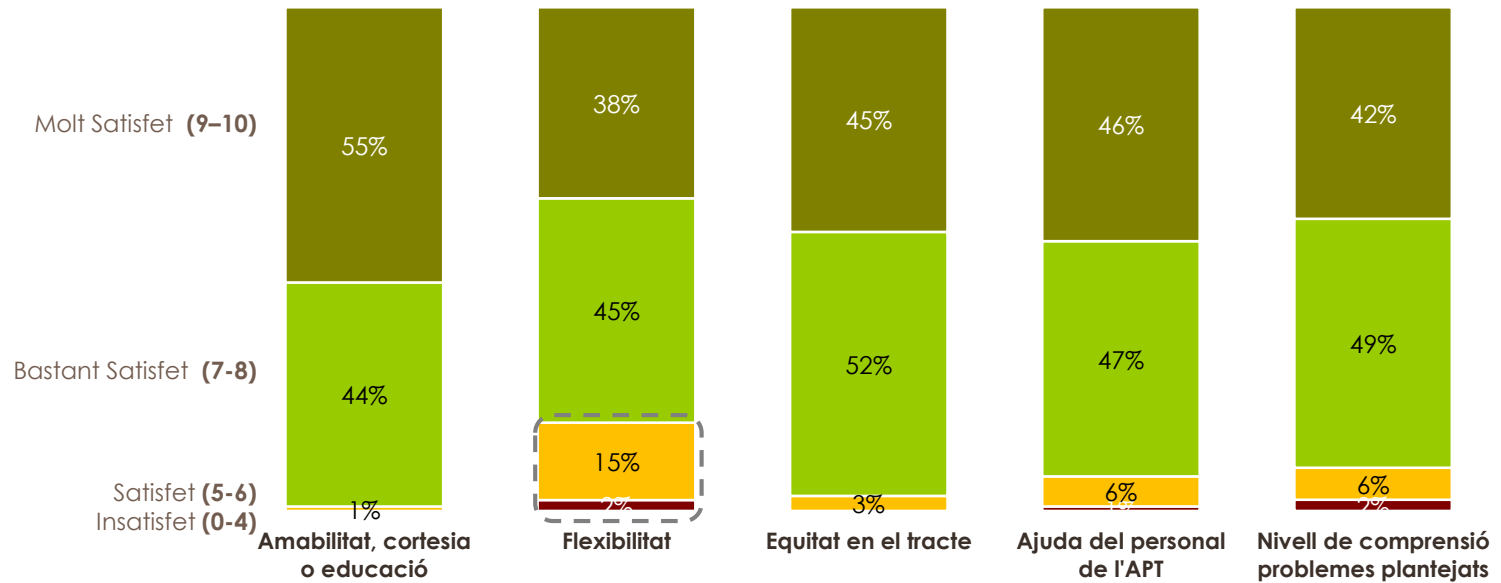
Valoració mitjana	7,88	7,95	8,35	8,08	8,33	8,36
% Ns/Nc	18,3%	34,2%	35,0%	23,7%	15,0%	20,1%

**NIVELL D'INFORMACIÓ APT**



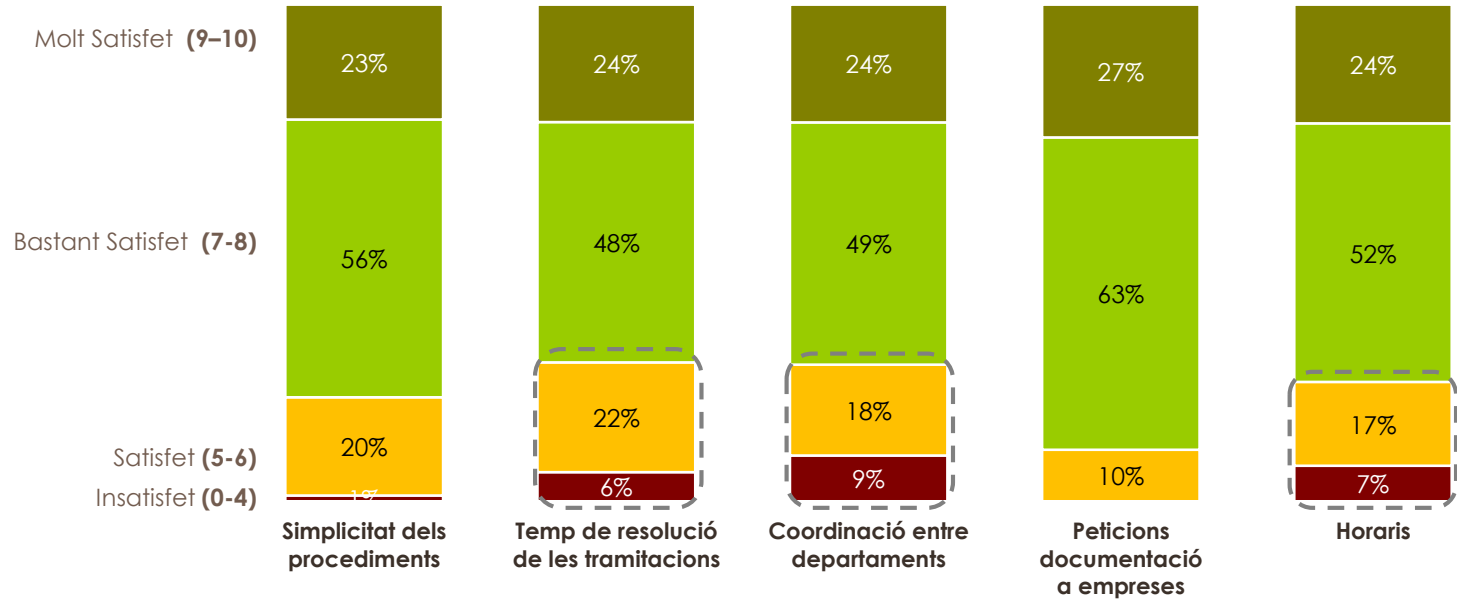
<b>Valoració mitjana</b>	<b>7,98</b>	<b>8,21</b>	<b>7,99</b>
<b>% Ns/Nc</b>	15,2%	21,3%	33,3%

## QUALITAT EN ATENCIÓ A LES EMPRESSES



<b>Valoració mitjana</b>	<b>8,60</b>	<b>7,92</b>	<b>8,41</b>	<b>8,36</b>	<b>8,11</b>
<b>% Ns/Nc</b>	13,3%	18,9%	17,5%	20,8%	17,6%

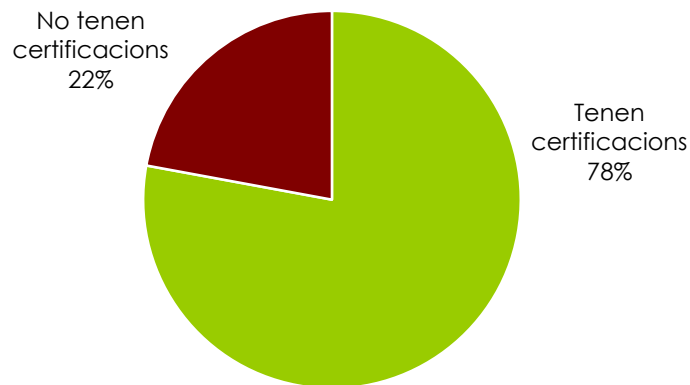
# QUALITAT DELS SEVEIS ADMINISTRATIUS DE L'APT



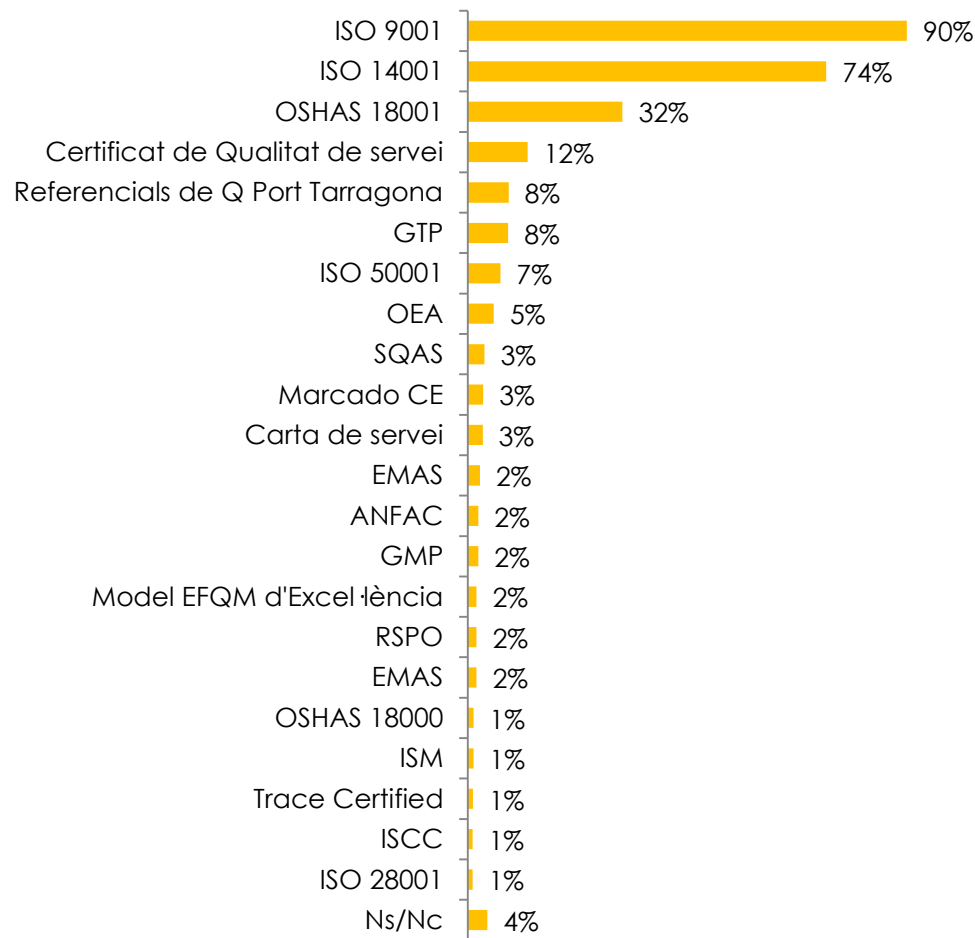
<b>Valoració mitjana</b>	<b>7,47</b>	<b>7,30</b>	<b>7,14</b>	<b>7,87</b>	<b>7,34</b>
<b>% Ns/Nc</b>	30,8%	27,4%	34,8%	29,5%	25,4%

# DISPONIBILITAT DE CERTIFICACIONS DE QUALITAT

## ► DISPONIBILITAT DE CERTIFICACIONS DE QUALITAT



BASE: 78% dels clients/usuaris que disposen de certificacions



	Disposen de certificacions
Administració	33%
Agents de duana	100%
Clients finals	69%
Concessionaris	83%
Concessionaris amb atracada	100%
Consignataris	95%
Empreses Estibadores	86%
Prestadors de serveis	71%
Transportistes	70%



## **AVÍS LEGAL:**

La propietat intel·lectual de la informació continguda en el present document (textos, imatges, logotips, esquemes, dissenys, símbols, dibuixos, fotografies, dades, notes, etc) és de l'Autoritat Portuària de Tarragona.

Està totalment prohibida la còpia, reproducció, lloguer o distribució a terceres persones amb finalitat comercial o d'altra índole d'aquests continguts, bé parcial o total, així com el seu ús en general.

Qualsevol ús haurà d'estar subjecte a la prèvia autorització de l'Autoritat Portuària de Tarragona.