

**AREA ( Blava, Verda ús forà, Verda ús preferent, Exclusiva  
Residents)**

**INFORME ISC 2019**



## Continguts

|             |  |           |
|-------------|--|-----------|
| <b>1.</b>   | <b>INTRODUCCIÓ</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2.</b>   | <b>INFORME ISC AREA 2019</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2.1.</b> | <b>Resum gràfic</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2.2.</b> | <b>Perfil del client</b>   | <b>6</b>  |
| 2.2.1.      | Gènere   | 6         |
| 2.2.2.      | Distribució per edat   | 6         |
| 2.2.3.      | Població de residència habitual  | 7         |
| <b>2.3.</b> | <b>Hàbits d'ús</b>   | <b>7</b>  |
| 2.3.1.      | Abans d'aparcar, sabieu que hi havia zona regulada aquí?                                     | 7         |
| 2.3.2.      | Sabia que pot conèixer la previsió de places disponibles amb una app (SMOU)?                 | 7         |
| 2.3.3.      | És el primer cop que aparca en zona regulada?  | 8         |
| 2.3.4.      | Freqüència d'ús  | 8         |
| 2.3.5.      | Quan heu decidit on aparcarieu avui?   | 8         |
| 2.3.6.      | Per què heu aparcat al carrer i no a un aparcament fora de la calçada?                       | 9         |
| 2.3.7.      | Quanta estona penseu estar estacionats ara a l'AREA?   | 9         |
| 2.3.8.      | Coneixeu la pàgina web de l'AREA (www.areaverda.cat)?  | 9         |
| 2.3.9.      | Ús del web de l'AREA   | 9         |
| 2.3.10.     | Heu fet servir el web de l'AREA per?   | 10        |
| 2.3.11.     | Puntueu el web de l'AREA   | 10        |
| <b>2.4.</b> | <b>Valoració aspectes del servei</b>   | <b>11</b> |
| <b>2.5.</b> | <b>Valoració global del servei</b>   | <b>12</b> |
| 2.5.1.      | Valoració a la sortida   | 12        |
| 2.5.2.      | Net Promotor Score   | 12        |
| 2.5.3.      | ISC  | 12        |
| <b>2.6.</b> | <b>Personal</b>  | <b>12</b> |
| 2.6.1.      | Heu parlat amb algun vigilant?   | 12        |
| 2.6.2.      | Heu parlat amb el vigilant per:  | 13        |
| 2.6.3.      | Segons el vostre record el tracte del Vigilant ha estat?                                     | 13        |
| 2.6.4.      | Segons el vostre criteri, les vostres consultes al vigilant han estat resoltes d'una manera? | 14        |
| 2.6.5.      | Puntueu el tracte del vigilant   | 14        |
| 2.6.6.      | Voleu fer algun comentari en relació al vigilant?  | 14        |
| <b>2.7.</b> | <b>App's</b>   | <b>15</b> |
| 2.7.1.      | Sap vostè que es pot fer el pagament de l'Area amb l'app SMOU?                               | 15        |
| 2.7.2.      | Normalment feu ús del servei apparkB/onaparcar de l'app SMOU?                                | 15        |
| 2.7.3.      | Què és el que més us agrada del servei apparkB/onaparcar de l'app SMOU?                      | 15        |
| 2.7.4.      | Valoreu el servei apparkB/onaparcar de l'app SMOU (en general)                               | 16        |
| 2.7.5.      | Per quin motiu no heu fet ús de l'app SMOU ara?  | 16        |
| 2.7.6.      | Quin servei us agradaria que incorporés l'app SMOU, per tal de que en fessiu ús normalment.  | 17        |
| <b>2.8.</b> | <b>Hàbits de Mobilitat</b>   | <b>18</b> |
| 2.8.1.      | Aproximadament quina distància teniu ente el lloc que heu aparcat i el vostre destí?         | 18        |
| 2.8.2.      | Per quin motiu feu ús del cotxe?   | 18        |
| 2.8.3.      | Normalment (no avui) per desplaçar-vos per Barcelona feu ús de:                              | 19        |
| <b>2.9.</b> | <b>Més agrada</b>  | <b>19</b> |

|              |  |           |
|--------------|--|-----------|
| 2.9.1.       | <i>El que més agrada de l'Àrea Blava és:</i>                         | 19        |
| 2.9.2.       | <i>El que més agrada de l'Àrea Verda ús forà és:</i>                 | 19        |
| 2.9.3.       | <i>El que més agrada de l'Àrea Verda ús resident és:</i>             | 20        |
| 2.9.4.       | <i>El que més agrada de l'Àrea Exclusiva Residents és:</i>           | 20        |
| <b>2.10.</b> | <b>Menys agrada</b>  | <b>20</b> |
| 2.10.1.      | <i>El que menys agrada de l'Àrea Blava és:</i>                       | 20        |
| 2.10.2.      | <i>El que menys agrada de l'Àrea Verda ús forà és:</i>               | 20        |
| 2.10.3.      | <i>El que menys agrada de l'Àrea Verda ús preferent és:</i>          | 20        |
| 2.10.4.      | <i>El que menys agrada de l'Àrea Exclusiva Residents és:</i>         | 20        |
| <b>2.11.</b> | <b>Què trobeu a faltar a l'Àrea?</b>                                 | <b>21</b> |
| 2.11.1.      | <i>El que trobeu a faltar a l'Àrea Blava és:</i>                     | 21        |
| 2.11.2.      | <i>El que trobeu a faltar a l'Àrea Verda ús forà és:</i>             | 21        |
| 2.11.3.      | <i>El que trobeu a faltar a l'Àrea Verda ús preferent és:</i>        | 21        |
| 2.11.4.      | <i>El que trobeu a faltar a l'Àrea Exclusiva Residents és:</i>       | 21        |
| <b>2.12.</b> | <b>Incidència</b>  | <b>21</b> |
| 2.12.1.      | <i>Heu tingut alguna incidència com usuari?</i>                      | 21        |
| <b>2.13.</b> | <b>L'Àrea a altres ciutats</b>                                       | <b>22</b> |
| 2.13.1.      | <i>Heu fet ús de l'Àrea a altres ciutats?</i>                        | 22        |
| 2.13.2.      | <i>Respecte a les altres ciutats, l'Àrea</i>                         | 22        |
| <b>2.14.</b> | <b>Recomanariu l'Àrea?</b>   | <b>22</b> |
| 2.14.1.      | <i>Recomanariu a coneguts vostres fer ús de l'Àrea?</i>              | 22        |
| 2.14.2.      | <i>Motiu de la recomanació de l'Àrea Blava</i>                       | 22        |
| 2.14.3.      | <i>Motiu de la recomanació de l'Àrea Verda ús forà</i>               | 22        |
| 2.14.4.      | <i>Motiu de la recomanació de l'Àrea Verda ús resident</i>           | 23        |
| 2.14.5.      | <i>Motiu de la recomanació de l'Àrea Exclusiva Residents</i>         | 23        |
| 2.14.6.      | <i>Motiu de la no recomanació de l'Àrea Blava</i>                    | 23        |
| 2.14.7.      | <i>Motiu de la no recomanació de l'Àrea Verda ús forà</i>            | 23        |
| 2.14.8.      | <i>Motiu de la no recomanació de l'Àrea Verda ús resident</i>        | 23        |
| 2.14.9.      | <i>Motiu de la no recomanació de l'Àrea Exclusiva Residents</i>      | 23        |
| <b>2.15.</b> | <b>Coneixement B:SM</b>  | <b>24</b> |
| 2.15.1.      | <i>Sabeu qui gestiona l'Àrea?</i>                                    | 24        |
| 2.15.2.      | <i>Coneixeu B:SM?</i>  | 24        |
| 2.15.3.      | <i>Quin altre servei de B:SM coneixeu; Àrea Blava?</i>               | 25        |
| 2.15.4.      | <i>Quin altre servei de B:SM coneixeu; Àrea Verda ús forà?</i>       | 25        |
| 2.15.5.      | <i>Quin altre servei de B:SM coneixeu; Àrea Verda ús resident?</i>   | 25        |
| 2.15.6.      | <i>Quin altre servei de B:SM coneixeu; Àrea Exclusiva Residents?</i> | 26        |
| <b>3.</b>    | <b>SINOPSI</b>   | <b>27</b> |
| <b>4.</b>    | <b>COMENTARIS</b>  | <b>30</b> |
| <b>4.1.</b>  | <b>Annex 1: Comentaris en relació al vigilant</b>                    | <b>30</b> |
| 4.1.1.       | <i>Àrea Blava</i>  | 30        |
| 4.1.2.       | <i>Àrea Verda (no resident)</i>                                      | 30        |
| 4.1.3.       | <i>Àrea Verda (ús resident)</i>                                      | 31        |
| 4.1.4.       | <i>Àrea Exclusiva Resident</i>                                       | 31        |
| <b>4.2.</b>  | <b>Annex 2: Comentaris finals</b>                                    | <b>32</b> |
| 4.2.1.       | <i>Comentaris finals Àrea Blava:</i>                                 | 32        |
| 4.2.2.       | <i>Comentaris finals Àrea Verda ús forà:</i>                         | 34        |
| 4.2.3.       | <i>Comentaris finals Àrea Verda preferent:</i>                       | 35        |
| 4.2.4.       | <i>Comentaris finals Àrea Verda exclusiu:</i>                        | 36        |

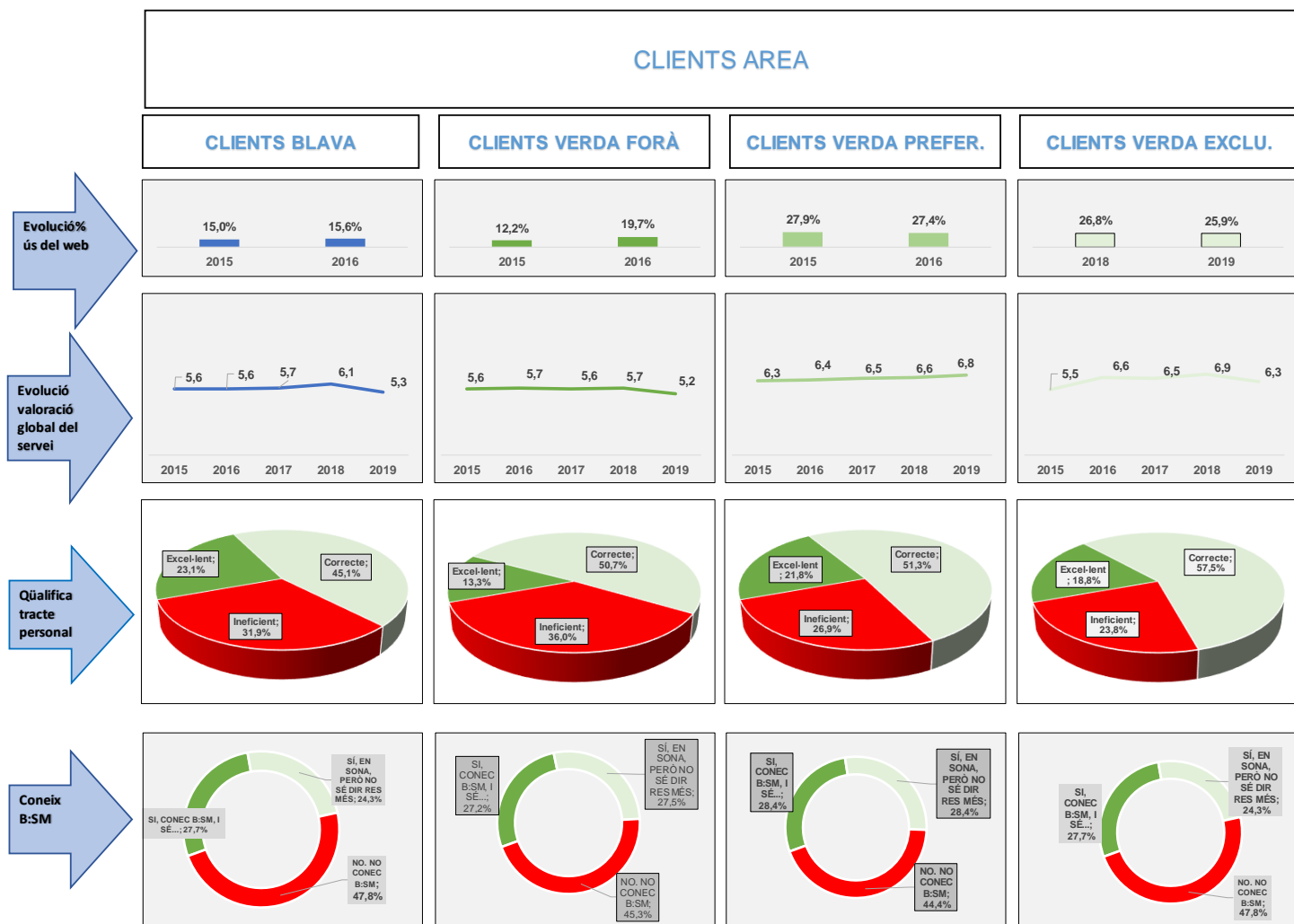
## 1. INTRODUCCIÓ

El 2019 B:SM ha dut a terme la seva enquesta anual a els seus clients d'Area (modalitats Area Blava; Area Verda ús forà, Area Verda ús resident i Area Exclusiva Residents). L'enquesta es va efectuar presencialment al carrer (junt a parquímetre) a una mostra aleatòria de 1.205 clients (301 clients Area Blava; 300 clients Area Verda ús forà, 303 clients Verda ús resident i 301 clients Area Exclusiva Residents). El marge d'error de l'enquesta és del +/- 2,8% per al conjunt de la mostra, i del +/- 5,78% per a cada una de les modalitats. L'enquesta es va dur a terme al mes de juliol de 2019.

Tot seguit es mostren els resultats de l'enquesta, en el mateix ordre en el qual es va dur a terme la mateixa, i es mostren les dades de cada una de les 4 modalitats de clients. Quan hi ha dades disponibles es mostra la informació d'anys anteriors fins, com a molt, l'any 2015. Igualment es mostra el valor pròdig dels anys disponibles.

2. INFORME ISC AREA 2019

2.1. Resum gràfic



## 2.2. Perfil del client

### 2.2.1. Gènere

|       |                          | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019         | Promig |
|-------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------|
| Dones | Area BLAVA               | 24,2% | 27,5% | 29,0% | 26,6% | <b>29,9%</b> | 27,4%  |
|       | Area Verda Forà          |       |       |       | 38,0% | <b>40,0%</b> | 39,0%  |
|       | Area Verda Resident      |       |       |       | 40,7% | <b>36,5%</b> | 38,6%  |
|       | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 40,4% | <b>33,3%</b> | 36,9%  |
| Homes | Area BLAVA               | 75,8% | 72,5% | 71,0% | 73,4% | <b>70,1%</b> | 72,6%  |
|       | Area Verda Forà          |       |       |       | 62,0% | <b>60,0%</b> | 61,0%  |
|       | Area Verda Resident      |       |       |       | 59,3% | <b>63,5%</b> | 61,4%  |
|       | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 59,6% | <b>66,7%</b> | 63,1%  |

### 2.2.2. Distribució per edat

|                  |                          | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019         | Promig |
|------------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------|
| De 16 a 24 anys  | Area BLAVA               | 5,0%  | 4,3%  | 6,1%  | 5,0%  | <b>4,0%</b>  | 4,9%   |
|                  | Area Verda Forà          |       |       |       | 15,5% | <b>3,0%</b>  | 9,2%   |
|                  | Area Verda Resident      |       |       |       | 3,3%  | <b>1,3%</b>  | 2,3%   |
|                  | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 3,3%  | <b>1,3%</b>  | 2,3%   |
| De 25 a 34 anys  | Area BLAVA               | 18,1% | 16,9% | 16,8% | 19,6% | <b>13,0%</b> | 16,9%  |
|                  | Area Verda Forà          |       |       |       | 18,2% | <b>9,6%</b>  | 13,9%  |
|                  | Area Verda Resident      |       |       |       | 12,9% | <b>6,3%</b>  | 9,6%   |
|                  | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 15,3% | <b>7,6%</b>  | 11,5%  |
| De 35 a 44 anys  | Area BLAVA               | 27,8% | 28,5% | 28,5% | 31,6% | <b>25,2%</b> | 28,3%  |
|                  | Area Verda Forà          |       |       |       | 23,4% | <b>32,0%</b> | 27,7%  |
|                  | Area Verda Resident      |       |       |       | 21,2% | <b>26,7%</b> | 24,0%  |
|                  | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 22,8% | <b>24,9%</b> | 23,9%  |
| De 45 a 54 anys  | Area BLAVA               | 27,5% | 30,8% | 29,5% | 25,6% | <b>29,6%</b> | 28,6%  |
|                  | Area Verda Forà          |       |       |       | 23,8% | <b>30,4%</b> | 27,1%  |
|                  | Area Verda Resident      |       |       |       | 25,8% | <b>31,0%</b> | 28,4%  |
|                  | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 22,8% | <b>25,6%</b> | 24,2%  |
| De 55 a 64 anys  | Area BLAVA               | 13,7% | 13,2% | 13,6% | 13,3% | <b>18,6%</b> | 14,5%  |
|                  | Area Verda Forà          |       |       |       | 13,2% | <b>12,5%</b> | 12,9%  |
|                  | Area Verda Resident      |       |       |       | 21,2% | <b>17,2%</b> | 19,2%  |
|                  | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 26,1% | <b>23,9%</b> | 25,0%  |
| De 65 i més anys | Area BLAVA               | 5,5%  | 5,6%  | 4,3%  | 5,0%  | <b>9,6%</b>  | 6,0%   |
|                  | Area Verda Forà          |       |       |       | 5,9%  | <b>12,5%</b> | 9,2%   |
|                  | Area Verda Resident      |       |       |       | 15,6% | <b>17,5%</b> | 16,5%  |
|                  | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 8,8%  | <b>16,6%</b> | 12,7%  |

## 2.2.3. Població de residència habitual

|                            |                          | 2015  | 2016  | 2017  | 2018   | 2019          | Promig |
|----------------------------|--------------------------|-------|-------|-------|--------|---------------|--------|
| <b>Barcelona ciutat</b>    | Area BLAVA               | 62,7% | 45,0% | 53,3% | 81,7%  | <b>64,1%</b>  | 61,4%  |
|                            | Area Verda Forà          |       |       |       | 78,5%  | <b>76,0%</b>  | 77,3%  |
|                            | Area Verda Resident      |       |       |       | 100,0% | <b>100,0%</b> | 100,0% |
|                            | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 100,0% | <b>100,0%</b> | 100,0% |
| <b>Barcelona Província</b> | Area BLAVA               |       |       |       |        | <b>32,2%</b>  |        |
|                            | Area Verda Forà          |       |       |       |        | <b>18,6%</b>  |        |
|                            | Area Verda Resident      |       |       |       |        |               |        |
|                            | Area Exclusiva Residents |       |       |       |        |               |        |
| <b>Resta Espanya</b>       | Area BLAVA               | 37,3% | 55,0% | 46,7% | 17,6%  | <b>2,0%</b>   | 31,7%  |
|                            | Area Verda Forà          |       |       |       | 20,8%  | <b>2,0%</b>   | 11,4%  |
|                            | Area Verda Resident      |       |       |       |        |               |        |
|                            | Area Exclusiva Residents |       |       |       |        |               |        |
| <b>Resta del món</b>       | Area BLAVA               |       |       |       | 0,7%   | <b>1,7%</b>   | 1,2%   |
|                            | Area Verda Forà          |       |       |       | 0,7%   | <b>3,4%</b>   | 2,0%   |
|                            | Area Verda Resident      |       |       |       |        |               |        |
|                            | Area Exclusiva Residents |       |       |       |        |               |        |

**Nota:** Es disposa de la informació relativa als codis postals dels enquestats.

## 2.3. Hàbits d'ús

## 2.3.1. Abans d'aparcar, sabieu que hi havia zona regulada aquí?

|                     |                 | 2018  | 2019         | Promig |
|---------------------|-----------------|-------|--------------|--------|
| <b>Sí, ho sabia</b> | Area BLAVA      | 64,5% | <b>78,1%</b> | 71,3%  |
|                     | Area Verda Forà | 56,8% | <b>85,3%</b> | 71,0%  |

## 2.3.2. Sabia que pot conèixer la previsió de places disponibles amb una app (SMOU)?

|                                      |                      | 2019         |
|--------------------------------------|----------------------|--------------|
| <b>Sí, ho sabia i faig ús</b>        | Area BLAVA           | <b>10,0%</b> |
|                                      | Area Verda Forà      | <b>11,3%</b> |
|                                      | Area Verda Preferent | <b>9,6%</b>  |
|                                      | Area VerdaExclusiu   | <b>10,3%</b> |
| <b>Sí, ho sabia, però no faig ús</b> | Area BLAVA           | <b>22,9%</b> |
|                                      | Area Verda Forà      | <b>19,7%</b> |
|                                      | Area Verda Preferent | <b>19,1%</b> |
|                                      | Area VerdaExclusiu   | <b>21,6%</b> |
| <b>No, no ho sabia</b>               | Area BLAVA           | <b>67,1%</b> |
|                                      | Area Verda Forà      | <b>69,0%</b> |
|                                      | Area Verda Preferent | <b>71,3%</b> |
|                                      | Area VerdaExclusiu   | <b>68,1%</b> |

## 2.3.3. És el primer cop que aparca en zona regulada?

|                            |                 | 2018  | 2019  | Promig |
|----------------------------|-----------------|-------|-------|--------|
| No, l'he usat anteriorment | Area BLAVA      | 92,0% | 93,7% | 92,9%  |
|                            | Area Verda Forà | 92,4% | 95,0% | 93,7%  |

## 2.3.4. Freqüència d'ús

|                               |                          | 2019  |
|-------------------------------|--------------------------|-------|
| Més d'un cop al dia           | Area BLAVA               | 21,9% |
|                               | Area Verda Forà          | 24,0% |
|                               | Area Verda Resident      | 5,3%  |
|                               | Area Exclusiva Residents | 2,7%  |
| Més de tres cops a la setmana | Area BLAVA               | 10,3% |
|                               | Area Verda Forà          | 0,3%  |
|                               | Area Verda Resident      | 0,7%  |
|                               | Area Exclusiva Residents | 0,7%  |
| Més d'un cop a la setmana     | Area BLAVA               | 19,9% |
|                               | Area Verda Forà          | 15,3% |
|                               | Area Verda Resident      | 1,3%  |
|                               | Area Exclusiva Residents | 2,7%  |
| Amb menys freqüència          | Area BLAVA               | 47,8% |
|                               | Area Verda Forà          | 60,4% |
|                               | Area Verda Resident      | 92,7% |
|                               | Area Exclusiva Residents | 94,0% |

## 2.3.5. Quan heu decidit on aparcarieu avui?

|                                    |                 | 2018  | 2019  | Promig |
|------------------------------------|-----------------|-------|-------|--------|
| Ho ha pensat al sortir de l'origen | Area BLAVA      | 53,2% | 64,8% | 59,0%  |
|                                    | Area Verda Forà | 47,2% | 63,3% | 55,3%  |
| Just a l'arribar a la zona         | Area BLAVA      | 46,8% | 35,2% | 41,0%  |
|                                    | Area Verda Forà | 52,8% | 36,7% | 44,7%  |



## 2.3.6. Per què heu aparcat al carrer i no a un aparcament fora de la calçada?

|   |                          | 2018  | 2019         | Promig |
|---|--------------------------|-------|--------------|--------|
| A la zona no hi ha aparcament lliure fora de la calçada           | Area BLAVA               | 15,3% | <b>30,9%</b> | 23,1%  |
|   | Area Verda Forà          | 21,5% | <b>29,7%</b> | 25,6%  |
|   | Area Verda Resident      | 22,3% | <b>0,7%</b>  | 11,5%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 37,6% | <b>0,7%</b>  | 19,1%  |
| És una estada curta i no val la pena anar al pàrquing             | Area BLAVA               | 37,5% | <b>25,9%</b> | 31,7%  |
|   | Area Verda Forà          | 40,6% | <b>32,7%</b> | 36,6%  |
|   | Area Verda Resident      | 22,3% | <b>0,3%</b>  | 11,3%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 13,7% | <b>0,0%</b>  | 6,9%   |
| Si hi ha lloc al carrer prefereixo el carrer ja que és més còmode | Area BLAVA               | 43,5% | <b>28,6%</b> | 36,0%  |
|   | Area Verda Forà          | 32,3% | <b>22,3%</b> | 27,3%  |
|   | Area Verda Resident      | 34,9% | <b>0,3%</b>  | 17,6%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 39,5% | <b>0,0%</b>  | 19,8%  |
| El Pàrquing fora de la calçada és car                             | Area Verda Resident      | 3,7%  | <b>87,1%</b> | 45,4%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 9,2%  | <b>88,7%</b> | 48,9%  |

## 2.3.7. Quanta estona penseu estar estacionats ara a l'AREA?

|                        |                                 | 2018 | 2019        | Promig |
|------------------------|---------------------------------|------|-------------|--------|
| Durada prevista estada | Area BLAVA (minuts)             | 72,2 | <b>31,4</b> | 51,8   |
|                        | Area Verda Forà (minuts)        | 61,5 | <b>29,1</b> | 45,3   |
|                        | Area Verda Resident (dies)      | 4,4  | <b>2,1</b>  | 3,3    |
|                        | Area Exclusiva Residents (dies) | 2,8  | <b>3,2</b>  | 3,0    |

2.3.8. Coneixeu la pàgina web de l'AREA ([www.areaverda.cat](http://www.areaverda.cat))?

|           |                          | 2019         |
|-----------|--------------------------|--------------|
| El coneix | Area BLAVA               | <b>28,2%</b> |
|           | Area Verda Forà          | <b>32,7%</b> |
|           | Area Verda Resident      | <b>42,9%</b> |
|           | Area Exclusiva Residents | <b>38,6%</b> |

## 2.3.9. Ús del web de l'AREA

|                |                          | 2018  | 2019         | Promig |
|----------------|--------------------------|-------|--------------|--------|
| Ha usat el web | Area BLAVA               | 15,0% | <b>15,6%</b> | 15,3%  |
|                | Area Verda Forà          | 12,2% | <b>19,7%</b> | 15,9%  |
|                | Area Verda Resident      | 27,9% | <b>27,4%</b> | 27,6%  |
|                | Area Exclusiva Residents | 26,8% | <b>25,9%</b> | 26,4%  |

**Nota:** Respecte del total d'enquestats.

## 2.3.10. Heu fet servir el web de l'AREA per?

|   |                          | 2018  | 2019  | Promig |
|---|--------------------------|-------|-------|--------|
| Consultar els tipus de places   | Area BLAVA               | 21,0% | 13,0% | 17,0%  |
|   | Area Verda Forà          | 7,4%  | 8,5%  | 7,9%   |
|   | Area Verda Resident      | 5,8%  | 12,0% | 8,9%   |
|   | Area Exclusiva Residents | 24,8% | 11,5% | 18,2%  |
| Consultar l'horari  | Area BLAVA               | 33,9% | 6,5%  | 20,2%  |
|   | Area Verda Forà          | 35,2% | 5,1%  | 20,2%  |
|   | Area Verda Resident      | 21,7% | 9,6%  | 15,7%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 14,5% | 11,5% | 13,0%  |
| Consultar si allà on aneu a aparcar hi ha AREA                                  | Area BLAVA               | 16,1% | 13,0% | 14,6%  |
|   | Area Verda Forà          | 33,3% | 8,5%  | 20,9%  |
|   | Area Verda Resident      | 10,0% | 12,0% | 11,0%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 15,2% | 11,5% | 13,4%  |
| Fer tràmits (Anul·lar denuncia, pagar denuncia, demanar targeta resident, etc.) | Area BLAVA               | 19,4% | 65,2% | 42,3%  |
|   | Area Verda Forà          | 3,7%  | 72,9% | 38,3%  |
|   | Area Verda Resident      | 37,5% | 67,5% | 52,5%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 28,3% | 67,9% | 48,1%  |

**Nota:** Respecte del total d'usuaris del web.

## 2.3.11. Puntueu el web de l'AREA

|                  |                          | 2018 | 2019 | Promig |
|------------------|--------------------------|------|------|--------|
| Puntuació (0;10) | Area BLAVA               | 6,4  | 6,3  | 6,3    |
|                  | Area Verda Forà          | 6,5  | 6,5  | 6,5    |
|                  | Area Verda Resident      | 7,2  | 6,6  | 6,9    |
|                  | Area Exclusiva Residents | 6,7  | 6,4  | 6,6    |

## 2.4. Valoració aspectes del servei

|  |                          | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Promig |
|--|--------------------------|------|------|------|------|------|--------|
| La senyalització de l'AREA                           | Area BLAVA               |      |      |      | 6,7  | 7,0  | 6,8    |
|  | Area Verda Forà          |      |      |      | 6,5  | 6,8  | 6,7    |
|  | Area Verda Resident      |      |      |      | 7,2  | 7,3  | 7,3    |
|  | Area Exclusiva Residents |      |      |      | 7,0  | 7,0  | 7,0    |
| L'horari de l'AREA                                   | Area BLAVA               |      |      | 5,5  | 5,9  | 5,7  | 5,7    |
|  | Area Verda Forà          |      | 3,9  | 4,7  | 5,6  | 5,2  | 4,8    |
|  | Area Verda Resident      |      | 7,0  | 6,6  | 6,3  | 7,3  | 6,8    |
|  | Area Exclusiva Residents |      | 7,2  | 6,8  | 7,0  | 7,2  | 7,0    |
| L'estat de conservació del parquímetre               | Area BLAVA               |      |      |      | 6,1  | 5,8  | 5,9    |
|  | Area Verda Forà          | 6,7  | 7,0  | 6,6  | 6,0  | 5,3  | 6,3    |
|  | Area Verda Resident      | 6,8  | 7,3  | 7,0  | 6,6  | 5,9  | 6,7    |
|  | Area Exclusiva Residents | 6,8  | 6,7  | 6,3  | 6,0  | 5,1  | 6,2    |
| La neteja del parquímetre                            | Area BLAVA               | 6,5  | 6,7  | 6,6  | 5,8  | 5,9  | 6,3    |
|  | Area Verda Forà          | 6,6  | 6,5  | 6,3  | 6,0  | 5,3  | 6,1    |
|  | Area Verda Resident      | 6,8  | 7,0  | 6,8  | 6,6  | 5,7  | 6,6    |
|  | Area Exclusiva Residents | 6,8  | 6,8  | 6,8  | 5,5  | 4,6  | 6,1    |
| La relació qualitat/preu, de l'AREA                  | Area BLAVA               | 2,6  | 2,2  | 2,2  | 4,3  | 3,2  | 2,9    |
|  | Area Verda Forà          | 2,3  | 1,8  | 2,6  | 4,1  | 3,1  | 2,8    |
|  | Area Verda Resident      | 5,9  | 6,2  | 5,8  | 6,6  | 7,0  | 6,3    |
|  | Area Exclusiva Residents | 5,9  | 6,5  | 6,3  | 7,6  | 6,5  | 6,6    |
| L'estat de la pintura del terra                      | Area BLAVA               |      |      | 6,4  | 6,1  | 6,7  | 6,4    |
|  | Area Verda Forà          |      |      | 6,4  | 5,9  | 7,0  | 6,4    |
|  | Area Verda Resident      |      |      | 6,6  | 6,6  | 7,4  | 6,9    |
|  | Area Exclusiva Residents |      |      | 6,3  | 6,8  | 7,2  | 6,7    |
| La facilitat per efectuar el pagament al parquímetre | Area BLAVA               | 6,0  | 6,2  | 6,6  | 6,4  | 6,4  | 6,3    |
|  | Area Verda Forà          | 6,9  | 6,4  | 6,5  | 6,5  | 6,0  | 6,5    |
|  | Area Verda Resident      | 7,2  | 6,4  | 6,9  | 7,3  | 6,5  | 6,9    |
|  | Area Exclusiva Residents | 7,2  | 6,6  | 6,7  | 7,2  | 6,7  | 6,9    |
| Les diferents formes de pagament del parquímetre     | Area BLAVA               | 6,4  | 6,7  | 7,0  | 6,9  | 6,7  | 6,7    |
|  | Area Verda Forà          | 7,2  | 6,9  | 7,0  | 6,8  | 7,2  | 7,0    |
|  | Area Verda Resident      | 7,5  | 7,1  | 7,2  | 7,6  | 7,1  | 7,3    |
|  | Area Exclusiva Residents | 7,5  | 6,9  | 7,3  | 7,1  | 6,9  | 7,1    |
| La facilitat per a trobar una plaça lliure           | Area BLAVA               | 4,8  | 4,1  | 4,2  | 4,3  | 4,6  | 4,4    |
|  | Area Verda Forà          | 4,3  | 3,9  | 3,9  | 4,2  | 4,0  | 4,1    |
|  | Area Verda Resident      | 4,7  | 3,9  | 4,2  | 4,2  | 4,8  | 4,4    |
|  | Area Exclusiva Residents | 4,7  | 4,2  | 4,4  | 3,6  | 2,7  | 3,9    |
| La facilitat per trobar el parquímetre               | Area BLAVA               | 6,4  | 5,3  | 5,7  | 5,9  | 6,1  | 5,9    |
|  | Area Verda Forà          | 5,9  | 5,1  | 5,4  | 5,7  | 5,3  | 5,5    |
|  | Area Verda Resident      | 6,8  | 6,2  | 6,0  | 6,5  | 6,4  | 6,4    |
|  | Area Exclusiva Residents | 6,8  | 6,3  | 6,3  | 6,3  | 6,2  | 6,4    |
| El control de la indisciplina per part del vigilant  | Area BLAVA               | 5,5  | 5,9  | 6,2  | 4,5  | 5,9  | 5,6    |
|  | Area Verda Forà          | 6,2  | 6,1  | 5,8  | 5,5  | 5,2  | 5,8    |
|  | Area Verda Resident      | 6,7  | 6,3  | 6,1  | 6,4  | 5,9  | 6,3    |
|  | Area Exclusiva Residents |      | 6,1  | 5,8  | 5,2  | 5,8  | 5,7    |
| La informació per anul·lar denúncies                 | Area BLAVA               | 5,1  | 5,0  | 5,5  | 4,9  | 5,7  | 5,2    |
|  | Area Verda Forà          | 5,9  | 5,4  | 4,9  | 5,7  | 5,5  | 5,5    |
|  | Area Verda Resident      | 6,1  | 5,3  | 5,3  | 6,2  | 6,0  | 5,8    |
|  | Area Exclusiva Residents | 6,1  | 5,2  | 4,9  | 5,7  | 5,9  | 5,6    |

## 2.5. Valoració global del servei

### 2.5.1. Valoració a la sortida

|                  |                          | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Promig |
|------------------|--------------------------|------|------|------|------|------|--------|
| Valoració global | Area BLAVA               | 5,6  | 5,6  | 5,7  | 6,1  | 5,3  | 5,7    |
|                  | Area Verda Forà          | 5,6  | 5,7  | 5,6  | 5,7  | 5,2  | 5,6    |
|                  | Area Verda Resident      | 6,3  | 6,4  | 6,5  | 6,6  | 6,8  | 6,5    |
|                  | Area Exclusiva Residents | 5,5  | 6,6  | 6,5  | 6,9  | 6,3  | 6,4    |

### 2.5.2. Net Promotor Score

|     |                          | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | Promig |
|-----|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| NPS | Area BLAVA               | -18,4 | -20,9 | -55,9 | -57,6 | -54,5 | -41,4  |
|     | Area Verda Forà          |       | -67,4 | -63,2 | -73,3 | -66,7 | -67,7  |
|     | Area Verda Resident      |       | -31,7 | -30,9 | 38,7  | -11,9 | -9,0   |
|     | Area Exclusiva Residents |       | -22,0 | -24,0 | -9,5  | -38,3 | -23,5  |

### 2.5.3. ISC

|     |                          | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | Promig |
|-----|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| ISC | Area BLAVA               | 99,0  | 102,0 | 100,0 | 110,9 | 92,1  | 100,8  |
|     | Area Verda Forà          | 90,0  | 87,7  | 94,6  | 104,8 | 110,9 | 97,6   |
|     | Area Verda Resident      | 101,6 | 106,7 | 110,2 | 110,0 | 95,8  | 104,9  |
|     | Area Exclusiva Residents | 95,4  | 108,2 | 103,2 | 109,0 | 94,6  | 102,1  |

## 2.6. Personal

### 2.6.1. Heu parlat amb algun vigilant?

|               |                          | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | Promig |
|---------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Sí, ha parlat | Area BLAVA               | 33,9% | 42,4% | 41,9% | 25,2% | 30,2% | 33,9%  |
|               | Area Verda Forà          | 30,1% | 47,2% | 35,2% | 17,5% | 25,0% | 31,0%  |
|               | Area Verda Resident      | 32,0% | 54,1% | 37,0% | 27,6% | 25,7% | 35,3%  |
|               | Area Exclusiva Residents | 17,3% | 47,0% | 34,7% | 11,5% | 26,6% | 27,4%  |

## 2.6.2. Heu parlat amb el vigilant per:

**Nota:** Respecte del total dels que han parlat. Admet multiresposta.

|                       |                          | 2019  |
|-----------------------|--------------------------|-------|
| Per informar-se       | Area BLAVA               | 56,0% |
|                       | Area Verda Forà          | 60,0% |
|                       | Area Verda Resident      | 69,2% |
|                       | Area Exclusiva Residents | 65,0% |
|                       |                          | 2019  |
| Queixar-se del servei | Area BLAVA               | 29,0% |
|                       | Area Verda Forà          | 28,0% |
|                       | Area Verda Resident      | 17,9% |
|                       | Area Exclusiva Residents | 23,8% |
|                       |                          | 2019  |
| Denúncia              | Area BLAVA               | 10,9% |
|                       | Area Verda Forà          | 10,7% |
|                       | Area Verda Resident      | 8,9%  |
|                       | Area Exclusiva Residents | 10,0% |
|                       |                          | 2019  |
| Altres motius         | Area BLAVA               | 3,0%  |
|                       | Area Verda Forà          | 1,3%  |
|                       | Area Verda Resident      | 3,8%  |
|                       | Area Exclusiva Residents | 1,3%  |

## 2.6.3. Segons el vostre record el tracte del Vigilant ha estat?

|                      |                          | 2018  | 2019  | Promig |
|----------------------|--------------------------|-------|-------|--------|
| Millor de l'esperat  | Area BLAVA               | 33,3% | 31,9% | 32,6%  |
|                      | Area Verda Forà          | 24,5% | 16,0% | 20,3%  |
|                      | Area Verda Resident      | 39,8% | 26,9% | 33,3%  |
|                      | Area Exclusiva Residents | 17,1% | 23,8% | 20,4%  |
| Com l'esperat        | Area BLAVA               | 53,3% | 48,4% | 50,8%  |
|                      | Area Verda Forà          | 67,9% | 65,3% | 66,6%  |
|                      | Area Verda Resident      | 55,4% | 59,0% | 57,2%  |
|                      | Area Exclusiva Residents | 71,4% | 58,8% | 65,1%  |
| Pitjor que l'esperat | Area BLAVA               | 13,3% | 19,8% | 16,6%  |
|                      | Area Verda Forà          | 7,5%  | 18,7% | 13,1%  |
|                      | Area Verda Resident      | 4,8%  | 14,1% | 9,5%   |
|                      | Area Exclusiva Residents | 11,4% | 17,5% | 14,5%  |

## 2.6.4. Segons el vostre criteri, les vostres consultes al vigilant han estat resoltes d'una manera?

|            |                                 | 2019  |
|------------|---------------------------------|-------|
| Excel·lent | <i>Area BLAVA</i>               | 23,1% |
|            | <i>Area Verda Forà</i>          | 13,3% |
|            | <i>Area Verda Resident</i>      | 21,8% |
|            | <i>Area Exclusiva Residents</i> | 18,8% |
| Correcte   | <i>Area BLAVA</i>               | 45,1% |
|            | <i>Area Verda Forà</i>          | 50,7% |
|            | <i>Area Verda Resident</i>      | 51,3% |
|            | <i>Area Exclusiva Residents</i> | 57,5% |
| Ineficient | <i>Area BLAVA</i>               | 31,9% |
|            | <i>Area Verda Forà</i>          | 36,0% |
|            | <i>Area Verda Resident</i>      | 26,9% |
|            | <i>Area Exclusiva Residents</i> | 23,8% |

## 2.6.5. Puntueu el tracte del vigilant

|                  |                                 | 2018 | 2019 | Promig |
|------------------|---------------------------------|------|------|--------|
| Puntuació (0;10) | <i>Area BLAVA</i>               | 7,7  | 5,4  | 6,6    |
|                  | <i>Area Verda Forà</i>          | 5,5  | 5,2  | 5,3    |
|                  | <i>Area Verda Resident</i>      | 7,2  | 5,6  | 6,4    |
|                  | <i>Area Exclusiva Residents</i> | 6,7  | 5,4  | 6,0    |

## 2.6.6. Voleu fer algun comentari en relació al vigilant?

**Nota:** Veure la totalitat dels comentaris a l'annex corresponent d'aquest mateix document.

## 2.7. App's

### 2.7.1. Sap vostè que es pot fer el pagament de l'Area amb l'app SMOU?

|                                |                          | 2018  | 2019         | Promig |
|--------------------------------|--------------------------|-------|--------------|--------|
| Sí, i estic donat d'alta       | Area BLAVA               | 13,8% | <b>13,0%</b> | 13,4%  |
|                                | Area Verda Forà          | 12,9% | <b>11,3%</b> | 12,1%  |
|                                | Area Verda Resident      | 20,9% | <b>12,0%</b> | 16,4%  |
|                                | Area Exclusiva Residents | 21,2% | <b>14,5%</b> | 17,9%  |
| Sí, però no estic donat d'alta | Area BLAVA               | 53,7% | <b>29,7%</b> | 41,7%  |
|                                | Area Verda Forà          | 48,8% | <b>26,1%</b> | 37,5%  |
|                                | Area Verda Resident      | 46,2% | <b>20,5%</b> | 33,3%  |
|                                | Area Exclusiva Residents | 37,9% | <b>12,0%</b> | 24,9%  |
| No ho sap                      | Area BLAVA               | 32,6% | <b>57,3%</b> | 44,9%  |
|                                | Area Verda Forà          | 38,3% | <b>62,6%</b> | 50,4%  |
|                                | Area Verda Resident      | 32,9% | <b>67,6%</b> | 50,2%  |
|                                | Area Exclusiva Residents | 40,8% | <b>73,5%</b> | 57,2%  |

### 2.7.2. Normalment feu ús del servei apparkB/onaparcar de l'app SMOU?

|    |                          | 2019         |
|----|--------------------------|--------------|
| Sí | Area BLAVA               | <b>66,0%</b> |
|    | Area Verda Forà          | <b>67,4%</b> |
|    | Area Verda Resident      | <b>50,0%</b> |
|    | Area Exclusiva Residents | <b>72,0%</b> |

**Nota:** Entre els que són donats d'alta.

### 2.7.3. Què és el que més us agrada del servei apparkB/onaparcar de l'app SMOU?

| SMOU AREA BLAVA             |  | Freq. (2019) |
|-----------------------------|--|--------------|
| Comoditat del sistema       |  | <b>11</b>    |
| És ràpid                    |  | <b>3</b>     |
| SMOU AREA VERDA ÚS FORÀ     |  | Freq. (2019) |
| Comoditat del sistema       |  | <b>5</b>     |
| És ràpid                    |  | <b>4</b>     |
| SMOU AREA VERDA ÚS RESIDENT |  | Freq. (2019) |
| Comoditat del sistema       |  | <b>7</b>     |
| És ràpid                    |  | <b>6</b>     |
| SMOU AREA VERDA ÚS EXCLUSIU |  | Freq. (2019) |
| Comoditat del sistema       |  | <b>4</b>     |
| És ràpid                    |  | <b>3</b>     |
| Renovació                   |  | <b>2</b>     |

## 2.7.4. Valoreu el servei apparkB/onapancar de l'app SMOU (en general)

|                |                          |     |
|----------------|--------------------------|-----|
| Valoració SMOU | Area BLAVA               | 7,8 |
|                | Area Verda Forà          | 7,8 |
|                | Area Verda Resident      | 7,4 |
|                | Area Exclusiva Residents | 7,0 |

## 2.7.5. Per quin motiu no heu fet ús de l'app SMOU ara?

|  |                          | 2018  | 2019  | Promig |
|--|--------------------------|-------|-------|--------|
| Normalment si en fa ús, però avui, casualment, no ha fet | Area BLAVA               | 56,8% | 1,5%  | 29,1%  |
|  | Area Verda Forà          | 41,0% | 0,0%  | 20,5%  |
|  | Area Verda Resident      | 30,0% | 0,0%  | 15,0%  |
|  | Area Exclusiva Residents | 9,7%  | 0,0%  | 4,8%   |
| No acaba de funcionar be                                 | Area BLAVA               | 13,5% | 6,0%  | 9,8%   |
|  | Area Verda Forà          | 20,5% | 0,0%  | 10,3%  |
|  | Area Verda Resident      | 30,0% | 0,0%  | 15,0%  |
|  | Area Exclusiva Residents | 16,1% | 0,0%  | 8,1%   |
| No m'acabo de fiar del sistema                           | Area BLAVA               | 5,4%  | 10,0% | 7,7%   |
|  | Area Verda Forà          | 7,7%  | 2,0%  | 4,8%   |
|  | Area Verda Resident      | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%   |
|  | Area Exclusiva Residents | 54,8% | 0,0%  | 27,4%  |
| És més fàcil anar al parquímetre                         | Area BLAVA               | 24,3% | 81,8% | 53,1%  |
|  | Area Verda Forà          | 17,9% | 15,8% | 16,9%  |
|  | Area Verda Resident      | 40,0% | 11,0% | 25,5%  |
|  | Area Exclusiva Residents | 19,4% | 8,9%  | 14,1%  |
| Altres motius  | Area BLAVA               | 24,3% | 0,7%  | 12,5%  |
|  | Area Verda Forà          | 17,9% | 82,2% | 50,1%  |
|  | Area Verda Resident      | 40,0% | 89,0% | 64,5%  |
|  | Area Exclusiva Residents | 19,4% | 91,1% | 55,2%  |

**Nota:** L'enquesta es fa a peu de parquímetre (excepte residents exclusius), i per tant no s'està fent ús de l'SMOU.



2.7.6. Quin servei us agradaria que incorporés l'app SMOU, per tal de que en fessiu ús normalment.

|   |                          | 2018  | 2019         | Promig |
|---|--------------------------|-------|--------------|--------|
| Fos més econòmic aparcar                    | Area BLAVA               | 25,4% | <b>18,7%</b> | 22,0%  |
|   | Area Verda Forà          | 23,4% | <b>26,3%</b> | 24,8%  |
|   | Area Verda Resident      | 18,2% | <b>23,3%</b> | 20,8%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 9,8%  | <b>23,7%</b> | 16,7%  |
| M'informés de que se m'acaba el temps pagat | Area BLAVA               | 16,9% | <b>12,7%</b> | 14,8%  |
|   | Area Verda Forà          | 18,7% | <b>16,0%</b> | 17,3%  |
|   | Area Verda Resident      | 19,7% | <b>18,0%</b> | 18,8%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 21,3% | <b>15,3%</b> | 18,3%  |
| Poder renovar el tiquet sense anar al cotxe | Area BLAVA               | 19,7% | <b>18,7%</b> | 19,2%  |
|   | Area Verda Forà          | 23,4% | <b>33,3%</b> | 28,3%  |
|   | Area Verda Resident      | 20,9% | <b>20,7%</b> | 20,8%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 22,1% | <b>21,7%</b> | 21,9%  |
| M'ajudés a trobar plaça buida               | Area BLAVA               | 25,4% | <b>18,0%</b> | 21,7%  |
|   | Area Verda Forà          | 20,6% | <b>32,7%</b> | 26,6%  |
|   | Area Verda Resident      | 27,3% | <b>25,0%</b> | 26,1%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 30,6% | <b>28,0%</b> | 29,3%  |
| M'ajudés a localitzar el meu cotxe          | Area BLAVA               | 12,7% | <b>9,3%</b>  | 11,0%  |
|   | Area Verda Forà          | 14,0% | <b>9,7%</b>  | 11,8%  |
|   | Area Verda Resident      | 13,9% | <b>6,3%</b>  | 10,1%  |
|   | Area Exclusiva Residents | 7,7%  | <b>9,0%</b>  | 8,3%   |

## 2.8. Hàbits de Mobilitat

### 2.8.1. Aproximadament quina distància teniu ente el lloc que heu aparcat i el vostre destí?

|                      |                          | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019         | Promig |
|----------------------|--------------------------|-------|-------|-------|-------|--------------|--------|
| Menys de 10 metres   | Area BLAVA               | 6,5%  | 11,3% | 9,5%  | 5,7%  | <b>10,3%</b> | 8,7%   |
|                      | Area Verda Forà          |       |       |       | 5,0%  | <b>4,0%</b>  | 4,5%   |
|                      | Area Verda Resident      |       |       |       | 1,7%  | <b>5,7%</b>  | 3,7%   |
|                      | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 2,9%  | <b>6,3%</b>  | 4,6%   |
| Entre 11 i 20 metres | Area BLAVA               | 11,3% | 10,6% | 3,7%  | 12,7% | <b>19,9%</b> | 11,6%  |
|                      | Area Verda Forà          |       |       |       | 7,9%  | <b>10,6%</b> | 9,3%   |
|                      | Area Verda Resident      |       |       |       | 6,3%  | <b>14,0%</b> | 10,2%  |
|                      | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 10,1% | <b>11,6%</b> | 10,8%  |
| Entre 21 i 50 metres | Area BLAVA               | 20,7% | 19,5% | 16,9% | 25,0% | <b>14,0%</b> | 19,2%  |
|                      | Area Verda Forà          |       |       |       | 24,8% | <b>17,9%</b> | 21,3%  |
|                      | Area Verda Resident      |       |       |       | 21,3% | <b>17,0%</b> | 19,2%  |
|                      | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 34,0% | <b>22,8%</b> | 28,4%  |
| De 51 i 100 metres   | Area BLAVA               | 18,8% | 22,5% | 23,7% | 29,7% | <b>22,6%</b> | 23,5%  |
|                      | Area Verda Forà          |       |       |       | 37,6% | <b>26,6%</b> | 32,1%  |
|                      | Area Verda Resident      |       |       |       | 29,0% | <b>21,0%</b> | 25,0%  |
|                      | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 34,3% | <b>27,1%</b> | 30,7%  |
| Més de 100 metres    | Area BLAVA               | 41,6% | 36,1% | 28,5% | 26,3% | <b>22,6%</b> | 31,0%  |
|                      | Area Verda Forà          |       |       |       | 24,1% | <b>28,6%</b> | 26,3%  |
|                      | Area Verda Resident      |       |       |       | 38,7% | <b>28,3%</b> | 33,5%  |
|                      | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 16,7% | <b>24,4%</b> | 20,5%  |
| No ho sap            | Area BLAVA               |       |       |       | 0,0%  | <b>10,6%</b> | 5,3%   |
|                      | Area Verda Forà          |       |       |       | 0,7%  | <b>12,3%</b> | 6,5%   |
|                      | Area Verda Resident      |       |       |       | 3,0%  | <b>14,0%</b> | 8,5%   |
|                      | Area Exclusiva Residents |       |       |       | 2,0%  | <b>7,9%</b>  | 4,9%   |

### 2.8.2. Per quin motiu feu ús del cotxe?

|                         |                          | 2016  | 2017  | 2018  | 2019         | Promig |
|-------------------------|--------------------------|-------|-------|-------|--------------|--------|
| Desplaçaments laborals  | Area BLAVA               | 59,6% | 47,4% | 32,6% | <b>46,5%</b> | 46,5%  |
|                         | Area Verda Forà          | 69,0% | 47,0% | 42,9% | <b>44,0%</b> | 50,7%  |
|                         | Area Verda Resident      | 60,0% | 41,5% | 26,7% | <b>42,9%</b> | 42,8%  |
|                         | Area Exclusiva Residents | 50,0% | 24,3% | 22,9% | <b>36,2%</b> | 33,3%  |
| Desplaçaments personals | Area BLAVA               | 28,8% | 37,6% | 45,8% | <b>37,9%</b> | 37,5%  |
|                         | Area Verda Forà          | 27,0% | 38,6% | 38,9% | <b>33,0%</b> | 34,4%  |
|                         | Area Verda Resident      | 30,0% | 41,2% | 46,0% | <b>30,4%</b> | 36,9%  |
|                         | Area Exclusiva Residents | 40,0% | 35,3% | 51,6% | <b>41,2%</b> | 42,0%  |
| Desplaçaments oci       | Area BLAVA               |       |       | 20,3% | <b>13,6%</b> | 16,9%  |
|                         | Area Verda Forà          |       |       | 16,8% | <b>17,7%</b> | 17,2%  |
|                         | Area Verda Resident      |       |       | 22,7% | <b>19,8%</b> | 21,2%  |
|                         | Area Exclusiva Residents |       |       | 24,8% | <b>17,9%</b> | 21,4%  |

## 2.8.3. Normalment (no avui) per desplaçar-vos per Barcelona feu ús de:

|                  |                          | 2018  | 2019         | Promig |
|------------------|--------------------------|-------|--------------|--------|
| <b>Cotxe</b>     | Area BLAVA               | 59,5% | <b>39,2%</b> | 49,3%  |
|                  | Area Verda Forà          | 38,3% | <b>29,7%</b> | 34,0%  |
|                  | Area Verda Resident      | 26,7% | <b>22,4%</b> | 24,6%  |
|                  | Area Exclusiva Residents | 19,9% | <b>22,3%</b> | 21,1%  |
| <b>Moto</b>      | Area BLAVA               | 5,6%  | <b>13,3%</b> | 9,5%   |
|                  | Area Verda Forà          | 12,2% | <b>13,0%</b> | 12,6%  |
|                  | Area Verda Resident      | 9,7%  | <b>13,2%</b> | 11,4%  |
|                  | Area Exclusiva Residents | 10,5% | <b>14,3%</b> | 12,4%  |
| <b>Caminant</b>  | Area BLAVA               | 4,3%  | <b>9,6%</b>  | 7,0%   |
|                  | Area Verda Forà          | 3,6%  | <b>13,0%</b> | 8,3%   |
|                  | Area Verda Resident      | 8,3%  | <b>21,5%</b> | 14,9%  |
|                  | Area Exclusiva Residents | 6,9%  | <b>17,6%</b> | 12,2%  |
| <b>Metro</b>     | Area BLAVA               | 17,3% | <b>17,3%</b> | 17,3%  |
|                  | Area Verda Forà          | 31,4% | <b>16,0%</b> | 23,7%  |
|                  | Area Verda Resident      | 25,3% | <b>13,2%</b> | 19,3%  |
|                  | Area Exclusiva Residents | 51,6% | <b>17,3%</b> | 34,5%  |
| <b>Autobus</b>   | Area BLAVA               | 9,3%  | <b>8,3%</b>  | 8,8%   |
|                  | Area Verda Forà          | 11,9% | <b>11,7%</b> | 11,8%  |
|                  | Area Verda Resident      | 22,0% | <b>5,9%</b>  | 14,0%  |
|                  | Area Exclusiva Residents | 10,1% | <b>8,3%</b>  | 9,2%   |
| <b>Taxi</b>      | Area BLAVA               | 0,0%  | <b>0,7%</b>  | 0,3%   |
|                  | Area Verda Forà          | 2,0%  | <b>0,7%</b>  | 1,3%   |
|                  | Area Verda Resident      | 1,7%  | <b>0,0%</b>  | 0,8%   |
|                  | Area Exclusiva Residents | 0,7%  | <b>0,3%</b>  | 0,5%   |
| <b>Bicicleta</b> | Area BLAVA               | 1,3%  | <b>5,0%</b>  | 3,2%   |
|                  | Area Verda Forà          | 0,3%  | <b>7,3%</b>  | 3,8%   |
|                  | Area Verda Resident      | 2,3%  | <b>12,2%</b> | 7,3%   |
|                  | Area Exclusiva Residents | 0,7%  | <b>13,6%</b> | 7,1%   |

## 2.9. Més agrada

## 2.9.1. El que més agrada de l'Area Blava és:

| Concepte  | Freq. (2019) |
|---|--------------|
| L'espai per aparcar de la plaça d'aparcament    | <b>14</b>    |
| Que hi ha un parquímetre proper que funciona be | <b>11</b>    |
| Que es pugui trobar lloc per aparcar            | <b>9</b>     |

## 2.9.2. El que més agrada de l'Area Verda ús forà és:

| Concepte                                | Freq. (2019) |
|---|--------------|
| Poder trobar lloc per aparcar           | <b>27</b>    |
| És fàcil de fer servir (el parquímetre) | <b>14</b>    |

**2.9.3. El que més agrada de l'Àrea Verda ús resident és:**

| Concepte  | Freq. (2019) |
|---|--------------|
| Poder trobar lloc per aparcar                                     | 21           |
| El fet de que ens facin una enquesta per demanar la nostra opinió | 19           |

**2.9.4. El que més agrada de l'Àrea Exclusiva Residents és:**

| Concepte                                     | Freq. (2019) |
|--|--------------|
| L'espai per aparcar de la plaça d'aparcament | 9            |
| Trobar lloc per aparcar                      | 8            |

**2.10. Menys agrada****2.10.1. El que menys agrada de l'Àrea Blava és:**

| Concepte                            | Freq. (2019) |
|-------------------------------------|--------------|
| El preu                             | 9            |
| El fet de tenir que pagar           | 9            |
| El mal funcionament del parquímetre | 8            |

**2.10.2. El que menys agrada de l'Àrea Verda ús forà és:**

| Concepte                                    | Freq. (2019) |
|---|--------------|
| El preu                                     | 22           |
| L'indisciplina per part d'altres conductors | 7            |
| El mal funcionament del parquímetre         | 5            |

**2.10.3. El que menys agrada de l'Àrea Verda ús preferent és:**

| Concepte                                    | Freq. (2019) |
|---|--------------|
| L'indisciplina per part d'altres conductors | 5            |
| El mal funcionament del parquímetre         | 4            |

**2.10.4. El que menys agrada de l'Àrea Exclusiva Residents és:**

**Nota:** No hi ha comentaris negatius que tinguin un mínim consens entre els enquestats

## 2.11. Què trobeu a faltar a l'Àrea?

### 2.11.1. El que trobeu a faltar a l'Àrea Blava és:

| Concepte                            | Freq. (2019) |
|-------------------------------------|--------------|
| Millora del parquímetre             | 12           |
| Millora indisciplina (dobles files) | 8            |

### 2.11.2. El que trobeu a faltar a l'Àrea Verda ús forà és:

| Concepte                                | Freq. (2019) |
|---|--------------|
| Millora de la vigilància (indisciplina) | 9            |
| Millora del parquímetre                 | 6            |

### 2.11.3. El que trobeu a faltar a l'Àrea Verda ús preferent és:

| Concepte                                | Freq. (2019) |
|---|--------------|
| Millora de la vigilància (indisciplina) | 9            |
| Millora del parquímetre                 | 5            |

### 2.11.4. El que trobeu a faltar a l'Àrea Exclusiva Residents és:

| Concepte   | Freq. (2019) |
|--|--------------|
| Que hi hagi més vigilància envers l'ús de les places | 12           |

## 2.12. Incidència

### 2.12.1. Heu tingut alguna incidència com usuari?

|   |                          | 2019  |
|---|--------------------------|-------|
| No, no he tingut cap incidència               | Àrea BLA VA              | 90,5% |
|   | Àrea Verda Forà          | 88,9% |
|   | Àrea Verda Resident      | 87,4% |
|   | Àrea Exclusiva Residents | 90,4% |
| Sí, funcionament incorrecte del parquímetre   | Àrea BLA VA              | 4,7%  |
|   | Àrea Verda Forà          | 6,0%  |
|   | Àrea Verda Resident      | 8,8%  |
|   | Àrea Exclusiva Residents | 5,7%  |
| Sí, per danys al meu vehicle                  | Àrea BLA VA              | 1,6%  |
|   | Àrea Verda Forà          | 2,7%  |
|   | Àrea Verda Resident      | 1,0%  |
|   | Àrea Exclusiva Residents | 1,7%  |
| Sí, per actuació incorrecte vigilant (multes) | Àrea BLA VA              | 3,0%  |
|   | Àrea Verda Forà          | 2,7%  |
|   | Àrea Verda Resident      | 2,3%  |
|   | Àrea Exclusiva Residents | 2,0%  |

## 2.13. L'Àrea a altres ciutats

### 2.13.1. Heu fet ús de l'Àrea a altres ciutats?

|    |                 | 2018  | 2019         | Promig |
|----|-----------------|-------|--------------|--------|
| Sí | Àrea BLAVA      | 66,4% | <b>52,5%</b> | 59,5%  |
|    | Àrea Verda Forà | 37,6% | <b>44,3%</b> | 41,0%  |
| No | Àrea BLAVA      | 33,6% | <b>47,5%</b> | 40,5%  |
|    | Àrea Verda Forà | 62,4% | <b>55,7%</b> | 59,0%  |

### 2.13.2. Respecte a les altres ciutats, l'Àrea

|                           |                 | 2018  | 2019         | Promig |
|---------------------------|-----------------|-------|--------------|--------|
| La de Barcelona és millor | Àrea BLAVA      | 13,5% | <b>13,3%</b> | 13,4%  |
|                           | Àrea Verda Forà | 21,7% | <b>11,4%</b> | 16,6%  |
| La de Barcelona és igual  | Àrea BLAVA      | 57,5% | <b>57,3%</b> | 57,4%  |
|                           | Àrea Verda Forà | 52,2% | <b>43,7%</b> | 47,9%  |
| La de Barcelona és pitjor | Àrea BLAVA      | 29,0% | <b>29,4%</b> | 29,2%  |
|                           | Àrea Verda Forà | 26,1% | <b>44,9%</b> | 35,5%  |

## 2.14. Recomanarieu l'Àrea?

### 2.14.1. Recomanarieu a coneguts vostres fer ús de l'Àrea?

|                    |                          | 2018  | 2019         | Promig |
|--------------------|--------------------------|-------|--------------|--------|
| Sí, ho recomanaria | Àrea BLAVA               | 65,4% | <b>60,5%</b> | 63,0%  |
|                    | Àrea Verda Forà          | 55,3% | <b>68,0%</b> | 61,6%  |
|                    | Àrea Verda preferent     | 81,7% | <b>78,0%</b> | 79,9%  |
|                    | Àrea Exclusiva Residents | 91,2% | <b>76,1%</b> | 83,6%  |

### 2.14.2. Motiu de la recomanació de l'Àrea Blava

| Principals motius                     |
|---------------------------------------|
| És més econòmic que anar a un parking |
| És més còmode que anar a un parking   |
| És més ràpid que anar a un parking    |
| Les places són prou gran              |

### 2.14.3. Motiu de la recomanació de l'Àrea Verda ús forà

| Principals motius                     |
|---------------------------------------|
| És recomanable si és per poca estona  |
| És fàcil de fr servir                 |
| És més econòmic que anar a un parking |

## 2.14.4. Motiu de la recomanació de l'Àrea Verda ús resident

| Principals motius  |
|--|
| El preu de l'aparcament                                  |
| Aprofitar l'avantatge que dona el ser resident a la zona |
| Les places són prou gran                                 |

## 2.14.5. Motiu de la recomanació de l'Àrea Exclusiva Residents

| Principals motius        |
|--------------------------|
| El preu de l'aparcament  |
| Les places són prou gran |

## 2.14.6. Motiu de la no recomanació de l'Àrea Blava

| Principals motius                    |
|--------------------------------------|
| És una opció aparcament cara         |
| Pagant és millor anar a l'aparcament |

## 2.14.7. Motiu de la no recomanació de l'Àrea Verda ús forà

| Principals motius                            |
|--|
| És una opció aparcament cara                 |
| El sistema obliga a canviar sovint el tiquet |

## 2.14.8. Motiu de la no recomanació de l'Àrea Verda ús resident

| Principals motius |
|-------------------|
| Manquen places    |

## 2.14.9. Motiu de la no recomanació de l'Àrea Exclusiva Residents

| Principals motius                    |
|--------------------------------------|
| S'ha de pagar                        |
| Pagant és millor anar a l'aparcament |

## 2.15. Coneixement B:SM

## 2.15.1. Sabeu qui gestiona l'Area?

|                                 |                          | 2018  | 2019         | Promig |
|---------------------------------|--------------------------|-------|--------------|--------|
| Barcelona de Serveis Municipals | Area BLAVA               | 12,0% | <b>14,0%</b> | 13,0%  |
|                                 | Area Verda Forà          | 11,9% | <b>15,3%</b> | 13,6%  |
|                                 | Area Verda Resident      | 10,9% | <b>17,7%</b> | 14,3%  |
|                                 | Area Exclusiva Residents | 4,2%  | <b>16,6%</b> | 10,4%  |
| Una empresa privada             | Area BLAVA               | 9,7%  | <b>17,6%</b> | 13,7%  |
|                                 | Area Verda Forà          | 5,0%  | <b>19,3%</b> | 12,2%  |
|                                 | Area Verda Resident      | 2,3%  | <b>17,6%</b> | 10,0%  |
|                                 | Area Exclusiva Residents | 6,5%  | <b>15,9%</b> | 11,2%  |
| Ajuntament de Barcelona         | Area BLAVA               | 40,5% | <b>42,9%</b> | 41,7%  |
|                                 | Area Verda Forà          | 62,9% | <b>41,3%</b> | 52,1%  |
|                                 | Area Verda Resident      | 65,9% | <b>44,9%</b> | 55,4%  |
|                                 | Area Exclusiva Residents | 70,9% | <b>41,2%</b> | 56,1%  |
| Generalitat de Catalunya        | Area BLAVA               | 3,7%  | <b>5,3%</b>  | 4,5%   |
|                                 | Area Verda Forà          | 7,3%  | <b>5,7%</b>  | 6,5%   |
|                                 | Area Verda Resident      | 6,0%  | <b>7,6%</b>  | 6,8%   |
|                                 | Area Exclusiva Residents | 4,2%  | <b>15,9%</b> | 10,1%  |
| No ho sap                       | Area BLAVA               | 33,8% | <b>20,3%</b> | 27,0%  |
|                                 | Area Verda Forà          | 12,9% | <b>18,3%</b> | 15,6%  |
|                                 | Area Verda Resident      | 14,2% | <b>12,3%</b> | 13,2%  |
|                                 | Area Exclusiva Residents | 14,1% | <b>10,3%</b> | 12,2%  |

## 2.15.2. Coneixeu B:SM?

|   |                          | 2019         |
|---|--------------------------|--------------|
| Si, conec B:SM, i sé que és una empresa que gestiona serveis a la ciutat de Barcelona | Area BLAVA               | <b>27,7%</b> |
|   | Area Verda Forà          | <b>27,2%</b> |
|   | Area Verda Resident      | <b>28,4%</b> |
|   | Area Exclusiva Residents | <b>28,6%</b> |
| Si, em sona, però no sabria dir res més   | Area BLAVA               | <b>24,3%</b> |
|   | Area Verda Forà          | <b>27,5%</b> |
|   | Area Verda Resident      | <b>28,4%</b> |
|   | Area Exclusiva Residents | <b>27,1%</b> |
| No, no conec B:SM   | Area BLAVA               | <b>47,8%</b> |
|   | Area Verda Forà          | <b>45,3%</b> |
|   | Area Verda Resident      | <b>44,4%</b> |
|   | Area Exclusiva Residents | <b>44,2%</b> |

**Nota:** La pregunta es fa només als enquestats que no identifiquen B:SM com a gestor de l'AREA



## 2.15.3. Quin altre servei de B:SM coneixeu; Area Blava?

| Servei                          | 2019  |
|---------------------------------|-------|
| Grua                            | 19,5% |
| Aparcaments                     | 56,3% |
| Estacions d'autobusos           | 7,9%  |
| Bicing                          | 16,6% |
| Tibidabo                        | 7,3%  |
| Zoo de Barcelona                | 7,3%  |
| Estadi Olímpic, Palau St. Jordi | 7,0%  |
| Parc de Montjuic                | 7,0%  |
| Parc del Fòrum                  | 7,0%  |
| Park Güell                      | 7,0%  |

**Nota:** La pregunta es fa a tots els enquestats.

## 2.15.4. Quin altre servei de B:SM coneixeu; Area Verda ús forà?

| Servei                          | 2019  |
|---------------------------------|-------|
| Grua                            | 25,0% |
| Aparcaments                     | 53,0% |
| Estacions d'autobusos           | 12,3% |
| Bicing                          | 25,7% |
| Tibidabo                        | 12,3% |
| Zoo de Barcelona                | 12,3% |
| Estadi Olímpic, Palau St. Jordi | 13,0% |
| Parc de Montjuic                | 12,7% |
| Parc del Fòrum                  | 12,7% |
| Park Güell                      | 12,7% |

**Nota:** La pregunta es fa a tots els enquestats.

## 2.15.5. Quin altre servei de B:SM coneixeu; Area Verda ús resident?

| Servei                          | 2019  |
|---------------------------------|-------|
| Grua                            | 32,0% |
| Aparcaments                     | 48,7% |
| Estacions d'autobusos           | 17,0% |
| Bicing                          | 26,7% |
| Tibidabo                        | 16,0% |
| Zoo de Barcelona                | 15,3% |
| Estadi Olímpic, Palau St. Jordi | 15,7% |
| Parc de Montjuic                | 15,7% |
| Parc del Fòrum                  | 16,0% |
| Park Güell                      | 15,7% |

**Nota:** La pregunta es fa a tots els enquestats.

#### 2.15.6. Quin altre servei de B:SM coneixeu; Area Exclusiva Residents?

| <b>Servei</b>                   | <b>2019</b>  |
|---------------------------------|--------------|
| Grua                            | <b>26,7%</b> |
| Aparcaments                     | <b>54,7%</b> |
| Estacions d'autobusos           | <b>10,3%</b> |
| Bicing                          | <b>22,7%</b> |
| Tibidabo                        | <b>10,3%</b> |
| Zoo de Barcelona                | <b>9,7%</b>  |
| Estadi Olímpic, Palau St. Jordi | <b>10,0%</b> |
| Parc de Montjuic                | <b>10,3%</b> |
| Parc del Fòrum                  | <b>10,0%</b> |
| Park Güell                      | <b>10,0%</b> |

**Nota:** La pregunta es fa a tots els enquestats.

**3. SINOPSI**

**PERFIL BÀSIC DELS CLIENTS**

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p><b>Area Blava</b></p> <p><b>Gènere:</b> &gt; 70% homes<br/> <b>Edat:</b> Franja majoritària 45-54 anys<br/> <b>Proced:</b> 64% Barcelonins</p> | <p><b>Area Verda ús forà</b></p> <p><b>Gènere:</b> &gt; 60% homes<br/> <b>Edat:</b> Franja majoritària 35-44 anys<br/> <b>Proced:</b> 75% Barcelonins</p> | <p><b>Area Verda ús Resid.</b></p> <p><b>Gènere:</b> : &gt; 60% homes<br/> <b>Edat:</b> Franja majoritària 45-54 anys</p> | <p><b>Area Verda ús Exclu.</b></p> <p><b>Gènere:</b> : &gt; 60% homes<br/> <b>Edat:</b> Franja majoritària 45-54 anys</p> |
|---|---|---|---|

**HÀBITS MÉS DESTACABLES DELS CLIENTS**

- **Freqüència ús:** 22% clients area blava en fa un ús diari, mentre que el 24% dels clients area verda forà en fa un ús diari.
- **Motiu ús:** Els usuaris area blava l'usen, preferentment perquè no hi ha aparcament alternatiu fora calçada. Els usuaris area verda ús fora, preferentment perquè fan estades curtes.
- **Durada manifestada de l'ús:** 52 minuts en el cas de l'area blava i 45 minuts en el cas de l'area verda ús forà
- **Contacte amb personal B:SM:** Han parlat amb treballadors de B:SM una mica més del 30% dels usuaris area blava, i sobre el 25% de la resta d'usuaris (verda forà, verda preferent i verda exclusiu).
- **Tracte empleats:** Majoritàriament el tracte dels treballadors es qualifica de correcte, i són més els que el consideren ineficient que els que el consideren excel·lent
- **% Clients no han tingut algun incidència:** Blava 90,5%; V. Forà 88,9%; V. Resident 87,4%; V. Exclusiu 90,4%

**VALORACIONS (GENERALS) DELS CLIENTS**

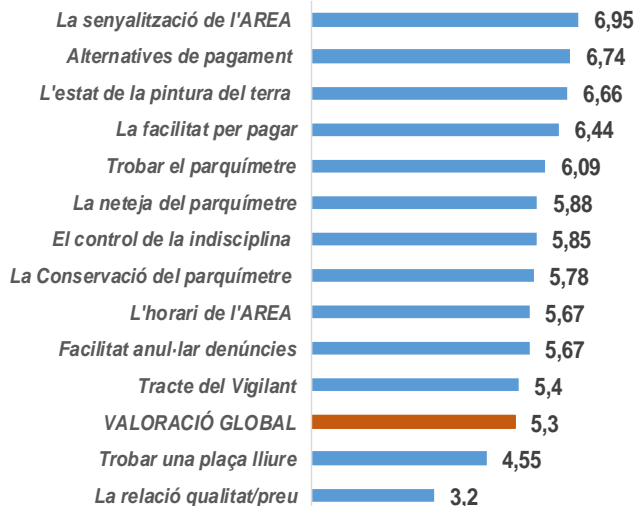
|  |  |
|--|--|
| <p><b>Area Blava</b></p> <p><b>Valor Global</b> 5,3</p> <p><b>NPS</b> -54,5</p> <p><b>ISC</b> 92,1</p>       | <p><b>Area Verda ús forà</b></p> <p><b>Valor Global</b> 5,2</p> <p><b>NPS</b> -66,7</p> <p><b>ISC</b> 110,9</p>  |
| <p><b>Area Verda ús Resid.</b></p> <p><b>Valor Global</b> 6,8</p> <p><b>NPS</b> -</p> <p><b>ISC</b> 95,8</p> | <p><b>Area Verda ús Exclu.</b></p> <p><b>Valor Global</b> 6,3</p> <p><b>NPS</b> -38,3</p> <p><b>ISC</b> 94,6</p> |

**Coneix B:SM SM i sap que gestiona serveis municipals a Barcelona.**

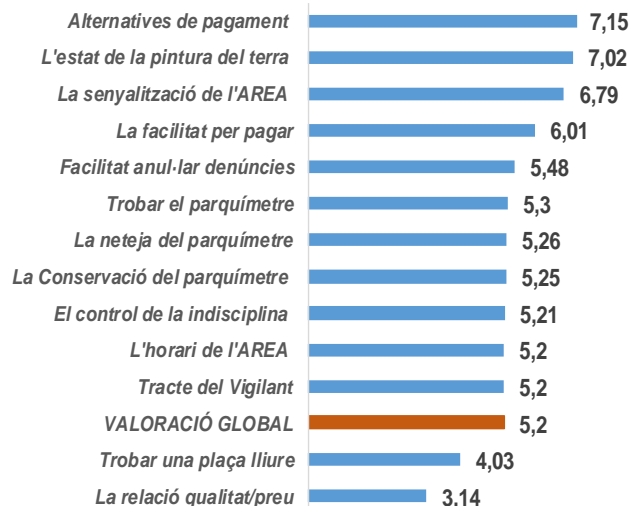
- **Clients Area Blava:** 27,7%
- **Clients Area Verda forà:** 27,2%
- **Clients Area Verda Pref.:** 28,4%
- **Clients Area Verda Exclu:** 28,6%

## VALORACIONS (ÍTEMS) DELS USUARIS

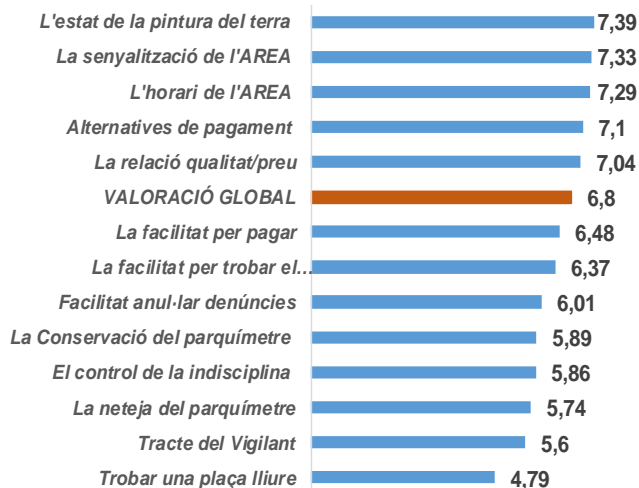
## Area Blava



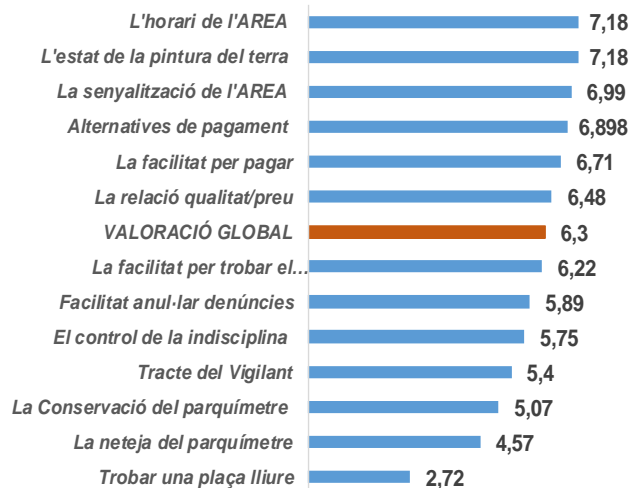
## Area Verda ús Forà



## Area Verda ús preferent



## Area Verda ús exclusiu



## OPORTUNITATS: QUÈ ENS ESTAN DIENT...

**Clients  
Blava**

1. Necessitat de millorar els parquímetres.
2. Més vigilància, control indisciplina.

**Clients V.  
Forà**

1. Necessitat de millorar els parquímetres.
2. Més vigilància, control indisciplina.

**Clients V.  
Resident**

1. Necessitat de millorar els parquímetres.
2. Més vigilància, control indisciplina.

**Clients V.  
Res. Excl.**

1. Més vigilància, control indisciplina.

## 4. COMENTARIS

Tot seguit es mostren literalment els comentaris finals que han volgut deixar els enquestats, classificats per temàtiques i, dins cada temàtica, per tipus de servei:

### 4.1. Annex 1: Comentaris en relació al vigilant

#### 4.1.1. Area Blava

1. apenas se les ve
2. aportan poca informacion
3. debería haber más
4. em van multar a dins del cotxw
5. es necesario más control
6. Estar MA's presents para ayudar
7. Lo multi estando end el coche
8. ni bien ni mal
9. no empatizan
10. No están los vigilantes
11. no m'agraden
12. No son gaure comprensius
13. Nunca lo encuentro
14. Prepotente
15. Que ponen multas para ganar dinero
16. Que sean mas laxos
17. se les ve pocas veces
18. se necesitan
19. Solo está en zonas mas concurridas y desatienden resto de calles
20. Son prepotentes
21. tot be
22. Trabajo bien hecho
23. vigilancia en horas de noche

#### 4.1.2. Area Verda (no resident)

24. Alguna actúan como guardias urbanos y se extralimitan en sus funcioné
25. apenas se les ve
26. Cubrir todas las horas y calles
27. debería haber más
28. deberian estar cubriendo más horas
29. Depende de cada uno, que vigilen otras areas
30. En todas las calles no solo las principales
31. Falta algunacidad de dialogo y no escuchan
32. Falta de empatia

33. Lo multaron mientras estaba en el parqueadero, MA's margen antes de multar
34. mucha seriedad
35. No están los vigilantes
36. No lo he encontrado, tuve un problema con el parkimetro y necesitaba ayuda
37. No los conoce
38. No los he visto
39. poco amables
40. Prepotente
41. Que esta preaionada por el y que no vigila si hacen algo al coche
42. Que Riviera MA's presencia en LA zona
43. solo se pasean
44. Son muy prepotentes
45. son muy serios
46. son profesionales en su trabajo

#### 4.1.3. Area Verda (ús resident)

1. A los residentes avisar antes de multar
2. apenas se les ve
3. debería haber más
4. Depende del vigilante, hay mejores y peores
5. es necesario más control
6. Favorables
7. Más control y por la tarde sobre las 19h
8. mejor distribución en todas las horas
9. mucha seriedad
10. multan sin razón
11. nada especial que comentar
12. No
13. No están los vigilantes
14. poco formados
15. Que no se esconda para multar y que informen más y que sepan idiomas
16. Se preocupó de ayudarla
17. sin problemas
18. son muy serios
19. son muy tensos
20. Trabajan muy bien
21. van a pillar

#### 4.1.4. Area Exclusiva Resident

1. algunos son majos
2. apenas se les ve
3. debería haber más
4. Depende del vigilante
5. Mas amables
6. no destacan por su labor
7. No están los vigilantes

8. no razonan contigo
9. No son respetuosos
10. Nunca ve al vigilante
11. Poca comprensión
12. por sistema, el cliente siempre es el malo
13. Que le dijo que por lo que gana no se complicaba
14. son muy serios
15. son necesarios
16. Trato muy correcto

#### **4.2. Aneex 2: Comentaris finals**

Al final del qüestionari s'oferia a l'enquestat la possibilitat de dir tot allò que considerés adient en relació a l'Area. Degut a la gran quantitat de comentaris aquests figuren en un document propi. Els comentaris han estat agrupats segons el servei, i dins cada servei, en funció del seu contingut.

##### **4.2.1. Comentaris finals Area Blava:**

###### ***Comentaris en relació al Preu:***

1. A LA gente que pot motivos laborables tiene que aparcar diario haver Otto precio
2. Demasiados cobros y pocas alternativas de transporte
3. Entiende que haya zona azul, pero lo ve caro
4. Es carisimo, end Cornella es mucho MA's barato
5. Es muy caro
6. Fomentar con bonus para descuento o tiempo gratis la zona azul y el transporte publico, por ejemplo cada 10 dias que apacarques 1 hora gratis
7. Gratis en verano
8. Hacer un bonos para los usuarios de zona azul
9. Los de barcelona tendrian que aparcar gratis



10. Massa car
11. No es servicio, tendria que see gratuito
12. No habria que pagar por aparcar, ya se paga impuesto de circulacion y el area metropolitana
13. Para los que vienen cada dia a trabajar tendria que ser gratis o mucho mas barato
14. Para que cobran impuestos de circulación si no abaratan el aparcamiento?
15. Precio alto
16. Que alarguen mas el tiempo gratis
17. Que bajen precio
18. Que bajen precio y mas plazas gratis
19. Que vuelva a ser gratis en agosto

#### ***Comentaris en relació al Sistema:***

20. Angular zona azul y hacker aparcamientos gratuitos
21. El servicio es útil para estadías cortas
22. Esta muy bien para controlar los coches,pero tendria que ser mas assequible
23. Hay pocas zonas azules en relación con las verdes
24. La zona azul esta perfecta
25. Mas zonas gratuïtes
26. Memos zona residents y MA's azul
27. Menos calle bici y mas zona azul, no hay suficiente aparcamiento
28. Poner una tercera zona que funcione con bonus
29. Que autobús fuera más barato para no usar la zona azul
30. Que dejen un margen antes de multar
31. Que hubiesen MA's aparcamientos y MA's barato
32. Que quiten la zona azul, es residente de zona verde y como no encuentra aparcamiento en verde tiene que pagar azul

#### ***Comentaris en relació al servei:***

33. Hay parquímetros que las flechas del teclado estan borradas
34. Info para turistas
35. Mal servicio
36. Mas limpieza
37. Mas uso del castellano
38. Parquímetro MA's cerca
39. Que aseguren los coches de la zona azul y verde
40. Que la multa lo hagan de otra manera para que no puedan quitar el papel del coche
41. Que mejoren y lo pongan gratis o mas barato
42. Que piensen un poco en la gente que viene de fuera, no hay donde aparcar
43. Que pongan MA's information, para los extranjeros es difícil saber las diferencias de zona verde , azul ....

#### 4.2.2. Comentaris finals Area Verda ús forà:

##### *Comentaris en relació al Preu:*

1. Debería ser servicio gratuito mas cuando ya se paga impuestos de circulación
2. Debería volver a ser gratuito
3. Es muy caro para estar tanto tiempo para buscar aparcamiento
4. Gratis en verano
5. Massa car
6. Precio alto
7. Que bajen el precio, es suelo publico
8. Que bajen los los preciós
9. Parquin gratis
10. Ya paga muchos impuestos
11. Zonas azules y zonas verdes prohibidas, ya se pagan muchos impuestos

##### *Comentaris en relació al Sistema:*

12. Creacion de parkings disuasorios
13. Es horrorosa, loner MA's tiempo para aparcar
14. MA's plazas end toda barcelona
15. Más zona azul y más econòmica
16. Mejora de transporte público para los de fuera
17. Mes plazas para aparcar el coche
18. Que los pagos por infracciones de residentes se apliquen al coche infractor y no al titular, en concreto cuando una unidad familiar tiene dos vehículos
19. Si mejorarán el precio con la app sería más atractivo

##### *Comentaris en relació al servei:*

20. En ingles
21. En otro idioma
22. Explicaciones para turistas
23. Faltan mas plazas verdes y mejor mantenimiento de los parquímetros
24. Info para turistas
25. Informacion para turistas
26. Los que vienen por trabajo no tendrían que pagar
27. Mantenimiento de los parquímetros que suelen estropearse
28. Más parquímetros y más visibles
29. MA's plazas, MA's barato y MA's limpieza
30. Poder tener la tarjeta de residente aunque no este empadronado, vive aqui pero por motivos personales no esta empadronado
31. Que controlen las zonas donde hay MA's movilidad de bici, cuando necesita coger una nunca hay
32. Que es muy caro y hay demasiado residente
33. Que hayan zonas donde aparcar los no residentes
34. Que Hays MA's tiempo gratis
35. Que piensen un poco en los turistas
36. Que Riviera mismo Horatio que LA zona azul
37. Que sea gratis al medio dia

#### 4.2.3. Comentaris finals Area Verda preferent:

##### *Comentaris en relació al Preu:*

1. Para los no residents es caro
2. Que es muy caro

##### *Comentaris en relació al Sistema:*

3. Al principio de implantar la zona verde por no entender bien la informacion le pusieron 2 multas en 2 semanas. Y que el fin de semana es imposible aparcar, que se alargue el horario para los residentes.
4. Alargar un poco el plazo antes de multar, por 10 minutos que se pase el tiquet ya multan
5. Ampliar zona residents
6. Aparca en el area 22, es un area limitada y el area 26 hay muchas plazas libres, dijeron que las iban a juntar y no ha sido asi, por favor que las junten porque es imposible aparcar en el arean 22
7. Demasiadas plazas azules y de carga y descarga, hacer una remodelacion para poner mas de residentes. Y hay coches que aunque tengan el tiquet llevan meses aparcados
8. Dessconformidad con el horario
9. El fin de semana cuesta aparcar
10. En la zona azul los coches que tienen el morro largo ocupan un trozo de acera y no se puede pasar con cochecito o silla de ruedas
11. Esta encantado
12. Esta encantado con la zona verde residente
13. Esta muy contento con la zona verde
14. Falta una remodelancion, hay pocas plazas de parquin
15. Hay coches que estan meses aparcados en la misma plaza sin moverlo y aqui es muy dificil aparcar
16. Hay un coche aparcado en la zona verde que lleva meses sin moverlo
17. La hora, no tendrían que ser tan exstrictos
18. Los fines de semana casi es imposible aparcar
19. Mas zonas para residentes
20. Mas plazas para residentes, asi se fomentaria que los de fuera no cogieran tanto el coche
21. Muy contento con l zona
22. No hay suficiente area reidentes, demasiadas plazas zona y descarga, el horario tendria que ser 24 horas todos los dias y vigilancia fin de semana
23. No pone un 10 porque los fines de semana es mas dificil aparcar
24. No se puede aparcar porque aparca gente de fuera. Y las plazas son muy largas
25. Por carril bici y por obras cada vez hay menos plazas para residentes. Un 10 a la oficina de BSM
26. Que alarguen el horario, a partir de las 20h cuesta mucho aparcar
27. Que amplíen la zona 1, no hay aparcamientos.
28. Que cuiden más a los ciudadanos de Barcelona y que hagan algo para que puedan aparcar
29. Que fuera 24 horas y fines de semana solo para residentes
30. Que fuera solo para residentes
31. Que las zonas sean solo para residentes. Cuando se estaba por motivos recaudatorios, que se pueda reclamar. Los vehículos eléctricos e híbridos tengan descuentos para aparcar

32. Que lo pongan solo para residentes
33. Que no puedan aparcar los no residentes
34. Que puedan aparcar los familiares o amigos residentes
35. Solo para residentes 24 horas
36. Subir impuestos al turista para invertir en el ciudadano

#### ***Comentaris en relació al servei:***

37. Mas parquímetros
38. Más parquímetros
39. Más plazas para aparcar
40. Más plazas para residentes
41. Mas plazas y mejor pintura, han pintado hace 3 meses y ya esta medio borrada
42. Más vigilancia
43. Muchas veces los parquímetros no funcionan
44. No funciona, los residentes acaban pagando multas
45. Parquímetro con indicaciones en mas idiomas
46. Que mejoren la app, no ha sabido utilizarla
47. Que mejoren las cosas
48. Que no es justo que en la otra calle haya zona normal para aparcar y aqui tengan que pagar
49. Que solo puedan aparcar residentes las 24 horas
50. Quiere mejoras

#### **4.2.4. Comentaris finals Area Verda exclusiu:**

##### ***Comentaris en relació al Preu:***

1. Es caro para no tener donde aparcar
2. Le multaron hace 2 años y aun tiene que pagar zona residentes
3. Muy cara

##### ***Comentaris en relació al Sistema:***

4. Ampliar zona residents
5. Aparcamientos de residentes para motos
6. El suelo pintado de blanco confunde, parece una plaza normal
7. En este CP han eliminado los aparcamientos de calles adyacentes y hay plazas insuficientes para vecinos y mayoría debe usar parking privados
8. Le gustaba mas cuando estaba pintado de verde Mas `plazas de residentes
9. Mas plazas para residentes
10. Más plazas para residentes

11. Mas plazas para residentes y menos de zona azul
12. Mas plazas para residentes, hay muchas de minusvalido que no la usan
13. Mas plazas y mas seguridad
14. Mas zona residentes, hay mucha azul y poco residentes
15. Mucho de carga y descarga para una zona no comercial
16. Que la zona de residentes la pinten de otro color para diferenciarla mejor
17. Que los familiares puedan aparcar en la zona de residentes
18. Que para los que pagan con la app fuera mas economico
19. Que mejore el sistema
- 20.
21. Que puedan aparcar las visitas
22. Que puedan aparcar los familiares o amigos residentes
23. Que vuelvan a pintarlo de verde u otro color, el blanco confunde con una plaza normal
24. Se suponía que la zona verde iba a ser solo para residentes

#### **Comentaris en relació al servei:**

25. Es residente de hace un mes y como la pizona no lo gestiona los mismos de la zona de residentes, aún no puede aparcar en su calle
26. Esta muy contento con la zona de residentes, pero dice que cuesta mucho encontrar aparcamiento
27. La gente se pone de acuerdo, quedan para cuando sale un coche aparcar el otro
28. Los vigilantes no son guardia urbana, no pueden multar ni llevarse el coche la grua
29. Muy contento con la zona verde, antes no se encontraba aparcamiento
30. No
31. Parquímetros mas llamativos para que se vean mejor
32. Poder estar aparcado mas de una semana, para ir de vacaciones tiene que pagar parking
33. Poner mejor calidad de pintura
34. Que arreglen el ascensor de plaza joanic
35. Que se explique todo mejor
36. Que se puede mejorar mucho el servicio



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de Reconeixement - No comercial - Sense Obra Derivada (by-nc-nd) amb finalitat no comercial i sense obra derivada. Es permet copiar i redistribuir el material en qualsevol mitjà i format, sempre que no tingui finalitats comercials i no es distribueixi cap obra derivada. La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.ca>