

# **Enquesta sobre la qualitat del servei d'autobusos urbans de Mataró**

**2014**

## **Anàlisi de resultats Informe Final**



**Informe realitzat per Count Transport SL  
per encàrrec de  
CTSA Mataró Bus**

**Mataró, desembre de 2014**

## Contingut de l'Informe

<b>0. Introducció</b>	<b>3</b>
<b>1. Característiques de la població entrevistada</b>	<b>8</b>
1.1. Distribució de la població entrevistada per sexe i edat	9
1.2. Situació laboral, sector d'activitat i categoria professional de la població entrevistada ocupada	13
<b>2. Característiques dels usos de l'autobús</b>	<b>16</b>
2.1. Freqüència d'ús dels autobusos	17
2.2. Títol de transport emprat	21
2.3. Motiu del viatge	24
2.4. Origen i destinació dels viatges	28
<b>3. Opinió dels usuaris entrevistats</b>	<b>33</b>
3.1. Opinió dels entrevistats sobre la importància de diferents aspectes de la qualitat del servei	34
3.2. Valoració de la qualitat del servei	37
3.3. L'Índex de Qualitat Ponderat (IQP)	41
<b>Annexos</b>	<b>48</b>
1. Qüestionari	
2. Incidències durant la realització del treball de camp	
3. Valoracions qualitatives per part d'usuaris i enquestadors	



El Grup Opinòmetre ha realitzat, per encàrrec de l'empresa Mataró Bus, la dissetena edició de l'*Enquesta sobre la Qualitat del Servei d'Autobusos Urbans de Mataró*, en la que es pregunta sobre el nivell de satisfacció dels usuaris amb aquest servei alhora que es mira de conèixer les seves característiques socials i el tipus de desplaçaments realitzats en aquest mitjà de transport.

Aquesta edició de l'enquesta realitzada l'any 2014 és la dissetena d'una sèrie que es va iniciar l'any 1998 i, a efectes de comparabilitat de resultats, s'ha mantingut en compte la metodologia i els mateixos requisits tècnics alhora de realitzar el treball i la posterior anàlisi dels resultats que havia utilitzat inicialment l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona, i des de fa 10 anys el Grup Opinometre.

El grup Opinòmetre compta amb el certificat:

- **ISO 9001:2000 amb el número de certificació EC-3769/08-B**
- **UNE-ISO 20252:206 amb el número de certificació EM-0001-12**



## **Qüestionari**

El qüestionari utilitzat ha estat el mateix que l'edició anterior.

## **Realització del treball de camp**

El treball de camp ha estat dut a terme per enquestadors professionals durant els dies 18,19, 22 i 23 d'octubre (dissabte i diumenge i dimecres i dijous en representació dels dies feiners) de l'any 2014 a les 8 línies d'autobús urbà existents a Mataró. Hem de destacar que durant la realització de les enquestes no hi ha hagut cap incidència que hagi afectat al correcte funcionament del treball de camp.

## Disseny i selecció de la mostra

Seguint la metodologia d'edicions precedents, les enquestes s'han realitzat en els mateixos autobusos a una mostra representativa dels usuaris d'aquest servei, xifrada en 800 efectius. Aquesta mostra ha permès assolir un marge d'error del  $\pm 3,5\%$ . La distribució dels individus s'ha realitzat en funció de la proporció d'usuaris de cadascuna de les 8 línies d'autobús urbà de Mataró, del nombre de viatgers per dia de la setmana i de la franja horària considerant la franja del MATÍ (fins les 10h del matí), MIGDIA (De 10h a 15h) i la TARDA (De 15h a 22h). La taula següent mostra aquesta distribució.

**Taula 0.1: distribució per dies de la setmana i línia de les entrevistes en funció de la distribució real dels usuaris**

Promig	Percentatg		Distribució										
Feiners													
	Feiners	Dissabte	Diumenge	Dimecres	Dijous	Dissabte	Diumenge	Feiners	Dimecres	Dijous	Dissabte	Diumenge	Total
Línia 1	3.106	1.979	1.123	8,26	8,26	2,11	1,19	66	66	17	10	159	
Línia 2	3.005	1.768	1.183	7,99	7,99	1,88	1,26	64	64	15	10	153	
Línia 3	2.105	1.174	481	5,60	5,60	1,25	0,51	45	45	10	4	104	
Línia 4	726	0	0	1,93	1,93	0,00	0,00	15	15	0	0	31	
Línia 5	2.813	1.823	844	7,48	7,48	1,94	0,90	60	60	16	7	142	
Línia 6	1.797	646	199	4,78	4,78	0,69	0,21	38	38	5	2	84	
Línia 7	845	466	0	2,25	2,25	0,50	0,00	18	18	4	0	40	
Línia 8	1.937	423	206	5,15	5,15	0,45	0,22	41	41	4	2	88	
TOTAL	16334	8279	4036					348	348	70	34	800	

La distribució final de les enquestes ha estat la següent:

**Taula 0.2. Distribució de la mostra segons línia, dia de l'enquesta i tram horari**

Recuento		dia											
línia		Feiner				Dissabte				diumenge			
		franja_h			Total	franja_h			Total	franja_h			Total
		Matí	Migdia	Tarda		Matí	Migdia	Tarda		Matí	Migdia	Tarda	
		1	41	40	52	133	6	6	5	17	2	4	4
2	40	38	50	128	5	5	5	15	2	4	4	10	
3	28	24	35	87	4	5	3	12	0	1	2	3	
4	10	9	12	31									
5	37	39	47	123	5	6	4	15	1	3	5	9	
6	24	23	30	77	2	2	2	6	0	1	1	2	
7	11	11	14	36	1	1	1	3					
8	26	25	32	83	1	4	1	6	0	1	1	2	
Total	217	209	272	698	24	29	21	74	5	14	17	36	

Per seleccionar les persones a entrevistar en cada línia i en cada franja horària s'ha establert un criteri sistemàtic aleatori que ha permès garantir, en la mesura del possible, una diversificació dels tipus de persones entrevistades. En aquesta ocasió, s'ha mantingut el criteri de selecció aleatòria pura, és a dir, no

s'ha establert cap quota de sexe i edat i només s'ha aplicat el selector de la posició dels viatgers dins de l'autobús. Així, els diversos col·lectius socials estan representats a la mostra en funció bàsicament de la freqüentació amb que utilitzen el servei de transport urbà i no pas de les seves característiques socials (les taules 0.3, 0.4 mostren la distribució final de les entrevistes realitzades).

**Taula 0.3. Distribució de la mostra segons posició dins l'autobús**

	n	% vàlid
Dret	118	14,7
Assegut	600	74,5
Parada	87	10,8
Total	805	100,0

**Taula 0.4. Distribució de la mostra segons ubicació dins l'autobús**

	n	% vàlid
Davant	163	20,2
Centre	331	41,1
Darrera	224	27,8
Parada	87	10,8
Total	805	100,0

### Ponderació

La present edició incorpora, com les edicions precedents un criteri de ponderació segons el títol de transport utilitzat per els entrevistats; de forma que alhora de calcular l'IQP s'ajusta el seu valor en funció del pes real que tenen els viatgers que utilitzen cada un dels títols de transport existents. Com es pot observar els valors d'ajust estan dins d'uns nivells acceptables de ponderació.

**P 0.5. Ponderació dels efectius en funció de la distribució de títols de transport**

	% Real	% Enquesta	Factor ponderació
<b>VIATGERS PAGAMENT</b>	<b>76,1%</b>	<b>84,0%</b>	
BITLLETS	12,4%	9,6%	1,2926
ATM	63,7%	74,4%	0,8557
<b>VIATGERS NO PAGAMENT</b>	<b>24,0%</b>	<b>16,8%</b>	
C. BLAU	23,1%	15,5%	1,4842
P.ACOMPNY.	0,04%	0,1%	0,3333
PASSI EMPR.	0,1%	1,1%	0,0625
<b>TOTALS</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	

### **Incidències i valoracions**

Cal dir, per finalitzar, que el treball de camp s'ha desenvolupat de forma correcte, amb els materials previstos i seguint les rutes de treball organitzades.

Com en les edicions anteriors, s'incorpora un anàlisi més detallat de les valoracions qualitatives que han realitzat els usuaris del servei, així com un anàlisi complementari de l'IQP que ens permet descriure amb millor precisió la seva evolució mitjançant un anàlisi DAFO que ens permetrà crear un ordre de prioritats alhora de plantejar millores al servei d'autobusos urbans de Mataró. Alhora incorporem informe de presentació amb PowerPoint.

## **1. Característiques de la població entrevistada**

---

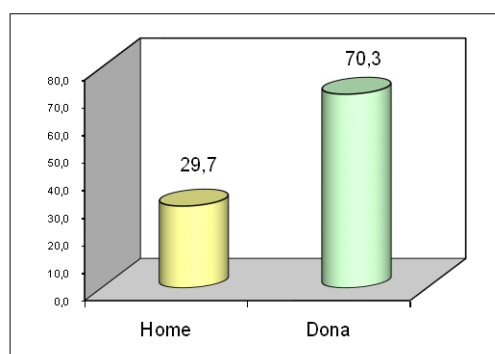


## 1.1. Distribució de la població entrevistada per sexe i edat

En aquesta edició de l'enquesta, com en la dels anys anteriors, no s'ha establert cap quota de sexe, per la qual cosa hom ha pogut observar la distribució real d'usuaris i usuàries. Així, tal com es pot veure a la Taula 1.1, **la utilització del servei d'autobús urbà de Mataró correspon majoritàriament a dones**, (70,3% dones i 29,7% homes), dades molt semblants a les de l'any anterior tot i que hi ha un augment de dones a la mostra.

**Taula 1.1 Sexe dels usuaris**

	% d'usuaris
Home	29,7
Dona	70,3

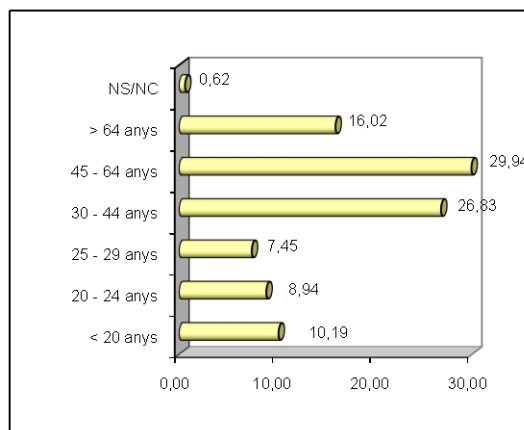


Aquesta diferència, que ja ha estat observada en totes les edicions anteriors, més o menys accentuada, és normal en relació a l'ús d'aquest mitjà de transport, no només a Mataró, sinó en totes les ciutats que tenen transport públic: les dones sempre fan servir més l'autobús i els homes el vehicle propi, el tren o altres, amb certa excepció dels homes més grans que, finalment, en major nombre canvien el cotxe per altres mitjans. La dona té més presència que l'home en la població censada de Mataró, especialment, en trams d'edat més avançats, però la diferència entre sexes no és, ni de lluny, tant elevada com en el cas de la mostra d'usuaris de l'autobús, de manera que el major ús per part de la dona té una component sociològica molt característica. Cal doncs recordar que la nostra població objectiu és la d'usuaris de l'autobús i no la de Mataró, de manera que els resultats que es presenten en aquest apartat mostren exclusivament com és la composició de la població que fa servir aquest mitjà de transport.

La distribució d'edat dels usuaris, que es pot veure a la Taula 1.2, indica que el grup més nombrós té entre 45 i 64 anys. La mitjana d'edat de l'usuari és, concretament, de 43,83 anys amb una desviació típica de 18,45 anys. Per tant, el perfil bàsic de l'usuari de l'autobús de Mataró és una dona de mitjana edat. Comparant dades amb l'edició anterior, ens adonem que tenim una mostra bastant semblant a la de l'any passat; però amb una mitjana d'edat una mica més alta.

**Taula 1.2 Edat dels usuaris**

	% d'usuaris
< 20 anys	10,19
20 - 24 anys	8,94
25 - 29 anys	7,45
30 - 44 anys	26,83
45 - 64 anys	29,94
> 64 anys	16,02
NS/NC	0,62
<b>Total</b>	<b>100,00</b>



Donada la major presència de la dona en el conjunt d'usuaris, és d'esperar que aquesta diferència es mantingui per a totes les edats. La Taula 1.3 mostra aquest resultat i també, com varia la distribució de gènere en funció de l'edat, factor que seran tinguts en compte alhora de calcular l'ISC.

**Taula 1.3. Distribució dels entrevistats segons sexe i edat**

	sexe		Total
	home	dona	
Menor de 20 anys	34,1%	65,9%	100,0%
De 20 a 24 anys	37,5%	62,5%	100,0%
De 25 a 29 anys	38,3%	61,7%	100,0%
De 30 a 44 anys	31,0%	69,0%	100,0%
De 45 a 64 anys	22,0%	78,0%	100,0%
De 65 i més anys	30,2%	69,8%	100,0%
<b>Total</b>	<b>29,6%</b>	<b>70,4%</b>	<b>100,0%</b>

En definitiva, l'estructura de la població d'usuaris de l'autobús de Mataró posa de manifest que, si es fes un estudi de la població del municipi sobre si les persones fan servir aquest mitjà de transport o no, sortiria amb molta probabilitat que l'ús depèn del sexe i també, malgrat que en menor mesura, de l'edat.

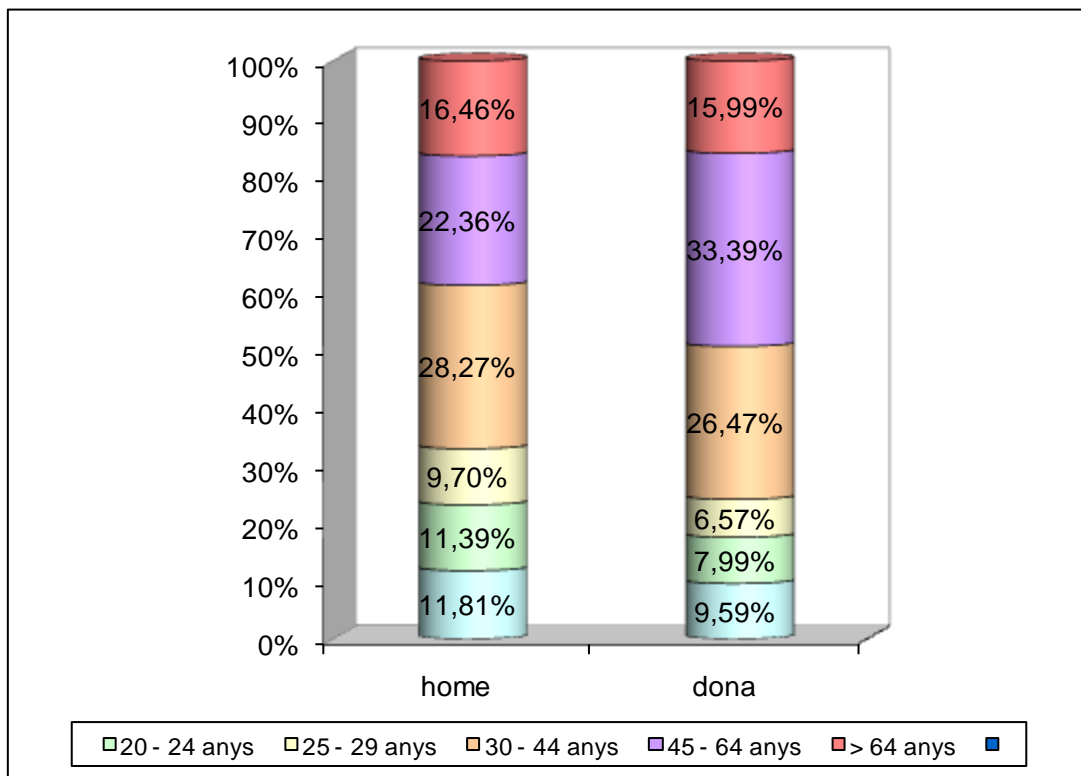
De l'observació de l'estructura d'edats dels usuaris per sexe, hom pot identificar que no hi ha grans diferències entre homes i dones segons els grups d'edats, solament destaca que en ambdós casos la

majoria d'usuaris es concentren en els grups d'edat de 30 a 64 anys. En tot cas, el pes entre les dones de 45 a 64 anys és més important que entre els homes i el pes dels homes entre els de 30 a 44 anys és més important que entre les dones. La següent taula i el seu corresponent gràfic mostren aquest fenomen:

**Taula 1.4. Distribució de l'edat dels usuaris segons gènere**

% de sexe

	sexe		Total
	home	dona	
Menor de 20 anys	12,3%	9,4%	10,2%
De 20 a 24 anys	10,2%	8,4%	9,0%
De 25 a 29 anys	8,3%	7,2%	7,5%
De 30 a 44 anys	30,5%	28,0%	28,7%
De 45 a 64 anys	21,3%	32,4%	29,2%
De 65 i més anys	17,4%	14,7%	15,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%



La Taula 1.5 mostra la distribució dels usuaris entrevistats per línies:

**Taula 1.5 Distribució de la mostra per línies d'autobús**

Línia 1	Línia 2	Línia 3	Línia 4	Línia 5	Línia 6	Línia 7	Línia 8	Total
19,88	19,25	13,04	3,85	17,64	10,56	4,84	10,93	100,00

Les distribucions de sexe (Taula 1.6) en cada línia, posen de manifest que a les línies 1, 2, 3, 5 i 8 hi ha major proporció d'homes que les fan servir, en canvi a les línies 4, 6 i 7 hi ha menys proporció d'homes que els fan servir. Pel que fa a l'edat dels entrevistats (Taula 1.7.) alguns fets diferencials, com per exemple que la línia 2 té més usuaris de 20 a 29 anys.

**Taula 1.6. Distribució del sexe dels entrevistats segons gènere**

% de línia

		línia								Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	
sexe	home	30,0%	33,5%	33,3%	16,1%	37,3%	16,5%	15,4%	29,5%	29,7%
	dona	70,0%	66,5%	66,7%	83,9%	62,7%	83,5%	84,6%	70,5%	70,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Taula 1.7. Distribució de l'edat dels entrevistats segons línia utilitzada**

% de edat\_rec

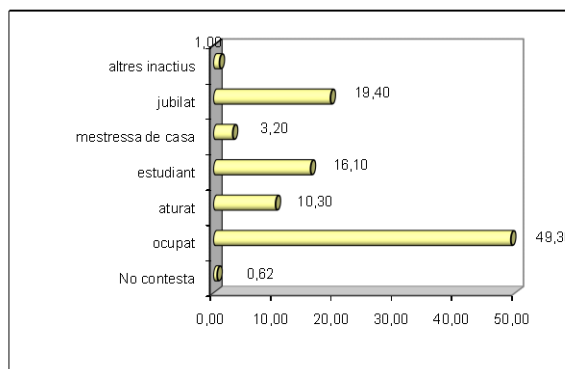
		edat_rec						Total
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
línia	1	20,7%	22,2%	23,3%	18,1%	17,4%	22,5%	19,6%
	2	18,3%	30,6%	25,0%	17,1%	17,8%	17,1%	19,3%
	3	4,9%	18,1%	13,3%	12,5%	13,3%	16,3%	13,1%
	4	8,5%	1,4%		3,7%	4,6%	3,1%	3,9%
	5	19,5%	16,7%	21,7%	22,2%	14,1%	14,7%	17,8%
	6	8,5%	2,8%	3,3%	9,7%	17,0%	8,5%	10,5%
	7	3,7%	1,4%	1,7%	7,4%	3,3%	7,8%	4,9%
	8	15,9%	6,9%	11,7%	9,3%	12,4%	10,1%	11,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## 1.2. Situació laboral, sector d'activitat i categoria professional de la població entrevistada

Com es pot observar a la taula 1.8, el grup majoritari d'usuaris (49,30%) dels usuaris dels autobusos urbans de Mataró correspon a població ocupada, mentre que jubilats, estudiants i aturats representen el segon, tercer i quart grups en importància (19,40%, 16,10% i 10,30%, respectivament) Aquests resultats són força similars als d'edicions passades; tot i que destaca l'increment de persones ocupades i el descens de mestresses de casa.

**Taula 1.8 Situació laboral dels usuaris**

	Frecuència
No contesta	0,62
ocupat	49,30
aturat	10,30
estudiant	16,10
mestressa de casa	3,20
jubilat	19,40
altres inactius	1,00
<b>Total</b>	<b>100,00</b>



A la Taula 1.9 es pot veure la distribució de la situació laboral dels usuaris a cada línia. Es pot observar que a la línia 5 hi ha major proporció d'ocupats, a la línia 4 d'aturats i estudiants i a les línies 3, 7 i 8 de jubilats.

**Taula 1.9. Distribució de l'ocupació dels usuaris segons línia de bus utilitzada**

% de línia	situació laboral							Total
	No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat	altres inactius	
línia 1	1,9%	45,6%	9,4%	17,5%	5,0%	19,4%	1,3%	100,0%
2	,6%	51,0%	12,9%	16,8%	1,9%	16,8%		100,0%
3		48,6%	6,7%	15,2%	3,8%	23,8%	1,9%	100,0%
4		32,3%	19,4%	25,8%	3,2%	19,4%		100,0%
5		59,2%	7,0%	16,9%	1,4%	14,8%	,7%	100,0%
6	1,2%	51,8%	12,9%	10,6%	5,9%	16,5%	1,2%	100,0%
7		43,6%	15,4%	10,3%	2,6%	28,2%		100,0%
8		44,3%	9,1%	17,0%	2,3%	25,0%	2,3%	100,0%
Total	,6%	49,3%	10,3%	16,1%	3,2%	19,4%	1,0%	100,0%

Per veure millor la conclusió anterior, es presenta la taula contrària, on es pot veure per cada grup de situació laboral, la línia que s'agafa.

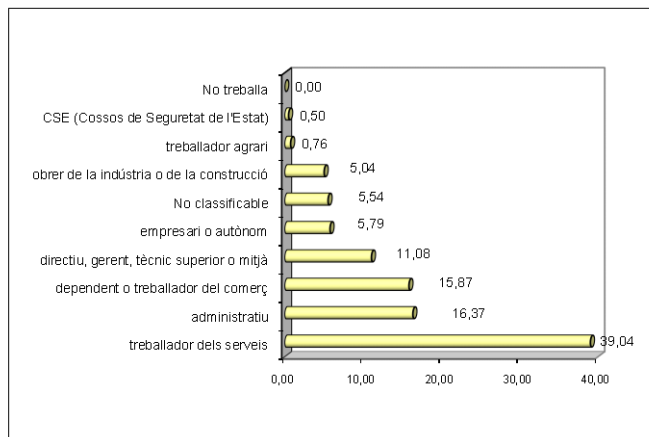
Taula 1.10. Distribució de l'ocupació dels usuaris segons línia de bus utilitzada

% de situació laboral		situació laboral							Total
		No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat	altres inactius	
línia	1	60,0%	18,4%	18,1%	21,5%	30,8%	19,9%	25,0%	19,9%
	2	20,0%	19,9%	24,1%	20,0%	11,5%	16,7%		19,3%
	3		12,8%	8,4%	12,3%	15,4%	16,0%	25,0%	13,0%
	4		2,5%	7,2%	6,2%	3,8%	3,8%		3,9%
	5		21,2%	12,0%	18,5%	7,7%	13,5%	12,5%	17,6%
	6	20,0%	11,1%	13,3%	6,9%	19,2%	9,0%	12,5%	10,6%
	7		4,3%	7,2%	3,1%	3,8%	7,1%		4,8%
	8		9,8%	9,6%	11,5%	7,7%	14,1%	25,0%	10,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Com es pot veure a la taula 1.11, la major part dels treballadors en actiu correspon a treballadors de serveis (39,04%), seguits pels administratius (el 16,37%).

**Taula 1.11 Categoria professional dels usuaris de l'autobús urbà de Mataró**

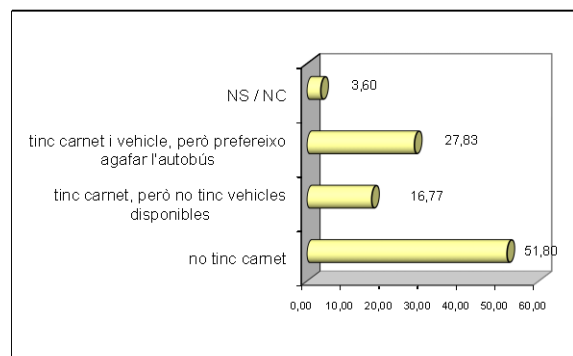
	% d'usuaris
treballador dels serveis	39,04
administratiu	16,37
dependent o treballador del comerç	15,87
directiu, gerent, tècnic superior o mitjà	11,08
empresari o autònom	5,79
No classificable	5,54
obrer de la indústria o de la construcció	5,04
treballador agrari	0,76
CSE (Cossos de Seguretat de l'Estat)	0,50
No treballa	0,00
Total	100,00



Cal destacar que un 51,80% dels usuaris no té carnet de conduir; el 27,83% podria utilitzar el vehicle privat per a realitzar el seu desplaçament, però prefereix l'autobús urbà i el 16,77% té carnet però no té vehicle disponible. Respecte l'any anterior disminueix el nombre d'usuaris que no tenen carnet.

**Taula 1.12 Disponibilitat de vehicle dels autobusos de Mataró**

	% d'usuaris
no tinc carnet	51,80
tinc carnet, però no tinc vehicles disponibles	16,77
tinc carnet i vehicle, però prefereixo agafar l'autobús	27,83
NS / NC	3,60
Total	100,00



Tot i que no hi ha diferències estadísticament significatives entre la línia utilitzada i la disponibilitat de vehicle alternatiu per fer el desplaçament, observem que a la línia 4 i a la línia 7 és on hi ha més usuaris que no tenen carnet de conduir; i a la línia 3 i 8 tot i tenir mitjans alternatius, opten per utilitzar l'autobús.

**Taula 1.13. Hagués pogut fer aquest desplaçament amb un altre mitjà de transport segons línia de bus utilitzada**

% de línia

	¿hagués pogut fer aquest itinerari en vehicle particular?				Total
	no tinc carnet	tinc carnet, però no tinc vehicles disponibles	tinc carnet i vehicle, però prefereixo agafar l'autobús	NS / NC	
línia 1	53,1%	13,8%	26,9%	6,3%	100,0%
2	51,0%	20,6%	26,5%	1,9%	100,0%
3	53,3%	15,2%	30,5%	1,0%	100,0%
4	67,7%	3,2%	25,8%	3,2%	100,0%
5	45,1%	20,4%	29,6%	4,9%	100,0%
6	58,8%	14,1%	23,5%	3,5%	100,0%
7	61,5%	7,7%	28,2%	2,6%	100,0%
8	43,2%	22,7%	30,7%	3,4%	100,0%
Total	51,8%	16,8%	27,8%	3,6%	100,0%

## 2. Característiques dels usos de l'autobús

---



## 2.1. Freqüència de l'ús de l'autobús

La distribució de respostes facilitades pels usuaris en dies feiners, dissabtes i diumenges, és la que es pot veure a la Taula 2.1. Segons els resultats, del total de persones entrevistades en dies feiners, la gran majoria (60,2%) pren l'autobús tots els dies, és a dir, inclosos els dissabtes i els diumenges, el 26,1%, el pren al menys un dia a la setmana i així successivament. En canvi, entre els entrevistats en dissabte, i la resposta majoritària és no agafar-lo mai (59,1%). Aquesta tendència és encara més forta el diumenge, on només un 9,7% pren l'autobús diàriament, i un 71,2% no l'agafa mai.

**Taula 2.1 Freqüència d'us de l'autobús segons el tipus de dia en que es fa l'enquesta**

	Tots els dies	Almenys un dia a la setmana	Almenys un dia al mes	Menys d'un dia al mes	Mai
Feiner	60,2	26,1	8,2	4,3	1,1
dissabte	15,3	11,3	8,3	6,0	59,1
diumenge	9,7	6,3	7,1	5,7	71,2

Creuant respostes, es pot dir que l'autobús urbà de Mataró és utilitzat tots els dies feiners per un 33,0% dels usuaris, als qual cal afegir un 8,0% que l'utilitza tots els dies, i un 4,6% que l'utilitza els feiners i els dissabtes. Els resultats són similars als de l'any passat.

**Taula 2.2. Utilització global dels autobusos segons combinacions de resposta**

	% usuaris
Tots els dies	8,0
Tots els dies feiners i dissabtes	4,6
Tots els dies feiners	33,0
Caps de setmana	,6
Dissabtes	,5
Altres combinacions	53,3
Total	100,0

Els més joves utilitzen l'autobús en dies feiners; mentre que la gent gran l'utilitza de forma més esporàdica durant tots els dies de la setmana.

**Taula 2.3. Freqüència Global d'Ús dels autobusos segons l'edat dels entrevistats**

		% de edat_rec						Total
		edat_rec						
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
frec_rec	Tots els dies	9,8%	9,7%	5,0%	6,9%	7,5%	10,1%	8,0%
	Tots els dies feiners i dissabtes	8,5%	2,8%	11,7%	4,6%	3,3%	2,3%	4,6%
	Tots els dies feiners	40,2%	36,1%	36,7%	36,1%	32,0%	20,9%	32,9%
	Caps de setmana	1,2%			,5%	1,2%		,6%
	Dissabtes				,9%	,8%		,5%
	Altres combinacions	40,2%	51,4%	46,7%	50,9%	55,2%	66,7%	53,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

No hi ha diferència entre la freqüència d'ús en dies feiners i el gènere de l'entrevistat.

**Taula 2.4. Freqüència d'ús dels autobusos segons dia d'utilització i gènere**

			% de sexe		Total
			sexe		
dia	frec_rec		home	dona	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	6,3%	5,7%	5,9%
		Tots els dies feiners i dissabtes	2,4%	4,1%	3,6%
		Tots els dies feiners	35,6%	39,1%	38,1%
		Altres combinacions	55,6%	51,1%	52,4%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies	12,5%	12,8%	12,7%
		Tots els dies feiners i dissabtes	12,5%	19,1%	16,9%
		Caps de setmana		8,5%	5,6%
		Dissabtes	8,3%	4,3%	5,6%
		Altres combinacions	66,7%	55,3%	59,2%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	
diumenge	frec_rec	Tots els dies	40,0%	38,5%	38,9%
		Caps de setmana		3,8%	2,8%
		Altres combinacions	60,0%	57,7%	58,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	

Com hem observat anteriorment els menors de 44 anys són els que l'utilitzen més els dies feiners.

**Taula 2.5. Freqüència d'ús dels autobusos urbans segons dia d'utilització i edat dels entrevistats**

% de edat_rec			edat_rec						Total
dia			Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	9,2%	6,7%	3,9%	4,4%	6,2%	6,2%	5,9%
		Tots els dies feiners i dissabtes	9,2%	1,7%	7,8%	2,2%	2,8%	2,7%	3,6%
		Tots els dies feiners	43,4%	43,3%	43,1%	42,9%	36,5%	23,9%	38,0%
		Altres combinacions	38,2%	48,3%	45,1%	50,5%	54,5%	67,3%	52,5%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies	50,0%	22,2%		8,3%	9,1%	33,3%	12,7%
		Tots els dies feiners i dissabtes		11,1%	37,5%	25,0%	9,1%		16,9%
		Caps de setmana				4,2%	13,6%		5,6%
		Dissabtes				8,3%	9,1%		5,6%
		Altres combinacions	50,0%	66,7%	62,5%	54,2%	59,1%	66,7%	59,2%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
diumenge	frec_rec	Tots els dies		33,3%	100,0%	50,0%	37,5%	40,0%	38,9%
		Caps de setmana	25,0%						2,8%
		Altres combinacions	75,0%	66,7%		50,0%	62,5%	60,0%	58,3%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La freqüència d'ús és similar entre els usuaris de totes les línies..

**Taula 2.6. Freqüència d'ús dels autobusos urbans segons dia d'utilització i línia utilitzada**

% de línia			línia								Total
dia			1	2	3	4	5	6	7	8	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	9,0%	5,5%	3,3%	3,2%	3,3%	9,1%		8,4%	5,9%
		Tots els dies feiners i dissabtes	2,3%	2,3%	3,3%	3,2%	5,0%	2,6%	5,6%	6,0%	3,6%
		Tots els dies feiners	45,1%	34,4%	33,3%	45,2%	30,8%	50,6%	30,6%	37,3%	38,1%
		Altres combinacions	43,6%	57,8%	60,0%	48,4%	60,8%	37,7%	63,9%	48,2%	52,4%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies	11,8%	26,7%	8,3%		6,7%	16,7%			12,7%
		Tots els dies feiners i dissabtes	29,4%	20,0%	8,3%		20,0%				16,9%
		Caps de setmana	5,9%	6,7%			13,3%				5,6%
		Dissabtes			8,3%		20,0%				5,6%
		Altres combinacions	52,9%	46,7%	75,0%		40,0%	83,3%	100,0%	100,0%	59,2%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
diumenge	frec_rec	Tots els dies	30,0%	41,7%	33,3%		42,9%	100,0%			38,9%
		Caps de setmana	10,0%								2,8%
		Altres combinacions	60,0%	58,3%	66,7%		57,1%			100,0%	58,3%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%		100,0%	100,0%

Com és d'esperar la freqüència d'ús de l'autobús és més habitual entre els desplaçaments per motius feina o estudis.

Taula 2.7. Freqüència d'ús dels autobusos segons dia i motius d'ús

% de frec_rec			frec_rec					Total	
dia			Tots els dies	Tots els dies feiners i dissabtes	Tots els dies feiners	Caps de setmana	Dissabtes		Altres combinacions
Feiner	motiu del viatge	anar o tornar de la feina	43,9%	52,0%	47,4%			27,9%	37,1%
		anar o tornar del centre d'estudis	7,3%	16,0%	20,7%			6,6%	12,3%
		anar o tornar del nou Hospital de Mataró			6,4%			15,0%	10,3%
		anar o tornar de visitar un metge	7,3%		4,5%			11,5%	8,2%
		anar o tornar del centre comercial Mataró Park			,8%			3,6%	2,1%
		anar o tornar de fer compres	2,4%	4,0%	1,5%			6,8%	4,4%
		anar o tornar de visitar amics o familiars	14,6%	16,0%	6,8%			11,7%	10,2%
		anar o tornar de fer gestions	7,3%		1,9%			8,5%	5,6%
		anar o tornar de passejar	4,9%	4,0%	1,5%			3,3%	2,7%
		anar o tornar de fer esports	4,9%		2,3%			1,1%	1,7%
		anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	2,4%		1,1%			,5%	,9%
		anar o tornar d'una altra activitat de lleure	2,4%		1,5%			1,1%	1,3%
		un altre motiu	2,4%	8,0%	3,8%			2,5%	3,2%
		Total		100,0%	100,0%	100,0%			100,0%
Dissabte	motiu del viatge	anar o tornar de la feina	22,2%	50,0%		25,0%		26,2%	28,2%
		anar o tornar del centre d'estudis		8,3%				2,4%	2,8%
		anar o tornar del nou Hospital de Mataró				25,0%	50,0%	9,5%	9,9%
		anar o tornar del centre comercial Mataró Park	11,1%	8,3%				14,3%	11,3%
		anar o tornar de fer compres	11,1%	16,7%		25,0%		19,0%	16,9%
		anar o tornar de visitar amics o familiars	11,1%			25,0%	25,0%	19,0%	15,5%
		anar o tornar de fer gestions		16,7%			25,0%	9,5%	9,9%
		anar o tornar de passejar	11,1%						1,4%
		anar o tornar de fer esports	11,1%						1,4%
		anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	22,2%						2,8%
		Total		100,0%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%
diumenge	motiu del viatge	anar o tornar de la feina	7,1%						2,8%
		anar o tornar del nou Hospital de Mataró						14,3%	8,3%
		anar o tornar de visitar un metge						4,8%	2,8%
		anar o tornar de fer compres						4,8%	2,8%
		anar o tornar de visitar amics o familiars	50,0%			100,0%		42,9%	47,2%
		anar o tornar de fer gestions						19,0%	11,1%
		anar o tornar de passejar	35,7%					4,8%	16,7%
		anar o tornar de fer esports	7,1%						2,8%
		anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc						4,8%	2,8%
		anar o tornar d'una altra activitat de lleure						4,8%	2,8%
Total		100,0%			100,0%		100,0%	100,0%	

## 2.2. Títol de transport emprat

Un 56,6% dels usuaris de l'autobús urbà de Mataró utilitzen la targeta T10 com a títol de transport.. La Taula 2.8 mostra la distribució dels usuaris segons el tipus de títol que fan servir. En relació a altres anys i com ja hem observat a l'inici del document, les diferències entre els títols expedits i la distribució de títols que reflecteix l'enquesta fan que s'hagin d'aplicar factors d'ajust a les valoracions dels entrevistats.

**Taula 2.8. Títol que fan servir els usuaris en general**

	% usuaris
Targeta T10 (ATM)	56,6
Carnet Blau	15,5
ATM (resta de títols integrats)	10,8
Bitllet senzill	9,6
Targeta T50/30 (ATM)	7,0
Passi d'empresa de Mataró Bus	,2
Passi acompanyant	,1
Targeta T-2	,1
Total	100,0

La majoria d'usuaris del Carnet Blau fa servir l'autobús dos cops al dia (81,7%). La mitjana de viatges/dia amb Carnet Blau és de 2,57.

**Taula 2.8.1 Taula de viatges/dia amb Carnet Blau**

	n	% vàlid
2	103	81,7
4	13	10,3
6	7	5,6
8	3	2,4
Total	126	100,0
Total	805	

No hi ha diferències entre el gènere i l'utilització dels títols de transport públic.

**Taula 2.9. Títol utilitzat segons sexe de l'entrevistat**

		% de sexe		Total
		home	dona	
titol	Carnet Blau	15,5%	15,5%	15,5%
	Targeta T50/30 (ATM)	6,7%	7,1%	7,0%
	Targeta T10 (ATM)	56,5%	56,7%	56,6%
	Bitllet senzill	11,7%	8,7%	9,6%
	Passi d'empresa de Mataró Bus		,4%	,2%
	ATM (resta de títols integrats)	9,6%	11,3%	10,8%
	Passi acompanyant		,2%	,1%
	Targeta T-2		,2%	,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Per edats, en tots els grups d'edat predomina clarament l'ús de la T10; excepte entre la gent gran que predomina l'ús del Carnet Blau. Entre els més joves hi ha més usuaris que utilitzen altres títols integrats (T-Jove, ...)

**Taula 2.10. Títol de transport utilitzat segons edat de l'entrevistat**

		% de edat_rec						Total
		edat_rec						
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
titol	Carnet Blau	1,2%		1,7%	5,6%	14,1%	58,9%	15,5%
	Targeta T50/30 (ATM)	3,7%	5,6%	18,3%	13,0%	3,3%	1,6%	7,0%
	Targeta T10 (ATM)	47,6%	48,6%	50,0%	64,8%	70,5%	31,0%	56,8%
	Bitllet senzill	4,9%	11,1%	18,3%	11,1%	7,9%	7,0%	9,4%
	Passi d'empresa de Mataró Bus				,5%	,4%		,3%
	ATM (resta de títols integrats)	42,7%	34,7%	11,7%	5,1%	3,3%	,8%	10,9%
	Passi acompanyant					,4%		,1%
	Targeta T-2						,8%	,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En tots els casos la T-10 és el bitllet més utilitzat; el bitllet senzill és més utilitzat per viatgers que utilitzen el servei de forma més esporàdica.

**Taula 2.11. Títol de transport utilitzat segons freqüència d'ús del servei**

		frec_rec						Total
		Tots els dies	Tots els dies feiners i dissabtes	Tots els dies feiners	Caps de setmana	Dissabtes	Altres combinacions	
titol	Carnet Blau	26,6%	5,4%	10,9%		25,0%	17,7%	15,5%
	Targeta T50/30 (ATM)	3,1%	16,2%	10,9%			4,4%	7,0%
	Targeta T10 (ATM)	48,4%	54,1%	59,4%	80,0%		56,6%	56,6%
	Bitllet senzill	1,6%	8,1%	4,1%		75,0%	13,8%	9,6%
	Passi d'empresa de Mataró Bus			,4%			,2%	,2%
	ATM (resta de títols integrats)	20,3%	16,2%	14,3%	20,0%		6,8%	10,8%
	Passi acompanyant						,2%	,1%
	Targeta T-2						,2%	,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

El carnet blau és més utilitzat per els jubilats; en canvi els ocupats i els estudiants utilitzen més els títols integrats. Els aturats, les mestresses de casa i altres inactius utilitzen més el bitllet senzill.

**Taula 2.12. Títol de transport utilitzat segons situació laboral**

		situació laboral						Total	
		No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat		altres inactius
titol	Carnet Blau	20,0%	4,3%	9,6%	1,5%	19,2%	57,7%	25,0%	15,5%
	Targeta T50/30 (ATM)		9,6%	3,6%	6,9%	11,5%	1,9%		7,0%
	Targeta T10 (ATM)	40,0%	69,0%	62,7%	46,9%	42,3%	34,0%	37,5%	56,6%
	Bitllet senzill	40,0%	7,8%	21,7%	6,9%	23,1%	5,8%	25,0%	9,6%
	Passi d'empresa de Mataró Bus		,5%						,2%
	ATM (resta de títols integrats)		8,8%	1,2%	37,7%	3,8%		12,5%	10,8%
	Passi acompanyant			1,2%					,1%
	Targeta T-2						,6%		,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Per línies (vegeu taula 2.13), es poden observar algunes diferències a les distribucions de títols,. Així, el carnet blau és més utilitzat a la línia 6 i 7 i la resta de títols integrats a la línia 4 i a la línia 8. .

**Taula 2.13. Títol de transport utilitzat segons línia de bus utilitzada**

% de línia		línia								Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	
titol	Carnet Blau	14,4%	14,2%	19,0%	16,1%	9,9%	22,4%	23,1%	14,8%	15,5%
	Targeta T50/30 (ATM)	8,1%	5,8%	5,7%	6,5%	8,5%	7,1%	5,1%	6,8%	7,0%
	Targeta T10 (ATM)	58,1%	60,6%	59,0%	41,9%	59,2%	52,9%	61,5%	46,6%	56,6%
	Bitllet senzill	7,5%	7,1%	11,4%	19,4%	10,6%	10,6%	5,1%	11,4%	9,6%
	Passi d'empresa de Mataró Bus						1,2%		1,1%	,2%
	ATM (resta de títols integrats)	11,3%	11,6%	4,8%	16,1%	12,0%	5,9%	5,1%	19,3%	10,8%
	Passi acompanyant	,6%								,1%
	Targeta T-2		,6%							,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 2.3. Motiu del viatge

La majoria d'usuaris que agafen l'autobús urbà de Mataró ho fan per anar a la feina, motiu pel qual el fa servir (el 34,8%) del total. Un volum d'usuaris força menor al voltant del 12,3% l'agafen per visitar amics o familiars, el 10,9% per estudis i el 10,2% per anar a l'Hospital de Mataró.

**Taula 2.14. Motiu del viatge**

	%
anar o tornar de la feina	34,8
anar o tornar de visitar amics o familiars	12,3
anar o tornar del centre d'estudis	10,9
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	10,2
anar o tornar de visitar un metge	7,2
anar o tornar de fer gestions	6,2
anar o tornar de fer compres	5,5
anar o tornar de passejar	3,2
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	2,9
un altre motiu	2,7
anar o tornar de fer esports	1,7
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	1,2
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,1
Total	100,0



Com es pot comprovar a la taula 2.15, **no s'observen diferències significatives per sexes**. En tot cas entre les dones el motiu d'anar o tornar de la feina és proporcionalment més elevat.

**Taula 2.15. Motiu del viatge segons edat de l'entrevistat**

% de sexe		sexe		Total
		home	dona	
motiu del viatge	anar o tornar de la feina	31,0%	36,4%	34,8%
	anar o tornar del centre d'estudis	13,8%	9,7%	10,9%
	anar o tornar del nou Hospital de Mataró	10,0%	10,2%	10,2%
	anar o tornar de visitar un metge	8,4%	6,7%	7,2%
	anar o tornar del centre comercial Mataró Park	2,5%	3,0%	2,9%
	anar o tornar de fer compres	4,2%	6,0%	5,5%
	anar o tornar de visitar amics o familiars	10,0%	13,3%	12,3%
	anar o tornar de fer gestions	5,9%	6,4%	6,2%
	anar o tornar de passejar	6,7%	1,8%	3,2%
	anar o tornar de fer esports	1,7%	1,8%	1,7%
	anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,7%	,9%	1,1%
	anar o tornar d'una altra activitat de lleure	,8%	1,4%	1,2%
un altre motiu	3,3%	2,5%	2,7%	
Total		100,0%	100,0%	100,0%

L'anàlisi per edats, que es presenta a la taula 2.16, mostra, per la seva banda, un descriptiu que no es pot analitzar estadísticament de manera fiable degut al gran repartiment de la mostra en un gran nombre de caselles. Els creuaments tant grans tenen aquest inconvenient. Amb caire simplement descriptiu, sembla que anar i tornar de la feina és el motiu més freqüent de viatge entre els entrevistats de 25 a 64 anys. Els estudis entre els menors de 24 anys. Els viatges a l'Hospital de Mataró es concentren en les edats més grans com era d'esperar.

**Taula 2.16. Motiu del viatge segons edat de l'entrevistat**

% de edat_rec		edat_rec						Total
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
motiu del viatge	anar o tornar de la feina	13,4%	30,6%	50,0%	49,1%	44,8%	,8%	34,8%
	anar o tornar del centre d'estudis	47,6%	37,5%	6,7%	4,2%	2,9%	1,6%	11,0%
	anar o tornar del nou Hospital de Mataró	1,2%	1,4%	6,7%	8,3%	13,7%	18,6%	10,1%
	anar o tornar de visitar un metge	2,4%	1,4%	5,0%	3,7%	9,5%	16,3%	7,3%
	anar o tornar del centre comercial Mataró Park	6,1%	6,9%	5,0%	2,8%	1,2%	,8%	2,9%
	anar o tornar de fer compres	1,2%	8,3%	3,3%	6,0%	5,4%	7,0%	5,5%
	anar o tornar de visitar amics o familiars	13,4%	5,6%	10,0%	9,7%	11,6%	22,5%	12,4%
	anar o tornar de fer gestions	1,2%	2,8%	5,0%	8,8%	6,6%	7,0%	6,3%
	anar o tornar de passejar	2,4%	1,4%		,9%	1,7%	13,2%	3,3%
	anar o tornar de fer esports	4,9%		1,7%	2,3%	,8%	1,6%	1,8%
	anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	2,4%	1,4%		,9%	,4%	2,3%	1,1%
	anar o tornar d'una altra activitat de lleure		1,4%	1,7%	1,9%	,4%	1,6%	1,1%
un altre motiu	3,7%	1,4%	5,0%	1,4%	,8%	7,0%	2,6%	
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Aquestes motivacions queden lògicament alterades en funció del dia de la setmana en què s'ha realitzat l'entrevista. Així, **es pot observar** (taula 2.17) **un increment dels viatges que tenen com a motivació la feina o els estudis durant els dies feiners, mentre que el cap de setmana guanyen protagonisme els viatges per fer visites o compres els dissabtes i els diumenges especialment per fer visites a amics o familiars.**

**Taula 2.17. Motiu del viatge segons dia de realització de l'enquesta**

% de dia		dia			Total
		Feiner	Dissabte	diumenge	
motiu del viatge	anar o tornar de la feina	37,1%	28,2%	2,8%	34,8%
	anar o tornar del centre d'estudis	12,3%	2,8%		10,9%
	anar o tornar del nou Hospital de Mataró	10,3%	9,9%	8,3%	10,2%
	anar o tornar de visitar un metge	8,2%		2,8%	7,2%
	anar o tornar del centre comercial Mataró Park	2,1%	11,3%		2,9%
	anar o tornar de fer compres	4,4%	16,9%	2,8%	5,5%
	anar o tornar de visitar amics o familiars	10,2%	15,5%	47,2%	12,3%
	anar o tornar de fer gestions	5,6%	9,9%	11,1%	6,2%
	anar o tornar de passejar	2,7%	1,4%	16,7%	3,2%
	anar o tornar de fer esports	1,7%	1,4%	2,8%	1,7%
	anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	,9%	2,8%	2,8%	1,1%
	anar o tornar d'una altra activitat de lleure	1,3%		2,8%	1,2%
	un altre motiu	3,2%			2,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

La Taula 2.18 mostra un resum del volum de desplaçaments a cada franja, considerant el matí de 6,30 a 10, el migdia de 10 a 15 i la tarda de 15 a 22,00 hores. **La feina predomina a tot a totes les franges, com era d'esperar; sobretot al matí.**

**Taula 2.18. Motiu del viatge segons franja horària del desplaçament**

% de franja_h		franja_h			Total
		Matí	Migdia	Tarda	
motiu del viatge	anar o tornar de la feina	45,5%	29,1%	30,8%	34,8%
	anar o tornar del centre d'estudis	13,0%	8,4%	11,4%	10,9%
	anar o tornar del nou Hospital de Mataró	11,0%	11,6%	8,4%	10,2%
	anar o tornar de visitar un metge	5,7%	10,4%	5,8%	7,2%
	anar o tornar del centre comercial Mataró Park	1,6%	2,0%	4,5%	2,9%
	anar o tornar de fer compres	3,7%	9,2%	3,9%	5,5%
	anar o tornar de visitar amics o familiars	8,5%	11,2%	16,2%	12,3%
	anar o tornar de fer gestions	2,8%	8,8%	6,8%	6,2%
	anar o tornar de passejar	2,8%	2,4%	4,2%	3,2%
	anar o tornar de fer esports	,4%	2,0%	2,6%	1,7%
	anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	,8%		2,3%	1,1%
	anar o tornar d'una altra activitat de lleure	,4%	3,2%	,3%	1,2%
	un altre motiu	3,7%	2,0%	2,6%	2,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

En totes les línies el motiu principal del desplaçament és per feina, excepte a la línia 4 que és per estudis. A la línia 1, línia 3 i la línia 5 és on hi ha major proporció de desplaçaments cap al nou Hospital de Mataró.

Taula 2.19. Motius del viatge segons línia d'ús

% de línia		línia								Total	
		1	2	3	4	5	6	7	8		
motiu del viatge	anar o tornar de la feina	36,9%	34,8%	30,5%	19,4%	38,7%	41,2%	28,2%	31,8%	34,8%	
	anar o tornar del centre d'estudis	10,0%	10,3%	11,4%	25,8%	9,9%	4,7%	15,4%	13,6%	10,9%	
	anar o tornar del nou Hospital de Mataró	14,4%	7,1%	17,1%	6,5%	16,9%	2,4%	5,1%		10,2%	
	anar o tornar de visitar un metge	7,5%	6,5%	3,8%		3,5%	12,9%	10,3%	13,6%	7,2%	
	anar o tornar del centre comercial Mataró Park	1,3%	2,6%	6,7%	6,5%	5,6%				2,9%	
	anar o tornar de fer compres	3,8%	7,1%	5,7%	9,7%	5,6%	5,9%	7,7%	2,3%	5,5%	
	anar o tornar de visitar amics o familiars	10,0%	16,1%	8,6%	12,9%	5,6%	16,5%	20,5%	17,0%	12,3%	
	anar o tornar de fer gestions	8,1%	5,2%	5,7%	6,5%	2,8%	4,7%	10,3%	10,2%	6,2%	
	anar o tornar de passejar	3,1%	2,6%	4,8%	3,2%	4,2%	2,4%	2,6%	2,3%	3,2%	
	anar o tornar de fer esports	1,9%	1,9%		3,2%	1,4%	1,2%			4,5%	
	anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,3%	,6%	1,0%		,7%	2,4%		2,3%	1,1%	
	anar o tornar d'una altra activitat de lleure		1,3%	1,0%	3,2%	1,4%	3,5%		1,1%	1,2%	
	un altre motiu	1,9%	3,9%	3,8%	3,2%	3,5%	2,4%		1,1%	2,7%	
	Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Finalment, si creuem la situació laboral amb el motiu del viatge obtenim els següents resultats:

Taula 2.20. Motiu del viatge segons situació laboral

% de situació laboral		situació laboral							Total	
		No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat	altres inactius		
motiu del viatge	anar o tornar de la feina	40,0%	66,5%		10,0%			12,5%	34,8%	
	anar o tornar del centre d'estudis		2,3%	13,3%	50,0%	3,8%	1,3%		10,9%	
	anar o tornar del nou Hospital de Mataró	20,0%	5,3%	19,3%	3,1%	15,4%	21,8%	25,0%	10,2%	
	anar o tornar de visitar un metge		3,8%	10,8%	2,3%	15,4%	17,3%		7,2%	
	anar o tornar del centre comercial Mataró Park		2,3%	3,6%	6,9%		1,3%		2,9%	
	anar o tornar de fer compres		4,5%	8,4%	5,4%	7,7%	5,8%	12,5%	5,5%	
	anar o tornar de visitar amics o familiars		7,6%	19,3%	10,8%	23,1%	19,9%	25,0%	12,3%	
	anar o tornar de fer gestions		3,5%	14,5%	3,8%	19,2%	8,3%	12,5%	6,2%	
	anar o tornar de passejar		,5%	2,4%	1,5%		12,8%		3,2%	
	anar o tornar de fer esports		1,0%	2,4%	2,3%	3,8%	1,9%	12,5%	1,7%	
	anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc		,5%	1,2%	1,5%		2,6%		1,1%	
	anar o tornar d'una altra activitat de lleure	20,0%	,8%	2,4%	,8%	3,8%	1,3%		1,2%	
	un altre motiu	20,0%	1,5%	2,4%	1,5%	7,7%	5,8%		2,7%	
	Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%

## 2.4. Origen i destinació dels viatges

**L'Estació és el principal origen dels viatges realitzats pels usuaris de l'autobús urbà de Mataró (21,2%), seguit de Centre (14,2%) i Cerdanyola (12,8%).**

En el cas de les destinacions, s'observa un major repartiment, sent Cerdanyola el principal destí (17,8%) seguit de Rocafonda (12,5%), Est. Renfe (11,1%) i Centre (10,1%).

Taula 2.2.1. Origen - Destinacions dels desplaçaments dels usuaris de Mataró Bus

% de d'on prové		on s'adreça																					Total	
		Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Eixample	Palau Escorxador	Liàntia	Molins	Peramàs	Pla d'en Boet	Rocafonda	Vista Alegre	Est. Renfe	Parc Central	Via Europa	Hospital Nou	Mataró Parc	Tecnocampus	Cementiri - Can Vilardell	Plaça Granollers	Cami de la Serra		NS/NC
d'on prové	Centre	5,3%	1,8%	24,6%	6,1%	,9%	,9%	5,3%	3,5%	7,0%	11,4%	7,0%	3,5%	1,8%	4,4%	7,9%	5,3%		2,6%					100,0%
	Habana	4,0%		32,0%	4,0%			4,0%	4,0%	8,0%	16,0%	4,0%	4,0%			16,0%	4,0%							100,0%
	Cerdanyola	18,4%	1,9%	8,7%	1,9%	1,0%	1,9%	4,9%	2,9%	1,0%	13,6%	1,0%	20,4%	3,9%	1,9%	8,7%	3,9%		1,0%				1,0%	100,0%
	Cirera	15,8%		15,8%	5,3%	15,8%		5,3%			5,3%		10,5%			15,8%	5,3%							100,0%
	Eixample	9,1%	4,5%	9,1%	9,1%				4,5%		18,2%	13,6%			4,5%	13,6%	4,5%			4,5%			4,5%	100,0%
	Palau Escorxador	18,2%		9,1%				9,1%			9,1%		27,3%			27,3%								100,0%
	Liàntia	30,8%		15,4%						7,7%	7,7%	7,7%						15,4%					7,7%	100,0%
	Molins	18,2%		36,4%				9,1%	9,1%							9,1%	9,1%						9,1%	100,0%
	Peramàs	6,1%	2,0%	12,2%	2,0%	6,1%	6,1%	2,0%	2,0%		12,2%	2,0%	16,3%	6,1%	6,1%	6,1%	10,2%						2,0%	100,0%
	Pla d'en Boet	8,3%	8,3%		8,3%	16,7%														8,3%				100,0%
	Rocafonda	9,4%	3,1%	21,9%				7,8%	3,1%	4,7%			20,3%	1,6%	1,6%	20,3%	4,7%			1,6%				100,0%
	Vista Alegre	12,5%					12,5%			12,5%			37,5%			12,5%								100,0%
	Est. Renfe	5,8%	1,2%	16,4%	4,1%		6,4%	4,7%	4,1%	1,2%	17,5%	1,8%	,6%	5,8%	5,3%	11,1%	5,3%	,6%			3,5%		,6%	100,0%
	Parc Central		4,2%	37,5%		4,2%		4,2%	4,2%	8,3%	8,3%		20,8%			4,2%		4,2%						100,0%
	Via Europa	26,7%		20,0%		13,3%							33,3%										6,7%	100,0%
	Hospital Nou	15,7%	7,1%	14,3%	4,3%	4,3%	1,4%	1,4%	4,3%	5,7%	1,4%	14,3%	1,4%	15,7%	2,9%	2,9%					2,9%			100,0%
	Mataró Parc	4,2%		33,3%	4,2%				4,2%	4,2%	20,8%	4,2%	25,0%											100,0%
	Tecnocampus	25,0%		12,5%			25,0%	12,5%			12,5%			12,5%										100,0%
	Cementiri - Can Vilardell	20,0%		20,0%									20,0%		20,0%					20,0%				100,0%
	Plaça Granollers	11,1%		11,1%							33,3%		22,2%			11,1%	11,1%							100,0%
	Cami de la Serra		25,0%	25,0%												25,0%	25,0%							100,0%
	NS/NC	4,2%		16,7%	4,2%		4,2%	4,2%	4,2%		16,7%	4,2%	8,3%			4,2%	8,3%				8,3%		12,5%	100,0%
	Total	10,1%	2,2%	17,9%	3,4%	2,0%	1,9%	4,5%	3,0%	3,9%	1,6%	12,5%	2,6%	11,1%	3,1%	3,1%	8,9%	4,3%	,5%	1,0%	1,2%	,2%	1,1%	100,0%

Taula 2.2.2. Taula Origen - Destinacions dels desplaçaments dels usuaris de Mataró Bus

% de on s'adreça		on s'adreça																						Total	
		Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Eixample	Palau Escorxador	Llàntia	Molíns	Peramàs	Pla d'en Boet	Rocafonda	Vista Alegre	Est. Renfe	Parc Central	Via Europa	Hospital Nou	Mataró Parc	Tecnocampus	Cementiri - Can Vilardell	Plaça Granollers	Cami de la Serra	NS/NC		
d'on prové	Centre	7,4%																							
	Habana	1,2%	11,1%																						
	Cerdanyola	23,5%	11,1%	19,6%	25,9%	6,3%	6,7%	16,7%	16,7%	25,8%															
	Cirera	3,7%			3,7%																				
	Eixample	2,5%	5,6%	1,4%	7,4%																				
	Palau Escorxador	2,5%						2,8%																	
	Llàntia	4,9%		1,4%																					
	Molíns	2,5%																							
	Peramàs	3,7%	5,6%	4,2%	3,7%	18,8%																			
	Pla d'en Boet	1,2%	5,6%		3,7%	12,5%																			
	Rocafonda	7,4%	11,1%	9,8%																					
	Vista Alegre	1,2%																							
	Est. Renfe	12,3%	11,1%	19,6%	25,9%		73,3%	22,2%	29,2%	22,6%	15,4%	29,7%	14,3%												
	Parc Central		5,6%	6,3%		6,3%																			
	Via Europa	4,9%		2,1%		12,5%																			
	Hospital Nou	13,6%	27,8%	7,0%	11,1%	18,8%	6,7%	2,8%	12,5%	12,9%	7,7%	9,9%	4,8%	12,4%	8,0%	8,0%									
	Mataró Parc	1,2%		5,6%	3,7%																				
	Tecnocampus	2,5%																							
	Cementiri - Can Vilardell	1,2%																							
	Plaça Granollers	1,2%																							
Cami de la Serra		5,6%																							
NS/NC	1,2%																								
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

## Origen i destinacions dels viatges a altres municipis

El 3,5% dels entrevistats té destinacions fora de Mataró i el 11,8% prové de fora de Mataró. El principal municipi d'origen i destinació és Barcelona.

Taula 2.2.3. Principals orígens (Municipis)

	n	%	% vàlid	% acumulat
Barcelona	24	3,0	25,3	25,3
Premià de Mar	14	1,7	14,7	40,0
Vilassar de Mar	13	1,6	13,7	53,7
Canet de Mar	6	,7	6,3	60,0
Arenys de Mar	5	,6	5,3	65,3
Masnou (El)	5	,6	5,3	70,5
Montgat	5	,6	5,3	75,8
Badalona	3	,4	3,2	78,9
Cabrera de Mar	3	,4	3,2	82,1
Calella	3	,4	3,2	85,3
Caldes d'Estrac	2	,2	2,1	87,4
Granollers	2	,2	2,1	89,5
Sant Andreu de Llavaneres	2	,2	2,1	91,6
Argentona	1	,1	1,1	92,6
Malgrat de Mar	1	,1	1,1	93,7
Molins de Rei	1	,1	1,1	94,7
Rubí	1	,1	1,1	95,8
Sant Pol de Mar	1	,1	1,1	96,8
Santa Susanna	1	,1	1,1	97,9
Sant Vicenç de Montalt	1	,1	1,1	98,9
Girona	1	,1	1,1	100,0
Total	95	11,8	100,0	
Sistema	710	88,2		
Total	805	100,0		

**Taula 2.2.4. Principals destinacions (Municipis)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Barcelona	11	1,4	39,3	39,3
Badalona	4	,5	14,3	53,6
Premià de Mar	3	,4	10,7	64,3
Vilassar de Mar	3	,4	10,7	75,0
Canet de Mar	2	,2	7,1	82,1
Cabrera de Mar	1	,1	3,6	85,7
Calella	1	,1	3,6	89,3
Hospitalet de Llobregat (L')	1	,1	3,6	92,9
Pineda de Mar	1	,1	3,6	96,4
Tordera	1	,1	3,6	100,0
Total	28	3,5	100,0	
Sistema	777	96,5		
Total	805	100,0		



### 3. Opinió dels usuaris entrevistats

---

### 3.1. Opinió dels usuaris entrevistats sobre la importància de diversos aspectes relacionats amb la qualitat del servei

Dels 10 elements seleccionats per valorar la qualitat del servei d'autobús, tots són considerats de força importància per part dels usuaris, de manera que el considerat menys important, la Qualitat de les parades, té una valoració mitjana de 8,68 sobre 10.

	Mínim	Màxim	Mitjana	Desv. típ.
importància de la puntualitat	1	10	9,47	1,06
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	1	10	9,41	1,14
importància dels horaris	2	10	9,27	1,17
importància de la freqüència de pas	1	10	9,19	1,27
importància dels recorreguts	1	10	9,14	1,34
importància de la informació	2	10	8,94	1,33
importància de la neteja	4	10	8,92	1,32
importància de la comoditat	1	10	8,80	1,41
importància del tracte amb el personal	1	10	8,80	1,50
importància de la qualitat de les parades	2	10	8,68	1,58

D'entre ells, però, la seguretat i la puntualitat segueixen sent els aspectes considerats més importants per part dels usuaris del servei d'autobús urbà de Mataró, amb una puntuació mitjana de 9,47 i 9,41 punts sobre 10 respectivament. La importància dels horaris, la freqüència de pas i els recorreguts són els aspectes valorats a continuació com a més importants, tots ells amb puntuacions per sobre de 9. És a dir, com ve succeint de manera reiterada en les diverses edicions de l'enquesta, el que els usuaris valoren fonamentalment és que el servei d'autobús els deixi el més a prop possible de les seves destinacions (recorreguts), sense incidents (seguretat) i en poc temps (freqüència de pas i puntualitat). La resta d'elements (comoditat, neteja, tracte amb el personal, etc.), sense perdre el seu protagonisme, es podrien considerar com a complementaris d'aquests.

En general les dones atorguen més importància que els homes a la majoria d'aspectes, especialment pel que fa a la Seguretat, sent l'aspecte més important entre els dones, mentre que pels homes és la Puntualitat. L'únic aspecte que els homes donen més importància que les dones és en la Qualitat de les parades.. La Taula 3.2 mostra els resultats en funció del sexe.

**Taula 3.2. Importància dels aspectes segons gènere**

Media	sexe		
	home	dona	Total
importància de la puntualitat	9,40	9,50	9,47
importància de la neteja	8,77	8,99	8,92
importància de la freqüència de pas	9,15	9,21	9,19
importància de la informació	8,85	8,98	8,94
importància del tracte amb el personal	8,61	8,87	8,80
importància de la qualitat de les parades	8,72	8,67	8,68
importància dels horaris	9,14	9,33	9,27
importància de la comoditat	8,67	8,86	8,80
importància dels recorreguts	9,00	9,20	9,14
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,17	9,52	9,41

Pel que fa a l'edat, es pot destacar que **en general pels menors de 44 anys l'aspecte més important és la Puntualitat, mentre que pels majors de 45 anys és la Seguretat.**

**Taula 3.3. Importància dels aspectes segons edat de l'entrevistat**

Media	edat_rec						Total
	Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
importància de la puntualitat	9,55	9,42	9,43	9,57	9,51	9,23	9,47
importància de la neteja	8,84	8,38	8,55	8,96	9,10	9,08	8,93
importància de la freqüència de pas	9,02	9,14	9,07	9,35	9,25	9,02	9,19
importància de la informació	8,78	8,71	8,90	9,06	9,01	8,89	8,94
importància del tracte amb el personal	8,44	8,25	8,47	8,78	8,96	9,22	8,80
importància de la qualitat de les parades	7,99	8,25	8,45	8,73	8,83	9,14	8,68
importància dels horaris	9,15	9,07	9,05	9,42	9,31	9,26	9,27
importància de la comoditat	8,41	8,25	8,60	8,88	8,88	9,19	8,80
importància dels recorreguts	8,89	8,71	8,98	9,17	9,23	9,40	9,14
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,29	9,03	9,15	9,45	9,57	9,47	9,41

No hi ha diferències estadísticament significatives entre la importància donada als diferents aspectes i la línia de bus utilitzada.

**Taula 3.4. Importància dels aspectes segons línia de bus utilitzada**

Media	línia								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
importància de la puntualitat	9,46	9,32	9,55	9,29	9,55	9,28	9,74	9,63	9,47
importància de la neteja	8,84	9,02	8,86	9,29	8,73	8,89	9,36	9,01	8,92
importància de la freqüència de pas	9,14	9,10	9,19	9,39	9,33	8,92	9,62	9,25	9,19
importància de la informació	8,86	9,08	8,70	9,13	8,92	8,79	9,23	9,11	8,94
importància del tracte amb el personal	8,71	8,99	8,79	9,06	8,71	8,65	9,41	8,53	8,80
importància de la qualitat de les parades	8,56	8,88	8,66	8,61	8,60	8,71	8,95	8,63	8,68
importància dels horaris	9,14	9,38	9,22	9,42	9,32	9,12	9,56	9,27	9,27
importància de la comoditat	8,79	8,86	8,97	9,13	8,73	8,75	9,18	8,41	8,80
importància dels recorreguts	9,09	9,09	9,13	9,48	9,15	9,21	9,46	9,01	9,14
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,36	9,29	9,55	9,77	9,32	9,36	9,77	9,47	9,41

En general els usuaris que utilitzen el bus en cap de setmana donen menys importància a tots els aspectes:

**Taula 3.5. Importància dels aspectes segons dia realització de l'enquesta**

Media	dia			
	Feiner	Dissabte	diumenge	Total
importància de la puntualitat	9,50	9,31	9,17	9,47
importància de la neteja	9,00	8,23	8,75	8,92
importància de la freqüència de pas	9,22	8,92	9,14	9,19
importància de la informació	8,98	8,63	8,81	8,94
importància del tracte amb el personal	8,87	8,20	8,56	8,80
importància de la qualitat de les parades	8,76	8,04	8,50	8,68
importància dels horaris	9,32	8,83	9,19	9,27
importància de la comoditat	8,83	8,46	8,94	8,80
importància dels recorreguts	9,19	8,85	8,86	9,14
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,49	8,85	9,14	9,41

### 3.2. Valoració de la qualitat del servei

La valoració mitjana global del servei d'autobús urbà de Mataró és notable, de 7,71 sobre 10, lleugerament inferior que l'any anterior. Tots els elements considerats han obtingut valoracions per sobre de 7, excepte la freqüència de pas amb un 6,88. El tracte personal (8,07) és l'aspecte millor valorat seguit de la Informació dels recorreguts (8,01) i Informació dels horaris (8,00). La resta de valoracions es poden veure a la Taula següent:

**Taula 3.6. Valoració mitjana del servei i dels seus aspectes**

	Mínim	Màxim	Mitjana	Desv. típ.
valoració del tracte dels personal	1	10	8,07	1,70
valoració de la informació dels recorreguts	1	10	8,01	1,82
valoració de la informació dels horaris	1	10	8,00	1,90
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	1	10	7,83	1,74
valoració de la puntualitat	1	10	7,81	1,76
valoració global del servei	1	10	7,71	1,49
valoració de la neteja dels vehicles	1	10	7,57	1,79
valoració de la comoditat dels vehicles	1	10	7,57	1,71
valoració dels recorreguts	1	10	7,39	1,94
valoració de la qualitat de les parades	1	10	7,33	1,81
valoració dels horaris	1	10	7,04	2,15
valoració de les freqüències	1	10	6,88	2,07

D'altra banda, com s'ha apuntat, enguany tots els aspectes tenen valoracions lleugerament inferiors a les de l'any passat, sent els aspectes que més han disminuït els seves valoracions la Freqüència de pas (6,88) respecte els 7,27 punts obtinguts l'any passat, i els Recorreguts (7,39) respecte els 7,76 punts de l'any passat. Els aspectes que menys disminueixen respecte l'any passat és la Informació dels recorreguts (8,01 punts enguany respecte els 8,04 punts de l'any passat), i la Informació dels Horaris (8,00 punts respecte els 8,02 punts de l'any passat)..

Per línies en un nivell de bastanta igualtat, els usuaris més satisfets són els de les línies 3, 5 i 6 i els més insatisfets els de les Línies 1 i 4.

**Els usuaris de la Línia 1** valoren millor la Informació dels recorreguts i valoren menys les Freqüències. **Els usuaris de la línia 2** valoren millor el Tracte del personal i menys les Freqüències. **Els usuaris de la línia 3** valoren millor la Seguretat percebuda i valoren pitjor la Freqüència de pas. **Els usuaris de la línia 4** valoren més la Neteja i menys la Freqüència. **Els usuaris de la línia 5** valoren més la Informació dels recorreguts i valoren menys la Freqüència. **Els usuaris de la línia 6** valoren millor la Puntualitat i menys els Horaris. **Els usuaris de la línia 7** valoren més el Tracte del personal i menys les Freqüències. **Els usuaris de la línia 8** valoren millor el Tracte del personal i valoren menys les Freqüències.

Taula 3.7. Valoració dels aspectes segons línia d'ús de l'entrevistat

Media	línia								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
valoració de la puntualitat	7,72	7,63	7,85	8,23	7,92	7,88	7,95	7,80	7,81
valoració de la informació dels horaris	8,01	8,06	8,04	7,84	8,13	7,86	8,03	7,80	8,00
valoració de la informació dels recorreguts	8,06	8,12	8,03	8,16	8,15	7,67	8,03	7,74	8,01
valoració de la comoditat dels vehicles	7,61	7,49	7,59	7,90	7,65	7,34	7,92	7,42	7,57
valoració de la neteja dels vehicles	7,56	7,47	7,55	8,23	7,65	7,33	7,79	7,58	7,57
valoració del tracte dels personal	8,02	8,19	8,01	8,13	8,06	7,84	8,51	8,02	8,07
valoració de la qualitat de les parades	7,39	7,34	7,32	7,35	7,33	7,35	7,82	6,99	7,33
valoració dels recorreguts	7,46	7,39	7,32	7,48	7,50	7,31	7,64	7,07	7,39
valoració de les freqüències	7,19	6,80	6,72	6,42	6,96	7,00	7,15	6,47	6,88
valoració dels horaris	7,43	7,18	6,90	6,90	7,16	6,71	7,31	6,31	7,04
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	7,76	7,80	8,07	7,71	8,02	7,69	8,05	7,47	7,83
valoració global del servei	7,78	7,83	7,63	7,68	7,78	7,58	8,08	7,36	7,71

Com passava amb la importància, el gènere no influeix en les valoracions del servei; tot i que en general les dones valoren una mica millor que els homes.

Taula 3.8. Valoració dels aspectes segons sexe dels entrevistats

Media	sexe		
	home	dona	Total
valoració de la puntualitat	7,72	7,85	7,81
valoració de la informació dels horaris	7,89	8,04	8,00
valoració de la informació dels recorreguts	7,85	8,08	8,01
valoració de la comoditat dels vehicles	7,55	7,58	7,57
valoració de la neteja dels vehicles	7,62	7,55	7,57
valoració del tracte dels personal	8,10	8,05	8,07
valoració de la qualitat de les parades	7,20	7,39	7,33
valoració dels recorreguts	7,23	7,45	7,39
valoració de les freqüències	6,89	6,88	6,88
valoració dels horaris	6,93	7,09	7,04
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	8,01	7,75	7,83
valoració global del servei	7,60	7,76	7,71

Els més crítics amb el servei són els entrevistats menors de 29 anys, especialment amb la Puntualitat, Freqüència de pas, Horaris i Seguretat. Els més satisfets en general són els entrevistats de 65 i més anys.

**Taula 3.9. Valoració dels aspectes segons edat dels entrevistats**

Media	edat rec						Total
	Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
valoració de la puntualitat	7,30	7,28	7,78	7,92	7,87	8,16	7,81
valoració de la informació dels horaris	8,33	8,10	7,95	8,04	7,84	7,96	8,00
valoració de la informació dels recorreguts	8,18	8,21	8,15	7,91	7,89	8,09	8,01
valoració de la comoditat dels vehicles	7,34	7,35	7,57	7,59	7,54	7,87	7,57
valoració de la neteja dels vehicles	7,59	7,49	7,55	7,68	7,50	7,57	7,57
valoració del tracte dels personal	8,06	7,65	7,88	8,03	8,10	8,37	8,06
valoració de la qualitat de les parades	7,00	7,01	7,32	7,34	7,38	7,61	7,33
valoració dels recorreguts	7,37	7,28	7,12	7,31	7,28	7,88	7,38
valoració de les freqüències	6,71	6,60	6,37	6,90	6,80	7,50	6,88
valoració dels horaris	7,21	6,71	6,38	7,06	6,83	7,81	7,04
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	7,20	7,86	7,92	7,72	7,95	8,13	7,83
valoració global del servei	7,49	7,47	7,38	7,76	7,67	8,16	7,72

Les enquestes realitzades en diumenge obtenen en general valoracions menys positives tant globals com pel que fa a Puntualitat, Informació dels horaris i recorreguts, valoració dels recorreguts, horaris i freqüències de pas..

**Taula 3.10. Valoració dels aspectes segons dia realització de l'enquesta**

Media	dia			Total
	Feiner	Dissabte	diumenge	
valoració de la puntualitat	7,80	8,00	7,58	7,81
valoració de la informació dels horaris	8,01	8,10	7,64	8,00
valoració de la informació dels recorreguts	8,04	7,94	7,56	8,01
valoració de la comoditat dels vehicles	7,57	7,49	7,75	7,57
valoració de la neteja dels vehicles	7,58	7,52	7,53	7,57
valoració del tracte dels personal	8,06	8,06	8,14	8,07
valoració de la qualitat de les parades	7,32	7,38	7,42	7,33
valoració dels recorreguts	7,35	7,90	7,06	7,39
valoració de les freqüències	6,85	7,42	6,47	6,88
valoració dels horaris	7,03	7,51	6,39	7,04
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	7,79	8,03	8,17	7,83
valoració global del servei	7,73	7,87	7,00	7,71

### 3.2.1 Anàlisi de l'Atenció als usuaris i la Neteja en compliment de la Normativa UNE EN 13816

Les valoracions obtingudes per l'Atenció als usuaris és de 8,07 i la Neteja de 7,57.

#### Estadístics

		valoració del tracte dels personal	valoració de la neteja dels vehicles
N	Vàlids	805	805
	Perduts	0	0
Mitjana		8,07	7,57
Desv. típ.		1,705	1,786
Mínim		1	1
Màxim		10	10

En el cas de l'Atenció als usuaris, el 90,9% dels entrevistats ho valoren amb puntuacions superiors al 5

#### valoració del tracte dels personal

	n	%	% vàlid	% acumulat
1	4	,5	,5	,5
2	3	,4	,4	,9
3	4	,5	,5	1,4
4	12	1,5	1,5	2,9
5	50	6,2	6,2	9,1
6	63	7,8	7,8	16,9
7	100	12,4	12,4	29,3
8	224	27,8	27,8	57,1
9	146	18,1	18,1	75,3
10	199	24,7	24,7	100,0
Total	805	100,0	100,0	

En el cas de la Neteja, el 86,2% dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors al 5.

#### valoració de la neteja dels vehicles

	n	%	% vàlid	% acumulat
1	6	,7	,7	,7
2	4	,5	,5	1,2
3	4	,5	,5	1,7
4	29	3,6	3,6	5,3
5	68	8,4	8,4	13,8
6	84	10,4	10,4	24,2
7	138	17,1	17,1	41,4
8	234	29,1	29,1	70,4
9	109	13,5	13,5	84,0
10	129	16,0	16,0	100,0
Total	805	100,0	100,0	



### 3.3. L'índex de qualitat ponderat

A l'igual que a les edicions anteriors s'ha calculat per a cada enquesta un Índex de Qualitat Ponderat (IQP), que resulta de posar en relació la mitjana de la valoració que els usuaris fan de cadascuna de les característiques o indicadors de la qualitat del servei d'autobusos urbans de Mataró amb la importància que els hi atorguen. Aquest càlcul ha consistit en sumar el producte de la nota donada a cada característica pel valor donat a la seva importància, dividit per la suma dels valors donats a la importància de totes les característiques analitzades. Aquesta operació s'expressaria gràficament de la manera següent:

$$\frac{(\text{Valoració } 1 \times \text{Importància } 1) + (\text{Val. } 2 \times \text{Imp. } 2) + \dots + (\text{Val. } X \times \text{Imp. } X)}{\text{Importància } 1 + \text{Imp. } 2 + \text{Imp. } 3 + \dots + \text{Imp. } X}$$

L'IQP per a l'any 2014 és, tal com mostra la taula 3.12, de 7,627.

**TAULA 3.12: Índex de qualitat ponderat (IQP)**

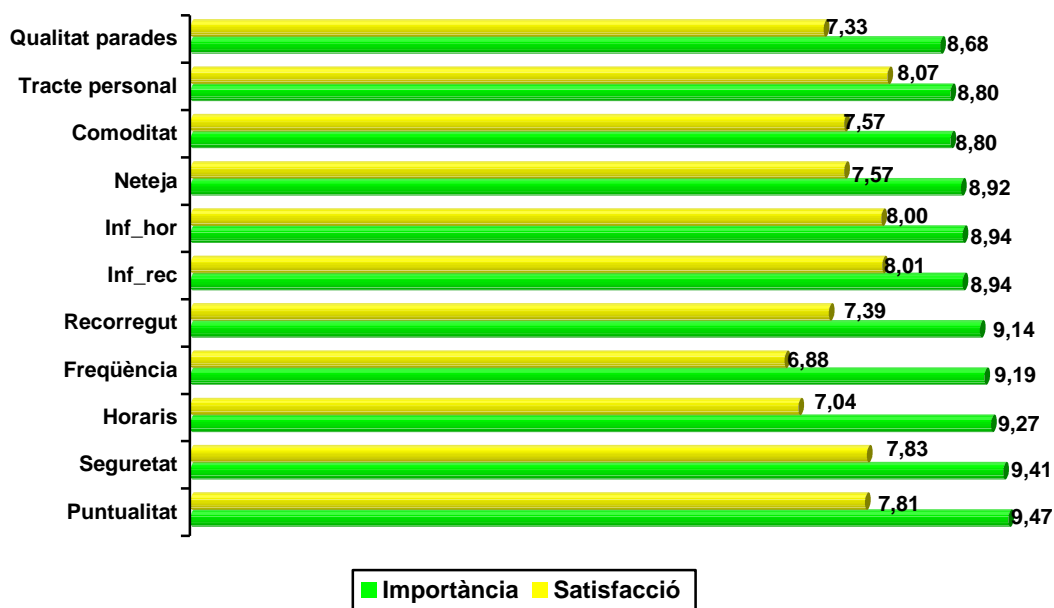
Entrevistes vàlides*	IQPK
805	7,627

Calculant l'IQP per cada un dels aspectes valorats obtenim els valors següents:

A continuació podem observar un gràfic comparatiu entre la importància donada als diferents aspectes i la valoració obtinguda per cada un d'ells. Aquest quadre ens permet analitzar a simple vista on hi ha les prioritats d'actuació que seran aquelles variables on hi hagi més distància entre la importància i la satisfacció del servei.

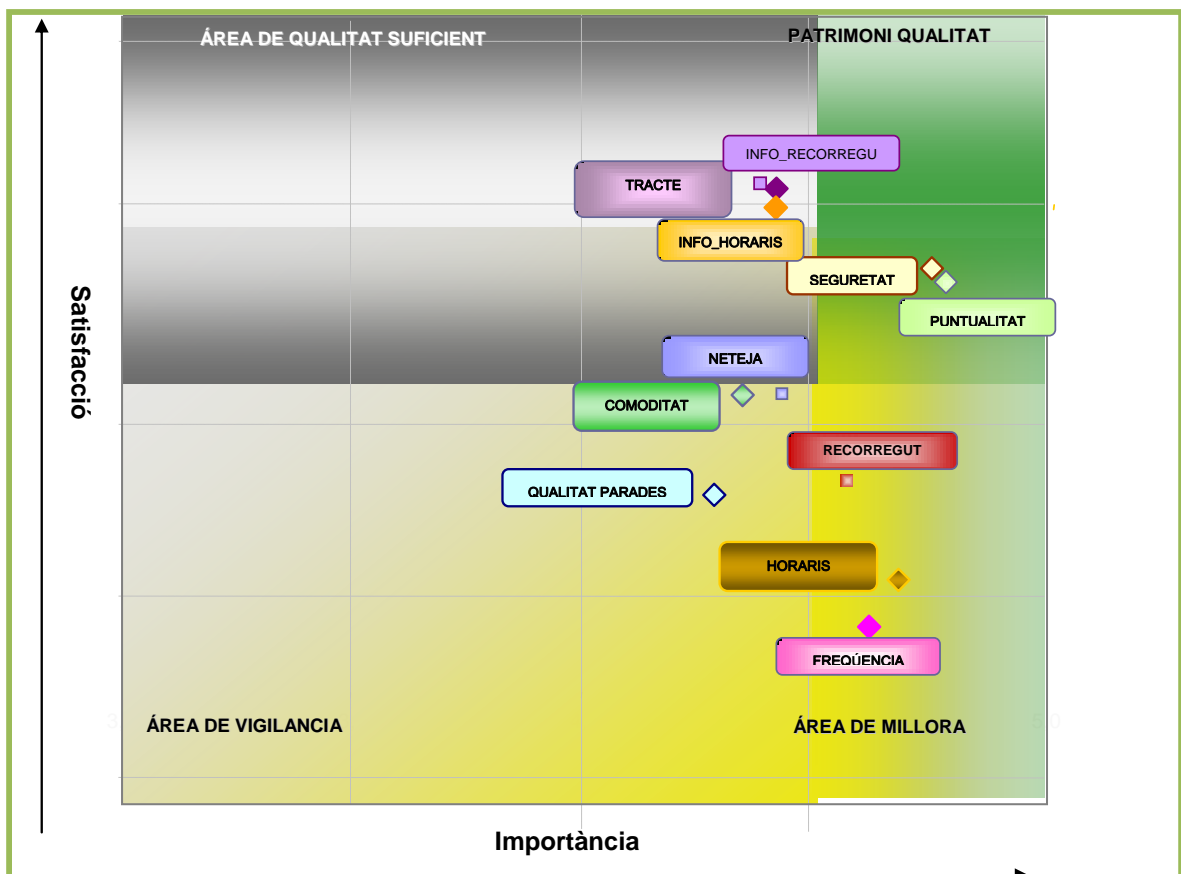
<b>IQP Any 2014</b>	
Tracte	8,139
Informació recorregut	8,038
Informació horaris	8,028
Seguretat	7,866
Puntualitat	7,838
Comoditat	7,621
Neteja	7,602
Recorregut	7,430
Qualitat parades	7,381
Horaris	7,044
Freqüència	6,889
<b>IQP</b>	<b>7,627</b>

#### Quadre Comparatiu Importància – Satisfacció dels serveis valorats



## ANÀLISI DAFO (PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES)

Aquest és un quadre on podem veure identificats els diferents serveis amb una mateixa taula en funció de la importància i la satisfacció dels mateixos. L'Anàlisi del quadre ens permetrà determinar quines són les principals línies d'actuació a seguir per part de l'empresa per tal d'obtenir una millor satisfacció de l'usuari.



## **DAFO**

### **Quadrant 1: Màxima Importància – Baixa satisfacció OBJECTIU PRINCIAL**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes sobre els quals s'hi ha de dedicar un major nombre d'esforços i recursos dins les disponibilitats possibles.

Aspectes a treballar:

- Horaris
- Freqüència
- Recorregut

### **Quadrant 2: Màxima Importància – Alta satisfacció OBJECTIU PRINCIAL**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes sobre els quals s'ha de mantenir l'esforç.

Aspectes a treballar:

- Seguretat
- Puntualitat

### **Quadrant 3: Baixa Importància – Baixa satisfacció OBJECTIU SECUNDARI**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes de poca rellevància.

Aspectes a treballar:

- Qualitat de les parades
- Comoditat
- Neteja

### **Quadrant 4: Baixa Importància – Alta satisfacció OBJECTIU SECUNDARI**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes on es pot reduir l'esforç.

Aspectes a treballar:

- Informació recorregut
- Informació horaris
- Tracte amb el client

## ANÀLISIS COMPARATIU IQP

Després de 2 anys amb puntuacions eminentment altes, enguany hi ha hagut un petit retrocés amb les valoracions i s'han tornat amb valors similars als de l'any 2011. Tot i això les valoracions segueixen sent molt positives amb una valoració mitjana superiors als 7,6 punts de mitjana.

La informació dels horaris és l'únic aspecte que millora les valoracions respecte l'any passat, i es mantenen les valoracions de la Informació dels Recorreguts i la Puntualitat; aquest últim aspecte és especialment rellevant ja que és un dels aspectes amb més importància per part dels usuaris.

La Freqüència de pas és l'aspecte que més retrocedeix en les seves valoracions respecte l'any passat seguit dels Horaris de funcionament i dels Recorreguts. En aquest sentit hem fet un anàlisi més exhaustiu d'aquests 3 elements per veure el motiu de la disminució d'aquests aspectes, que aparentment no han patit modificacions aquest any.

De cara a l'IQP d'enguany s'ha de plantejar que aquesta disminució de les valoracions no continuï i es pugui mantenir o fins i tot recuperar les valoracions de les 2 edicions anteriors.

	1998	1999	Dif 99-98	2000	Dif 98-00	2001	Dif 98-01	2002	Dif 98-02	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Dif 98-08	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Dif 13-14
Seguretat viatge	7,62	7,63	0%	8,05	6%	7,85	3%	7,99	5%	7,92	8,04	8	8,10	8,10	8,06	6%	8,12	8,10	8,05	8,07	8,07	7,87	-3%
Tracte personal	7,53	7,42	-1%	7,97	6%	7,91	5%	7,81	4%	7,96	8,19	7,92	7,98	7,90	8,03	7%	8,09	8,05	7,98	8,17	8,21	8,14	-1%
Informació Recorreguts	7,5	7,73	3%	8,14	9%	7,77	4%	7,88	5%	8,07	8,34	8,03	8,08	8,07	8,08	8%	7,87	7,92	7,90	7,99	8,03	8,04	0%
Neteja autobusos	7,36	7,77	6%	7,97	8%	7,95	8%	7,78	6%	7,64	7,87	7,91	7,83	7,68	7,61	3%	7,76	7,71	7,73	7,73	7,76	7,60	-2%
Informació horaris	7,3	7,81	7%	8,16	12%	7,7	5%	7,91	8%	8,09	8,44	8,01	8,03	8,02	8,01	10%	7,78	7,87	7,84	7,89	7,97	8,03	1%
Comoditat autobus	7,04	7,38	5%	7,78	11%	7,75	10%	7,74	10%	7,47	7,83	7,79	7,72	7,64	7,47	6%	7,64	7,70	7,69	7,64	7,71	7,62	-1%
Puntualitat	7,01	7,13	2%	7,67	9%	7,42	6%	7,28	4%	7,83	7,70	7,56	7,17	7,27	7,25	3%	7,55	7,49	7,56	7,71	7,86	7,84	0%
Horaris	7,01	6,73	-4%	7,34	5%	7	0%	7,32	4%	7,93	7,35	7,25	7,41	7,45	7,48	7%	7,32	7,22	7,29	7,47	7,34	7,04	-4%
Freqüència de pas	6,88	6,39	-7%	7,16	4%	6,93	1%	7,09	3%	6,85	7,19	7,11	7,37	7,42	7,39	7%	7,11	7,05	7,16	7,34	7,31	6,89	-6%
Recorreguts	6,44	6,36	-1%	7,41	15%	7,17	11%	7,28	13%	7,26	7,53	7,51	7,76	7,82	7,78	21%	7,62	7,66	7,64	7,73	7,76	7,43	-4%
Qualitat parades	6,05	7,43	23%	7,64	26%	7,12	18%	7,29	20%	7,1	7,38	7,58	7,50	7,56	7,52	24%	7,37	7,24	7,37	7,48	7,51	7,38	-2%
Global	7,2	7,2	0%	7,86	9%	7,69	7%	7,67	7%	7,64	7,79	7,87	7,85	7,83	7,75	8%	7,69	7,74	7,79	7,91	7,98	7,71	-3%
IQP	7,17	7,22	1%	7,67	7%	7,48	4%	7,57	6%	7,608	7,771	7,717	7,721	7,721	7,698	7%	7,601	7,602	7,614	7,913	7,926	7,627	-4%

## ANÀLISIS COMPARATIU MOTIU DISMINUCIÓ VALORACIONS FREQUÈNCIA DE PAS, RECORREGUTS I HORARIS

Hem fet un anàlisi del motiu de la disminució de les valoracions amb la Freqüència de pas, els Recorreguts i els Horaris, degut a que són aspectes del servei que realment no han tingut una modificació respecte fa un i 2 anys; i en canvi han rebut valoracions lleugerament inferiors a l'any passat.

S'ha de dir que la disminució de les valoracions és molt lleugera i que està dins un estàndar de normalitat; però tot i això hem volgut analitzar els motius, per poder solucionar en futures edicions del càlcul de l'ISC.

Per fer-ho hem agrupat les valoracions de les 3 variables a analitzar en diferents opcions de resposta en funció de les puntuacions que han rebut dels enquestats; i ho hem comparat amb els resultats del darrer any. Observem que l'any 2014, hem trobat més usuaris que han suspès els 3 aspectes (puntuacions inferiors als 5 punts), respecte l'any passat; i tant el Recorregut com la Freqüència han doblat el nombre d'usuaris que suspelen aquests aspectes.

Comparatiu Valoracions de les 3 variables a analitzar

% de Any		Any		Total
		2013	2014	
Cas_valor_baïxes	Suspèn Freqüència de pas, Horaris i Recorregut	1,6%	4,0%	2,8%
	Suspèn Recorregut sol	1,0%	3,4%	2,2%
	Suspèn Recorregut i Freqüència	,7%	,6%	,7%
	Suspèn Recorregut i Horaris	,2%	,4%	,3%
	Suspèn Freqüència i Horaris	4,4%	4,0%	4,2%
	Suspèn Freqüència	2,1%	4,8%	3,5%
	Suspèn Horaris	5,4%	3,4%	4,4%
	Tots 3 valorats amb 5	1,5%	,2%	,9%
	Valoracions de 5 o més	75,5%	72,3%	73,9%
	Totes valorades amb un 10	7,5%	7,0%	7,2%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Analitzant diferents aspectes d'aquests usuaris que són més crítics ens n'adonem que un dels factors que han influenciat en aquesta disminució de la valoració de les seves puntuacions ha estat que en la mostra d'enguany, hem entrevistat un major nombre d'usuaris respecte l'any passat que utilitzen el servei tots els dies, de dilluns a diumenge; i que això concorda amb la reducció del servei que es va produir l'any 2012 i que clarament són usuaris que s'han vist afectats per aquesta disminució del servei.

Explicació de la disminució de les valoracions en Freqüència de pas, Horaris i Recorreguts

% de Cas_valor_baïxes			Cas_valor_baïxes									Total	
Any	frec_rec	Tots els dies	Suspèn Freqüència de pas, Horaris i Recorregut	Suspèn Recorregut sol	Suspèn Recorregut i Freqüència	Suspèn Recorregut i Horaris	Suspèn Freqüència i Horaris	Suspèn Freqüència	Suspèn Horaris	Tots 3 valorats amb 5	Valoracions de 5 o més		Totes valorades amb un 10
2013	frec_rec	Tots els dies	15,4%		16,7%		8,6%	5,9%	9,3%	16,7%	7,6%	11,7%	8,2%
		Tots els dies feiners i dissabtes	7,7%		16,7%		5,7%	5,9%	9,3%		5,0%	1,7%	5,0%
		Tots els dies feiners	38,5%	50,0%	16,7%		48,6%	52,9%	37,2%	16,7%	30,1%	26,7%	31,5%
		Caps de setmana	7,7%						2,3%		2%	1,7%	,5%
		Dissabtes									,7%		,5%
		Altres combinacions	30,8%	50,0%	50,0%	100,0%	37,1%	35,3%	41,9%	66,7%	56,5%	58,3%	54,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
2014	frec_rec	Tots els dies	21,9%			33,3%	12,5%	10,3%	7,4%		7,0%	8,9%	8,0%
		Tots els dies feiners i dissabtes	3,1%			33,3%	3,1%	2,6%	3,7%		5,3%	1,8%	4,6%
		Tots els dies feiners	40,6%	37,0%	60,0%		34,4%	46,2%	33,3%	50,0%	31,3%	33,9%	33,0%
		Caps de setmana							7,4%		,3%	1,8%	,6%
		Dissabtes									,7%		,5%
		Altres combinacions	34,4%	63,0%	40,0%	33,3%	50,0%	41,0%	48,1%	50,0%	55,3%	53,6%	53,3%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Per tant si aïllem les puntuacions més extremes que hem observat com han tingut influència sobre les valoracions finals, observem que el nou IQP és de 7,696; i que la disminució respecte l'any anterior és una mica més lleugera (3% menor que any passat).

	1998	1999	Dif 99-98	2000	Dif 98-00	2001	Dif 98-01	2002	Dif 98-02	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Dif 98-08	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Dif 13-14
Seguretat viatge	7,62	7,63	0%	8,05	6%	7,85	3%	7,99	5%	7,92	8,04	8	8,10	8,10	8,06	6%	8,12	8,10	8,05	8,07	8,07	7,92	-2%
Tracte personal	7,53	7,42	-1%	7,97	6%	7,91	-5%	7,81	4%	7,96	8,19	7,92	7,98	7,90	8,03	7%	8,09	8,05	7,98	8,17	8,21	8,22	0%
Informació Recorreguts	7,5	7,73	3%	8,14	9%	7,77	-4%	7,88	5%	8,07	8,34	8,03	8,08	8,07	8,08	8%	7,57	7,92	7,90	7,99	8,03	8,13	1%
Neteja autobusos	7,36	7,77	6%	7,97	8%	7,95	-8%	7,78	6%	7,64	7,87	7,91	7,83	7,68	7,61	-3%	7,76	7,71	7,73	7,73	7,76	7,66	-1%
Informació horaris	7,3	7,81	7%	8,16	12%	7,7	-8%	7,91	8%	8,05	8,44	8,01	8,03	8,02	8,01	10%	7,78	7,87	7,64	7,99	7,97	8,10	2%
Comoditat autobus	7,04	7,35	5%	7,78	11%	7,75	-10%	7,74	10%	7,47	7,33	7,79	7,72	7,64	7,47	-6%	7,64	7,70	7,65	7,64	7,71	7,62	-1%
Puntualitat	7,01	7,13	2%	7,67	9%	7,42	-6%	7,28	4%	7,63	7,70	7,58	7,77	7,27	7,25	-3%	7,55	7,49	7,58	7,71	7,86	7,92	1%
Horaris	7,01	6,73	-4%	7,34	5%	7	-0%	7,32	4%	7,03	7,38	7,25	7,41	7,45	7,48	7%	7,32	7,22	7,29	7,47	7,34	7,26	-1%
Freqüència de pas	6,88	6,38	-7%	7,16	4%	6,93	-1%	7,08	3%	6,85	7,19	7,11	7,37	7,42	7,39	7%	7,11	7,05	7,16	7,34	7,31	7,06	-3%
Recorreguts	6,44	6,36	-1%	7,41	15%	7,17	-11%	7,28	13%	7,26	7,53	7,51	7,76	7,82	7,78	21%	7,62	7,66	7,64	7,73	7,76	7,62	-2%
Qualitat parades	6,05	7,43	23%	7,64	26%	7,12	-18%	7,29	20%	7,1	7,38	7,58	7,50	7,56	7,52	24%	7,37	7,24	7,37	7,48	7,51	7,48	0%
Global	7,2	7,2	0%	7,86	9%	7,69	-7%	7,67	7%	7,64	7,79	7,87	7,85	7,83	7,75	8%	7,69	7,74	7,79	7,91	7,98	7,84	-2%
<b>IQP</b>	<b>7,17</b>	<b>7,22</b>	<b>1%</b>	<b>7,67</b>	<b>7%</b>	<b>7,48</b>	<b>4%</b>	<b>7,57</b>	<b>6%</b>	<b>7,608</b>	<b>7,771</b>	<b>7,717</b>	<b>7,721</b>	<b>7,721</b>	<b>7,698</b>	<b>7%</b>	<b>7,601</b>	<b>7,602</b>	<b>7,614</b>	<b>7,913</b>	<b>7,926</b>	<b>7,696</b>	<b>-3%</b>

# Annexos



## **Annex 1**

### **Questionari**

## Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró'2014



Enquestador: \_\_\_\_\_ Questionari núm. [ ] [ ] [ ] [ ]

Linia	Hora	Dia de realització	Linia	Vehicle
		1. Dimecres	10	
		2. Dijous	20	1
		3. Dissabte	30	2
		4. Diumenge	40	3
			50	4
			60	5
			70	
			80	
			P	

Ubicació	Davant	Mig	Darrera	Núm. fila
Dreta				
Asseguda				

### 1. Amb quina freqüència utilitza generalment els autobusos urbans de Mataró?

	Dies feiners	Dissabte	Diumenge
1. Tots els dies			
2. Almenys un dia per setmana			
3. Almenys un dia al mes			
4. Menys d'un dia al mes			
5. Mai			

### 2. Títol de transport utilitzat per fer aquest viatge

1. Carnet blau (Viatges dia \_\_\_\_\_)
2. Targeta T50/30 (ATM)
3. Targeta T10 (ATM)
4. Bitllet senzill
5. Passi d'empresa de Mataró Bus
6. ATM (resta de títols integrats)
7. Passi acompanyat
8. Targeta T-2

### 3. A quin lloc s'adreça ara? Sap quin és el carrer i/o el barri?

Enquestador: anoteu el nom del carrer o el lloc concret on s'adreça

Lloc: \_\_\_\_\_

Carrer: \_\_\_\_\_

Barri: \_\_\_\_\_

### 4. De quin lloc prové? Sap quin és el carrer i/o el barri?

Lloc: \_\_\_\_\_

Carrer: \_\_\_\_\_

Barri: \_\_\_\_\_

### 5. Quin ha estat el motiu principal d'aquest viatge?

01. Anar a o tornar de la feina
  02. Anar a o tornar del centre d'estudis
  03. Anar a o tornar del nou Hospital de Mataró
  04. Anar a o tornar de visitar un metge
  05. Anar a o tornar del centre comercial Mataró Parc
  06. Anar a o tornar de fer compres
  07. Anar a o tornar de visitar amics o familiars
  08. Anar a o tornar de fer gestions
  09. Anar a o tornar de passejar
  10. Anar a o tornar de bars i discoteques
  11. Anar a o tornar de fer esport
  12. Anar a o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, concert, exposicions, etc.)
  13. Anar a o tornar d'una altra activitat de lleure.
- Especifiqueu-la: \_\_\_\_\_
14. Un altre motiu. Especifiqueu-lo: \_\_\_\_\_

### Aspectes ben resolts del servei els últims 2 anys?

### Aspectes que cal millorar del servei ?

### 6. Ara li llegiré un seguit de característiques del servei d'autobusos . de l'1 (molt dolent) al 10 (molt bé)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Puntualitat										
2. Informació dels horaris										
3. Informació dels recorreguts										
4. Comoditat dels vehicles										
5. Neteja dels vehicles										
6. Tracte amb el personal										
7. Qualitat de les parades										
8. Recorreguts										
9. Freqüències										
10. Horaris										
11. Seguretat percebuda durant el viatge										
12. Valoració global del servei										

### 7. Valori de l'1 (molt poca importància) al 10 (molta) la importància que tenen per a vostè els següents aspectes

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Puntualitat										
2. Neteja										
3. Freqüències de pas										
4. Informació										
5. Tracte amb el personal										
6. Qualitat de les parades										
7. Horaris										
8. Comoditat										
9. Recorreguts										
10. Seguretat durant el viatge										

### Característiques de la persona entrevistada

#### 8. Sexe

1. Home
2. Dona

#### 9. Edat actual \_\_\_\_\_ anys

#### 10. Quina és la seva situació laboral?

1. Ocupat
  2. Aturad
  3. Estudiant
  4. Mestressa de casa
  5. Jubilat
  6. Altres inactius
- ⇒ passar a pregunta 12
- ⇒ passar a pregunta 12
- ⇒ passar a pregunta 12
- ⇒ passar a pregunta 12
- ⇒ passar a pregunta 12

#### Només per als ocupats

#### 11. Quina és la seva categoria professional actual?

0. No treballa
1. Empresari o autònom
2. Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà
3. Administratiu
4. Dependent o treballador del comerç
5. Obrer de la indústria o de la construcció
6. Treballador dels serveis
7. Treballador agrari
8. CSE (Cossos de seguretat de l'estat)
9. No classificable

#### 12. Hagués pogut fer aquest itinerari en vehicle particular?

1. No tinc carnet
2. Tinc carnet, però no tinc vehicle disponible
3. Tinc carnet i vehicle, però preferixo agafar l'autobús
4. NS/NC

NOM ENTREVISTAT: \_\_\_\_\_

TELÉFON: \_\_\_\_\_

## **Annex 2**

### **Incidències durant la realització del treball de camp**

## **El treball de camp**

S'ha realitzat amb les dates previstes i amb les mostres previstes, seguint tots els passos establerts en el procés de selecció de la mostra. Cap dels dies de realització de les enquestes hi ha hagut cap incidència destacable i el camp s'ha desenvolupat amb absoluta normalitat.

## **Annex 3**

### **Valoracions qualitatives per part d'usuaris i enquestadors**

Com l'any anterior els usuaris han pogut respondre de forma espontània quins aspectes creuen que han millorat els últims dos anys i quins aspectes creuen que s'han de millorar prioritàriament. En ambdós casos hem desagregat al màxim les respostes ja que creiem que és interessant observar les respostes particulars que han donat els usuaris; i després sempre es poden agrupar en funció dels interessos de l'empresa.

Pel que fa als aspectes que els usuaris creuen que han millorat; un 47,6% dels entrevistats no han dit cap aspecte. Dels que han respost, en total s'han obtingut **512 respostes**, de les quals destaquen per sobre la resta principalment la Puntualitat (10,6% dels usuaris) i l'Ampliació d'Horaris (9,7%).

Apartats ben resolts	n	%
Res	100	12,4%
Puntualitat	85	10,6%
Ampliació horaris	78	9,7%
Freqüència de pas	49	6,1%
Recorregut-Noves línies	36	4,5%
WIFI	34	4,2%
Tot en general	26	3,2%
Busos nous	25	3,1%
Comoditat	14	1,7%
Neteja	12	1,5%
Amabilitat conductor	11	1,4%
Servei d'avís al mòbil	9	1,1%
Marquesines - parades	6	0,7%
Bona combinació de transbordaments	6	0,7%
Informació	5	0,6%
Preus	4	0,5%
Rapidesa	3	0,4%
Imatge	2	0,2%
Manteniment	2	0,2%
Integració tarifària	1	0,1%
Més parades	1	0,1%
Seguretat	1	0,1%
Bona conducció	1	0,1%
Pàgina web	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>512</b>	<b>63,6%</b>
<b>NS/NC</b>	<b>383</b>	<b>47,6%</b>

Pel que fa als aspectes que cal resoldre de forma immediata, un 27,3% no ha contestat. Dels que han respost en total s'han obtingut **823 respostes; més d'una resposta de mitjana per entrevistat.**

Els aspectes principals ha millorar són la Freqüència de pas els festius i caps de setmana (17,4%), la Freqüència (15,4%), el Preu (10,4%), la Puntualitat (8,7%), i Ampliar horaris(8,0%).

Els aspectes que cal resoldre urgentment són:

Aspectes cal resoldre urgentment	n	%
Freqüència i horaris els caps de setmana	140	17,4%
Freqüència de pas	124	15,4%
Preu, abonaments	84	10,4%
Puntualitat	70	8,7%
Ampliar horaris	64	8,0%
Recorreguts	40	5,0%
Ampliar horaris a la nit	36	4,5%
Tot bé	24	3,0%
Neteja	23	2,9%
Amabilitat conductors	22	2,7%
Transbordament	20	2,5%
Informació, web, butlletins	19	2,4%
Estat de les parades, posar marquesines,	18	2,2%
Comoditat, seients	17	2,1%
Conducció brusca	14	1,7%
Rapidesa	12	1,5%
No paren parades - passen abans d'hora	11	1,4%
Cinturons de seguretat	9	1,1%
Més busos nous	9	1,1%
Calefacció	8	1,0%
Freqüència en hores punta	6	0,7%
Busos adaptats (gent gran, minusvàlids, ...)	6	0,7%
Més panells horaris a les parades i que fur	5	0,6%
Manteniment	5	0,6%
Més línies	5	0,6%
Posar llum a les parades	4	0,5%
Civisme	4	0,5%
Aglomeracions	4	0,5%
APP	3	0,4%
Gestió incidències	3	0,4%
Seguretat	3	0,4%
Posar més marquesines	3	0,4%
Ampliar horaris matí	3	0,4%
WIFI	2	0,2%
Prohibit fumar a les parades	2	0,2%
Més personal	2	0,2%
Més pulsadors d'avís de parada	1	0,1%
Més espai per als carros, cotxets, ...	1	0,1%
Posar minibusos	1	0,1%
Posar marquesina a Rosselló	1	0,1%
Posar busos elèctrics	1	0,1%
Atenció a la gent gran	1	0,1%
Mes llocs de venda de billets	1	0,1%
Bus s'apropi a voreres	1	0,1%
Arribi al Tecnocampus	1	0,1%
Més parades	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>834</b>	<b>103,6%</b>
<b>NS/NC</b>	<b>221</b>	<b>27,5%</b>

A continuació detallarem les respostes obertes obtingudes per cada una de les línies de servei d'autobús urbà de Mataró Bus. En blau estan ressaltades les respostes que han obtingut més d'un 5%.

### ASPECTES BEN RESULTATS

Aspectes han millorat	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Res	12,5%	12,9%	18,1%	19,4%	6,3%	9,4%	15,4%	13,6%	12,4%
Puntualitat	13,1%	8,4%	7,6%	16,1%	9,2%	12,9%	7,7%	12,5%	10,6%
Ampliació horaris	6,9%	10,3%	7,6%	16,1%	12,7%	5,9%	23,1%	6,8%	9,7%
Freqüència de pas	6,9%	7,7%	3,8%	6,5%	9,2%	3,5%	2,6%	3,4%	6,1%
Recorregut-Noves línies	3,8%	8,4%	2,9%	3,2%	4,2%	5,9%	0,0%	2,3%	4,5%
WIFI	4,4%	3,2%	3,8%	3,2%	6,3%	4,7%	0,0%	4,5%	4,2%
Tot en general	3,1%	3,9%	4,8%	3,2%	3,5%	1,2%	2,6%	2,3%	3,2%
Busos nous	1,9%	3,9%	3,8%	0,0%	2,1%	4,7%	2,6%	4,5%	3,1%
Comoditat	1,9%	1,3%	2,9%	6,5%	1,4%	0,0%	0,0%	2,3%	1,7%
Neteja	0,0%	1,3%	2,9%	3,2%	2,8%	2,4%	0,0%	0,0%	1,5%
Amabilitat conductor	1,3%	1,3%	2,9%	0,0%	0,7%	0,0%	2,6%	2,3%	1,4%
Servei d'avís al mòbil	1,3%	1,9%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	2,3%	1,1%
Bona combinació de transbordaments	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,6%	1,1%	0,7%
Marquesines - parades	1,3%	0,6%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,6%	0,0%	0,7%
Informació	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	1,4%	1,2%	0,0%	0,0%	0,6%
Preus	1,9%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Rapidesa	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,4%
Manteniment	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,2%
Imatge	0,0%	0,0%	1,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Pàgina web	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Bona conducció	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Seguretat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,1%
Més parades	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Integració tarifària	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
<b>NS/NC</b>	<b>49,4%</b>	<b>40,6%</b>	<b>42,9%</b>	<b>25,8%</b>	<b>56,3%</b>	<b>55,3%</b>	<b>41,0%</b>	<b>51,1%</b>	<b>47,6%</b>



## ASPECTES CAL RESOLDRE

Aspectes cal millorar	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Freqüència i horaris els caps de setmana	18,1%	21,9%	13,3%	58,1%	12,7%	14,1%	15,4%	10,2%	17,4%
Freqüència de pas	14,4%	16,8%	15,2%	67,7%	14,1%	10,6%	10,3%	5,7%	15,4%
Preu, abonaments	8,1%	9,7%	21,9%	51,6%	4,2%	12,9%	0,0%	0,0%	10,4%
Puntualitat	10,0%	9,7%	13,3%	25,8%	4,2%	9,4%	0,0%	3,4%	8,7%
Ampliar horaris	8,8%	7,1%	13,3%	32,3%	6,3%	3,5%	7,7%	0,0%	8,0%
Recorreguts	4,4%	7,1%	2,9%	19,4%	4,2%	1,2%	12,8%	1,1%	5,0%
Ampliar horaris a la nit	4,4%	3,9%	5,7%	19,4%	3,5%	4,7%	0,0%	2,3%	4,5%
Tot bé	2,5%	2,6%	2,9%	6,5%	2,8%	5,9%	5,1%	0,0%	3,0%
Neteja	1,9%	3,2%	5,7%	6,5%	2,1%	3,5%	2,6%	0,0%	2,9%
Amabilitat conductors	1,9%	2,6%	3,8%	9,7%	2,8%	3,5%	0,0%	1,1%	2,7%
Transbordament	5,0%	1,9%	1,9%	3,2%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
Informació, web, butlletins	0,6%	1,9%	2,9%	22,6%	1,4%	0,0%	5,1%	1,1%	2,4%
Estat de les parades, posar marquesines, posar més llum, seients, ...	2,5%	1,9%	2,9%	9,7%	1,4%	1,2%	2,6%	1,1%	2,2%
Comodat, seients	2,5%	3,2%	3,8%	0,0%	0,0%	2,4%	2,6%	1,1%	2,1%
Conducció brusca	0,6%	1,9%	1,9%	9,7%	0,7%	1,2%	7,7%	0,0%	1,7%
Rapidesa	1,3%	0,0%	1,9%	3,2%	3,5%	2,4%	0,0%	0,0%	1,5%
No paren parades - passen abans d'hora	0,6%	0,0%	1,9%	12,9%	0,0%	1,2%	2,6%	2,3%	1,4%
Més busos nous	1,9%	0,6%	1,0%	3,2%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	1,1%
Cinturons de seguretat	1,9%	0,6%	0,0%	9,7%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	1,1%
Calefacció	1,3%	0,0%	0,0%	3,2%	0,7%	2,4%	0,0%	2,3%	1,0%
Busos adaptats (gent gran, minusvàlids, ...)	2,5%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
Freqüència en hores punta	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	0,0%	2,4%	5,1%	0,0%	0,7%
Més línies	0,0%	0,6%	2,9%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Manteniment	0,6%	0,6%	1,0%	3,2%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,6%
Més panells horaris a les parades i que funcionin	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	3,5%	2,6%	0,0%	0,6%
Aglomeracions	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,1%	0,5%
Civisme	1,3%	0,0%	0,0%	3,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Posar llum a les parades	0,0%	0,6%	0,0%	3,2%	0,7%	0,0%	2,6%	0,0%	0,5%
Ampliar horaris matí	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,4%
Posar més marquesines	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	2,4%	0,0%	0,0%	0,4%
Seguretat	0,6%	0,0%	0,0%	3,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Gestió incidències	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,4%
APP	0,6%	0,0%	1,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Més personal	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Prohibit fumar a les parades	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,2%
WIFI	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Més parades	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Arribi al Tecnocampus	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Bus s'apropi a voreres	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Mes llocs de venda de billets	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Atenció a la gent gran	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Posar busos elèctrics	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Posar marquesina a Rosselló	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Posar minibusos	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Més espai per als carros, cotxets, ...	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Més pulsadors d'avis de parada	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
<b>NS/NC</b>	<b>30,0%</b>	<b>26,5%</b>	<b>47,6%</b>	<b>58,1%</b>	<b>11,3%</b>	<b>32,9%</b>	<b>33,3%</b>	<b>8,0%</b>	<b>27,5%</b>