



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

Mataró, desembre 2015



1. Fitxa tècnica de l'enquesta

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

METODOLOGIA: Les enquestes es van realitzar majoritàriament a l'interior dels autobusos Mataró Bus. Es van enquestar aleatòria i sistemàticament a 801 individus usuaris del bus urbà. El mètode consisteix en que l'entrevistador un cop dins l'autobús, i començant per la seva dreta, entrevista al quart individu. Si la persona escollida no vol respondre, s'enquesta just la persona del seu davant o del seu darrera. Un cop feta l'enquesta, l'enquestador comptarà de nou sempre començant per la seva dreta.

PERÍODE D'ENQUESTACIÓ: 7, 8, 11 i 12 de novembre del 2015.

GRAVACIÓ I TRACTAMENT DE DADES: Count Transport, Grup Opinòmetre

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

UNIVERS: 97.788 Viatgers setmanals

MOSTRA: 800 individus distribuïts segons dia, horari i línia.

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

Recuento

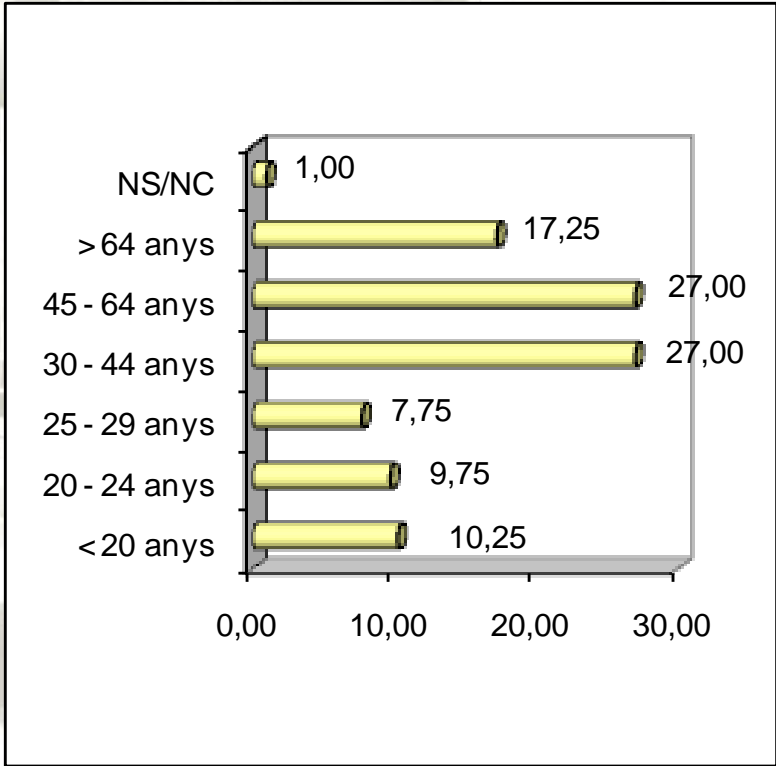
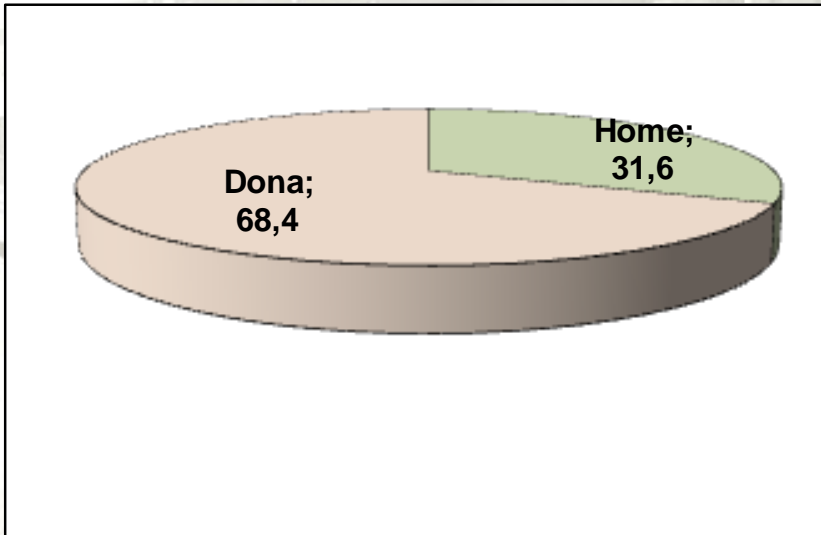
		dia											
		Feiner				Dissabte				diumenge			
		franja h			Total	franja h			Total	franja h			Total
		Matí	Migdia	Tarda		Matí	Migdia	Tarda		Matí	Migdia	Tarda	
linia	1	43	41	52	136	6	6	5	17	2	5	3	10
	2	39	41	49	129	5	6	5	16	2	3	5	10
	3	28	27	37	92	3	4	3	10	0	2	1	3
	4	10	11	10	31								
	5	38	37	47	122	4	7	5	16	1	2	2	5
	6	24	21	30	75	2	1	3	6	0	1	1	2
	7	9	11	13	33	1	2	1	4				
	8	24	22	31	77	1	2	1	4	0	1	1	2
Total		215	211	269	695	22	28	23	73	5	14	13	32



2. Característiques de la mostra

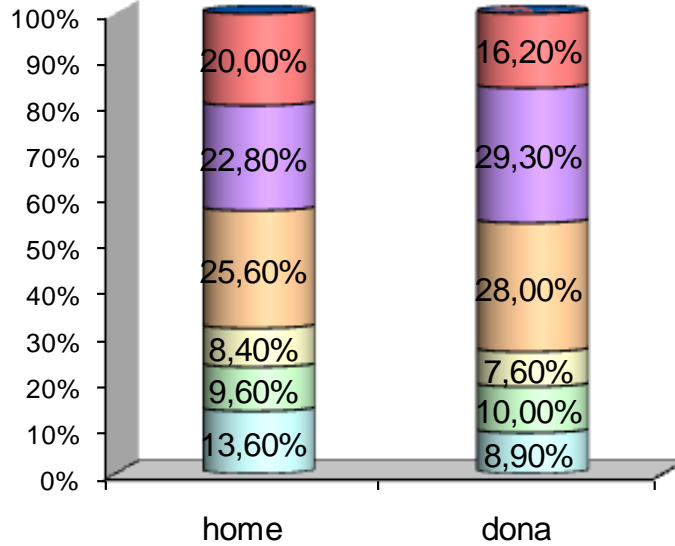
2. Característiques de la mostra

2.1 SEXE I EDAT DE L'ENTREVISTAT



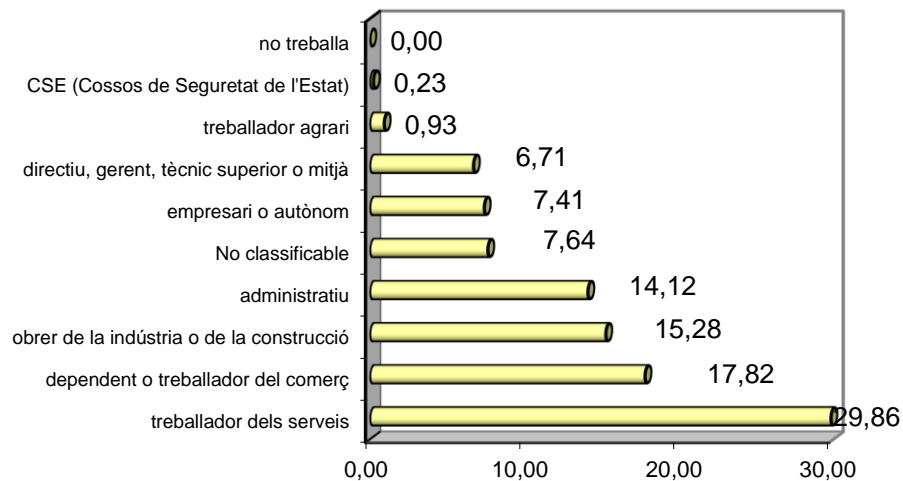
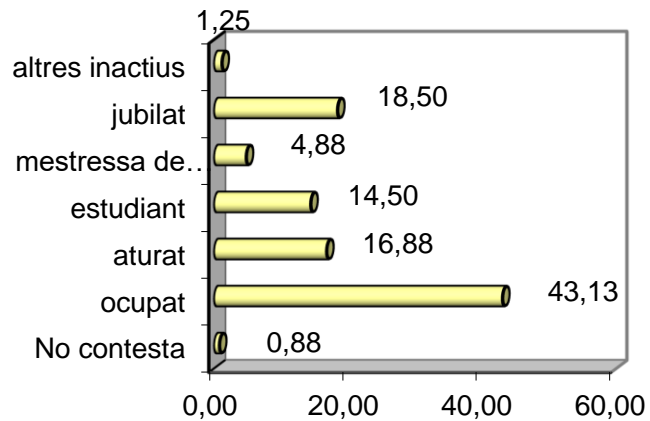
2. Característiques de la mostra

2.2 DISTRIBUCIO SEXE I EDAT USUARIS



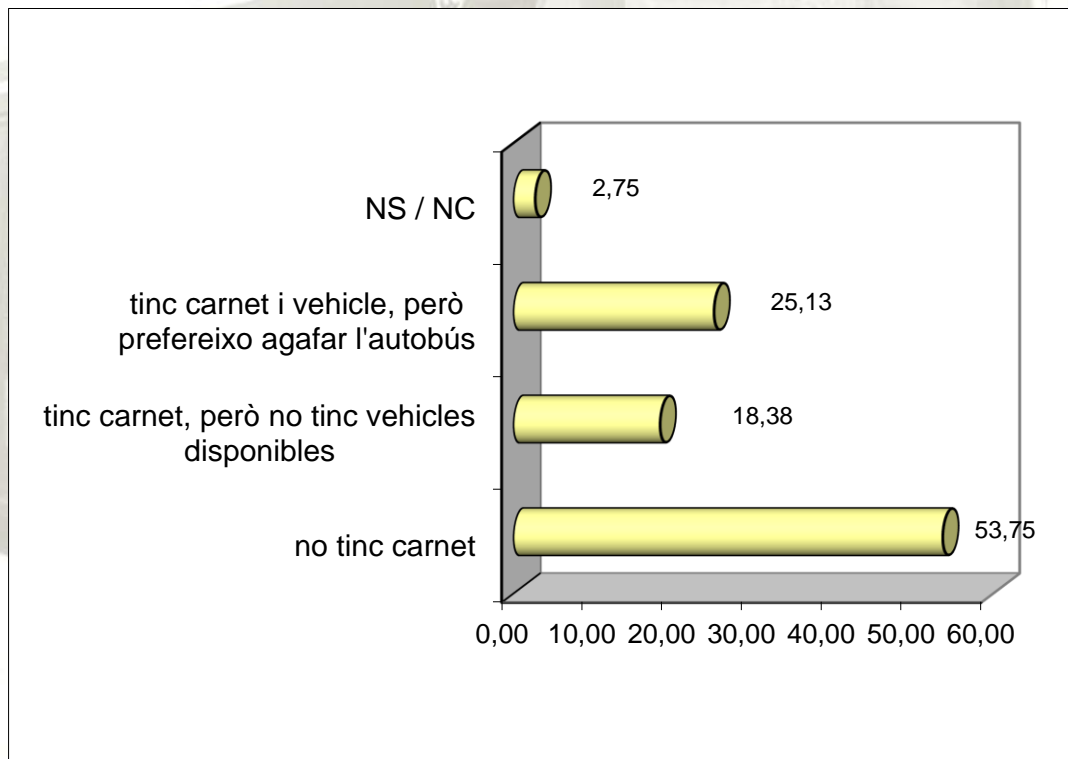
2. Característiques de la mostra

2.3 SITUACIO LABORAL I CATEGORIA LABORAL DELS USUARIS



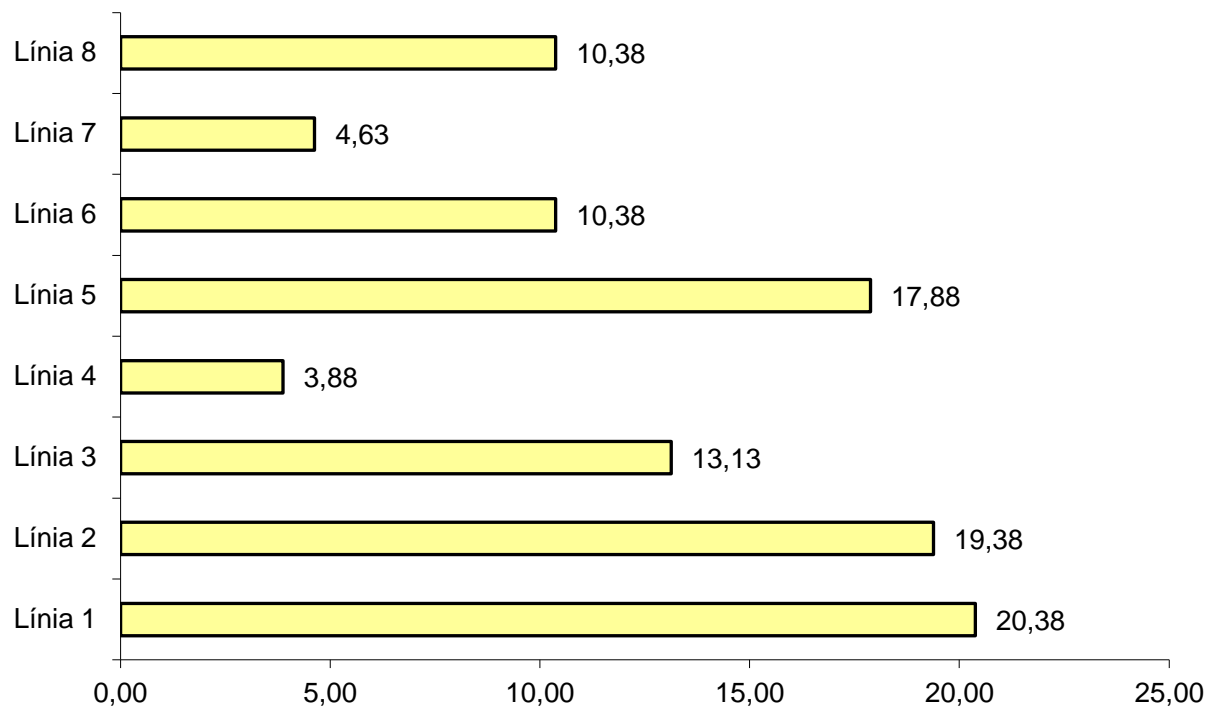
2. Característiques de la mostra

2.4 DISPONIBILITAT DE VEHICLE



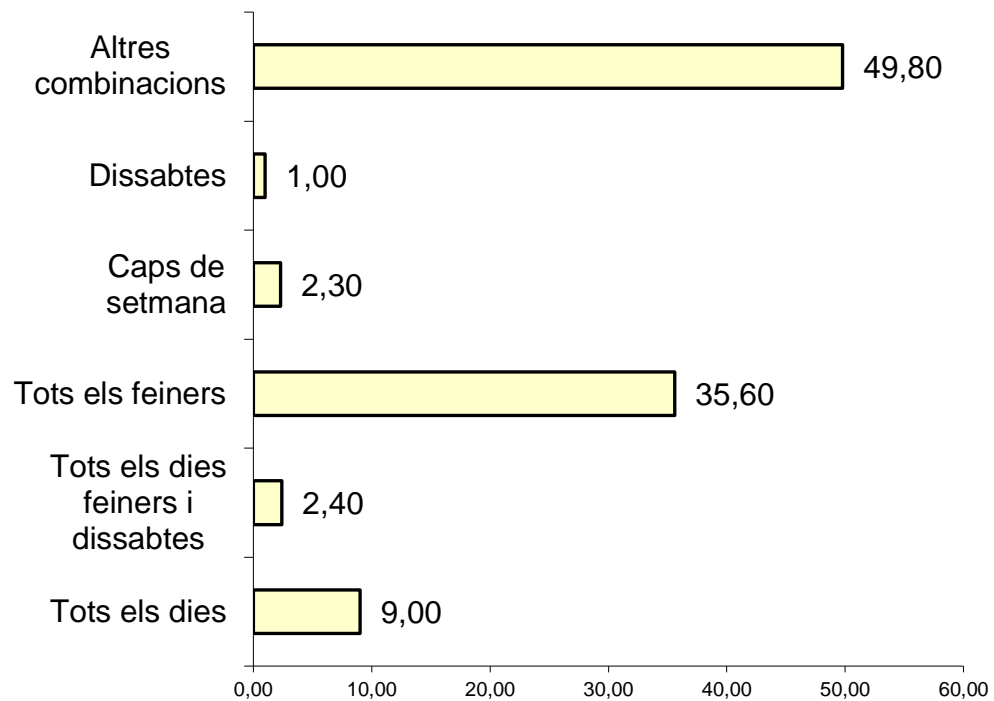
2. Característiques de la mostra

2.5 DISTRIBUCIO ENQUESTES PER CADA LÍNIA D'AUTOBÚS



2. Característiques de la mostra

2.6 UTILITZACIO GLOBAL DELS AUTOBUSOS



2. Característiques de la mostra

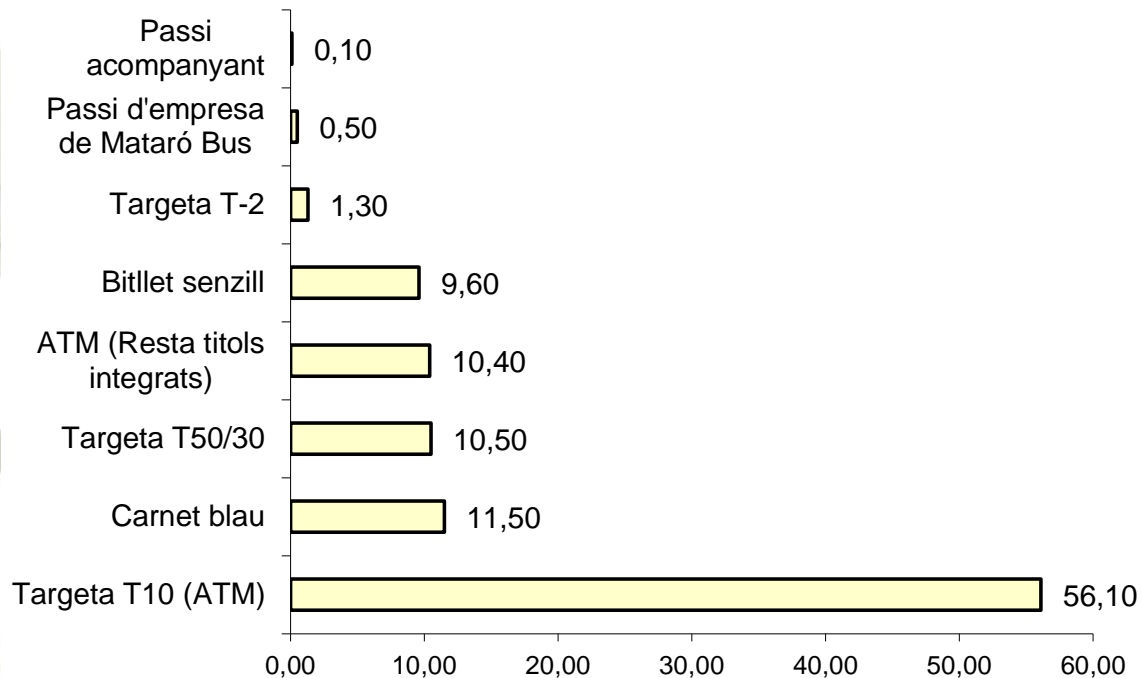
2.7 MOTIUS D'UTILITZACIÓ GLOBAL

Taula 2.14. Motiu del viatge

	%
anar o tornar de la feina	30,8
anar o tornar del centre d'estudis	10,3
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	8,3
anar o tornar de visitar un metge	6,9
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	4,8
anar o tornar de fer compres	10,5
anar o tornar de visitar amics o familiars	11,1
anar o tornar de fer gestions	6,8
anar o tornar de passejar	4,3
anar o tornar de bars i discoteques	,9
anar o tornar de fer esports	1,4
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	,8
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	,8
un altre motiu	2,8
Total	100,0

2. Característiques de la mostra

2.8 TITOL D'UTILITZACIÓ GLOBAL





3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal resoldre urgentment

3.1 ASPECTES BEN RESOLTS EN ELS ÚLTIMS 2 ANYS

Aspectes han millorat	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Puntualitat	13,5%	12,3%	6,7%	9,7%	9,1%	22,9%	5,4%	10,8%	11,8%
Res	6,7%	9,7%	11,4%	9,7%	10,5%	4,8%	24,3%	15,7%	10,3%
Tot en general	9,2%	10,3%	13,3%	29,0%	9,8%	0,0%	24,3%	1,2%	9,8%
Ampliació horaris	9,8%	8,4%	10,5%	9,7%	4,2%	7,2%	13,5%	7,2%	8,3%
Busos nous	4,9%	3,2%	2,9%	3,2%	6,3%	4,8%	0,0%	2,4%	4,0%
Recorregut-Noves línies	4,3%	5,2%	5,7%	0,0%	1,4%	3,6%	0,0%	1,2%	3,4%
Freqüència de pas	3,7%	5,8%	2,9%	3,2%	3,5%	1,2%	0,0%	2,4%	3,4%
WIFI	2,5%	0,6%	3,8%	0,0%	2,1%	4,8%	0,0%	1,2%	2,1%
Neteja	1,8%	1,9%	1,9%	3,2%	1,4%	2,4%	0,0%	1,2%	1,8%
Comoditat	0,6%	0,6%	1,0%	0,0%	2,8%	1,2%	0,0%	2,4%	1,3%
Amabilitat conductor	1,2%	1,3%	1,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	1,2%	1,0%
Preus	0,6%	0,6%	1,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Bona combinació de transbordaments	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,5%
Més parades	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,4%
Informació	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,3%
Aplicació mòbil	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Servei d'avís al mòbil	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
Rapidesa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Panells informatius	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
#REF!	42,9%	43,2%	42,9%	32,3%	51,7%	48,2%	29,7%	55,4%	45,4%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal resoldre urgentment

3.2 ASPECTES QUE S'HURIEN DE MILLORAR

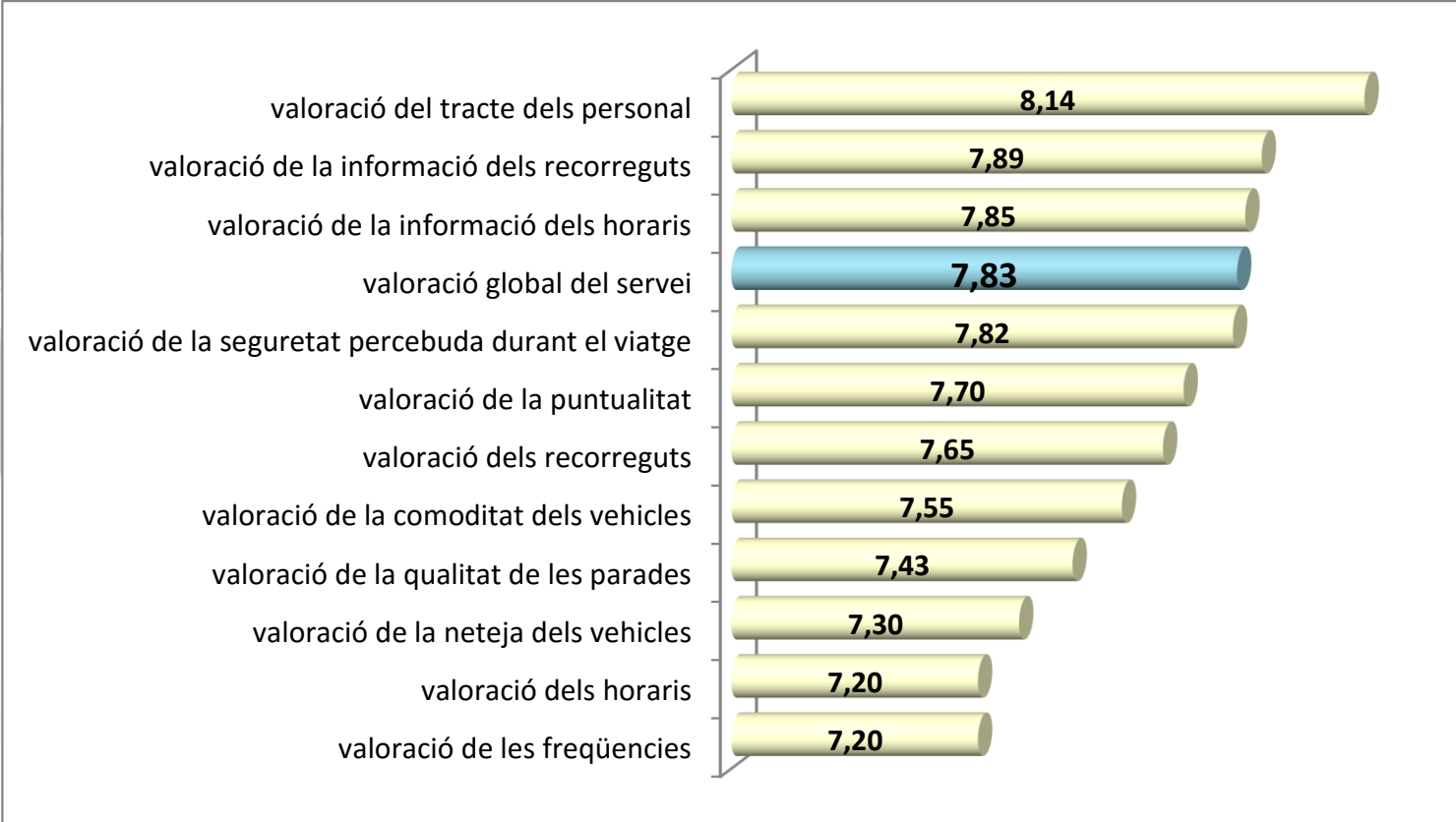
Aspectes cal millorar	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Freqüència de pas	17,8%	14,8%	15,2%	22,6%	17,5%	14,5%	2,7%	16,9%	15,9%
Puntualitat	12,9%	18,1%	16,2%	16,1%	10,5%	20,5%	13,5%	16,9%	15,3%
Ampliar horaris	13,5%	16,1%	17,1%	22,6%	9,8%	10,8%	29,7%	12,0%	14,5%
Preu, abonaments	8,0%	6,5%	12,4%	6,5%	13,3%	10,8%	8,1%	6,0%	9,3%
Freqüència i horaris els caps de setmana	6,1%	4,5%	6,7%	6,5%	9,8%	9,6%	8,1%	9,6%	7,4%
Neteja	7,4%	3,9%	4,8%	0,0%	2,8%	4,8%	2,7%	4,8%	4,5%
Tot bé	2,5%	6,5%	4,8%	3,2%	5,6%	1,2%	5,4%	2,4%	4,1%
Ampliar horaris a la nit	3,7%	3,2%	3,8%	0,0%	3,5%	6,0%	0,0%	3,6%	3,5%
Recorreguts	3,7%	3,2%	1,9%	0,0%	0,0%	4,8%	2,7%	9,6%	3,3%
Comoditat, seients	3,1%	1,3%	4,8%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	1,2%	2,5%
Més busos nous	2,5%	1,3%	5,7%	6,5%	0,7%	2,4%	0,0%	0,0%	2,1%
Seguretat	2,5%	2,6%	1,9%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,4%	1,9%
Amabilitat conductors	1,2%	1,3%	1,9%	3,2%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Informació, web, butlletins	1,8%	1,3%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,1%
Calefacció	0,6%	0,6%	1,0%	0,0%	1,4%	1,2%	0,0%	1,2%	0,9%
Rapidesa	1,2%	0,0%	0,0%	3,2%	0,7%	0,0%	0,0%	3,6%	0,9%
Conducció brusca	1,2%	1,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,8%
Estat de les parades, posar marquesines, posar més llum, seients, ...	1,2%	0,6%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,7%	0,0%	0,8%
Transbordament	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,6%
WIFI	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Busos adaptats (gent gran, minusvàlids, ...)	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,4%
Ampliar horaris matí	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Aglomeracions	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Més parades	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Més línies	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Cinturons de seguretat	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Més panells horaris a les parades i que funcionin	0,6%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
APP	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
No paren parades - passen abans d'hora	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Més personal	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Posar més marquesines	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Bus s'apropi a voreres	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,1%
Millor línies d'abans	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
Tot ha de millorar	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Atenció a la gent gran	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Avisar les parades	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
Posar llum a les parades	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Més espai per als carros, cotxets, ...	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
NS/NC	30,7%	22,6%	14,3%	19,4%	25,9%	37,3%	35,1%	24,1%	25,9%



4. Valoració dels servei global

4. Valoració del servei global dels autobusos

Mitjana = 7,61



4. Valoració del servei global dels autobusos

Taula 3.7. Valoració dels aspectes segons línia utilitzada

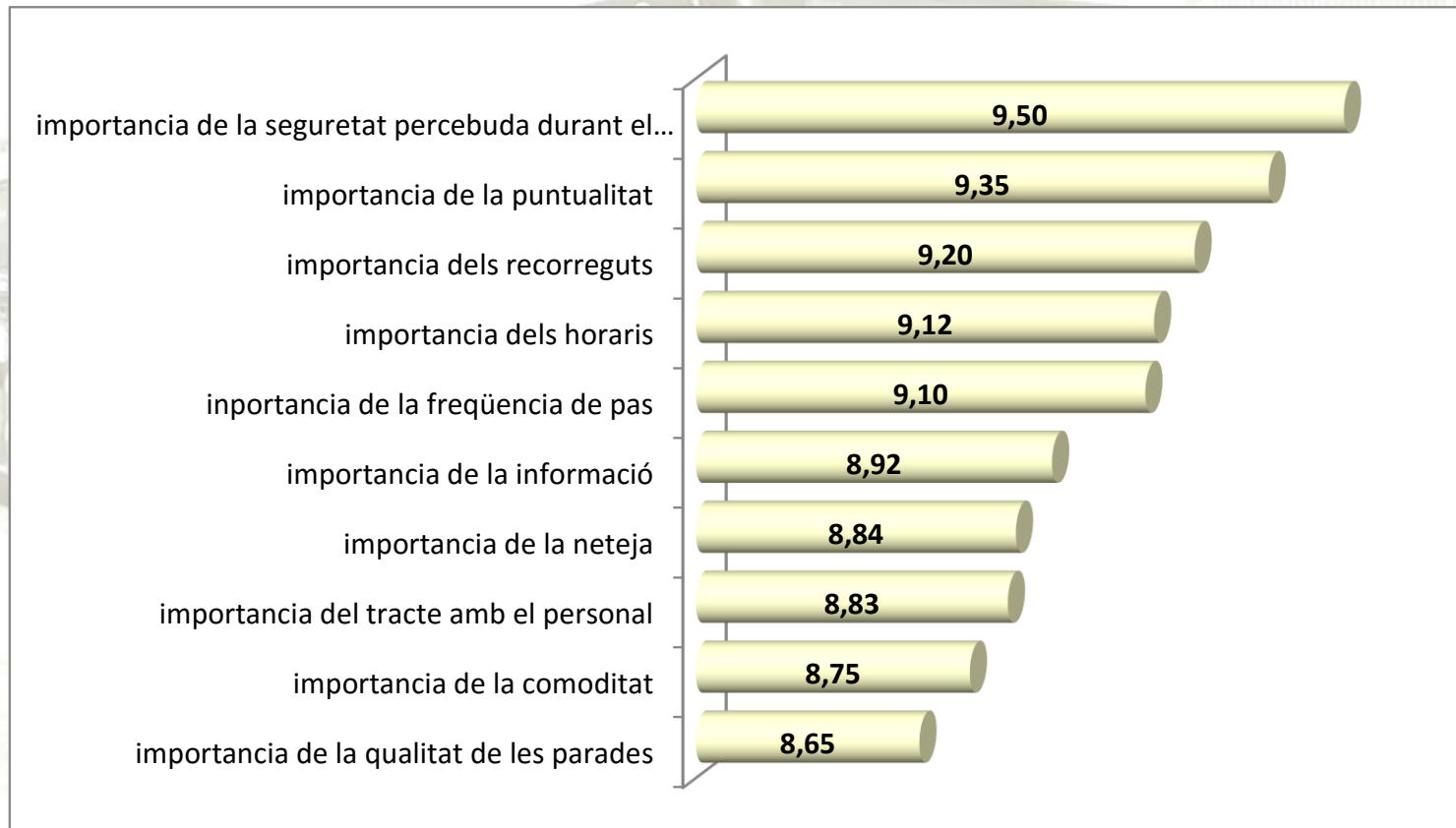
Media	línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
valoració de la puntualitat	7,47	7,66	7,67	7,77	8,03	7,93	7,54	7,46	7,70
valoració de la informació dels horaris	7,72	7,80	7,82	7,13	7,98	8,12	7,89	7,96	7,85
valoració de la informació dels recorreguts	7,79	7,82	8,00	7,16	7,98	8,10	7,78	7,99	7,89
valoració de la comoditat dels vehicles	7,21	7,42	7,55	7,87	7,62	7,66	8,38	7,73	7,55
valoració de la neteja dels vehicles	7,04	7,20	7,23	7,42	7,47	7,33	7,84	7,49	7,30
valoració del tracte dels personal	8,01	8,22	8,28	8,00	8,13	8,00	8,22	8,20	8,14
valoració de la qualitat de les parades	7,37	7,37	7,50	7,48	7,36	7,66	7,54	7,36	7,43
valoració dels recorreguts	7,61	7,61	7,70	7,52	7,77	7,78	7,62	7,43	7,65
valoració de les freqüències	7,18	7,21	7,39	6,77	7,27	7,06	7,19	7,18	7,20
valoració dels horaris	7,10	7,28	7,30	6,77	7,44	7,11	7,11	7,01	7,20
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	7,50	7,79	8,04	7,90	7,86	8,00	8,08	7,84	7,82
valoració global del servei	7,64	7,97	7,98	7,74	7,85	7,78	7,92	7,77	7,83



5. Importància dels atributs considerats

5. Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

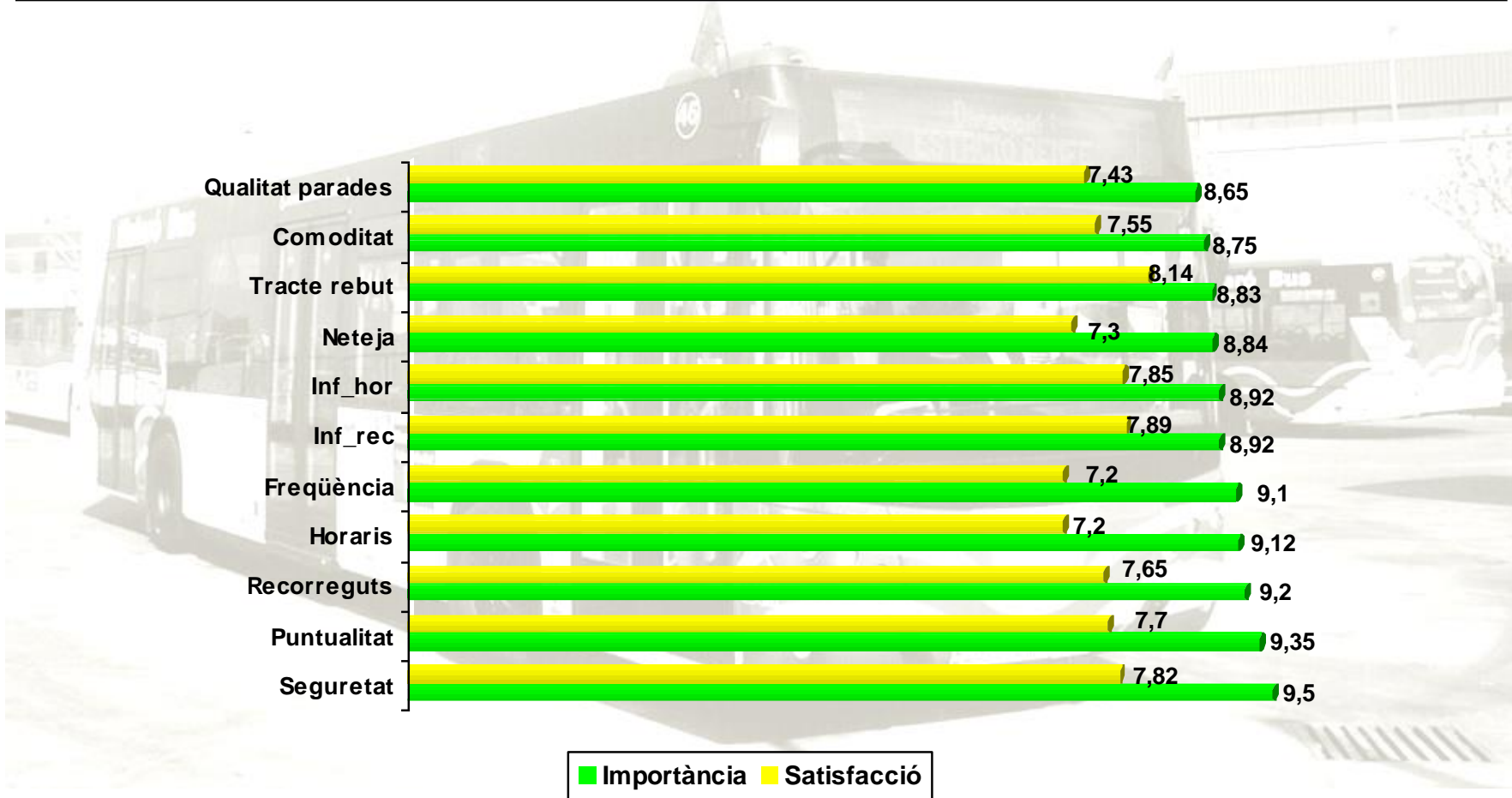
Mitjana = 9,03



Taula 3.4. Importància dels aspectes segons línia utilitzada

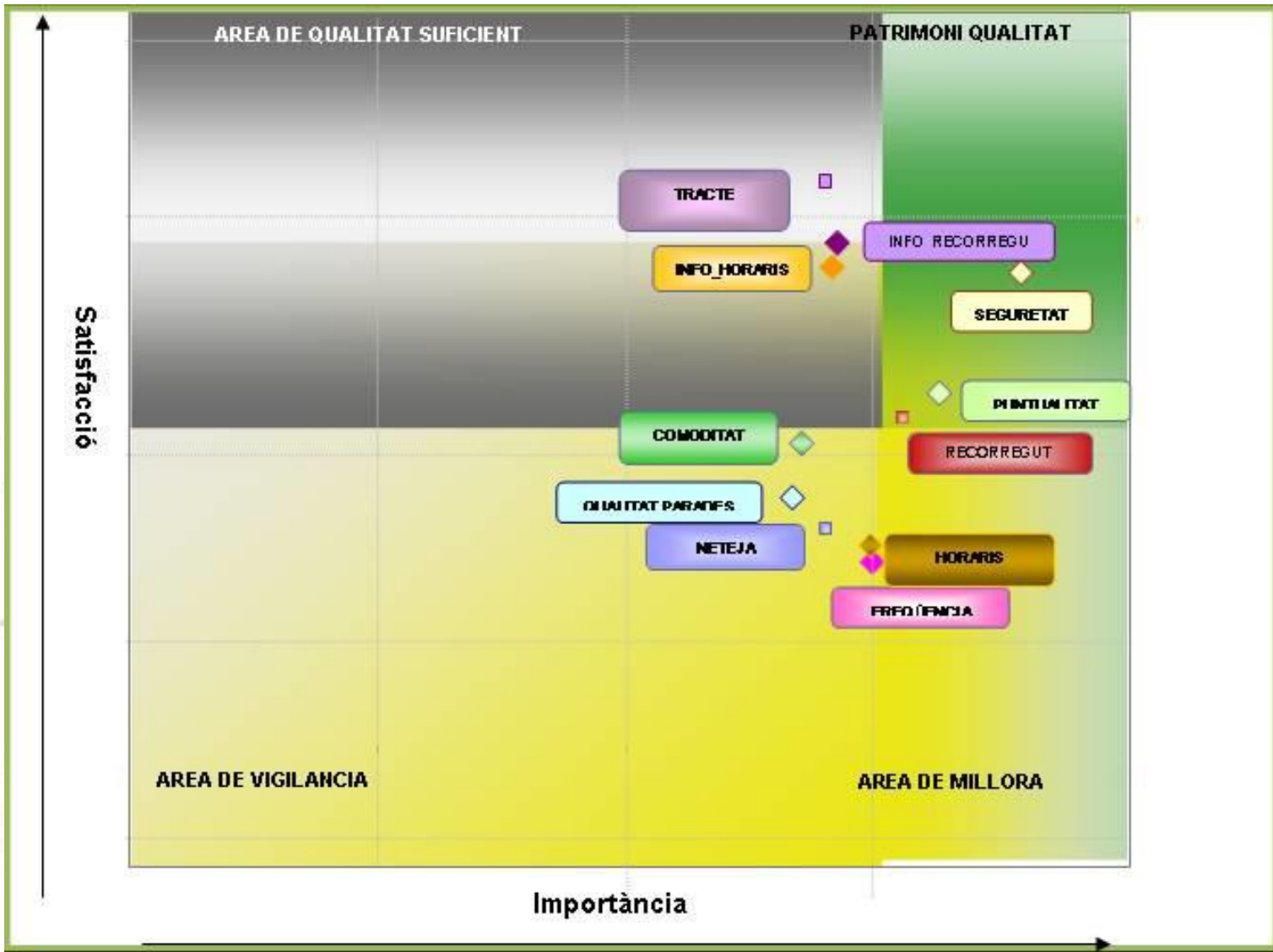
Media	línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
importància de la puntualitat	9,36	9,22	9,26	9,03	9,64	9,30	9,19	9,43	9,35
importància de la neteja	8,76	8,75	8,91	8,19	9,04	8,88	8,54	9,07	8,84
importància de la freqüència de pas	8,94	9,01	9,19	8,65	9,45	9,07	8,92	9,14	9,10
importància de la informació	8,86	8,87	8,93	8,13	9,15	8,96	8,76	8,99	8,92
importància del tracte amb el personal	8,66	8,82	9,02	8,81	8,76	8,82	8,70	9,11	8,83
importància de la qualitat de les parades	8,55	8,43	8,87	8,26	8,83	8,80	8,59	8,67	8,65
importància dels horaris	9,15	9,01	9,10	8,68	9,36	9,12	8,89	9,11	9,12
importància de la comoditat	8,60	8,77	8,74	8,19	8,92	8,90	8,57	8,87	8,75
importància dels recorreguts	9,16	9,04	9,28	8,81	9,44	9,31	8,84	9,28	9,20
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,40	9,34	9,59	9,45	9,64	9,59	9,46	9,61	9,50

5. Importància versus satisfacció





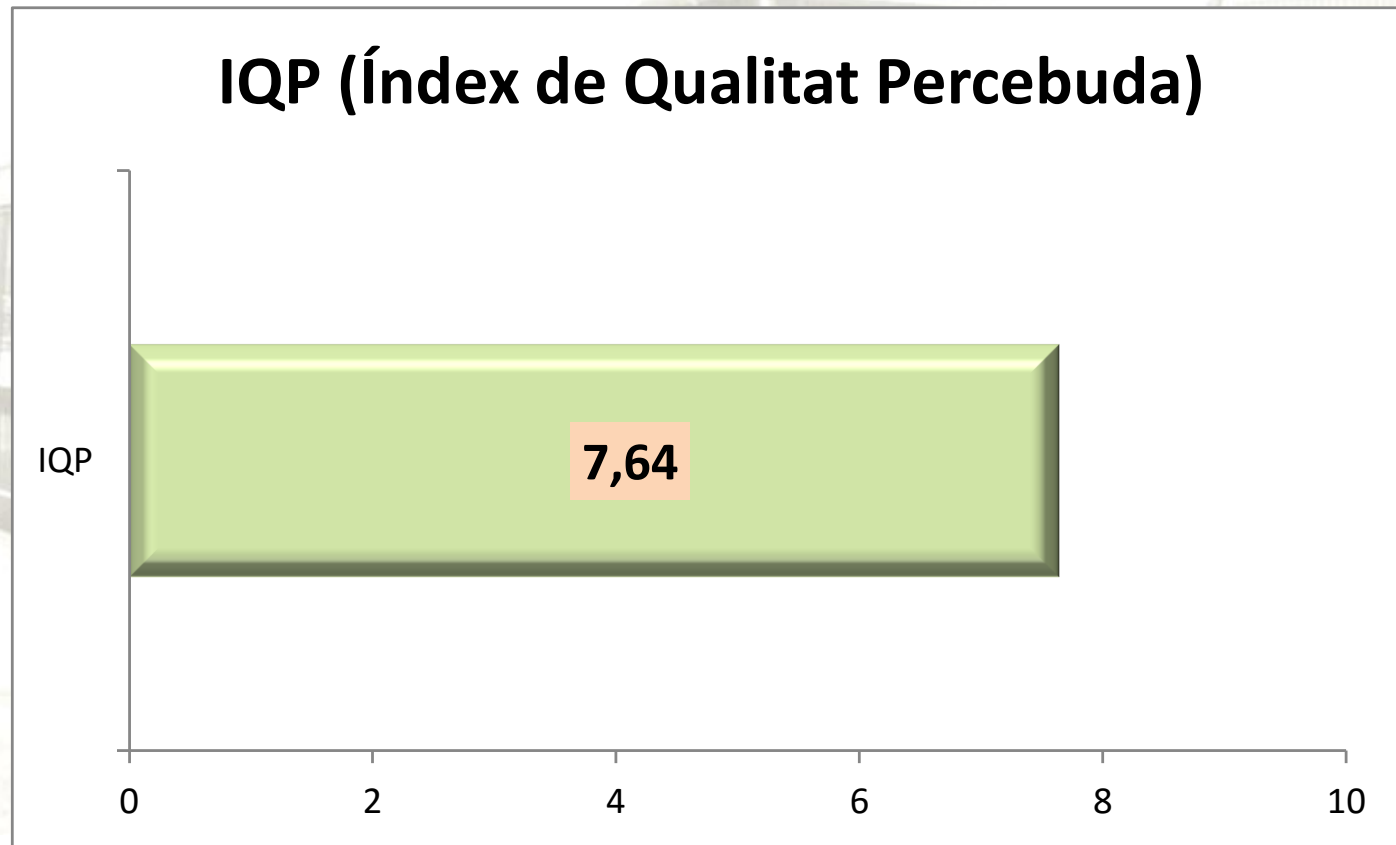
6. DAFO



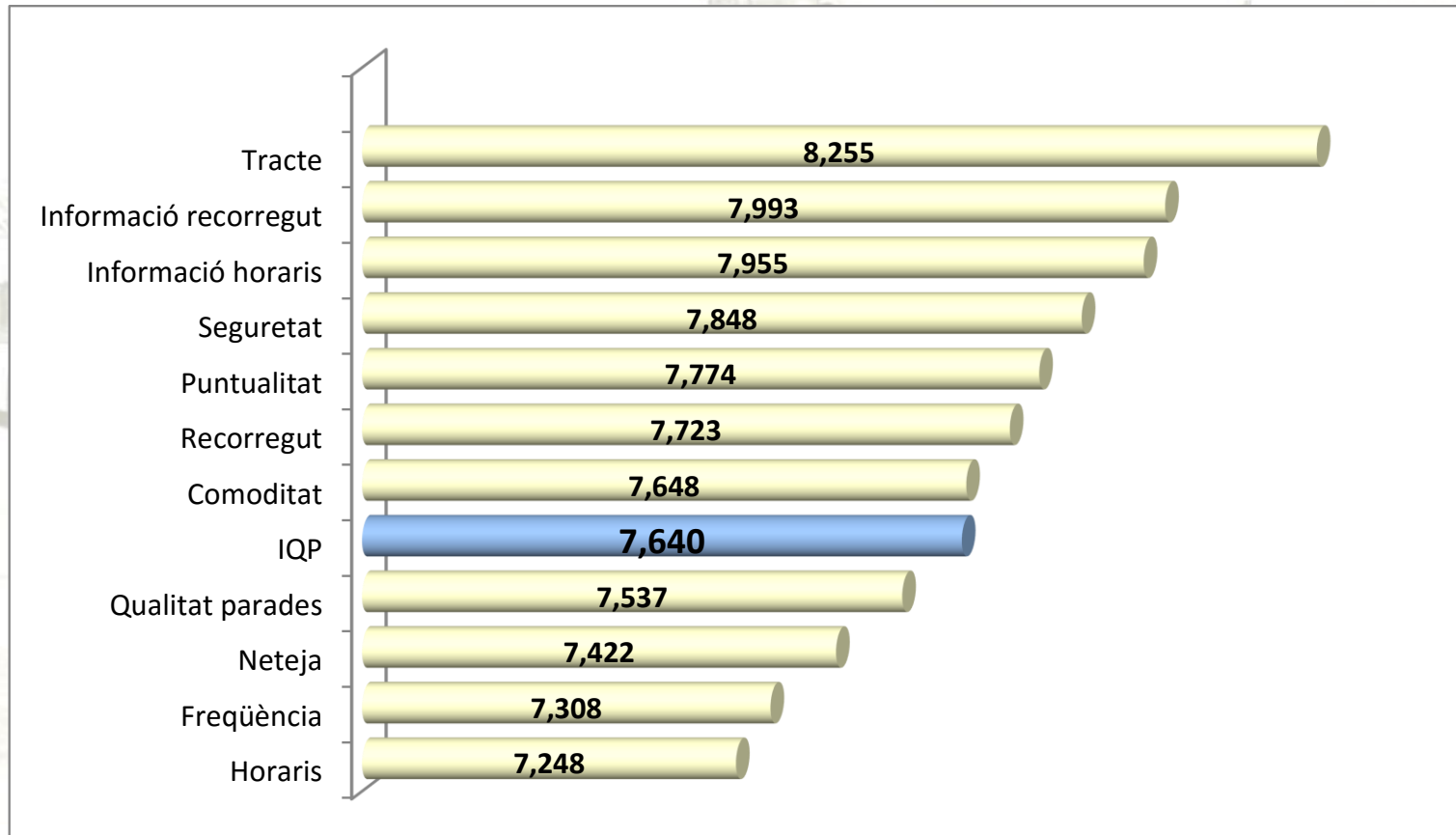


7. IQP

7. IQP



7. IQP



7. IQP

ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2015

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Dif 14-15
Seguretat viatge	7,62	7,63	8,05	7,85	7,99	7,92	8,04	8	8,10	8,10	8,06	8,12	8,10	8,05	8,07	8,07	7,92	7,85	-1%
Tracte personal	7,53	7,42	7,97	7,91	7,81	7,96	8,19	7,92	7,98	7,90	8,03	8,09	8,05	7,98	8,17	8,21	8,22	8,26	0%
Informació Recorreguts	7,5	7,73	8,14	7,77	7,88	8,07	8,34	8,03	8,08	8,07	8,08	7,87	7,92	7,90	7,99	8,03	8,13	7,99	-2%
Neteja autobusos	7,36	7,77	7,97	7,95	7,78	7,64	7,87	7,91	7,83	7,68	7,61	7,76	7,71	7,73	7,73	7,76	7,66	7,42	-3%
Informació horaris	7,3	7,81	8,16	7,7	7,91	8,09	8,44	8,01	8,03	8,02	8,01	7,78	7,87	7,84	7,89	7,97	8,10	7,96	-2%
Comoditat autobús	7,04	7,38	7,78	7,75	7,74	7,47	7,83	7,79	7,72	7,64	7,47	7,64	7,70	7,69	7,64	7,71	7,62	7,65	0%
Puntualitat	7,01	7,13	7,67	7,42	7,28	7,63	7,70	7,56	7,17	7,27	7,25	7,55	7,49	7,56	7,71	7,86	7,92	7,77	-2%
Horaris	7,01	6,73	7,34	7	7,32	7,03	7,35	7,25	7,41	7,45	7,48	7,32	7,22	7,29	7,47	7,34	7,26	7,25	0%
Freqüència de pas	6,88	6,39	7,16	6,93	7,09	6,85	7,19	7,11	7,37	7,42	7,39	7,11	7,05	7,16	7,34	7,31	7,06	7,31	4%
Recorreguts	6,44	6,36	7,41	7,17	7,28	7,26	7,53	7,51	7,76	7,82	7,78	7,62	7,66	7,64	7,73	7,76	7,62	7,72	1%
Qualitat parades	6,05	7,43	7,64	7,12	7,29	7,1	7,38	7,58	7,50	7,56	7,52	7,37	7,24	7,37	7,48	7,51	7,48	7,54	1%
Global	7,2	7,2	7,86	7,69	7,67	7,64	7,79	7,87	7,85	7,83	7,75	7,69	7,74	7,79	7,91	7,98	7,84	7,83	0%
IQP	7,17	7,22	7,67	7,48	7,57	7,608	7,771	7,717	7,721	7,721	7,698	7,601	7,602	7,614	7,913	7,926	7,627	7,640	0%