

Estudi de Satisfacció Autobusos MATARÓ BUS – ISC 2017



Barcelona, desembre 2017

ÍNDEX



0. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA	PÀG 3
1. FITXA TÈCNICA DE L'ENQUESTA	PÀG 8
2. CARACTERÍSTIQUES DE LA MOSTRA	PÀG 13
3. ASPECTES BEN RESOLTS – CAL MILLORAR	PÀG 26
4. VALORACIÓ DEL SERVEI GLOBAL DE MATARÓ BUS	PÀG 31
5. IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS CONSIDERATS	PÀG 35
6. NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS ATRIBUTS CONSIDERATS	PÀG 41
7. ANÀLISI ATENCIÓ USUARIS I NETEJA	PÀG 46
8. ISC SENSE PONDERAR	PÀG 50
9. ISC PONDERAT GLOBAL	PÀG 54
10. ANÀLISI SATISFACCIÓ – IMPORTÀNCIA	PÀG 57
11. ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DEL CLIENT PONDERAT GLOBAL	PÀG 61
12. ANÀLISI IMPORTÀNCIA I LA SATISFACCIÓ	PÀG 71
13. ANÀLISI COMPARATIU IQP	PÀG 76
14. CONCLUSIONS	PÀG 78
15. ANNEX	PÀG 80



0. Presentació de l'empresa

Presentació

Count Transport és una empresa del Grup Opinòmetre que ofereix serveis per a la investigació de mercats i opinió pública. El Grup Opinòmetre ha incorporat **els millors tècnics** que apliquen el rigor científic i tècnic en l'obtenció de dades i posterior anàlisi estadístic.

*El Grup Opinòmetre, fundat l'any 1991, compta amb **més de 100 clients** i ofereix les tècniques més innovadores en les metodologies d'investigació qualitatives i qualitatives.*

El treball de camp està format per una **xarxa d'entrevistadors/es pròpia** que garanteix confidencialitat i experiència. L'Institut Opinòmetre fa estricta observància del Codi Internacional de Pràctiques Legals en Matèria de Mercats i Opinió ICC/ESOMAR i AEDEMO. L'Institut Opinòmetre compleix la Llei 15/1999 en matèria de Protecció de Dades personals i la normativa legal vigent en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

Experiència Grup Opinòmetre?

El grup Opinòmetre té més de 15 anys d'experiència dins del sector de la mobilitat i específicament en l'avaluació dels serveis de transport públic. En aquest sentit hem realitzat:

- Plans de mobilitat (enquestes O-D, aranyes de trànsit, ...)
- Estudis d'implementació de nous sistemes d'aparcament (zona blava, ...)
- Estudis d'implementació de nous serveis de transport públic
- Estudis de funcionament dels serveis de transport públic (enquesta puja-baixa)
- Estudis d'avaluació de la qualitat del Servei de Transport Públic (ISC)
- Gestió de punts d'informació de transport públic

Realitzem estudis tant per empreses del sector del transport públic com per l'Administració pública en tot l'àmbit del territori espanyol, avaluant el funcionament dels sistemes de transport públic.

Selecció i Formació del personal

El grup Opinòmetre compta amb personal amb més de 5 anys d'experiència realitzant estudis d'avaluació de serveis.

Per realitzar aquest estudi han estat necessaris un equip de 9 entrevistadors en dies laborables (4 pel matí, 4 per la tarda i 1 en torn partit) 2 en dissabte (1 matí i un tarda) i 2 en diumenge (1 matí i 1 tarda)

Per seleccionar el personal necessari per realitzar aquest estudi hem prioritzat:

- ❖ Experiència en la realització d'aquest mateix estudi en edicions anteriors (realitzem ISC de Mataró Bus des de l'any 2004.
- ❖ Experiència en estudis similars
- ❖ Que el seu municipi de residència sigui Terrassa o voltants

Un dia abans de l'inici del treball de camp es va realitzar una jornada de formació (breafing) on es va explicar als entrevistadors:

- Objectius de l'estudi
- Explicació del qüestionari
- Explicació de metodologia per escollir els entrevistats (sistema aleatori)
- Formació en riscos laborals
- Entrega de material necessari

Qualitat

El grup Opinòmetre compta amb els certificats de qualitat:

ISO 9001:2008 amb el número de certificació EC-3769/08
UNE-ISO 20.252:2006 amb el número de certificació EM-0001/12





1. Fitxa tècnica de l'enquesta

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

- **Sistema enquestació:** *Enquesta personal a bord dels autobusos de Mataró Bus*
- **Àmbit de l'enquesta:** *Viatgers diaris en dia laborable i festius dels Autobusos Urbans de Mataró*
- **Grandària de la mostra:** 800 individus
- **Accés a la mostra:** *Aleatori, amb quotes per línies i trams horaris.*
- **Treball de camp:** *Del 15 al 19 de novembre 2017*
- **Interval de confiança:** *95% amb $P=Q=50%$*
- **Error mostral:** *+/-3,46% per al conjunt de la mostra*
- **Treball de camp:** *Count Transport (Grup Opinòmetre)*

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

TAULA 1. Distribució teòrica de les enquestes per línies i dies

UNIVERS: 109.989 Viatgers setmanals

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

Promig distribució de viatgers per dia de la setmana				Percentatge del dia i la línia sobre el total									Distribució de les enquestes				
				Feiners			Laborable						Feiners				
							31%	30%	39%	25%	35%						
Feiners	Dissabte	Diumenge		Dimecres	Dijous	Dissabte	Matí	Migdia	Tarda	Matí	Migdia	Diumenge	Dimecres	Dijous	Dissabte	Diumenge	Total
Línia 1	3884	2315	1.242	10,07	10,07	16,72	44	42	55	4	6	9,05	71	71	17	9	167
Línia 2	3447	2082	1.230	8,93	8,93	15,03	39	38	49	2	5	8,96	63	63	15	9	149
Línia 3	2552	1388	489	6,62	6,62	10,02	29	28	36	2	4	3,56	46	46	10	4	106
Línia 4	902	0	0	2,34	2,34	0,00	10	10	13	1	0	0,00	16	16	0	0	33
Línia 5	3203	2010	702	8,30	8,30	14,52	36	35	45	2	5	5,11	58	58	15	5	136
Línia 6	2283	729	252	5,92	5,92	5,26	26	25	32	1	2	1,84	42	42	5	2	90
Línia 7	881	471	0	2,28	2,28	3,40	10	10	12	1	1	0,00	16	16	3	0	35
Línia 8	2138	423	204	5,54	5,54	3,06	24	23	30	1	1	1,49	39	39	3	1	82
TOTAL	19290	9417	4120	50,00	50,00	68,00	218	211	274	14	24	30,00	351	351	68	30	800

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

TAULA 2. Distribució real de les enquestes per línies i dies

ENQUESTES REALS				
Línia	Matí (7h a 10h)	Migdia (10h a 15h)	Tarda (15h a 21h)	Total general
Laborable	215	212	275	702
L1	49	38	54	141
L2	42	36	47	125
L3	29	27	37	93
L4	8	12	13	33
L5	32	36	49	117
L6	22	30	31	83
L7	10	10	12	32
L8	23	23	32	78
Dissabte	18	24	26	68
L1	4	7	6	17
L2	5	5	5	15
L3	3	2	5	10
L4	0	0	0	0
L5	3	7	5	15
L6	0	2	3	5
L7	2	0	1	3
L8	1	1	1	3
Diumenge	7	13	14	34
L1	4	3	3	10
L2	2	2	5	9
L3	0	2	2	4
L4	0	0	0	0
L5	1	3	2	6
L6	0	2	1	3
L7	0	0	0	0
L8	0	1	1	2
Total general	240	249	315	804

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

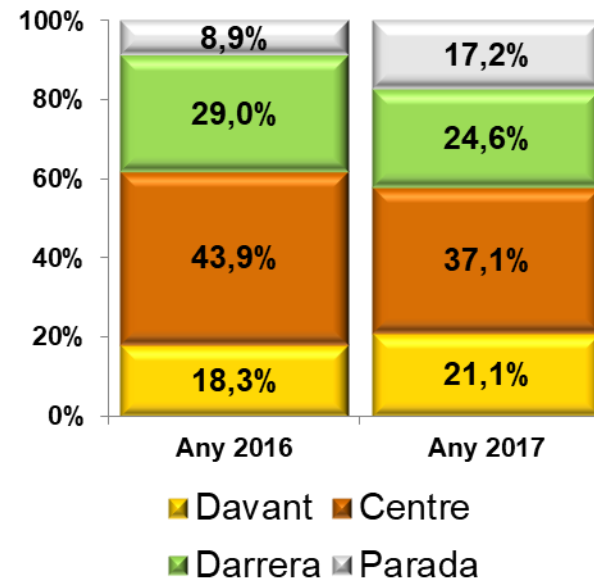
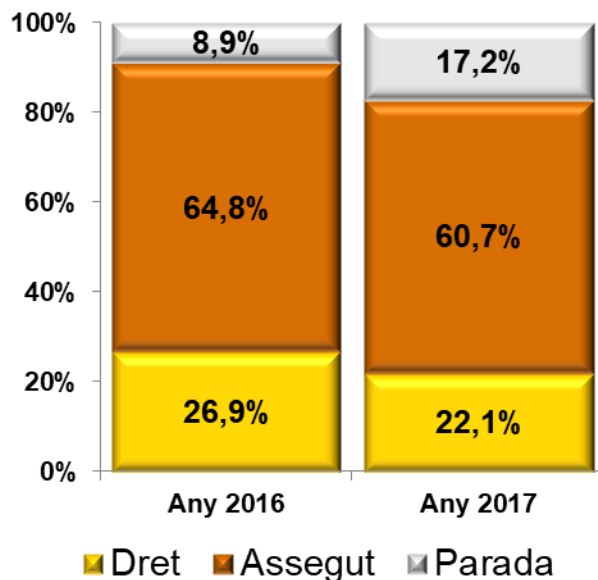
METODOLOGIA: Les enquestes es van realitzar a l'interior dels autobusos Mataró Bus. Es van enquestar aleatòria i sistemàticament a 800 individus usuaris del bus urbà. El mètode consisteix en que l'entrevistador un cop dins l'autobús, i començant per la seva dreta, entrevista al quart individu. Si la 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. Un cop fetes 6 enquestes l'entrevistador baixarà de l'autobús i n'agafarà un altre. Cada entrevistador tindrà les seves rutes diàries marcades.



2. Característiques de la mostra

2.1 POSICIÓ A L'AUTOBÚS DE L'ENQUESTAT

Per fer l'enquesta es seguia un sistema aleatori sistematitzat per escollir la persona a enquestar. La majoria d'enquestes s'han fet a bord de l'autobús, principalment a gent asseguda i distribuïts per tot l'autobús. La distribució de les enquestes ha sortit proporcional a anteriors edicions.



2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

La mostra obtinguda presenta una distribució d'ús de títols de transport a la que realment es va tenir de taquillatge; en tot cas es destaca que s'han enquestat més usuaris que utilitzen bitllet senzill i una mica menys que utilitzen el carnet Blau.

	% Real	% Encuesta
VIATGERS PAGAMENT	82,65%	86,90%
BITLLETS	11,02%	18,70%
ATM	71,62%	68,30%
VIATGERS NO PAGAMENT	17,35%	13,10%
C. BLAU	16,63%	12,20%
P.ACOMPNY.	0,00%	0,00%
T-2	0,05%	0,00%
CORRESP.	0,45%	0,00%
PASSI EMPR.	0,22%	0,90%
TOTALS	100%	100%

2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

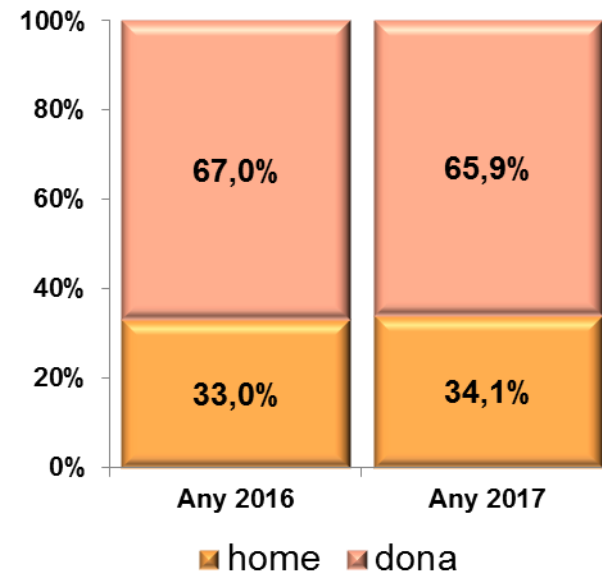
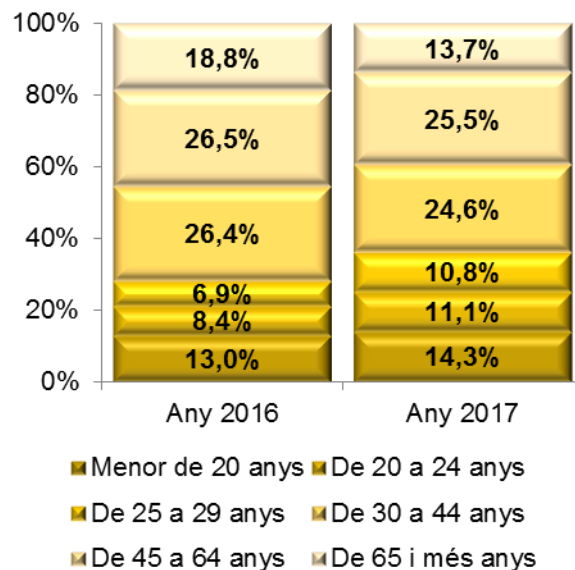
La T-10 integrada és el títol més utilitzat (48,63%) seguit dels Altres Títols integrats (12,31%) i del Carnet Blau (12,19%).

Bitllets utilitzats	Any 2016	Any 2017
Carnet Blau	16,40%	12,19%
T-50/30	9,30%	7,34%
T10 ATM	49,40%	48,63%
Bitllet senzill	15,00%	18,66%
Passi empresa Mataro Bus	0,80%	0,87%
ATM (resta títols integrats)	7,90%	12,31%
Passi acompanyant	0,10%	0,00%
Tarjeta T-2	1,30%	0,00%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.3 EDAT I SEXE DE L'ENTREVISTAT

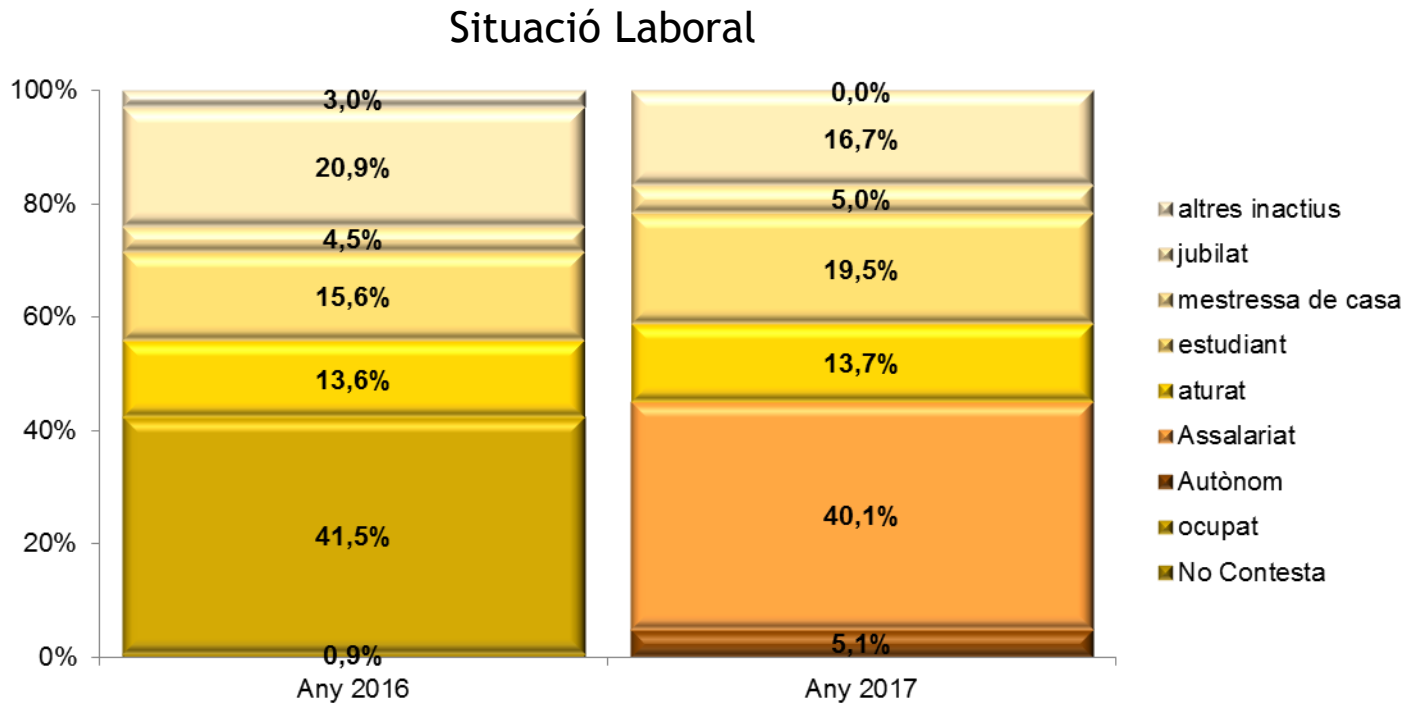
El 34% dels entrevistats són homes i el 66% dones. El grup més nombrós d'entrevistats són els de 30 a 44 anys i els de 45 a 64 anys. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

Edat i sexe de l'entrevistat



2.4. SITUACIÓ LABORAL

El 40,1% dels entrevistats són assalariats i el 5,1% són autònoms. El 16,7% són jubilats, el 19,5% són estudiants i el 13,7% són aturats. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.



2.4. SITUACIÓ LABORAL

El 32,1% dels entrevistats són del sector serveis i el 21,1% dels entrevistats són del sector comerç. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

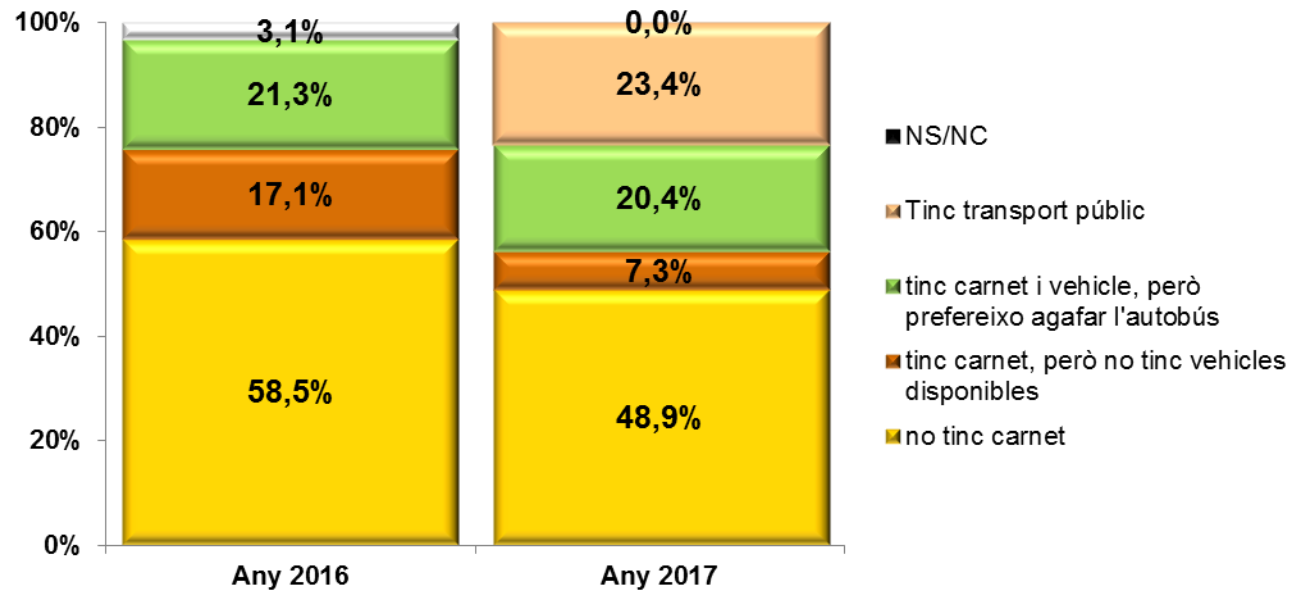
Categoria Laboral

Categoria professional	any 2016	Any 2017
Empresar o autònom	10,10%	11,30%
Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà	9,20%	5,80%
Administratiu	11,00%	7,70%
Depenent o treballador del comerç	21,40%	21,20%
Obrer de la indústria o de la construcció	4,90%	8,80%
Treballador dels serveis	34,90%	32,10%
Treballador agrari	0,90%	1,40%
CSE (Cossos Seguretat de l'Estat)	0,90%	0,30%
No classificable	6,70%	11,00%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.5. DISPONIBILITAT VEHICLE

El 48,9% dels entrevistats no tenen alternativa de transport per fer aquest desplaçament, el 23,4% té un altre mitjà de transport públic, el 20,4% té carnet i cotxe disponible però prefereix agafar el bus i un 7,3% té carnet però no té vehicle disponible. Respecte any anterior, com la pregunta s'ha introduït una variació, té algunes diferències.

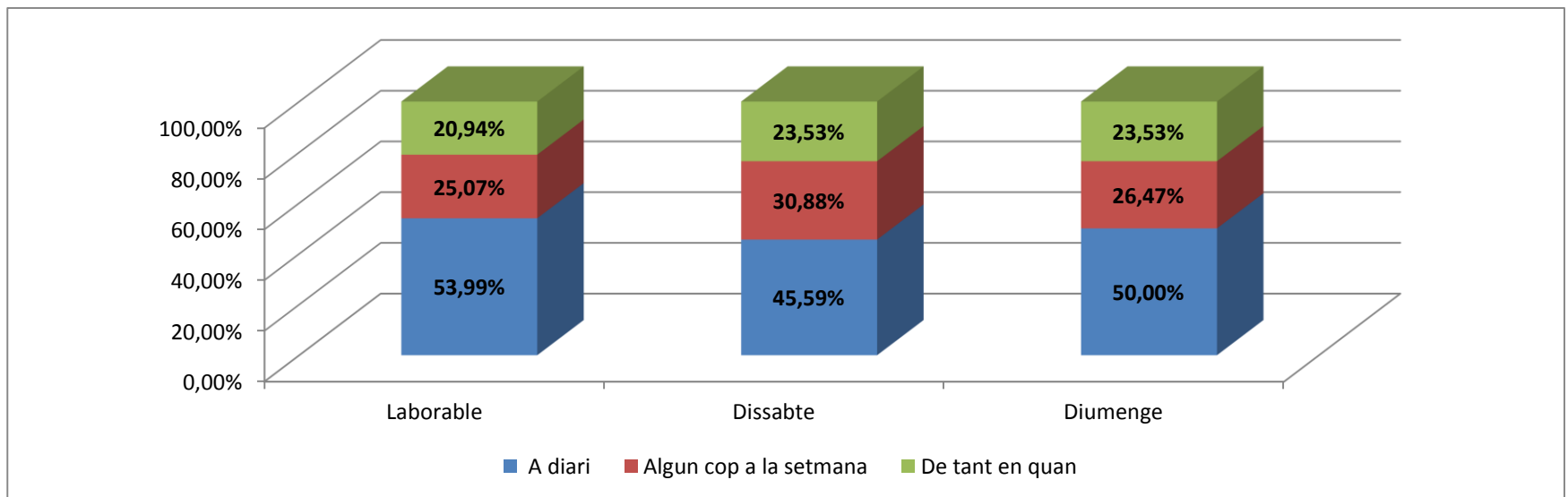
Categoria Laboral



2.6. FREQUÈNCIA D'ÚS DE L'AUTOBÚS

El 53,11% dels entrevistats utilitzen els autobusos urbans a diari, el 25,62% almenys un dia per setmana i el 21,27% de forma més esporàdica. Els que utilitzen el bus en dies laborables l'utilitzen amb major freqüència que els que l'utilitzen en dissabte o diumenge.

Freqüència de l'ús de l'autobús	Laborable	Dissabte	Diumenge	% TOTAL
a diari	53,99%	45,59%	50,00%	53,11%
Algun cop a la setmana	25,07%	30,88%	26,47%	25,62%
De tant en quan	20,94%	23,53%	23,53%	21,27%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



2.7. MOTIU DESPLAÇAMENT

El motiu principal del desplaçament és anar i tornar de la feina (24,75%), seguit d'anar i tornar del centre d'estudis (15,67%), Oci (14,43%) i Metge (14,18%. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior, hi ha menys desplaçaments per motiu treball i més per oci.

MOTIU DEL VIATGE	ANY 2016	ANY 2017
Treball, inclús gestions de feina	30,30%	24,75%
Compres	9,30%	10,32%
Centre estudis	12,00%	15,67%
Metge inclús acompanyant	14,50%	14,18%
Oci	10,30%	14,43%
Gestions personals	18,00%	13,81%
Altres	4,00%	6,84%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Les principals destinacions són Estació Rodalies (15,3%), Rocafonda (12,1%), Cerdanyola (10,0%), Peramàs (7,2%) i Hospital (7,1%).

Matriu O-D	Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Eixample	Palau Escorxador	Llàntia	Molins	Peramàs	Pla d'en Boet	Rocafonda	Vista Alegre	Estació RENFE	Parc Central	Via Europa	Hospital de Mataró	Mataró Parc	Tecnocampus	Pl. Granollers	Pol. Mata	NS/NC	Total general
Centre	0,0%	0,0%	23,8%	11,9%	0,0%	4,8%	0,0%	4,8%	9,5%	7,1%	11,9%	0,0%	2,4%	0,0%	4,8%	9,5%	4,8%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Habana	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	0,0%	12,5%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Cerdanyola	11,3%	0,7%	2,1%	3,5%	3,5%	2,1%	5,0%	1,4%	4,3%	5,7%	12,8%	2,1%	25,5%	3,5%	2,1%	7,8%	3,5%	2,1%	0,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Cirera	10,5%	0,0%	10,5%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	5,3%	15,8%	15,8%	10,5%	10,5%	5,3%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Eixample	2,3%	7,0%	11,6%	11,6%	0,0%	7,0%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%	16,3%	2,3%	2,3%	7,0%	2,3%	16,3%	9,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Palau Escorxador	0,0%	0,0%	5,9%	17,6%	23,5%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	5,9%	0,0%	0,0%	11,8%	0,0%	5,9%	11,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	100,0%
Llàntia	6,7%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	6,7%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Molins	2,4%	0,0%	12,2%	0,0%	2,4%	0,0%	4,9%	0,0%	14,6%	4,9%	14,6%	0,0%	12,2%	4,9%	0,0%	14,6%	12,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Peramàs	10,0%	2,0%	4,0%	24,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	2,0%	2,0%	8,0%	2,0%	18,0%	10,0%	2,0%	4,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pla d'en Boet	4,3%	4,3%	8,7%	4,3%	4,3%	4,3%	4,3%	0,0%	21,7%	4,3%	17,4%	0,0%	17,4%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rocafonda	7,8%	0,0%	7,8%	3,1%	4,7%	0,0%	1,6%	1,6%	9,4%	6,3%	4,7%	0,0%	31,3%	4,7%	0,0%	9,4%	7,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Vista Alegre	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Estació RENFE	4,1%	2,4%	12,9%	2,4%	2,4%	1,8%	2,9%	5,9%	5,3%	5,3%	14,1%	2,4%	0,0%	5,9%	7,1%	7,1%	11,8%	3,5%	1,2%	0,6%	1,2%	100,0%
Parc Central	4,3%	0,0%	13,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	13,0%	30,4%	0,0%	13,0%	0,0%	8,7%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Via Europa	10,0%	0,0%	0,0%	5,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0%	5,0%	0,0%	5,0%	25,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Hospital de Mataró	8,2%	0,0%	14,8%	1,6%	4,9%	3,3%	0,0%	8,2%	3,3%	3,3%	23,0%	0,0%	16,4%	3,3%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Mataró Parc	8,6%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	8,6%	5,7%	17,1%	2,9%	31,4%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Tecnocampus	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pl. Granollers	0,0%	7,1%	14,3%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	35,7%	0,0%	7,1%	0,0%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	100,0%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
NS/NC	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	100,0%
Total general	6,2%	1,4%	10,0%	5,1%	3,5%	2,1%	2,0%	3,5%	7,2%	4,5%	12,1%	1,6%	15,3%	4,2%	3,7%	7,1%	6,5%	1,5%	1,4%	0,2%	1,0%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals orígens són Estació Rodalies (21,1%), el 17,3% a Cerdanyola, el 8,0% a Rocafonda, el 7,6% a Hospital i el 6,2% a Peramàs.

Matriu O-D	Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Eixample	Palau Escorxador	Llàntia	Molins	Peramàs	Pla d'en Boet	Rocafonda	Vista Alegre	Estació RENFE	Parc Central	Via Europa	Hospital de Mataró	Mataró Parc	Tecnocampus	Pl. Granollers	Pol. Mata	NS/NC	Total general	
Centre	0,0%	0,0%	12,5%	12,2%	0,0%	11,8%	0,0%	7,1%	6,9%	8,3%	5,2%	0,0%	0,8%	0,0%	6,7%	7,0%	3,8%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%
Habana	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	2,9%	0,0%	1,8%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Cerdanyola	32,0%	9,1%	3,8%	12,2%	17,9%	17,6%	43,8%	7,1%	10,3%	22,2%	18,6%	23,1%	29,3%	14,7%	10,0%	19,3%	9,6%	25,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	17,5%
Cirera	4,0%	0,0%	2,5%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,0%	23,1%	2,4%	5,9%	6,7%	1,8%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Eixample	2,0%	27,3%	6,3%	12,2%	0,0%	17,6%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	7,2%	7,7%	0,8%	8,8%	3,3%	12,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%
Palau Escorxador	0,0%	0,0%	1,3%	7,3%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	2,8%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	3,3%	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	2,1%
Llàntia	2,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%	1,0%	0,0%	4,9%	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Molins	2,0%	0,0%	6,3%	0,0%	3,6%	0,0%	12,5%	0,0%	10,3%	5,6%	6,2%	0,0%	4,1%	5,9%	0,0%	10,5%	9,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%
Peramàs	10,0%	9,1%	2,5%	29,3%	0,0%	0,0%	0,0%	17,9%	1,7%	2,8%	4,1%	7,7%	7,3%	14,7%	3,3%	3,5%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,2%
Pla d'en Boet	2,0%	9,1%	2,5%	2,4%	3,6%	5,9%	6,3%	0,0%	8,6%	2,8%	4,1%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
Rocafonda	10,0%	0,0%	6,3%	4,9%	10,7%	0,0%	6,3%	3,6%	10,3%	11,1%	3,1%	0,0%	16,3%	8,8%	0,0%	10,5%	9,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%
Vista Alegre	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	3,6%	5,9%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Estació RENFE	14,0%	36,4%	27,5%	9,8%	14,3%	17,6%	31,3%	35,7%	15,5%	25,0%	24,7%	30,8%	0,0%	29,4%	40,0%	21,1%	38,5%	50,0%	18,2%	50,0%	25,0%	0,0%	21,1%
Parc Central	2,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	10,7%	12,1%	0,0%	3,1%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
Via Europa	4,0%	0,0%	0,0%	2,4%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	2,9%	0,0%	1,8%	9,6%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
Hospital de Mataró	10,0%	0,0%	11,3%	2,4%	10,7%	11,8%	0,0%	17,9%	3,4%	5,6%	14,4%	0,0%	8,1%	5,9%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	7,6%
Mataró Parc	6,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	5,2%	5,6%	6,2%	7,7%	8,9%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%
Tecnocampus	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Pl. Granollers	0,0%	9,1%	2,5%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	3,3%	0,0%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	1,7%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
NS/NC	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	62,5%	0,0%	0,7%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals municipis d'origen és Barcelona (25,5% dels que venen de fora) i la principal destinació també (32,0%).

Municipi Origen	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat	Municipio Destinació	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat
BARCELONA	24	3,0%	25,5%	25,5%	BARCELONA	24	3,0%	32,0%	32,0%
EL MASNOU	8	1,0%	8,5%	34,0%	ARENYS DE MAR	7	0,9%	9,3%	41,3%
BADALONA	7	0,9%	7,4%	41,5%	BADALONA	7	0,9%	9,3%	50,7%
PREMIÀ DE MAR	7	0,9%	7,4%	48,9%	PREMIÀ DE MAR	6	0,7%	8,0%	58,7%
VILASSAR DE MAR	6	0,7%	6,4%	55,3%	CALELLA DE MAR	5	0,6%	6,7%	65,3%
ARENYS DE MAR	5	0,6%	5,3%	60,6%	EL MASNOU	5	0,6%	6,7%	72,0%
CALELLA DE MAR	5	0,6%	5,3%	66,0%	VILASSAR DE MAR	4	0,5%	5,3%	77,3%
MAÇANET DE LA SELVA	4	0,5%	4,3%	70,2%	CANET DE MAR	3	0,4%	4,0%	81,3%
DOSRIUS	3	0,4%	3,2%	73,4%	CABRERA DE MAR	2	0,2%	2,7%	84,0%
CALDES D'ESTRAC	2	0,2%	2,1%	75,5%	HOSPITALET DE LLOBREGAT	2	0,2%	2,7%	86,7%
CANET DE MAR	2	0,2%	2,1%	77,7%	SANT POL DE MAR	2	0,2%	2,7%	89,3%
LLORET DE MAR	2	0,2%	2,1%	79,8%	ARENYS DE MUNT	1	0,1%	1,3%	90,7%
SANT POL DE MAR	2	0,2%	2,1%	81,9%	ARGENTONA	1	0,1%	1,3%	92,0%
ARENYS DE MUNT	1	0,1%	1,1%	83,0%	CALDES D'ESTRAC	1	0,1%	1,3%	93,3%
ARGENTONA	1	0,1%	1,1%	84,0%	MALGRAT DE MAR	1	0,1%	1,3%	94,7%
BEGUES	1	0,1%	1,1%	85,1%	MARTORELL	1	0,1%	1,3%	96,0%
BLANES	1	0,1%	1,1%	86,2%	REPUBLICA DOMINICANA	1	0,1%	1,3%	97,3%
CANOVELLES	1	0,1%	1,1%	87,2%	SANT ANDREU DE LLAVANERES	1	0,1%	1,3%	98,7%
CERDANYOLA DEL VALLÈS	1	0,1%	1,1%	88,3%	TERRASSA	1	0,1%	1,3%	100,0%
FIGUERES	1	0,1%	1,1%	89,4%	Total Respostes	75	9,3%	100,0%	
MALGRAT DE MAR	1	0,1%	1,1%	90,4%	Casos perduts	729	90,7%		
PINEDA DE MAR	1	0,1%	1,1%	91,5%	Total	804	100,0%		
PRAT DE LLOBREGAT	1	0,1%	1,1%	92,6%					
PREMIÀ DE DALT	1	0,1%	1,1%	93,6%					
SABADELL	1	0,1%	1,1%	94,7%					
SANT ANDREU DE LLAVANERES	1	0,1%	1,1%	95,7%					
SANT CUGAT DEL VALLÈS	1	0,1%	1,1%	96,8%					
SANT FELIU DE LLOBREGAT	1	0,1%	1,1%	97,9%					
TERRASSA	1	0,1%	1,1%	98,9%					
TOSSA DE MAR	1	0,1%	1,1%	100,0%					
Total Respostes	94	11,7%	100,0%						
Casos perduts	710	88,3%							
Total	804	100,0%							



3. Aspectes ben resolts – cal millorar

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.1 ASPECTES BEN RESOLTS EN ELS ÚLTIMS 2 ANYS

La Wifi (19,15%), la Neteja (13,81%) i la Puntualitat (11,69%) són els aspectes que més han millorat els últims 2 anys.

ASPECTES BEN RESOLTS	n	%
WIFI	154	19,15%
NETEJA	111	13,81%
TOT BÉ	110	13,68%
PUNTUALITAT	94	11,69%
RES	83	10,32%
HORARIS	68	8,46%
AUTOBUSOS NOUS	60	7,46%
FREQÜÈNCIA DE PAS	32	3,98%
COMODITAT SEIENTS	22	2,74%
CARREGADOR MÒBIL	21	2,61%
RAPIDESA	18	2,24%
ACCESSIBILITATS AL BUS	14	1,74%
AMABILITAT CONDUCTOR	14	1,74%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	14	1,74%
APLICACIÓ APP	10	1,24%
COMODITAT	8	1,00%
PARADES	6	0,75%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	4	0,50%
RECORREGUT	4	0,50%
AIRE ACONDICIONAT	3	0,37%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	3	0,37%
INFORMACIÓ	3	0,37%
MÉS PARADES	3	0,37%
BANCS NOUS	1	0,12%
ESPAIS CADIRA RODES	1	0,12%
FREQÜÈNCIA DE PAS AL MIGDIA	1	0,12%
MANTENIMENT	1	0,12%
MOBILIARI	1	0,12%
MODERNITZAT	1	0,12%
PÀGINA WEB	1	0,12%
PANTALLES INFORMATIVES AL BUS	1	0,12%
POC SOROLL	1	0,12%
POCA AGLOMERACIÓ	1	0,12%
PREU	1	0,12%
VALIDACIÓ BITLLETS	1	0,12%
TOTAL	871	108,33%
NS/NC	126	15,67%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.1 ASPECTES BEN RESOLTS EN ELS ÚLTIMS 2 ANYS (PER LÍNIES)

ASPECTES BEN RESOLTS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
WIFI	20,2%	18,8%	26,2%	24,2%	11,6%	18,7%	14,3%	21,7%	19,2%
NETEJA	14,9%	18,1%	12,1%	9,1%	6,5%	18,7%	22,9%	10,8%	13,8%
TOT BÉ	8,9%	8,1%	15,9%	15,2%	21,0%	11,0%	22,9%	16,9%	13,7%
PUNTUALITAT	8,9%	10,7%	9,3%	6,1%	17,4%	12,1%	22,9%	9,6%	11,7%
RES	11,9%	14,1%	8,4%	15,2%	8,0%	8,8%	2,9%	9,6%	10,3%
HORARIS	8,3%	9,4%	12,1%	15,2%	9,4%	3,3%	2,9%	6,0%	8,5%
AUTOBUSOS NOUS	10,1%	6,0%	4,7%	6,1%	7,2%	9,9%	8,6%	6,0%	7,5%
FREQÜÈNCIA DE PAS	7,1%	1,3%	3,7%	6,1%	1,4%	7,7%	0,0%	3,6%	4,0%
COMODITAT SEIENTS	3,0%	4,0%	3,7%	6,1%	0,0%	1,1%	2,9%	3,6%	2,7%
CARREGADOR MÒBIL	7,1%	0,7%	0,0%	0,0%	2,9%	2,2%	0,0%	2,4%	2,6%
AMABILITAT CONDUCTOR	1,8%	2,7%	1,9%	3,0%	5,1%	1,1%	0,0%	1,2%	2,4%
RAPIDESA	1,2%	2,7%	2,8%	6,1%	2,2%	1,1%	0,0%	3,6%	2,2%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	1,2%	2,0%	0,9%	6,1%	1,4%	3,3%	0,0%	1,2%	1,7%
APLICACIÓ APP	1,8%	1,3%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%
ACCESSIBILITATS AL BUS	1,8%	1,3%	0,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%	1,1%
COMODITAT	0,6%	0,7%	0,9%	0,0%	1,4%	1,1%	2,9%	1,2%	1,0%
PARADES	0,0%	0,7%	1,9%	0,0%	0,0%	1,1%	2,9%	1,2%	0,7%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
RECORREGUT	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
AIRE ACONDICIONAT	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	2,9%	0,0%	0,4%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	0,6%	0,0%	0,0%	3,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
INFORMACIÓ	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,4%
MÉS PARADES	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
BANCS NOUS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
ESP AIS CADIRA RODES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
FREQÜÈNCIA DE PAS AL MIGDIA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MANTENIMENT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,1%
MOBILIARI	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
MODERNITZAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
PÀGINA WEB	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
PANTALLES INFORMATIVES AL BUS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
POC SOROLL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
POCA AGLOMERACIÓ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
PREU	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
VALIDACIÓ BITLLETS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
Total general	114,9%	103,4%	112,1%	121,2%	102,9%	104,4%	111,4%	106,0%	108,3%
NS/NC	14,9%	20,8%	11,2%	12,1%	15,9%	14,3%	11,4%	18,1%	15,7%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S’HAURIEN DE MILLORAR

El preu (24,00%), la Puntualitat (18,91%), els Horaris (12,06%), la Freqüència de pas (8,21%), la Neteja (7,46%) i més freqüència en festius (5,85%) són el que més es demana que ha de millorar els propers anys.

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT			ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT		
	n	%		n	%
PREU	193	24,00%	CONDUCTORS PERDEN TEMPS	2	0,25%
PUNTUALITAT	152	18,91%	HORARIS A PRIMERA HORA	2	0,25%
HORARIS	97	12,06%	LLUM A LES PARADES	2	0,25%
TOT BÉ	93	11,57%	MÉS HORARIS A PRIMERA HORA	2	0,25%
FREQÜÈNCIA DE PAS	66	8,21%	MÉS SEIENTS RESERVATS	2	0,25%
NETEJA	60	7,46%	NETEJA PARADES	2	0,25%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	47	5,85%	PASSEN ABANS D'HORA	2	0,25%
MÉS SEIENTS	23	2,86%	PODER ENTRAR ANIMALS	2	0,25%
WIFI	23	2,86%	PREU BITLLET SENZILL	2	0,25%
BUSOS MÉS NOUS	18	2,24%	RELLOTGE DINS EL BUS	2	0,25%
CONDUCCIÓ BRUSCA	17	2,11%	SEGURETAT	2	0,25%
WIFI	17	2,11%	SOROLL	2	0,25%
POSAR AUTOBÚS NOCTURN	16	1,99%	T-BLAVA	2	0,25%
AIRE ACONDICIONAT	14	1,74%	TEMPS PARAT A LES PARADES	2	0,25%
COMODITAT SEIENTS	13	1,62%	TOT MALAMENT	2	0,25%
PARADES	12	1,49%	APP	1	0,12%
AMABILITAT CONDUCTORS	11	1,37%	AVISAR DE LES PARADES	1	0,12%
RECORREGUT	10	1,24%	AVISAR QUAN HI HA OBRES	1	0,12%
CIVISME VIATGERS	9	1,12%	BUSOS SIGUIN TOTS HÍBRIDS	1	0,12%
L4 FUNCIONI EL CAP DE SETMANA	7	0,87%	CARREGADOR MÒBIL	1	0,12%
MANTENIMENT	7	0,87%	CINTURONS	1	0,12%
POSAR MARQUESINES	7	0,87%	COMUNICACIÓ	1	0,12%
AGLOMERACIONS	6	0,75%	CONDUCTOR ES DISTREU	1	0,12%
MAQUINA VALIDADORA BITLLETS	6	0,75%	CONDUCTORS NO TENEN CANVI	1	0,12%
MÉS SEIENTS PARADES	6	0,75%	ESPAI PER BICICLETES	1	0,12%
QUE PARIN A LES PARADES	6	0,75%	HORARIS A LA WEB	1	0,12%
MÉS PAPERERES	5	0,62%	HORARIS A LES PARADES	1	0,12%
MÉS PARADES	5	0,62%	MAQUINES DE VENTA DE TARGETES A LES PARADES	1	0,12%
RAPIDESA	5	0,62%	MASSES PARADES	1	0,12%
COMODITAT	4	0,50%	PARAR EL MOTOR QUAN PAREN	1	0,12%
MÉS LÍNIES	4	0,50%	PORTA TANCADA DEL CONDUCTOR	1	0,12%
PUNTS DE VENTA DE TARGETES DE BUS	4	0,50%	PODER COMPRAR TARGETES AL BUS	1	0,12%
ACCESSORIS PER RECOLZAR-SE	3	0,37%	POSAR PARQUET COM EN ELS HÍBRIDS	1	0,12%
ACCESSIBILITAT AL BUS	3	0,37%	VISIBILITAT MAPA	1	0,12%
MILLOR TRACTE A LES PERSONES GRANS	3	0,37%	WEB	1	0,12%
OLOR	3	0,37%	XOFERS SÀPIGUEN EL RECORREGUT	1	0,12%
POSAR MÉS INSPECTORS	3	0,37%	POSAR MARQUESINA A ROCABLANCA	1	0,12%
BOTONS AVÍS DE PARADA	2	0,25%	XOFERS SÀPIGUEN EL RECORREGUT	1	0,12%
BUSOS NOUS MASSA ALTS	2	0,25%	PUNTS DE VENTA TARGETES	1	0,12%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	2	0,25%	TOTAL	1040	129,35%
CONDUCTORS NO USIN EL MÒBIL	2	0,25%	NS/NC	80	9,95%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S'HURIEN DE MILLORAR

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	TOTAL	ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	TOTAL
PREU	24,4%	28,2%	24,3%	21,2%	28,3%	13,2%	28,6%	19,3%	24,0%	CONDUCTORS PERDEN TEMPS	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
PUNTUALITAT	17,3%	20,1%	23,4%	33,3%	11,6%	16,5%	25,7%	20,5%	18,9%	HORARIS A PRIMERA HORA	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,2%
HORARIS	10,1%	14,1%	14,0%	12,1%	10,1%	16,5%	8,6%	9,6%	12,1%	LLUM A LES PARADES	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
TOT BÉ	17,9%	5,4%	6,5%	9,1%	18,8%	9,9%	11,4%	7,2%	11,6%	MÉS HORARIS A PRIMERA HORA	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
FREQÜÈNCIA DE PAS	6,5%	6,7%	7,5%	12,1%	10,9%	14,3%	2,9%	4,8%	8,2%	MÉS SEIENTS RESERVATS	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
NETEJA	6,0%	6,0%	4,7%	9,1%	5,1%	8,8%	11,4%	16,9%	7,5%	NETEJA PARADES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	7,1%	8,1%	6,5%	3,0%	2,2%	7,7%	2,9%	4,8%	5,8%	PASSEN ABANS D'HORA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
WIFI	1,8%	3,4%	5,6%	9,1%	1,4%	3,3%	0,0%	2,4%	3,0%	PODER ENTRAR ANIMALS	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
MÉS SEIENTS	2,4%	4,7%	4,7%	0,0%	0,0%	6,6%	2,9%	0,0%	2,9%	PREU BITLLET SENZILL	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,2%
CONDUCCIÓ BRUSCA	3,0%	3,4%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%	0,0%	2,4%	2,1%	RELOTGE DINS EL BUS	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
POSAR AUTOBÚS NOCTURN	2,4%	1,3%	1,9%	0,0%	3,6%	0,0%	2,9%	2,4%	2,0%	SEGURETAT	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
AIRE ACONDICIONAT	0,6%	3,4%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%	0,0%	3,6%	1,7%	SOROLL	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
BUSOS MÉS NOUS	0,6%	2,0%	1,9%	6,1%	3,6%	0,0%	0,0%	1,2%	1,7%	T-BLAVA	0,0%	0,0%	0,9%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
COMODITAT SEIENTS	2,4%	2,0%	1,9%	3,0%	0,0%	1,1%	5,7%	0,0%	1,6%	TEMPS PARAT A LES PARADES	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%
PARADES	0,6%	0,7%	2,8%	0,0%	2,9%	2,2%	0,0%	1,2%	1,5%	TOT MALAMENT	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,2%
AMABILITAT CONDUCTORS	2,4%	2,7%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	2,9%	1,2%	1,4%	APP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
RECORREGUT	1,2%	2,7%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	AVISAR QUAN HI HA OBRES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,1%
CIVISME VIATGERS	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	2,2%	2,2%	0,0%	1,2%	1,1%	AVISAR DE LES PARADES	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
L4 FUNCIONI EL CAP DE SETMANA	0,0%	0,7%	2,8%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,9%	BUSOS POC CÒMODES PER LA GENT GRAN	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MANTENIMENT	1,8%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,9%	BUSOS SIGUIN TOTS HÍBRIDS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
AGLOMERACIONS	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	1,1%	2,9%	1,2%	0,7%	CARREGADOR MÒBIL	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MAQUINA VALIDADORA BITLLETS	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	1,2%	0,7%	CINTURONS	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS SEIENTS PARADES	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	5,7%	1,2%	0,7%	COMUNICACIÓ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
POSAR MARQUESINES	1,8%	0,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	CONDUCTOR ES DISTREU	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
QUE PARIN A LES PARADES	1,2%	0,7%	0,0%	3,0%	0,7%	0,0%	2,9%	0,0%	0,7%	CONDUCTORS NO TENEN CANVI	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS PAPERERES	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	5,7%	0,0%	0,6%	ESPAI PER BICICLETES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS PARADES	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	2,9%	0,0%	0,6%	HORARIS A LA WEB	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
RAPIDESA	1,2%	0,7%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	HORARIS A LES PARADES	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
COMODITAT	0,0%	0,7%	0,0%	6,1%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	MAQUINES DE VENTA DE TARGETES A LES PARADES	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS AUTOBUSOS NOUS	0,6%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	2,9%	0,0%	0,5%	MARQUESINA HOSPITAL	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS LÍNIES	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,9%	0,0%	0,5%	MASSES PARADES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
PUNTS DE VENTA DE TARGETES DE BUS	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%	PARAR EL MOTOR QUAN PAREN	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
ACCESSORIS PER RECOLZAR-SE	0,0%	0,7%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	PODER COMPRAR TARGETES AL BUS	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MILLOR TRACTE A LES PERSONES GRANS	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	PORTA TANCADA DEL CONDUCTOR	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
OLOR	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,9%	0,0%	0,4%	POSAR PARQUET COM EN ELS HÍBRIDS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
POSAR MÉS INSPECTORS	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,9%	0,0%	0,4%	VISIBILITAT MAPA	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
ACCESSIBILITAT AL BUS	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	WEB	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
BOTONS AVÍS DE PARADA	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	XOFERS SÀPIGUEN EL RECORREGUT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
BUSOS NOUS MASSA ALTS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%	POSAR MARQUESINA A ROCABLANCA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	Total general	122,6%	137,6%	131,8%	142,4%	123,2%	123,1%	142,9%	109,6%	127,1%
CONDUCTORS NO PARLIN PEL MÒBIL	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	NS/NC	8,9%	9,4%	7,5%	6,1%	8,7%	16,5%	8,6%	13,3%	10,0%



4. Valoració dels servei global dels busos de Mataró Bus

4. Valoració del servei global dels autobusos Mataró Bus

La valoració global del Servei d'Autobusos de Mataró és de **7,78** (desviació mitjana, St. Dv. = 1,20). El valor Moda (valor més citat) que donen els enquestats és el 8.

Taula 8. Valoració global

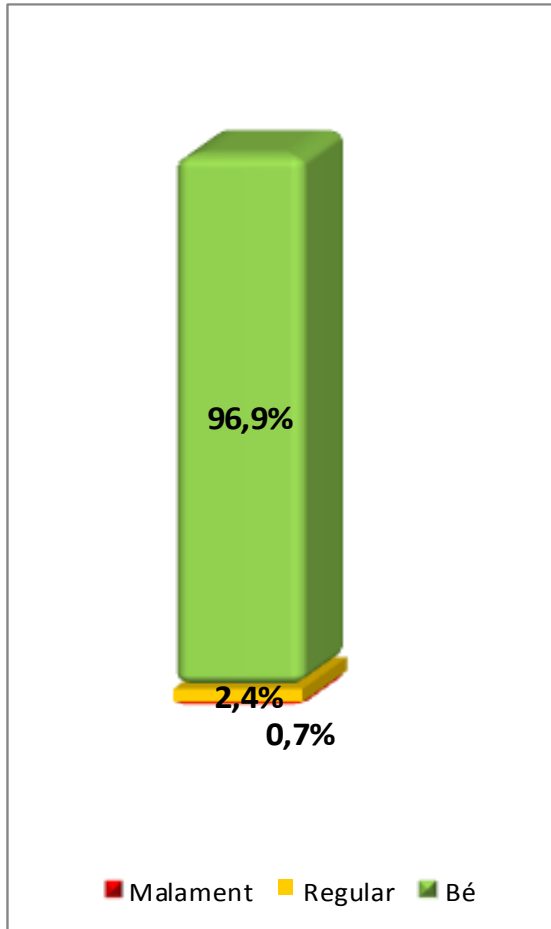
Valoració Global

	n	% vàlid	% acumulat
3	1	,1	,1
4	5	,6	,7
5	19	2,4	3,1
6	89	11,1	14,2
7	184	22,9	37,1
8	305	37,9	75,0
9	138	17,2	92,2
10	63	7,8	100,0
Total	804	100,0	

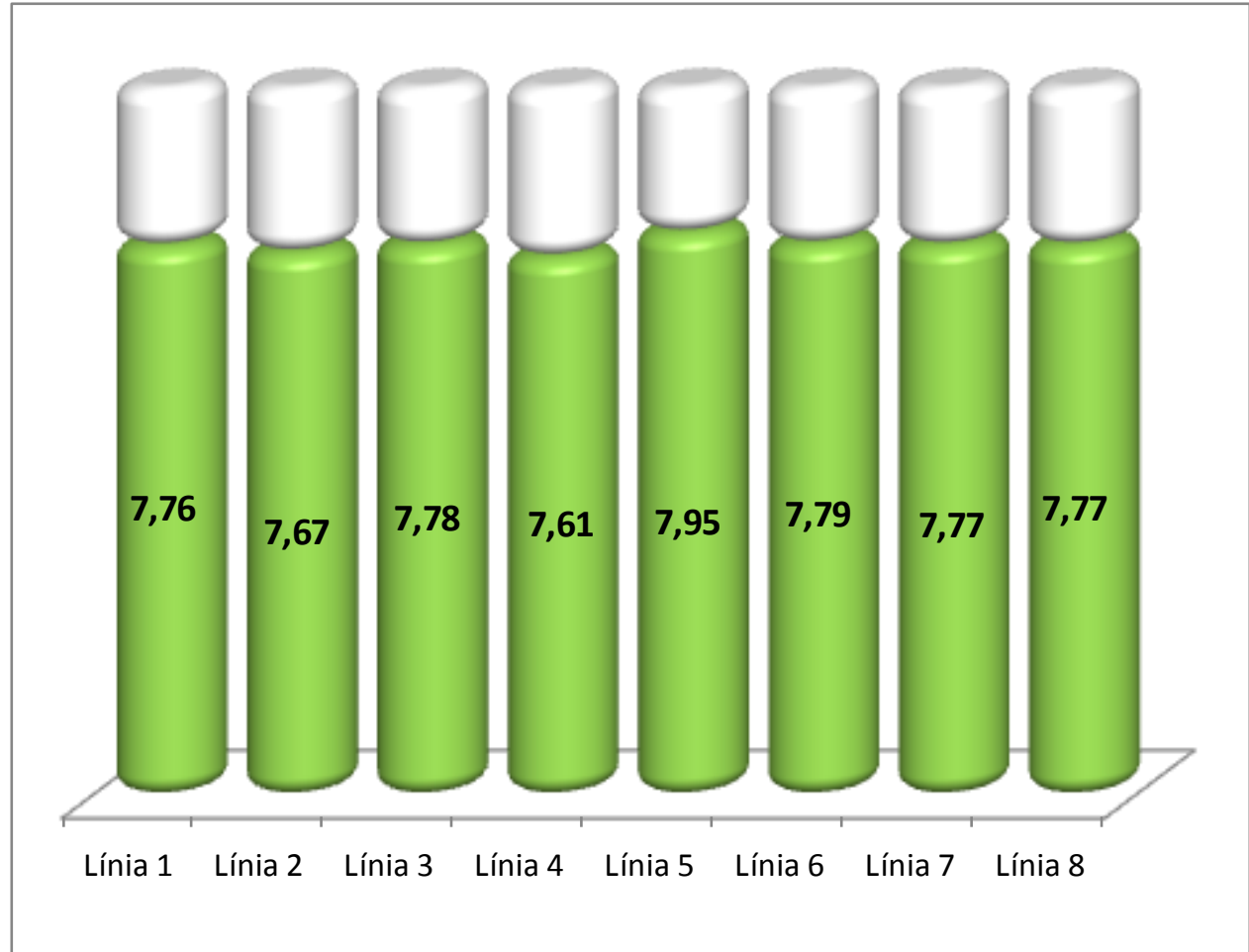
Mitjana = 7,78

4. Valoració del servei global dels autobusos de Mataró Bus

Valoració Global agrupada per grups de puntuacions

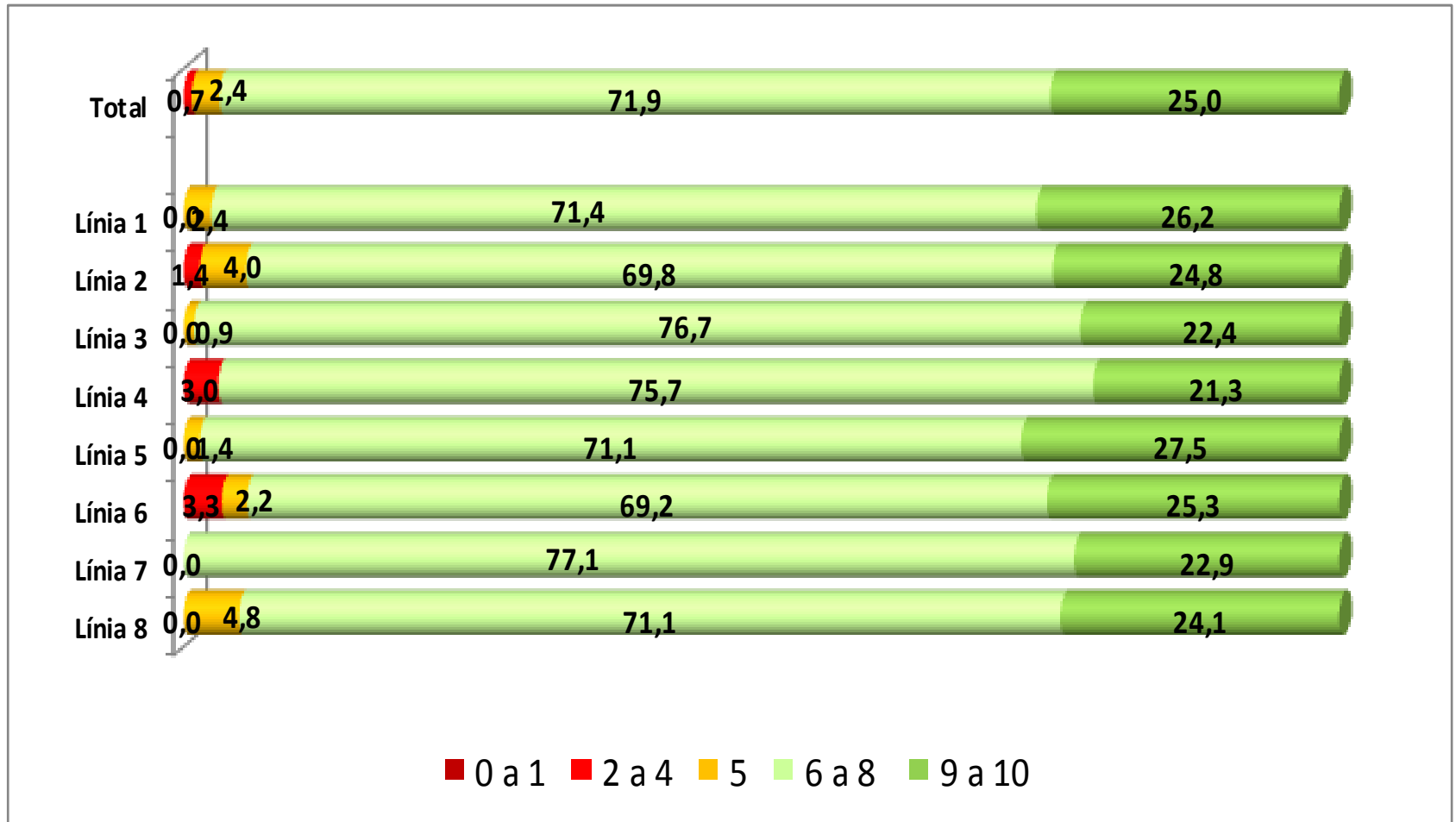


Valoració Global segons línia d'autobús utilitzada



4. Valoració del servei global dels autobusos de Mataró Bus

Valoració Global per línies i agrupat per puntuacions





5. Importància dels atributs considerats

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

Els diferents aspectes que poden estar relacionats amb la satisfacció han estat valorats per l'usuari utilitzant una escala de 1 a 10 (de menys a més importància).

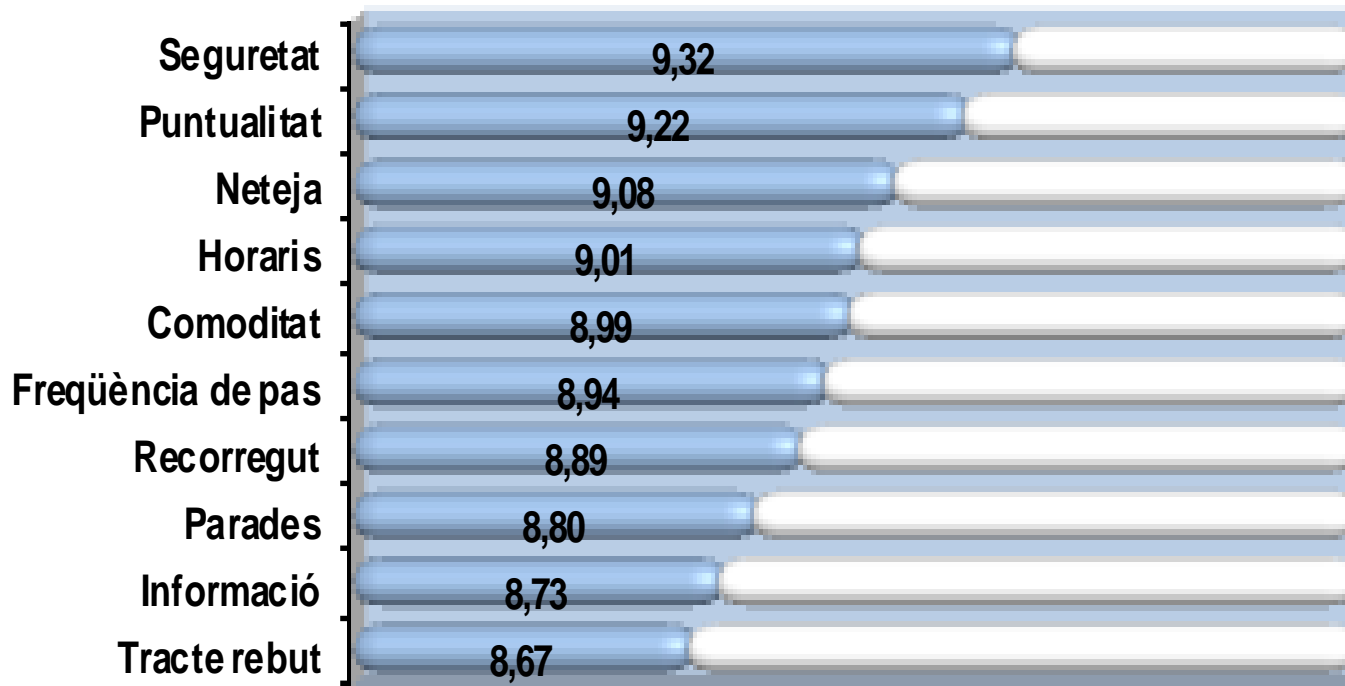
5. Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

La Seguretat, la Puntualitat, la Neteja i els Horaris són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus i els menys importants són el Tracte rebut i la Informació.

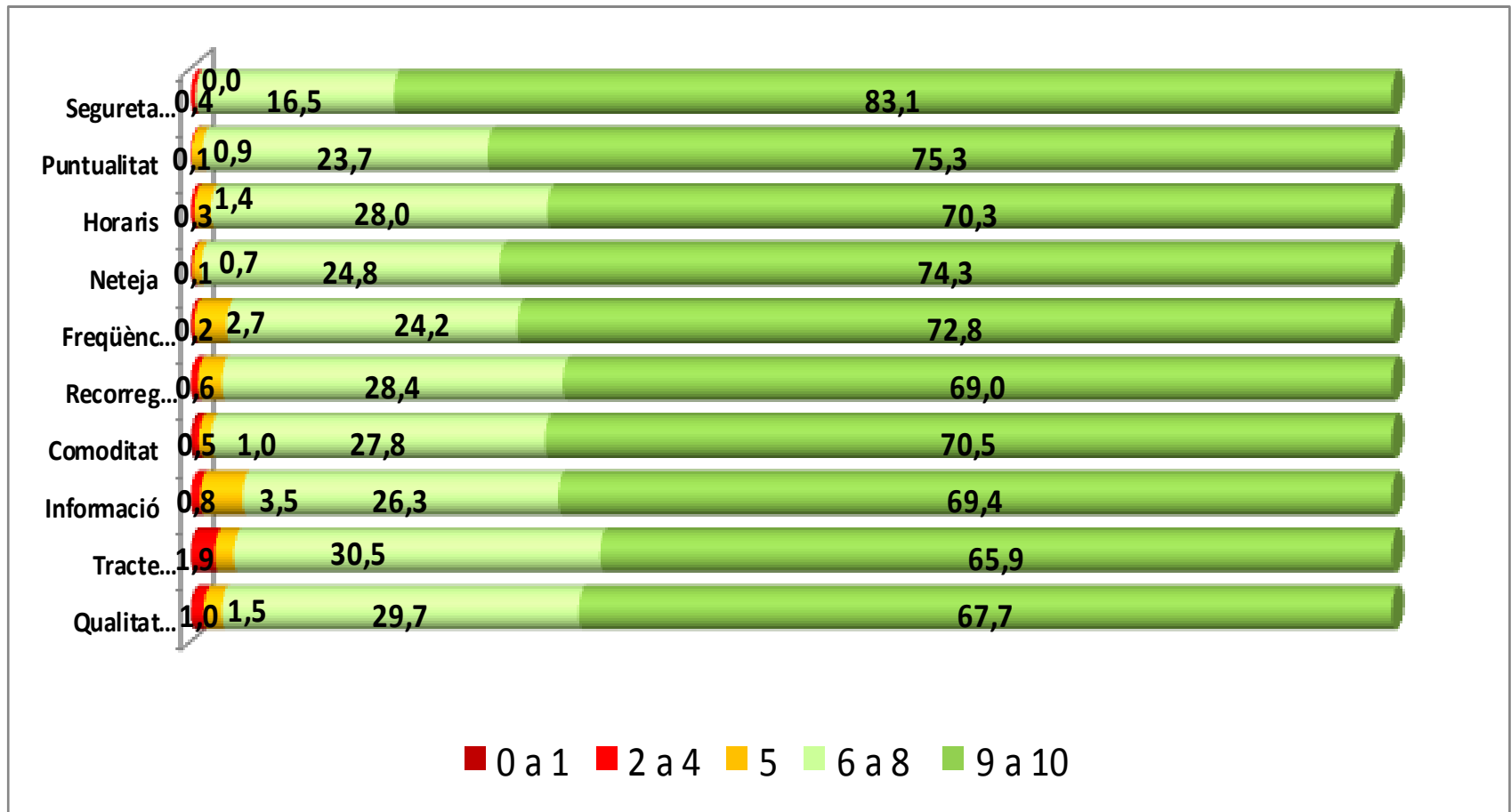
Taula 9. Ordre d'importància dels diferents aspectes

Aspectes	Importància	Desv. típ.	Mínim	Màxim
Seguretat	9,32	1,00	3	10
Puntualitat	9,22	1,30	4	10
Neteja	9,08	1,19	1	10
Horaris	9,01	1,27	3	10
Comoditat	8,99	1,27	1	10
Freqüència de pas	8,94	1,41	2	10
Recorregut	8,89	1,33	3	10
Parades	8,80	1,38	2	10
Informació	8,73	1,44	3	10
Tracte rebut	8,67	1,47	2	10

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



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



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

Taula 10. Importància dels atributs segons línia de l'usuari

Línia	Seguretat	Puntualitat	Neteja	Horaris	Comoditat	Freqüència	Recorregut	Parades	Informac	Tracte
L1	9,19	9,03	9,02	8,88	8,85	8,79	8,67	8,73	8,60	8,48
L2	9,40	9,03	8,90	8,89	9,06	8,75	8,91	8,77	8,60	8,60
L3	9,23	9,13	9,05	8,89	8,88	8,69	8,78	8,70	8,76	8,62
L4	9,45	9,21	8,94	9,03	9,00	9,06	8,76	8,79	8,88	8,58
L5	9,36	9,53	9,19	9,27	8,97	9,14	8,96	8,84	8,91	8,97
L6	9,32	9,32	9,26	9,00	9,19	9,07	9,03	9,05	8,80	8,75
L7	9,37	9,43	9,37	9,17	9,29	9,37	9,14	9,09	8,94	8,71
L8	9,45	9,37	9,12	9,14	8,95	9,25	9,07	8,69	8,67	8,69
Total	9,32	9,22	9,08	9,01	8,99	8,94	8,89	8,80	8,73	8,67



6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

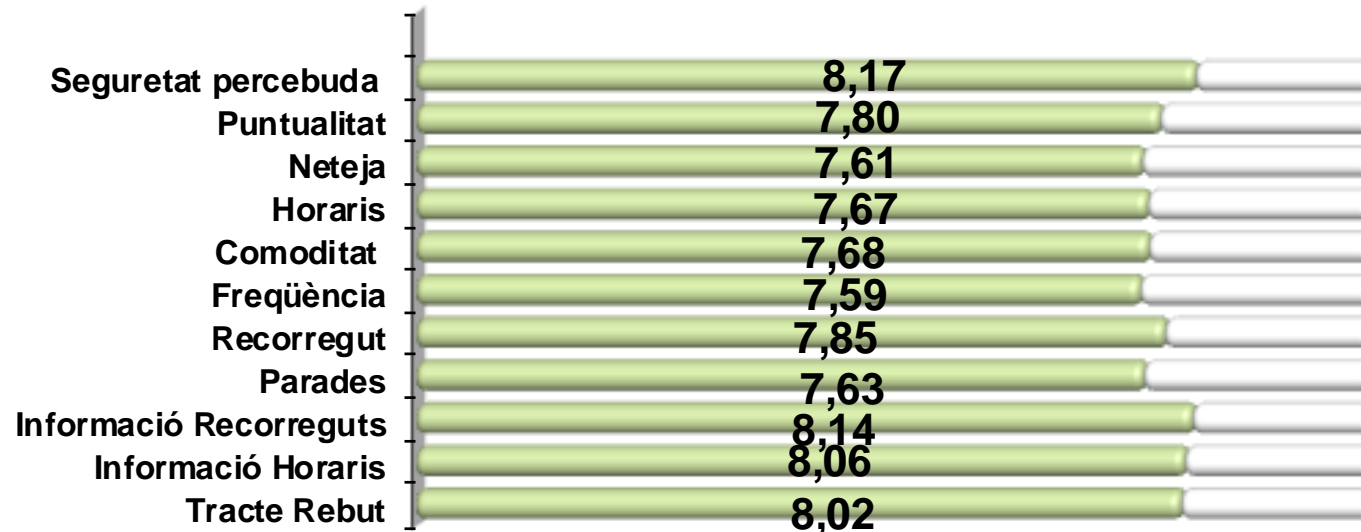
Els atributs considerats a analitzar són:

- PUNTUALITAT
- NETEJA
- FREQUÈNCIA DE PAS
- INFORMACIÓ
- TRACTE AMB EL PERSONAL
- QUALITAT PARADES
- HORARIS
- COMODITAT
- RECORREGUT
- SEGURETAT PERCEBUDA

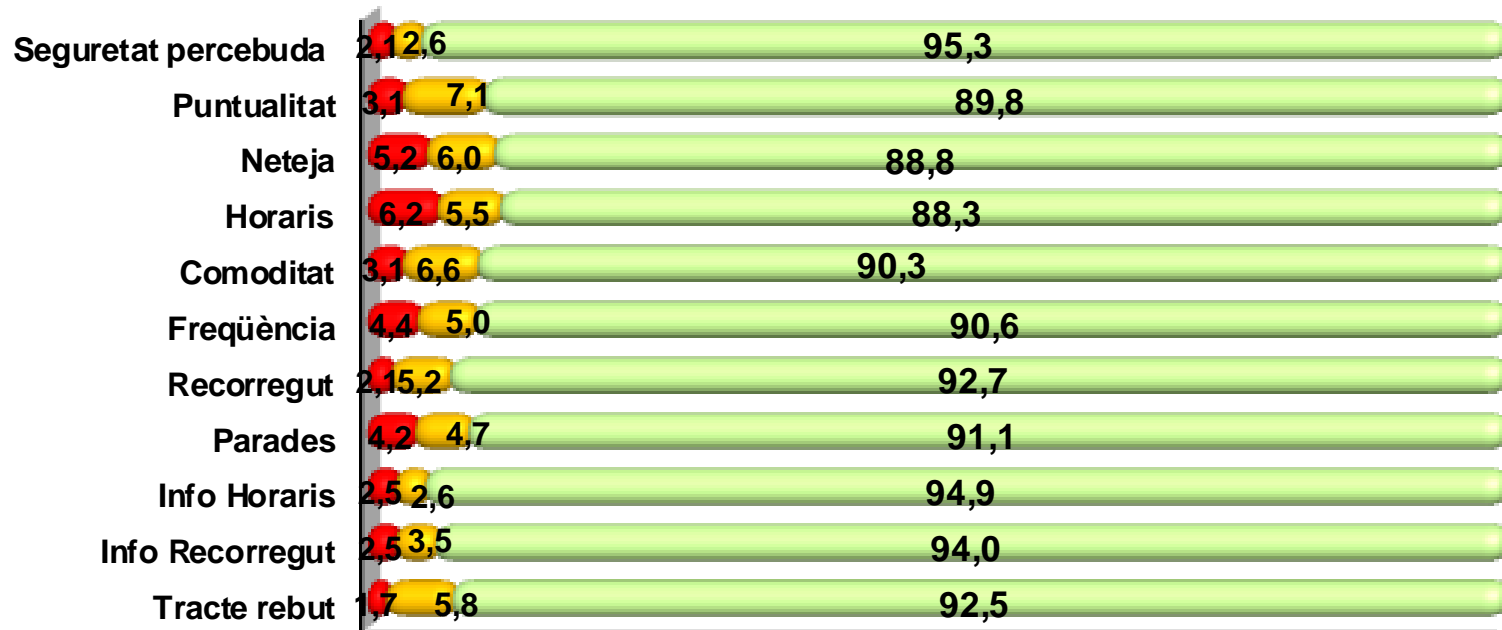
6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

La Seguretat percebuda (8,17), la Informació recorreguts (8,14), la Informació horaris (8,06) i el Tracte rebut (8,02) són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus. La Freqüència de pas (7,59) és l'aspecte menys valorat.

Atributs valorats segons ordre importància



6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats (agrupat per puntuacions)



De 0 a 4

5

De 6 a 10

6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

Respecte l'any passat, els aspectes que més han millorat han estat la Seguretat percebuda (2,73%) i la Freqüència de pas (2,75%); i la Neteja és l'aspecte que més ha disminuït respecte l'any passat (-2,77%).

Taula 11. Valoració dels diferents atributs

Valoració aspectes	Any 2016	Any 2017	Válidos
Seguretat percebuda	7,95	8,17	2,73%
Puntualitat	7,96	7,80	-2,04%
Neteja	7,82	7,61	-2,77%
Horaris	7,70	7,67	-0,43%
Comoditat	7,80	7,68	-1,59%
Freqüència de pas	7,38	7,59	2,75%
Recorregut	7,85	7,85	0,03%
Parades	7,76	7,63	-1,71%
Informació Horaris	8,05	8,14	1,13%
Informació Recorregut	8,03	8,06	0,37%
Tracte rebut	8,16	8,02	-1,76%
Valoració Global	8,06	7,78	-3,60%



7. Anàlisi atenció als usuaris i la Neteja en compliment de la Normativa UNE EN 13816

7. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

Les valoracions obtingudes per l'Atenció als usuaris és de 8,02 i la Neteja (7,61).

Estadísticos

		Valoració Tracte Rebut	Valoració Neteja
N	Vàlids	804	804
	Perduts	0	0
Mitjana		8,02	7,61
Desv. típ.		1,579	1,651
Mínim		1	1
Màxim		10	10

7. Nivell de satisfacció dels atributs considerats (Neteja)

En el cas de la Neteja, el **88,8%** dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Neteja

	n	%	% vàlid	% acumulat
1	3	,4	,4	,4
2	5	,6	,6	1,0
3	5	,6	,6	1,6
4	29	3,6	3,6	5,2
5	48	6,0	6,0	11,2
6	88	10,9	10,9	22,1
7	131	16,3	16,3	38,4
8	242	30,1	30,1	68,5
9	177	22,0	22,0	90,5
10	76	9,5	9,5	100,0
Total	804	100,0	100,0	

7. Nivell de satisfacció dels atributs considerats (Tracte rebut)

En el cas de la Neteja, el 92,4% dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Tracte rebut

	n	%	% vàlid	% acumulat
1	3	,4	,4	,4
2	1	,1	,1	,5
3	3	,4	,4	,9
4	7	,9	,9	1,7
5	47	5,8	5,8	7,6
6	77	9,6	9,6	17,2
7	114	14,2	14,2	31,3
8	205	25,5	25,5	56,8
9	200	24,9	24,9	81,7
10	147	18,3	18,3	100,0
Total	804	100,0	100,0	

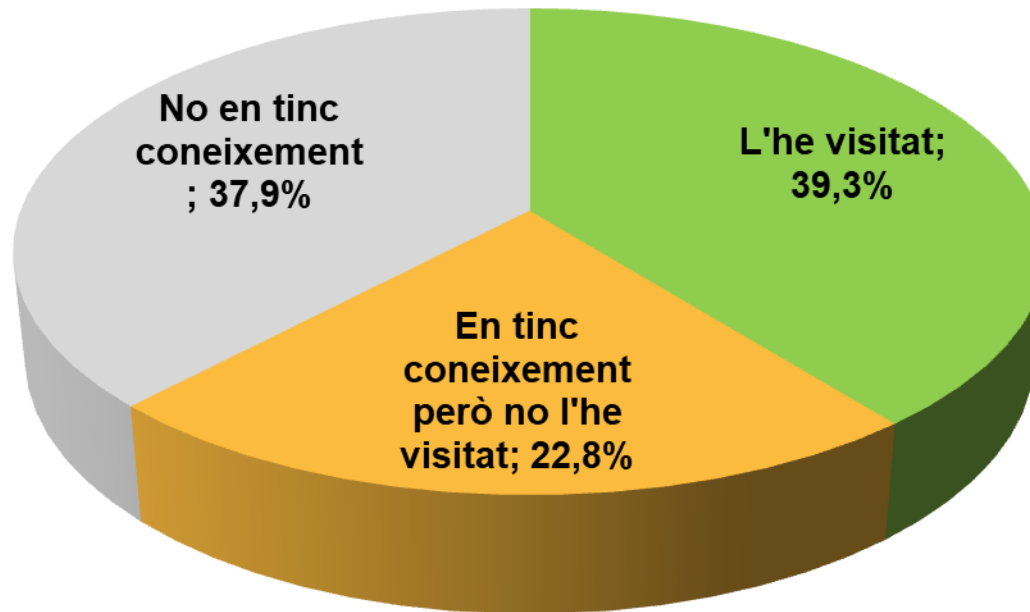


8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

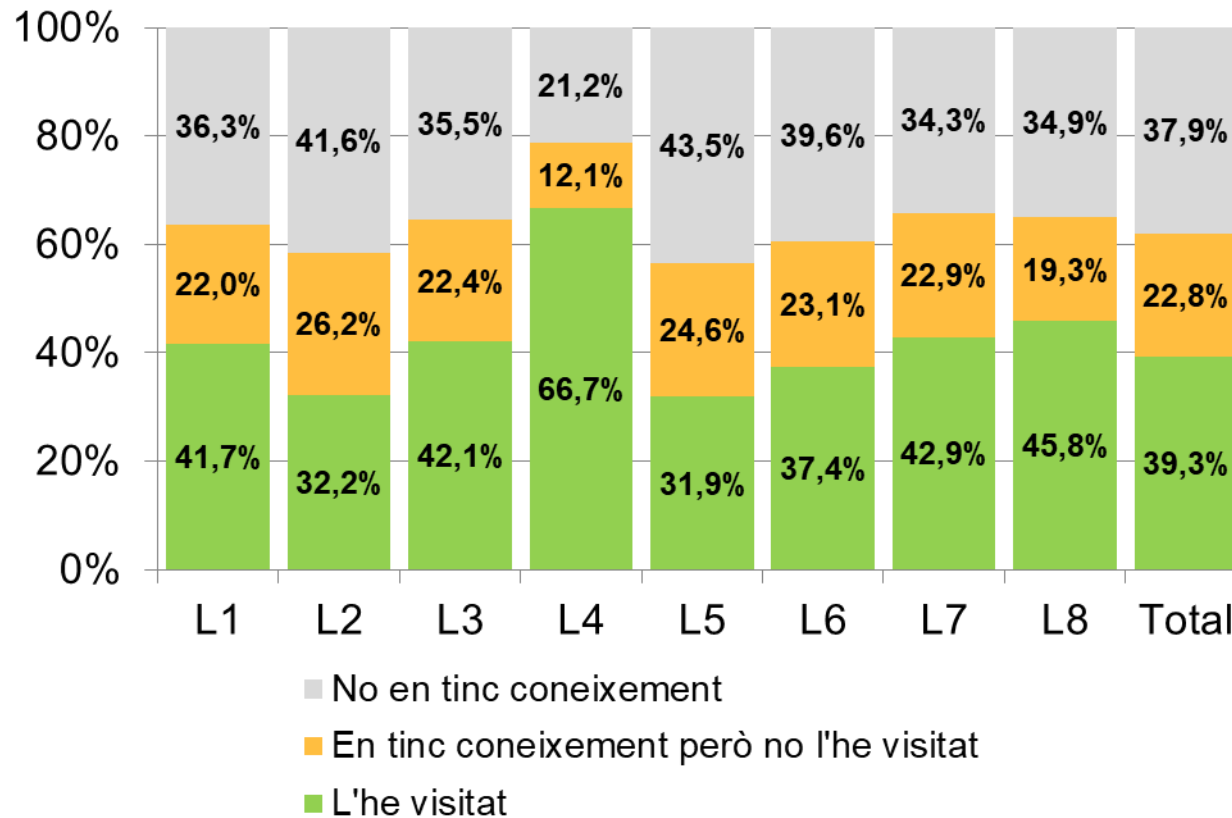
El 39,3% dels entrevistats ha visitat la WEB de Mataró Bus

Ha visitat la WEB de Mataró Bus	n	%
L'he visitat	316	39,3%
No l'he visitat però no en tinc coneixement	183	22,8%
No tenia coneixement que existia	305	37,9%
Total general	804	100,0%



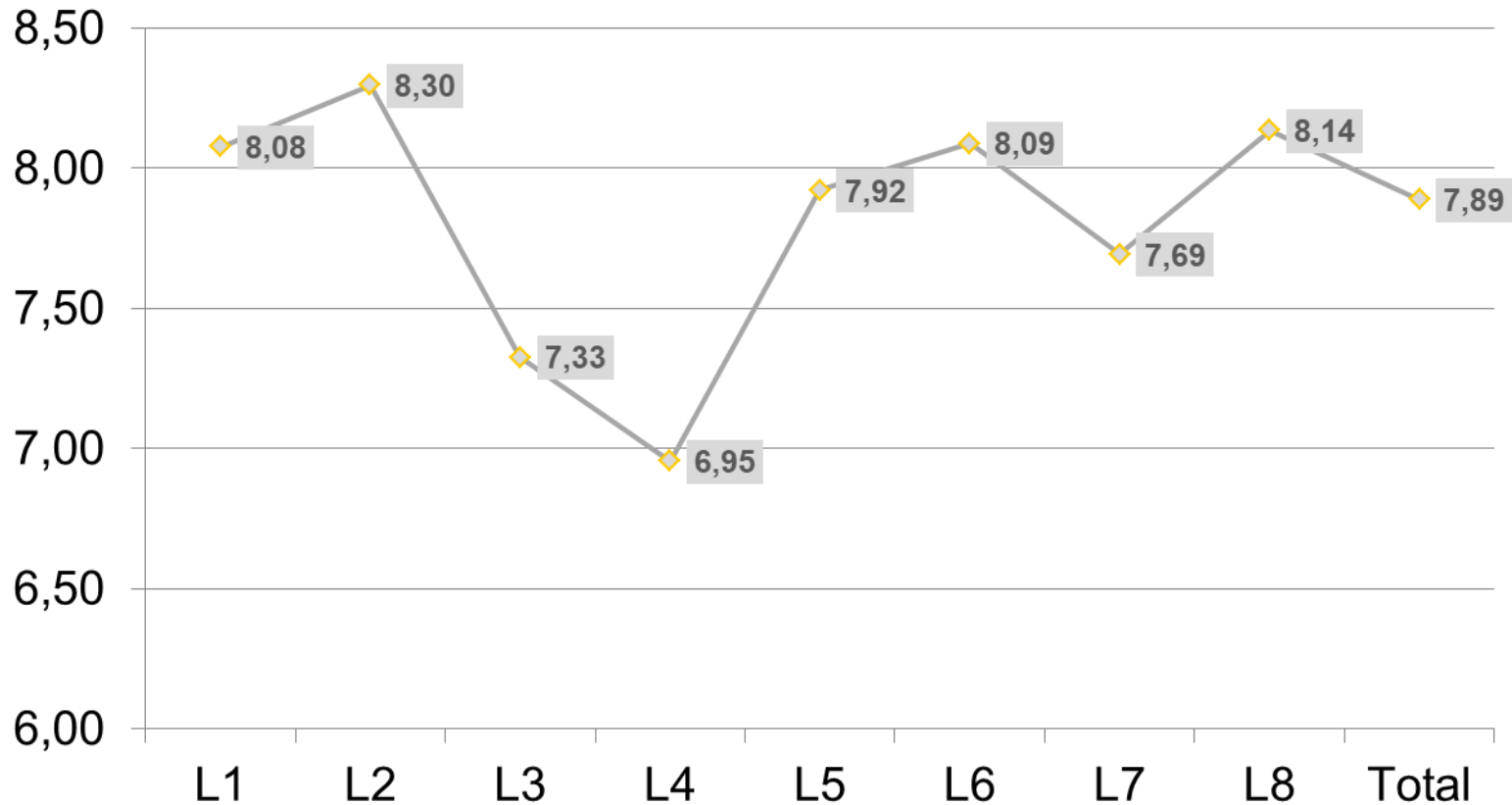
8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

Els usuaris de la Línia 4 són els que més han visitat la Web, el 66,7% l'ha visitat; en canvi els usuaris de la L5 són els que menys l'han visitat (31,9%).



8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

Els usuaris de la Línia L8 són els que millor valoren la WEB (8,14) i els que menys la valoren són els de la L4 (6,95) que també són els que més la coneixen.

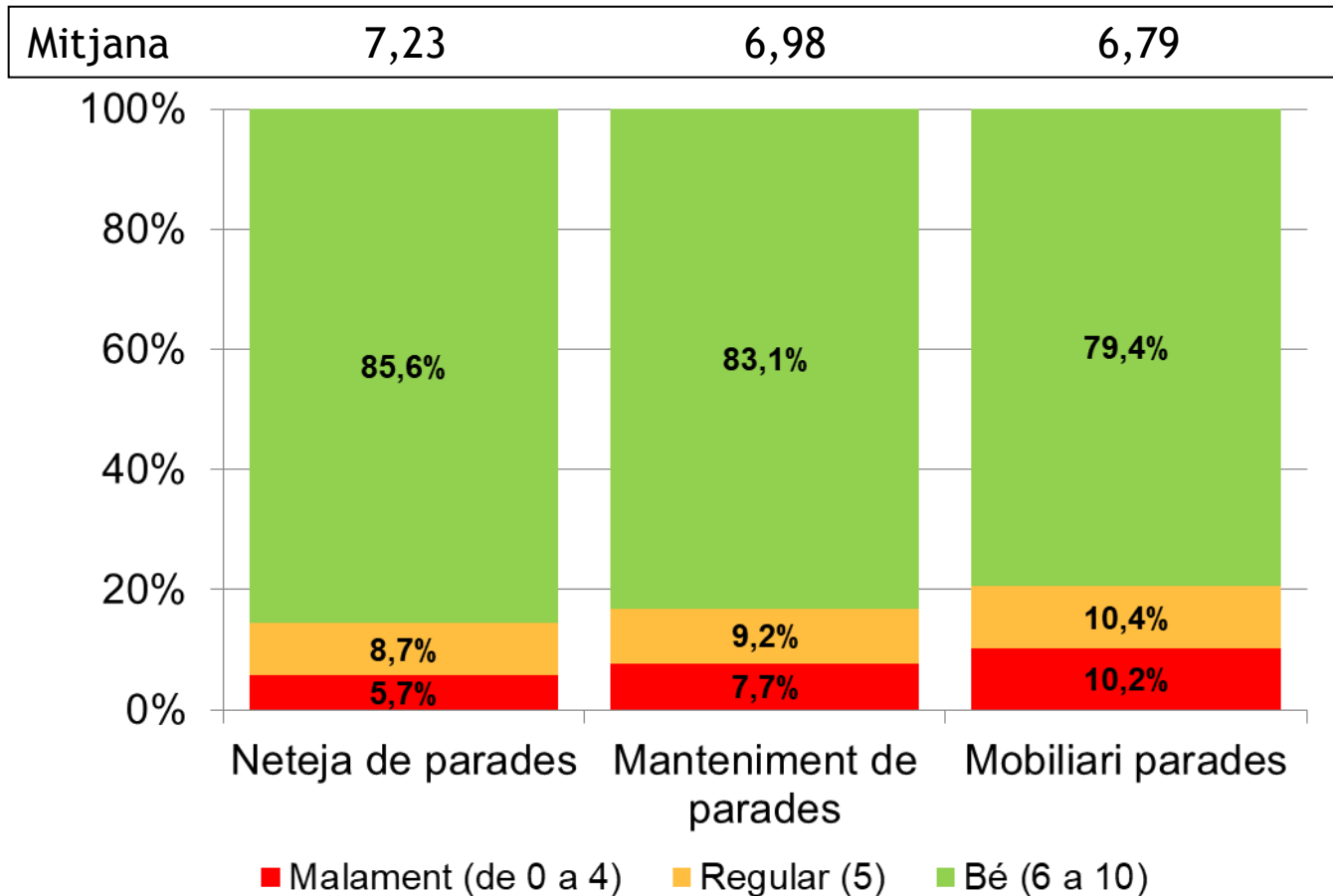




9. Estat parades

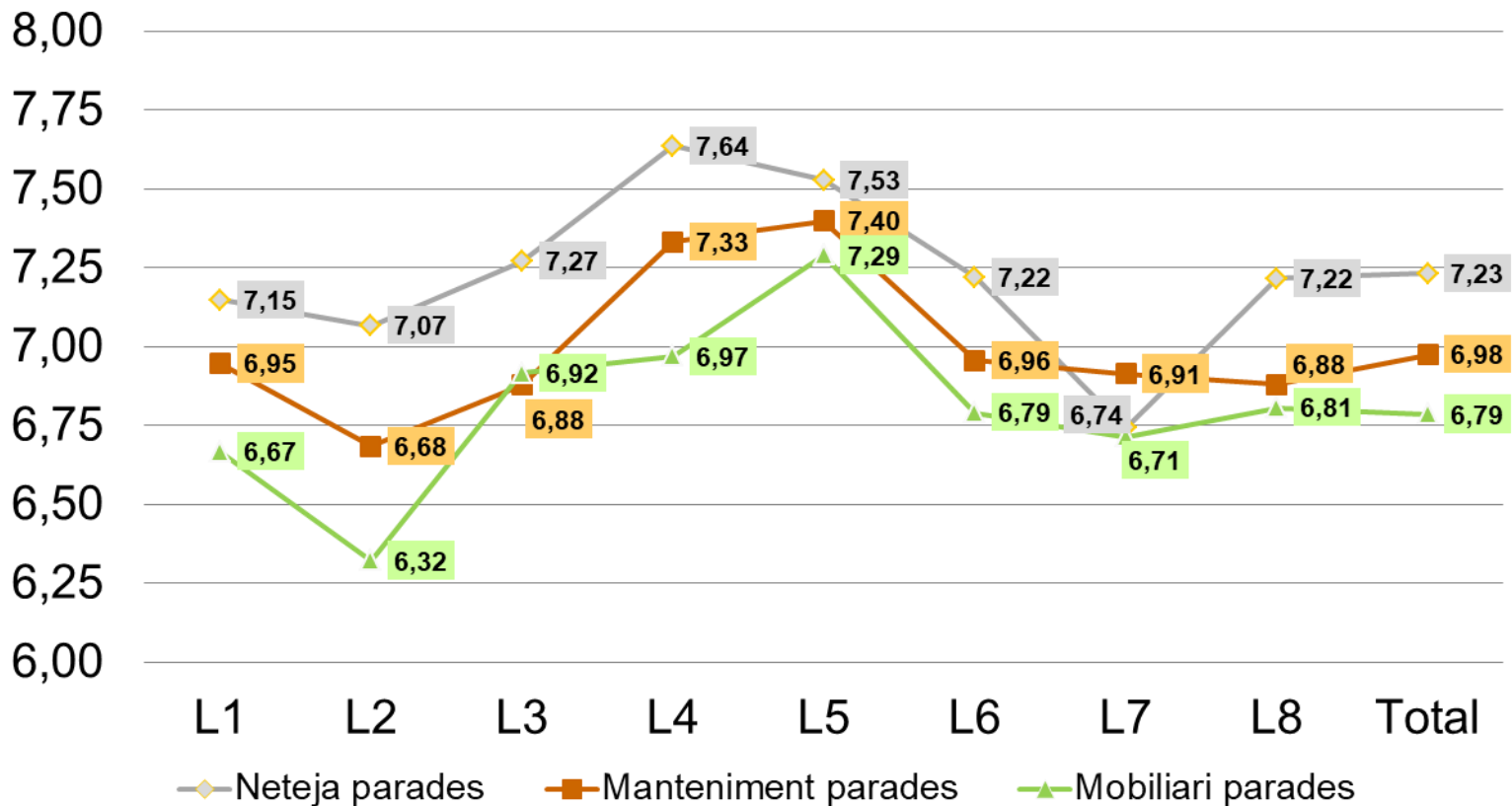
9. Estat parades

La Neteja de parades és l'aspecte millor valorat de l'estat de les parades (7,23), el Manteniment de les parades (6,98) el segon i el tercer és el Mobiliari de les parades (6,79).



9. Estat parades

Els usuaris de la Línia L4 són els que millor valoren la Neteja de parades (7,64) i els que pitjor ho valoren són els de la L2 (6,32). Els usuaris de la L5 són els que millor valoren el Manteniment de parades (7,40) i els que ho valoren pitjor són els de la L2 (6,68). Els usuaris de la L5 són els que millor valoren el Mobiliari de les parades (7,29) i els que pitjor ho valoren són els usuaris d'ela L2 ((6,32).

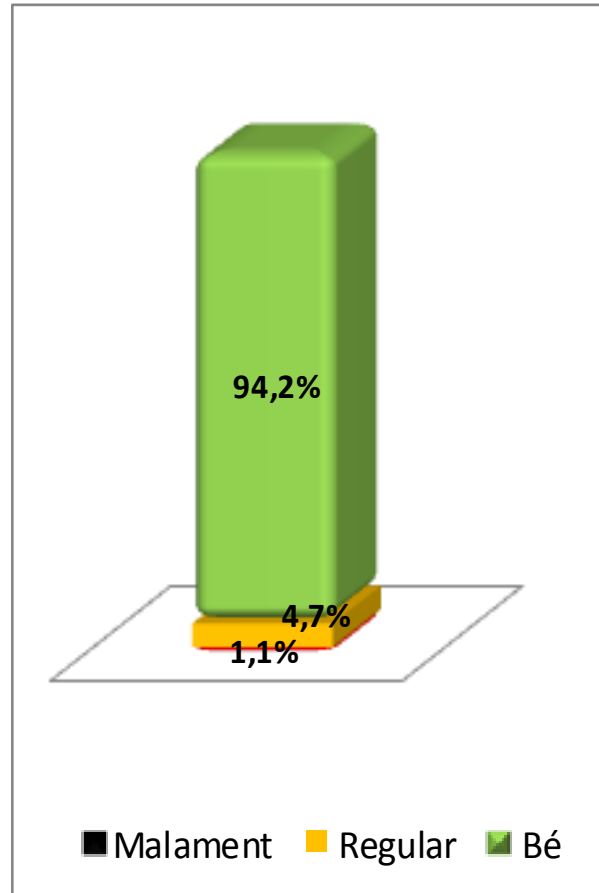




10. Índex de Satisfacció del Client sense ponderar

10. Índex de satisfacció del client (ISC sense ponderar)

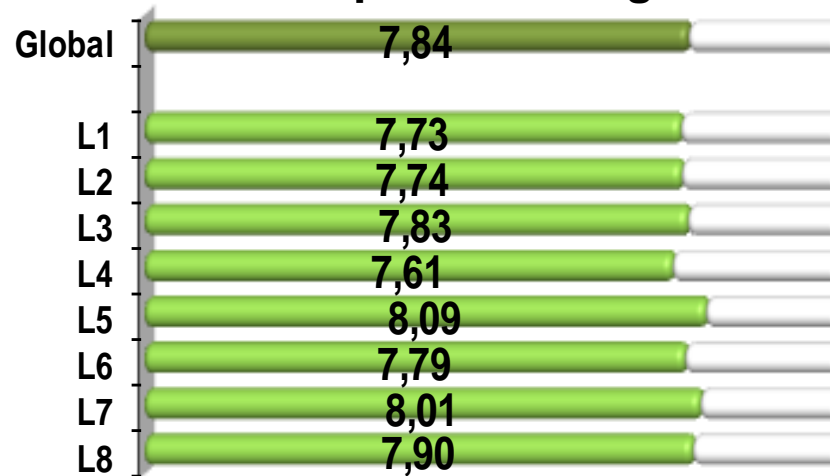
L'Índex de Satisfacció del Client es conforma amb la mitjana de les puntuacions que cada usuari de la mostra a atorgat als diferents aspectes a valorar. L'Índex de satisfacció al Client Mataró Bus a l'any 2017 és:



ISC= 7,84 (St. Dv. = 1,08)

10. Índex de satisfacció del client (ISC sense ponderar)

Valoració ISC sense ponderar segons línia



10. Índex de satisfacció del client (ISC sense ponderar)

Taula 12.2. Nivell de satisfacció (ISC sense ponderar) segons línia de l'usuari

Línia	Seguretat	Puntualitat	Neteja	Horaris	Comoditat	Freqüència de pas	Recorregut	Parades	Informació Horaris	Informació Recorregut	Tracte rebut	ISC np
L1	8,04	7,70	7,65	7,58	7,59	7,48	7,76	7,47	7,97	7,96	7,79	7,73
L2	7,88	7,68	7,60	7,52	7,63	7,62	7,79	7,64	8,02	7,88	7,90	7,74
L3	8,29	7,59	7,75	7,58	7,82	7,23	7,80	7,66	8,11	8,14	8,16	7,83
L4	7,79	7,52	7,91	7,52	7,42	7,09	7,85	7,45	7,85	7,82	7,52	7,61
L5	8,52	8,38	7,72	7,79	7,92	7,92	7,82	7,91	8,41	8,29	8,32	8,09
L6	8,22	7,75	7,19	7,77	7,27	7,62	8,03	7,35	8,25	8,11	8,10	7,79
L7	8,14	7,77	7,69	8,17	7,86	8,09	8,17	8,00	8,03	7,97	8,17	8,01
L8	8,36	7,73	7,48	7,75	7,82	7,60	7,94	7,63	8,34	8,17	8,06	7,90
Total	8,17	7,80	7,61	7,67	7,68	7,59	7,85	7,63	8,14	8,06	8,02	7,84



11. Índex de Satisfacció del Client ponderat Global

11. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

El I.S.C. global de cada individu serà la mitjana de les valoracions dels atributs ponderada per la importància que cada individu li doni a cada aspecte.

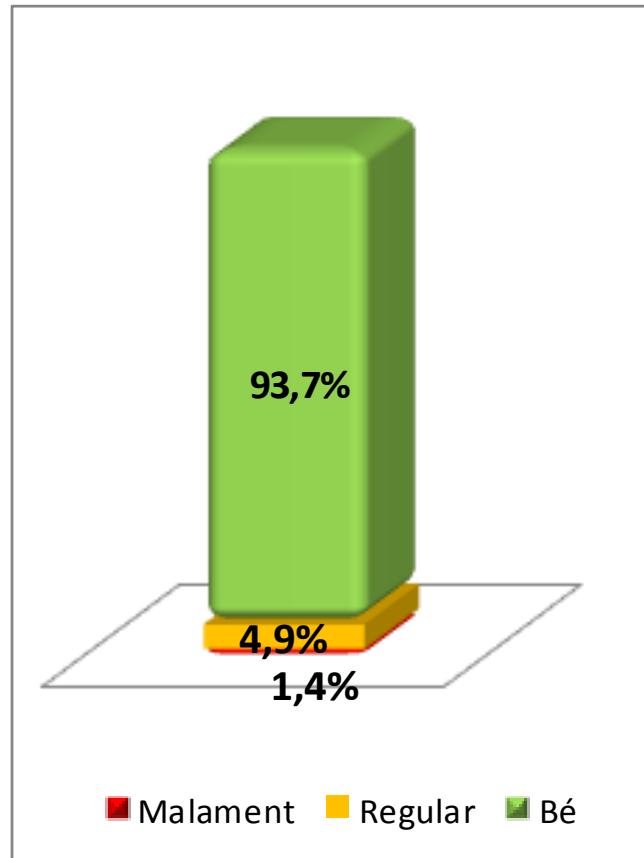
$$\text{I.S.C. (j)} = \frac{\sum_{i=1}^n W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^n W_i^j}$$

Finalment s'obté el I.S.C. global com la mitjana aritmètica dels I.S.C.j de cada individu:

$$\text{I.S.C. (j)} = \frac{\sum_{i=1}^n W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^n W_i^j} \cdot \frac{\sum_{j=1}^n}{n}$$

11. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

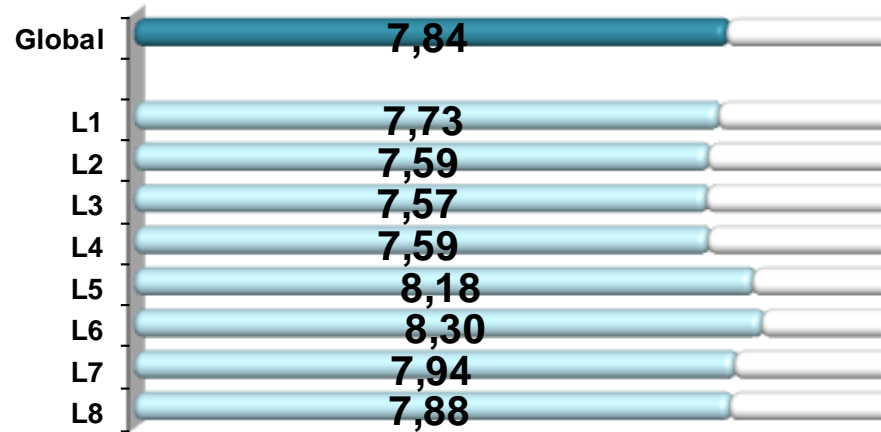
L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància amb les variables d'enguany és de:



ISC ponderat = 7,844 (St. Dv. = 1,084)

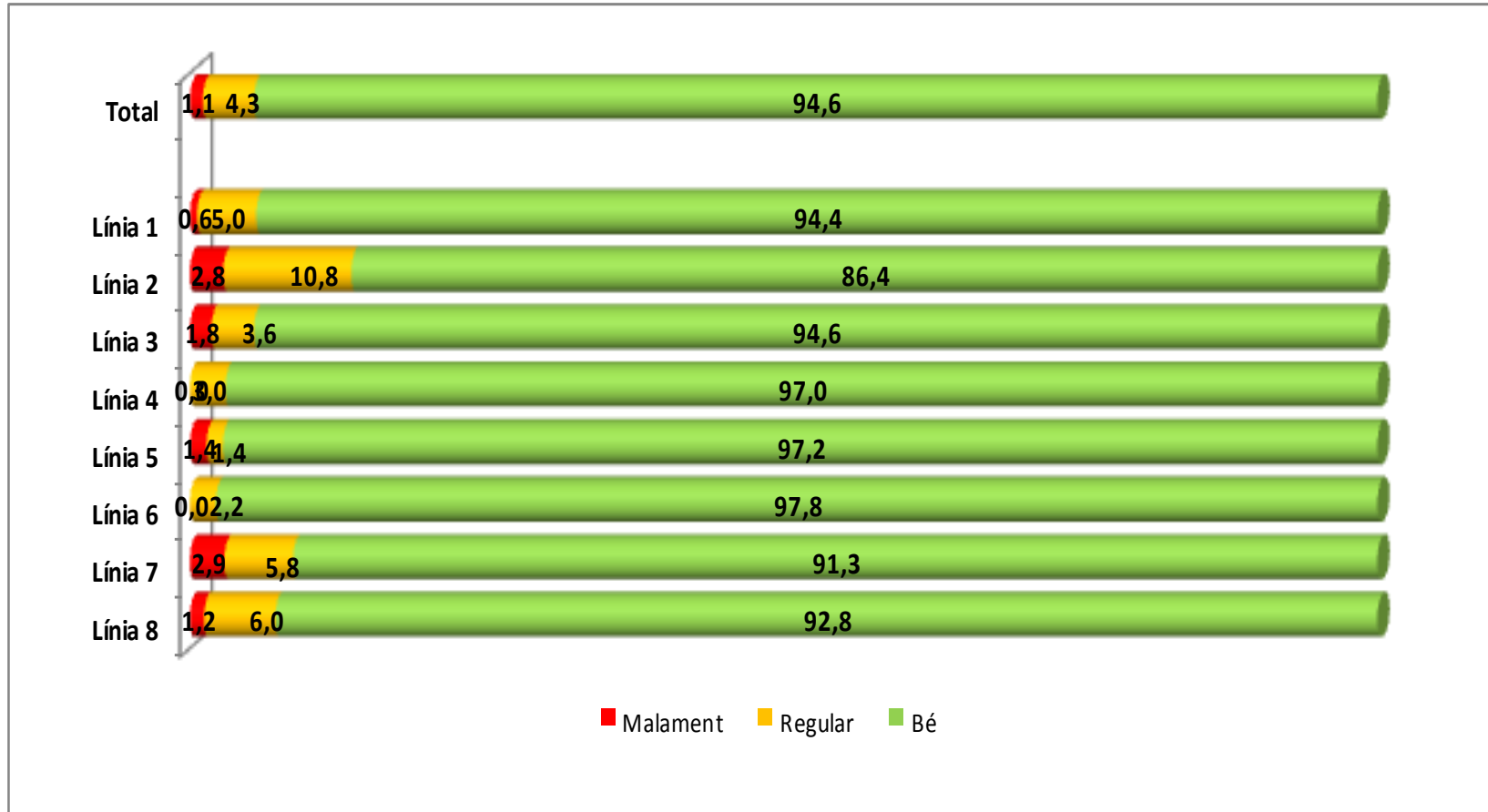
11. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

Valoració ISC ponderat segons línia



11. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

ISC Ponderat Global per línies i agrupat per puntuacions



11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

L'Índex de Satisfacció al Client (ISC) és un indicador abstracte, l'explicació del qual ve donada per la influència dels nivells d'importància i satisfacció de cada aspecte del servei, és el nivell de satisfacció ponderat pel nivell d'importància atorgat a cada atribut.

Per obtenir aquests nivells de satisfacció s'efectua un canvi d'escala, per a convertir-los en un indicador sobre 100:

$$X' \text{ min.} = 0 \quad \text{y} \quad X' \text{ màx.} = 100$$

El I.S.C. de cada atribut (i) s'obté a través del següent càlcul:

$$\text{I.S.C. (i)} = \frac{\sum_{j=1}^n W_{ij} \cdot X_{ij}}{\sum_{j=1}^n W_{ij}}$$

11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

sent: n = grandària de la mostra

X_{ij}^j = valoració del ítem i pel individu j

W_{ij}^j = importància que l'individu j dona al ítem i .

El ISC ponderat obtingut per cada aspecte és el següent:

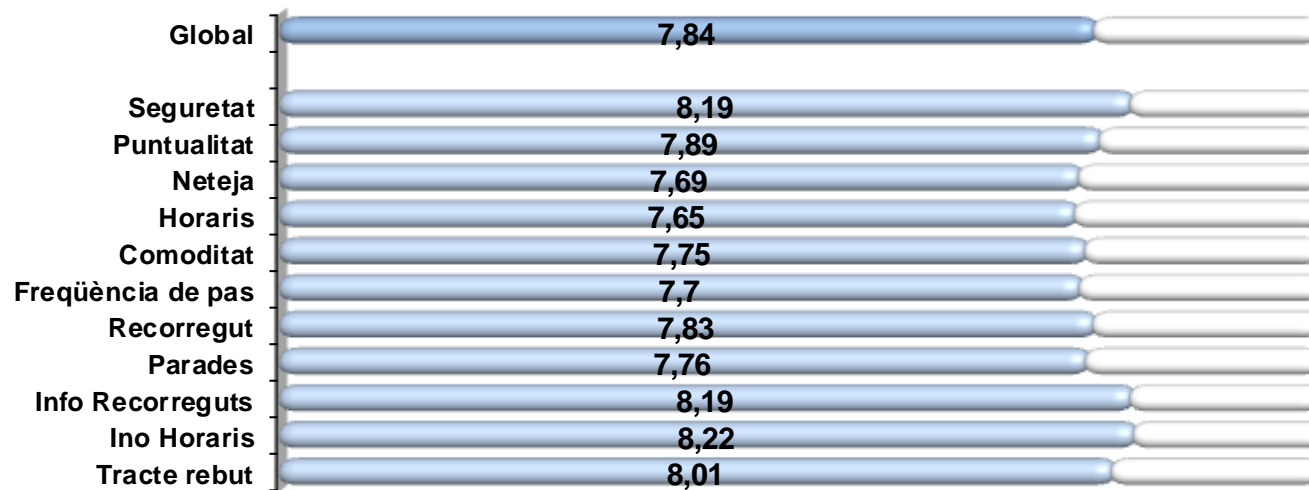
11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

Taula 13. Mitjanes ponderades per tots els atributs

Aspectes	ISC
Seguretat	8,19
Puntualitat	7,89
Neteja	7,69
Horaris	7,65
Comoditat	7,75
Freqüència de pas	7,70
Recorregut	7,83
Parades	7,76
Informació Horaris	8,22
Informació Recorregut	8,19
Tracte rebut	8,01
ISC Global	7,84

11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

ISC 2017 ATRIBUTS CONSIDERATS



11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

Taula 14.2. Valoració Ponderada per atributs segons línia de l'usuari

	Seguretat	Puntualitat	Horaris	Neteja	Freqüència de pas	Recorregut	Comoditat	Informació horaris	Informació Recorregut	Tracte rebut	Parades	Total
L1	8,18	7,89	7,64	8,00	7,74	7,76	8,20	7,53	8,17	8,04	7,79	7,73
L2	7,99	7,90	7,27	7,54	7,47	7,15	7,78	7,41	7,97	7,90	7,90	7,59
L3	8,20	5,88	7,10	6,92	7,87	6,46	7,18	7,02	7,20	7,19	7,39	7,57
L4	7,39	6,43	7,23	7,19	7,15	7,40	7,96	7,76	7,93	7,71	8,12	7,59
L5	8,40	8,60	8,37	7,76	8,19	8,46	8,16	8,33	8,65	8,51	8,68	8,18
L6	8,60	9,11	7,94	8,21	8,08	8,13	8,24	7,83	8,93	8,92	8,55	8,3
L7	8,35	8,59	7,35	7,84	7,38	7,41	8,04	8,04	8,71	8,75	8,75	7,94
L8	8,02	8,10	7,60	7,92	7,39	7,84	7,71	8,04	8,42	8,41	8,51	7,88
Total	8,19	7,89	7,69	7,65	7,75	7,70	7,83	7,76	8,22	8,19	8,01	7,84



12. Anàlisi Importància i la Satisfacció

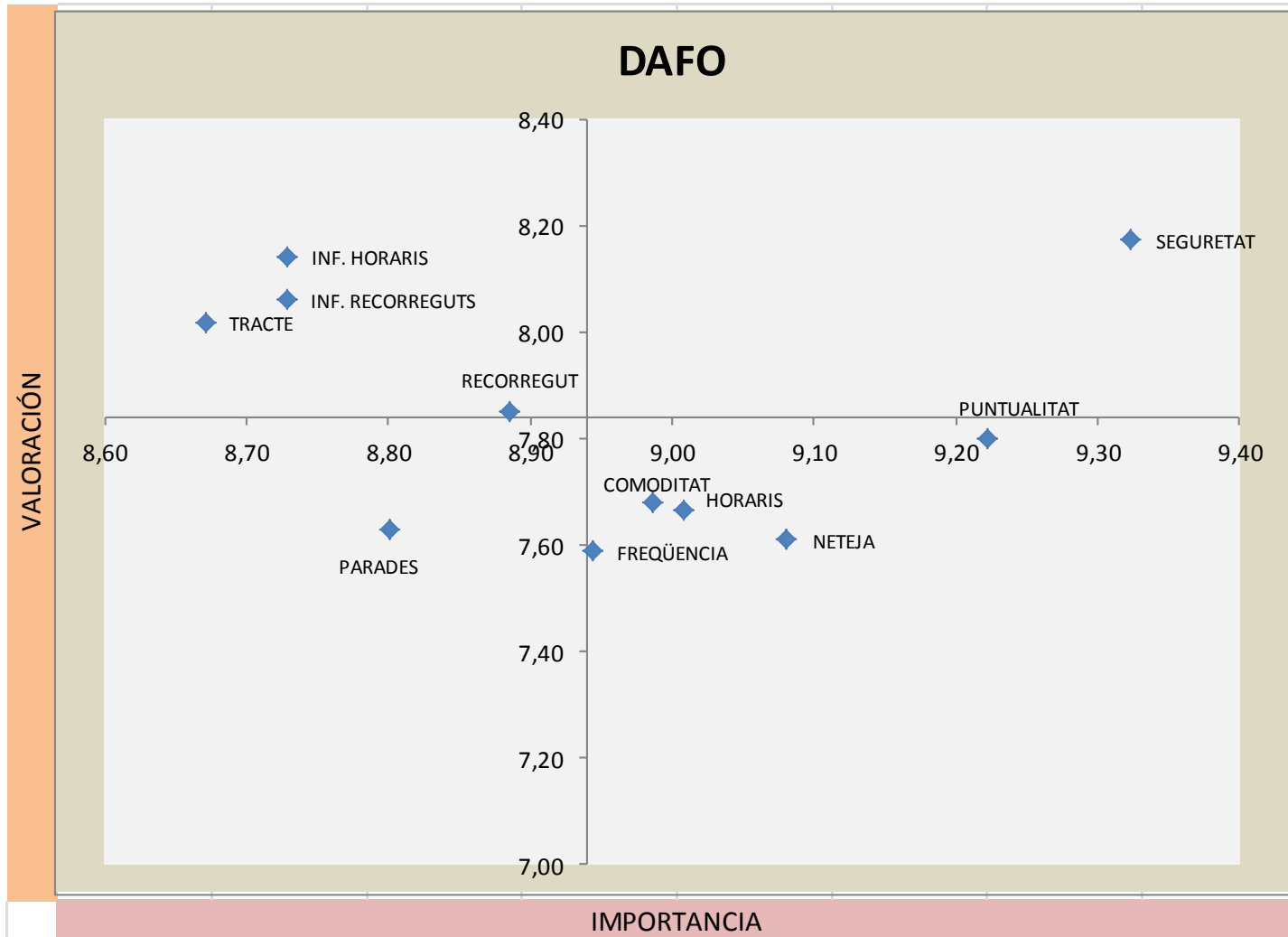
12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

A la taula següent es mostra la valoració i la importància mitjana que els entrevistats han donat als diferents aspectes a valorar:



12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

Valor Mig: Importància = 8,94 // Satisfacció = 7,84



12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

Segons el gràfic hem separat els diferents aspectes en quatre quadrants:

QUADRANT I: ASPECTES MÀXIMA PRIORITAT

Són aspectes on s'ha d'actuar de forma prioritària, i és on s'han de centrar la major part dels esforços:

NETEJA
FREQUÈNCIA
HORARIS
COMODITAT
PUNTUALITAT

QUADRANT IV: ASPECTES PRIORITAT ALTA

Són aspectes sobre els que s'ha de mantenir l'esforç, s'han de cuidar:

SEGURETAT

12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

QUADRANT II: ASPECTES BAIXA PRIORITAT
Són aspectes de poca rellevància:

QUALITAT PARADES

QUADRANT III: ASPECTES POCA PRIORITAT
Són aspectes en els quals es pot estalviar recursos:

TRACTE
INFORMACIÓ RECORREGUT
INFORMACIÓ HORARIS
RECORREGUT



13. Anàlisis comparatiu IQP (anys 2002-2017)

13. Comparativa enquesta de qualitat (anys 1999 al 2017)

VALORACIÓ GLOBAL DE MATARÓ BUS

respecte l'edició anterior, s'incrementen les valoracions de la Seguretat, Informació Recorreguts, Informació Horaris i Freqüència de pas amb un 1% de mitjana; mentre que els aspectes que més disminueixen les seves valoracions són la Neteja i el Tracte rebut amb un 3% respectivament.

ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2017

	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	2015	2016	2017	Dif 16-17
Seguretat viatge	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	7,85	8,14	8,19	1%
Tracte personal	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	8,26	8,26	8,01	-3%
Informació Recorreguts	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	8,13	7,99	8,11	8,19	1%
Neteja autobusos	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	7,42	7,90	7,69	-3%
Informació horaris	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	8,10	7,96	8,13	8,22	1%
Comoditat autobús	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	7,65	7,89	7,75	-2%
Puntualitat	7,13	2%	7,67	9%	7,42	6%	7,28	4%	7,63	7,70	7,56	7,17	7,27	7,25	3%	7,55	7,49	7,56	7,71	7,86	7,92	7,77	8,03	7,89	-2%
Horaris	6,73	-4%	7,34	5%	7	0%	7,32	4%	7,03	7,35	7,25	7,41	7,45	7,48	7%	7,32	7,22	7,29	7,47	7,34	7,26	7,25	7,76	7,65	-1%
Freqüència de pas	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	7,06	7,31	7,60	7,70	1%
Recorreguts	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	7,72	7,93	7,83	-1%
Qualitat parades	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	7,54	7,86	7,76	-1%
Global	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	7,83	8,06	7,84	-3%
IQP	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	7,640	7,890	7,840	-1%



14. Conclusions

CONCLUSIONS

L'IQP ponderat obtingut l'any 2017 és de 7,84 punts. El 93,3% dels entrevistats puntuava positivament el servei (puntuacions per sobre els 6 punts).

Respecte l'any passat hi ha un lleuger retrocés de les valoracions en general; milloren pel que fa a la Seguretat, Freqüència de pas, Informació i Seguretat i disminueixen pel que fa a la Neteja i el Tracte rebut.

La valoració global directe del Servei és de 7,84 sent el valor moda (valor més citat), lleugerament més vaig que l'anterior edició tot i que es manté amb uns valors notables.

El 60,7% viatjava assegut, el 22,1% drets i el 17,2% es van fer a la parada.

El 34,1% són homes i el 65,9% dones.

El 40,1% dels usuaris són ocupats, sent el principal sector laboral el sector serveis (32,1%).

El 48,9% no té carnet, el 7,3% té carnet però no té vehicle disponible i el 20,4% té vehicle però prefereix agafar el bus.



Ànnex. Qüestionari

Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró'2017



Enquestador: _____ Qüestionari núm. _____

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

Ubicació	Davant	Mig	Darrera	Núm. fila
Dreta				
Asseguda				

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

- A diari (més de 4 dies a la setmana)
- Algun dia a la setmana
- De tant en tant (menys d'un dia a la setmana)

2. Títol de transport utilitzat per fer aquest viatge

- T-Blava (Viatges dia _____)
- Targeta T50/30 (ATM)
- Targeta T10 (ATM)
- Bitllet senzill
- Passi d'empresa de Mataró Bus
- ATM (resta de títols integrats)
- Passi acompanyant
- 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?

- Treball (o gestions de treball)
- Compres
- Centre de estudis
- Metge (inclús com acompanyant)
- Oci
- Gestions personals
- Altres
- Un altre motiu. Especifiqueu-lo: _____

6. Aspectes ben resolts del servei els últims 2 anys?

7. Aspectes que cal millorar del servei ?

8. Ha visitat la web d'informació de Mataró Bus?

- L'he visitat
- En tinc coneixement, però no l'he visitat
- No en tenia coneixement que existia

P8.a.1. SI L'HA VISITAT? Com valora la utilitat i la informació obtinguda?

Molt negativament <0> <1> <2> <3> <4> <5> <6> <7> <8> <9> <10> Molt positivament

9. Valori'm els següents aspectes referents a les parades en una escala de 0 (molt malament a 10 (molt bé)?

Neteja de les parades: _____
 Manteniment de les parades: _____
 Mobiliari urbà: _____

10. 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. Correspondència i facilitat transbord										
13. Preu										
14. Adquisició de bitllets										
15. Validació de bitllets										
16. Estil de conducció										
17. Busos adaptats i accessibles										
18. Valoració global del servei										

11. 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										
11. Correspondència i facilitat transbord										
12. Preu										
13. Adquisició de bitllets										
14. Validació de bitllets										
16. Estil de conducció										
17. Busos adaptats i accessibles										

Característiques de la persona entrevistada

12. Sexe

- Home
- Dona

13. Edat actual _____ anys

14. Quina és la seva situació laboral?

- Autònom
- Ocupat
- Aturat ⇒ passar a pregunta 16
- Estudiant ⇒ passar a pregunta 16
- Mestressa de casa ⇒ passar a pregunta 16
- Jubilat ⇒ passar a pregunta 16

Només per als ocupats

15. Quina és la seva categoria professional actual?

- No treballa
- Empresari o autònom
- Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà
- Administratiu
- Dependent o treballador del comerç
- Obrer de la indústria o de la construcció
- Treballador dels serveis
- Treballador agrari
- CSE (Cossos de seguretat de l'estat)
- No classificable

16. Hagués pogut fer aquest itinerari en un altre mitjà de transport alternatiu?

- No
- Si, transport privat
 - Tinc carnet però no tinc vehicle disponible
 - Tinc carnet i vehicle però prefereixo agafar l'autobús
- Si, transport públic

NOM ENTREVISTAT: _____

TELÈFON: _____