

Estudi de Satisfacció Autobusos MATARÓ BUS – ISC 2021

Mataró, Desembre 2021

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. CONEIXEMENT, UTILITZACIÓ I VALORACIÓ WEB I APP	PÀG 50
9. SEURETAT A BORD DE L'AUTOBÚS I A LES PARADES	PÀG 55
10. ESTAT DE LES PARADES	PÀG 60
11. ISC SENSE PONDERAR	PÀG 63
12. ISC PONDERAT GLOBAL	PÀG 67
13. ANÀLISI IMPORTÀNCIA I LA SATISFACCIÓ	PÀG 77
14. ANÀLISI COMPARATIU IQP (ANYS 2002-2020)	PÀG 82
15. CONCLUSIONS	PÀG 84
16. ANNEX. QÜESTIONARI	PÀG 87



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 observança 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 d'11 entrevistadors en dies laborables (6 al matí 5 a la tarda) 3 en dissabte (2 de 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 10 de novembre al 21 de novembre de 2021*
- **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: 385.501 Viatgers mensuals
MOSTRA: 800 individus distribuïts segons dia, horari i línia.

Línia	ENQUESTES PREVISTES			Total general
	Matí (7h a 10h)	Migdia (10h a 15h)	Tarda (15h a 21h)	
Laborable	218	211	275	704
L1	48	46	60	155
L2	42	41	53	136
L3	30	29	38	96
L4	8	7	10	24
L5	30	29	38	97
L6	28	27	35	90
L7	11	11	14	36
L8	21	21	27	69
Dissabte	18	25	28	71
L1	4	6	7	17
L2	4	6	7	16
L3	3	4	4	11
L4	0	1	1	2
L5	3	5	5	13
L6	1	2	2	6
L7	1	1	1	3
L8	1	1	1	3
Diumenge	5	10	10	25
L1	1	3	3	7
L2	1	2	3	6
L3	1	1	1	3
L4	0	0	0	1
L5	1	1	2	4
L6	0	1	1	1
L7	0	0	0	1
L8	0	0	0	1
Total general	241	246	313	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	198	208	298	704
L1	46	48	62	156
L2	40	46	52	138
L3	25	27	44	96
L4	7	3	14	24
L5	25	29	42	96
L6	24	26	40	90
L7	11	11	14	36
L8	20	18	30	68
Dissabte	21	21	29	71
L1	6	6	4	16
L2	6	3	7	16
L3	3	4	4	11
L4	2		1	3
L5	3	4	5	12
L6	1	2	3	6
L7		1	2	3
L8		1	3	4
Diumenge	6	9	10	25
L1	1	4	2	7
L2	1	1	3	5
L3	1		1	2
L4	3			3
L5		3	2	5
L6		1		1
L7			1	1
L8			1	1
Total general	225	238	337	800

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

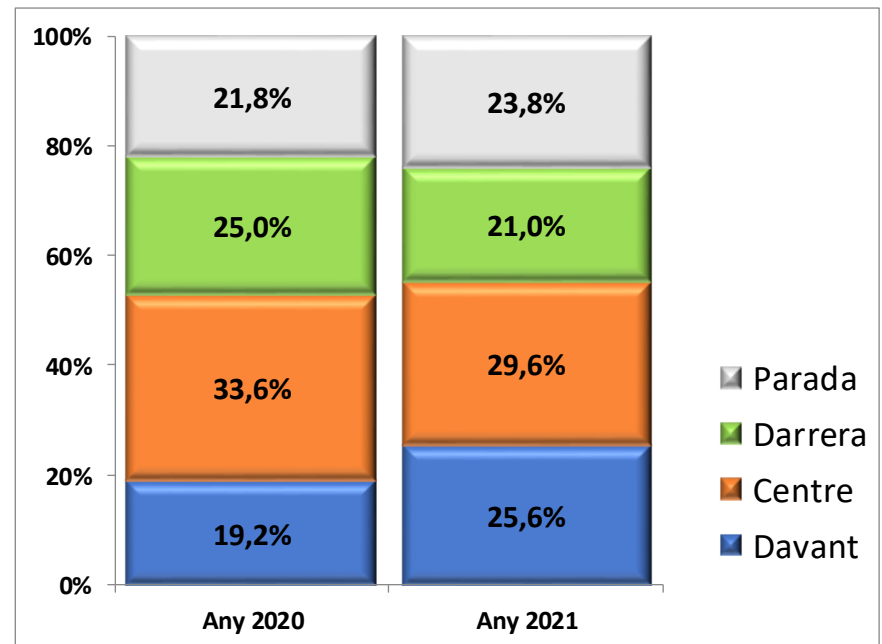
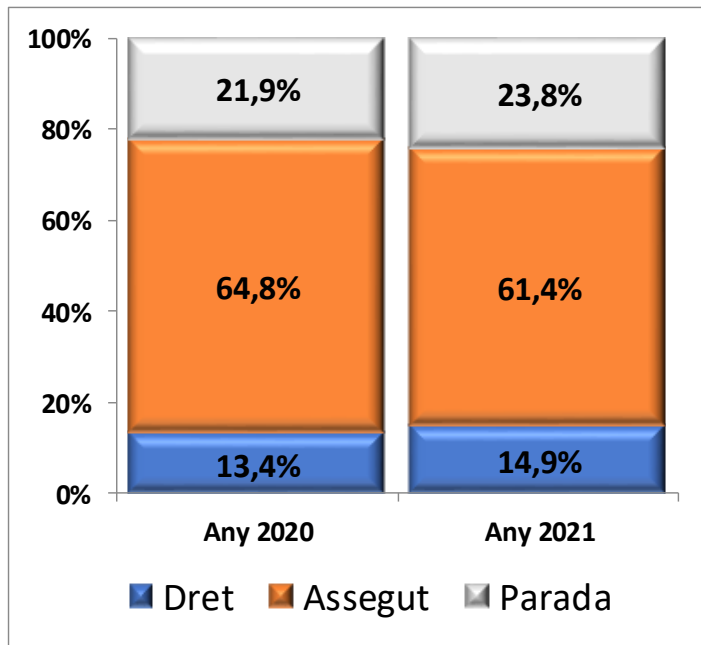
METODOLOGIA: Les enquestes es van realitzar a l'interior dels autobusos Mataró Bus i a les parades. Es van enquestar aleatòria i sistemàticament a 800 individus usuaris del bus urbà. El mètode consisteix en què l'entrevistador arriba a la parada i comença a fer enquestes a la primera persona que troba; si la persona no vol es pregunta al següent que troba fins que un li fa l'enquesta, un cop feta l'enquesta compta fins a 4 i fa la següent enquesta fins que arriba el bus i amb un màxim de 3 enquestes seguides per parada. 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 darrere. 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 se 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. Respecte l'anterior edició s'ha fet més enquestes en parada i a la part del davant del bus.



2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

La mostra obtinguda presenta una distribució d'ús de títols de transport similar a la distribució real.

	% REAL	% ENQUESTA
VITAGERS DE PAGAMENT	84,91%	81,64%
BITLLET SENZILL	10,67%	16,75%
T-10	17,40%	15,88%
T-Rosa	9,61%	6,63%
ATM	47,23%	42,38%
VIATGERS NO PAGAMENT	15,09%	18,38%
CARNET BLAU	14,53%	17,50%
T-2	0,01%	0,50%
CORRESPOND.	0,41%	0,00%
GRATUÏT COVID	0,00%	0,00%
PASSI EMPR.	0,14%	0,38%

2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

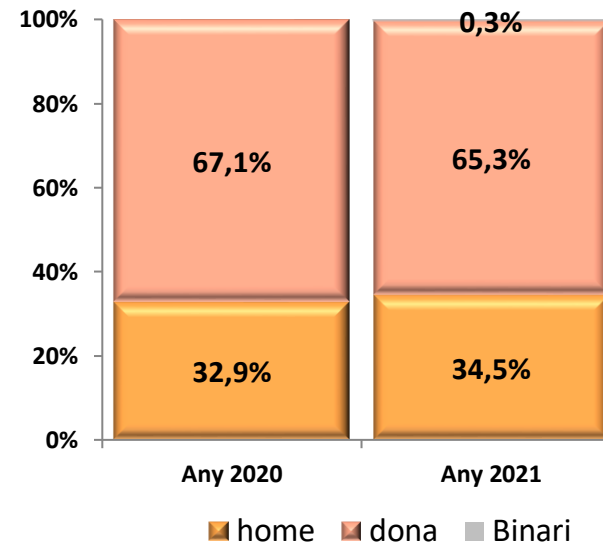
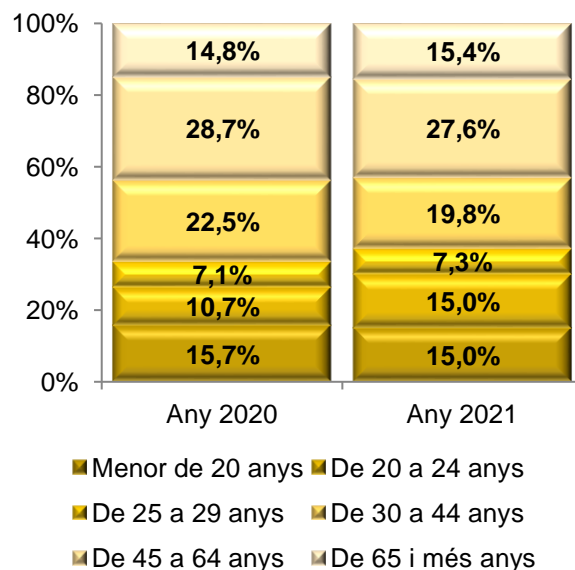
La T-Blava és el títol més utilitzat (17,50%) seguit de la T-Casual (16,75%), el Bitllet senzill (16,75%), la T-10 de Mataró Bus (15,88%), dels Altres Títols integrats (13,63%), i de la T-Usual (12,00%).

BITLLETS UTILITZATS	Any 2020	Any 2021
T-Blava	17,00%	17,50%
T-Usual	14,63%	12,00%
T-Casual	11,63%	16,75%
Bitllet senzill	9,63%	16,75%
Passi empresa Mataró Bus	0,50%	0,38%
ATM (resto títulos integrados)	16,25%	13,63%
T-10 Mataró Bus	20,63%	15,88%
T-Rosa	9,75%	6,63%
Passi acompanyant	0,00%	0,00%
Targeta T-2	0,00%	0,50%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.3 EDAT I SEXE DE L'ENTREVISTAT

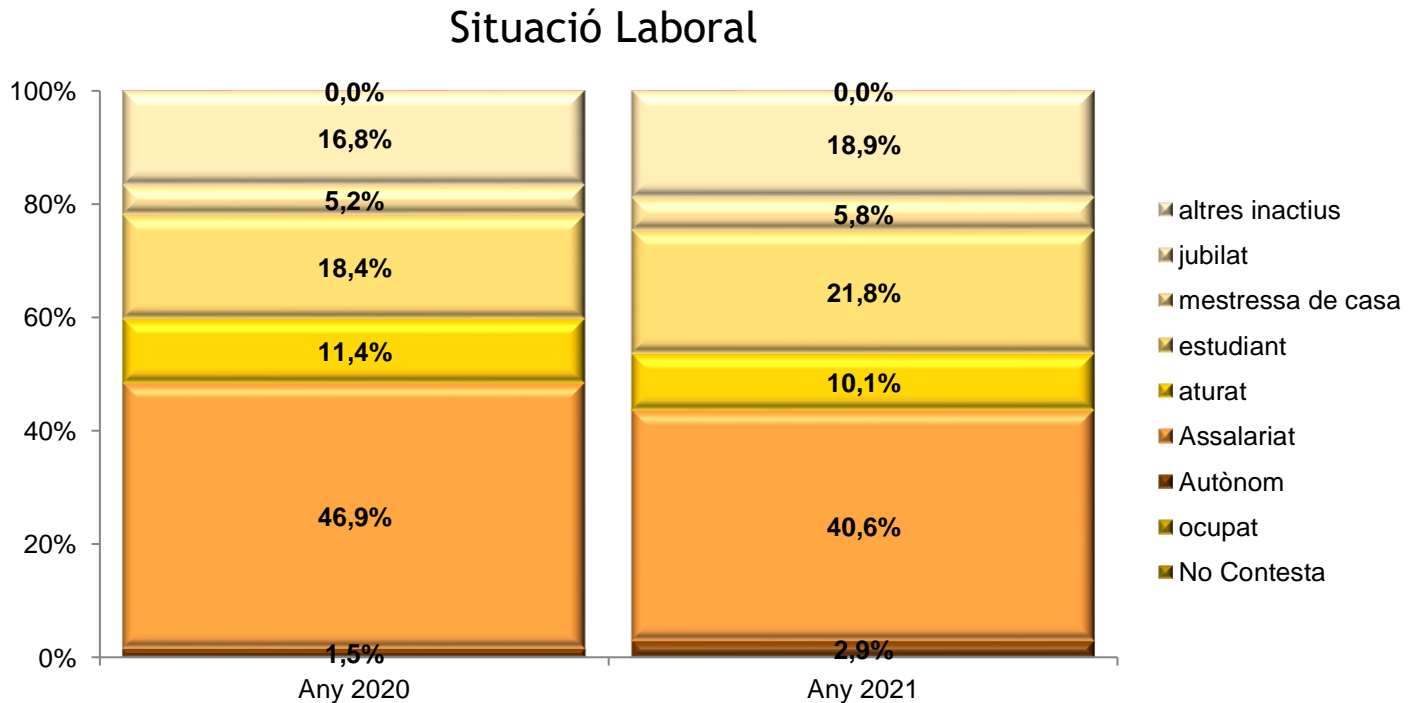
El 34,5% dels entrevistats són homes i el 65,3% dones. El grup més nombrós d'entrevistats són els de 30 a 44 anys i els de 45 a 64 anys. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior, amb una mica més d'homes. Per primer cop apareix la categoria binari en la definició sexual de l'individu.

Edat i sexe de l'entrevistat



2.4. SITUACIÓ LABORAL

El 40,6% dels entrevistats són assalariats i el 2,9% són autònoms. El 18,9% són jubilats, el 21,8% són estudiants i el 10,1% són aturats. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.



2.4. SITUACIÓ LABORAL

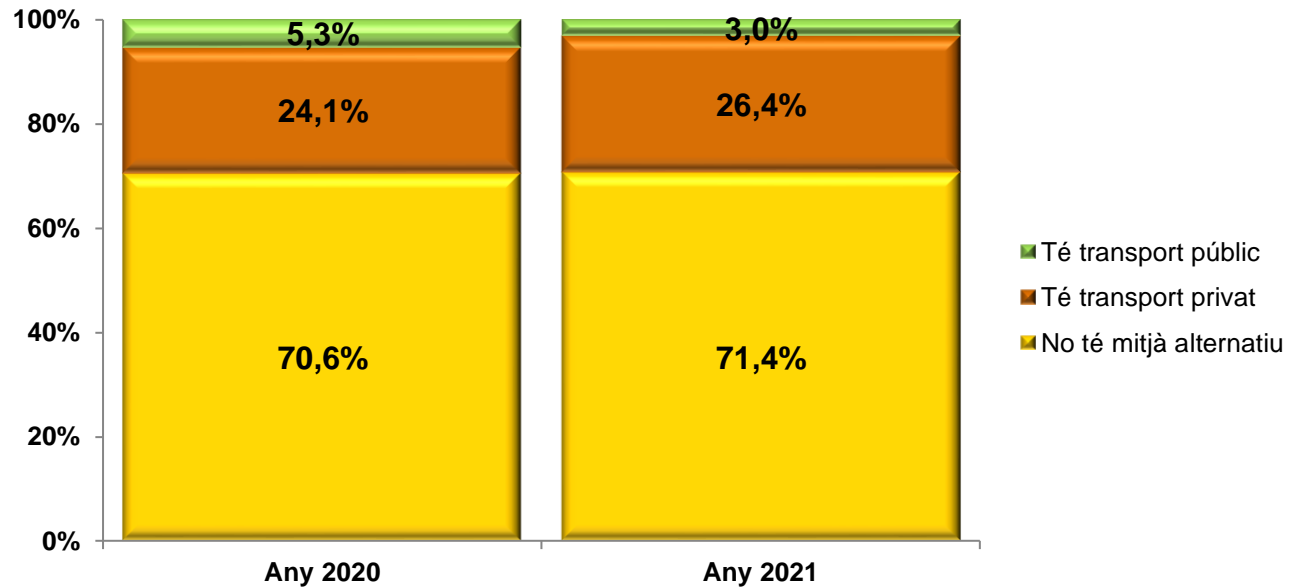
El 38,79% dels entrevistats són del sector serveis i el 14,94% dels entrevistats són del sector comerç. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior; tot i que es redueix els usuaris que són treballadors del sector serveis.

Categoria Laboral

Categoria professional	Any 2020	Any 2021
Empresari o autònom	3,29%	5,75%
Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà	13,42%	12,07%
Administratiu	9,32%	13,51%
Depenent o treballador del comerç	15,62%	14,94%
Obrer de la indústria o de la construcció	3,56%	7,18%
Treballador dels serveis	49,04%	38,79%
Treballador agrari	0,55%	2,59%
CSE (Cossos Seguretat de l'Estat)	0,27%	1,15%
No classificable	4,93%	4,02%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.5. DISPONIBILITAT VEHICLE

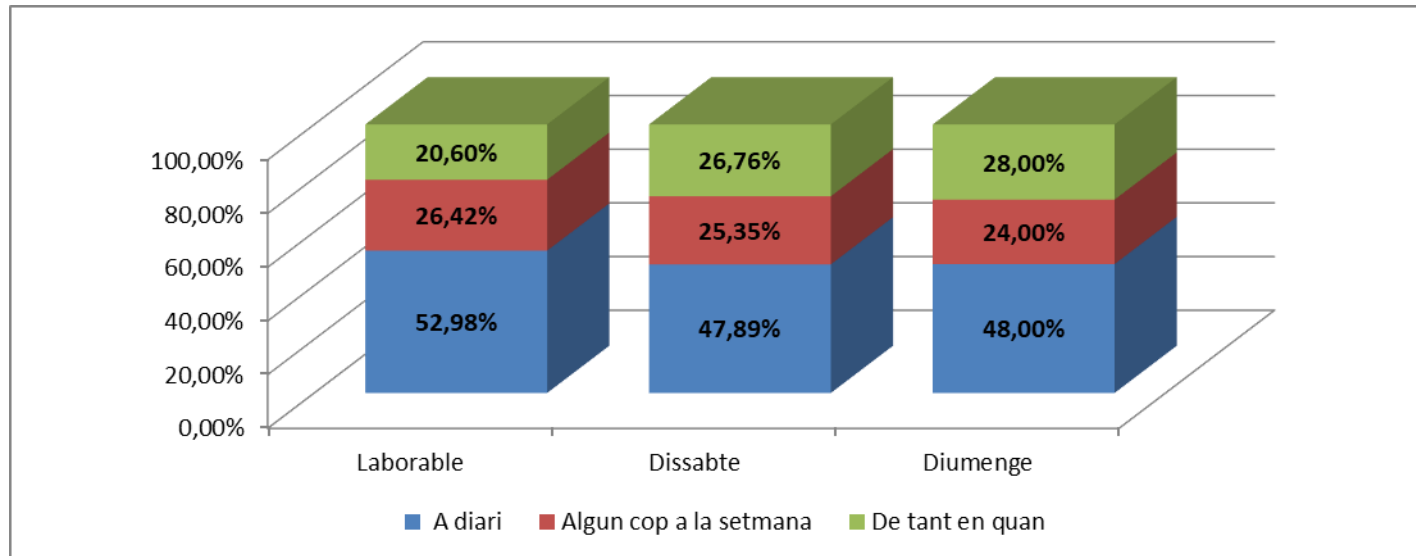
El 71,4% dels entrevistats no tenen alternativa de transport per fer aquest desplaçament, el 26,4% té un mitjà privat, i el 3,0% té un altre mitjà de transport públic alternatiu; molt similar a l'any passat.



2.6. FREQUÈNCIA D'ÚS DE L'AUTOBÚS

El 52,38% dels entrevistats utilitzen els autobusos urbans diàriament, el 26,25% almenys un dia per setmana i el 21,38% de forma més esporàdica. Els que utilitzen el bus els dies laborables són els que els utilitzen amb major freqüència.

Freqüència de l'ús de l'autobús	Laborable	Dissabte	Diumenge	% TOTAL
A diari	52,98%	47,89%	48,00%	52,38%
Algun cop a la setmana	26,42%	25,35%	24,00%	26,25%
De tant en quan	20,60%	26,76%	28,00%	21,38%
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 (25,50%), seguit De Gestions personals (15,75%), anar i tornar d'Oci (14,88%), Centre d'estudis (14,13%), Compres (11,25%) i Metge (9,13%).

MOTIU DEL VIATGE	ANY 2020	ANY 2021
Treball, inclús gestions de feina	29,75%	25,50%
Compres	6,38%	11,25%
Centre estudis	14,00%	14,13%
Metge inclús acompanyant	13,25%	9,13%
Oci	17,13%	14,88%
Gestions personals	14,63%	15,75%
Altres	5,25%	9,38%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Les principals destinacions són Cerdanyola (20,3%), Estació Rodalies (20,1%), Centre (12,6%), Rocafonda (9,1%) i Eixample (4,5%).

Matriu O-D	Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Eixample	Palau Escorxador	Llànvia	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	Platja - Pg. Marítim - Port	NS/NC	Total general
Centre	2,8%	0,0%	41,7%	1,4%	2,8%	0,0%	2,8%	1,4%	4,2%	2,8%	11,1%	0,0%	15,3%	0,0%	2,8%	2,8%	6,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Habana	22,2%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Cerdanyola	20,7%	0,7%	8,6%	0,7%	6,4%	0,7%	3,6%	2,9%	0,7%	6,4%	6,4%	0,7%	25,7%	4,3%	0,0%	5,0%	5,0%	0,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Cirera	13,5%	0,0%	13,5%	0,0%	8,1%	0,0%	2,7%	0,0%	5,4%	10,8%	13,5%	8,1%	16,2%	0,0%	0,0%	5,4%	8,1%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Eixample	4,3%	0,0%	26,1%	4,3%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	13,0%	0,0%	8,7%	0,0%	13,0%	4,3%	4,3%	8,7%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Palau Escorxador	11,8%	0,0%	11,8%	0,0%	17,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	23,5%	0,0%	0,0%	29,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Llànvia	12,5%	4,2%	29,2%	0,0%	8,3%	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	12,5%	8,3%	12,5%	0,0%	4,2%	4,2%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Molins	17,1%	0,0%	22,9%	2,9%	2,9%	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%	8,6%	22,9%	0,0%	5,7%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Peramàs	11,9%	4,8%	23,8%	0,0%	2,4%	4,8%	2,4%	2,4%	4,8%	0,0%	9,5%	0,0%	23,8%	4,8%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Pla d'en Boet	15,8%	0,0%	5,3%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	15,8%	0,0%	0,0%	26,3%	5,3%	5,3%	0,0%	5,3%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rocafonda	6,9%	0,0%	25,3%	4,6%	3,4%	1,1%	3,4%	0,0%	4,6%	2,3%	4,6%	0,0%	35,6%	2,3%	0,0%	3,4%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Vista Alegre	26,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	20,0%	0,0%	13,3%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Estació RENFE	5,4%	0,0%	32,4%	1,4%	1,4%	2,7%	1,4%	6,8%	2,7%	0,0%	10,8%	5,4%	0,0%	4,1%	4,1%	9,5%	6,8%	0,0%	2,7%	2,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Parc Central	3,2%	0,0%	19,4%	3,2%	16,1%	0,0%	0,0%	0,0%	12,9%	0,0%	9,7%	0,0%	29,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Via Europa	31,6%	0,0%	0,0%	21,1%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	26,3%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Hospital de Mataró	19,2%	0,0%	23,1%	3,8%	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%	0,0%	5,8%	13,5%	0,0%	28,8%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Mataró Parc	17,2%	0,0%	20,7%	3,4%	3,4%	0,0%	5,2%	0,0%	1,7%	3,4%	5,2%	0,0%	29,3%	1,7%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Tecnocampus	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pl. Granollers	9,1%	0,0%	18,2%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	27,3%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Platja - Pg. Marítim - Port	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%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total general	12,6%	0,5%	20,3%	2,6%	4,5%	1,4%	2,1%	1,9%	3,0%	3,8%	9,1%	0,9%	20,1%	2,3%	1,5%	4,4%	4,0%	0,4%	1,0%	0,8%	0,0%	3,0%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals orígens són Cerdanyola (17,5%), el 10,9% a Rocafonda, el 9,3% a Estació Rodalies, el 9,0% a Centre i el 7,3% a Mataró Parc.

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	Platja - Pg. Marítim - Port	NS/NC	Total general
Centre	2,0%	0,0%	18,5%	4,8%	5,6%	0,0%	11,8%	6,7%	12,5%	6,7%	11,0%	0,0%	6,8%	0,0%	16,7%	5,7%	15,6%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,0%
Habana	2,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,6%	0,0%	0,0%	2,9%	9,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Cerdanyola	28,7%	25,0%	7,4%	4,8%	25,0%	9,1%	29,4%	26,7%	4,2%	30,0%	12,3%	14,3%	22,4%	33,3%	0,0%	20,0%	21,9%	33,3%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	17,5%
Cirera	5,0%	0,0%	3,1%	0,0%	8,3%	0,0%	5,9%	0,0%	8,3%	13,3%	6,8%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	5,7%	9,4%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%
Eixample	1,0%	0,0%	3,7%	4,8%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	2,7%	2,8%	1,9%	0,0%	5,6%	8,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
Palau Escorxador	2,0%	0,0%	1,2%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%
Llàntia	3,0%	25,0%	4,3%	0,0%	5,6%	9,1%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	4,1%	0,0%	1,9%	0,0%	8,3%	2,9%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
Molins	5,9%	0,0%	4,9%	4,8%	2,8%	9,1%	0,0%	0,0%	4,2%	10,0%	11,0%	0,0%	1,2%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%	4,4%
Peramàs	5,0%	50,0%	6,2%	0,0%	2,8%	18,2%	5,9%	6,7%	8,3%	0,0%	5,5%	0,0%	6,2%	11,1%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	5,3%
Pla d'en Boet	3,0%	0,0%	0,6%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	6,8%	14,3%	0,6%	0,0%	8,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Rocafonda	5,9%	0,0%	13,6%	19,0%	8,3%	9,1%	17,6%	0,0%	16,7%	6,7%	5,5%	0,0%	19,3%	11,1%	0,0%	8,6%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,9%
Vista Alegre	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	4,1%	0,0%	1,2%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Estació RENFE	4,0%	0,0%	14,8%	4,8%	2,8%	18,2%	5,9%	33,3%	8,3%	0,0%	11,0%	57,1%	0,0%	16,7%	25,0%	20,0%	15,6%	0,0%	25,0%	33,3%	0,0%	0,0%	9,3%
Parc Central	1,0%	0,0%	3,7%	4,8%	13,9%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	4,1%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	3,9%
Via Europa	5,9%	0,0%	0,0%	19,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Hospital de Mataró	9,9%	0,0%	7,4%	9,5%	0,0%	9,1%	0,0%	6,7%	0,0%	10,0%	9,6%	0,0%	9,3%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%
Mataró Parc	9,9%	0,0%	7,4%	9,5%	5,6%	0,0%	17,6%	0,0%	4,2%	6,7%	4,1%	0,0%	10,6%	5,6%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	7,3%
Tecnocampus	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Pl. Granollers	1,0%	0,0%	1,2%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	8,6%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Platja - Pg. Marítim - Port	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	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%	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	3,0%
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 i -Badalona (22,2% dels que venen de fora) i la principal destinació és Barcelona (26,9%).

Municipi Origen	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat	Municipio Destinació	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat
BADALONA	4	0,5%	22,2%	22,2%	BARCELONA	21	2,6%	26,9%	26,9%
BARCELONA	4	0,5%	22,2%	44,4%	BADALONA	8	1,0%	10,3%	37,2%
CALELLA	3	0,4%	16,7%	61,1%	ARENYS DE MAR	6	0,8%	7,7%	44,9%
BLANES	1	0,1%	5,6%	66,7%	PREMIÀ DE MAR	6	0,8%	7,7%	52,6%
GIRONA	1	0,1%	5,6%	72,2%	EL MASNOU	5	0,6%	6,4%	59,0%
MONTGAT	1	0,1%	5,6%	77,8%	VILASSAR DE MAR	4	0,5%	5,1%	64,1%
OLOT	1	0,1%	5,6%	83,3%	CALELLA	3	0,4%	3,8%	67,9%
SANTA COLOMA DE GRAMANET	1	0,1%	5,6%	88,9%	GIRONA	3	0,4%	3,8%	71,8%
TEIÀ	1	0,1%	5,6%	94,4%	PINEDA DE MAR	3	0,4%	3,8%	75,6%
VILASSAR DE MAR	1	0,1%	5,6%	100,0%	BLANES	2	0,3%	2,6%	78,2%
Total Respostes	18	2,3%	100,0%		CALDES D'ESTRAC	2	0,3%	2,6%	80,8%
Casos perduts	782	97,8%			CANET DE MAR	2	0,3%	2,6%	83,3%
Total	800	100,0%			ARENYS DE MUNT	1	0,1%	1,3%	84,6%
					ARGENTONA	1	0,1%	1,3%	85,9%
					CABRERA DE MAR	1	0,1%	1,3%	87,2%
					GRANOLLERS	1	0,1%	1,3%	88,5%
					HOSPITALET DE LLOBREGAT	1	0,1%	1,3%	89,7%
					LA GARRIGA	1	0,1%	1,3%	91,0%
					PALAFRUGELL	1	0,1%	1,3%	92,3%
					SANT ADRIÀ DEL BESOS	1	0,1%	1,3%	93,6%
					SANT ANDREU DE LLAVANERES	1	0,1%	1,3%	94,9%
					SANT CUGAT DEL VALLÈS	1	0,1%	1,3%	96,2%
					SANT JOAN DESPÍ	1	0,1%	1,3%	97,4%
					SNAT VICENÇ DE MONTALT	1	0,1%	1,3%	98,7%
					VILANOVA I LA GELTRÚ	1	0,1%	1,3%	
					Total Respostes	78	9,7%	100,0%	
					Casos perduts	722	89,8%		
					Total	800	99,5%		



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

Autobusos nous (10,25%) i Horaris (10,0%) són els aspectes que més s'han citat com a millora els últims dos anys.

ASPECTES BEN RESOLTS	n	%
AUTOBUSOS NOUS	82	10,25%
HORARIS	80	10,00%
PUNTUALITAT	67	8,38%
COMODITAT	64	8,00%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	50	6,25%
RES HA MILLORAT	46	5,75%
FREQÜÈNCIA DE PAS	46	5,75%
NETEJA	33	4,13%
TOT BÉ	29	3,63%
AMABILITAT CONDUCTOR	25	3,13%
ACCESSIBILITAT AL BUS	16	2,00%
CAPACITAT	14	1,75%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	11	1,38%
SEIENTS	9	1,13%
RECORREGUT	9	1,13%
CLIMATITZACIÓ	9	1,13%
MESURES COVID	6	0,75%
WIFI	5	0,63%
MENYS SOROLL	5	0,63%
INFORMACIÓ	5	0,63%
ESTAT PARADES	4	0,50%
PREU	3	0,38%
HORARIS EN FESTIU	3	0,38%
FACILITAT PAGAMENT	3	0,38%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	3	0,38%
CARREGADOR MÒBIL	3	0,38%
WEB	1	0,13%
TIPUS BITLLETS	1	0,13%
TIMBRES AVÍS PARADA	1	0,13%
RAPIDESA	1	0,13%
IL·LUMINACIÓ	1	0,13%
HORARIS PER LA NIT	1	0,13%
CONTROL QUALITAT	1	0,13%
BUSOS HÍBRIDS	1	0,13%
APLICACIÓ APP	1	0,13%
TOTAL	639	79,88%
NS/NC	257	32,13%

Base. 800 enquestes realitzades. Multiresposta

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
AUTOBUSOS NOUS	7,9%	10,6%	5,5%	14,3%	11,5%	13,3%	17,5%	11,0%	10,3%
HORARIS	14,0%	8,1%	8,2%	14,3%	4,4%	10,2%	15,0%	11,0%	10,0%
PUNTUALITAT	8,4%	6,3%	12,7%	7,1%	9,7%	7,1%	7,5%	6,8%	8,4%
COMODITAT	6,2%	9,4%	9,1%	10,7%	8,8%	4,1%	7,5%	11,0%	8,0%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	3,4%	10,6%	3,6%	10,7%	5,3%	7,1%	10,0%	4,1%	6,3%
RES HA MILLORAT	4,5%	5,0%	9,1%	10,7%	5,3%	5,1%	0,0%	8,2%	5,8%
FREQÜÈNCIA DE PAS	6,2%	5,6%	8,2%	0,0%	6,2%	9,2%	0,0%	1,4%	5,8%
NETEJA	5,6%	1,3%	6,4%	3,6%	3,5%	4,1%	2,5%	5,5%	4,1%
TOT BÉ	2,8%	6,9%	4,5%	0,0%	0,9%	4,1%	0,0%	4,1%	3,6%
AMABILITAT CONDUCTOR	3,9%	3,1%	2,7%	0,0%	2,7%	4,1%	5,0%	1,4%	3,1%
ACCESSIBILITAT AL BUS	0,6%	2,5%	1,8%	0,0%	5,3%	0,0%	5,0%	1,4%	2,0%
CAPACITAT	1,7%	1,3%	2,7%	7,1%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	1,8%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	1,1%	2,5%	0,0%	3,6%	0,9%	3,1%	0,0%	0,0%	1,4%
SEIENTS	1,7%	0,0%	0,9%	0,0%	2,7%	1,0%	0,0%	1,4%	1,1%
RECORREGUT	1,7%	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%	1,0%	0,0%	1,4%	1,1%
CLIMATITZACIÓ	1,7%	0,0%	0,0%	3,6%	1,8%	2,0%	0,0%	1,4%	1,1%
MESURES COVID	1,1%	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
WIFI	0,6%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,6%
MENYS SOROLL	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	1,4%	0,6%
INFORMACIÓ	1,1%	0,6%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
ESTAT PARADES	0,0%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,5%
PREU	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
HORARIS EN FESTIU	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,4%
FACILITAT PAGAMENT	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%
CARREGADOR MÒBIL	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
WEB	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
TIPUS BITLLETS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
TIMBRES AVÍS PARADA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
RAPIDESA	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
IL·LUMINACIÓ	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
HORARIS PER LA NIT	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
CONTROL QUALITAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,1%
BUSOS HÍBRIDS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,1%
APLICACIÓ APP	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Total	80,9%	78,1%	84,5%	85,7%	75,2%	84,7%	77,5%	74,0%	79,9%
NS/NC	35,4%	32,5%	30,0%	25,0%	37,2%	23,5%	27,5%	35,6%	32,1%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S’HAURIEN DE MILLORAR

La Freqüència de pas (11,88%), la Puntualitat (11,75%), Preus (8,38%) i Posar més autobusos en festius (caps de setmana) (6,25%) són els aspectes més citats.

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	n	%	ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	n	%
FREQÜÈNCIA DE PAS	95	11,88%	SOROLLS	5	0,63%
PUNTUALITAT	94	11,75%	CONDUCTOR S'ESPERI PER ARRENCAR	5	0,63%
PREU	67	8,38%	CIVISME VIATGERS	5	0,63%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	50	6,25%	CARRIL BICI MOLÈSTIES	5	0,63%
HORARIS	36	4,50%	ACCESSIBILITAT AL BUS	5	0,63%
TOT BÉ	34	4,25%	MÉS SEIENTS	4	0,50%
NETEJA	30	3,75%	MÉS LÍNIES	4	0,50%
BUSOS MÉS GRANS	21	2,63%	CLIMATITZACIÓ	4	0,50%
MÉS HORARIS PER LA NIT	20	2,50%	BOTONS AVÍS DE PARADA - MEGAFONIA	4	0,50%
RECORREGUTS	19	2,38%	PREUS	3	0,38%
ESTAT PARADES	19	2,38%	MÀQUINA VALIDADORA DE BITLLETS	3	0,38%
SEGURETAT	17	2,13%	ABONAMENTS - BITLLETS	3	0,38%
MESURES COVID COMPLIMENT	17	2,13%	MÉS PARADES	2	0,25%
COMODITAT (SEIENTS, ...)	17	2,13%	MÉS ESPAI RESERVAT PER COTXETS	2	0,25%
AMABILITAT CONDUCTORS	17	2,13%	INFORMACIÓ INCIDÈNCIES	2	0,25%
AGLOMERACIONS	17	2,13%	CONDUCCIÓ BRUSCA	2	0,25%
POSAR SUPERVISORS	13	1,63%	BUS S'APROPI A PARADES	2	0,25%
MÉS FREQÜÈNCIA EN HORA PUNTA	13	1,63%	WIFI	1	0,13%
CONDUCCIÓ BRUSCA	13	1,63%	WC	1	0,13%
MÉS RAPIDESA	10	1,25%	MÚSICA	1	0,13%
MASSES OBRES	10	1,25%	MÉS VIGILANCIA	1	0,13%
BUSOS MÉS NOUS	10	1,25%	MÉS CARRIL BUS	1	0,13%
BUS S'ESPERI A PARADES	9	1,13%	CARREGADOR DE MÒBIL	1	0,13%
IL·LUMINACIÓ PARADES	7	0,88%	APP	1	0,13%
MÉS PANTALLES INFORMATIVES	6	0,75%			
INFORMACIÓ	6	0,75%			
			Total	734	91,75%
			NS/NC	249	31,13%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S’HAURIEN 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
FREQÜÈNCIA DE PAS	9,5%	8,8%	11,0%	10,0%	19,5%	15,5%	5,0%	13,7%	11,9%	SOROLLS	1,1%	1,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
PUNTUALITAT	10,1%	6,9%	14,7%	13,3%	15,0%	13,4%	15,0%	12,3%	11,8%	CONDUCTOR S'ESPERI PER ARRENCAR	0,0%	1,9%	0,9%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
PREU	8,4%	9,4%	7,3%	3,3%	5,3%	9,3%	7,5%	13,7%	8,4%	CIVISME VIATGERS	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,6%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	8,9%	6,9%	7,3%	10,0%	7,1%	2,1%	2,5%	1,4%	6,3%	CARRIL BICI MOLÈSTIES	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
HORARIS	6,7%	3,8%	2,8%	3,3%	3,5%	7,2%	5,0%	1,4%	4,5%	ACCESSIBILITAT AL BUS	0,0%	0,0%	0,9%	3,3%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,6%
TOT BÉ	3,4%	6,3%	0,9%	3,3%	5,3%	6,2%	0,0%	5,5%	4,3%	MÉS SEIENTS	1,7%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
NETEJA	4,5%	3,8%	3,7%	0,0%	6,2%	0,0%	2,5%	5,5%	3,8%	MÉS LÍNIES	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	2,7%	0,5%
BUSOS MÉS GRANS	2,2%	3,8%	3,7%	0,0%	2,7%	2,1%	0,0%	2,7%	2,6%	CLIMATITZACIÓ	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	2,5%	1,4%	0,5%
MÉS HORARIS PER LA NIT	4,5%	0,6%	1,8%	0,0%	1,8%	3,1%	0,0%	5,5%	2,5%	BOTONS AVÍS DE PARADA - MEGAFONIA	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,5%
RECORREGUTS	1,7%	3,8%	3,7%	0,0%	0,9%	2,1%	2,5%	2,7%	2,4%	PREUS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	2,5%	0,0%	0,4%
ESTAT PARADES	4,5%	2,5%	1,8%	0,0%	2,7%	2,1%	0,0%	0,0%	2,4%	MÀQUINA VALIDADORA DE BITLLETS	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,4%
SEGURETAT	1,7%	3,8%	3,7%	0,0%	0,9%	2,1%	2,5%	2,7%	2,4%	ABONAMENTS - BITLLETS	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
MESURES COVID COMPLIMENT	4,5%	2,5%	1,8%	0,0%	2,7%	2,1%	0,0%	0,0%	2,4%	MÉS PARADES	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
COMODITAT (SEIENTS, ...)	1,7%	2,5%	4,6%	0,0%	2,7%	1,0%	0,0%	1,4%	2,1%	MÉS ESPAI RESERVAT PER COTXETS	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
AMABILITAT CONDUCTORS	1,1%	3,1%	0,9%	0,0%	2,7%	2,1%	0,0%	5,5%	2,1%	INFORMACIÓ INCIDÈNCIES	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
AGLOMERACIONS	3,9%	1,9%	2,8%	3,3%	0,9%	1,0%	0,0%	1,4%	2,1%	CONDUCICIÓ BRUSCA	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%
POSAR SUPERVISORS	2,2%	1,9%	0,9%	0,0%	0,9%	2,1%	5,0%	5,5%	2,1%	BUS S'APROPI A PARADES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%
MÉS FREQÜÈNCIA EN HORA PUNTA	2,2%	0,6%	3,7%	0,0%	4,4%	1,0%	0,0%	2,7%	2,1%	WIFI	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
CONDUCCIÓ BRUSCA	1,1%	0,6%	1,8%	0,0%	1,8%	3,1%	0,0%	4,1%	1,6%	WC	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS RAPIDESA	1,1%	3,1%	2,8%	0,0%	0,0%	2,1%	2,5%	0,0%	1,6%	MÚSICA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MASSES OBRES	1,7%	0,0%	3,7%	3,3%	1,8%	1,0%	0,0%	2,7%	1,6%	MÉS VIGILANCIA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,1%
BUSOS MÉS NOUS	0,0%	2,5%	0,9%	3,3%	0,9%	1,0%	0,0%	2,7%	1,3%	MÉS CARRIL BUS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
BUS S'ESPERI A PARADES	1,1%	2,5%	1,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	1,3%	CARREGADOR DE MÒBIL	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
IL·LUMINACIÓ PARADES	2,8%	1,3%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,4%	1,3%	APP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,1%
MÉS PANTALLES INFORMATIVES	1,7%	0,6%	1,8%	0,0%	0,9%	1,0%	2,5%	0,0%	1,1%	Total	95,5%	86,8%	94,5%	63,3%	100,0%	89,7%	62,5%	106,8%	91,8%
INFORMACIÓ	0,0%	0,6%	1,8%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	2,7%	0,9%	NS/NC	29,6%	34,0%	24,8%	40,0%	31,0%	34,0%	42,5%	24,7%	31,1%



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 **8,18** (desviació mitjana, St. Dv. = 1,426). El valor Moda (valor més citat) que donen els enquestats és el 8.

Taula 8. Valoració global

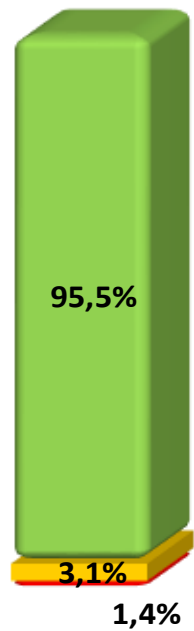
Valoració Global

	n	% vàlid	% acumulat
1	1	,1	,1
2	1	,1	,3
3	3	,4	,6
4	6	,8	1,4
5	25	3,1	4,5
6	56	7,0	11,5
7	115	14,4	25,9
8	263	32,9	58,8
9	163	20,4	79,1
10	167	20,9	100,0
Total	800	100,0	

Mitjana = 8,18

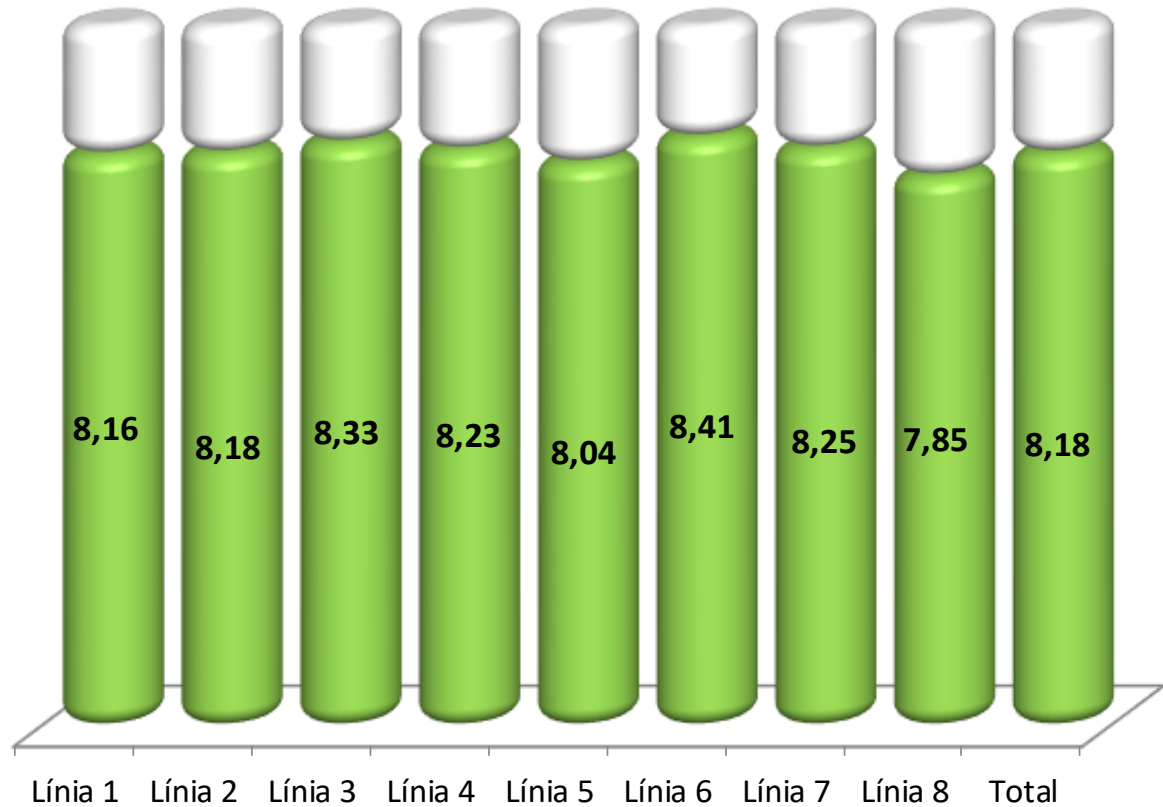
4. Valoració del servei global dels autobusos de Mataró Bus

Valoració Global agrupada per grups de puntuacions



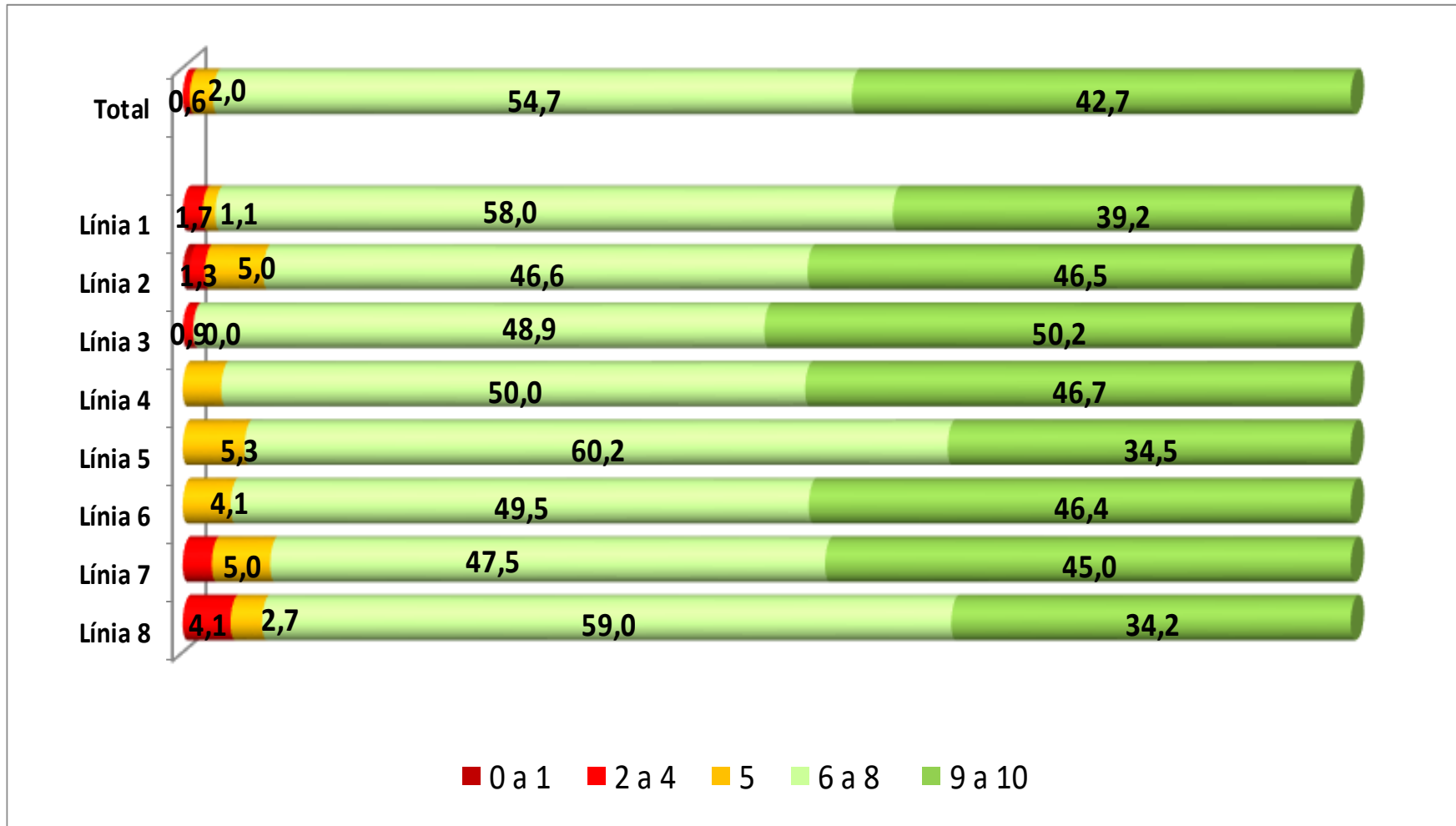
■ Malament ■ Regular ■ Bé

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).

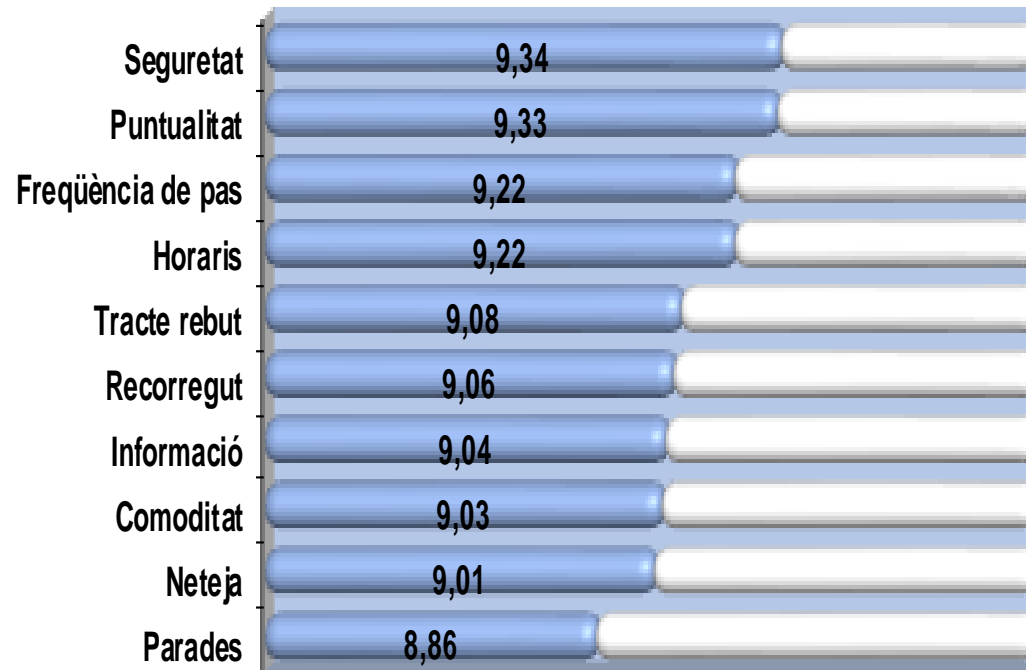
5. Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

La Seguretat i la Puntualitat són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus i els menys importants són les Parades.

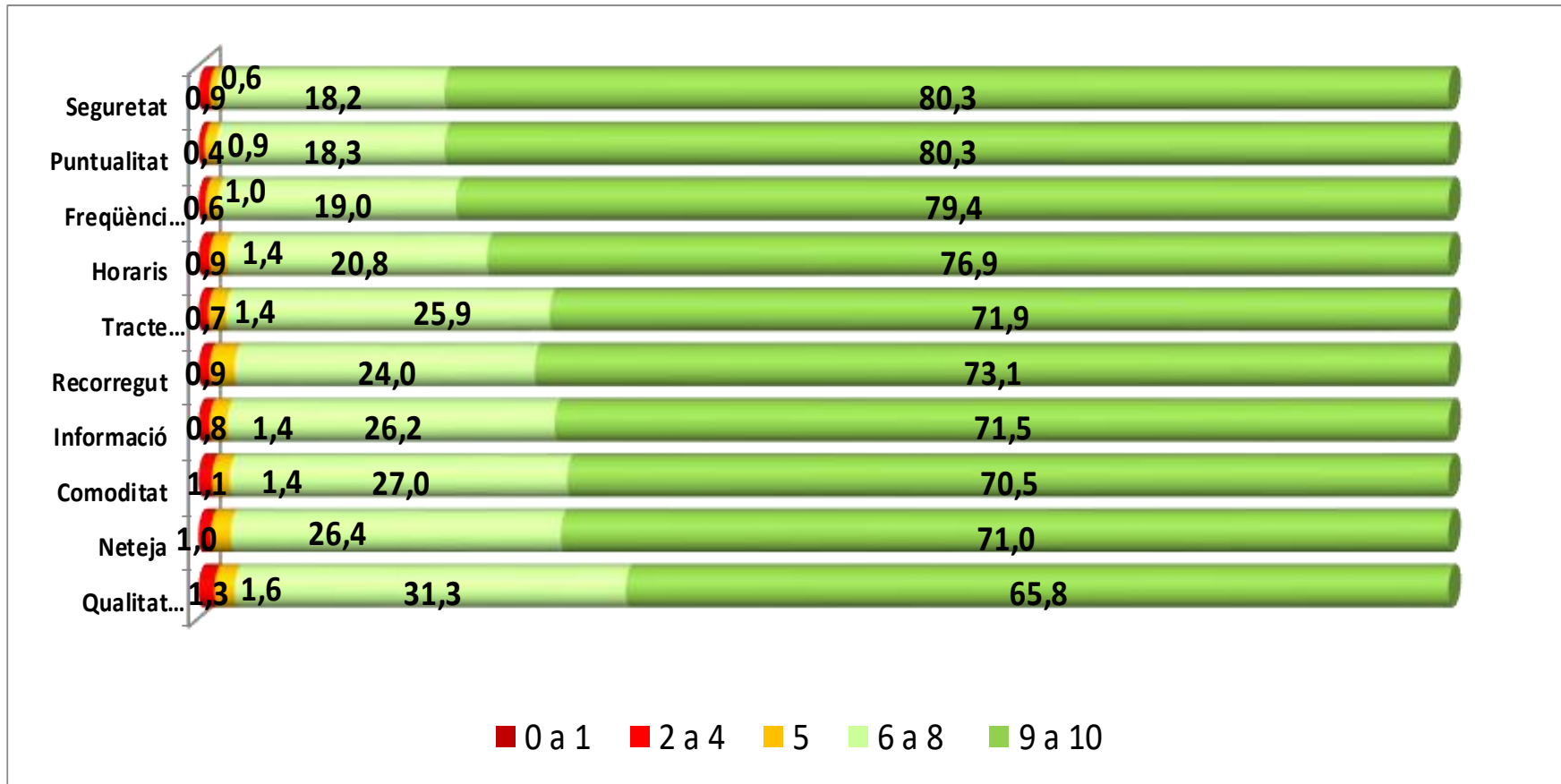
Taula 9. Ordre d'importància dels diferents aspectes

Aspectes	Importància	Desv. típ.	Mínim	Màxim
Seguretat	9,34	1,15	2	10
Puntualitat	9,33	1,20	1	10
Freqüència de pas	9,22	1,20	2	10
Horaris	9,22	1,23	3	10
Tracte rebut	9,08	1,31	1	10
Recorregut	9,06	1,32	2	10
Informació	9,04	1,30	1	10
Comoditat	9,03	1,26	3	10
Neteja	9,01	1,39	2	10
Parades	8,86	1,41	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	üència de	Horaris	Tracte rebut	Recorregut	Informació	Comoditat	Neteja	Parades
L1	9,22	9,35	9,08	9,16	9,11	8,90	8,99	8,96	8,89	8,75
L2	9,34	9,26	9,14	9,11	9,12	9,08	8,97	8,87	8,99	8,78
L3	9,47	9,38	9,32	9,35	9,03	9,20	9,08	9,11	9,04	8,81
L4	9,27	9,17	9,10	9,10	8,80	8,97	9,20	8,97	9,20	8,60
L5	9,19	9,25	9,18	9,14	8,99	8,82	8,87	8,88	8,96	8,79
L6	9,51	9,41	9,38	9,37	9,21	9,32	9,24	9,28	9,06	9,20
L7	9,55	9,53	9,35	9,55	9,33	9,45	9,30	9,40	9,30	9,40
L8	9,38	9,29	9,37	9,16	8,95	9,04	9,04	9,08	9,03	8,85
Total	9,34	9,33	9,22	9,22	9,08	9,06	9,04	9,03	9,00	8,86



6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

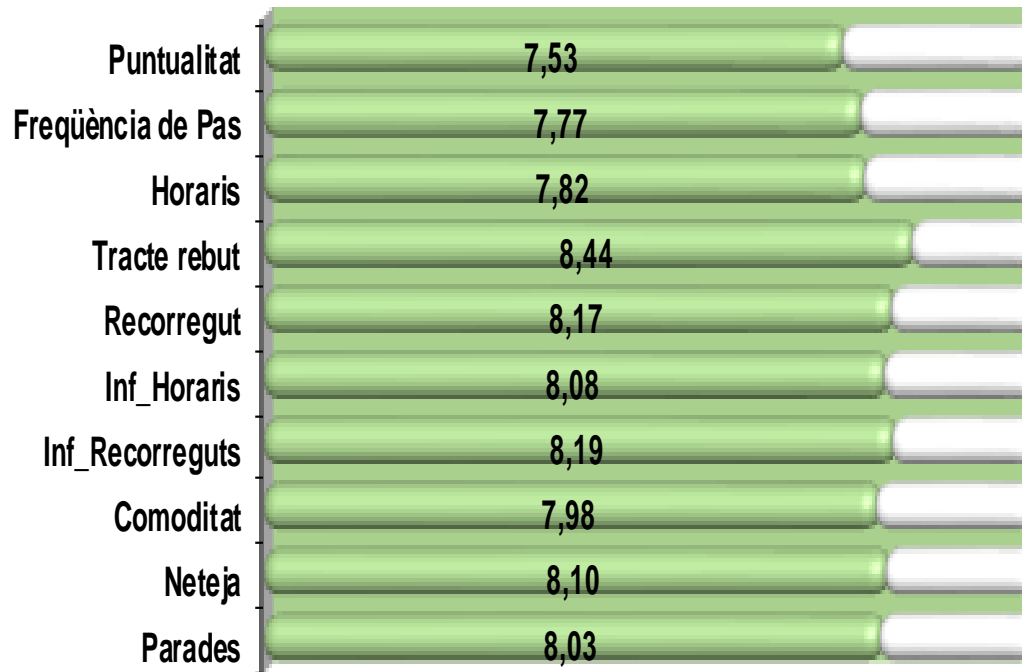
Els atributs considerats a analitzar són:

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

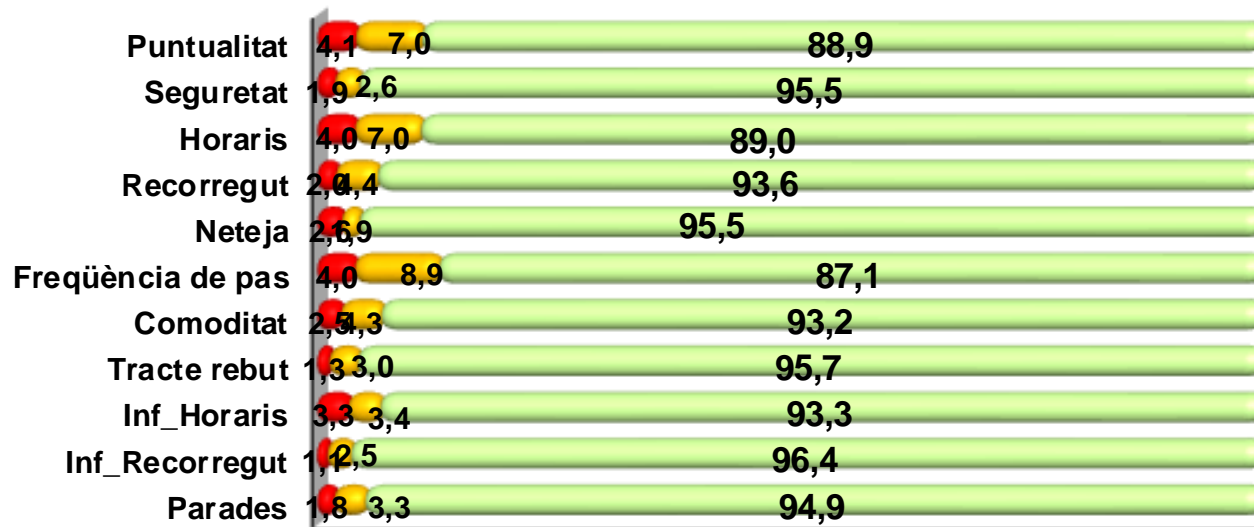
6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

El Tracte rebut (8,44) , la Informació del Recorregut (8,19), El Recorregut (8,10) i la Neteja (8,10), són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus. La Puntuialitat (7,53) 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, 4 aspectes han millorat i 7 aspectes han empitjorat la puntuació. El que més ha millorat és la Freqüència de pas (1,63%); i el que més ha empitjorat és la Puntualitat (-5,38%).

Taula 11. Valoració dels diferents atributs

Valoració aspectes	Any 2017	Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021	Diferencial
Seguretat	8,17	8,32	8,00	8,36	8,22	-1,73%
Puntualitat	7,80	7,67	7,27	7,92	7,53	-5,38%
Freqüència de pas	7,59	7,60	7,19	7,65	7,77	1,63%
Horaris	7,67	7,76	7,22	7,80	7,82	0,23%
Tracte rebut	8,02	8,43	8,09	8,42	8,44	0,29%
Recorregut	7,85	7,96	8,02	8,11	8,17	0,76%
Informació Horaris	8,14	8,32	7,95	8,23	8,08	-1,87%
Informació Recorregut	8,06	8,34	8,02	8,37	8,19	-2,23%
Comoditat	7,68	7,93	7,72	8,05	7,98	-0,91%
Neteja	7,61	8,04	7,82	8,27	8,10	-2,16%
Parades	7,63	7,79	7,46	8,04	8,03	-0,13%
Valoració Global	7,78	8,03	7,82	8,21	8,18	-0,43%



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 8,44 i la Neteja (8,10).

		Valoració Neteja	Valoració Tracte Rebut
N	Vàlids	800	800
	Perduts	0	0
Mitjana		8,10	8,44
Desv. típ.		1,641	1,496
Mínim		1	1
Màxim		10	10

7. Nivell de satisfacció dels atributs considerats (Neteja)

En el cas de la Neteja, el 93,7% dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Neteja

	Casos	Porcentaje	% vàlid	% acumulat
1	2	,3	,3	,3
2	2	,3	,3	,5
3	4	,5	,5	1,0
4	18	2,3	2,3	3,3
5	24	3,0	3,0	6,3
6	86	10,8	10,8	17,0
7	106	13,3	13,3	30,3
8	205	25,6	25,6	55,9
9	159	19,9	19,9	75,8
10	194	24,3	24,3	100,0
Total	800	100,0	100,0	

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

En el cas del Tracte Rebut, el **95,5% dels usuaris** ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Tracte Rebut

	Casos	%	% vàlid	% acumulat
1	1	,1	,1	,1
3	5	,6	,6	,8
4	3	,4	,4	1,1
5	27	3,4	3,4	4,5
6	50	6,3	6,3	10,8
7	93	11,6	11,6	22,4
8	205	25,6	25,6	48,0
9	159	19,9	19,9	67,9
10	257	32,1	32,1	100,0
Total	800	100,0	100,0	

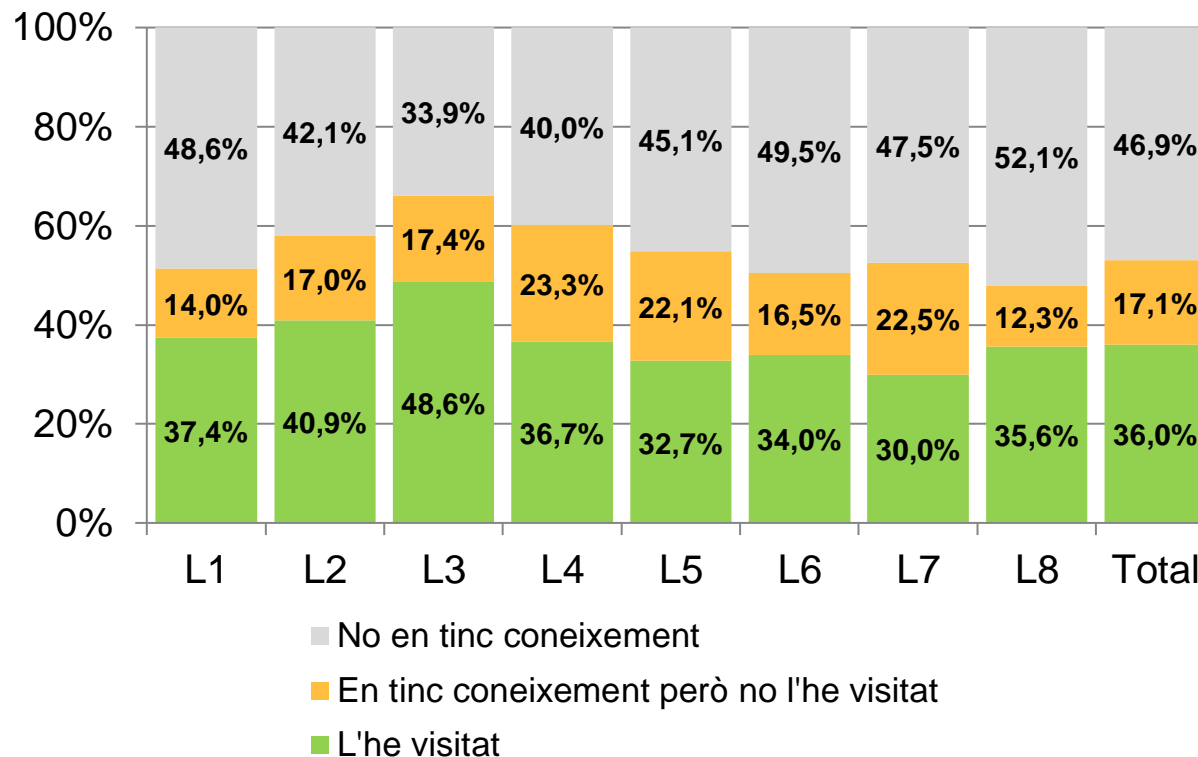


8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB i de la APP

8.1. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

El 36,0% dels entrevistats ha visitat la WEB de Mataró Bus, una mica més respecte l'any passat, i un 17,1% en té coneixement però no l'ha visitat. Els usuaris de la L3 són els que més l'han visitat (48,6%); en canvi els de la L7 els que menys (30,0%)

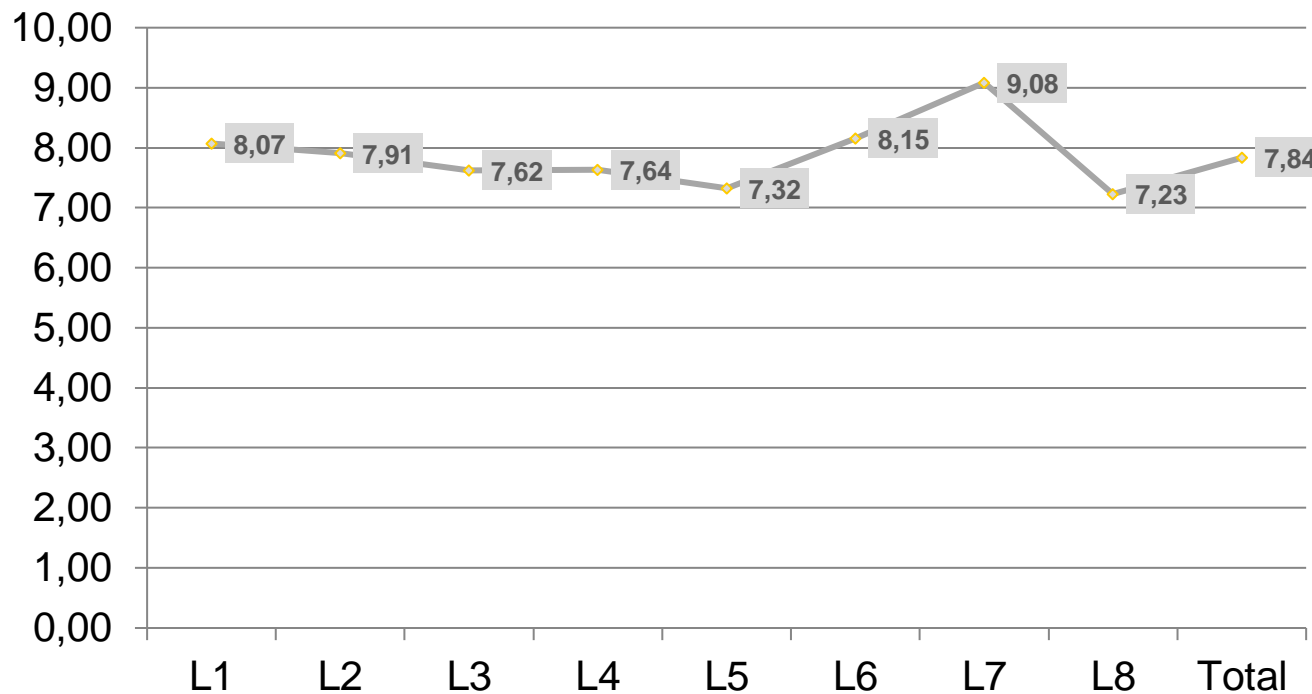
Ha visitat la WEB de Mataró Bus	Any 2020	Any 2021
L'he visitat	33,1%	36,0%
No l'he visitat però no en tinc coneixement	23,3%	17,1%
No tenia coneixement que existia	43,6%	46,9%
Total general	100,0%	100,0%



8.1. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

La valoració de la WEB és una mica inferior a l'any passat (7,84). Els usuaris de la L7 són els que millor la valoren (9,07 punts) i els que menys els de la L8 (7,23 punts).

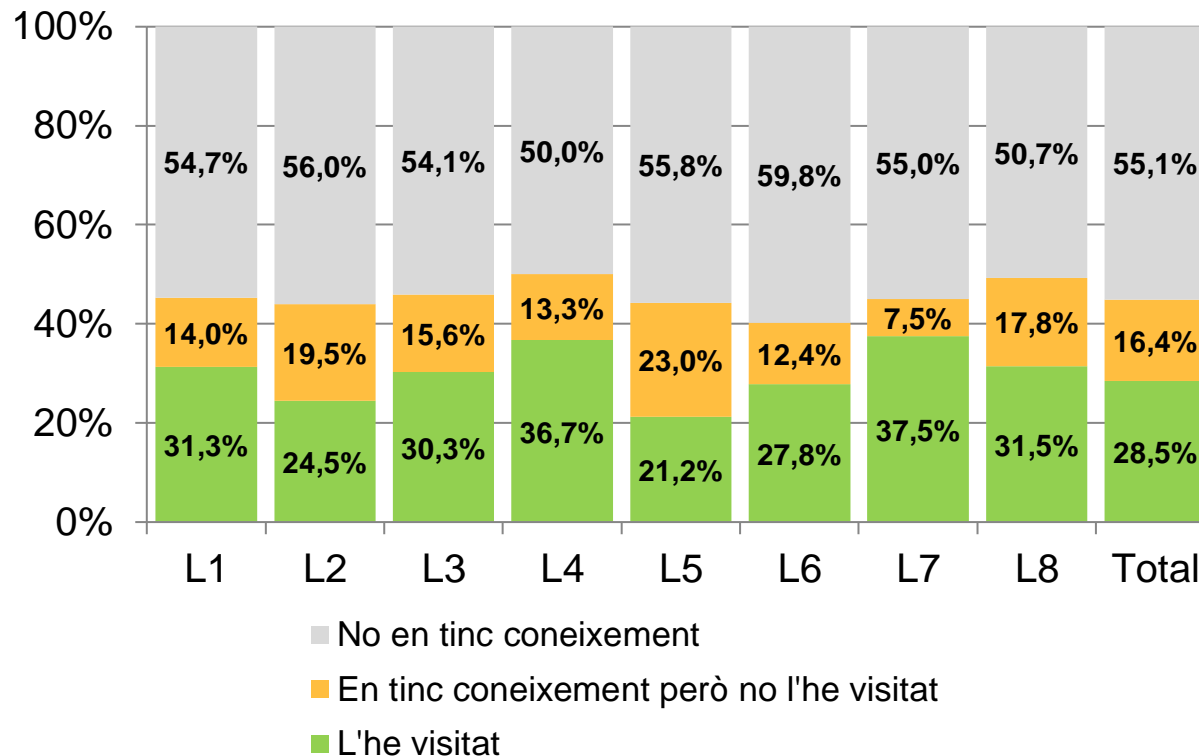
Valoració de la WEB	Any 2020	Any 2021	Diferencial
WEB	7,92	7,84	-1,01%



8.2. Coneixement, utilització i valoració de la APP

El 28,5% dels entrevistats ha visitat l'APP de Mataró Bus,, i un 16,4% en té coneixement però no l'ha visitat. Els usuaris de la L7 són els que més l'han visitat (37,5%); en canvi els de la L5 els que menys (23,0%)

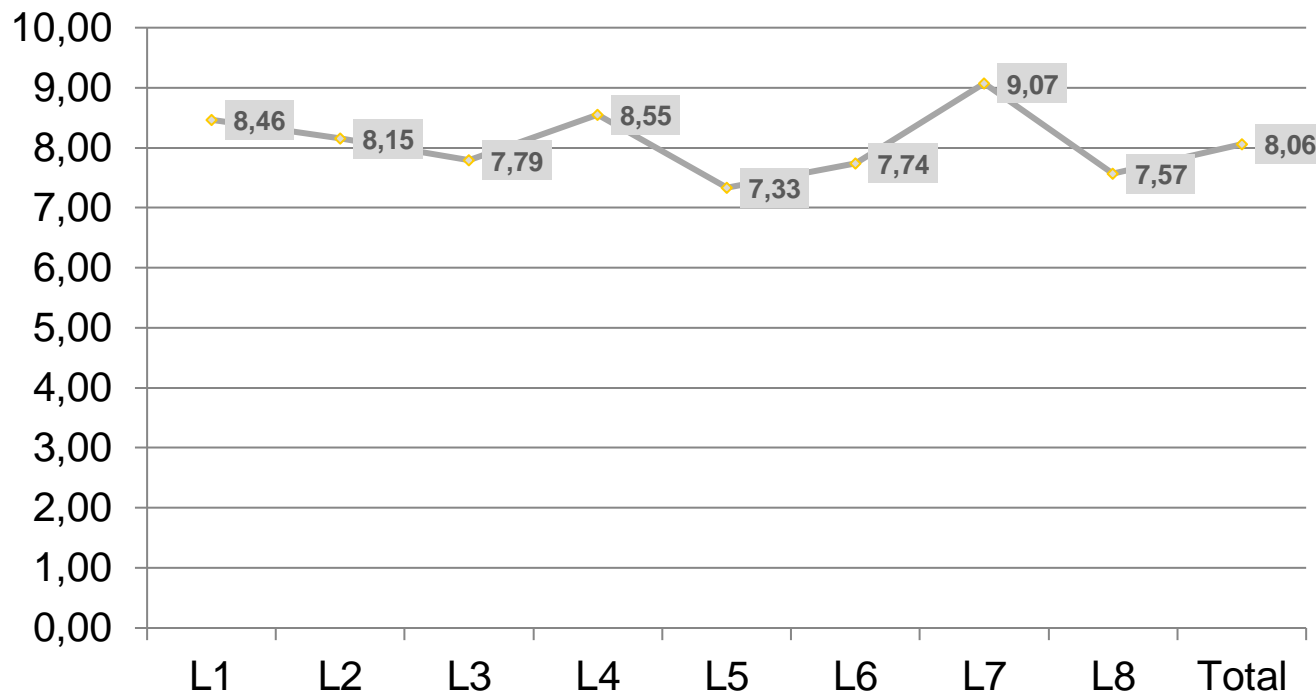
Ha visitat l'APP de Mataró Bus	Any 2020	Any 2021
L'he visitat	28,0%	28,5%
No l'he visitat però no en tinc coneixement	23,1%	16,4%
No tenia coneixement que existia	48,9%	55,1%
Total general	100,0%	100,0%



8.2. Coneixement, utilització i valoració de la APP

La valoració de la APP és una mica millor que l'any passat (8,06). Els usuaris de la L7 són els que millor la valoren (9,07 punts) i els que menys els de la L5 (7,33 punts).

Valoració de l'APP	Any 2020	Any 2021	Diferencial
WEB	8,02	8,06	0,50%



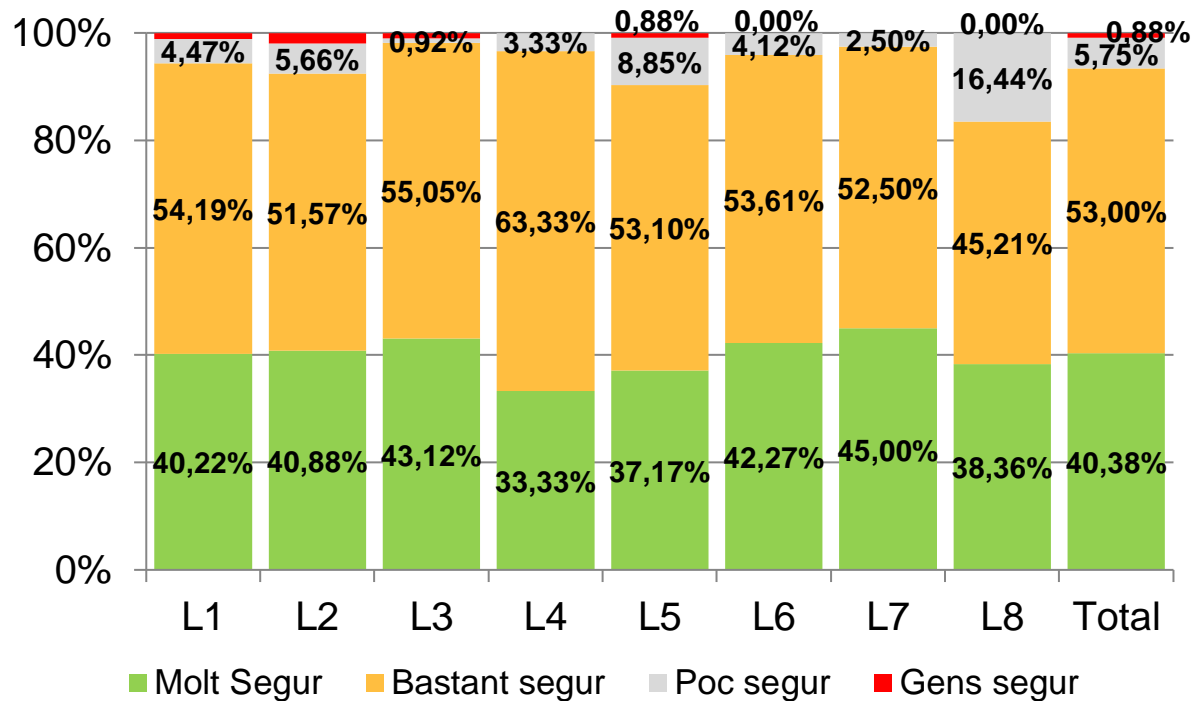


9. Seguretat a Bord de l'autobús i a les parades

9.1. Seguretat a bord de l'autobús

El 40,4% dels entrevistats se senten molt segurs a bord de l'autobús i un 53% bastant segurs; sols un 5,8% se senten poc segurs i un 0,9% gens segurs. Comparat amb l'any passat ha incrementat una mica la sensació de seguretat a bord de l'autobús. A la línia L3 i L7 és on es senten més segurs a bord del bus; en canvi a la L8 és on es senten menys segurs.

Seguretat a bord de l'autobús	Any 2020	Any 2021
Molt segur	45,6%	40,4%
Bastant segur	51,0%	53,0%
Poc segur	2,9%	5,8%
Gens segur	0,5%	0,9%
Total general	100,0%	100,0%



9.1. Seguretat a bord de l'autobús

Dels que se senten poc segurs a bord del Bus, el motiu principal és la Conducció brusca (32,1%) i la Falta de vigilància (24,5%). Hem extret els resultats per línies a tall qualitatiu per poder observar els resultats per cada una d'elles.

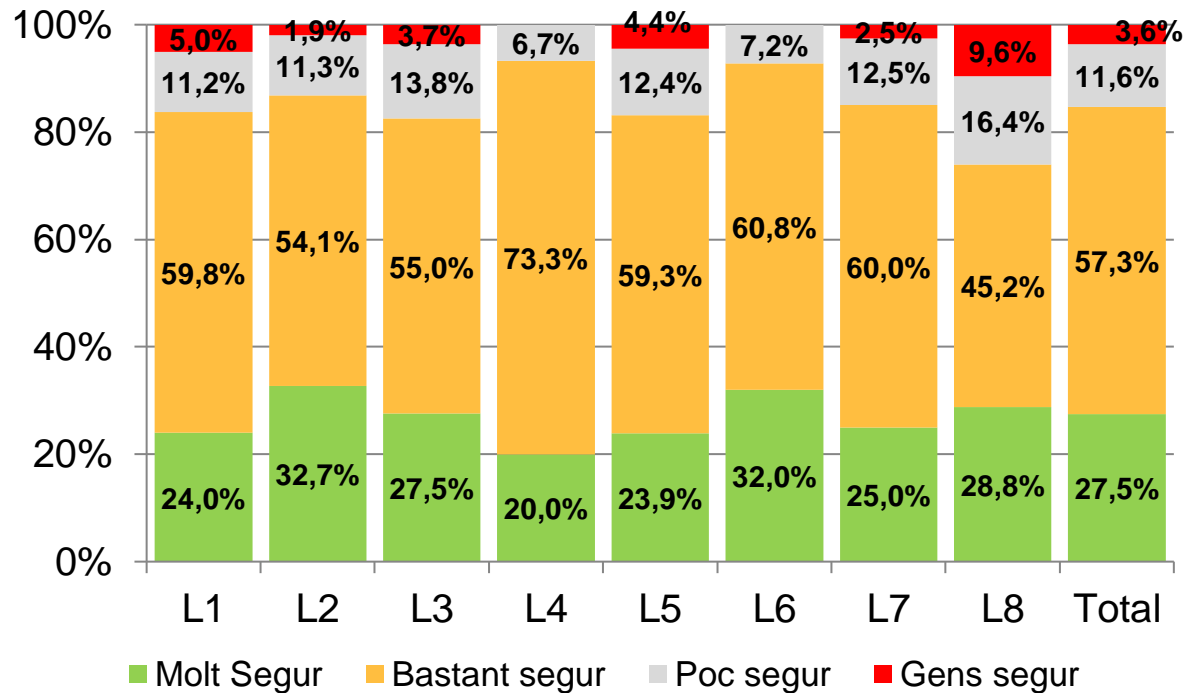
Motiu poc o gens segur a bord del Bus	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
CONDUCCIÓ BRUSCA	5	3	0	0	3	1	0	5	17
FALTA VIGILÀNCIA	0	2	1	0	5	3	1	1	13
DELINQUÈNCIA	1	2	0	0	0	0	0	2	5
POCA LLUM	0	3	1	0	0	0	0	1	5
MASSA GENT	1	0	0	1	1	0	0	1	4
DEPÈN DE LA GENT	0	0	0	0	1	0	0	1	2
INMIGRACIÓ	0	1	0	0	1	0	0	0	2
BARALLES	0	1	0	0	0	0	0	0	1
COMPLIMENT MESURES COVID	1	0	0	0	0	0	0	0	1
DEPÈN DE LES HORES	1	0	0	0	0	0	0	0	1
FALTA DE CINTURONS ALS SEIENTS	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TRACTE CONDUCTOR I DEPÈN DE LA GENT	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	10	12	2	1	11	4	1	12	53

Motiu poc o gens segur a bord del Bus	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
CONDUCCIÓ BRUSCA	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	27,3%	25,0%	0,0%	41,7%	32,1%
FALTA VIGILÀNCIA	0,0%	16,7%	50,0%	0,0%	45,5%	75,0%	100,0%	8,3%	24,5%
DELINQUÈNCIA	10,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	9,4%
POCA LLUM	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	9,4%
MASSA GENT	10,0%	0,0%	0,0%	100,0%	9,1%	0,0%	0,0%	8,3%	7,5%
DEPÈN DE LA GENT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	8,3%	3,8%
INMIGRACIÓ	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
BARALLES	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
COMPLIMENT MESURES COVID	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
DEPÈN DE LES HORES	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
FALTA DE CINTURONS ALS SEIENTS	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
TRACTE CONDUCTOR I DEPÈN DE LA GENT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	1,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9.2. Seguretat a les parades

El 27,5% dels entrevistats se senten molt segur a les parades i un 53,5% bastant segurs; sols un 11,6% se senten poc segurs i un 3,6% gens segurs. A la línia L4 i L6 és on es senten més segurs a bord del bus; en canvi a la L8 és on es senten menys segurs.

Seguretat a les parades	Any 2020	Any 2021
Molt segur	34,5%	27,5%
Bastant segur	55,8%	53,5%
Poc segur	8,6%	11,6%
Gens segur	1,1%	3,6%
Total general	100,0%	100,0%



9.2. Seguretat a les parades

Dels que se senten poc segurs a bord del Bus, el motiu principal és la Falta de vigilància (22,1%) i la Poca llum (22,1%).

Motius poc o gens segur a les parades	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
FALTA VIGILÀNCIA	2	4	6	0	6	4	3	2	27
POCA LLUM	9	6	3	0	4	0	0	5	27
DELINQUÈNCIA	6	4	0	0	0	1	1	3	15
DEPÈN DE LES HORES	6	1	4	1	1	1	1	0	15
DEPÈN DE LA GENT	1	1	3	1	2	0	1	1	10
DEPÈN DE LA ZONA	1	0	1	0	3	1	0	2	8
CONDUCCIÓ BRUSCA	2	0	0	0	0	0	0	3	5
MASSA GENT	0	2	0	0	2	0	0	1	5
NO HI HA CÀMERES	0	1	2	0	0	0	0	0	3
ROBATORIS	1	1	0	0	0	0	0	1	3
POCA PUNTUALITAT	1	1	0	0	0	0	0	0	2
ACCÉS DIFÍCIL	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TRACTE CONDUCTOR I DEPÈN DE LA GENT	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	29	21	19	2	19	7	6	19	122

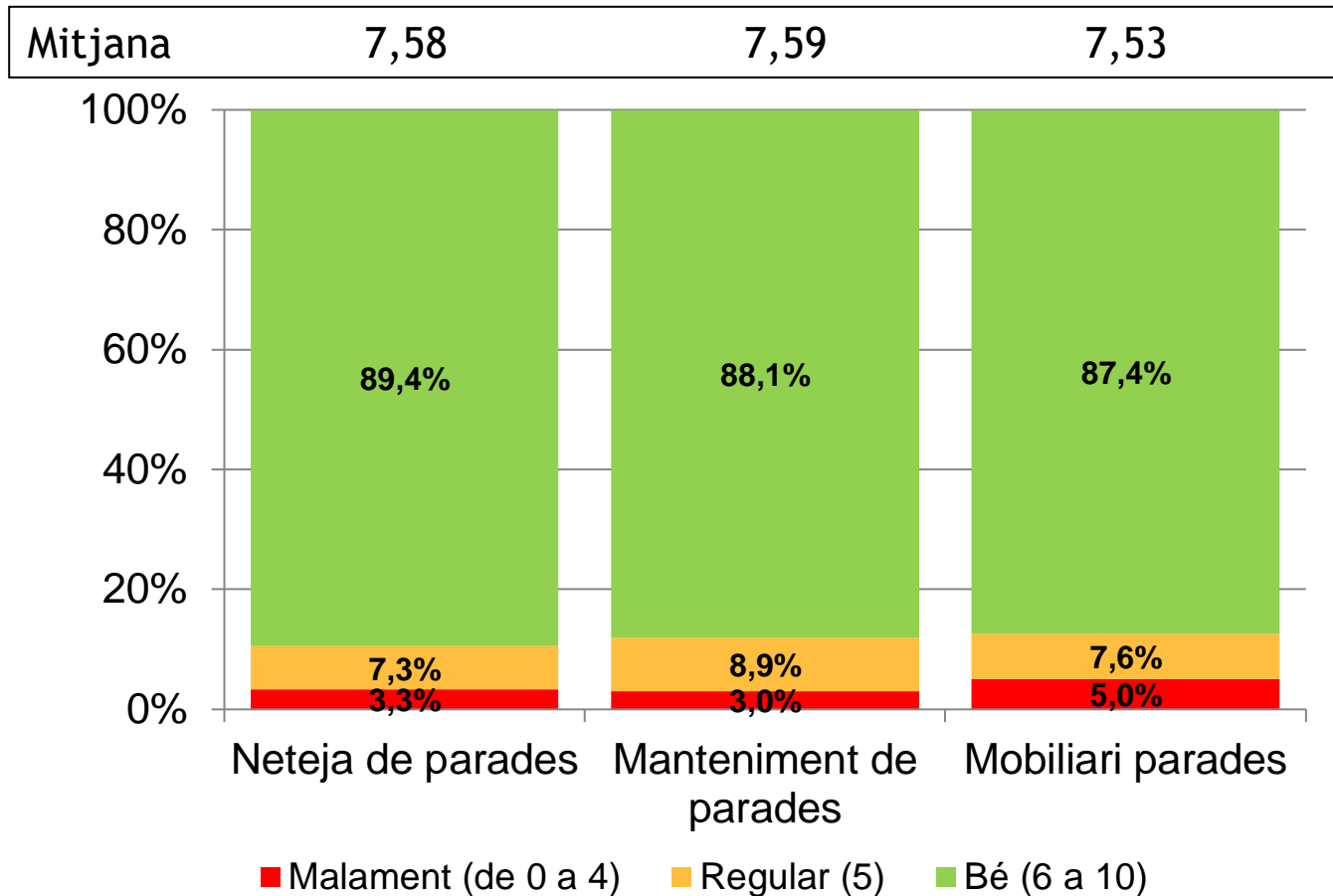
Motius poc o gens segur a les parades	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
FALTA VIGILÀNCIA	6,9%	19,0%	31,6%	0,0%	31,6%	57,1%	50,0%	10,5%	22,1%
POCA LLUM	31,0%	28,6%	15,8%	0,0%	21,1%	0,0%	0,0%	26,3%	22,1%
DELINQUÈNCIA	20,7%	19,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	16,7%	15,8%	12,3%
DEPÈN DE LES HORES	20,7%	4,8%	21,1%	50,0%	5,3%	14,3%	16,7%	0,0%	12,3%
DEPÈN DE LA GENT	3,4%	4,8%	15,8%	50,0%	10,5%	0,0%	16,7%	5,3%	8,2%
DEPÈN DE LA ZONA	3,4%	0,0%	5,3%	0,0%	15,8%	14,3%	0,0%	10,5%	6,6%
CONDUCCIÓ BRUSCA	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,8%	4,1%
MASSA GENT	0,0%	9,5%	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	5,3%	4,1%
NO HI HA CÀMERES	0,0%	4,8%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%
ROBATORIS	3,4%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	2,5%
POCA PUNTUALITAT	3,4%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%
ACCÉS DIFÍCIL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
TRACTE CONDUCTOR I DEPÈN DE LA GENT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,8%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



10. Estat parades

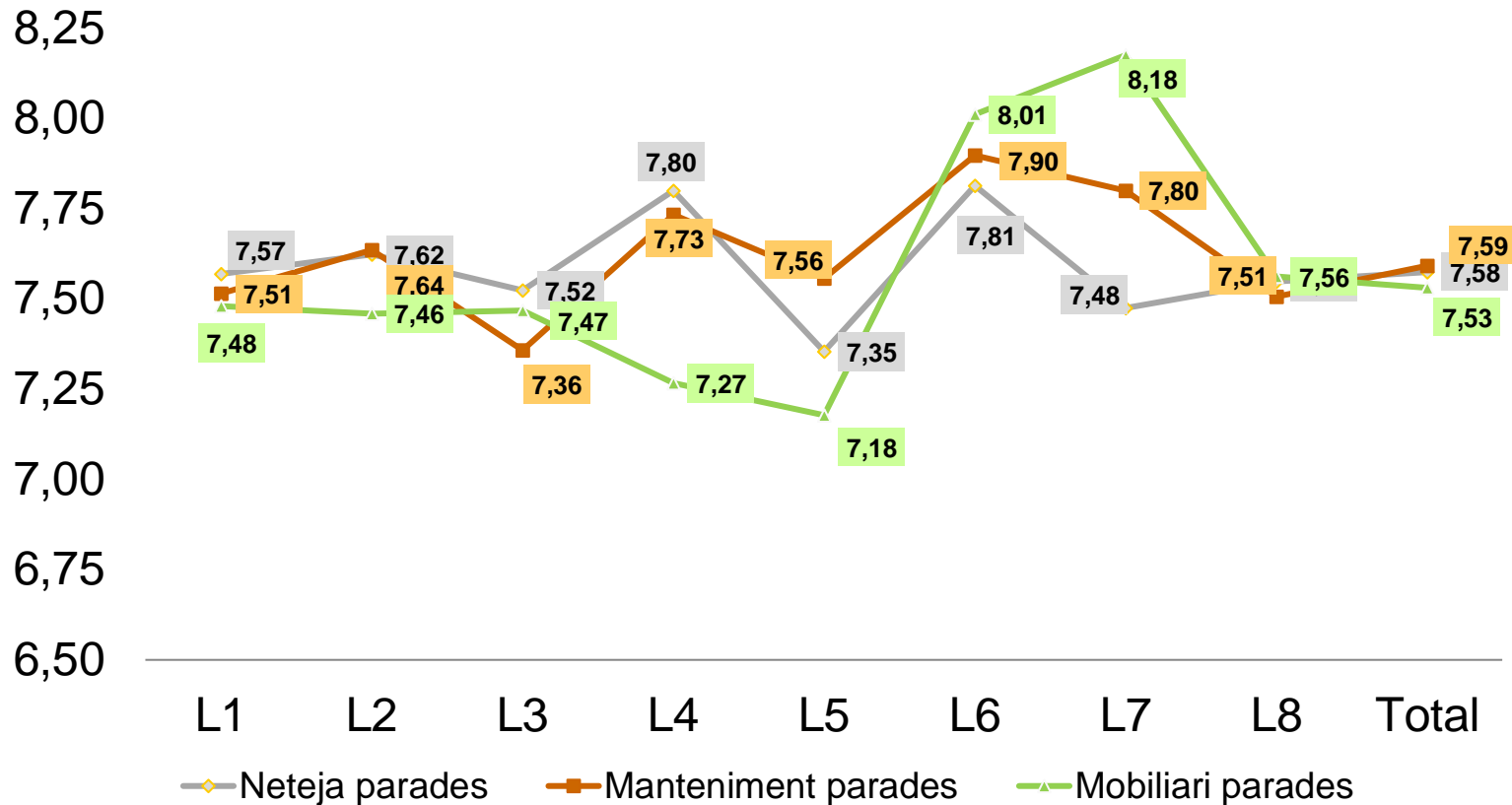
10. Estat parades

El Manteniment de parades és l'aspecte millor valorat de l'estat de les parades (7,59), la Neteja de les parades (7,58) el segon i el tercer és el Mobiliari de les parades (7,53).



10. Estat parades

Els usuaris de la Línia L6 són els que millor valoren la Neteja de parades (7,81) i els que pitjor ho valoren són els de la L5 (7,35). Els usuaris de la L6 són els que millor valoren el Manteniment de parades (7,90) i els que ho valoren pitjor són els de la L3 (7,36). Els usuaris de la L7 són els que millor valoren el Mobiliari de les parades (8,18) i els que pitjor ho valoren són els usuaris de la L5 (7,18).

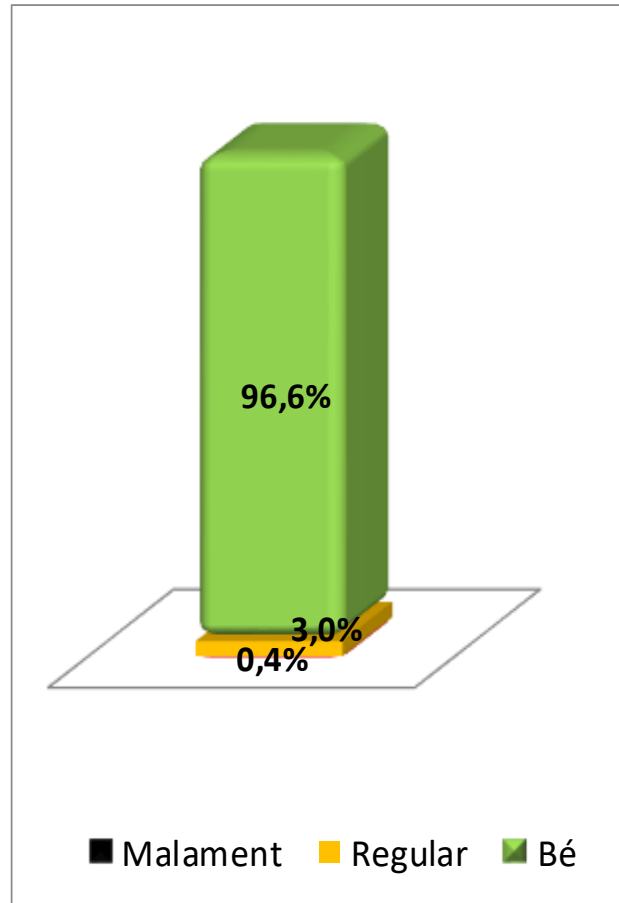




11. Índex de Satisfacció del Client sense ponderar

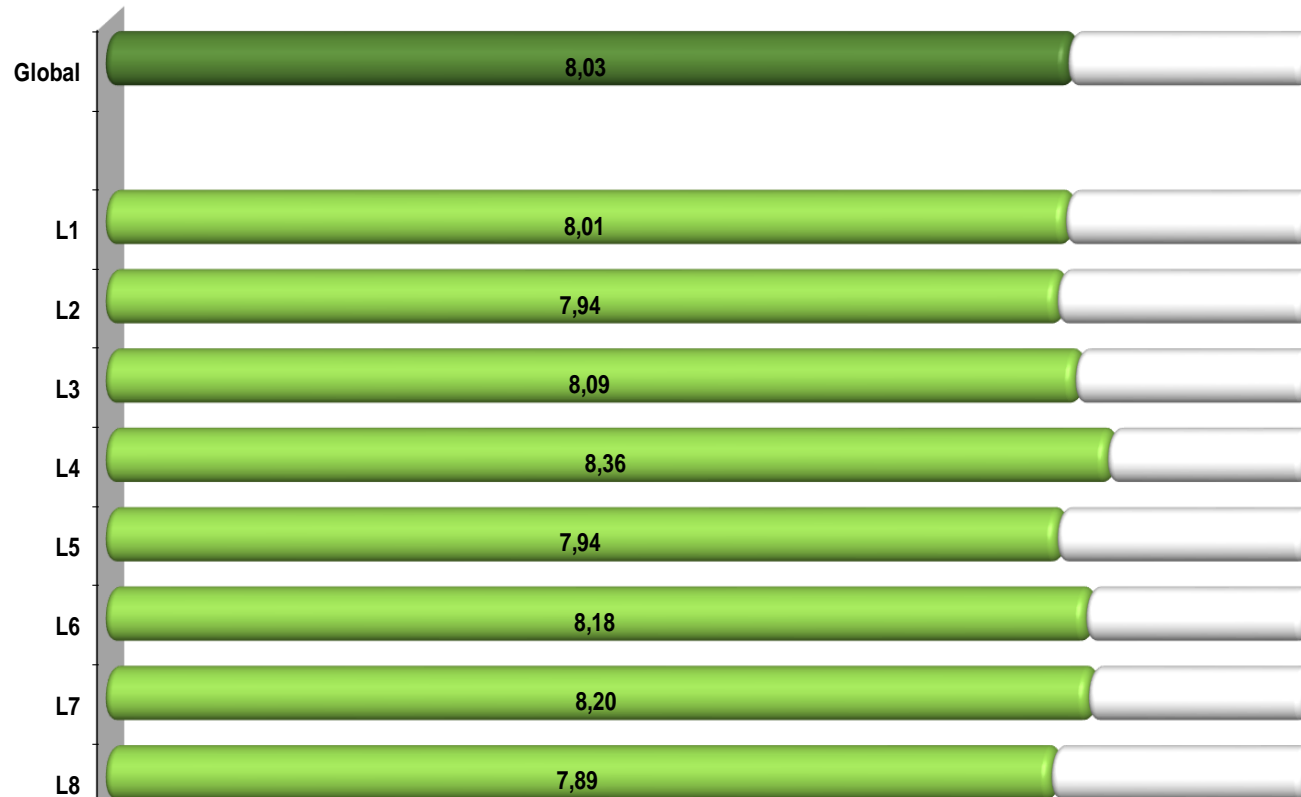
11. Índex de satisfacció del client (ISC sense ponderar)

L'Índex de Satisfacció del Client es conforma amb la mitjana de les puntuacions que cada usuari de la mostra ha atorgat als diferents aspectes a valorar. L'Índex de satisfacció al Client Mataró Bus l'any 2021 és:



ISC= 8,03 (St. Dv. = 1,07)

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



11. 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	Freqüència de pas	Horaris	Tracte rebut	Recorregut	Informació horaris	Informació Recorregut	Comoditat	Neteja	Parades	Total
L1	8,17	7,56	7,80	7,84	8,38	8,03	8,08	8,08	7,96	8,16	8,06	8,01
L2	8,24	7,42	7,76	7,74	8,30	8,23	7,87	8,10	7,80	7,96	7,88	7,94
L3	8,15	7,52	7,72	8,02	8,58	8,22	8,15	8,31	8,06	8,17	8,13	8,09
L4	8,50	7,83	7,73	8,30	8,50	8,27	8,80	8,87	8,30	8,73	8,07	8,36
L5	8,11	7,34	7,57	7,34	8,54	8,22	7,96	8,01	8,14	8,12	8,03	7,94
L6	8,29	7,71	8,08	8,13	8,39	8,35	8,21	8,40	8,14	8,22	8,09	8,18
L7	8,70	7,70	7,73	8,05	8,58	8,35	8,25	8,25	8,18	8,05	8,35	8,20
L8	8,11	7,49	7,74	7,62	8,55	7,90	8,04	8,14	7,62	7,73	7,90	7,89
Total	8,22	7,53	7,77	7,82	8,44	8,17	8,08	8,19	7,98	8,10	8,03	8,03



12. Índex de Satisfacció del Client ponderat Global

12. 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.

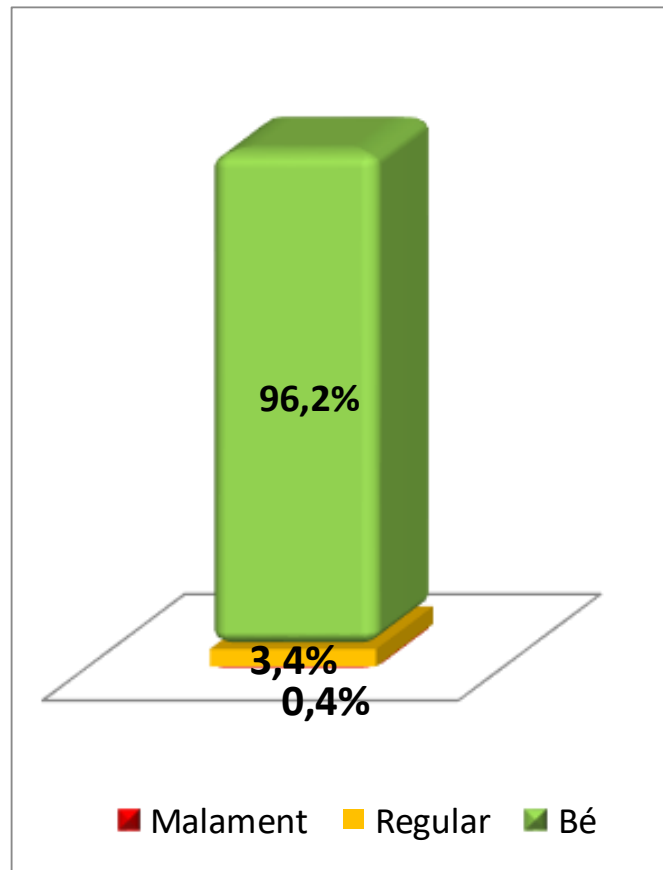
$$\text{I.S.C. (j)} = \frac{\sum_{i=1}^n W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^n W_i^j}$$

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

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

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

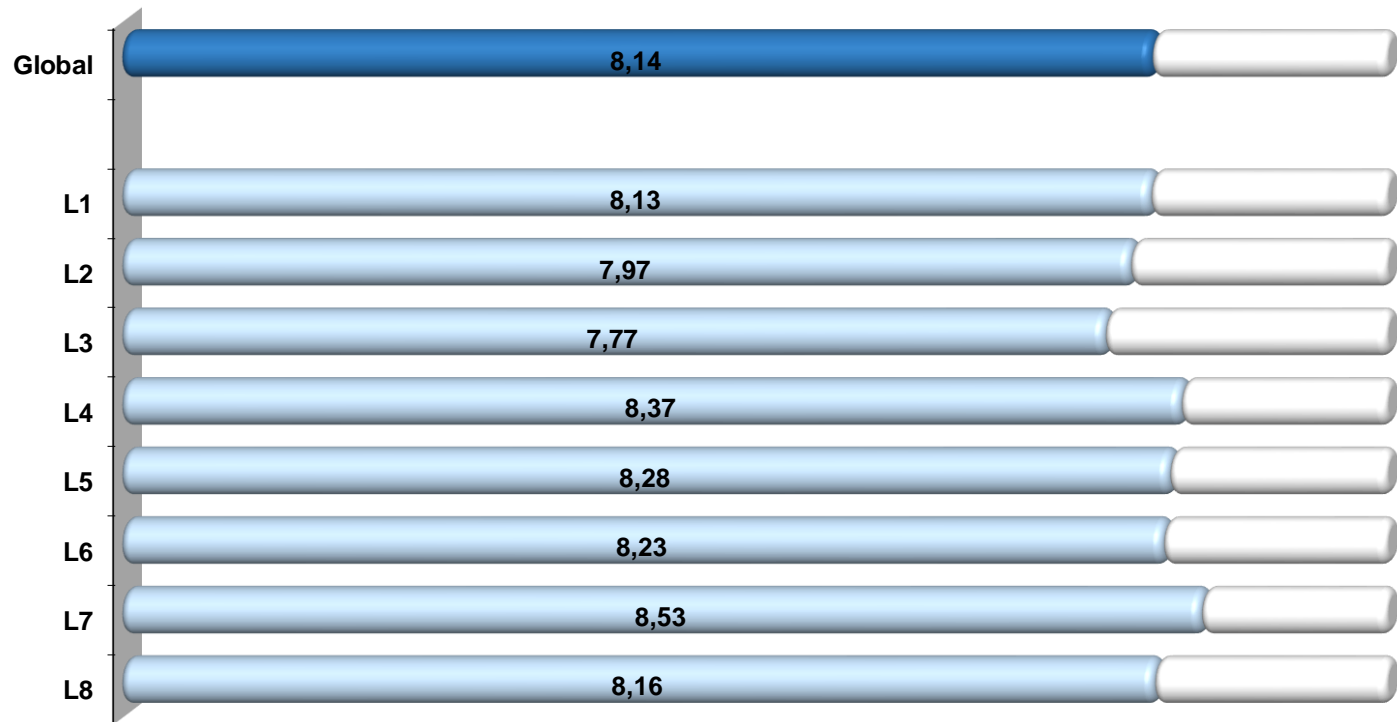
L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància amb les variables d'enguany és de:



ISC ponderat = 8,03 (St. Dv. = 1,07771)

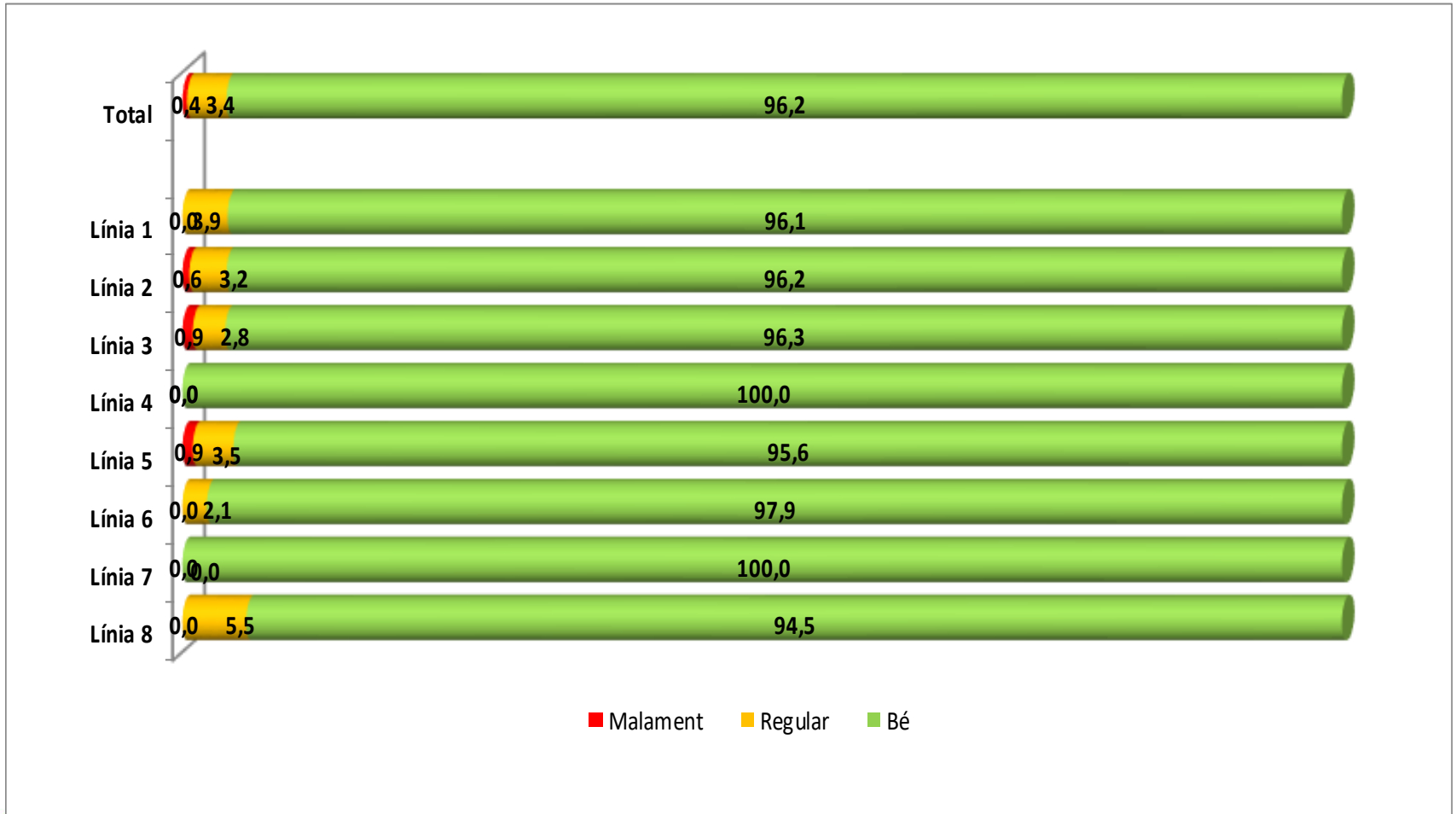
12. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

Valoració ISC ponderat segons línia



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

ISC Ponderat Global per línies i agrupat per puntuacions



12. 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:

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

12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

sent: n = grandària de la mostra

X_{ij} = valoració de l'ítem i per l'individu j

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

El ISC ponderat obtingut per cada aspecte és el següent:

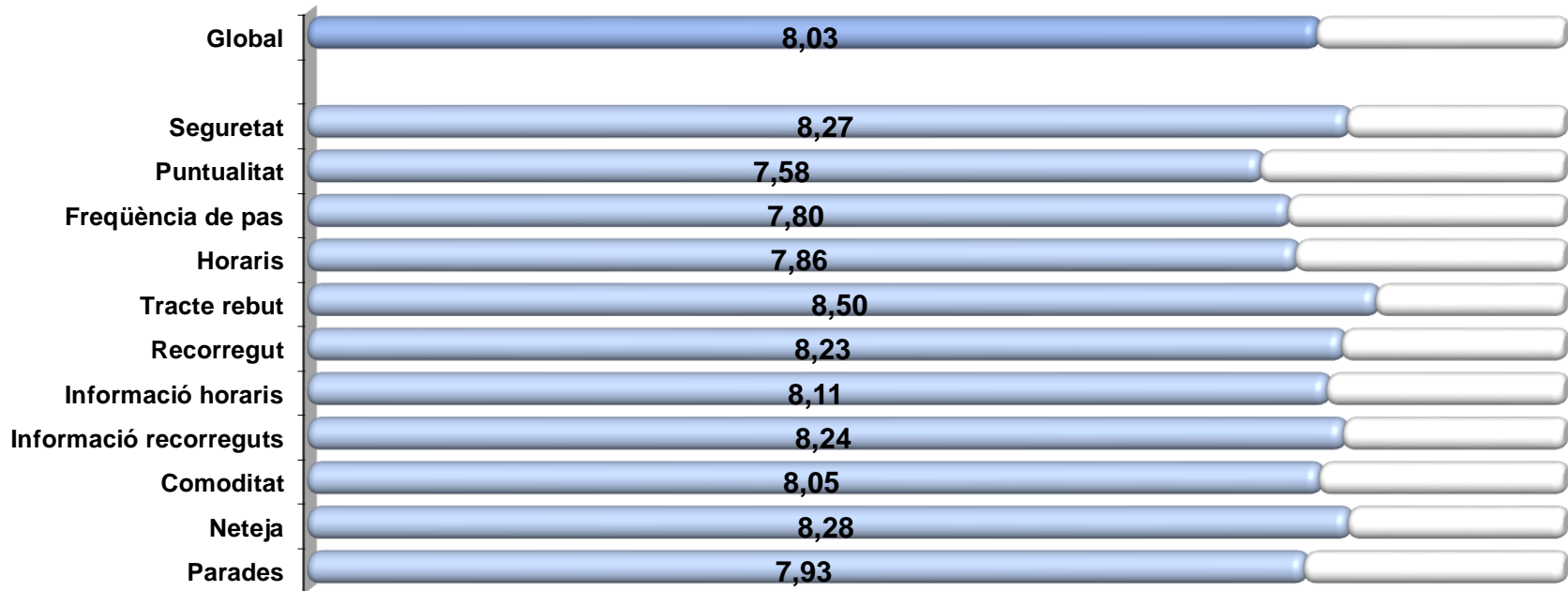
12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

Taula 13. Mitjanes ponderades per tots els atributs

Aspectes	ISC
Seguretat	8,27
Puntualitat	7,58
Freqüència de pas	7,80
Horaris	7,86
Tracte rebut	8,50
Recorregut	8,23
Informació horaris	8,11
Informació Recorregut	8,24
Comoditat	8,05
Neteja	8,28
Parades	7,93
ISC Global	8,03

12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

ISC 2020 ATRIBUTS CONSIDERATS



12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

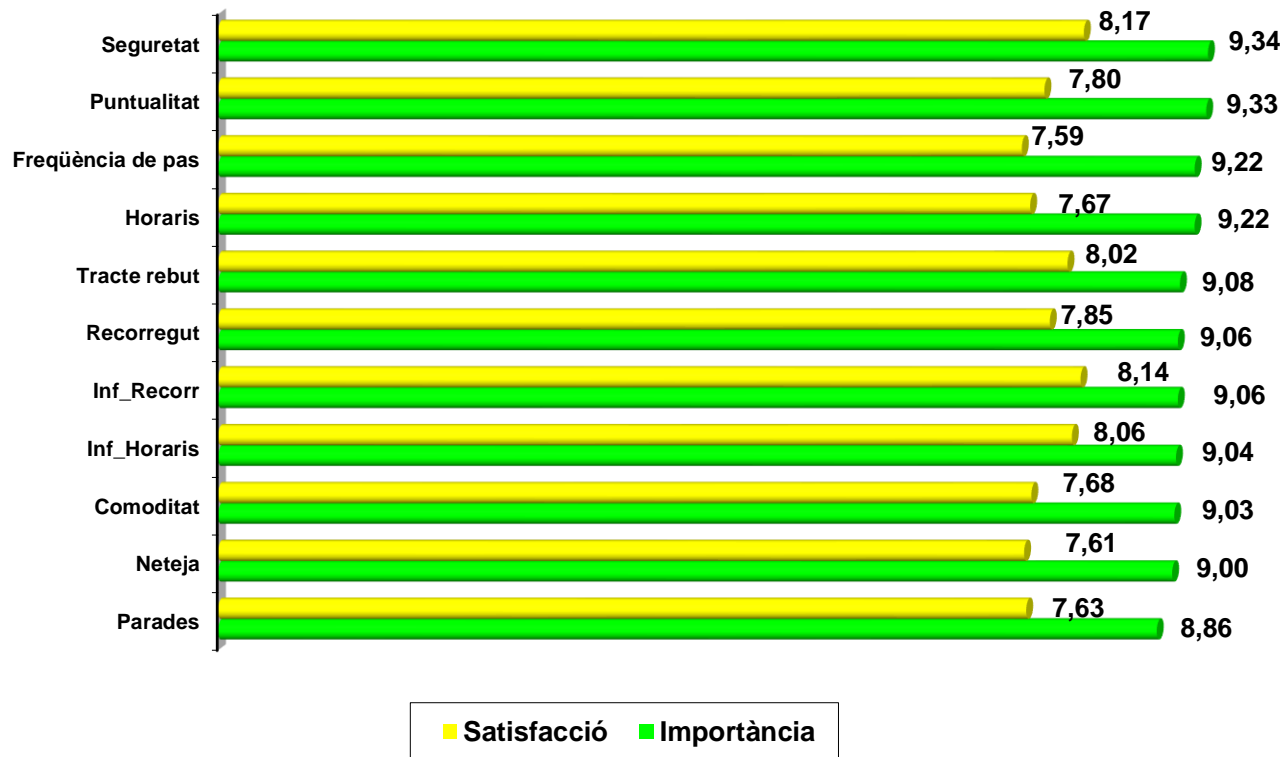
	Seguretat	Puntualitat	Freqüència de pas	Horaris	Tracte rebut	Recorregut	Informació horaris	Informació Recorregut	Comoditat	Neteja	Parades	Total
L1	8,24	7,63	7,86	7,91	8,42	8,07	8,21	8,12	8,00	8,25	8,11	8,02
L2	8,28	7,45	7,80	7,83	8,34	8,26	7,92	8,19	7,86	8,02	7,95	7,95
L3	8,14	7,53	7,71	8,00	8,61	8,26	8,23	8,35	8,10	8,19	8,22	8,09
L4	8,56	7,87	7,75	8,34	8,51	8,37	8,85	8,88	8,41	8,76	8,14	8,36
L5	8,18	7,46	7,58	7,35	8,57	8,25	7,99	7,99	8,19	8,12	8,05	7,93
L6	8,34	7,74	8,10	8,19	8,42	8,38	8,22	8,41	8,21	8,25	8,15	8,19
L7	8,72	7,72	7,79	8,09	8,63	8,39	8,35	8,34	8,22	8,11	8,34	8,20
L8	8,14	7,53	7,75	7,64	8,57	7,93	8,08	8,17	7,66	7,75	7,94	7,88
Total	8,27	7,58	7,80	7,86	8,50	8,23	8,11	8,24	8,05	8,28	7,93	8,03



13. Anàlisi Importància i la Satisfacció

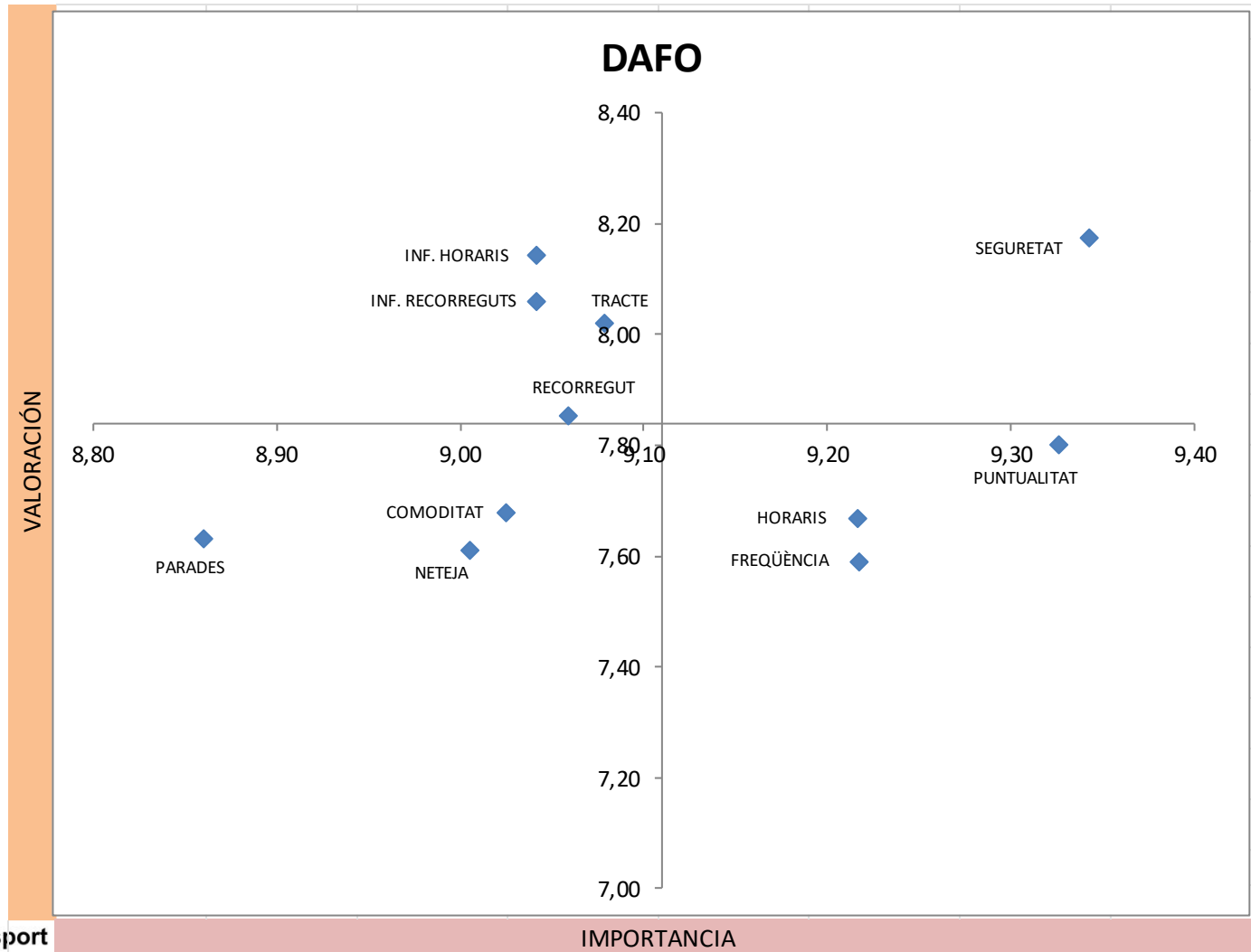
13. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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



13. Anàlisi de la satisfacció i la importància

Valor Mig: Importància = 9,11 // Satisfacció = 7,84



13. 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:

HORARIS
PUNTUALITAT
FREQUÈNCIA DE PAS

QUADRANT IV: ASPECTES PRIORITAT ALTA

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

SEGURETAT

13. Anàlisi de la satisfacció i la importància

QUADRANT II: ASPECTES BAIXA PRIORITAT

Són aspectes de poca rellevància:

PARADES
NETEJA
COMODITAT

QUADRANT III: ASPECTES POCA PRIORITAT

Són aspectes en els quals es pot estalviar recursos:

INFORMACIÓ HORARIS
INFORMACIÓ RECORREGUT
TRACTE
RECORREGUT



14. Anàlisis comparatiu IQP (anys 2002-2021)

14. Comparativa enquesta de qualitat (anys 1999 al 2021)

VALORACIÓ GLOBAL DE MATARÓ BUS

Respecte l'edició anterior, el índex IQP disminueix un 2%, però tot i així segueix situant-se per sobre els 8 punts, obtenint la segona millor valoració des que es fa el càlcul de l'Índex.

Es milloren respecte l'any passat els valors de la Comoditat del bus, la Freqüència de pas, els Recorreguts, el Tracte rebut i la Valoració Global del servei.

Disminueixen respecte l'any passat les valoracions de la Seguretat del viatge, la Informació dels recorreguts i dels horaris, la Puntualitat, els Horaris i la Qualitat de les parades.

ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2020

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Dif 20-21	Dif 11-21
Seguretat viatge	7,62	7,63	8,05	7,85	7,99	7,92	8,04	8,00	8,10	8,10	8,06	8,12	8,10	8,05	8,07	8,07	7,92	7,85	8,14	8,19	8,42	8,04	8,38	8,27	-1%	3%
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	8,26	8,01	8,59	8,39	8,48	8,50	0%	7%
Informació Recorreguts	7,50	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	8,11	8,19	8,51	8,13	8,46	8,24	-3%	4%
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	7,90	7,69	8,07	7,84	8,39	8,28	-1%	7%
Informació horaris	7,30	7,81	8,16	7,70	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	8,13	8,22	8,38	8,00	8,24	8,11	-2%	3%
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	7,89	7,75	7,95	7,75	7,97	8,05	1%	5%
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	8,03	7,89	7,69	7,29	7,93	7,58	-4%	0%
Horaris	7,01	6,73	7,34	7,00	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	7,76	7,65	7,78	7,24	7,88	7,86	0%	8%
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	7,60	7,70	7,56	7,22	7,70	7,80	1%	9%
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	7,93	7,83	8,03	7,78	8,08	8,23	2%	8%
Qualitat parades	6,05	7,43	7,64	7,12	7,29	7,10	7,38	7,58	7,50	7,56	7,52	7,37	7,24	7,37	7,48	7,51	7,48	7,54	7,86	7,76	7,67	7,23	8,01	7,93	-1%	8%
Global	7,20	7,20	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	8,06	7,84	8,03	7,82	8,14	8,18	0%	5%
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	7,890	7,840	8,010	7,680	8,214	8,034	-2%	6%



15. Conclusions

CONCLUSIONS

L'IQP ponderat obtingut l'any 2021 és de 8,03 punts. És la segona millor valoració obtinguda, una mica per sota de l'any passat que va ser una valoració excepcional. S'ha de tenir en compte que enguany paulatinament s'ha anat recuperant el nombre de viatgers; i tot i que encara no estem als nivells d'abans de la pandèmia, és molt important seguir obtenint valoracions per sobre dels 8 punts en l'IQP. El 96,2% dels entrevistats puntua positivament el servei (puntuacions per sobre els 6 punts); i l'aspecte que més ha millorat respecte l'any passat és Recorregut (un 2%). L'aspecte que més ha disminuït és la Puntualitat (-4%).

La valoració global directa del Servei és de 8,18, la segona més alta obtinguda també sent el valor moda (8 punts); i el ISC sense ponderar és de 8,03 punts.

El 61,4% viatjava assegut, el 14,9% drets i el 23,8% es van fer a la parada.

El 34,5% són homes i el 65,3% dones i el 0,3% binari. T-Blava és el títol més utilitzat (17,50%).

El 40,6% dels usuaris són assalariats; i el 25,50% és mouen per Treball.

El 71,4% no té mitjà alternatiu de transport.

Principal lloc de Destinació i Origen és Cerdanyola. Barcelona és el principal municipi d'origen i destinació fora de Mataró.

CONCLUSIONS

Principals aspectes han millorat els Autobusos nous (10,25%) i Horaris (10,00%); i principal aspecte a millorar la Freqüència de pas (11,88%) i Puntualitat (11,75%).

Els aspectes més important són la Seguretat (9,34 punts) i la Puntualitat (9,33 punts).

Els aspectes millor valorats són el tracte rebut (8,44), Informació de recorreguts (8,19) i el Recorregut (8,17).

La Web la segueix un 36,0% i ho valora amb 7,84 punts

L'APP la segueix el 28,5% i ho valora amb 8,06 punts.

Sols un 6,7% es sent poc segur a bord de l'autobús i el principal motiu és la Conducció brusca.

Sols un 15,2% es sent poc segur a les parades i el principal motiu és la Falta de Vigilància i la Poca llum.

L'estat de les parades es valora amb Neteja (7,58 punts), Manteniment (7,59 punts) i Mobiliari (7,53 punts).



Ànnex. Qüestionari

Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró 2021

Count Transport

Enquestador: _____ Qüestionari núm. [] [] [] []

Linia	Hora	Dia de realització	Linia	Vehicle
		1. Dimecres	1	
		2. Dijous	2	
		3. Dissabte	3	
		4. Diumenge	4	
			5	
			6	
			7	
			8	
			Parada	_____

Si és dins el bus:

Ubicació	Davant	Miç	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)
- Algún dia a la setmana
- De tant en tant (menys d'un dia a la setmana)

2. Títol de transport utilitzat per fer aquest viatge

1. T-Biava (Vieltes dia)	6. ATM (resta de títols integrats)
2. Targeta T - Usual (ATM)	7. Passi acompanyant
3. Targeta T10 (ATM) Casual	8. Targeta T-2
4. Bitllet senzill	9. T-10 Mataró Bus
5. Passi d'empresa de Mataró Bus	10. T-Rosa

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
- Matge (mòtus 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 The visitat
- No en tenia coneixement que existia

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

Molt negativament _____ Molt positivament _____

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

P18. Coneixes l'APP de Mataró Bus?

- L'he fet servir. Com la valores de 0(Molt malament a 10 (molt bé)? _____
- La coneix però no The fet servir
- No sabia que existia

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

P17. Vostè se sent segur viatjant amb transport públic?

A BORD DE L'AUTOBUS: 1. Molt 2. Bastant 3. Poc 4. Gens 5. NS/NC

A LES PARADES: 1. Molt 2. Bastant 3. Poc 4. Gens 5. NS/NC

SI ES SENT POC SEGUR/A, EXPLICAR MOTIU? _____

12. Sexe

1. Home 2. Dona

13. Edat actual _____ anys

14. Quina és la seva situació laboral?

- Autònom
- Occupat
- 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 2.1. Tinc carnet però no tinc vehicle disponible 2.2. Tinc carnet i vehicle però prefereixo agafar l'autobús
- Si, transport públic

NOM ENTREVISTAT: _____ TELÉFON: _____