

# *Estudi de Satisfacció Autobusos*

## *MATARÓ BUS – ISC 2022*



*Mataró, Octubre 2022*

# ÍNDEX

<b>0. PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA</b>	<b>PÀG 3</b>
<b>1. FITXA TÈCNICA DE L'ENQUESTA</b>	<b>PÀG 8</b>
<b>2. CARACTERÍSTIQUES DE LA MOSTRA</b>	<b>PÀG 13</b>
<b>3. ASPECTES BEN RESOLTS – CAL MILLORAR</b>	<b>PÀG 26</b>
<b>4. VALORACIÓ DEL SERVEI GLOBAL DE MATARÓ BUS</b>	<b>PÀG 31</b>
<b>5. IMPORTÀNCIA DELS ATRIBUTS CONSIDERATS</b>	<b>PÀG 35</b>
<b>6. NIVELL DE SATISFACCIÓ DELS ATRIBUTS CONSIDERATS</b>	<b>PÀG 41</b>
<b>7. ANÀLISI ATENCIÓ USUARIS I NETEJA</b>	<b>PÀG 46</b>
<b>8. CONEIXEMENT, UTILITZACIÓ I VALORACIÓ WEB I APP</b>	<b>PÀG 50</b>
<b>9. SEURETAT A BORD DE L'AUTOBÚS I A LES PARADES</b>	<b>PÀG 55</b>
<b>10. ESTAT DE LES PARADES</b>	<b>PÀG 60</b>
<b>11. ISC SENSE PONDERAR</b>	<b>PÀG 63</b>
<b>12. ISC PONDERAT GLOBAL</b>	<b>PÀG 67</b>
<b>13. ANÀLISI IMPORTÀNCIA I LA SATISFACCIÓ</b>	<b>PÀG 77</b>
<b>14. ANÀLISI COMPARATIU IQP (ANYS 2002-2020)</b>	<b>PÀG 82</b>
<b>15. CONCLUSIONS</b>	<b>PÀG 84</b>
<b>16. ANNEX. QÜESTIONARI</b>	<b>PÀG 87</b>



## ***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 Mataró o voltants

Un dia abans de l'inici del treball de camp s'ha realitzat una jornada de formació (breafing) on s'explica 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 27 de setembre al 9 de d'octubre de 2022*
- **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:** 390.901 Viatgers mensuals  
**MOSTRA:** 800 individus distribuïts segons dia, horari i línia.

ENQUESTES PREVISTES				
Línia	Matí (7h a 10h)	Migdia (10h a 15h)	Tarda (15h a 21h)	Total general
<b>Laborable</b>	<b>214</b>	<b>207</b>	<b>269</b>	<b>691</b>
L1	46	44	58	148
L2	41	40	52	134
L3	27	26	34	87
L4	8	8	10	26
L5	32	31	41	104
L6	27	26	34	86
L7	10	10	13	32
L8	23	22	29	75
<b>Dissabte</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>30</b>	<b>76</b>
L1	5	7	8	19
L2	4	6	7	17
L3	2	3	4	10
L4	1	1	1	2
L5	3	5	5	13
L6	2	3	3	7
L7	1	1	1	3
L8	1	1	1	4
<b>Diumenge</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>33</b>
L1	2	4	4	9
L2	2	3	4	9
L3	1	1	1	4
L4	0	0	0	1
L5	1	2	2	5
L6	0	1	1	2
L7	0	1	1	2
L8	0	0	0	1
<b>Total general</b>	<b>240</b>	<b>247</b>	<b>313</b>	<b>800</b>

# 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
<b>Laborable</b>	<b>211</b>	<b>216</b>	<b>264</b>	<b>691</b>
L1	46	40	61	147
L2	41	35	56	132
L3	27	26	34	87
L4	7	10	13	30
L5	30	43	31	104
L6	25	21	40	86
L7	8	16	7	31
L8	27	25	22	74
<b>Dissabte</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>76</b>
L1	2	4	9	15
L2	3	12	1	16
L3	2	4	3	9
L4		1	2	3
L5	8	6	5	19
L6		7	1	8
L7		1	1	2
L8	1	2	1	4
<b>Diumenge</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>33</b>
L1	2	4	6	12
L2		5	3	8
L3	2	1		3
L4		1		1
L5	1	1	2	4
L6		1	1	2
L7			1	1
L8			2	2
<b>Total general</b>	<b>225</b>	<b>238</b>	<b>337</b>	<b>800</b>

## 1. Fitxa tècnica de l'enquesta

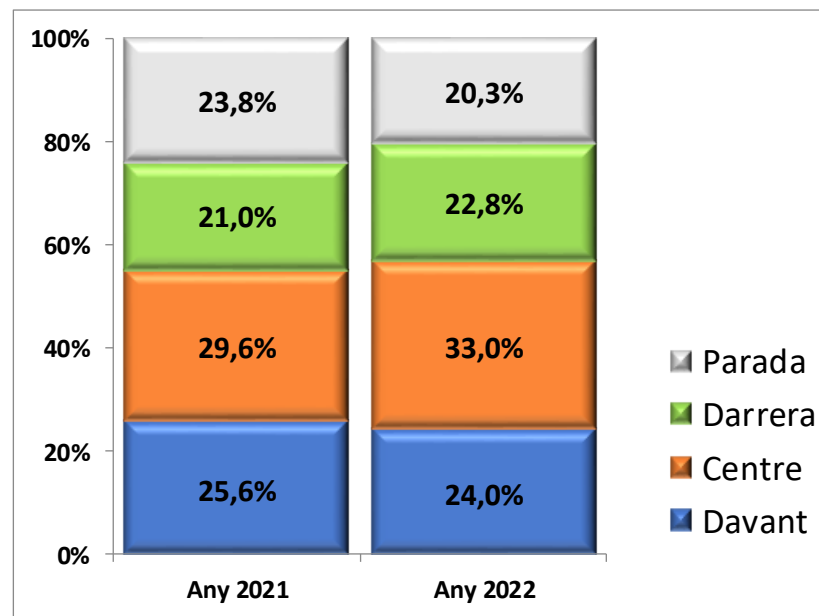
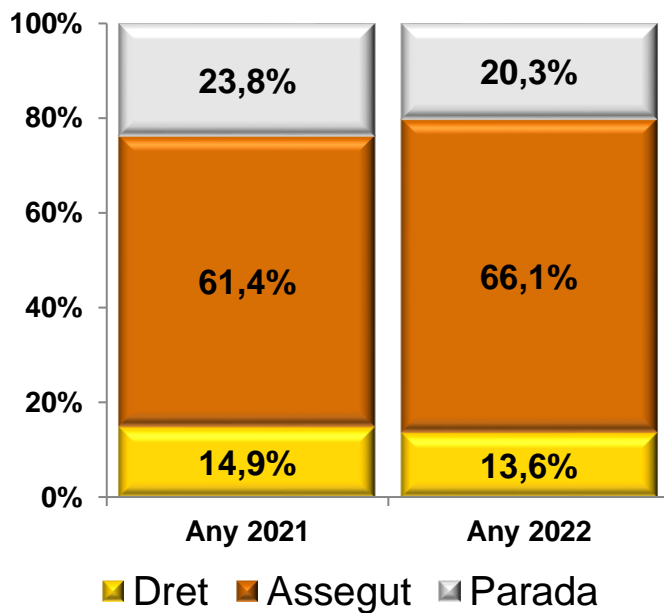
**METODOLOGIA:** Les enquestes es van realitzar a l'interior dels autobusos Mataró Bus i a les parades. Es van enquestar aleatòria i sistemàticament a 800 individus usuaris del bus urbà. El mètode consisteix en què l'entrevistador arriba a la parada i comença a fer enquestes a la primera persona que 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
<b>VITAGERS DE PAGAMENT</b>	<b>85,21%</b>	<b>88,63%</b>
BITLLET SENZILL	11,15%	15,00%
T-10	17,11%	14,75%
T-Rosa	10,53%	8,88%
ATM	46,42%	50,00%
<b>VIATGERS NO PAGAMENT</b>	<b>14,76%</b>	<b>11,38%</b>
CARNET BLAU	14,31%	10,25%
T-2	0,02%	0,38%
CORRESPOND.	0,39%	0,00%
GRATUÏT COVID	0,00%	0,00%
PASSI EMPR.	0,04%	0,75%

## 2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

La T-Casual és el títol més utilitzat pels enquestats (20,63%) seguit del Bitllet senzill (15,00,%), la T-10 de Mataró Bus (14,75%), dels Altres Títols integrats (14,13%), i de la T-Blava (10,25%).

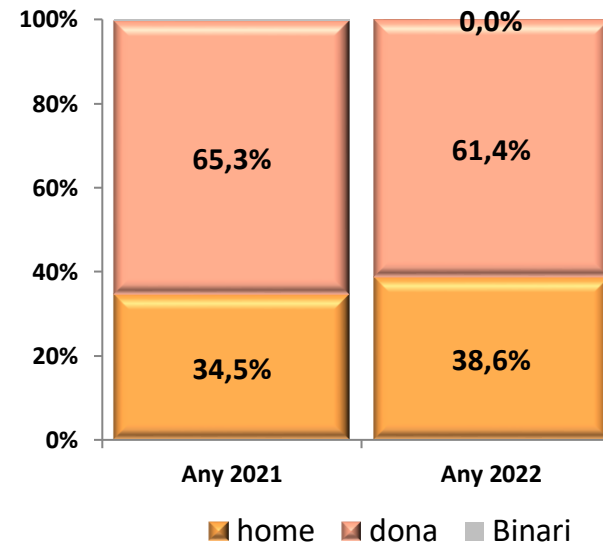
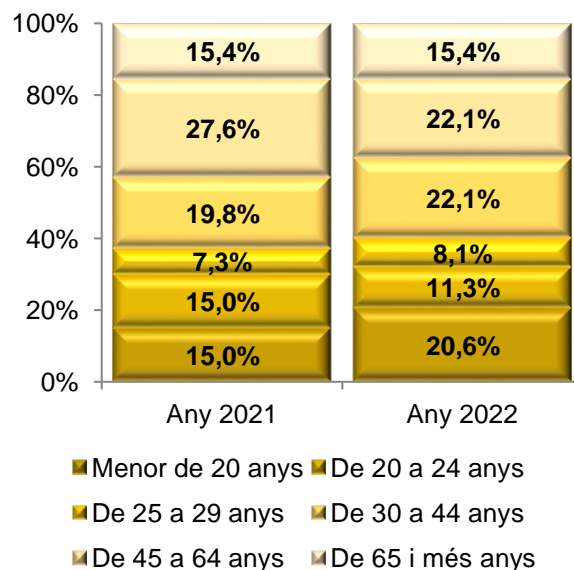
<b>BITLLETS UTILITZATS</b>	<b>Any 2021</b>	<b>Any 2022</b>
T-Blava	17,50%	10,25%
T-Usual	12,00%	15,25%
T-Casual	16,75%	20,63%
Bitllet senzill	16,75%	15,00%
Passi empresa Mataró Bus	0,38%	0,75%
ATM (resto títulos integrados)	13,63%	14,13%
T-10 Mataró Bus	15,88%	14,75%
T-Rosa	6,63%	8,88%
Passi acompanyant	0,00%	0,38%
Targeta T-2	0,50%	0,50%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## 2.3 EDAT I SEXE DE L'ENTREVISTAT

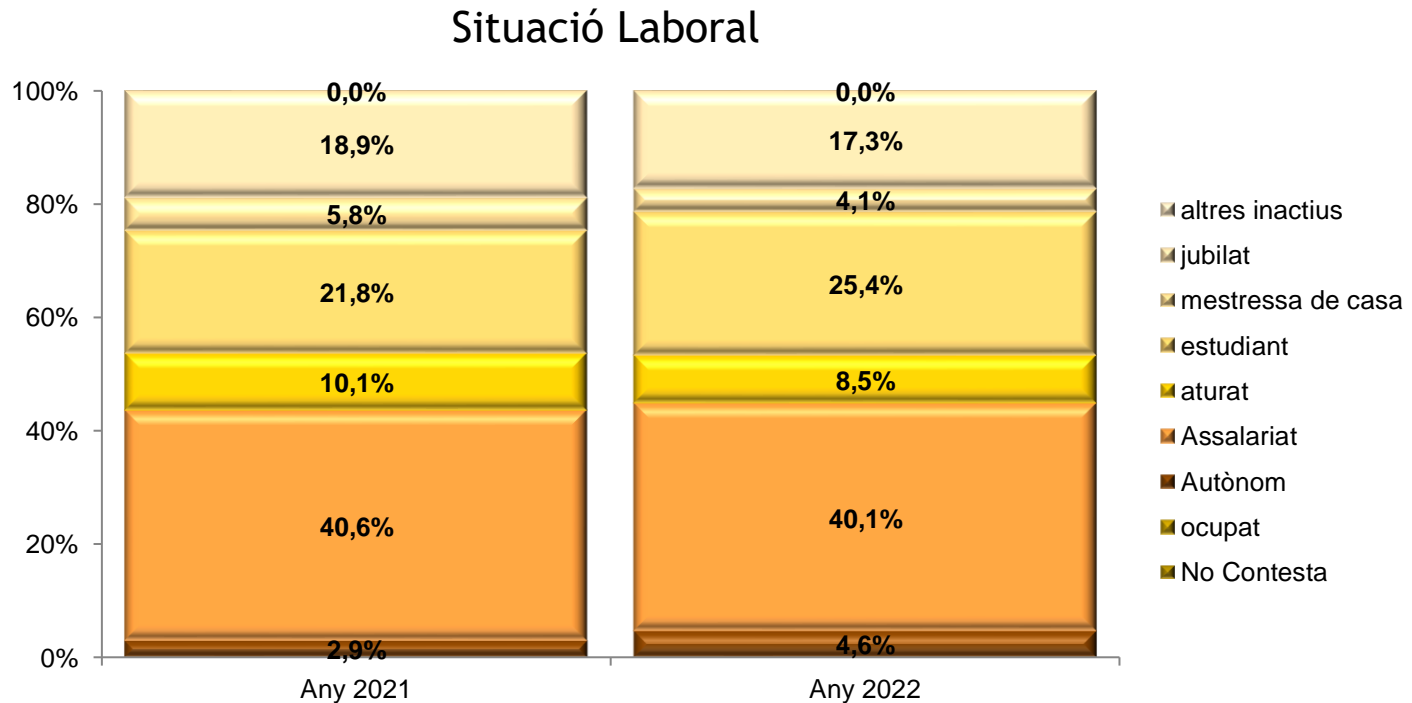
El 38,6% dels entrevistats són homes i el 61,4% dones. El grup més nombrós d'entrevistats són els de 30 a 44 anys i els de 45 a 64 anys. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior, amb una mica més d'homes i amb més joves (menors de 20 anys).

Edat i sexe de l'entrevistat



## 2.4. SITUACIÓ LABORAL

El 40,1% dels entrevistats són assalariats i el 4,6% són autònoms. El 17,1% són jubilats, el 25,4% són estudiants i el 8,6% són aturats. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior, amb major presència d'estudiants.



## 2.4. SITUACIÓ LABORAL

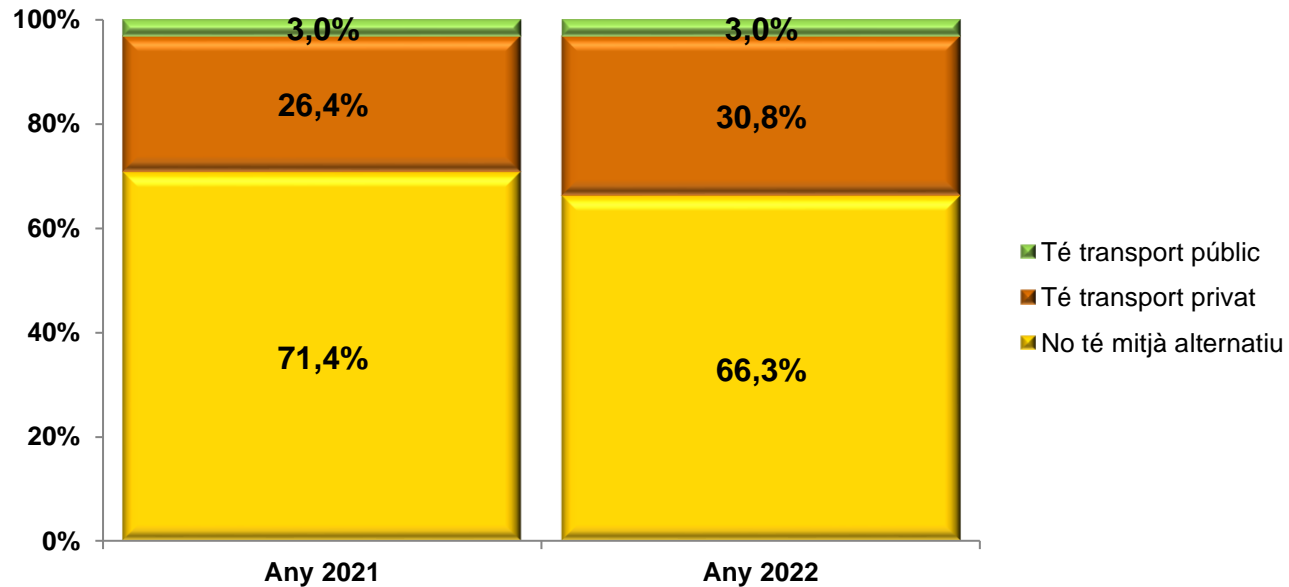
El 32,68% dels entrevistats són del sector serveis i el 18,44% dels entrevistats són del sector comerç. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

### Categoria Laboral

Categoria Professional	Any 2021	Any 2022
Empresari o autònom	5,75%	8,38%
Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà	12,07%	9,78%
Administratiu	13,51%	14,53%
Depenent o treballador del comerç	14,94%	18,44%
Obrer de la indústria o de la construcció	7,18%	7,54%
Treballador de serveis	38,79%	32,68%
Treballador agrari	2,59%	1,12%
CSE (Cossos Seguretat de l'Estat)	1,15%	0,28%
No classificable	4,02%	7,26%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 2.5. DISPONIBILITAT VEHICLE

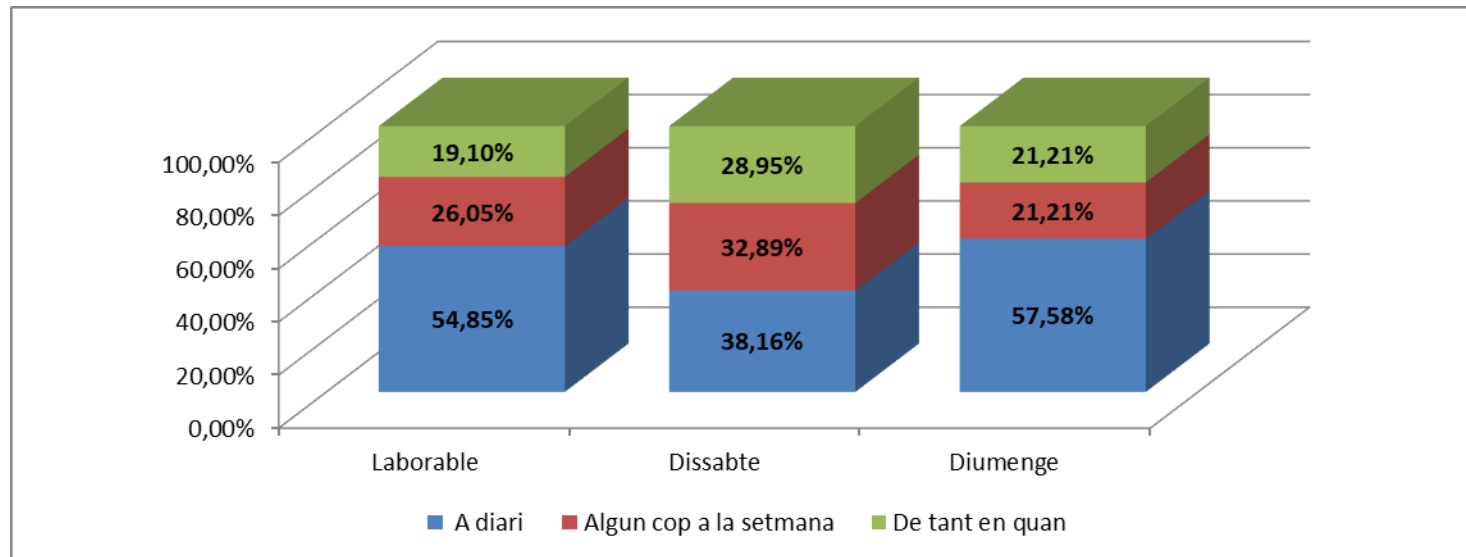
El 66,3% dels entrevistats no tenen alternativa de transport per fer aquest desplaçament, el 30,8% té un mitjà privat, i el 3,0% té un altre mitjà de transport públic alternatiu; comparat amb any passat hi ha més usuaris que tot i disposar de mitjà privat, utilitzen el transport públic.



## 2.6. FREQUÈNCIA D'ÚS DE L'AUTOBÚS

El 53,38% dels entrevistats utilitzen els autobusos urbans diàriament, el 26,50% almenys un dia per setmana i el 20,13% de forma més esporàdica. Els que utilitzen el bus els dies laborables i els diumenges són els que els utilitzen amb major freqüència.

Freqüència de l'ús de l'autobús	Laborable	Dissabte	Diumenge	% TOTAL
A diari	54,85%	38,16%	57,58%	<b>53,38%</b>
Algun cop a la setmana	26,05%	32,89%	21,21%	<b>26,50%</b>
De tant en quan	19,10%	28,95%	21,21%	<b>20,13%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



## 2.7. MOTIU DESPLAÇAMENT

El motiu principal del desplaçament és anar i tornar de la feina (23,88%), seguit De Gestions personals (20,25%), anar i tornar d'Oci (13,00%), Centre d'estudis (11,50%), Compres (11,38%) i Metge (11,25%).

MOTIU DEL VIATGE	ANY 2021	ANY 2022
Treball, inclús gestions de feina	25,50%	23,88%
Compres	11,25%	11,38%
Centre estudis	14,13%	11,50%
Metge inclús acompanyant	9,13%	11,25%
Oci	14,88%	13,00%
Gestions personals	15,75%	20,25%
Altres	9,38%	8,75%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## 2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Les principals destinacions són Estació Rodalies (22,3%), Cerdanyola (19,5%), Centre (11,8%), Rocafonda (4,9%) i Pla d'en Boet (4,5%).

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	Cementiri Les Valls	NS/NC	Total general	
Centre	0,0%	0,0%	45,1%	7,0%	1,4%	1,4%	4,2%	1,4%	2,8%	2,8%	7,0%	0,0%	11,3%	2,8%	1,4%	4,2%	1,4%	1,4%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	100,0%	
Habana	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10,0%	20,0%	0,0%	0,0%	10,0%	20,0%	10,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Cerdanyola	19,4%	2,2%	9,7%	0,0%	5,2%	3,0%	4,5%	3,0%	0,7%	5,2%	6,7%	0,0%	20,9%	3,7%	1,5%	6,7%	4,5%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Cirera	21,2%	3,0%	21,2%	3,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	12,1%	3,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	3,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Eixample	12,0%	0,0%	32,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	8,0%	4,0%	8,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	100,0%	
Palau Escorxador	0,0%	0,0%	7,1%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	14,3%	7,1%	35,7%	0,0%	0,0%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Llàntia	11,8%	2,9%	32,4%	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	5,9%	2,9%	0,0%	20,6%	0,0%	0,0%	5,9%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%	100,0%	
Molins	25,8%	0,0%	16,1%	3,2%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	16,1%	6,5%	3,2%	0,0%	16,1%	3,2%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Peramàs	14,9%	1,5%	22,4%	0,0%	3,0%	3,0%	4,5%	1,5%	1,5%	1,5%	4,5%	0,0%	26,9%	0,0%	0,0%	4,5%	1,5%	0,0%	6,0%	1,5%	0,0%	0,0%	1,5%	100,0%	
Pla d'en Boet	21,7%	0,0%	4,3%	0,0%	13,0%	4,3%	4,3%	8,7%	0,0%	0,0%	13,0%	0,0%	13,0%	0,0%	0,0%	8,7%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Rocafonda	3,9%	5,9%	15,7%	2,0%	5,9%	0,0%	5,9%	0,0%	13,7%	5,9%	2,0%	0,0%	31,4%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Vista Alegre	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Estació RENFE	2,6%	2,6%	31,2%	2,6%	1,3%	1,3%	5,2%	2,6%	5,2%	6,5%	2,6%	2,6%	0,0%	1,3%	13,0%	5,2%	7,8%	0,0%	2,6%	1,3%	0,0%	0,0%	2,6%	100,0%	
Parc Central	7,4%	0,0%	14,8%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	11,1%	3,7%	11,1%	0,0%	37,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Via Europa	22,2%	0,0%	18,5%	7,4%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	3,7%	0,0%	37,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Hospital de Mataró	19,7%	1,6%	14,8%	0,0%	1,6%	3,3%	1,6%	3,3%	0,0%	4,9%	3,3%	1,6%	34,4%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%	100,0%	
Mataró Parc	9,8%	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	2,0%	5,9%	3,9%	0,0%	39,2%	11,8%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%	100,0%	
Tecnocampus	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Pl. Granollers	5,3%	5,3%	5,3%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	36,8%	0,0%	5,3%	21,1%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
Pol. Mata	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	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%	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%	
Cementiri les Valls	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	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%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	76,9%	100,0%	
Total general	11,8%	1,9%	19,5%	1,9%	3,4%	1,6%	3,1%	2,0%	3,8%	4,5%	4,9%	0,6%	22,3%	2,9%	2,4%	3,8%	3,0%	0,1%	2,4%	0,4%	0,3%	0,0%	3,8%	100,0%	

## 2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals orígens són Cerdanyola (16,8%), el 9,6% a Estació Rodalies, el 8,9% a Centre, el 8,4% a Peramàs i el 7,6% a Hospital de Mataró.

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	Cementiri Les Valls	NS/NC	Total general	
Centre	0,0%	0,0%	20,5%	33,3%	3,7%	7,7%	12,0%	6,3%	6,7%	5,6%	12,8%	0,0%	4,5%	8,7%	5,3%	10,0%	4,2%	100,0%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	8,9%	
Habana	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	6,3%	6,7%	0,0%	0,0%	20,0%	1,1%	4,3%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
Cerdanyola	27,7%	20,0%	8,3%	0,0%	25,9%	30,8%	24,0%	25,0%	3,3%	19,4%	23,1%	0,0%	15,7%	21,7%	10,5%	30,0%	25,0%	0,0%	21,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,8%
Cirera	7,4%	6,7%	4,5%	6,7%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	11,1%	2,6%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	3,3%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%
Eixample	3,2%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	6,7%	2,8%	5,1%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	3,1%	
Palau Escorxador	0,0%	0,0%	0,6%	6,7%	3,7%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	5,1%	20,0%	2,8%	0,0%	0,0%	3,3%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
Llàntia	4,3%	6,7%	7,1%	0,0%	7,4%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	5,6%	2,6%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	6,7%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	3,3%	4,3%	
Molins	8,5%	0,0%	3,2%	6,7%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	16,7%	5,6%	2,6%	0,0%	2,8%	4,3%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%
Peramàs	10,6%	6,7%	9,6%	0,0%	7,4%	15,4%	12,0%	6,3%	3,3%	2,8%	7,7%	0,0%	10,1%	0,0%	0,0%	10,0%	4,2%	0,0%	21,1%	33,3%	0,0%	0,0%	3,3%	8,4%	
Pla d'en Boet	5,3%	0,0%	0,6%	0,0%	11,1%	7,7%	4,0%	12,5%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	6,7%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	
Rocafonda	2,1%	20,0%	5,1%	6,7%	11,1%	0,0%	12,0%	0,0%	23,3%	8,3%	2,6%	0,0%	9,0%	13,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%
Vista Alegre	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	
Estació RENFE	2,1%	13,3%	15,4%	13,3%	3,7%	7,7%	16,0%	12,5%	13,3%	13,9%	5,1%	40,0%	0,0%	4,3%	52,6%	13,3%	25,0%	0,0%	10,5%	33,3%	0,0%	0,0%	6,7%	9,6%	
Parc Central	2,1%	0,0%	2,6%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	10,0%	2,8%	7,7%	0,0%	5,6%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%
Via Europa	6,4%	0,0%	3,2%	13,3%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	2,6%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%
Hospital de Mataró	12,8%	6,7%	5,8%	0,0%	3,7%	15,4%	4,0%	12,5%	0,0%	8,3%	5,1%	20,0%	11,8%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	50,0%	0,0%	3,3%	7,6%	
Mataró Parc	5,3%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%	3,3%	8,3%	5,1%	0,0%	11,2%	26,1%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	6,4%
Tecnocampus	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	4,3%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
Pl. Granollers	1,1%	6,7%	0,6%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	3,9%	0,0%	5,3%	13,3%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	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%	0,0%	0,0%	0,5%
Platja - Pg. Marítim - Port	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%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cementiri Les Valls	1,1%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	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%	0,0%	0,0%	0,4%
NS/NC	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	3,3%
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%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%



## 2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals municipis d'origen i destinació és Barcelona (45,5% i 23,3% respectivament).

Municipi Origen	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat
BARCELONA	10	1,3%	45,5%	45,5%
VILASSAR DE MAR	3	0,4%	13,6%	59,1%
BADALONA	2	0,3%	9,1%	68,2%
ARGENTONA	1	0,1%	4,5%	72,7%
CABRERA DE MAR	1	0,1%	4,5%	77,3%
CALDES D'ESTRAC	1	0,1%	4,5%	81,8%
MONTGAT	1	0,1%	4,5%	86,4%
OLOT	1	0,1%	4,5%	90,9%
PREMIÀ DE MAR	1	0,1%	4,5%	95,5%
SANT ANDREU DE LLAVANERES	1	0,1%	4,5%	100,0%
<b>Total Respostes</b>	<b>22</b>	<b>2,8%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>Casos perduts</b>	<b>778</b>	<b>97,3%</b>		
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>100,0%</b>		

Municipio Destinació	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat
BARCELONA	20	2,5%	23,3%	23,3%
PREMIÀ DE MAR	12	1,5%	14,0%	37,2%
VILASSAR DE MAR	9	1,1%	10,5%	47,7%
BADALONA	8	1,0%	9,3%	57,0%
ARENYS DE MAR	7	0,9%	8,1%	65,1%
CALELLA	3	0,4%	3,5%	68,6%
CANET DE MAR	3	0,4%	3,5%	72,1%
CABRERA DE MAR	2	0,3%	2,3%	74,4%
EL MASNOU	2	0,3%	2,3%	76,7%
MONTGAT	2	0,3%	2,3%	79,1%
SABADELL	2	0,3%	2,3%	81,4%
SANT ANDREU DE LLAVANERES	2	0,3%	2,3%	83,7%
VILASSAR DE DALT	2	0,3%	2,3%	86,0%
ARGENTONA	1	0,1%	1,2%	87,2%
BLANES	1	0,1%	1,2%	88,4%
CABRILS	1	0,1%	1,2%	89,5%
GIRONA	1	0,1%	1,2%	90,7%
GRANOLLERS	1	0,1%	1,2%	91,9%
HOSPITALET DE LLOBREGAT	1	0,1%	1,2%	93,0%
PINEDA DE MAR	1	0,1%	1,2%	94,2%
SANT ADRIÀ DEL BESOS	1	0,1%	1,2%	95,3%
SANT VICENÇ DE MONTALT	1	0,1%	1,2%	96,5%
TARRAGONA	1	0,1%	1,2%	97,7%
TEIÀ	1	0,1%	1,2%	98,8%
TERRASSA	1	0,1%	1,2%	
<b>Total Respostes</b>	<b>86</b>	<b>10,7%</b>	<b>100,0%</b>	
<b>Casos perduts</b>	<b>714</b>	<b>88,8%</b>		
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>99,5%</b>		



### ***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

Neteja (6,00%), Autobusos nous (4,25%) i Horaris (3,88%) són els aspectes que més s'han citat com a millora els últims dos anys.

ASPECTES BEN RESOLTS	n	%
NETEJA	48	6,00%
AUTOBUSOS NOUS	34	4,25%
HORARIS	31	3,88%
BUSOS HÍBRIDS	22	2,75%
PUNTUALITAT	21	2,63%
FREQÜÈNCIA DE PAS	17	2,13%
TOT BÉ	15	1,88%
RES HA MILLORAT	13	1,63%
COMODITAT	12	1,50%
ACCESSIBILITAT AL BUS	11	1,38%
PREU	9	1,13%
CAPACITAT	8	1,00%
MESURES COVID (MASCARETA, ...)	6	0,75%
RAPIDESA	5	0,63%
SEIENTS	5	0,63%
AMABILITAT CONDUCTOR	3	0,38%
AMABILITAT CONDUCTORS	3	0,38%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	3	0,38%
ESTAT PARADES	3	0,38%
RECORREGUT	3	0,38%
SEGURETAT	3	0,38%
MENYS SOROLL	2	0,25%
MESURES COVID (MASCARETES, ...)	2	0,25%
APLICACIÓ APP	1	0,13%
GESTIÓ COVID	1	0,13%
HORARIS EN FESTIU	1	0,13%
IL·LUMINACIÓ	1	0,13%
INFORMACIÓ	1	0,13%
SEGURITAT	1	0,13%
WEB	1	0,13%
WIFI	1	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>35,88%</b>
<b>NS/NC</b>	<b>562</b>	<b>70,25%</b>

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%
<b>Total</b>	<b>80,9%</b>	<b>78,1%</b>	<b>84,5%</b>	<b>85,7%</b>	<b>75,2%</b>	<b>84,7%</b>	<b>77,5%</b>	<b>74,0%</b>	<b>79,9%</b>
<b>NS/NC</b>	<b>35,4%</b>	<b>32,5%</b>	<b>30,0%</b>	<b>25,0%</b>	<b>37,2%</b>	<b>23,5%</b>	<b>27,5%</b>	<b>35,6%</b>	<b>32,1%</b>

### 3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

#### 3.3 ASPECTES QUE S'HURIEN DE MILLORAR

La Puntualitat (7,50%), el Preu (6,00%) i la Freqüència de pas (5,63%) són els aspectes més citats.

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	n	%	ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	n	%
PUNTUALITAT	60	7,50%	BUS S'ESPERI A PARADES	3	0,38%
PREU	48	6,00%	BOTONS AVÍS DE PARADA - MEGAFONIA	3	0,38%
FREQÜÈNCIA DE PAS	45	5,63%	ACCESSIBILITAT AL BUS	3	0,38%
HORARIS	28	3,50%	TRANSBORDAMENT COORDINACIÓ	2	0,25%
NETEJA	25	3,13%	TOT HA MILLORAR	2	0,25%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	21	2,63%	MÉS SEIENTS RESERVATS	2	0,25%
ESTAT PARADES	20	2,50%	MÉS RAPIDESA	2	0,25%
COMODITAT (SEIENTS, ...)	15	1,88%	MÉS PANTALLES INFORMATIVES	2	0,25%
BUSOS MÉS GRANS	15	1,88%	MASSES OBRES	2	0,25%
AGLOMERACIONS	15	1,88%	MÀQUINA VALIDADORA DE BITLLETS	2	0,25%
CONDUCCIÓ BRUSCA	11	1,38%	INFORMACIÓ INCIDÈNCIES	2	0,25%
WIFI	10	1,25%	IL·LUMINACIÓ PARADES	2	0,25%
TOT BÉ	9	1,13%	COMODITAT (SEIENTS, ...)	2	0,25%
SEGURETAT	8	1,00%	CARREGADOR DE MÒBIL	2	0,25%
MÉS HORARIS PER LA NIT	8	1,00%	WEB	1	0,13%
MESURES COVID COMPLIMENT	7	0,88%	SOROLLS	1	0,13%
INFORMACIÓ	7	0,88%	RAPIDESA	1	0,13%
MÉS LÍNIES	6	0,75%	Preu	1	0,13%
BUSOS MÉS NOUS	6	0,75%	NO PATINS DINS EL BUS	1	0,13%
APP	6	0,75%	MÚSICA	1	0,13%
AMABILITAT CONDUCTORS	6	0,75%	MÉS PUNTS DE VENDA DE BITLLETS	1	0,13%
RECORREGUTS	5	0,63%	MÉS PARADES	1	0,13%
MÉS FREQÜÈNCIA EN HORA PUNTA	5	0,63%	MÉS HORARIS A PRIMERA HORA	1	0,13%
ACCESSIBILITAT BUS	5	0,63%	MÉS ESPAI CADIRA DE RODES, COTXETS, ...	1	0,13%
PAGAR AMB TARJETA	4	0,50%	CLIMATITZACIÓ	1	0,13%
MÉS SEIENTS	4	0,50%	BUS S'APROPI A PARADES	1	0,13%
MÉS BUSOS HÍBRIDS	3	0,38%	BUS S'APROPI A PARADES	1	0,13%
CIVISME VIATGERS	3	0,38%			
			<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>56,13%</b>
			<b>NS/NC</b>	<b>435</b>	<b>54,38%</b>

Base. 800 enquestes realitzades. Multiresposta

### 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
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 **8,11** (desviació mitjana, St. Dv. = 1,409). El valor Moda (valor més citat) que donen els enquestats és el 8.

Taula 8. Valoració global

### Valoració Global

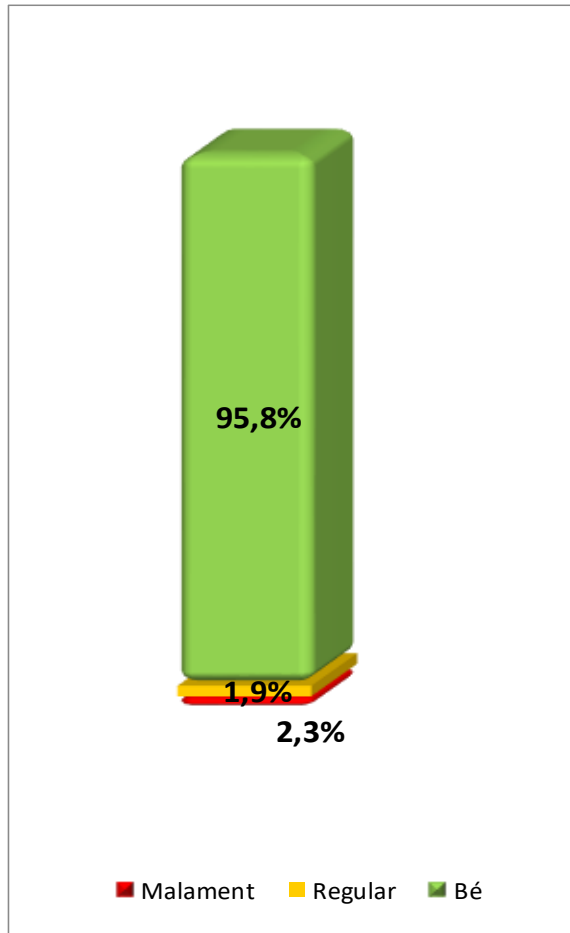
	n	%	% vàlid	% acumulat
1	2	,3	,3	,3
2	2	,3	,3	,5
3	4	,5	,5	1,0
4	10	1,3	1,3	2,3
5	15	1,9	1,9	4,1
6	52	6,5	6,5	10,6
7	121	15,1	15,1	25,8
8	282	35,3	35,3	61,0
9	182	22,8	22,8	83,8
10	130	16,3	16,3	100,0
Total	800	100,0	100,0	

**Mitjana = 8,11**

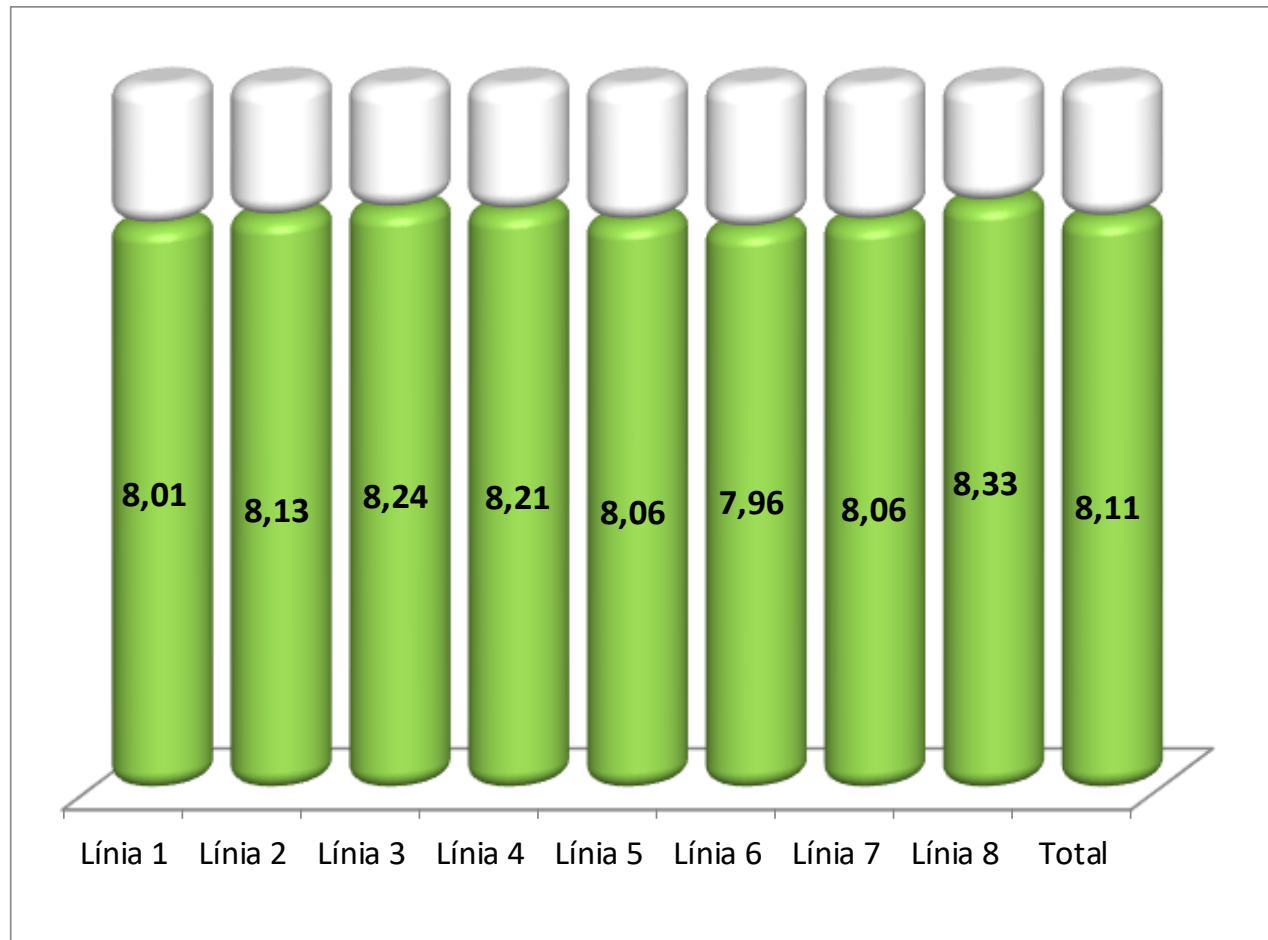


## 4. Valoració del servei global dels autobusos de Mataró Bus

Valoració Global agrupada per grups de puntuacions

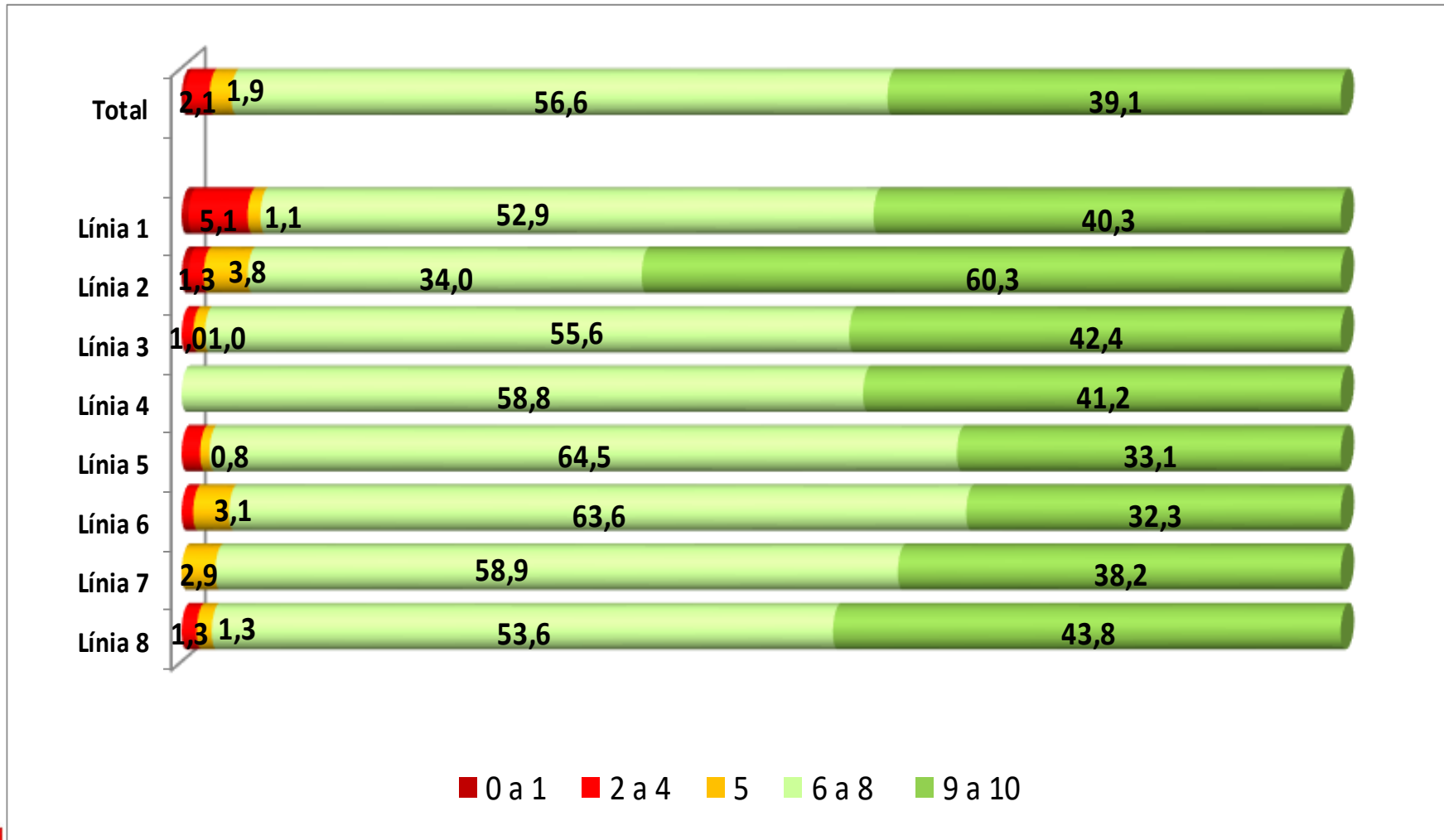


Valoració Global segons línia d'autobús utilitzada



## 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).

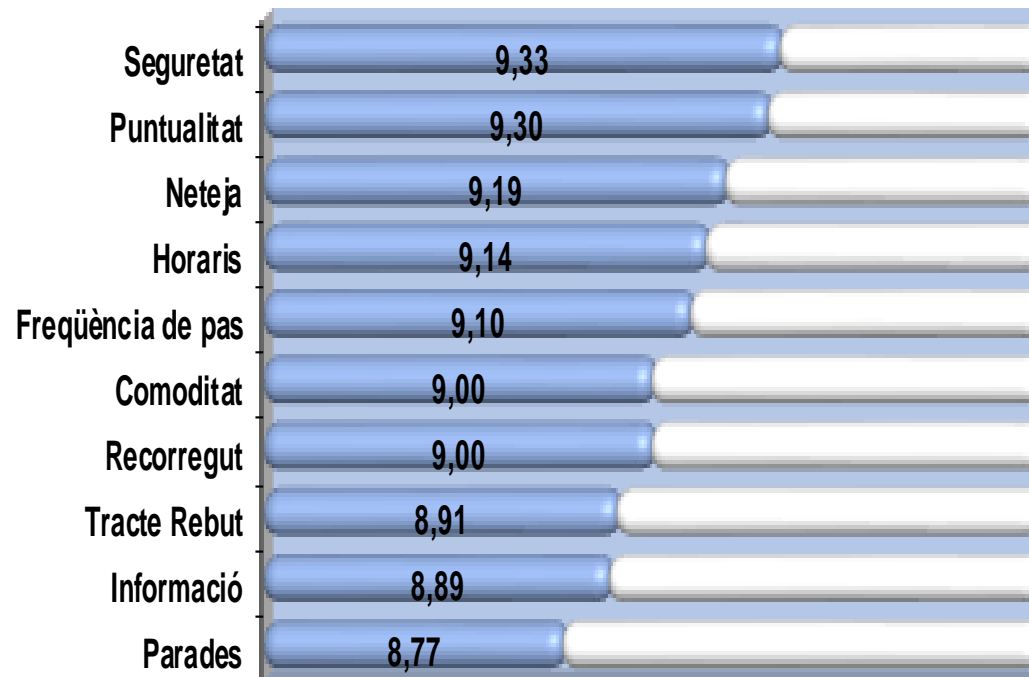
## 5. Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

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

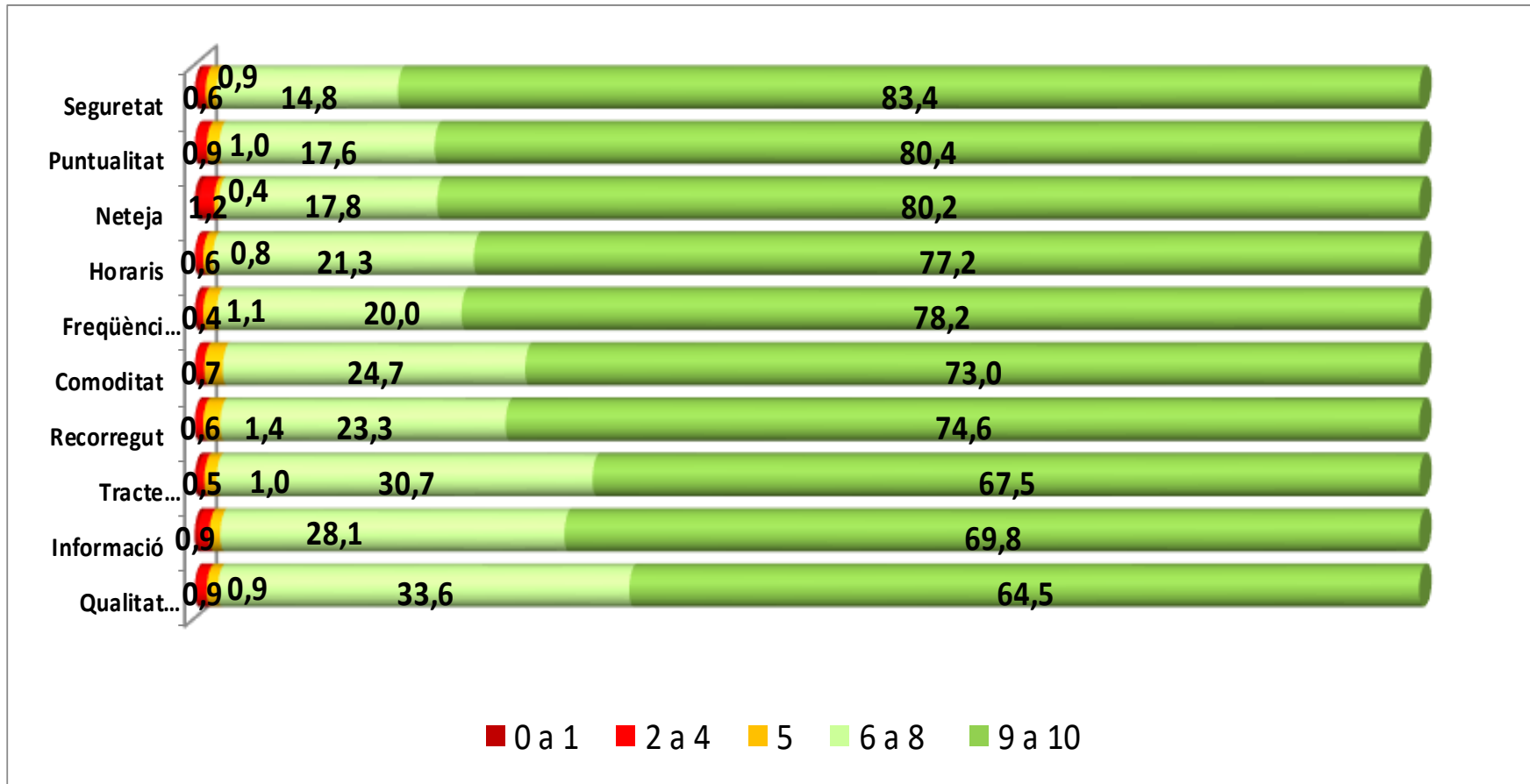
Taula 9. Ordre d'importància dels diferents aspectes

Aspectes	Importància	Dev. típ.	Mínim	Màxim
Seguretat	9,33	1,16	1	10
Puntualitat	9,30	1,21	1	10
Neteja	9,19	1,28	1	10
Horaris	9,14	1,15	1	10
Freqüència de pas	9,10	1,20	1	10
Comoditat	9,00	1,27	1	10
Recorregut	9,00	1,21	1	10
Tracte rebut	8,91	1,32	1	10
Informació	8,89	1,30	1	10
Parades	8,77	1,34	1	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	Freqüència de pas	Comoditat	Recorregut	Tracte Rebut	Informació	Parades
L1	9,17	9,22	9,03	9,11	8,98	9,02	8,80	8,84	8,83	8,77
L2	9,31	9,34	9,26	9,20	9,17	8,99	9,13	9,11	9,05	8,78
L3	9,41	9,42	9,21	9,19	9,01	8,94	8,74	8,82	8,61	8,47
L4	9,59	9,38	9,29	9,26	9,32	9,06	9,03	8,79	9,21	8,74
L5	9,30	9,27	9,00	8,96	8,96	8,91	9,09	8,83	8,87	8,70
L6	9,43	9,18	9,08	9,03	9,16	8,93	9,04	8,77	8,72	8,75
L7	9,41	9,06	9,50	9,38	9,35	9,35	9,44	9,21	9,21	9,29
L8	9,38	9,54	9,60	9,26	9,25	9,11	9,09	9,04	8,96	9,01
<b>Total</b>	<b>9,33</b>	<b>9,30</b>	<b>9,19</b>	<b>9,14</b>	<b>9,10</b>	<b>9,00</b>	<b>9,00</b>	<b>8,91</b>	<b>8,89</b>	<b>8,77</b>





## ***6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats***

## 6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

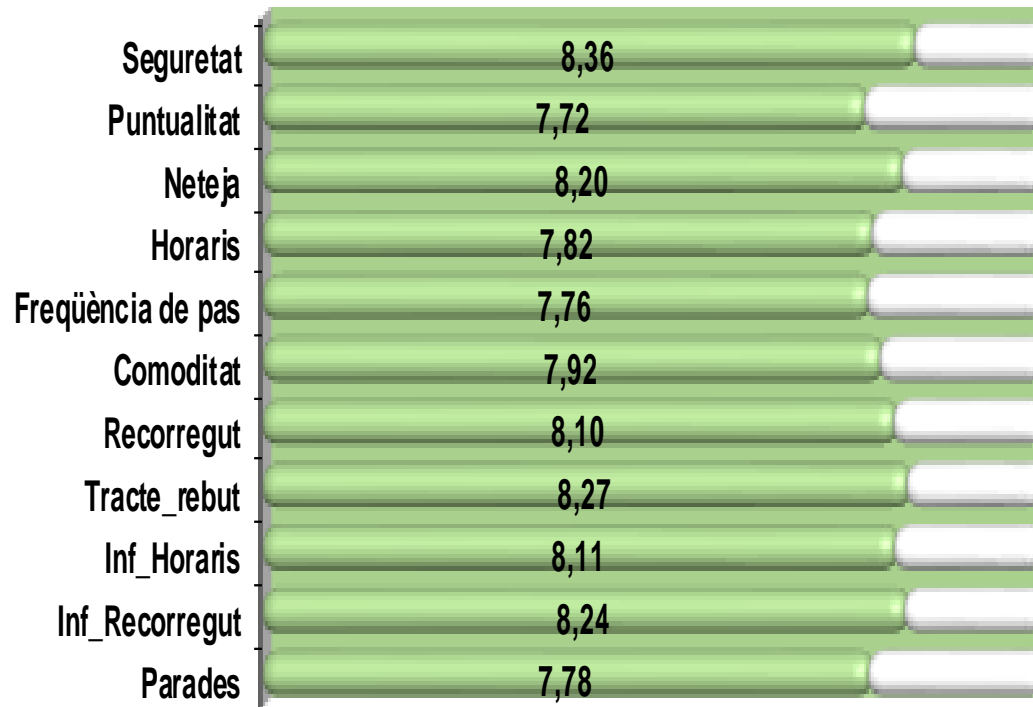
Els atributs considerats a analitzar són:

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

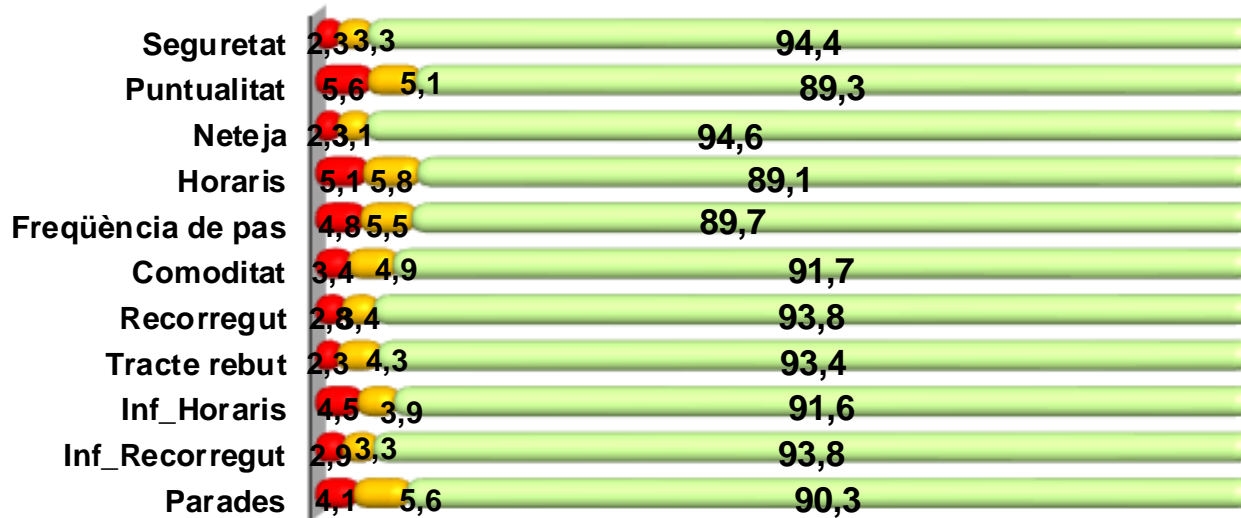
## 6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

La Seguretat (8,36) , el Tracte Rebut (8,27), la Informació del Recorregut (8,24) i la Neteja (8,20), són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus. La Puntualitat (7,72) 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, 5 aspectes han millorat, 5 aspectes han empitjorat i un ha igualat la puntuació. El que més ha millorat és la Puntualitat (2,57%); i el que més ha empitjorat és la l'Estat de les Parades (-3,16%).

Taula 11. Valoració dels diferents atributs

Valoració aspectes	Any 2017	Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021	Any 2022	Diferencial
Seguretat	8,17	8,32	8,00	8,36	8,22	8,36	1,72%
Puntualitat	7,80	7,67	7,27	7,92	7,53	7,72	2,57%
Neteja	7,61	8,04	7,82	8,27	8,10	8,20	1,25%
Horaris	7,67	7,76	7,22	7,80	7,82	7,82	0,00%
Freqüència de pas	7,59	7,60	7,19	7,65	7,77	7,76	-0,13%
Comoditat	7,68	7,93	7,72	8,05	7,98	7,92	-0,78%
Recorregut	7,85	7,96	8,02	8,11	8,17	8,10	-0,90%
Tracte rebut	8,02	8,43	8,09	8,42	8,44	8,27	-2,06%
Informació Horaris	8,14	8,32	7,95	8,23	8,08	8,11	0,40%
Informació Recorregut	8,06	8,34	8,02	8,37	8,19	8,24	0,64%
Parades	7,63	7,79	7,46	8,04	8,03	7,78	-3,16%
<b>Valoració Global</b>	<b>7,78</b>	<b>8,03</b>	<b>7,82</b>	<b>8,21</b>	<b>8,18</b>	<b>8,11</b>	<b>-0,86%</b>



## ***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 8,27 i la Neteja (8,20).

		Valoració Neteja	Valoració Tracte Rebut
N	Vàlids	800	800
	Perduts	0	0
Mitjana		8,20	8,27
Desv. típ.		1,553	1,572
Mínim		1	1
Màxim		10	10

## 7. Nivell de satisfacció dels atributs considerats (Neteja)

En el cas de la Neteja, el **94,6%** dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

### Valoració Neteja

	Casos	%	% vàlid	% acumulat
1	2	,3	,3	,3
2	3	,4	,4	,6
3	6	,8	,8	1,4
4	7	,9	,9	2,3
5	25	3,1	3,1	5,4
6	65	8,1	8,1	13,5
7	103	12,9	12,9	26,4
8	203	25,4	25,4	51,8
9	214	26,8	26,8	78,5
10	172	21,5	21,5	100,0
Total	800	100,0	100,0	



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

En el cas del Tracte Rebut, el **93,5% dels usuaris** ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Tracte Rebut

	Casos	%	% vàlid	% acumulat
1	1	,1	,1	,1
2	3	,4	,4	,5
3	6	,8	,8	1,3
4	8	1,0	1,0	2,3
5	34	4,3	4,3	6,5
6	53	6,6	6,6	13,1
7	87	10,9	10,9	24,0
8	207	25,9	25,9	49,9
9	204	25,5	25,5	75,4
10	197	24,6	24,6	100,0
Total	800	100,0	100,0	

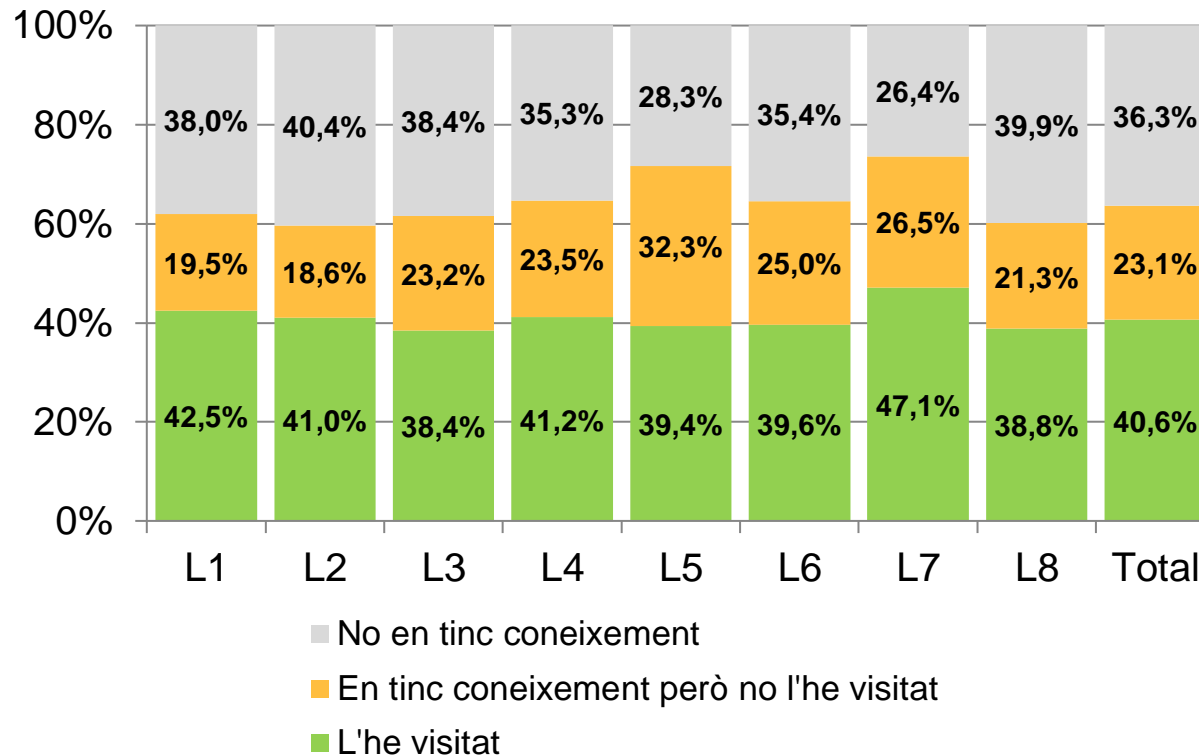


## ***8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB i de la APP***

## 8.1. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

El 40,6% dels entrevistats ha visitat la WEB de Mataró Bus, una mica més respecte l'any passat, i un 23,1% en té coneixement però no l'ha visitat. Els usuaris de la L7 són els que més l'han visitat (70,6%); en canvi els de la L3 els que menys (39,4%)

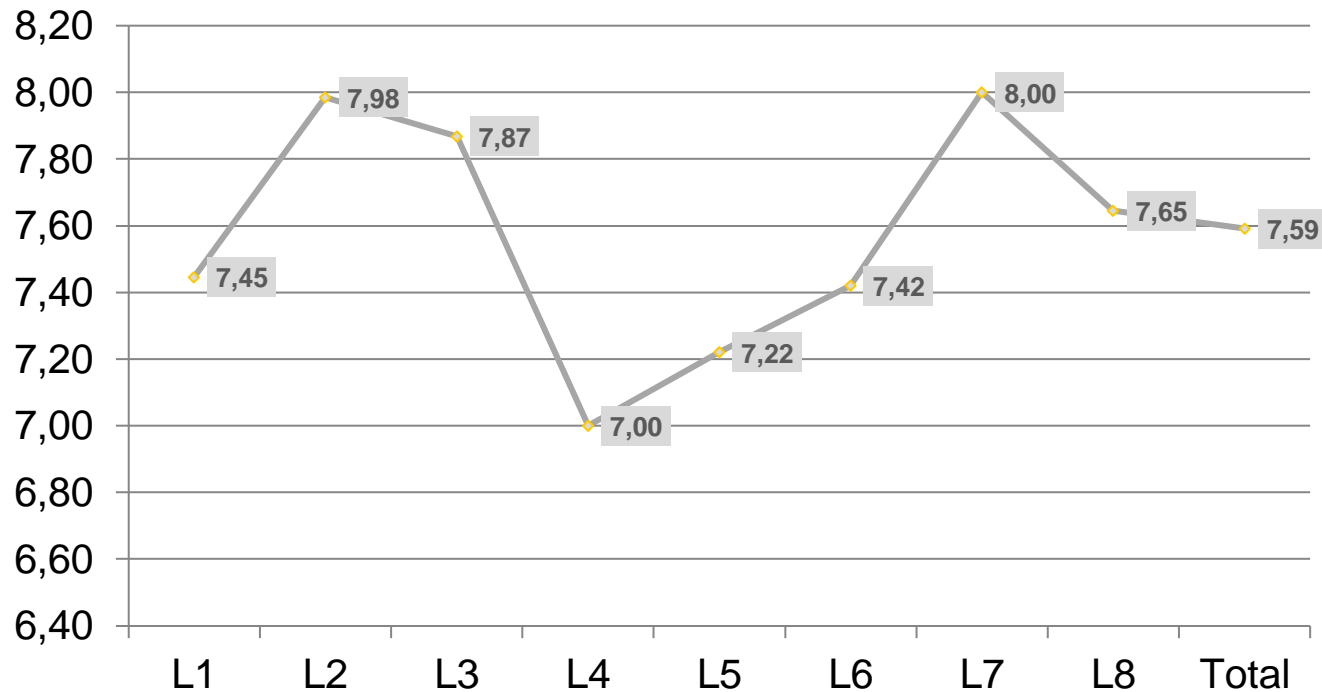
Ha visitat la WEB de Mataró Bus	Any 2021	Any 2022
L'he visitat	36,0%	40,6%
No l'he visitat però no en tinc coneixement	17,1%	23,1%
No tenia coneixement que existia	46,9%	36,3%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## 8.1. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

La valoració de la WEB és una mica inferior a l'any passat (7,59). Els usuaris de la L7 són els que millor la valoren (8,00 punts) i els que menys els de la L4 (7,00 punts).

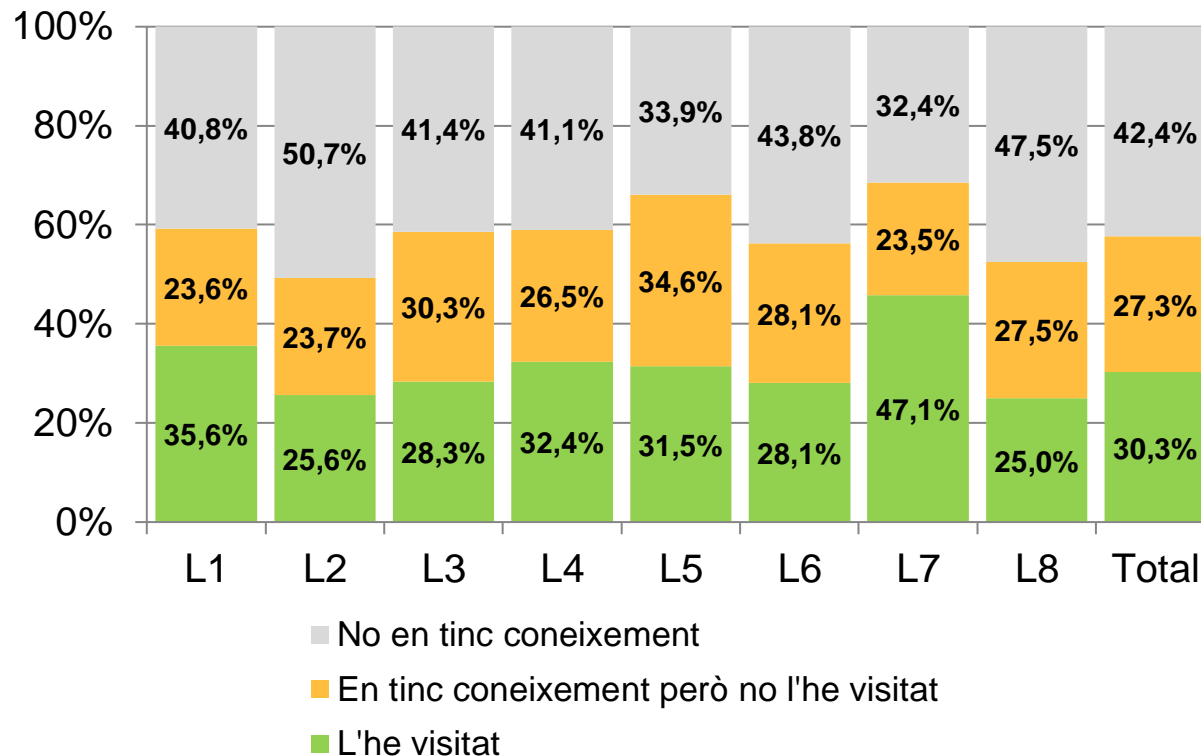
Valoració de la WEB	Any 2021	Any 2022	Diferencial
WEB	7,84	7,59	-3,19%



## 8.2. Coneixement, utilització i valoració de la APP

El 30,3% dels entrevistats ha visitat l'APP de Mataró Bus, i un 27,3% en té coneixement però no l'ha visitat. Els usuaris de la L7 són els que més l'han visitat (47,5%); en canvi els de la L8 els que menys (25,0%)

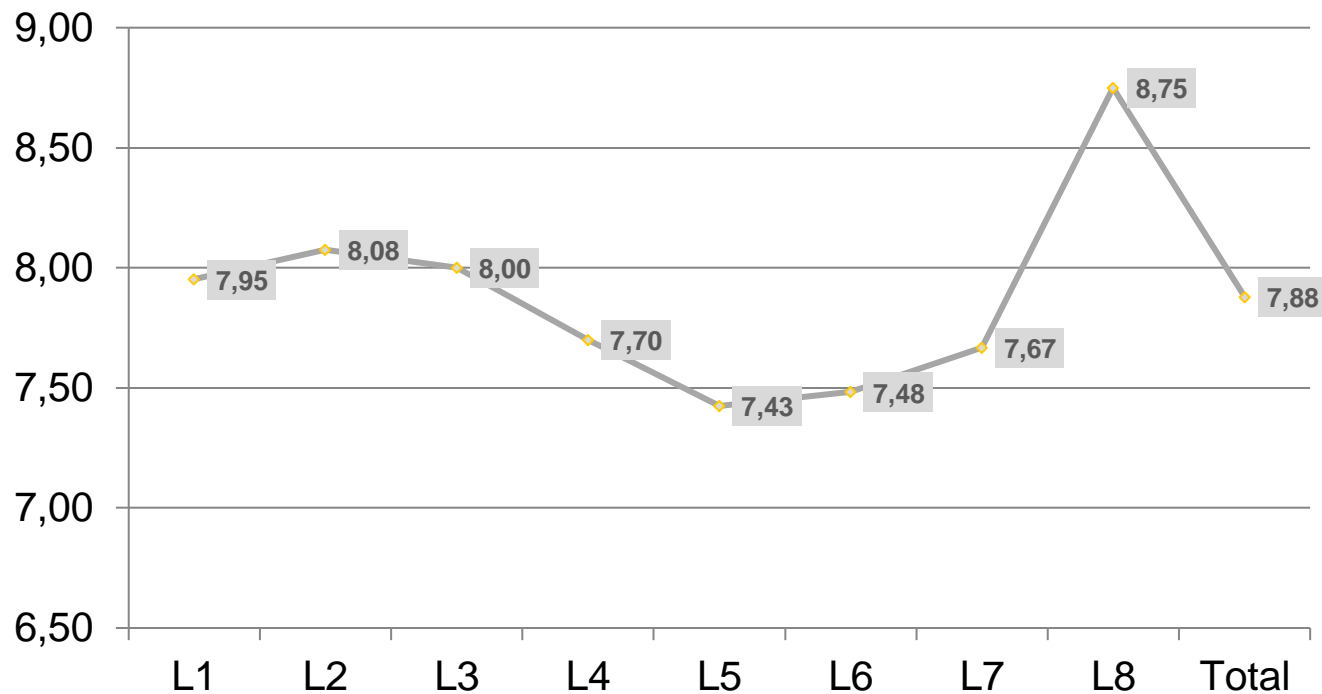
Ha visitat l'APP de Mataró Bus	Any 2021	Any 2022
L'he visitat	28,5%	29,8%
No l'he visitat però no en tinc coneixement	16,4%	27,3%
No tenia coneixement que existia	55,1%	43,0%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## 8.2. Coneixement, utilització i valoració de la APP

La valoració de la APP és menor que l'any passat (7,88). Els usuaris de la L8 són els que millor la valoren (8,75 punts) i els que menys els de la L5 (7,43 punts).

Valoració de l'APP	Any 2021	Any 2022	Diferencial
WEB	8,06	7,88	-2,23%



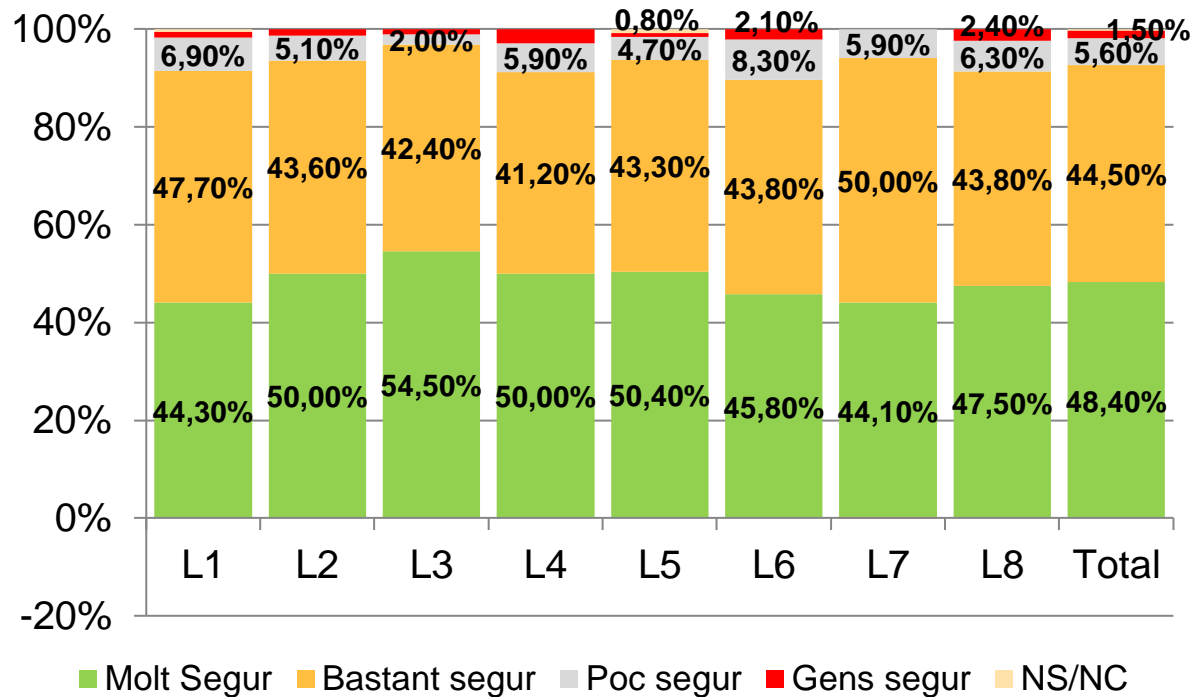


## ***9. Seguretat a Bord de l'autobús i a les parades***

## 9.1. Seguretat a bord de l'autobús

El 48,4% dels entrevistats se senten molt segurs a bord de l'autobús i un 44,5% bastant segurs; sols un 5,6% se senten poc segurs i un 1,3% 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 L6 és on es senten menys segurs.

Seguretat a bord de l'autobús	Anys 2021	Anys 2022
Molt segur	40,4%	48,4%
Bastant segur	53,0%	44,5%
Poc segur	5,8%	5,6%
Gens segur	0,9%	1,3%
NS/NC		0,3%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>





## 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 (33,9%). Hem extret els resultats per línies a tall qualitatiu per poder observar els resultats per cada una d'elles.

Motius poc o gens segur a bord del Bus	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
CONDUCCIÓ BRUSCA	7	4	0	0	3	2	0	3	19
COMPLIMENT MESURES COVID	1	1	2	1	0	2	1	3	11
FALTA VIGILÀNCIA	1	3	1	0	2	2	0	1	10
DEPÈN DE LA GENT	3	0	0	1	1	1	1	0	7
AGLOMERACIONS	0	0	0	1	0	2	0	0	3
DELINQUÈNCIA	1	1	0	0	0	0	0	0	2
DEPÈN DE LA ZONA	1	0	0	0	0	0	0	0	1
DEPÈN DE LES HORES	0	0	0	0	0	1	0	0	1
INMIGRACIÓ	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TRACTE CONDUCTOR	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>56</b>

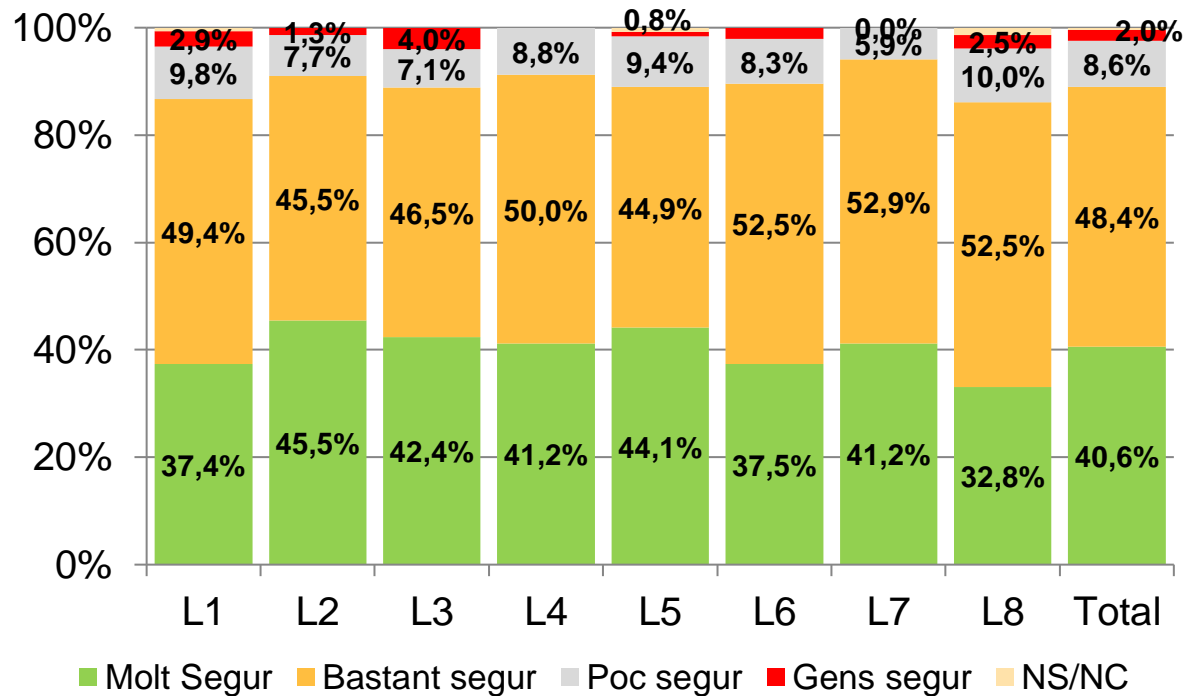
  

Motius poc o gens segur a bord del Bus	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
CONDUCCIÓ BRUSCA	50,0%	40,0%	0,0%	0,0%	42,9%	20,0%	0,0%	42,9%	33,9%
COMPLIMENT MESURES COVID	7,1%	10,0%	66,7%	33,3%	0,0%	20,0%	50,0%	42,9%	19,6%
FALTA VIGILÀNCIA	7,1%	30,0%	33,3%	0,0%	28,6%	20,0%	0,0%	14,3%	17,9%
DEPÈN DE LA GENT	21,4%	0,0%	0,0%	33,3%	14,3%	10,0%	50,0%	0,0%	12,5%
AGLOMERACIONS	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	5,4%
DELINQUÈNCIA	7,1%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%
DEPÈN DE LA ZONA	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
DEPÈN DE LES HORES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	1,8%
INMIGRACIÓ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
TRACTE CONDUCTOR	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## 9.2. Seguretat a les parades

El 40,6% dels entrevistats se senten molt segur a les parades i un 48,4% bastant segurs; sols un 8,6% se senten poc segurs i un 2,0% gens segurs. A la línia L7 és on es senten més segurs a bord del bus; en canvi a la L1, L3 i L8 és on es senten menys segurs.

Seguretat a bord de l'autobús	Any 2021	Any 2022
Molt segur	27,5%	40,6%
Bastant segur	53,5%	48,4%
Poc Segur	11,6%	8,6%
Gens segur	3,6%	2,0%
NS/NC	0,0%	0,4%
<b>Total general</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## 9.2. Seguretat a les parades

Dels que se senten poc segurs a les parades, el motiu principal és la Poca llum (32,1%).

Motius poc o gens segur a les parades	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
POCA LLUM	11	3	4	0	4	2	0	2	26
DEPÈN DE LA GENT	5	3	1	1	3	2	1	1	17
FALTA VIGILÀNCIA	1	4	2	0	2	2	0	1	12
DEPÈN DE LA ZONA	0	3	1	1	1	2	0	2	10
COMPLIMENT MESURES COVID	0	0	0	1	1	1	1	2	6
DEPÈN DE LES HORES	1	0	2	0	0	1	0	1	5
DELINQÜÈNCIA	3	1	0	0	0	0	0	0	4
POSAR MARQUESINES	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>81</b>

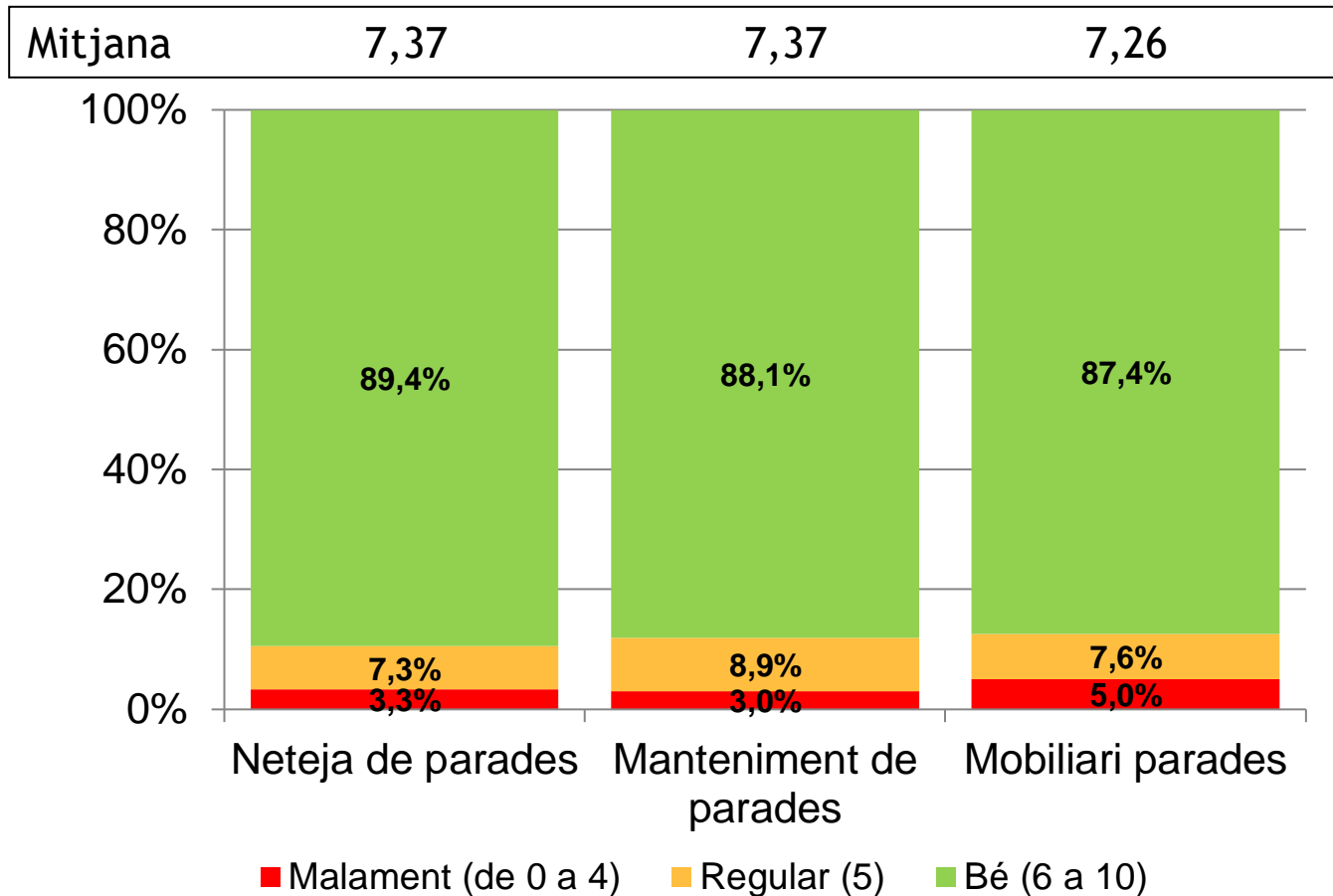
Motius poc o gens segur a les parades	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
POCA LLUM	52,4%	21,4%	40,0%	0,0%	33,3%	20,0%	0,0%	22,2%	32,1%
DEPÈN DE LA GENT	23,8%	21,4%	10,0%	33,3%	25,0%	20,0%	50,0%	11,1%	21,0%
FALTA VIGILÀNCIA	4,8%	28,6%	20,0%	0,0%	16,7%	20,0%	0,0%	11,1%	14,8%
DEPÈN DE LA ZONA	0,0%	21,4%	10,0%	33,3%	8,3%	20,0%	0,0%	22,2%	12,3%
COMPLIMENT MESURES COVID	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	8,3%	10,0%	50,0%	22,2%	7,4%
DEPÈN DE LES HORES	4,8%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	11,1%	6,2%
DELINQÜÈNCIA	14,3%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%
POSAR MARQUESINES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>



## ***10. Estat parades***

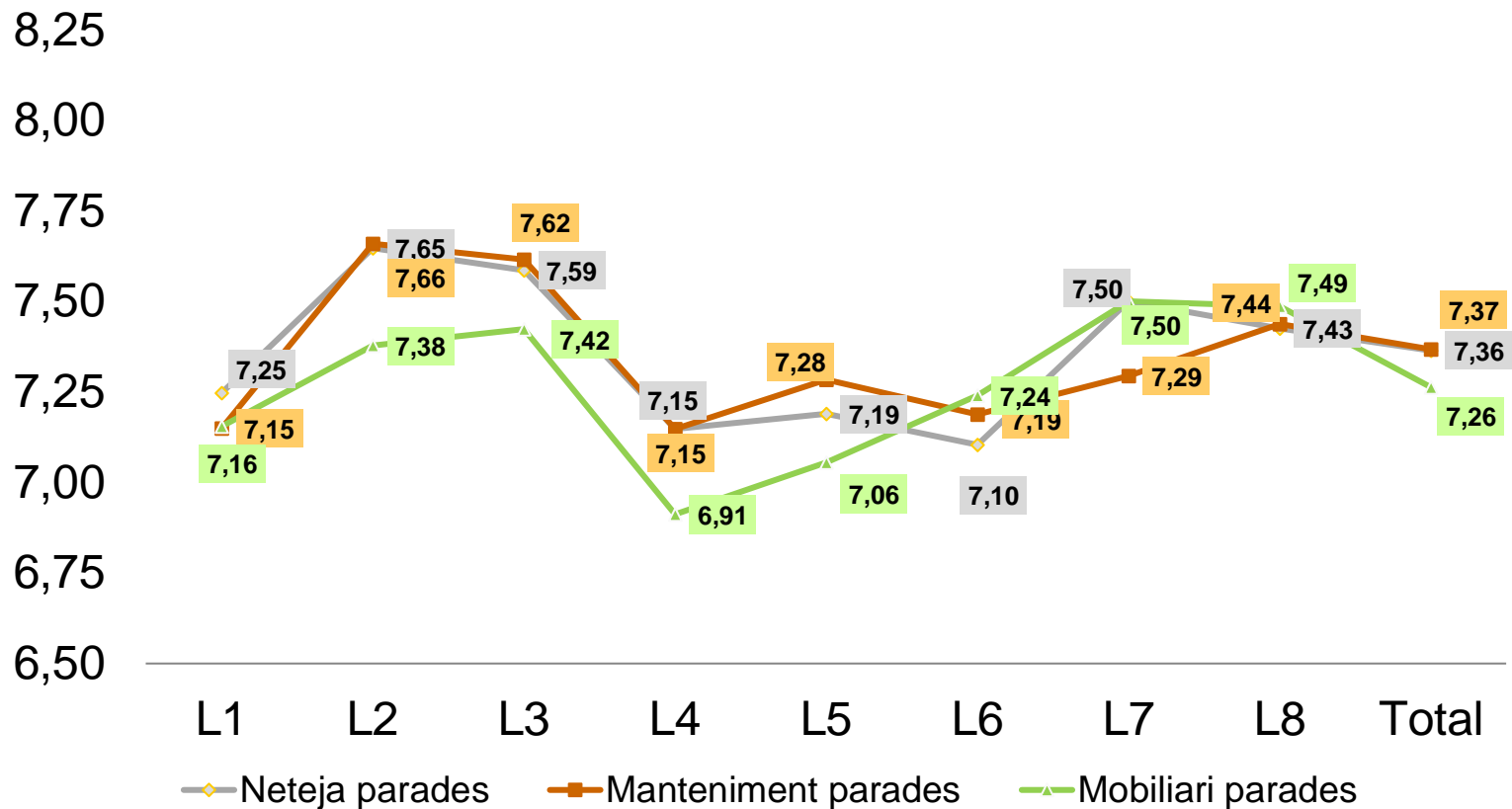
## 10. Estat parades

El Manteniment i la Neteja de parades són els aspectes millor valorats (7,37) i el tercer és el Mobiliari de les parades (7,26).



## 10. Estat parades

Els usuaris de la Línia L2 són els que millor valoren la Neteja de parades (7,65) i els que pitjor ho valoren són els de la L6 (7,10). Els usuaris de la L2 són els que millor valoren el Manteniment de parades (7,66) i els que ho valoren pitjor són els de la L1 i L4 (7,15). Els usuaris de la L7 són els que millor valoren el Mobiliari de les parades (7,50) i els que pitjor ho valoren són els usuaris de la L4 (6,91).

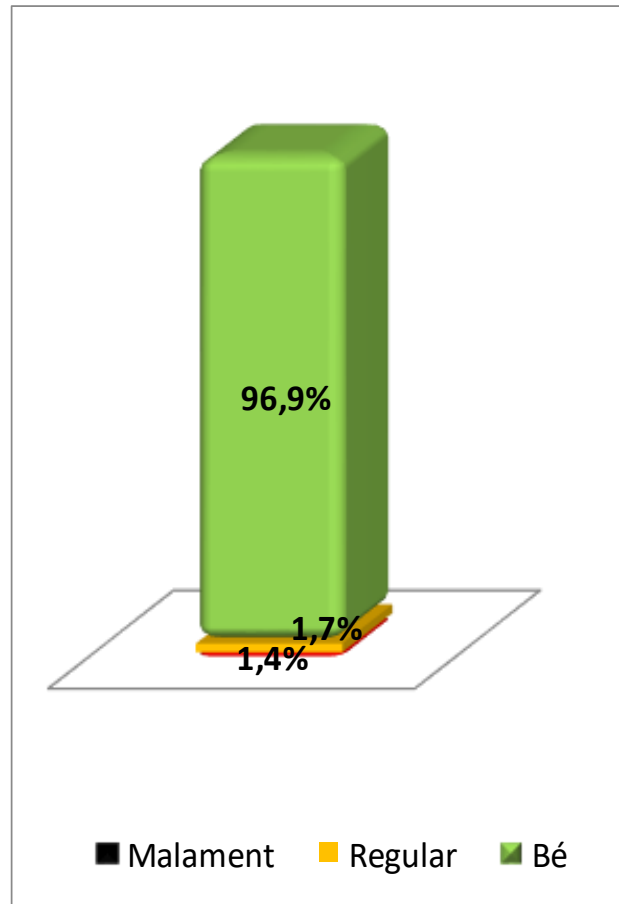




## ***11. Índex de Satisfacció del Client sense ponderar***

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

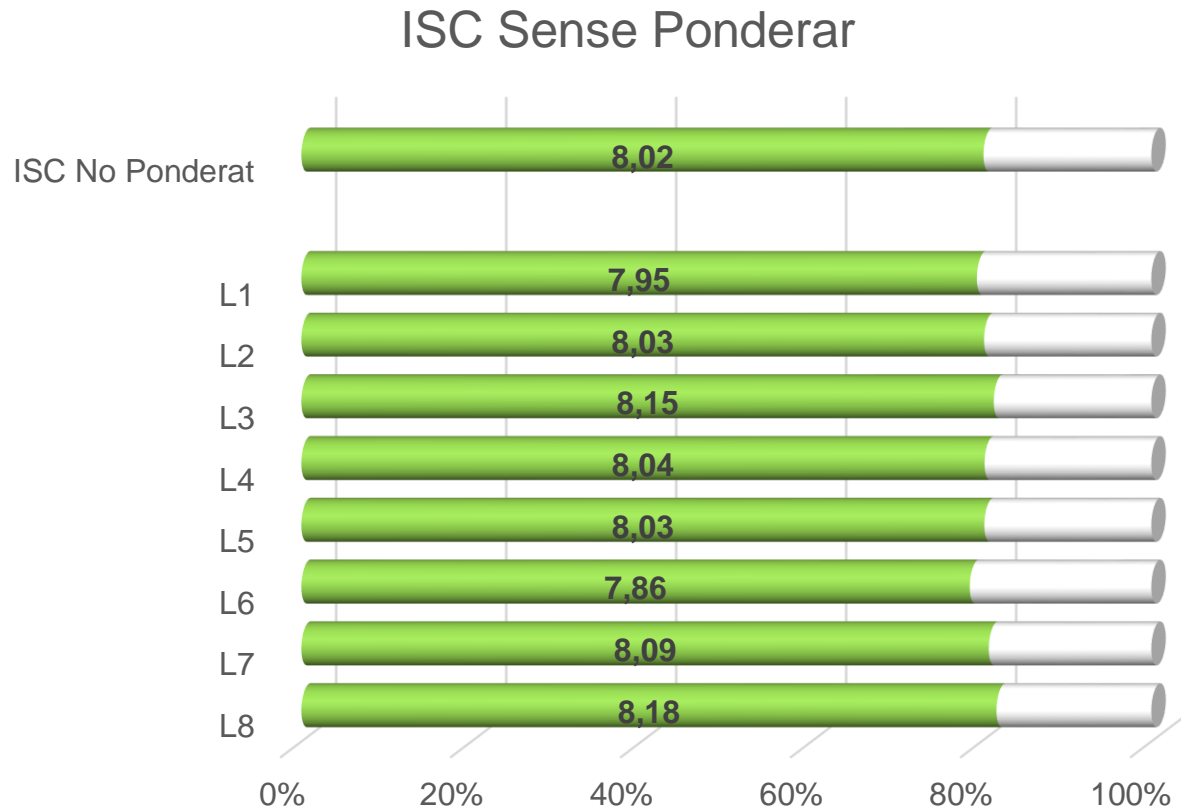
L'Índex de Satisfacció del Client es conforma amb la mitjana de les puntuacions que cada usuari de la mostra ha atorgat als diferents aspectes a valorar. L'Índex de satisfacció al Client Mataró Bus l'any 2022 és:



ISC= 8,02 (St. Dv. = 1,15)



## 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	Neteja	Horaris	Freqüència de pas	Comoditat	Recorregut	Tracte rebut	Informació horaris	Informació Recorregut	Parades	Total
L1	8,16	7,63	8,01	7,78	7,79	7,87	8,10	8,25	7,98	8,24	7,61	7,95
L2	8,43	7,63	8,28	7,96	7,87	7,92	8,15	8,17	7,98	8,10	7,87	8,03
L3	8,54	7,68	8,32	7,98	7,72	8,03	8,28	8,52	8,22	8,40	7,92	8,15
L4	8,29	8,09	8,50	7,71	7,76	8,06	7,85	8,29	8,26	8,18	7,41	8,04
L5	8,43	7,99	8,23	7,83	7,76	7,85	8,02	8,20	8,13	8,15	7,79	8,03
L6	8,35	7,57	8,09	7,46	7,36	7,83	7,89	8,13	8,05	8,13	7,64	7,86
L7	8,59	7,41	8,06	7,68	7,91	8,18	8,21	8,44	8,24	8,29	7,97	8,09
L8	8,24	7,90	8,34	7,98	7,94	7,93	8,20	8,40	8,45	8,61	7,98	8,18
<b>Total</b>	<b>8,36</b>	<b>7,72</b>	<b>8,20</b>	<b>7,82</b>	<b>7,76</b>	<b>7,92</b>	<b>8,10</b>	<b>8,27</b>	<b>8,11</b>	<b>8,24</b>	<b>7,78</b>	<b>8,02</b>



## ***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.

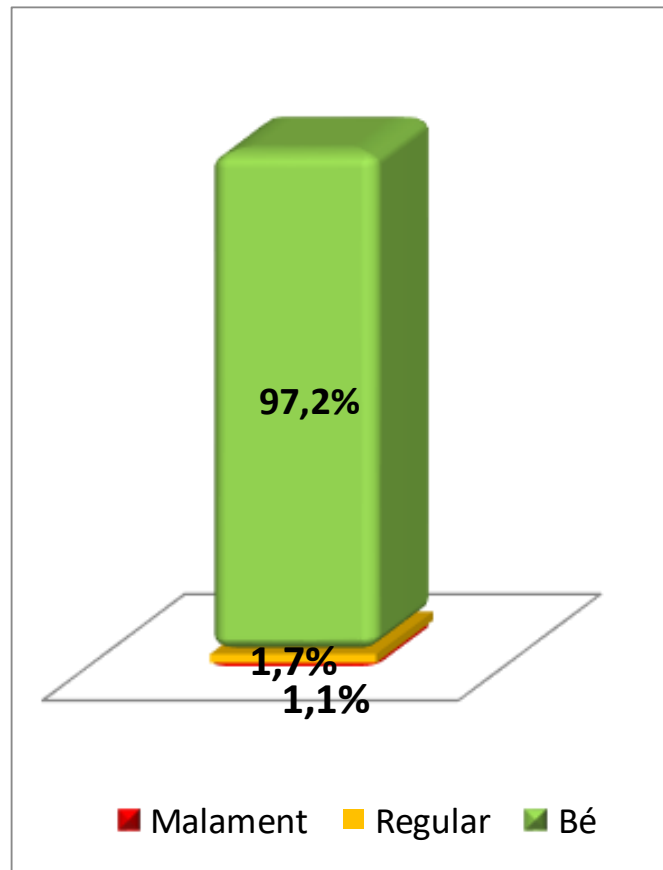
$$\text{I.S.C. (j)} = \frac{\sum_{i=1}^n W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^n W_i^j}$$

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

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

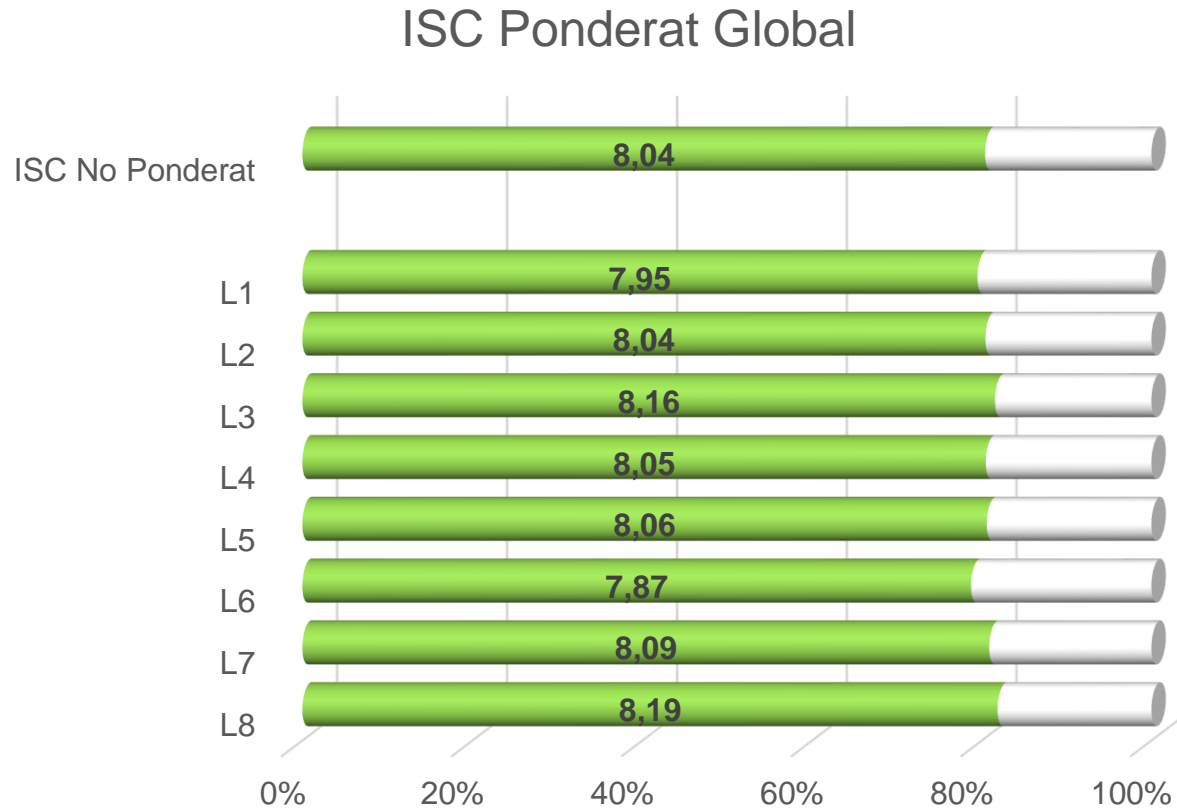
## 12. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

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



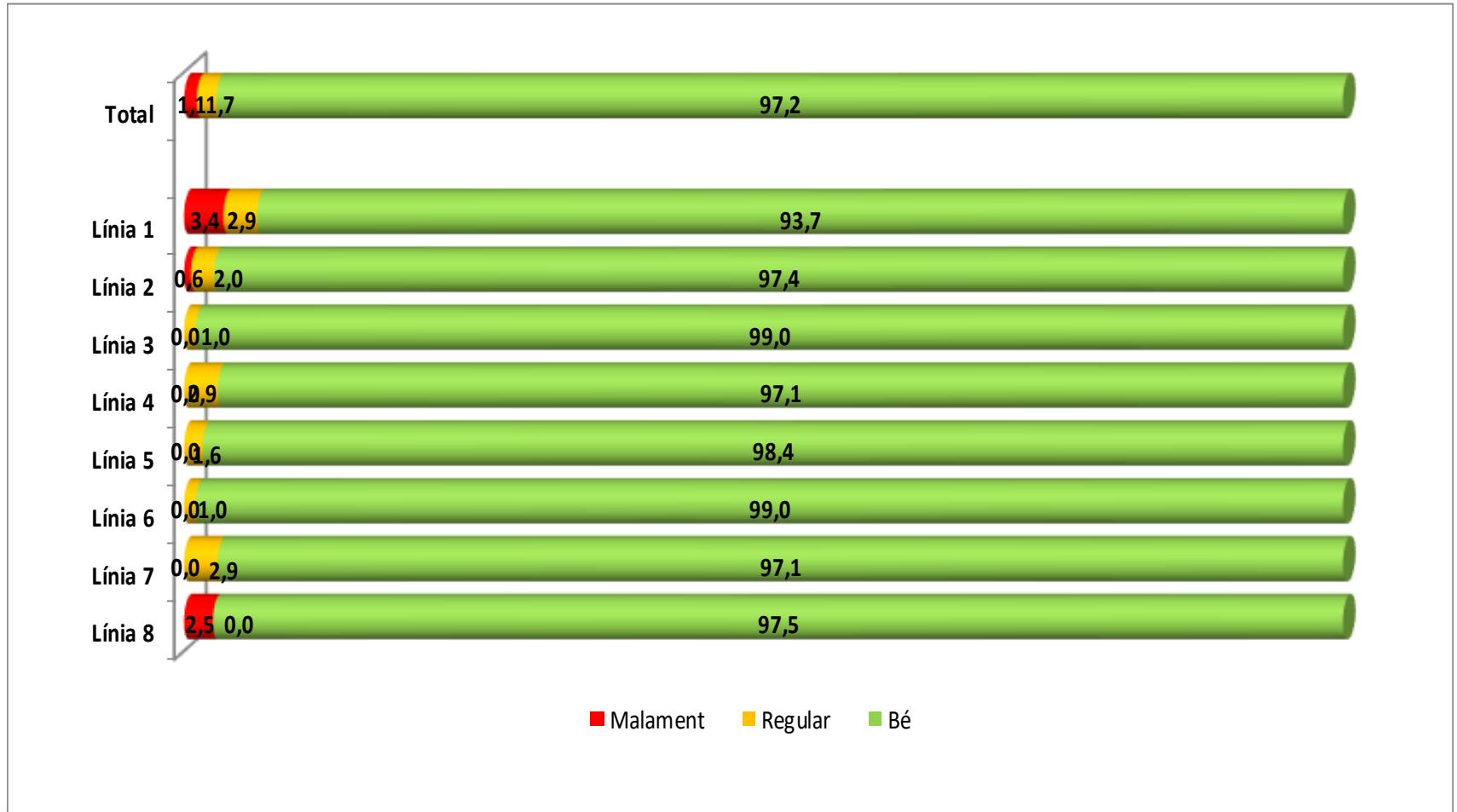
ISC ponderat = 8,04 (St. Dv. = 1,14018)

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



## 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

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

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

El ISC ponderat obtingut per cada aspecte és el següent:

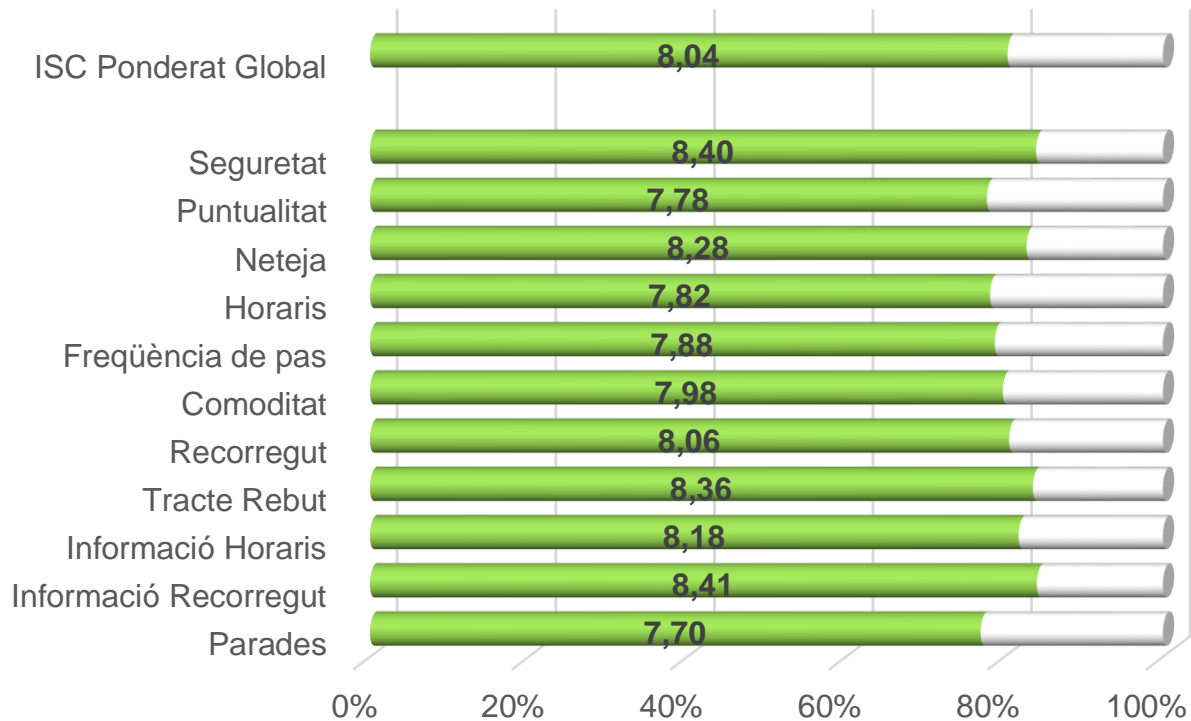
## 12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

Taula 13. Mitjanes ponderades per tots els atributs

Aspectes	ISC
Seguretat	8,40
Puntualitat	7,78
Neteja	8,28
Horaris	7,82
Freqüència de pas	7,88
Comoditat	7,98
Recorregut	8,07
Tracte rebut	8,36
Informació horaris	8,18
Informació Recorregut	8,41
Parades	7,70
<b>ISC Global</b>	<b>8,04</b>

## 12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

### Índex Satisfacció Atributs Ponderats



## 12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

	Seguretat	Puntualitat	Neteja	Horaris	Freqüència de pas	Comoditat	Recorregut	Tracte rebut	Informació horaris	Informació Recorregut	Parades	Total
<b>L1</b>	8,23	7,74	8,06	7,83	7,82	7,93	8,18	8,35	8,10	8,31	7,69	<b>7,95</b>
<b>L2</b>	8,46	7,66	8,31	7,99	7,90	7,97	8,20	8,21	8,02	8,17	7,90	<b>8,04</b>
<b>L3</b>	8,59	7,68	8,33	8,02	7,74	8,12	8,32	8,57	8,28	8,44	7,98	<b>8,16</b>
<b>L4</b>	8,30	8,10	8,55	7,72	7,77	8,10	7,90	8,34	8,24	8,15	7,43	<b>8,05</b>
<b>L5</b>	8,48	8,07	8,28	7,90	7,84	7,93	8,08	8,29	8,21	8,25	7,85	<b>8,06</b>
<b>L6</b>	8,38	7,66	8,15	7,53	7,41	7,89	7,96	8,21	8,10	8,19	7,70	<b>7,87</b>
<b>L7</b>	8,62	7,44	8,06	7,70	7,93	8,19	8,23	8,44	8,23	8,26	7,99	<b>8,09</b>
<b>L8</b>	8,29	7,90	8,35	7,99	7,97	8,02	8,27	8,43	8,49	8,66	8,02	<b>8,19</b>
<b>Total</b>	<b>8,40</b>	<b>7,78</b>	<b>8,28</b>	<b>7,82</b>	<b>7,88</b>	<b>7,98</b>	<b>8,07</b>	<b>8,36</b>	<b>8,18</b>	<b>8,41</b>	<b>7,70</b>	<b>8,04</b>



## ***13. Anàlisi Importància i la Satisfacció***

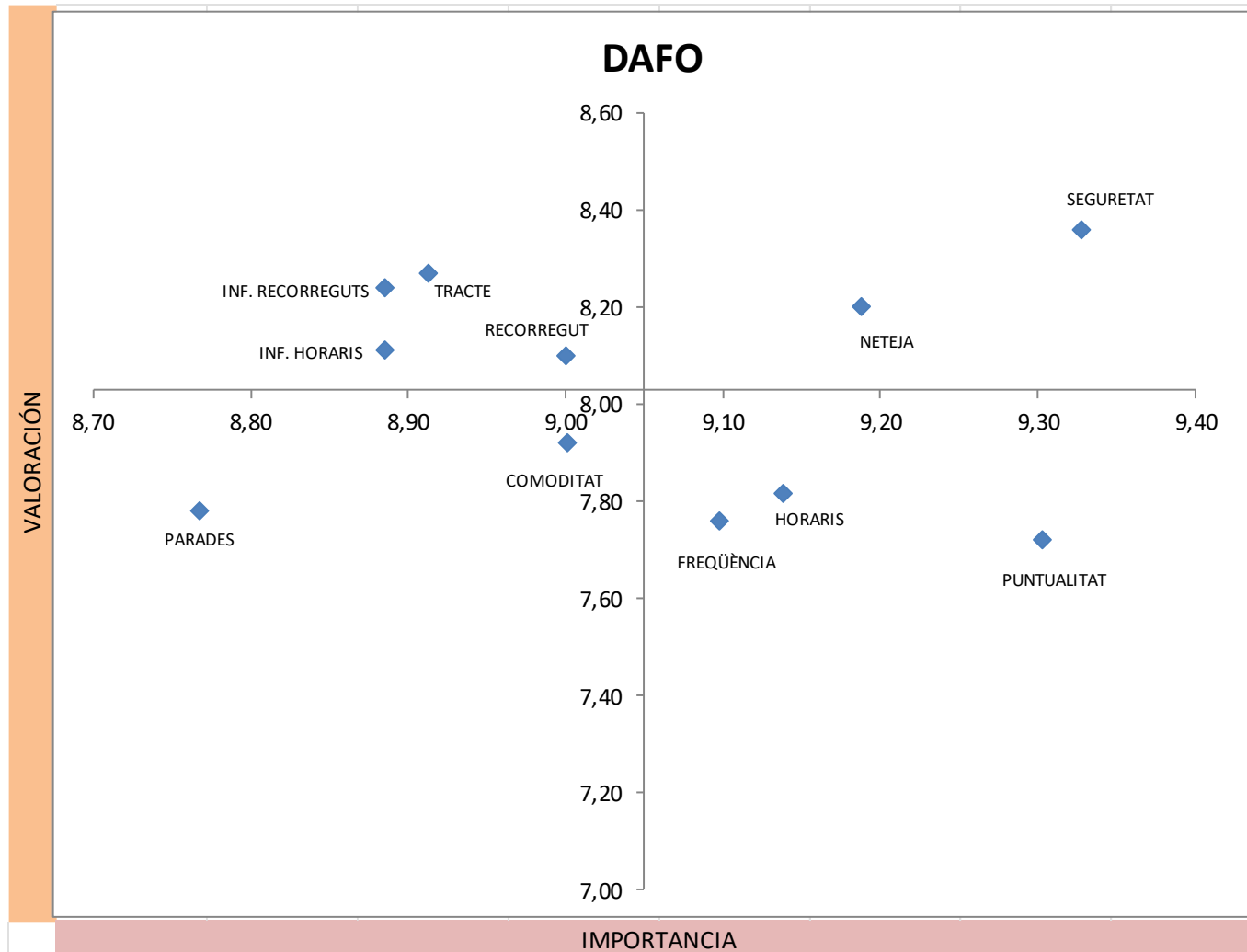
## 13. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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 = 9,05 // Satisfacció = 8,03



## 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  
NETEJA



## 13. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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

PARADES  
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 2002-2022)***

## 14. Comparativa enquesta de qualitat (anys 1999 al 2022)

### VALORACIÓ GLOBAL DE MATARÓ BUS

Respecte l'edició anterior, el índex IQP es manté pràcticament igual, i per tant segueix situant-se per sobre els 8 punts, i té molt mèrit tenint en compte l'increment del nombre d'usuaris.

Es milloren respecte l'any passat els valors la Seguretat, la Informació de Recorreguts, la Informació d'Horaris, la Puntualitat i la Freqüència de pas, obtenint aquest últim aspecte la valoració més alta des que es fan ISC.

Disminueixen respecte l'any passat les valoracions del Tracte del personal, la Comoditat, els Horaris, els Recorreguts, la Qualitat de les parades i la Valoració Global del Servei.

#### ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

##### EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2022

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Dif 21-22	Dif 11-22
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	8,40	2%	4%
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	8,36	-2%	2%
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	8,41	2%	5%
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	8,28	0%	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	8,18	1%	4%
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	7,98	-1%	4%
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	7,78	3%	1%
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	7,82	-1%	5%
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	7,88	1%	7%
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	8,07	-2%	4%
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	7,70	-3%	3%
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	8,11	-1%	3%
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	8,036	0%	2%



## ***15. Conclusions***

## CONCLUSIONS

L'IQP ponderat obtingut l'any 2022 és de 8,04 punts. És la segona millor valoració obtinguda, una mica per sobre respecte l'any passat. S'ha de tenir en compte que enguany s'ha recuperat pràcticament la totalitat dels viatgers i tot i així s'ha seguit mantenint valoracions per sobre dels 8 punts en l'IQP. El 97,2% dels entrevistats puntua positivament el servei (puntuacions per sobre els 6 punts); i l'aspecte que més ha millorat respecte l'any passat és la Puntualitat amb un 3%. L'aspecte que més ha disminuït és la Qualitat de les parades (-3%).

La valoració global directa del Servei és de 8,11, la tercera més alta obtinguda també sent el valor moda (8 punts); i el ISC sense ponderar és de 8,02 punts.

El 66,1% viatjava assegut, el 13,6% drets i el 20,1% es van fer a la parada.

El 38,6% són homes i el 61,4% dones. T-Casual és el títol més utilitzat (20,63%).

El 40,1% dels usuaris són assalariats; i el 23,88% és mouen per Treball.

El 66,3% no té mitjà alternatiu de transport.

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

## CONCLUSIONS

Principals aspectes han millorat la Neteja (6,00%), els Autobusos nous (4,25%) i Horaris (3,88%); i principal aspecte a millorar la Puntualitat (7,5%), el Preu (6,00%) i la Freqüència de pas (5,63%)..

Els aspectes més important són la Seguretat (9,33 punts) i la Puntualitat (9,30 punts).

Els aspectes millor valorats són la Seguretat (8,36), Informació de recorreguts (8,24) i la Neteja (8,20).

La Web la segueix un 40,6% i ho valora amb 7,59 punts

L'APP la segueix el 29,8% i ho valora amb 7,88 punts.

Sols un 6,9% es sent poc segur a bord de l'autobús i el principal motiu és la Conducció brusca.

Sols un 10,6% es sent poc segur a les parades i el principal motiu és la la Poca llum.

L'estat de les parades es valora amb Neteja (7,37 punts), Manteniment (7,37 punts) i Mobiliari (7,26 punts).



## *Ànnex. Qüestionari*

## Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró'2022



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

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

**Si és dins el bus:**

Ubicació	Davant	Mig	Darrera	Núm. fila
Dreta				
Asseguda				

- 1. Amb quina freqüència utilitza generalment els autobusos urbans de Mataró?**
1. A diari (més de 4 dies a la setmana)
  2. Algun dia a la setmana
  3. De tant en tant (menys d'un dia a la setmana)

- 2. Títol de transport utilitzat per fer aquest viatge**
- |                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 1. T-Biava (Viatges 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?**
01. Treball (o gestions de treball)
  02. Compres
  03. Centre de estudis
  04. Metge (inclús com acompanyant)
  05. Oci
  06. Gestions personals
  07. Altres
  08. 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?**
1. L'he visitat
  2. En tinc coneixement, però no l'he visitat
  3. 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?**
1. L'he fet servir. Com la valors de 0 (Molt malament a 10 (molt bé)? \_\_\_\_\_
  2. La conec però no l'he fet servir
  3. 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: \_\_\_\_\_

## AJUNTAMENT DE MATARÓ

### REGISTRE D'ENTRADA

10. Ara li llegiré un seguit de característiques de l'1 (molt dolent) al 10 (molt bé)

28/12/2022 13:14 8 9 10

	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'AUTOBÚS:** 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?**
1. Autònom
  2. Ocupat
  3. Aturad ⇒ *passar a pregunta 16*
  4. Estudiant ⇒ *passar a pregunta 16*
  5. Mestressa de casa ⇒ *passar a pregunta 16*
  6. Jubilad ⇒ *passar a pregunta 16*

**Només per als ocupats**

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

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

1. No \_\_\_\_\_

2. Si, transport privat 2.1. Tinc carnet però no tinc vehicle disponible \_\_\_\_\_  
 2.2. Tinc carnet i vehicle però prefereixo agafar l'autobús \_\_\_\_\_

3. Si, transport públic \_\_\_\_\_  
 NOM ENTREVISTAT: \_\_\_\_\_ TELÉFON: \_\_\_\_\_



38827530B JOSE ANTONIO SEVILLA (R: B79072823)

Firmado digitalmente por 38827530B JOSE ANTONIO SEVILLA (R: B79072823) Fecha: 2022.12.28 11:20:15 +01'00'