

Títol		
Elaborat per		
Data de creació		
Control de versions	Data	
	Versió	
Estat formal	Òrgan d'aprovació	
	Data d'aprovació	
	Publicació oficial	



Estudi de Satisfacció Autobusos MATARÓ BUS – ISC 2019



Barcelona, Juny 2019

ÍNDEX



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



0. Presentació de l'empresa

Presentació

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

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

El treball de camp està format per una **xarxa d'entrevistadors/es pròpia** que garanteix confidencialitat i experiència. L'Institut Opinòmetre fa estricta 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 4 al 9 de juny de 2019*
- **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: 100.915 Viatgers setmanals
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	214	207	269	691
L1	44	43	56	142
L2	40	38	50	128
L3	31	30	38	98
L4	10	9	12	31
L5	35	34	44	114
L6	23	22	29	74
L7	9	9	11	29
L8	23	22	29	75
Dissabte	19	27	30	76
L1	5	7	7	19
L2	4	6	7	18
L3	3	4	5	12
L4	0	0	0	0
L5	4	5	6	16
L6	1	2	2	6
L7	1	1	1	3
L8	1	1	1	4
Diumenge	7	13	14	33
L1	2	4	4	10
L2	2	4	4	10
L3	1	1	2	4
L4	0	0	0	0
L5	1	2	2	6
L6	0	1	1	2
L7	0	0	0	0
L8	0	1	1	2
Total general	240	247	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	218	207	266	691
L1	42	42	59	143
L2	39	38	51	128
L3	32	30	36	98
L4	10	9	12	31
L5	39	34	41	114
L6	22	23	26	71
L7	9	9	10	28
L8	25	22	31	78
Dissabte	18	26	31	75
L1	4	9	7	20
L2	6	1	6	13
L3	2	4	8	14
L4				0
L5	4	5	6	15
L6		5	2	7
L7		1	1	2
L8	2	1	1	4
Diumenge	8	12	14	34
L1	3	4	4	11
L2	3	3	4	10
L3	1	1	2	4
L4				0
L5	1	2	2	5
L6		1	1	2
L7				0
L8		1	1	2
Total general	244	245	311	800

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

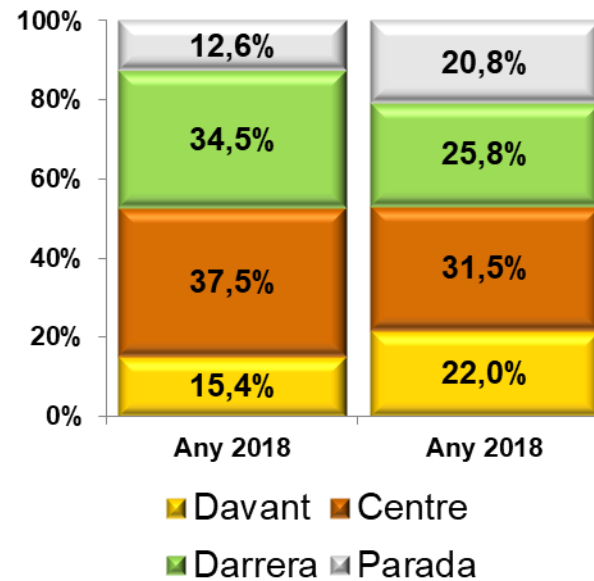
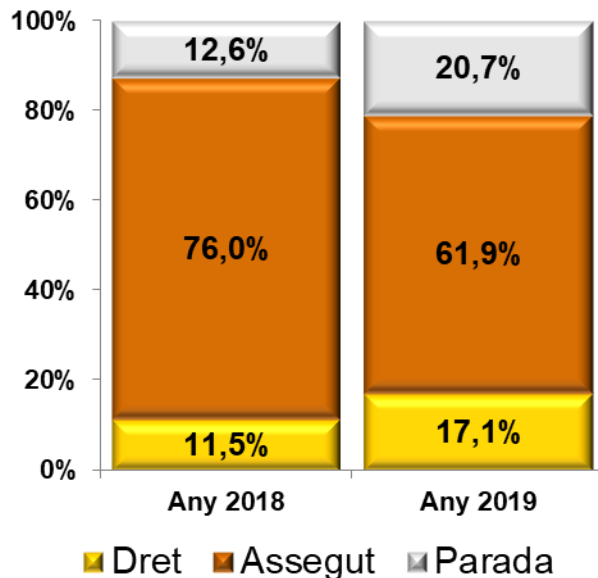
METODOLOGIA: Les enquestes es van realitzar a l'interior dels autobusos Mataró Bus i a les parades. Es van enquestar aleatòria i sistemàticament a 800 individus usuaris del bus urbà. El mètode consisteix en què l'entrevistador arriba a la parada i comença a fer enquestes a la primera persona que troba; 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 a bord de l'autobús i a persones assegudes.



2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

La mostra obtinguda presenta una distribució d'ús de títols de transport similar a la distribució real. Hi ha més usuaris amb títols integrats i menys amb T-Rosa o Carnet Blau.

	% REAL	% ENQUESTA
VIATGERS PAGAMENT	82,56%	86,00%
BITLLETS	11,87%	10,25%
T-10	15,92%	14,75%
T-Rosa	10,42%	6,75%
ATM	44,34%	54,25%
VBITLLETS NO PAGAMENT	17,44%	14,01%
CARNET BLAU	16,85%	12,13%
T-2	0,01%	1,50%
CORRESPOND.	0,40%	0,00%
PASSI ACOMPANYANT	0,00%	0,13%
PASSI EMPR.	0,18%	0,25%

2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

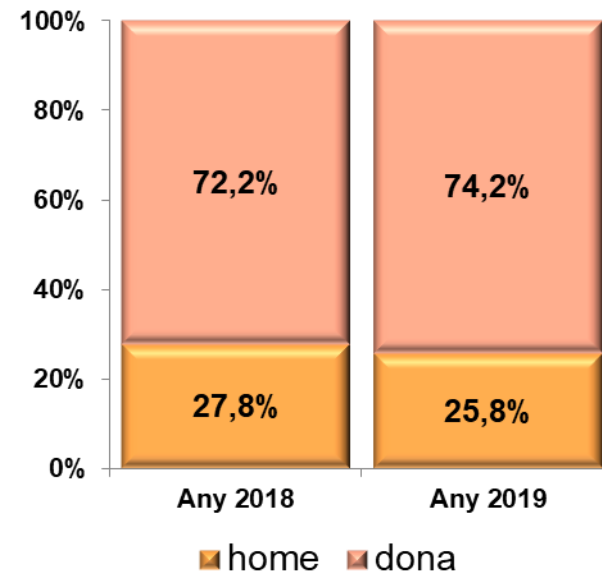
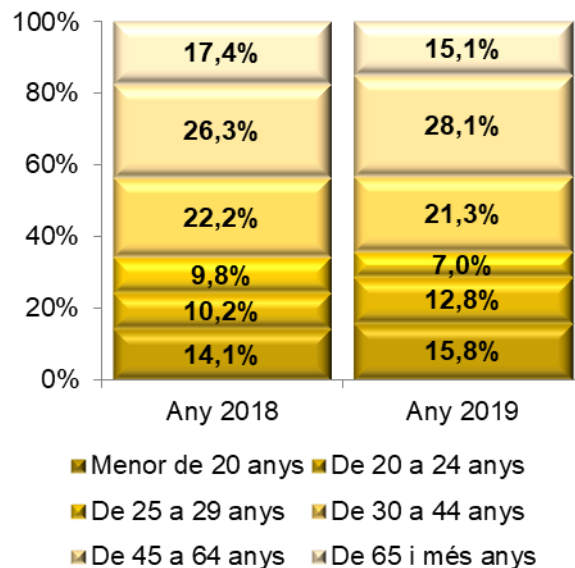
La T-10 integrada és el títol més utilitzat (29,88%) seguit del Carnet Blau dels Altres Títols integrats (19,62%) i de la T-10 de Mataró Bus (14,75%).

Bitllets utilitzats	Any 2018	Any 2019
Carnet Blau	11,71%	12,13%
T-50/30	5,73%	4,75%
T10 ATM	51,56%	29,88%
Bitllet senzill	12,83%	10,25%
Passi empresa Mataro Bus	0,25%	0,25%
ATM (resta títols integrats)	17,93%	19,62%
T-10 Mataró Bus		14,75%
T-Rosa		6,75%
Passi acompanyant	0,00%	0,13%
Tarjeta T-2	0,00%	1,50%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.3 EDAT I SEXE DE L'ENTREVISTAT

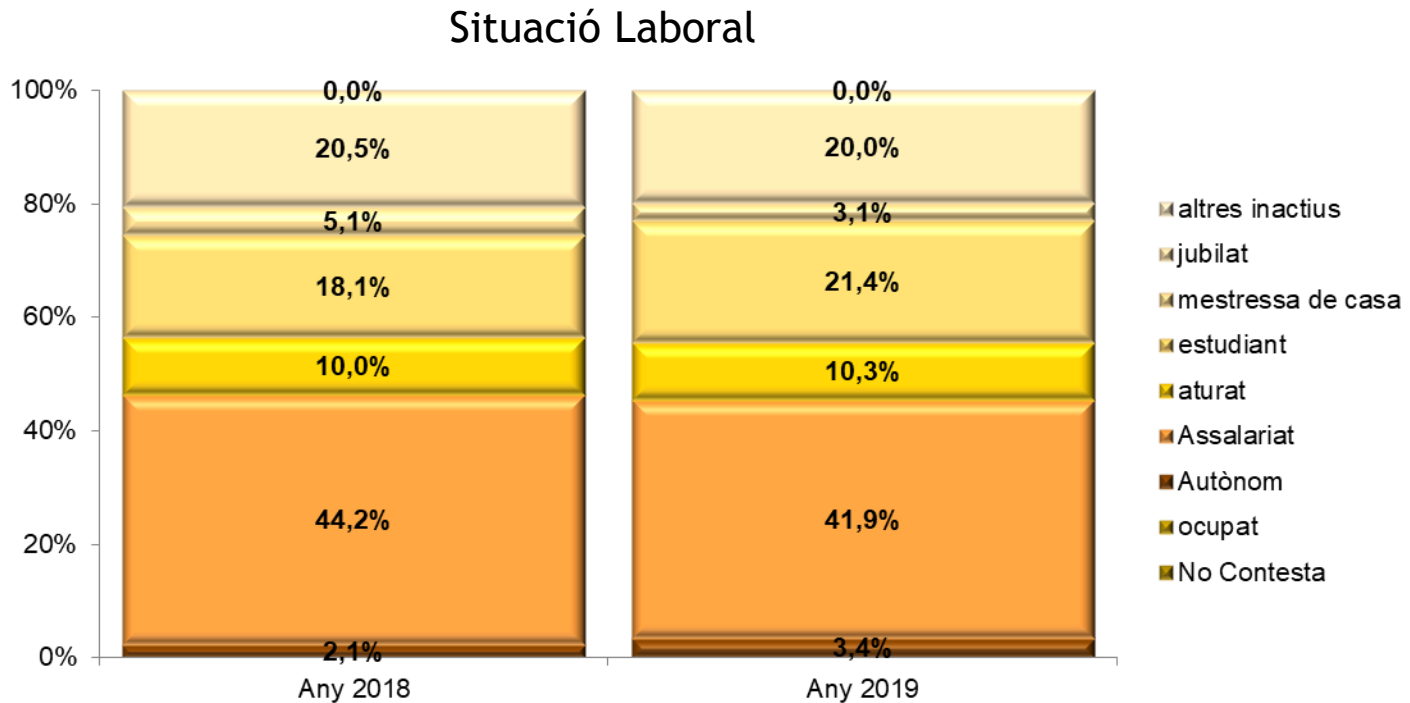
El 25,8% dels entrevistats són homes i el 74,2% dones. El grup més nombrós d'entrevistats són els de 30 a 44 anys i els de 45 a 64 anys. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

Edat i sexe de l'entrevistat



2.4. SITUACIÓ LABORAL

El 41,9% dels entrevistats són assalariats i el 3,4% són autònoms. El 20% són jubilats, el 21,4% són estudiants i el 10,3% són aturats. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.



2.4. SITUACIÓ LABORAL

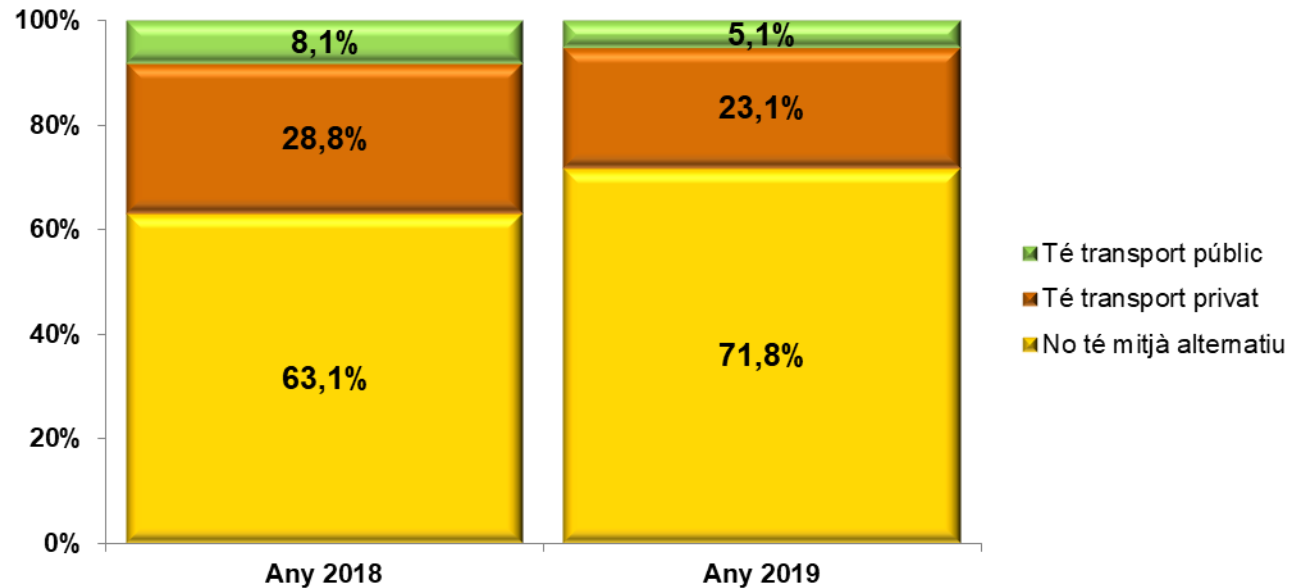
El 34,53% dels entrevistats són del sector serveis i el 20,99% dels entrevistats són del sector comerç. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior; tot i que destaca l'increment d'usuaris que són directius, gerents o tècnics.

Categoria Laboral

Categoria professional	Any 2018	Any 2019
Empresari o autònom	5,36%	6,35%
Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà	4,29%	16,57%
Administratiu	10,19%	10,77%
Depenent o treballador del comerç	23,86%	20,99%
Obrer de la indústria o de la construcció	8,31%	7,46%
Treballador dels serveis	39,95%	34,53%
Treballador agrari	0,80%	0,00%
CSE (Cossos Seguretat de l'Estat)	0,00%	0,28%
No classificable	7,24%	3,04%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.5. DISPONIBILITAT VEHICLE

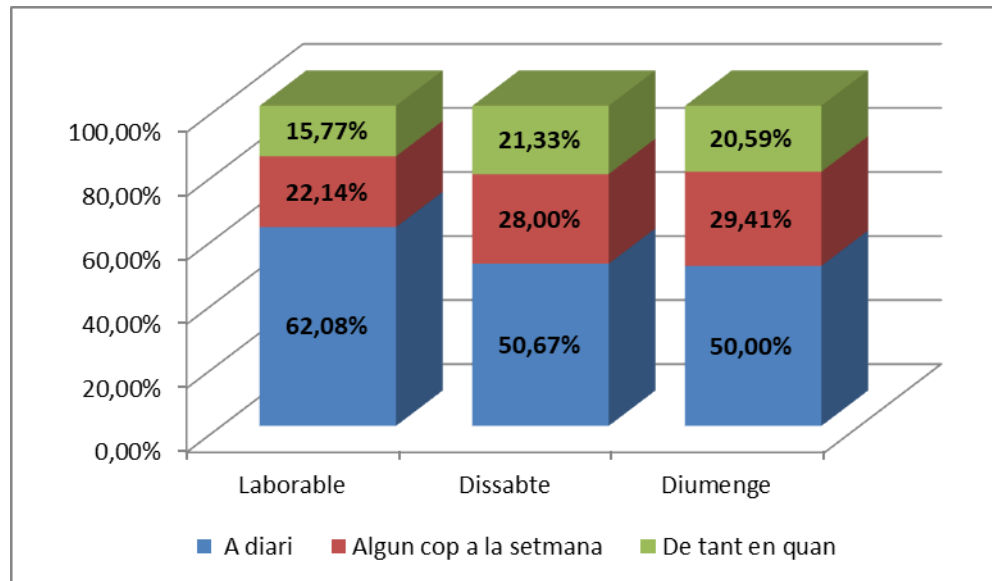
El 71,8% dels entrevistats no tenen alternativa de transport per fer aquest desplaçament, el 23,1% té un mitjà privat, i el 5,1% té un altre mitjà de transport públic alternatiu.



2.6. FREQUÈNCIA D'ÚS DE L'AUTOBÚS

El 62,08% dels entrevistats utilitzen els autobusos urbans diàriament, el 22,14% almenys un dia per setmana i el 15,77% de forma més esporàdica. Els que utilitzen el bus en dies laborables l'utilitzen amb major freqüència.

Freqüència de l'ús de l'autobús	Laborable	Dissabte	Diumenge	% TOTAL
A diari	62,08%	50,67%	50,00%	60,50%
Algun cop a la setmana	22,14%	28,00%	29,41%	23,00%
De tant en quan	15,77%	21,33%	20,59%	16,50%
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 (32,75%), seguit d'anar i tornar d'Oci (20,50%), Gestions personals (13,63%), Metge (12,50%) i Estudis (9,88%).

MOTIU DEL VIATGE	ANY 2018	ANY 2019
Treball, inclús gestions de feina	29,64%	32,75%
Compres	6,35%	8,00%
Centre estudis	13,95%	9,88%
Metge inclús acompanyant	13,20%	12,50%
Oci	17,06%	20,50%
Gestions personals	14,57%	13,63%
Altres	5,23%	2,75%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Les principals destinacions són Cerdanyola (19,0%), Estació Rodalies (15,1%), Rocafonda (10,9%), Centre (7,3%) i Hospital (8,4%).

Matriu O-D	Centre	Habana	Cerdanyola	Círrera	Eixample	Palau Escorxador	Llànïtia	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	0,0%	2,9%	23,2%	5,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	8,7%	2,9%	15,9%	2,9%	8,7%	0,0%	2,9%	14,5%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Habana	0,0%	0,0%	27,8%	5,6%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	16,7%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	5,6%	5,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Cerdanyola	13,9%	2,0%	6,0%	2,0%	2,0%	4,6%	4,6%	1,3%	2,6%	4,0%	9,3%	1,3%	25,2%	0,7%	1,3%	11,3%	5,3%	0,0%	0,7%	0,0%	2,0%	0,0%	100,0%
Círrera	18,2%	0,0%	9,1%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	4,5%	4,5%	4,5%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Eixample	0,0%	0,0%	16,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	6,7%	0,0%	20,0%	0,0%	3,3%	10,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Palau Escorxador	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%	9,1%	0,0%	0,0%	18,2%	0,0%	0,0%	9,1%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Llànïtia	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	14,3%	28,6%	0,0%	35,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Molins	12,5%	0,0%	25,0%	0,0%	8,3%	4,2%	0,0%	0,0%	4,2%	4,2%	4,2%	0,0%	12,5%	16,7%	0,0%	4,2%	0,0%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Peramàs	6,5%	0,0%	19,4%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,9%	6,5%	22,6%	6,5%	3,2%	12,9%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pla d'en Boet	5,6%	0,0%	25,0%	5,6%	2,8%	0,0%	5,6%	2,8%	2,8%	0,0%	11,1%	0,0%	16,7%	2,8%	8,3%	5,6%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rocafonda	9,3%	0,0%	20,9%	2,3%	10,5%	1,2%	3,5%	2,3%	8,1%	7,0%	1,2%	2,3%	14,0%	0,0%	0,0%	7,0%	7,0%	1,2%	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Vista Alegre	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Estació RENFE	0,8%	0,8%	21,4%	2,3%	1,5%	3,8%	3,8%	2,3%	3,8%	3,8%	16,0%	0,8%	0,0%	5,3%	5,3%	13,0%	9,9%	0,0%	3,1%	1,5%	0,8%	0,0%	100,0%
Parc Central	15,8%	0,0%	31,6%	5,3%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	5,3%	10,5%	0,0%	0,0%	0,0%	5,3%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	100,0%
Via Europa	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%	16,7%	8,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Hospital de Mataró	12,5%	0,0%	26,8%	1,8%	3,6%	3,6%	1,8%	0,0%	1,8%	1,8%	12,5%	1,8%	25,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	0,0%	1,8%	100,0%
Mataró Parc	10,9%	0,0%	28,3%	0,0%	6,5%	2,2%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	10,9%	2,2%	21,7%	2,2%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Tecnocampus	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pl. Granollers	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%	0,0%	14,3%	14,3%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pol. Mata	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Platja - Pg. Marítim - Port	7,1%	0,0%	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%	21,4%	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	7,1%	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%	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total general	7,3%	0,9%	19,0%	2,8%	3,1%	2,3%	3,1%	2,1%	3,9%	3,3%	10,9%	1,8%	15,1%	3,1%	2,6%	8,4%	6,1%	1,1%	1,9%	0,5%	0,5%	0,4%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals orígens són Estació Rodalies (16,4%), el 18,9% a Cerdanyola, el 10,8% a Rocafonda, el 8,6% a Centre i el 7,0% 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	NS/NC	Total general	
Centre	0,0%	28,6%	10,5%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	19,4%	7,7%	12,6%	14,3%	5,0%	0,0%	9,5%	14,9%	12,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%
Habana	0,0%	0,0%	3,3%	4,5%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	12,0%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	6,7%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
Cerdanyola	36,2%	42,9%	5,9%	13,6%	12,0%	38,9%	28,0%	11,8%	12,9%	23,1%	16,1%	14,3%	31,4%	4,0%	9,5%	25,4%	16,3%	0,0%	6,7%	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	18,9%
Cirera	6,9%	0,0%	1,3%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	5,9%	3,2%	3,8%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	9,5%	3,0%	4,1%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%
Eixample	0,0%	0,0%	3,3%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%	17,6%	6,5%	0,0%	6,9%	0,0%	0,8%	12,0%	9,5%	3,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
Palau Escorxador	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%	0,0%	3,2%	3,8%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,5%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Llàntia	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	7,7%	4,6%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
Molins	5,2%	0,0%	3,9%	0,0%	8,0%	5,6%	0,0%	0,0%	3,2%	3,8%	1,1%	0,0%	2,5%	16,0%	0,0%	1,5%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%
Peramàs	3,4%	0,0%	3,9%	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,6%	14,3%	5,8%	8,0%	4,8%	6,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%
Pla d'en Boet	3,4%	0,0%	5,9%	9,1%	4,0%	0,0%	8,0%	5,9%	3,2%	0,0%	4,6%	0,0%	5,0%	4,0%	14,3%	3,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%
Rocafonda	13,8%	0,0%	11,8%	9,1%	36,0%	5,6%	12,0%	11,8%	22,6%	23,1%	1,1%	14,3%	9,9%	0,0%	0,0%	9,0%	12,2%	11,1%	6,7%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,8%
Vista Alegre	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,8%	4,0%	4,8%	1,5%	2,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
Estació RENFE	1,7%	14,3%	18,4%	13,6%	8,0%	27,8%	20,0%	17,6%	16,1%	19,2%	24,1%	7,1%	0,0%	28,0%	33,3%	25,4%	26,5%	0,0%	26,7%	50,0%	25,0%	0,0%	0,0%	16,4%
Parc Central	5,2%	0,0%	3,9%	4,5%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	7,1%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	2,4%
Via Europa	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	3,8%	2,3%	7,1%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
Hospital de Mataró	12,1%	0,0%	9,9%	4,5%	8,0%	11,1%	4,0%	0,0%	3,2%	3,8%	8,0%	7,1%	11,6%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	7,0%
Mataró Parc	8,6%	0,0%	8,6%	0,0%	12,0%	5,6%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	7,1%	8,3%	4,0%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	26,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,8%
Tecnocampus	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	4,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Pl. Granollers	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%	0,0%	0,0%	1,1%	7,1%	0,8%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Pol. Mata	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Platja - Pg. Marítim - Port	1,7%	0,0%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	12,0%	5,9%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
NS/NC	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
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%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals municipis d'origen és Barcelona (31,6% dels que venen de fora) i la principal destinació també (22,5%).

Municipi Origen	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat	Municipio Destinació	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat
BARCELONA	25	3,1%	31,6%	31,6%	BARCELONA	18	2,3%	22,5%	22,5%
BADALONA	8	1,0%	10,1%	41,8%	PREMIÀ DE MAR	12	1,5%	15,0%	37,5%
ARENYS DE MAR	6	0,8%	7,6%	49,4%	ARENYS DE MAR	5	0,6%	6,3%	43,8%
VILASSAR DE MAR	6	0,8%	7,6%	57,0%	CALELLA	5	0,6%	6,3%	50,0%
EL MASNOU	4	0,5%	5,1%	62,0%	EL MASNOU	5	0,6%	6,3%	56,3%
CANET DE MAR	3	0,4%	3,8%	65,8%	VILASSAR DE MAR	5	0,6%	6,3%	62,5%
PINEDA DE MAR	3	0,4%	3,8%	69,6%	BLANES	4	0,5%	5,0%	67,5%
PREMIÀ DE MAR	3	0,4%	3,8%	73,4%	CALDES D'ESTRAC	3	0,4%	3,8%	71,3%
BLANES	2	0,3%	2,5%	75,9%	CANET DE MAR	3	0,4%	3,8%	75,0%
CALDES D'ESTRAC	2	0,3%	2,5%	78,5%	BADALONA	2	0,3%	2,5%	77,5%
CALELLA	2	0,3%	2,5%	81,0%	CABRERA DE MAR	2	0,3%	2,5%	80,0%
SANT ADRIÀ DEL BESÓS	2	0,3%	2,5%	83,5%	CABRILS	2	0,3%	2,5%	82,5%
SANT ANDREU DE LLAVANERES	2	0,3%	2,5%	86,1%	HOSPITALET DE LLOBREGAT	2	0,3%	2,5%	85,0%
CABRERA DE MAR	1	0,1%	1,3%	87,3%	PINEDA DE MAR	2	0,3%	2,5%	87,5%
CABRILS	1	0,1%	1,3%	88,6%	CARDEDEU	1	0,1%	1,3%	88,8%
FIGUERES	1	0,1%	1,3%	89,9%	LA ROCA DEL VALLÈS	1	0,1%	1,3%	90,0%
GIRONA	1	0,1%	1,3%	91,1%	MALGRAT DE MAR	1	0,1%	1,3%	91,3%
GRANOLLERS	1	0,1%	1,3%	92,4%	MATARÓ	1	0,1%	1,3%	92,5%
MALGRAT DE MAR	1	0,1%	1,3%	93,7%	MONTGAT	1	0,1%	1,3%	93,8%
MATARÓ	1	0,1%	1,3%	94,9%	SANT ANDREU DE LLAVANERES	1	0,1%	1,3%	95,0%
SANT CUGAT DEL VALLÈS	1	0,1%	1,3%	96,2%	SANT POL DE MAR	1	0,1%	1,3%	96,3%
SANT POL DE MAR	1	0,1%	1,3%	97,5%	SANTA SUSSANNA	1	0,1%	1,3%	97,5%
SITGES	1	0,1%	1,3%	98,7%	TORDERA	1	0,1%	1,3%	98,8%
TEIÀ	1	0,1%	1,3%	100,0%	VALLIRANA	1	0,1%	1,3%	100,0%
Total Respostes	79	9,8%	100,0%		Total Respostes	80	10,0%	100,0%	
Casos perduts	721	89,7%			Casos perduts	724	90,0%		
Total	800	99,5%			Total	804	100,0%		



3. Aspectes ben resolts – cal millorar

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.1 ASPECTES BEN RESOLTS EN ELS ÚLTIMS 2 ANYS

Autobusos nous (13,63%) i Autobusos híbrids són els aspectes que més s'han citat com a millora els últims dos anys.

ASPECTES BEN RESOLTS	n	%
AUTOBUSOS NOUS	109	13,63%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	94	11,75%
COMODITAT	80	10,00%
TOT BÉ	80	10,00%
PUNTUALITAT	71	8,88%
HORARIS	37	4,63%
NETEJA	33	4,13%
FREQÜÈNCIA DE PAS	32	4,00%
WIFI	24	3,00%
AMABILITAT CONDUCTOR	23	2,88%
CARREGADOR MÒBIL	16	2,00%
PREU	16	2,00%
ACCESSIBILITATS AL BUS	10	1,25%
RAPIDESA	10	1,25%
RES HA MILLORAT	10	1,25%
CAPACITAT	9	1,13%
AIRE ACONDICIONAT	8	1,00%
SOROLL	8	1,00%
MÉS LÍNIES	7	0,88%
RECORREGUT	6	0,75%
SEIENTS	6	0,75%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	5	0,63%
FREQUENCIA DE PAS	4	0,50%
TARGETA BLAVA	3	0,38%
DONES CONDUCTORES	2	0,25%
INFORMACIÓ	2	0,25%
TRANQUILITAT	2	0,25%
APLICACIÓ APP	1	0,13%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	1	0,13%
ESTAT PARADES	1	0,13%
MOBILIARI	1	0,13%
PREUS	1	0,13%
SEGURETAT	1	0,13%
TOTAL	713	89,13%
NS/NC	205	25,63%

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	9,8%	19,2%	11,2%	19,4%	8,2%	15,0%	26,7%	15,5%	13,6%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	11,5%	15,2%	9,5%	19,4%	8,2%	16,3%	3,3%	10,7%	11,8%
COMODITAT	7,5%	15,2%	11,2%	6,5%	12,7%	6,3%	6,7%	6,0%	10,0%
TOT BÉ	13,8%	9,3%	4,3%	9,7%	10,4%	8,8%	3,3%	14,3%	10,0%
PUNTUALITAT	5,7%	7,3%	10,3%	12,9%	9,0%	10,0%	0,0%	16,7%	8,9%
HORARIS	6,9%	2,0%	6,9%	0,0%	3,0%	6,3%	0,0%	6,0%	4,6%
NETEJA	4,0%	4,6%	4,3%	9,7%	1,5%	3,8%	6,7%	4,8%	4,1%
FREQÜÈNCIA DE PAS	4,6%	6,0%	2,6%	3,2%	3,7%	3,8%	3,3%	2,4%	4,0%
WIFI	2,9%	3,3%	3,4%	6,5%	0,7%	6,3%	0,0%	2,4%	3,0%
AMABILITAT CONDUCTOR	2,9%	2,0%	0,9%	3,2%	3,7%	3,8%	6,7%	3,6%	2,9%
CARREGADOR MÒBIL	1,7%	2,6%	3,4%	0,0%	0,7%	1,3%	3,3%	2,4%	2,0%
PREU	1,7%	2,0%	2,6%	6,5%	0,7%	0,0%	0,0%	4,8%	2,0%
ACCESSIBILITATS AL BUS	0,6%	2,0%	0,9%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,3%
RAPIDESA	2,3%	1,3%	1,7%	0,0%	0,7%	0,0%	3,3%	0,0%	1,3%
RES HA MILLORAT	1,1%	0,7%	1,7%	6,5%	1,5%	0,0%	0,0%	1,2%	1,3%
CAPACITAT	1,7%	0,0%	1,7%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,1%
AIRE ACONDICIONAT	0,6%	0,0%	1,7%	3,2%	0,7%	0,0%	6,7%	1,2%	1,0%
SOROLL	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	1,3%	3,3%	2,4%	1,0%
MÉS LÍNIES	2,3%	0,7%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
RECORREGUT	0,0%	1,3%	1,7%	3,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
SEIENTS	0,6%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	2,4%	0,8%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	0,6%	0,0%	1,7%	0,0%	0,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,6%
FREQUENCIA DE PAS	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,5%
TARGETA BLAVA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	3,3%	0,0%	0,4%
DONES CONDUCTORES	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,3%
INFORMACIÓ	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
TRANQUILITAT	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
APLICACIÓ APP	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
ESTAT PARADES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
MOBILIARI	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
PREUS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
SEGURETAT	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Total	87,9%	96,0%	86,2%	116,1%	73,9%	85,0%	86,7%	102,4%	89,1%
NS/NC	27,6%	28,5%	19,0%	25,8%	21,6%	25,0%	26,7%	32,1%	25,6%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S’HAURIEN DE MILLORAR

Posar més autobusos en festius (caps de setmana) (17,50%), la Freqüència de pas (16,50%) i la Puntualitat (12,13%) és el que més es cita que ha de millorar.

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT			ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT		
	n	%		n	%
MÉS FREQUÈNCIA EN FESTIUS	140	17,50%	CINTURONS DE SEGURETAT	2	0,25%
FREQUÈNCIA DE PAS	132	16,50%	COMBINACIÓ TRANSBORDAMENTS	2	0,25%
PUNTUALITAT	97	12,13%	FREQUENCIA DE PAS	2	0,25%
TOT BÉ	85	10,63%	INFORMACIO	2	0,25%
HORARIS	62	7,75%	INFORMACIÓ	2	0,25%
PREU	50	6,25%	INFORMACIO INCIDENCIES	2	0,25%
COMODITAT SEIENTS BUSOS NOUS	42	5,25%	MÉS HORARIS A PRIMERA HORA	2	0,25%
POSAR AUTOBÚS NOCTURN	42	5,25%	MÉS LÍNIES	2	0,25%
NETEJA	24	3,00%	PUNTS DE VENDA DE TARGETA COSTAT PARADES	2	0,25%
RECORREGUT	21	2,63%	ARRIBI AL TECNOCAMPUS	1	0,13%
ACCESSIBILITAT AL BUS	20	2,50%	ATENCIÓ AL CLIENT	1	0,13%
BUS S'ESPERI A PARADES	17	2,13%	BUSES ANTIGUOS ERAN MEJORES	1	0,13%
BUSOS MÉS GRANS	17	2,13%	BUSS S'ESPERI A PARADES	1	0,13%
AMABILITAT CONDUCTORS	16	2,00%	COMODITAT	1	0,13%
BUSOS MÉS NOUS	15	1,88%	DESCOMPTES FAMILIA NOMBROSA	1	0,13%
AIRE ACONDICIONAT	14	1,75%	DISSENY NOVA TARGETA BLAVA	1	0,13%
ESTAT PARADES	12	1,50%	ENLLUMENAT	1	0,13%
MÉS SEIENTS RESERVATS	12	1,50%	ESTACIO D'AUTOBUSOS	1	0,13%
CONDUCCIÓ BRUSCA	7	0,88%	INCIVISME	1	0,13%
POSAR MÉS INSPECTORS	7	0,88%	LÍNIA 4 ELS CAPS DE SETMANA	1	0,13%
COMODITAT SEIENTS	6	0,75%	MAQUINA VALIDADORA BITLLETS	1	0,13%
CAPACITAT	5	0,63%	NETEA	1	0,13%
CIVISME VIATGERS	5	0,63%	PANTALLES INFORMATIVES	1	0,13%
APP	4	0,50%	PAPERERES	1	0,13%
BUSOS SIGUIN TOTS HÍBRIDS	4	0,50%	PLAÇA TERESES	1	0,13%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	4	0,50%	POSAR PAPERERES AL BUS	1	0,13%
MÉS PARADES	4	0,50%	QUE ARIBI AL TECNOCAMPUS	1	0,13%
SOROLL	4	0,50%	QUE NO PUGUIN PUJAR ELS GOSSOS	1	0,13%
WIFI	4	0,50%	SEGURETAT	1	0,13%
POSAR MARQUESINES	3	0,38%	WEB	1	0,13%
RAPIDESA	3	0,38%			
CARREGADOR DE MÒBIL	2	0,25%			
			Total	919	114,88%
			NS/NC	91	11,38%

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
MÉS FREQUÈNCIA EN FESTIUS	17,2%	20,5%	19,8%	48,4%	9,7%	16,3%	10,0%	14,3%	17,5%	CINTURONS DE SEGURETAT	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
FREQUÈNCIA DE PAS	15,5%	15,2%	13,8%	29,0%	16,4%	11,3%	23,3%	22,6%	16,5%	COMBINACIÓ TRANSBORDAMENTS	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
PUNTUALITAT	12,1%	11,9%	13,8%	6,5%	10,4%	7,5%	20,0%	16,7%	12,1%	FREQUENCIA DE PAS	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
TOT BÉ	10,9%	11,9%	7,8%	16,1%	9,0%	12,5%	10,0%	10,7%	10,6%	INFORMACIÓ	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
HORARIS	9,8%	6,0%	6,9%	0,0%	4,5%	11,3%	3,3%	14,3%	7,8%	INFORMACIÓ	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
PREU	4,6%	8,6%	5,2%	3,2%	6,7%	8,8%	3,3%	6,0%	6,3%	INFORMACIÓ INCIDENCIES	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
COMODITAT SEIENTS BUSOS NOUS	6,3%	6,0%	4,3%	9,7%	2,2%	3,8%	3,3%	8,3%	5,3%	MÉS HORARIS A PRIMERA HORA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,3%
POSAR AUTOBÚS NOCTURN	7,5%	6,0%	6,0%	9,7%	3,7%	5,0%	0,0%	1,2%	5,3%	MÉS LÍNIES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	1,2%	0,3%
NETEJA	4,6%	2,0%	3,4%	0,0%	1,5%	2,5%	6,7%	3,6%	3,0%	PUNTS DE VENDA DE TARGETA COSTAT PARADES	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
RECORREGUT	3,4%	3,3%	1,7%	3,2%	2,2%	1,3%	0,0%	3,6%	2,6%	ARRIBI AL TECNOCAMPUS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
ACCESSIBILITAT AL BUS	2,9%	2,6%	3,4%	0,0%	2,2%	3,8%	0,0%	1,2%	2,5%	ATENCIÓ AL CLIENT	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
BUS S'ESPERI A PARADES	2,3%	1,3%	0,9%	3,2%	2,2%	5,0%	0,0%	2,4%	2,1%	BUSES ANTIGUOS ERAN MEJORES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
BUSOS MÉS GRANS	0,6%	2,6%	2,6%	3,2%	3,0%	0,0%	3,3%	3,6%	2,1%	BUSS S'ESPERI A PARADES	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
AMABILITAT CONDUCTORS	0,6%	2,6%	2,6%	3,2%	1,5%	0,0%	6,7%	3,6%	2,0%	COMODITAT	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
BUSOS MÉS NOUS	1,7%	2,6%	2,6%	3,2%	2,2%	0,0%	3,3%	0,0%	1,9%	DESCOMPTES FAMILIA NOMBROSA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,1%
AIRE ACONDICIONAT	1,7%	2,0%	0,0%	3,2%	2,2%	1,3%	0,0%	3,6%	1,8%	DISSENY NOVA TARGETA BLAVA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
ESTAT PARADES	1,7%	2,0%	1,7%	0,0%	0,7%	2,5%	0,0%	1,2%	1,5%	ENLLUMENAT	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS SEIENTS RESERVATS	2,3%	2,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	1,5%	ESTACIO D'AUTOBUSOS	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
CONDUCCIÓ BRUSCA	0,6%	0,7%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	3,6%	0,9%	INCIVISME	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	0,1%
POSAR MÉS INSPECTORS	1,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	3,3%	1,2%	0,9%	LÍNIA 4 ELS CAPS DE SETMANA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
COMODITAT SEIENTS	0,6%	1,3%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	3,3%	0,0%	0,8%	MAQUINA VALIDADORA BITLLETS	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
CAPACITAT	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	NETEA	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
CIVISME VIATGERS	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	0,0%	1,2%	0,6%	PANTALLES INFORMATIVES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
APP	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	3,3%	1,2%	0,5%	PAPERERES	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
BUSOS SIGUIN TOTS HÍBRIDS	0,6%	1,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	PLAÇA TERESES	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%	POSAR PAPERERES AL BUS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS PARADES	1,1%	0,7%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	QUE ARIBI AL TECNOCAMPUS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
SOROLL	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	2,5%	0,0%	0,0%	0,5%	QUE NO PUGUIN PUJAR ELS GOSSOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,1%
WIFI	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	SEGURETAT	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
POSAR MARQUESINES	0,0%	0,7%	0,9%	3,2%	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%
RAPIDESA	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,4%	Total	122,4%	123,8%	106,9%	154,8%	89,6%	103,8%	106,7%	133,3%	114,9%
CARREGADOR DE MÒBIL	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,3%	NS/NC	12,1%	14,6%	4,3%	9,7%	11,9%	11,3%	16,7%	11,9%	11,4%



4. Valoració dels servei global dels busos de Mataró Bus

4. Valoració del servei global dels autobusos Mataró Bus

La valoració global del Servei d'Autobusos de Mataró és de **7,82** (desviació mitjana, St. Dv. = 1,382). El valor Moda (valor més citat) que donen els enquestats és el 8.

Taula 8. Valoració global

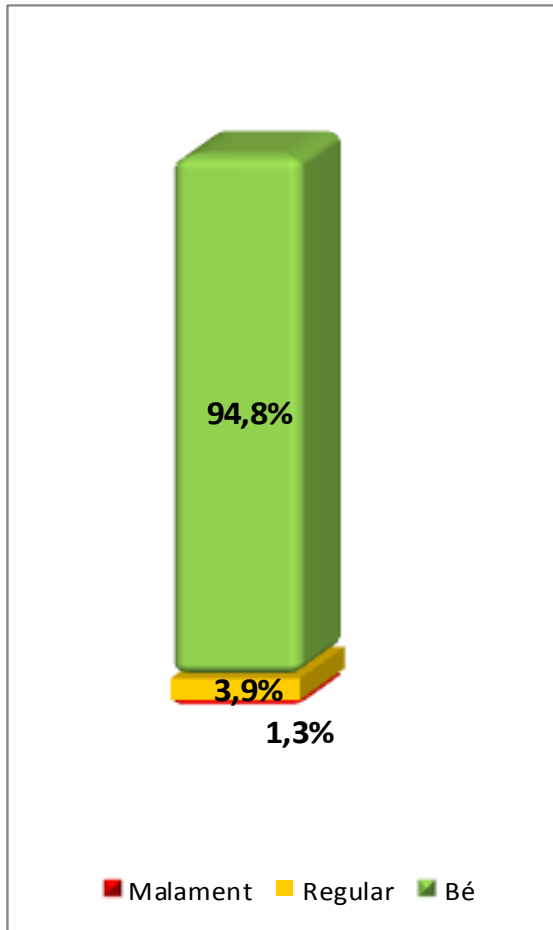
Valoració Global

	n	% vàlid	% acumulat
1	2	,3	,3
2	2	,3	,5
3	3	,4	,9
4	3	,4	1,3
5	31	3,9	5,1
6	81	10,1	15,3
7	168	21,0	36,3
8	263	32,9	69,1
9	166	20,8	89,9
10	81	10,1	100,0
Total	800	100,0	

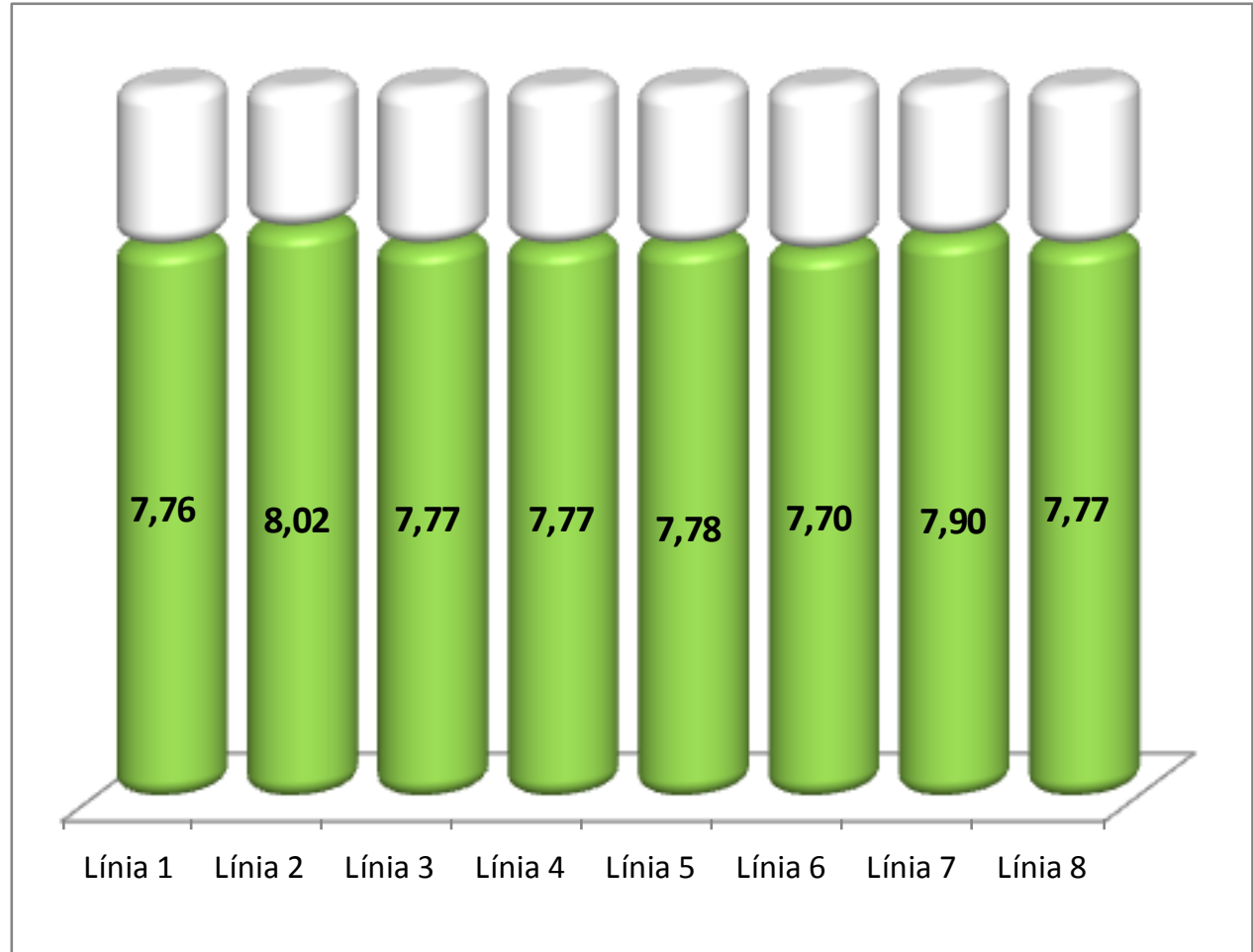
Mitjana = 7,82

4. Valoració del servei global dels autobusos de Mataró Bus

Valoració Global agrupada per grups de puntuacions

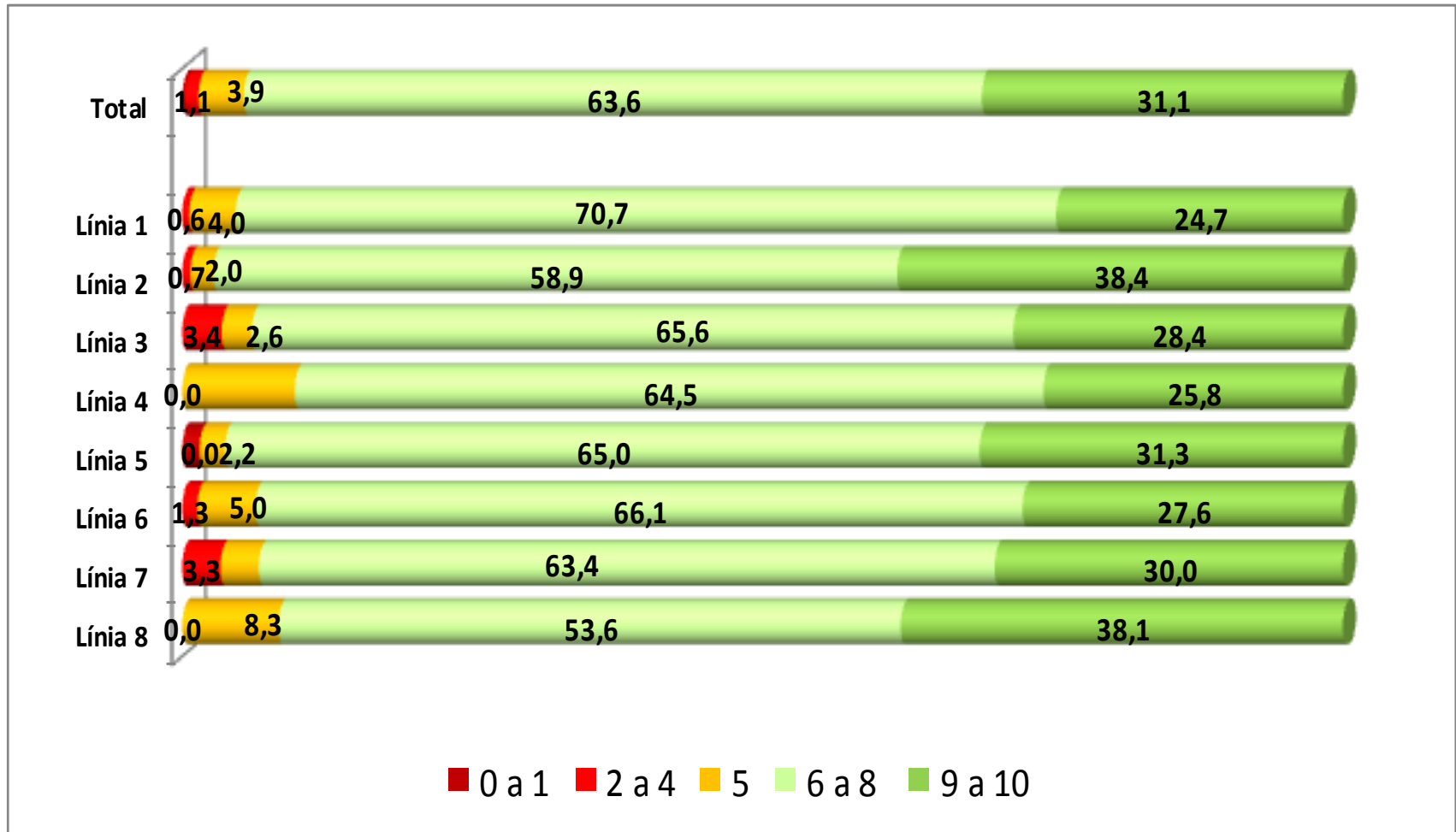


Valoració Global segons línia d'autobús utilitzada



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).

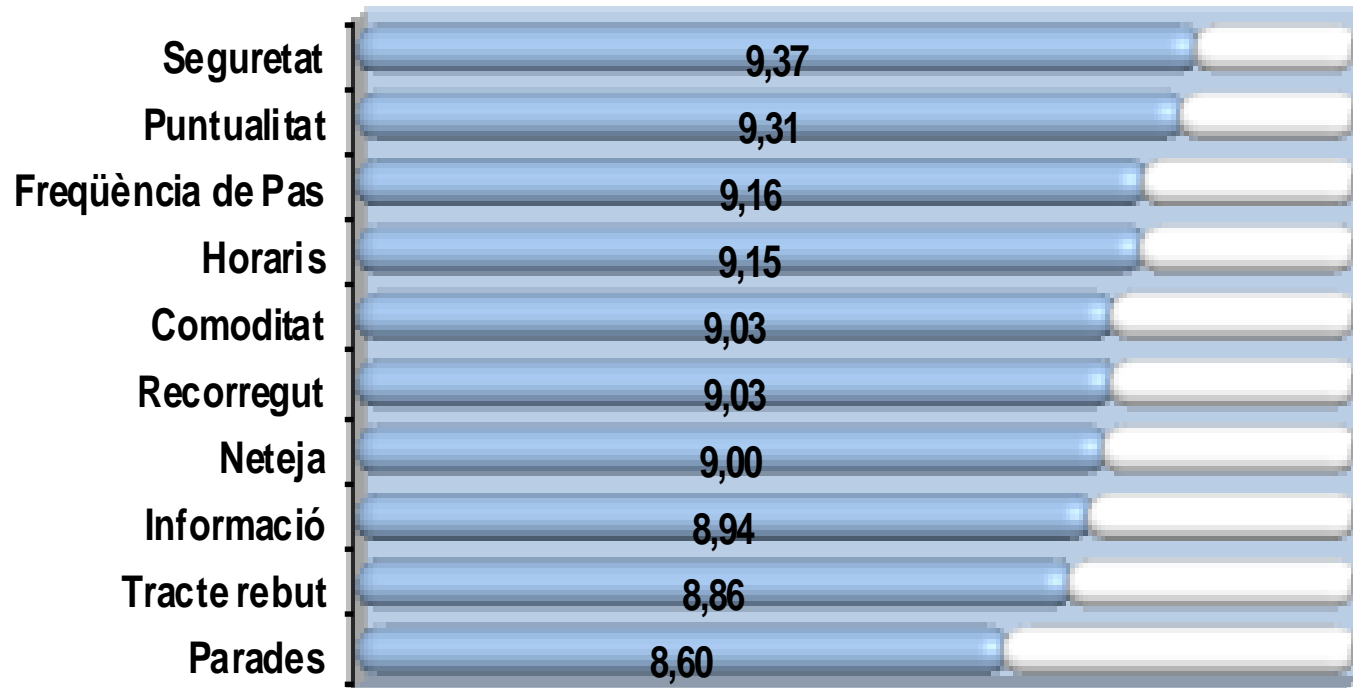
5. Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

La Seguretat i la Puntualitat són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus i els menys importants són les Parades, El Tracte rebut i el Recorregut.

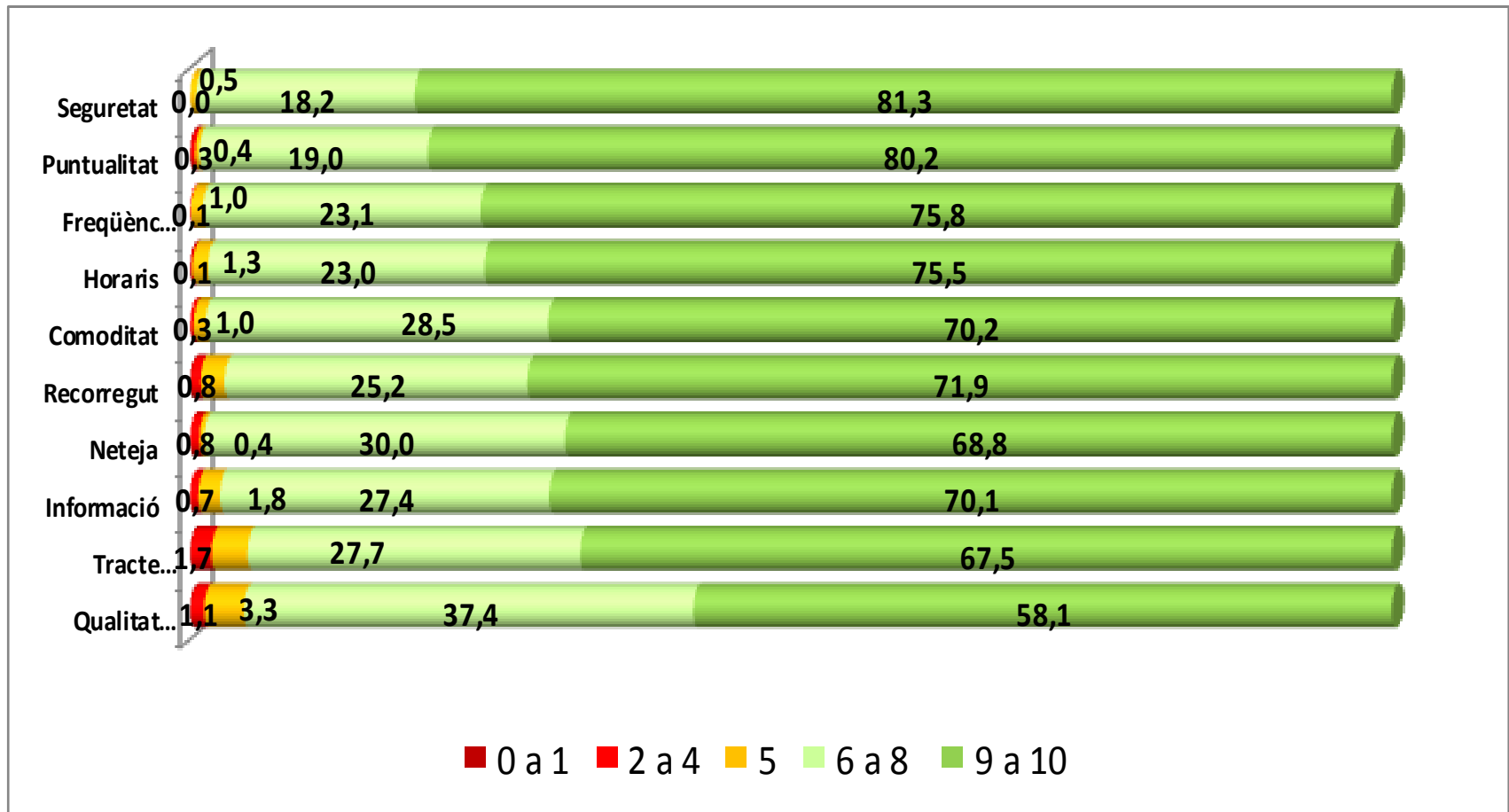
Taula 9. Ordre d'importància dels diferents aspectes

Aspectes	Importància	Desv. típ.	Mínim	Màxim
Seguretat	9,37	1,04	5	10
Puntualitat	9,31	1,10	1	10
Freqüència de pas	9,16	1,20	2	10
Horaris	9,15	1,23	1	10
Comoditat	9,03	1,26	2	10
Recorregut	9,03	1,35	1	10
Neteja	9,00	1,26	3	10
Informació	8,94	1,33	3	10
Tracte rebut	8,86	1,54	1	10
Parades	8,60	1,53	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	Freqüència de pas	Horaris	Comoditat	Recorregut	Neteja	Informació	Tracte rebut	Parades
L1	9,30	9,28	8,97	8,89	8,90	8,76	8,91	8,87	8,72	8,45
L2	9,48	9,50	9,28	9,26	9,15	9,12	9,12	9,03	8,85	8,64
L3	9,34	9,08	9,20	9,14	9,06	9,07	8,99	8,89	8,82	8,56
L4	9,52	9,39	9,23	9,42	9,45	9,29	9,29	9,29	9,03	8,68
L5	9,34	9,30	9,13	9,17	9,01	8,97	8,91	8,98	8,94	8,56
L6	9,29	9,33	9,06	9,06	8,88	9,00	8,94	8,76	8,90	8,60
L7	9,33	9,43	9,23	9,43	9,07	9,40	9,13	9,03	8,93	8,93
L8	9,45	9,30	9,31	9,33	9,06	9,26	9,07	8,96	8,93	8,77
Total	9,37	9,31	9,15	9,15	9,03	9,03	9,00	8,94	8,86	8,60



6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

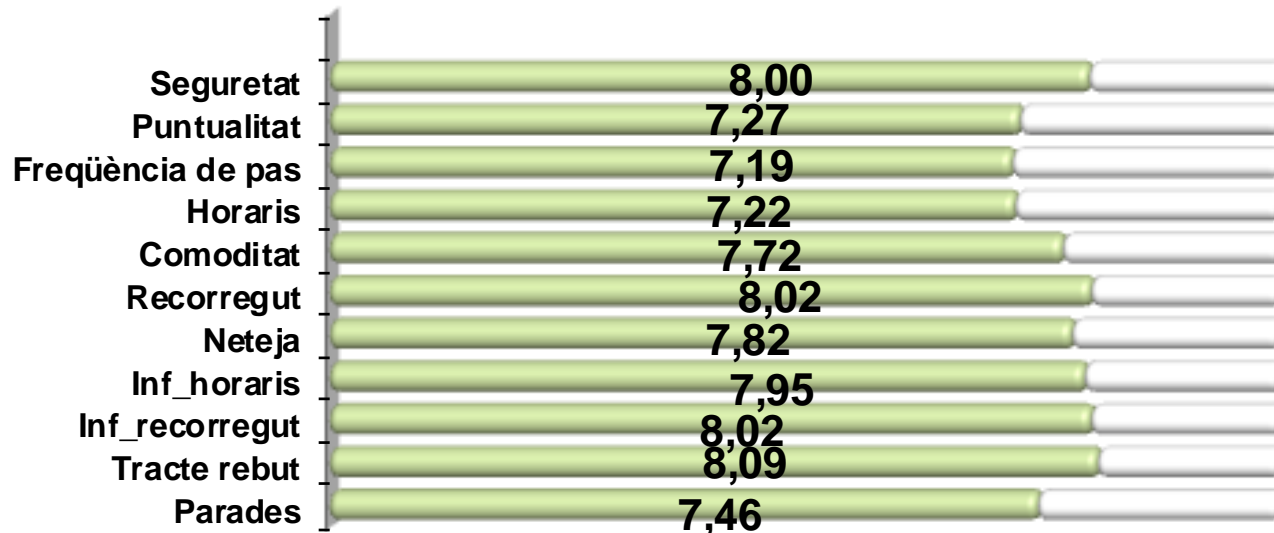
Els atributs considerats a analitzar són:

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

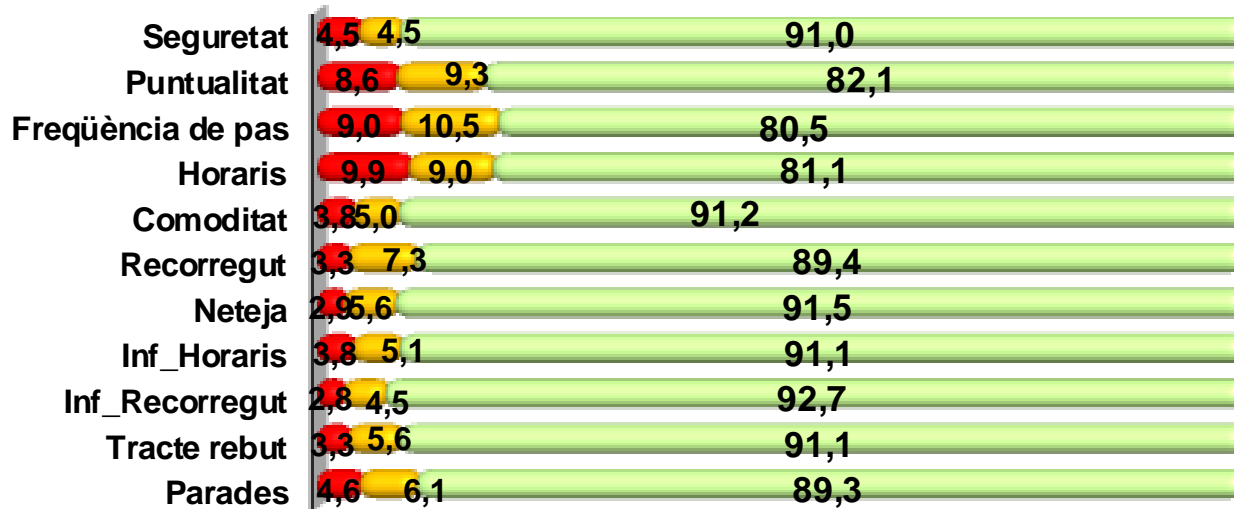
6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

El Tracte rebut (8,09) , la Informació del Recorregut (8,02), El Recorregut (8,02) i la Seguretat (8,00), són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus. La Freqüència de pas (7,19) 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, l'aspecte que més han millorat ha estat el Recorregut (0,72%; i els Horaris és l'aspecte que més ha disminuït respecte l'any passat (-6,91%).

Taula 11. Valoració dels diferents atributs

Valoració aspectes	Any 2017	Any 2018	Any 2019	Vàlidos
Puntualitat	7,80	7,67	7,27	-5,28%
Horaris	7,67	7,76	7,22	-6,91%
Seguretat percebuda	8,17	8,32	8,00	-3,79%
Freqüència de pas	7,59	7,60	7,19	-5,41%
Recorregut	7,85	7,96	8,02	0,72%
Neteja	7,61	8,04	7,82	-2,70%
Comoditat	7,68	7,93	7,72	-2,61%
Informació Horaris	8,14	8,32	7,95	-4,46%
Informació Recorregut	8,06	8,34	8,02	-3,81%
Tracte rebut	8,02	8,43	8,09	-4,01%
Parades	7,63	7,79	7,46	-4,29%
Valoració Global	7,78	8,03	7,82	-2,62%



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 8,09 i la Neteja (7,82).

Estadísticos

		Valoració Neteja	Valoració Tracte Rebut
N	Vàlids	800	800
	Perduts	0	0
Mitjana		7,82	8,09
Desv. típ.		1,580	1,684
Mínim		1	1
Màxim		10	10

7. Nivell de satisfacció dels atributs considerats (Neteja)

En el cas de la Neteja, el **91,5%** dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Neteja

	n	%	% vàlid	% acumulat
1	1	,1	,1	,1
2	4	,5	,5	,6
3	5	,6	,6	1,3
4	13	1,6	1,6	2,9
5	45	5,6	5,6	8,5
6	74	9,3	9,3	17,8
7	148	18,5	18,5	36,3
8	239	29,9	29,9	66,1
9	146	18,3	18,3	84,4
10	125	15,6	15,6	100,0
Total	800	100,0	100,0	

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

En el cas de la Neteja, el **91,1%** dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Tracte Rebut

	n	%	% vàlid	% acumulat
1	1	,1	,1	,1
2	5	,6	,6	,8
3	8	1,0	1,0	1,8
4	12	1,5	1,5	3,3
5	45	5,6	5,6	8,9
6	65	8,1	8,1	17,0
7	95	11,9	11,9	28,9
8	184	23,0	23,0	51,9
9	216	27,0	27,0	78,9
10	169	21,1	21,1	100,0
Total	800	100,0	100,0	

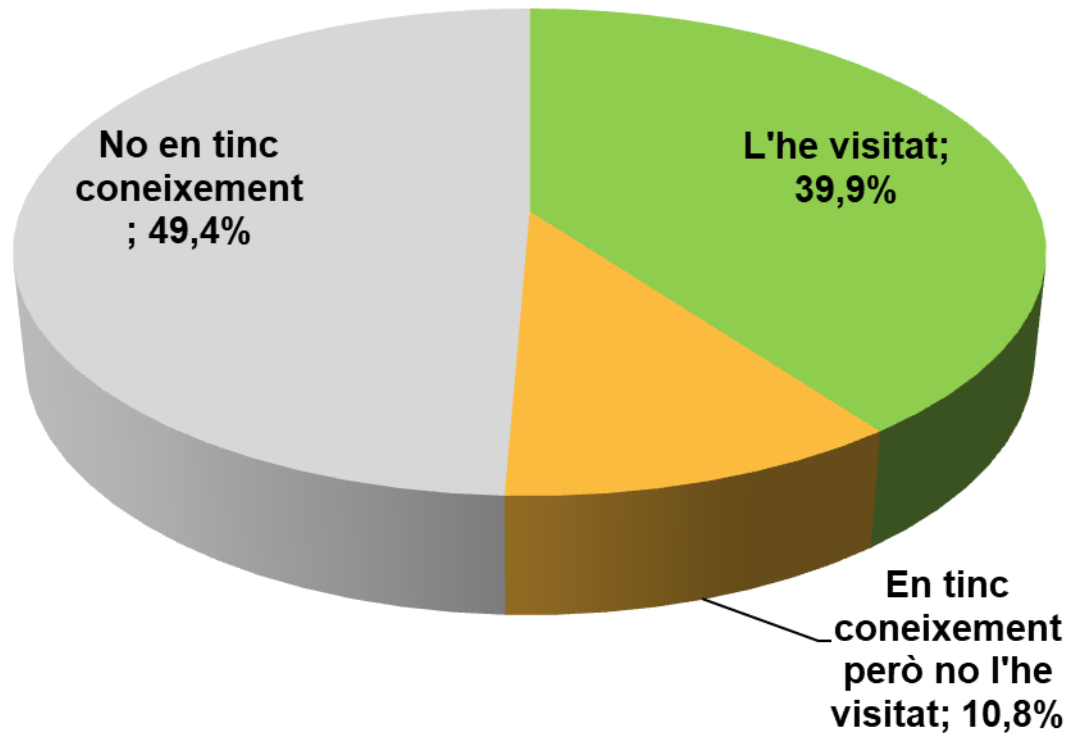


8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

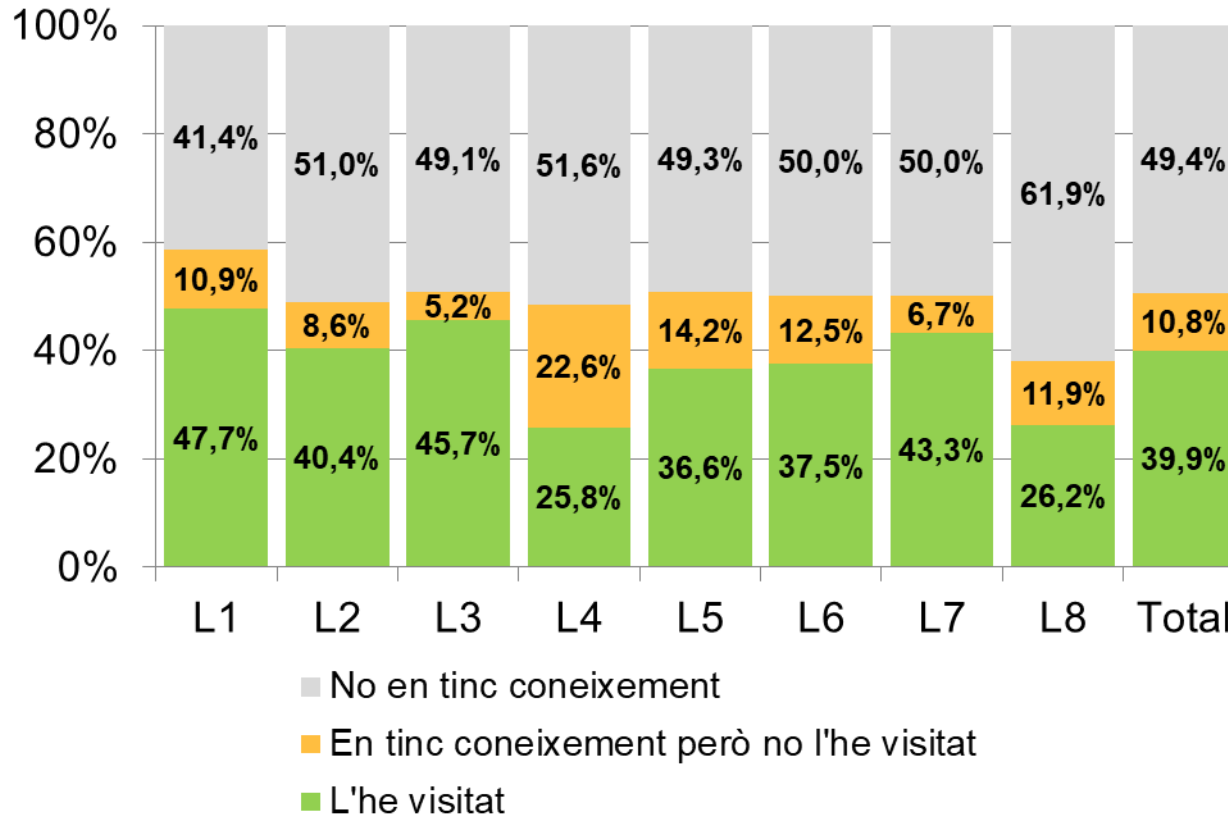
El 38,7% dels entrevistats ha visitat la WEB de Mataró Bus

Ha visitat la WEB de Mataró Bus	n	%
L'he visitat	319	39,9%
No l'he visitat però no en tinc coneixement	86	10,8%
No tenia coneixement que existia	395	49,4%
Total general	800	100,0%



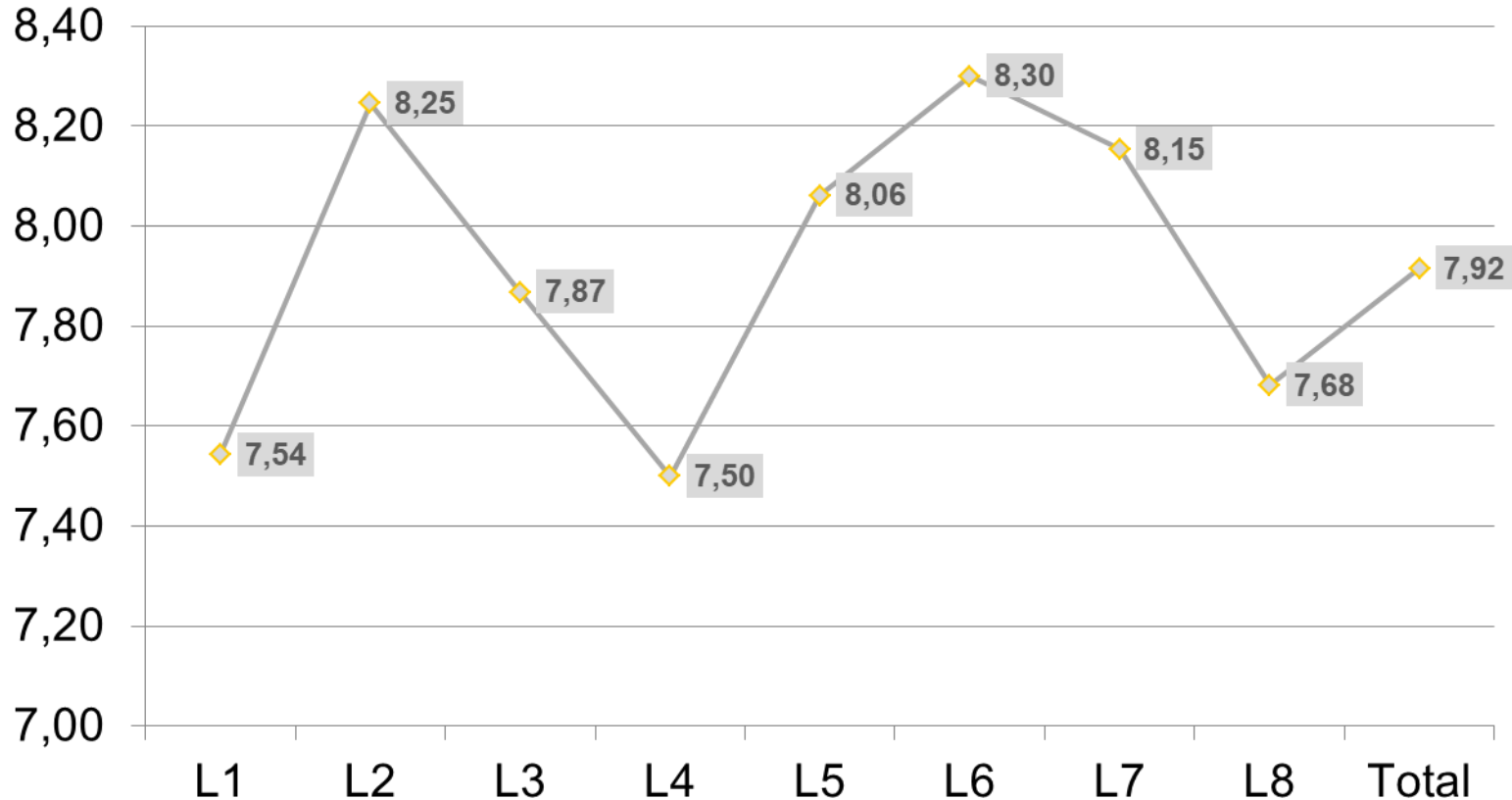
8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

Els usuaris de la Línia 1 són els que més han visitat la Web, el 47,7% l'ha visitat; en canvi els usuaris de la L4 són els que menys l'han visitat (25,8%). Entre els usuaris de la Línia L8 n'hi ha més que no en tenien coneixement (61,9%).



8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

Els usuaris de la Línia L6 són els que millor valoren la WEB (8,30) i els que menys la valoren són els de la L4 (7,50).

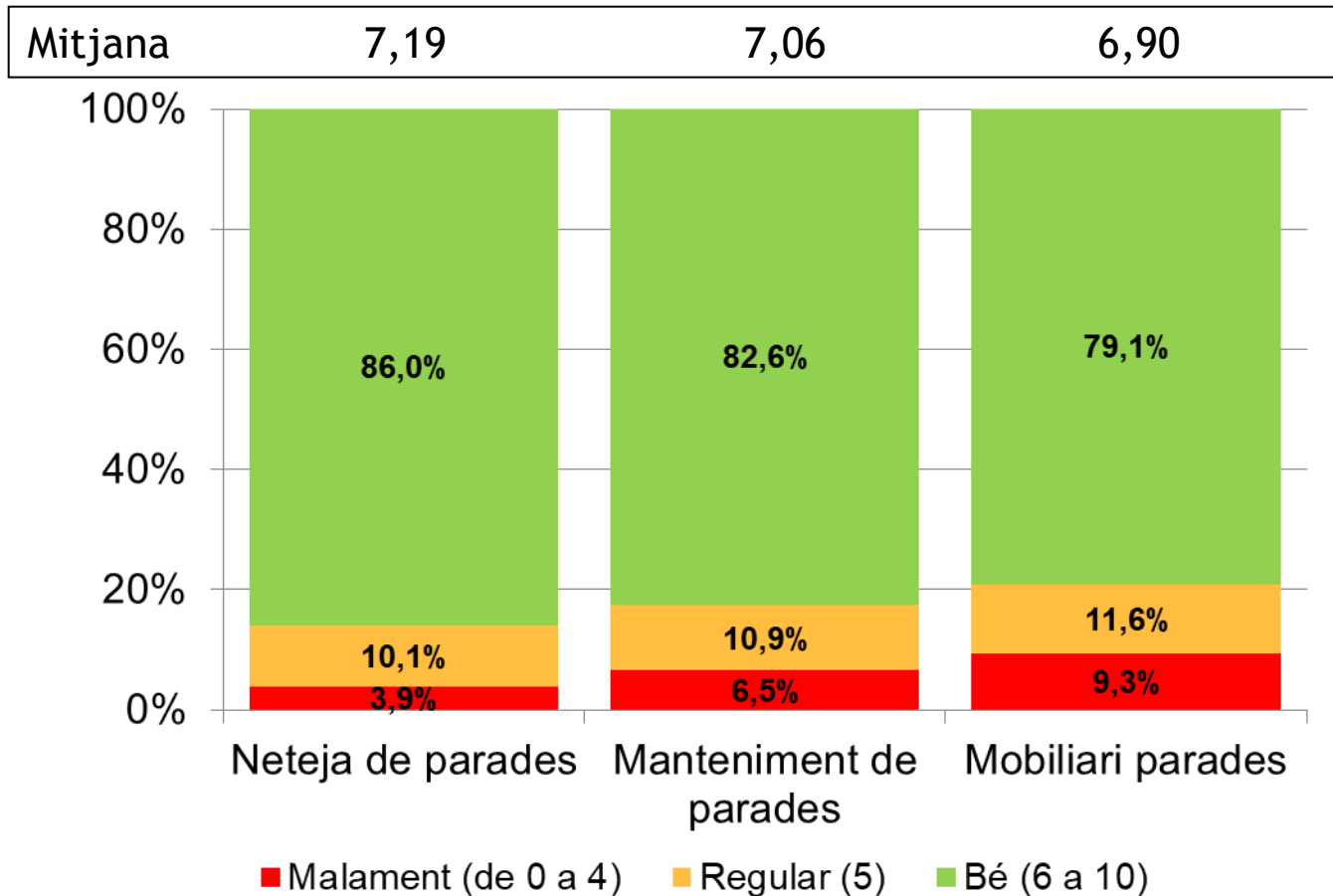




9. Estat parades

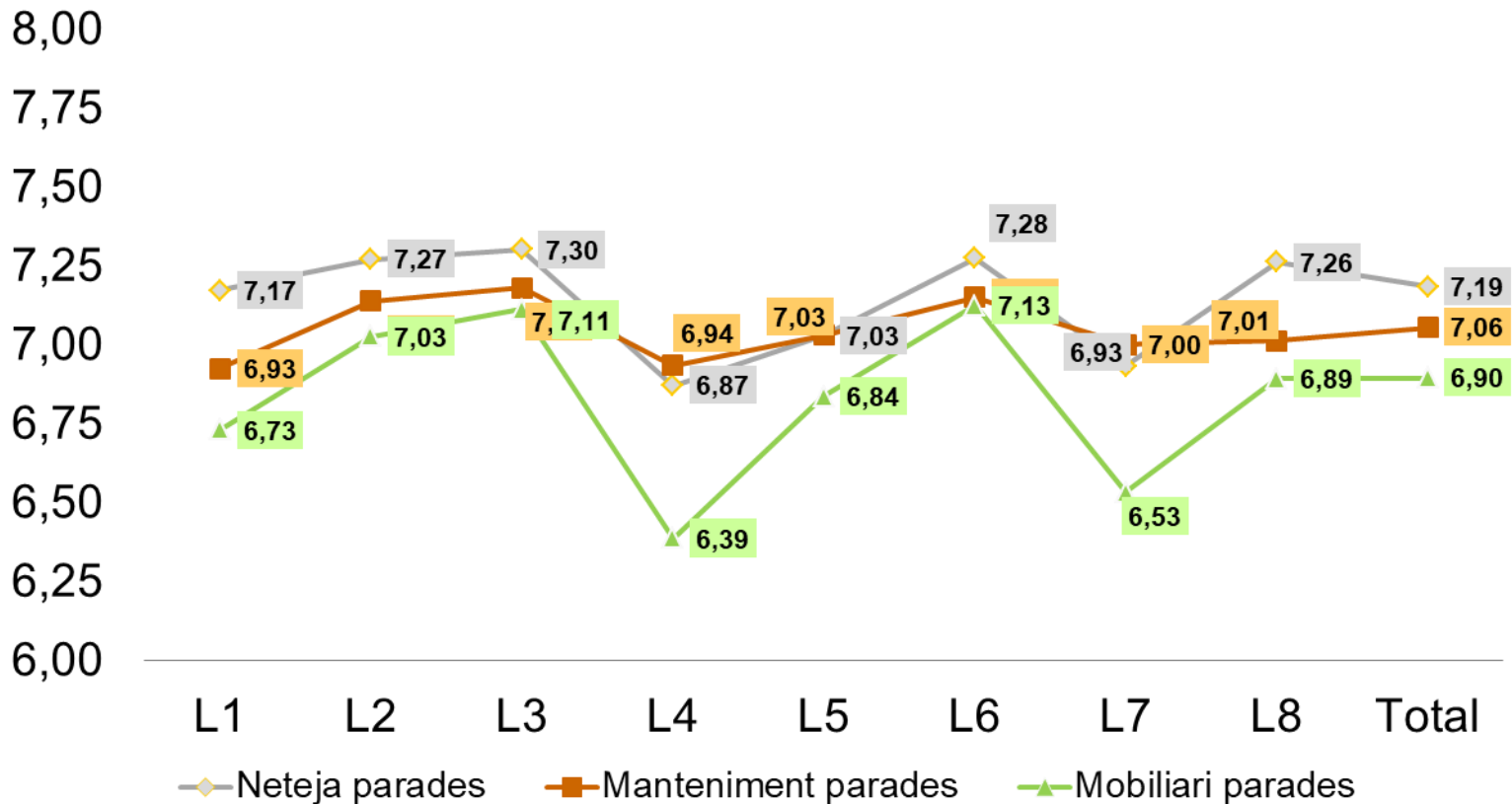
9. Estat parades

La Neteja de parades és l'aspecte millor valorat de l'estat de les parades (7,19), el Manteniment de les parades (7,06) el segon i el tercer és el Mobiliari de les parades (6,90).



9. Estat parades

Els usuaris de la Línia L4 són els que millor valoren la Neteja de parades (8,06) i els que pitjor ho valoren són els de la L7 (7,32). Els usuaris de la L4 són els que millor valoren el Manteniment de parades (8,08) i els que ho valoren pitjor són els de la L7 (7,22). Els usuaris de la L4 són els que millor valoren el Mobiliari de les parades (7,86) i els que pitjor ho valoren són els usuaris d'ela L7 (7,14).

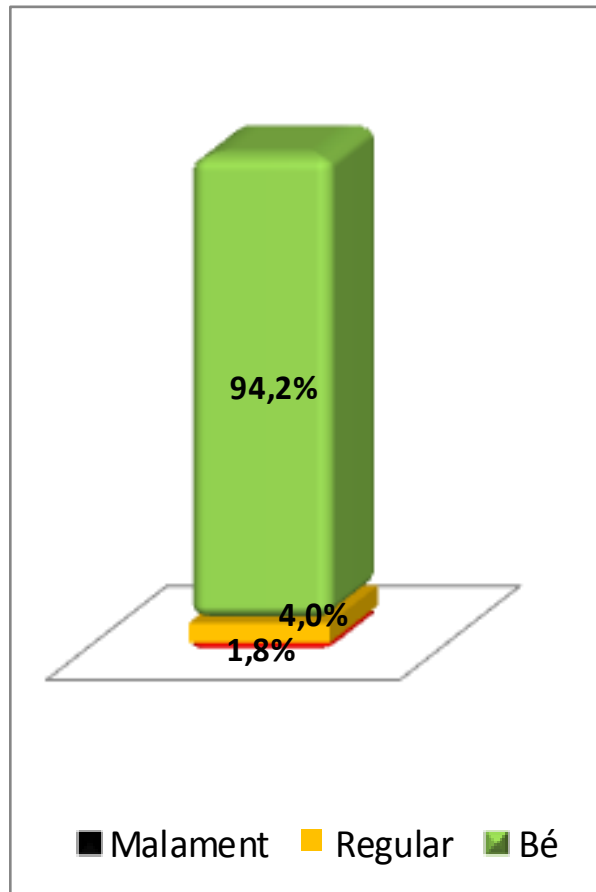




10. Índex de Satisfacció del Client sense ponderar

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

L'Índex de Satisfacció del Client es conforma amb la mitjana de les puntuacions que cada usuari de la mostra ha atorgat als diferents aspectes a valorar. L'Índex de satisfacció al Client Mataró Bus l'any 2019 és:



ISC= 7,68 (St. Dv. = 1,29)

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

Valoració ISC sense ponderar segons línia



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

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

Línia	Seguretat	Puntualitat	Freqüència de pas	Horaris	Comoditat	Recorregut	Neteja	Informació horaris	Informació Recorregut	Tracte rebut	Parades	Total
L1	7,79	7,17	7,06	7,11	7,57	7,66	7,77	7,78	7,88	8,01	7,31	7,56
L2	8,18	7,22	7,22	7,30	7,92	7,64	7,91	8,07	8,06	8,03	7,56	7,74
L3	8,16	7,02	7,20	7,04	7,88	7,69	8,02	7,89	7,95	8,33	7,44	7,69
L4	7,77	7,58	6,97	7,32	7,68	7,45	7,84	8,26	7,77	7,94	7,48	7,64
L5	7,90	7,46	7,13	7,20	7,54	7,75	7,78	8,07	8,16	8,03	7,30	7,67
L6	8,04	7,63	7,60	7,39	7,84	7,88	7,65	8,11	8,20	8,23	7,76	7,85
L7	7,73	7,03	7,53	7,37	7,60	7,97	7,67	8,17	8,03	7,93	7,37	7,67
L8	8,20	7,24	7,02	7,33	7,68	7,87	7,77	7,68	7,99	8,08	7,64	7,68
Total	8,00	7,27	7,19	7,22	7,72	7,72	7,82	7,95	8,02	8,09	7,46	7,68



11. Índex de Satisfacció del Client ponderat Global

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

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

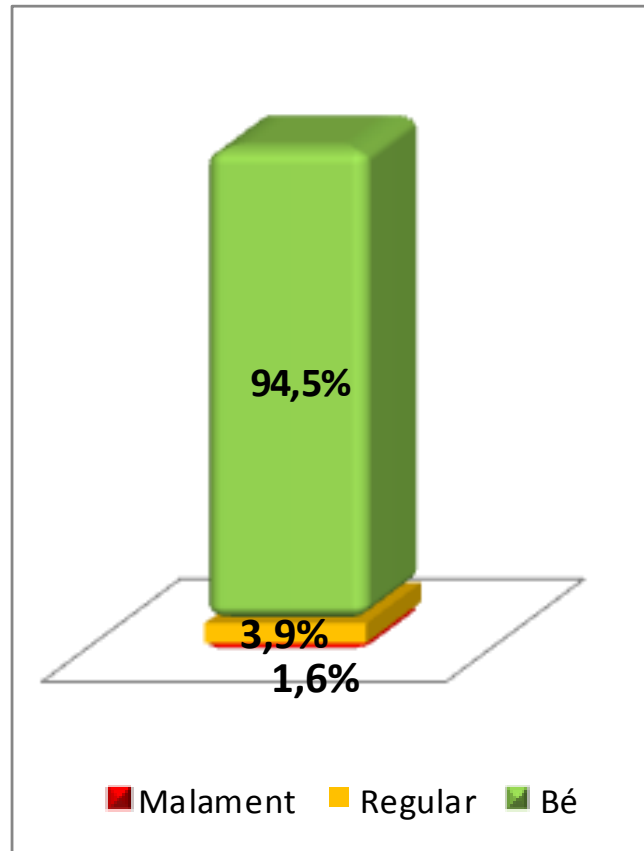
$$\text{I.S.C. (j)} = \frac{\sum_{i=1}^n W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^n W_i^j}$$

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

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

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

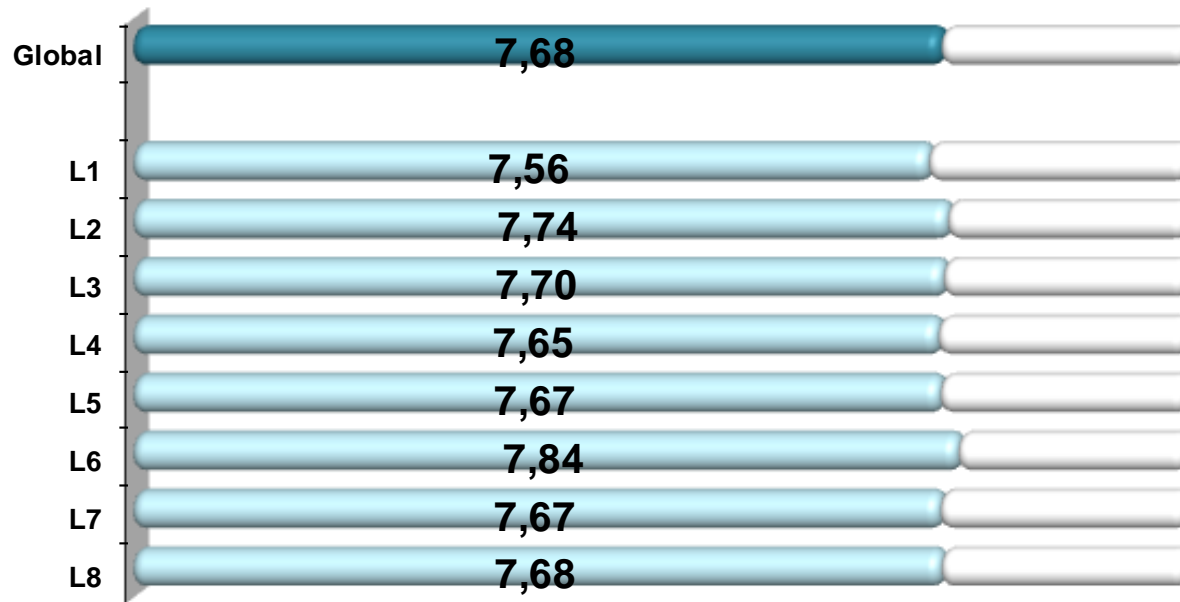
L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància amb les variables d'enguany és de:



ISC ponderat = 7,6799 (St. Dv. = 1,29515)

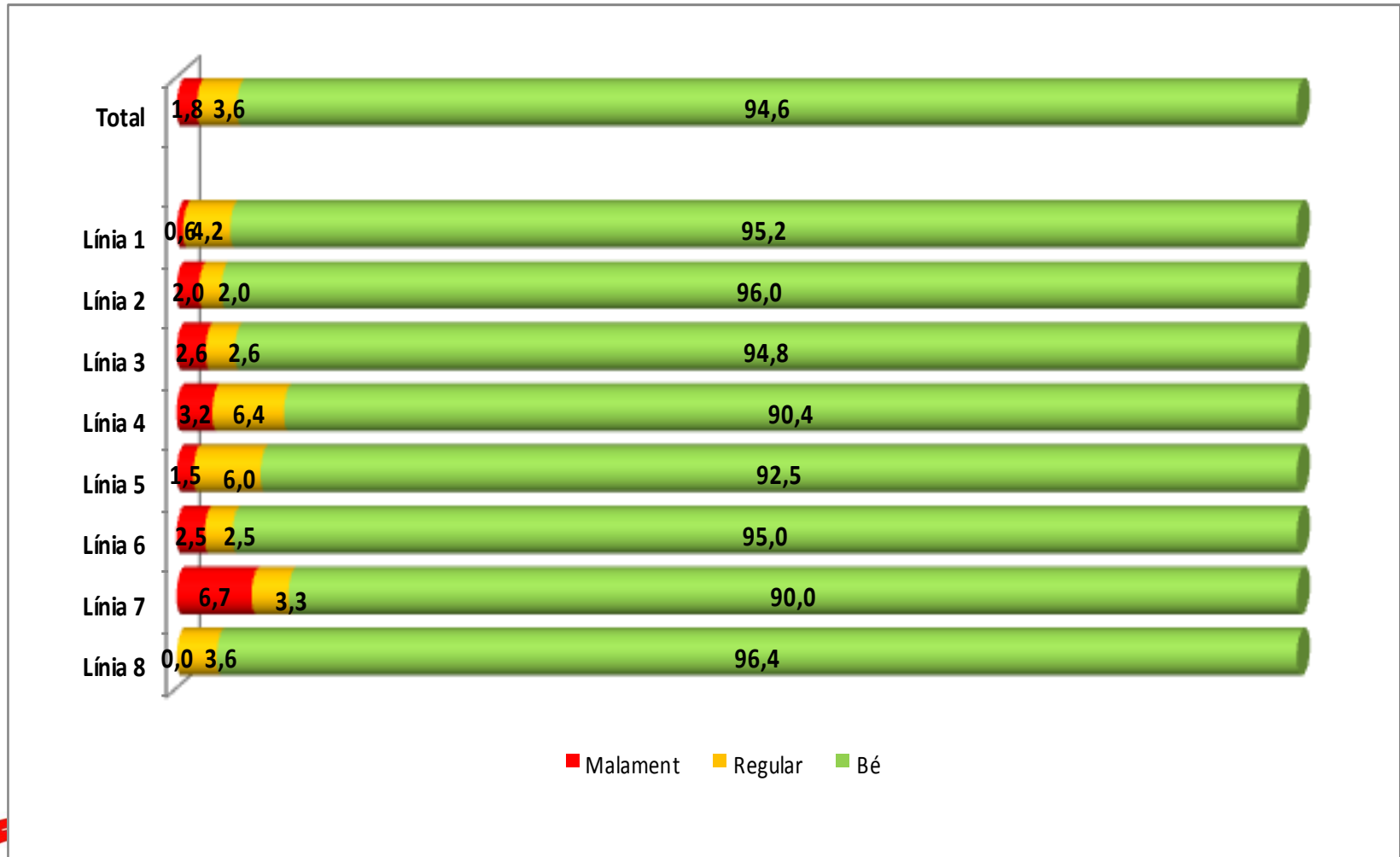
11. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

Valoració ISC ponderat segons línia



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

ISC Ponderat Global per línies i agrupat per puntuacions



11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

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

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

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

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

11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

sent: n = grandària de la mostra

X_{ij}^j = valoració 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:

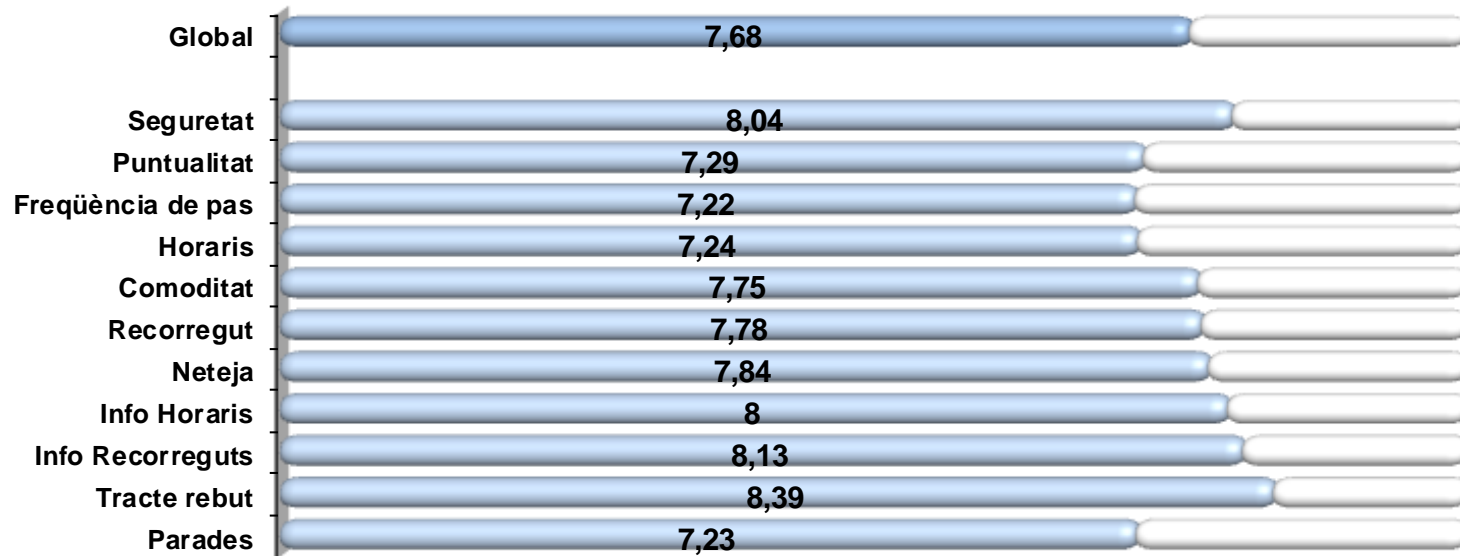
11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

Taula 13. Mitjanes ponderades per tots els atributs

Aspectes	ISC
Seguretat	8,04
Puntualitat	7,29
Freqüència de pas	7,22
Horaris	7,24
Comoditat	7,75
Recorregut	7,78
Neteja	7,84
Informació	8,00
Informació	8,13
Tracte rebut	8,39
Parades	7,23
ISC Global	7,68

11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

ISC 2018 ATRIBUTS CONSIDERATS



11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

	Seguretat	Puntualitat	Freqüència de pas	Horaris	Comoditat	Recorregut	Neteja	Informació horaris	Informació Recorregut	Tracte rebut	Parades	Total
L1	7,82	7,18	7,10	7,12	7,62	7,70	7,83	7,86	7,94	8,06	7,35	7,60
L2	8,20	7,23	7,24	7,31	7,92	7,65	7,95	8,08	8,09	8,06	7,62	7,76
L3	8,19	7,03	7,21	7,06	7,90	7,74	8,05	7,95	8,01	8,38	7,44	7,72
L4	7,80	7,60	7,01	7,30	7,68	7,48	7,82	8,26	7,80	7,93	7,45	7,65
L5	7,95	7,50	7,15	7,23	7,57	7,81	7,80	8,09	8,19	8,09	7,38	7,71
L6	8,08	7,67	7,63	7,42	7,90	7,93	7,73	8,20	8,25	8,27	7,84	7,90
L7	7,84	7,09	7,56	7,41	7,63	7,98	7,69	8,19	8,10	7,99	7,47	7,72
L8	8,22	7,22	7,05	7,36	7,68	7,90	7,81	7,69	7,97	8,22	7,72	7,71
Total	8,04	7,29	7,22	7,24	7,75	7,78	7,84	8,00	8,13	8,39	7,23	7,68



12. Anàlisi Importància i la Satisfacció

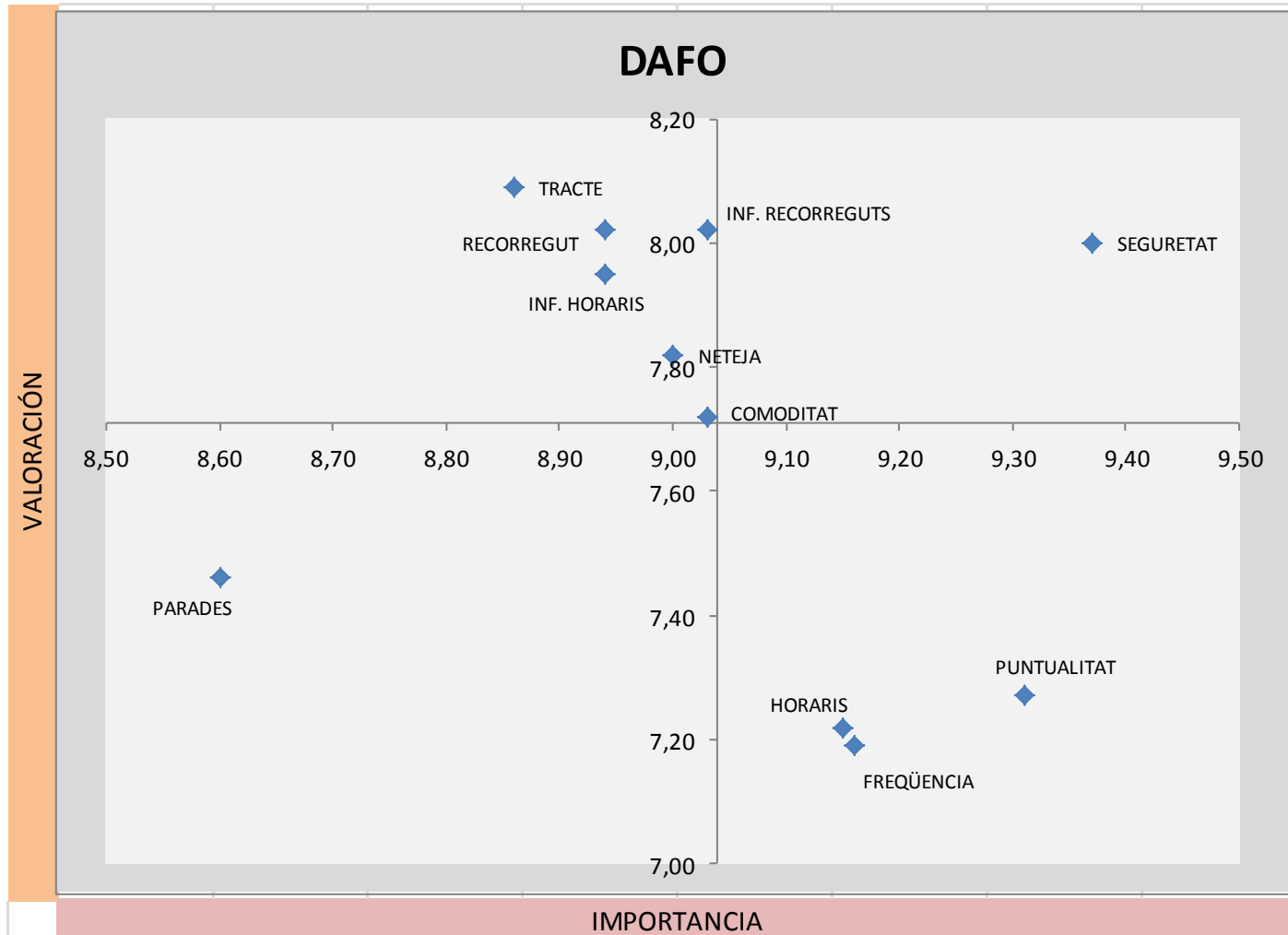
12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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



12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

Valor Mig: Importància = 9,04 // Satisfacció = 7,71



12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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

QUADRANT I: ASPECTES MÀXIMA PRIORITAT

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

HORARIS
FREQUÈNCIA DE PAS
PUNTUALITAT

QUADRANT IV: ASPECTES PRIORITAT ALTA

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

SEGURETAT

12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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

PARADES

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

INFORMACIÓ HORARIS
INFORMACIÓ RECORREGUT
COMODITAT
NETEJA
RECORREGUT
TRACTE



13. Anàlisis comparatiu IQP (anys 2002-2019)

13. Comparativa enquesta de qualitat (anys 1999 al 2019)

VALORACIÓ GLOBAL DE MATARÓ BUS

Respecte l'edició anterior, tots els aspectes disminueixen el seu valor, tenint en compte que les valoracions de l'any passat van ser molt positives.

ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2018

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Dif 18-19	Dif 09-19
Seguretat viatge	7,63	8,05	7,85	7,99	7,92	8,04	8	8,10	8,10	8,06	8,12	8,10	8,05	8,07	8,07	7,92	7,85	8,14	8,19	8,42	8,04	-5%	-1%
Tracte personal	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	-2%	4%
Informació Recorreguts	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	-4%	3%
Neteja autobusos	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	-3%	1%
Informació horaris	7,81	8,16	7,7	7,91	8,09	8,44	8,01	8,03	8,02	8,01	7,78	7,87	7,84	7,89	7,97	8,10	7,96	8,13	8,22	8,38	8,00	-5%	3%
Comoditat autobús	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	-3%	1%
Puntualitat	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	-5%	-3%
Horaris	6,73	7,34	7	7,32	7,03	7,35	7,25	7,41	7,45	7,48	7,32	7,22	7,29	7,47	7,34	7,26	7,25	7,76	7,65	7,78	7,24	-7%	-1%
Freqüència de pas	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	-4%	2%
Recorreguts	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	-3%	2%
Qualitat parades	7,43	7,64	7,12	7,29	7,1	7,38	7,58	7,50	7,56	7,52	7,37	7,24	7,37	7,48	7,51	7,48	7,54	7,86	7,76	7,67	7,23	-6%	-2%
Global	7,2	7,86	7,69	7,67	7,64	7,79	7,87	7,85	7,83	7,75	7,69	7,74	7,79	7,91	7,98	7,84	7,83	8,06	7,84	8,03	7,82	-3%	2%
IQP	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	-4%	1%



14. Conclusions

CONCLUSIONS

L'IQP ponderat obtingut l'any 2019 és de 7,68 punts. És una valoració inferior a l'obtinguda l'any passat que va ser la Valoració més Alta obtinguda des que es fa el càlcul de la IQP. El 94,5% dels entrevistats puntua positivament el servei (puntuacions per sobre els 6 punts).

La valoració global directa del Servei és de 7,82 sent el valor moda (8 punts).

El 61,9% viatjava assegut, el 17% drets i el 20,9% es van fer a la parada.

El 25,8% són homes i el 74,2% dones.

El 41,9% dels usuaris són ocupats, sent el principal sector laboral el sector serveis (34,53%).

El 71,8% no té mitjà alternatiu de transport, el 23,1% té el vehicle privat com alternativa i el 5,1% el transport públic.



Ànnex. Qüestionari

Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró 2019

Count Transport

Enquestador: _____ Qüestionari núm. _____

Línia	Hora	Dia de realització	Línia	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	Mig	Darrera	Núm. fila
Dreta				
Asseguda				

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

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

2. Títol de transport utilitzat per fer aquest viatge

- T-Blava (Viatges dia)
- Targeta T50/30 (ATM)
- Targeta T10 (ATM)
- Bil·let senzill
- Passi d'empresa de Mataró Bus
- ATM (resta de títols integrats)
- Passi acompanyant
- Targeta T-2

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

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

Loc: _____

Carrer: _____

Barri: _____

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

Loc: _____

Carrer: _____

Barri: _____

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

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

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

7. Aspectes que cal millorar del servei?

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

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

P8.a.1. SI L'HA VISITAT? Com valora la utilitat i la informació obtinguda?
 Molt negativament <0> <1> <2> <3> <4> <5> <6> <7> <8> <9> <10> Molt positivament

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

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

10. Ara li llegiré un seguit de característiques del servei d'autobusos.

De l'1 (molt dolent) al 10 (molt bé)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Puntualitat										
2. Informació dels horaris										
3. Informació dels recorreguts										
4. Comoditat dels vehicles										
5. Neteja dels vehicles										
6. Tracte amb el personal										
7. Qualitat de les parades										
8. Recorreguts										
9. Freqüències										
10. Horaris										
11. Seguretat percebuda durant el viatge										
12. Correspondència i facilitat transbord										
13. Preu										
14. Adquisició de bitllets										
15. Validació de bitllets										
16. Estil de conducció										
17. Busos adaptats i accessibles										
18. Valoració global del servei										

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Puntualitat										
2. Neteja										
3. Freqüències de pas										
4. Informació										
5. Tracte amb el personal										
6. Qualitat de les parades										
7. Horaris										
8. Comoditat										
9. Recorreguts										
10. Seguretat durant el viatge										
11. Correspondència i facilitat transbord										
12. Preu										
13. Adquisició de bitllets										
14. Validació de bitllets										
16. Estil de conducció										
17. Busos adaptats i accessibles										

Característiques de la persona entrevistada

12. Sexe

- Home
- Dona

13. Edat actual _____ anys

14. Quina és la seva situació laboral?

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

Només per als ocupats

15. Quina és la seva categoria professional actual?

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

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

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

NOM ENTREVISTAT: _____

TELÈFON: _____