

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 2020



Barcelona, Desembre 2020

ÍNDEX



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



0. Presentació de l'empresa

Presentació

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

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

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

Experiència Grup Opinòmetre?

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

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

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

Selecció i Formació del personal

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

Per realitzar aquest estudi han estat necessaris un equip d'11 entrevistadors en dies laborables (6 al matí 5 a la tarda) 3 en dissabte (2 de matí i un tarda) i 2 en diumenge (1 matí i 1 tarda)

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

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

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

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

Qualitat

El grup Opinòmetre compta amb els certificats de qualitat:

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





1. Fitxa tècnica de l'enquesta

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

- **Sistema enquestació:** *Enquesta personal a bord dels autobusos de Mataró Bus*
- **Àmbit de l'enquesta:** *Viatgers diaris en dia laborable i festius dels Autobusos Urbans de Mataró*
- **Grandària de la mostra:** 800 individus
- **Accés a la mostra:** *Aleatori, amb quotes per línies i trams horaris.*
- **Treball de camp:** *Del 28 de novembre al 4 de desembre de 2020*
- **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: 86.372 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	218	211	275	704
L1	48	46	60	154
L2	42	41	53	136
L3	30	29	38	97
L4	8	7	10	25
L5	30	29	38	97
L6	28	27	35	90
L7	11	11	14	36
L8	21	21	27	69
Sábado	17	26	28	71
L1	4	6	7	17
L2	4	6	7	17
L3	3	4	4	11
L4	0	1	1	2
L5	3	5	5	13
L6	1	2	2	5
L7	1	1	1	3
L8	1	1	1	3
Domingo	5	10	10	25
L1	1	3	3	7
L2	1	2	3	6
L3	1	1	1	3
L4	1	0	0	1
L5	0	1	2	3
L6	1	1	1	3
L7	0	1	0	1
L8	0	1	0	1
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	217	223	264	704
L1	44	62	48	154
L2	41	49	45	135
L3	32	22	43	97
L4	4	11	10	25
L5	36	25	36	97
L6	28	22	40	90
L7	11	10	15	36
L8	21	22	27	70
Sábado	16	26	29	71
L1	3	6	8	17
L2	6	6	6	18
L3	2	4	4	10
L4		1	1	2
L5	4	7	2	13
L6		2	4	6
L7	1		2	3
L8			2	2
Domingo	6	7	12	25
L1	2	2	3	7
L2	1	2	4	7
L3	1	1	1	3
L4		1		1
L5	1		2	3
L6		1	1	2
L7	1			1
L8			1	1
Total general	239	256	305	800

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

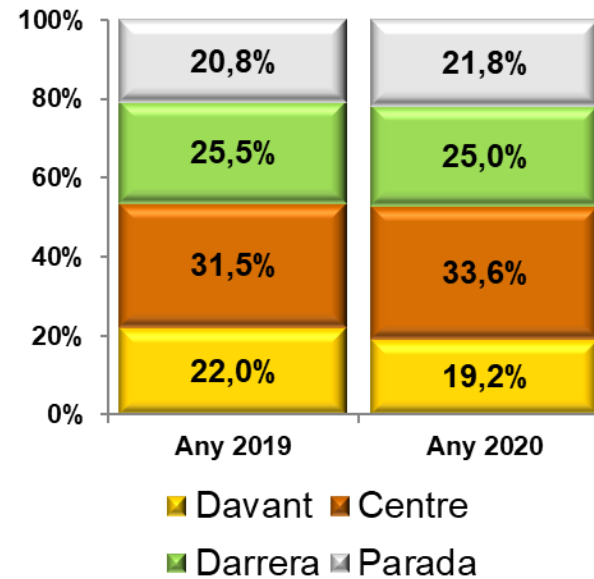
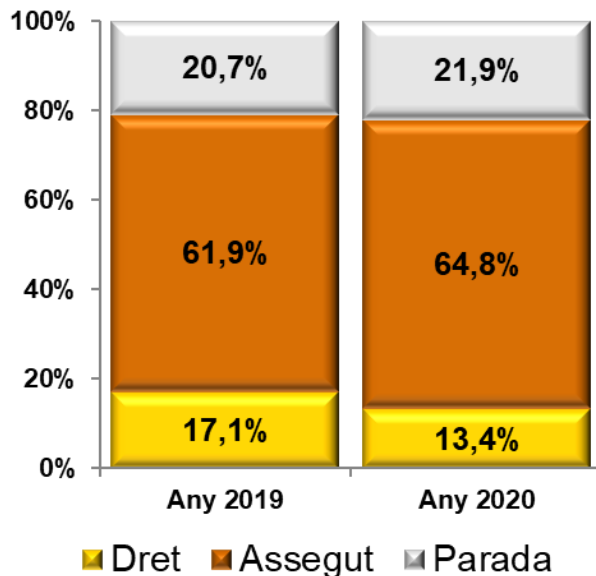
METODOLOGIA: Les enquestes es van realitzar a l'interior dels autobusos Mataró Bus i a les parades. Es van enquestar aleatòria i sistemàticament a 800 individus usuaris del bus urbà. El mètode consisteix en què l'entrevistador arriba a la parada i comença a fer enquestes a la primera persona que troba;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



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
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

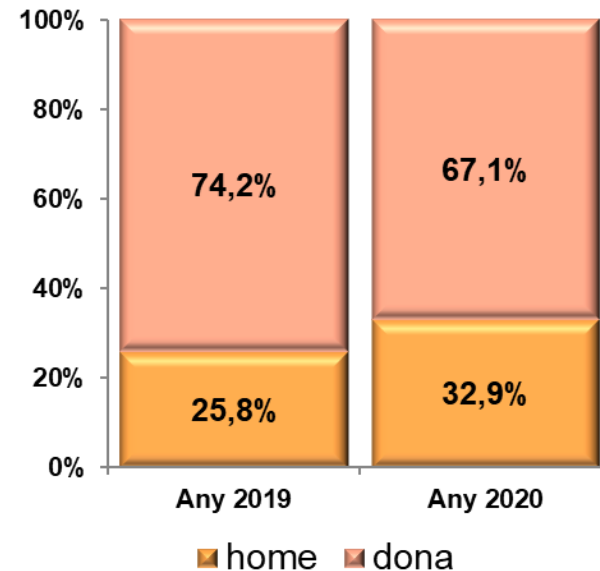
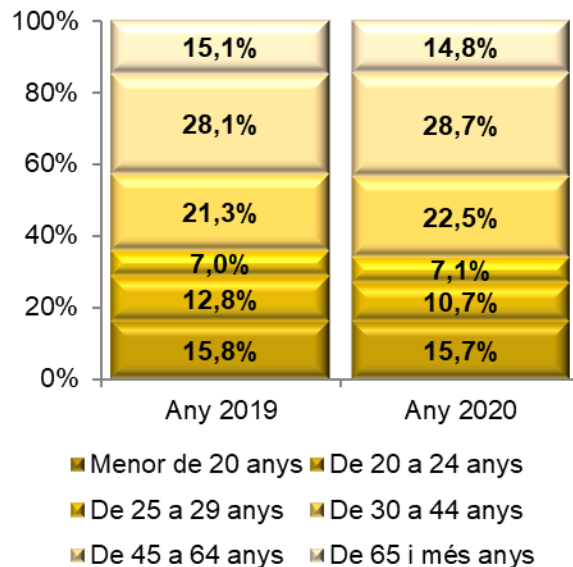
La T-10 Mataró Bus és el títol més utilitzat (20,63%) seguit del Carnet Blau (17%), dels Altres Títols integrats (16,25%), de la T-Usual (14,63%) i de la T-Casual (11,63%).

BITLLETS UTILITZATS	Any 2019	Any 2020
T-Blava	12,13%	17,00%
T-Usual		14,63%
T-Casual		11,63%
Bitllet senzill	10,25%	9,63%
Passi empresa Mataró Bus	0,25%	0,50%
ATM (resto títulos integrados)	54,25%	16,25%
T-10 Mataró Bus	14,75%	20,63%
T-Rosa	6,75%	9,75%
Passi acompanyant	0,13%	0,00%
Targeta T-2	1,50%	0,00%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.3 EDAT I SEXE DE L'ENTREVISTAT

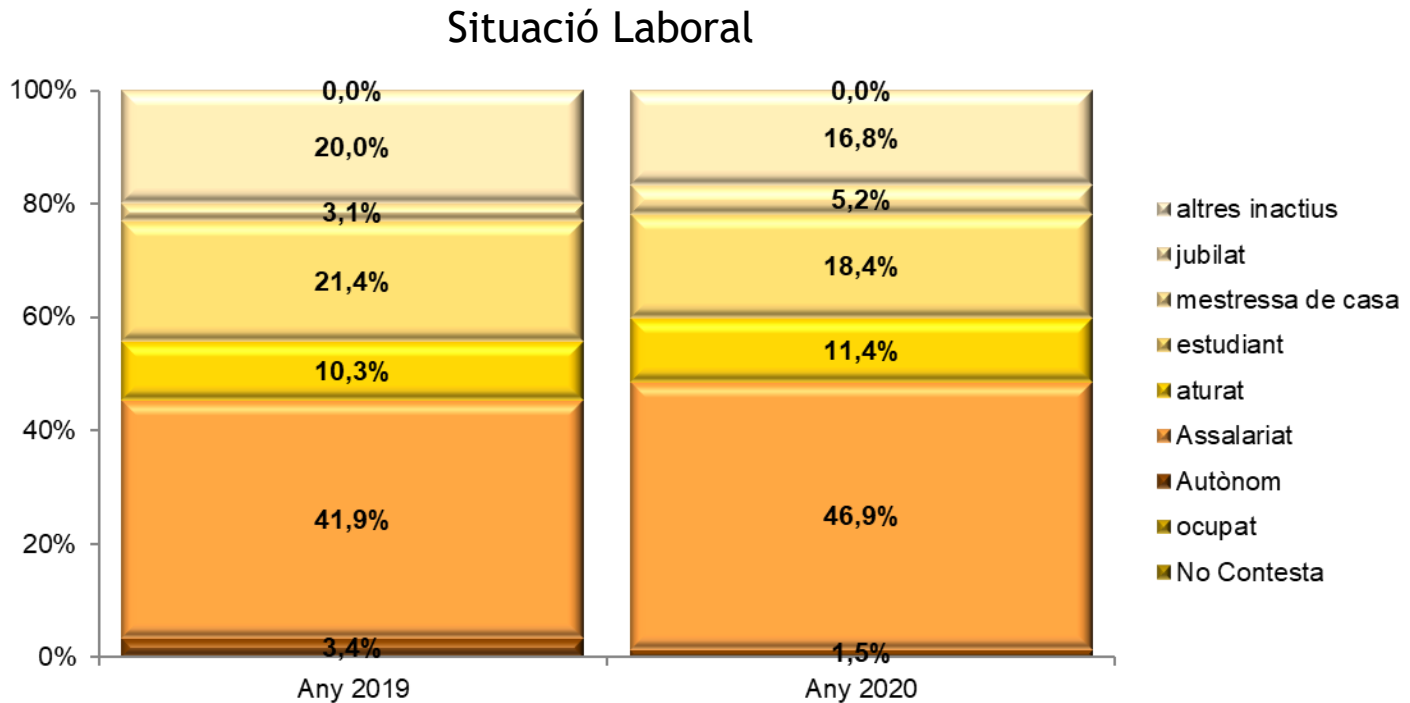
El 32,9% dels entrevistats són homes i el 67,1% dones. El grup més nombrós d'entrevistats són els de 30 a 44 anys i els de 45 a 64 anys. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior, amb una mica més d'homes.

Edat i sexe de l'entrevistat



2.4. SITUACIÓ LABORAL

El 46,9% dels entrevistats són assalariats i el 1,5% són autònoms. El 16,8% són jubilats, el 18,4% són estudiants i el 11,4% són aturats. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.



2.4. SITUACIÓ LABORAL

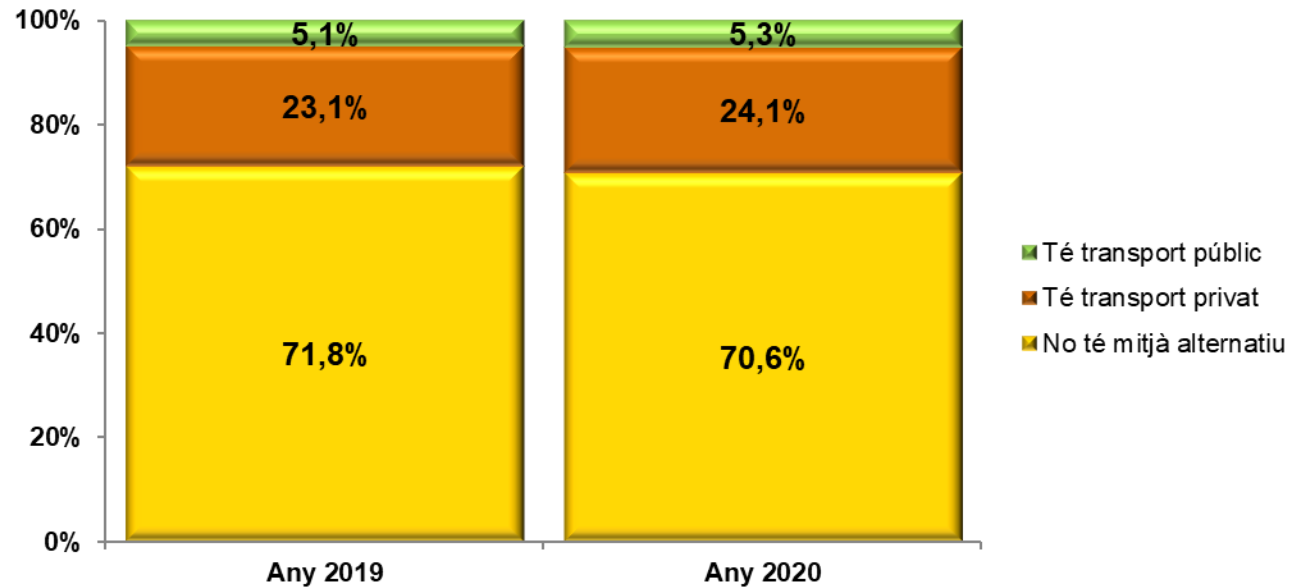
El 49,04% dels entrevistats són del sector serveis i el 15,62% dels entrevistats són del sector comerç. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior; tot i que destaca l'increment d'usuaris que són treballadors del sector serveis.

Categoria Laboral

Categoria professional	Any 2019	Any 2020
Empresari o autònom	6,35%	3,29%
Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà	16,57%	13,42%
Administratiu	10,77%	9,32%
Depenent o treballador del comerç	20,99%	15,62%
Obrer de la indústria o de la construcció	7,46%	3,56%
Treballador dels serveis	34,53%	49,04%
Treballador agrari	0,00%	0,55%
CSE (Cossos Seguretat de l'Estat)	0,28%	0,27%
No classificable	3,04%	4,93%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.5. DISPONIBILITAT VEHICLE

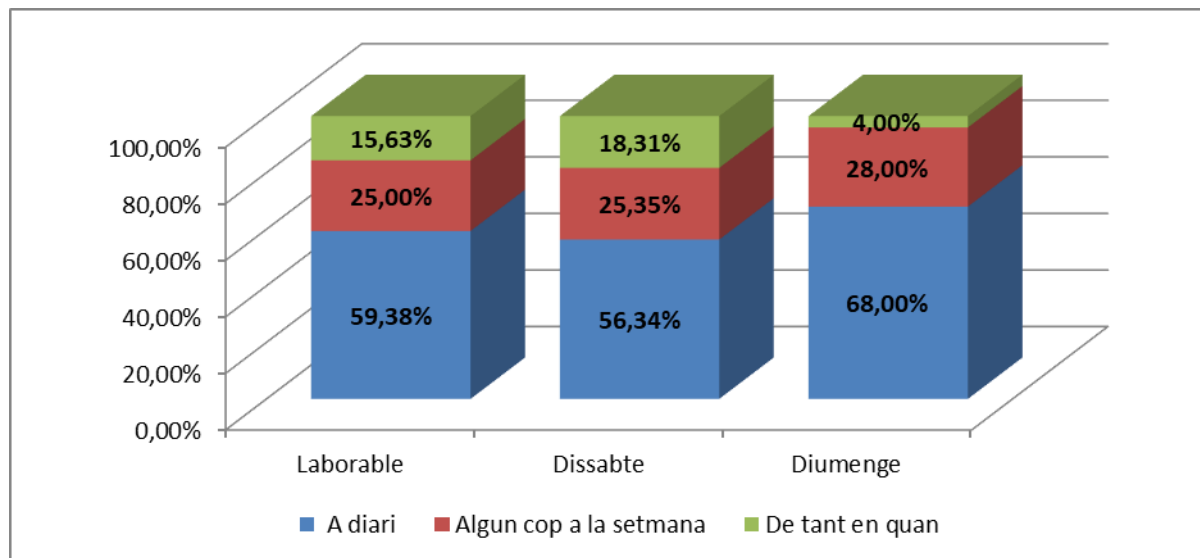
El 70,6% dels entrevistats no tenen alternativa de transport per fer aquest desplaçament, el 24,1% té un mitjà privat, i el 5,3% té un altre mitjà de transport públic alternatiu; molt similar a l'any passat.



2.6. FREQUÈNCIA D'ÚS DE L'AUTOBÚS

El 59,38% dels entrevistats utilitzen els autobusos urbans diàriament, el 25,13% almenys un dia per setmana i el 15,50% de forma més esporàdica. Els que utilitzen el bus en diumenges l'utilitzen amb major freqüència.

Freqüència de l'ús de l'autobús	Laborable	Dissabte	Diumenge	% TOTAL
A diari	59,38%	56,34%	68,00%	59,38%
Algun cop a la setmana	25,00%	25,35%	28,00%	25,13%
De tant en quan	15,63%	18,31%	4,00%	15,50%
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 (29,75%), seguit d'anar i tornar d'Oci (17,13%), Gestions personals (14,63%), Estudis (14,00%) i Metge (13,25%).

MOTIU DEL VIATGE	ANY 2019	ANY 2020
Treball, inclús gestions de feina	32,75%	29,75%
Compres	8,00%	6,38%
Centre estudis	9,88%	14,00%
Metge inclús acompanyant	12,50%	13,25%
Oci	20,50%	17,13%
Gestions personals	13,63%	14,63%
Altres	2,75%	5,25%
TOTAL	100,00%	100,38%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Les principals destinacions són Cerdanyola (15,4%), Estació Rodalies (11,5%), Rocafonda (11,3%), Centre (9,1%) i Hospital (7,9%).

Matriu O-D	Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Ekxample	Palau Escorxador	Llànbia	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%	0,0%	15,9%	11,1%	1,6%	1,6%	3,2%	6,3%	7,9%	0,0%	7,9%	1,6%	7,9%	3,2%	4,8%	11,1%	12,7%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	1,6%	100,0%	
Habana	0,0%	0,0%	41,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	100,0%
Cerdanyola	16,9%	1,6%	5,6%	7,3%	6,5%	0,0%	8,1%	3,2%	0,0%	0,8%	16,9%	3,2%	9,7%	3,2%	1,6%	7,3%	2,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	100,0%	
Cirera	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Ekxample	3,1%	0,0%	6,3%	15,6%	0,0%	6,3%	0,0%	3,1%	6,3%	0,0%	31,3%	0,0%	6,3%	6,3%	3,1%	9,4%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Palau Escorxador	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	20,0%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	26,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Llànbia	11,1%	0,0%	33,3%	11,1%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	100,0%
Molins	9,4%	6,3%	21,9%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%	3,1%	6,3%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	15,6%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	100,0%
Peramàs	21,9%	0,0%	6,3%	6,3%	9,4%	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%	0,0%	6,3%	3,1%	31,3%	0,0%	0,0%	6,3%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pla d'en Boet	9,1%	6,1%	18,2%	18,2%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	6,1%	0,0%	9,1%	3,0%	6,1%	0,0%	6,1%	12,1%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rocafonda	6,5%	0,0%	19,4%	3,2%	1,6%	0,0%	4,8%	1,6%	8,1%	4,8%	0,0%	0,0%	22,6%	3,2%	1,6%	11,3%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	100,0%	
Vista Alegre	13,3%	6,7%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Estació RENFE	6,1%	1,7%	20,4%	2,2%	1,1%	1,7%	8,8%	2,2%	9,4%	2,2%	9,9%	3,3%	0,6%	5,5%	6,1%	7,2%	8,8%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,7%	100,0%	
Parc Central	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	6,3%	0,0%	6,3%	18,8%	12,5%	0,0%	25,0%	6,3%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Via Europa	38,5%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	7,7%	0,0%	23,1%	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Hospital de Mataró	8,5%	0,0%	17,0%	6,4%	0,0%	0,0%	2,1%	2,1%	2,1%	4,3%	17,0%	4,3%	23,4%	0,0%	6,4%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	100,0%
Mataró Parc	14,3%	0,0%	28,6%	3,6%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%	3,6%	0,0%	10,7%	7,1%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Tecnocampus	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	
Pl. Granollers	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Platja - Pg. Marítim - Port	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
NS/NC	3,6%	3,6%	10,7%	1,8%	1,8%	0,0%	1,8%	0,0%	7,1%	1,8%	8,9%	0,0%	17,9%	5,4%	0,0%	7,1%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,8%	100,0%	
Total general	9,1%	1,5%	15,4%	5,3%	2,6%	1,1%	4,5%	2,8%	6,5%	1,6%	11,3%	2,8%	11,5%	3,0%	3,3%	7,9%	4,8%	0,1%	0,6%	0,1%	0,0%	4,4%	100,0%	

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals orígens són Estació Rodalies (22,6%), el 15,5% a Cerdanyola, el 7,9% a Centre, el 7,8% a Rocafonda i el 5,9% a Hospital de Mataró.

Matriu O-D	Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Elxample	Palau Escorxador	Llàntia	Mollins	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%	0,0%	8,1%	16,7%	4,8%	11,1%	5,6%	18,2%	9,6%	0,0%	5,6%	4,5%	5,4%	8,3%	11,5%	11,1%	21,1%	0,0%	20,0%	0,0%	#iDIV/0!	2,9%	7,9%	
Habana	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	3,8%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	4,2%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	1,5%
Cerdanyola	28,8%	16,7%	5,7%	21,4%	38,1%	0,0%	27,8%	18,2%	0,0%	7,7%	23,3%	18,2%	13,0%	16,7%	7,7%	14,3%	7,9%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	17,1%	15,5%
Cirera	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	9,5%	22,2%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	1,5%
Elxample	1,4%	0,0%	1,6%	11,9%	0,0%	22,2%	0,0%	4,5%	3,8%	0,0%	11,1%	0,0%	2,2%	8,3%	3,8%	4,8%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	4,0%
Palau Escorxador	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	3,3%	4,5%	2,2%	0,0%	0,0%	6,3%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	1,9%
Llàntia	1,4%	0,0%	2,4%	2,4%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	2,9%	1,1%
Mollins	4,1%	16,7%	5,7%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,5%	7,7%	2,2%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	7,9%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	5,7%	4,0%
Peramàs	9,6%	0,0%	1,6%	4,8%	14,3%	0,0%	0,0%	4,5%	1,9%	0,0%	2,2%	4,5%	10,9%	0,0%	0,0%	3,2%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	4,0%
Pla d'en Boet	4,1%	16,7%	4,9%	14,3%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	3,8%	0,0%	3,3%	4,5%	2,2%	0,0%	7,7%	6,3%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	4,1%
Rocafonda	5,5%	0,0%	9,8%	4,8%	4,8%	0,0%	8,3%	4,5%	9,6%	23,1%	0,0%	0,0%	15,2%	8,3%	3,8%	11,1%	7,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	11,4%	7,8%
Vista Alegre	2,7%	8,3%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	6,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	1,9%
Estació RENFE	15,1%	25,0%	30,1%	9,5%	9,5%	33,3%	44,4%	18,2%	32,7%	30,8%	20,0%	27,3%	1,1%	41,7%	42,3%	20,6%	42,1%	0,0%	40,0%	1,1%	0,0%	#iDIV/0!	8,6%	22,6%
Parc Central	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	4,8%	0,0%	2,8%	13,6%	3,8%	0,0%	4,4%	4,5%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	2,0%
Via Europa	6,8%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	1,1%	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	1,6%
Hospital de Mataró	5,5%	0,0%	6,5%	7,1%	0,0%	0,0%	2,8%	4,5%	1,9%	15,4%	8,9%	9,1%	12,0%	0,0%	11,5%	1,6%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	2,9%	5,9%
Mataró Parc	5,5%	0,0%	6,5%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	1,9%	0,0%	3,3%	9,1%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	3,5%
Tecnocampus	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%	#iDIV/0!	2,9%	0,1%
Pl. Granollers	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	3,2%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	2,9%	1,3%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	0,1%
Platja - Pg. Marítim - Port	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	#iDIV/0!	0,0%	0,8%
NS/NC	2,7%	16,7%	4,9%	2,4%	4,8%	0,0%	2,8%	0,0%	7,7%	7,7%	5,6%	0,0%	10,9%	12,5%	0,0%	6,3%	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#iDIV/0!	42,9%	7,0%
Total general	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	#iDIV/0!	100,0%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals municipis d'origen és Barcelona (25% dels que venen de fora) i la principal destinació també (29,6%).

Municipi Origen	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat	Municipio Destinació	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat
BARCELONA	13	1,6%	25,0%	25,0%	BARCELONA	8	1,0%	29,6%	29,6%
ARENYS DE MAR	9	1,1%	17,3%	42,3%	PINEDA DE MAR	3	0,4%	11,1%	40,7%
EL MASNOU	5	0,6%	9,6%	51,9%	PREMIÀ DE MAR	3	0,4%	11,1%	51,9%
BADALONA	3	0,4%	5,8%	57,7%	BADALONA	2	0,3%	7,4%	59,3%
CABRERA DE MAR	3	0,4%	5,8%	63,5%	CALDES D'ESTRAC	2	0,3%	7,4%	66,7%
PREMIÀ DE MAR	3	0,4%	5,8%	69,2%	VILASSAR DE MAR	2	0,3%	7,4%	74,1%
VILASSAR DE MAR	3	0,4%	5,8%	75,0%	CABRERA DE MAR	1	0,1%	3,7%	77,8%
CANET DE MAR	2	0,3%	3,8%	78,8%	CANET DE MAR	1	0,1%	3,7%	81,5%
PINEDA DE MAR	2	0,3%	3,8%	82,7%	EL MASNOU	1	0,1%	3,7%	85,2%
SANT ADRIÀ DEL BESOS	2	0,3%	3,8%	86,5%	PIERA	1	0,1%	3,7%	88,9%
BLANES	1	0,1%	1,9%	88,5%	SANT ADRIÀ DEL BESÓS	1	0,1%	3,7%	92,6%
CALDES D'ESTRAC	1	0,1%	1,9%	90,4%	SANT ANDREU DE LLAVANERAS	1	0,1%	3,7%	96,3%
SANT ANDREU DE LLAVANERAS	1	0,1%	1,9%	92,3%	SANT VICENÇ DE MONTALT	1	0,1%	3,7%	100,0%
SANT CUGAT DEL VALLÈS	1	0,1%	1,9%	94,2%	Total Respostes	27	3,4%	33,8%	
SANT POL DE MAR	1	0,1%	1,9%	96,2%	Casos perduts	777	96,6%		
CALELLA	1	0,1%	1,9%	98,1%	Total	804	100,0%		
MONTGAT	1	0,1%	1,9%	100,0%					
Total Respostes	52	6,5%	65,8%						
Casos perduts	748	93,0%							
Total	800	99,5%							



3. Aspectes ben resolts – cal millorar

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.1 ASPECTES BEN RESOLTS EN ELS ÚLTIMS 2 ANYS

Autobusos nous (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	7,3%	10,6%	13,6%	14,3%	5,3%	19,4%	7,5%	13,7%	10,9%
NETEJA	7,9%	11,3%	8,2%	14,3%	10,6%	10,2%	7,5%	15,1%	10,1%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	6,2%	8,8%	8,2%	28,6%	15,0%	6,1%	20,0%	5,5%	9,6%
PUNTUALITAT	7,3%	4,4%	7,3%	25,0%	7,1%	9,2%	10,0%	11,0%	8,0%
FREQÜÈNCIA DE PAS	7,9%	4,4%	7,3%	3,6%	2,7%	8,2%	12,5%	9,6%	6,6%
HORARIS	3,9%	4,4%	1,8%	7,1%	8,0%	7,1%	5,0%	2,7%	4,8%
RES HA MILLORAT	2,2%	3,1%	3,6%	3,6%	4,4%	0,0%	5,0%	1,4%	2,8%
ABONAMENTS - BITLLETS	0,0%	1,3%	0,9%	3,6%	3,5%	7,1%	0,0%	2,7%	2,1%
CARREGADOR MÒBIL	3,4%	1,3%	0,0%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	1,4%	1,4%
TOT BÉ	1,7%	0,6%	1,8%	3,6%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
COMODITAT	2,2%	1,3%	0,9%	3,6%	0,0%	1,0%	0,0%	1,4%	1,3%
CAPACITAT	1,1%	1,3%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	5,0%	1,4%	1,0%
AMABILITAT CONDUCTOR	0,0%	1,9%	0,0%	7,1%	0,0%	1,0%	0,0%	1,4%	0,9%
ACCESSIBILITATS AL BUS	0,0%	1,9%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	5,0%	0,0%	0,9%
WIFI	0,6%	1,3%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
SEIENTS	0,0%	0,6%	2,7%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,6%
ESTAT PARADES	0,0%	0,6%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,6%
APLICACIÓ APP	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,6%
RECORREGUT	1,7%	1,3%	1,8%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	1,4%
SOROLL	1,1%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
PREUS	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,4%
MESURES COVID	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,4%
SEGURETAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,3%
RAPIDESA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
MÉS PARADES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,3%
HORARIS EN FESTIUS	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,3%
SOROLLS	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
INFORMACIÓ	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
IL·LUMINACIÓ BUSOS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,1%
BUS S'APROPI A PARADES	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
AIRE ACONDICIONAT	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Total	56,2%	63,1%	64,5%	114,3%	66,4%	85,7%	87,5%	68,5%	68,5%
NS/NC	57,3%	46,9%	44,5%	7,1%	43,4%	36,7%	27,5%	46,6%	44,8%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S’HAURIEN DE MILLORAR

La Freqüència de pas (14,50%), la Puntualitat (9,38%), Preus (8,50%), Posar més autobusos en festius (caps de setmana) (6,88%), Horaris (6,75%) i Mesures COVID - Control aforaments (6,50%) són els aspectes més citats.

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	n	%	ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	n	%
FREQÜÈNCIA DE PAS	116	14,50%	WIFI	6	0,75%
PUNTUALITAT	75	9,38%	MÉS PUNTS DE VENDA BITLLETS	6	0,75%
PREUS	68	8,50%	MÉS LÍNIES	6	0,75%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	55	6,88%	MÉS PARADES	5	0,63%
HORARIS	54	6,75%	CARREGADOR DE MÒBIL	5	0,63%
MESURES COVID - CONTROL AFORAMENT	52	6,50%	ACCESSIBILITAT AL BUS	5	0,63%
TOT BÉ	29	3,63%	SEGURETAT	4	0,50%
CONDUCCIÓ BRUSCA	20	2,50%	MÉS SEIENTS	4	0,50%
MÉS FREQÜÈNCIA EN HORA PUNTA	19	2,38%	SOROLLS	3	0,38%
RECORREGUTS	17	2,13%	PANTALLES INFORMATIVES	3	0,38%
NETEJA	17	2,13%	CIVISME VIATGERS	3	0,38%
POSAR MARQUESINES	16	2,00%	VIDRES	2	0,25%
ESTAT PARADES	15	1,88%	POSAR MÉS INSPECTORS	2	0,25%
COMODITAT SEIENTS	14	1,75%	MÚSICA	2	0,25%
AMABILITAT CONDUCTORS	11	1,38%	MÀQUINA VALIDADORA DE BITLLETS	2	0,25%
POSAR AUTOBÚS NOCTURN	10	1,25%	IL·LUMINACIÓ PARADES	2	0,25%
BUSOS MÉS GRANS	10	1,25%	BUSOS SIGUIN TOTS HÍBRIDS	2	0,25%
ABONAMENTS - BITLLETS	10	1,25%	AVÍS DE PARADES - MEGAFONIA	2	0,25%
BUSOS MÉS NOUS	9	1,13%	ARRIBI AL POLÍGON - TECNOCAMPUS	2	0,25%
AIRE ACONDICIONAT	9	1,13%	MAQUINA DE VALIDACIÓ	1	0,13%
MARQUESINES	8	1,00%	INFORMACIÓ	1	0,13%
MÉS SEIENTS RESERVATS	7	0,88%	BUS S'ESPERI A PARADES	1	0,13%
INFORMACIÓ PARADES	7	0,88%	APP	1	0,13%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	7	0,88%			
			Total	725	90,63%
			NS/NC	229	28,63%

Base. 800 enquestes realitzades. Multiresposta

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S’HAURIEN DE MILLORAR

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	TOTAL	ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	TOTAL
FREQÜÈNCIA DE PAS	10,7%	18,8%	16,4%	28,6%	11,5%	15,3%	10,0%	12,3%	14,5%	WIFI	0,6%	0,6%	1,8%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
PUNTUALITAT	10,1%	10,6%	9,1%	3,6%	9,7%	7,1%	15,0%	6,8%	9,4%	MÉS PUNTS DE VENDA BITLLETS	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	2,0%	0,0%	2,7%	0,8%
PREUS	10,1%	9,4%	12,7%	10,7%	2,7%	10,2%	10,0%	1,4%	8,5%	MÉS LÍNIES	1,7%	0,0%	1,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	4,5%	6,3%	8,2%	7,1%	7,1%	9,2%	5,0%	9,6%	6,9%	MÉS PARADES	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	2,7%	0,6%
HORARIS	5,6%	6,3%	10,9%	7,1%	6,2%	5,1%	2,5%	9,6%	6,8%	CARREGADOR DE MÒBIL	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,8%	2,0%	0,0%	0,0%	0,6%
MESURES COVID - CONTROL AFORAMENT	5,6%	8,1%	8,2%	7,1%	4,4%	5,1%	10,0%	5,5%	6,5%	ACCESSIBILITAT AL BUS	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,0%	0,6%
TOT BÉ	6,2%	3,8%	2,7%	10,7%	1,8%	1,0%	7,5%	0,0%	3,6%	SEGURETAT	1,7%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
CONDUCCIÓ BRUSCA	1,1%	2,5%	3,6%	7,1%	2,7%	1,0%	0,0%	5,5%	2,5%	MÉS SEIENTS	0,0%	0,0%	0,0%	3,6%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
MÉS FREQÜÈNCIA EN HORA PUNTA	1,7%	3,1%	2,7%	0,0%	2,7%	4,1%	0,0%	1,4%	2,4%	SOROLLS	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	0,4%
RECORREGUTS	3,4%	1,3%	1,8%	0,0%	2,7%	0,0%	2,5%	4,1%	2,1%	PANTALLES INFORMATIVES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	1,4%	0,4%
NETEJA	1,7%	2,5%	2,7%	0,0%	1,8%	2,0%	0,0%	4,1%	2,1%	CIVISME VIATGERS	1,1%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
POSAR MARQUESINES	2,2%	2,5%	0,0%	0,0%	2,7%	1,0%	0,0%	5,5%	2,0%	VIDRES	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
ESTAT PARADES	0,0%	0,6%	4,5%	0,0%	2,7%	1,0%	7,5%	2,7%	1,9%	POSAR MÉS INSPECTORS	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%
COMODITAT SEIENTS	0,6%	2,5%	1,8%	0,0%	3,5%	2,0%	0,0%	1,4%	1,8%	MÚSICA	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
AMABILITAT CONDUCTORS	2,2%	1,9%	0,0%	3,6%	0,9%	0,0%	2,5%	1,4%	1,4%	MÀQUINA VALIDADORA DE BITLLETS	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
POSAR AUTOBÚS NOCTURN	1,7%	1,3%	0,9%	3,6%	0,9%	1,0%	0,0%	1,4%	1,3%	IL·LUMINACIÓ PARADES	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
BUSOS MÉS GRANS	0,6%	3,1%	1,8%	0,0%	0,9%	1,0%	0,0%	0,0%	1,3%	BUSOS SIGUIN TOTS HÍBRIDS	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%
ABONAMENTS - BITLLETS	1,1%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	5,0%	0,0%	1,3%	AVÍS DE PARADES - MEGAFONIA	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,3%
BUSOS MÉS NOUS	2,2%	0,6%	0,0%	10,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,1%	ARRIBI AL POLÍGON - TECNOCAMPUS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,3%
AIRE ACONDICIONAT	0,0%	1,3%	0,9%	0,0%	4,4%	0,0%	2,5%	0,0%	1,1%	MAQUINA DE VALIDACIÓ	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MARQUESINES	0,0%	0,6%	1,8%	3,6%	0,9%	0,0%	5,0%	1,4%	1,0%	INFORMACIÓ	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS SEIENTS RESERVATS	0,6%	0,6%	0,0%	3,6%	0,0%	3,1%	2,5%	0,0%	0,9%	BUS S'ESPERI A PARADES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,1%
INFORMACIÓ PARADES	0,6%	0,6%	0,9%	3,6%	0,9%	1,0%	2,5%	0,0%	0,9%	APP	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	2,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,9%	Total	80,9%	98,1%	101,8%	121,4%	85,8%	82,7%	90,0%	87,7%	90,6%
										NS/NC	36,5%	24,4%	20,9%	3,6%	31,9%	32,7%	27,5%	30,1%	28,6%



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 **8,21** (desviació mitjana, St. Dv. = 1,263). El valor Moda (valor més citat) que donen els enquestats és el 8.

Taula 8. Valoració global

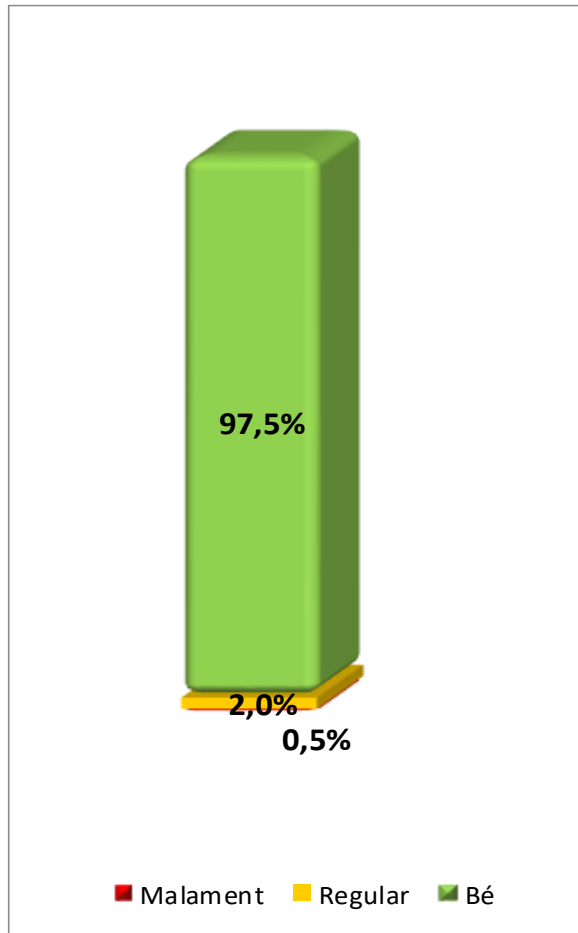
Valoració Global

	n	% vàlid	% acumulat
3	2	,3	,3
4	2	,3	,5
5	16	2,0	2,5
6	45	5,6	8,1
7	152	19,0	27,1
8	241	30,1	57,3
9	205	25,6	82,9
10	137	17,1	100,0
Total	800	100,0	

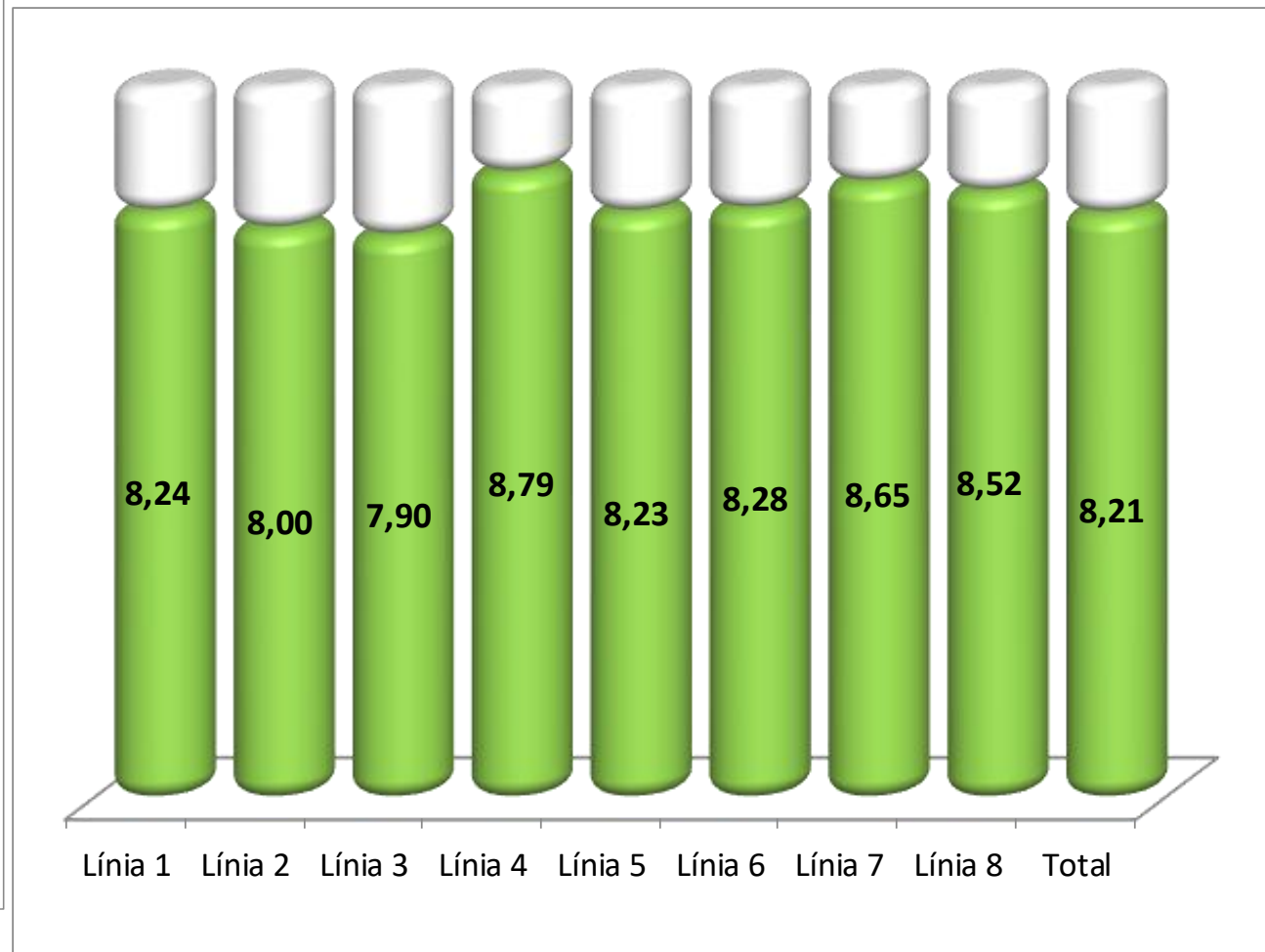
Mitjana = 8,21

4. Valoració del servei global dels autobusos de Mataró Bus

Valoració Global agrupada per grups de puntuacions

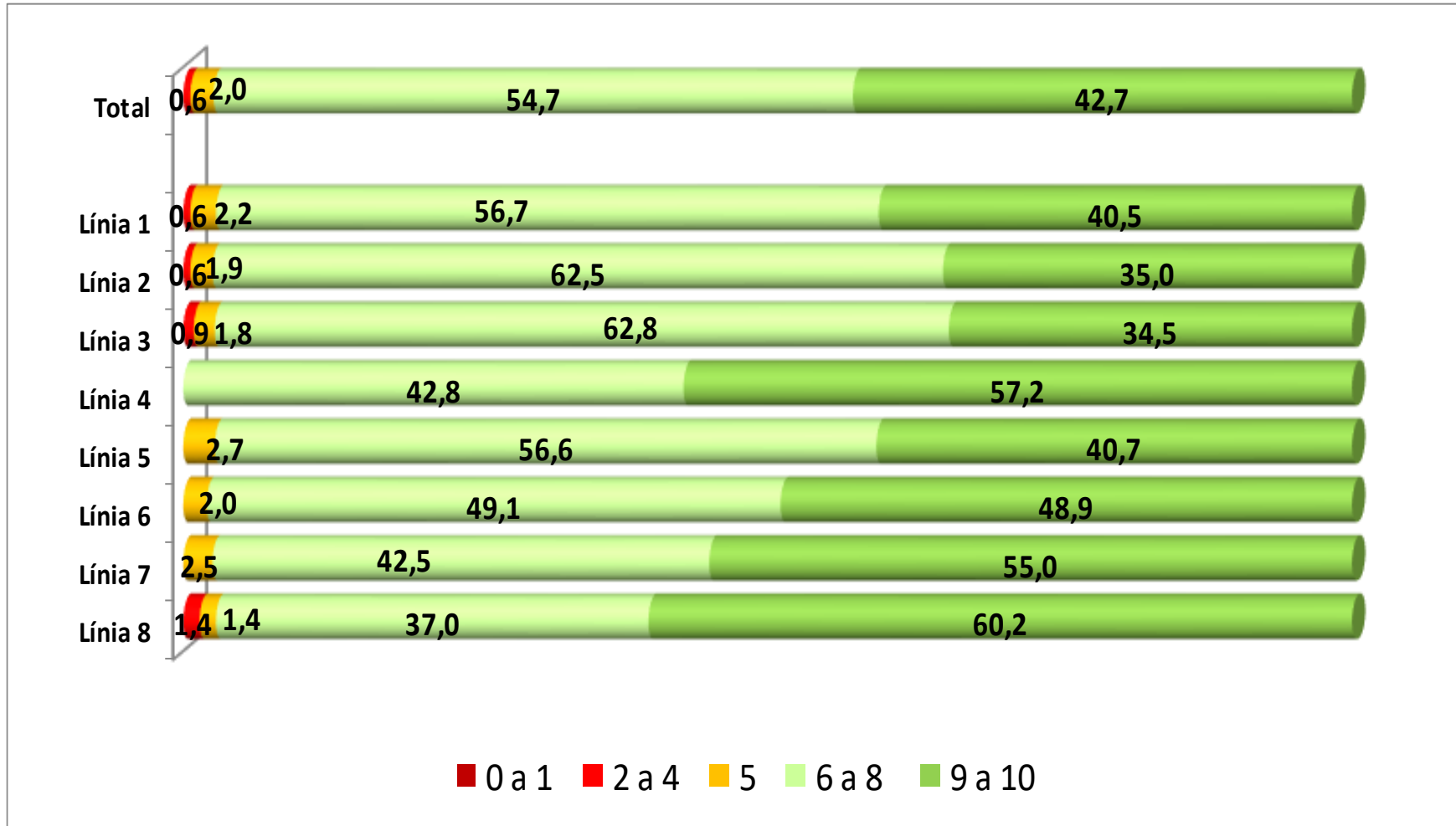


Valoració Global segons línia d'autobús utilitzada



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).

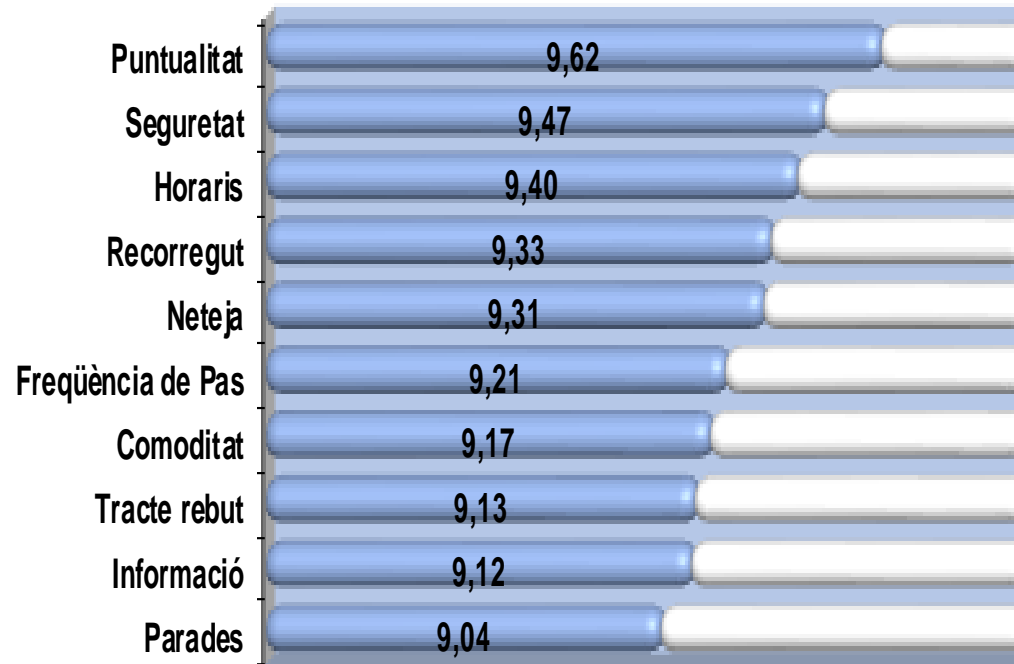
5. Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

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

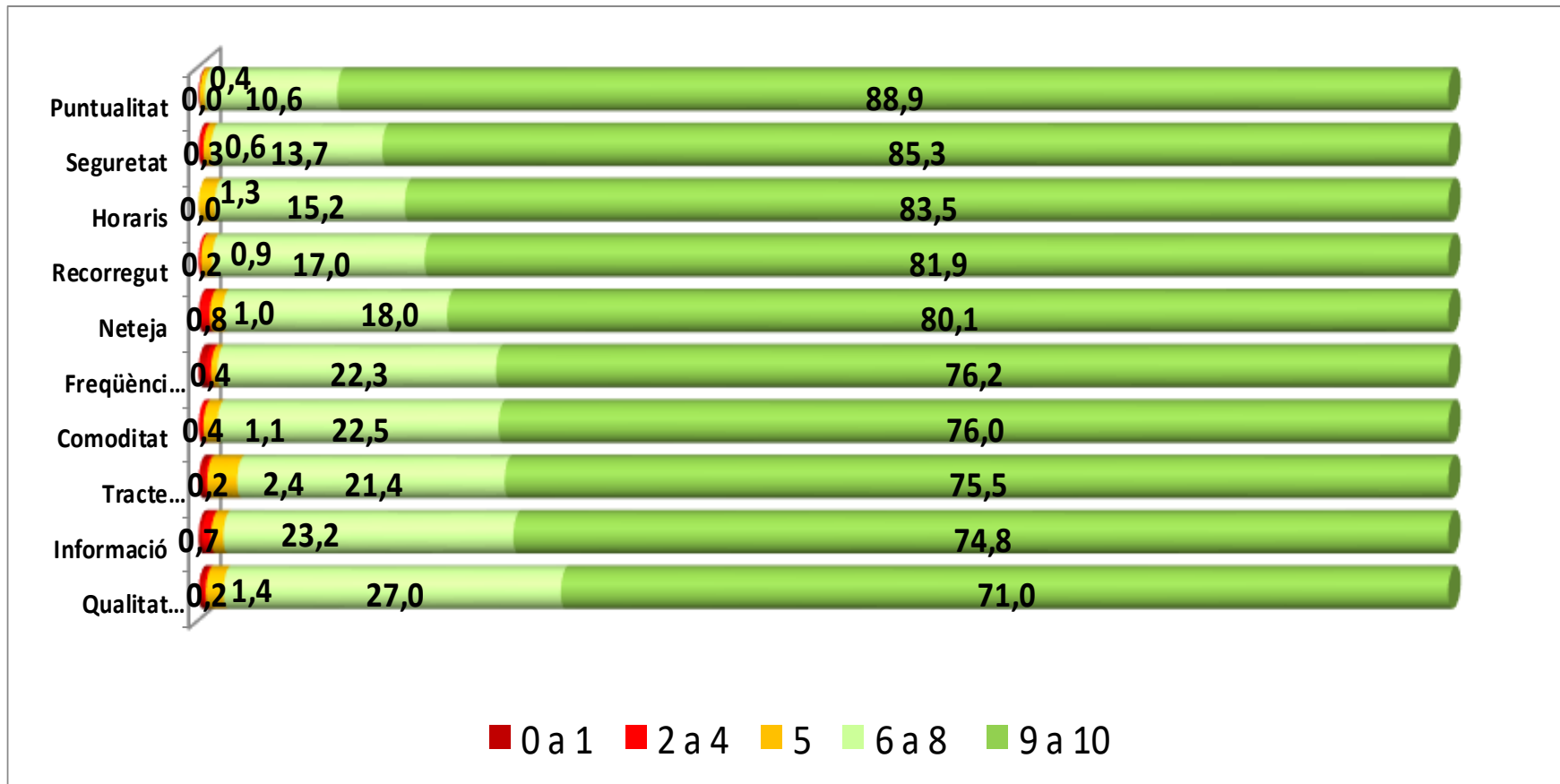
Taula 9. Ordre d'importància dels diferents aspectes

Aspectes	Importància	Desv. típ.	Mínim	Màxim
Puntualitat	9,62	0,88	1	10
Seguretat	9,47	1,07	1	10
Horaris	9,40	1,06	5	10
Recorregut	9,33	1,08	3	10
Neteja	9,31	1,21	1	10
Freqüència de pas	9,21	1,31	1	10
Comoditat	9,17	1,20	3	10
Tracte rebut	9,13	1,39	1	10
Informació	9,12	1,32	1	10
Parades	9,04	1,33	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	Puntualitat	Seguretat	Horaris	Recorregut	Neteja	Freqüència de pas	Comoditat	Tracte rebut	Informació	Parades
L1	9,63	9,58	9,40	9,34	9,36	9,36	9,33	9,25	9,31	9,17
L2	9,53	9,32	9,44	9,32	9,38	9,21	9,18	9,23	9,24	9,05
L3	9,60	9,35	9,36	9,17	9,10	9,01	9,14	8,88	8,84	8,97
L4	9,68	9,57	8,79	8,79	9,07	8,21	8,79	8,86	8,14	8,46
L5	9,66	9,42	9,38	9,32	9,16	9,14	8,87	8,88	8,96	9,01
L6	9,73	9,46	9,39	9,41	9,49	9,23	9,22	9,38	9,19	8,92
L7	9,95	9,70	9,65	9,60	9,45	9,50	9,23	9,30	9,28	9,40
L8	9,41	9,60	9,55	9,52	9,40	9,40	9,29	9,12	9,25	9,05
Total	9,62	9,47	9,40	9,33	9,31	9,21	9,17	9,13	9,12	9,04



6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

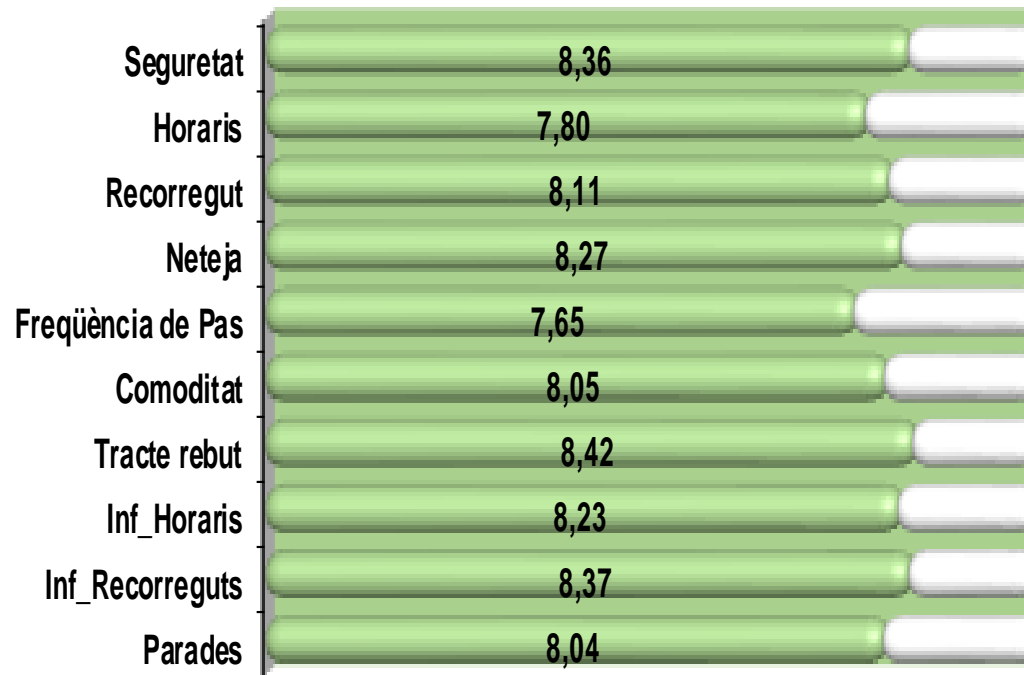
Els atributs considerats a analitzar són:

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

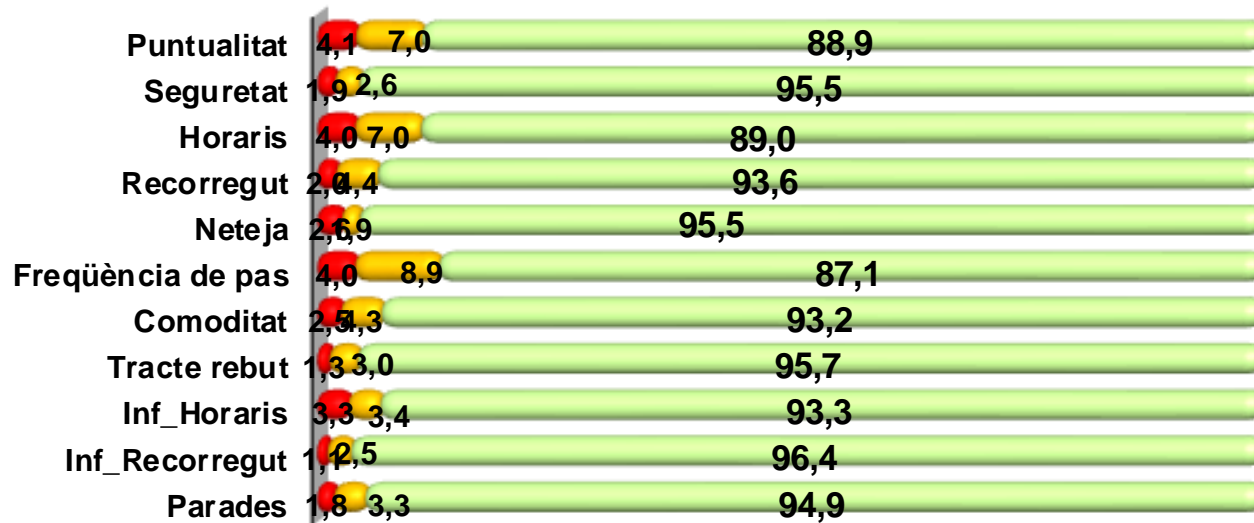
6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

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, tots els aspectes han millorat les seves valoracions. L'aspecte que més ha millorat ha estat la Puntualitat (8,91%) i els Horaris (8,02%).

Taula 11. Valoració dels diferents atributs

Valoració aspectes	Any 2017	Any 2018	Any 2019	Any 2020	Diferencial
Puntualitat	7,80	7,67	7,27	7,92	8,91%
Seguretat	8,17	8,32	8,00	8,36	4,47%
Horaris	7,67	7,76	7,22	7,80	8,02%
Recorregut	7,85	7,96	8,02	8,11	1,15%
Neteja	7,61	8,04	7,82	8,27	5,72%
Freqüència de pas	7,59	7,60	7,19	7,65	6,43%
Comoditat	7,68	7,93	7,72	8,05	4,31%
Tracte rebut	8,02	8,43	8,09	8,42	4,08%
Informació Horaris	8,14	8,32	7,95	8,23	3,47%
Informació Recorregut	8,06	8,34	8,02	8,37	4,32%
Parades	7,63	7,79	7,46	8,04	7,83%
Valoració Global	7,78	8,03	7,82	8,21	5,04%



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 8,42 i la Neteja (8,27).

		Valoració Neteja	Valoració Tracte Rebut
Casos	Vàlids	800	800
	Perduts	0	0
Mitjana		8,27	8,42
Desv. típ.		1,538	1,519
Mínim		1	1
Màxim		10	10

7. Nivell de satisfacció dels atributs considerats (Neteja)

En el cas de la Neteja, el **95,5% dels usuaris** ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Neteja

	Casos	%	% vàlid	% acumulat
1	2	,3	,3	,3
2	4	,5	,5	,8
3	1	,1	,1	,9
4	14	1,8	1,8	2,6
5	15	1,9	1,9	4,5
6	66	8,3	8,3	12,8
7	94	11,8	11,8	24,5
8	210	26,3	26,3	50,8
9	204	25,5	25,5	76,3
10	190	23,8	23,8	100,0
Total	800	100,0	100,0	

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

En el cas del Tracte Rebut, el **95,7% dels usuaris** ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Tracte Rebut

	Casos	%	% vàlid	% acumulat
1	3	,4	,4	,4
2	1	,1	,1	,5
4	6	,8	,8	1,3
5	24	3,0	3,0	4,3
6	57	7,1	7,1	11,4
7	105	13,1	13,1	24,5
8	165	20,6	20,6	45,1
9	200	25,0	25,0	70,1
10	239	29,9	29,9	100,0
Total	800	100,0	100,0	

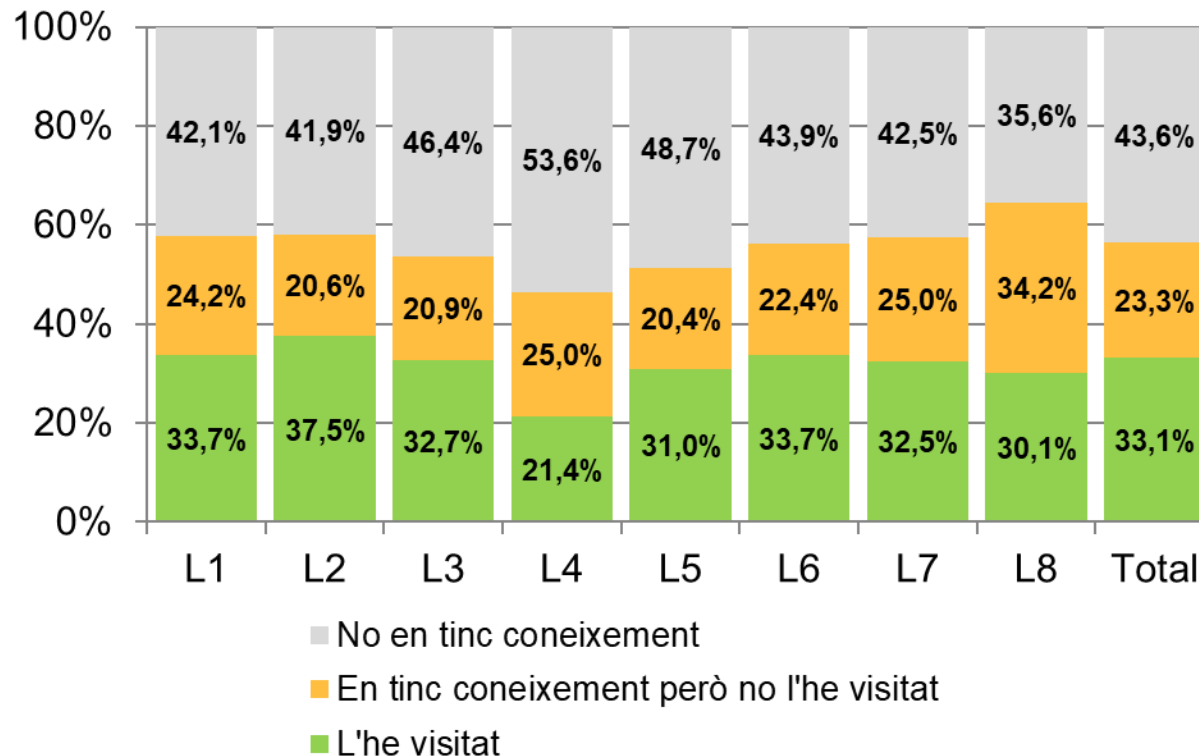


8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB i de la APP

8.1. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

El 33,1% dels entrevistats ha visitat la WEB de Mataró Bus, una mica menys respecte l'any passat, i un 23,3% en té coneixement però no l'ha visitat. Els usuaris de la L2 són els que més l'han visitat (37,5%); en canvi els de la L4 els que menys (21,4%)

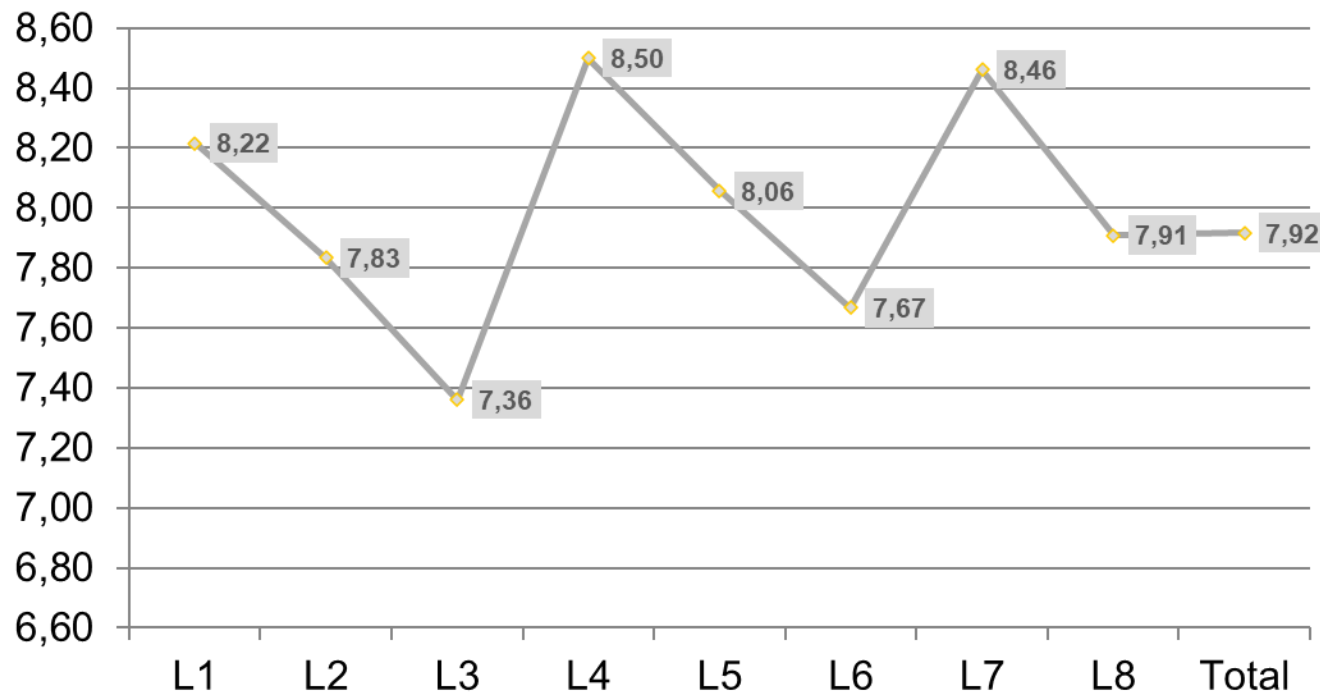
Ha visitat la WEB de Mataró Bus	Any 2019	Any 2020
L'he visitat	39,9%	33,1%
No l'he visitat però no en tinc coneixement	10,8%	23,3%
No tenia coneixement que existia	49,4%	43,6%
Total general	100,0%	100,0%



8.1. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

La valoració de la WEB és la mateixa que l'any passat (7,92). Els usuaris de la L4 són els que millor la valoren (8,50 punts) i els que menys els de la L3 (7,36 punts).

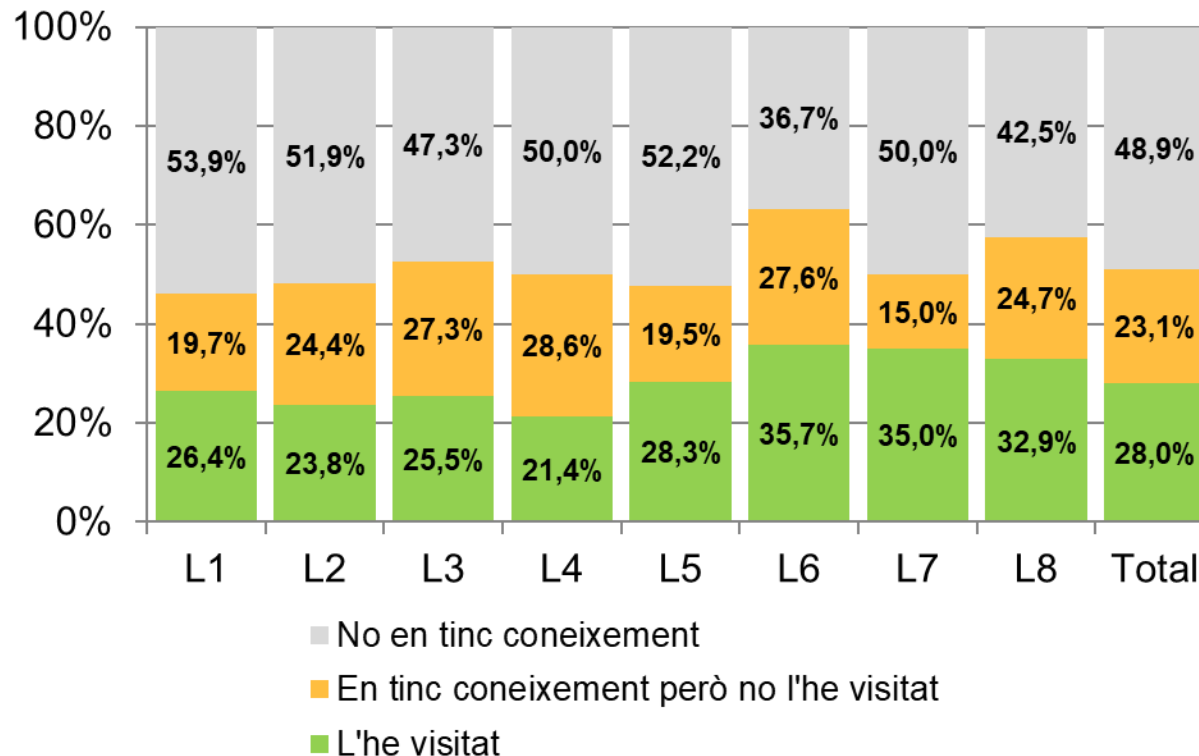
Valoració de la WEB	Any 2019	Any 2020	Diferencial
WEB	7,92	7,92	0,00%



8.2. Coneixement, utilització i valoració de la APP

El 28,0% dels entrevistats ha visitat l'APP de Mataró Bus,, i un 23,1% en té coneixement però no l'ha visitat. Els usuaris de la L6 són els que més l'han visitat (35,7%); en canvi els de la L4 els que menys (21,4%)

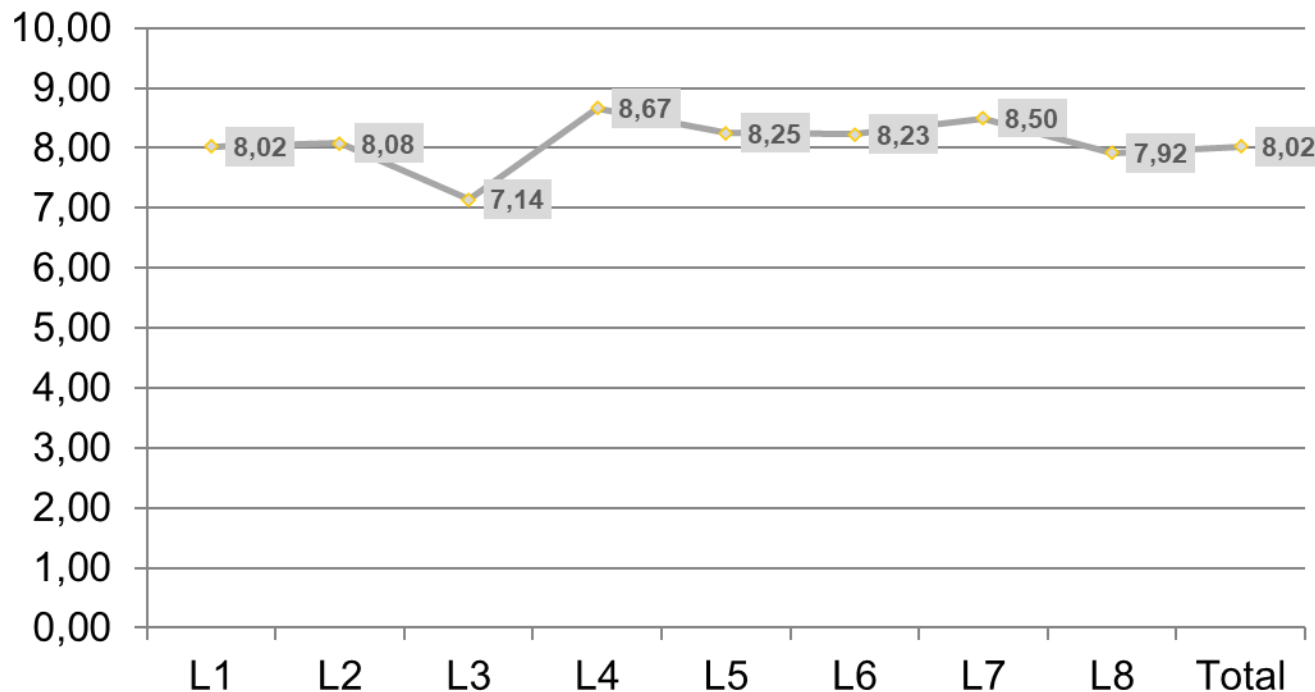
Ha visitat l'APP de Mataró Bus		Any 2020
L'he visitat		28,0%
No l'he visitat però no en tinc coneixement		23,1%
No tenia coneixement que existia		48,9%
Total general		100,0%



8.2. Coneixement, utilització i valoració de la APP

La valoració de la APP és la mateixa que l'any passat (8,02). Els usuaris de la L4 són els que millor la valoren (8,67 punts) i els que menys els de la L3 (7,14 punts).

Valoració de l'APP Any 2020	
WEB	8,02



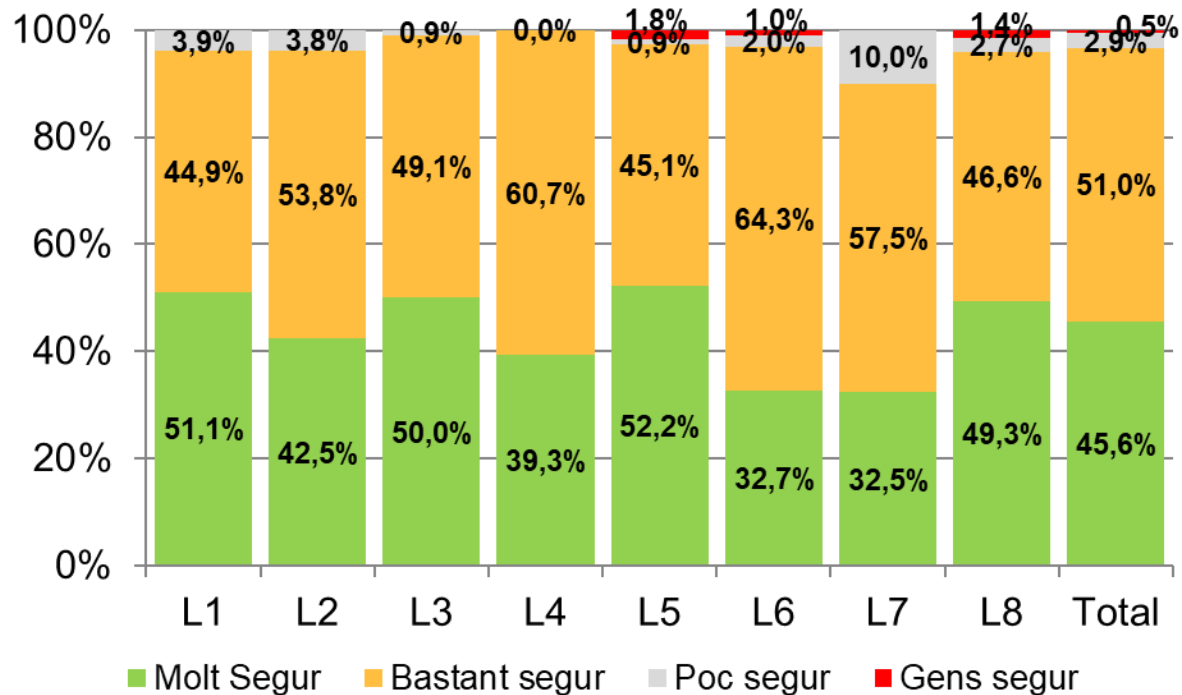


9. Seguretat a Bord de l'autobús i a les parades

9.1. Seguretat a bord de l'autobús

El 45,6% dels entrevistats se senten molt segurs a bord de l'autobús i un 51% bastant segurs; sols un 2,9% se senten poc segurs i un 0,5% gens segurs. A la línia L3 i L4 és on es senten més segurs a bord del bus; en canvi a la L7 és on es senten menys segurs.

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



9.1. Seguretat a bord de l'autobús

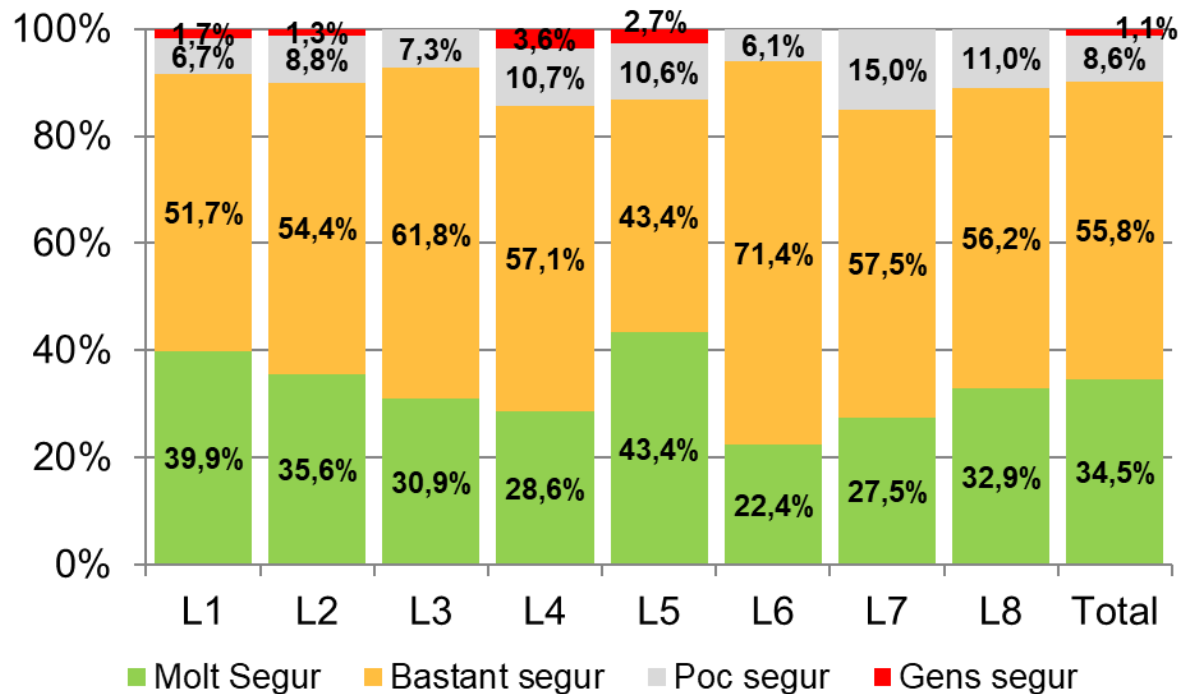
Dels que se senten poc segurs a bord del Bus, el motiu principal és que hi ha Massa gent a bord (34,6%). Hem extret els resultats per línies a tall qualitatiu per poder observar els resultats per cada una d'elles.

Motius poc o gens segur a bord del Bus	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
MASSA GENT	4	2	0	0	0	0	1	2	9
COMPLIMENT MESURES COVID	1	2	1	0	0	1	0	0	5
TIPUS DE GENT AL VOLTANT	0	1	0	0	1	1	1	0	4
FALTEN VIGILANTS	0	0	0	0	2	0	0	1	3
CONDUCCIÓ BRUSCA	1	0	0	0	0	1	0	0	2
ESTAR DE PEU	0	0	0	0	0	0	2	0	2
POCA LLUM	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	6	6	1	0	3	3	4	3	26
Motius poc o gens segur a bord del Bus	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
MASSA GENT	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	66,7%	34,6%
COMPLIMENT MESURES COVID	16,7%	33,3%	100,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	19,2%
TIPUS DE GENT AL VOLTANT	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%	25,0%	0,0%	15,4%
FALTEN VIGILANTS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	0,0%	33,3%	11,5%
CONDUCCIÓ BRUSCA	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	7,7%
ESTAR DE PEU	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	7,7%
POCA LLUM	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

9.2. Seguretat a les parades

El 34,5% dels entrevistats se senten molt segurs a bord de l'autobús i un 55,8% bastant segurs; sols un 8,6% se senten poc segurs i un 1,1% gens segurs. A la línia L6 és on es senten més segurs a bord del bus; en canvi a la L4 és on es senten menys segurs.

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



9.2. Seguretat a les parades

Dels que se senten poc segurs a bord del Bus, el motiu principal és el Tipus de gent que hi ha al voltant (44,7%). A totes les línies el motiu principal és el tipus de gent al voltant de la parada; excepte en la L3 i la L8 que és la Poca llum.

Motius poc o gens segur a les parades	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
TIPUS DE GENT AL VOLTANT	7	9	1	2	7	3	2	3	34
POCA LLUM	3	4	6	1	6	1	1	4	26
MASSA GENT	4	1	1	0	0	0	0	1	7
FALTEN VIGILANTS	0	0	0	0	1	2	1	0	4
MASSA GENT AL BUS	0	0	0	0	0	0	2	0	2
BUS S'APROPI A VORERES	1	0	0	0	0	0	0	0	1
POCS SEIENTS	0	1	0	0	0	0	0	0	1
ROBATORI	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	15	15	8	3	15	6	6	8	76

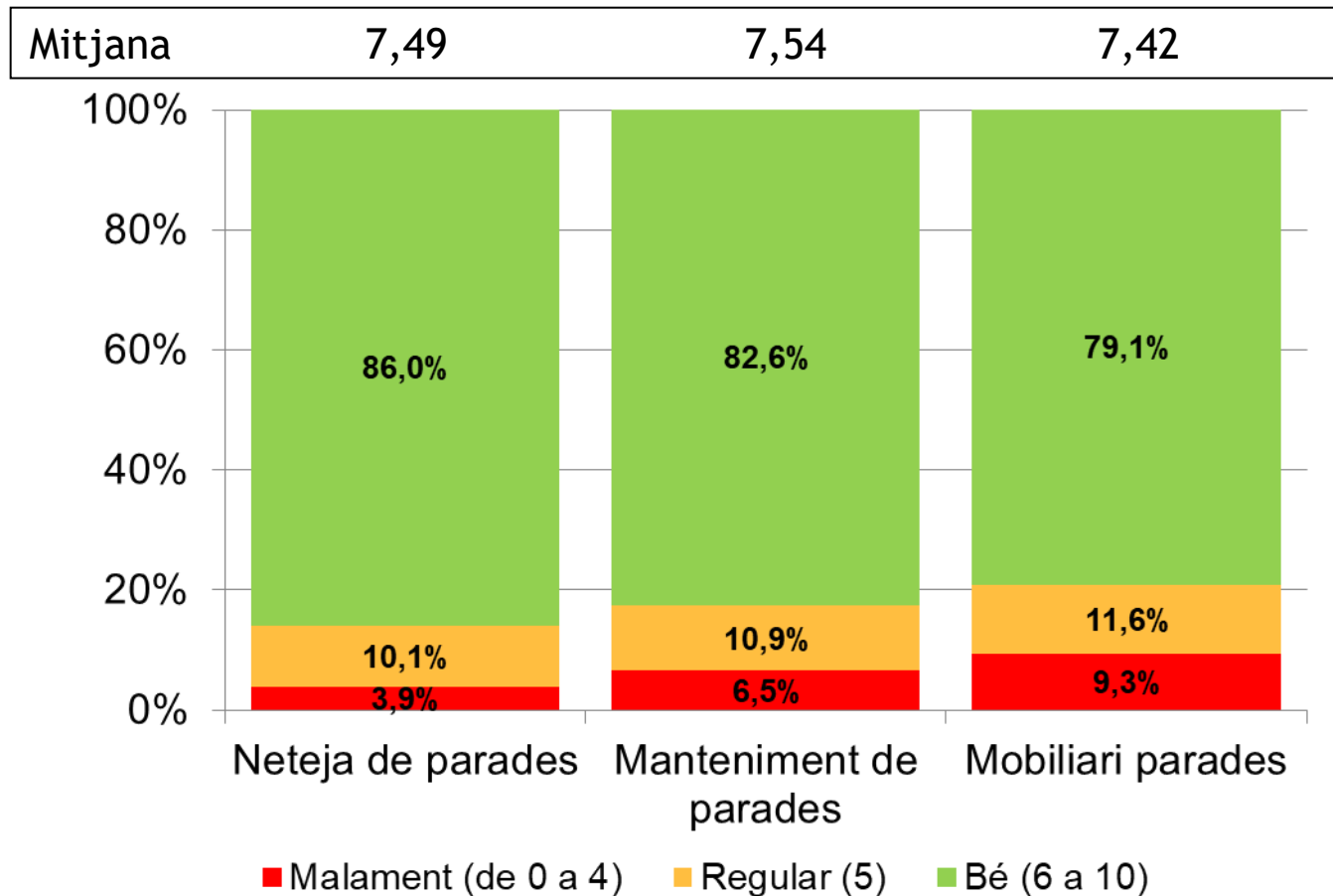
Motius poc o gens segur a les parades	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
TIPUS DE GENT AL VOLTANT	46,7%	60,0%	12,5%	66,7%	46,7%	50,0%	33,3%	37,5%	44,7%
POCA LLUM	20,0%	26,7%	75,0%	33,3%	40,0%	16,7%	16,7%	50,0%	34,2%
MASSA GENT	26,7%	6,7%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	9,2%
FALTEN VIGILANTS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	33,3%	16,7%	0,0%	5,3%
MASSA GENT AL BUS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	2,6%
BUS S'APROPI A VORERES	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
POCS SEIENTS	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
ROBATORI	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



10. Estat parades

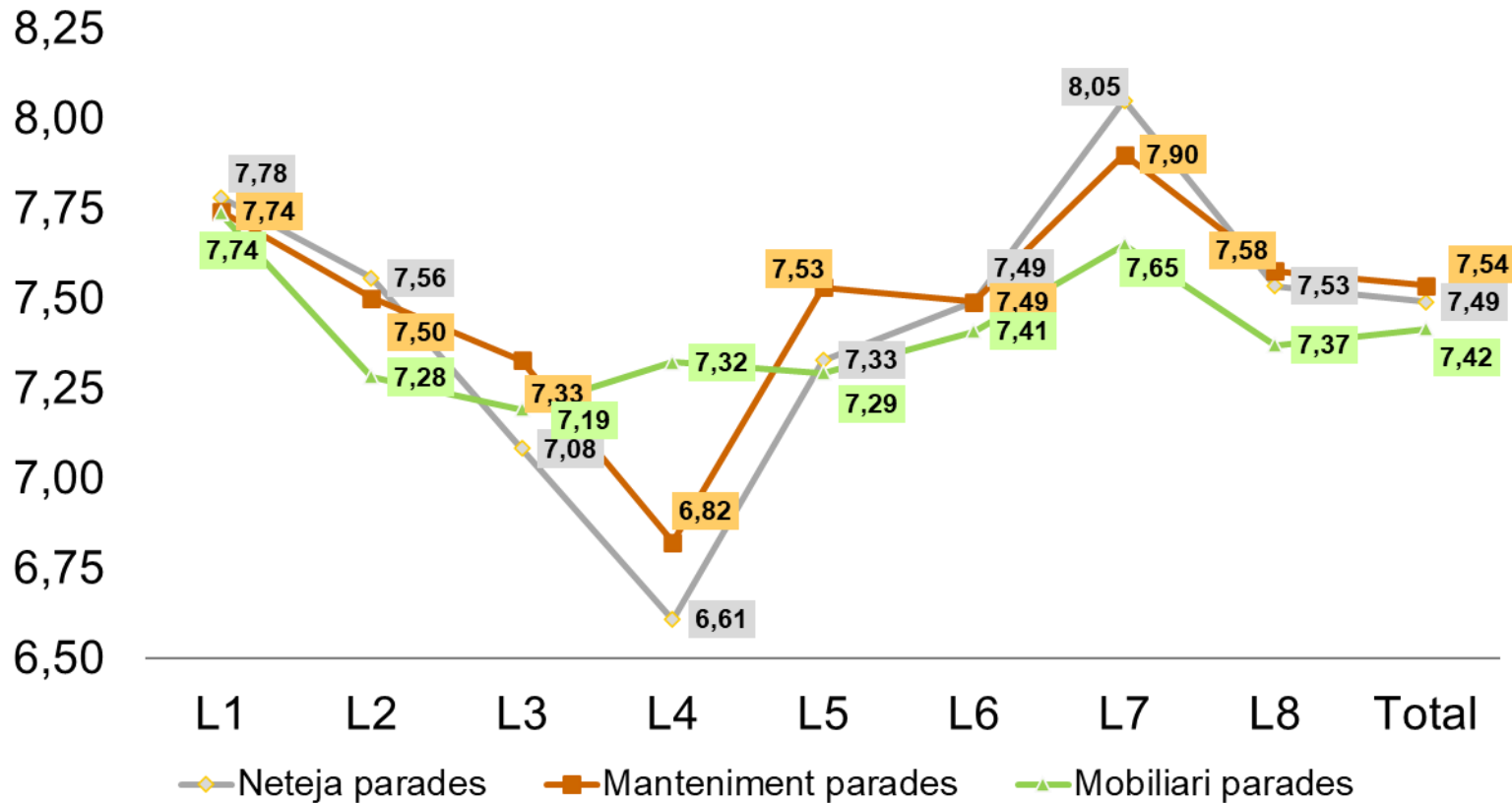
10. Estat parades

El Manteniment de parades és l'aspecte millor valorat de l'estat de les parades (7,54), la Neteja de les parades (7,49) el segon i el tercer és el Mobiliari de les parades (7,42).



10. Estat parades

Els usuaris de la Línia L7 són els que millor valoren la Neteja de parades (8,05) i els que pitjor ho valoren són els de la L4 (6,61). Els usuaris de la L7 són els que millor valoren el Manteniment de parades (7,90) i els que ho valoren pitjor són els de la L4 (6,82). Els usuaris de la L1 són els que millor valoren el Mobiliari de les parades (7,74) i els que pitjor ho valoren són els usuaris de la L3 (7,19).

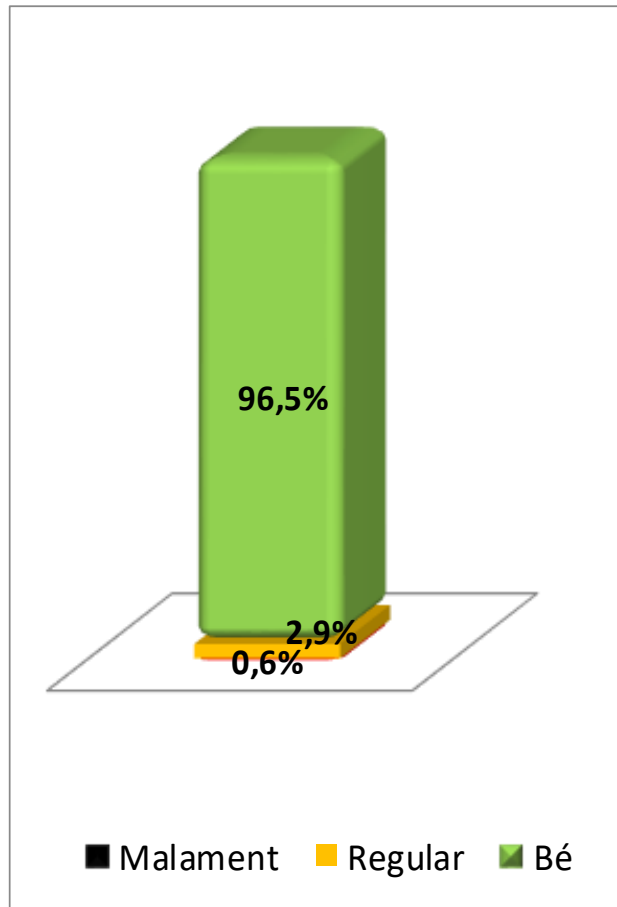




11. Índex de Satisfacció del Client sense ponderar

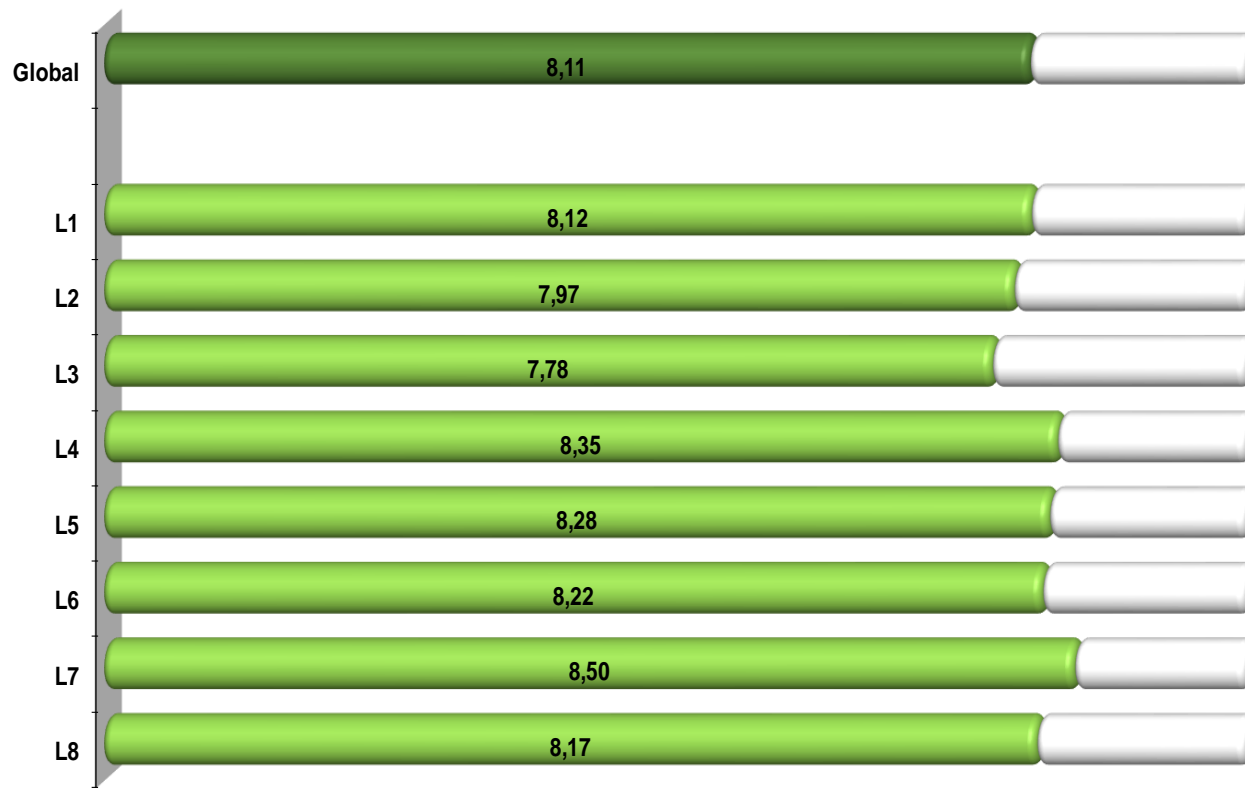
11. Índex de satisfacció del client (ISC sense ponderar)

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 2020 és:



ISC= 8,11 (St. Dv. = 1,07)

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



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

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

Línia	Puntualitat	Seguretat	Horaris	Recorregut	Neteja	Freqüència de pas	Comoditat	Tracte rebut	Informació horaris	Informació Recorregut	Parades	Total
L1	7,74	8,38	7,86	8,02	8,34	7,69	8,23	8,28	8,12	8,50	8,17	8,12
L2	7,63	8,30	7,54	7,89	8,29	7,61	7,76	8,51	8,13	8,05	7,97	7,97
L3	7,62	8,25	7,31	7,94	7,84	7,00	7,91	8,23	7,76	8,05	7,72	7,78
L4	8,68	8,04	8,07	8,21	8,68	7,68	8,86	8,61	8,29	8,39	8,32	8,35
L5	8,24	8,62	7,86	8,35	8,30	7,73	7,94	8,52	8,77	8,61	8,14	8,28
L6	8,52	8,50	8,08	8,03	8,32	7,85	8,03	8,58	8,28	8,39	7,89	8,22
L7	7,95	8,20	8,88	8,75	8,85	8,43	8,35	8,25	8,60	8,95	8,30	8,50
L8	7,84	8,21	7,79	8,44	8,10	7,82	8,21	8,51	8,25	8,48	8,19	8,17
Total	7,92	8,36	7,80	8,11	8,27	7,65	8,05	8,42	8,23	8,37	8,04	8,11



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.

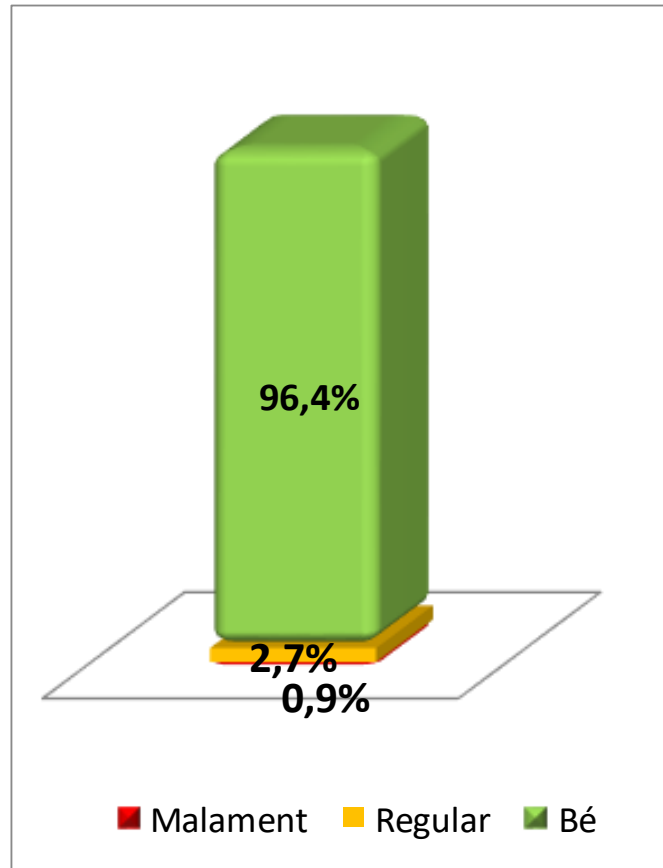
$$\text{I.S.C. (j)} = \frac{\sum_{i=1}^n W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^n W_i^j}$$

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)

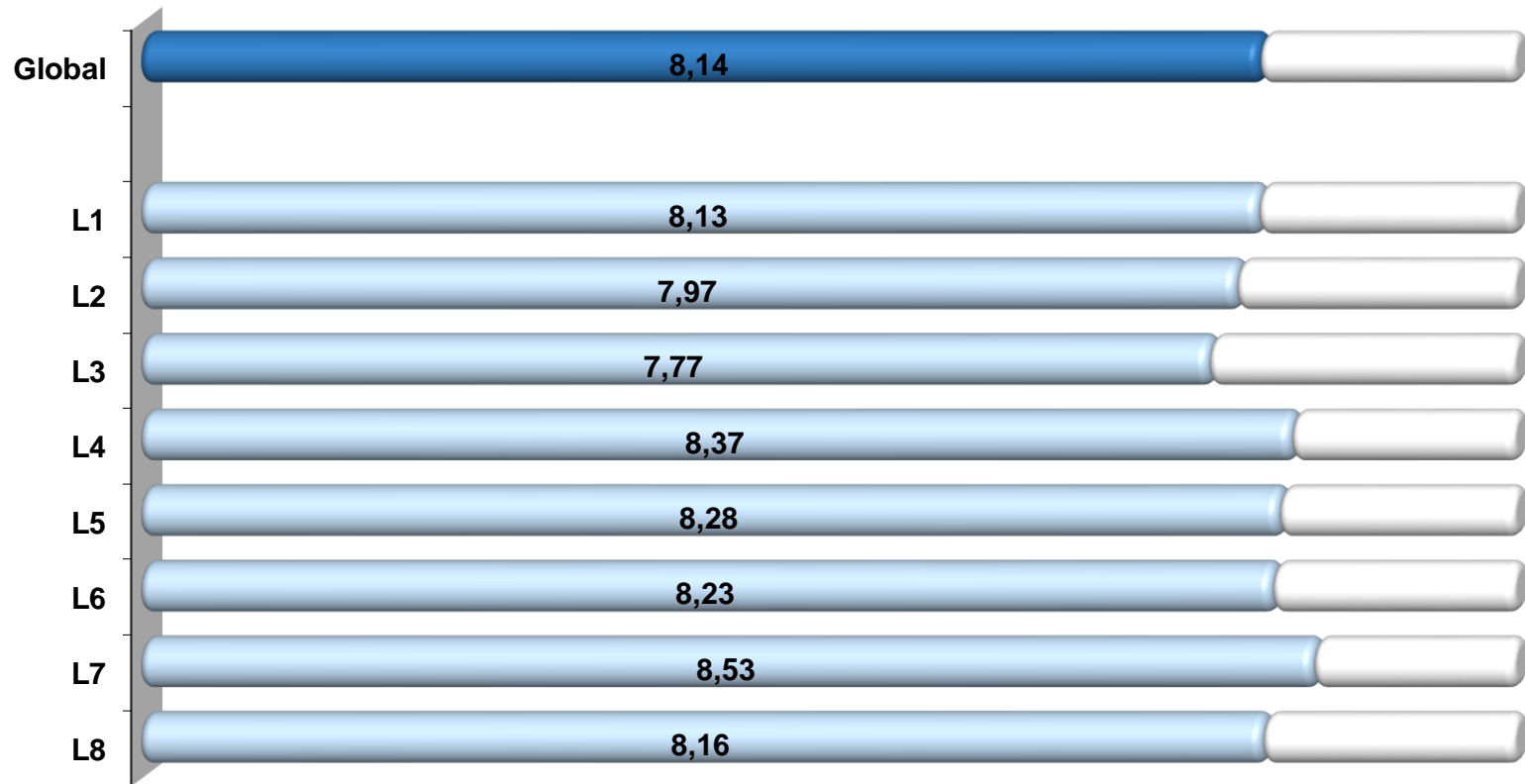
L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància amb les variables d'enguany és de:



ISC ponderat = 8,14 (St. Dv. = 1,07724)

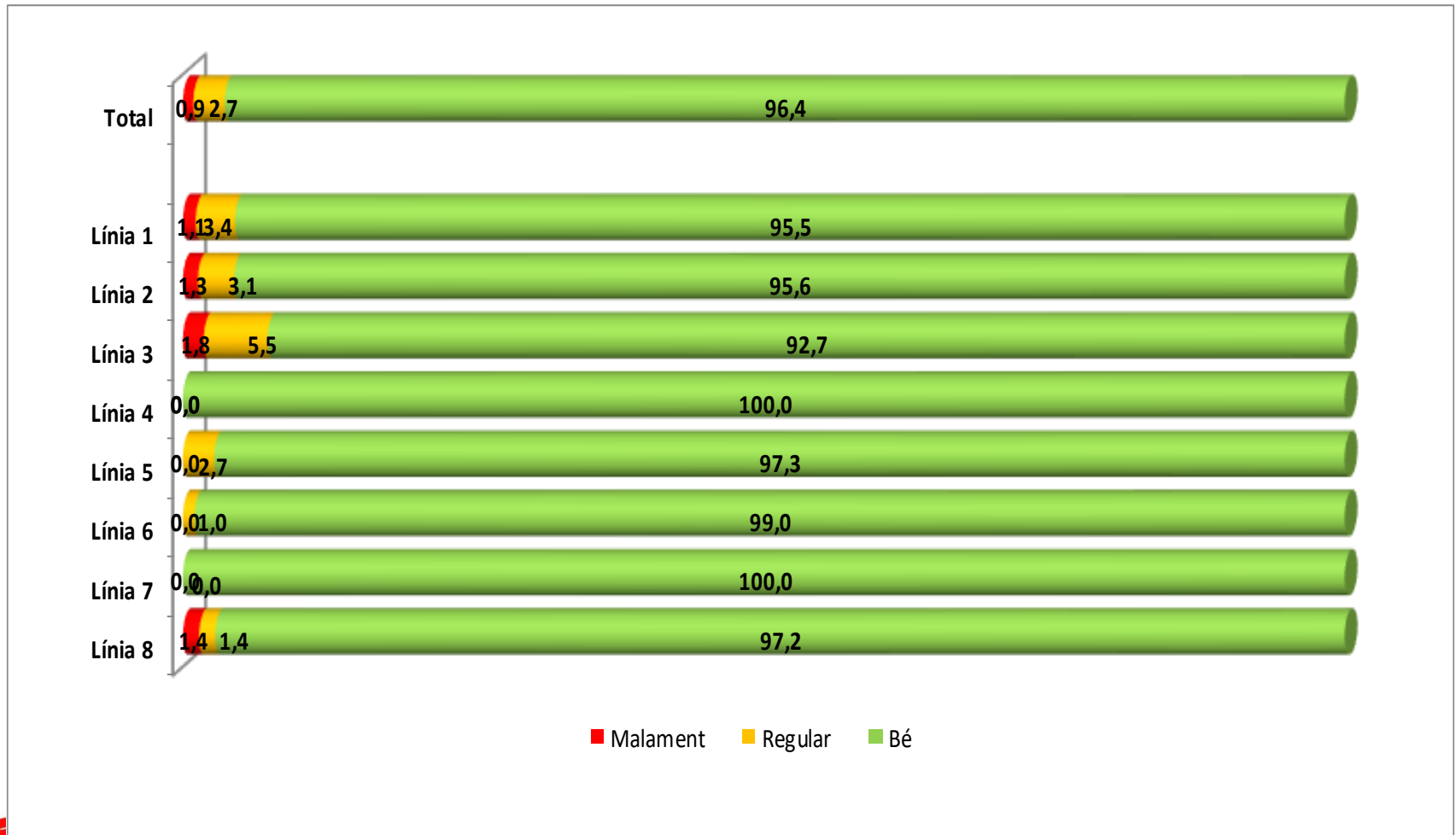
12. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

Valoració ISC ponderat segons línia



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

ISC Ponderat Global per línies i agrupat per puntuacions



12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

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

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

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

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

12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

sent: n = grandària de la mostra

X_{ij}^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:

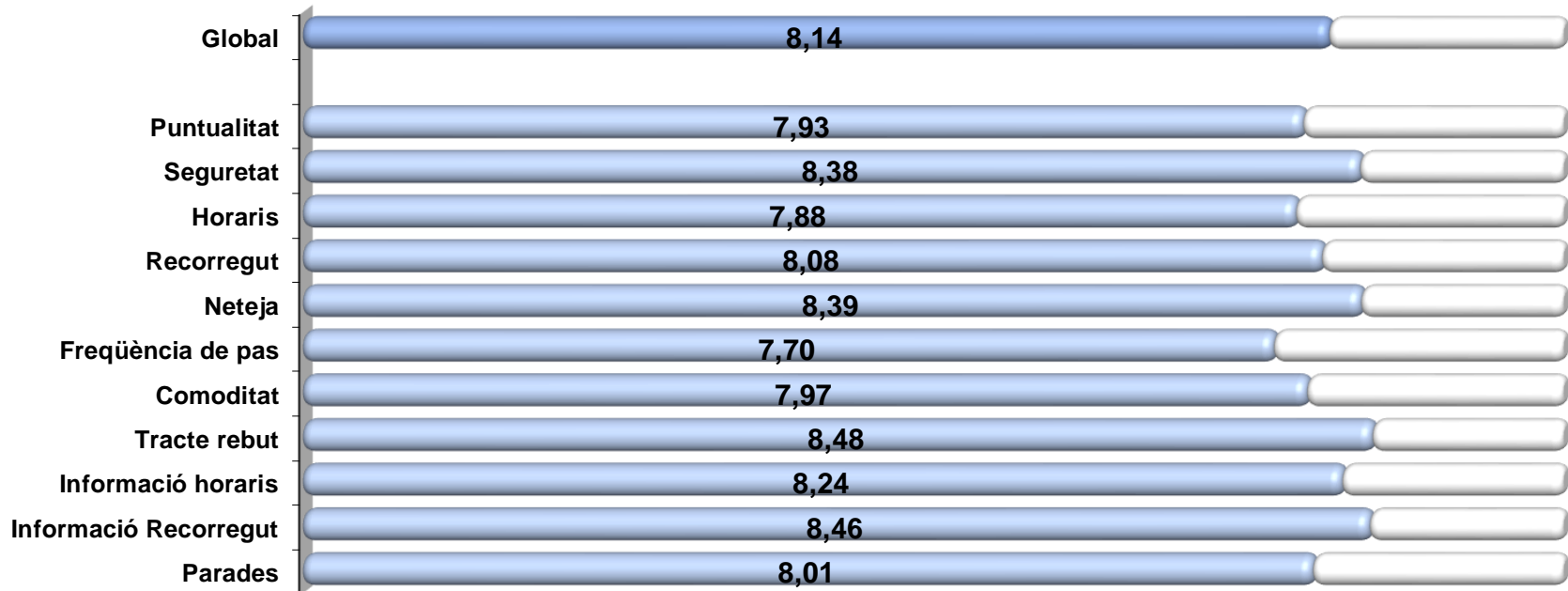
12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

Taula 13. Mitjanes ponderades per tots els atributs

Aspectes	ISC
Puntualitat	7,93
Seguretat	8,38
Horaris	7,88
Recorregut	8,08
Neteja	8,39
Freqüència de pas	7,70
Comoditat	7,97
Tracte rebut	8,48
Informació horaris	8,24
Informació Recorregut	8,46
Parades	8,01
ISC Global	8,14

12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

ISC 2020 ATRIBUTS CONSIDERATS



12. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

	Puntualitat	Seguretat	Horaris	Recorregut	Neteja	Freqüència de pas	Comoditat	Tracte rebut	Informació horaris	Informació Recorregut	Parades	Total
L1	7,75	8,42	7,88	8,06	8,37	7,68	8,24	8,36	8,15	8,52	8,21	8,13
L2	7,65	8,34	7,56	7,93	8,31	7,64	7,80	8,54	8,14	8,08	8,02	7,97
L3	7,61	8,27	7,30	7,96	7,88	7,01	7,95	8,26	7,73	8,01	7,76	7,77
L4	8,69	8,12	8,09	8,27	8,69	7,72	8,97	8,74	8,36	8,45	8,33	8,37
L5	8,27	8,63	7,89	8,39	8,36	7,81	8,04	8,59	8,81	8,70	8,24	8,28
L6	8,54	8,51	8,10	8,06	8,33	7,84	8,03	8,59	8,31	8,39	7,93	8,23
L7	7,95	8,24	8,91	8,77	8,88	8,42	8,43	8,34	8,63	8,99	8,35	8,53
L8	7,84	8,22	7,77	8,46	8,12	7,78	8,24	8,53	8,24	8,51	8,21	8,16
Total	7,93	8,38	7,88	8,08	8,39	7,70	7,97	8,48	8,24	8,46	8,01	8,14



13. Anàlisi Importància i la Satisfacció

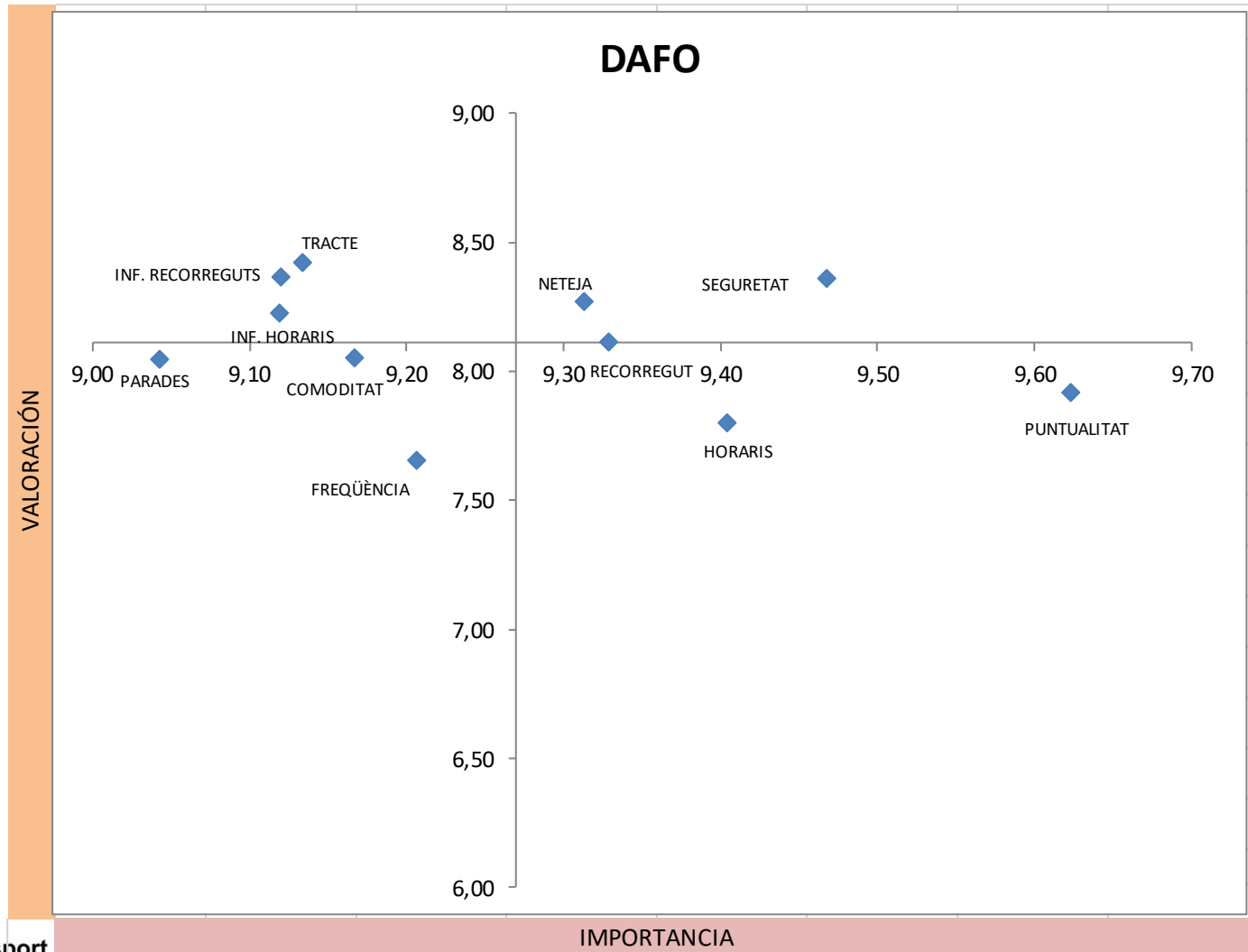
13. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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 = 9,27 // Satisfacció = 8,11



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

QUADRANT IV: ASPECTES PRIORITAT ALTA

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

SEGURETAT
RECORREGUT
NETEJA

13. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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

PARADES
FREQUÈNCIA DE PAS
COMODITAT

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

INFORMACIÓ HORARIS
INFORMACIÓ RECORREGUT
TRACTE



14. Anàlisis comparatiu IQP (anys 2002-2020)

14. Comparativa enquesta de qualitat (anys 1999 al 2020)

VALORACIÓ GLOBAL DE MATARÓ BUS

Respecte l'edició anterior, tots els aspectes incrementen la seva valoració, especialment la Qualitat de les parades en que s'ha notat una millora notable (11% millor valoració que any passat. Destacar que enguany s'ha assolit la millor valoració des de l'any 1998 en Neteja, Comoditat, Horaris, Freqüència de pas, Recorreguts i Qualitat de parades.

ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2020

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Dif 19-20	Dif 11-20
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	4%	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	1%	6%
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	4%	7%
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	7%	9%
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	3%	5%
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	3%	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	9%	5%
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	9%	8%
Freqüència de pas	6,88	6,39	7,16	6,93	7,09	6,85	7,19	7,11	7,37	7,42	7,39	7,11	7,05	7,16	7,34	7,31	7,06	7,31	7,60	7,70	7,56	7,22	7,70	7%	8%
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	4%	6%
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	11%	9%
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	4%	4%
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	7%	8%



15. Conclusions

CONCLUSIONS

L'IQP ponderat obtingut l'any 2020 és de 8,14 punts. És una valoració excepcional i molt més tenint en compte les complicacions provocades pel COVID. Si bé és cert que ha disminuït el nombre de viatgers, els que continuen utilitzant el servei el valoren de forma positiva obtenint les millors valoracions des de l'any 1998 que es va començar a fer els estudis d'ISC superant per segona vegada la barrera dels 8 punts com l'any 2019. El 96,4% 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 Qualitat de les parades (un 11%).

La valoració global directa del Servei és de 8,21, la més alta obtinguda també sent el valor moda (8 punts); i el ISC sense ponderar és de 8,11 punts.

El 64,8% viatjava assegut, el 13,4% drets i el 21,9% es van fer a la parada.

El 25,8% són homes i el 74,2% dones. T-10 Mataró Bus és el títol més utilitzat (20,63%).

El 46,9% dels usuaris són assalariats; i el 29,75% és mouen per Treball.

El 70,6% no té mitjà alternatiu de transport.

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

CONCLUSIONS

Principals aspectes han millorat els Autobusos nous (13,63%) i posar més busos híbrids (11,75%); i principal aspecte a millorar la Freqüència de pas (14,5%).

Els aspectes més importants són la Puntualitat (9,62 punts), la Seguretat (9,47 punts) i el Recorregut (9,40 punts).

Els aspectes millor valorats són el tracte rebut (8,42), la Seguretat (8,36) i el Recorregut (8,37).

La Web la segueix un 33,1% i ho valora amb 7,92 punts

L'APP la segueix el 28% i ho valora amb 8,02 punts.

Sols un 3,4% es sent poc segur a bord de l'autobús i el principal motiu és quan hi ha massa gent al bus.

Sols un 9,7% es sent poc segur a les parades i el principal motiu és el tipus de gent que hi ha al voltant.

L'estat de les parades es valora amb Neteja (7,49 punts), Manteniment (7,54 punts) i Mobiliari (7,42 punts).



Ànnex. Qüestionari

Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró'2020



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 quina 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 T- Usual (ATM)
- Targeta T10 (ATM) Casual
- Bitllet senzill
- Passi d'empresa de Mataró Bus
- ATM (resta de títols integrats)
- Passi acompanyant
- Targeta T-2
- T-10 Mataró Bus
- T-Rosa

3. A quin lloc s'adreça ara? Sap quin és el carrer i/o el barri? Enquestador: anoteu el nom del carrer o el lloc concret on s'adreça

Lloc: _____
Carrer: _____
Barri: _____

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

Lloc: _____
Carrer: _____
Barri: _____

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

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

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

7. Aspectes que cal millorar del servei ?

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

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

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

P18. Coneixes l'APP de Mataró Bus?

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

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

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

10. Ara li llegiré un seguit de característiques del servei d'autobusos. De l'1 (molt dolent) al 10 (molt bé)

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

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

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

Característiques de la persona entrevistada

P17. Vostè se sent segur viatjant amb transport públic?

A BORD DE L'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

- 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 classificant

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

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

NOM ENTREVISTAT: _____ TELÈFON: _____