

Estudi de Satisfacció Autobusos MATARÓ BUS – ISC 2018

Barcelona, desembre 2018

Data de publicació: 27/02/2019

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 observància del Codi Internacional de Pràctiques Legals en Matèria de Mercats i Opinió ICC/ESOMAR i AEDEMO. L'Institut Opinòmetre compleix la Llei 15/1999 en matèria de Protecció de Dades personals i la normativa legal vigent en matèria de Prevenció de Riscos Laborals.

Experiència Grup Opinòmetre?

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

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

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

Selecció i Formació del personal

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

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

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

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

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

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

Qualitat

El grup Opinòmetre compta amb els certificats de qualitat:

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





1. Fitxa tècnica de l'enquesta

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

- **Sistema enquestació:** *Enquesta personal a bord dels autobusos de Mataró Bus*
- **Àmbit de l'enquesta:** *Viatgers diaris en dia laborable i festius dels Autobusos Urbans de Mataró*
- **Grandària de la mostra:** 803 individus
- **Accés a la mostra:** *Aleatori, amb quotes per línies i trams horaris.*
- **Treball de camp:** *Del 24 al 28 d'octubre 2018*
- **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: 497.984 Viatgers mensuals
MOSTRA: 803 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	274	702
L1	44	42	55	141
L2	39	38	49	125
L3	29	28	36	93
L4	10	10	13	33
L5	36	35	45	117
L6	26	25	32	83
L7	10	10	12	32
L8	24	23	30	78
Dissabte	17	24	27	68
L1	4	7	6	17
L2	5	5	5	15
L3	3	2	5	10
L4				
L5	3	7	5	15
L6		2	3	5
L7	2		1	3
L8	1	1	1	3
Diumenge	6	12	13	31
L1	2	4	4	10
L2	2	3	4	9
L3	1	1	1	3
L4	0	0	0	0
L5	1	2	2	5
L6	0	1	1	2
L7	0	0	0	0
L8	0	1	1	2
Total general	241	247	314	801

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

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

ENQUESTES REALS				
Línia	Matí (7h a 10h)	Migdia (10h a 15h)	Tarda (15h a 21h)	Total general
Laborable	215	209	274	697
L1	44	44	53	141
L2	39	33	49	121
L3	28	29	36	93
L4	11	11	14	36
L5	36	35	45	116
L6	24	24	33	81
L7	10	10	13	33
L8	23	22	31	76
Dissabte	17	25	30	72
L1	3	5	8	16
L2	3	5	7	15
L3	3	2	4	9
L4				
L5	4	5	6	15
L6	4	3	2	9
L7		3	1	4
L8		2	2	4
Diumenge	5	14	15	34
L1	2	4	4	10
L2	2	3	4	9
L3		2	2	4
L4				
L5	1	3	2	6
L6		1	2	3
L7				
L8		1	1	2
Total general	237	248	319	803

1. Fitxa tècnica de l'enquesta

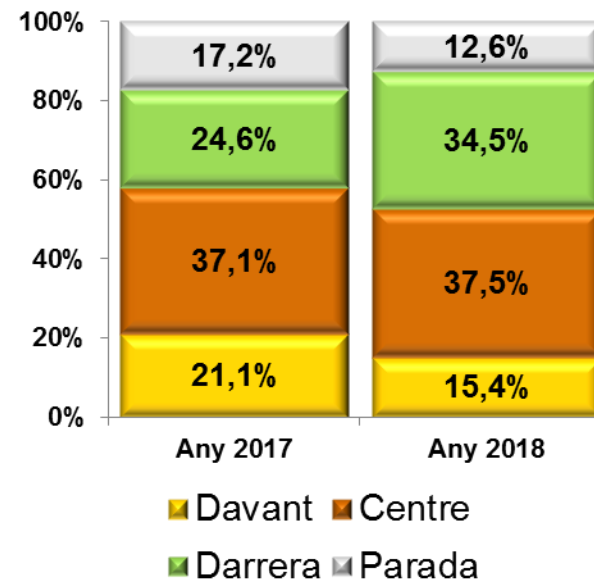
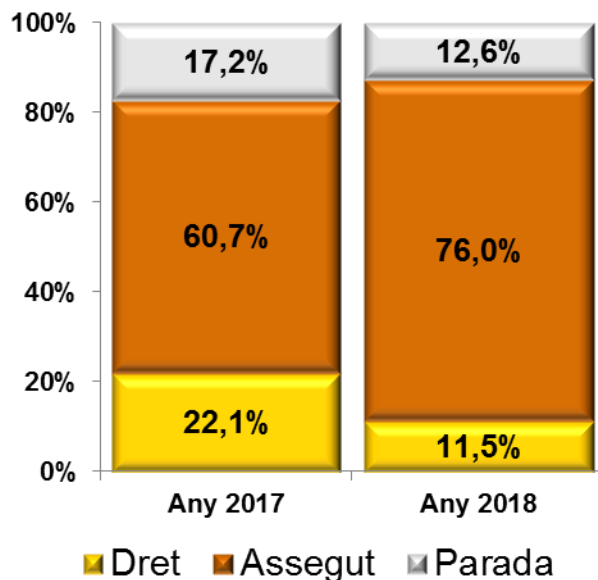
METODOLOGIA: Les enquestes es van realitzar a l'interior dels autobusos Mataró Bus. Es van enquestar aleatòria i sistemàticament a 803 individus usuaris del bus urbà. El mètode consisteix en que l'entrevistador un cop dins l'autobús, i començant per la seva dreta, entrevista al quart individu. Si la persona escollida no vol respondre, s'enquesta just la persona del seu davant o del seu darrera. Un cop feta l'enquesta, l'enquestador comptarà de nou sempre començant per la seva dreta. Un cop fetes 6 enquestes l'entrevistador baixarà de l'autobús i n'agafarà un altre. Cada entrevistador tindrà les seves rutes diàries marcades.



2. Característiques de la mostra

2.1 POSICIÓ A L'AUTOBÚS DE L'ENQUESTAT

Per fer l'enquesta es seguia un sistema aleatori sistematitzat per escollir la persona a enquestar. La majoria d'enquestes s'han fet a bord de l'autobús, principalment a gent asseguda i distribuïts per tot l'autobús. 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 a la que realment es va tenir de taquillatge; en tot cas es destaca que s'han enquestat més usuaris que utilitzen bitllet senzill i una mica menys que utilitzen el carnet Blau.

	% Real	% Encuesta
VIATGERS PAGAMENT	82,65%	88,05%
BITLLETS	9,40%	12,83%
ATM	73,50%	75,22%
VIATGERS NO PAGAMENT	17,35%	11,96%
C. BLAU	16,40%	11,71%
P.ACOMPNY.	0,20%	0,00%
T-2	0,05%	0,00%
CORRESP.	0,30%	0,00%
PASSI EMPR.	0,40%	0,25%
TOTALS	100%	100%

2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

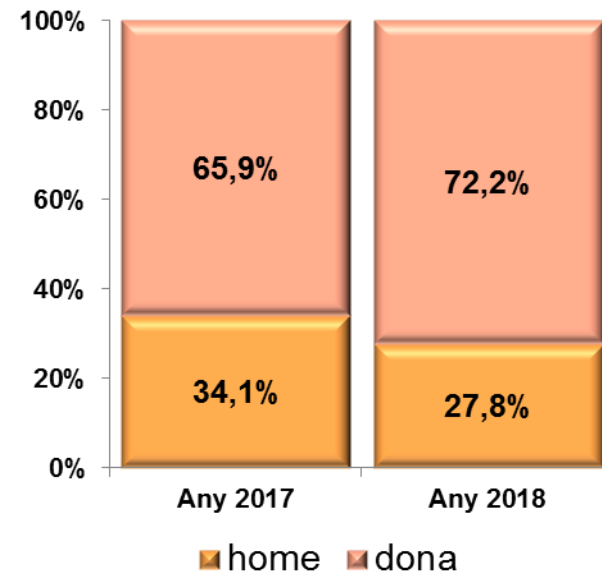
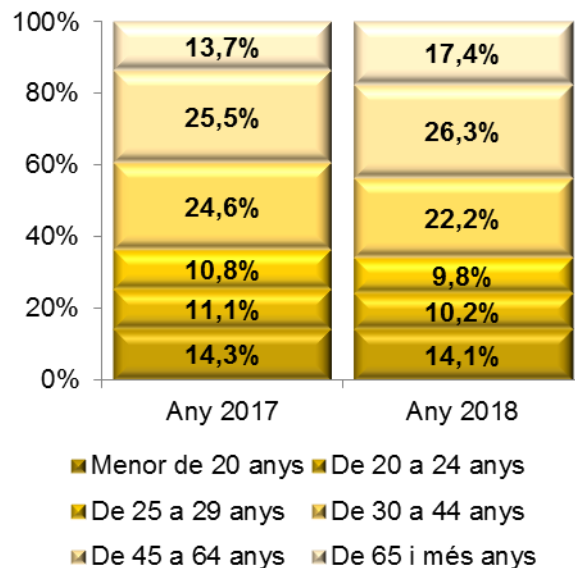
La T-10 integrada és el títol més utilitzat (51,56%) seguit dels Altres Títols integrats (17,93%), el Bitllet senzill (12,83% i del Carnet Blau (11,71%).

Bitllets utilitzats	Any 2017	Any 2018
Carnet Blau	12,19%	11,71%
T-50/30	7,34%	5,73%
T10 ATM	48,63%	51,56%
Bitllet senzill	18,66%	12,83%
Passi empresa Mataro Bus	0,87%	0,25%
ATM (resta títols integrats)	12,31%	17,93%
Passi acompanyant	0,00%	0,00%
Tarjeta T-2	0,00%	0,00%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.3 EDAT I SEXE DE L'ENTREVISTAT

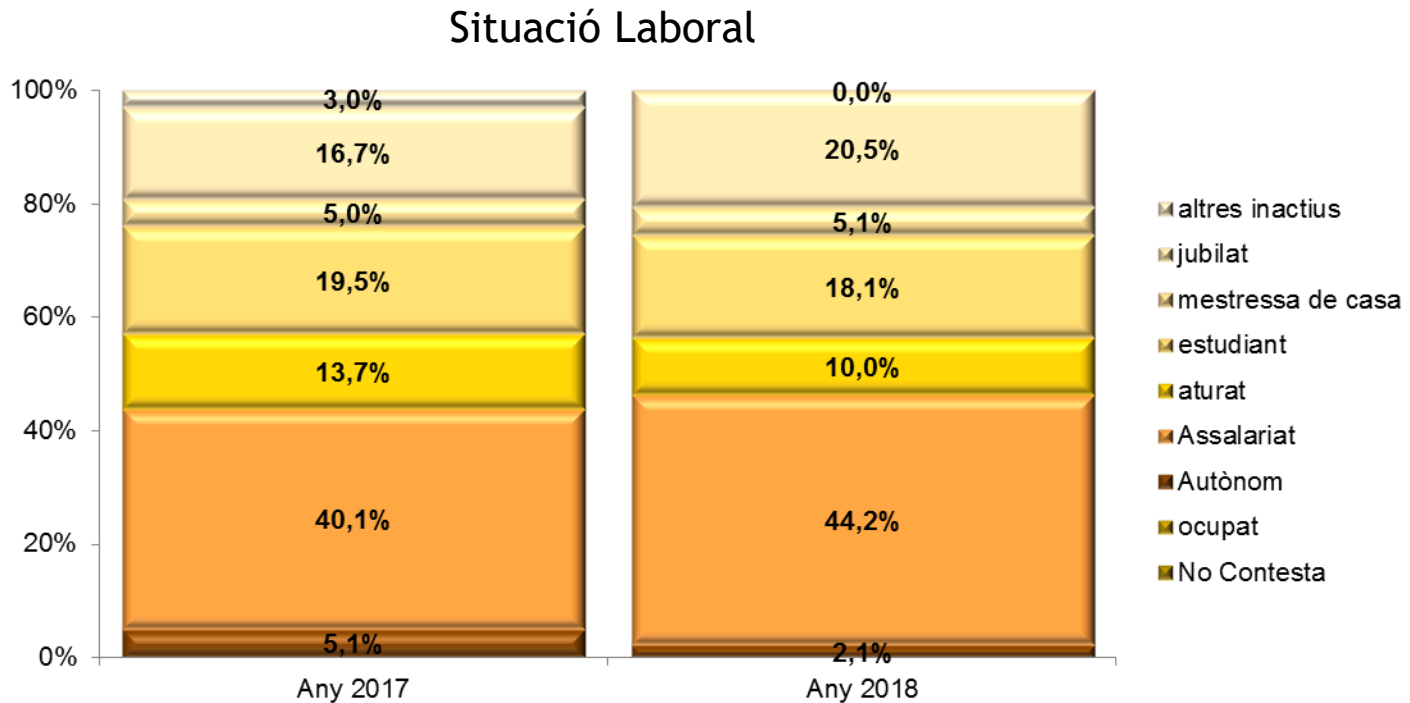
El 34% dels entrevistats són homes i el 66% dones. El grup més nombrós d'entrevistats són els de 30 a 44 anys i els de 45 a 64 anys. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

Edat i sexe de l'entrevistat



2.4. SITUACIÓ LABORAL

El 44,2% dels entrevistats són assalariats i el 2,4% són autònoms. El 20,5% són jubilats, el 118,1% són estudiants i el 10% són aturats. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.



2.4. SITUACIÓ LABORAL

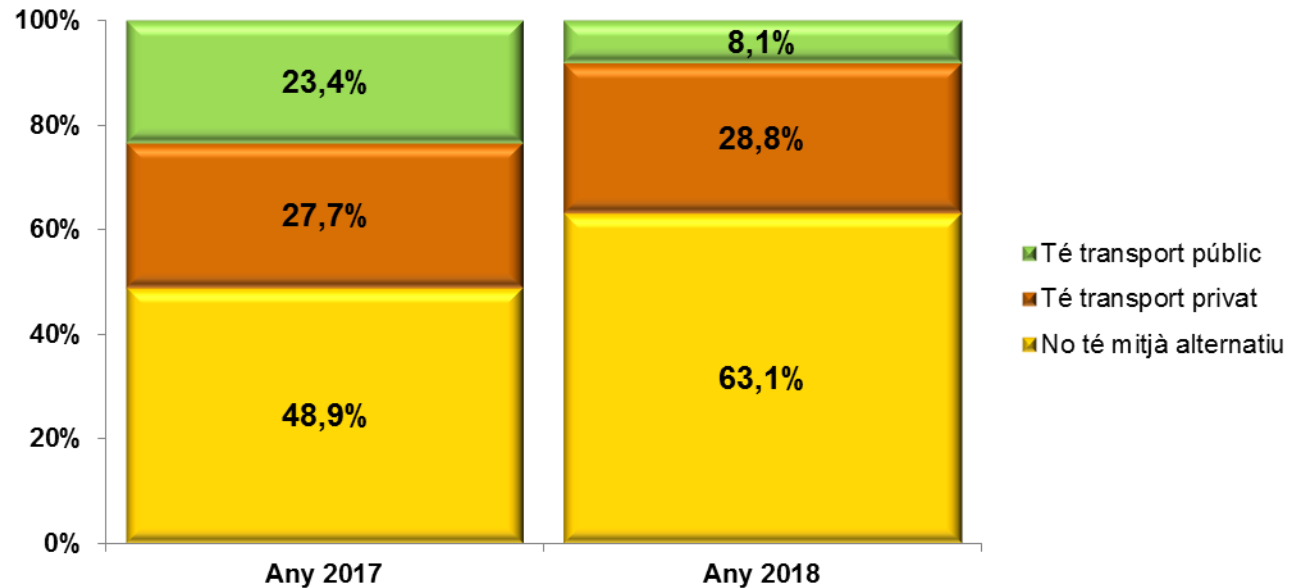
El 39,95% dels entrevistats són del sector serveis i el 23,86% dels entrevistats són del sector comerç. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

Categoria Laboral

Categoria professional	Any 2017	Any 2018
Empresar o autònom	11,30%	5,36%
Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà	5,80%	4,29%
Administratiu	7,70%	10,19%
Depenent o treballador del comerç	21,20%	23,86%
Obrer de la indústria o de la construcció	8,80%	8,31%
Treballador dels serveis	32,10%	39,95%
Treballador agrari	1,40%	0,80%
CSE (Cossos Seguretat de l'Estat)	0,30%	0,00%
No classificable	11,00%	7,24%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.5. DISPONIBILITAT VEHICLE

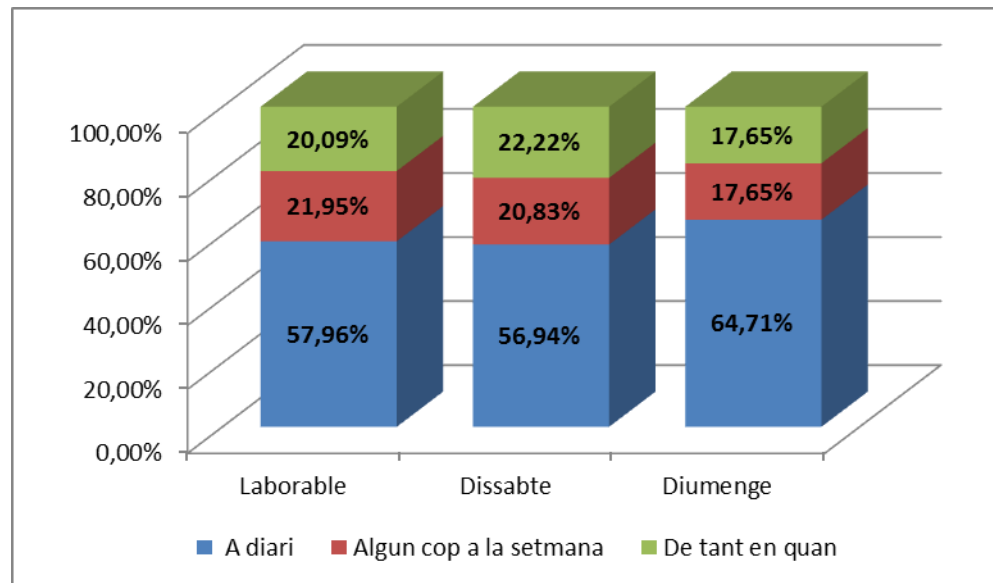
El 63,1% dels entrevistats no tenen alternativa de transport per fer aquest desplaçament, el 28,8% té un mitjà privat, i el 8,1% té un altre mitjà de transport públic alternatiu.



2.6. FREQUÈNCIA D'ÚS DE L'AUTOBÚS

El 57,96% dels entrevistats utilitzen els autobusos urbans a diari, el 21,95% almenys un dia per setmana i el 20,09% de forma més esporàdica. Els que utilitzen el bus en diumenge l'utilitzen amb major freqüència.

Frequència de l'ús de l'autobús	Laborable	Dissabte	Diumenge	% TOTAL
A diari	57,96%	56,94%	64,71%	58,16%
Algun cop a la setmana	21,95%	20,83%	17,65%	21,67%
De tant en quan	20,09%	22,22%	17,65%	20,17%
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 (29,64%), seguit d'anar i tornar d'Oci (17,06%), Gestions personals (14,57%), Estudis (13,95%) i Metge (13,20%).

MOTIU DEL VIATGE	ANY 2017	ANY 2018
Treball, inclús gestions de feina	24,75%	29,64%
Compres	10,32%	6,35%
Centre estudis	15,67%	13,95%
Metge inclús acompanyant	14,18%	13,20%
Oci	14,43%	17,06%
Gestions personals	13,81%	14,57%
Altres	6,84%	5,23%
TOTAL	100,00%	100,00%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Les principals destinacions són Cerdanyola (15,4%), Estació Rodalies (14,8%), Rocafonda (12,6%), Centre (18,3%) i Hospital (8,2%).

Matriu O-D	Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Eixample	Palau Escorxador	Llàntia	Molins	Peramàs	Pla d'en Boet	Rocafonda	Vista Alegre	Estació RENFE	Parc Central	Via Europa	Hospital de Mataró	Mataró Parc	Tecnocampus	Pl. Granollers	Pol. Mata	NS/NC	Total general
Centre	0,0%	0,0%	30,0%	5,0%	1,7%	0,0%	3,3%	10,0%	5,0%	1,7%	16,7%	3,3%	1,7%	0,0%	6,7%	8,3%	3,3%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%	100,0%
Habana	13,3%	0,0%	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%	20,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	20,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Cerdanyola	15,1%	0,7%	8,6%	3,9%	3,9%	0,7%	5,3%	3,3%	0,7%	2,6%	15,1%	0,0%	19,1%	2,6%	2,0%	10,5%	5,3%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Cirera	12,5%	0,0%	20,8%	8,3%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	8,3%	0,0%	12,5%	4,2%	4,2%	4,2%	8,3%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	100,0%
Eixample	7,7%	3,8%	11,5%	11,5%	0,0%	3,8%	0,0%	7,7%	0,0%	3,8%	15,4%	0,0%	11,5%	0,0%	3,8%	11,5%	3,8%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Palau Escorxador	6,7%	6,7%	13,3%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	20,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Llàntia	14,8%	0,0%	14,8%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	7,4%	0,0%	37,0%	3,7%	0,0%	7,4%	3,7%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Molins	4,3%	0,0%	26,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	13,0%	4,3%	13,0%	4,3%	0,0%	17,4%	4,3%	4,3%	4,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Peramàs	12,8%	2,6%	5,1%	10,3%	0,0%	0,0%	2,6%	7,7%	5,1%	0,0%	23,1%	2,6%	10,3%	10,3%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Pla d'en Boet	14,3%	0,0%	21,4%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	7,1%	0,0%	7,1%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Rocafonda	3,5%	1,2%	15,1%	2,3%	2,3%	0,0%	4,7%	1,2%	8,1%	3,5%	4,7%	2,3%	24,4%	9,3%	4,7%	4,7%	5,8%	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Vista Alegre	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Estació RENFE	5,7%	0,6%	16,5%	7,6%	1,9%	1,9%	2,5%	3,2%	5,7%	2,5%	13,9%	0,6%	1,9%	3,2%	8,2%	8,9%	8,9%	2,5%	3,2%	0,0%	0,6%	100,0%
Parc Central	0,0%	0,0%	24,0%	4,0%	0,0%	0,0%	4,0%	4,0%	12,0%	4,0%	8,0%	4,0%	12,0%	0,0%	0,0%	8,0%	8,0%	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%	100,0%
Via Europa	13,6%	0,0%	0,0%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	9,1%	0,0%	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%	13,6%	18,2%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Hospital de Mataró	6,8%	1,7%	16,9%	3,4%	0,0%	1,7%	0,0%	5,1%	1,7%	1,7%	20,3%	1,7%	22,0%	1,7%	6,8%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%	0,0%	1,7%	100,0%
Mataró Parc	6,5%	3,2%	19,4%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	9,7%	6,5%	35,5%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Tecnocampus	25,0%	0,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Pl. Granollers	0,0%	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	41,7%	0,0%	8,3%	8,3%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	100,0%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NC	28,6%	0,0%	14,3%	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%	57,1%	100,0%
Total general	8,3%	1,0%	15,4%	4,6%	2,0%	1,2%	2,7%	3,4%	4,4%	2,6%	12,6%	1,6%	14,8%	3,2%	4,0%	8,2%	5,5%	0,9%	2,2%	0,0%	1,2%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals orígens són Estació Rodalies (19,7%), el 18,9% a Cerdanyola, el 10,7% a Rocafonda, el 7,5% a Centre i el 7,3% a Hospital de Mataró.

Matriu O-D	Centre	Habana	Cerdanyola	Círrera	Eixample	Palau Escorçador	Llànçtia	Molins	Peramàs	Pla d'en Boet	Rocafonda	Vista Alegre	Estació RENFE	Parc Central	Via Europa	Hospital de Mataró	Mataró Parc	Tecnocampus	Pl. Granollers	Pol. Mata	NS/NC	Total general
Centre	0,0%	0,0%	14,5%	8,1%	6,3%	0,0%	9,1%	22,2%	8,6%	4,8%	9,9%	15,4%	0,8%	0,0%	12,5%	7,6%	4,5%	0,0%	5,6%	0,0%	10,0%	7,5%
Habana	3,0%	0,0%	1,6%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%	3,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	4,5%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Cerdanyola	34,3%	12,5%	10,5%	16,2%	37,5%	10,0%	36,4%	18,5%	2,9%	19,0%	22,8%	0,0%	24,4%	15,4%	9,4%	24,2%	18,2%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	18,9%
Círrera	4,5%	0,0%	4,0%	5,4%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	5,7%	0,0%	3,0%	7,7%	0,8%	3,8%	6,3%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	3,0%
Eixample	3,0%	12,5%	2,4%	8,1%	0,0%	10,0%	0,0%	7,4%	0,0%	4,8%	4,0%	0,0%	2,5%	0,0%	3,1%	4,5%	2,3%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	3,2%
Palau Escorçador	1,5%	12,5%	1,6%	0,0%	6,3%	10,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	1,0%	7,7%	1,7%	0,0%	0,0%	4,5%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%
Llànçtia	6,0%	0,0%	3,2%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	2,0%	0,0%	8,4%	3,8%	0,0%	3,0%	2,3%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	3,4%
Molins	1,5%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	3,0%	7,7%	2,5%	3,8%	0,0%	6,1%	2,3%	14,3%	5,6%	0,0%	0,0%	2,9%
Peramàs	7,5%	12,5%	1,6%	10,8%	0,0%	0,0%	4,5%	11,1%	5,7%	0,0%	8,9%	7,7%	3,4%	15,4%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	4,9%
Pla d'en Boet	3,0%	0,0%	2,4%	2,7%	6,3%	0,0%	0,0%	3,7%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	3,8%	0,0%	1,5%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
Rocafonda	4,5%	12,5%	10,5%	5,4%	12,5%	0,0%	18,2%	3,7%	20,0%	14,3%	4,0%	15,4%	17,6%	30,8%	12,5%	6,1%	11,4%	14,3%	5,6%	0,0%	0,0%	10,7%
Vista Alegre	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Estació RENFE	13,4%	12,5%	21,0%	32,4%	18,8%	30,0%	18,2%	18,5%	25,7%	19,0%	21,8%	7,7%	2,5%	19,2%	40,6%	21,2%	31,8%	57,1%	27,8%	0,0%	10,0%	19,7%
Parc Central	0,0%	0,0%	4,8%	2,7%	0,0%	0,0%	4,5%	3,7%	8,6%	4,8%	2,0%	7,7%	2,5%	0,0%	0,0%	3,0%	4,5%	0,0%	5,6%	0,0%	10,0%	3,1%
Via Europa	4,5%	0,0%	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	9,5%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	4,5%	9,1%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	2,7%
Hospital de Mataró	6,0%	12,5%	8,1%	5,4%	0,0%	10,0%	0,0%	11,1%	2,9%	4,8%	11,9%	7,7%	10,9%	3,8%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	0,0%	10,0%	7,3%
Mataró Parc	3,0%	12,5%	4,8%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	3,0%	15,4%	9,2%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	3,9%
Tecnocampus	1,5%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	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%	0,5%
Pl. Granollers	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%	3,1%	1,5%	6,8%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%	1,5%
Pol. Mata	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NC	3,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,9%
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%	0,0%	100,0%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals municipis d'origen és Barcelona (24,6 dels que venen de fora) i la principal destinació també (48,6%).

Municipi Origen	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat	Municipio Destinació	Casos	%	% Vàlid	% Acumulat
BARCELONA	14	1,7%	24,6%	24,6%	BARCELONA	36	4,5%	48,6%	48,6%
BADALONA	7	0,9%	12,3%	36,8%	ARENYS DE MAR	6	0,7%	8,1%	56,8%
ARENYS DE MAR	6	0,7%	10,5%	47,4%	MATARÓ	5	0,6%	6,8%	63,5%
MALGRAT DE MAR	4	0,5%	7,0%	54,4%	BADALONA	4	0,5%	5,4%	68,9%
MATARÓ	3	0,4%	5,3%	59,6%	PREMIÀ DE MAR	4	0,5%	5,4%	74,3%
PREMIÀ DE MAR	3	0,4%	5,3%	64,9%	CALELLA DE MAR	3	0,4%	4,1%	78,4%
SANT ANDREU DE LLAVANERES	3	0,4%	5,3%	70,2%	SANT POL DE MAR	2	0,2%	2,7%	81,1%
VILASSAR DE MAR	3	0,4%	5,3%	75,4%	ARGENTONA	1	0,1%	1,4%	82,4%
CALELLA DE MAR	2	0,2%	3,5%	78,9%	CABRERA DE MAR	1	0,1%	1,4%	83,8%
EL MASNOU	2	0,2%	3,5%	82,5%	CANET DE MAR	1	0,1%	1,4%	85,1%
SANT POL DE MAR	2	0,2%	3,5%	86,0%	EL MASNOU	1	0,1%	1,4%	86,5%
CALDES D'ESTRAC	1	0,1%	1,8%	87,7%	MALGRAT DE MAR	1	0,1%	1,4%	87,8%
CANET DE MAR	1	0,1%	1,8%	89,5%	MARTORELL	1	0,1%	1,4%	89,2%
PARETS DEL VALLÈS	1	0,1%	1,8%	91,2%	MATARÓ	1	0,1%	1,4%	90,5%
PRAT DE LLOBREGAT	1	0,1%	1,8%	93,0%	MONTGAT	1	0,1%	1,4%	91,9%
PREMIA DE MAR	1	0,1%	1,8%	94,7%	PINEDA DE MAR	1	0,1%	1,4%	93,2%
SANT ADRIÀ DEL BESOS	1	0,1%	1,8%	96,5%	PRAT DE LLOBREGAT	1	0,1%	1,4%	94,6%
SANT CEBRIÀ DE VALLALTA	1	0,1%	1,8%	98,2%	REPUBLICA DOMINICANA	1	0,1%	1,4%	95,9%
TOSSA DE MAR	1	0,1%	1,8%	100,0%	SANT ANDREU DE LLAVANERES	1	0,1%	1,4%	97,3%
Total Respostes	57	7,1%	100,0%		SANT CELONI	1	0,1%	1,4%	98,6%
Casos perduts	747	92,9%			VILASSAR DE MAR	1	0,1%	1,4%	100,0%
Total	804	100,0%			Total Respostes	74	9,2%	100,0%	
					Casos perduts	730	90,8%		
					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 (16,94%), és l'aspecte que més s'ha citat com a millora els últims dos anys.

ASPECTES BEN RESOLTS	n	%
AUTOBUSOS NOUS	136	16,94%
RES	109	13,57%
TOT BÉ	79	9,84%
PUNTUALITAT	61	7,60%
WIFI	49	6,10%
NETEJA	47	5,85%
HORARIS	44	5,48%
FREQÜÈNCIA DE PAS	33	4,11%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	23	2,86%
COMODITAT SEIENTS	18	2,24%
COMODITAT	17	2,12%
AMABILITAT CONDUCTOR	16	1,99%
RECORREGUT	13	1,62%
ACCESSIBILITATS AL BUS	9	1,12%
CARREGADOR MÒBIL	7	0,87%
RAPIDESA	6	0,75%
APLICACIÓ APP	5	0,62%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	4	0,50%
PARADES	3	0,37%
MÉS LÍNIES	3	0,37%
MANTENIMENT	3	0,37%
TARJETA DESCOMPTE	2	0,25%
INFORMACIÓ	2	0,25%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	2	0,25%
POC SOROLL	1	0,12%
PANTALLES INFORMATIVES AL BUS	1	0,12%
MOBILIARI	1	0,12%
HORARIS NOCTURNS	1	0,12%
FACEBOOK	1	0,12%
BANCS NOUS	1	0,12%
AIRE ACONDICIONAT	1	0,12%
TOTAL	698	86,92%
NS/NC	216	26,90%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

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

ASPECTES BEN RESOLTS	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	Total
WIFI	19,8%	20,0%	13,2%	11,1%	9,5%	19,4%	21,6%	20,7%	16,9%
NETEJA	16,2%	11,0%	15,1%	16,7%	11,7%	11,8%	18,9%	12,2%	13,6%
TOT BÉ	9,6%	6,9%	8,5%	5,6%	12,4%	9,7%	10,8%	14,6%	9,8%
PUNTUALITAT	6,0%	8,3%	12,3%	0,0%	10,2%	5,4%	10,8%	3,7%	7,6%
RES	5,4%	6,2%	6,6%	2,8%	5,8%	6,5%	5,4%	8,5%	6,1%
HORARIS	5,4%	6,2%	10,4%	8,3%	4,4%	2,2%	10,8%	3,7%	5,9%
AUTOBUSOS NOUS	4,2%	5,5%	5,7%	5,6%	8,8%	5,4%	0,0%	4,9%	5,5%
FREQÜÈNCIA DE PAS	4,8%	2,8%	0,9%	2,8%	3,6%	6,5%	10,8%	4,9%	4,1%
COMODITAT SEIENTS	2,4%	3,4%	1,9%	5,6%	2,2%	4,3%	0,0%	3,7%	2,9%
CARREGADOR MÒBIL	2,4%	2,1%	3,8%	0,0%	0,7%	4,3%	0,0%	2,4%	2,2%
AMABILITAT CONDUCTOR	1,8%	3,4%	3,8%	0,0%	0,7%	3,2%	0,0%	1,2%	2,1%
RAPIDESA	2,4%	2,1%	1,9%	0,0%	3,6%	1,1%	0,0%	1,2%	2,0%
AUTOBUSOS HÍBRIDS	2,4%	0,7%	0,9%	2,8%	3,6%	0,0%	2,7%	0,0%	1,6%
APLICACIÓ APP	1,2%	0,7%	0,9%	0,0%	2,2%	1,1%	2,7%	0,0%	1,1%
ACCESSIBILITATS AL BUS	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	1,5%	2,2%	0,0%	1,2%	0,9%
COMODITAT	1,2%	0,7%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,7%
PARADES	0,6%	0,7%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	2,7%	0,0%	0,6%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	1,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
RECORREGUT	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,7%	1,2%	0,4%
AIRE ACONDICIONAT	0,6%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
CONDUCCIÓ POC BRUSCA	0,0%	0,0%	0,9%	2,8%	0,0%	0,0%	2,7%	0,0%	0,4%
INFORMACIÓ	0,0%	0,7%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
MÉS PARADES	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
BANCS NOUS	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
ESP AIS CADIRA RODES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
FREQÜÈNCIA DE PAS AL MIGDIA	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MANTENIMENT	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MOBILIARI	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MODERNITZAT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,1%
PÀGINA WEB	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
PANTALLES INFORMATIVES AL BUS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Total general	89,2%	84,8%	94,3%	66,7%	83,2%	84,9%	102,7%	86,6%	86,9%
NS/NC	23,4%	28,3%	25,5%	36,1%	29,9%	30,1%	16,2%	25,6%	26,9%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S’HAURIEN DE MILLORAR

La Puntualitat (13,08%), la Freqüència de pas (13,08%) i el Preu (11,46%) són el que més es demana que ha de millorar els propers anys.

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT			ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT		
	n	%		n	%
TOT BÉ	117	14,57%	QUE PARIN A LES PARADES	4	0,50%
PUNTUALITAT	105	13,08%	PUNTS DE VENDA DE TARGETA COSTAT PARADES	4	0,50%
FREQÜÈNCIA DE PAS	105	13,08%	MÉS PAPERERES	4	0,50%
PREU	92	11,46%	COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	4	0,50%
HORARIS	68	8,47%	CINTURONS DE SEGURETAT	4	0,50%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	63	7,85%	TEMPS PARAT A LES PARADES	3	0,37%
NETEJA	25	3,11%	MILLOR TRACTE A LES PERSONES GRANS	3	0,37%
COMODITAT SEIENTS	23	2,86%	BUSOS SIGUIN TOTS HÍBRIDS	3	0,37%
AGLOMERACIONS	15	1,87%	BUSOS NOUS MASSA ALTS	3	0,37%
WIFI	14	1,74%	APP	3	0,37%
PARADES	14	1,74%	ACCESSORIS PER RECOLZAR-SE	3	0,37%
POSAR AUTOBÚS NOCTURN	13	1,62%	SOROLL	2	0,25%
MÉS SEIENTS	13	1,62%	OBRES	2	0,25%
AMABILITAT CONDUCTORS	13	1,62%	CIVISME VIATGERS	2	0,25%
CONDUCCIÓ BRUSCA	12	1,49%	ACCESSIBILITAT AL BUS	2	0,25%
AIRE ACONDICIONAT	12	1,49%	QUE NO PASSI ABANS D'HORA	1	0,12%
BUSOS MÉS NOUS	9	1,12%	POSAR MÉS INSPECTORS	1	0,12%
BOTONS AVÍS DE PARADA	9	1,12%	PODER ENTRAR ANIMALS	1	0,12%
RECORREGUT	8	1,00%	PANELLS INFORMATIUS	1	0,12%
MÉS MARQUESINES	7	0,87%	OLOR	1	0,12%
INFORMACIÓ	6	0,75%	MOBILIARI	1	0,12%
PODER COMPRAR TARGETES AL BUS	5	0,62%	MÉS SEIENTS RESERVATS	1	0,12%
MÉS RAPIDESA	5	0,62%	MAQUINA VALIDADORA BITLLETS	1	0,12%
MÉS PARADES	5	0,62%	MANTENIMENT	1	0,12%
MÉS LÍNIES	5	0,62%	DESCOMPTES EN BITLLET	1	0,12%
COMODITAT	5	0,62%	CARREGADOR MÒBIL	1	0,12%
BUSOS MÉS GRANS	5	0,62%	CONDUCTORS NO USIN EL MÒBIL	1	0,12%
SEGURETAT	4	0,50%			
			TOTAL	835	103,99%
			NS/NC	137	17,06%

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
TOT BÉ	14,4%	12,4%	12,3%	13,9%	18,2%	14,0%	10,8%	18,3%	14,6%
PUNTUALITAT	15,6%	16,6%	10,4%	11,1%	8,8%	12,9%	10,8%	14,6%	13,1%
FREQÜÈNCIA DE PAS	11,4%	11,0%	20,8%	13,9%	17,5%	7,5%	10,8%	9,8%	13,1%
PREU	14,4%	13,1%	8,5%	8,3%	14,6%	6,5%	16,2%	6,1%	11,5%
HORARIS	9,0%	7,6%	10,4%	2,8%	6,6%	10,8%	10,8%	8,5%	8,5%
MÉS FREQÜÈNCIA EN FESTIUS	6,6%	5,5%	9,4%	13,9%	2,9%	12,9%	10,8%	11,0%	7,8%
NETEJA	3,6%	3,4%	2,8%	0,0%	2,2%	4,3%	5,4%	2,4%	3,1%
COMODITAT SEIENTS	2,4%	2,1%	5,7%	5,6%	2,9%	1,1%	5,4%	1,2%	2,9%
AGLOMERACIONS	3,6%	2,1%	1,9%	0,0%	0,7%	0,0%	5,4%	1,2%	1,9%
WIFI	1,2%	2,1%	3,8%	2,8%	0,7%	2,2%	0,0%	1,2%	1,7%
PARADES	1,2%	2,8%	1,9%	0,0%	2,2%	1,1%	0,0%	2,4%	1,7%
POSAR AUTOBÚS NOCTURN	1,8%	0,7%	0,9%	0,0%	1,5%	0,0%	8,1%	3,7%	1,6%
MÉS SEIENTS	1,2%	4,1%	0,9%	0,0%	1,5%	1,1%	2,7%	0,0%	1,6%
AMABILITAT CONDUCTORS	1,8%	0,7%	3,8%	2,8%	0,0%	3,2%	2,7%	0,0%	1,6%
CONDUCCIÓ BRUSCA	1,2%	2,8%	0,9%	0,0%	2,2%	2,2%	0,0%	0,0%	1,5%
AIRE ACONDICIONAT	1,2%	1,4%	0,0%	0,0%	1,5%	1,1%	0,0%	6,1%	1,5%
BUSOS MÉS NOUS	1,2%	0,7%	0,0%	2,8%	2,9%	0,0%	2,7%	0,0%	1,1%
BOTONS AVÍS DE PARADA	1,2%	1,4%	1,9%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	1,2%	1,1%
RECORREGUT	0,6%	2,8%	0,9%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	1,0%
MÉS MARQUESINES	1,8%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	5,4%	0,0%	0,9%
INFORMACIÓ	0,6%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	2,7%	0,0%	0,7%
PODER COMPRAR TARGETES AL BUS	0,0%	2,1%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%
MÉS RAPIDESA	1,2%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,6%
MÉS PARADES	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,0%	2,2%	2,7%	0,0%	0,6%
MÉS LÍNIES	1,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,6%
COMODITAT	1,2%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,6%
BUSOS MÉS GRANS	0,6%	0,7%	0,9%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
SEGURETAT	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	2,7%	0,0%	0,5%

ASPECTES CAL RESOLDRE URGENTMENT	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7	L8	TOTAL
QUE PARIN A LES PARADES	1,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
PUNTS DE VENDA DE TARGETA COSTAT PARADES	0,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,5%
MÉS PAPERERES	0,6%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	2,7%	0,0%	0,5%
COMBINACIÓ TRANSBORDAMENT	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,1%	2,7%	0,0%	0,5%
CINTURONS DE SEGURETAT	1,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
TEMPS PARAT A LES PARADES	1,2%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
MILLOR TRACTE A LES PERSONES GRANS	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,4%
BUSOS SIGUIN TOTS HÍBRIDS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,4%
BUSOS NOUS MASSA ALTS	0,6%	0,7%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
APP	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,1%	0,0%	0,0%	0,4%
ACCESSORIS PER RECOLZAR-SE	0,0%	0,7%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
SOROLL	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%
OBRES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,2%
CIVISME VIATGERS	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
ACCESSIBILITAT AL BUS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%
QUE NO PASSI ABANS D'HORA	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
POSAR MÉS INSPECTORS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
PODER ENTRAR ANIMALS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
PANELS INFORMATIUS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
OLOR	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MOBILIARI	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MÉS SEIENTS RESERVATS	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
MAQUINA VALIDADORA BITLLETS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
MANTENIMENT	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
DESCOMPTES EN BITLLET	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
CARREGADOR MÒBIL	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
CONDUCTORS NO USIN EL MÒBIL	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Total general	109,6%	109,7%	108,5%	80,6%	99,3%	95,7%	121,6%	96,3%	104,0%
NS/NC	15,0%	13,1%	14,2%	30,6%	18,2%	24,7%	8,1%	19,5%	17,1%



4. Valoració dels servei global dels busos de Mataró Bus

4. Valoració del servei global dels autobusos Mataró Bus

La valoració global del Servei d'Autobusos de Mataró és de **8,03** (desviació mitjana, St. Dv. = 1,26). El valor Moda (valor més citat) que donen els enquestats és el 8.

Taula 8. Valoració global

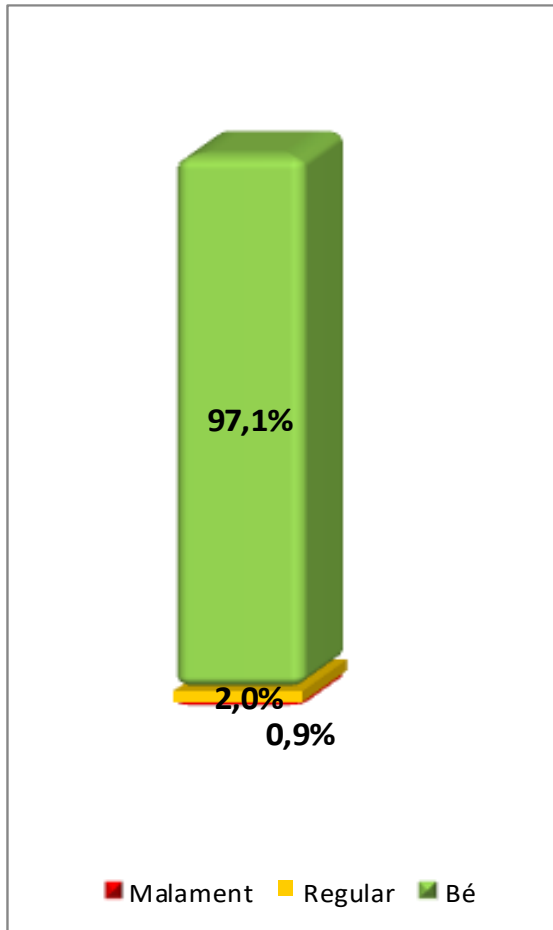
Valoració Global

	n	% Vàlid	% Acumulat
1	1	,1	,1
2	1	,1	,2
4	5	,6	,9
5	16	2,0	2,9
6	63	7,8	10,7
7	149	18,6	29,3
8	293	36,5	65,8
9	173	21,5	87,3
10	102	12,7	100,0
Total	803	100,0	

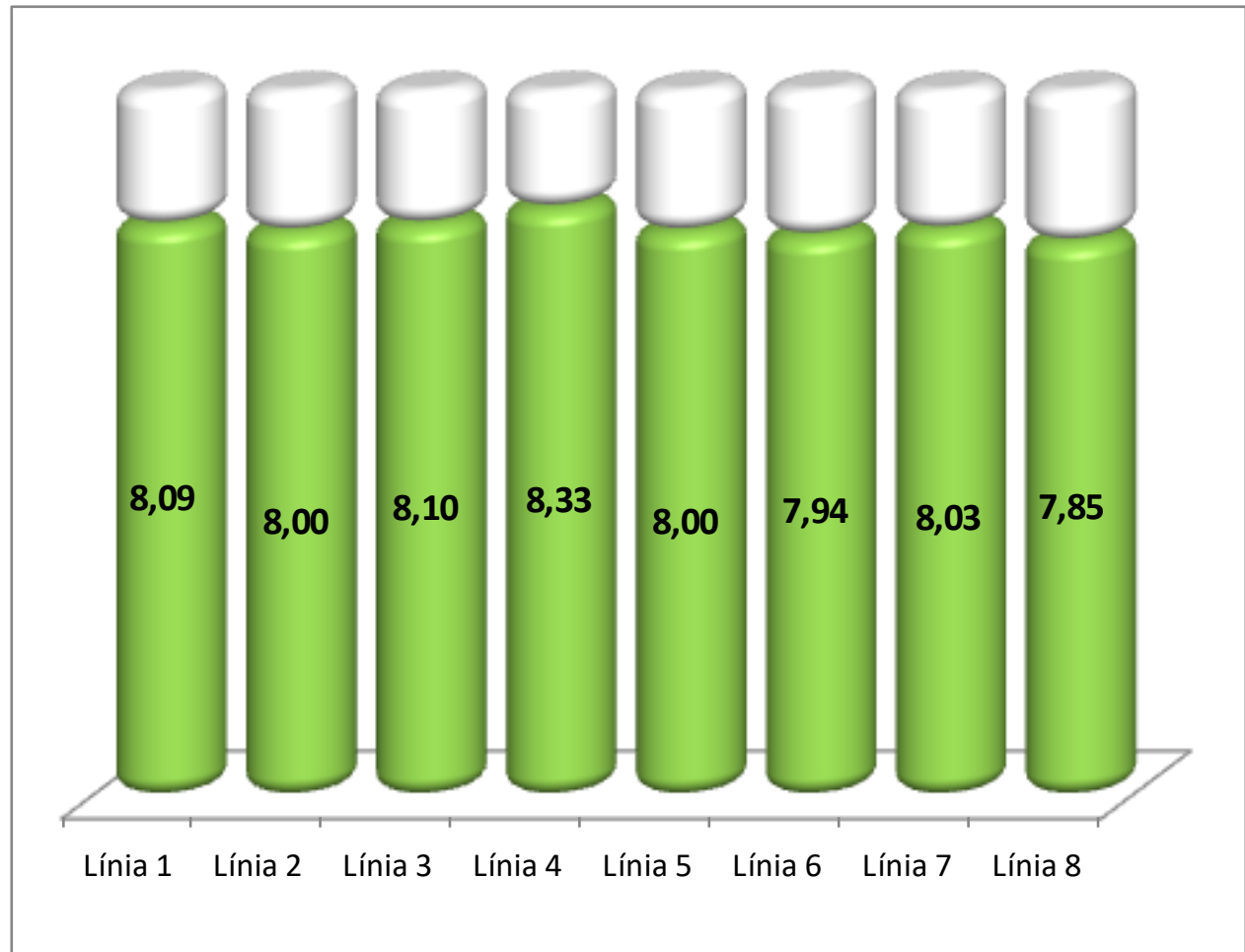
Mitjana = 8,03

4. Valoració del servei global dels autobusos de Mataró Bus

Valoració Global agrupada per grups de puntuacions

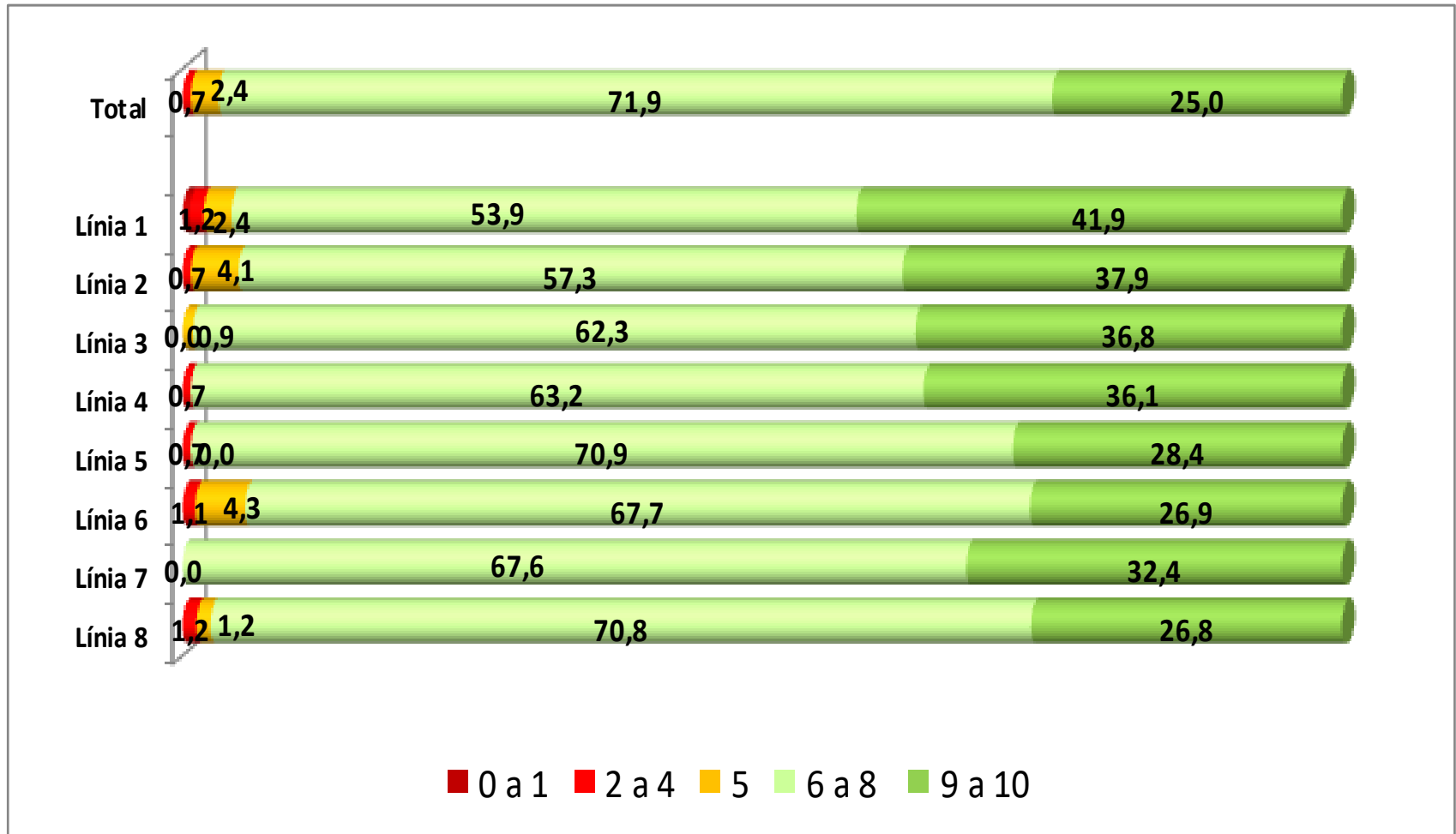


Valoració Global segons línia d'autobús utilitzada



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).

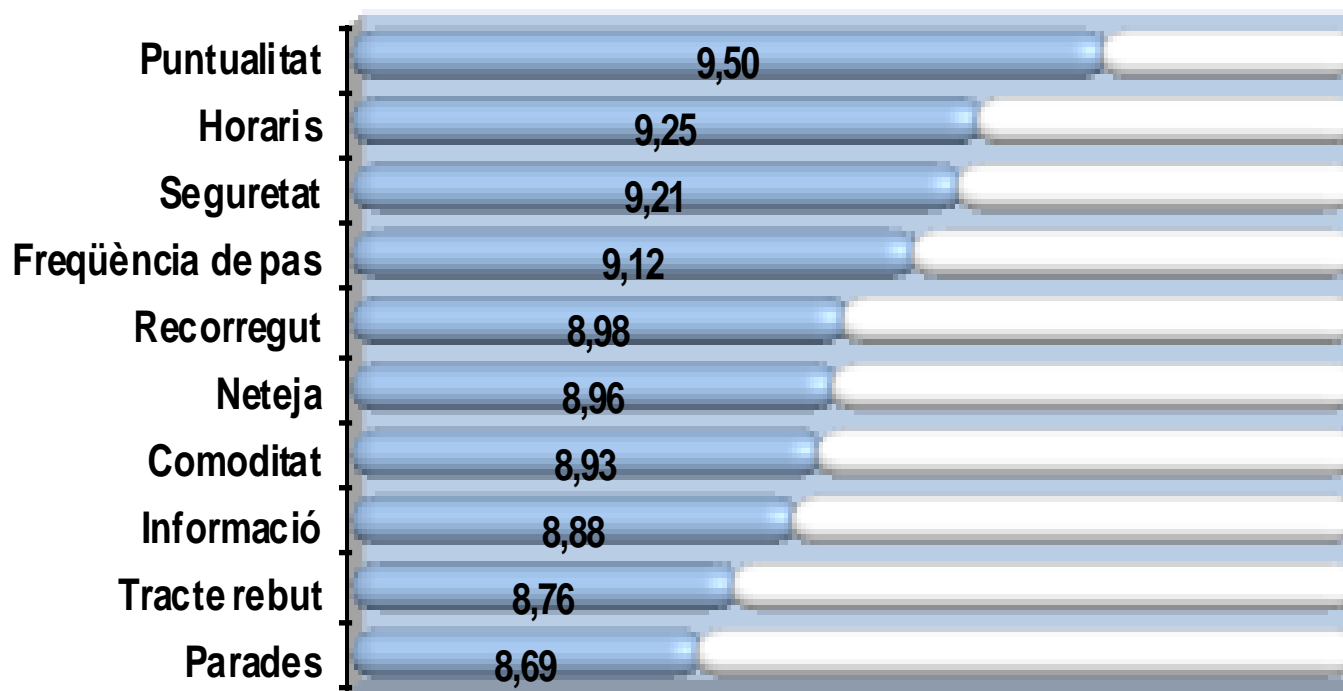
5. Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

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

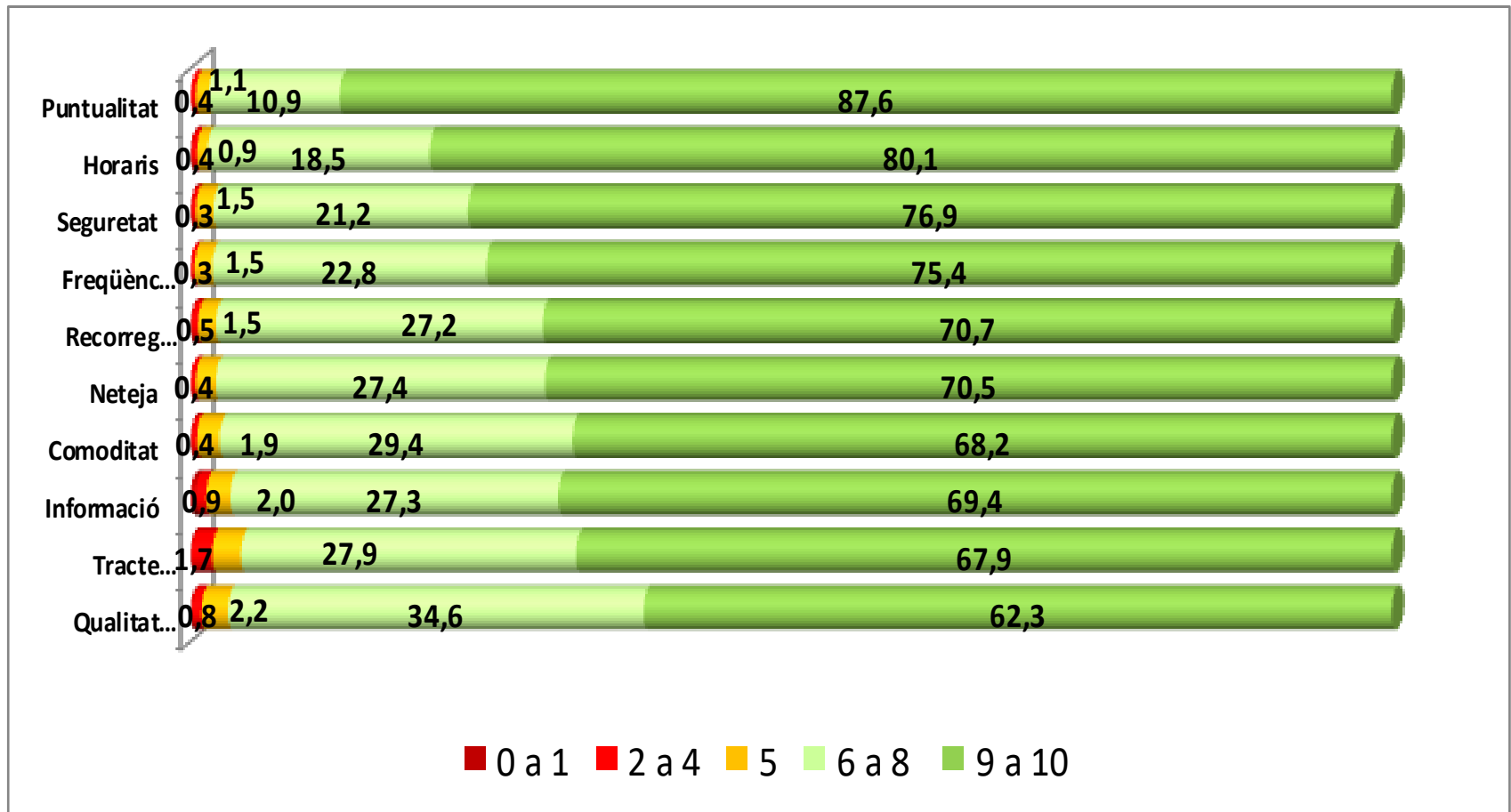
Taula 9. Ordre d'importància dels diferents aspectes

Aspectes	Importància	Desv. típ.	Mínim	Màxim
Puntualitat	9,50	1,05	3	10
Horaris	9,25	1,20	1	10
Seguretat	9,21	1,22	1	10
Freqüència de pas	9,12	1,21	3	10
Recorregut	8,98	1,34	1	10
Neteja	8,96	1,29	2	10
Comoditat	8,93	1,34	1	10
Informació	8,88	1,43	1	10
Tracte rebut	8,76	1,52	1	10
Parades	8,69	1,44	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	Horaris	Seguretat	Freqüència de pas	Recorregut	Neteja	Comoditat	Informació	Tracte rebut	Parades
L1	9,51	9,27	9,16	9,05	9,04	8,99	8,90	8,82	8,62	8,68
L2	9,41	9,19	9,22	9,15	9,10	9,03	9,05	8,90	8,84	8,66
L3	9,42	9,05	9,19	9,08	8,85	8,96	8,75	8,83	8,80	8,57
L4	9,50	9,25	9,33	9,28	8,86	8,92	8,94	8,83	8,86	8,69
L5	9,65	9,48	9,20	9,17	8,82	8,90	8,85	8,83	8,78	8,74
L6	9,55	9,28	9,39	9,05	9,02	8,97	9,03	8,98	8,70	8,69
L7	9,59	9,19	9,32	9,35	9,14	9,19	9,05	9,11	8,97	9,16
L8	9,41	9,21	9,00	9,13	9,02	8,77	9,01	8,90	8,71	8,66
Total	9,50	9,25	9,21	9,12	8,98	8,96	8,93	8,88	8,76	8,69



6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

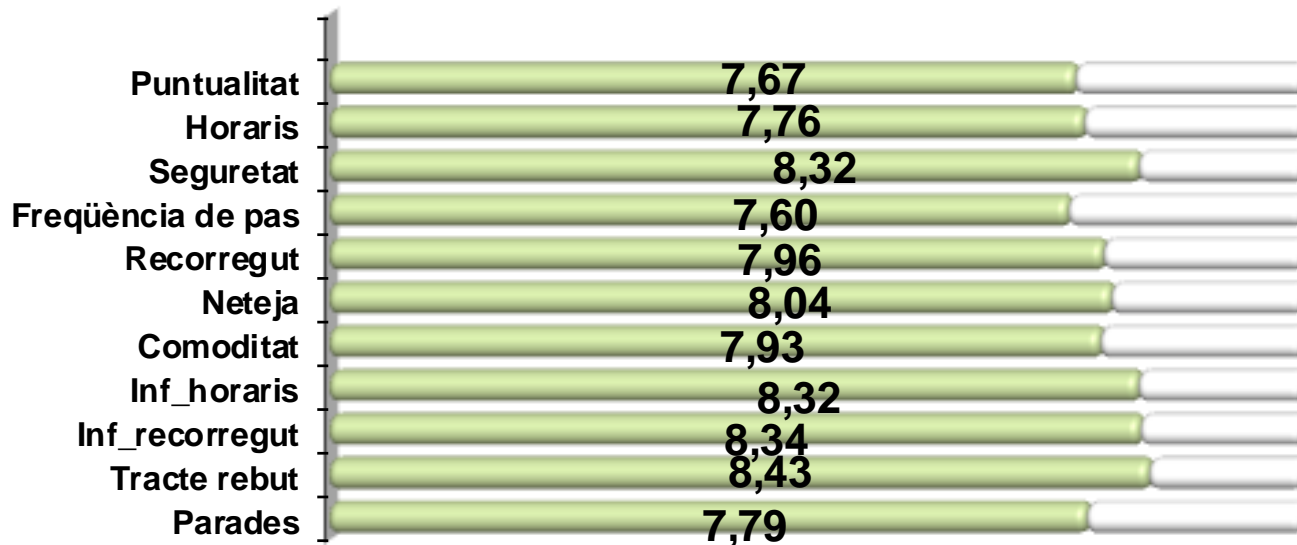
Els atributs considerats a analitzar són:

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

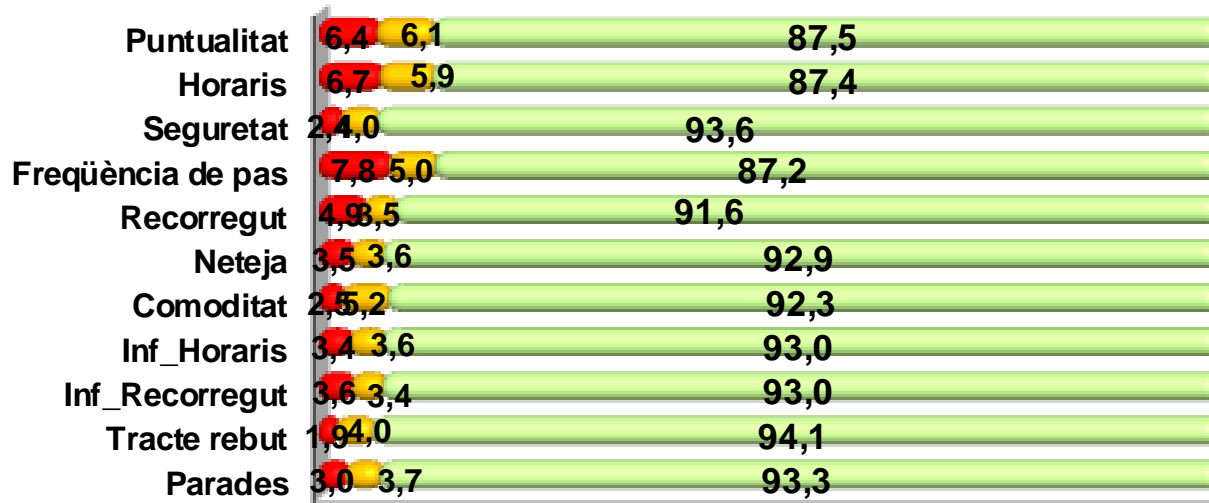
6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

El Tracte rebut (8,43) , la Informació del Recorregut (8,34) i la Informació dels horaris (8,32), són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus. La Freqüència de pas (7,60) és l'aspecte menys valorat.

Atributs valorats segons ordre importància



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



 De 0 a 4

 5

 De 6 a 10

6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

Respecte l'any passat, els aspectes que més han millorat han estat la Neteja (5,32%) i el Tracte rebut (4,86%); i la Puntualitat és l'únic aspecte que ha disminuït respecte l'any passat (-1,64%).

Taula 11. Valoració dels diferents atributs

Valoració aspectes	Any 2017	Any 2018	Válidos
Puntualitat	7,80	7,67	-1,64%
Horaris	7,67	7,76	1,15%
Seguretat percebuda	8,17	8,32	1,71%
Freqüència de pas	7,59	7,60	0,17%
Recorregut	7,85	7,96	1,39%
Neteja	7,61	8,04	5,32%
Comoditat	7,68	7,93	3,14%
Informació Horaris	8,14	8,32	2,16%
Informació Recorregut	8,06	8,34	3,33%
Tracte rebut	8,02	8,43	4,86%
Parades	7,63	7,79	2,12%
Valoració Global	7,78	8,03	3,11%



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 8,43 i la Neteja (8,04).

Estadísticos

		Valoració Tracte Rebut	Valoració Neteja
N	Vàlids	803	803
	Perduts	0	0
Mitjana		8,43	8,04
Desv. típ.		1,551	1,607
Mínim		1	1
Màxim		10	10

7. Nivell de satisfacció dels atributs considerats (Neteja)

En el cas de la Neteja, el **92,9%** dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Neteja

	n	%	% vàlid	% acumulat
1	5	,6	,6	,6
2	2	,2	,2	,9
3	1	,1	,1	1,0
4	20	2,5	2,5	3,5
5	29	3,6	3,6	7,1
6	53	6,6	6,6	13,7
7	134	16,7	16,7	30,4
8	227	28,3	28,3	58,7
9	175	21,8	21,8	80,4
10	157	19,6	19,6	100,0
Total	803	100,0	100,0	

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

En el cas de la Neteja, el **94,1%** dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors als 5 punts

Valoració Tracte Rebut

	n	%	% vàlid	% acumulat
1	4	,5	,5	,5
2	1	,1	,1	,6
3	2	,2	,2	,9
4	8	1,0	1,0	1,9
5	32	4,0	4,0	5,9
6	33	4,1	4,1	10,0
7	94	11,7	11,7	21,7
8	191	23,8	23,8	45,5
9	200	24,9	24,9	70,4
10	238	29,6	29,6	100,0
Total	803	100,0	100,0	

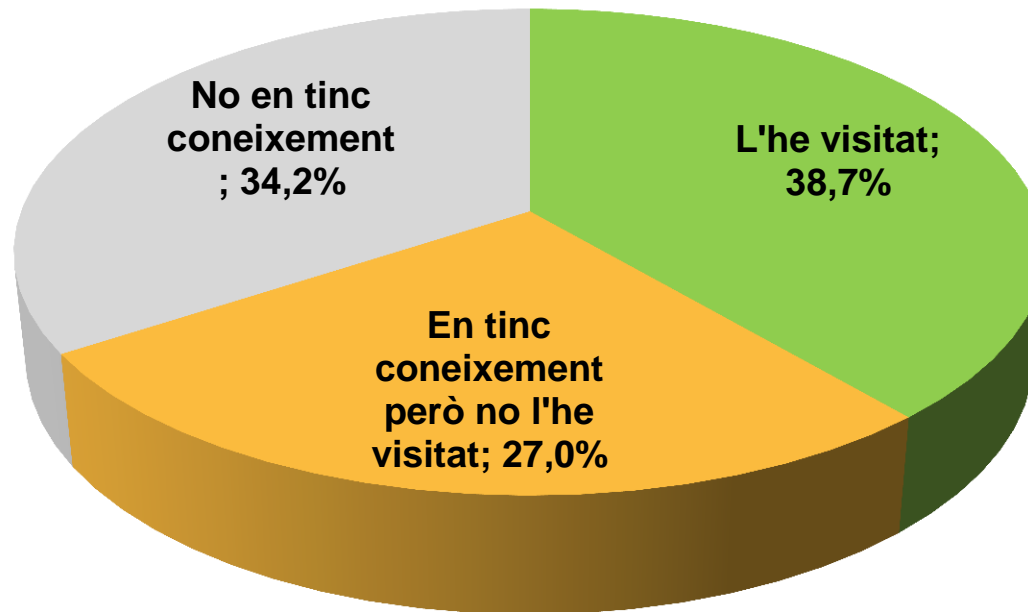


8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

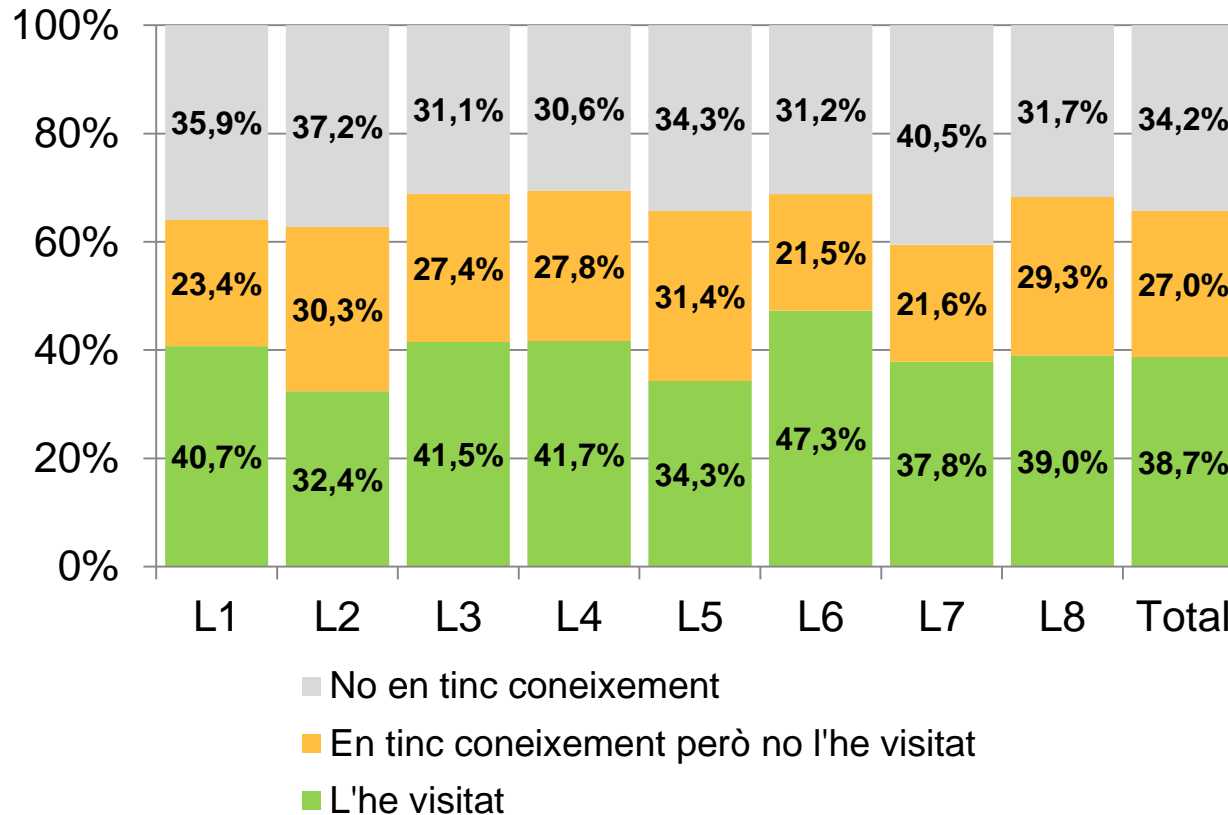
El 38,7% dels entrevistats ha visitat la WEB de Mataró Bus

Ha visitat la WEB de Mataró Bus	n	%
L'he visitat	311	38,7%
No l'he visitat però no en tinc coneixement	217	27,0%
No tenia coneixement que existia	275	34,2%
Total general	803	100,0%



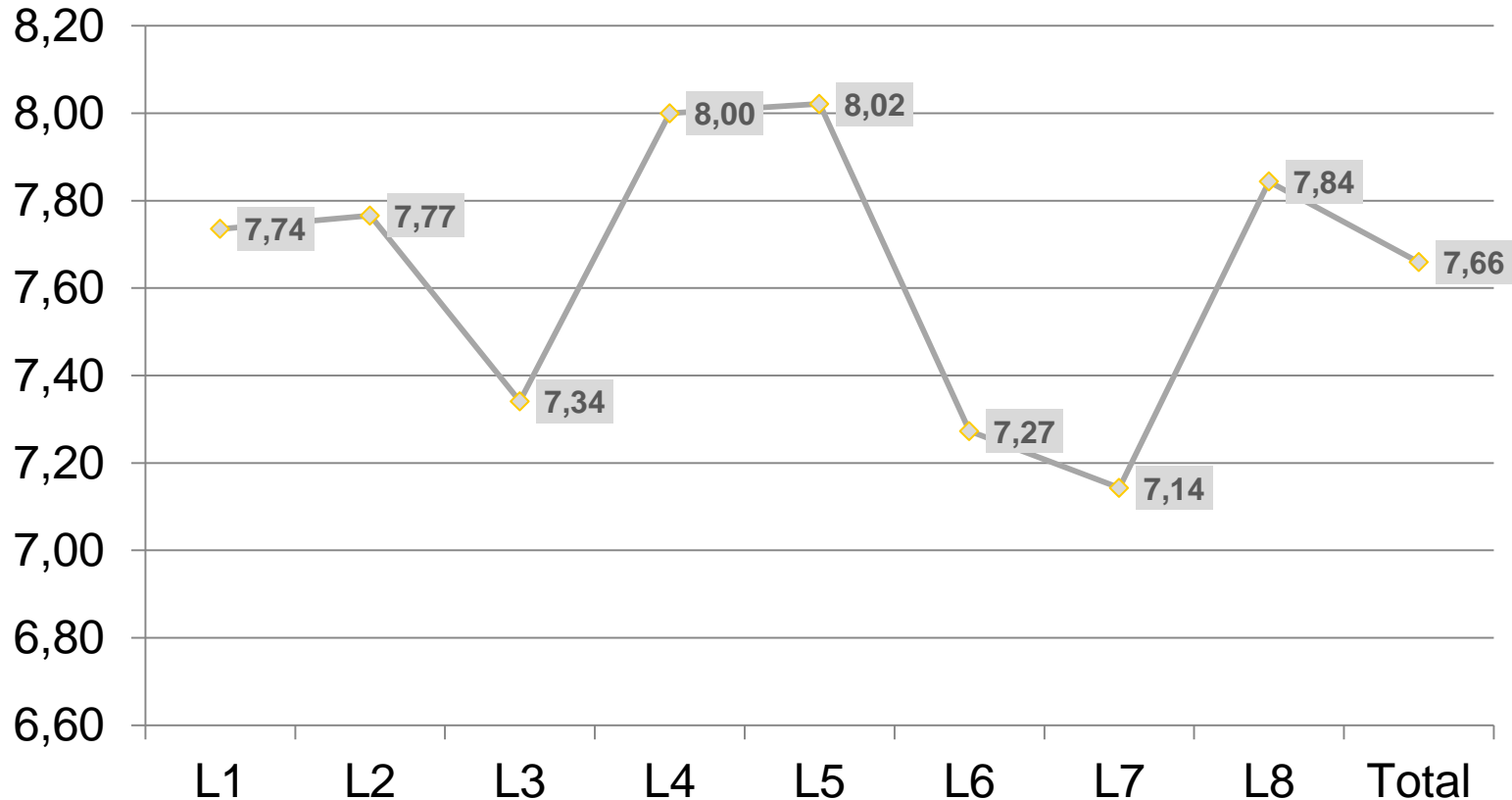
8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

,Els usuaris de la Línia 6 són els que més han visitat la Web, el 47,3% l'ha visitat; en canvi els usuaris de la L2 són els que menys l'han visitat (32,4%). Entre els usuaris de la Línia L7 n'hi ha més que no en tenien coneixement (40,5%).



8. Coneixement, utilització i valoració de la WEB

Els usuaris de la Línia L5 són els que millor valoren la WEB (8,02) i els que menys la valoren són els de la L7 (7,14).

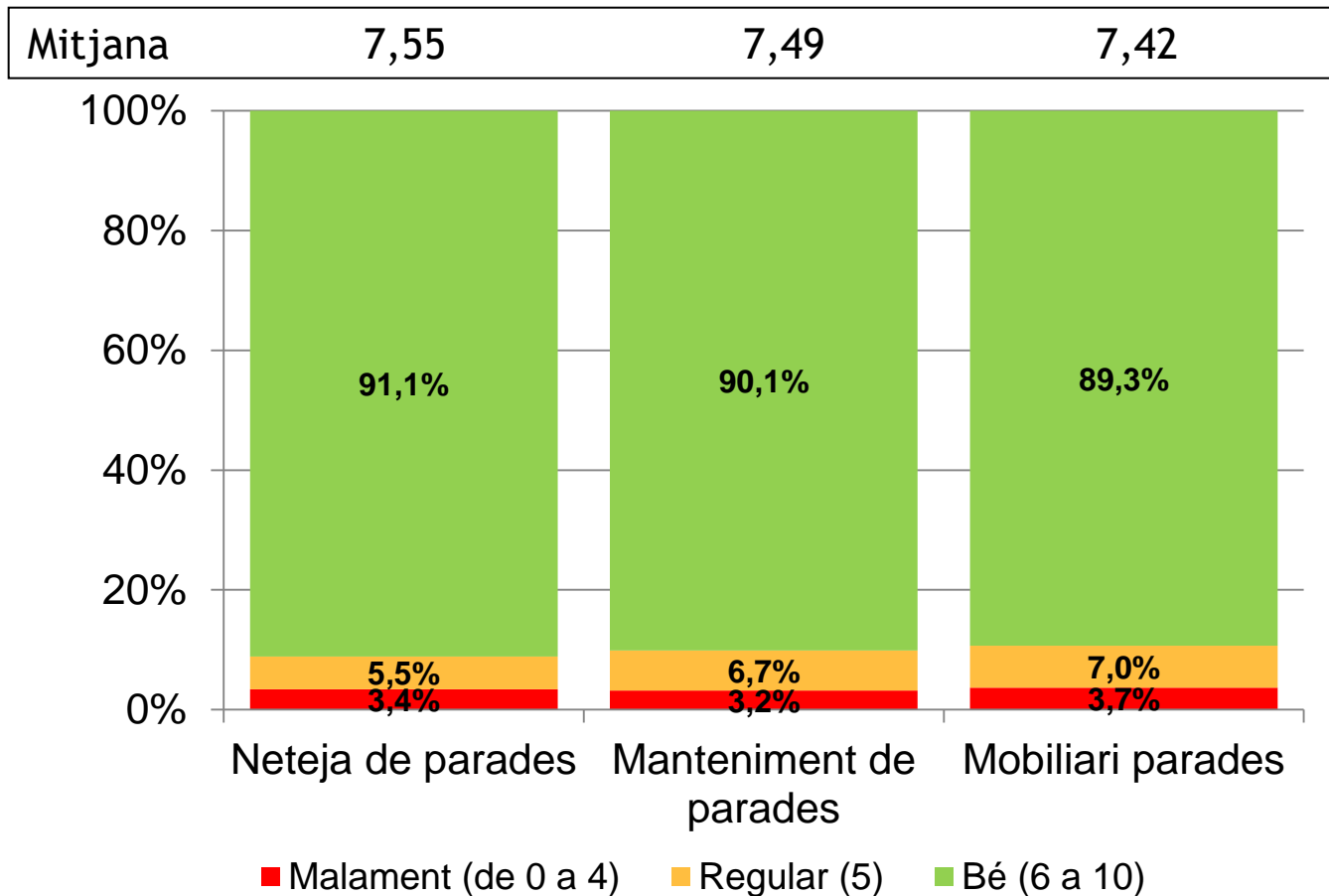




9. Estat parades

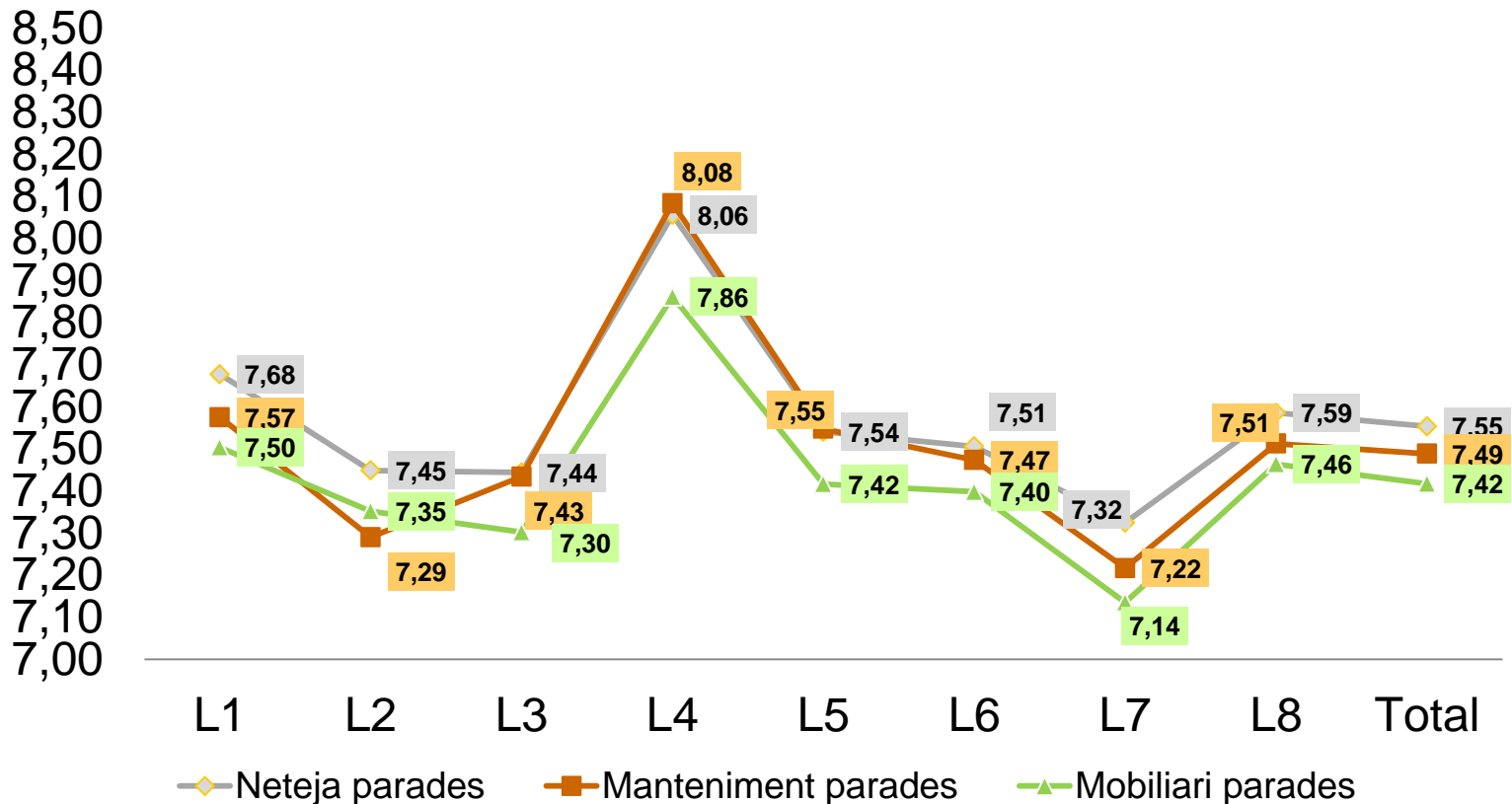
9. Estat parades

La Neteja de parades és l'aspecte millor valorat de l'estat de les parades (7,55), el Manteniment de les parades (7,49) el segon i el tercer és el Mobiliari de les parades (7,42).



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).

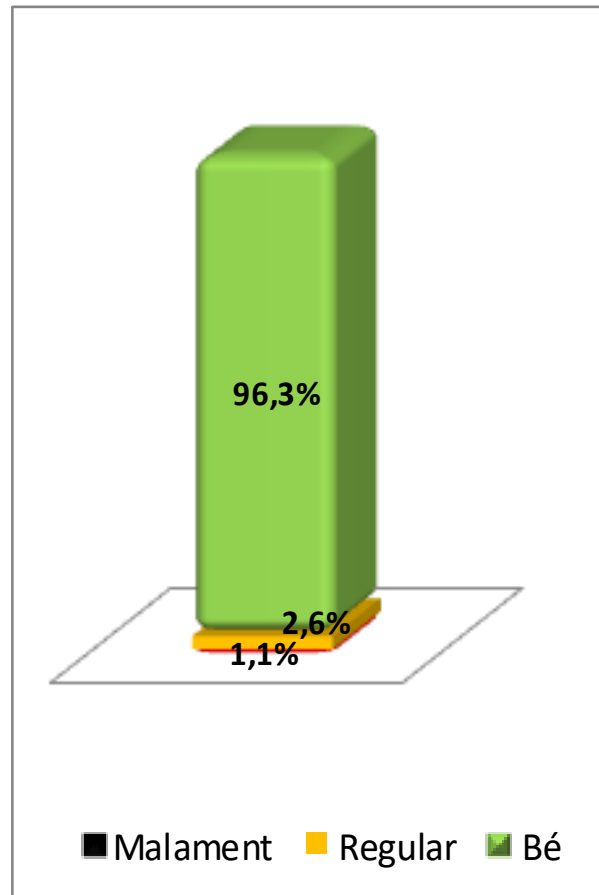




10. Índex de Satisfacció del Client sense ponderar

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

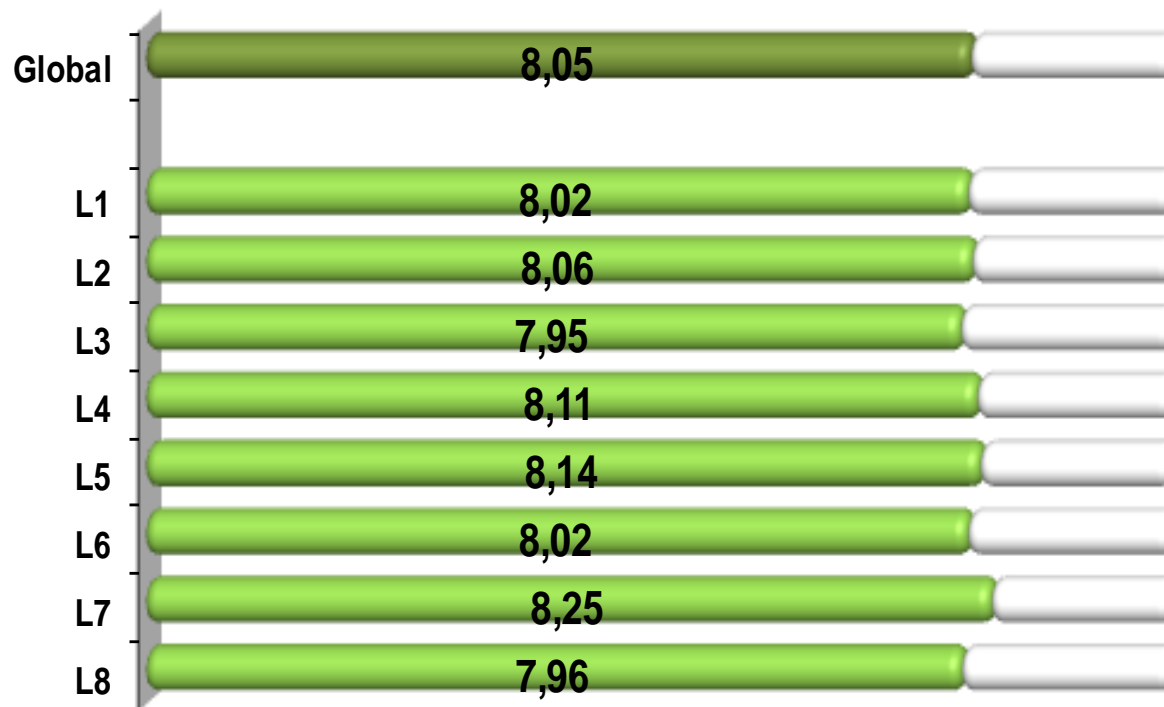
L'Índex de Satisfacció del Client es conforma amb la mitjana de les puntuacions que cada usuari de la mostra a atorgat als diferents aspectes a valorar. L'Índex de satisfacció al Client Mataró Bus a l'any 2018 és:



ISC= 8,05 (St. Dv. = 1,12)

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

	Puntualitat	Horaris	Seguretat	Freqüència de pas	Recorregut	Neteja	Comoditat	Informació horaris	Informació Recorregut	Tracte rebut	Parades	Total
L1	7,27	7,84	8,05	7,60	8,05	7,96	7,83	8,25	8,43	8,44	7,75	8,02
L2	7,79	7,88	8,32	7,77	7,76	7,97	7,91	8,41	8,31	8,46	7,85	8,06
L3	7,76	7,53	8,37	7,18	8,01	7,97	7,79	8,29	8,31	8,47	7,62	7,95
L4	7,86	7,64	8,36	7,44	8,03	8,22	7,81	8,56	8,53	8,53	7,94	8,11
L5	8,08	7,82	8,51	7,69	8,01	8,06	8,13	8,49	8,34	8,47	7,85	8,14
L6	7,57	7,47	8,40	7,62	7,90	8,02	7,91	8,40	8,46	8,24	7,72	8,02
L7	7,62	8,03	8,84	7,81	8,57	8,30	8,38	7,89	8,05	8,86	7,73	8,25
L8	7,56	7,80	8,09	7,63	7,77	8,17	7,84	8,07	8,12	8,20	7,95	7,96
Total	7,67	7,76	8,32	7,60	7,96	8,04	7,93	8,32	8,34	8,43	7,79	8,05



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.

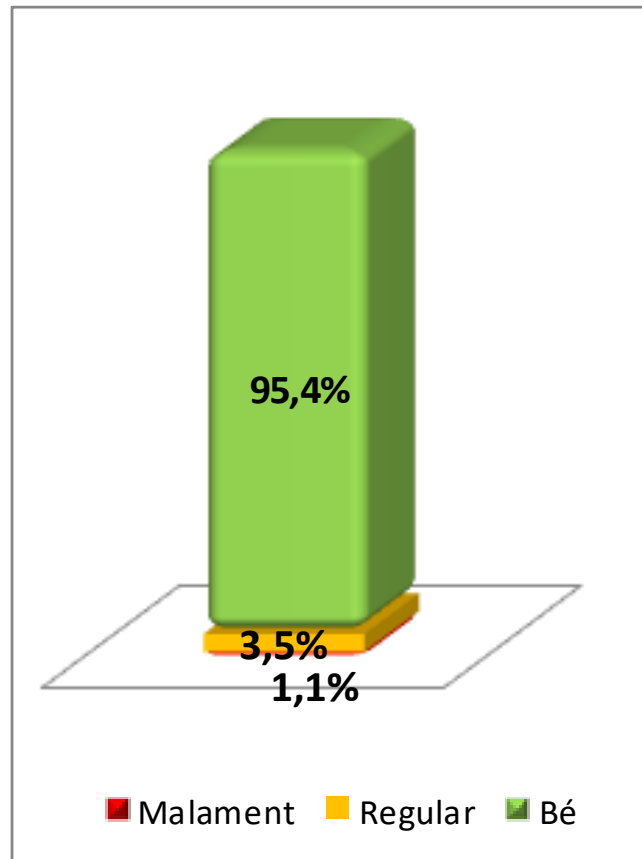
$$\text{I.S.C. (j)} = \frac{\sum_{i=1}^n W_i^j \cdot X_i^j}{\sum_{i=1}^n W_i^j}$$

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)

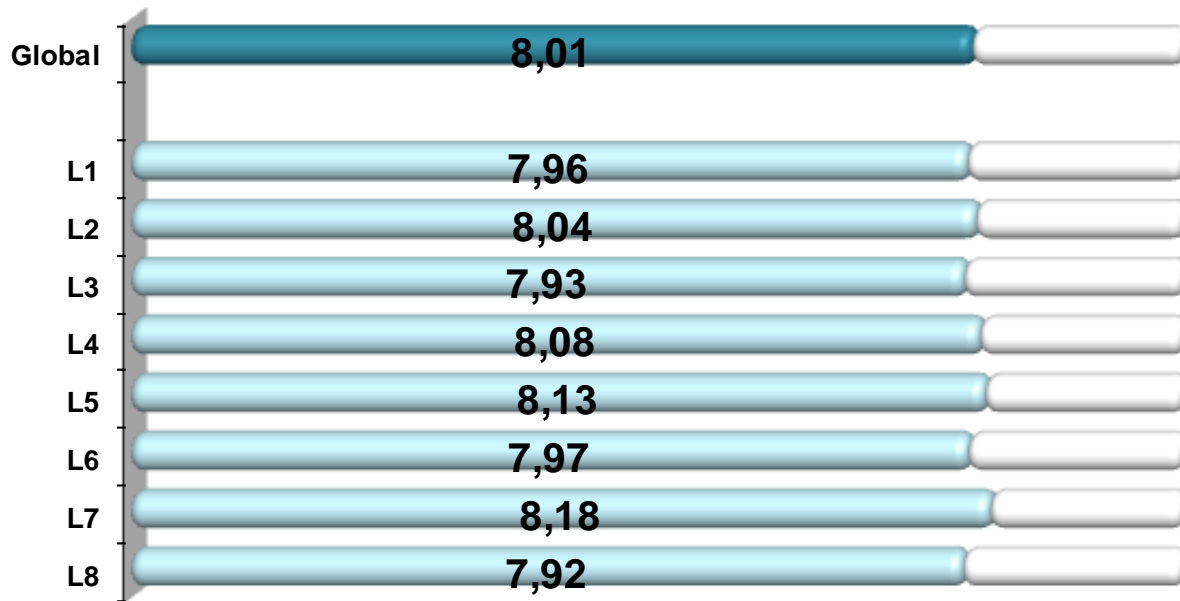
L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància amb les variables d'enguany és de:



ISC ponderat = 8,0126 (St. Dv. = 1,109)

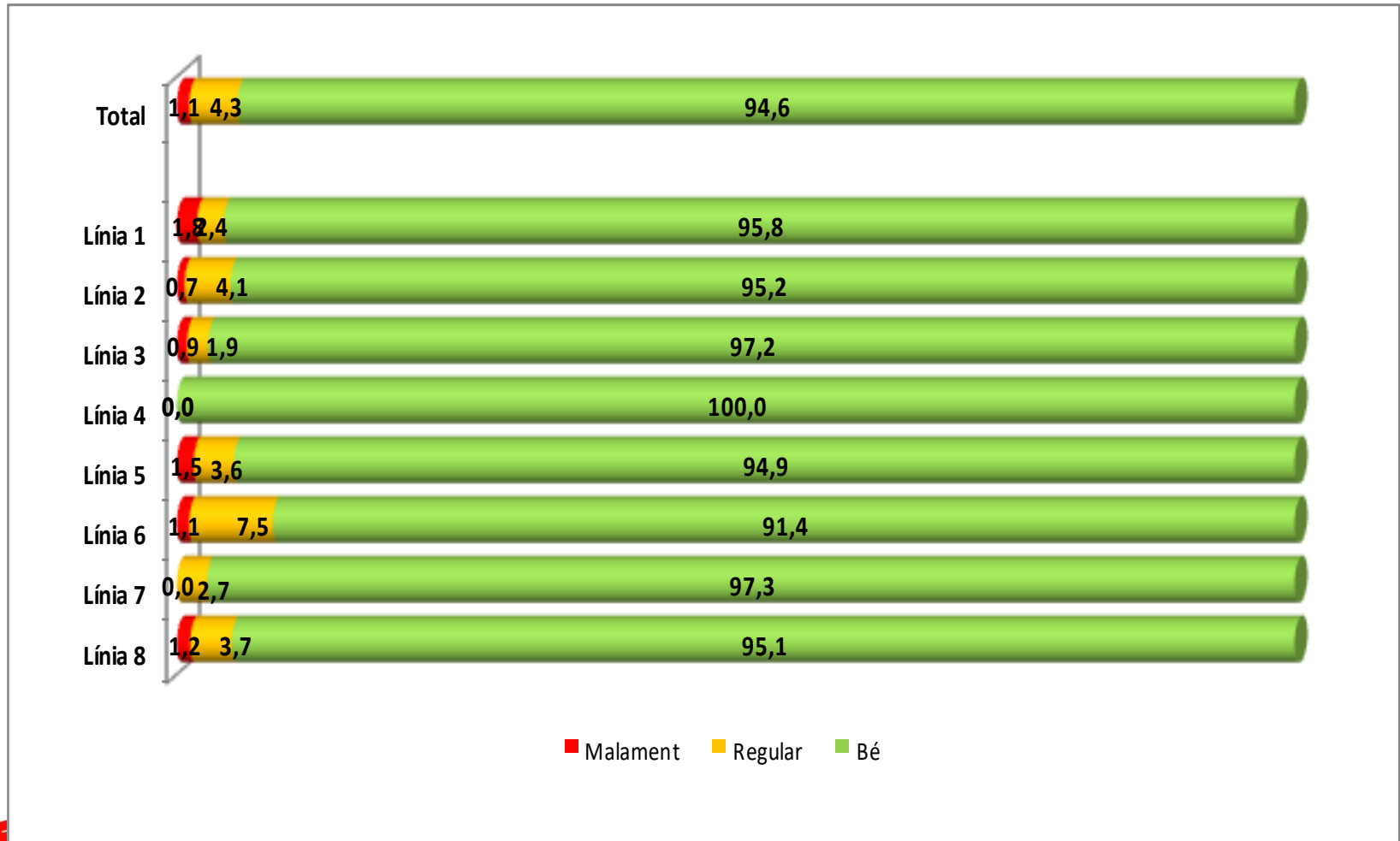
11. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

Valoració ISC ponderat segons línia



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

ISC Ponderat Global per línies i agrupat per puntuacions



11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

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

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

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

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

11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

sent: n = grandària de la mostra

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

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

El ISC ponderat obtingut per cada aspecte és el següent:

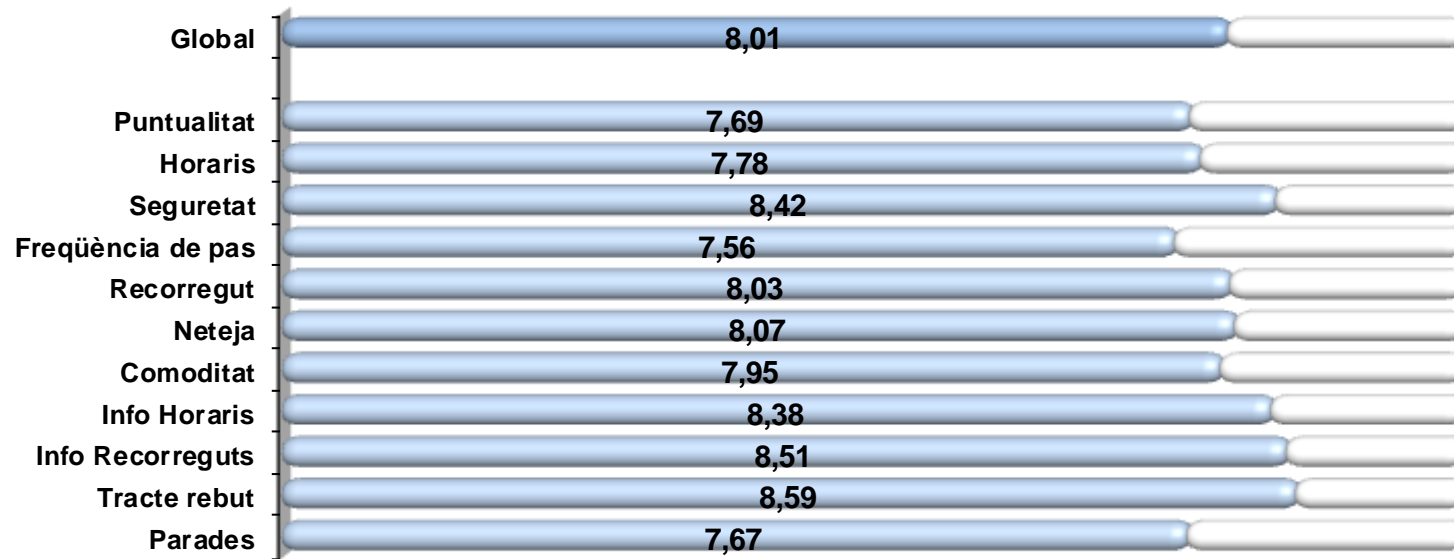
11. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

Taula 13. Mitjanes ponderades per tots els atributs

Aspectes	ISC
Puntualitat	7,69
Horaris	7,78
Seguretat percebuda	8,42
Freqüència de pas	7,56
Recorregut	8,03
Neteja	8,07
Comoditat	7,95
Informació Horaris	8,38
Informació Recorregut	8,51
Tracte rebut	8,59
Parades	7,67
ISC Global	8,01

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

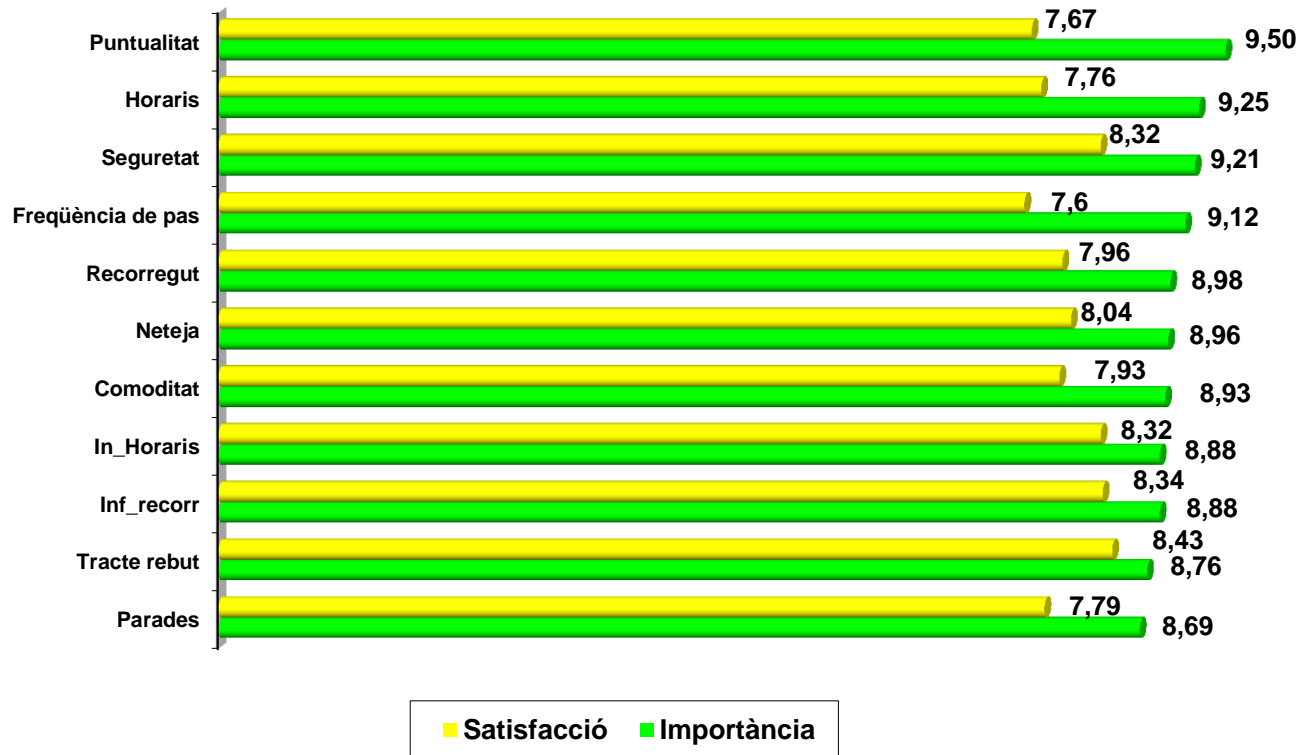
	Puntualitat	Horaris	Seguretat	Freqüència de pas	Recorregut	Neteja	Comoditat	Informació horaris	Informació Recorregut	Tracte rebut	Parades	Total
L1	7,29	7,88	8,12	7,66	8,12	7,96	7,91	8,36	8,51	8,58	7,83	8,01
L2	7,81	7,91	8,34	7,80	7,76	7,97	7,93	8,49	8,41	8,55	7,88	8,07
L3	7,80	7,55	8,39	7,17	8,04	7,98	7,89	8,31	8,35	8,54	7,63	7,97
L4	7,84	7,66	8,34	7,45	8,02	8,24	7,86	8,57	8,58	8,57	7,97	8,10
L5	8,09	7,84	8,55	7,68	8,11	8,10	8,22	8,55	8,40	8,55	7,87	8,17
L6	7,57	7,48	8,41	7,67	7,93	8,01	7,95	8,42	8,49	8,37	7,79	8,01
L7	7,62	8,03	8,84	7,81	8,57	8,30	8,38	7,89	8,05	8,86	7,73	8,20
L8	7,56	7,81	8,17	7,67	7,84	8,19	7,91	8,10	8,13	8,28	8,00	7,96
Total	7,69	7,78	8,42	7,56	8,03	8,07	7,95	8,38	8,51	8,59	7,67	8,01



12. Anàlisi Importància i la Satisfacció

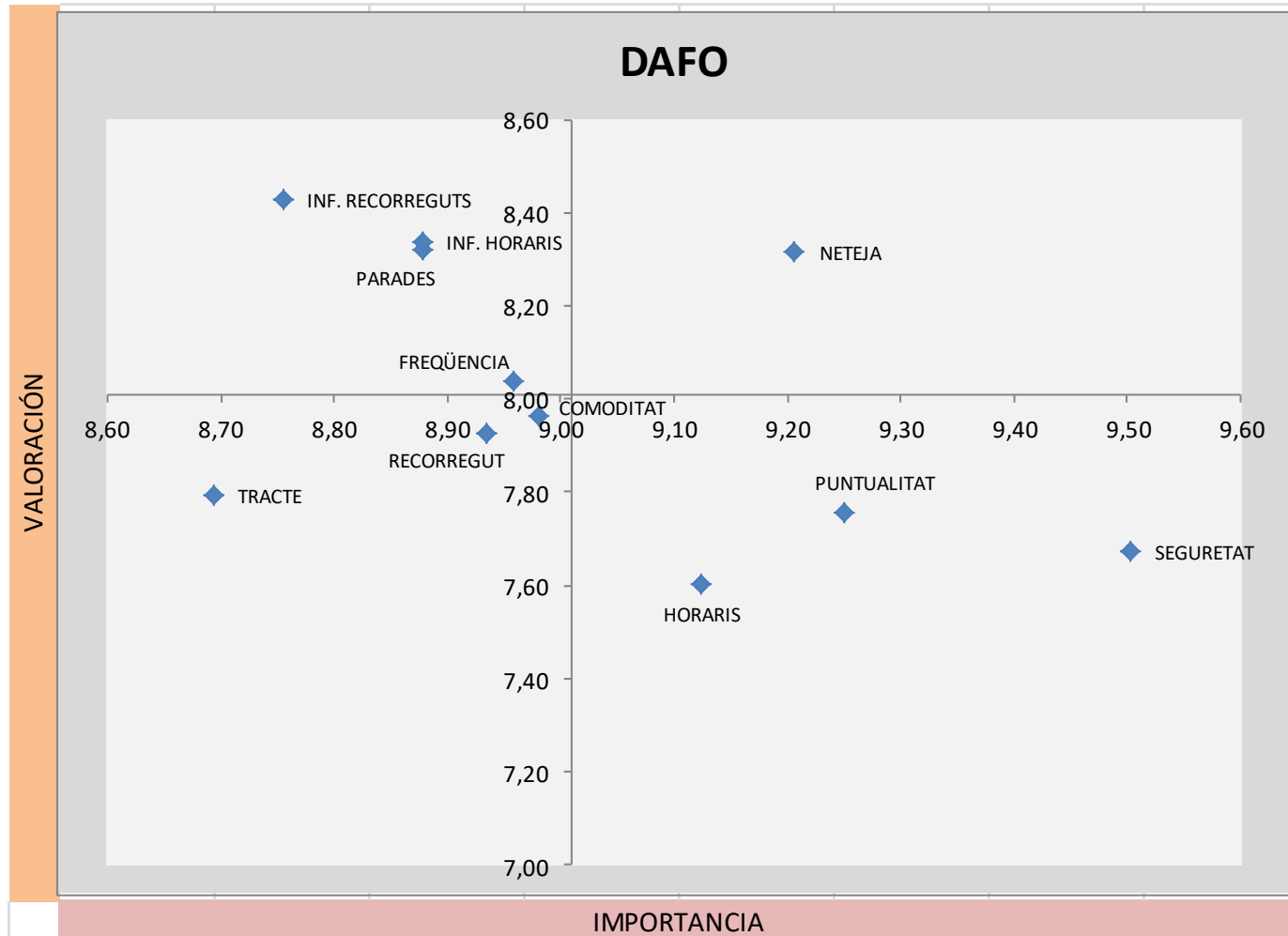
12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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 = 9,01 // Satisfacció = 8,01



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
SEGURETAT
PUNTUALITAT

QUADRANT IV: ASPECTES PRIORITAT ALTA

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

NETEJA

12. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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

TRACTE REBUT
COMODITAT
REOCRREGUT

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

FREQÜÈNCIA DE PAS
PARADES
INFORMACIÓ HORARIS
INFORMACIÓ RECORREGUT



13. Anàlisis comparatiu IQP (anys 2002-2018)

13. Comparativa enquesta de qualitat (anys 1999 al 2018)

VALORACIÓ GLOBAL DE MATARÓ BUS

respecte l'edició anterior, s'incrementen les valoracions Del Tracte personal, la Seguretat, la Informació Recorreguts, la Neteja la Informació Horaris, la Comoditat, els Horaris i els Recorreguts amb un 2% de mitjana; mentre que els aspectes que disminueixen les seves valoracions són la Puntualitat, la Freqüència de pas i la Qualitat de les parades.

ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2018

	1999	Dif 99-98	2000	Dif 98-00	2001	Dif 98-01	2002	Dif 98-02	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Dif 98-08	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Dif 17-18	Dif 09-18
Seguretat viatge	7,63	0%	8,05	6%	7,85	3%	7,99	5%	7,92	8,04	8	8,10	8,10	8,06	6%	8,12	8,10	8,05	8,07	8,07	7,92	7,85	8,14	8,19	8,42	3%	4%
Tracte personal	7,42	-1%	7,97	6%	7,91	5%	7,81	4%	7,96	8,19	7,92	7,98	7,90	8,03	7%	8,09	8,05	7,98	8,17	8,21	8,22	8,26	8,26	8,01	8,59	7%	6%
Informació Recorreguts	7,73	3%	8,14	9%	7,77	4%	7,88	5%	8,07	8,34	8,03	8,08	8,07	8,08	8%	7,87	7,92	7,90	7,99	8,03	8,13	7,99	8,11	8,19	8,51	4%	8%
Neteja autobusos	7,77	6%	7,97	8%	7,95	8%	7,78	6%	7,64	7,87	7,91	7,83	7,68	7,61	3%	7,76	7,71	7,73	7,73	7,76	7,66	7,42	7,90	7,69	8,07	5%	4%
Informació horaris	7,81	7%	8,16	12%	7,7	5%	7,91	8%	8,09	8,44	8,01	8,03	8,02	8,01	10%	7,78	7,87	7,84	7,89	7,97	8,10	7,96	8,13	8,22	8,38	2%	8%
Comoditat autobús	7,38	5%	7,78	11%	7,75	10%	7,74	10%	7,47	7,83	7,79	7,72	7,64	7,47	6%	7,64	7,70	7,69	7,64	7,71	7,62	7,65	7,89	7,75	7,95	3%	4%
Puntualitat	7,13	2%	7,67	9%	7,42	6%	7,28	4%	7,63	7,70	7,56	7,17	7,27	7,25	3%	7,55	7,49	7,56	7,71	7,86	7,92	7,77	8,03	7,89	7,69	-3%	2%
Horaris	6,73	-4%	7,34	5%	7	0%	7,32	4%	7,03	7,35	7,25	7,41	7,45	7,48	7%	7,32	7,22	7,29	7,47	7,34	7,26	7,25	7,76	7,65	7,78	2%	6%
Freqüència de pas	6,39	-7%	7,16	4%	6,93	1%	7,09	3%	6,85	7,19	7,11	7,37	7,42	7,39	7%	7,11	7,05	7,16	7,34	7,31	7,06	7,31	7,60	7,70	7,56	-2%	6%
Recorreguts	6,36	-1%	7,41	15%	7,17	11%	7,28	13%	7,26	7,53	7,51	7,76	7,82	7,78	21%	7,62	7,66	7,64	7,73	7,76	7,62	7,72	7,93	7,83	8,03	3%	5%
Qualitat parades	7,43	23%	7,64	26%	7,12	18%	7,29	20%	7,1	7,38	7,58	7,50	7,56	7,52	24%	7,37	7,24	7,37	7,48	7,51	7,48	7,54	7,86	7,76	7,67	-1%	4%
Global	7,2	0%	7,86	9%	7,69	7%	7,67	7%	7,64	7,79	7,87	7,85	7,83	7,75	8%	7,69	7,74	7,79	7,91	7,98	7,84	7,83	8,06	7,84	8,03	2%	4%
IQP	7,22	1%	7,67	7%	7,48	4%	7,57	6%	7,608	7,771	7,717	7,721	7,721	7,698	7%	7,601	7,602	7,614	7,913	7,926	7,627	7,640	7,890	7,840	8,010	2%	5%



14. Conclusions

CONCLUSIONS

L'IQP ponderat obtingut l'any 2018 és de 8,01 punts; que és la Valoració més Alta obtinguda des que es fa el càlcul de la IQP. El 95,4% dels entrevistats puntua positivament el servei (puntuacions per sobre els 6 punts).

Hi ha un increment molt notable de les valoracions en alguns aspectes com el Tracte del conductor (7% més respecte any passat), o la Neteja dels autobusos (5% més que any passat).

La valoració global directe del Servei és de 8,03 sent el valor moda (8 punts) (valor més citat), obtenint la segona puntuació més alta des que fem els càlculs de l'IQP.

El 76% viatjava assegut, el 11,5% drets i el 12,6% es van fer a la parada.

El 27,8% són homes i el 72,2% dones.

El 44,2% dels usuaris són ocupats, sent el principal sector laboral el sector serveis (39,5%).

El 63,1% no té mitjà alternatiu de transport, el 28,8% té el vehicle privat com alternativa i el 8,1% el transport públic.



Ànnex. Qüestionari

Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró 2018

Count Transport

Enquestador: _____ Questionari núm. [] [] [] []

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

Ubicació	Davant	Mig	Darrera	Núm. fila
Dreta				
Asseguda				

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

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

2. Títol de transport utilitzat per fer aquest viatge

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

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

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

Lloc: _____

Carrer: _____

Barri: _____

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

Lloc: _____

Carrer: _____

Barri: _____

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

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

6. Aspectes ben resoltos 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
- Occupat
- Aturat => passar a pregunta 16
- Estudiant => passar a pregunta 16
- Mestressa de casa => passar a pregunta 16
- Jubilat => passar a pregunta 16

Només per als ocupats

15. Quina és la seva categoria professional actual?

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

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

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

NOM ENTREVISTAT:

TELÈFON: