

Estudi de Satisfacció Autobusos MATARÓ BUS – ISC 2016



Barcelona, desembre 2016



0. Presentació de l'empresa



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 22 al 27 d'octubre 2016*
- **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: 94.185 Viatgers setmanals

MOSTRA: 800 individus distribuïts segons dia, horari i línia.

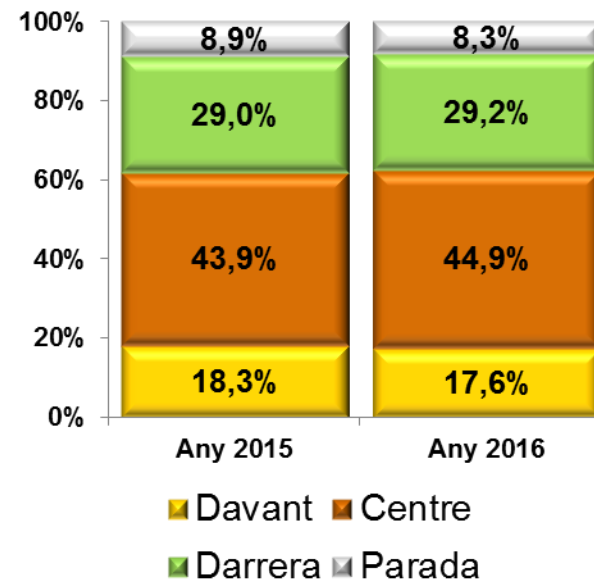
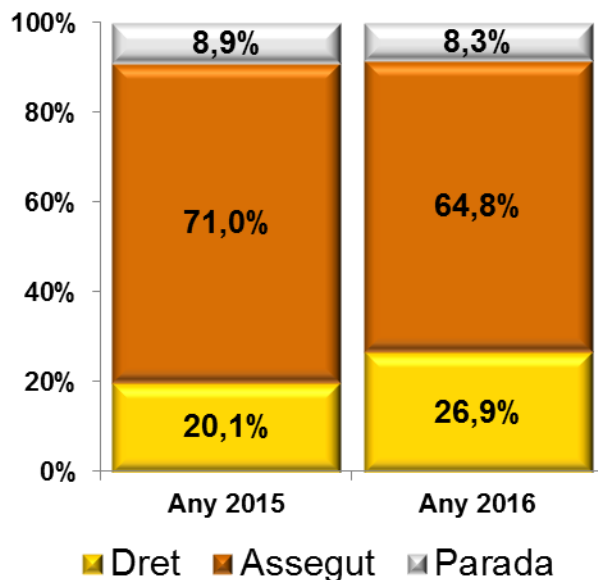
Promig distribució de viatgers per dia de la setmana				Percentatge del dia i la línia sobre el total				Distribució de les enquestes				
				Feiners				Feiners				
	Feiners	Dissabte	Diumenge	Dimecres	Dijous	Dissabte	Diumenge	Dimecres	Dijous	Dissabte	Diumenge	Total
Línia 1	3195	1932	1.156	8,48	8,48	2,05	1,23	68	68	16	10	162
Línia 2	2927	1803	1.210	7,77	7,77	1,91	1,28	62	62	15	10	150
Línia 3	2195	1258	501	5,83	5,83	1,34	0,53	47	47	11	4	108
Línia 4	738	0	0	1,96	1,96	0,00	0,00	16	16	0	0	31
Línia 5	2877	1845	677	7,64	7,64	1,96	0,72	61	61	16	6	144
Línia 6	1842	635	230	4,89	4,89	0,67	0,24	39	39	5	2	86
Línia 7	820	425	0	2,18	2,18	0,45	0,00	17	17	4	0	38
Línia 8	1780	426	222	4,73	4,73	0,45	0,24	38	38	4	2	81
TOTAL	16374	8322	3995	43,46	43,46	8,84	4,24	348	348	71	34	800



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. La distribució de les enquestes ha sortit proporcional a anteriors edicions.



2.2 TÍTOL DE TRANSPORT UTILITZAT

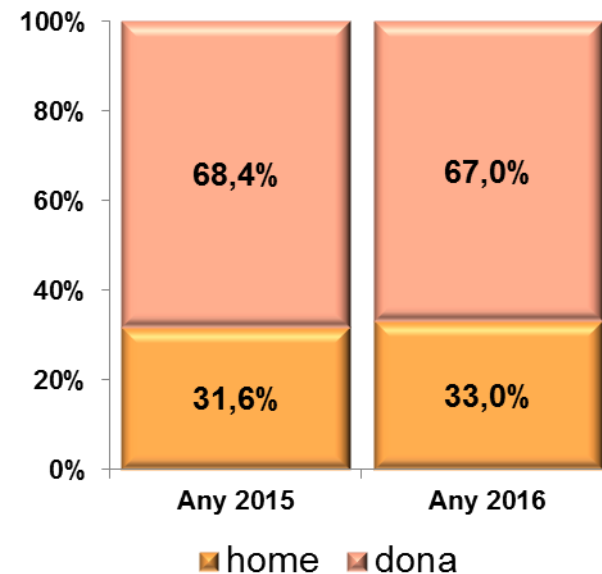
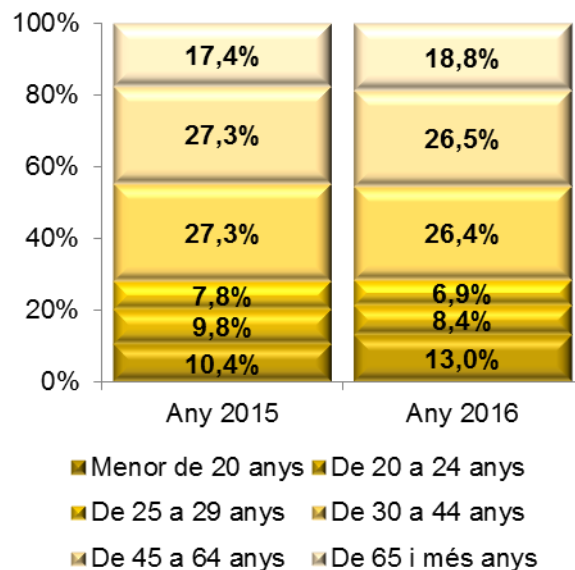
La mostra obtinguda presenta una distribució d'ús de títols de transport molt similar a la que realment es va tenir de taquillatge, per tant enguany no s'aplicarà cap factor ajust en el càlcul de l'ISC.

P0.5. Ponderació en funció del títol de transport			
	% Real	% Enquesta	Factor Ponderació
VIATGERS PAGAMENT	81,77%	81,50%	
BITLLETS	12,39%	15,00%	0,8260
ATM	69,38%	66,50%	1,0433
VIATGERS NO PAGAMENT	18,23%	18,51%	
C. BLAU	17,50%	16,38%	1,0684
P.ACOMPNY.	0,00%	0,13%	0,0000
T-2	0,06%	1,25%	0,0480
CORRESP.	0,49%		
PASSI EMPR.	0,19%	0,75%	0,2533
TOTALS	100,00%	100,00%	

2.3 EDAT I SEXE DE L'ENTREVISTAT

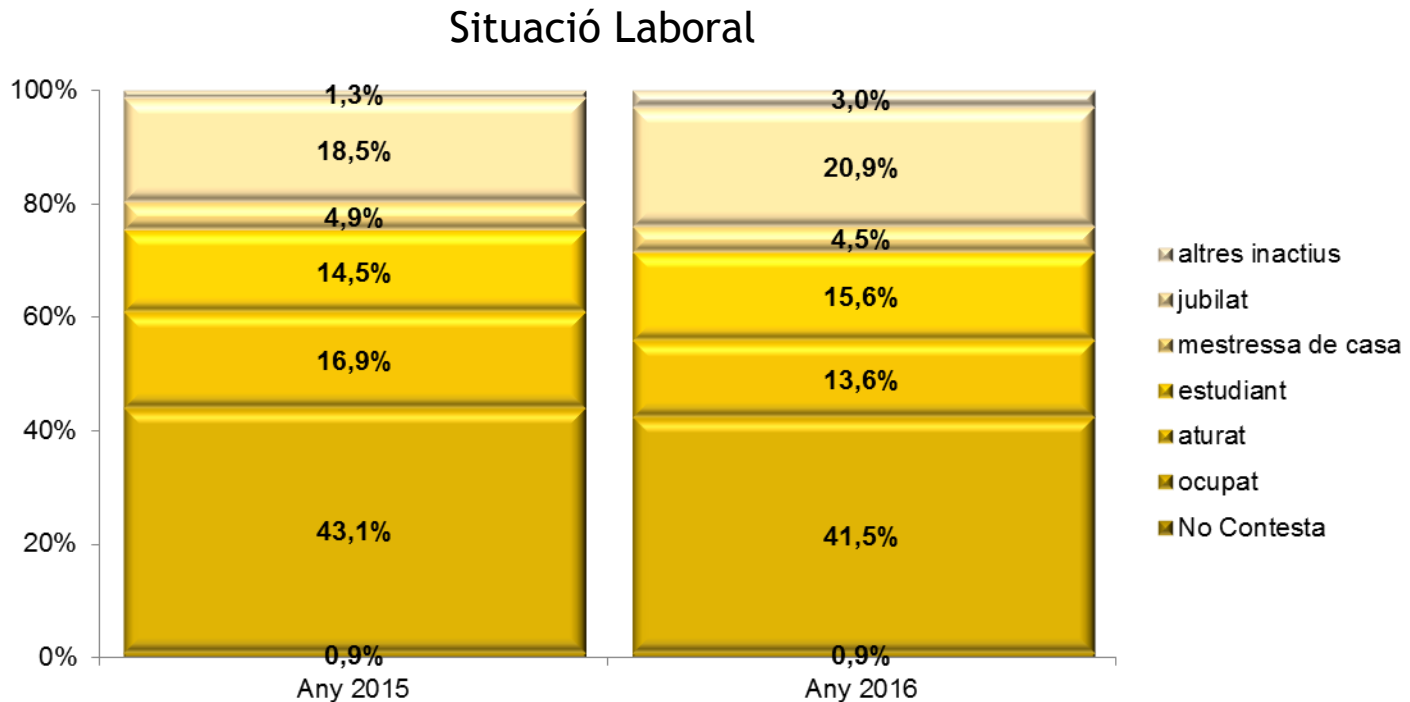
El 33% dels entrevistats són homes i el 67% dones. El grup més nombrós d'entrevistats són els de 30 a 44 anys i els de 45 a 64 anys. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

Edat i sexe de l'entrevistat



2.4. SITUACIÓ LABORAL

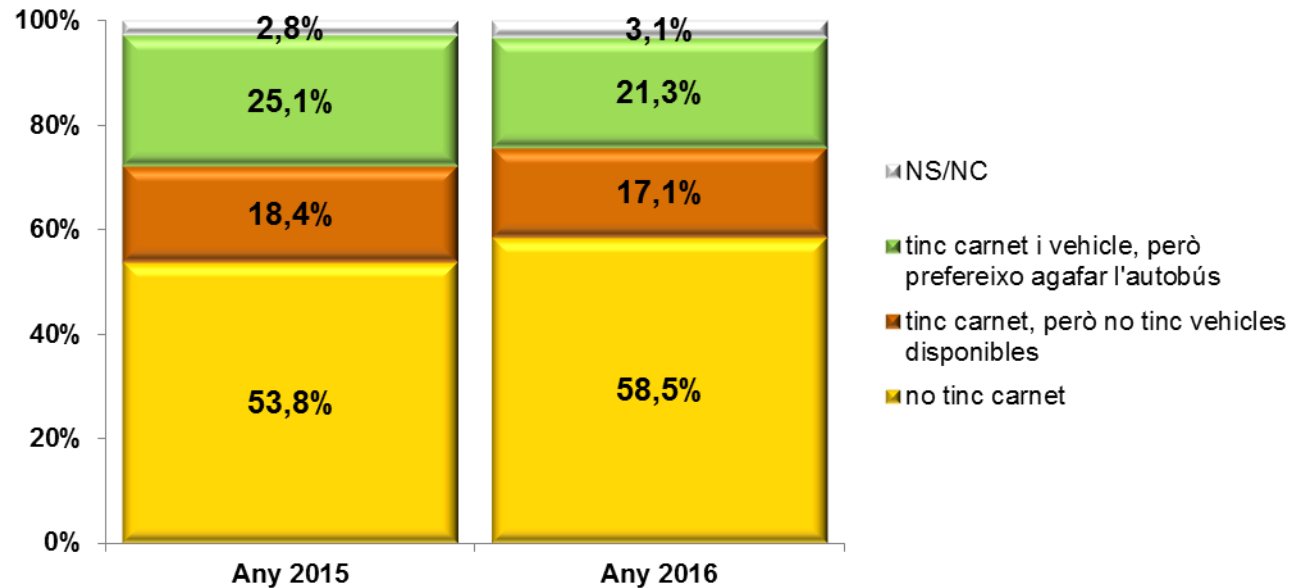
El 41,5% dels entrevistats són ocupats. El 20,9% són jubilats, el 15,6% són estudiants i el 13,6% són aturats. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.



2.5. DISPONIBILITAT VEHICLE

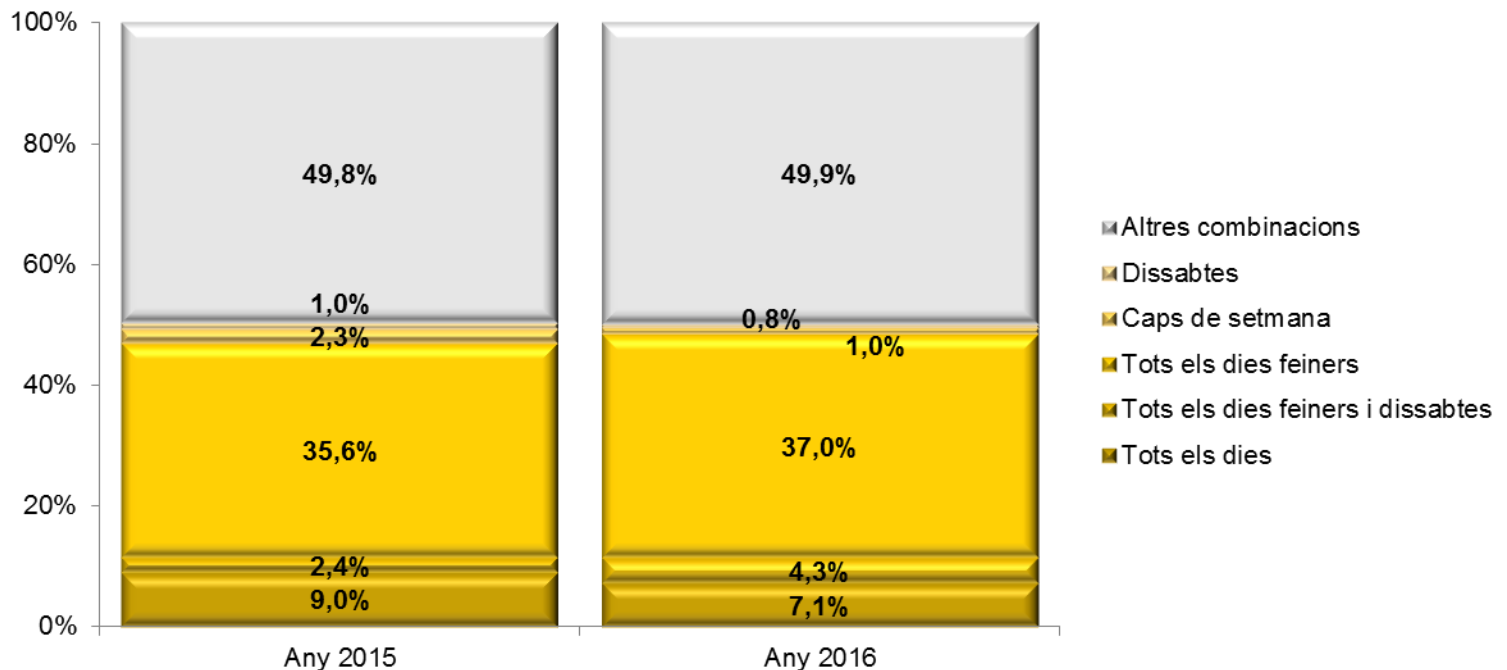
El 58,5% dels entrevistats no tenen carnets, el 21,3% té carnet i vehicle però prefereix agafar l'autobús i el 17,1% té carnet però no té vehicles disponibles. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

Categoria Laboral



2.6. FREQUÈNCIA D'ÚS DE L'AUTOBÚS (RECODIFICADA)

El 49,9% dels entrevistats utilitza els autobusos de Mataró segons diferents combinacions de freqüència, el 37% l'utilitza tots els dies feiners i dissabtes, i el 7,1% l'utilitza tots els dies. La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.



2.7. MOTIU DESPLAÇAMENT

El motiu principal del desplaçament és anar i tornar de la feina (30,3%), seguit d'anar i tornar del centre d'estudis (12%) i anar i tornar de visitar amics o familiars (11,4%). La distribució de la mostra és similar a l'any anterior.

Motiu viatge

Motiu del viatge

% de Any

	Any		Total
	2015	2016	
anar o tornar de la feina	30,8%	30,3%	30,5%
anar o tornar del centre d'estudis	10,3%	12,0%	11,1%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	8,3%	6,5%	7,4%
anar o tornar de visitar un metge	6,9%	8,0%	7,4%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	4,8%	3,6%	4,2%
anar o tornar de fer compres	10,5%	9,3%	9,9%
anar o tornar de visitar amics o familiars	11,1%	11,4%	11,3%
anar o tornar de fer gestions	6,8%	6,6%	6,7%
anar o tornar de passejar	4,3%	4,1%	4,2%
anar o tornar de bars i discoteques	,9%	,3%	,6%
anar o tornar de fer esports	1,4%	1,8%	1,6%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	,8%	1,0%	,9%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	,8%	1,3%	1,0%
un altre motiu	2,8%	4,0%	3,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Les principals destinacions són Estació Rodalies (14,5%), Cerdanyola (14%), Centre (9,9%), Hospital (7,4%) i Peramàs (5,1%).

Taula origins i destinacions dels desplaçaments

% de d'on prové		on s'adreça																								Total
		Centre	Habana	Cerdanyola	Cirera	Eixample	Palau Escorxador	Llàntia	Molins	Peramàs	Pla d'en Boet	Rocafonda	Vista Alegre	Est. Rodalies	Parc Central	Via Europa	Hospital	Mataró Parc	Tecnocampus	Cementiri - Can Vilardell	Plaça Granollers	Cami de la Serra	Pol. Mata	NS/NC		
d'on prové	Centre	1,1%	2,2%	19,1%		1,1%	10,1%	3,4%	7,9%	4,5%	3,4%	18,0%	4,5%	3,4%	1,1%	7,9%	4,5%	5,6%		1,1%					100,0%	
	Habana			23,1%								7,7%	7,7%			7,7%	15,4%								100,0%	
	Cerdanyola	16,4%	,7%	4,5%	,7%	3,0%	,7%	3,0%	5,2%	3,0%	3,7%	9,7%	25,4%	4,5%	3,7%	7,5%	3,0%			3,0%	,7%		,7%	,7%	100,0%	
	Cirera	23,1%		7,7%		7,7%						15,4%	7,7%			23,1%		7,7%		7,7%					100,0%	
	Eixample	4,5%		9,1%		4,5%				9,1%	13,6%	9,1%													100,0%	
	Palau Escorxador	8,3%					33,3%					8,3%			27,3%	8,3%	41,7%		4,5%				4,5%		100,0%	
	Llàntia	6,3%		12,5%		6,3%						12,5%			6,3%	6,3%									100,0%	
	Molins			5,6%		5,6%			5,6%			16,7%				44,4%					5,6%				100,0%	
	Peramàs	4,9%	11,5%	14,8%	1,6%	3,3%		3,3%	9,8%	9,8%	1,6%	8,2%	1,6%		19,7%		8,2%	1,6%							100,0%	
	Pla d'en Boet	7,1%		28,6%		10,7%		3,6%		3,6%		7,1%	3,6%		17,9%	3,6%	7,1%								100,0%	
	Rocafonda	17,9%	3,0%	17,9%		6,0%		3,0%		6,0%	4,5%	1,5%	1,5%		23,9%	1,5%	1,5%								100,0%	
	Vista Alegre	14,3%		14,3%		28,6%									14,3%		14,3%								100,0%	
	Est. Rodalies	6,9%	,7%	16,7%	,7%	2,8%		2,8%	2,1%	8,3%	2,8%	2,1%	11,8%	2,8%		11,8%	6,3%	11,8%	3,5%		,7%	2,1%		2,1%	1,4%	100,0%
	Parc Central		7,1%	28,6%	7,1%		14,3%	7,1%		14,3%		7,1%			7,1%		7,1%								100,0%	
	Via Europa	23,3%	10,0%	13,3%		6,7%				10,0%	3,3%				20,0%		6,7%			3,3%					100,0%	
	Hospital	20,4%		22,2%	1,9%	7,4%		3,7%	3,7%		3,7%	5,6%	9,3%	1,9%		11,1%	1,9%		3,7%			1,9%			100,0%	
	Mataró Parc	2,9%		14,3%		2,9%		2,9%		5,7%		8,6%			45,7%	2,9%		5,7%		2,9%					100,0%	
	Tecnocampus	14,3%				28,6%		14,3%							14,3%		14,3%								100,0%	
	Plaça Granollers	33,3%		16,7%																					100,0%	
	Pol. Mata																								100,0%	
	NS/NC											3,7%	3,7%		3,7%		3,7%								77,8%	100,0%
Total		9,9%	2,1%	14,0%	,6%	4,1%	2,8%	2,8%	4,5%	5,1%	2,4%	9,0%	1,9%	14,5%	3,9%	4,8%	7,4%	3,1%	1,0%	1,1%	1,3%	,1%	,6%	3,1%	100,0%	

2.8. ORIGEN - DESTINACIÓ DEL DESPLAÇAMENT

Els principals orígens són Estació Rodalies (18%), el 16,8% a Cerdanyola, el 11,1% a Centre, el 8,4% a Rocafonda, el 7,6% a Peramàs i el 6,8% a Hospital.

Taula Orígens i Destinacions dels desplaçaments

		on s'adreça																						Total			
		Centre	Habara	Cerdanyola	Cirera	Eixample	Palau Escorxador	Llàntia	Molins	Peramàs	Pla d'en Boet	Rocafonda	Vista Alegre	Est. Rodalies	Parc Central	Via Europa	Hospital	Mataró Parc	Tecnocampus	Cementiri - Can Vilardell	Plaça Granollers	Camí de la Serra	Pol. Mata		NS/NC		
d'on prové	Centre	1,3%	11,8%	15,2%		3,0%	40,9%	13,6%	19,4%	9,8%	15,8%	22,2%	26,7%	2,6%	3,2%	18,4%	6,8%	20,0%		11,1%			20,0%		11,1%		
	Habara			2,7%					2,8%			1,4%	6,7%	,9%		2,6%	5,1%	8,0%							1,6%		
	Cerdanyola	27,8%	5,9%	5,4%	20,0%	12,1%	4,5%	18,2%	19,4%	9,8%	26,3%	18,1%	2,8%	29,3%	19,4%	13,2%	16,9%	16,0%		44,4%	10,0%			20,0%	4,0%	16,8%	
	Cirera	3,8%		,9%		3,0%						2,8%	6,7%			5,1%					10,0%					1,6%	
	Eixample	1,3%		1,8%		3,0%			5,6%	7,3%		2,8%		,9%		15,8%		8,0%		11,1%					4,0%	2,8%	
	Palau Escorxador	1,3%						18,2%				1,4%				2,6%	8,5%									1,5%	
	Llàntia	1,3%		1,8%		3,0%						2,8%		,9%		2,6%	1,7%		12,5%							2,0%	
	Molins			,9%		3,0%			2,8%	7,3%		2,8%		6,9%	3,2%	2,6%			37,5%		10,0%					2,3%	
	Peramàs	3,8%	41,2%	8,0%	20,0%	6,1%		9,1%	16,7%	14,6%	5,3%	6,9%	6,7%	10,3%				8,5%	4,0%							7,6%	
	Pla d'en Boet	2,5%		7,1%		9,1%		4,5%		2,4%		2,8%	6,7%	4,3%	3,2%	5,3%											3,5%
	Rocafonda	15,2%	11,8%	10,7%		12,1%	9,1%	9,1%		9,8%	15,8%	1,4%	6,7%	13,8%	3,2%	2,6%	5,1%	4,0%	12,5%								6,4%
	Vista Alegre	1,3%		,9%		6,1%									3,2%		1,7%				11,1%						,9%
	Est. Rodalies	12,7%	5,9%	21,4%	20,0%	12,1%	18,2%	13,6%	33,3%	9,8%	15,8%	23,6%	26,7%		54,8%	23,7%	28,8%	20,0%		11,1%	30,0%		60,0%	8,0%		18,0%	
	Parc Central		5,9%	3,6%	20,0%		9,1%	4,5%		4,9%		1,4%		,9%			1,7%										1,8%
	Via Europa	8,9%	17,6%	3,6%		6,1%				7,3%	5,3%			5,2%			3,4%	4,0%			10,0%						3,8%
	Hospital	13,9%		10,7%	20,0%	12,1%	9,1%	9,1%		4,9%	15,8%	6,9%	6,7%	5,2%	3,2%	5,3%		4,0%						100,0%			6,8%
	Mataró Parc	1,3%		4,5%		3,0%	4,5%			4,9%		4,2%		13,8%	3,2%	5,3%			25,0%		11,1%						4,4%
	Tecnocampus	1,3%				6,1%	4,5%							,9%													,9%
	Plaça Granollers	2,5%		,9%														8,0%									,8%
	Pol. Mata													1,7%			1,7%										,4%
NS/NC											1,4%	6,7%	,9%		2,6%	1,7%	4,0%							84,0%		3,4%	
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	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%	



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 (PER LÍNIES)

Aspectes han millorat	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Puntualitat	12,1%	14,5%	15,4%	17,2%	8,4%	19,8%	13,2%	16,0%	13,8%
Ampliació horaris	12,1%	8,2%	9,6%	10,3%	8,4%	17,3%	13,2%	13,6%	11,0%
WIFI	6,7%	6,3%	10,6%	6,9%	5,6%	12,3%	2,6%	12,3%	7,9%
Res	3,0%	4,4%	12,5%	10,3%	7,7%	4,9%	10,5%	7,4%	6,6%
Neteja	4,2%	5,0%	6,7%	3,4%	2,1%	6,2%	0,0%	6,2%	4,5%
Seients	5,5%	1,9%	4,8%	3,4%	4,9%	4,9%	0,0%	7,4%	4,4%
Busos nous	6,1%	1,3%	1,9%	3,4%	5,6%	4,9%	5,3%	3,7%	4,0%
Freqüència de pas	6,1%	3,1%	1,9%	3,4%	7,0%	0,0%	0,0%	1,2%	3,6%
Tot en general	2,4%	3,1%	2,9%	13,8%	6,3%	2,5%	0,0%	0,0%	3,4%
Recorregut-Noves línies	1,8%	2,5%	5,8%	3,4%	2,8%	1,2%	2,6%	2,5%	2,8%
Comoditat	1,2%	0,6%	1,0%	0,0%	2,1%	1,2%	2,6%	1,2%	1,3%
Preus	1,2%	1,3%	2,9%	3,4%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	1,3%
Enchufes	1,2%	0,6%	3,8%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	1,2%	1,3%
Aplicació mòbil	1,2%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,9%
Rapidesa	0,6%	1,3%	0,0%	3,4%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,8%
Amabilitat conductor	1,2%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,6%	0,0%	0,6%
Imatge	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,4%
Marquesines - parades	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,6%	0,0%	0,4%
Calefacció	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Panells informatius	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Més parades	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,3%
Manteniment	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,3%
Servei d'avis al mòbil	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,3%
Dones conductores	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Adaptació plataformes - rampes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Informació	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Integració tarifària	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Bona combinació de transbordaments	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,1%
Busos adaptats	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Línia 4	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Més pendents gent gran-seients reservats	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Seguretat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Televisors	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Més supervisors	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bona conducció	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Anunci parades	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Cobertura geogràfica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ampliar horaris festius	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ampliar horaris nit	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bona conducció	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Transbordaments	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Pàgina web	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NC	45,5%	59,1%	40,4%	31,0%	53,1%	43,2%	50,0%	46,9%	48,5%

3. Aspectes ben resolts i aspectes que cal millorar

3.3 ASPECTES QUE S'Haurien de Millorar

Aspectes cal millorar	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Preu, abonaments	12,1%	8,8%	5,8%	3,4%	17,5%	18,5%	7,9%	13,6%	11,9%
Freqüència de pas	9,1%	7,5%	9,6%	10,3%	9,1%	8,6%	7,9%	8,6%	8,8%
Puntualitat	7,3%	6,9%	6,7%	6,9%	5,6%	17,3%	0,0%	14,8%	8,3%
Ampliar horaris	1,8%	5,7%	18,3%	13,8%	7,7%	12,3%	10,5%	6,2%	8,1%
Freqüència i horaris els caps de setmana	5,5%	4,4%	7,7%	0,0%	4,9%	8,6%	5,3%	11,1%	6,1%
Comoditat, seients	9,1%	3,1%	1,9%	6,9%	6,3%	7,4%	5,3%	4,9%	5,6%
Tot bé	3,6%	2,5%	2,9%	3,4%	9,1%	8,6%	0,0%	3,7%	4,6%
Aglomeracions	3,0%	1,3%	2,9%	0,0%	3,5%	7,4%	2,6%	3,7%	3,1%
Ampliar horaris a la nit	1,2%	0,6%	2,9%	0,0%	5,6%	4,9%	0,0%	1,2%	2,4%
Neteja	2,4%	1,3%	0,0%	0,0%	0,7%	2,5%	2,6%	4,9%	1,8%
Recorreguts	1,2%	0,6%	1,9%	3,4%	1,4%	0,0%	2,6%	2,5%	1,4%
Amabilitat conductors	1,8%	1,3%	1,0%	0,0%	2,1%	1,2%	0,0%	0,0%	1,3%
WIFI	1,8%	1,3%	0,0%	0,0%	1,4%	1,2%	0,0%	1,2%	1,1%
Civisme	3,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,2%	1,0%
Calefacció	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%	1,4%	2,5%	0,0%	2,5%	1,0%
Estat de les parades, posar marquesines, posar més llum, seients, ...	0,6%	0,0%	1,9%	0,0%	2,1%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%
Rapidesa	0,6%	1,9%	1,0%	3,4%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,9%
Música	0,0%	0,6%	1,9%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%	0,8%
Informació, web, butlletins	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	1,4%	1,2%	2,6%	0,0%	0,8%
Més busos nous	0,6%	0,6%	1,9%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,6%
Transbordament	0,6%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Conducció brusca	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Més línies	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Seguretat	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Més parades	0,6%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Busos adaptats (gent gran, minusvàlids, ...)	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Posar llum a les parades	0,0%	0,6%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Freqüència en hores punta	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,3%
Gestió incidències	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
No paren parades - passen abans d'hora	0,6%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Poder entrar mascotes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Més pulsadors d'avis de parada	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Més espai per als carros, cotxets, ...	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Prohibit fumar a les parades	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Més panells horaris a les parades i que funcionin	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Avisar les parades	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Atenció a la gent gran	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Mes llocs de venda de billets	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
TV	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Megafonia	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Cinturons de seguretat	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Bus s'apropi a voreres	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Soroll	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Posar més marquesines	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
NS/NC	49,1%	56,6%	36,5%	44,8%	42,0%	35,8%	55,3%	39,5%	45,5%



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 **8,06** (desviació mitjana, St. Dv. = 1,57). El valor Moda (valor més citat) que donen els enquestats és el 8.

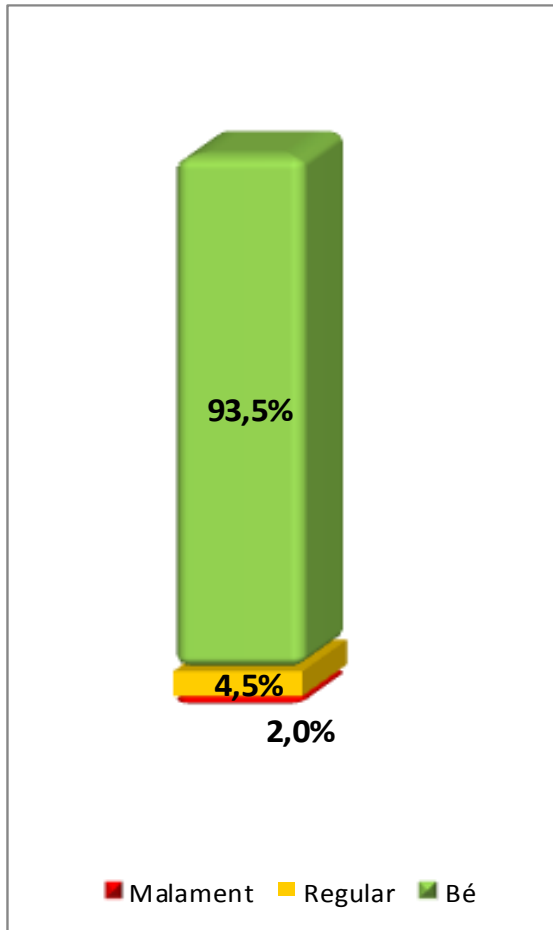
Taula 8. Valoració global

Valoracions	Casos (n)	%
1	4	0,5%
2	1	0,1%
3	3	0,4%
4	8	1,0%
5	36	4,5%
6	60	7,5%
7	136	17,0%
8	227	28,4%
9	156	19,5%
10	169	21,1%
Total	800	100,0%

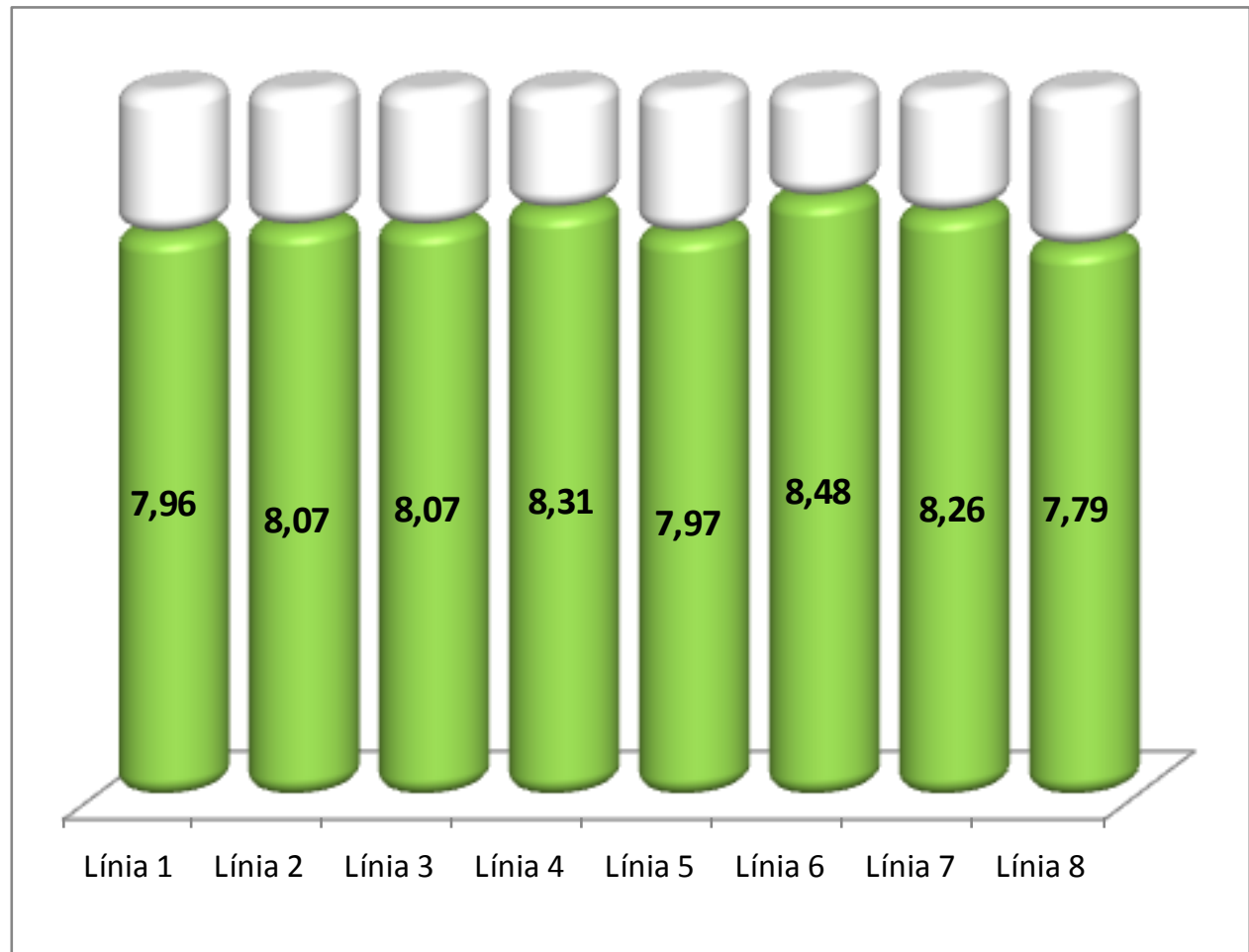
Mitjana = 8,06

4. Valoració del servei global dels autobusos de Mataró Bus

Valoració Global agrupada per grups de puntuacions



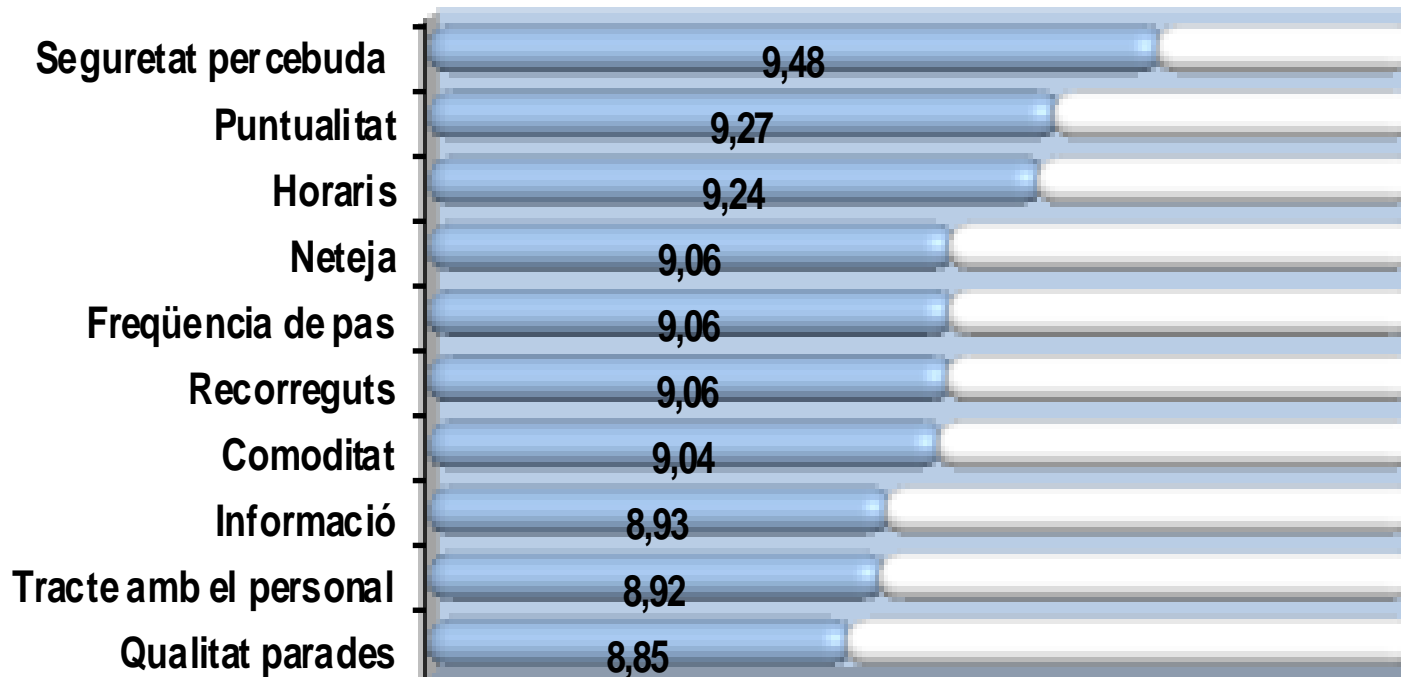
Valoració Global segons línia d'autobús utilitzada





5. Importància dels atributs considerats

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



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

Taula 10. Importància dels atributs segons línia de l'usuari

LÍNIA	Seguretat percebuda	Puntualitat	Horaris	Neteja	Freqüència de pas	Recorreguts	Comoditat	Informació	Tracte amb el personal	Qualitat de les parades
Línia 1	9,40	9,22	9,16	9,04	8,93	8,98	8,96	8,85	8,83	8,73
Línia 2	9,42	9,17	9,26	9,03	8,93	8,77	9,03	8,93	8,96	8,82
Línia 3	9,50	9,37	9,21	9,21	9,08	9,06	9,11	8,84	8,92	8,92
Línia 4	9,52	9,17	9,00	8,97	8,76	8,83	8,76	8,62	8,97	8,97
Línia 5	9,61	9,38	9,35	8,99	9,36	9,35	9,09	9,09	8,94	8,92
Línia 6	9,47	9,25	9,31	9,14	8,95	9,17	9,09	9,00	8,99	8,93
Línia 7	9,74	9,47	9,34	9,16	9,05	9,26	9,39	9,03	9,00	8,95
Línia 8	9,43	9,22	9,17	9,01	9,23	9,12	8,91	8,91	8,83	8,77
Total	9,48	9,27	9,24	9,06	9,06	9,06	9,04	8,93	8,92	8,85

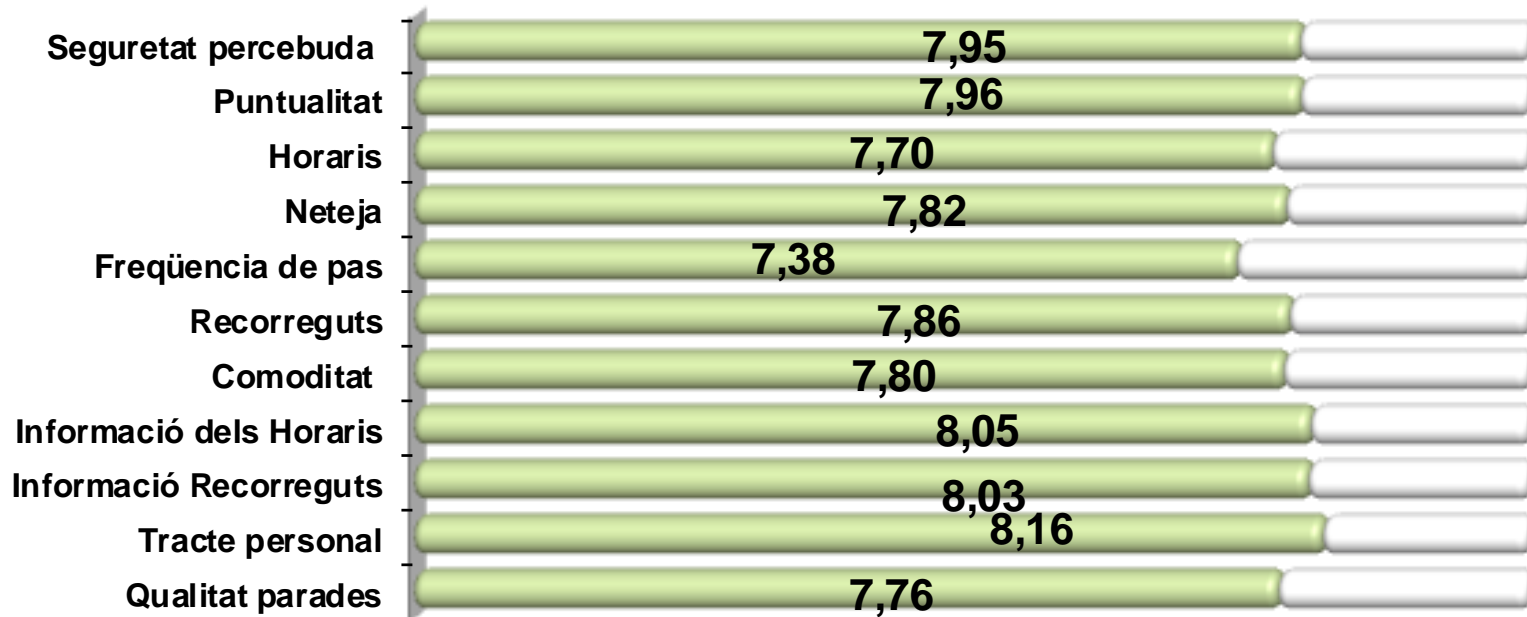


6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

6. Nivell de satisfacció dels atributs considerats

El Tracte amb el personal (8,16), la Seguretat percebuda (8,15), la Informació horaris (8,05) i la Informació Recorreguts (8,03) són els aspectes més importants segons els usuaris de Mataró Bus. La Freqüència de pas (7,38) és l'aspecte menys valorat.

Atributs valorats segons ordre importància

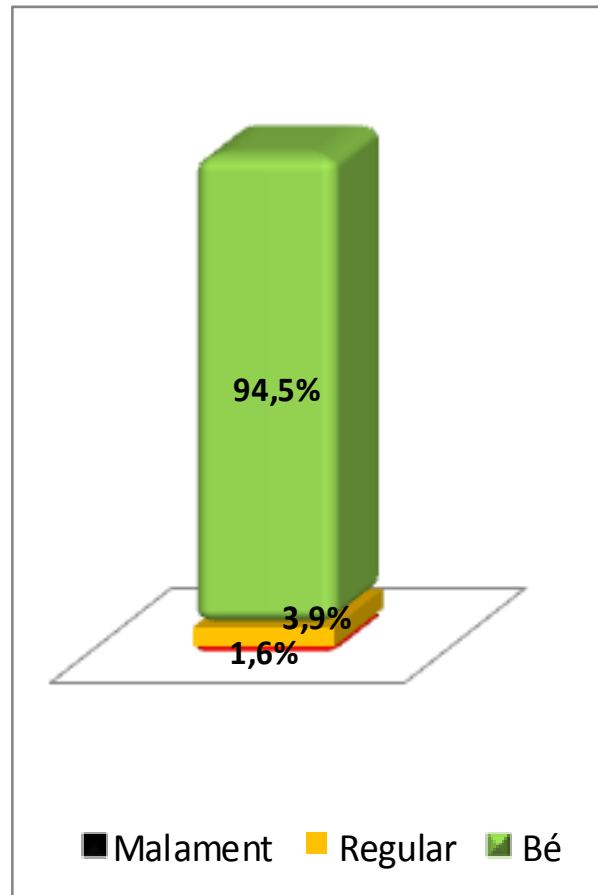




8. Índex de Satisfacció del Client sense ponderar

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

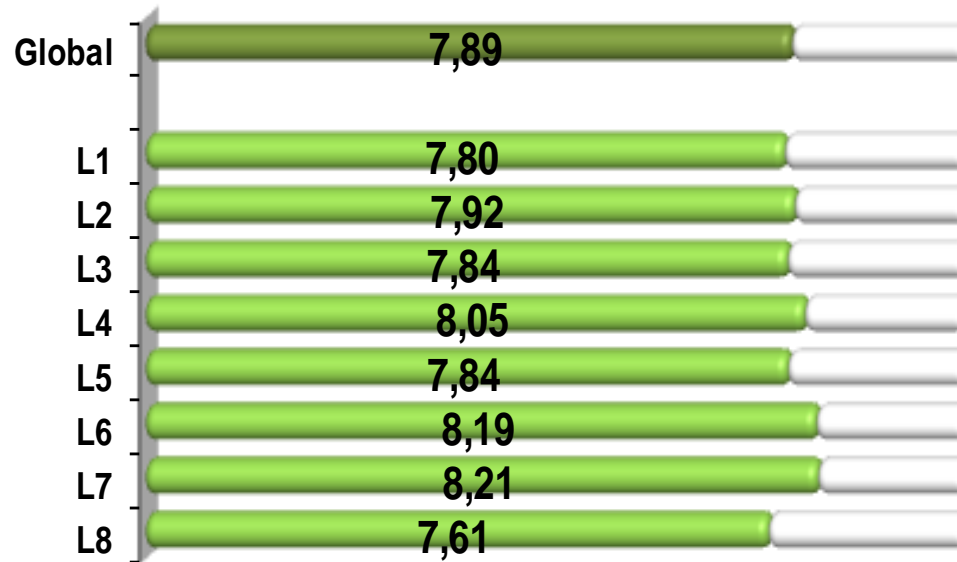
L'Índex de Satisfacció del Client es conforma amb la mitjana de les puntuacions que cada usuari de la mostra a atorgat als diferents aspectes a valorar. L'Índex de satisfacció al Client Mataró Bus a l'any 2016 és:



ISC= 7,89 (St. Dv. = 1,37)

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

Valoració ISC sense ponderar segons línia



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

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

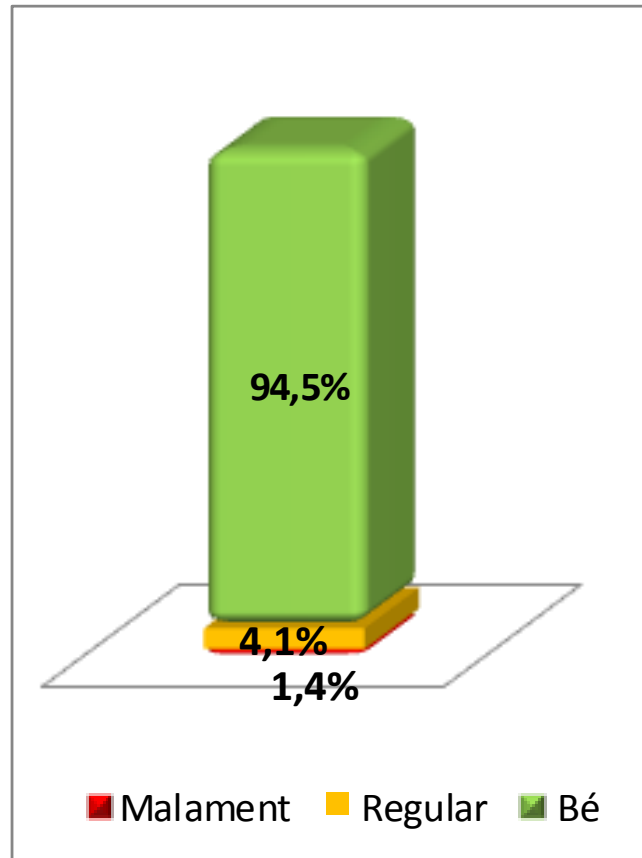
LÍNIA	Seguretat percebuda	Puntualitat	Horaris	Neteja	Freqüència de pas	Recorreguts	Comoditats	Informació Horaris	Informació Recorreguts	Tracte personal	Qualitat parades	ISCnp
Línia 1	7,99	7,89	7,67	7,82	7,45	7,79	7,73	7,90	7,86	7,98	7,74	7,80
Línia 2	8,04	7,90	7,85	7,84	7,79	7,91	7,81	8,08	7,97	8,18	7,80	7,92
Línia 3	8,22	7,80	7,55	7,80	7,28	7,86	7,63	7,99	8,00	8,27	7,84	7,84
Línia 4	8,34	8,28	7,86	8,03	7,79	7,90	7,97	7,90	8,03	8,45	8,00	8,05
Línia 5	7,82	7,94	7,53	7,71	7,46	7,66	7,81	8,14	8,14	8,24	7,83	7,84
Línia 6	8,49	8,41	8,20	7,96	8,11	8,28	8,16	8,19	8,30	8,28	7,72	8,19
Línia 7	8,39	8,39	8,03	7,87	7,92	8,21	8,32	8,34	8,39	8,37	8,08	8,21
Línia 8	8,00	7,65	7,27	7,78	6,93	7,62	7,49	7,95	7,84	7,84	7,30	7,61
Total	8,08	7,95	7,70	7,82	7,55	7,86	7,80	8,05	8,02	8,16	7,76	7,89



9. Índex de Satisfacció del Client ponderat Global

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

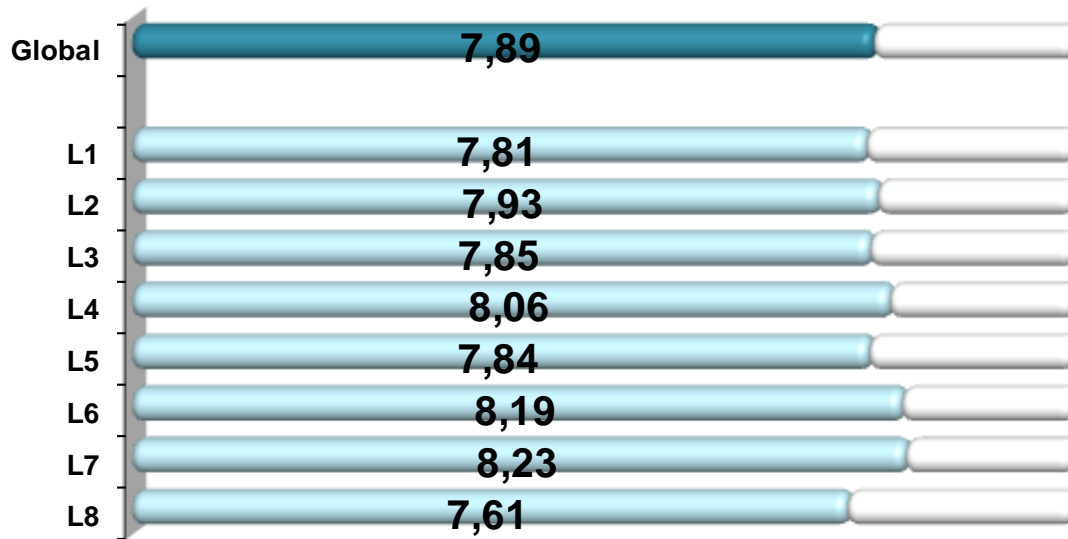
L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància amb les variables d'enguany és de:



ISC ponderat = 7,892 (St. Dv. = 1,373)

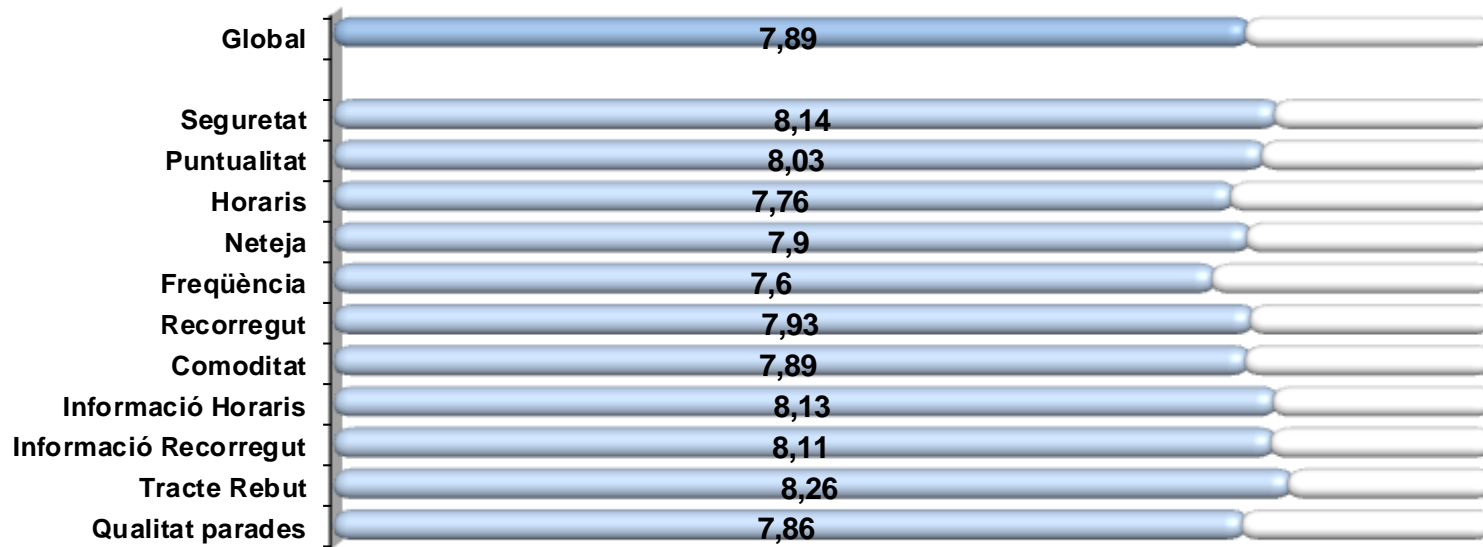
9. Índex de Satisfacció del Client (ISC Ponderat Global)

Valoració ISC ponderat segons línia



9. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

ISC 2016 ATRIBUTS CONSIDERATS



9. Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

	Seguretat	Puntualitat	Horaris	Neteja	Freqüència	Recorregut	Comoditat	Informació horaris	Informació recorregut	Tracte	Qualitat parades	Total
L1	8,04	7,96	7,71	7,89	7,50	7,87	7,82	7,95	7,94	8,09	7,85	7,81
L2	8,07	7,98	7,91	7,90	7,88	8,00	7,89	8,15	8,05	8,24	7,85	7,93
L3	8,27	7,85	7,58	7,82	7,31	7,90	7,67	8,04	8,04	8,37	7,89	7,85
L4	8,38	8,34	7,95	8,10	7,83	7,96	8,09	8,08	8,20	8,58	8,07	8,06
L5	7,85	7,99	7,55	7,79	7,47	7,68	7,90	8,22	8,20	8,33	7,93	7,84
L6	8,63	8,61	8,35	8,12	8,26	8,44	8,34	8,37	8,50	8,47	7,87	8,19
L7	8,42	8,46	8,09	8,03	8,04	8,31	8,36	8,40	8,48	8,53	8,25	8,23
L8	8,09	7,71	7,35	7,83	6,96	7,71	7,61	8,03	7,93	7,94	7,42	7,61
Total	8,14	8,03	7,76	7,90	7,60	7,93	7,89	8,13	8,11	8,26	7,86	7,89



10. Anàlisi Importància i la Satisfacció

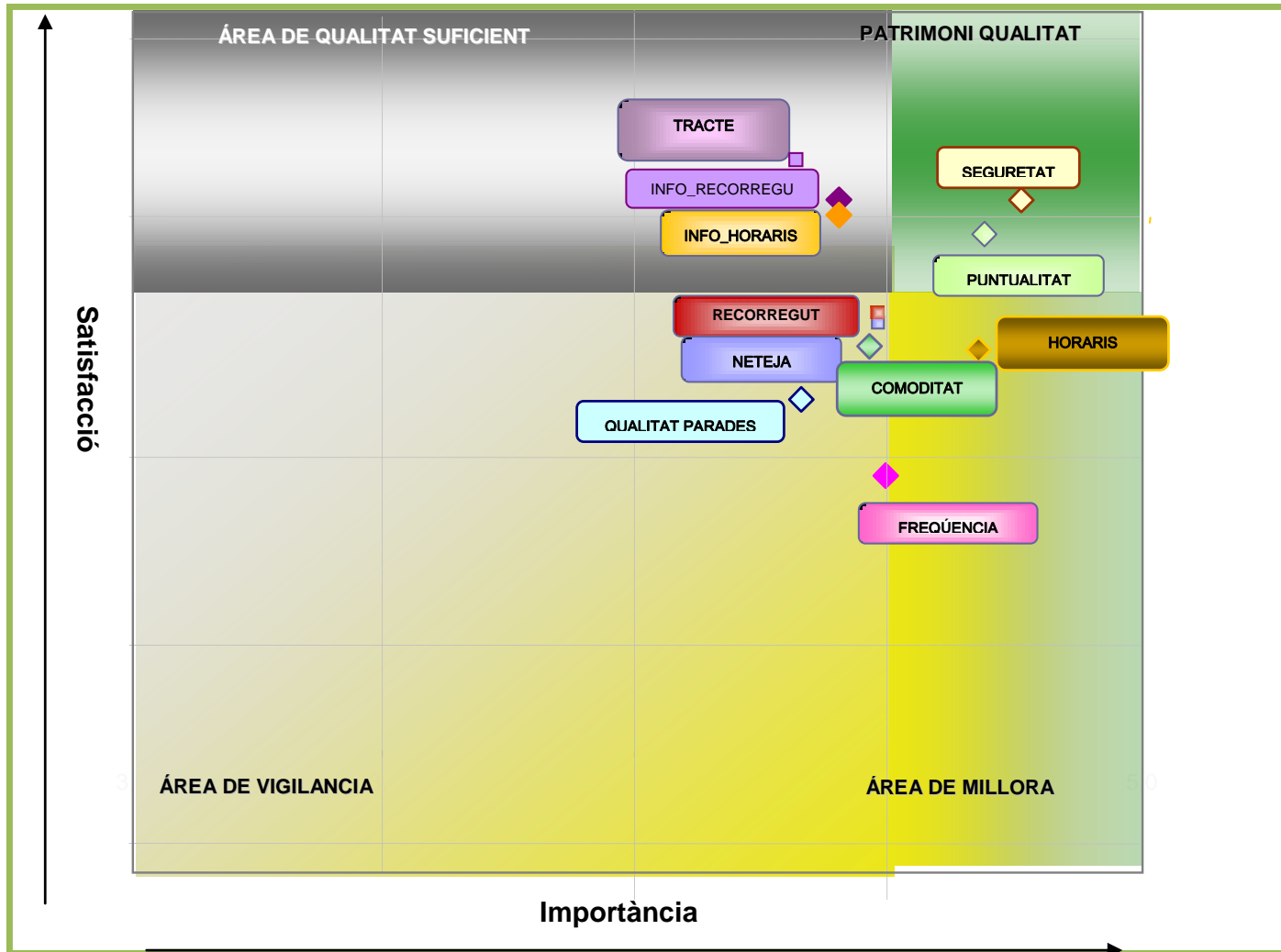
10. Anàlisi de la satisfacció i la importància

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



10. Anàlisi de la satisfacció i la importància

Valor Mig: Importància = 9,09 // Satisfacció = 7,89





11. Anàlisis comparatiu IQP (anys 2002-2016)

11. Comparativa enquesta de qualitat (anys 1999 al 2016)

VALORACIÓ GLOBAL DE MATARÓ BUS

En general respecte l'edició anterior, s'incrementen els valoracions un 3% de mitjana; sent els aspectes amb un millor increment els Horaris (7%) i la Neteja (6%).

	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	Dif 15-16
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	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	0%
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	1%
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	6%
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	2%
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	3%
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	3%
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%
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	4%
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	3%
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	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	3%
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	3%