

# **Enquesta sobre la qualitat del servei d'autobusos urbans de Mataró**

**2012**

## **Anàlisi de resultats Informe Final**



**Informe realitzat per Count Transport SL  
per encàrrec de  
CTSA Mataró Bus**

**Barcelona, desembre de 2012**

## Contingut de l'Informe

<b>0. Introducció</b>	<b>3</b>
<b>1. Característiques de la població entrevistada</b>	<b>8</b>
1.1. Distribució de la població entrevistada per sexe i edat	9
1.2. Situació laboral, sector d'activitat i categoria professional de la població entrevistada ocupada	13
<b>2. Característiques dels usos de l'autobús</b>	<b>17</b>
2.1. Freqüència d'ús dels autobusos	18
2.2. Títol de transport emprat	25
2.3. Motiu del viatge	28
2.4. Origen i destinació dels viatges	35
<b>3. Opinió dels usuaris entrevistats</b>	<b>40</b>
3.1. Opinió dels entrevistats sobre la importància de diferents aspectes de la qualitat del servei	41
3.2. Valoració de la qualitat del servei	45
3.3. L'Índex de Qualitat Ponderat (IQP)	49
<b>Annexos</b>	<b>54</b>
1. Qüestionari	
2. Incidències durant la realització del treball de camp	
3. Valoracions qualitatives per part d'usuaris i enquestadors	



El Grup Opinòmetre ha realitzat, per encàrrec de l'empresa Mataró Bus, la tretzena edició de l'*Enquesta sobre la Qualitat del Servei d'Autobusos Urbans de Mataró*, en la que es pregunta sobre el nivell de satisfacció dels usuaris amb aquest servei alhora que es mira de conèixer les seves característiques socials i el tipus de desplaçaments realitzats en aquest mitjà de transport.

Aquesta edició de l'enquesta realitzada l'any 2012 és la tretzena d'una sèrie que es va iniciar l'any 1998 i, a efectes de comparabilitat de resultats, s'ha mantingut en compte la metodologia i els mateixos requisits tècnics alhora de realitzar el treball i la posterior anàlisi dels resultats que havia utilitzat inicialment l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona, i des de fa 5 anys el Grup Opinometre.

El grup Opinòmetre compta amb el certificat:

- **ISO 9001:2000 amb el número de certificació EC-3769/08-B**
- **UNE-ISO 20252:206 amb el número de certificació EM-0001-12**



## **Qüestionari**

El qüestionari utilitzat ha estat el mateix que l'edició anterior.

## **Realització del treball de camp**

El treball de camp ha estat dut a terme per enquestadors professionals durant els dies 10,11, 28 i 29 de novembre (dissabte i diumenge i dimecres i dijous en representació dels dies feiners) de l'any 2012 a les 8 línies d'autobús urbà existents a Mataró. Hem de destacar que durant la realització de les enquestes no hi ha hagut cap incidència que hagi afectat al correcte funcionament del treball de camp.

## Disseny i selecció de la mostra

Seguint la metodologia d'edicions precedents, les enquestes s'han realitzat en els mateixos autobusos a una mostra representativa dels usuaris d'aquest servei, xifrada en 800 efectius. Aquesta mostra ha permès assolir un marge d'error del  $\pm 3,5\%$ . La distribució dels individus s'ha realitzat en funció de la proporció d'usuaris de cadascuna de les 8 línies d'autobús urbà de Mataró, del nombre de viatgers per dia de la setmana i de la franja horària considerant la franja del MATÍ (fins les 10h del matí), MIGDIA (De 10h a 15h) i la TARDA (De 15h a 22h). La taula següent mostra aquesta distribució.

	Feiners				Feiners				Total			
	Feiners	Dissabte	Diumenge	Dimecres	Dijous	Dissabte	Diumenge	Dimecres		Dijous	Dissabte	Diumenge
Línia 1	3.072	1.693	830	8,18	8,18	1,80	0,88	65	65	14	7	152
Línia 2	3.108	1.742	939	8,28	8,28	1,86	1,00	66	66	15	8	155
Línia 3	2.073	1.119	530	5,52	5,52	1,19	0,56	44	44	10	5	102
Línia 4	831	693	156	2,21	2,21	0,74	0,17	18	18	6	1	43
Línia 5	2.737	1.692	571	7,29	7,29	1,80	0,61	58	58	14	5	136
Línia 6	1.655	691	369	4,41	4,41	0,74	0,39	35	35	7	3	81
Línia 7	908	460	0	2,42	2,42	0,49	0,00	19	19	4	0	43
Línia 8	1.865	765	381	4,97	4,97	0,81	0,41	40	40	7	3	89
Línea P		0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0
TOTAL	16.249	8.855	3776	42,35	42,35	9,23	3,94	346	346	77	31	800

La distribució final de les enquestes ha estat la següent:

Taula 0.2. Distribució de la mostra segons línia, dia de la setmana i franja horària

Recuento	línia	dia											
		Feiner				Dissabte				diumenge			
		franja_h			Total	franja_h			Total	franja_h			Total
		Matí	Migdia	Tarda		Matí	Migdia	Tarda		Matí	Migdia	Tarda	
1	40	39	52	131	5	5	4	14	1	3	3	7	
2	45	40	48	133	5	5	5	15	4	3	3	10	
3	27	27	34	88	3	3	3	9	2	2	0	4	
4	11	12	13	36	2	0	4	6	0	1	1	2	
5	37	35	44	116	6	4	5	15	0	2	3	5	
6	22	21	28	71	2	2	1	5	1	2	0	3	
7	12	12	15	39	1	1	1	3					
8	24	24	32	80	2	2	2	6	0	2	0	2	
Total	218	210	266	694	26	22	25	73	8	15	10	33	

Per seleccionar les persones a entrevistar en cada línia i en cada franja horària s'ha establert un criteri sistemàtic aleatori que ha permès garantir, en la mesura del possible, una diversificació dels tipus de persones entrevistades. En aquesta ocasió, s'ha mantingut el criteri de selecció aleatòria pura, és a dir, no s'ha establert cap quota de sexe i edat i només s'ha aplicat el selector de la posició dels viatgers dins de l'autobús. Així, els diversos col·lectius socials estan representats a la mostra en funció bàsicament de la

freqüentació amb que utilitzen el servei de transport urbà i no pas de les seves característiques socials (les taules 0.3, 0.4 mostren la distribució final de les entrevistes realitzades).

**Taula 0.3. Distribució de la mostra segons posició dins l'autobús**

	n	%
Dret	109	13,6
Assegut	611	76,4
Parada	80	10,0
Total	800	100,0

**Taula 0.4. Distribució de la mostra segons ubicació dins l'autobús**

	n	%
Davant	172	21,5
Centre	339	42,4
Darrera	208	26,0
Parada	81	10,1
Total	800	100,0

### Ponderació

La present edició incorpora, com les edicions precedents un criteri de ponderació segons el títol de transport utilitzat per els entrevistats; de forma que alhora de calcular l'IQP s'ajusta el seu valor en funció del pes real que tenen els viatgers que utilitzen cada un dels títols de transport existents. Com es pot observar els valors d'ajust són menors degut a que la mostra realitzada recull una distribució similar al tipus de bitllet utilitzats realment.

**Taula 0.5. Ponderació dels resultats per títol de transport**

	% Real	% Enquesta	Factor Ajust
<b>VIATGERS PAGAMENT</b>	<b>73,9%</b>	<b>81,4%</b>	<b>0,9078</b>
BITLLETS	11,4%	8,9%	1,2753
ATM	62,5%	72,5%	0,8627
<b>VIATGERS NO PAGAMENT</b>	<b>26,1%</b>	<b>18,6%</b>	<b>1,4035</b>
C. BLAU	25,3%	18,0%	1,4074
P.ACOMPNY.	0,1%	0,1%	1,1144
PASSI EMPR.	0,2%	0,5%	0,4454
<b>TOTALS</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

### **Incidències i valoracions**

Cal dir, per finalitzar, que el treball de camp s'ha desenvolupat de forma correcte, amb els materials previstos i seguint les rutes de treball organitzades.

Com en les edicions anteriors, s'incorpora un anàlisi més detallat de les valoracions qualitatives que han realitzat els usuaris del servei, així com un anàlisi complementari de l'IQP que ens permet descriure amb millor precisió la seva evolució mitjançant un anàlisi DAFO que ens permetrà crear un ordre de prioritats alhora de plantejar millores al servei d'autobusos urbans de Mataró. Alhora incorporem informe de presentació amb powerpoint.

## **1. Característiques de la població entrevistada**

---

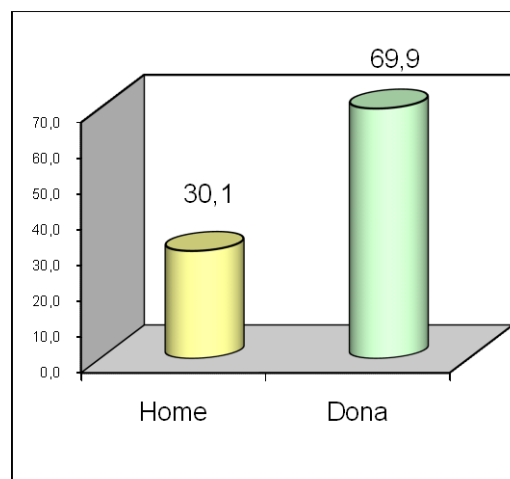


## 1.1. Distribució de la població entrevistada per sexe i edat

En aquesta edició de l'enquesta, com en la dels anys anteriors, no s'ha establert cap quota de sexe, per la qual cosa hom ha pogut observar la distribució real d'usuaris i usuàries. Així, tal com es pot veure a la Taula 1.1, **la utilització del servei d'autobús urbà de Mataró correspon majoritàriament a dones**, (69,9% dones i 30,1% homes), dades molt semblants a les de l'any anterior tot i que hi ha un augment de dones a la mostra.

**Taula 1.1 Sexe dels usuaris**

	% d'usuaris
Home	30,1
Dona	69,9

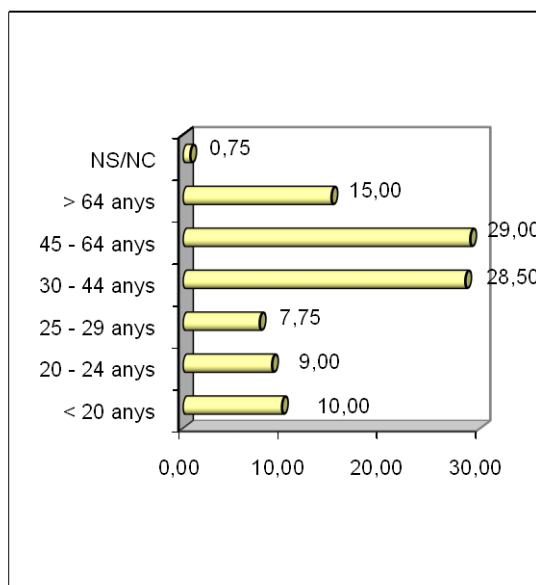


Aquesta diferència, que ja ha estat observada en totes les edicions anteriors, més o menys accentuada, és normal en relació a l'ús d'aquest mitjà de transport, no només a Mataró, sinó en totes les ciutats que tenen transport públic: les dones sempre fan servir més l'autobús i els homes el vehicle propi, el tren o altres, amb certa excepció dels homes més grans que, finalment, en major nombre canvien el cotxe per altres mitjans. La dona té més presència que l'home en la població censada de Mataró, especialment, en trams d'edat més avançats, però la diferència entre sexes no és, ni de lluny, tant elevada com en el cas de la mostra d'usuaris de l'autobús, de manera que el major ús per part de la dona té una component sociològica molt característica. Cal doncs recordar que la nostra població objectiu és la d'usuaris de l'autobús i no la de Mataró, de manera que els resultats que es presenten en aquest apartat mostren exclusivament com és la composició de la població que fa servir aquest mitjà de transport.

La distribució d'edat dels usuaris, que es pot veure a la Taula 1.2, indica que el grup més nombrós té entre 45 i 64 anys. La mitjana d'edat de l'usuari és, concretament, de 42,46 anys amb una desviació típica de 17,18 anys. Per tant, el perfil bàsic de l'usuari de l'autobús de Mataró és una dona de mitjana edat. Comparant dades amb l'edició anterior, ens adonem que tenim una mostra bastant semblant a la de l'any passat; però amb una mitjana d'edat una mica més baixa..

**Taula 1.2 Edat dels usuaris**

	<b>% d'usuaris</b>
< 20 anys	10,00
20 - 24 anys	9,00
25 - 29 anys	7,75
30 - 44 anys	28,50
45 - 64 anys	29,00
> 64 anys	15,00
NS/NC	0,75
<b>Total</b>	<b>100,00</b>



Donada la major presència de la dona en el conjunt d'usuaris, és d'esperar que aquesta diferència es mantingui per a totes les edats. La Taula 1.3 mostra aquest resultat i també, com varia la distribució de gènere en funció de l'edat, factor que seran tinguts en compte alhora de calcular l'ISC.

**Taula 1.3. Distribució dels entrevistats segons sexe i edat**

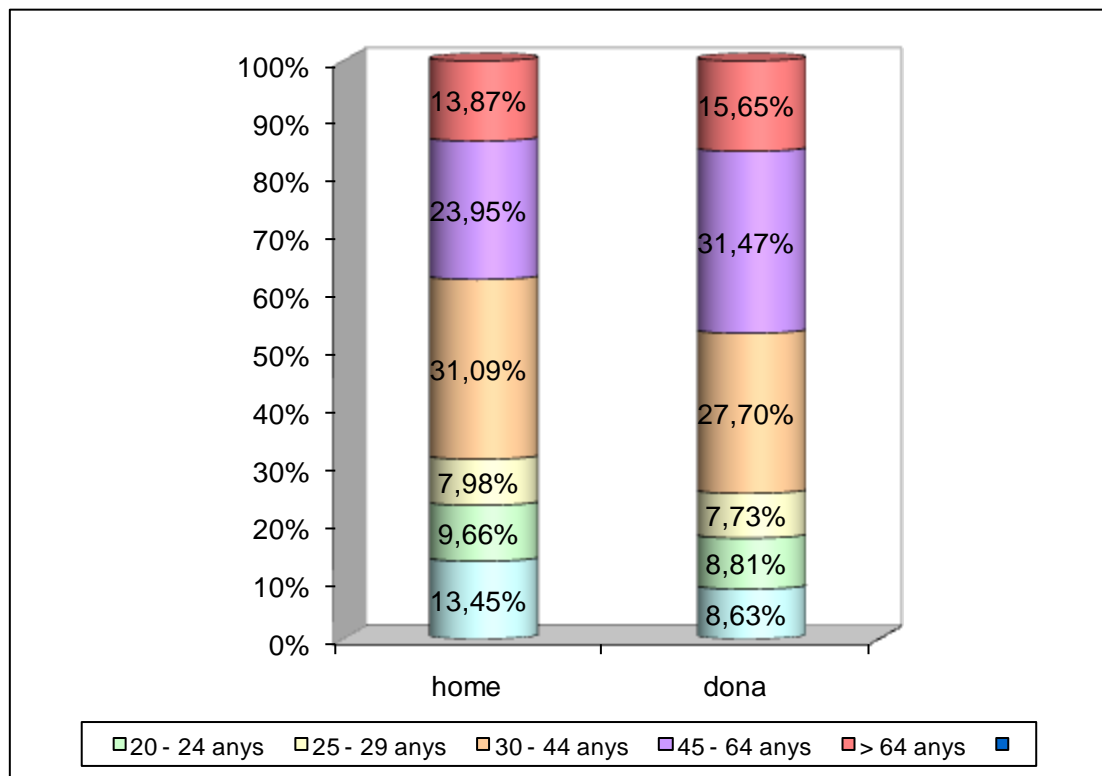
% de edat_rec	sexe		Total
	home	dona	
Menor de 20 anys	40,0%	60,0%	100,0%
De 20 a 24 anys	31,9%	68,1%	100,0%
De 25 a 29 anys	30,6%	69,4%	100,0%
De 30 a 44 anys	32,5%	67,5%	100,0%
De 45 a 64 anys	24,6%	75,4%	100,0%
De 65 i més anys	27,5%	72,5%	100,0%
Total	30,0%	70,0%	100,0%

En definitiva, l'estructura de la població d'usuaris de l'autobús de Mataró posa de manifest que, si es fes un estudi de la població del municipi sobre si les persones fan servir aquest mitjà de transport o no, sortiria amb molta probabilitat que l'ús depèn del sexe i també, malgrat que en menor mesura, de l'edat.

De l'observació de l'estructura d'edats dels usuaris per sexe, hom pot identificar que no hi ha grans diferències entre homes i dones segons els grups d'edats, solament destaca que en ambdós casos la majoria d'usuaris es concentren en els grups d'edat de 30 a 64 anys. En tot cas, el pes entre les dones de 45 a 64 anys és més important que entre els homes i el pes dels homes entre els 30 i 44 anys és més important que entre les dones. La següent taula i el seu corresponent gràfic mostren aquest fenomen:

**Taula 1.4 Distribució de l'edat dels usuaris segons el seu gènere**

Grup d'edat	sexe	
	home	dona
< 20 anys	13,45%	8,63%
20 - 24 anys	9,66%	8,81%
25 - 29 anys	7,98%	7,73%
30 - 44 anys	31,09%	27,70%
45 - 64 anys	23,95%	31,47%
> 64 anys	13,87%	15,65%



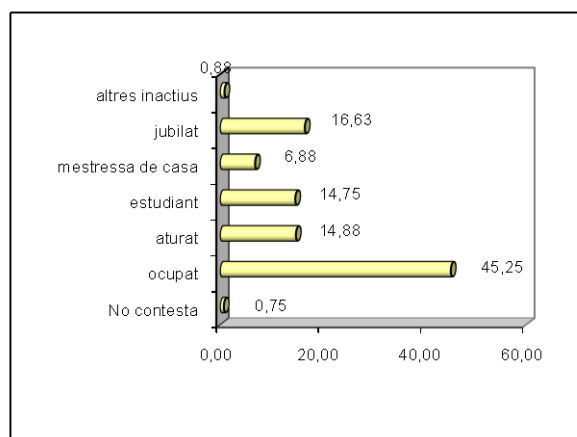


## 1.2. Situació laboral, sector d'activitat i categoria professional de la població entrevistada

Com es pot observar a la taula 1.8, el grup majoritari d'usuaris (45,25%) dels usuaris dels autobusos urbans de Mataró correspon a població ocupada, mentre que jubilats, aturats i estudiants representen el segon, tercer i quart grups en importància (16,63%, 14,88% i 14,75% respectivament) Aquests resultats són força similars als d'edicions passades; tot i que destaca l'increment de persones aturades i estudiants i el descens de persones jubilades..

**Taula 1.8 Situació laboral dels usuaris**

	Frecuencia
No contesta	0,75
ocupat	45,25
aturat	14,88
estudiant	14,75
mestressa de casa	6,88
jubilat	16,63
altres inactius	0,88
<b>Total</b>	<b>100,00</b>



A la Taula 1.9 es pot veure la distribució de la situació laboral dels usuaris a cada línia. Es pot observar que a la línia 4 hi ha major proporció de jubilats i a la línia 6 d'aturats.

**Taula 1.9. distribució de l'ocupació d els usuaris segons línia de bus utilitzada**

% de línia	situació laboral							Total
	No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat	altres inactius	
línia 1		46,1%	15,1%	15,8%	3,9%	18,4%	,7%	100,0%
2	,6%	46,8%	10,8%	17,7%	6,3%	16,5%	1,3%	100,0%
3	1,0%	43,6%	17,8%	13,9%	8,9%	14,9%		100,0%
4	2,3%	45,5%	13,6%	11,4%		27,3%		100,0%
5		45,6%	14,0%	19,9%	9,6%	10,3%	,7%	100,0%
6	1,3%	49,4%	22,8%	10,1%	7,6%	8,9%		100,0%
7		40,5%	14,3%	7,1%	11,9%	23,8%	2,4%	100,0%
8	2,3%	40,9%	13,6%	10,2%	6,8%	23,9%	2,3%	100,0%
Total	,8%	45,3%	14,9%	14,8%	6,9%	16,6%	,9%	100,0%

Per veure millor la conclusió anterior, es presenta la taula contraria, on es pot veure per cada grup de situació laboral, la línia que s'agafa.

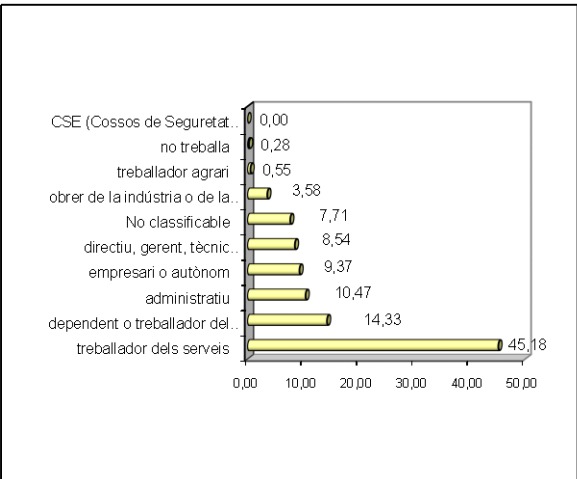
Taula 1.10. Distribució de l'ocupació dels entrevistats segons línia de bus utilitzada

		situació laboral						Total	
		No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat		altres inactius
línia	1		19,3%	19,3%	20,3%	10,9%	21,1%	14,3%	19,0%
	2	16,7%	20,4%	14,3%	23,7%	18,2%	19,5%	28,6%	19,8%
	3	16,7%	12,2%	15,1%	11,9%	16,4%	11,3%		12,6%
	4	16,7%	5,5%	5,0%	4,2%		9,0%		5,5%
	5		17,1%	16,0%	22,9%	23,6%	10,5%	14,3%	17,0%
	6	16,7%	10,8%	15,1%	6,8%	10,9%	5,3%		9,9%
	7		4,7%	5,0%	2,5%	9,1%	7,5%	14,3%	5,3%
	8	33,3%	9,9%	10,1%	7,6%	10,9%	15,8%	28,6%	11,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Com es pot veure a la taula 1.11, la major part dels treballadors en actiu correspon a treballadors de serveis (45,18%), seguits pels treballadors de comerç (el 14,33%).

**Taula 1.11 Categoria professional dels usuaris de l'autobús urbà de Mataró**

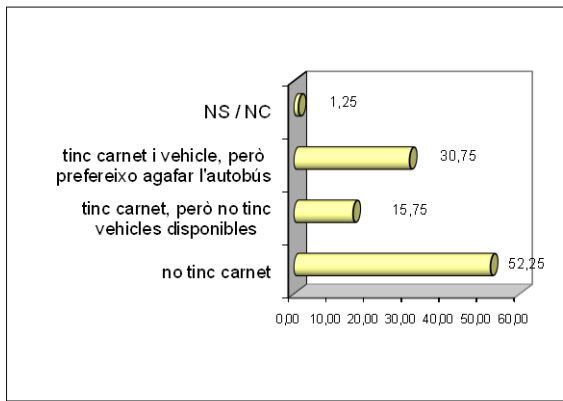
	% d'usuaris
treballador dels serveis	45,18
dependent o treballador c	14,33
administratiu	10,47
empresari o autònom	9,37
directiu, gerent, tècnic su	8,54
No classificable	7,71
obrer de la indústria o de	3,58
treballador agrari	0,55
no treballa	0,28
CSE (Cossos de Seguret	0,00
Total	100,00



Cal destacar que un 52,25% dels usuaris no té carnet de conduir; el 30,73% podria utilitzar el vehicle privat per a realitzar el seu desplaçament, però prefereix l'autobús urbà i el 15,75% té carnet però no té vehicle disponible. Respecte l'any anterior s'incrementa el nombre d'usuaris que tot i tenir carnet i vehicle disponible, prefereixen agafar l'autobús.

**Taula 1.12 Disponibilitat de vehicle dels autobusos de Mataró**

	% d'usuaris
no tinc carnet	52,25
tinc carnet, però no tinc vehicles disponibles	15,75
tinc carnet i vehicle, però prefereixo agafar l'autobús	30,75
NS / NC	1,25
Total	100,00



Tot i que no hi ha diferències estadísticament significatives entre la línia utilitzada i la disponibilitat de vehicle alternatiu per fer el desplaçament, observem que a la línia 7 és on hi ha més usuaris que tot i tenir mitjans alternatius, opten per utilitzar l'autobús.

**Taula 1.13. Hagués pogut fer aquest desplaçament amb algun altre mitjà de transport**

% de línia

		¿hagués pogut fer aquest itinerari en vehicle particular?				Total
		no tinc carnet	tinc carnet, però no tinc vehicles disponibles	tinc carnet i vehicle, però prefereixo agafar l'autobús	NS / NC	
línia	1	55,3%	14,5%	29,6%	,7%	100,0%
	2	55,7%	15,2%	28,5%	,6%	100,0%
	3	51,5%	13,9%	33,7%	1,0%	100,0%
	4	50,0%	18,2%	29,5%	2,3%	100,0%
	5	54,4%	17,6%	27,2%	,7%	100,0%
	6	57,0%	13,9%	27,8%	1,3%	100,0%
	7	33,3%	14,3%	52,4%		100,0%
	8	44,3%	19,3%	31,8%	4,5%	100,0%
Total		52,3%	15,8%	30,8%	1,3%	100,0%

## **2. Característiques dels usos de l'autobús**

---



## 2.1. Frequència de l'ús de l'autobús

La distribució de respostes facilitades pels usuaris en dies feiners, dissabtes i diumenges, és la que es pot veure a la Taula 2.1. Segons els resultats, del total de persones entrevistades en dies feiners, la gran majoria (61,5%) pren l'autobús tots els dies, és a dir, inclosos els dissabtes i els diumenges, el 26,6%, el pren al menys un dia a la setmana i així successivament. En canvi, entre els entrevistats en dissabte, només un 19,9% pren l'autobús tots els dies, un 7,1% l'agafa almenys un cop a la setmana i la resposta majoritària és no agafar-lo mai (60,8%). Aquesta tendència és encara més forta el diumenge, on només un 15,9% pren l'autobús diàriament, un 4,3% l'agafa menys d'un dia a la setmana i un 70,9% no l'agafa mai.

**Taula 2.1** Frequència d'us de l'autobús segons el tipus de dia en que es fa l'enquesta

	Tots els dies	Almenys un dia a la setmana	Almenys un dia al mes	Menys d'un dia al mes	Mai
Feiner	61,5	26,6	6,1	4,9	0,9
dissabte	19,9	7,1	6,1	6,1	60,8
diumenge	15,9	4,3	3,6	5,4	70,9

Creuant respostes, es pot dir que l'autobús urbà de Mataró és utilitzat tots els dies feiners per un 34% dels usuaris, als qual cal afegir un 14,88% que l'utilitza tots els dies, i un 4% que l'utilitza els feiners i els dissabtes. Els resultats són similars als de l'any passat, tot i que hi ha un increment dels viatgers diaris i una disminució dels viatgers not ant habituals.

**Taula 2.2** Utilització global dels autobusos segons combinacions de resposta

	% d'usuaris
Tots els dies	14,88
Tots els dies feiners i dissabtes	4,00
Tots els feiners	34,00
Caps de setmana	0,50
Dissabtes	0,50
Altres combinacions	46,13
Total	100,00

Els més joves utilitzen l'autobús en dies feiners; mentre que la gent gran l'utilitza de forma més esporàdica durant tots els dies de la setmana.

**Taula 2.3. Freqüència Global d'ús de l'autobús segons franja d'edat**

% de edat_rec		edat_rec						Total
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
frec_rec	Tots els dies	7,5%	12,5%	22,6%	9,6%	17,2%	21,7%	14,7%
	Tots els dies feiners i dissabtes	3,8%	2,8%	3,2%	5,3%	4,3%	1,7%	3,9%
	Tots els dies feiners	50,0%	47,2%	22,6%	40,4%	28,9%	20,8%	34,3%
	Caps de setmana				,4%	,9%	,8%	,5%
	Dissabtes				1,3%	,4%		,5%
	Altres combinacions	38,8%	37,5%	51,6%	43,0%	48,3%	55,0%	46,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

No hi ha diferència entre la freqüència d'ús en dies feiners i el gènere de l'entrevistat; en tot cas les dones que l'utilitzen diumenge, l'acostumen a utilitzar més freqüentment que els homes.

**Taula 2.4. Freqüència d'ús dels autobusos urbans de Mataró segons dia d'utilització i gènere**

% de sexe			sexe		Total
			home	dona	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	7,8%	8,4%	8,2%
		Tots els dies feiners i dissabtes	3,9%	4,5%	4,3%
		Tots els dies feiners	39,2%	39,2%	39,2%
		Dissabtes		,2%	,1%
		Altres combinacions	49,0%	47,8%	48,1%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies	54,2%	55,1%	54,8%
		Tots els dies feiners i dissabtes		4,1%	2,7%
		Caps de setmana		8,2%	5,5%
		Dissabtes	8,3%	2,0%	4,1%
		Altres combinacions	37,5%	30,6%	32,9%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%
diumenge	frec_rec	Tots els dies	53,8%	75,0%	66,7%
		Altres combinacions	46,2%	25,0%	33,3%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Com hem observat anteriorment els de més edat són els que l'utilitzen més els dies feiners.

**Taula 2.5. Freqüència d'ús dels autobusos urbans de Mataró segons dia d'utilització i edat**

% de edat_rec			edat_rec						Total
dia			Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	4,0%	7,8%	16,3%	5,0%	11,3%	6,3%	8,0%
		Tots els dies feiners i dissabtes	4,0%	3,1%	4,1%	5,4%	4,4%	2,1%	4,2%
		Tots els dies feiners	53,3%	53,1%	28,6%	45,5%	33,0%	26,3%	39,5%
		Dissabtes				,5%			,1%
		Altres combinacions	38,7%	35,9%	51,0%	43,6%	51,2%	65,3%	48,1%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies	50,0%	60,0%	50,0%	36,8%	58,3%	81,8%	54,8%
		Tots els dies feiners i dissabtes				5,3%	4,2%		2,7%
		Caps de setmana				5,3%	8,3%	9,1%	5,5%
		Dissabtes				10,5%	4,2%		4,1%
		Altres combinacions	50,0%	40,0%	50,0%	42,1%	25,0%	9,1%	32,9%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
diumenge	frec_rec	Tots els dies	100,0%	33,3%	33,3%	71,4%	60,0%	78,6%	66,7%
		Altres combinacions		66,7%	66,7%	28,6%	40,0%	21,4%	33,3%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La freqüència d'ús és similar entre els usuaris de totes les línies..

**Taula 2.6. Freqüència d'ús dels autobusos urbans de Mataró segons dia d'utilització i línia d'ús**

% de línia			línia								Total
dia			1	2	3	4	5	6	7	8	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	4,6%	10,5%	5,7%	16,7%	4,3%	5,6%	5,1%	18,8%	8,2%
		Tots els dies feiners i dissabtes	5,3%	,8%	4,5%	5,6%	2,6%	7,0%	12,8%	3,8%	4,3%
		Tots els dies feiners	35,1%	46,6%	37,5%	44,4%	43,1%	45,1%	35,9%	23,8%	39,2%
		Dissabtes						1,4%			,1%
		Altres combinacions	55,0%	42,1%	52,3%	33,3%	50,0%	40,8%	46,2%	53,8%	48,1%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies	57,1%	86,7%	77,8%	66,7%	20,0%		100,0%	33,3%	54,8%
		Tots els dies feiners i dissabtes	14,3%								2,7%
		Caps de setmana					13,3%	40,0%			5,5%
		Dissabtes	7,1%				13,3%				4,1%
		Altres combinacions	21,4%	13,3%	22,2%	33,3%	53,3%	60,0%		66,7%	32,9%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	
diumenge	frec_rec	Tots els dies	57,1%	70,0%	75,0%	50,0%	60,0%	66,7%		100,0%	66,7%
		Altres combinacions	42,9%	30,0%	25,0%	50,0%	40,0%	33,3%			33,3%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	

Com és d'esperar la freqüència d'ús de l'autobús és més habitual entre els desplaçaments per motius feina o estudis.

Taula 2.7. Freqüència d'ús dels autobusos segons dia i motiu d'ús

% de motiu del viatge			frec_rec						Total	
dia			Tots els dies	Tots els dies feiners i dissabtes	Tots els dies feiners	Caps de setmana	Dissabtes	Altres combinacions		
Feiner	motiu del viatge	anar o tomar de la feina	10,9%	5,9%	51,4%			,5%	31,4%	100,0%
		anar o tomar del centre d'estudis	5,5%	6,4%	52,3%				35,8%	100,0%
		anar o tomar del nou Hospital de Mataró	5,7%		21,8%				72,4%	100,0%
		anar o tomar de visitar un metge	7,5%	1,9%	20,8%				69,8%	100,0%
		anar o tomar del centre comercial Mataró Park	15,4%		30,8%				53,8%	100,0%
		anar o tomar de fer compres	8,6%	8,6%	25,7%				57,1%	100,0%
		anar o tomar de visitar amics o familiars	10,6%	4,3%	36,2%				48,9%	100,0%
		anar o tomar de fer gestions	3,8%	5,1%	32,9%				58,2%	100,0%
		anar o tomar de passejar	5,9%		23,5%				70,6%	100,0%
		anar o tomar de bars i discoteques							100,0%	100,0%
		anar o tomar de fer esports	15,4%		38,5%				46,2%	100,0%
		anar o tomar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc			25,0%				75,0%	100,0%
		anar o tomar d'una altra activitat de lleure			66,7%				33,3%	100,0%
		un altre motiu	22,2%		44,4%				33,3%	100,0%
Total			8,2%	4,3%	39,2%		,1%	48,1%	100,0%	
Dissabte	motiu del viatge	anar o tomar de la feina	75,0%	12,5%					12,5%	100,0%
		anar o tomar del centre d'estudis	50,0%						50,0%	100,0%
		anar o tomar del nou Hospital de Mataró				100,0%				100,0%
		anar o tomar de visitar un metge							100,0%	100,0%
		anar o tomar del centre comercial Mataró Park	38,9%	5,6%		5,6%	11,1%		38,9%	100,0%
		anar o tomar de fer compres	50,0%				16,7%		33,3%	100,0%
		anar o tomar de visitar amics o familiars	52,9%			11,8%			35,3%	100,0%
		anar o tomar de fer gestions							100,0%	100,0%
		anar o tomar de passejar	80,0%						20,0%	100,0%
		anar o tomar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	33,3%						66,7%	100,0%
un altre motiu	100,0%							100,0%		
Total			54,8%	2,7%		5,5%	4,1%	32,9%	100,0%	
diumenge	motiu del viatge	anar o tomar de la feina	100,0%							100,0%
		anar o tomar del nou Hospital de Mataró							100,0%	100,0%
		anar o tomar de visitar amics o familiars	57,1%						42,9%	100,0%
		anar o tomar de passejar	90,9%						9,1%	100,0%
		anar o tomar de fer esports	100,0%							100,0%
		anar o tomar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	66,7%						33,3%	100,0%
		anar o tomar d'una altra activitat de lleure							100,0%	100,0%
Total			66,7%					33,3%	100,0%	

## 2.2. Títol de transport emprat

Un 56,38% dels usuaris de l'autobús urbà de Mataró utilitzen la targeta T10 com a títol de transport.. La Taula 2.8 mostra la distribució dels usuaris segons el tipus de títol que fan servir. En relació a altres anys i com ja hem observat a l'inici del document, les diferències entre els títols expedits i la distribució de títols que reflecteix l'enquesta fan que s'hagin d'aplicar factors d'ajust a les valoracions dels entrevistats. En comparació amb altres anys es detecta una davallada de l'ús del bitllet senzill i un increment d'ús d'altres tipus de bitllets integrats (carnet estudiant, ...)

**Taula 2.8 Títol que fan servir els usuaris en general**

	% d'usuaris
Targeta T10 (ATM)	56,38
Carnet blau	18,00
Targeta T50/30	7,13
Bitllet senzill	8,88
ATM (Resta títols integrats)	9,00
Passi d'empresa de Mataró Bus	0,50
Passi acompanyant	0,13
NS/NC	0,00
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

La majoria d'usuaris del Carnet Blau fa servir l'autobús dos cops al dia (87,5%). La mitjana de viatges/dia amb Carnet Blau és de 2,39.

**Taula 2.8.1. Taula de viatges/dia amb Carnet Blau**

	n	%
2	126	87,5
4	10	6,9
6	6	4,2
8	2	1,4
Total	144	100,0

No hi ha diferències entre el gènere i l'utilització dels títols de transport públic.

**Taula 2.9. Títol utilitzat segons sexe**

		sexe		Total
		home	dona	
% de sexe				
titol	Carnet Blau	17,4%	18,2%	18,0%
	Targeta T50/30 (ATM)	7,1%	7,2%	7,1%
	Targeta T10 (ATM)	56,4%	56,4%	56,4%
	Bitllet senzill	9,5%	8,6%	8,9%
	Passi d'empresa de Mataró Bus	,8%	,4%	,5%
	ATM (resta de títols integrats)	8,7%	9,1%	9,0%
	Passi acompanyant		,2%	,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Per edats, en tots els grups d'edat predomina clarament l'ús de la T10; excepte entre la gent gran que predomina l'ús del Carnet Blau.

**Taula 2.10. Títol de transport utilitzat segons edat de l'entrevistat**

		edat_rec						Total
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
% de edat_rec								
titol	Carnet Blau	3,8%	2,8%	6,5%	7,0%	18,5%	60,8%	17,8%
	Targeta T50/30 (ATM)	2,5%	11,1%	14,5%	10,5%	6,0%		7,2%
	Targeta T10 (ATM)	56,3%	51,4%	61,3%	64,9%	62,9%	28,3%	56,4%
	Bitllet senzill	5,0%	8,3%	12,9%	9,6%	9,5%	7,5%	8,9%
	Passi d'empresa de Mataró Bus	1,3%			,9%	,4%		,5%
	ATM (resta de títols integrats)	31,3%	26,4%	4,8%	7,0%	2,2%	3,3%	9,1%
	Passi acompanyant					,4%		,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

El carnet blau és el més utilitzat entre els usuaris que l'utilitzen tots els dies. Els títols integrats tenen un major ús els dies feiners i els caps de setmana.

**Taula 2.11. Títol de transport utilitzat segons freqüència d'ús**

		% de frec. rec						Total
		frec. rec						
		Tots els dies	Tots els dies feiners i dissabtes	Tots els dies feiners	Caps de setmana	Dissabtes	Altres combinacions	
títol	Carnet Blau	35,3%	25,0%	12,5%	25,0%		16,0%	18,0%
	Targeta T50/30 (ATM)	5,9%	15,6%	12,9%			2,7%	7,1%
	Targeta T10 (ATM)	45,4%	40,6%	57,7%	75,0%	50,0%	60,2%	56,4%
	Bitllet senzill	2,5%		5,5%		25,0%	14,1%	8,9%
	Passi d'empresa de Mataró Bus	,8%		,7%			,3%	,5%
	ATM (resta de títols integrats)	10,1%	18,8%	10,7%		25,0%	6,5%	9,0%
	Passi acompanyant						,3%	,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

El carnet blau és més utilitzat per els jubilats; en canvi els ocupats i els estudiants utilitzen més els títols integrats. Els aturats utilitzen més el bitllet senzill:

**Taula 2.12. Títol de transport utilitzat segons situació laboral**

		% de situació laboral							Total
		situació laboral							
		No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat	altres inactius	
títol	Carnet Blau	33,3%	5,0%	16,0%	5,1%	25,5%	62,4%	28,6%	18,0%
	Targeta T50/30 (ATM)		12,7%	2,5%	5,1%	3,6%			7,1%
	Targeta T10 (ATM)	66,7%	63,8%	63,0%	58,5%	63,6%	26,3%	28,6%	56,4%
	Bitllet senzill		8,8%	13,4%	4,2%	7,3%	9,0%	28,6%	8,9%
	Passi d'empresa de Mataró Bus		,8%		,8%				,5%
	ATM (resta de títols integrats)		8,8%	4,2%	26,3%		2,3%	14,3%	9,0%
	Passi acompanyant			,8%					,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Per línies (vegeu taula 2.13), es poden observar algunes diferències a les distribucions de títols, però no arriben a ser estadísticament significatives. Així, el carnet blau és més utilitzat a la línia 7 i els títols integrats a la línia 2.

**Taula 2.13. Títol de transport utilitzat segons línia d'us**

% de línia		línia								Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	
títol	Carnet Blau	17,8%	16,5%	17,8%	27,3%	11,8%	17,7%	33,3%	19,3%	18,0%
	Targeta T50/30 (ATM)	7,2%	4,4%	11,9%	2,3%	8,8%	7,6%	7,1%	5,7%	7,1%
	Targeta T10 (ATM)	54,6%	60,1%	51,5%	54,5%	60,3%	59,5%	52,4%	52,3%	56,4%
	Bitllet senzill	11,2%	3,2%	12,9%	9,1%	10,3%	7,6%		13,6%	8,9%
	Passi d'empresa de Mataró Bus			1,0%		,7%	1,3%		1,1%	,5%
	ATM (resta de títols integrats)	9,2%	15,8%	5,0%	6,8%	8,1%	5,1%	7,1%	8,0%	9,0%
	Passi acompanyant						1,3%			,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 2.3. Motiu del viatge

La majoria d'usuaris que agafen l'autobús urbà de Mataró ho fan per anar a la feina, motiu pel qual el fa servir gairebé una tercera part (el 28,63%) del total. Un volum d'usuaris força menor al voltant del 13,88% l'agafen per estudis, per anar al nou Hospital de Mataró un 11,25% i un 10% per fer gestions.

**Taula 2.14. Motiu del viatge**

Motiu del viatge	%
anar o tornar de la feina	28,63
anar o tornar del centre d'estudis	13,88
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	11,25
anar o tornar de fer gestions	10,00
anar o tornar de visitar amics o familiars	9,75
anar o tornar de visitar un metge	6,75
anar o tornar de passejar	5,38
anar o tornar de fer compres	5,13
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	1,88
anar o tornar de fer esports	1,75
un altre motiu	1,25
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,25
anar o tornar de bars i discoteques	0,63
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	0,50
<b>Total</b>	<b>100,00</b>



Com es pot comprovar a la taula 2.15, **no s'observen diferències significatives per sexes**. En tot cas entre les dones el motiu d'anar o tornar de la feina és proporcionalment més elevat.

**Taula 2.15. Motiu del viatge segons sexe de l'entrevistat**

% de sexe	sexe		Total
	home	dona	
anar o tornar de la feina	22,8%	31,1%	28,6%
anar o tornar del centre d'estudis	15,8%	13,1%	13,9%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	10,4%	11,6%	11,3%
anar o tornar de visitar un metge	7,1%	6,6%	6,8%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	4,6%	3,6%	3,9%
anar o tornar de fer compres	4,6%	5,4%	5,1%
anar o tornar de visitar amics o familiars	7,1%	10,9%	9,8%
anar o tornar de fer gestions	11,2%	9,5%	10,0%
anar o tornar de passejar	8,7%	3,9%	5,4%
anar o tornar de bars i discoteques	1,7%	,2%	,6%
anar o tornar de fer esports	3,3%	1,1%	1,8%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	2,1%	,9%	1,3%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure		,7%	,5%
un altre motiu	,8%	1,4%	1,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

L'anàlisi per edats, que es presenta a la taula 2.16, mostra, per la seva banda, un descriptiu que no es pot analitzar estadísticament de manera fiable degut al gran repartiment de la mostra en un gran nombre de caselles. Els creuaments tant grans tenen aquest inconvenient. Amb caire simplement descriptiu, sembla que anar i tornar de la feina és el motiu més freqüent de viatge entre els entrevistats de 25 a 64 anys. Els estudis entre els menors de 24 anys. Els viatges a l'Hospital de Mataró es concentren en les edats més grans com era d'esperar.

Taula 2.16. Motiu del viatge segons edat de l'entrevistat

% de edat_rec		edat_rec						Total
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
motiu del viatge	anar o tornar de la feina	7,5%	34,7%	33,9%	43,9%	32,3%	1,7%	28,8%
	anar o tornar del centre d'estudis	62,5%	29,2%	17,7%	6,1%	3,9%	3,3%	13,7%
	anar o tornar del nou Hospital de Mataró	5,0%	6,9%	4,8%	10,1%	13,8%	19,2%	11,3%
	anar o tornar de visitar un metge	2,5%	4,2%	4,8%	4,8%	9,9%	10,0%	6,8%
	anar o tornar del centre comercial Mataró Park	2,5%	4,2%	4,8%	6,6%	3,0%	,8%	3,9%
	anar o tornar de fer compres	6,3%		3,2%	3,9%	4,7%	10,8%	5,0%
	anar o tornar de visitar amics o familiars	3,8%	8,3%	11,3%	6,1%	12,1%	15,0%	9,6%
	anar o tornar de fer gestions	1,3%	5,6%	9,7%	11,0%	14,2%	9,2%	10,1%
	anar o tornar de passejar		1,4%	4,8%	1,8%	3,9%	20,8%	5,3%
	anar o tornar de bars i discoteques		1,4%	3,2%	,9%			,6%
	anar o tornar de fer esports	7,5%		1,6%	,9%	,9%	2,5%	1,8%
	anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,3%	2,8%		,9%		4,2%	1,3%
	anar o tornar d'una altra activitat de lleure				,9%	,4%	,8%	,5%
	un altre motiu		1,4%		2,2%	,9%	1,7%	1,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Aquestes motivacions queden lògicament alterades en funció del dia de la setmana en què s'ha realitzat l'entrevista. Així, **es pot observar (taula 2.17) un increment dels viatges que tenen com a motivació la feina o els estudis durant els dies feiners, mentre que el cap de setmana guanyen protagonisme els viatges per fer visites o realitzar activitats de lleure.**

Taula 2.17. Motiu del viatge segons dia realització enquesta

% de dia		dia			Total
		Feiner	Dissabte	diumenge	
anar o tornar de la feina		31,7%	11,0%	3,0%	28,6%
anar o tornar del centre d'estudis		15,7%	2,7%		13,9%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró		12,5%	1,4%	6,1%	11,3%
anar o tornar de visitar un metge		7,6%	1,4%		6,8%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park		1,9%	24,7%		3,9%
anar o tornar de fer compres		5,0%	8,2%		5,1%
anar o tornar de visitar amics o familiars		6,8%	23,3%	42,4%	9,8%
anar o tornar de fer gestions		11,4%	1,4%		10,0%
anar o tornar de passejar		2,4%	20,5%	33,3%	5,4%
anar o tornar de bars i discoteques		,7%			,6%
anar o tornar de fer esports		1,9%		3,0%	1,8%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc		,6%	4,1%	9,1%	1,3%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure		,4%		3,0%	,5%
un altre motiu		1,3%	1,4%		1,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La Taula 2.18 mostra un resum del volum de desplaçaments a cada franja, considerant el matí de 6,30 a 10, el migdia de 10 a 15 i la tarda de 15 a 22,00 hores. **La feina predomina a tot a totes les franges**, com era d'esperar; sobretot al matí.

**Taula 2.18. Motiu del viatge segons franja horària realització enquesta**

% de franja_h	franja_h			Total
	Matí	Migdia	Tarda	
anar o tornar de la feina	32,5%	25,5%	27,9%	28,6%
anar o tornar del centre d'estudis	19,4%	10,1%	12,3%	13,9%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	8,7%	13,8%	11,3%	11,3%
anar o tornar de visitar un metge	7,1%	7,7%	5,6%	6,8%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	3,6%	2,8%	5,0%	3,9%
anar o tornar de fer compres	5,2%	7,3%	3,3%	5,1%
anar o tornar de visitar amics o familiars	8,7%	9,7%	10,6%	9,8%
anar o tornar de fer gestions	5,6%	13,8%	10,6%	10,0%
anar o tornar de passejar	5,6%	6,1%	4,7%	5,4%
anar o tornar de bars i discoteques			1,7%	,6%
anar o tornar de fer esports	1,6%	,4%	3,0%	1,8%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	,8%	,4%	2,3%	1,3%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	,4%	,8%	,3%	,5%
un altre motiu	,8%	1,6%	1,3%	1,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En totes les línies **el motiu principal del desplaçament és per feina**; sobretot a la línia 6. i s'observa que hi ha més usuaris a la línia 1 i 2 que utilitzen l'autobús per motius d'estudi. A la línia 5 és on hi ha major proporció de desplaçaments cap al nou Hospital de Mataró i al Centre Comercial Mataró Parc.

**Taula 2.19. Motiu del viatge segons línia d'ús**

% de línia	linia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
anar o tornar de la feina	25,0%	27,8%	32,7%	27,3%	30,1%	36,7%	19,0%	27,3%	28,6%
anar o tornar del centre d'estudis	18,4%	19,0%	9,9%	6,8%	12,5%	8,9%	7,1%	14,8%	13,9%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	16,4%	12,7%	12,9%	2,3%	21,3%	2,5%			11,3%
anar o tornar de visitar un metge	7,2%	9,5%	4,0%	11,4%	5,9%	3,8%	4,8%	6,8%	6,8%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	2,6%	2,5%	6,9%	4,5%	8,8%	1,3%		1,1%	3,9%
anar o tornar de fer compres	3,9%	3,8%	6,9%	4,5%	3,7%	2,5%	11,9%	9,1%	5,1%
anar o tornar de visitar amics o familiars	8,6%	7,0%	8,9%	15,9%	7,4%	13,9%	19,0%	10,2%	9,8%
anar o tornar de fer gestions	5,9%	7,0%	9,9%	6,8%	2,9%	24,1%	19,0%	18,2%	10,0%
anar o tornar de passejar	7,2%	6,3%	5,0%	9,1%	2,2%	2,5%	7,1%	5,7%	5,4%
anar o tornar de bars i discoteques	,7%				,7%		7,1%		,6%
anar o tornar de fer esports	,7%	1,3%		4,5%	2,2%	3,8%		3,4%	1,8%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,3%	1,3%	1,0%	2,3%	1,5%			2,3%	1,3%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	,7%	,6%	1,0%				2,4%		,5%
un altre motiu	1,3%	1,3%	1,0%	4,5%	,7%		2,4%	1,1%	1,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Finalment, si creuem la situació laboral amb el motiu del viatge obtenim els següents resultats:

**Taula 2.20. Motiu del viatge segons situació laboral**

% de situació laboral	situació laboral							Total
	No Contesta	ocupat	aturat	estudia nt	mestressa de casa	jubilat	altres inactius	
anar o tornar de la feina	33,3%	59,4%	4,2%	5,1%	1,8%			28,6%
anar o tornar del centre d'estudis	33,3%	5,8%	7,6%	61,0%	3,6%	3,8%		13,9%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	16,7%	7,5%	19,3%	5,9%	18,2%	16,5%		11,3%
anar o tornar de visitar un metge		3,9%	10,9%	4,2%	14,5%	9,0%	28,6%	6,8%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park		5,2%	5,9%	2,5%	1,8%	,8%		3,9%
anar o tornar de fer compres	16,7%	1,7%	3,4%	3,4%	16,4%	11,3%	28,6%	5,1%
anar o tornar de visitar amics o familiars		5,8%	16,0%	5,1%	21,8%	15,0%		9,8%
anar o tornar de fer gestions		6,9%	20,2%	3,4%	20,0%	10,5%	28,6%	10,0%
anar o tornar de passejar		2,2%	3,4%			23,3%		5,4%
anar o tornar de bars i discoteques		,6%	,8%	1,7%				,6%
anar o tornar de fer esports		,3%	3,4%	5,1%		2,3%		1,8%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc			1,7%	2,5%		3,8%		1,3%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure		,3%	,8%		1,8%	,8%		,5%
un altre motiu		,6%	2,5%			3,0%	14,3%	1,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## 2.4. Origen i destinació dels viatges

**L'Estació és el principal origen dels viatges realitzats pels usuaris de l'autobús urbà de Mataró (19,3%), seguit de Cerdanyola (12,6%) i Rocafonda (11,8%).**

En el cas de les destinacions, s'observa un major repartiment, sent Cerdanyola el principal destí (13,5%) seguit de Esta. Renfe (13,1%), Centre (11,4%), Hospital nou (10,9%) i Rocafonda (9,9%).



## Origen i destinacions dels viatges a altres municipis

El 8,3% dels entrevistats té destinacions fora de Mataró i el 7,8% prové de fora de Mataró. El principal municipi d'origen i destinació és Barcelona.

Taula 2.2.3. Principals orígens (municipis)

	n	%	% acumulat
Barcelona	18	2,3	29,0
Masnou (EI)	7	,9	40,3
Badalona	5	,6	48,4
Arenys de Mar	4	,5	54,8
Premià de Mar	4	,5	61,3
Argentona	3	,4	66,1
Cabrera de Mar	3	,4	71,0
Calella	3	,4	75,8
Vilassar de Mar	3	,4	80,6
Cabrils	2	,3	83,9
Malgrat de Mar	2	,3	87,1
Caldes d'Estrac	1	,1	88,7
Canet de Mar	1	,1	90,3
Dosrius	1	,1	91,9
Hospitalet de Llobregat (L')	1	,1	93,5
Martorell	1	,1	95,2
Molins de Rei	1	,1	96,8
Sant Andreu de Llavaneres	1	,1	98,4
Vic	1	,1	100,0
Total	62	7,8	
Sistema	738	92,3	
Total	800	100,0	

Taula 2.2.4. Principals destinacions (municipis)

	n	%	% acumulat
Barcelona	21	2,6	41,2
Premià de Mar	7	,9	54,9
Badalona	5	,6	64,7
Masnou (EI)	3	,4	70,6
Caldes d'Estrac	2	,3	74,5
Calella	2	,3	78,4
Vilassar de Mar	2	,3	82,4
Argentona	1	,1	84,3
Cornellà de Llobregat	1	,1	86,3
Hospitalet de Llobregat (L')	1	,1	88,2
Montgat	1	,1	90,2
Sant Boi de Llobregat	1	,1	92,2
Sant Pol de Mar	1	,1	94,1
Sant Vicenç de Montalt	1	,1	96,1
Cerdanyola del Vallès	1	,1	98,0
Tordera	1	,1	100,0
Total	51	6,4	
Sistema	749	93,6	
Total	800	100,0	

### **3. Opinió dels usuaris entrevistats**

---

### 3.1. Opinió dels usuaris entrevistats sobre la importància de diversos aspectes relacionats amb la qualitat del servei

Dels 10 elements seleccionats per valorar la qualitat del servei d'autobús, tots són considerats de força importància per part dels usuaris, de manera que el considerat menys important, la Qualitat de les parades, té una valoració mitjana de 8,64 sobre 10.

**Taula 3.1. Importància mitjana del servei i dels seus aspectes**

	Mínim	Màxim	Mitjana	Desv. típ.
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	4	10	9,41	0,99
importància de la puntualitat	1	10	9,37	1,07
importància dels horaris	1	10	9,18	1,14
importància de la freqüència de pas	4	10	9,12	1,16
importància dels recorreguts	3	10	9,10	1,15
importància de la comoditat	2	10	8,83	1,27
importància de la neteja	1	10	8,78	1,33
importància de la informació	3	10	8,78	1,32
importància del tracte amb el personal	1	10	8,68	1,55
importància de la qualitat de les parades	1	10	8,64	1,43

D'entre ells, però, la seguretat i la puntualitat segueixen sent els aspectes considerats més importants per part dels usuaris del servei d'autobús urbà de Mataró, amb una puntuació mitjana de 9,41 i 9,37 punts sobre 10 respectivament. La importància dels horaris, la freqüència de pas i els recorreguts són els aspectes valorats a continuació com a més importants, tots ells amb puntuacions per sobre de 9. És a dir, com ve succeint de manera reiterada en les diverses edicions de l'enquesta, el que els usuaris valoren fonamentalment és que el servei d'autobús els deixi el més a prop possible de les seves destinacions (recorreguts), sense incidents (seguretat) i en poc temps (freqüència de pas i puntualitat). La resta d'elements (comoditat, neteja, tracte amb el personal, etc.), sense perdre el seu protagonisme, es podrien considerar com a complementaris d'aquests.



En general les dones atorguen més importància que els homes a tots els aspectes. Aquest fet s'accentua amb la Seguretat percebuda. La Taula 3.2 mostra els resultats en funció del sexe.

**Taula 3.2. Importància dels aspectes segons gènere**

Media	sexe		
	home	dona	Total
importància de la puntualitat	9,30	9,40	9,37
importància de la neteja	8,61	8,86	8,78
importància de la freqüència de pas	9,09	9,13	9,12
importància de la informació	8,75	8,80	8,78
importància del tracte amb el personal	8,52	8,75	8,68
importància de la qualitat de les parades	8,51	8,69	8,64
importància dels horaris	9,16	9,19	9,18
importància de la comoditat	8,81	8,84	8,83
importància dels recorreguts	9,05	9,11	9,10
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,27	9,47	9,41

Pel que fa a l'edat, es pot destacar que **els menys joves donen menys importància al Tracte amb el personal, a la Neteja i a la Qualitat de les parades; en canvi li donen més importància a la Puntualitat.**

**Taula3.4. Importància dels aspectes segons franja d'edat**

Media	edat_rec						Total
	Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
importància de la puntualitat	9,49	9,50	9,55	9,50	9,25	9,10	9,37
importància de la neteja	8,48	8,43	8,69	8,73	8,89	9,10	8,78
importància de la freqüència de pas	8,85	9,10	9,24	9,29	9,07	9,00	9,12
importància de la informació	8,56	8,56	8,60	8,90	8,84	8,83	8,78
importància del tracte amb el personal	8,01	8,33	8,68	8,71	8,87	8,93	8,68
importància de la qualitat de les parades	8,05	8,61	8,65	8,58	8,66	9,08	8,63
importància dels horaris	9,24	9,17	9,13	9,25	9,13	9,15	9,18
importància de la comoditat	8,64	8,60	8,71	8,76	8,89	9,19	8,83
importància dels recorreguts	8,96	8,97	8,89	9,13	9,14	9,18	9,09
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,40	9,29	9,40	9,47	9,44	9,34	9,41

La Puntualitat és l'aspecte més important a pràcticament totes les línies; excepte a les línies 2 i 7 que donen més importància a la seguretat.

**Taula 3.4. Importància dels aspectes segons línia d'ús dels entrevistats**

Media	línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
importància de la puntualitat	9,34	9,30	9,52	9,00	9,17	9,52	8,60	9,46	9,30
importància de la neteja	8,60	8,90	8,91	7,93	8,58	8,93	8,53	9,13	8,74
importància de la freqüència de pas	8,90	9,09	9,19	8,76	8,96	8,98	8,50	9,31	9,01
importància de la informació	8,52	8,70	8,85	8,27	8,69	8,90	8,13	8,98	8,68
importància del tracte amb el personal	8,41	8,53	8,69	8,09	8,67	8,77	7,93	8,99	8,57
importància de la qualitat de les parades	8,40	8,63	8,83	8,09	8,49	8,73	8,30	8,94	8,58
importància dels horaris	9,01	9,11	9,29	8,89	9,14	9,17	8,53	9,37	9,11
importància de la comoditat	8,56	8,85	8,87	8,24	8,53	9,05	8,28	9,17	8,73
importància dels recorreguts	8,66	9,00	9,01	8,56	8,94	9,15	8,45	9,29	8,92
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,02	9,36	9,29	8,73	9,16	9,32	8,78	9,46	9,19

Els Horaris és l'aspecte més important els caps de setmana, mentre que els dies laborables ho són la Seguretat i la Puntualitat:

**Taula 3.5. Importància dels aspectes segons dia realització enquesta**

Media	dia			Total
	Feiner	Dissabte	diumenge	
importància de la puntualitat	9,53	8,41	8,15	9,37
importància de la neteja	8,92	7,92	7,82	8,78
importància de la freqüència de pas	9,26	8,16	8,12	9,12
importància de la informació	8,95	7,73	7,55	8,78
importància del tracte amb el personal	8,84	7,73	7,55	8,68
importància de la qualitat de les parades	8,77	7,88	7,48	8,64
importància dels horaris	9,32	8,30	8,24	9,18
importància de la comoditat	8,95	8,07	8,03	8,83
importància dels recorreguts	9,26	8,08	7,97	9,10
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,61	8,19	8,03	9,41

### 3.2. Valoració de la qualitat del servei

La valoració mitjana global del servei d'autobús urbà de Mataró és força elevada, de 7,91 sobre 10, lleugerament superior que l'any anterior. A més, tots els elements considerats han obtingut valoracions per sobre de 7. El tracte personal (8,13) és l'aspecte millor valorat seguit de la seguretat percebuda durant el viatge, és, amb un 8,05, i Informació dels recorreguts (7,95). La seguretat és alhora l'aspecte de més importància percebut per als usuaris. La resta de valoracions es poden veure a la Taula següent:

**Taula 3.6. Valoració mitjana del servei i dels seus aspectes**

	Mínim	Màxim	Mitjana	Desv. típ.
valoració del tracte dels personal	1	10	8,13	1,66
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	1	10	8,05	1,57
valoració de la informació dels recorreguts	1	10	7,95	1,63
valoració global del servei	1	10	7,91	1,35
valoració de la informació dels horaris	1	10	7,85	1,76
valoració de la puntualitat	1	10	7,70	1,75
valoració dels recorreguts	1	10	7,70	1,70
valoració de la neteja dels vehicles	1	10	7,69	1,63
valoració de la comoditat dels vehicles	1	10	7,59	1,63
valoració dels horaris	1	10	7,44	1,87
valoració de la qualitat de les parades	1	10	7,43	1,71
valoració de les freqüències	1	10	7,32	1,89

D'altra banda, com s'ha apuntat, la Freqüència de pas és, amb un 7,32, l'aspecte que obté una puntuació més baixa, tot i millora notablement respecte l'any passat (7,16 any 2011).

Tots els aspectes milloren les seves valoracions respecte l'any passat excepte la Neteja que pràcticament és valorat igual i la Comoditat dels vehicles que disminueix lleugerament la seva valoració. Destaca la millora en les valoracions de la Puntualitat, la Freqüència, el Tracte del personal i els Horaris.

Per línies en un nivell de bastanta igualtat, els usuaris més satisfets són els de les línies 3, 6 i 7 i els més insatisfets els de les Línies 1 i 2.

**Els usuaris de la Línia 1** valoren millor la Seguretat i valoren menys la Freqüència de pas. **Els usuaris de la línia 2** valoren millor el Tracte del personal i menys la Freqüència de pas. **Els usuaris de la línia 3** valoren millor el tracte del personal i valoren pitjor la Qualitat de les parades. **Els usuaris de la línia 4** valoren més el

tracte amb el personal i menys la Freqüència. **Els usuaris de la línia 5** valoren més el Tracte amb el personal i valoren menys els Horaris. **Els usuaris de la línia 6** valoren millor la Informació dels Recorreguts i menys la

Qualitat de les parades. **Els usuaris de la línia 7** valoren més el Tracte del personal i menys la Freqüència. **Els usuaris de la línia 8** valoren millor el Tracte del personal i valoren menys les Freqüències.

**Taula 3.7. Valoració dels aspectes segons línia**

Media	línia								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
valoració de la puntualitat	7,53	7,56	7,92	8,07	7,80	7,80	7,52	7,61	7,70
valoració de la informació dels horaris	7,83	7,54	7,98	8,36	8,09	8,20	7,76	7,47	7,86
valoració de la informació dels recorreguts	7,82	7,74	8,07	8,25	8,18	8,25	7,71	7,74	7,95
valoració de la comoditat dels vehicles	7,45	7,34	8,00	7,45	7,58	7,76	7,90	7,65	7,60
valoració de la neteja dels vehicles	7,72	7,56	7,83	7,27	7,69	8,05	7,67	7,65	7,70
valoració del tracte dels personal	7,76	7,98	8,21	8,50	8,38	7,97	8,52	8,26	8,12
valoració de la qualitat de les parades	7,32	7,22	7,28	7,30	7,82	7,58	7,26	7,56	7,43
valoració dels recorreguts	7,57	7,47	7,74	7,61	7,86	7,92	7,81	7,78	7,70
valoració de les freqüències	7,31	6,94	7,56	6,77	7,62	7,67	7,40	7,22	7,32
valoració dels horaris	7,40	7,20	7,62	7,25	7,54	7,73	7,62	7,36	7,45
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	7,87	7,74	8,33	8,02	8,04	8,23	8,67	8,19	8,05
valoració global del servei	7,75	7,72	8,08	7,95	7,97	8,10	8,10	7,99	7,91

Com passava amb la importància, el gènere no influeix en les valoracions del servei.

**Taula 3.8. Valoració dels aspectes segons gènere dels entrevistats**

Media	sexe		
	home	dona	Total
valoració de la puntualitat	7,64	7,72	7,70
valoració de la informació dels horaris	7,78	7,89	7,86
valoració de la informació dels recorreguts	7,93	7,96	7,95
valoració de la comoditat dels vehicles	7,46	7,65	7,60
valoració de la neteja dels vehicles	7,71	7,69	7,70
valoració del tracte dels personal	8,11	8,13	8,12
valoració de la qualitat de les parades	7,41	7,44	7,43
valoració dels recorreguts	7,70	7,69	7,70
valoració de les freqüències	7,26	7,35	7,32
valoració dels horaris	7,34	7,49	7,45
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	8,22	7,98	8,05
valoració global del servei	7,86	7,93	7,91

Els més crítics amb el servei són els entrevistats menors de 20 anys i els entrevistats de 25 a 29 anys i els més satisfets els entrevistats de 65 i més anys.

**Taula 3.9. Valoració dels aspectes segons gènere dels entrevistats**

Media	edat rec						
	Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	Total
valoració de la puntualitat	7,20	7,44	7,55	7,62	7,83	8,14	7,70
valoració de la informació dels horaris	7,95	7,75	7,65	7,86	7,75	8,17	7,86
valoració de la informació dels recorreguts	8,06	8,00	7,60	7,98	7,87	8,13	7,95
valoració de la comoditat dels vehicles	7,19	7,14	7,44	7,70	7,69	7,87	7,60
valoració de la neteja dels vehicles	7,41	7,56	7,85	7,74	7,76	7,67	7,69
valoració del tracte dels personal	7,69	8,06	8,27	8,09	8,15	8,42	8,13
valoració de la qualitat de les parades	7,21	7,31	7,29	7,25	7,47	7,96	7,43
valoració dels recorreguts	7,28	7,92	7,40	7,50	7,72	8,27	7,69
valoració de les freqüències	6,71	7,06	7,06	7,24	7,43	7,97	7,32
valoració dels horaris	7,01	7,14	6,97	7,46	7,48	8,08	7,45
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	7,91	7,83	7,77	7,95	8,06	8,56	8,05
valoració global del servei	7,61	7,76	7,68	7,86	7,96	8,31	7,91

Les enquestes realitzades en laborable obtenen en general valoracions més positives, seguit de les realitzades en dissabte i les realitzades en diumenge són les que obtenen menys valoració dels aspectes. Els aspectes menys valorats en diumenge són la Puntualitat, Horaris, Freqüències, Recorreguts i Qualitat de parades.

**Taula 3.10. Valoració dels aspectes segons dia realització enquesta**

Media	dia			
	Feiner	Dissabte	diumenge	Total
valoració de la puntualitat	7,78	7,30	6,88	7,70
valoració de la informació dels horaris	7,92	7,51	7,39	7,86
valoració de la informació dels recorreguts	8,03	7,44	7,39	7,95
valoració de la comoditat dels vehicles	7,63	7,32	7,48	7,60
valoració de la neteja dels vehicles	7,74	7,37	7,39	7,70
valoració del tracte dels personal	8,11	8,23	8,21	8,12
valoració de la qualitat de les parades	7,49	7,08	6,94	7,43
valoració dels recorreguts	7,77	7,38	6,82	7,70
valoració de les freqüències	7,41	6,95	6,39	7,32
valoració dels horaris	7,56	6,85	6,42	7,45
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	8,06	7,93	8,06	8,05
valoració global del servei	8,01	7,53	6,61	7,91

### 3.2.1 Anàlisi de l'Atenció als usuaris i la Neteja en compliment de la Normativa UNE EN 13816

Les valoracions obtingudes per l'Atenció als usuaris és de 8,12 i la Neteja de 7,70.

#### Estadístics

		valoració de la neteja dels vehicles	valoració del tracte dels personal
N	Vàlids	800	800
	Perduts	0	0
	Mitjana	7,70	8,12
	Desv. típ.	1,624	1,650
	Mínim	1	1
	Màxim	10	10

En el cas de l'Atenció als usuaris, el 92,4% dels entrevistats ho valoren amb puntuacions superiors al 5

#### valoració del tracte dels personal

	n	%	% acumulat
1	7	,9	,9
2	2	,3	1,1
3	5	,6	1,8
4	7	,9	2,6
5	40	5,0	7,6
6	51	6,4	14,0
7	103	12,9	26,9
8	215	26,9	53,8
9	204	25,5	79,3
10	166	20,8	100,0
Total	800	100,0	

En el cas de la Neteja, el 89,7% dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors al 5.

#### valoració de la neteja dels vehicles

	n	%	% acumulat
1	3	,4	,4
2	1	,1	,5
3	7	,9	1,4
4	15	1,9	3,3
5	56	7,0	10,3
6	88	11,0	21,3
7	151	18,9	40,1
8	208	26,0	66,1
9	169	21,1	87,3
10	102	12,8	100,0
Total	800	100,0	

### 3.4. L'índex de qualitat ponderat

A l'igual que a les edicions anteriors s'ha calculat per a cada enquesta un Índex de Qualitat Ponderat (IQP), que resulta de posar en relació la mitjana de la valoració que els usuaris fan de cadascuna de les característiques o indicadors de la qualitat del servei d'autobusos urbans de Mataró amb la importància que els hi atorguen. Aquest càlcul ha consistit en sumar el producte de la nota donada a cada característica pel valor donat a la seva importància, dividit per la suma dels valors donats a la importància de totes les característiques analitzades. Aquesta operació s'expressaria gràficament de la manera següent:

$$\frac{(\text{Valoració } 1 \times \text{Importància } 1) + (\text{Val. } 2 \times \text{Imp. } 2) + \dots + (\text{Val. } X \times \text{Imp. } X)}{\text{Importància } 1 + \text{Imp. } 2 + \text{Imp. } 3 + \dots + \text{Imp. } X}$$

L'IQP per a l'any 2012 és, tal com mostra la taula 3.12, de 7,913.

**TAULA 3.12: Índex de qualitat ponderat (IQP)**

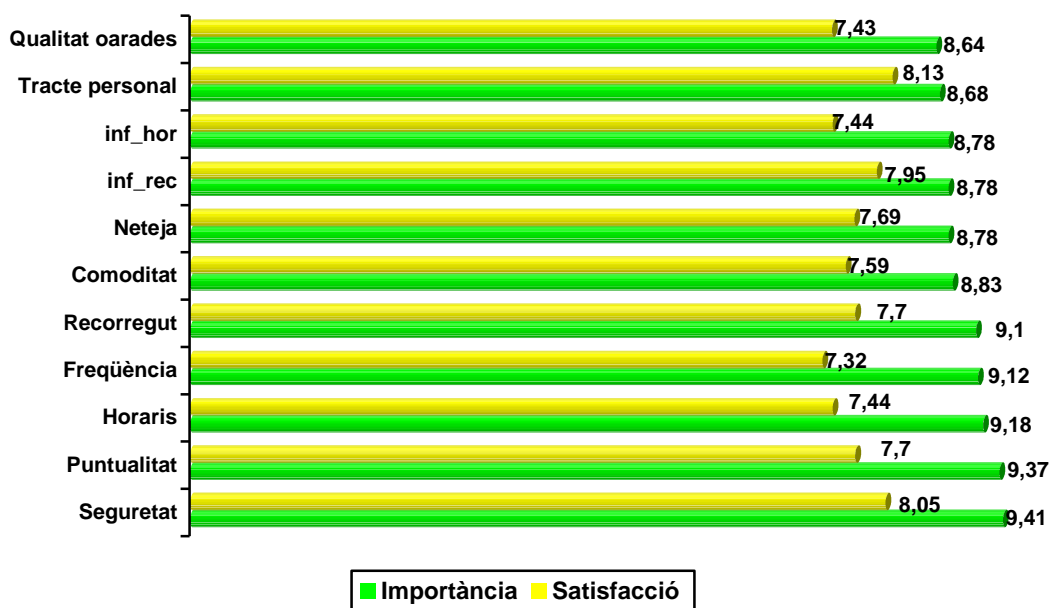
Entrevistes vàlides*	IQPK
800	7,913

Calculant l'IQP per cada un dels aspectes valorats obtenim els valors següents:

A continuació podem observar un gràfic comparatiu entre la importància donada als diferents aspectes i la valoració obtinguda per cada un d'ells. Aquest quadre ens permet analitzar a simple vista on hi ha les prioritats d'actuació que seran aquelles variables on hi hagi més distància entre la importància i la satisfacció del servei.

<b>IQP Any 2012</b>	
Tracte	8,173
Seguretat	8,070
Informació recorregut	7,986
Informació horaris	7,893
Recorregut	7,730
Neteja	7,727
Puntualitat	7,710
Comoditat	7,641
Qualitat parades	7,480
Horaris	7,472
Freqüència	7,338
<b>IQP</b>	<b>7,913</b>

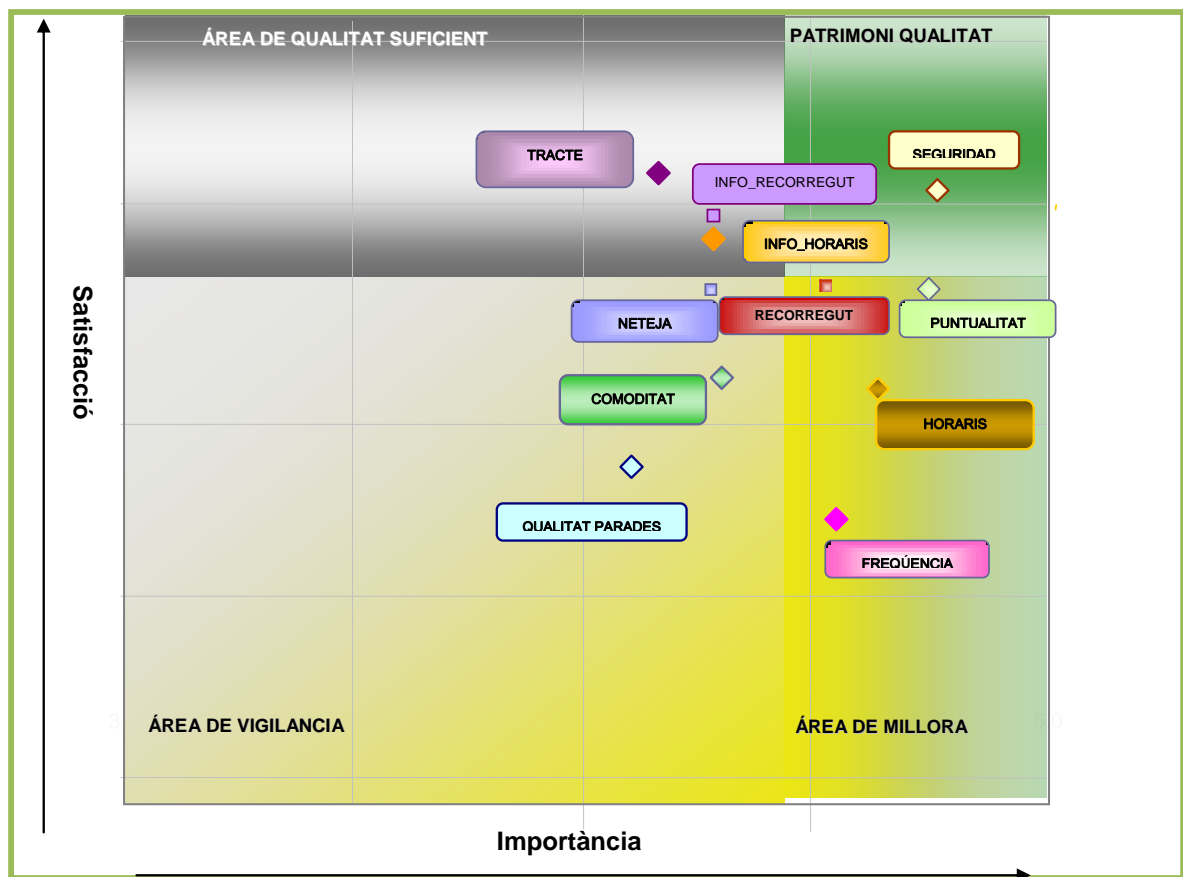
#### Quadre Comparatiu Importància – Satisfacció dels serveis valorats





## ANÀLISI DAFO (PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES)

Aquest és un quadre on podem veure identificats els diferents serveis amb una mateixa taula en funció de la importància i la satisfacció dels mateixos. L'Ànàlisi del quadre ens permetrà determinar quines són les principals línies d'actuació a seguir per part de l'empresa per tal d'obtenir una millor satisfacció de l'usuari.



## **DAFO**

Quadrant 1: Màxima Importància – Baixa satisfacció **OBJECTIU PRINCIAL**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes sobre els quals s'hi ha de dedicar un major nombre d'esforços i recursos dins les disponibilitats possibles.

Aspectes a treballar:

- Freqüència
- Horaris
- Recorregut
- Puntualitat

Quadrant 2: Màxima Importància – Alta satisfacció **OBJECTIU PRINCIAL**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes sobre els quals s'ha de mantenir l'esforç.

Aspectes a treballar:

- Seguretat

Quadrant 3: Baixa Importància – Baixa satisfacció **OBJECTIU SECUNDARI**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes de poca rellevància.

Aspectes a treballar:

- Qualitat de les parades
- Comoditat
- Neteja

Quadrant 4: Baixa Importància – Alta satisfacció **OBJECTIU SECUNDARI**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes on es pot reduir l'esforç.

Aspectes a treballar:

- Informació recorregut
- Informació horaris
- Tracte amb el client

## ANÀLISIS COMPARATIU IQP

Enguany s'ha assolit la puntuació més alta des que l'any 1998 es va començar a estudiar la Qualitat del Servei del Bus Urbà de Mataró i s'ha obtingut un ISC que per primer cop supera la barrera dels 7,9 punts de mitjana. En general hi ha una millora de pràcticament tots els aspectes del servei i es supera fins i tot les bones puntuacions obtingudes els anys 204, 2005 i 206.. Aquesta bona valoració té més mèrit tenint en compte l'actual situació de crisi econòmica.

Especialment millora la les valoracions sobre la Freqüència de pas, Horaris, Puntualitat i Qualitat de les parades. Únicament disminueix molt lleugerament la Comoditat de l'autobús.

L'IQP després de 3 anys de manteniment de les puntuacions ha fet un salt de qualitat important i ara tocarà poder mantenir aquesta tònica i poder aspirar a superar un IQP per sobre dels 8 punts.

### ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2012

	1998	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	Dif 11-12
Seguretat viatge	7,62	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	0%
Tracte personal	7,53	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	1%
Informació Recorreguts	7,5	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	1%
Neteja autobusos	7,36	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	0%
Informació horaris	7,3	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	0%
Comoditat autobús	7,04	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	-1%
Puntualitat	7,01	7,13	2%	7,67	9%	7,42	6%	7,28	4%	7,63	7,70	7,66	7,17	7,27	7,25	3%	7,55	7,49	7,56	7,71	3%
Horaris	7,01	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	3%
Freqüència de pas	6,88	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	4%
Recorreguts	6,44	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	1%
Qualitat parades	6,05	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	3%
Global	7,2	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	2%
<b>IQP</b>	<b>7,17</b>	<b>7,22</b>	<b>1%</b>	<b>7,67</b>	<b>7%</b>	<b>7,48</b>	<b>4%</b>	<b>7,57</b>	<b>6%</b>	<b>7,608</b>	<b>7,771</b>	<b>7,717</b>	<b>7,721</b>	<b>7,721</b>	<b>7,698</b>	<b>7%</b>	<b>7,601</b>	<b>7,602</b>	<b>7,614</b>	<b>7,913</b>	<b>4%</b>

# **Annexos**

## **Annex 1**

### **Questionari**

## Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró'2012



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

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

Ubicació	Davant	Mig	Darrera	Núm. fila
Dreta				
Asseguda				

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

	Dies feiners	Dissabte	Diumenge
1. Tots els dies			
2. Almenys un dia per setmana			
3. Almenys un dia al mes			
4. Menys d'un dia al mes			
5. Mai			

### 2. Títol de transport utilitzat per fer aquest viatge

1. Carnet blau (Viatges dia \_\_\_\_\_)
2. Targeta T50/30 (ATM)
3. Targeta T10 (ATM)
4. Bitllet senzill
5. Passi d'empresa de Mataró Bus
6. ATM (resta de títols integrats)
7. Passi acompanyat
8. 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?

01. Anar a o tornar de la feina
02. Anar a o tornar del centre d'estudis
03. Anar a o tornar del nou Hospital de Mataró
04. Anar a o tornar de visitar un metge
05. Anar a o tornar del centre comercial Mataró Parc
06. Anar a o tornar de fer compres
07. Anar a o tornar de visitar amics o familiars
08. Anar a o tornar de fer gestions
09. Anar a o tornar de passejar
10. Anar a o tornar de bars i discoteques
11. Anar a o tornar de fer esport
12. Anar a o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, concert, exposicions, etc.)
13. Anar a o tornar d'una altra activitat de lleure.

Especifiqueu-la: \_\_\_\_\_

14. Un altre motiu. Especifiqueu-lo: \_\_\_\_\_

### Aspectes ben resolts del servei els últims 2 anys?

### Aspectes que cal millorar del servei ?

### 6. Ara li llegiré un seguit de característiques del servei d'autobusos de Mataró i ens hauria de dir quina és la seva OPINIÓ valorant cadascuna d'elles 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. Valoració global del servei										

### 7. Valori de l'1 (molt poca importància) al 10 (molta) la importància que tenen per a vostè els següents aspectes per tal d'assolir una bona QUALITAT DEL SERVEI (Expectatives)

	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										

### Característiques de la persona entrevistada

#### 8. Sexe

1. Home
2. Dona

#### 9. Edat actual

\_\_\_\_\_ anys

#### 10. Quina és la seva situació laboral?

1. Ocupat
2. Aturad ⇒ passar a pregunta 12
3. Estudiant ⇒ passar a pregunta 12
4. Mestre de casa ⇒ passar a pregunta 12
5. Jubilat ⇒ passar a pregunta 12
6. Altres inactius ⇒ passar a pregunta 12

### Només per als ocupats

#### 11. Quina és la seva categoria professional actual?

0. No treballa
1. Empresari o autònom
2. Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà
3. Administratiu
4. Dependent o treballador del comerç
5. Obrer de la indústria o de la construcció
6. Treballador dels serveis
7. Treballador agrari
8. CSE (Coscos de seguretat de l'estat)
9. No classificable

#### 12. Hagués pogut fer aquest itinerari en vehicle particular?

1. No tinc carnet
  2. Tinc carnet, però no tinc vehicle disponible
  3. Tinc carnet i vehicle, però preferixo agafar l'autobús
  4. NS/NC
- NOM ENTREVISTAT: \_\_\_\_\_  
TELÉFON: \_\_\_\_\_

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ

## **Annex 2**

**Incidències durant la realització del treball de camp**

## **El treball de camp**

s'ha realitzat amb les dates previstes i amb les mostres previstes, seguint tots els passos establerts en el procés de selecció de la mostra. No hi ha hagut cap incidència remarcable i tot el treball de camp s'ha desenvolupat amb plena normalitat.



## **Annex 3**

**Valoracions qualitatives per part d'usuaris i enquestadors**

Com l'any anterior els usuaris han pogut respondre de forma espontània quins aspectes creuen que han millorat els últims dos anys i quins aspectes creuen que s'han de millorar prioritàriament. En ambdós casos hem desagregat al màxim les respostes ja que creiem que és interessant observar les respostes particulars que han donat els usuaris; i després sempre es poden agrupar en funció dels interessos de l'empresa.

Pel que fa als aspectes que els usuaris creuen que han millorat; un 45,9% dels entrevistats no han dit cap aspecte. Dels que han respost, en total s'han obtingut **539 respostes**, de les quals destaquen per sobre la resta principalment la Puntualitat (18,6% dels usuaris) i Busos nous (9,4%).

Aspectes ben resoltos	n	%
Puntualitat	149	18,6%
Busos nous	75	9,4%
Tot en general	68	8,5%
Res	54	6,8%
Freqüència de pas	48	6,0%
Ampliació horaris	36	4,5%
Comoditat	26	3,3%
Recorregut-Noves línies	22	2,8%
Amabilitat conductor	19	2,4%
Neteja	16	2,0%
Marquesines - parades	7	0,9%
Calefacció	4	0,5%
Informació	4	0,5%
Més parades	3	0,4%
Adaptació plataformes - rampes	2	0,3%
Transbordaments	1	0,1%
Bona conducció	1	0,1%
Preus	1	0,1%
Integració tarifària	1	0,1%
Imatge	1	0,1%
Panells informatius	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>67,4%</b>
<b>NS/NC</b>	<b>367</b>	<b>45,9%</b>

Pel que fa als aspectes que cal resoldre de forma immediata, un 23,5% no ha contestat. Dels que han respost en total s'han obtingut **796 respostes**..

Els aspectes principals ha millorar són el Preu (20,3%), la Puntualitat (12,8%), i la Freqüència de pas(12,1%).

Els aspectes que cal resoldre urgentment són:

Aspectes cal resoldre urgentment	n	%
Preu, abonaments	162	20,3%
Puntualitat	102	12,8%
Freqüència de pas	97	12,1%
Freqüència i horaris els caps de setmana	68	8,5%
Tot bé	52	6,5%
Ampliar horaris	47	5,9%
Recorreguts	37	4,6%
Estat de les parades, posar marquesines, p	23	2,9%
Neteja	22	2,8%
Comoditat, seients	21	2,6%
Ampliar horaris a la nit	19	2,4%
Informació, web, butlletins	18	2,3%
Busos adaptats (gent gran, minusvàlids, ...)	18	2,3%
Amabilitat conductors	16	2,0%
Més parades	12	1,5%
Calefacció	11	1,4%
Conducció brusca	10	1,3%
Més busos nous	8	1,0%
Transbordament	7	0,9%
Seguretat	7	0,9%
Més línies	6	0,8%
Civisme	5	0,6%
Atenció a la gent gran	3	0,4%
Tot ha de millorar	3	0,4%
Millor línies d'abans	3	0,4%
Cinturons de seguretat	3	0,4%
Arribi al Tecnocampus	3	0,4%
Manteniment	2	0,3%
Ampliar horaris matí	2	0,3%
No paren parades - passen abans d'hora	2	0,3%
Mes llocs de venda de billets	1	0,1%
Megafonia	1	0,1%
Bus s'apropi a voreres	1	0,1%
Freqüència en hores punta	1	0,1%
Problemes validació bitllets	1	0,1%
Més personal	1	0,1%
Aglomeracions	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>796</b>	<b>99,5%</b>
<b>NS/NC</b>	<b>188</b>	<b>23,5%</b>

A continuació detallarem les respostes obertes obtingudes per cada una de les línies de servei d'autobús urbà de Mataró Bus. En blau estan ressaltades les respostes que han obtingut més d'un 5%.

### ASPECTES BEN RESULTATS

Aspectes han millorat	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Puntualitat	14,5%	17,7%	16,8%	15,9%	14,7%	38,0%	9,5%	23,9%	18,6%
Busos nous	7,9%	9,5%	6,9%	4,5%	11,8%	11,4%	19,0%	6,8%	9,4%
Tot en general	7,9%	13,3%	5,0%	6,8%	5,1%	7,6%	14,3%	9,1%	8,5%
Res	7,2%	4,4%	8,9%	2,3%	5,9%	6,3%	16,7%	6,8%	6,8%
Freqüència de pas	9,2%	5,7%	5,0%	4,5%	5,9%	5,1%	4,8%	4,5%	6,0%
Ampliació horaris	7,2%	5,1%	3,0%	11,4%	0,7%	3,8%	4,8%	3,4%	4,5%
Comoditat	1,3%	0,6%	6,9%	0,0%	4,4%	2,5%	0,0%	9,1%	3,3%
Recorregut-Noves línies	3,3%	5,1%	3,0%	0,0%	2,2%	1,3%	0,0%	2,3%	2,8%
Amabilitat conductor	1,3%	2,5%	2,0%	6,8%	4,4%	2,5%	0,0%	0,0%	2,4%
Neteja	1,3%	1,3%	3,0%	0,0%	2,2%	3,8%	0,0%	3,4%	2,0%
Marquesines - parades	0,7%	1,9%	1,0%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Calefacció	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Informació	0,7%	0,6%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Més parades	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	2,4%	0,0%	0,4%
Adaptació plataformes - rampes	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Transbordaments	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Bona conducció	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,1%
Preus	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	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%
Imatge	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Panells informatius	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
<b>NS/NC</b>	<b>45,4%</b>	<b>47,5%</b>	<b>48,5%</b>	<b>50,0%</b>	<b>53,7%</b>	<b>29,1%</b>	<b>35,7%</b>	<b>46,6%</b>	<b>45,9%</b>

## ASPECTES CAL RESOLDRE

Aspectes cal millorar	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Preu, abonaments	16,4%	17,1%	16,8%	27,3%	31,6%	27,8%	14,3%	11,4%	20,3%
Puntualitat	11,2%	17,1%	13,9%	6,8%	10,3%	17,7%	7,1%	11,4%	12,8%
Freqüència de pas	10,5%	16,5%	8,9%	20,5%	11,0%	8,9%	0,0%	17,0%	12,1%
Freqüència i horaris els caps de setmana	10,5%	4,4%	7,9%	6,8%	6,6%	6,3%	14,3%	15,9%	8,5%
Tot bé	7,2%	4,4%	2,0%	9,1%	5,1%	8,9%	16,7%	8,0%	6,5%
Ampliar horaris	3,9%	7,0%	10,9%	0,0%	5,9%	2,5%	0,0%	10,2%	5,9%
Recorreguts	4,6%	6,3%	5,0%	0,0%	2,9%	3,8%	9,5%	4,5%	4,6%
Estat de les parades, posar marquesines, posar més llum, seients, ...	2,6%	3,2%	2,0%	4,5%	1,5%	3,8%	4,8%	3,4%	2,9%
Neteja	2,6%	1,9%	3,0%	2,3%	2,2%	6,3%	0,0%	3,4%	2,8%
Comoditat, seients	4,6%	1,9%	1,0%	2,3%	5,9%	1,3%	0,0%	0,0%	2,6%
Ampliar horaris a la nit	2,0%	1,9%	2,0%	0,0%	6,6%	0,0%	2,4%	1,1%	2,4%
Informació, web, butlletins	1,3%	3,2%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,5%	2,3%
Busos adaptats (gent gran, minusvàlids, ...)	1,3%	3,8%	0,0%	0,0%	1,5%	1,3%	7,1%	4,5%	2,3%
Amabilitat conductors	3,9%	0,6%	2,0%	2,3%	0,0%	6,3%	2,4%	0,0%	2,0%
Més parades	0,7%	2,5%	4,0%	2,3%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
Calentament	1,3%	1,9%	2,0%	2,3%	1,5%	0,0%	0,0%	1,1%	1,4%
Conducció brusca	2,0%	1,9%	1,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	2,3%	1,3%
Més busos nous	1,3%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	1,0%
Transbordament	0,7%	1,3%	2,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,9%
Seguretat	0,7%	0,0%	2,0%	0,0%	1,5%	2,5%	0,0%	0,0%	0,9%
Més línies	0,0%	1,9%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%
Civisme	1,3%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	1,3%	0,0%	0,0%	0,6%
Atenció a la gent gran	0,7%	0,0%	1,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Tot ha de millorar	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,4%
Millor línies d'abans	0,7%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,4%
Cinturons de seguretat	0,0%	1,3%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Arribi al Tecnocampus	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Manteniment	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,3%
Ampliar horaris matí	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%
No paren parades - passen abans d'hora	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,3%
Mes llocs de venda de bitllets	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Megafonia	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Bus s'apropi a voreres	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Freqüència en hores punta	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,1%
Problemes validació bitllets	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Més personal	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,1%
Aglomeracions	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
<b>NS/NC</b>	<b>26,3%</b>	<b>22,2%</b>	<b>25,7%</b>	<b>18,2%</b>	<b>27,2%</b>	<b>20,3%</b>	<b>31,0%</b>	<b>14,8%</b>	<b>23,5%</b>