

***Resultats de l'enquesta ISC a
usuaris dels autobusos urbans
de Manresa***

Manresa, novembre de 2025

Índex

Fitxa tècnica de l'enquesta	03
Característiques de la mostra	06
Aspectes ben resolts /cal resoldre urgentment	18
Valoració del servei global del bus Manresa	21
Importància dels atributs considerats	26
Nivell de satisfacció dels atributs considerats	30
ISC sense ponderar	32
ISC ponderat	34
ISC ponderat global	38
Anàlisi satisfacció – importància	41
Quadres comparatius estudis ISC	45
Conclusions	56



Fitxa tècnica de l'enquesta

Fitxa tècnica

L'estudi consisteix en la realització d'enquestes a bord dels autobusos a usuaris d'aquest servei públic de transport per tal de conèixer el grau de satisfacció sobre el servei prestat.

Les enquestes es van realitzar a l'interior dels autobusos. Es va escollir aleatòria i sistemàticament a l'individu. El mètode consisteix en que l'entrevistador un cop dins l'autobús, i començant per la seva dreta, inicia un comptatge i entrevista al quart individu. Si la persona escollida no vol respondre, s'enquesta just la persona del seu davant o del seu darrera. Un cop realitzada l'enquesta, l'enquestador comptarà de nou sempre començant per la seva dreta.

Les enquestes s'han realitzat en dia feiner (dimecres 26 al divendres 28 de novembre de 2025).

Fitxa tècnica

Mostra: 200 individus distribuïts segons horari i línia.

Error mostral: $\pm 6,92\%$ pel conjunt de la mostra per a un supòsit de màxima indeterminació ($p=q=50\%$) i amb un interval de confiança del 95,5%.

Distribució de les enquestes per línies i horaris

Distribució de la Mostra:

La mostra obtinguda s'ajusta bastant a la mostra prevista, tot i que dona més pes a les línies L3 i L4.

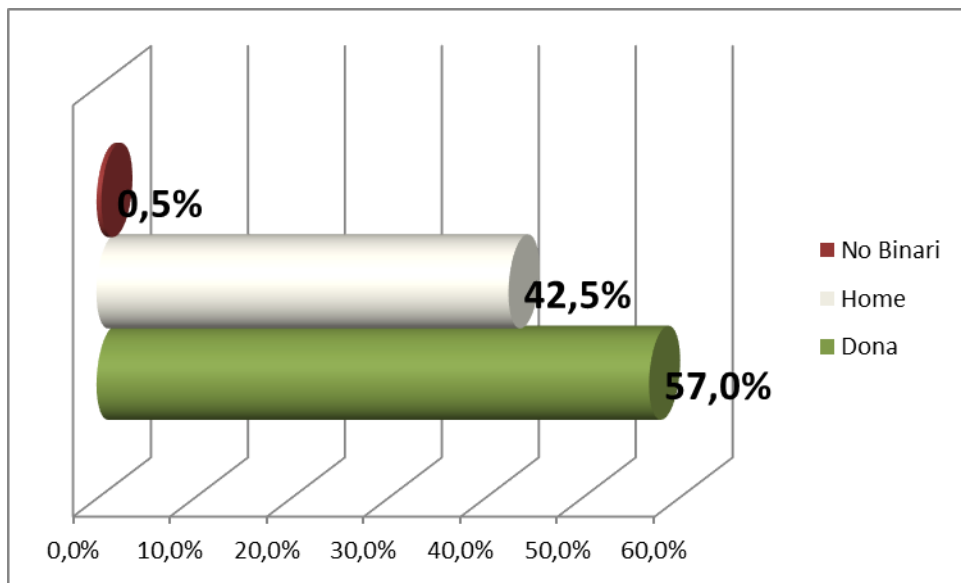
MOSTRA TEÒRICA				
LÍNIA	De 7h a 10h	De 10h a 14h	De 14h a 21h	Total
L1	9	16	21	46
L2	5	16	20	41
L3	2	4	4	10
L4	2	5	6	13
L5	1	2	2	5
L8	14	29	42	85
Total	33	72	95	200
MOSTRA REAL				
LÍNIA	De 7h a 10h	De 10h a 14h	De 14h a 21h	Total
L1	10	16	15	41
L2	7	4	25	36
L3	2	10	5	17
L4	4	13	6	23
L5	2	4		6
L8	12	25	40	77
Total	37	72	91	200



Característiques de la mostra

Sexe de l'entrevistat

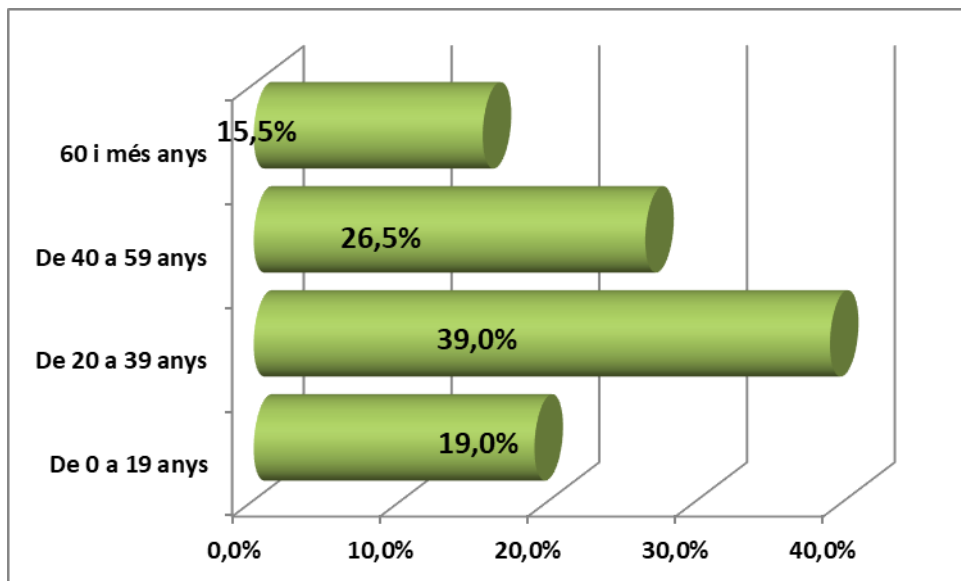
Gènere			
	n	%	% acumulat
Dona	114	57,0%	57,0%
Home	85	42,5%	99,5%
No Binari	1	0,5%	100,0%
Total	200	100,0%	



El 57,0% dels entrevistats són dones, el 42,5% homes i el 0,5% No Binaris.

Edat de l'entrevistat

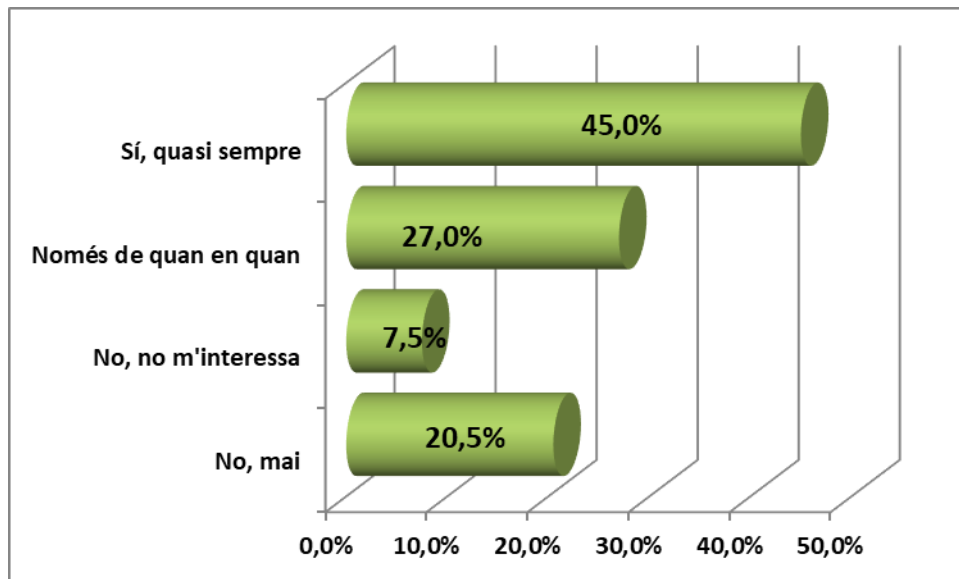
	n	% vàlid	% acumulat
De 0 a 19 anys	38	19,0%	19,0%
De 20 a 39 anys	78	39,0%	58,0%
De 40 a 59 anys	53	26,5%	84,5%
60 i més anys	31	15,5%	100,0%
Total	200		



El 19,0% dels entrevistats són menors de 19 anys, el 39,0% dels entrevistats tenen de 20 a 39 anys, el 26,5% tenen de 40 a 59 anys i el 15,5% més de 60 anys.

Utilització de la informació horària de les parades

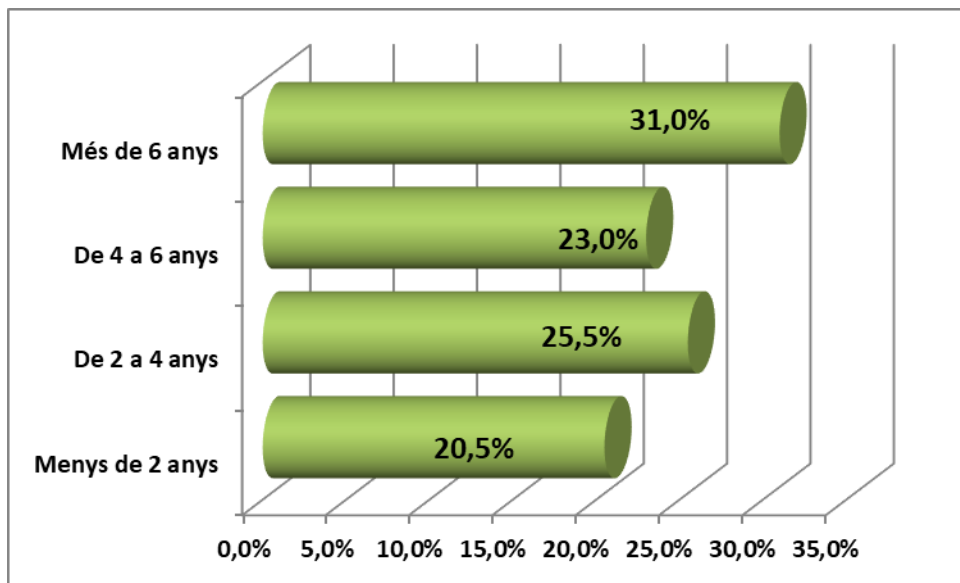
	n	% vàlid	% acumulat
No, mai	41	20,5%	20,5%
No, no m'interessa	15	7,5%	28,0%
Només de quan en quan	54	27,0%	55,0%
Sí, quasi sempre	90	45,0%	100,0%
Total	200		



El 45,0% dels entrevistats utilitza sempre o quasi sempre la informació de les parades, el 27,0% només l'utilitza de quan en quan, el 20,5% no l'utilitza mai i el 7,5% dels entrevistats no li interessa.

Antiguitat de l'usuari

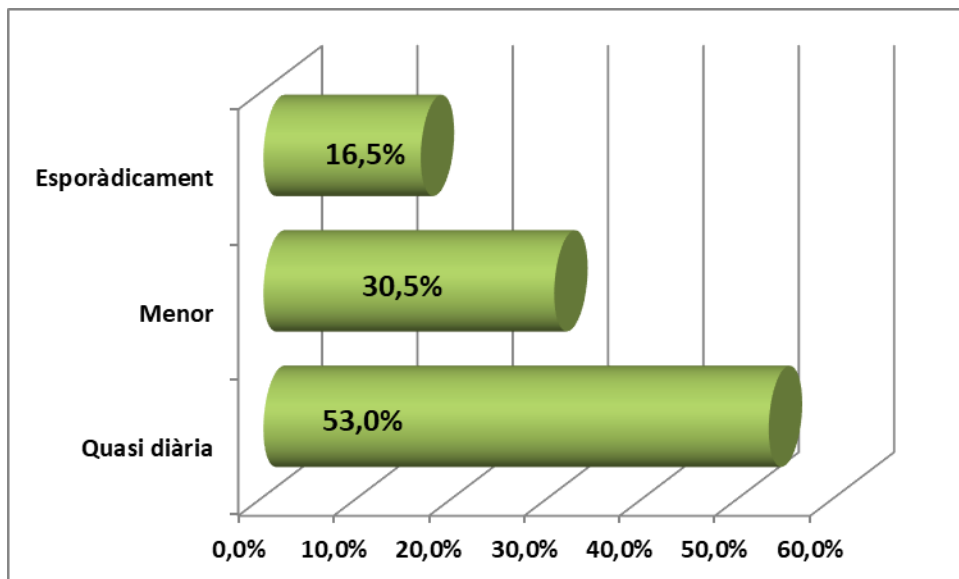
Quan temps fa que es usuari d'aquesta línia d'autobús?			
	n	% vàlid	% acumulat
Menys de 2 anys	41	20,5%	20,5%
De 2 a 4 anys	51	25,5%	46,0%
De 4 a 6 anys	46	23,0%	69,0%
Més de 6 anys	62	31,0%	100,0%
Total	200		



El 20,5% dels entrevistats fa menys de 2 anys que són usuaris dels autobusos urbans, 25,5% fa entre 2 i 4 anys que són usuaris, el 23,0% fa entre 4 i 6 anys que són usuaris i el 31,0% fa més de 6 anys que són usuaris.

Freqüència d'ús del bus Manresa

Freqüència d'ús de l'autobús?			
	n	% vàlid	% acumulat
Quasi diària	106	53,0%	53,0%
Menor	61	30,5%	83,5%
Esporàdicament	33	16,5%	100,0%
Total	200		



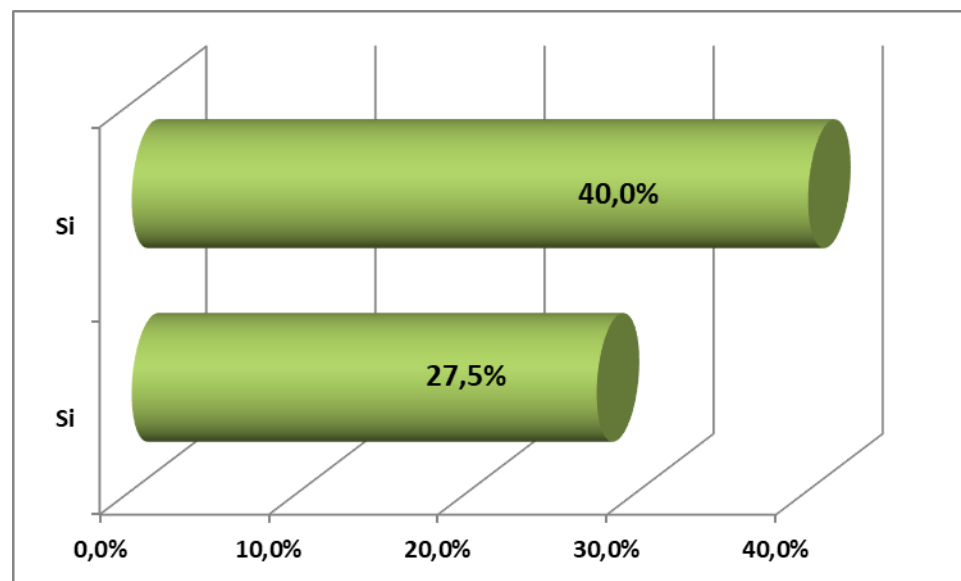
El 53,0% dels entrevistats fa servir l'autobús quasi diàriament (més de 4 cops per setmana), el 30,5% fa servir l'autobús menys de 4 cops per setmana i el 16,5% el fa servir esporàdicament.

Disponibilitat de carnet de conduir i vehicle

El 40,0% dels entrevistats té carnet de conduir, i el 27,5% disposa de vehicle per a realitzar aquest viatge.

Té vosté carnet de conduir?			
	n	% vàlid	% acumulat
Si	80	40,0%	40,0%
No	120	60,0%	100,0%
Total	200		

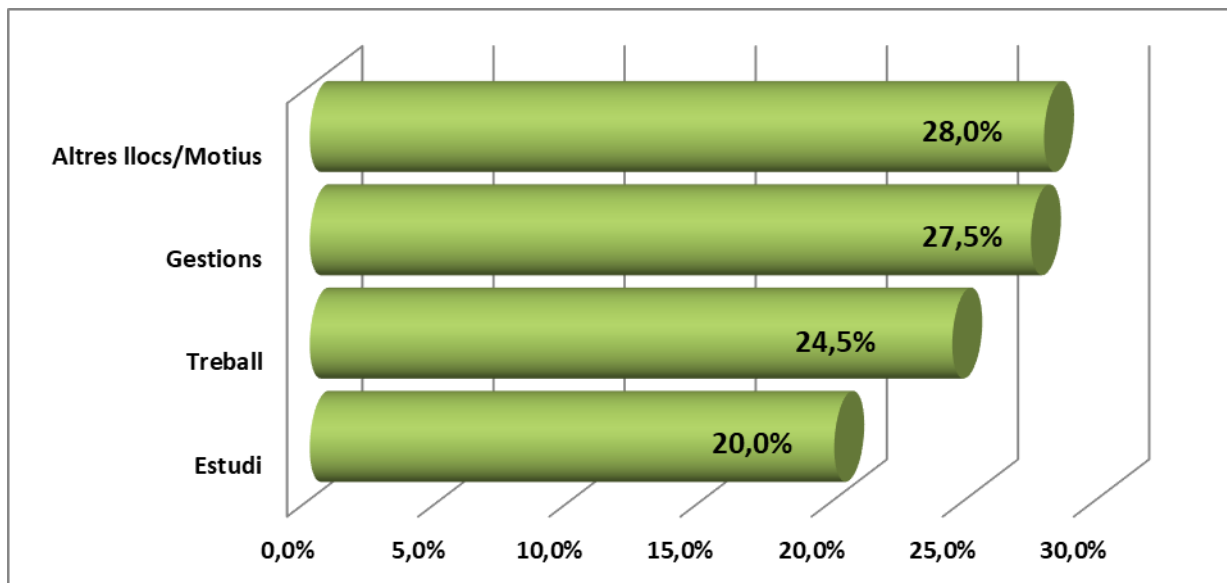
Té vosté vehicle disponible per a poder realitzar aquest viatge?			
	n	% vàlid	% acumulat
Si	55	27,5%	27,5%
No	145	72,5%	100,0%
Total	200		



Motiu Origen – Destinació del desplaçament

El principal motiu de desplaçament és per Altres llocs/Motius (28,0%).

Motiu Origen	Motiu Destinació					Total
	Domicili	Treball	Estudi	Gestions	Altres llocs/Motius	
Domicili	0,0%	9,0%	6,5%	14,5%	16,5%	46,5%
Treball	13,5%	1,0%	0,5%	0,5%	0,0%	15,5%
Estudi	12,0%	0,0%	1,5%	0,0%	1,0%	14,5%
Gestions	9,5%	0,5%	0,5%	1,0%	1,5%	13,0%
Altres llocs/Motius	9,0%	0,0%	0,0%	1,5%	0,0%	10,5%
Total	44,0%	10,5%	9,0%	17,5%	19,0%	100,0%



Motiu Origen – Destinació del desplaçament

Els principals llocs d'Origen són és Guimerà – Pompeu Fabra (19,0%), Ctra. Santpedor-La Creu (8,0%), Valldaura (7,5%), Plaça Espanya (7,0%), Estació Bus FGC-Manresa Alta (6,5%), Sagrada Família (6,0%) i Ginjoler-Bruc (5,5%); i les principals destinacions són Guimerà-Pompeu fabra (8,5%), Centre Hospitalari (7,0%), Cas Antic (6,5%), Hospital Sant Joan de Déu (5,5%), La Balconada (5,5%) i Plaça Espanya (5,5%).

El principals orígens i destinacions són:

Estació Renfe a Centre Hospitalari (2,5%)

Guimerà – Pompeu Fabra a La Parada (2,5%)

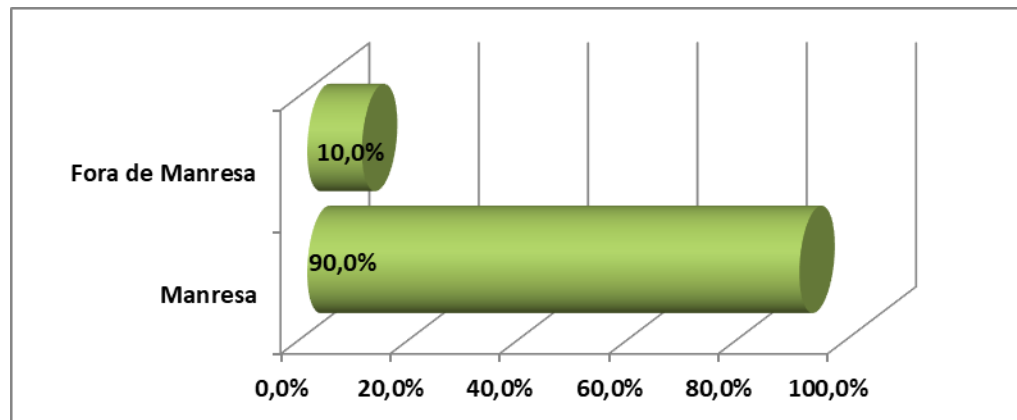
Origen / Destinació	BEN PLANTADA	BONAVISTA	CAP FONERIA	CAP LES BASES	CAP PLAÇA CATALUNYA	CASC ANTIC	CENTRE HOSPITALARI	CONGOST	CTRA. SANTPEDOR-LA CREU	ELS TRULLOLS	ESCODINES (SANTA CLARA)	ESTACIÓ BUS - FGC MANRESA ALTA	ESTACIÓ RENFE	FGC VILADOR DIS	GINJOLER-BRUC	GUIMERÀ - POMPEU FABRA	HIPERMERCAT	HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU	LA BALCONADA	LA FONT	LA PARADA	MIÓN	PLAÇA ESPANYA	POBLE NOU	POLÍGON ELS DOLORS	SAGRADA FAMÍLIA	SANT PAU	VALLDAURA	Total general
BEN PLANTADA											0,5%				0,5%	1,5%													2,5%
BONAVISTA						0,5%		0,5%					0,5%										0,5%					0,5%	2,5%
CAL GRAVAT	0,5%																						0,5%					0,5%	1,0%
CAP FONERIA													0,5%						0,5%										1,0%
CAP LES BASES													0,5%								0,5%								1,0%
CAP PLAÇA CATALUNYA			0,5%																				0,5%		0,5%	0,5%			2,0%
CASC ANTIC								0,5%											0,5%	1,0%			0,5%				0,5%		3,0%
CENTRE HOSPITALARI						0,5%				1,0%	0,5%				0,5%			1,0%	0,5%				0,5%						4,0%
CONGOST																							0,5%						0,5%
CTRA. SANTPEDOR - LA CREU						1,5%	0,5%	1,0%			0,5%	0,5%	0,5%		2,0%	1,0%											0,5%		8,0%
ELS TRULLOLS				0,5%										0,5%														0,5%	1,0%
ESCODINES (SANTA CLARA)								0,5%								0,5%													1,0%
ESTACIÓ BUS FGC MANRESA ALTA							1,5%			0,5%	0,5%							0,5%	1,0%								1,0%		6,5%
ESTACIÓ RENFE				0,5%			2,5%		0,5%									0,5%											4,0%
FGC VILADORIS															0,5%	0,5%											0,5%		1,5%
GINJOLER-BRUC										0,5%	1,0%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%			0,5%		1,5%		0,5%	0,5%			1,0%			5,5%
GUIMERÀ-POMPEU FABRA	0,5%	1,0%	0,5%	0,5%		0,5%	0,5%	0,5%		1,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%			1,0%	2,0%	1,5%	2,5%	0,5%	1,0%	1,5%			1,0%		19,0%
HIPERMERCAT																													0,5%
HOSPITAL DE SANT JOAN DE DÉU									0,5%				0,5%			1,5%													2,5%
LA BALCONADA						0,5%						0,5%	0,5%			0,5%													2,0%
LA FONT						0,5%		0,5%				0,5%																	1,5%
LA PARADA	0,5%					1,5%		0,5%				0,5%				1,0%													4,0%
LES COTS																													0,0%
MIÓN					0,5%		1,0%											0,5%					1,5%				0,5%		4,5%
PLAÇA ESPANYA			0,5%		1,0%	0,5%		0,5%	1,0%										1,0%		0,5%	1,5%				0,5%			7,0%
POBLE NOU													0,5%																0,5%
POLÍGON ELS DOLORS																													0,0%
SAGRADA FAMÍLIA				1,5%			0,5%			0,5%	0,5%	1,0%			0,5%	0,5%	0,5%					0,5%							6,0%
SANT PAU																													0,0%
VALLDAURA		0,5%			0,5%		0,5%	0,5%		0,5%	0,5%	0,5%		0,5%				1,5%		1,0%				0,5%		0,5%			7,5%
Total general	1,5%	2,0%	1,0%	3,0%	2,0%	6,5%	7,0%	5,0%	2,0%	4,5%	4,5%	4,0%	4,5%	1,5%	4,5%	8,5%	0,5%	5,5%	5,5%	5,0%	3,5%	2,5%	5,5%	2,0%	0,5%	3,0%	0,5%	4,0%	100,0%

Lloc de residència de l'usuari

El 89,5% dels enquestats és resident a Manresa.

P17. Municipi de residència

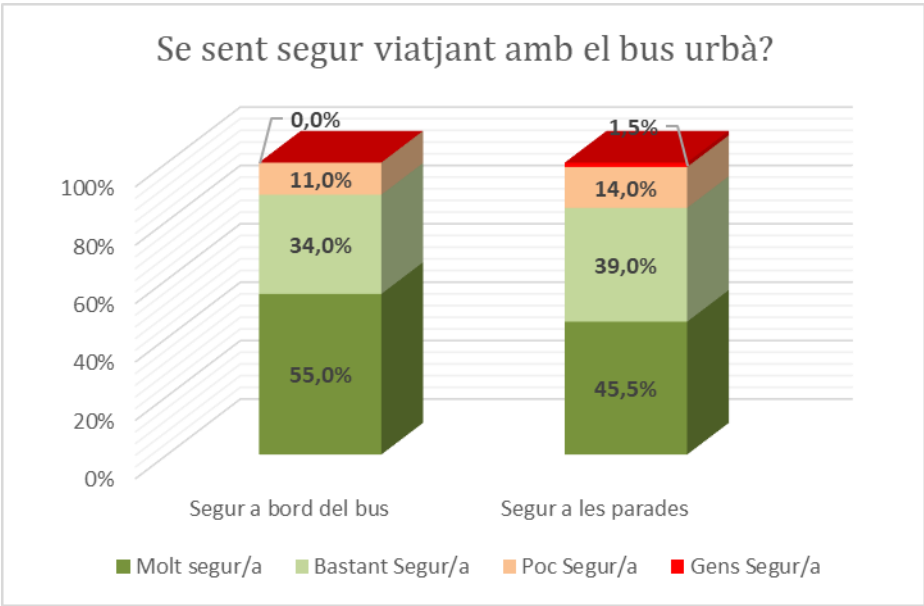
	n	% vàlid	% acumulat
Manresa	180	90,0%	90,0%
Barcelona	5	2,5%	92,5%
Pont de Vilomara	2	1,0%	93,5%
Sant Vicenç de Castellet	2	1,0%	94,5%
Artés	1	0,5%	95,0%
Castellbell i el Vilar	1	0,5%	95,5%
Martorell	1	0,5%	96,0%
Monistrol de Montserrat	1	0,5%	96,5%
Navarces	1	0,5%	97,0%
Sallent	1	0,5%	97,5%
Sant Fruitós del Bages	1	0,5%	98,0%
Sant Joan de Vilatorrada	1	0,5%	98,5%
Santpedor	1	0,5%	99,0%
Terrassa	1	0,5%	99,5%
Vacarisses	1	0,5%	100,0%
Total	200	100,0%	



Se sent segur a bord de l'autobús

El 11,0% dels enquestats se sent poc segur a bord del bus, i el 14,0% poc segur a les parades i un 1,5% gens segur a les parades.

Vostè se sent segur viatjant a bord de l'autobús				Vostè se sent segur a les parades			
	n	% vàlid	% acumulat		n	% vàlid	% acumulat
Molt segur/a	110	55,0%	55,0%	Molt segur/a	91	45,5%	45,5%
Bastant Segur/a	68	34,0%	89,0%	Bastant Segur/a	78	39,0%	84,5%
Poc Segur/a	22	11,0%	100,0%	Poc Segur/a	28	14,0%	98,5%
Gens Segur/a	0	0,0%	100,0%	Gens Segur/a	3	1,5%	100,0%
Total	200			Total	200		



MOTIUS NO SEGUR A BORD DEL BUS	
DEPÈN DE LA GENT	8
AGLOMERACIONS	7
CONDUCCIÓ BRUSCA	4
BUS S'ESPERI A L'ARRENCAR	2
MANCA DE VIGILÀNCIA	1

MOTIUS NO SEGUR A LES PARADES	
DEPÈN DE LA GENT	17
FALTA VIGILÀNCIA	12
ESTAT PARADES	1
POCA LLUM A LES PARADES	1

Ha patit algun tipus d'agressió sexista o igtbifòbica

El 1,0%% dels enquestats ha patit algun tipus d'agressió sexista o igtbifòbica.
Va ser per un cas de tocaments.

Ha patit algun tipus d'agressió			
	n	% vàlid	% acumulat
Si	1	0,5%	0,5%
No	199	99,5%	100,0%
Total	200		

TIPUS AGRESSIONS	
INSULTS SEXISTES	1



***Aspectes ben resolts /
cal resoldre urgentment***

Aspectes ben resolts en els últims dos anys

Autobusos nous (18,0%), Res ha millorat (15,5%), Puntualitat (15,0%), Comoditat (13,0%), Freqüència de pas (12,0%), Neteja (7,5%) i Amabilitat conductor (5,5%) són els aspectes que més han millorat.

Autobusos nous és l'aspecte que més ha millorat a la línia L1, L4 i L5; Res ha millorat a la L8; P

Aspectes ben resolts	L1	L2	L3	L4	L5	L8	Total
Autobusos nous	21,3%	14,3%	10,0%	28,6%	40,0%	15,9%	18,0%
Res ha millorat	6,4%	11,9%	10,0%	14,3%	20,0%	23,2%	15,5%
Puntualitat	14,9%	16,7%	40,0%	28,6%	0,0%	9,8%	15,0%
Comoditat	8,5%	7,1%	30,0%	42,9%	40,0%	9,8%	13,0%
Freqüència de pas	6,4%	7,1%	90,0%	21,4%	0,0%	7,3%	12,0%
Neteja	8,5%	9,5%	20,0%	0,0%	0,0%	6,1%	7,5%
Amabilitat del conductor	4,3%	2,4%	20,0%	7,1%	0,0%	6,1%	5,5%
Horaris	6,4%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	1,2%	3,0%
Informació	2,1%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	3,0%
Recorregut, nomes línies, ...	2,1%	2,4%	0,0%	0,0%	20,0%	2,4%	2,5%
Recorregut, noves línies, ...	6,4%	0,0%	10,0%	7,1%	0,0%	0,0%	2,5%
Pantalles informatives	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	20,0%	2,4%	2,0%
Ús noves tecnologies	6,4%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Seguretat	2,1%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%
Més parades	2,1%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Tipus de conducció	2,1%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Validació targeta	0,0%	2,4%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	1,0%
Accessibilitat al bus	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,5%
APP	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Autobusos híbrids	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Estat de les parades	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Estat parades	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Gestió incidències	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Millor informació disponible	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
S'ha millorat la conducció: t	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Soroll	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,5%
Tipus de bitllets	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
TOTAL	106,4%	92,9%	270,0%	178,6%	140,0%	90,2%	111,0%
NS/NC	12,8%	16,7%	20,0%	28,6%	40,0%	20,7%	19,0%

Aspectes que cal resoldre urgentment

Freqüència de pas (21,5%), La Puntualitat (19,0%), Seguretat (9,5%), Capacitat bus (més seients) (8,5%), Neteja (8,0%), i Comoditat (seients, ...) (6,5%) són els aspectes que més han de millorar.

Freqüència de pas és l'aspecte més citat en les línies L1, L4, L5 i L8; la Puntualitat a la L2 i L3; i Més horaris a la nit a la L4.

Aspectes cal resoldre	L1	L2	L3	L4	L5	L8	Total
Freqüència de pas	21,3%	19,0%	10,0%	35,7%	40,0%	20,7%	21,5%
Puntualitat	12,8%	31,0%	40,0%	14,3%	0,0%	15,9%	19,0%
Seguretat	10,6%	2,4%	30,0%	21,4%	0,0%	8,5%	9,5%
Capacitat bus (més seients)	2,1%	4,8%	20,0%	35,7%	0,0%	8,5%	8,5%
Neteja	8,5%	4,8%	40,0%	7,1%	0,0%	6,1%	8,0%
Comoditat (seients, ...)	12,8%	2,4%	20,0%	14,3%	0,0%	2,4%	6,5%
Accessibilitat al bus	2,1%	9,5%	10,0%	7,1%	0,0%	3,7%	5,0%
Freqüència en hora punta	4,3%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,9%	4,5%
Millora general	2,1%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	8,5%	4,5%
Aplicació APP	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	7,3%	4,0%
Recorreguts	2,1%	7,1%	10,0%	7,1%	0,0%	2,4%	4,0%
Horaris	6,4%	2,4%	0,0%	7,1%	0,0%	2,4%	3,5%
Aglomeracions	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	3,0%
Estat de les parades	0,0%	0,0%	10,0%	28,6%	0,0%	1,2%	3,0%
Informació	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	3,0%
Conducció brusca	4,3%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	2,5%
Amabilitat del conductor	4,3%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,0%
Busos més nous	0,0%	2,4%	10,0%	0,0%	0,0%	2,4%	2,0%
Més horaris a la nit	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	40,0%	0,0%	2,0%
Més parades	0,0%	0,0%	20,0%	7,1%	20,0%	0,0%	2,0%
Comoditat	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,5%
Gestió incidències	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	1,5%
Pantalla informativa	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%
Atenció al client	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%
Cinturons de seguretat	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	1,2%	1,0%
Civisme	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,0%
Horaris en festius/caps de setmana	2,1%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	1,0%
puntualitat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,0%
Climatització	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Coordinació transbordaments	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Més horaris de nit	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,5%
Més rapidesa	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Total	102,1%	123,8%	230,0%	221,4%	100,0%	122,0%	129,5%
NS/NC	10,6%	0,0%	10,0%	7,1%	20,0%	3,7%	5,5%



Valoració del servei global del bus Manresa

Valoració del servei global del Bus Manresa

La valoració global del Servei d'Autobusos de Manresa és de 7,29 (puntuació mitjana, amb una St. Dv. = 1,32). Solament el 2,5% valora malament els servei d'autobusos, el 5,0% el valora de forma regular i el 92,5% ho valora positivament. La nota Modal és el 8.

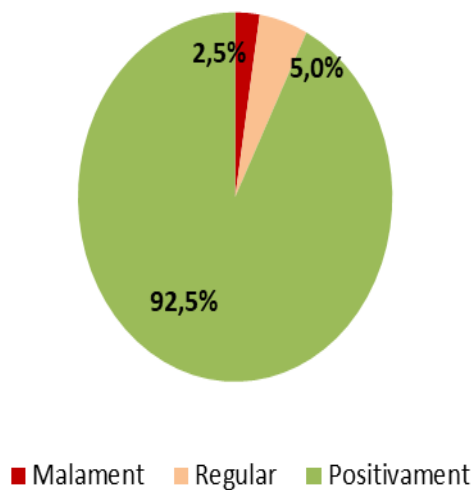
Nota global que vostè li donaria a l'empresa que gestiona el servei dels autobusos de Manresa			
	n	% vàlid	% acumulat
1	1	0,5%	0,5%
3	1	0,5%	1,0%
4	3	1,5%	2,5%
5	10	5,0%	7,5%
6	33	16,5%	24,0%
7	58	29,0%	53,0%
8	65	32,5%	85,5%
9	23	11,5%	97,0%
10	6	3,0%	100,0%
Total	200	100%	

Mitjana = 7,29

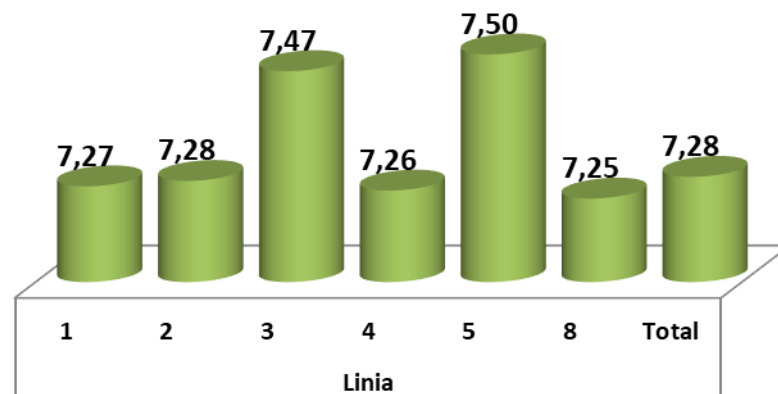
Valoració del servei global del Bus Manresa

Recodificació a variables qualitatives

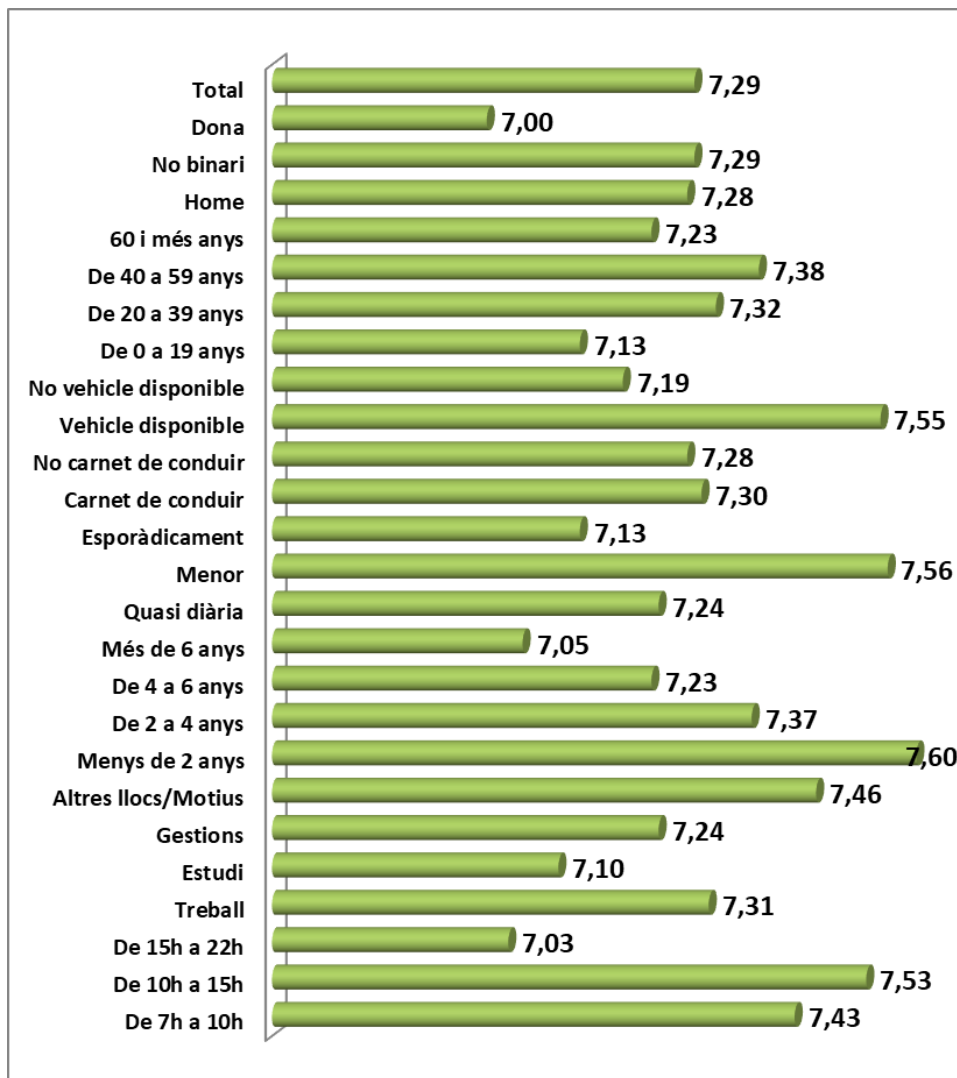
Els usuaris de la línia 5 són els que millor valoren el servei (7,50); I els que pitjor valoren el servei són els usuaris de la línia 8 (7,25 punts).



Mitjana, valoració global segons línia de l'usuari

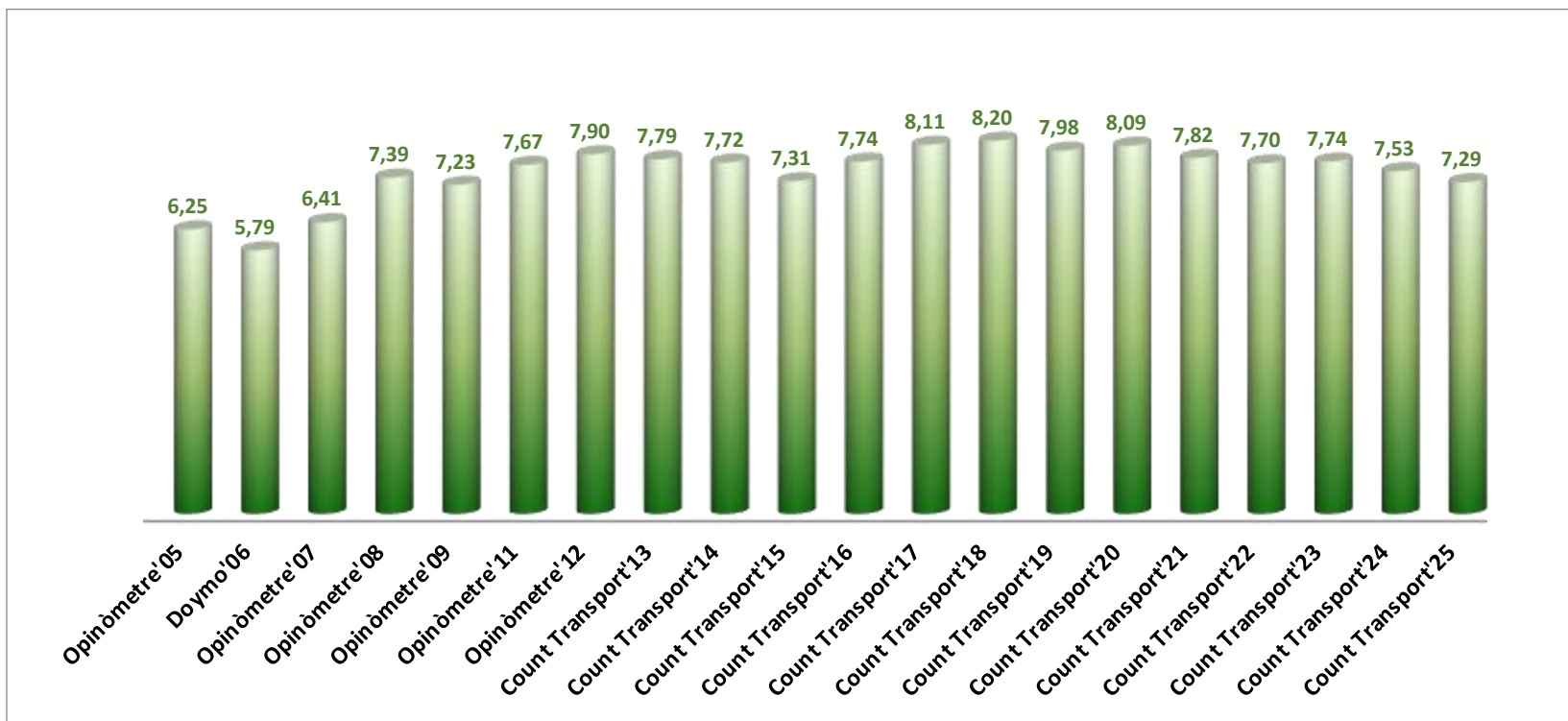


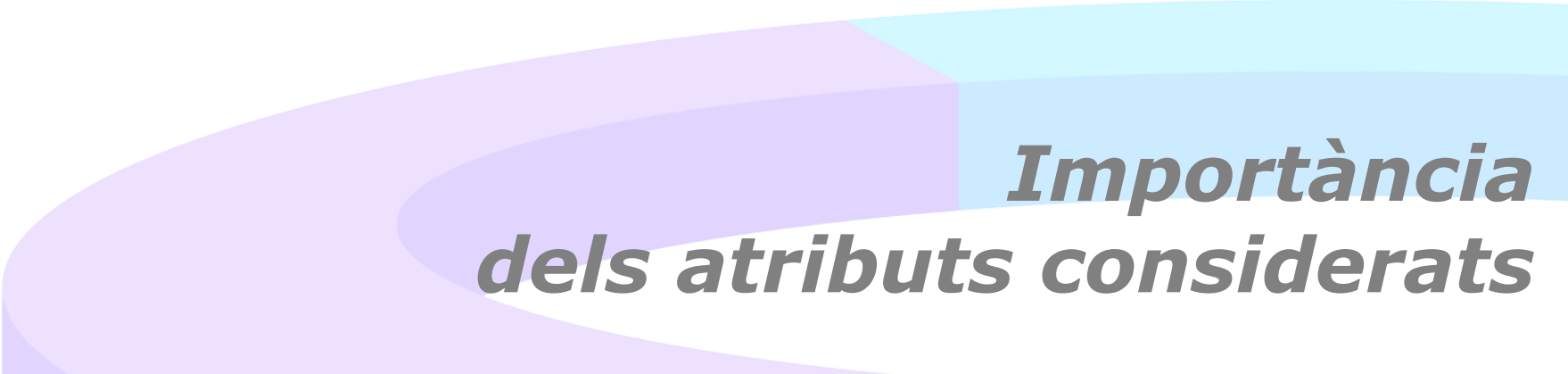
Global	
De 7h a 10h	7,43
De 10h a 15h	7,53
De 15h a 22h	7,03
Treball	7,31
Estudi	7,10
Gestions	7,24
Altres llocs/Motius	7,46
Menys de 2 anys	7,60
De 2 a 4 anys	7,37
De 4 a 6 anys	7,23
Més de 6 anys	7,05
Quasi diària	7,24
Menor	7,56
Esporàdicament	7,13
Carnet de conduir	7,30
No carnet de conduir	7,28
Vehicle disponible	7,55
No vehicle disponible	7,19
De 0 a 19 anys	7,13
De 20 a 39 anys	7,32
De 40 a 59 anys	7,38
60 i més anys	7,23
Home	7,28
No binari	7,29
Dona	7,00
Total	7,29



Valoració del servei global del Bus Manresa

La Valoració Global directa del Servei disminueix respecte l'any passat, però segueix amb puntuacions per sobre els 7,0 punts.





Importància dels atributs considerats

Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

Els diferents aspectes que poden estar relacionats amb la satisfacció han estat valorats per l'usuari utilitzant una escala de 0 a 10 (de menys a més importància). Prèviament, s'ha atorgat un valor (coeficient) definit segons la importància que li donava cada usuari a cada aspecte.

L'escala de valoració dels diferents aspectes és la següent:

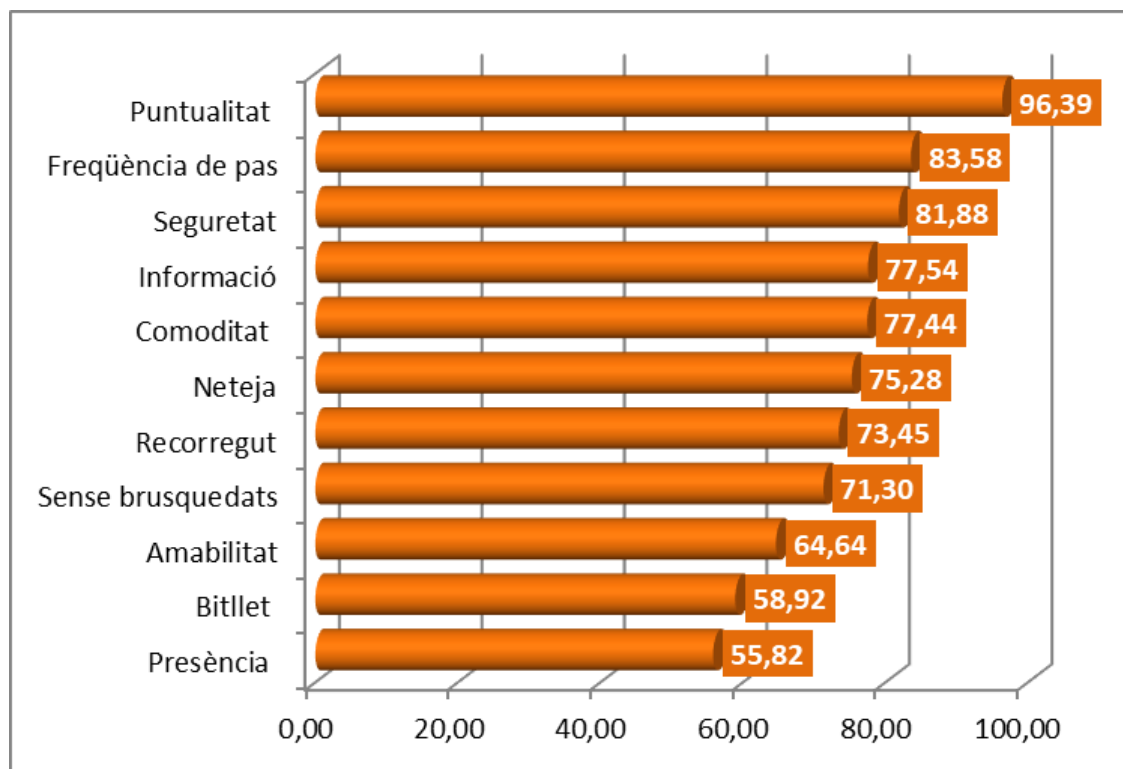
	COEFICIENT
DELS MENYS IMPORTANTS	0,12
BASTANT IMPORTANT	0,50
MOLT IMPORTANT	0,88
UN DELS TRES MÉS IMPORTANTS	1,00

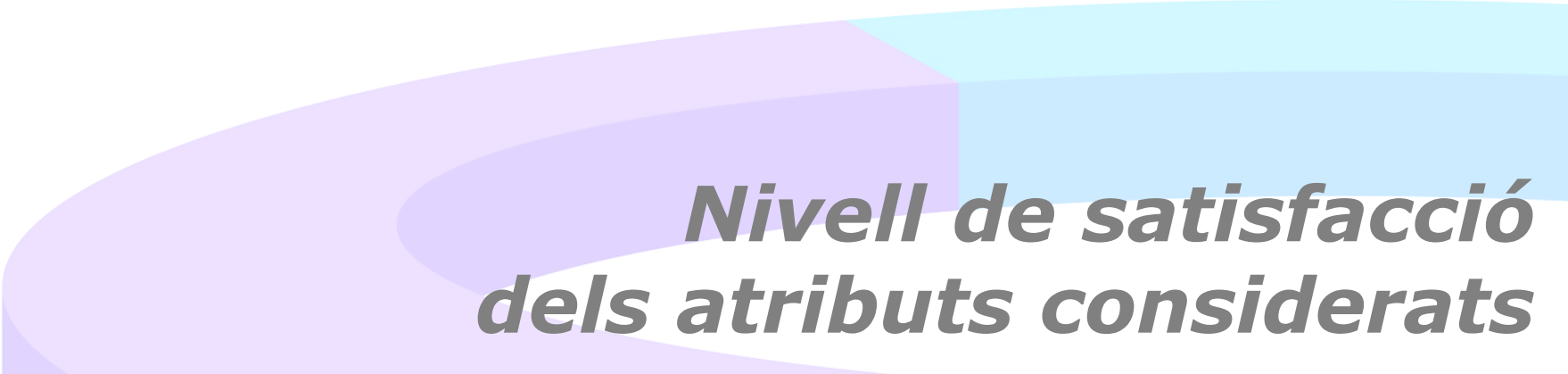
Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

Descripció dels diferents atributs que conformen la satisfacció de l'usuari,

1. Puntualitat del servei d'autobús
2. Seguretat
3. Freqüència de pas del servei d'autobús
4. Informació del servei (horaris, ...)
5. Viatge sense brusquedats (conducció poc brusca, ...)
6. Recorregut o itinerari del servei
7. Neteja (autobusos, parades...)
8. Comoditat (autobusos, parades, ...)
9. Tipus de bitllets existents (oferta de bitllets, tipologia, ...)
10. Amabilitat del conductor
11. Presència (Aspecte) del conductor

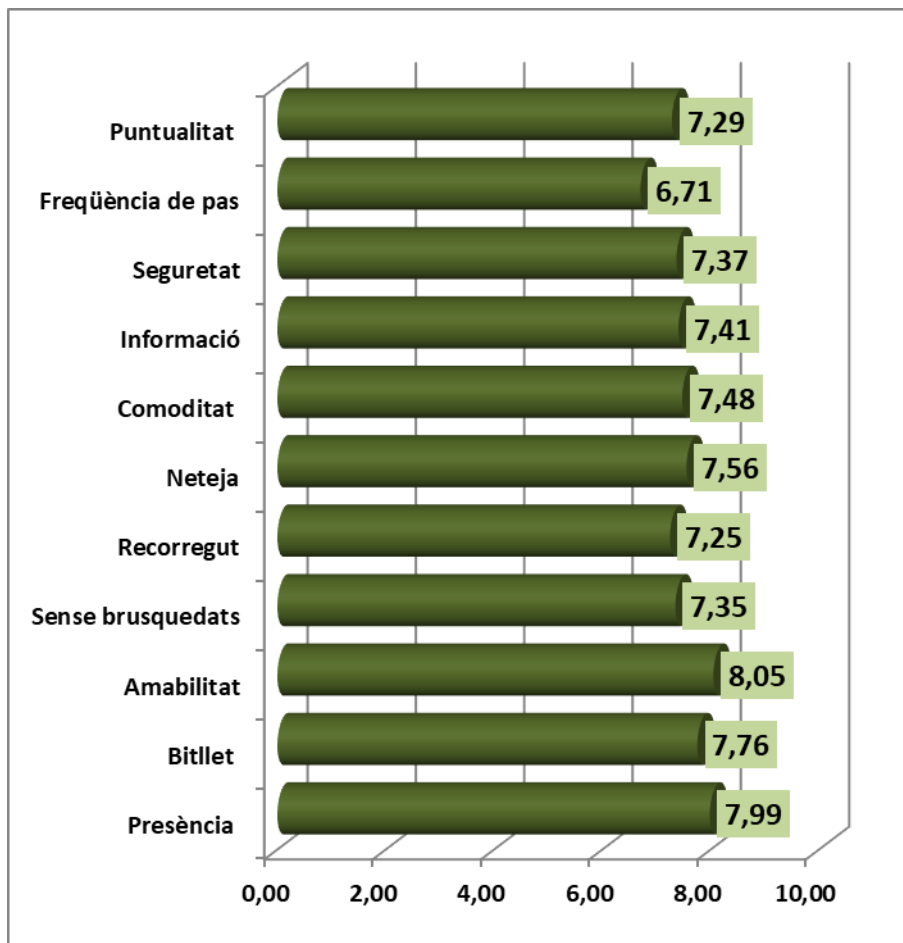
Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari





Nivell de satisfacció dels atributs considerats

Nivell de satisfacció dels atributs considerats

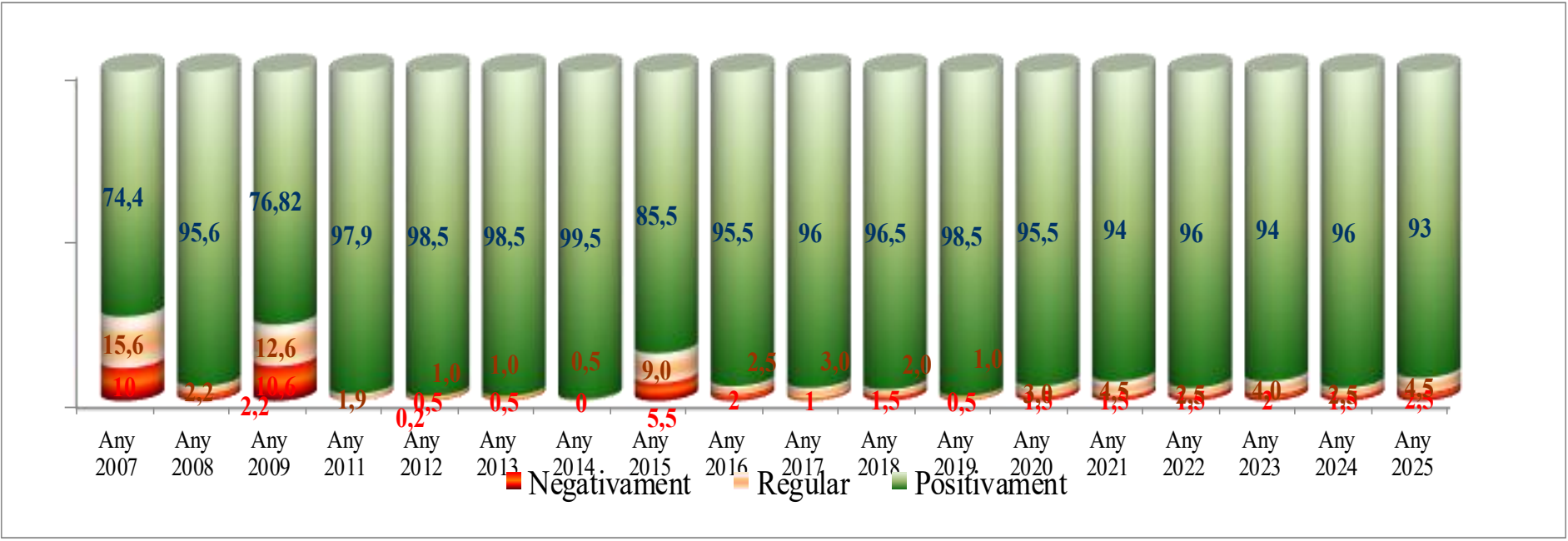




ISC sense ponderar

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 (ISC) als autobusos urbans de Manresa l'any 2025 és de **7,47**. Enguany hi ha hagut una lleugera disminució de la seva valoració, però es manté al voltant dels 7,5 punts.





Índex de satisfacció dels atributs ponderats

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

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

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

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

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

Índex de satisfacció dels atributs ponderats

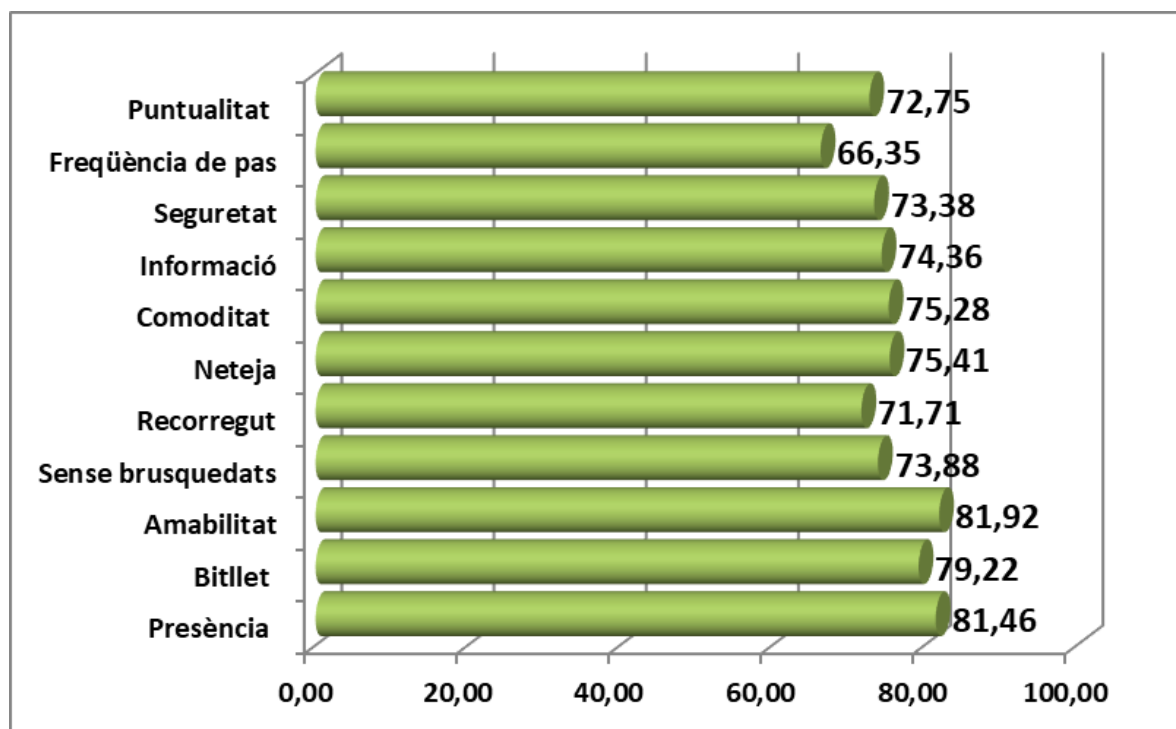
sent: n = grandària de la mostra

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

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

El ISC ponderat obtingut per cada aspecte és el següent:

Índex de satisfacció dels atributs ponderats





ISC ponderat global

Índex de satisfacció del client (ISC Ponderat Global)

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

$$I.S.C. (j) = \frac{\sum_{i=1}^9 W_i^j \cdot X_{ij}}{\sum_{i=1}^9 W_i^j}$$

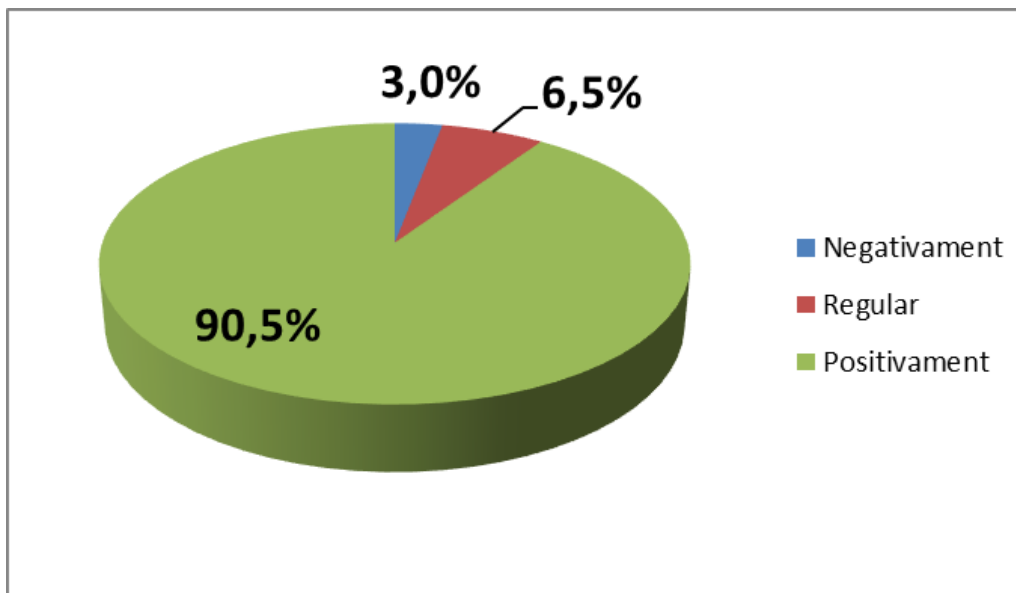
Finalment s'obté el I.S.C. global com la mitjana aritmètica dels I.S.C.j de cada individu:

$$I.S.C. (j) = \frac{\sum_{i=1}^9 W_i^j \cdot X_{ij} \cdot \sum_{j=1}^n}{\sum_{i=1}^9 W_i^j \cdot n}$$

Índex de satisfacció del client (ISC Ponderat Global)

L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància és de **74,59**.

La puntuació obtinguda decrementa lleugerament respecte any passat, i segueix per sobre dels 75 punts.

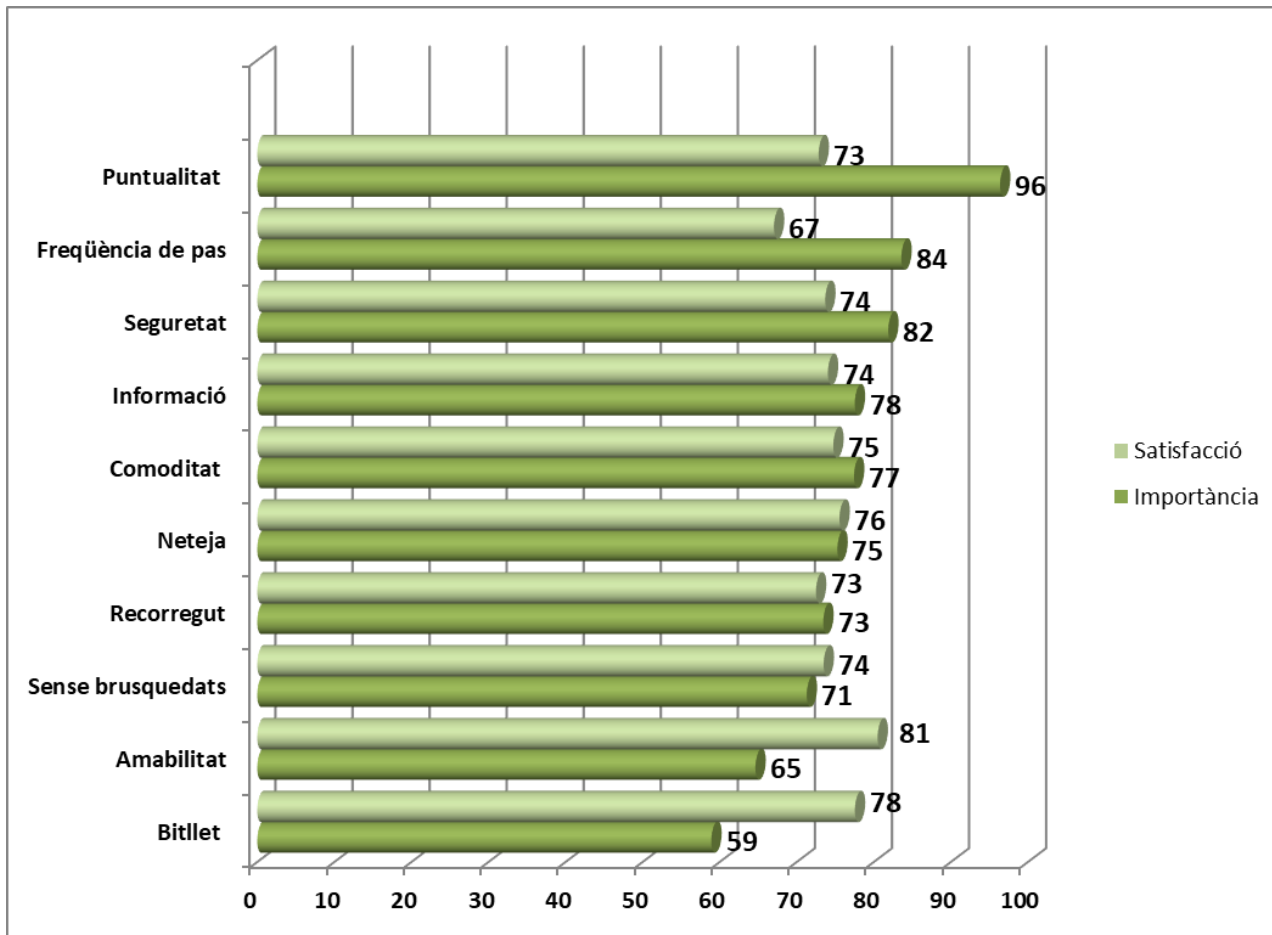




Anàlisis satisfacció - importància

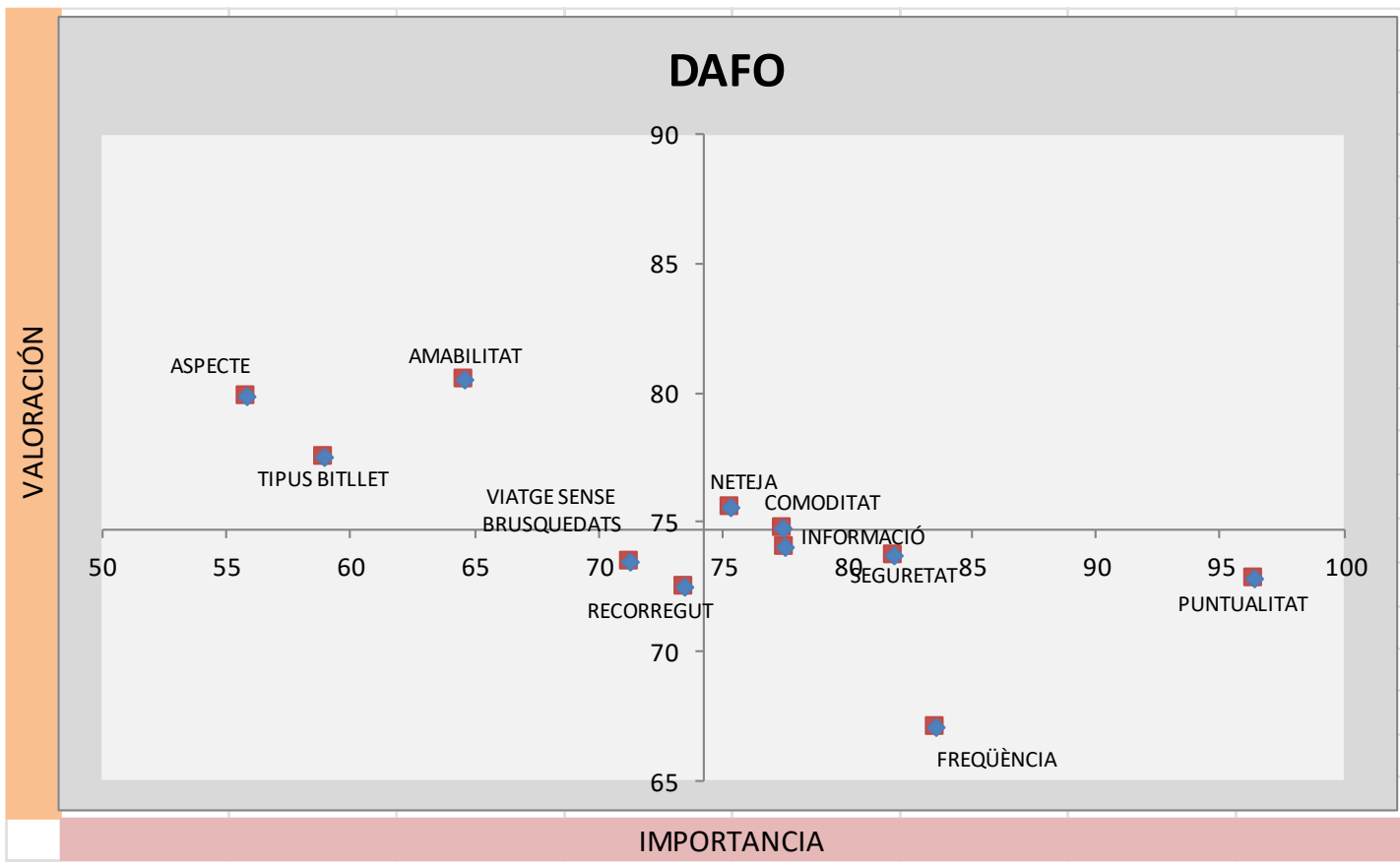
Anàlisi de la satisfacció i la importància

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



Anàlisi de la satisfacció i la importància

En el gràfic que observem a continuació, hem posat a l'eix de coordenades els **nivells de satisfacció** (valors creixents cap amunt) i a l'horitzontal els **nivells d'importància** (valors creixents cap a la dreta).



Anàlisi de la satisfacció i la importància

Quadre de prioritats per la millora del servei del Transport públic urbà de Manresa

PUNTUALITAT	MÀXIMA PRIORITAT
SEGURETAT	MÀXIMA PRIORITAT
INFORMACIÓ	MÀXIMA PRIORITAT
COMODITAT	MÀXIMA PRIORITAT
NETEJA	MÀXIMA PRIORITAT
FREQÜÈNCIA DE PAS	ALTA PRIORITAT
RECORREGUT	ALTA PRIORITAT
VIATGE SENSE BRUSQUEDATS	ALTA PRIORITAT
TIPUS BITLLET	ALTA PRIORITAT
AMABILITAT	BAIXA PRIORITAT
ASPECTE CONDUCTOR	BAIXA PRIORITAT



Quadres comparatius

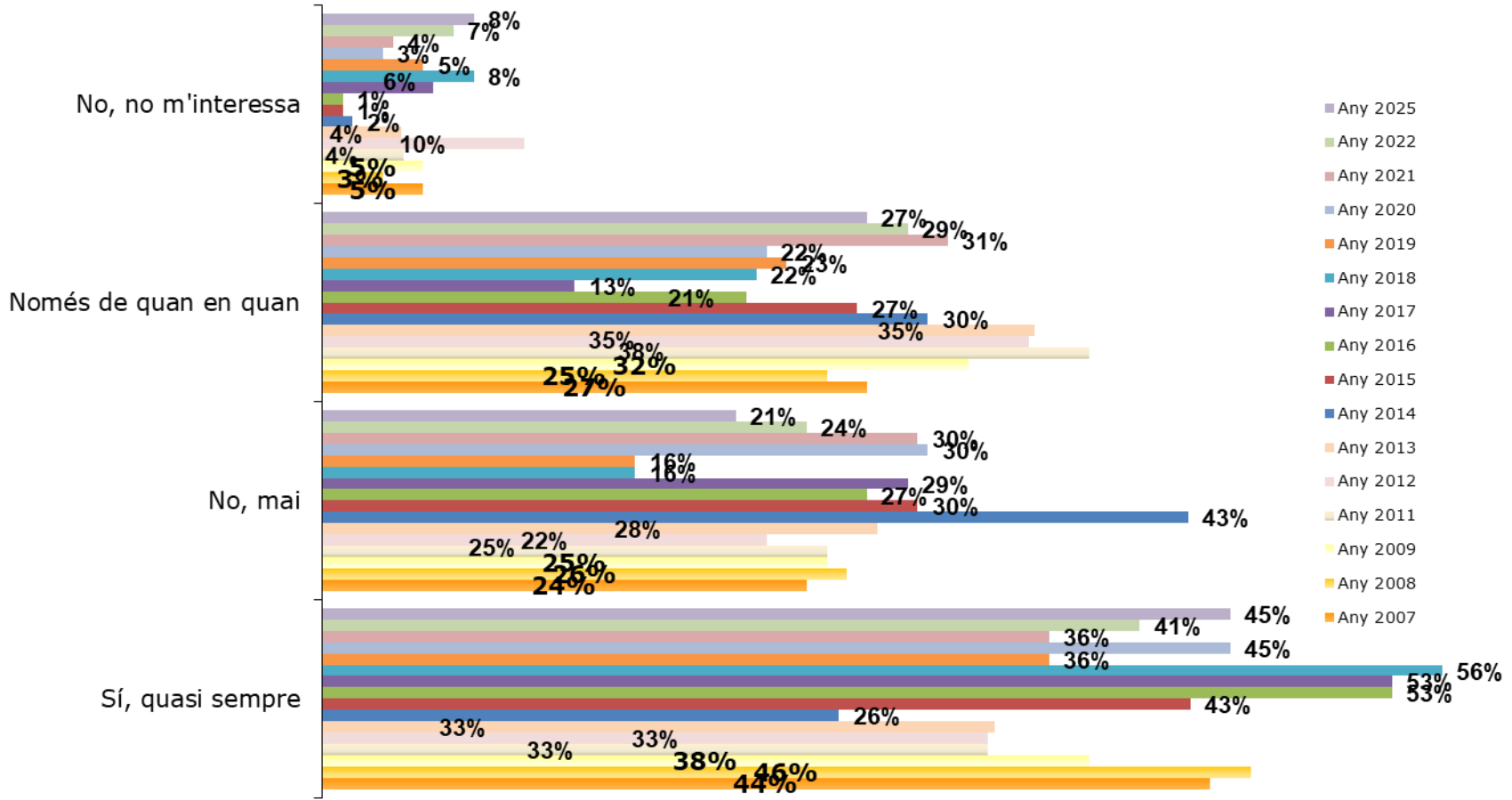
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

Els quadres comparatius els hem realitzat partint de les dades obtingudes des de l'any 2005 quan es va començar a realitzar el seguiment de la qualitat dels serveis de transport urbà de Manresa; dels quals Doymo va realitzar l'estudi l'any 2006, Opinòmetre de l'any 2005, 2007, 2008, 2009, 2011 i del 2012 al 2014 i Count Transport de l'any 2015 al 2022. Enguany s'observa un decrement lleuger de l'ISC, tot i que es situa al voltant dels 75 punts.

Opinòmetre'05	Doymo'06	Opinòmetre'07	Opinòmetre'08	Opinòmetre'09	Opinòmetre'11	Opinòmetre'12	Opinòmetre'13	Opinòmetre'14	Count Transport'15
62,53	62,25	67,93	74,68	70,10	76,66	78,81	78,92	79,48	73,69
Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23	Count Transport'24	Count Transport'25
77,99	79,87	81,46	78,18	81,26	78,60	75,93	77,80	76,86	74,59

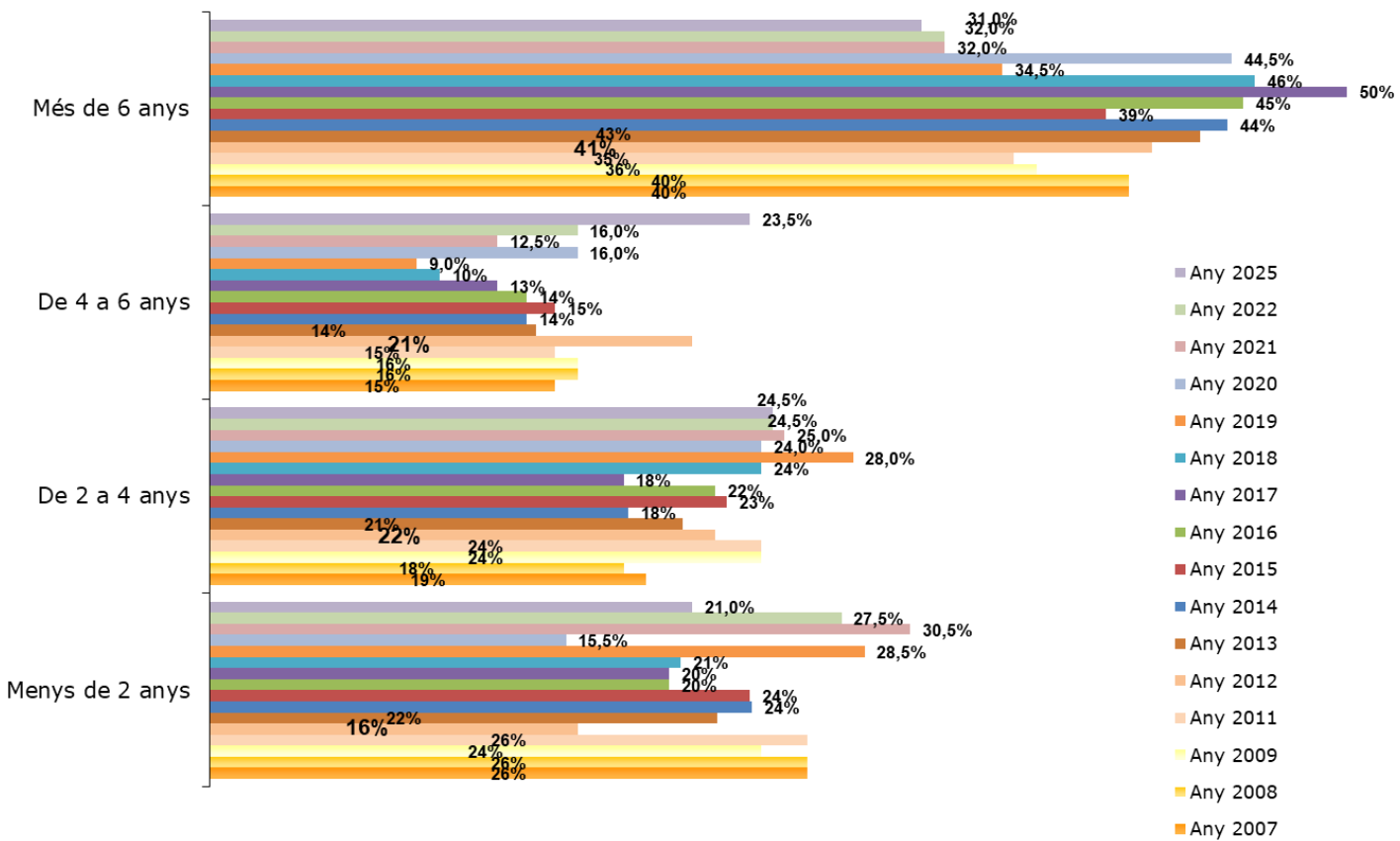
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

Utilització de la informació horària de les parades



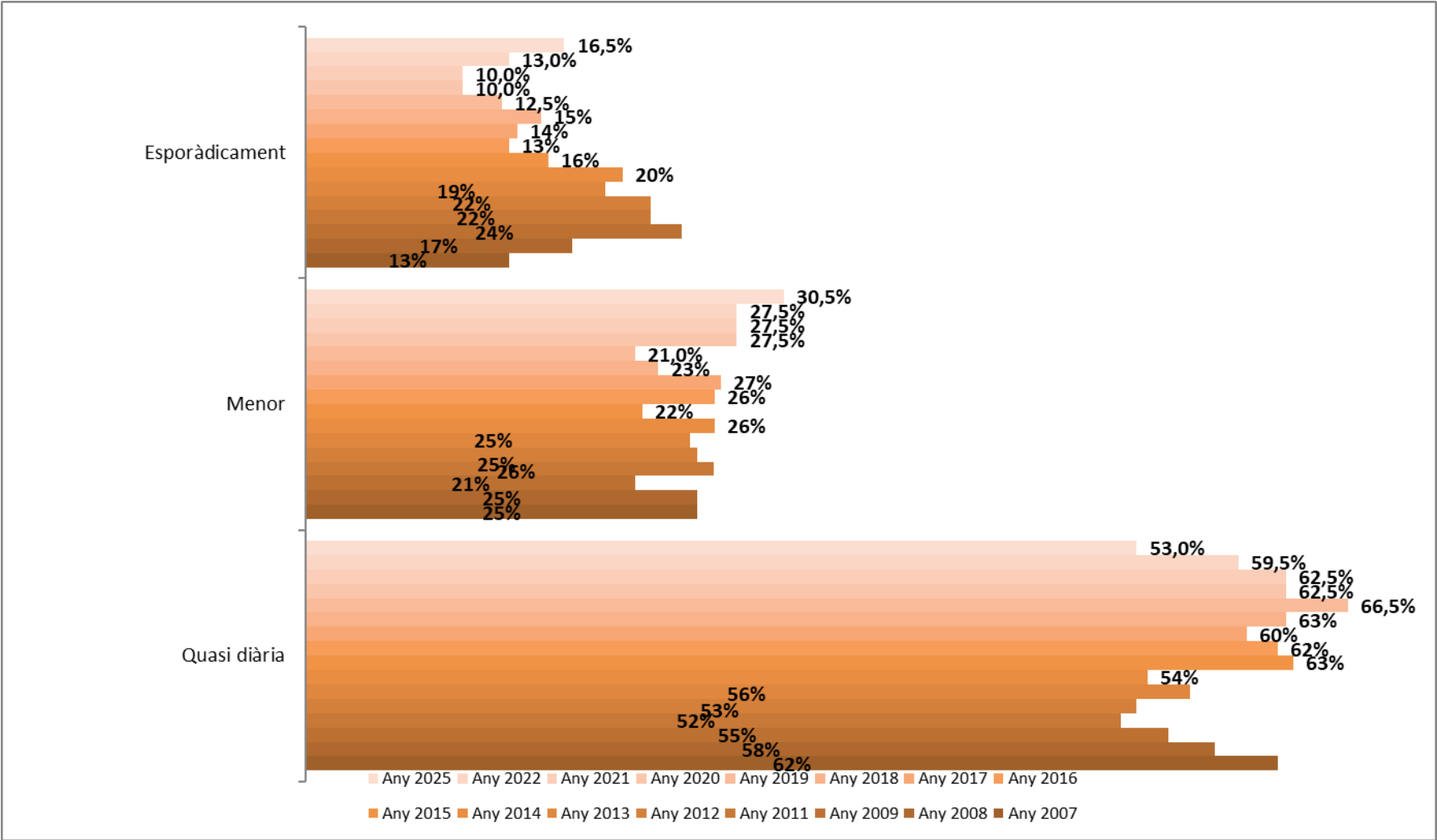
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

Antiguitat de l'usuari



Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

Freqüència d'ús del Bus Manresa



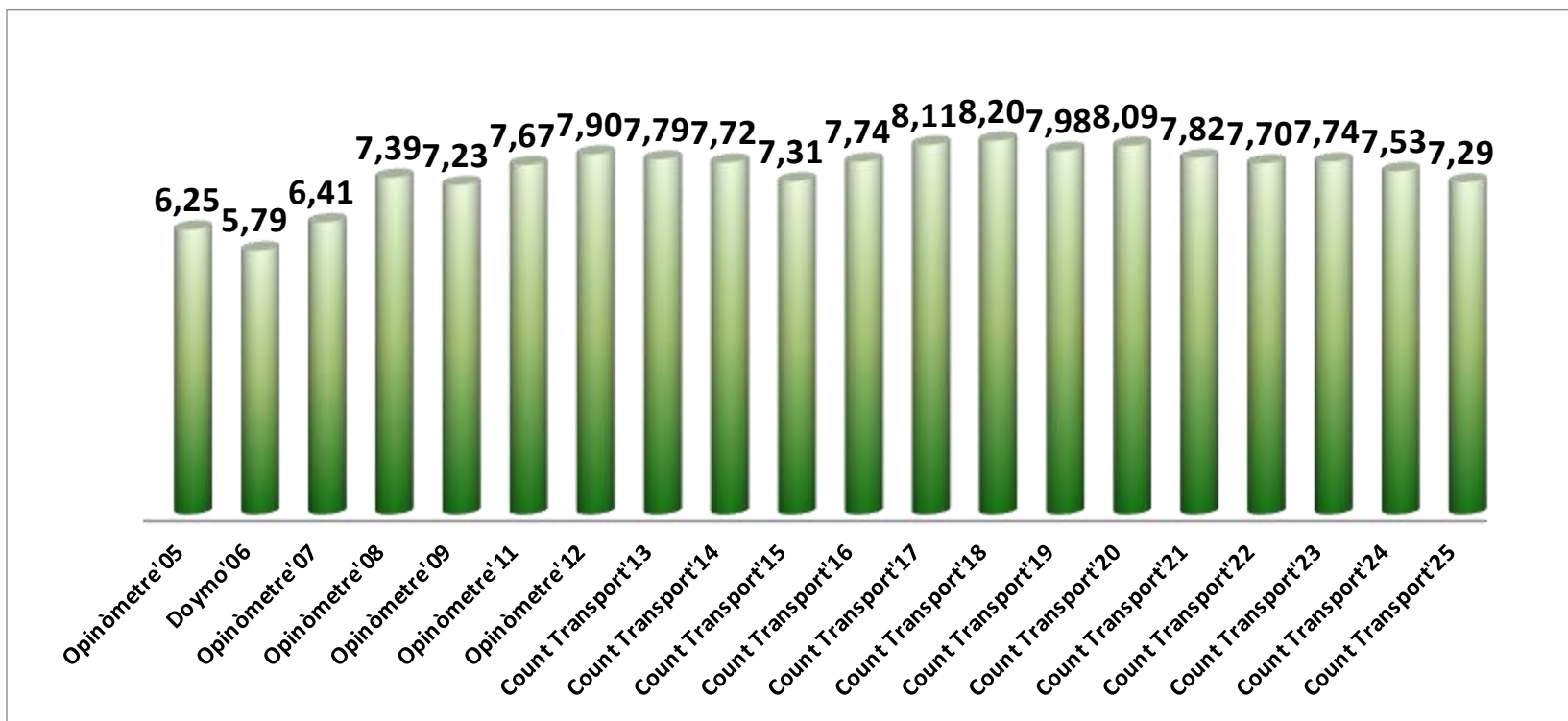
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

Disponibilitat de vehicle per realitzar aquest desplaçament

Disposa de vehicle per realitzar aquest mateix desplaçament										
	Opinòmetre'05	Doymo'06	Opinòmetre'07	Opinòmetre'08	Opinòmetre'09	Opinòmetre'11	Opinòmetre'12	Opinòmetre'13	Opinòmetre'14	Count Transport'15
Sí	20%	29%	26%	29%	42%	41%	32%	32%	29%	38%
No	80%	71%	74%	71%	58%	59%	68%	68%	71%	62%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23	Count Transport'24	Count Transport'25
Sí	38%	24%	39%	25%	21%	28%	30%	20%	22%	40%
No	62%	76%	61%	75%	79%	79%	70%	80%	80%	80%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	107%	100%	100%	100%	100%

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

Valoració del servei global Bus Manresa



Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

Importància dels aspectes considerats

	Opinòmetre'05	Doymo'06	Opinòmetre'07	Opinòmetre'08	Opinòmetre'09	Opinòmetre'11	Opinòmetre'12	Opinòmetre'13	Opinòmetre'14	Count Transport'15
Puntualitat	0,97	0,91	0,92	0,87	0,83	0,90	0,94	0,96	0,91	0,96
Freqüència	0,89	0,77	0,86	0,86	0,81	0,82	0,84	0,90	0,87	0,83
Seguretat	0,91	0,84	0,87	0,81	0,81	0,83	0,90	0,93	0,88	0,86
Informació	0,82	0,80	0,78	0,76	0,72	0,65	0,69	0,80	0,75	0,74
Comoditat	0,79	0,74	0,71	0,75	0,69	0,76	0,71	0,76	0,76	0,73
Neteja	0,78	0,78	0,74	0,72	0,73	0,70	0,70	0,75	0,77	0,73
Recorregut	0,81	0,68	0,77	0,81	0,76	0,75	0,79	0,81	0,80	0,78
Viatge sense brusquedats	0,80	0,76	0,77	0,74	0,68	0,70	0,78	0,80	0,74	0,69
Amabilitat del conductor	0,73	0,59	0,66	0,63	0,67	0,60	0,60	0,65	0,72	0,67
Tipus de bitllet	0,69	0,61	0,70	0,64	0,68	0,64	0,62	0,69	0,61	0,63
Presència del conductor	0,53	0,56	0,55	0,56	0,55	0,50	0,56	0,61	0,63	0,64

	Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23	Count Transport'24	Count Transport'25
Puntualitat	0,91	0,93	0,91	0,91	0,92	0,93	0,88	0,94	0,94	0,96
Freqüència	0,80	0,85	0,93	0,83	0,82	0,81	0,79	0,81	0,82	0,84
Seguretat	0,81	0,84	0,85	0,83	0,87	0,83	0,84	0,88	0,87	0,82
Informació	0,73	0,80	0,81	0,67	0,77	0,78	0,72	0,71	0,81	0,78
Comoditat	0,72	0,79	0,81	0,77	0,79	0,74	0,72	0,73	0,76	0,77
Neteja	0,75	0,77	0,85	0,76	0,83	0,82	0,77	0,81	0,82	0,75
Recorregut	0,76	0,79	0,79	0,76	0,75	0,74	0,71	0,69	0,73	0,73
Viatge sense brusquedats	0,70	0,77	0,77	0,74	0,72	0,71	0,70	0,70	0,72	0,71
Amabilitat del conductor	0,72	0,82	0,79	0,57	0,76	0,65	0,66	0,68	0,67	0,65
Tipus de bitllet	0,64	0,74	0,75	0,57	0,70	0,67	0,62	0,59	0,68	0,59
Presència del conductor	0,73	0,72	0,69	0,49	0,61	0,54	0,59	0,60	0,51	0,56

Marcat amb verd els valors màxims obtinguts de cada aspecte comparant tots els anys i en vermell els valors més baixos

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

Valoració dels aspectes

	Opinòmetre'05	Doymo'06	Opinòmetre'07	Opinòmetre'08	Opinòmetre'09	Opinòmetre'11	Opinòmetre'12	Opinòmetre'13	Opinòmetre'14	Count Transport'15
Puntualitat	5,00	5,57	6,29	7,35	6,84	7,61	7,96	8,05	8,00	7,56
Freqüència	5,36	5,44	6,48	7,23	6,8	7,35	7,81	7,74	7,70	7,19
Seguretat	6,39	6,02	6,69	7,50	6,84	7,81	7,94	8,04	8,40	7,33
Informació	6,38	6,10	7,15	8,11	7,18	7,93	7,96	7,60	7,90	7,44
Comoditat	6,21	5,55	6,64	6,96	6,87	7,35	7,82	7,72	7,80	7,20
Neteja	6,36	6,07	6,87	7,69	7,08	7,89	7,79	8,04	8,20	7,03
Recorregut o itinerari	6,64	5,95	6,77	7,79	7,17	7,77	7,85	8,10	7,80	7,43
Viatge sense brusquedats	5,75	5,71	6,49	7,00	6,28	7,36	7,57	7,74	7,60	6,98
Amabilitat del conductor	7,04	5,66	7,14	7,91	7,31	8,01	7,88	8,52	8,40	7,83
Tipus de bitllet	7,28	5,75	7,06	7,56	6,87	7,55	7,86	7,23	7,30	7,12
Presència del conductor	7,59	5,91	7,44	8,39	7,45	8,20	8,22	8,69	8,40	7,84

	Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23	Count Transport'24	Count Transport'25
Puntualitat	7,77	7,73	7,88	8,02	8,48	8,10	7,76	7,92	7,39	7,29
Freqüència	7,41	7,51	7,83	7,72	7,87	7,65	7,50	7,51	7,43	6,71
Seguretat	7,72	7,89	8,13	8,10	8,50	8,02	7,72	7,99	7,90	7,37
Informació	7,80	8,35	8,49	7,82	8,21	8,31	7,84	7,74	7,37	7,41
Comoditat	7,53	7,89	8,13	7,83	8,08	7,54	7,52	7,76	7,52	7,48
Neteja	7,86	7,89	8,42	7,65	8,06	7,92	7,65	7,86	7,71	7,56
Recorregut o itinerari	7,77	8,05	8,20	7,88	7,95	7,78	7,57	7,72	7,99	7,25
Viatge sense brusquedats	6,97	7,42	7,51	7,16	7,29	7,05	6,95	7,39	7,27	7,35
Amabilitat del conductor	8,21	8,57	8,53	8,05	8,48	7,62	7,63	7,74	7,65	8,05
Tipus de bitllet	6,94	7,71	7,65	7,65	7,59	8,00	7,61	7,34	7,77	7,76
Presència del conductor	8,49	8,73	8,79	8,44	8,84	7,82	7,83	7,94	8,23	7,99

Marcat amb verd els valors màxims obtinguts de cada aspecte comparant tots els anys i en vermell els valors més baixos

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

ISC ponderat per aspectes

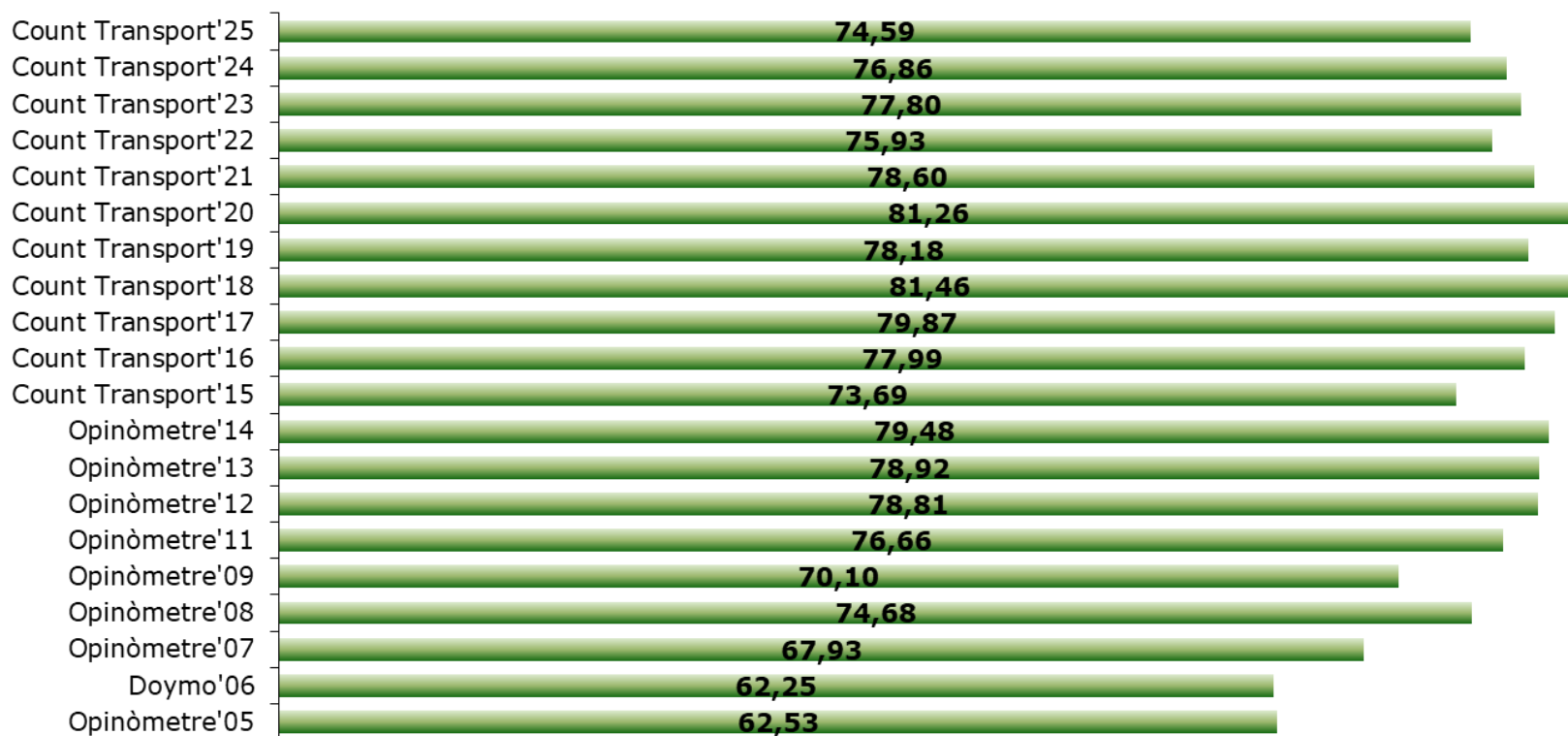
	Opinòmetre'05	Doymo'06	Opinòmetre'07	Opinòmetre'08	Opinòmetre'09	Opinòmetre'11	Opinòmetre'12	Opinòmetre'13	Opinòmetre'14	Count Transport'15
Puntualitat	49,54	52,44	62,74	71,88	72,35	76,22	79,73	80,43	80,36	75,81
Freqüència	52,84	50,57	64,97	72,81	68,86	73,43	77,92	77,34	75,66	73,77
Seguretat	63,86	62,46	66,78	74,12	71,73	77,27	79,80	80,50	83,95	73,06
Informació	63,90	65,47	71,55	79,85	73,8	79,78	80,66	76,21	79,13	75,29
Comoditat	61,86	56,88	67,41	70,93	69,24	73,22	78,47	76,86	77,53	73,34
Neteja	63,95	58,78	69,29	75,92	71,88	78,90	78,34	80,65	82,13	71,81
Recorregut	65,97	61,44	67,23	77,67	71,66	77,92	78,69	80,63	77,59	76,16
Sense brusquedats	56,89	52,62	64,63	69,83	64,94	73,38	75,29	77,43	76,12	71,02
Amabilitat conductor	70,41	48,64	72,21	78,57	74,59	81,04	79,37	85,42	84,41	80,45
Tipus de bitllet	73,06	45,01	69,83	74,30	68,59	76,15	79,57	70,11	72,35	72,81
Presència conductor	75,56	41,13	75,18	84,03	75,56	83,14	83,15	86,90	85,01	80,50

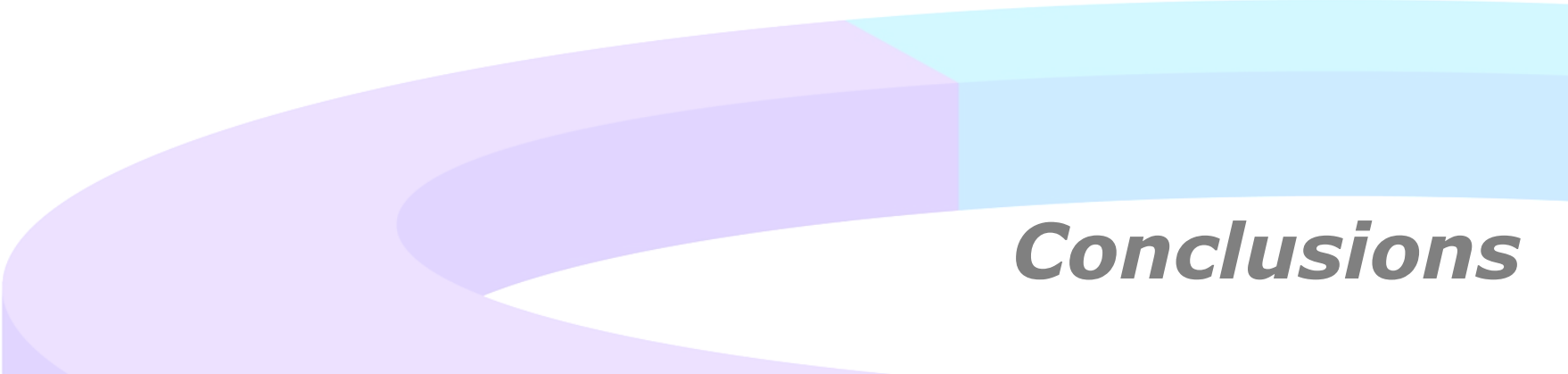
	Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23	Count Transport'24	Count Transport'25
Puntualitat	78,61	76,98	78,98	80,15	84,71	81,01	77,50	80,07	74,37	72,75
Freqüència	74,33	74,75	78,58	77,20	78,41	76,21	74,69	75,00	74,17	66,35
Seguretat	79,30	79,25	81,76	81,00	85,28	80,17	77,41	80,61	79,61	73,38
Informació	80,77	83,55	85,68	78,15	82,76	84,38	78,84	78,39	73,13	74,36
Comoditat	77,62	79,34	81,80	78,30	77,49	81,69	75,10	78,38	76,07	75,28
Neteja	80,60	81,21	84,25	76,50	81,28	79,61	75,80	78,84	77,32	75,41
Recorregut	79,55	80,68	82,70	78,80	80,18	77,93	75,61	76,87	80,71	71,71
Sense brusquedats	71,63	75,29	75,41	71,55	73,36	70,58	70,07	74,35	72,66	73,88
Amabilitat conductor	82,88	86,24	85,82	80,45	85,93	78,15	75,90	77,77	78,16	81,92
Tipus de bitllet	73,68	77,10	76,38	76,45	78,19	77,56	76,03	74,85	79,29	79,22
Presència conductor	85,59	88,30	89,40	84,35	88,58	80,60	78,04	79,06	82,91	81,46

Marcat amb verd els valors màxims obtinguts de cada aspecte comparant tots els anys i en vermell els valors més baixos

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2025

ISC ponderat global





Conclusions

Principals conclusions

L'ISC obtingut l'any 2025 pels autobusos Urbans de Manresa és de 74,59 punts. Enguany hi ha hagut un decrement de les valoracions en 8 aspectes sent el que més ha disminuït Recorregut (-9,00 punts). 3 aspectes han millorat ISC respecte any passat, Amabilitat del conductor (+3,76 punts), Informació (+1,23 punts) i Viatge sense brusquedats (+1,22 punts).

Respecte les respostes obertes, s'han obtingut de mitjana 1,11 respostes obertes per enquestador d'aspectes que han millorat, i 1,30 que han de millorar. El 19,0% de les enquestes no han sabut dir aspectes que han millorat i un 5,5% aspectes que han empitjorat.

L'aspecte que més ha millorat ha estat Autobusos nous (18,0%), Res ha millorat (15,5%) y Puntualitat (15,0%); i els aspectes que més han de millorar és Freqüència de pas (21,5%) i Puntualitat (19,0%).

El 45,0% utilitza informació de les parades, el 31,0% té una antiguitat d'ús del servei de més de 6 anys, el 53,0% utilitza el servei de forma diària, i el 72,5% No té vehicle disponible per fer aquest desplaçament.

Principals conclusions

El 90,0% dels usuaris són de Manresa, i la parada de bus més utilitzada d'origen i destinació és Guimerà – Pompeu Fabra (19,0% i 8,5% respectivament). El principal viatge és entre Estació Renfe i Centre Hospitalari (2,5%); i entre Guimerà – Pompeu Fabra i La Parada (2,5%). El motiu principal de desplaçament és per Altres motius (28,0%).

Sols el 11,0% dels enquestats se sent Poc o Gens Segur a bord de l'autobús i els motius citats han estat per Tipus de gent i Aglomeracions. El 15,5% es sent Poc o Gens Segur a les parades; i els motius principals és per Depèn de la gent i Falta vigilància.

Com a resum final podem dir que el resultat obtingut enguany és positiu, tot i que disminueix lleugerament respecte l'any anterior. S'ha de tenir en compte que el recent canvi fet aquest mes de setembre de substitució de la parada històrica de Guimerà per les noves parades de Guimerà i Pompeu Fabra, amb nous recorreguts més llargs i nous horaris ha pogut tenir afectació sobre els valoracions; així com l'increment d'usuaris amb un creixement de més d'un 53% des de l'any 2022; i que ha comportat l'ampliació de la flota de 18 a 21 autobusos.

D'altra banda també ha pogut influir amb temes de seguretat dues agressions a conductors i comportaments incívics a bord dels autobusos per part de passatgers que han tingut molt ressò mediàtic.