



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

***Manresa, desembre de 2022***

# Índex

<b>Fitxa tècnica de l'enquesta</b>	<b>03</b>
<b>Característiques de la mostra</b>	<b>06</b>
<b>Aspectes ben resolts /cal resoldre urgentment</b>	<b>16</b>
<b>Valoració del servei global del bus Manresa</b>	<b>19</b>
<b>Importància dels atributs considerats</b>	<b>24</b>
<b>Nivell de satisfacció dels atributs considerats</b>	<b>28</b>
<b>ISC sense ponderar</b>	<b>30</b>
<b>ISC ponderat</b>	<b>32</b>
<b>ISC ponderat global</b>	<b>36</b>
<b>Anàlisi satisfacció – importància</b>	<b>39</b>
<b>Quadres comparatius estudis ISC</b>	<b>43</b>
<b>Conclusions</b>	<b>54</b>



# ***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 (dijous 15 de novembre de 2022).

## 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

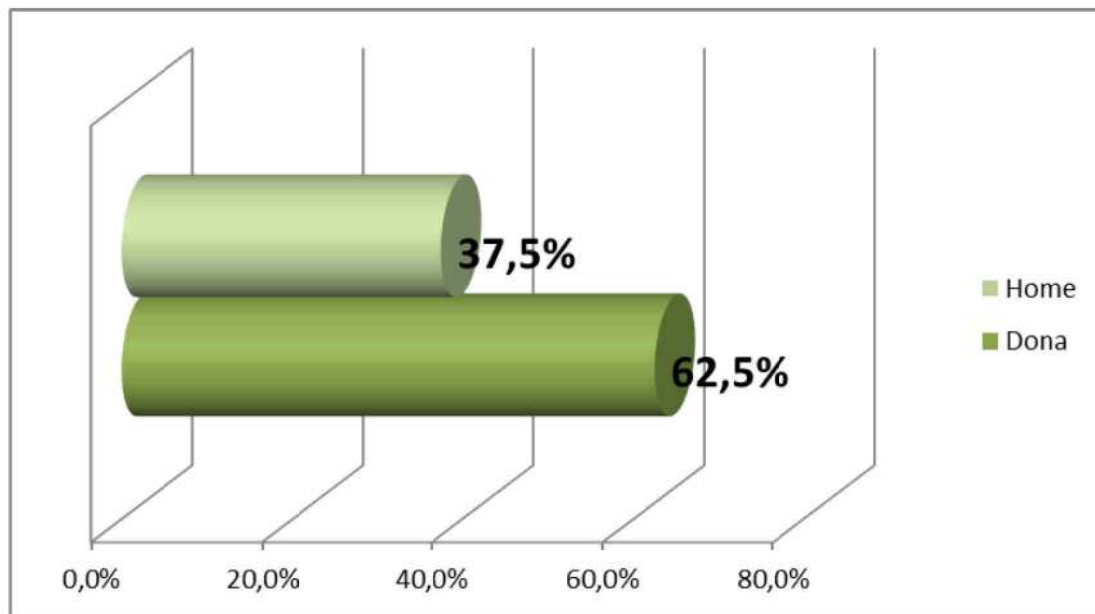
LINIA	Mostra real			Total general
	De 7h a 10h	De 10h a 15h	De 15h a 22h	
1	14	22	15	51
2	8	17	17	42
3	4	5	4	13
4	5	3	5	13
5	1	3	1	5
8	13	29	34	76
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>79</b>	<b>76</b>	<b>200</b>



# ***Característiques de la mostra***

## Sexe de l'entrevistat

Gènere			
	n	%	% acumulat
Dona	125	62,5%	62,5%
Home	75	37,5%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0%</b>	

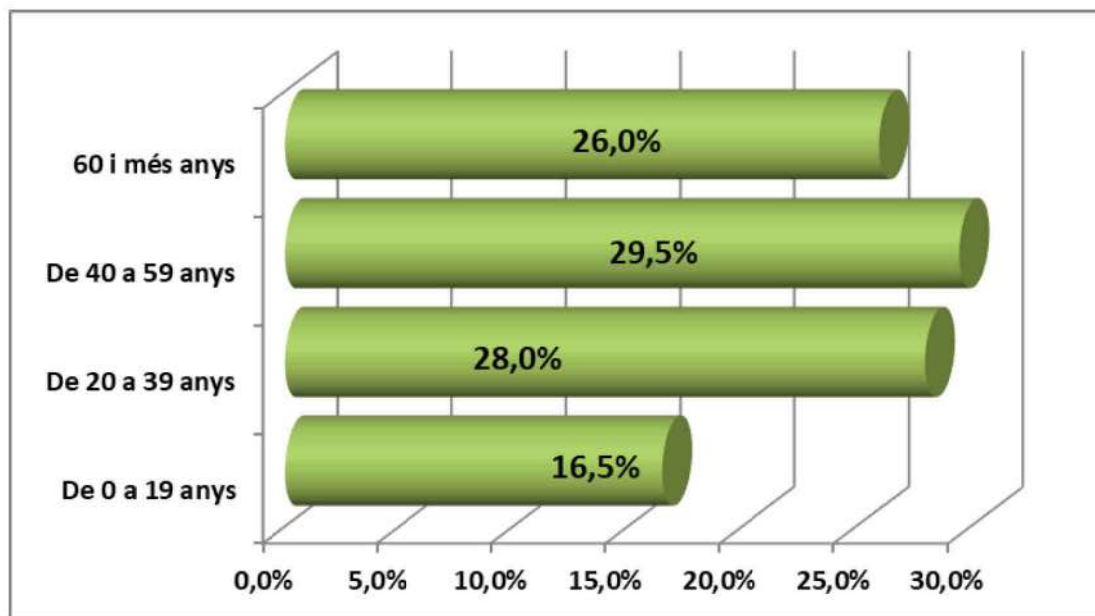


El 62,5% dels entrevistats són dones mentre que el 37,5% són homes.



## Edat de l'entrevistat

	n	% vàlid	% acumulat
De 0 a 19 anys	33	16,5%	16,5%
De 20 a 39 anys	56	28,0%	44,5%
De 40 a 59 anys	59	29,5%	74,0%
60 i més anys	52	26,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>		

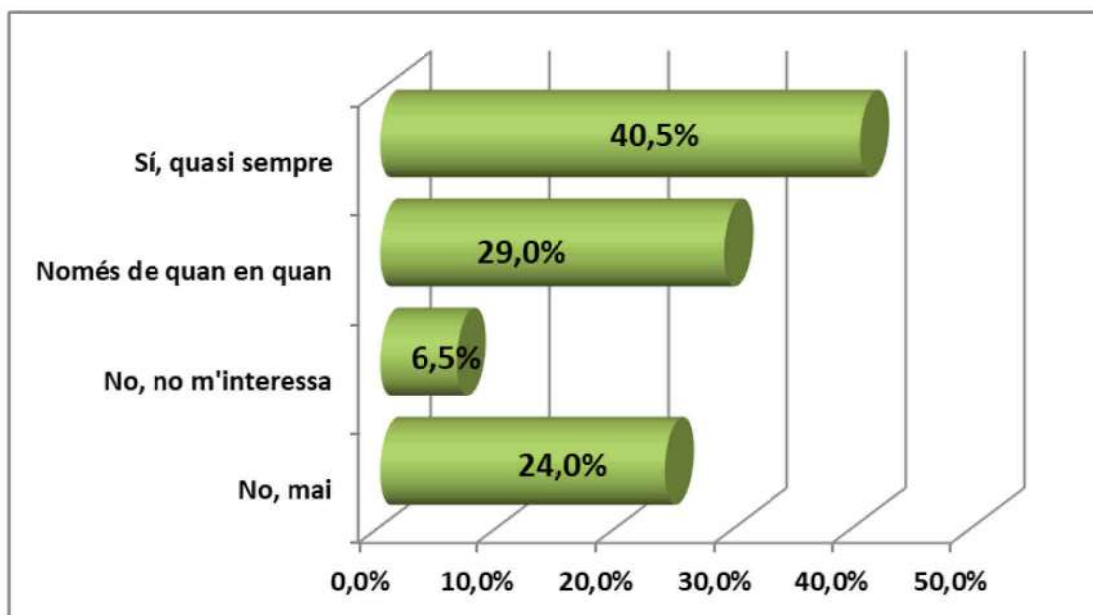


El 16,5% dels entrevistats són menors de 19 anys, el 28,0% dels entrevistats tenen de 20 a 39 anys, el 29,5% tenen de 40 a 59 anys i el 26% més de 60 anys.



## Utilització de la informació horària de les parades

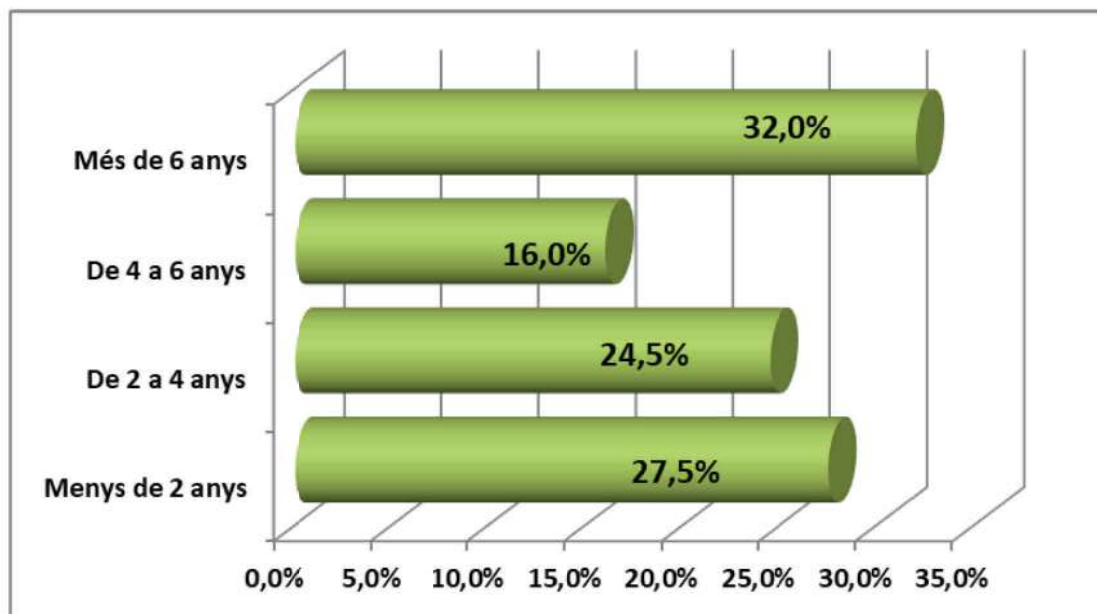
	n	% vàlid	% acumulat
No, mai	48	24,0%	24,0%
No, no m'interessa	13	6,5%	30,5%
Només de quan en quan	58	29,0%	59,5%
Sí, quasi sempre	81	40,5%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>		



El 40,5% dels entrevistats utilitza sempre o quasi sempre la informació de les parades, el 29,0% només l'utilitza de quan en quan, el 24,0% no l'utilitza mai i el 6,5% dels entrevistats no li interessa.

## Antiguitat de l'usuari

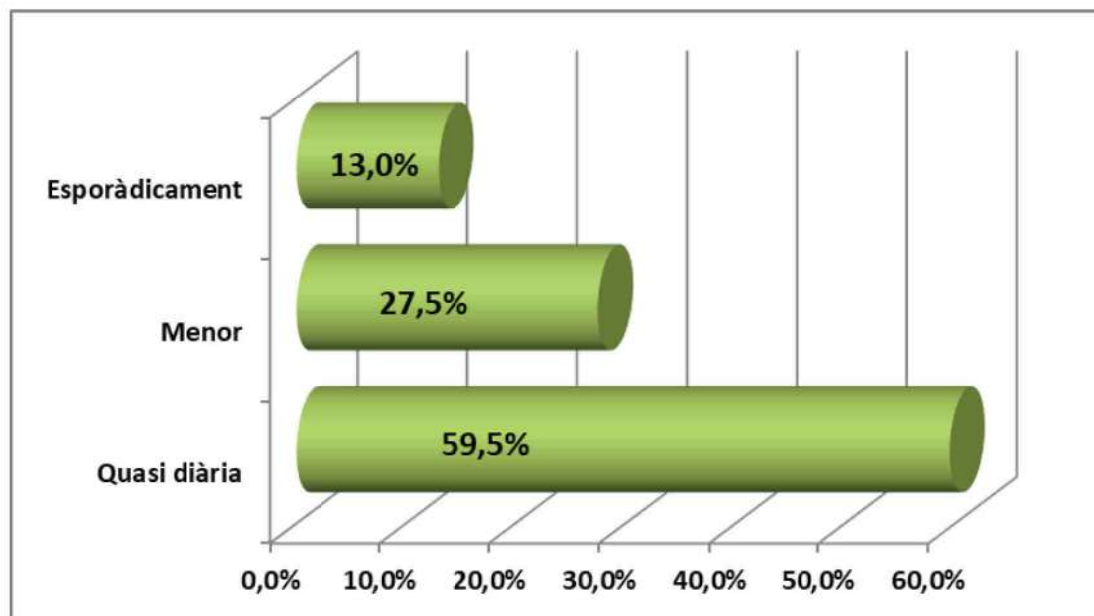
Quan temps fa que es usuari d'aquesta línia d'autobús?			
	n	% vàlid	% acumulat
Menys de 2 anys	55	27,5%	27,5%
De 2 a 4 anys	49	24,5%	52,0%
De 4 a 6 anys	32	16,0%	68,0%
Més de 6 anys	64	32,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>		



El 27,5% dels entrevistats fa menys de 2 anys que són usuaris dels autobusos urbans, 24,5% fa entre 2 i 4 anys que són usuaris, el 16,0% fa entre 4 i 6 anys que són usuaris i el 32,0% 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	119	59,5%	59,5%
Menor	55	27,5%	87,0%
Esporàdicament	26	13,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>		



El 59,5% dels entrevistats fa servir l'autobús quasi diàriament (més de 4 cops per setmana), el 27,5% fa servir l'autobús menys de 4 cops per setmana i el 13,0% el fa servir esporàdicament.

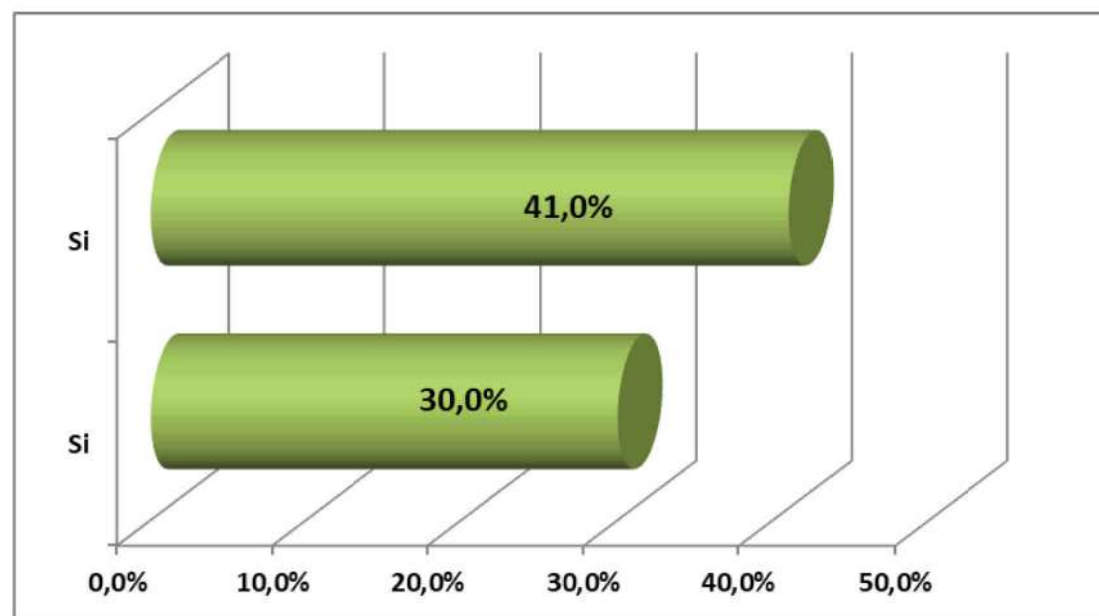
## Disponibilitat de carnet de conduir i vehicle

El 41,0% dels entrevistats té carnet de conduir, i el 30,0% disposa de vehicle per a realitzar aquest viatge.

Té vosté carnet de conduir?			
	n	% vàlid	% acumulat
Si	82	41,0%	41,0%
No	118	59,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>		

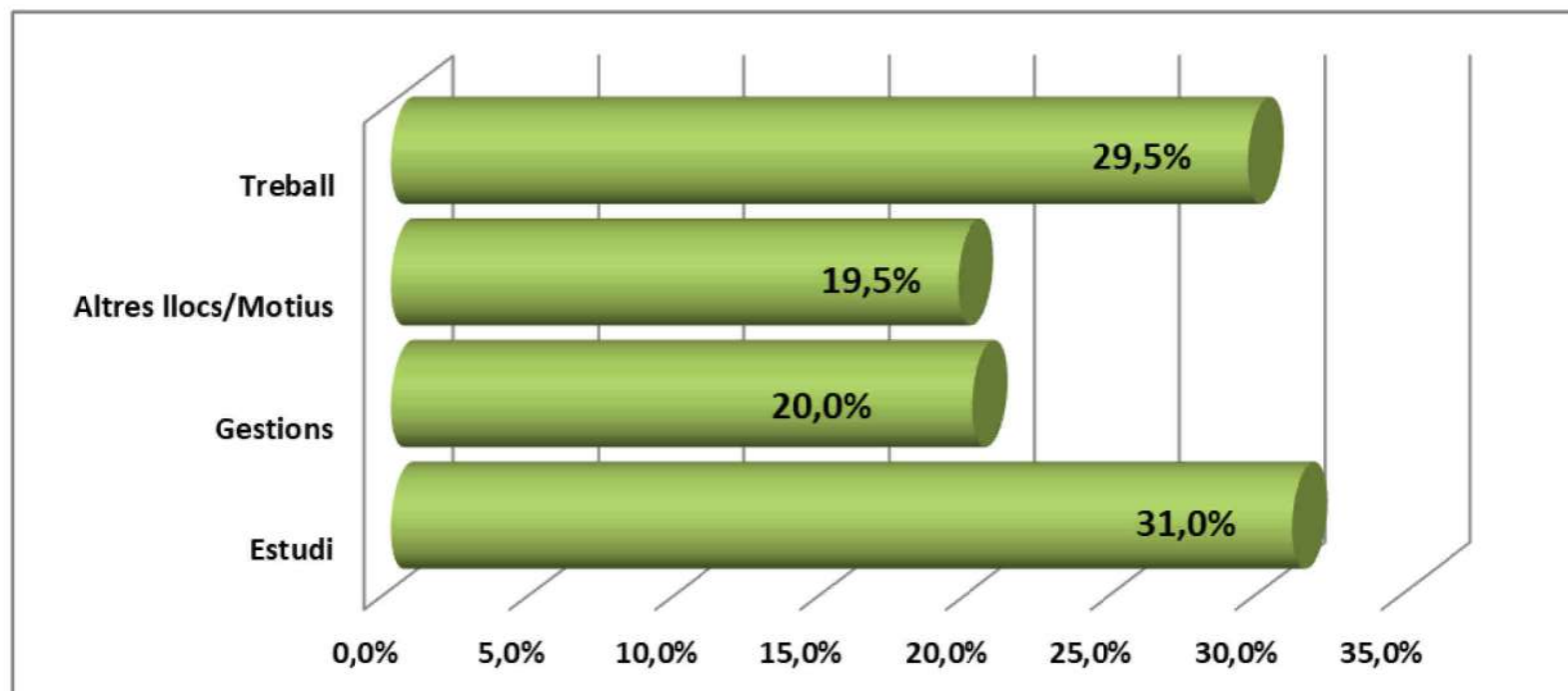
Té vosté vehicle disponible per a poder realitzar aquest viatge?			
	n	% vàlid	% acumulat
Si	60	30,0%	30,0%
No	140	70,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>		



## Motiu Origen – Destinació del desplaçament

El principal motiu de desplaçament és per Estudis (31,0%).

Motiu Origen	Motiu Destinació					Total
	Domicili	Treball	Estudi	Gestions	Altres llocs/Motius	
Domicili	0,0%	21,0%	10,5%	21,5%	9,5%	62,5%
Treball	7,0%	2,0%	0,5%	0,5%	0,0%	10,0%
Estudi	6,5%	0,5%	2,5%	0,5%	0,5%	10,5%
Gestions	5,5%	0,5%	0,0%	1,5%	1,0%	8,5%
Altres llocs/Motius	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	8,5%
<b>Total</b>	24,5%	24,0%	13,5%	24,0%	14,0%	100,0%

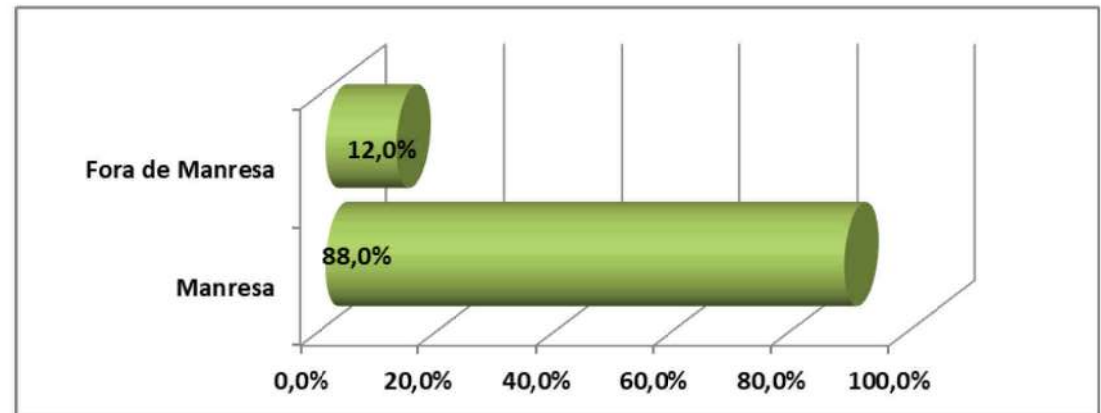




## Lloc de residència de l'usuari

El 88,0% dels enquestats és resident a Manresa.

P17. Municipi de residència			
	n	% vàlid	% acumulat
MANRESA	176	88,0%	88,0%
BARCELONA	4	2,0%	90,0%
SANTPEDOR	3	1,5%	91,5%
ARTÉS	2	1,0%	92,5%
SANT JOAN DE VILATORRADA	2	1,0%	93,5%
AVINYÓ	1	0,5%	94,0%
BERGA	1	0,5%	94,5%
CASTELLTERÇOL	1	0,5%	95,0%
HOSPITALET DE LLOBREGAT	1	0,5%	95,5%
IGUALADA	1	0,5%	96,0%
MOIA	1	0,5%	96,5%
MONISTROL DE MONTSERRAT	1	0,5%	97,0%
NAVÀS	1	0,5%	97,5%
SABADELL	1	0,5%	98,0%
SANT FRUITÓS DE BAGES	1	0,5%	98,5%
TERRASSA	1	0,5%	99,0%
SALLENT	1	0,5%	99,5%
SANT VICENÇ DE CASTELLET	1	0,5%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100,0%</b>	





# ***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 7,70 (puntuació mitjana, amb una St. Dv. = 1,27). Cap entrevistat valora malament els servei d'autobusos, el 4,5% el valora de forma regular i el 95,5% ho valora positivament. La nota Modal és el 8.

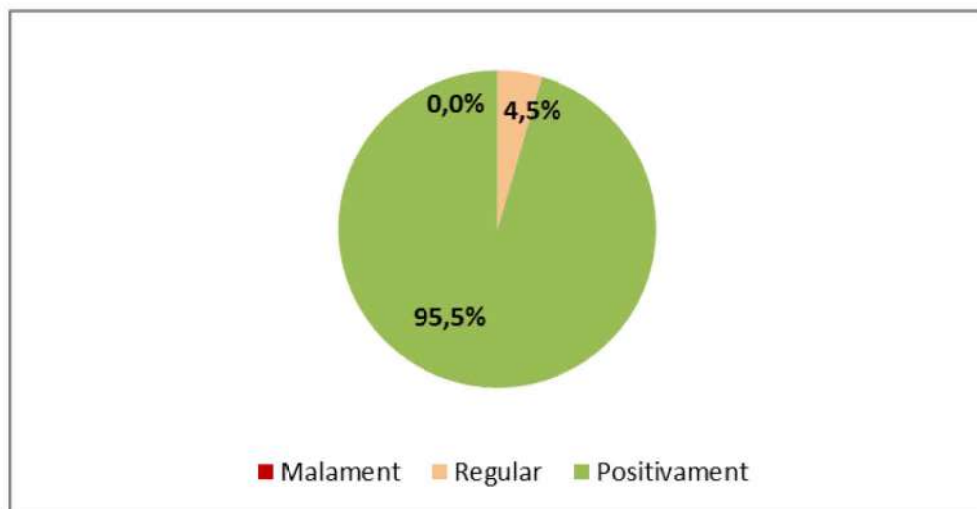
### Nota global que vostè li donaria a l'empresa que gestiona el servei dels autobusos de Manresa

	n	% vàlid	% acumulat
5	9	4,5%	4,5%
6	25	12,5%	17,0%
7	54	27,0%	44,0%
8	59	29,5%	73,5%
9	36	18,0%	91,5%
10	17	8,5%	100,0%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	

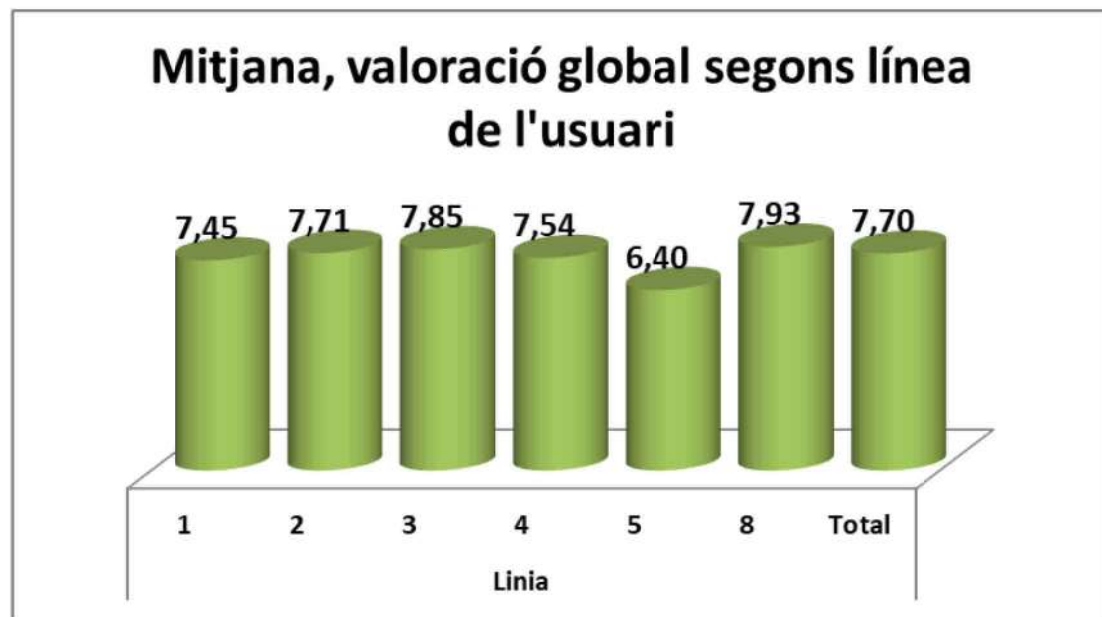
**Mitjana = 7,70**

## Valoració del servei global del Bus Manresa

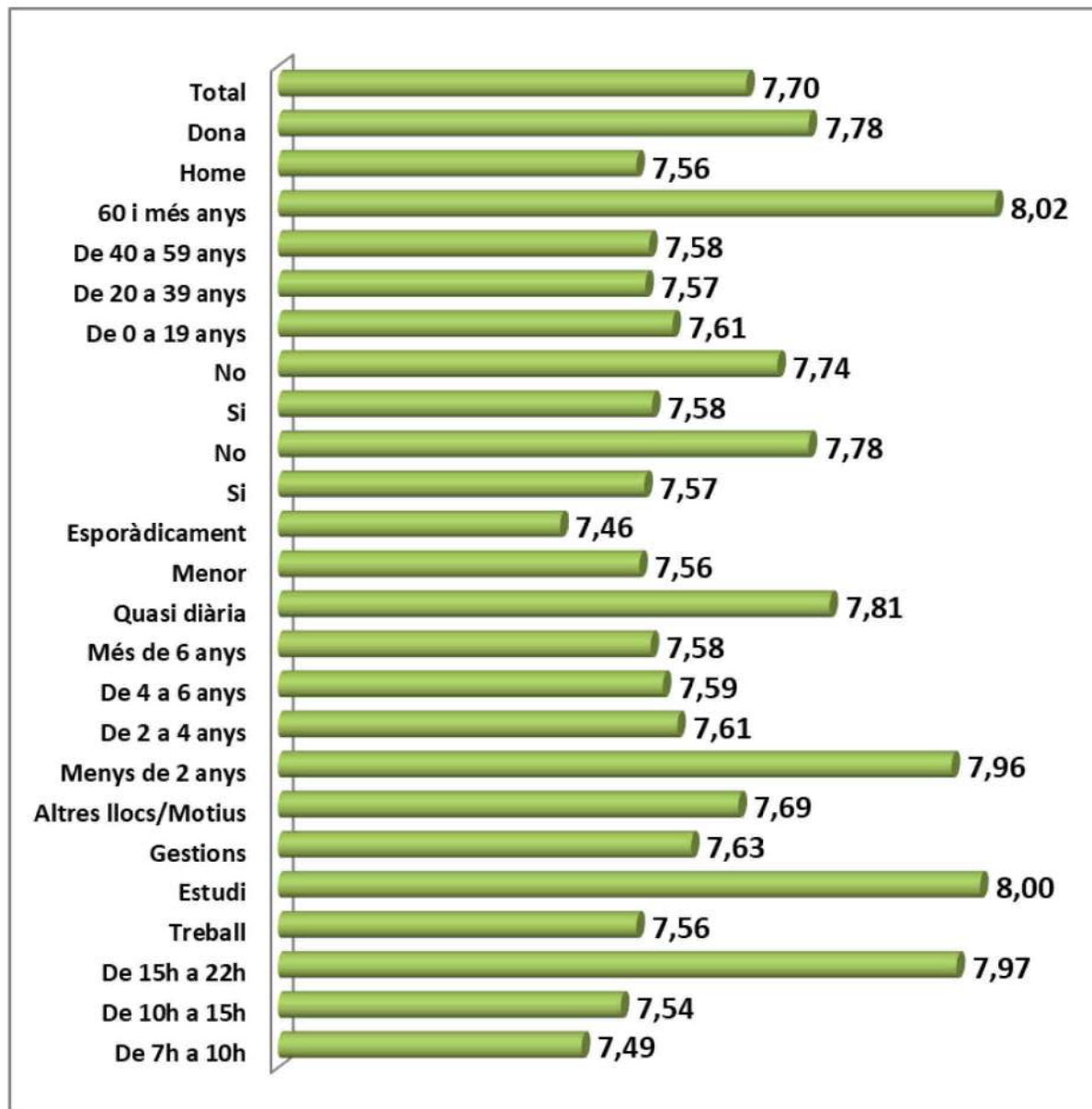
### Recodificació a variables qualitatives



Hi ha algunes diferències entre la Valoració Global del servei en funció de la línia d'ús. Els usuaris de la línia 8 són els que millor valoren el servei (7,93); I els que pitjor valoren el servei són els usuaris de la línia 5 (6,40).

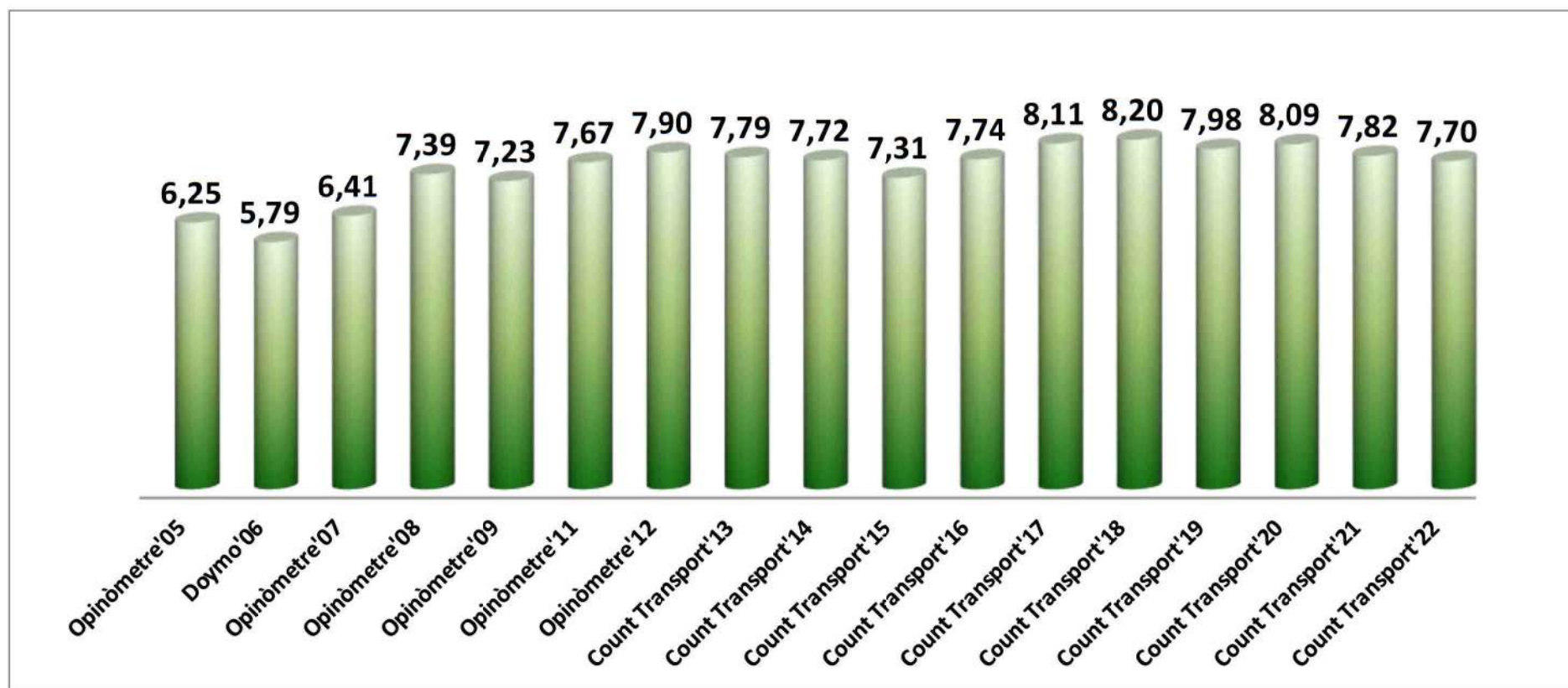


Global	
De 7h a 10h	7,49
De 10h a 15h	7,54
De 15h a 22h	7,97
Treball	7,56
Estudi	8,00
Gestions	7,63
Altres llocs/Motius	7,69
Menys de 2 anys	7,96
De 2 a 4 anys	7,61
De 4 a 6 anys	7,59
Més de 6 anys	7,58
Quasi diària	7,81
Menor	7,56
Esporàdicament	7,46
Si	7,57
No	7,78
Si	7,58
No	7,74
Si	7,78
No	7,57
Si	7,61
Esporàdicament	7,46
Menor	7,56
Quasi diària	7,81
Més de 6 anys	7,58
De 4 a 6 anys	7,59
De 2 a 4 anys	7,61
Menys de 2 anys	7,96
Altres llocs/Motius	7,69
Gestions	7,63
Estudi	8,00
Treball	7,56
De 15h a 22h	7,97
De 10h a 15h	7,54
De 7h a 10h	7,49
<b>Total</b>	<b>7,70</b>



## Valoració del servei global del Bus Manresa

La Valoració Global directa del Servei disminueix lleugerament respecte l'any passat, tot i que es manté amb valoracions molt positives properes als 8 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

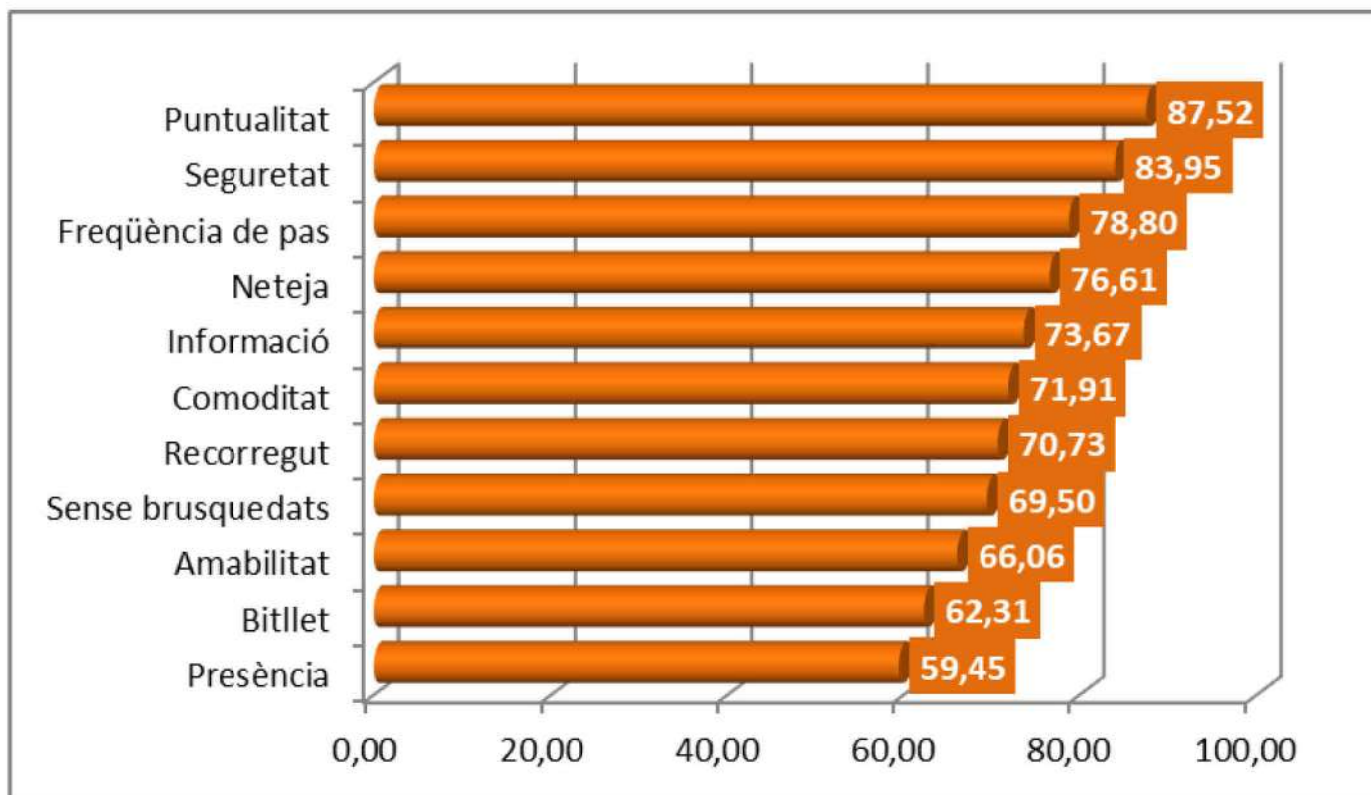
## Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari

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



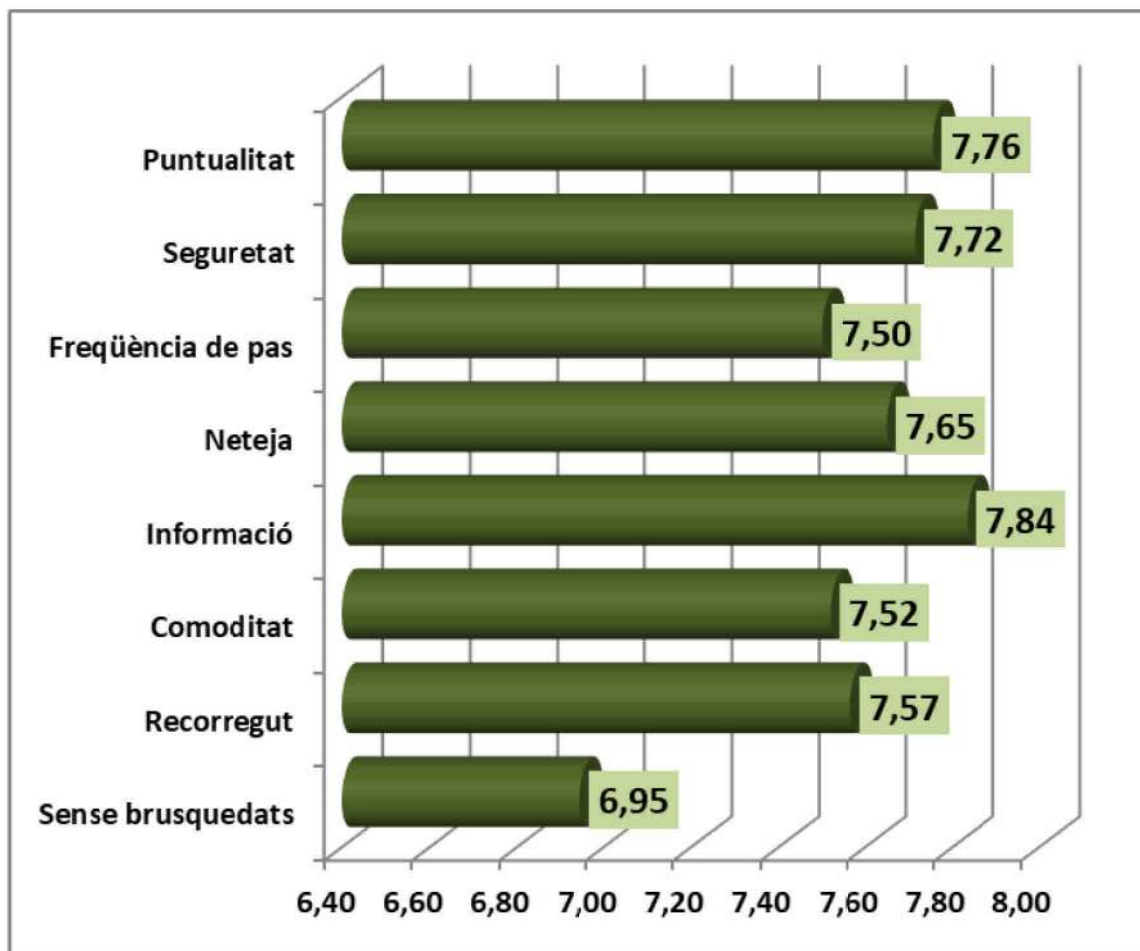
## Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari





# ***Nivell de satisfacció dels atributs considerats***

## Nivell de satisfacció dels atributs considerats

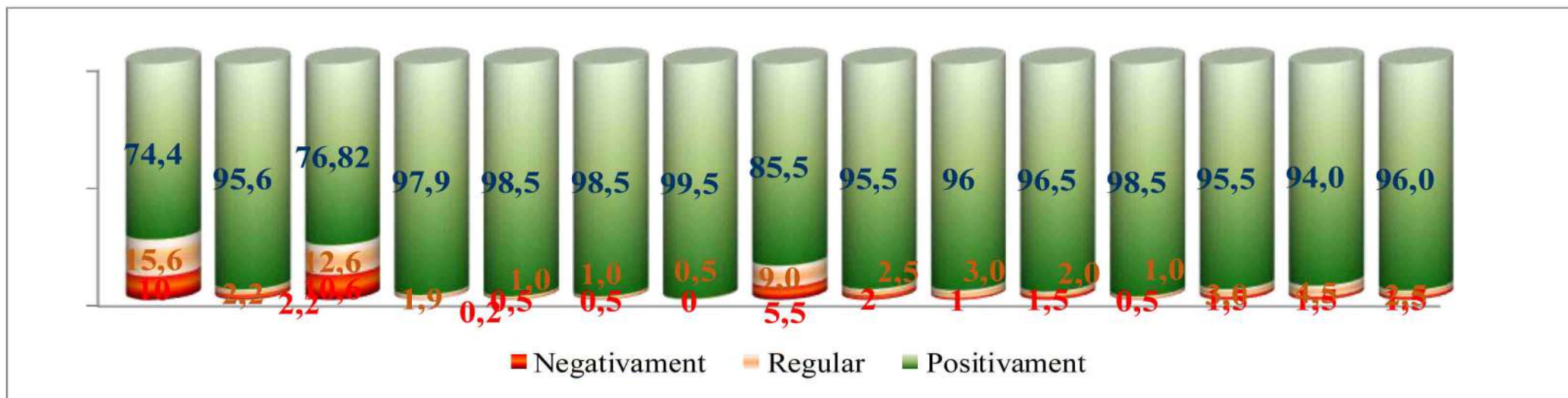




## Índex de satisfacció del client (ISC sense ponderar)

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 2022 és de **7,59**. Tot i que enguany hi ha hagut una lleugera disminució de la seva valoració, segueix estant a uns nivells molt elevats per sobre els 7,5 punts.

Any 2007	Any 2008	Any 2009	Any 2011	Any 2012	Any 2013	Any 2014	Any 2015	Any 2016	Any 2017	Any 2018	Any 2019	Any 2020	Any 2021	Any 2022
Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana	Mitjana
6,82	7,50	6,97	7,71	7,88	7,95	7,95	7,31	7,68	7,79	8,14	7,85	8,12	7,77	7,59





## 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

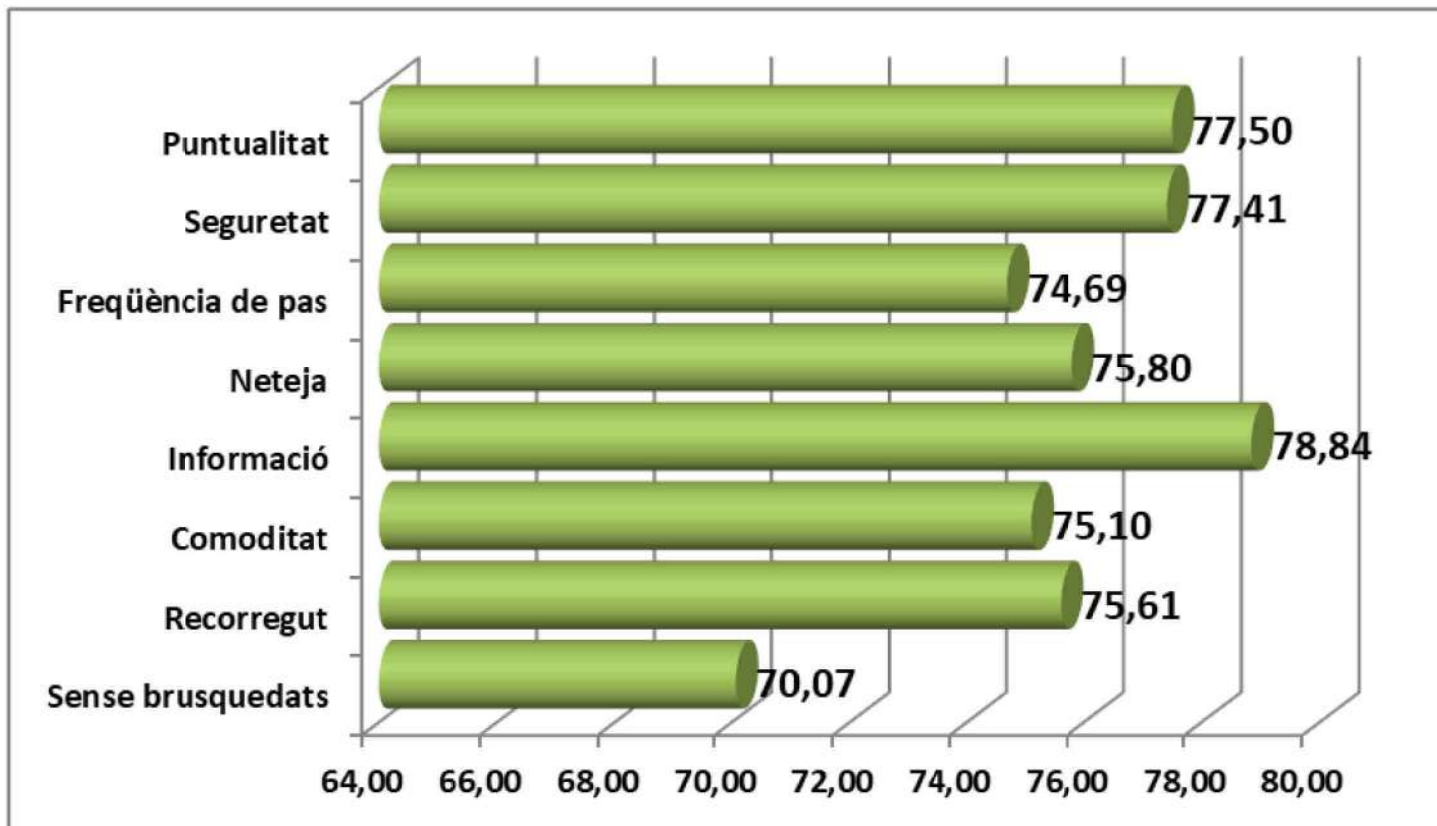
sent:  $n$  = grandària de la mostra

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

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

El ISC ponderat obtingut per cada aspecte és el següent:

## Índex de satisfacció dels atributs ponderats





## 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.

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

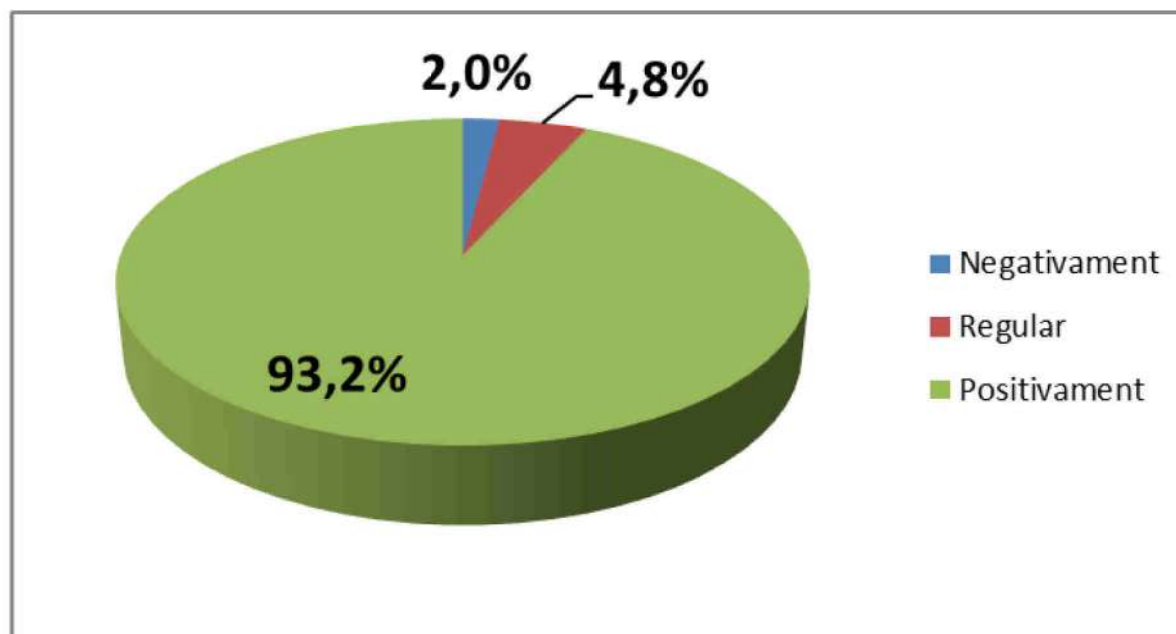
Finalment s'obté el I.S.C. global com la mitjana aritmètica dels I.S.C.j de cada individu:

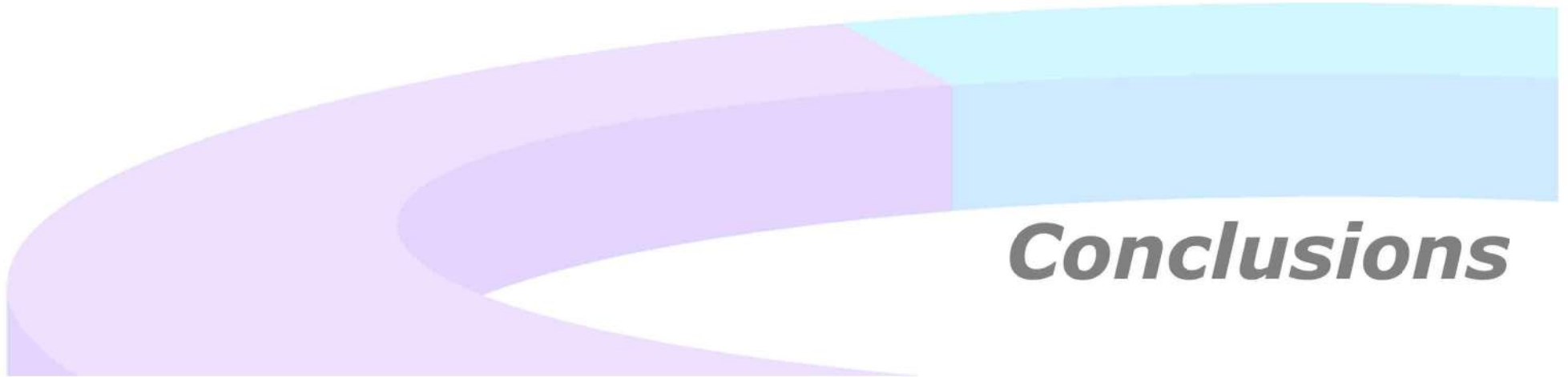
$$I.S.C. (j) = \frac{\sum_{i=1}^9 W_i^j \cdot X_{ij} \cdot \sum_{j=1}^n}{\sum_{i=1}^9 W_i^j \cdot n}$$

## Índex de satisfacció del client (ISC Ponderat Global)

L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància és de **75,94**.

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





## Principals conclusions

L'ISC obtingut l'any 2022 pels autobusos Urbans de Manresa és de 75,93 punts. Enguany hi ha hagut una disminució de les valoracions en la majoria d'aspectes respecte l'any passat, tot i que es mantenen per sobre els 75 punts . Tots els aspectes han disminuït la seva valoració, sent el que menys han disminuït el Viatge sense brusquedats (-0,51 punts); i el que més ha disminuït és la Comoditat (-6,59 punts) i la Informació (-5,54 punts).

Respecte les respostes obertes, s'han obtingut de mitjana 0,93 respostes obertes per enquestador d'aspectes que han millorat, i 1,33 que han de millorar. El 40,0% dels enquestes no han sabut dir aspectes que han millorat i un 20,0% aspectes que han empitjorat.

L'aspecte que més ha millorat ha estat la Freqüència de pas (17,0%); i els aspectes que més han de millorar és la Freqüència de pas (16,5%), i el Preu (14,5%).

El 40,5% utilitza informació de les parades, el 32% té una antiguitat d'ús del servei de més de 6 anys, el 59,5% utilitza el servei de forma diària, i el 70% No té vehicle disponible per fer aquest desplaçament.



## Principals conclusions

El 88,0% dels usuaris són de Manresa, i la parada de bus més utilitzada d'origen i de destinació és Guimerà – Pompeu Fabra. El principal viatge és entre la Balconada i Guimerà – Pompeu Fabra (3,5%). El motiu principal de desplaçament és per Estudi i Treball.

Sols el 5% dels enquestats se sent Poc o Gens Segur a bord de l'autobús i els motius citats han estat per Conducció brusca, per tipus de gent, tenir cura de la gent gran, poc civisme i manca vigilància. El 11,5% es sent Poc Segur a les parades; i els motius principals és per la poca llum a les parades, depèn de les hores i de la zona on et trobes; depèn de la gent i per la poca vigilància. El 1% ha patit algun tipus d'agressió, en 1 cas per agressió sexista i en un cas per insults i intimidació.

Com a resum final podem dir que el resultat obtingut enguany és positiu, s'ha de tenir en compte que tot i que hi ha hagut una disminució en els preus, també és cert que hi ha gratuïtat en el tren, per tant és un factor a tenir en compte ja que es compara els diferents mitjans de transport. En tot cas s'ha de tenir en compte la Comoditat i la Informació que són els aspectes que més han disminuït la seva valoració respecte any passat.