



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

Manresa, desembre de 2023

Índex

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



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 13 i dijous 14 de desembre de 2023).

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

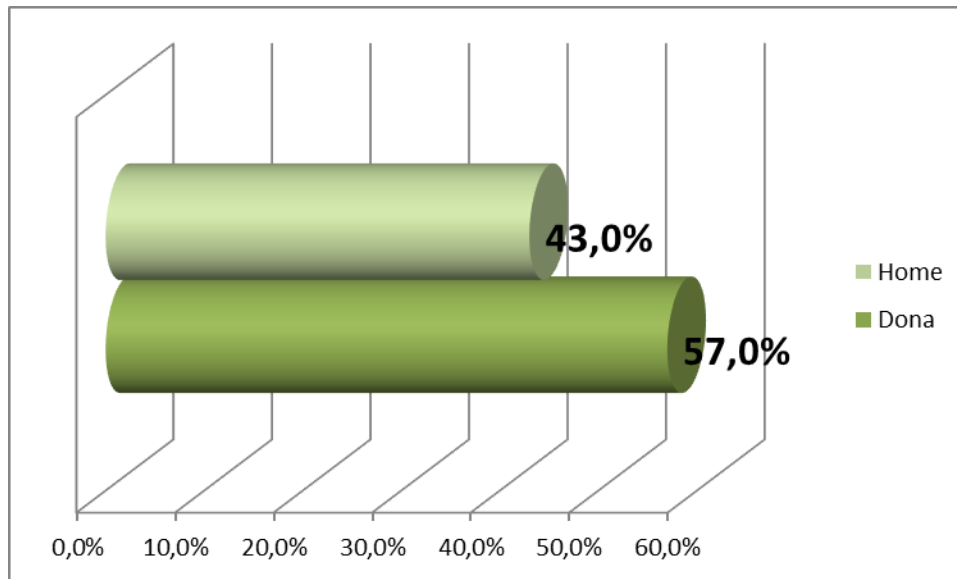
LINIA	Mostra real			Total general
	De 7h a 10h	De 10h a 15h	De 15h a 22h	
1	11	23	19	53
2	12	16	12	40
3	3	6	4	13
4	1	4	8	13
5		1	3	4
8	16	30	31	77
Total general	43	80	77	200



Característiques de la mostra

Sexe de l'entrevistat

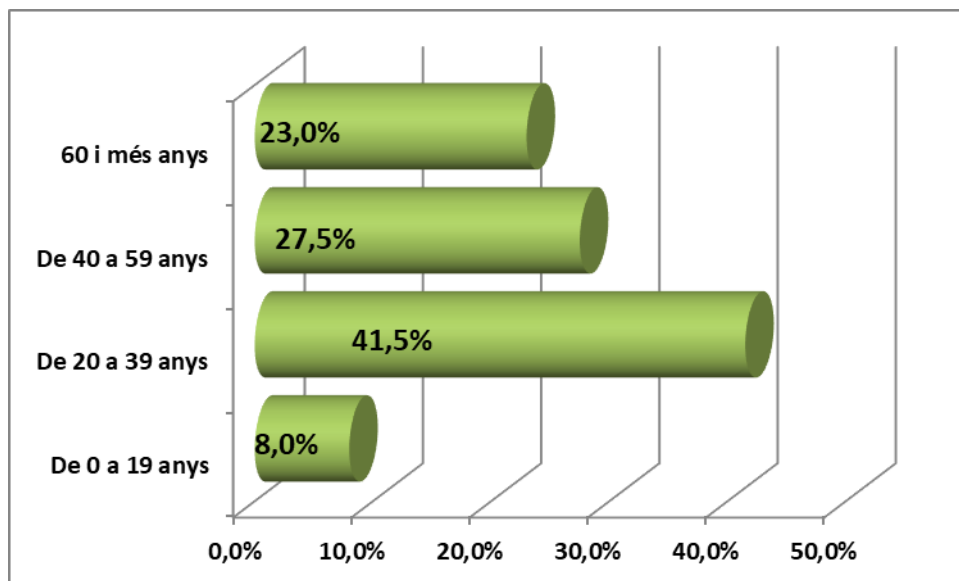
Gènere			
	n	%	% acumulat
Dona	114	57,0%	57,0%
Home	86	43,0%	100,0%
Total	200	100,0%	



El 57% dels entrevistats són dones mentre que el 43% són homes.

Edat de l'entrevistat

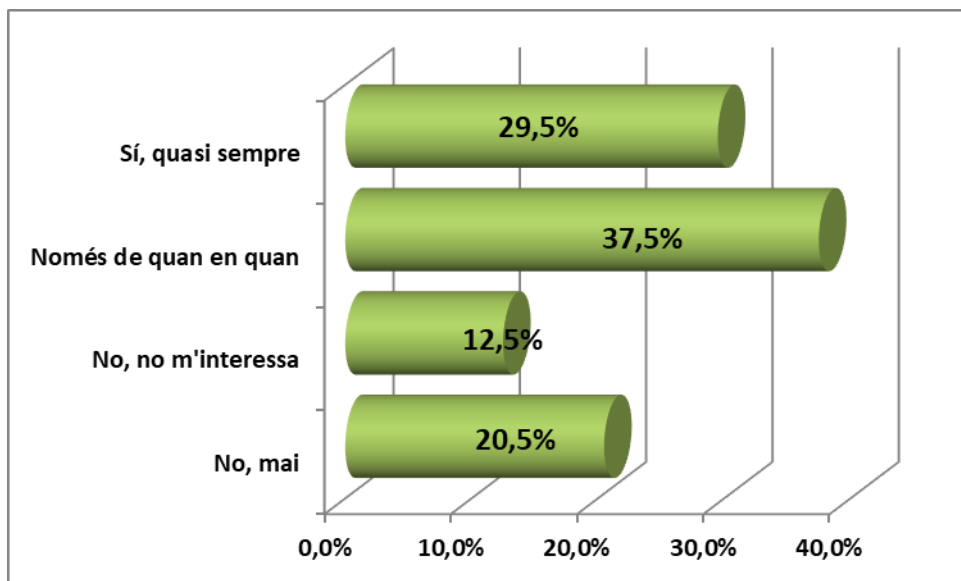
	n	% vàlid	% acumulat
De 0 a 19 anys	16	8,0%	8,0%
De 20 a 39 anys	83	41,5%	49,5%
De 40 a 59 anys	55	27,5%	77,0%
60 i més anys	46	23,0%	100,0%
Total	200		



El 8,0% dels entrevistats són menors de 19 anys, el 41,5% dels entrevistats tenen de 20 a 39 anys, el 27,5% tenen de 40 a 59 anys i el 23% 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	25	12,5%	33,0%
Només de quan en quan	75	37,5%	70,5%
Sí, quasi sempre	59	29,5%	100,0%
Total	200		

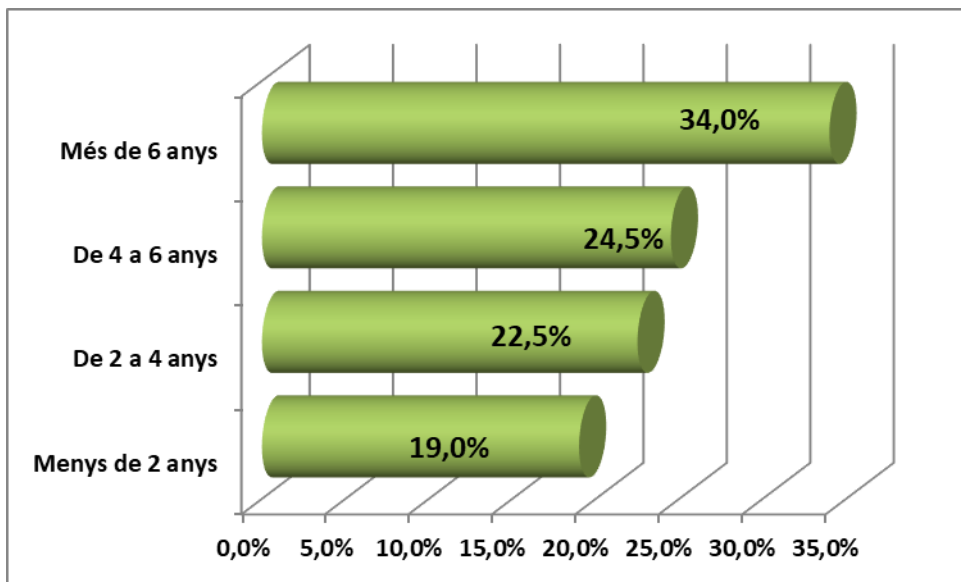


El 29,5% dels entrevistats utilitza sempre o quasi sempre la informació de les parades, el 37,5% només l'utilitza de quan en quan, el 20,5% no l'utilitza mai i el 12,5% dels entrevistats no li interessa.

Antiguitat de l'usuari

Quan temps fa que es usuari d'aquesta línia d'autobús?

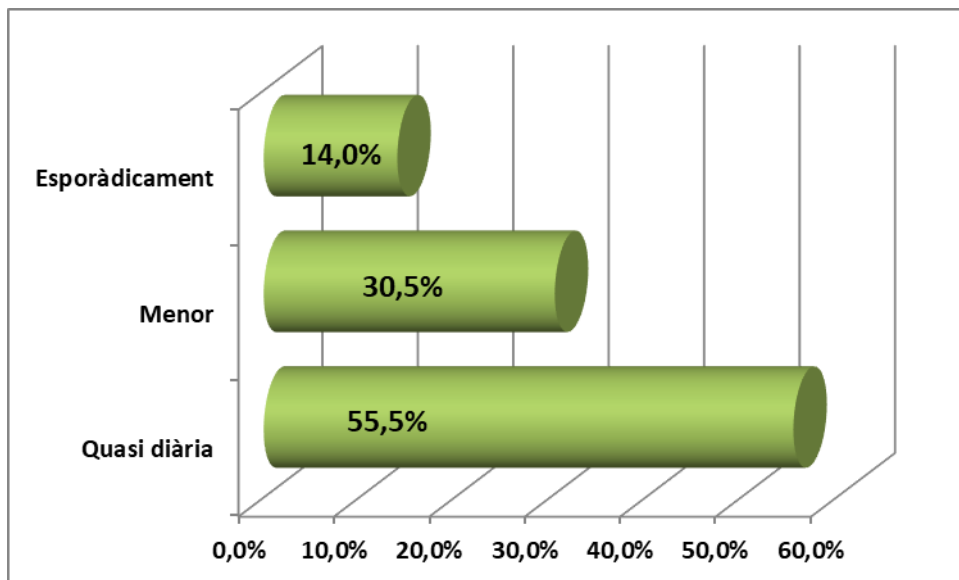
	n	% vàlid	% acumulat
Menys de 2 anys	38	19,0%	19,0%
De 2 a 4 anys	45	22,5%	41,5%
De 4 a 6 anys	49	24,5%	66,0%
Més de 6 anys	68	34,0%	100,0%
Total	200		



El 19,0% dels entrevistats fa menys de 2 anys que són usuaris dels autobusos urbans, 22,5% fa entre 2 i 4 anys que són usuaris, el 24,5% fa entre 4 i 6 anys que són usuaris i el 34,0% 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	111	55,5%	55,5%
Menor	61	30,5%	86,0%
Esporàdicament	28	14,0%	100,0%
Total	200		



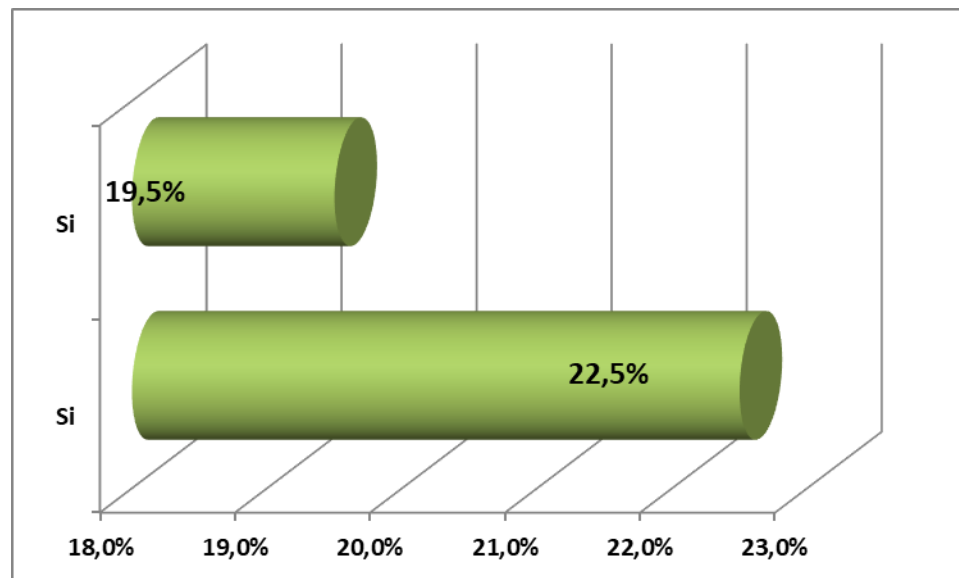
El 55,5% dels entrevistats fa servir l'autobús quasi diàriament (més de 4 cops per setmana), el 30,5% fa servir l'autobús menys de 4 cops per setmana i el 14,0% el fa servir esporàdicament.

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	45	22,5%	22,5%
No	155	77,5%	100,0%
Total	200		

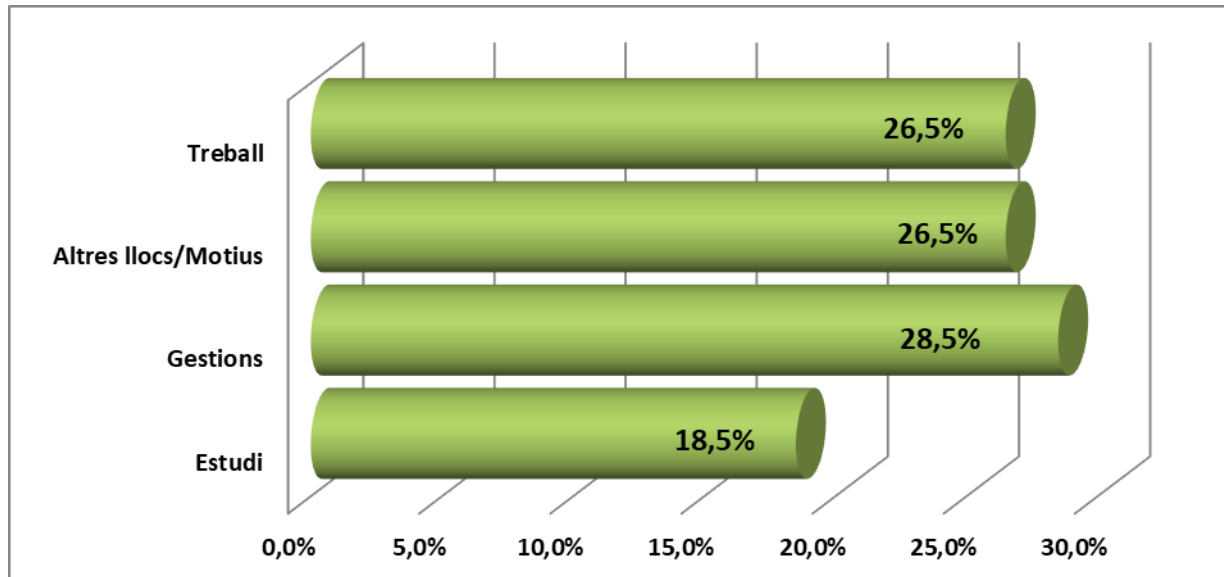
Té vosté vehicle disponible per a poder realitzar aquest viatge?			
	n	% vàlid	% acumulat
Si	39	19,5%	19,5%
No	161	80,5%	100,0%
Total	200		



Motiu Origen – Destinació del desplaçament

El principal motiu de desplaçament és per Gestions personals (28,5%).

Motiu Origen	Motiu Destinació					Total
	Domicili	Treball	Estudi	Gestions	Altres llocs/Motius	
Domicili	0,0%	16,5%	13,0%	21,5%	19,5%	70,5%
Treball	6,5%	1,0%	0,0%	2,5%	0,5%	10,5%
Estudi	3,0%	0,5%	1,0%	0,5%	0,5%	5,5%
Gestions	4,5%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%	6,5%
Altres llocs/Motius	3,5%	1,0%	0,0%	0,5%	2,0%	7,0%
Total	17,5%	19,0%	14,0%	26,0%	23,5%	100,0%



Motiu Origen – Destinació del desplaçament

Els principals llocs d'Origen són és Guimerà – Pompeu Fabra (16%), Estació Renfe (8,5%), Ginjoler – Bruc (7%) i Sagrada Família (6,0%); i les principals destinacions són Guimerà – Pompeu Fabra (14,5%), Hospital Sant Joan de Déu (10,0%), CAP Les Bases (6,0%) i La Parada (5,5%).

El principals orígens i destinacions són:

Estació Renfe a Centre Hospitalari (3,0%)

Guimerà – Pompeu Fabra a Mió (2,5%)

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

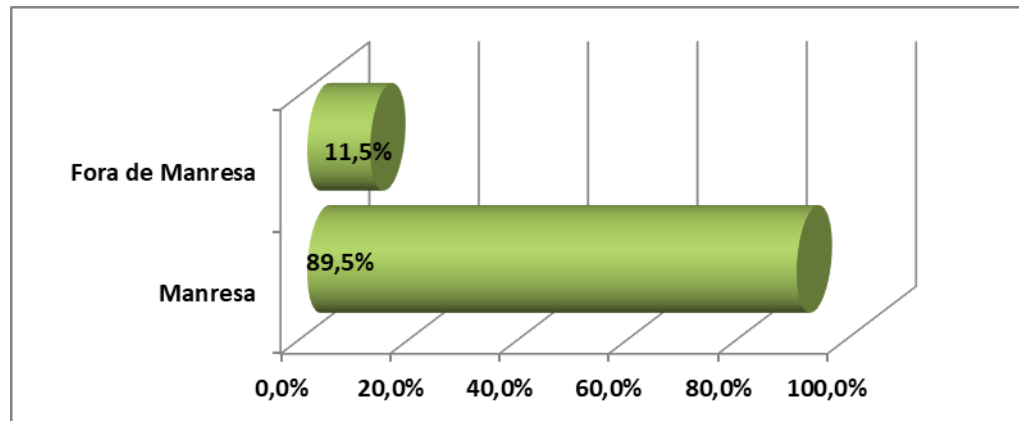
Origen / Destinació	BEN PLANTADA	BONAVISTA	CAP FONERIA	CAP LES BASES	CAP PLAÇA CATALUNYA	CASC ANTIC	CENTRE HOSPITALARI	CONGOST	CTRA. SANTPEDOR - LA CREU	ELS TRULLOLS	ESCODINES (SANTA CLARA)	ESTACIÓ BUS - FGC MANRESA ALTA	ESTACIÓ RENFE	FGC VILADORDIS	GINJOLER - BRUC	GUIMERÀ - POMPEU FABRA	HIPERMERCAT	HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU	LA BALCONADA	LA FONT	LA PARADA	MIÓN	PLAÇA ESPANYA	POBLE NOU	POLÍGON ELS DOLORS	SAGRADA FAMÍLIA	VALLDAURA	Total general
BEN PLANTADA											0,0%																	1,0%
BONAVISTA						0,0%		0,0%						0,0%		0,0%						0,0%						1,5%
CAL GRAVAT														0,0%														1,0%
CAP FONERIA																				0,0%								4,0%
CAP LES BASES														0,0%			0,0%	0,0%						0,0%		0,0%	3,0%	
CAP PLAÇA CATALUNYA											0,0%										0,0%	0,5%						1,5%
CASC ANTIC							0,0%		0,0%	1,5%		0,0%			0,5%	0,0%												4,5%
CENTRE HOSPITALARI									0,5%		0,0%			0,0%	0,0%									0,0%				3,5%
CTRA. SANTPEDOR - LA CREU										0,0%																		0,5%
ESCODINES (SANTA CLARA)														0,5%														2,0%
ESTACIÓ BUS - FGC MANRESA ALTA					0,0%					0,0%				0,0%														3,5%
ESTACIÓ RENFE							3,0%						0,0%	0,0%		0,0%					0,0%			0,5%	0,5%	0,0%	8,5%	
FGC VILADORDIS			0,0%		0,0%					0,0%						2,0%	0,0%											5,0%
GINJOLER - BRUC			1,0%		0,0%		1,0%			0,0%	0,5%		0,5%	0,0%										0,0%				7,0%
GUIMERÀ - POMPEU FABRA			0,0%		0,0%						0,0%			1,0%		0,5%						2,5%		0,5%	2,0%			16,0%
HOSPITAL SANT JOAN DE DEU	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,5%	0,0%		1,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,5%	0,0%	0,0%		4,0%	
LA BALCONADA							0,0%																			0,0%	4,0%	
LA CREU			0,0%	0,0%							0,0%		0,0%	0,0%										0,0%				1,5%
LA FONT										0,0%			0,0%	0,0%										0,0%				2,0%
LA PARADA														0,0%										0,0%				2,5%
MIÓN														0,0%														3,5%
PLAÇA ESPANYA						0,0%							0,0%	0,0%														4,5%
POBLE NOU						0,0%								0,0%														2,5%
POLÍGON ELS DOLORS																					1,0%							2,5%
SAGRADA FAMÍLIA																0,0%	0,0%				0,0%							1,5%
SANT PAU																						0,0%						1,5%
VALLDAURA			0,0%											0,5%												0,5%	4,0%	
Total general	2,0%	2,5%	1,5%	6,0%	0,5%	5,0%	5,0%	1,5%	2,5%	2,5%	4,5%	4,0%	3,0%	2,0%	4,5%	14,5%	0,5%	10,0%	3,0%	2,0%	5,5%	4,5%	3,5%	1,0%	3,0%	3,0%	100,0%	

Lloc de residència de l'usuari

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

P17. Municipi de residència

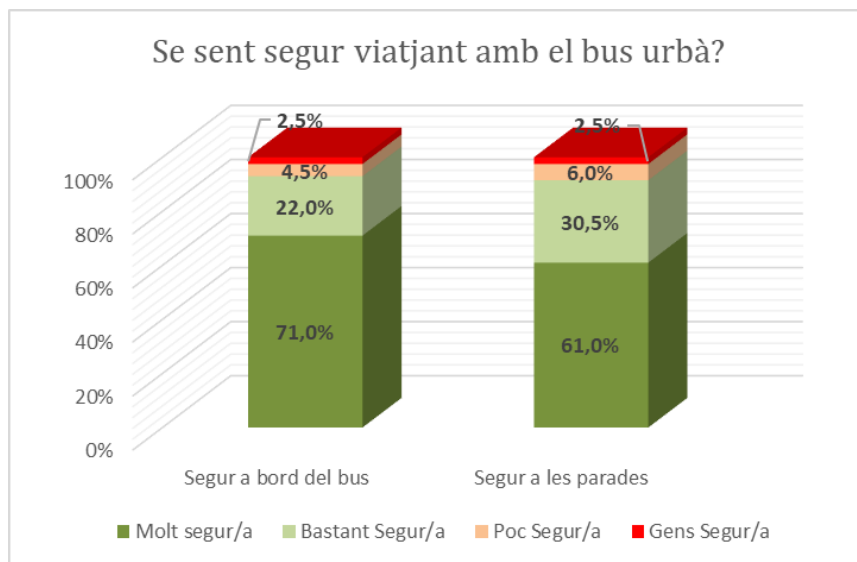
	n	% vàlid	% acumulat
MANRESA	179	89,5%	89,5%
BARCELONA	10	5,0%	94,5%
NAVARCLES	2	1,0%	95,5%
SANT VICENÇ DE CASTELLER	2	1,0%	96,5%
SANTPEDOR	1	0,5%	97,0%
HOSPITALET DE LLOBREGAT	1	0,5%	97,5%
MARTORELL	2	1,0%	98,5%
SANT JOAN DE VILATORRADA	1	0,5%	99,0%
TERRASSA	1	0,5%	99,5%
VILADECAVALLS	1	0,5%	100,0%
Total	200	100,0%	



Se sent segur a bord de l'autobús

El 7,0% dels enquestats se sent insegur a bord del bus, i el 8,5% 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	142	71,0%	71,0%	Molt segur/a	122	61,0%	61,0%
Bastant Segur/a	44	22,0%	93,0%	Bastant Segur/a	61	30,5%	91,5%
Poc Segur/a	9	4,5%	97,5%	Poc Segur/a	12	6,0%	97,5%
Gens Segur/a	5	2,5%	100,0%	Gens Segur/a	5	2,5%	100,0%
Total	200			Total	200		



MOTIUS NO SEGUR A LES PARADES	
DEPÈN DE LA GENT	8
ROBATORI	3
FALTA VIGILÀNCIA	3
DEPÈN DE LA ZONA	1
POCA LLUM A LES PARADES	1
FALTEN MARQUESINES	1

MOTIUS NO SEGUR A BORD DEL BUS	
DEPÈN DE LA GENT	5
CONDUCCIÓ BRUSCA	3
TENIR CURA GENT GRAN	2
ROBATORI	2
MANCA VIGILÀNCIA	2

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	
TOCAMENTS	1



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

Aspectes ben resolts en els últims dos anys

Puntualitat (27,0%), Freqüència de pas (19,5%), la Neteja (14,5%), Amabilitat del conductor (14,0%), Horaris (6,5%), Seguretat (6,5%), i Tipus de conducció (6,0%) són els aspectes que més han millorat.

La Puntualitat és el que més s'ha valorat a totes les línies; excepte a la L3 que és la Freqüència de pas.

Aspectes ben resolts	L1	L2	L3	L4	L5	L8	Total
Puntualitat	32,1%	17,5%	23,1%	61,5%	25,0%	23,4%	27,0%
Freqüència de pas	13,2%	17,5%	38,5%	7,7%	0,0%	24,7%	19,5%
Neteja	15,1%	17,5%	0,0%	30,8%	25,0%	11,7%	14,5%
Amabilitat del conductor	26,4%	7,5%	0,0%	15,4%	0,0%	11,7%	14,0%
Horaris	5,7%	10,0%	7,7%	0,0%	0,0%	6,5%	6,5%
Seguretat	7,5%	7,5%	0,0%	7,7%	0,0%	6,5%	6,5%
Res ha millorat	1,9%	10,0%	7,7%	7,7%	0,0%	6,5%	6,0%
Tipus de conducció	3,8%	2,5%	7,7%	23,1%	0,0%	6,5%	6,0%
Recorregut, noves línies, ...	0,0%	2,5%	7,7%	7,7%	0,0%	9,1%	5,0%
Comoditat	3,8%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	3,0%
Autobusos nous	0,0%	7,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	2,0%
Recorregut, nova línia...	3,8%	0,0%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Accessibilitat al bus	1,9%	2,5%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,5%
Informació	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,5%
Preu	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,0%
Seients reservats	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	1,0%
Climatització	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Més parades	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
seguretat	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Tot bé	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Total	120,8%	110,0%	115,4%	161,5%	50,0%	119,5%	119,0%
NS/NC	30,2%	27,5%	23,1%	15,4%	50,0%	35,1%	30,5%

Aspectes que cal resoldre urgentment

El Preu (21,0%), La Freqüència de pas (19,5%), la Neteja (14,0%), la Conducció brusca (11,0%), Comoditat (seients, ...) (9,5%), Amabilitat del conductor (8,5%), Puntualitat (8,5%), Recorreguts (8,5%), Climatització (7,0%), Horaris (6,0%) i Informació (5,5%) són els aspectes que més han de millorar.

El Preu és l'aspecte més citat en les línies L4, L5 i L8; la Freqüència de pas a la L1, L3 i L5; i la Neteja, la Conducció brusca i els Recorreguts a la L2.

Aspectes cal resoldre	L1	L2	L3	L4	L5	L8	Total
Preu	17,0%	2,5%	7,7%	53,8%	50,0%	28,6%	21,0%
Freqüència de pas	20,8%	7,5%	38,5%	23,1%	50,0%	19,5%	19,5%
Neteja	7,5%	10,0%	23,1%	46,2%	25,0%	13,0%	14,0%
Conducció brusca	11,3%	10,0%	7,7%	7,7%	25,0%	11,7%	11,0%
Comoditat (seients, ...)	7,5%	7,5%	0,0%	7,7%	0,0%	14,3%	9,5%
Amabilitat del conductor	1,9%	5,0%	15,4%	23,1%	0,0%	11,7%	8,5%
Puntualitat	9,4%	5,0%	15,4%	7,7%	0,0%	9,1%	8,5%
Recorreguts	1,9%	10,0%	15,4%	15,4%	0,0%	10,4%	8,5%
Climatització	11,3%	7,5%	7,7%	7,7%	0,0%	3,9%	7,0%
Horaris	9,4%	5,0%	7,7%	0,0%	0,0%	5,2%	6,0%
Informació	7,5%	5,0%	15,4%	0,0%	0,0%	3,9%	5,5%
Accessibilitat al bus	3,8%	0,0%	7,7%	7,7%	0,0%	7,8%	5,0%
Capacitat bus (més seients)	3,8%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%	3,5%
Tipus títols transport	1,9%	0,0%	7,7%	7,7%	0,0%	5,2%	3,5%
Més parades	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,9%	3,0%
Seguretat	0,0%	2,5%	15,4%	7,7%	0,0%	0,0%	2,0%
Horaris en festius/caps de setmana	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	2,6%	1,5%
Aplicació APP	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,0%
Busos més nous	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,0%
Il·luminació	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	1,3%	1,0%
Més seients reservats	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Pantalla informativa	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	1,0%
Tot bé	1,9%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Botons avís de parada	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,5%
Bus s'espera al arrencar	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Estat de les parades	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Màquines de venda de tiquets	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Pagar amb VISA	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Prohibició patinets elèctrics	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Soroll	0,0%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Transbord	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Total	134,0%	95,0%	207,7%	215,4%	150,0%	162,3%	147,5%
NS/NC	15,1%	40,0%	0,0%	0,0%	25,0%	13,0%	17,5%



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 7,74 (puntuació mitjana, amb una St. Dv. = 1,49). Solament el 1,5% valora malament els servei d'autobusos, el 5,0% el valora de forma regular i el 93,5% ho valora positivament. La nota Modal és el 8.

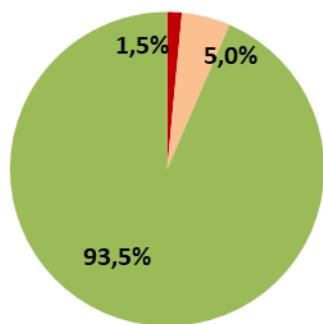
**Nota global que vostè li donaria a l'empresa
que gestiona el servei dels autobusos de
Manresa**

	n	% vàlid	% acumulat
2	1	0,5%	0,5%
3	2	1,0%	1,5%
5	10	5,0%	6,5%
6	23	11,5%	18,0%
7	47	23,5%	41,5%
8	56	28,0%	69,5%
9	35	17,5%	87,0%
10	26	13,0%	100,0%
Total	200	100%	

Mitjana = 7,74

Valoració del servei global del Bus Manresa

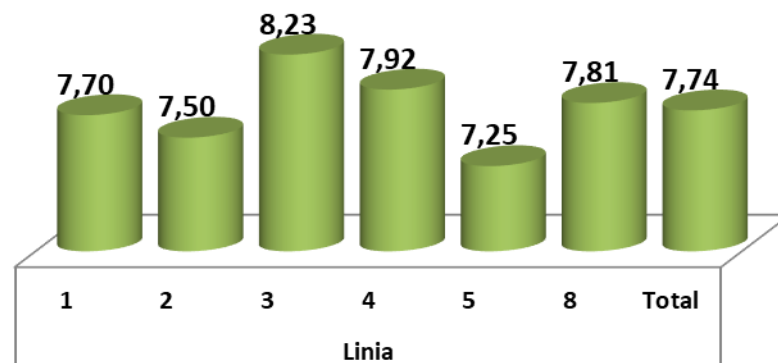
Recodificació a variables qualitatives



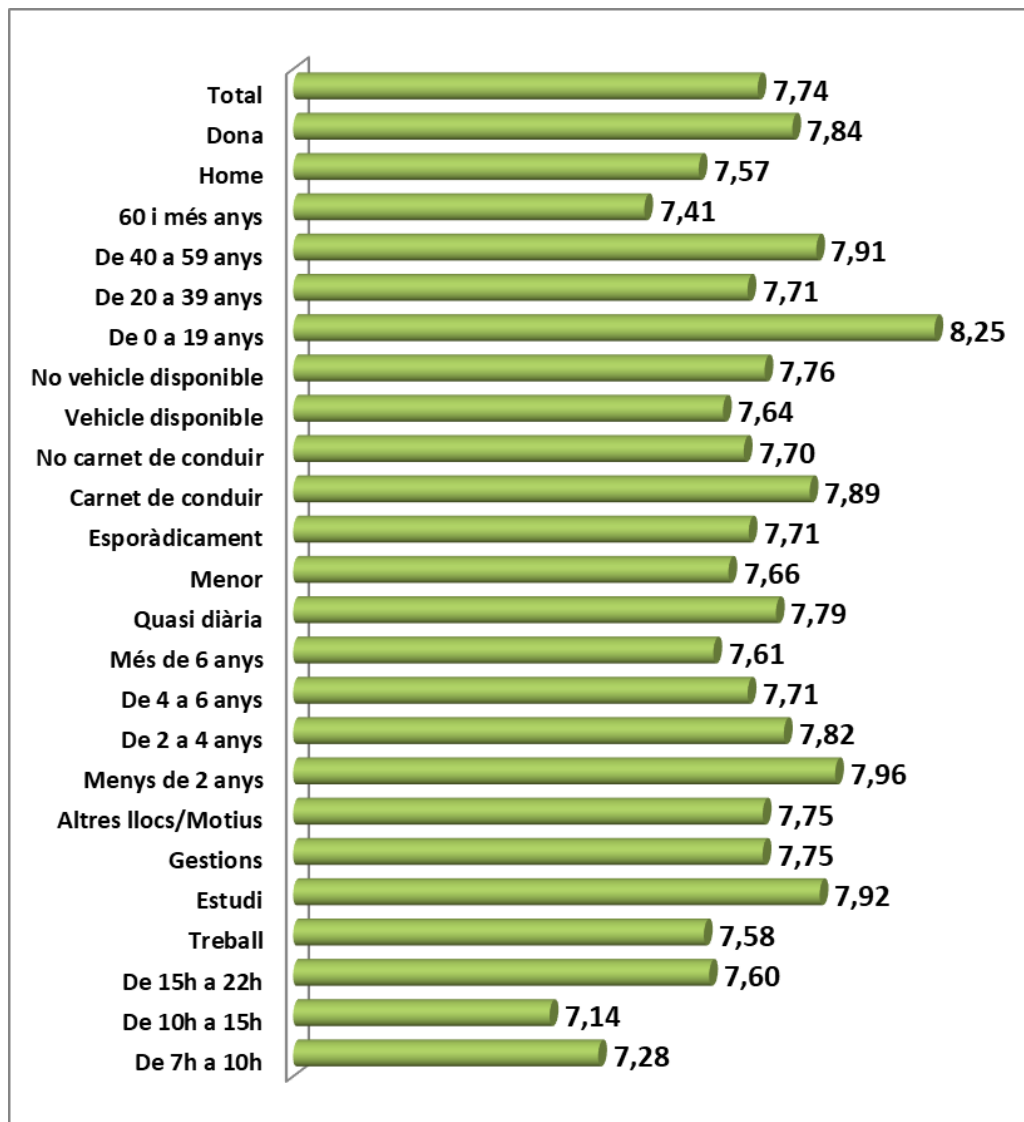
■ Malament ■ Regular ■ Positivament

Hi ha algunes diferències entre la Valoració Global del servei en funció de la línia d'ús. Els usuaris de la línia 3 són els que millor valoren el servei (8,23); I els que pitjor valoren el servei són els usuaris de la línia 5 (7,25).

Mitjana, valoració global segons línia de l'usuari

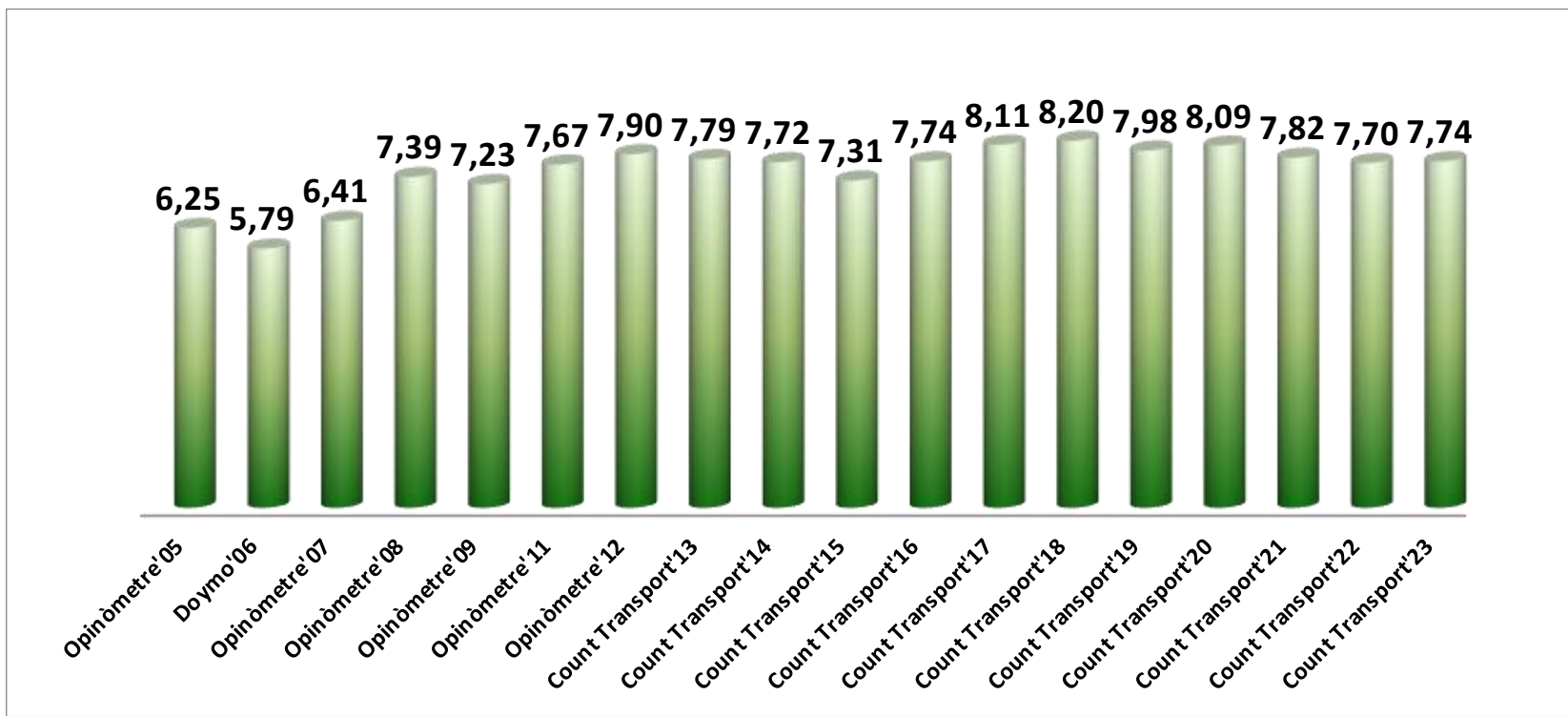


Global	
De 7h a 10h	7,28
De 10h a 15h	7,14
De 15h a 22h	7,60
Treball	7,58
Estudi	7,92
Gestions	7,75
Altres llocs/Motius	7,75
Menys de 2 anys	7,96
De 2 a 4 anys	7,82
De 4 a 6 anys	7,71
Més de 6 anys	7,61
Quasi diària	7,79
Menor	7,66
Esporàdicament	7,71
Carnet de conduir	7,89
No carnet de conduir	7,70
Vehicle disponible	7,64
No vehicle disponible	7,76
De 0 a 19 anys	8,25
De 20 a 39 anys	7,71
De 40 a 59 anys	7,91
60 i més anys	7,41
Home	7,57
Dona	7,84
Total	7,74



Valoració del servei global del Bus Manresa

La Valoració Global directa del Servei incrementa lleugerament respecte l'any passat, i 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:

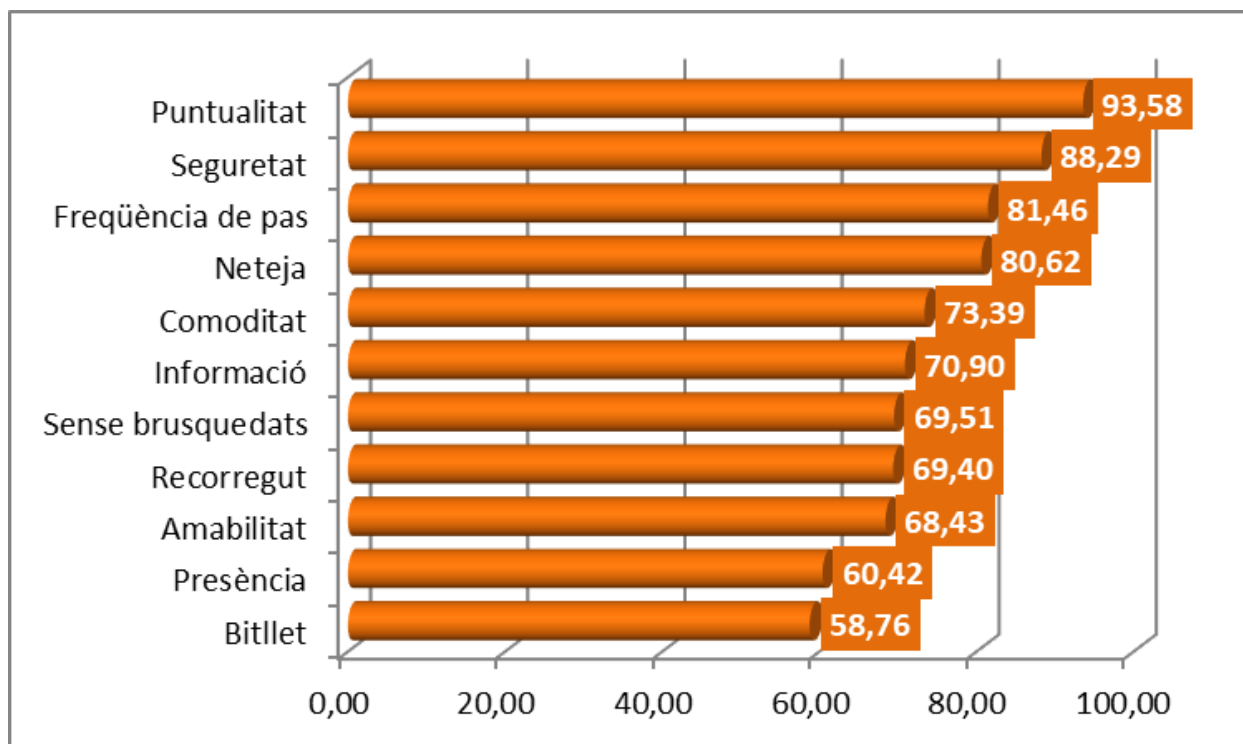
	COEFICIENT
DELS MENYS IMPORTANTS	0,12
BASTANT IMPORTANT	0,50
MOLT IMPORTANT	0,88
UN DELS TRES MÉS IMPORTANTS	1,00

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

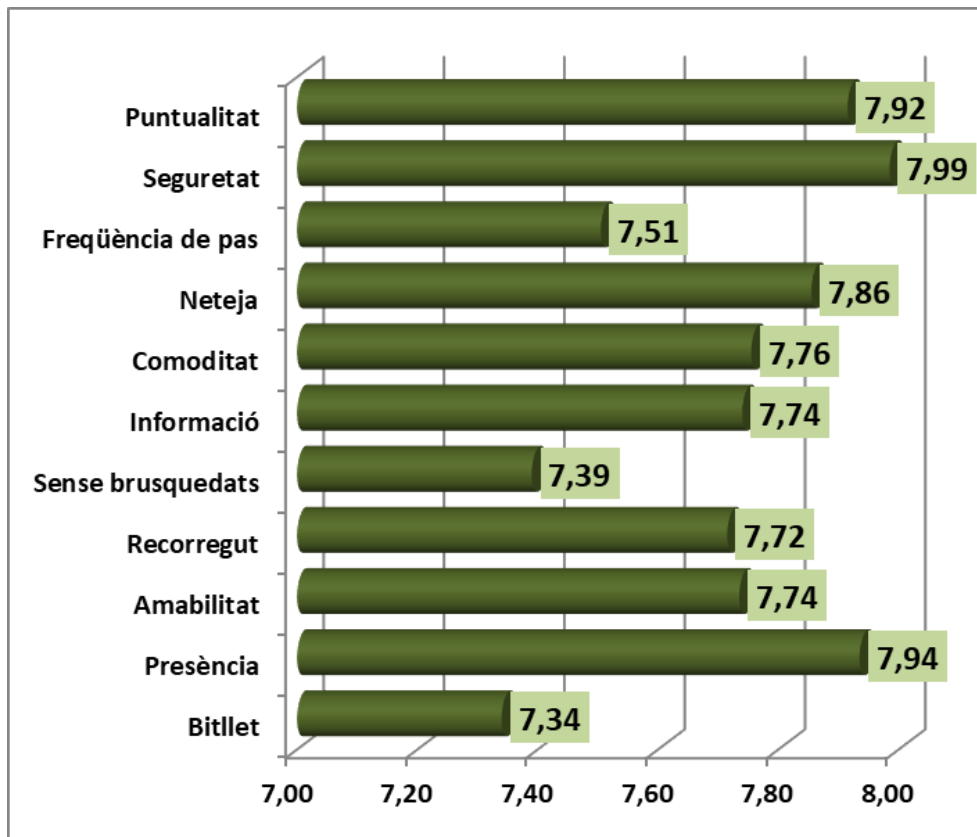
Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari





Nivell de satisfacció dels atributs considerats

Nivell de satisfacció dels atributs considerats



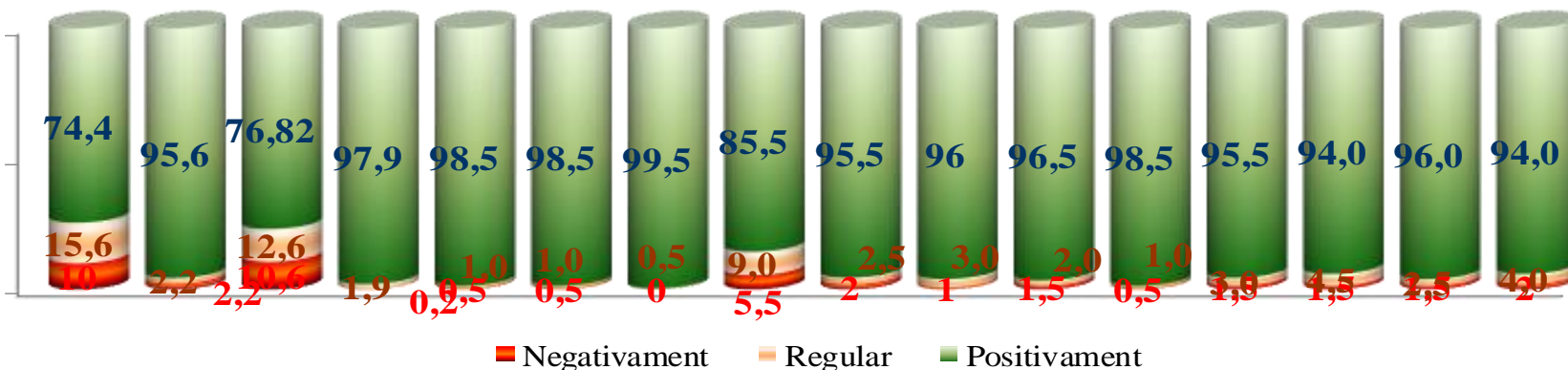


ISC sense ponderar

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 2023 és de **7,72**. Enguany hi ha hagut un lleuger increment de la seva valoració, i es torna asituar per sobre els 7,7 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	Any 2023
Mitjana	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	7,72





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:

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

Índex de satisfacció dels atributs ponderats

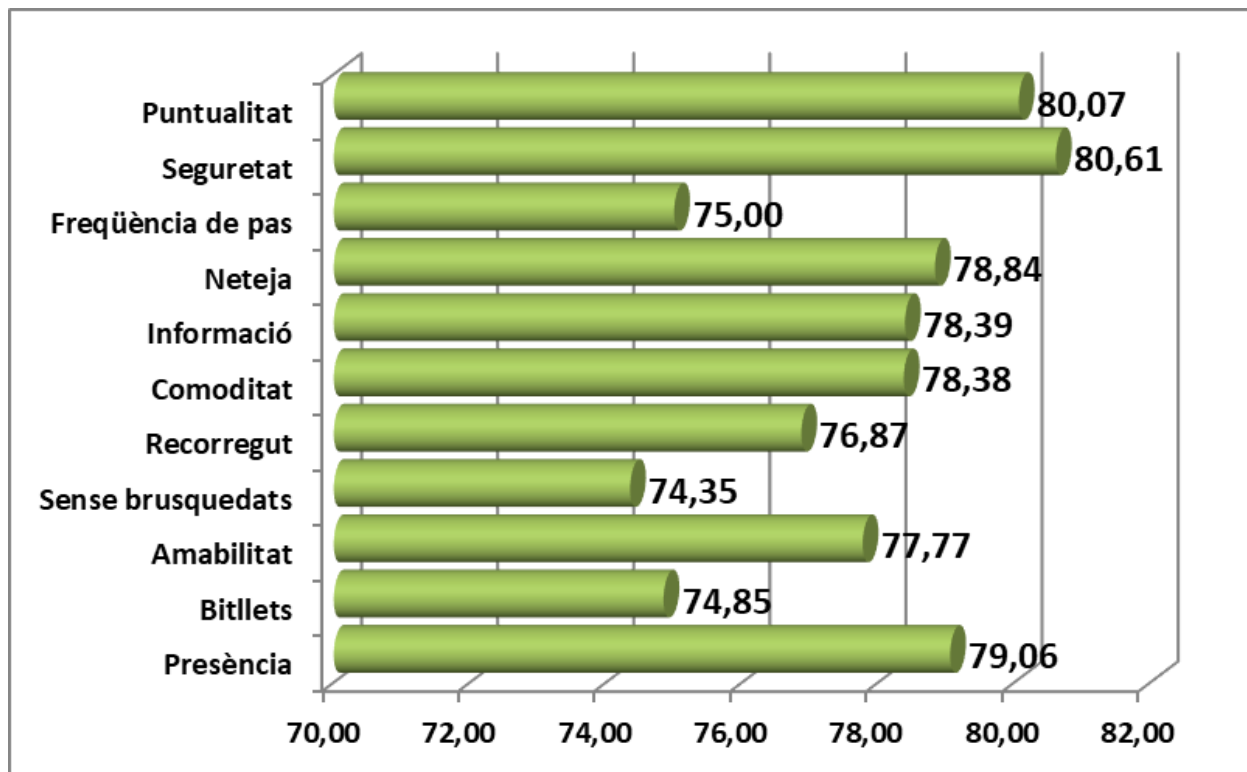
sent: n = grandària de la mostra

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





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.

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

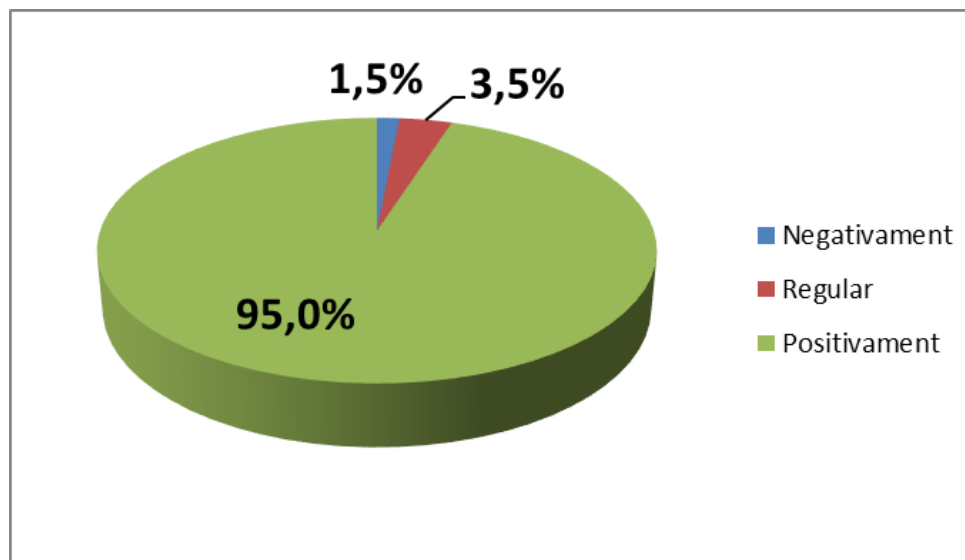
Finalment s'obté el I.S.C. global com la mitjana aritmètica dels I.S.C.j de cada individu:

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

Índex de satisfacció del client (ISC Ponderat Global)

L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància és de **77,80**.

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

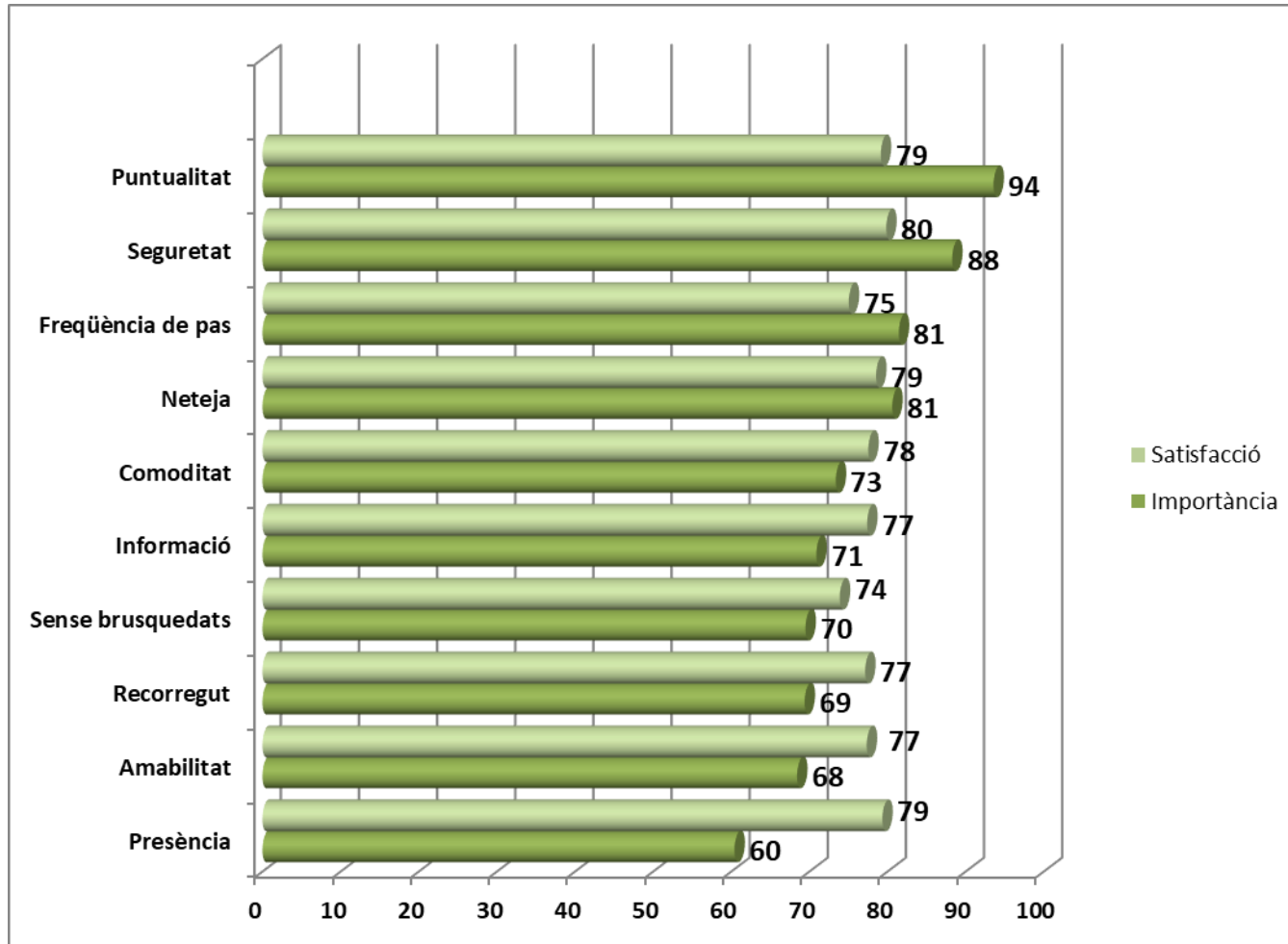




Anàlisi satisfacció - importància

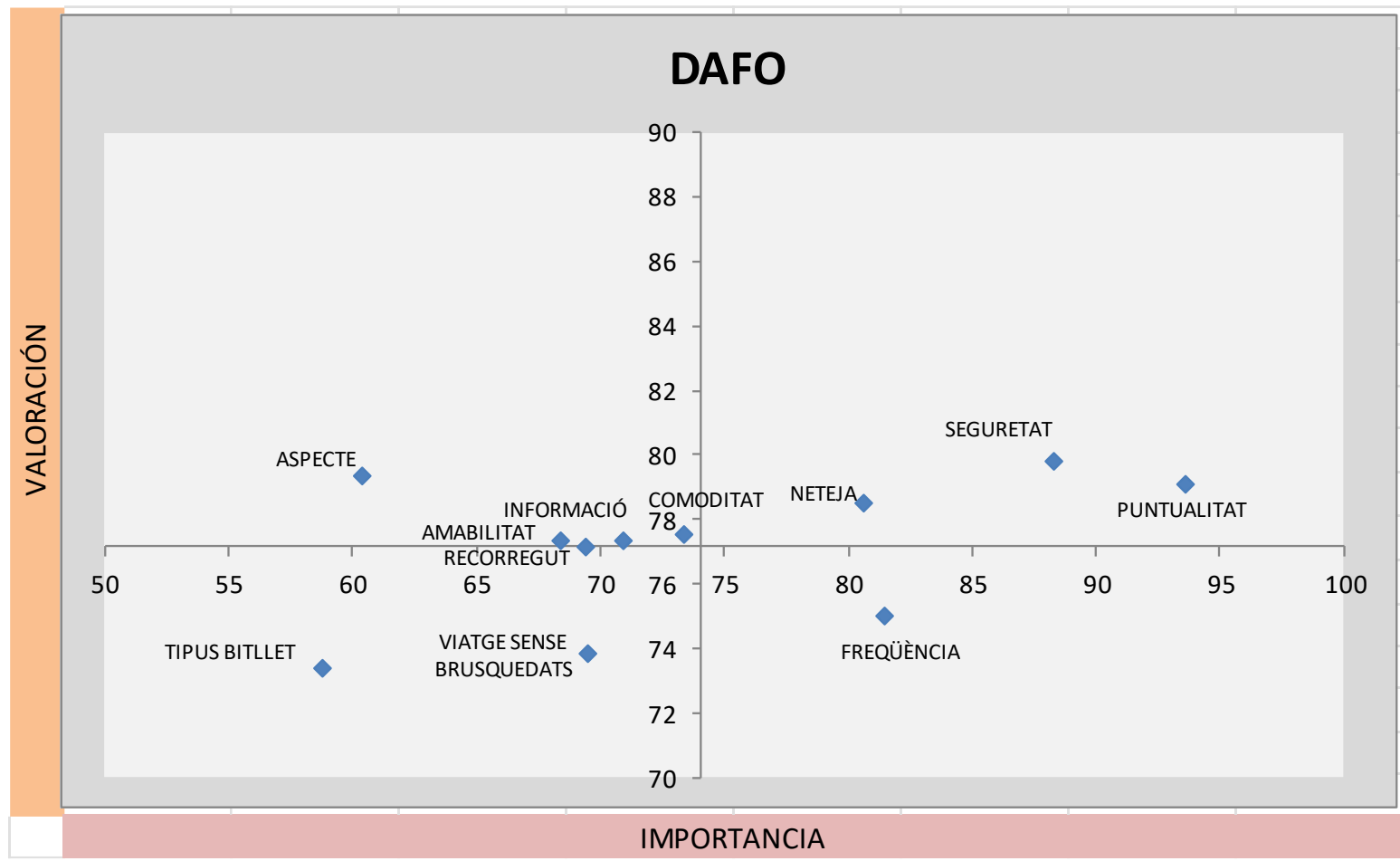
Anàlisi de la satisfacció i la importància

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

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



Quadres comparatius

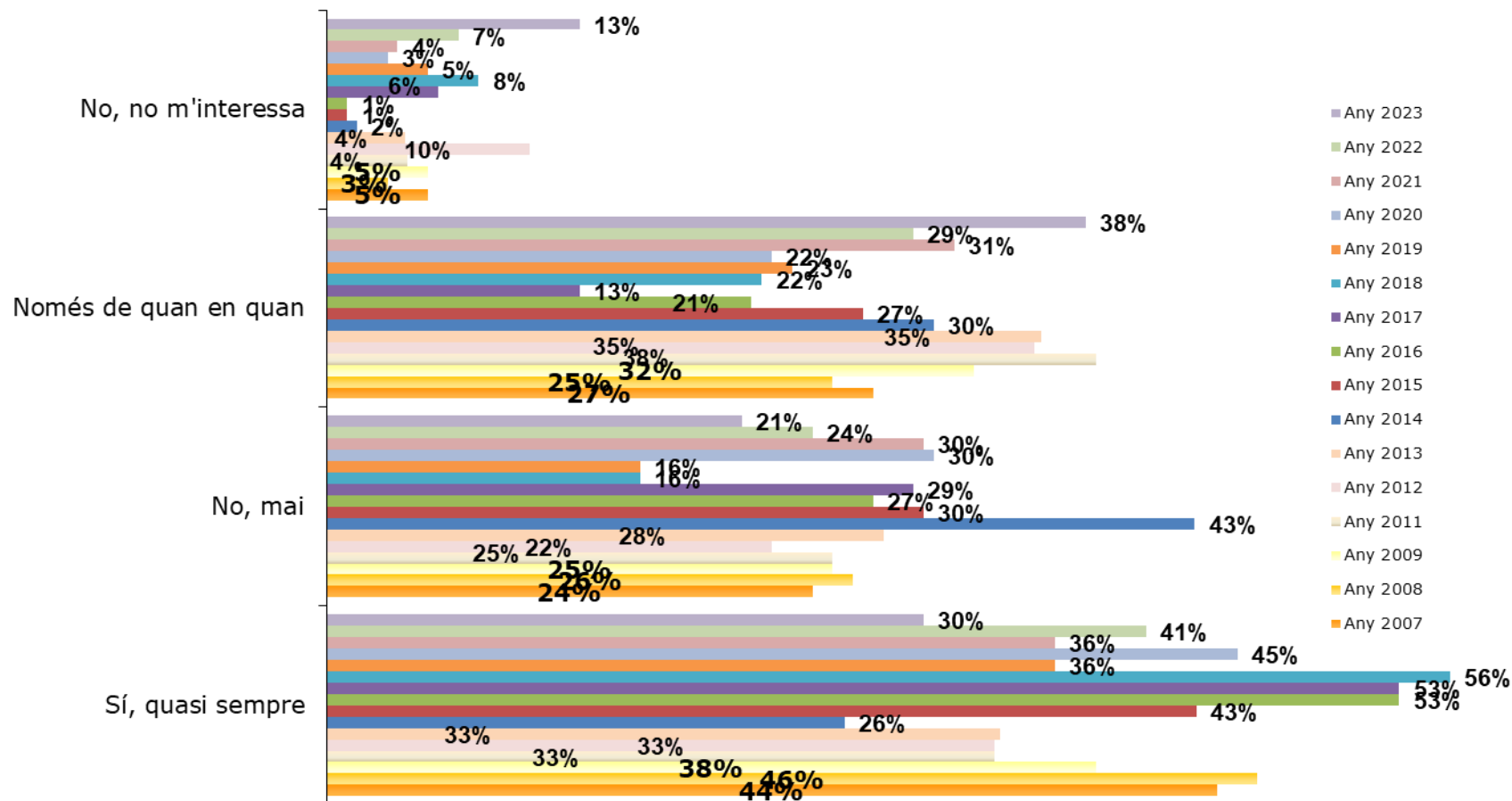
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

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 increment de l'ISC.

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

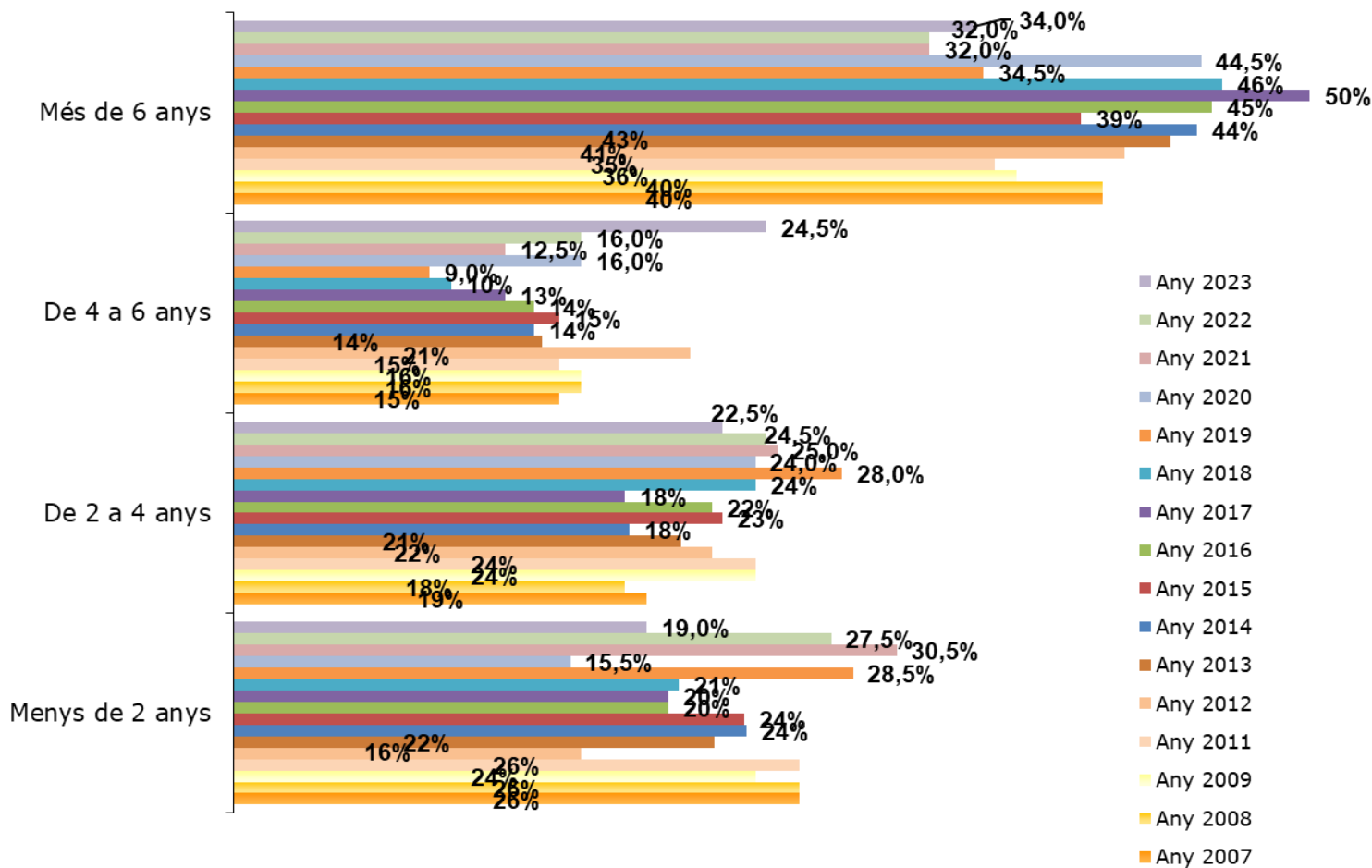
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

Utilització de la informació horària de les parades



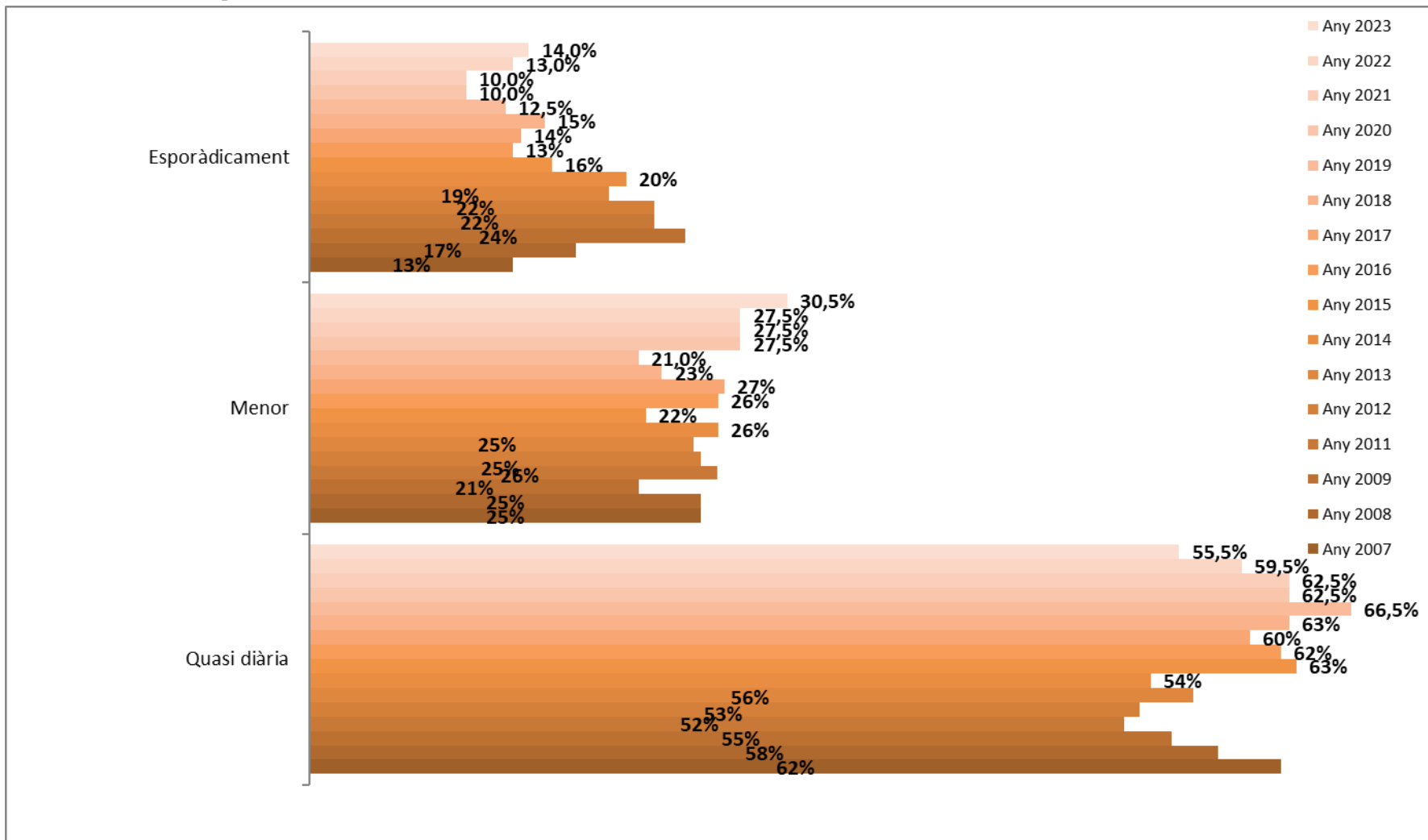
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

Antiguitat de l'usuari



Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

Freqüència d'ús del Bus Manresa



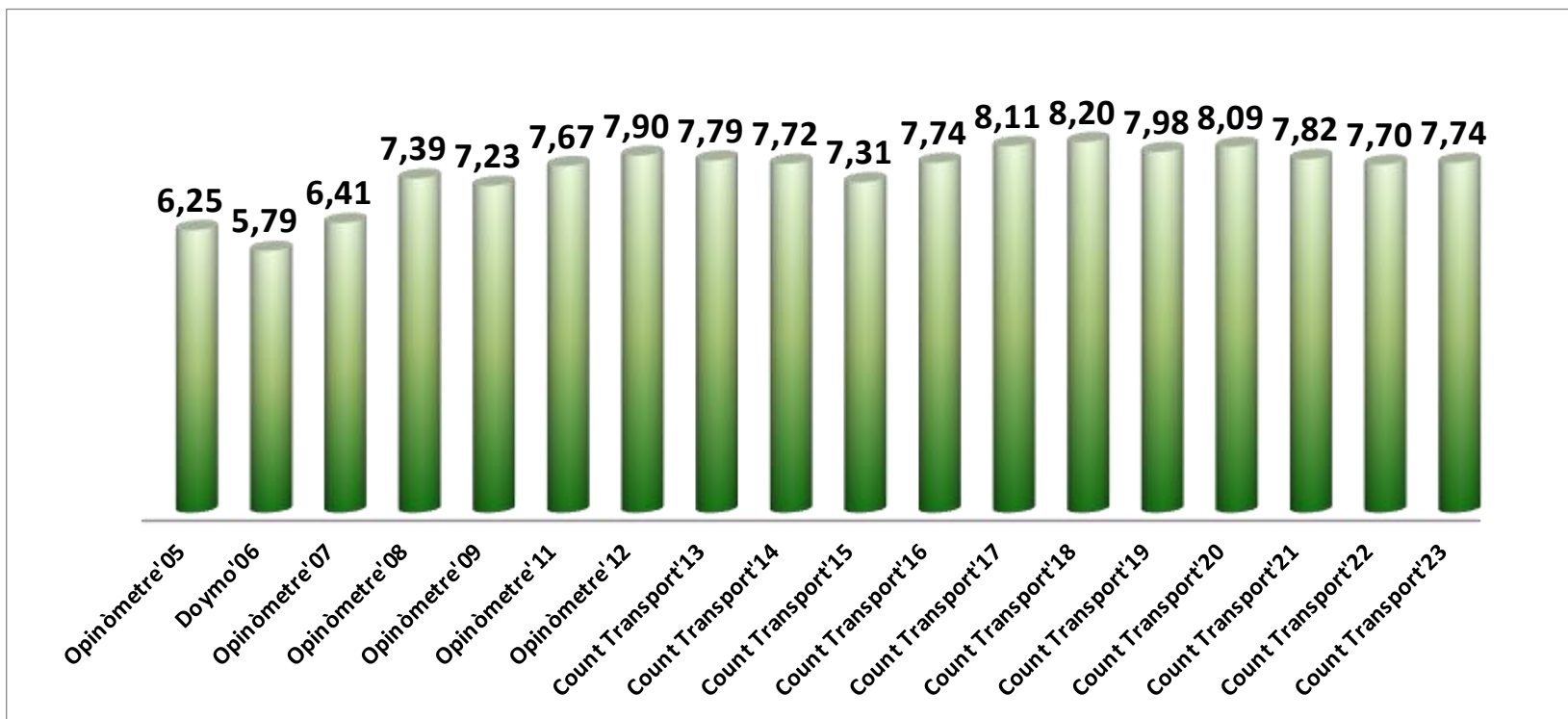
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

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
Sí	20%	29%	26%	29%	42%	41%	32%	32%	29%
No	80%	71%	74%	71%	58%	59%	68%	68%	71%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Count Transport'15	Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23
Sí	38%	38%	24%	39%	25%	21%	28%	30%	20%
No	62%	62%	76%	61%	75%	79%	79%	70%	80%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	107%	100%	100%

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2022

Valoració del servei global Bus Manresa



Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

Importància dels aspectes considerats

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

	Count Transport'15	Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23
Puntualitat	0,96	0,91	0,93	0,91	0,91	0,92	0,93	0,88	0,94
Seguretat	0,86	0,81	0,84	0,85	0,83	0,87	0,83	0,84	0,88
Freqüència	0,83	0,80	0,85	0,93	0,83	0,82	0,81	0,79	0,81
Comoditat	0,73	0,72	0,79	0,81	0,77	0,79	0,74	0,72	0,73
Recorregut	0,78	0,76	0,79	0,79	0,76	0,75	0,74	0,71	0,69
Viatge sense brusquedats	0,69	0,70	0,77	0,77	0,74	0,72	0,71	0,70	0,70
Neteja	0,73	0,75	0,77	0,85	0,76	0,83	0,82	0,77	0,81
Informació	0,74	0,73	0,80	0,81	0,67	0,77	0,78	0,72	0,71
Tipus de bitllet	0,63	0,64	0,74	0,75	0,57	0,70	0,67	0,62	0,59
Amabilitat del conductor	0,67	0,72	0,82	0,79	0,57	0,76	0,65	0,66	0,68
Presència del conductor	0,64	0,73	0,72	0,69	0,49	0,61	0,54	0,59	0,60

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

Valoració dels aspectes

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

	Count Transport'15	Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23
Presència del conductor	7,84	8,49	8,73	8,79	8,44	8,84	7,82	7,83	7,94
Informació	7,44	7,80	8,35	8,49	7,82	8,21	8,31	7,84	7,74
Amabilitat del conductor	7,83	8,21	8,57	8,53	8,05	8,48	7,62	7,63	7,74
Recorregut o itinerari	7,43	7,77	8,05	8,20	7,88	7,95	7,78	7,57	7,72
Neteja	7,03	7,86	7,89	8,42	7,65	8,06	7,92	7,65	7,86
Tipus de bitllet	7,12	6,94	7,71	7,65	7,65	7,59	8,00	7,61	7,34
Seguretat	7,33	7,72	7,89	8,13	8,10	8,50	8,02	7,72	7,99
Puntualitat	7,56	7,77	7,73	7,88	8,02	8,48	8,10	7,76	7,92
Freqüència	7,19	7,41	7,51	7,83	7,72	7,87	7,65	7,50	7,51
Viatge sense brusquedats	6,98	6,97	7,42	7,51	7,16	7,29	7,05	6,95	7,39
Comoditat	7,20	7,53	7,89	8,13	7,83	8,08	7,54	7,52	7,76

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

ISC ponderat per aspectes

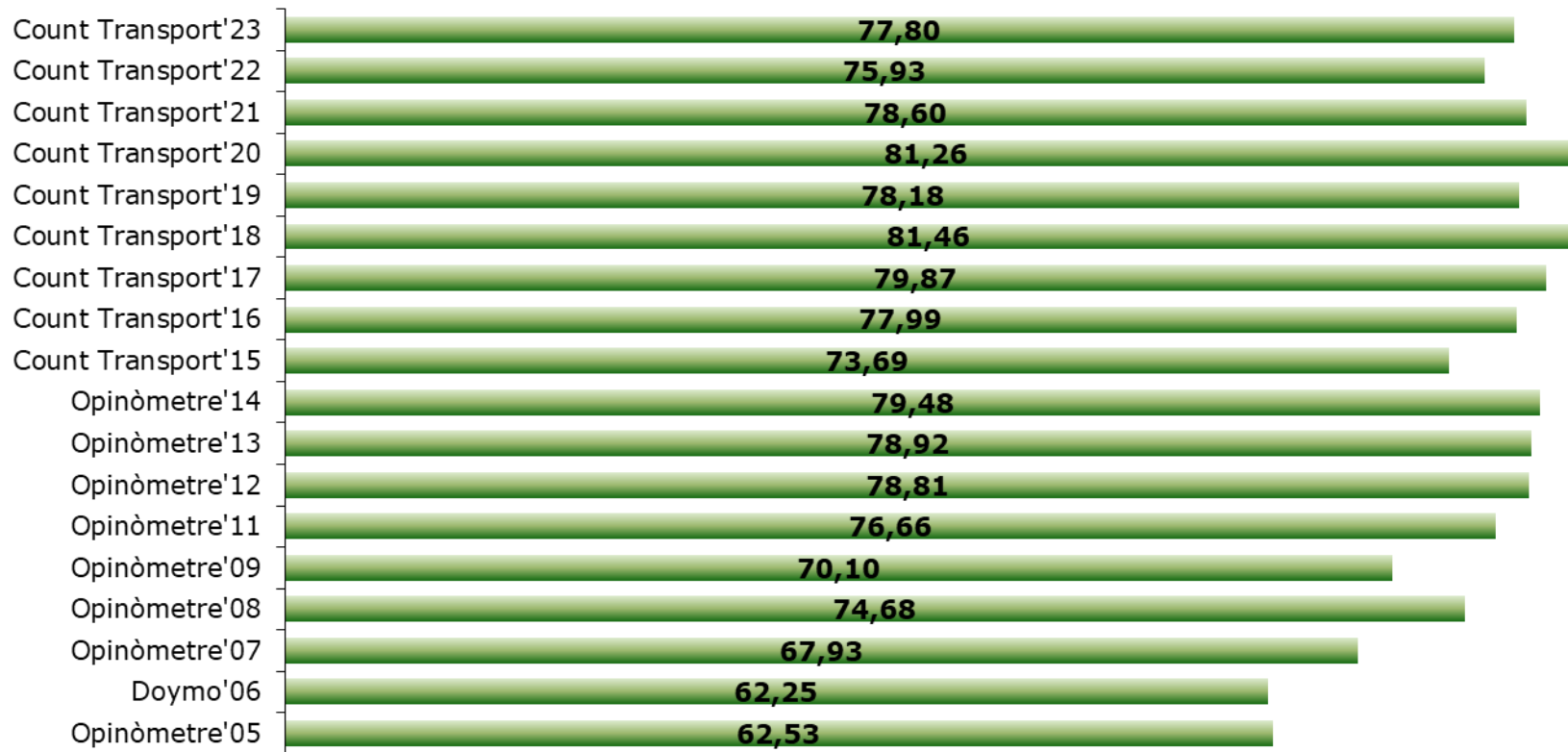
	Opinòmetre'05	Doymo'06	Opinòmetre'07	Opinòmetre'08	Opinòmetre'09	Opinòmetre'11	Opinòmetre'12	Opinòmetre'13	Opinòmetre'14
Presència conductor	75,56	41,13	75,18	84,03	75,56	83,14	83,15	86,90	85,01
Amabilitat conductor	70,41	48,64	72,21	78,57	74,59	81,04	79,37	85,42	84,41
Informació	63,90	65,47	71,55	79,85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

	Count Transport'15	Count Transport'16	Count Transport'17	Count Transport'18	Count Transport'19	Count Transport'20	Count Transport'21	Count Transport'22	Count Transport'23
Presència conductor	80,50	85,59	88,30	89,40	84,35	88,58	80,60	78,04	79,06
Amabilitat conductor	80,45	82,88	86,24	85,82	80,45	85,93	78,15	75,90	77,77
Informació	75,29	80,77	83,55	85,68	78,15	82,76	84,38	78,84	78,39
Neteja	71,81	80,60	81,21	84,25	76,50	81,28	79,61	75,80	78,84
Recorregut	76,16	79,55	80,68	82,70	78,80	80,18	77,93	75,61	76,87
Seguretat	73,06	79,30	79,25	81,76	81,00	85,28	80,17	77,41	80,61
Puntualitat	75,81	78,61	76,98	78,98	80,15	84,71	81,01	77,50	80,07
Tipus de bitllet	72,81	73,68	77,10	76,38	76,45	78,19	77,56	76,03	74,85
Freqüència	73,77	74,33	74,75	78,58	77,20	78,41	76,21	74,69	75,00
Sense brusquedats	71,02	71,63	75,29	75,41	71,55	73,36	70,58	70,07	74,35
Comoditat	73,34	77,62	79,34	81,80	78,30	77,49	81,69	75,10	78,38

Marcat amb verd els valors màxims obtinguts de cada aspecte comparant tots els anys

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2023

ISC ponderat global





Conclusions

Principals conclusions

L'ISC obtingut l'any 2023 pels autobusos Urbans de Manresa és de 77,80 punts. Enguany hi ha hagut un lleuger increment de les valoracions en la majoria d'aspectes respecte l'any passat. Gairebé tots els aspectes milloren les seves valoracions, especialment la Seguretat (+3,20 punts), la Comoditat (+3,28 punts) i la Neteja 3,04 punts)- Els únics aspectes que disminueixen la seva valoració són el Tipus de bitllet (-1,18 punts) i la Informació (-0,45 punts).

Respecte les respostes obertes, s'han obtingut de mitjana 1,19 respostes obertes per enquestador d'aspectes que han millorat, i 1,47 que han de millorar. El 30,5% de les enquestes no han sabut dir aspectes que han millorat i un 17,5% aspectes que han empitjorat.

L'aspecte que més ha millorat ha estat la Puntualitat (27,0%); i els aspectes que més han de millorar és el Preu (21,0%) i la Freqüència de pas (19,5%).

El 29,5% utilitza informació de les parades, el 34% té una antiguitat d'ús del servei de més de 6 anys, el 55,5% utilitza el servei de forma diària, i el 80,5% No té vehicle disponible per fer aquest desplaçament.

Principals conclusions

El 89,5% 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 Estació de Renfe i Centre Hospitalari (3,0%). El motiu principal de desplaçament és per Gestions personals.

Sols el 7% dels enquestats se sent Poc o Gens Segur a bord de l'autobús i els motius citats han estat per Tipus de gent, Conducció brusca, Tenir cura de la gent gran, Robatori i Manca vigilància. El 8,5% es sent Poc Segur a les parades; i els motius principals és per Depèn de la gent, Robatoris, Falta de vigilància Depèn de la zona, Poca llum a les parades i Falten marquesines.

Com a resum final podem dir que el resultat obtingut enguany és positiu, millora respecte l'any anterior i milloren les valoracions de la majoria d'aspectes, excepte del tipus de bitllets que probablement té a veure amb la implantació de la T-Mobilitat i la Informació.