



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

Manresa, desembre de 2024

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
Anàlisis 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 27 de novembre, dimarts 3 i dimecres 4 de desembre de 2024).

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 amb bastanta exactitud a la mostra prevista.

Mostra Teòrica				
LÍNIA	De 7h a 10h	De 10h a 15h	De 15h a 22h	Total general
1	8	17	21	46
2	7	15	18	40
3	2	5	4	11
4	2	6	6	14
5	1	3	2	6
8	18	28	37	83
Total general	38	74	88	200

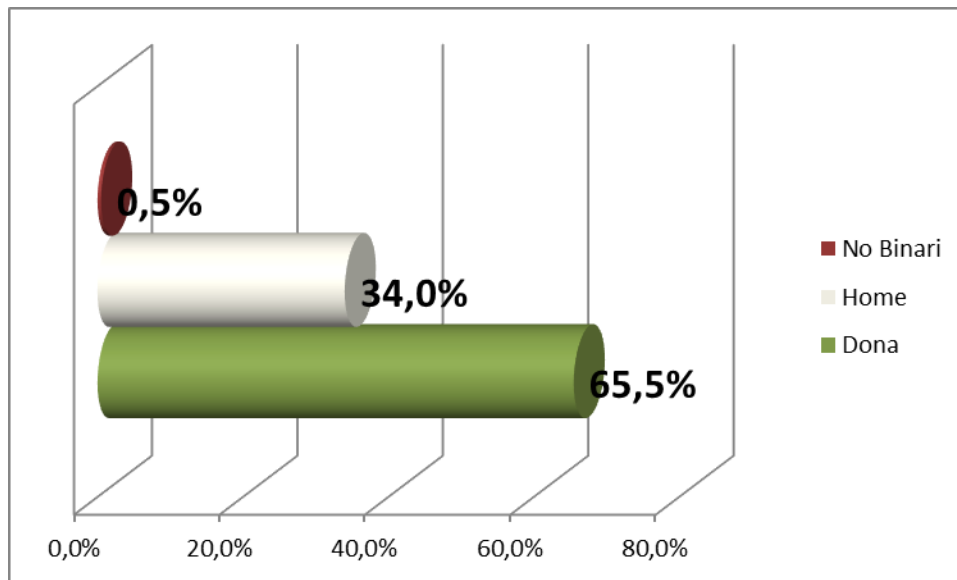
Mostra real				
LÍNIA	De 7h a 10h	De 10h a 15h	De 15h a 22h	Total general
1	12	14	21	47
2	9	14	19	42
3	2	4	4	10
4	2	7	5	14
5		2	3	5
8	16	30	36	82
Total general	41	71	88	200



Característiques de la mostra

Sexe de l'entrevistat

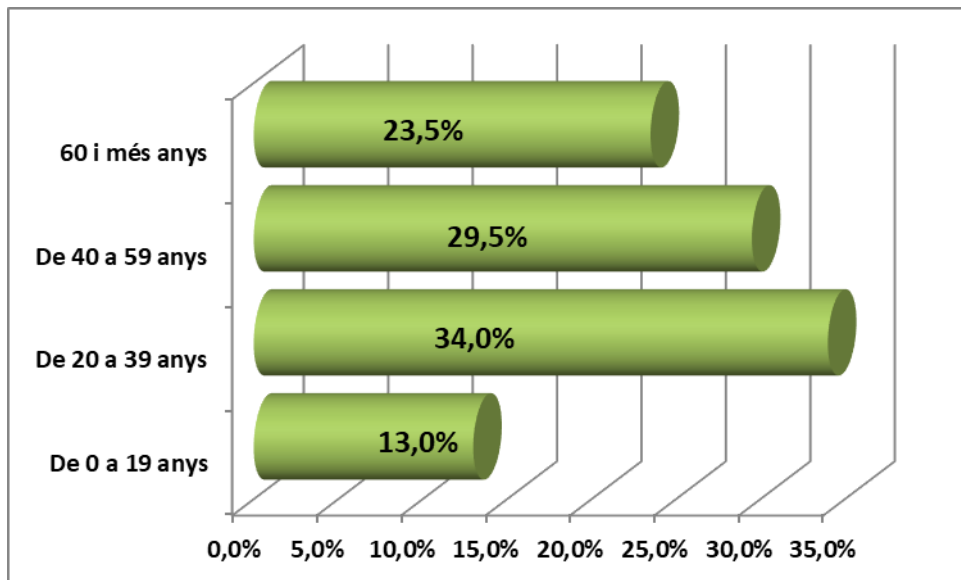
	n	%	% acumulat
Dona	131	65,5%	65,5%
Home	68	34,0%	99,5%
No Binari	1	0,5%	100,0%
Total	200	100,0%	



El 65,5% dels entrevistats són dones, el 34% homes i el 0,5% No Binaris.

Edat de l'entrevistat

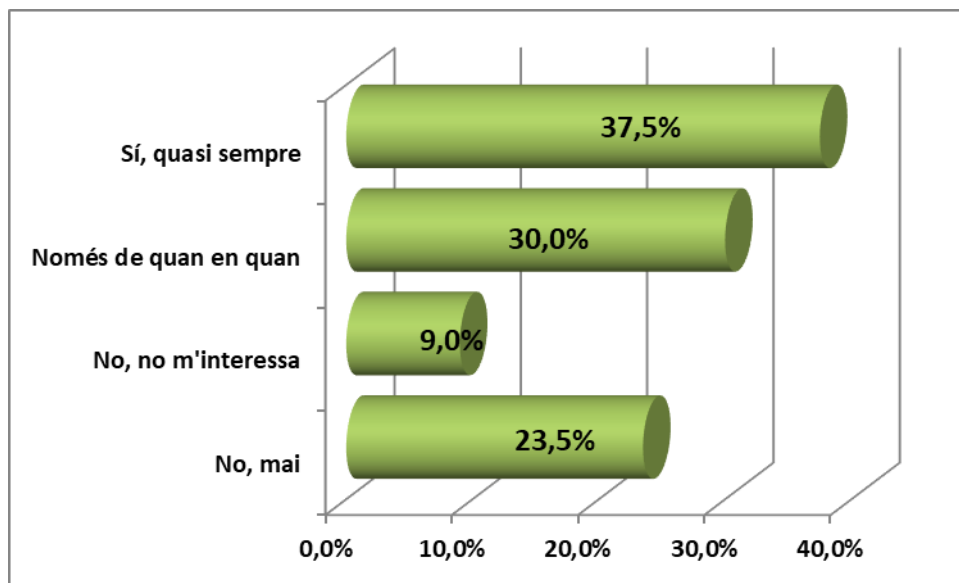
	n	% vàlid	% acumulat
De 0 a 19 anys	26	13,0%	13,0%
De 20 a 39 anys	68	34,0%	47,0%
De 40 a 59 anys	59	29,5%	76,5%
60 i més anys	47	23,5%	100,0%
Total	200		



El 13,0% dels entrevistats són menors de 19 anys, el 34,0% dels entrevistats tenen de 20 a 39 anys, el 29,5% tenen de 40 a 59 anys i el 23,5% més de 60 anys.

Utilització de la informació horària de les parades

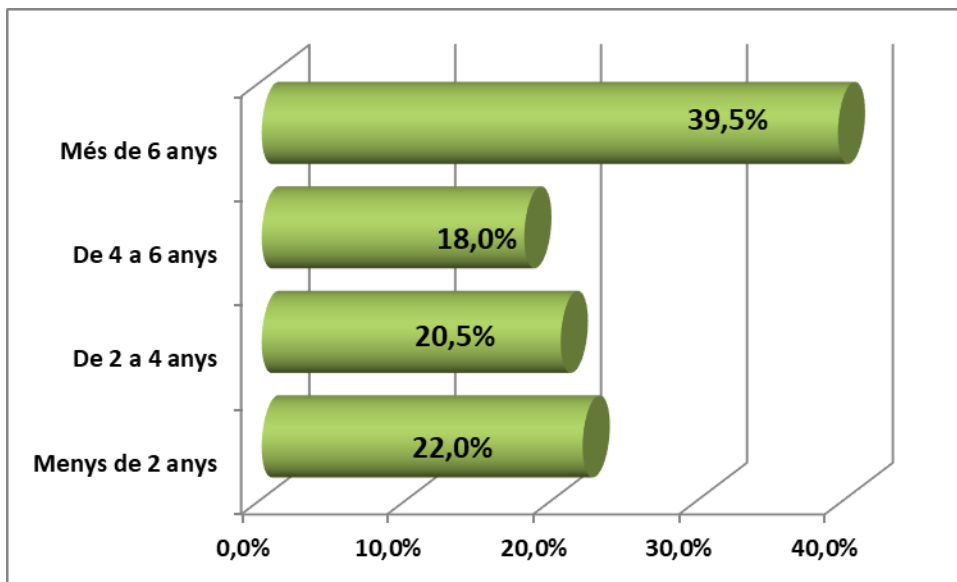
	n	% vàlid	% acumulat
No, mai	47	23,5%	23,5%
No, no m'interessa	18	9,0%	32,5%
Només de quan en quan	60	30,0%	62,5%
Sí, quasi sempre	75	37,5%	100,0%
Total	200		



El 37,5% dels entrevistats utilitza sempre o quasi sempre la informació de les parades, el 30,0% només l'utilitza de quan en quan, el 23,5% no l'utilitza mai i el 9,0% dels entrevistats no li interessa.

Antiguitat de l'usuari

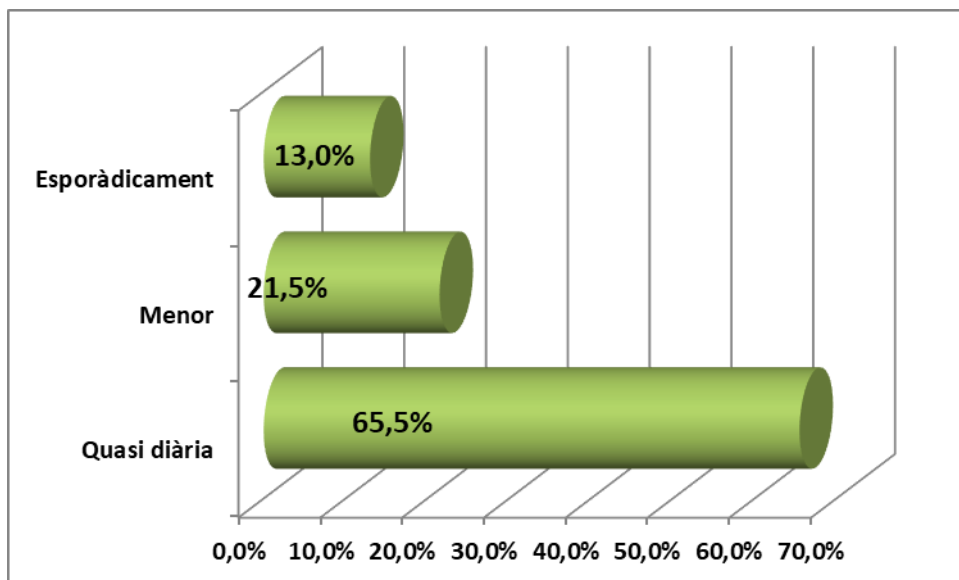
Quan temps fa que es usuari d'aquesta línia d'autobús?			
	n	% vàlid	% acumulat
Menys de 2 anys	44	22,0%	22,0%
De 2 a 4 anys	41	20,5%	42,5%
De 4 a 6 anys	36	18,0%	60,5%
Més de 6 anys	79	39,5%	100,0%
Total	200		



El 22,0% dels entrevistats fa menys de 2 anys que són usuaris dels autobusos urbans, 20,5% fa entre 2 i 4 anys que són usuaris, el 18,0% fa entre 4 i 6 anys que són usuaris i el 39,5% 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	131	65,5%	65,5%
Menor	43	21,5%	87,0%
Esporàdicament	26	13,0%	100,0%
Total	200		



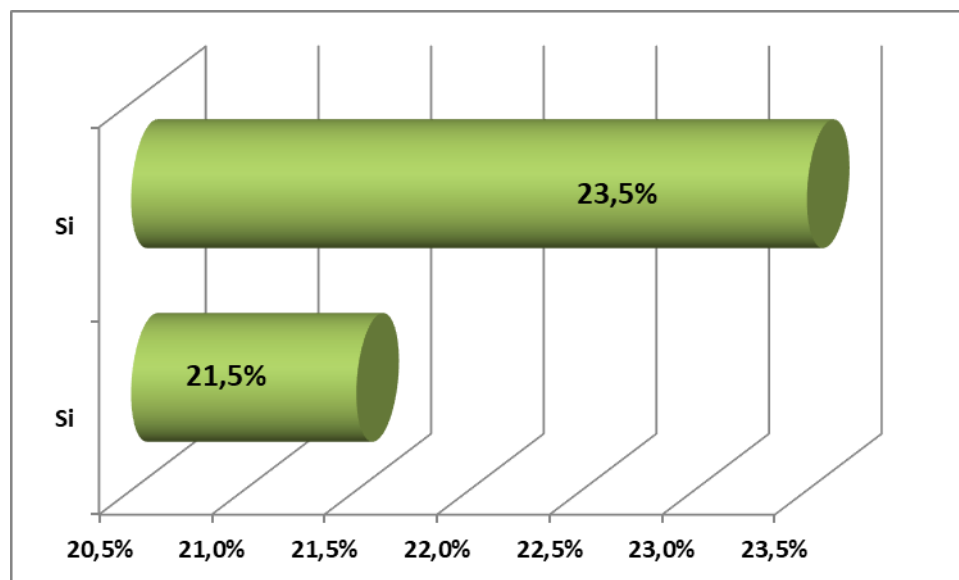
El 65,5% dels entrevistats fa servir l'autobús quasi diàriament (més de 4 cops per setmana), el 21,5% fa servir l'autobús menys de 4 cops per setmana i el 13,0% el fa servir esporàdicament.

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	47	23,5%	23,5%
No	153	76,5%	100,0%
Total	200		

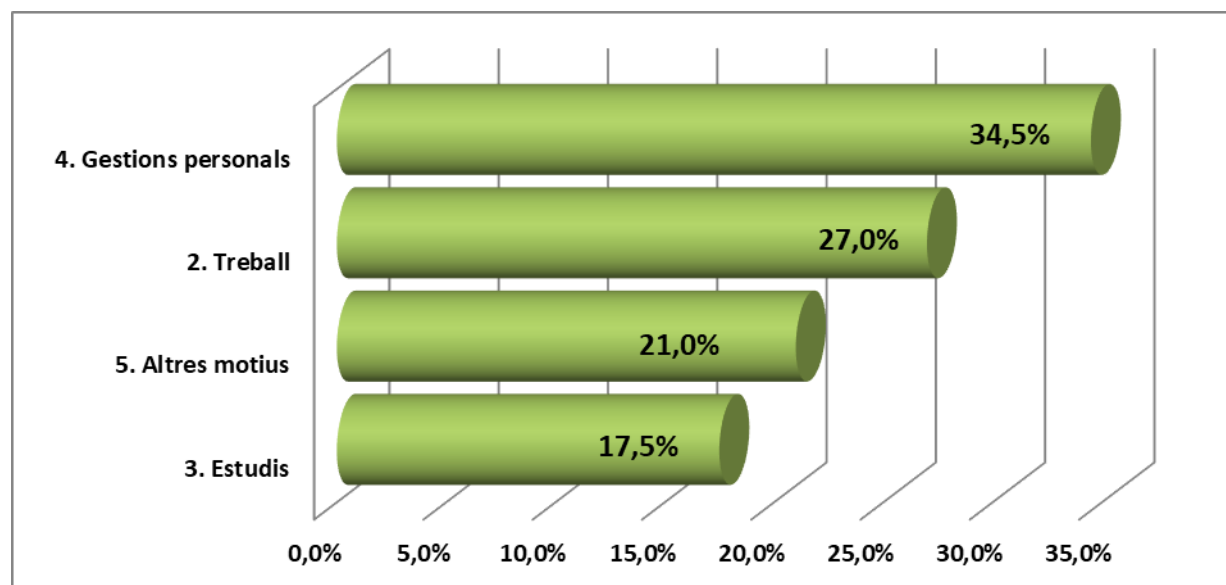
Té vosté vehicle disponible per a poder realitzar aquest viatge?			
	n	% vàlid	% acumulat
Si	43	21,5%	21,5%
No	157	78,5%	100,0%
Total	200		



Motiu Origen – Destinació del desplaçament

El principal motiu de desplaçament és per Gestions personals (34,5%).

Motiu Origen	Motiu Destinació					Total
	Domicili	Treball	Estudi	Gestions	Altres llocs/Motius	
Domicili	0,0%	18,0%	10,0%	19,5%	14,0%	61,5%
Treball	7,0%	0,5%	0,0%	2,0%	0,0%	9,5%
Estudi	6,5%	1,0%	0,5%	0,0%	0,0%	8,0%
Gestions	10,0%	0,0%	0,0%	3,0%	1,0%	14,0%
Altres llocs/Motius	3,5%	0,5%	0,0%	0,5%	2,5%	7,0%
Total	27,0%	20,0%	10,5%	25,0%	17,5%	100,0%



Motiu Origen – Destinació del desplaçament

Els principals llocs d'Origen són és Guimerà – Pompeu Fabra (18,5%), Estació Bus – FGC Manresa Alta (12,5%), Sagrada Família (8,5%), Estació Renfe (7,0%), Centre Hospitalari (6,5%), Valldaura (6,0%) i FGC Viladordis (5,5%) i; i les principals destinacions són Centre Hospitalari (11,0%), Guimerà – Pompeu Fabra (10,5%), Sagrada Família (8,5%), Hospital Sant Joan de Déu (8,0%), Estació Bus – FGC Manresa Alta (7,5%) i Plaça Espanya (6,5%).

El principals orígens i destinacions són:

Guimerà – Pompeu Fabra a Centre Hospitalari (4,0%)

Estació Bus – FGC Manresa Alta a Guimerà – Pompeu Fabra (3,0%)

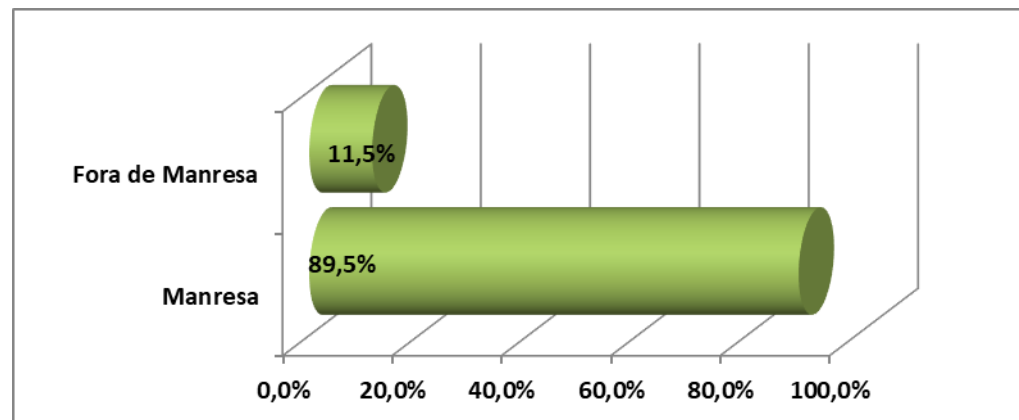
Origen / Destinació	BEN PLANTADA	BONAVISTA	CAP FONERIA	CAP LES BASES	CAP PLAÇA CATALUNYA	CASC ANTIC	CENTRE HOSPITALARI	CONGOST	CTRA. SANTPEDOR - LA CREU	ELS TRULLOLS	ESCODINES (SANTA CLARA)	ESTACIÓ BUS - FGC MANRESA ALTA	ESTACIÓ RENFE	FGC VILADOR DIS	GINJOLER - BRUC	GUIMERA - POMPEU FABRA	HIPERMERC AT	HOSPITAL SANT JOAN DE DÉU	LA BALCONADA	LA FONT	LA PARADA	MION	PLAÇA ESPANYA	POBLE NOU	POLÍGON ELS DOLORS	SAGRADA FAMILIA	SANT PAU	VALLDAURA	Total general		
BEN PLANTADA																0,5%													1,0%		
BONAVISTA														0,5%																0,5%	
CAL GRAVAT																														0,0%	
CAP FONERIA												0,5%						0,5%								0,5%				1,5%	
CAP LES BASES															0,5%	1,0%			0,5%		1,0%									3,0%	
CAP PLAÇA CATALUNYA							0,5%															1,0%								1,5%	
CASC ANTIC			0,5%											1,0%												0,5%				2,0%	
CENTRE HOSPITALARI	0,5%		0,5%									1,5%	1,0%		1,0%	1,0%	0,5%												0,5%	6,5%	
CTRA. SANTPEDOR - LA CREU						0,5%						0,5%																		1,5%	
ELS TRULLOLS														0,5%		0,5%														0,5%	2,0%
ESTACIÓ BUS - FGC MANRESA ALTA		0,5%	0,5%				1,5%		0,5%					0,5%	1,0%	3,0%		2,0%	0,5%		1,0%				0,5%	0,5%	0,5%			12,5%	
ESTACIÓ RENFE			0,5%		0,5%		2,0%			2,0%					0,5%			1,5%							0,5%					7,0%	
FGC VILADOR DIS						0,5%				1,5%													1,0%							5,5%	
GINJOLER - BRUC				0,5%		0,5%						0,5%	0,5%					0,5%												4,0%	
GUIMERA - POMPEU FABRA		1,0%					4,0%		0,5%	1,0%	0,5%	1,0%	0,5%	0,5%		0,5%		2,0%	0,5%		2,0%	2,0%			0,5%	2,5%				18,5%	
HOSPITAL DE SANT JOAN DE DÉU				0,5%			0,5%				0,5%	1,0%	0,5%																	3,5%	
LA BALCONADA						0,5%										1,0%					0,5%					1,0%				3,5%	
LA FONT						0,5%						0,5%	0,5%																	1,5%	
LA PARADA	0,5%													0,5%	0,5%	1,5%														4,5%	
LES COTS												0,5%																		0,5%	
MION				0,5%		0,5%										0,5%														2,5%	
PLAÇA ESPANYA									0,5%					0,5%								0,5%				0,5%				2,0%	
POBLE NOU														0,5%																0,0%	
POLÍGON ELS DOLORS																														0,0%	
SAGRADA FAMILIA				1,0%		0,5%	1,5%			0,5%	0,5%					1,0%		0,5%	1,0%					1,5%						8,5%	
SANT PAU						0,5%	0,5%					1,0%	0,5%		0,5%									0,5%						0,5%	
VALLDAURA		0,5%	0,5%			0,5%	0,5%					1,0%	0,5%		0,5%											1,0%				6,0%	
Total general	1,0%	2,0%	2,5%	2,5%	0,5%	3,5%	11,0%	0,0%	1,5%	5,0%	2,0%	7,5%	3,5%	4,0%	4,0%	10,5%	0,5%	8,0%	3,0%	0,0%	3,5%	3,5%	6,5%	0,0%	0,5%	8,5%	0,5%	3,5%	100,0%		

Lloc de residència de l'usuari

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

P17. Municipi de residència

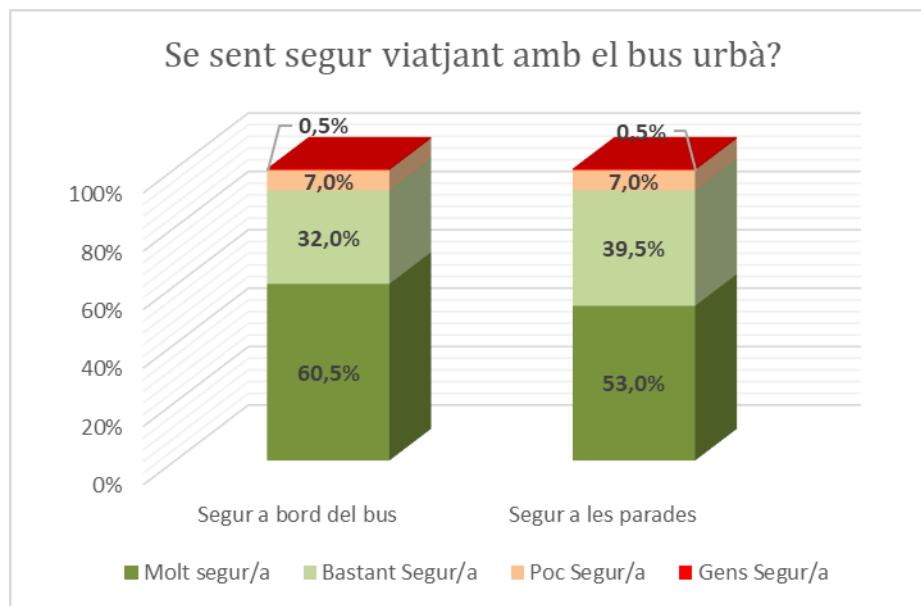
	n	% vàlid	% acumulat
MANRESA	179	89,5%	89,5%
BARCELONA	5	2,5%	92,0%
MARTORELL	2	1,0%	93,0%
PONT DE VILOMARA	2	1,0%	94,0%
TERRASSA	2	1,0%	95,0%
BERGA	1	0,5%	95,5%
CALAF	1	0,5%	96,0%
CASTELLGALÍ	1	0,5%	96,5%
MOIÀ	1	0,5%	97,0%
MONISTROL DE MONTSERRAT	1	0,5%	97,5%
NAVÀS	1	0,5%	98,0%
SANT FRUITÓS DE BAGES	1	0,5%	98,5%
SANT VICENÇ DE CASTELLET	1	0,5%	99,0%
SANTPEDOR	1	0,5%	99,5%
VIC	1	0,5%	100,0%
Total	200	100,0%	



Se sent segur a bord de l'autobús

El 7,5% dels enquestats se sent insegur a bord del bus, i el 7,5% 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	121	60,5%	60,5%	Molt segur/a	106	53,0%	53,0%
Bastant Segur/a	64	32,0%	92,5%	Bastant Segur/a	79	39,5%	92,5%
Poc Segur/a	14	7,0%	99,5%	Poc Segur/a	14	7,0%	99,5%
Gens Segur/a	1	0,5%	100,0%	Gens Segur/a	1	0,5%	100,0%
Total	200			Total	200		



MOTIUS NO SEGUR A LES PARADES	
DEPÈN DE LA GENT	8
FALTA VIGILÀNCIA	3
VIOLÈNCIA SEXISTA	1
POCA LLUM A LES PARADES	1
ROBATORI	1
BUS S'APROPI A LES PARADES	1

MOTIUS NO SEGUR A BORD DEL BUS	
CONDUCCIÓ BRUSCA	5
DEPÈN DE LA GENT	7
MANCA DE VIGILÀNCIA	2
BUS S'APROPI 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	2	1,0%	1,0%
No	198	99,0%	100,0%
Total	200		

TIPUS AGRESSIONS	
INSULTS SEXISTES	2



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

Aspectes ben resolts en els últims dos anys

Freqüència de pas (12,0%), Autobusos nous (10,0%), la Neteja (8,5%), Puntualitat (7,5%), Res ha millorat (7,5%), Comoditat (7,0%) i Recorregut , nova línia, ... (5,5%) són els aspectes que més han millorat.

Freqüència de pas és l'aspecte que més ha millorat a la línia L2; Autobusos nous a la L1 i L4; Neteja a les línies L3, L4 i L5; Puntualitat a la L8; i Recorregut, nova línia a la L5.

Aspectes ben resolts	L1	L2	L3	L4	L5	L8	Total
Freqüència de pas	14,9%	16,7%	10,0%	0,0%	0,0%	11,0%	12,0%
Autobusos nous	21,3%	4,8%	10,0%	14,3%	0,0%	6,1%	10,0%
Neteja	8,5%	7,1%	20,0%	14,3%	20,0%	6,1%	8,5%
Puntualitat	4,3%	4,8%	10,0%	0,0%	0,0%	12,2%	7,5%
Res ha millorat	0,0%	16,7%	20,0%	7,1%	20,0%	4,9%	7,5%
Comoditat	2,1%	2,4%	10,0%	14,3%	0,0%	11,0%	7,0%
Recorregut, nova línia...	6,4%	0,0%	10,0%	0,0%	20,0%	7,3%	5,5%
Amabilitat del conductor	2,1%	2,4%	0,0%	7,1%	0,0%	8,5%	5,0%
Autobusos híbrids	6,4%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	2,4%	3,0%
Tipus de bitllets	2,1%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	3,0%
Informació	2,1%	2,4%	0,0%	7,1%	0,0%	2,4%	2,5%
Pantalles informatives	4,3%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,5%
Tipus de conducció	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	4,9%	2,5%
Seguretat	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	3,7%	2,0%
APP	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%
Accessibilitat al busa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,0%
Tot bé	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%
Autobusos Híbrids	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Botons avis de parades	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Estat de les parades	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Horaris	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Mes línies	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Més parades	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Recorregut, noves línies, ...	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Total	83,0%	78,6%	100,0%	78,6%	60,0%	91,5%	85,5%
NS/NC	34,0%	31,0%	20,0%	35,7%	40,0%	23,2%	28,5%

Aspectes que cal resoldre urgentment

Puntualitat (22,0%), La Freqüència de pas (18,0%), Pantalles informatives (9,0%), Informació (8,5%), Preu (8,5%), Amabilitat del conductor (7,5%), Conducció brusca (7,0%), Comoditat (seients, ...) (6,0%) i Neteja (6,0%) són els aspectes que més han de millorar.

Puntualitat és l'aspecte més citat en les línies L1, L2, L4 i L8; la Freqüència de pas a la L4 i L5; i Comoditat (seients...) a la L3.

Aspectes cal resoldre	L1	L2	L3	L4	L5	L8	Total
Puntualitat	23,4%	26,2%	20,0%	21,4%	0,0%	20,7%	22,0%
Freqüència de pas	17,0%	23,8%	10,0%	21,4%	60,0%	13,4%	18,0%
Pantalla informativa	14,9%	9,5%	0,0%	7,1%	0,0%	7,3%	9,0%
Informació	17,0%	4,8%	10,0%	7,1%	0,0%	6,1%	8,5%
Preu	4,3%	7,1%	20,0%	0,0%	20,0%	11,0%	8,5%
Amabilitat del conductor	4,3%	0,0%	10,0%	14,3%	20,0%	11,0%	7,5%
Conducció brusca	4,3%	4,8%	10,0%	7,1%	0,0%	9,8%	7,0%
Comoditat (seients, ...)	6,4%	0,0%	30,0%	7,1%	0,0%	6,1%	6,0%
Neteja	4,3%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	9,8%	6,0%
Recorreguts	6,4%	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	4,0%
Tipus títols transport	4,3%	2,4%	0,0%	7,1%	20,0%	3,7%	4,0%
Tot bé	4,3%	11,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	4,0%
Capacitat bus (més seients)	0,0%	7,1%	10,0%	7,1%	0,0%	2,4%	3,5%
Seguretat	2,1%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	4,9%	3,0%
Accessibilitat al bus	0,0%	0,0%	0,0%	7,1%	0,0%	3,7%	2,0%
Horaris en festius/caps de setmana	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	2,0%
Civisme	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,5%
Horaris	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,5%
Aglomeracions	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%
Aplicació APP	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%
Busos més nous	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,0%
Comoditat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,0%
Cinturons de seguretat	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Estat de les parades	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
frecuencia	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Més busos híbrids	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Més horaris a la nit	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Més parades	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Prou vagues	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Total	129,8%	107,1%	120,0%	128,6%	120,0%	132,9%	125,5%
NS/NC	17,0%	38,1%	0,0%	0,0%	20,0%	12,2%	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 7,53 (puntuació mitjana, amb una St. Dv. = 1,49). Solament el 3,0% valora malament els servei d'autobusos, el 3,5% 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

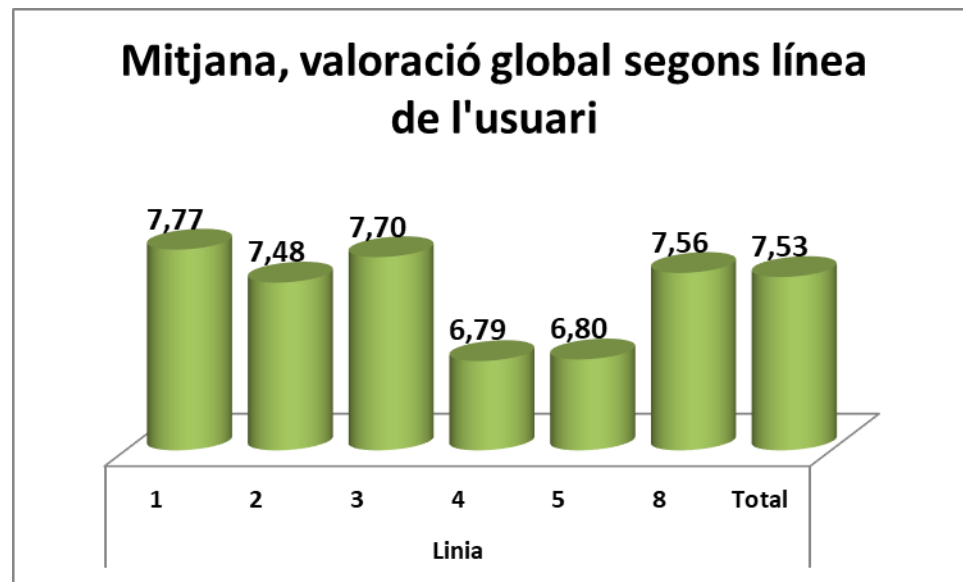
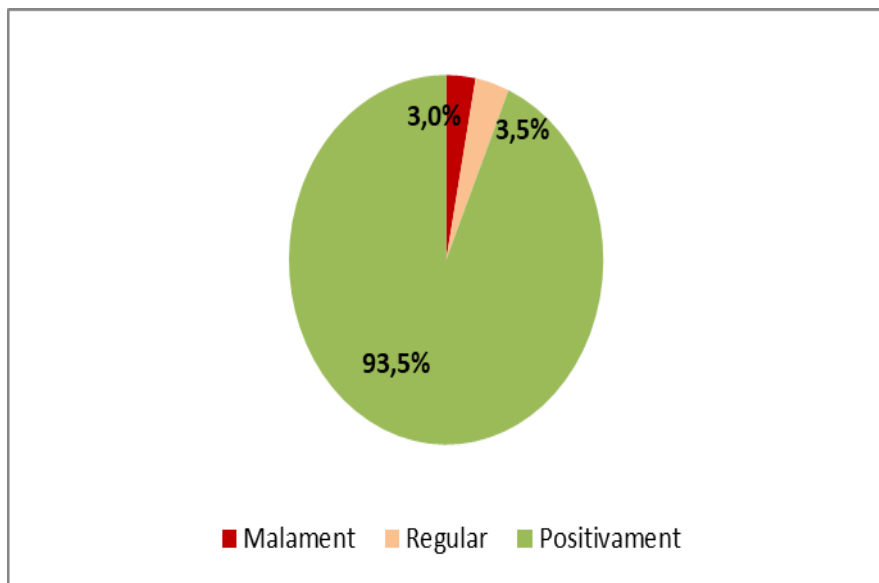
	n	% vàlid	% acumulat
1	2	1,0%	1,0%
4	4	2,0%	3,0%
5	7	3,5%	6,5%
6	29	14,5%	21,0%
7	49	24,5%	45,5%
8	64	32,0%	77,5%
9	27	13,5%	91,0%
10	18	9,0%	100,0%
Total	200	100%	

Mitjana = 7,53

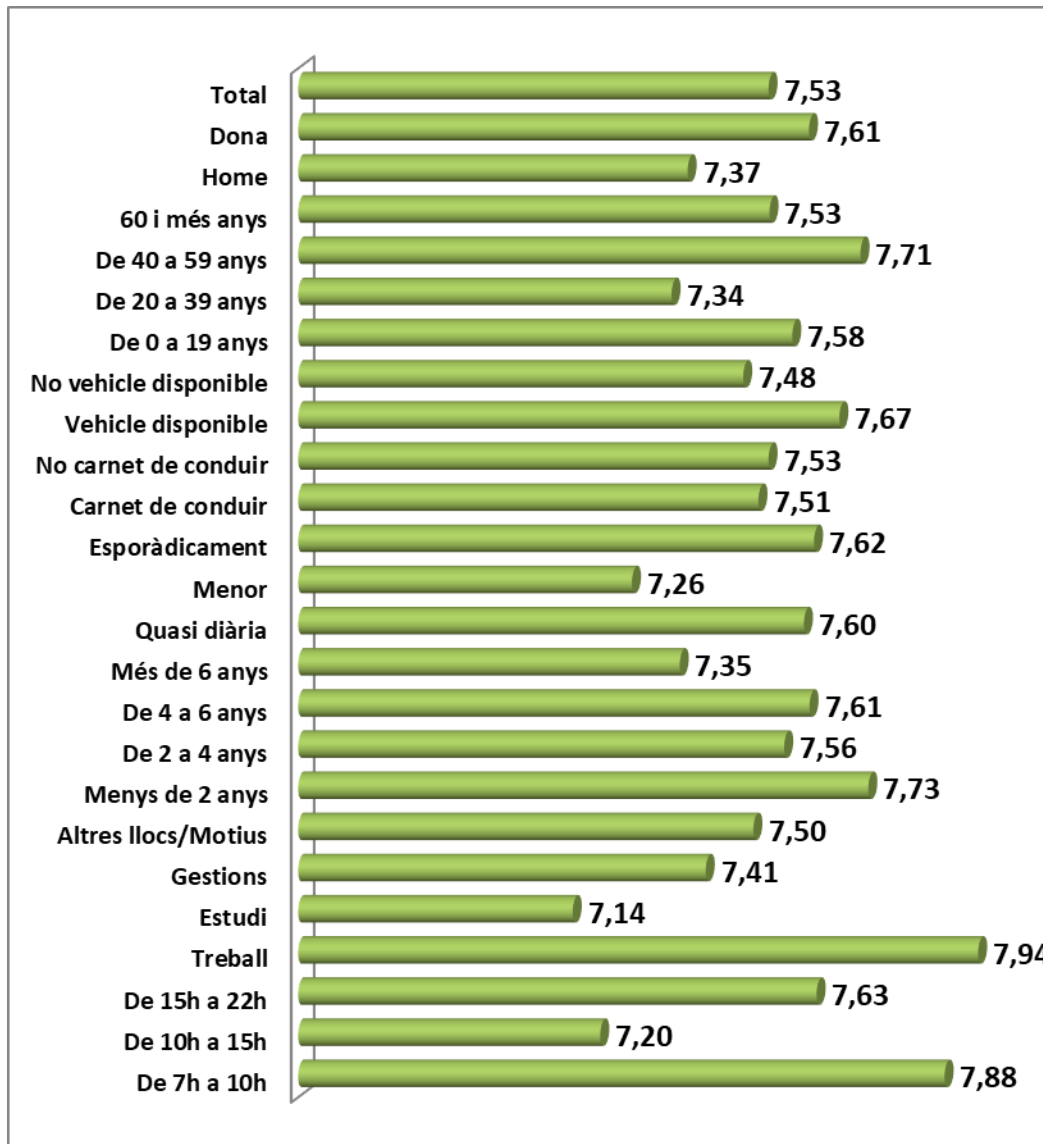
Valoració del servei global del Bus Manresa

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 1 són els que millor valoren el servei (7,77); I els que pitjor valoren el servei són els usuaris de les línies 4 i 5 (6,79 i 6,80 respectivament).

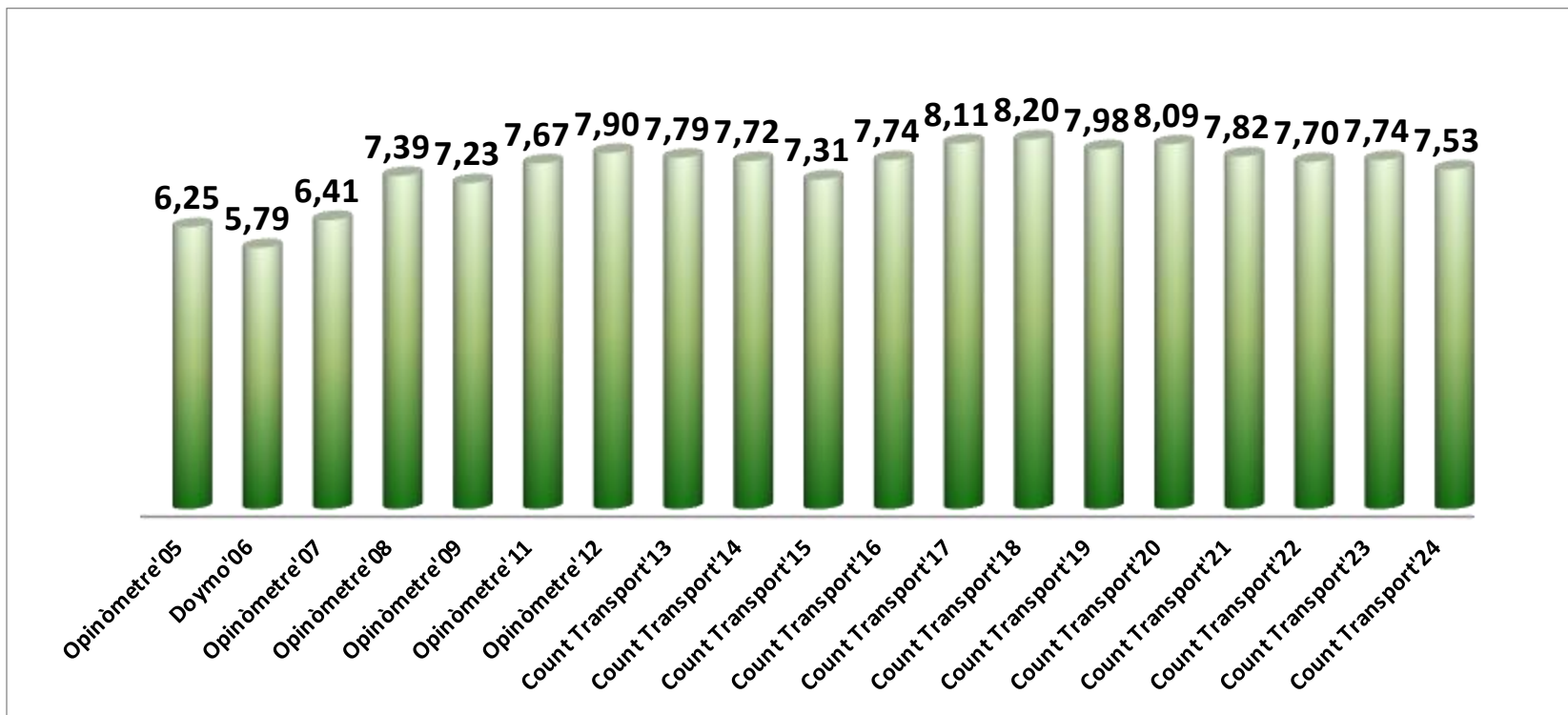


Global	
De 7h a 10h	7,88
De 10h a 15h	7,20
De 15h a 22h	7,63
Treball	7,94
Estudi	7,14
Gestions	7,41
Altres llocs/Motius	7,50
Menys de 2 anys	7,73
De 2 a 4 anys	7,56
De 4 a 6 anys	7,61
Més de 6 anys	7,35
Quasi diària	7,60
Menor	7,26
Esporàdicament	7,62
Carnet de conduir	7,51
No carnet de conduir	7,53
Vehicle disponible	7,67
No vehicle disponib	7,48
De 0 a 19 anys	7,58
De 20 a 39 anys	7,34
De 40 a 59 anys	7,71
60 i més anys	7,53
Home	7,37
Dona	7,61
Total	7,53



Valoració del servei global del Bus Manresa

La Valoració Global directa del Servei disminueix lleugerament respecte l'any passat, però segueix amb puntuacions per sobre els 7,5 punts. Cal destacar que en el moment de fer les enquestes va coincidir amb vagues de conductors i un increment de viatgers que han influït en el funcionament del servei.





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:

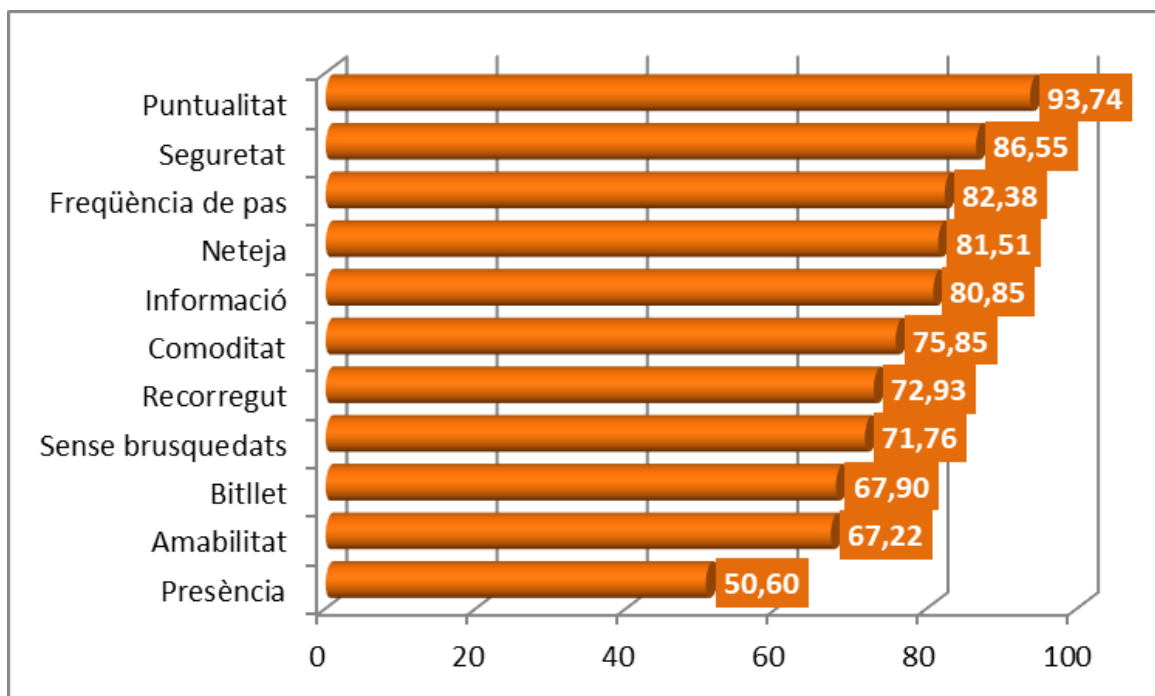
	COEFICIENT
DELS MENYS IMPORTANTS	0,12
BASTANT IMPORTANT	0,50
MOLT IMPORTANT	0,88
UN DELS TRES MÉS IMPORTANTS	1,00

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

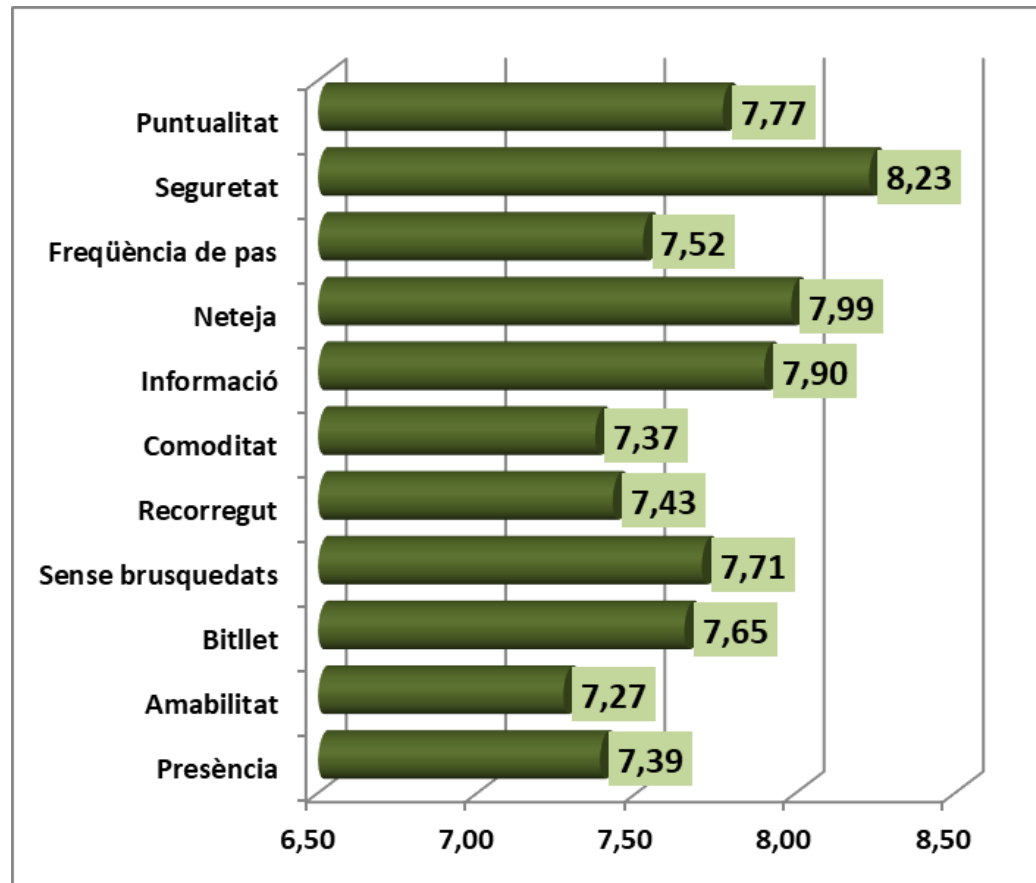
Importància dels atributs que conformen la satisfacció de l'usuari





Nivell de satisfacció dels atributs considerats

Nivell de satisfacció dels atributs considerats





ISC sense ponderar



Índex de satisfacció 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

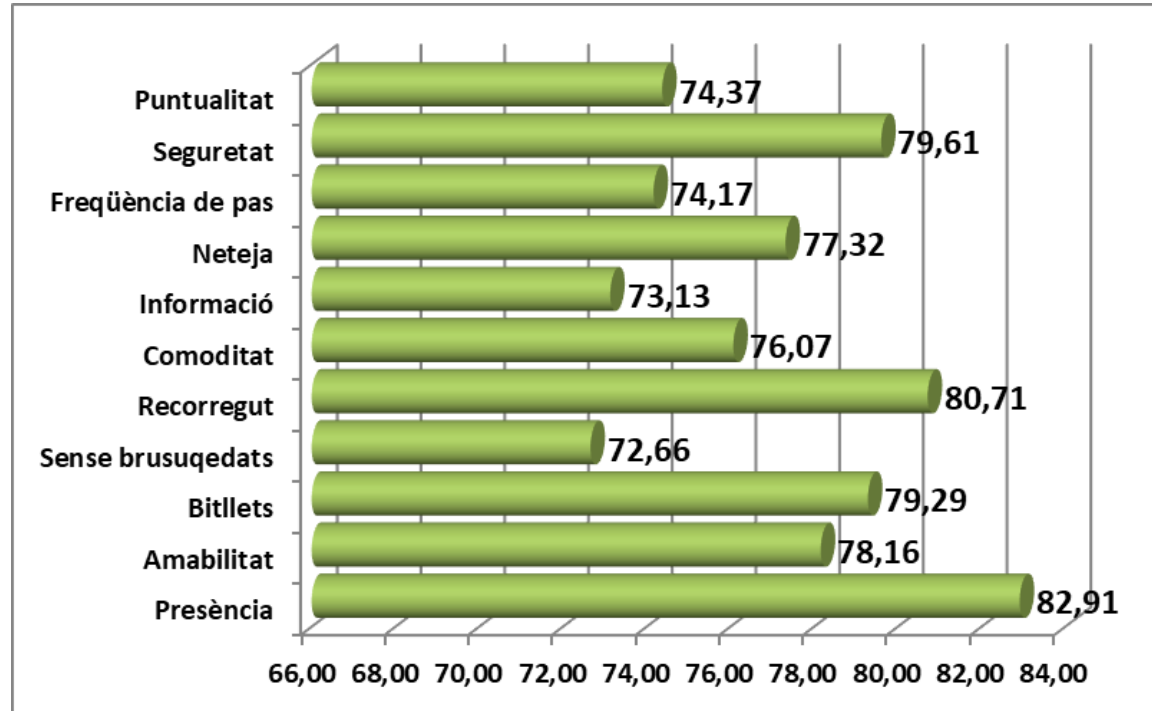
sent: n = grandària de la mostra

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.

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

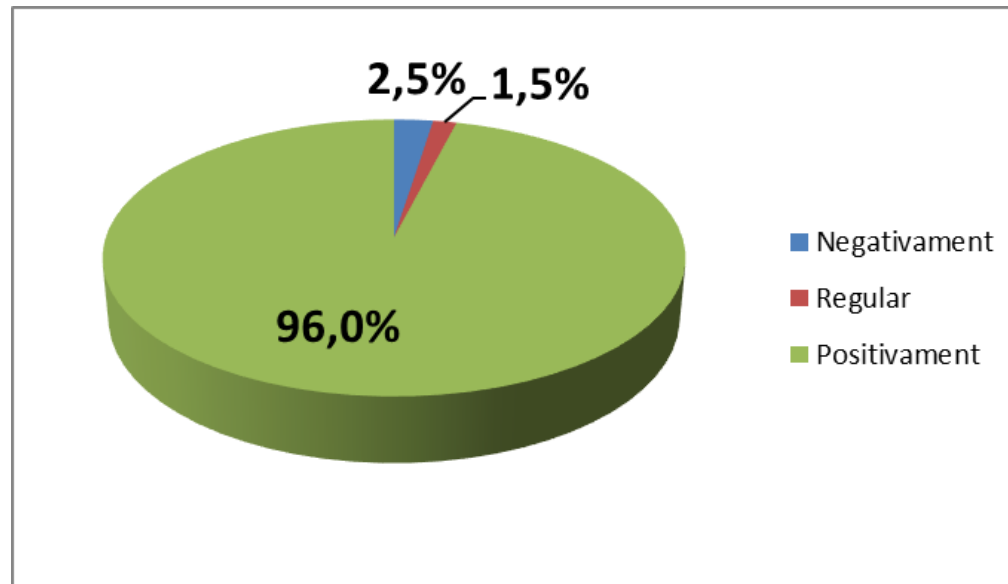
Finalment s'obté el I.S.C. global com la mitjana aritmètica dels I.S.C.j de cada individu:

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

Índex de satisfacció del client (ISC Ponderat Global)

L'Índex de Satisfacció al Client ponderat segons la importància és de **76,86**.

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

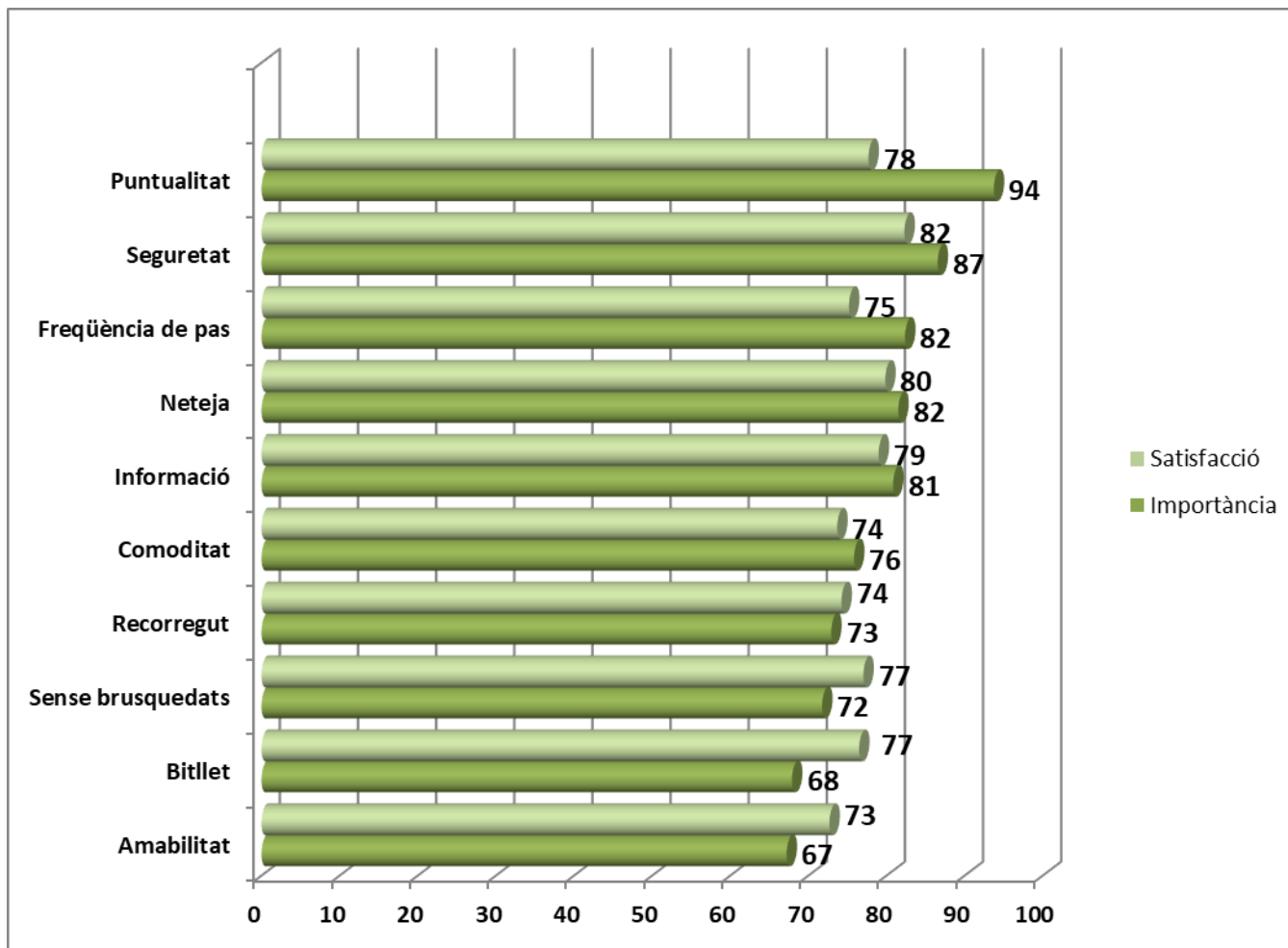




Anàlisis satisfacció - importància

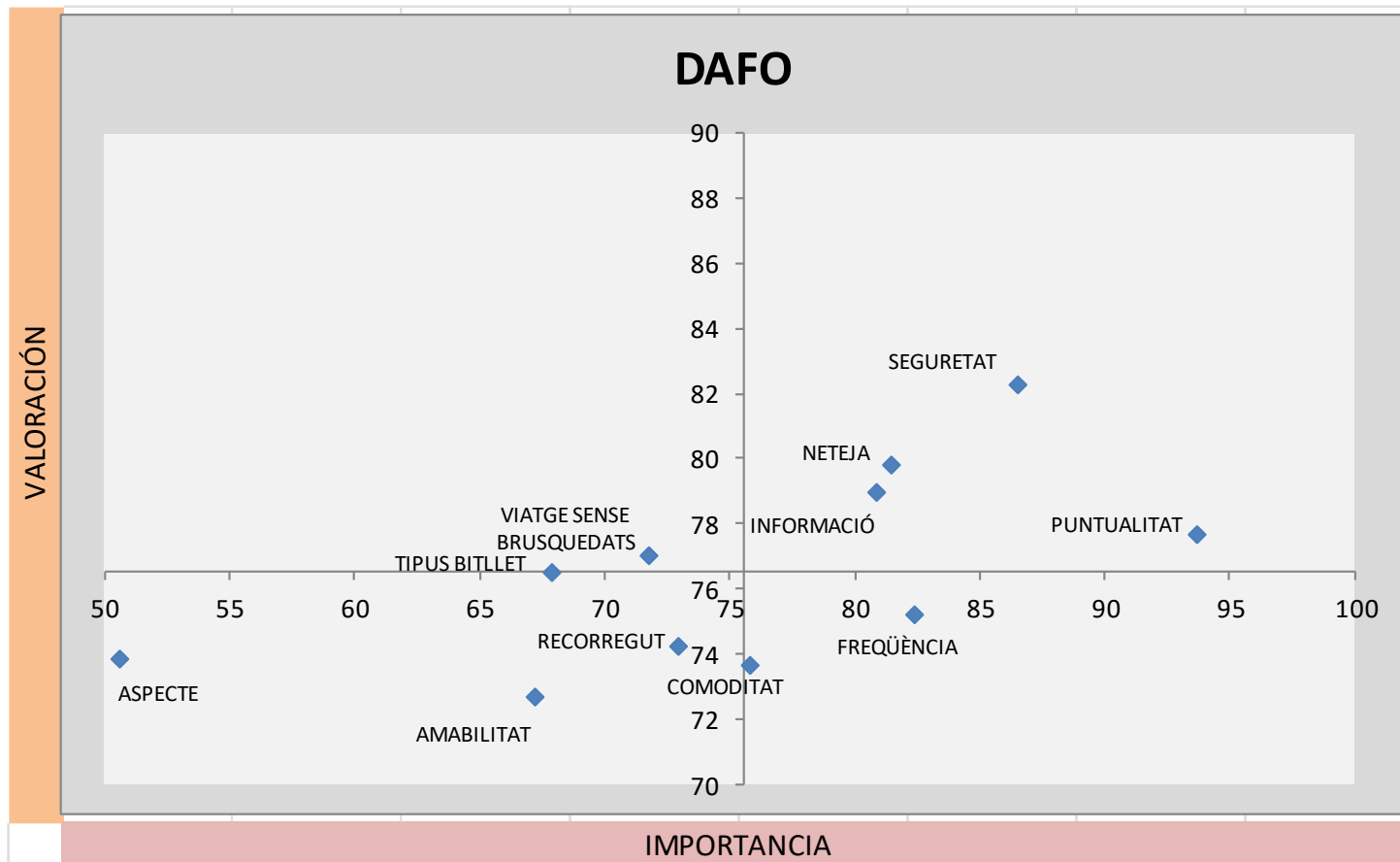
Anàlisi de la satisfacció i la importància

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

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



Quadres comparatius

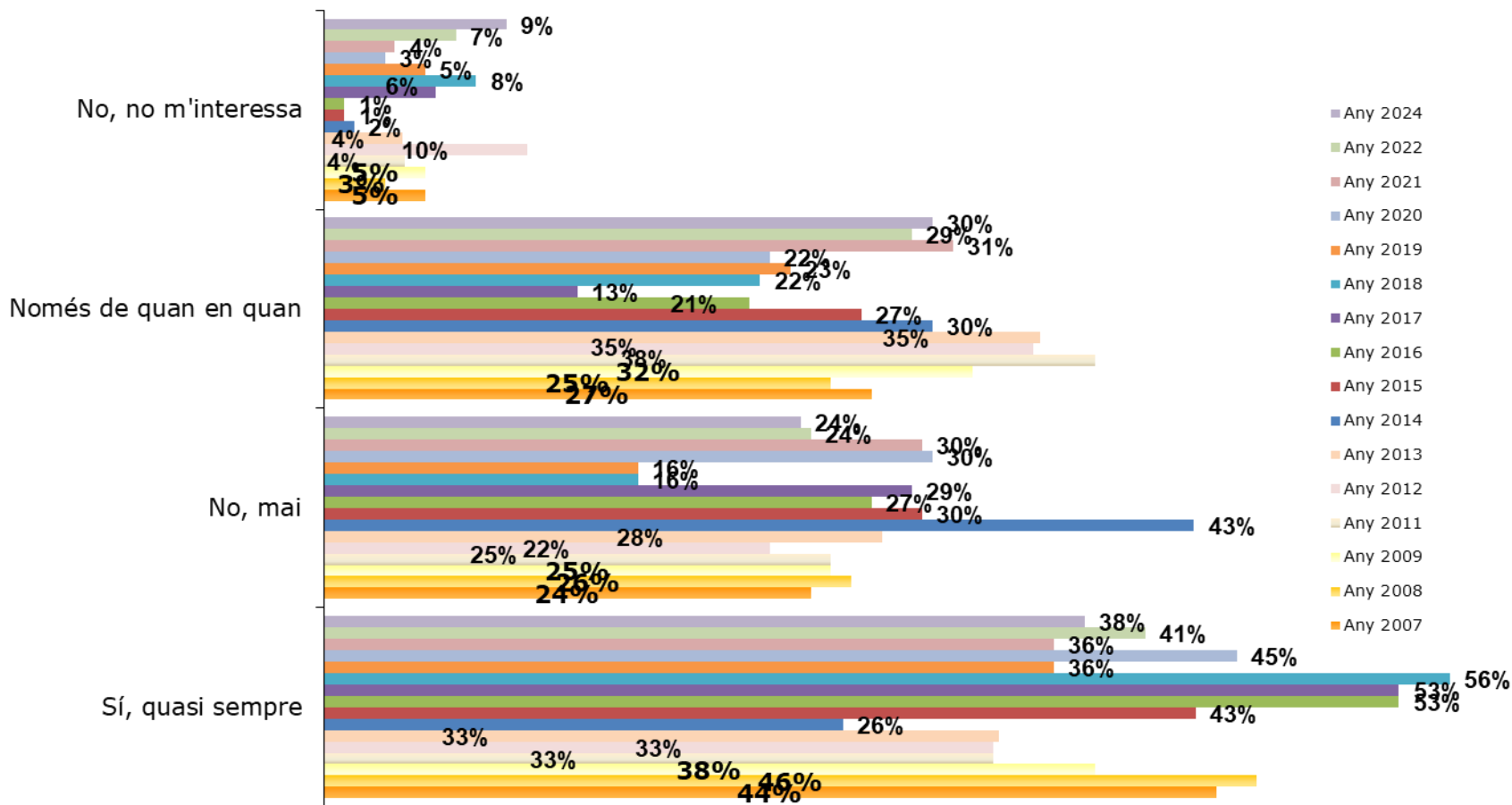
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

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 manté per sobre dels 75 punts, molt bona valoració tenint en compte les vagues que hi ha hagut mentre es feia el treball de camp i l'increment de viatgers.

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	
77,99	79,87	81,46	78,18	81,26	78,60	75,93	77,80	76,86	

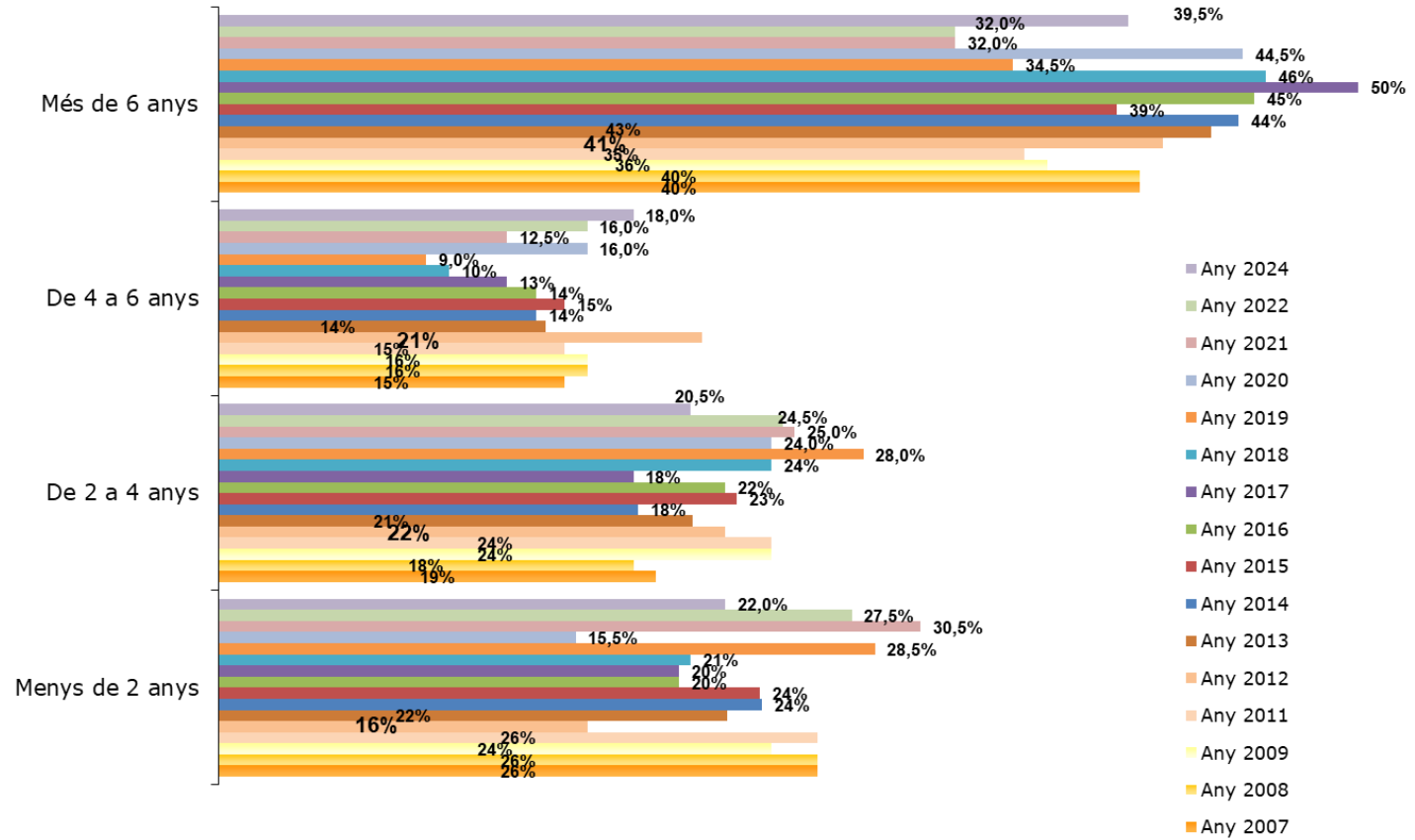
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

Utilització de la informació horària de les parades



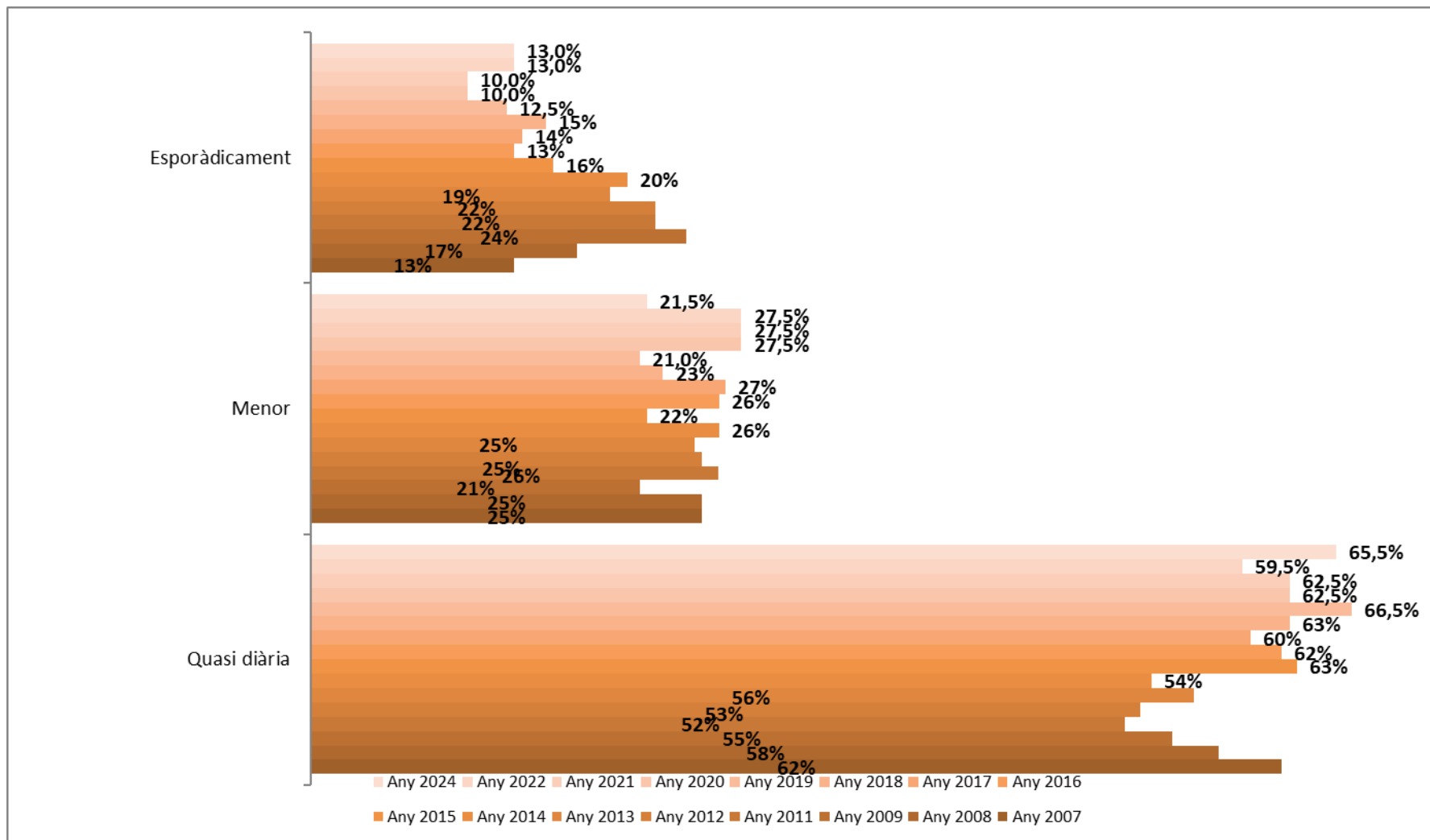
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

Antiguitat de l'usuari



Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

Freqüència d'ús del Bus Manresa



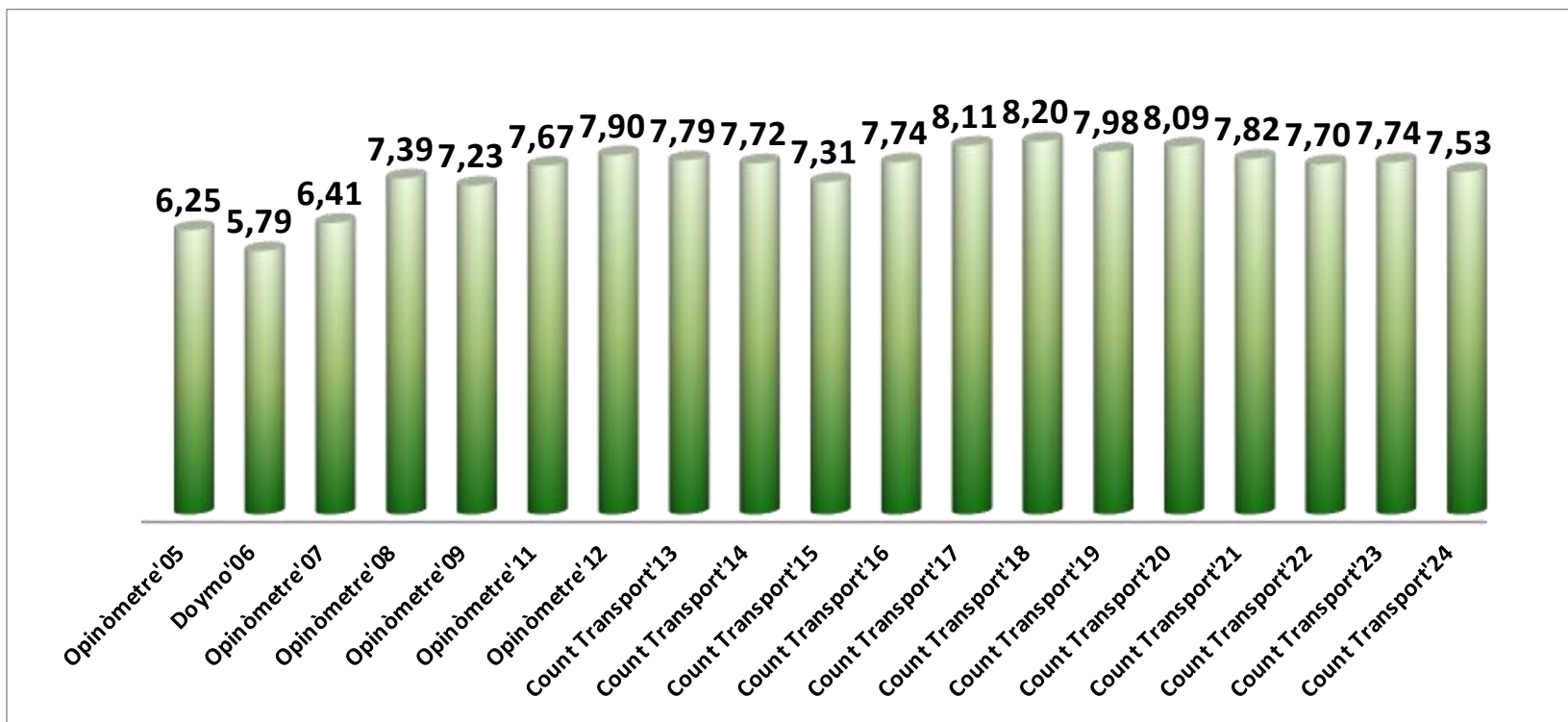
Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

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	
Sí	38%	24%	39%	25%	21%	28%	30%	20%	22%	
No	62%	76%	61%	75%	79%	79%	70%	80%	80%	
Total	100%	100%	100%	100%	100%	107%	100%	100%	100%	

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

Valoració del servei global Bus Manresa



Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

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
Seguretat	0,91	0,84	0,87	0,81	0,81	0,83	0,90	0,93	0,88	0,86
Freqüència	0,89	0,77	0,86	0,86	0,81	0,82	0,84	0,90	0,87	0,83
Comoditat	0,79	0,74	0,71	0,75	0,69	0,76	0,71	0,76	0,76	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
Neteja	0,78	0,78	0,74	0,72	0,73	0,70	0,70	0,75	0,77	0,73
Informació	0,82	0,80	0,78	0,76	0,72	0,65	0,69	0,80	0,75	0,74
Tipus de bitllet	0,69	0,61	0,70	0,64	0,68	0,64	0,62	0,69	0,61	0,63
Amabilitat del conductor	0,73	0,59	0,66	0,63	0,67	0,60	0,60	0,65	0,72	0,67
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
Puntualitat	0,91	0,93	0,91	0,91	0,92	0,93	0,88	0,94	0,94
Seguretat	0,81	0,84	0,85	0,83	0,87	0,83	0,84	0,88	0,87
Freqüència	0,80	0,85	0,93	0,83	0,82	0,81	0,79	0,81	0,82
Comoditat	0,72	0,79	0,81	0,77	0,79	0,74	0,72	0,73	0,76
Recorregut	0,76	0,79	0,79	0,76	0,75	0,74	0,71	0,69	0,73
Viatge sense brusquedats	0,70	0,77	0,77	0,74	0,72	0,71	0,70	0,70	0,72
Neteja	0,75	0,77	0,85	0,76	0,83	0,82	0,77	0,81	0,82
Informació	0,73	0,80	0,81	0,67	0,77	0,78	0,72	0,71	0,81
Tipus de bitllet	0,64	0,74	0,75	0,57	0,70	0,67	0,62	0,59	0,68
Amabilitat del conductor	0,72	0,82	0,79	0,57	0,76	0,65	0,66	0,68	0,67
Presència del conductor	0,73	0,72	0,69	0,49	0,61	0,54	0,59	0,60	0,51

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

Valoració dels aspectes

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

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

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

ISC ponderat per aspectes

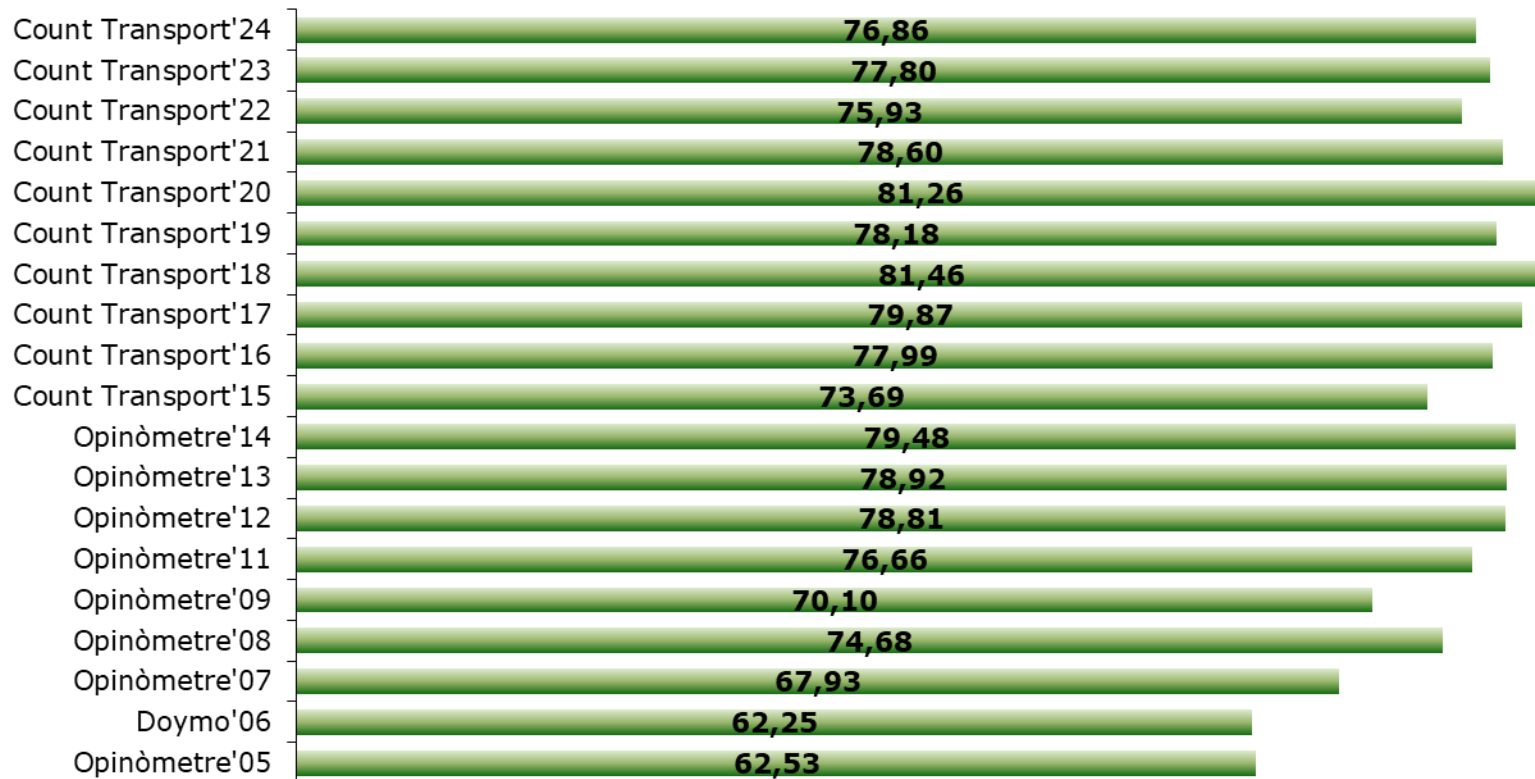
	Opinòmetre'05	Doymo'06	Opinòmetre'07	Opinòmetre'08	Opinòmetre'09	Opinòmetre'11	Opinòmetre'12	Opinòmetre'13	Opinòmetre'14	Count Transport'15
Presència conductor	75,56	41,13	75,18	84,03	75,56	83,14	83,15	86,90	85,01	80,50
Amabilitat conductor	70,41	48,64	72,21	78,57	74,59	81,04	79,37	85,42	84,41	80,45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

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

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

Quadres comparatius estudis ISC 2007-2024

ISC ponderat global





Conclusions

Principals conclusions

L'ISC obtingut l'any 2024 pels autobusos Urbans de Manresa és de 76,86 punts. Enguany hi ha hagut un decrement de les valoracions en set aspectes sent el que més ha disminuït Puntualitat (-5,27 punts) i Informació (5,26 punts) . Els aspectes que més han millorat han estat Tipus de bitllet (4,44 punts) i Presència de conductor (3,85 punts).

Respecte les respostes obertes, s'han obtingut de mitjana 0,85 respostes obertes per enquestador d'aspectes que han millorat, i 1,26 que han de millorar. El 28,5% 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 Freqüència de pas (12,0%) i Autobusos nous (10,0%); i els aspectes que més han de millorar és la Puntualitat (22,0%) i la Freqüència de pas (18,0%).

El 37,5% utilitza informació de les parades, el 39,5% té una antiguitat d'ús del servei de més de 6 anys, el 65,5% utilitza el servei de forma diària, i el 78,5% 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 és Guimerà – Pompeu Fabra (18,5%) i de destinació és Centre Hospitalari (11,0%). El principal viatge és entre Guimerà – Pompeu Fabra i Centre Hospitalari (4,0%); i entre Estació Bus – FGC Manresa Alta i Guimerà – Pompeu Fabra (3,0%). El motiu principal de desplaçament és per Gestions personals (34,5%).

Sols el 7,5% dels enquestats se sent Poc o Gens Segur a bord de l'autobús i els motius citats han estat per Tipus de gent i Conducció brusca. El 7,5% es sent Poc 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 considerar positiu tenint en compte que hi ha hagut un increment de viatgers considerable que provoca afectacions en el compliment del servei (Puntualitat, Comoditat, ...) i també que mentre es feien les enquestes i havia vagues dels treballadors que afectaven al funcionament normal del servei.

D'altra banda s'ha de tenir en compte la disminució de les valoracions en Informació, que té a veure amb el bon funcionament de les pantalles informatives, com s'ha vist en les respostes obertes.