

AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DELS USUARIS DE LES LÍNIES DE TRANSPORT SAGALÉS - 17a Onada (Desembre 2016)

Document complet

Presentat al Gener de 2017 a:





VALORACIÓ GLOBAL I PERFIL DE L'USUARI

CONCLUSIONS PER AL GRUP



CONCLUSIONS PER BASE

CALDES
MOLLET – HISPANIA
MOLLET – ESSA
URBÀ DE GRANOLLERS
GRANOLLERS ESSA
GRANOLLERS CINGLES BUS
BARCELONA BUS
URBÀ DE VIC
OSONA BUS
TCSA
URBÀ DE MANRESA
TRANSBAGES
R MAS



VALORACIÓ GLOBAL I PERFIL DE L'USUARI

CONCLUSIONS PER AL GRUP

CONCLUSIONS PER BASE

CALDES

MOLLET – HISPANIA

MOLLET – ESSA

URBÀ DE GRANOLLERS

GRANOLLERS ESSA

GRANOLLERS CINGLES BUS

BARCELONA BUS

URBÀ DE VIC

OSONA BUS

TCSA

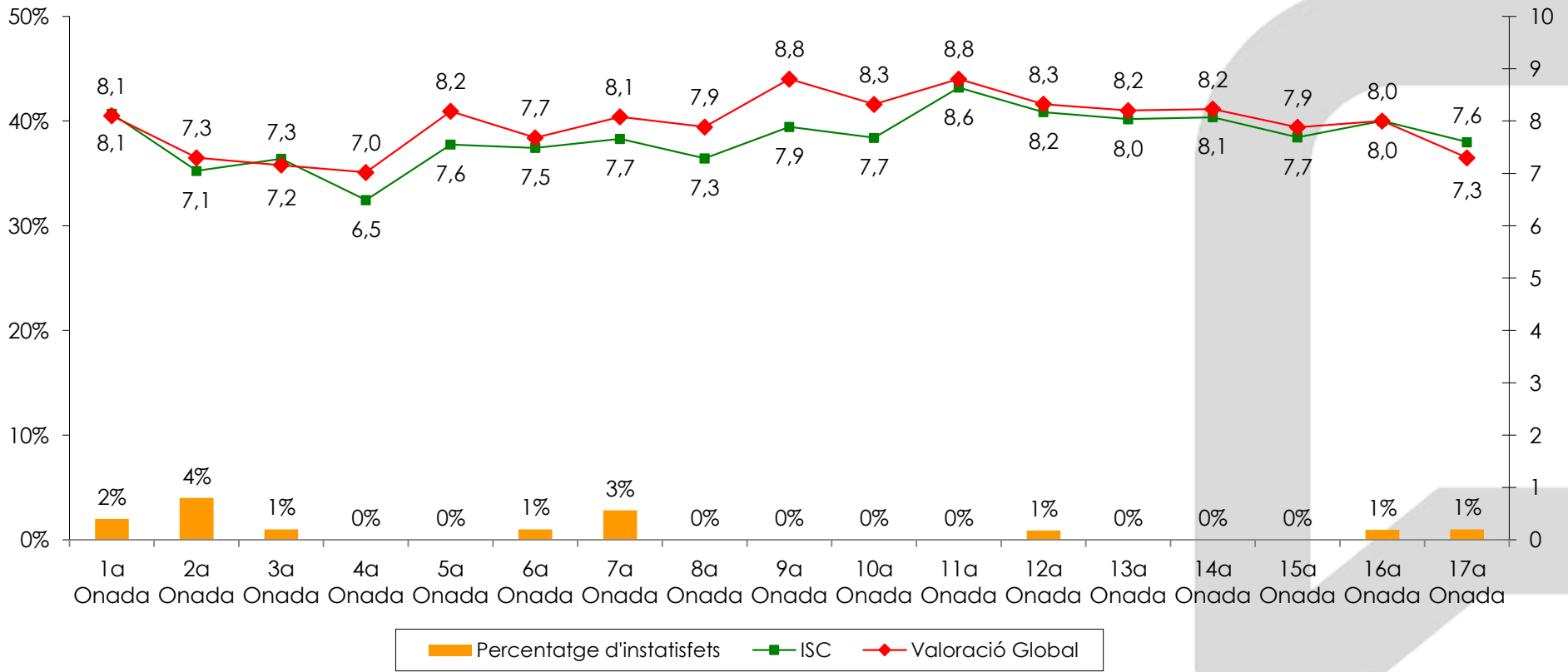
URBÀ DE MANRESA

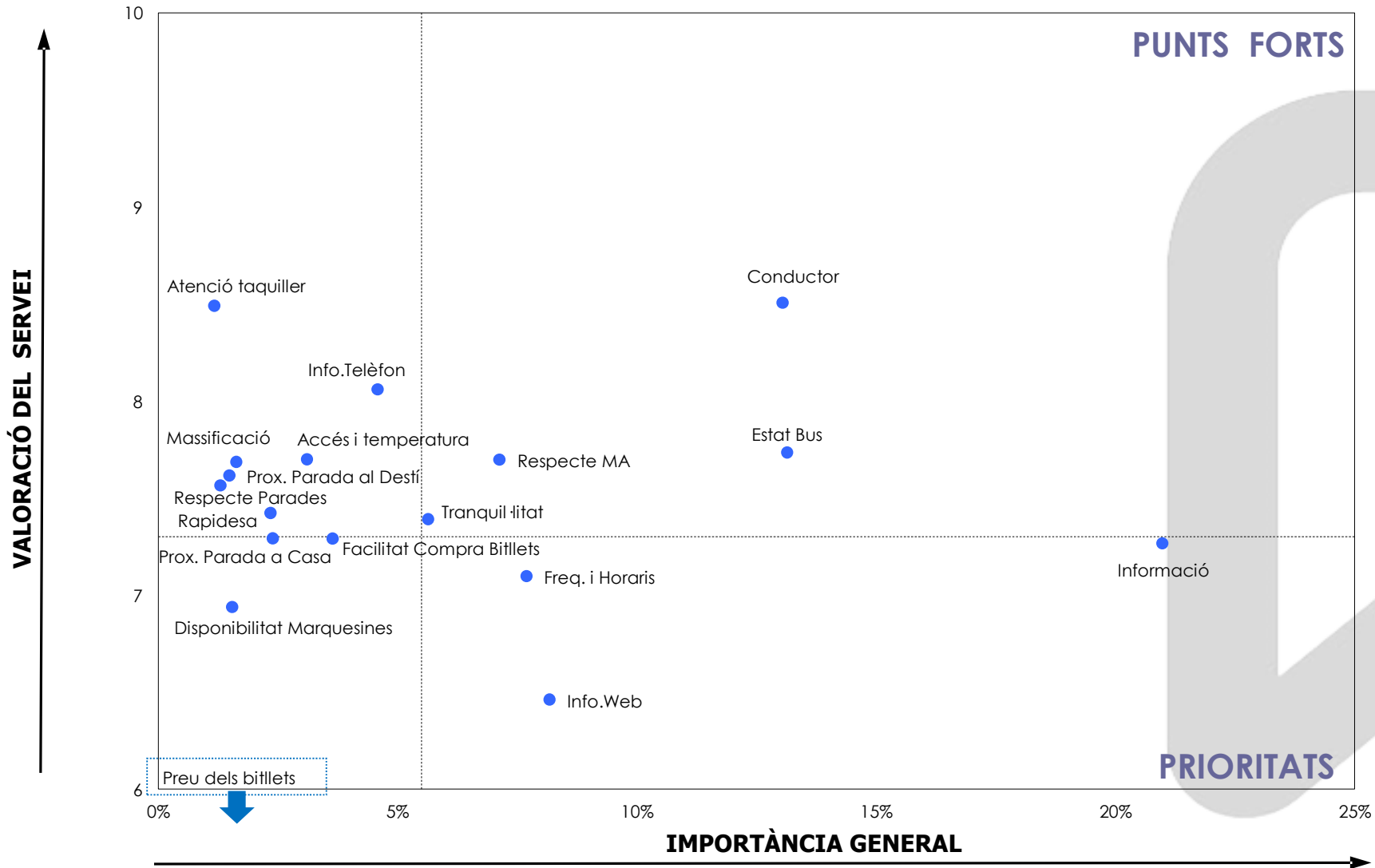
TRANSBAGES



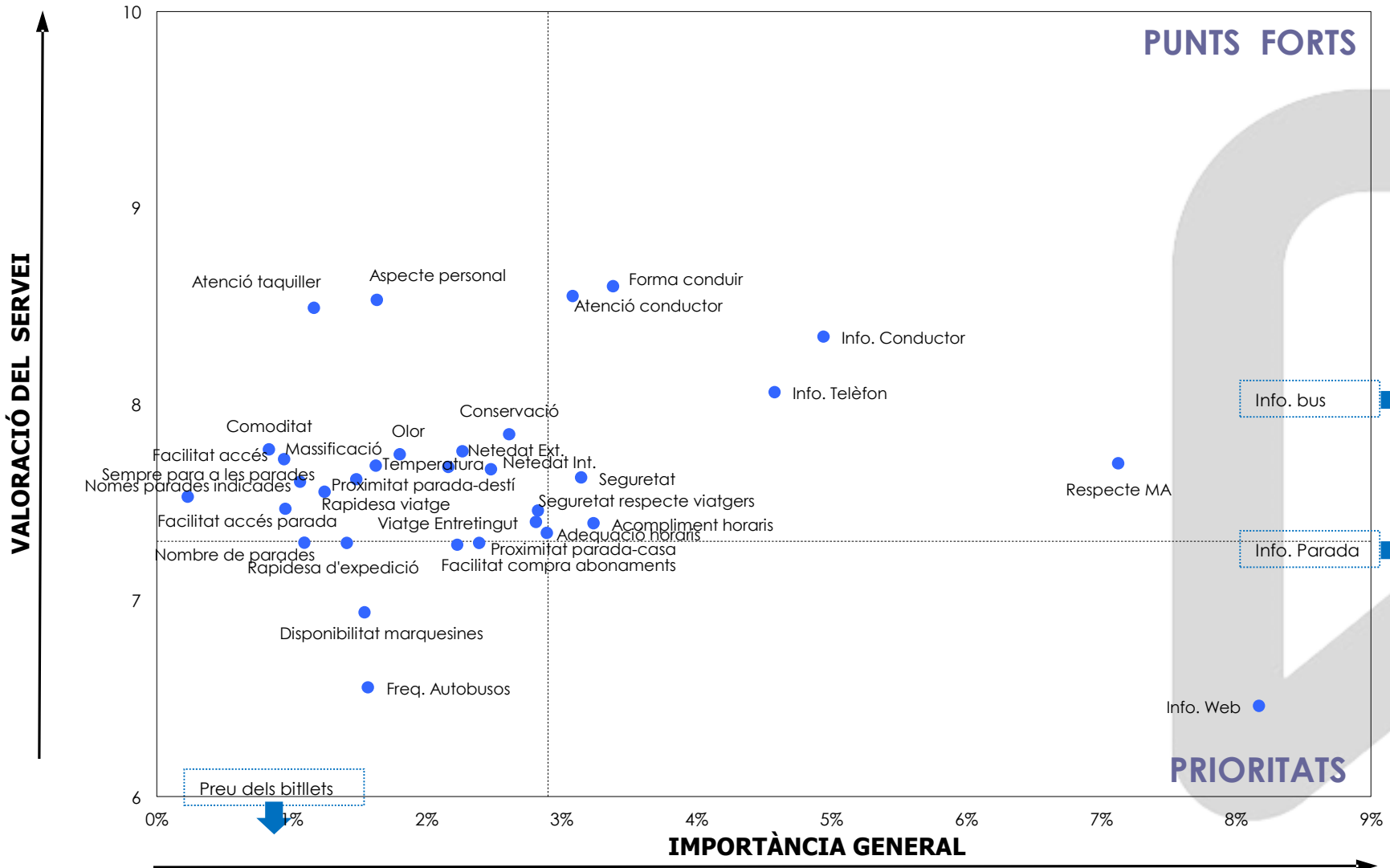


Evolució de la satisfacció i dels insatsifets





Nota: El factor "Preu dels bitllets" obté una valoració del 5,4 amb un nivell d'importància del 1,0%.



Nota: L'aspecte "Preu dels bitllets" obté una valoració del 5,4 amb un nivell d'importància del 1,0%.

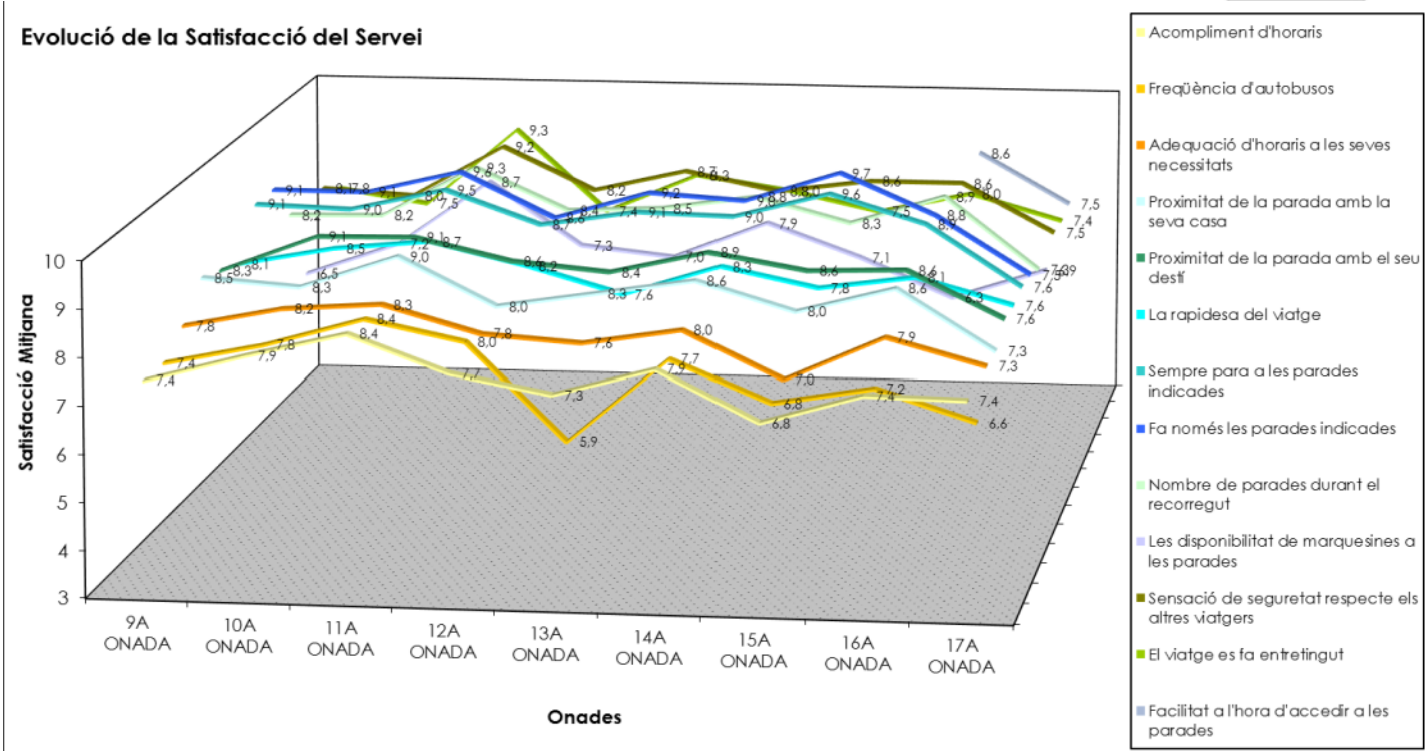
Nota: L'aspecte "Info. Bus" obté una valoració del 7,3 amb un nivell d'importància del 11,6%

Nota: L'aspecte "Info. Parada" obté una valoració del 7,2 amb un nivell d'importància del 9,3%



Evolució de la satisfacció i comparatiu amb el grup

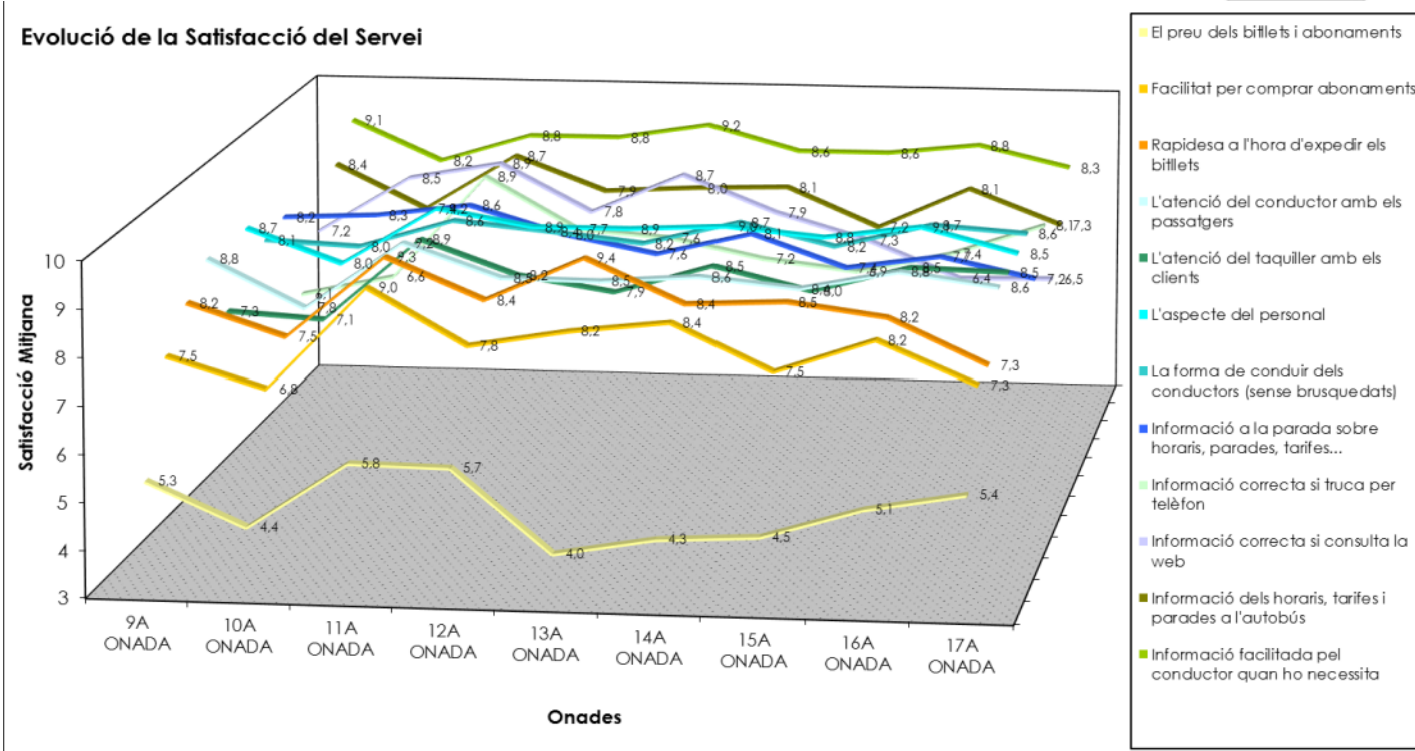
Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA										Percentatge d'Insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu Respecte el Global		
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció d'Insatisfets
Línia	Acompliment d'horaris	7,38	7,94	8,45	7,69	7,30	7,87	6,83	7,44	7,39	4%	1%	4%	6%	7%	4%	15%	9%	7%	-0,04	-1%	-0,40	4%
Línia	Freqüència d'autobusos	7,37	7,80	8,39	7,97	5,93	7,71	6,84	7,20	6,56	4%	2%	5%	3%	27%	7%	14%	13%	17%	-0,65	4%	-0,60	8%
Línia	Adequació d'horaris a les seves necessitats	7,79	8,20	8,34	7,77	7,62	7,95	6,96	7,90	7,34	3%	2%	6%	4%	3%	8%	16%	9%	6%	-0,56	-3%	-0,35	0%
Línia	Proximitat de la parada amb la seva casa	8,46	8,31	9,02	8,00	8,32	8,64	8,03	8,58	7,29	4%	10%	1%	8%	2%	6%	10%	7%	2%	-1,28	-5%	-0,43	-4%
Línia	Proximitat de la parada amb el seu destí	8,27	9,06	9,09	8,62	8,43	8,91	8,56	8,62	7,62	2%	0%	0%	2%	1%	2%	2%	4%	0%	-1,01	-4%	-0,32	-3%
Línia	La rapidesa del viatge	8,07	8,46	8,66	8,18	7,60	8,26	7,83	8,12	7,55	2%	1%	2%	1%	5%	0%	4%	2%	1%	-0,56	-1%	-0,44	0%
Línia	Sempre para a les parades indicades	9,06	9,00	9,47	8,75	9,07	9,02	9,57	8,94	7,60	0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	-1,34	-2%	-0,86	-1%
Línia	Fa només les parades indicades	9,06	9,05	9,55	8,57	9,18	9,04	9,71	8,81	7,53	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	-1,28	1%	-0,26	1%
Línia	Nombre de parades durant el recorregut	8,16	8,20	9,33	8,41	8,50	8,80	8,25	8,90	7,29	2%	0%	0%	1%	0%	0%	5%	1%	2%	-1,61	1%	-0,24	1%
Línia	Les disponibilitat de marquesines a les parades	6,47	7,20	8,69	7,27	7,05	7,88	7,13	6,26	6,94	6%	3%	3%	6%	12%	3%	10%	23%	9%	0,68	-14%	-0,51	1%
Línia	Sensació de seguretat respecte els altres viatgers	8,12	8,00	9,19	8,22	8,70	8,28	8,56	8,56	7,46	1%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	2%	0%	-1,10	-2%	-0,82	-1%
Línia	El viatge es fa entretingut	7,80	7,49	9,27	7,40	8,29	7,97	7,53	7,99	7,40	2%	3%	1%	6%	2%	1%	5%	1%	2%	-0,59	1%	-0,47	0%
Línia	Facilitat a l'hora d'accedir a les parades								8,64	7,47										-1,17	3%	-0,74	1%





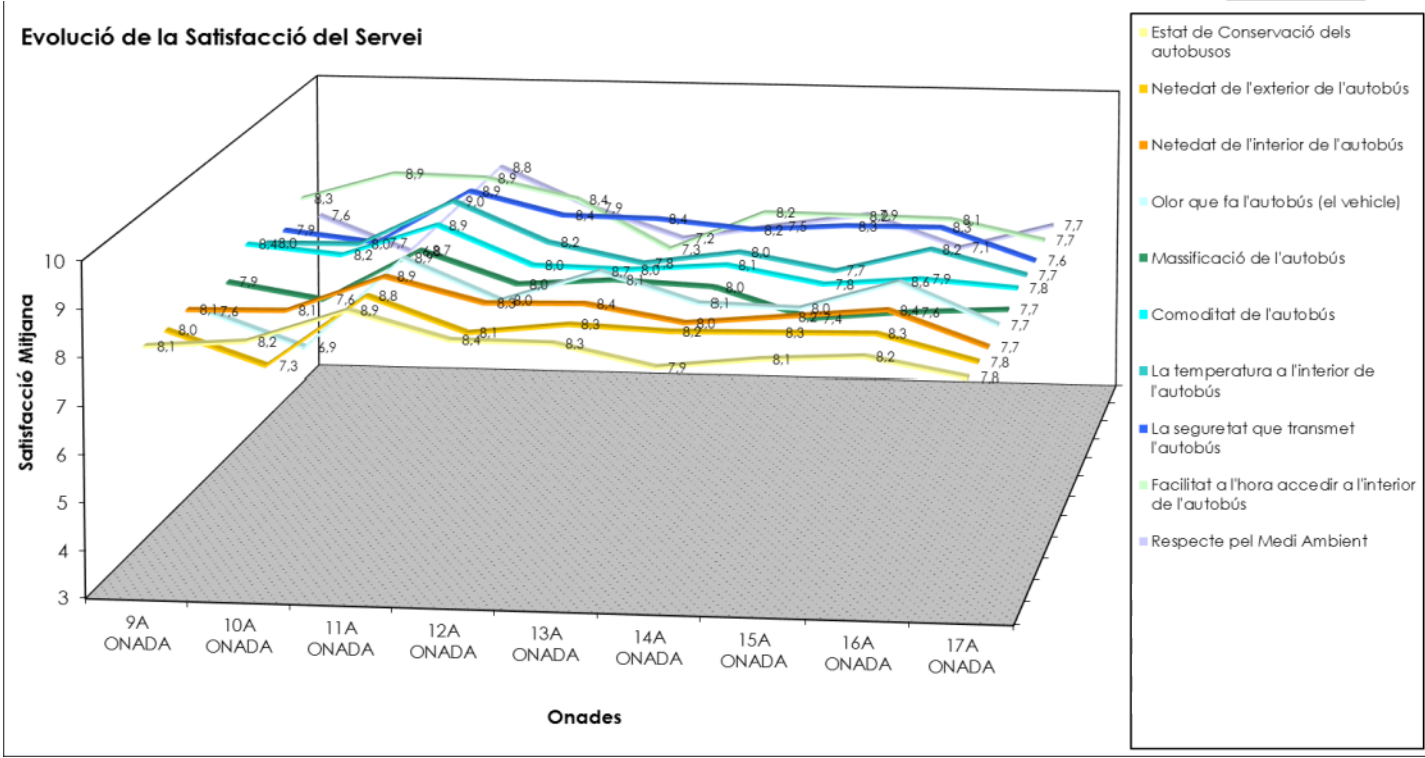
Evolució de la satisfacció i comparatiu amb el grup

Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA										Percentatge d'insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu respecte el Global		
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció d'Insatisfets
Preu i bitllets	El preu dels bitllets i abonaments	5,28	4,36	5,76	5,72	3,98	4,34	4,45	5,08	5,44	21%	28%	32%	21%	53%	57%	43%	49%	27%	0,36	-22%	-0,56	10%
Preu i bitllets	Facilitat per comprar abonaments	7,47	6,84	9,02	7,84	8,20	8,43	7,46	8,17	7,28	5%	3%	0%	6%	3%	3%	13%	5%	4%	-0,89	-1%	-0,71	1%
Preu i bitllets	Rapidesa a l'hora d'expedir els bitllets	8,21	7,53	9,28	8,42	9,36	8,43	8,52	8,25	7,29	1%	0%	0%	0%	0%	3%	1%	6%	1%	-0,96	-5%	-1,03	0%
Personal	L'atenció del conductor amb els passatgers	8,77	7,76	9,21	8,51	8,49	8,63	8,42	8,83	8,55	0%	0%	0%	0%	1%	1%	3%	1%	0%	-0,28	-1%	0,06	-1%
Personal	L'atenció del taquiller amb els clients	7,25	7,12	8,92	8,19	7,87	8,48	7,99	8,55	8,49	7%	1%	1%	3%	3%	2%	5%	2%	0%	-0,06	-2%	0,01	-1%
Personal	L'aspecte del personal	8,71	7,97	9,24	8,88	8,89	8,98	8,79	9,06	8,53	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	-0,53	0%	-0,21	0%
Personal	La forma de conduir dels conductors (sense brusquejats)	8,08	7,98	8,61	8,42	8,19	8,71	8,22	8,74	8,60	0%	0%	0%	0%	2%	0%	2%	1%	0%	-0,14	-1%	0,30	-1%
Informació que rep	Informació a la parada sobre horaris, parades, tarifes...	8,24	8,33	8,60	7,99	7,59	8,09	7,37	7,67	7,22	2%	0%	0%	3%	8%	1%	7%	2%	3%	-0,45	1%	-0,45	-1%
Informació que rep	Informació correcta si truca per telèfon	6,10	6,55	8,90	7,74	7,59	7,15	6,91	7,36	8,06	2%	1%	0%	1%	2%	3%	2%	2%	0%	0,70	-2%	0,02	-1%
Informació que rep	Informació correcta si consulta la web	7,20	8,48	8,86	7,78	8,68	7,86	7,26	6,42	6,46	1%	0%	0%	1%	0%	0%	5%	6%	7%	0,04	1%	-0,56	3%
Informació que rep	Informació dels horaris, tarifes i parades a l'autobús	8,41	7,41	8,70	7,92	8,03	8,10	7,20	8,15	7,35	3%	0%	0%	4%	0%	3%	10%	0%	3%	-0,80	3%	-0,61	1%
Personal	Informació facilitada pel conductor quan ho necessita	9,12	8,20	8,84	8,84	9,17	8,60	8,60	8,83	8,34	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	-0,48	0%	-0,15	0%





Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA										Percentatge d'Insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu Respecte el Global		
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció d'Insatisfets
Autobús	Estat de Conservació dels autobusos	8,08	8,22	8,92	8,35	8,34	7,89	8,12	8,22	7,85	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	3%	1%	-0,38	-2%	-0,02	-2%
Autobús	Netedat de l'exterior de l'autobús	8,02	7,32	8,84	8,11	8,33	8,24	8,27	8,30	7,76	0%	1%	2%	2%	1%	0%	0%	3%	2%	-0,54	-1%	-0,21	0%
Autobús	Netedat de l'interior de l'autobús	8,05	8,09	8,87	8,35	8,38	8,03	8,22	8,40	7,67	0%	0%	0%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	-0,74	-1%	-0,30	-2%
Autobús	Olor que fa l'autobús (el vehicle)	7,63	6,90	8,89	8,02	8,70	8,06	8,00	8,62	7,74	0%	0%	0%	2%	1%	0%	2%	1%	2%	-0,87	1%	-0,19	-1%
Autobús	Massificació de l'autobús	7,89	7,55	8,69	7,99	8,13	8,03	7,39	7,58	7,69	2%	1%	0%	0%	1%	1%	4%	2%	3%	0,11	1%	-0,03	-2%
Autobús	Comoditat de l'autobús	8,35	8,16	8,88	8,03	7,98	8,13	7,76	7,92	7,77	0%	2%	0%	2%	0%	0%	2%	6%	1%	-0,15	-5%	-0,15	-1%
Autobús	La temperatura a l'interior de l'autobús	8,01	8,04	9,05	8,17	7,75	8,05	7,67	8,21	7,68	0%	2%	0%	0%	3%	1%	4%	3%	1%	-0,53	-2%	-0,19	-2%
Autobús	La seguretat que transmet l'autobús	7,94	7,70	8,92	8,42	8,39	8,19	8,32	8,33	7,63	2%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	3%	0%	-0,70	-3%	-0,43	-1%
Autobús	Facilitat a l'hora accedir a l'interior de l'autobús	8,31	8,92	8,87	8,43	7,33	8,21	8,19	8,15	7,72	0%	0%	0%	2%	13%	1%	2%	4%	1%	-0,43	-3%	-0,35	-2%
Autobús	Respecte pel Medi Ambient	7,56	6,76	8,78	7,88	7,21	7,55	7,85	7,13	7,70	3%	4%	2%	3%	5%	4%	2%	5%	1%	0,56	-4%	0,06	-3%





Granollers Urbà GRUP SAGALÉS

Freqüència i horaris	33%	33%
Preu dels bitllets	23%	16%
Marquesines	9%	6%
Estat de l'autobús	3%	4%
Accés i temperatura de l'autobús		3%
Adequació de les línies	4%	3%
Respecte de les parades		2%
Informació		1%
Conductor		1%
Rapidesa		1%
Informació per Web		1%
Facilitat compra bitllets i abonaments		1%
Massificació	3%	1%
Proximitat de la parada al destí		1%
Proximitat de la parada a casa	1%	1%
Respecte al medi ambient	2%	1%
Informació per telèfon		0%
Atenció taquiller	1%	0%
Altres		3%
Cap proposta, ni queixa	23%	31%
No ho sé	17%	9%



		Urbà Granollers	Total Grup Sagalés
Sexe	Home	39%	36%
	Dona	61%	64%
Edat	De 14 a 20 anys	18%	14%
	De 21 a 30 anys	21%	27%
	De 31 a 40 anys	18%	17%
	De 41 a 50 anys	12%	15%
	De 51 a 60 anys	9%	13%
	Més de 61 anys	22%	14%
Nacionalitat	Espanyola	94%	93%
	Altres	6%	7%
Motiu pel qual utilitza la línia	Per feina	18%	31%
	Per oci	8%	5%
	Per anar de compres	18%	8%
	Per estudis	23%	26%
	Per anar al metge	28%	12%
	Per anar a fer gestions	33%	19%
	Per anar a visitar algú	19%	15%
	Per necessitat	4%	4%
	Per anar buscar fill/s a l'escola	4%	2%
	Altres motius	0%	1%
Freqüència d'utilització de la línia	Menys d'un dia per setmana	13%	20%
	De 1 a 2 dies per setmana	17%	16%
	De 3 a 4 dies per setmana	20%	19%
	5 dies per setmana	29%	33%
	Més de 5 dies per setmana	20%	12%
Antiguitat com usuari de la Línia	Primera Vegada	5%	4%
	Menys de 6 mesos	11%	12%
	De 6 mesos a 2 anys	16%	19%
	De 2 a 5 anys	33%	38%
	De 5 a 9 anys	11%	10%
	Més de 9 anys	21%	12%

Per perfils, els usuaris d'aquesta línia la utilitzen més que la resta per anar de compres, al metge o a fer gestions, amb una freqüència de més de 5 dies a la setmana, utilitzar-la des de fa més de 9 anys, utilitzar el bitllet T10-T15 i no tenir com a alternativa de transport el tren.

		Urbà Granollers	Total Grup Sagalés
Tipus de Bitllet	Senzill	6%	13%
	T10 - T15	63%	54%
	T50 / T30	0%	1%
	Passi Gratuït / T social	5%	5%
	Altres	26%	27%
Alternatives de Mobilitat	Té Alternatives	52%	44%
	No té alternatives	48%	56%
Alternativa - Tren	Sí	3%	10%
	No	49%	34%
	No té alternativa	48%	56%
Alternativa - Cotxe	Sí	15%	14%
	No	37%	30%
	No té alternativa	48%	56%

Nota: Alguns subgrups no sumen 100% donat que en alguns s'ha obviat les respostes menys significatives i d'altres admeten resposta múltiple

Matriu d'estratègies de millores prioritàries

1. **Reducció** de la valoració global i de l'ISC respecte la passada onada, situant-se actualment com la base amb la valoració global més baixa i la segona pel que fa a l'ISC.

2. Els punts forts d'aquesta línia tornen a ser **l'estat dels autobusos**, el **conductor** i la **tranquil·litat** i, en aquesta onada, s'afegeix i el **respecte al medi ambient**.

3. La **informació al web**, i la **freqüència i horaris** són els factors prioritàris.

La informació es situa a cavall entre punt fort i prioritat.

Entre les prioritats de segon ordre tornen a aparèixer el **preu dels bitllets** i la **disponibilitat de marquesines**.

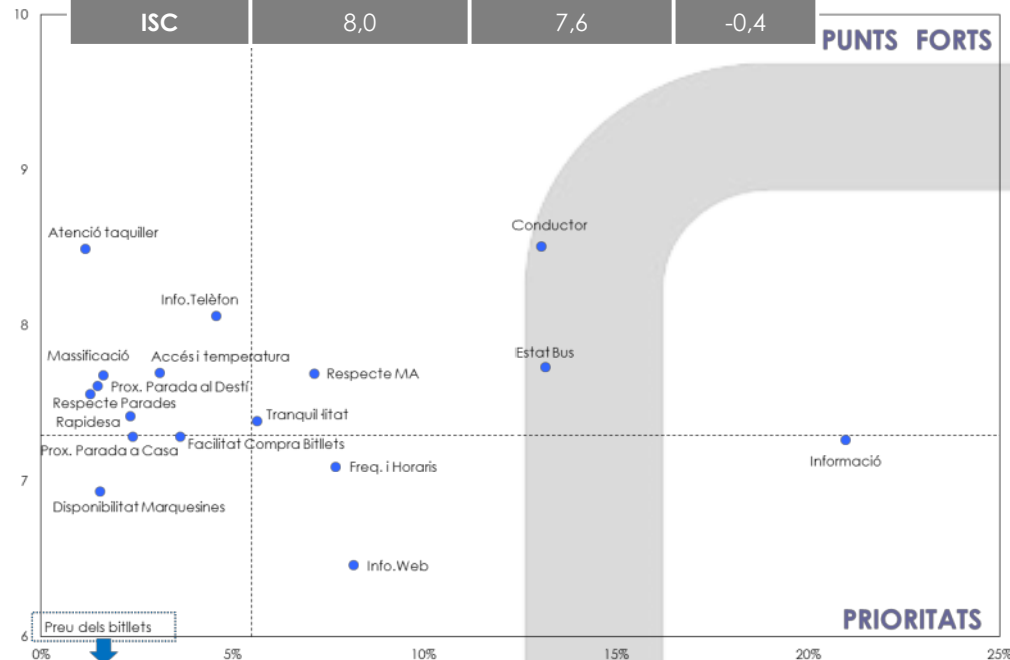
4. Quan ens referim als aspectes específics, la informació a l'autobús, del conductor i per telèfon, el respecte pel medi ambient i l'atenció del conductor i la forma de conduir es consideren punts forts.

5. Per contra, com a aspectes prioritàris apareixen la informació al Web i a la parada.

6. Els preus dels bitllets torna a ser l'aspecte amb pitjor valoració.

7. Respecte la passada onada la majoria d'aspectes **empitjoren** la seva valoració de manera significativa, destacant els que tenen a veure amb les parades.

	Onada anterior	Onada actual	Variació
Valoració	8,0	7,3	-0,7
ISC	8,0	7,6	-0,4



7. No obstant, alguns aspectes milloren en la seva valoració: disponibilitat de marquesines, respecte pel medi ambient, preu dels bitllets i abonaments i informació per telèfon.

8. Augmenten **de manera important** els usuaris que fan **proposta de millora** (23% vs 61%). Entre els que n'esmenten una, la principal torna a ser la **freqüència i els horaris i preu dels bitllets**.

9. La base presenta un perfil de dona gran, perfil gens laboral.



VALORACIÓ GLOBAL I PERFIL DE L'USUARI

CONCLUSIONS PER AL GRUP

CONCLUSIONS PER BASE

CALDES

MOLLET – HISPANIA

MOLLET – ESSA

URBÀ DE GRANOLLERS

GRANOLLERS ESSA

GRANOLLERS CINGLES BUS

BARCELONA BUS

URBÀ DE VIC

OSONA BUS

TCSA

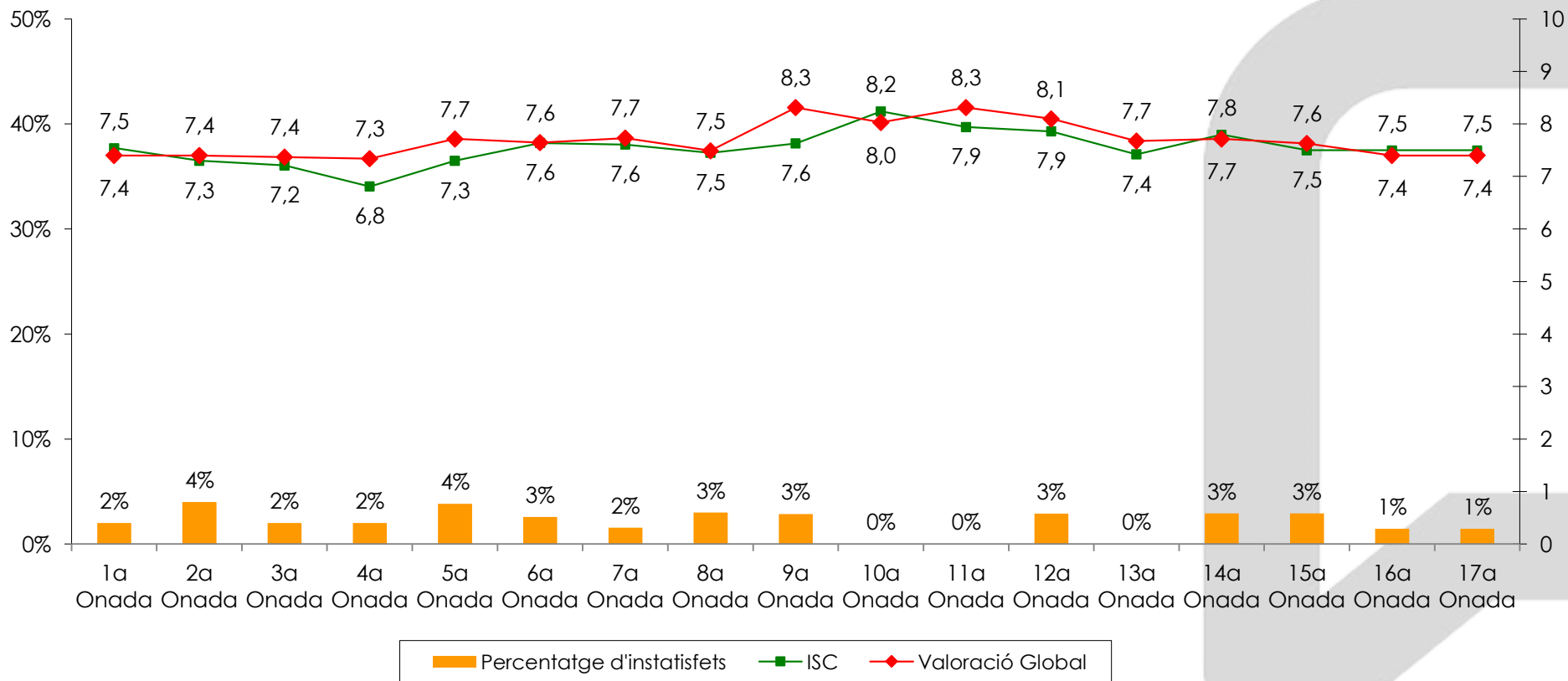
URBÀ DE MANRESA

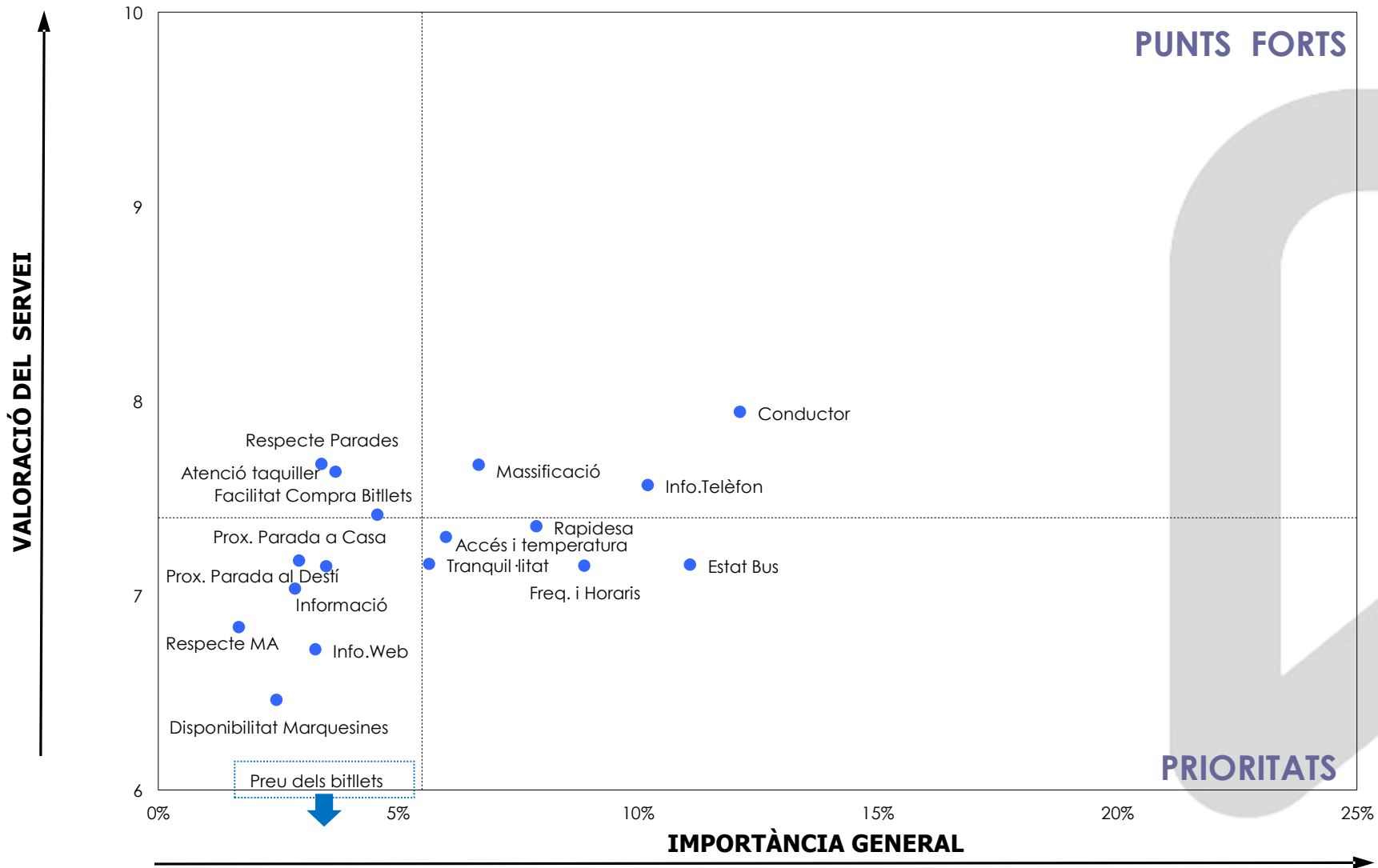
TRANSBAGES



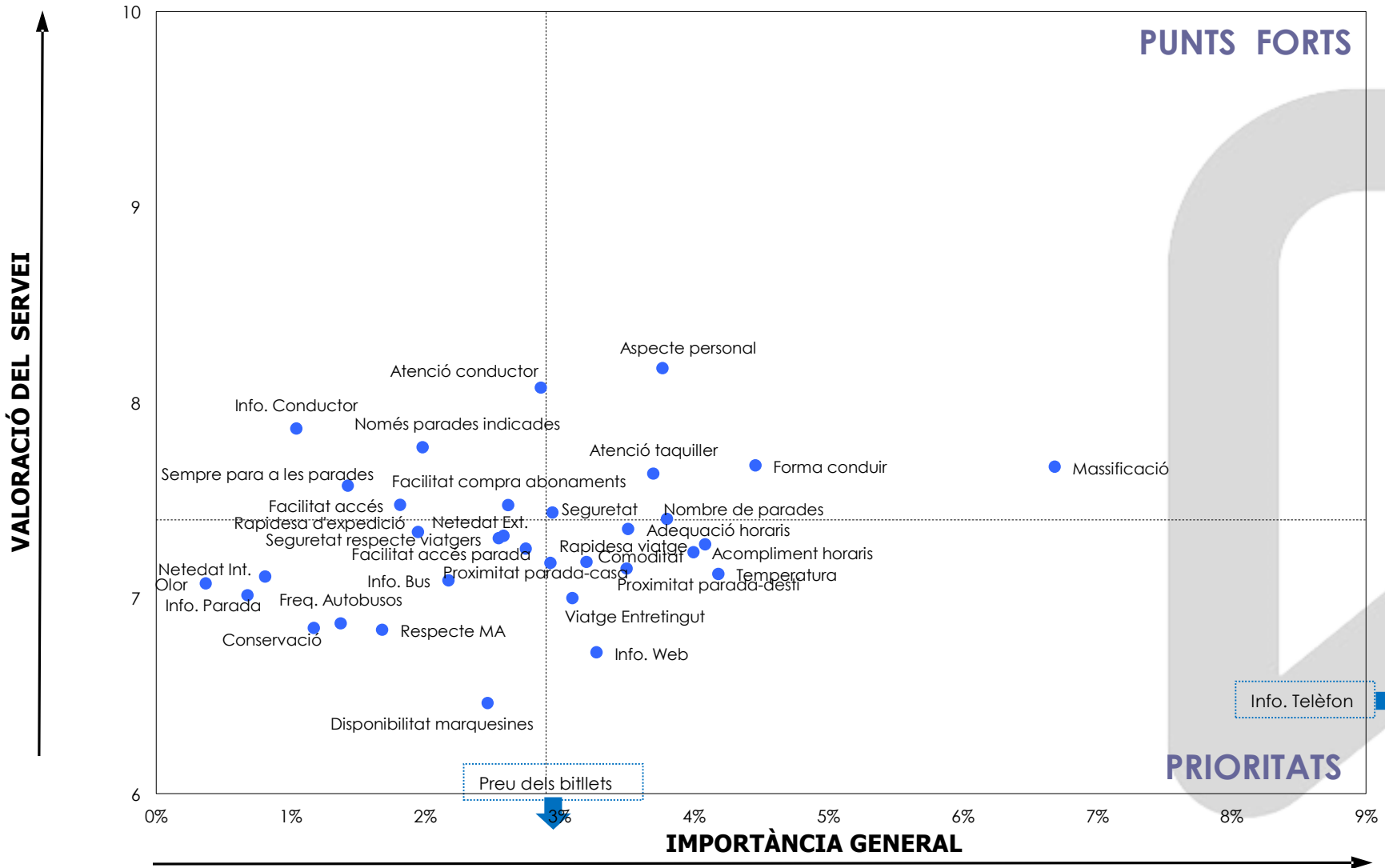


Evolució de la satisfacció i dels insatisfets





Nota: El factor "Preu dels bitllets" obté una valoració del 5,3 amb un nivell d'importància del 3,1%.



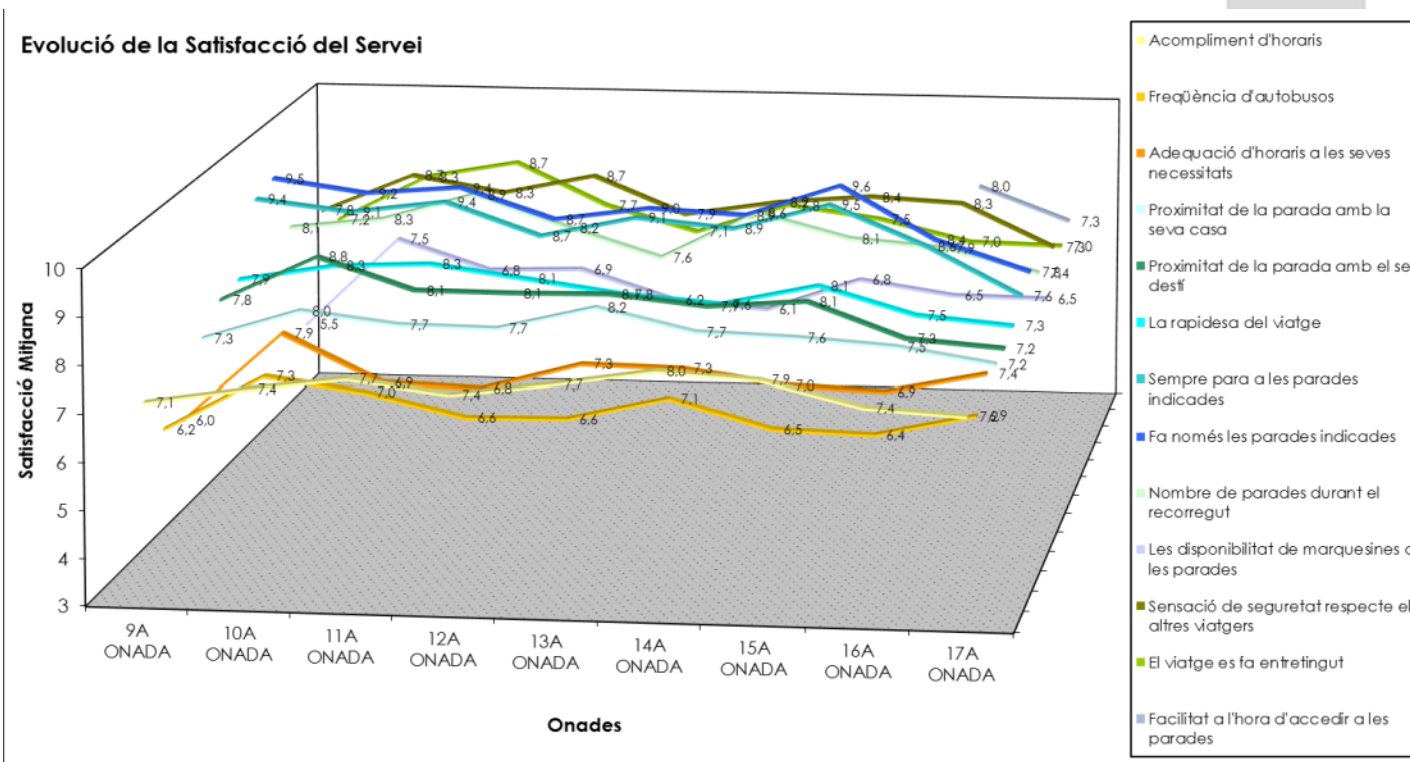
Nota: L'aspecte "Preu dels bitllets" obté una valoració del 5,3 amb un nivell d'importància del 3,1%.

Nota: L'aspecte "Info. Telf" obté una valoració del 6,5 amb un nivell d'importància del 10,2%.



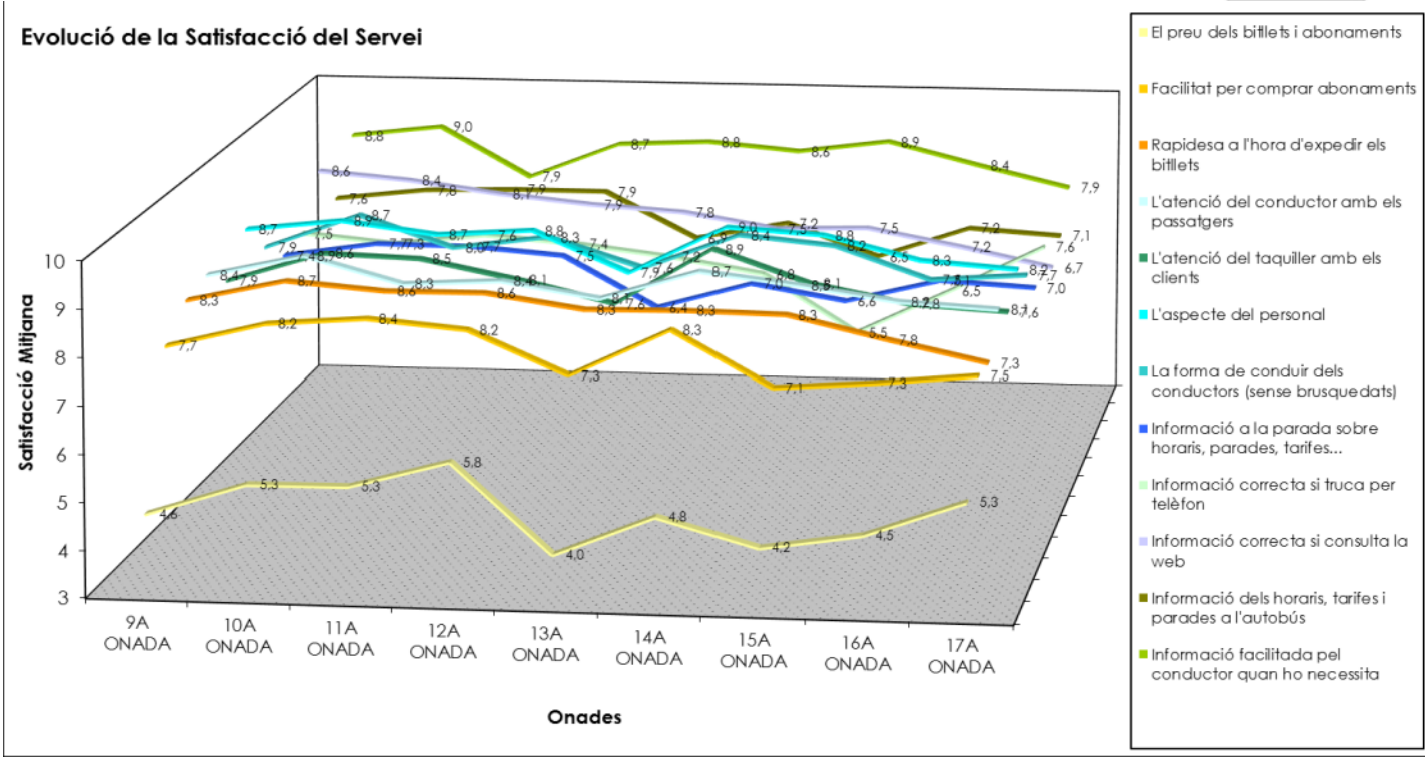
Evolució de la satisfacció i comparatiu amb el grup

Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA										Percentatge d'Insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu Respecte el Global		
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció d'Insatisfets
Línia	Acompliment d'horaris	7.10	7.42	7.69	7.42	7.68	8.00	7.87	7.36	7.24	9%	8%	5%	13%	2%	7%	4%	11%	6%	-0.13	-5%	-0.56	3%
Línia	Freqüència d'autobusos	6.16	7.31	7.03	6.56	6.59	7.07	6.48	6.42	6.87	15%	8%	17%	19%	18%	11%	16%	17%	10%	0.46	-7%	-0.29	1%
Línia	Adequació d'horaris a les seves necessitats	5.97	7.85	6.87	6.78	7.35	7.31	7.02	6.93	7.35	18%	5%	19%	16%	9%	11%	9%	14%	5%	0.42	-9%	-0.34	-1%
Línia	Proximitat de la parada amb la seva casa	7.32	7.97	7.72	7.69	8.19	7.72	7.65	7.51	7.18	9%	7%	12%	10%	6%	11%	10%	9%	8%	-0.33	-2%	-0.55	2%
Línia	Proximitat de la parada amb el seu destí	7.81	8.80	8.12	8.10	8.13	7.91	8.07	7.31	7.15	7%	2%	8%	8%	3%	7%	4%	11%	9%	-0.16	-2%	-0.79	5%
Línia	La rapidesa del viatge	7.90	8.25	8.34	8.06	7.77	7.61	8.06	7.46	7.27	2%	2%	4%	3%	2%	1%	2%	10%	4%	-0.19	-6%	-0.71	3%
Línia	Sempre para a les parades indicades	9.36	9.12	9.38	8.67	9.12	8.93	9.50	8.64	7.58	1%	0%	1%	3%	0%	1%	0%	0%	3%	-1.06	3%	-0.89	2%
Línia	Fa només les parades indicades	9.50	9.21	9.38	8.71	9.01	8.90	9.40	8.44	7.77	0%	0%	0%	2%	0%	0%	1%	2%	0%	-0.67	-2%	-0.72	0%
Línia	Nombre de parades durant el recorregut	8.06	8.30	8.91	8.20	7.56	8.62	8.09	7.92	7.40	3%	5%	1%	4%	4%	1%	3%	7%	3%	-0.51	-4%	-0.83	2%
Línia	Les disponibilitat de marquesines a les parades	5.48	7.50	6.83	6.90	6.25	6.07	6.80	6.49	6.46	17%	5%	23%	13%	15%	11%	14%	19%	12%	-0.03	4%	-0.99	11%
Línia	Sensació de seguretat respecte els altres viatgers	7.79	8.66	8.30	8.73	7.89	8.21	8.39	8.28	7.31	1%	2%	0%	1%	2%	2%	2%	2%	4%	-0.97	2%	-0.97	3%
Línia	El viatge es fa entretingut	7.25	8.31	8.69	7.72	7.15	7.82	7.54	7.05	7.00	6%	4%	0%	4%	3%	1%	5%	11%	4%	-0.05	-7%	-0.87	2%
Línia	Facilitat a l'hora d'accedir a les parades								8.03	7.25								3%	5%	-0.77	2%	-0.95	3%



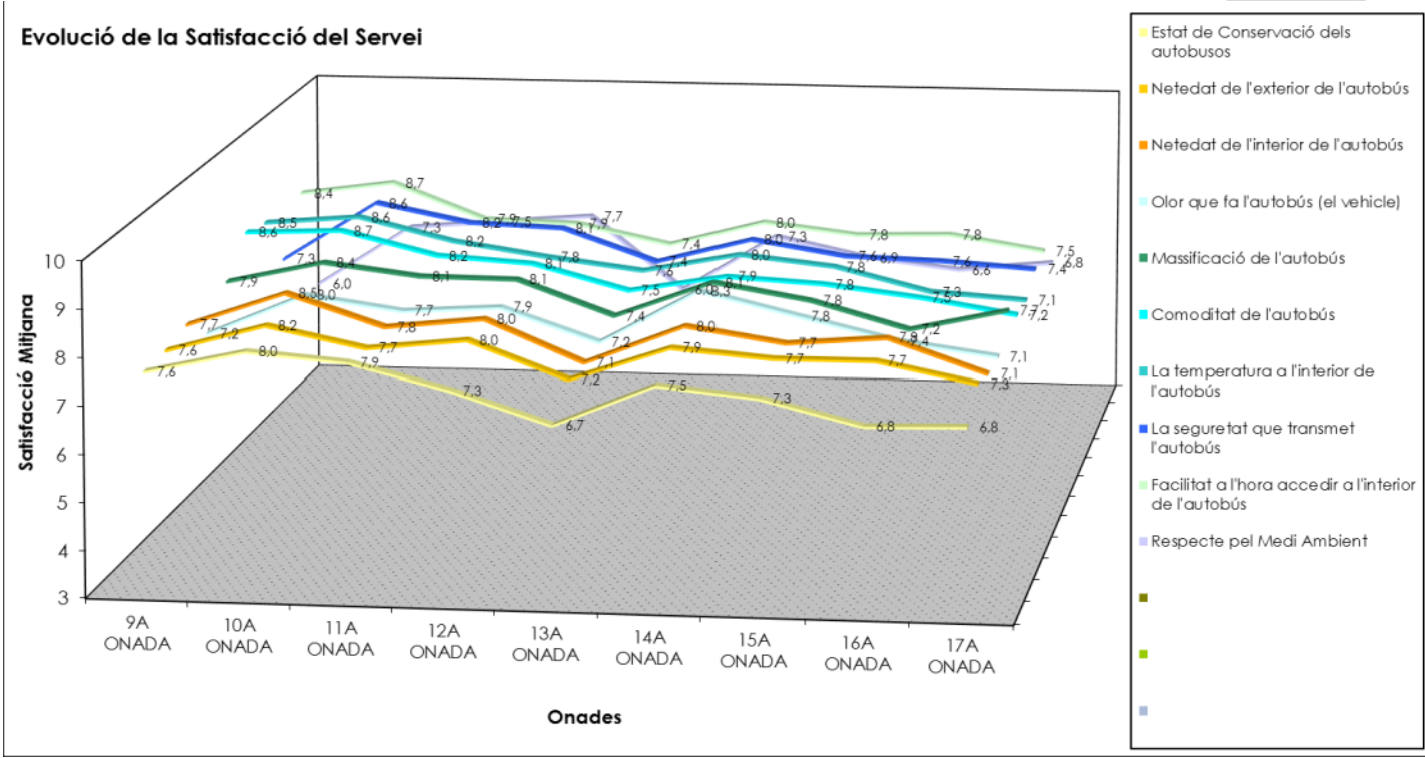


Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA										Percentatge d'insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu respecte el Global		
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció Insatisfets
Preu i bitllets	El preu dels bitllets i abonaments	4,59	5,26	5,28	5,84	3,97	4,81	4,23	4,55	5,29	29%	27%	42%	25%	58%	48%	51%	48%	31%	0,74	-17%	-0,71	13%
Preu i bitllets	Facilitat per comprar abonaments	7,69	8,20	8,36	8,18	7,28	8,28	7,13	7,28	7,48	4%	6%	5%	6%	11%	5%	15%	11%	4%	0,20	-7%	-0,51	1%
Preu i bitllets	Rapidesa a l'hora d'expedir els bitllets	8,26	8,72	8,55	8,56	8,26	8,29	8,25	7,78	7,34	0%	2%	1%	1%	1%	5%	6%	8%	5%	-0,44	-3%	-0,99	4%
Personal	L'atenció del conductor amb els passatgers	8,42	8,89	8,33	8,44	8,11	8,74	8,49	8,19	8,08	1%	2%	0%	4%	0%	2%	1%	2%	1%	-0,11	-1%	-0,41	0%
Personal	L'atenció del taquiller amb els clients	7,92	8,57	8,50	8,09	7,62	8,86	8,15	7,75	7,64	2%	1%	1%	4%	1%	1%	4%	3%	6%	-0,12	3%	-0,84	5%
Personal	L'aspecte del personal	8,69	8,92	8,66	8,80	7,92	8,97	8,84	8,33	8,18	0%	1%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	-0,15	1%	-0,57	1%
Personal	La forma de conduir dels conductors (sense brusquedats)	7,92	8,69	8,00	8,29	7,65	8,43	8,24	7,53	7,68	1%	2%	2%	2%	3%	1%	2%	6%	3%	0,15	-2%	-0,63	2%
Informació que rep	Informació a la parada sobre horaris, parades, tarifes...	7,36	7,67	7,66	7,50	6,38	6,96	6,62	7,13	7,01	4%	7%	13%	7%	14%	14%	6%	6%	1%	0,20	-7%	-0,51	1%
Informació que rep	Informació correcta si truca per telèfon	7,51	7,31	7,55	7,40	7,15	6,81	5,51	6,52	7,57	2%	4%	4%	5%	3%	7%	5%	4%	1%	1,05	-3%	-0,48	-1%
Informació que rep	Informació correcta si consulta la web	8,60	8,42	8,15	7,95	7,82	7,48	7,54	7,16	6,72	0%	3%	4%	4%	4%	2%	5%	4%	8%	-0,43	4%	-0,30	5%
Informació que rep	Informació dels horaris, tarifes i parades a l'autobús	7,60	7,84	7,90	7,90	6,85	7,25	6,51	7,22	7,09	1%	4%	9%	6%	6%	7%	15%	3%	6%	-0,13	3%	-0,86	4%
Personal	Informació facilitada pel conductor quan ho necessita	8,76	9,01	7,86	8,68	8,78	8,60	8,87	8,35	7,87	1%	2%	8%	1%	0%	1%	0%	2%	1%	-0,48	-1%	-0,63	0%





Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA										Percentatge d'Insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu respecte el Global		
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció Insatisfets
Autobús	Estat de Conservació dels autobusos	7,55	8,02	7,85	7,33	6,66	7,54	7,32	6,80	6,85	3%	3%	7%	9%	7%	4%	7%	7%	8%	0,05	1%	-1,02	5%
Autobús	Netedat de l'exterior de l'autobús	7,59	8,17	7,74	7,97	7,20	7,91	7,73	7,74	7,32	1%	3%	6%	2%	2%	2%	4%	3%	3%	-0,42	0%	-0,65	1%
Autobús	Netedat de l'interior de l'autobús	7,74	8,47	7,79	8,02	7,14	7,97	7,65	7,82	7,11	0%	1%	6%	2%	3%	3%	5%	4%	5%	-0,71	1%	-0,86	3%
Autobús	Olor que fa l'autobús (el vehicle)	7,16	8,04	7,75	7,88	7,18	8,33	7,84	7,36	7,08	0%	1%	6%	4%	2%	1%	2%	4%	7%	-0,28	3%	-0,86	4%
Autobús	Massificació de l'autobús	7,91	8,37	8,12	8,10	7,36	8,13	7,78	7,21	7,67	3%	4%	1%	1%	1%	0%	3%	4%	3%	0,46	-1%	-0,04	-2%
Autobús	Comoditat de l'autobús	8,62	8,70	8,20	8,07	7,52	7,88	7,76	7,51	7,18	2%	2%	5%	4%	4%	3%	5%	2%	3%	-0,33	1%	-0,73	1%
Autobús	La temperatura a l'interior de l'autobús	8,47	8,65	8,15	7,84	7,59	7,99	7,77	7,26	7,12	2%	1%	4%	6%	1%	0%	3%	2%	8%	-0,14	6%	-0,74	5%
Autobús	La seguretat que transmet l'autobús	7,28	8,61	8,21	8,13	7,42	7,96	7,63	7,58	7,44	2%	1%	3%	5%	2%	2%	5%	6%	3%	-0,14	-3%	-0,61	2%
Autobús	Facilitat a l'hora accedir a l'interior de l'autobús	8,43	8,72	7,93	7,87	7,44	8,00	7,75	7,81	7,48	2%	3%	4%	5%	5%	1%	5%	6%	5%	-0,33	-1%	-0,59	2%
Autobús	Respecte pel Medi Ambient	5,97	7,33	7,51	7,68	6,03	7,31	6,86	6,63	6,84	7%	5%	8%	4%	6%	4%	4%	6%	11%	0,21	5%	-0,80	7%





Granollers Essa GRUP SAGALÉS

Freqüència i horaris	38%	33%
Preu dels bitllets	36%	16%
Marquesines	13%	6%
Estat de l'autobús	6%	4%
Accés i temperatura de l'autobús	3%	3%
Adequació de les línies	1%	3%
Respecte de les parades	3%	2%
Informació	4%	1%
Conductor	1%	1%
Rapidesa	1%	1%
Informació per Web	4%	1%
Facilitat compra bitllets i abonaments	1%	1%
Massificació		1%
Proximitat de la parada al destí	3%	1%
Proximitat de la parada a casa	3%	1%
Respecte al medi ambient	4%	1%
Informació per telèfon		0%
Atenció taquiller		0%
Altres	1%	3%
Cap proposta, ni queixa	17%	31%
No ho sé	14%	9%



		Granollers Essa	Total Grup Sagalés
Sexe	Home	38%	36%
	Dona	62%	64%
Edat	De 14 a 20 anys	18%	14%
	De 21 a 30 anys	24%	27%
	De 31 a 40 anys	10%	17%
	De 41 a 50 anys	17%	15%
	De 51 a 60 anys	17%	13%
	Més de 61 anys	15%	14%
Nacionalitat	Espanyola	96%	93%
	Altres	4%	7%
Motiu pel qual utilitza la línia	Per feina	35%	31%
	Per oci	2%	5%
	Per anar de compres	3%	8%
	Per estudis	24%	26%
	Per anar al metge	8%	12%
	Per anar a fer gestions	13%	19%
	Per anar a visitar algú	20%	15%
	Per necessitat	4%	4%
	Per anar buscar fill/s a l'escola	1%	2%
	Altres motius	0%	1%
	Freqüència d'utilització de la línia	Menys d'un dia per setmana	14%
De 1 a 2 dies per setmana		16%	16%
De 3 a 4 dies per setmana		15%	19%
5 dies per setmana		39%	33%
Més de 5 dies per setmana		17%	12%
Antiguitat com usuari de la Línia	Primera Vegada	2%	4%
	Menys de 6 mesos	12%	12%
	De 6 mesos a 2 anys	24%	19%
	De 2 a 5 anys	40%	38%
	De 5 a 9 anys	9%	10%
	Més de 9 anys	12%	12%

Per perfils, els usuaris d'aquesta base són en major mesura persones que l'utilitzen amb molta freqüència.

		Granollers Essa	Total Grup Sagalés
Tipus de Bitllet	Senzill	6%	13%
	T10 - T15	58%	54%
	T50 / T30	1%	1%
	Passi Gratuït / T social	3%	5%
	Altres	32%	27%
Alternatives de Mobilitat	Té Alternatives	37%	44%
	No té alternatives	63%	56%
Alternativa - Tren	Sí	15%	10%
	No	22%	34%
	No té alternativa	63%	56%
Alternativa - Cotxe	Sí	15%	14%
	No	22%	30%
	No té alternativa	63%	56%

Nota: Alguns subgrups no sumen 100% donat que en alguns s'ha obviat les respostes menys significatives i d'altres admeten resposta múltiple

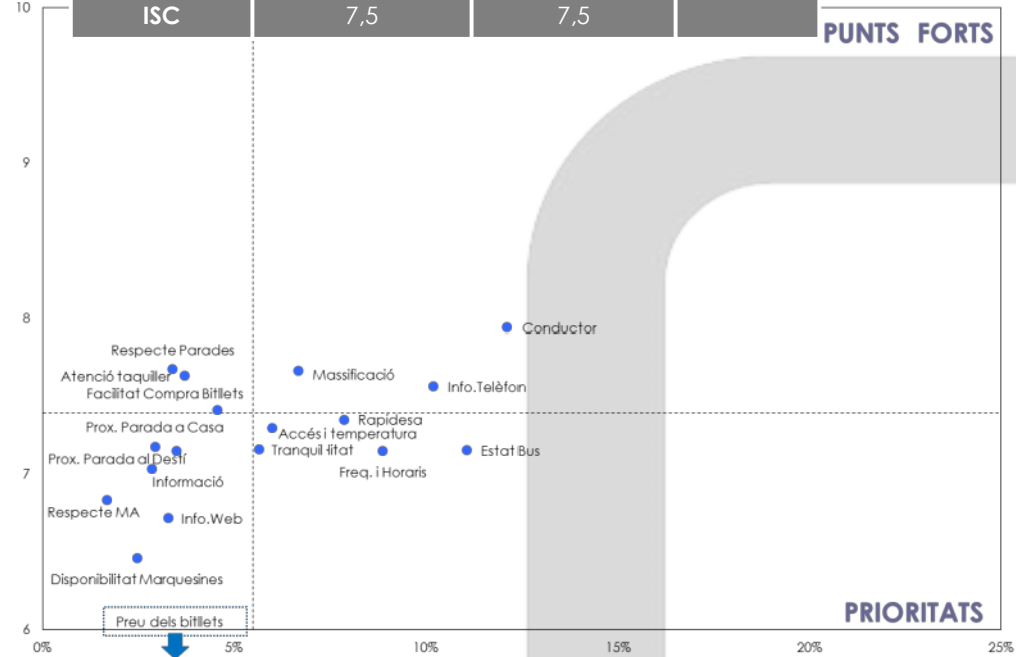


1. La valoració global i l'ISC es mantenen estables respecte l'anterior onada i fa que es converteix en la base amb l'ISC més baix i la segona pel que fa a la valoració global.
2. El **conductor**, la **massificació** i la **informació per telèfon** són els punts forts d'aquesta línia.
3. La **rapidesa**, la **tranquil·litat**, l'**estat de l'autobús** i l'**accés i la temperatura** i la **freqüència i horaris** són les prioritats d'aquesta onada. A excepció de la freqüència i horaris, la resta de factors han passat de ser un punt fort a una prioritat.

El **preu dels bitllets**, la **disponibilitat de marquesines**, el **respecte al medi ambient**, la **informació** i la **informació al Web** i la **proximitat de la parada** són els factors que es perceben com a prioritàries de segon nivell.

4. Entre els aspectes que es situen com a punts forts trobem l'aspecte del personal, l'atenció del taquiller, la forma de conduir, el nombre de parades, la seguretat i la massificació.
5. Els aspectes prioritàries a tenir en compte són el preu, el viatge entretingut, la proximitat de la parada, la informació al web i per telèfon, l'adequació i compliment dels horaris, la rapidesa del viatge i la comoditat.
6. Com en altres bases, el preu dels bitllets i abonaments és l'aspecte que assoleix una valoració mitjana més baixa.

	Onada anterior	Onada actual	Variació
Valoració	7,4	7,4	
ISC	7,5	7,5	



7. Si comparem la valoració dels diferents aspectes amb l'obtinguda la darrera onada gairebé tots els aspectes han vist reduïda la seva valoració, destacant els relacionats amb les parades, la seguretat i la netedat interior. Només la informació per telèfon i el preu presenten millores de més de 0,5 punts.
8. Quant a les propostes de millora esmentades, destaquen la **freqüència i els horaris** i el **preu dels bitllets** i és la base amb el percentatge més baix d'usuaris que no proposen **cap millora**.
9. És una línia amb una utilització molt freqüent.



VALORACIÓ GLOBAL I PERFIL DE L'USUARI

CONCLUSIONS PER AL GRUP

CONCLUSIONS PER BASE

CALDES

MOLLET – HISPANIA

MOLLET – ESSA

URBÀ DE GRANOLLERS

GRANOLLERS ESSA

GRANOLLERS CINGLES BUS

BARCELONA BUS

URBÀ DE VIC

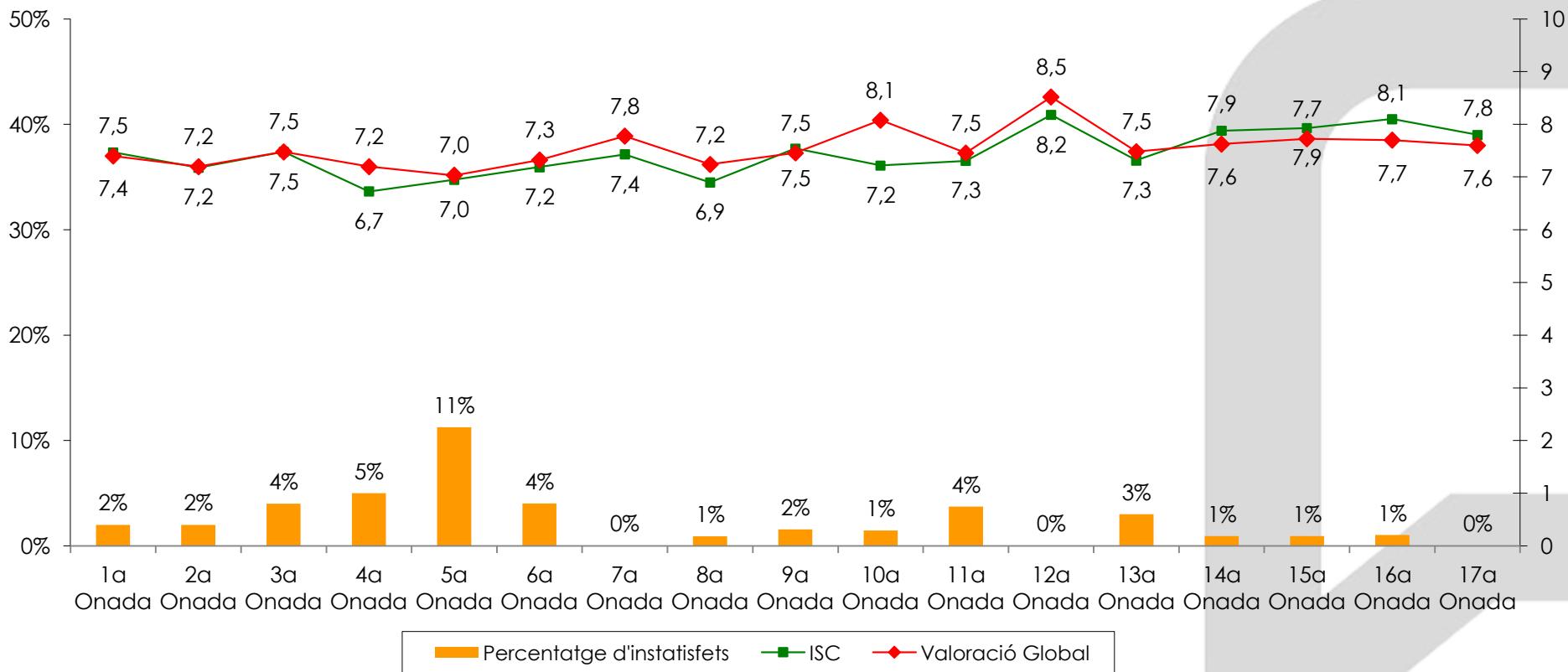
OSONA BUS

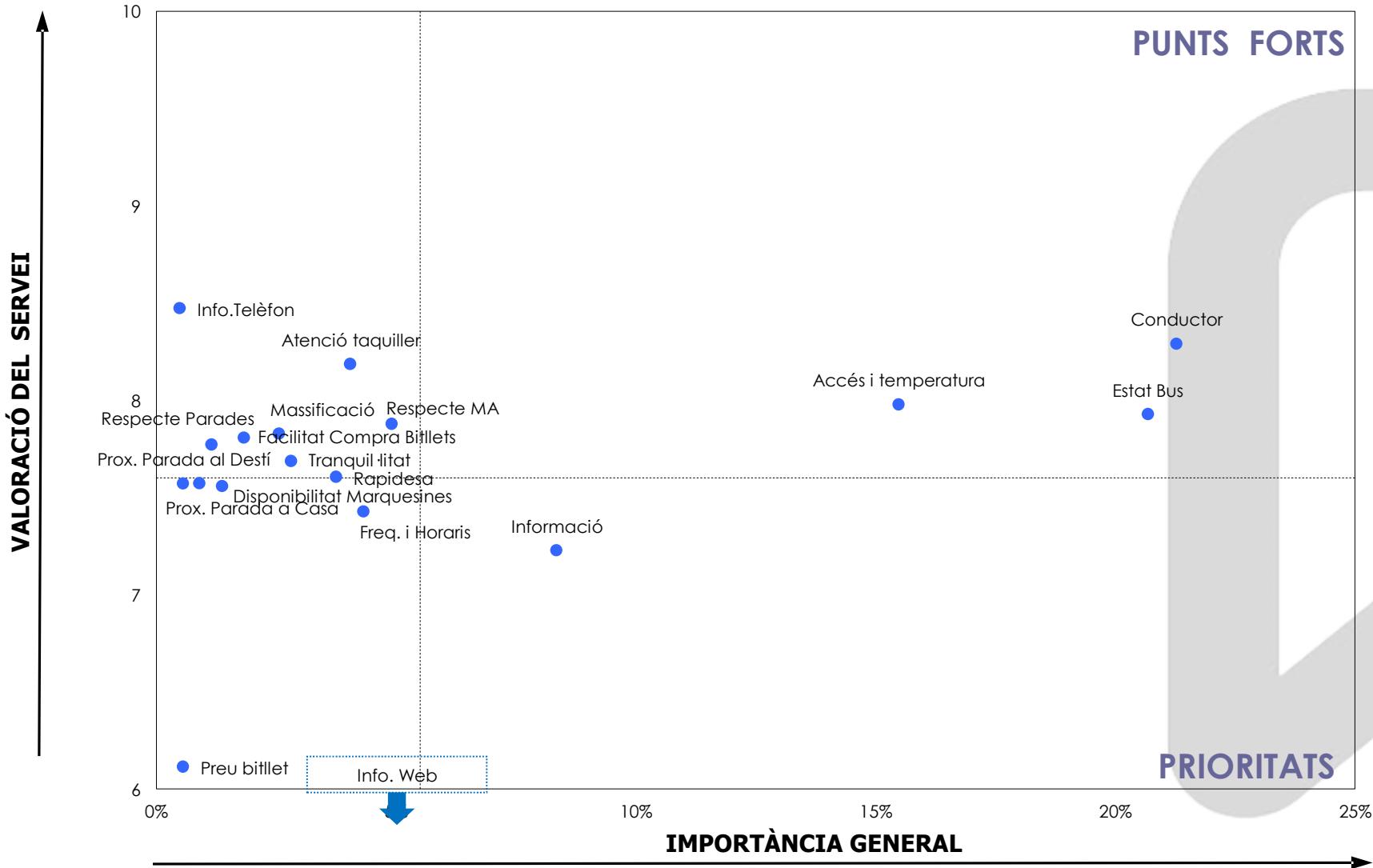
TCSA

URBÀ DE MANRESA

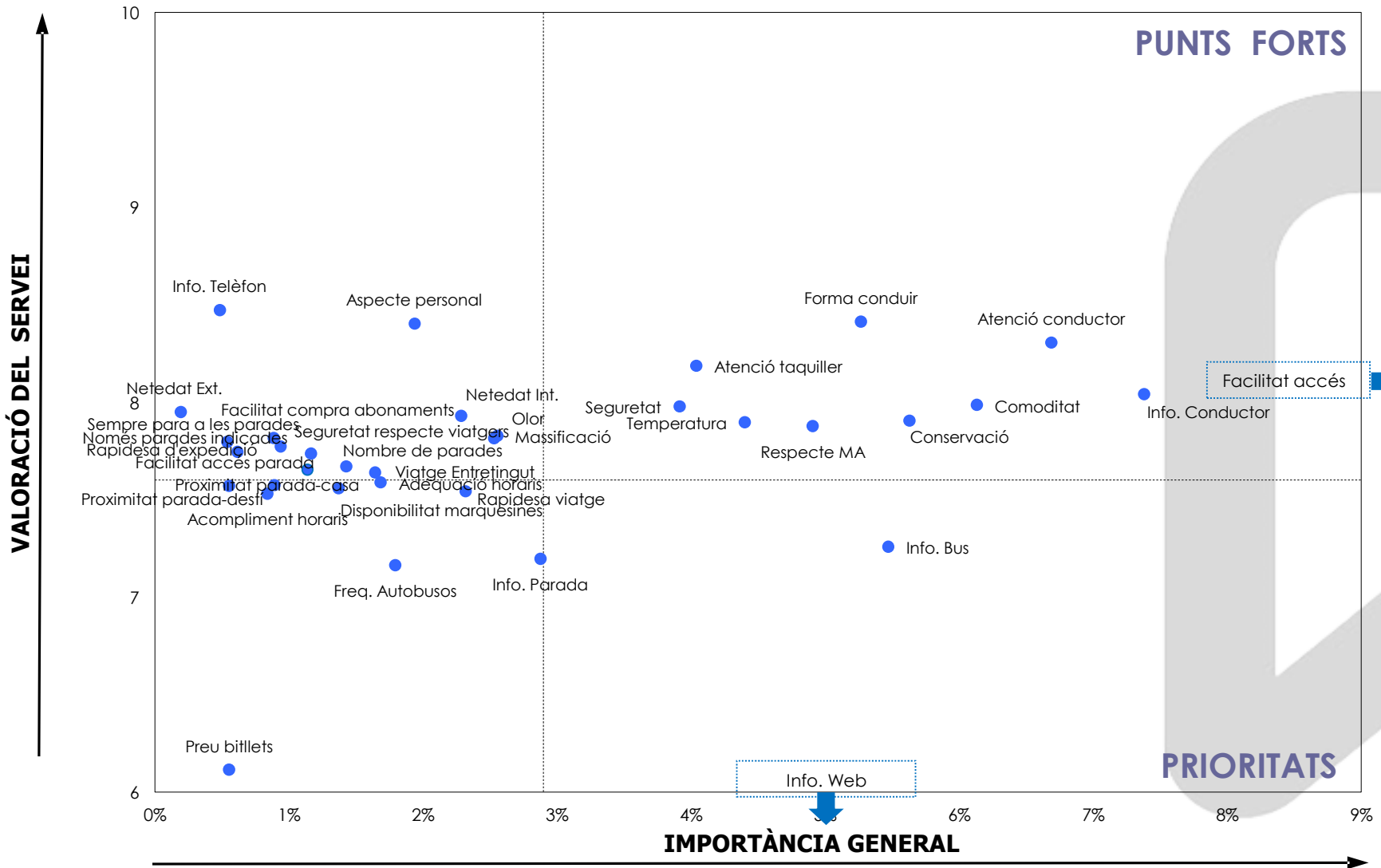
TRANSBAGES







Nota: El factor "Informació per Web" obté una valoració del 5,8 amb un nivell d'importància del 5,0%.

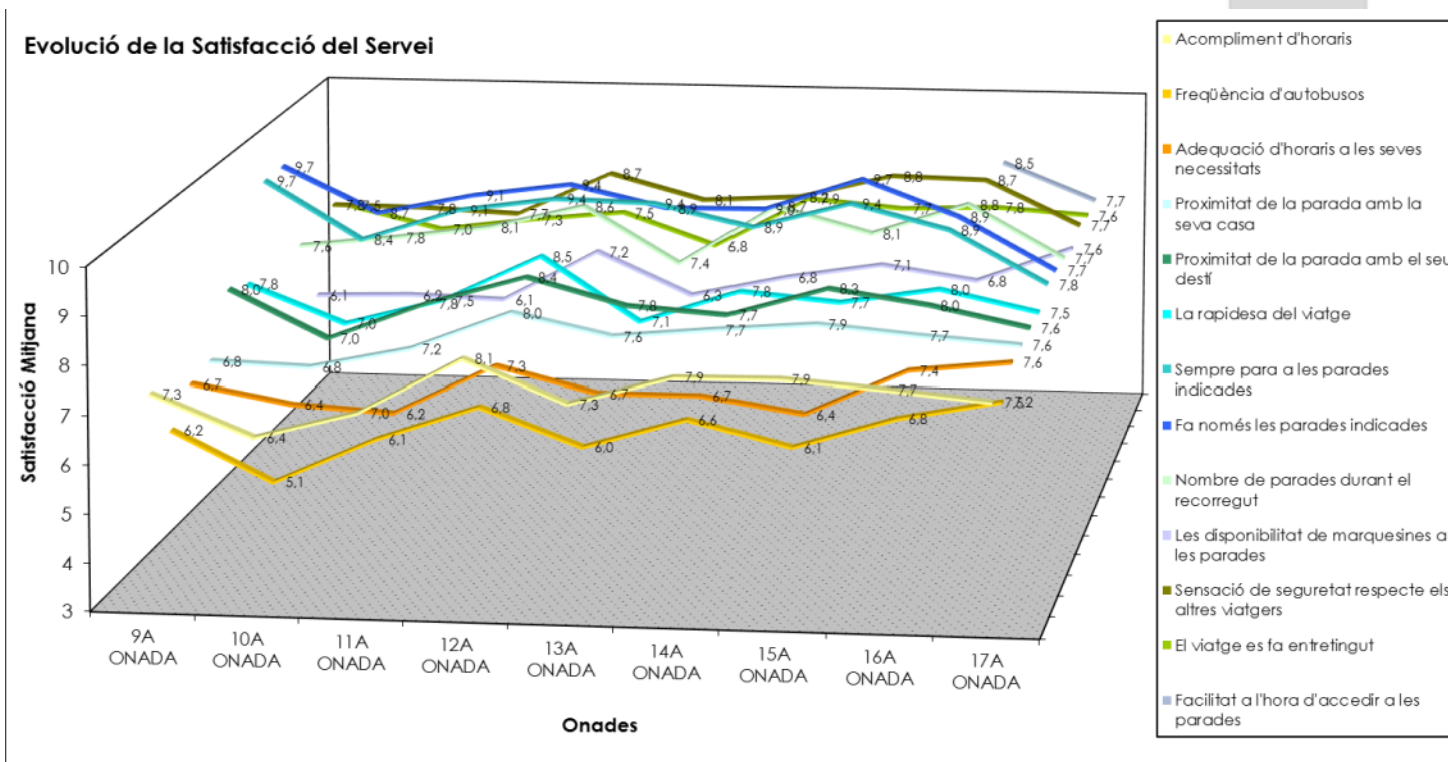


Nota: L'aspecte "Informació a la Web" obté una valoració del 5,8 amb un nivell d'importància del 5,0%.

Nota: L'aspecte "Facilitat d'accés" obté una valoració del 8,1 amb un nivell d'importància del 11,1%.

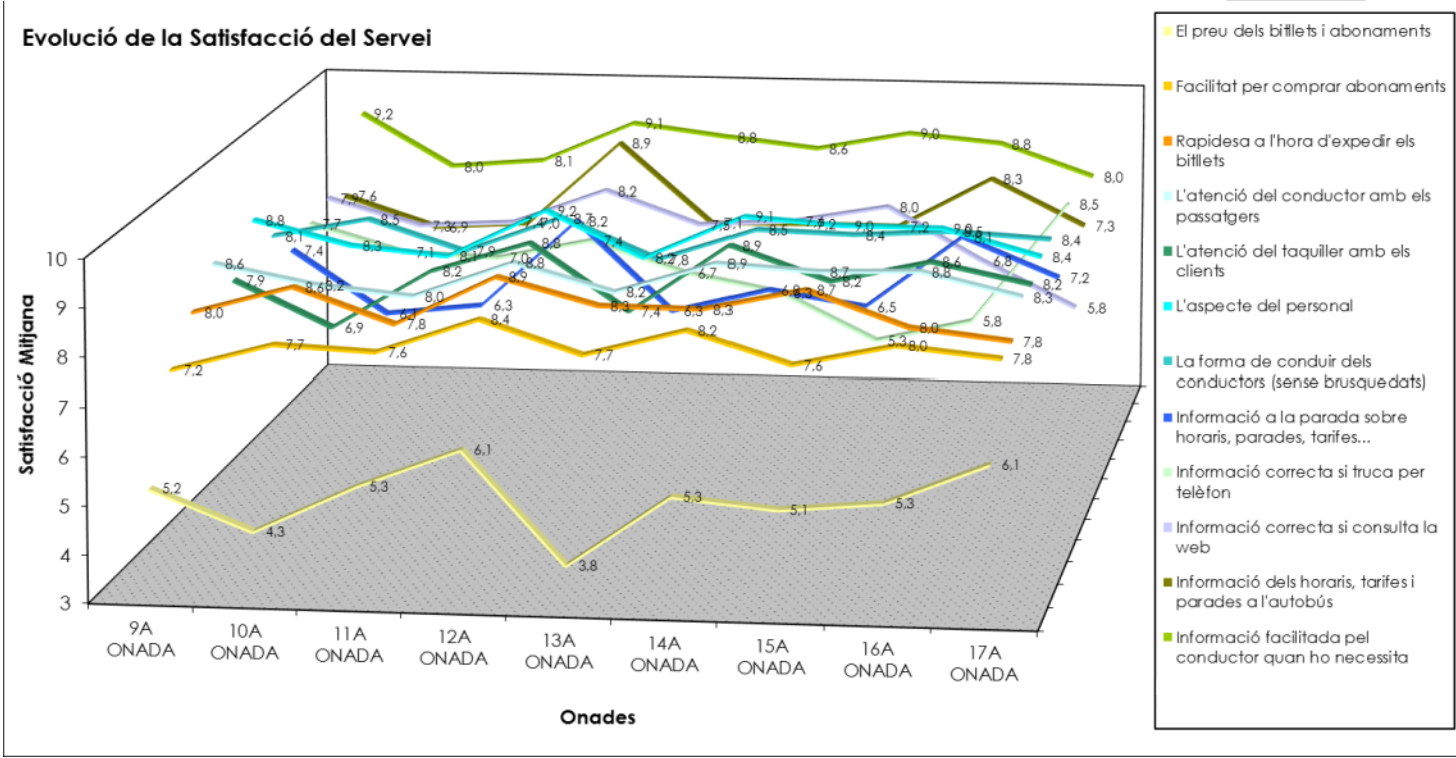


Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA										Percentatge d'Insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu respecte el Global		
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció d'Insatisfets
Línia	Acompliment d'horaris	7,29	6,45	7,00	8,15	7,29	7,87	7,89	7,73	7,53	3%	17%	10%	2%	7%	7%	6%	7%	2%	-0,20	-5%	-0,26	-1%
Línia	Freqüència d'autobusos	6,16	5,14	6,08	6,79	6,03	6,64	6,13	6,77	7,16	12%	30%	22%	11%	21%	21%	18%	17%	4%	0,40	-13%	0,00	-5%
Línia	Adequació d'horaris a les seves necessitats	6,73	6,35	6,22	7,26	6,74	6,74	6,42	7,37	7,59	8%	16%	21%	7%	9%	22%	21%	7%	0%	0,22	-7%	-0,10	-6%
Línia	Proximitat de la parada amb la seva casa	6,83	6,76	7,20	8,00	7,56	7,75	7,91	7,72	7,57	13%	16%	12%	4%	12%	12%	8%	12%	0%	-0,15	-12%	-0,15	-6%
Línia	Proximitat de la parada amb el seu destí	8,00	7,00	7,80	8,40	7,84	7,69	8,31	8,00	7,57	2%	14%	6%	3%	3%	15%	3%	9%	0%	-0,43	-9%	-0,37	-3%
Línia	La rapidesa del viatge	7,76	6,95	7,51	8,51	7,15	7,84	7,66	7,99	7,54	4%	11%	4%	2%	6%	1%	6%	3%	0%	-0,45	-3%	-0,45	-1%
Línia	Sempre para a les parades indicades	9,68	8,44	9,12	9,41	9,36	8,89	9,45	8,92	7,80	0%	6%	0%	0%	0%	2%	1%	1%	0%	-1,13	-1%	-0,67	-1%
Línia	Fa només les parades indicades	9,68	8,69	9,12	9,40	8,94	8,95	9,65	8,88	7,75	0%	5%	0%	1%	2%	2%	0%	1%	0%	-1,13	-1%	-0,74	0%
Línia	Nombre de parades durant el recorregut	7,58	7,81	8,09	8,60	7,38	8,69	8,13	8,83	7,67	2%	7%	2%	2%	5%	2%	3%	1%	0%	-1,16	-1%	-0,56	-1%
Línia	Les disponibilitat de marquesines a les parades	6,12	6,17	6,11	7,25	6,31	6,77	7,09	6,78	7,56	11%	20%	23%	6%	15%	18%	15%	14%	0%	0,77	-14%	0,11	-8%
Línia	Sensació de seguretat respecte els altres viatgers	7,84	7,82	7,73	8,69	8,14	8,25	8,77	8,72	7,74	0%	11%	3%	0%	1%	2%	1%	1%	0%	-0,98	-1%	-0,54	-1%
Línia	El viatge es fa entretingut	7,49	7,00	7,26	7,48	6,76	7,88	7,70	7,78	7,64	5%	13%	5%	1%	7%	0%	1%	6%	0%	-0,14	-6%	-0,23	-2%
Línia	Facilitat a l'hora d'accedir a les parades								8,49	7,65							0%	0%	-0,83	0%	-0,55	-2%	





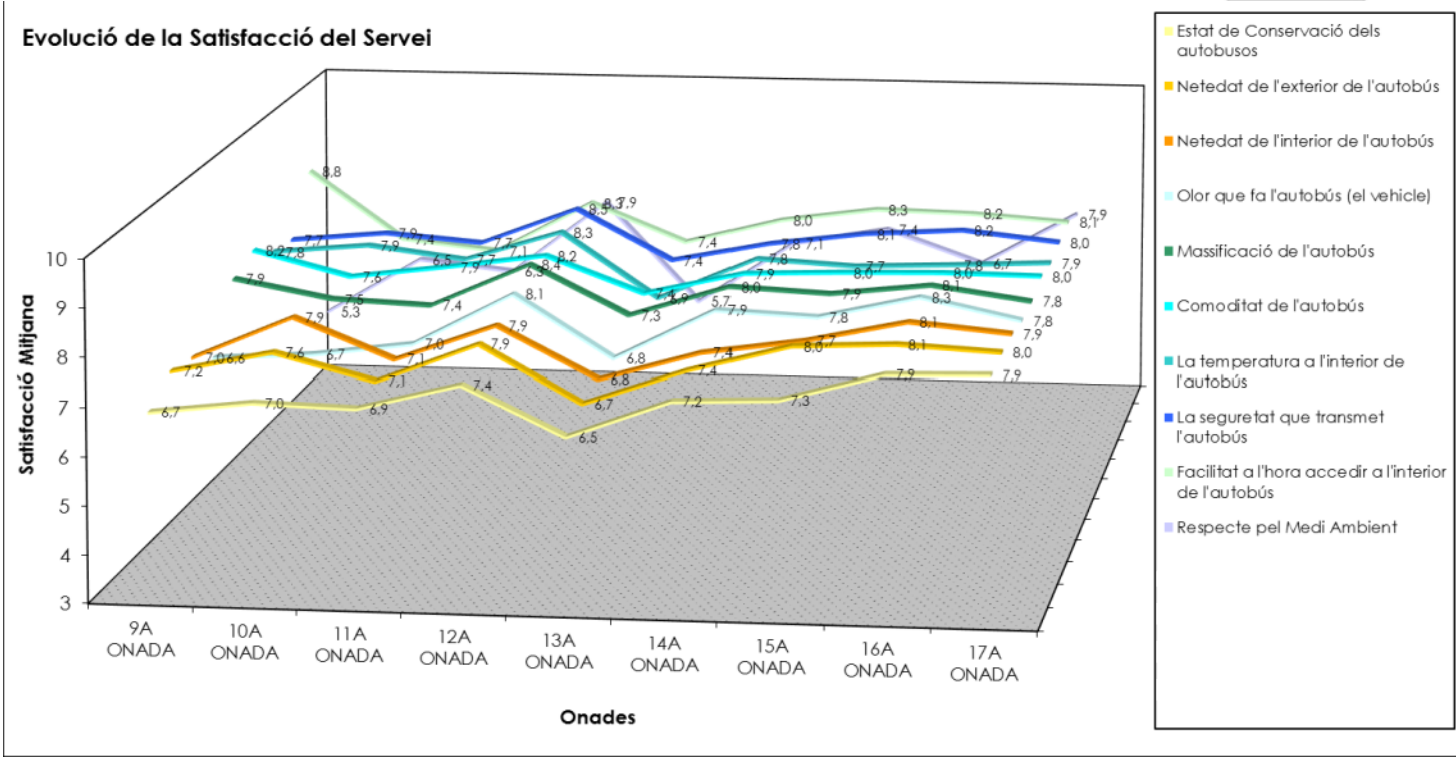
Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA									Percentatge d'insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu respecte el Global			
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció Insatisfets
Preu i bitllets	El preu dels bitllets i abonaments	5,17	4,35	5,33	6,14	3,83	5,29	5,08	5,27	6,12	19%	38%	31%	17%	54%	37%	39%	41%	3%	0,85	-38%	0,12	-15%
Preu i bitllets	Facilitat per comprar abonaments	7,17	7,74	7,64	8,37	7,69	8,24	7,59	8,03	7,82	7%	9%	7%	7%	3%	3%	11%	0%	-0,21	-9%	-0,17	-3%	
Preu i bitllets	Rapidesa a l'hora d'expedir els bitllets	7,97	8,55	7,83	8,86	8,31	8,29	8,74	8,01	7,77	0%	3%	4%	1%	1%	3%	1%	9%	0%	-0,24	-9%	-0,55	-1%
Personal	L'atenció del conductor amb els passatgers	8,62	8,22	8,02	8,78	8,21	8,86	8,74	8,79	8,31	0%	5%	2%	3%	3%	0%	0%	1%	0%	-0,49	-1%	-0,18	-1%
Personal	L'atenció del taquiller amb els clients	7,89	6,92	8,18	8,83	7,42	8,87	8,15	8,62	8,19	1%	10%	3%	1%	2%	0%	2%	1%	1%	-0,43	0%	-0,29	0%
Personal	L'aspecte del personal	8,82	8,31	8,13	9,17	8,19	9,13	8,98	8,97	8,40	0%	4%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	-0,56	0%	-0,34	0%
Personal	La forma de conduir dels conductors (sense brusquedats)	8,11	8,52	7,87	8,65	7,78	8,48	8,42	8,53	8,41	1%	3%	2%	1%	1%	1%	0%	2%	0%	-0,12	-2%	0,11	-1%
Informació que rep	Informació a la parada sobre horaris, parades, tarifes...	7,43	6,06	6,29	8,22	6,26	6,78	6,46	8,05	7,20	2%	21%	19%	4%	16%	16%	17%	2%	1%	-0,86	-1%	-0,47	-3%
Informació que rep	Informació correcta si truca per telèfon	7,66	7,06	6,98	7,42	6,74	6,34	5,31	5,80	8,47	1%	8%	4%	3%	2%	4%	7%	8%	0%	2,67	-8%	0,43	-1%
Informació que rep	Informació correcta si consulta la web	7,88	7,30	7,42	8,19	7,46	7,59	7,96	6,78	5,76	2%	3%	4%	1%	4%	4%	1%	5%	8%	-1,02	3%	-1,25	5%
Informació que rep	Informació dels horaris, tarifes i parades a l'autobús	7,58	6,91	7,03	8,93	7,13	7,16	7,15	8,29	7,26	1%	14%	10%	3%	5%	9%	9%	1%	0%	-1,03	-1%	-0,70	-2%
Personal	Informació facilitada pel conductor quan ho necessita	9,16	7,97	8,15	9,06	8,79	8,56	8,95	8,76	8,04	0%	8%	4%	1%	2%	1%	0%	1%	0%	-0,72	-1%	-0,45	-1%



- El preu dels bitllets i abonaments
- Facilitat per comprar abonaments
- Rapidesa a l'hora d'expedir els bitllets
- L'atenció del conductor amb els passatgers
- L'atenció del taquiller amb els clients
- L'aspecte del personal
- La forma de conduir dels conductors (sense brusquedats)
- Informació a la parada sobre horaris, parades, tarifes...
- Informació correcta si truca per telèfon
- Informació correcta si consulta la web
- Informació dels horaris, tarifes i parades a l'autobús
- Informació facilitada pel conductor quan ho necessita



Bloc	Aspecte	SATISFACCIÓ MITJANA										Percentatge d'Insatisfets (0 a 4)							Evolució		Comparatiu Respecte el Global		
		9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	9A ONADA	10A ONADA	11A ONADA	12A ONADA	13A ONADA	14A ONADA	15A ONADA	16A ONADA	17A ONADA	Evolució de la Satisfacció Mitjana (17a Vs 16a)	Evolució de la Proporció d'Insatisfets (17a Vs 16a)	Comparatiu de la Satisfacció Mitjana	Comparatiu de la Proporció Insatisfets
Autobús	Estat de Conservació dels autobusos	6,74	6,98	6,91	7,44	6,45	7,22	7,29	7,86	7,91	7%	10%	8%	6%	9%	5%	7%	4%	0%	0,05	-4%	0,04	-3%
Autobús	Netedat de l'exterior de l'autobús	7,15	7,59	7,05	7,86	6,70	7,43	7,97	8,06	7,95	3%	6%	8%	3%	8%	4%	0%	4%	0%	-0,11	-4%	-0,02	-2%
Autobús	Netedat de l'interior de l'autobús	7,03	7,92	7,10	7,85	6,79	7,39	7,69	8,12	7,93	5%	4%	7%	4%	7%	6%	4%	4%	0%	-0,19	-4%	-0,04	-2%
Autobús	Olor que fa l'autobús (el vehicle)	6,62	6,75	7,02	8,12	6,82	7,88	7,79	8,26	7,81	3%	13%	9%	2%	6%	4%	5%	1%	0%	-0,44	-1%	-0,12	-3%
Autobús	Massificació de l'autobús	7,92	7,54	7,45	8,37	7,34	7,99	7,89	8,12	7,83	0%	8%	1%	1%	3%	1%	2%	3%	0%	-0,29	-3%	0,11	-5%
Autobús	Comoditat de l'autobús	8,16	7,64	7,90	8,19	7,42	7,90	7,97	8,01	7,99	0%	9%	1%	4%	2%	1%	3%	2%	0%	-0,02	-2%	0,07	-2%
Autobús	La temperatura a l'interior de l'autobús	7,76	7,95	7,69	8,33	6,94	7,84	7,73	7,81	7,90	3%	5%	1%	0%	10%	6%	4%	5%	0%	0,09	-5%	0,03	-3%
Autobús	La seguretat que transmet l'autobús	7,66	7,85	7,68	8,49	7,39	7,81	8,07	8,20	7,98	1%	6%	1%	0%	4%	5%	2%	3%	0%	-0,22	-3%	-0,07	-1%
Autobús	Facilitat a l'hora accedir a l'interior de l'autobús	8,84	7,36	7,14	8,27	7,43	7,97	8,25	8,20	8,06	0%	10%	7%	4%	7%	3%	3%	2%	0%	-0,14	-2%	-0,01	-3%
Autobús	Respecte pel Medi Ambient	5,28	6,52	6,30	7,92	5,71	7,08	7,45	6,72	7,88	14%	13%	10%	3%	7%	5%	2%	7%	0%	1,16	-7%	0,24	-4%





	Cingles Bus	GRUP SAGALÉS
Freqüència i horaris	47%	33%
Preu dels bitllets	9%	16%
Marquesines	3%	6%
Estat de l'autobús		4%
Accés i temperatura de l'autobús		3%
Adequació de les línies		3%
Respecte de les parades	1%	2%
Informació		1%
Conductor		1%
Rapidesa		1%
Informació per Web	1%	1%
Facilitat compra bitllets i abonaments		1%
Massificació		1%
Proximitat de la parada al destí		1%
Proximitat de la parada a casa	1%	1%
Respecte al medi ambient		1%
Informació per telèfon		0%
Atenció taquiller		0%
Altres	0%	3%
Cap proposta, ni queixa	20%	31%
No ho sé	21%	9%



		Cingles Bus	Total Grup Sagalés
Sexe	Home	43%	36%
	Dona	57%	64%
Edat	De 14 a 20 anys	2%	14%
	De 21 a 30 anys	35%	27%
	De 31 a 40 anys	27%	17%
	De 41 a 50 anys	18%	15%
	De 51 a 60 anys	10%	13%
	Més de 61 anys	9%	14%
Nacionalitat	Espanyola	98%	93%
	Altres	2%	7%
Motiu pel qual utilitza la línia	Per feina	28%	31%
	Per oci	0%	5%
	Per anar de compres	5%	8%
	Per estudis	20%	26%
	Per anar al metge	4%	12%
	Per anar a fer gestions	27%	19%
	Per anar a visitar algú	18%	15%
	Per necessitat	8%	4%
	Per anar buscar fill/s a l'escola	1%	2%
	Altres motius	0%	1%
	Freqüència d'utilització de la línia	Menys d'un dia per setmana	18%
De 1 a 2 dies per setmana		22%	16%
De 3 a 4 dies per setmana		24%	19%
5 dies per setmana		16%	33%
Més de 5 dies per setmana		20%	12%
Antiguitat com usuari de la Línia	Primera Vegada	6%	4%
	Menys de 6 mesos	19%	12%
	De 6 mesos a 2 anys	12%	19%
	De 2 a 5 anys	56%	38%
	De 5 a 9 anys	6%	10%
	Més de 9 anys	0%	12%

Per perfils, en aquesta línia destaquen els homes, els usuaris d'entre 21 i 40 anys, els de nacionalitat espanyola, els que viatgen entre 3 i 4 dies o més de 5 dies, els que fa menys d'1 any o entre 2 i 5 anys que són usuaris i que no tenen altres alternatives de mobilitat.

		Cingles Bus	Total Grup Sagalés
Tipus de Bitllet	Senzill	14%	13%
	T10 - T15	59%	54%
	T50 / T30	0%	1%
	Passi Gratuït / T social	0%	5%
	Altres	26%	27%
Alternatives de Mobilitat	Té Alternatives	29%	44%
	No té alternatives	71%	56%
Alternativa - Tren	Sí	0%	10%
	No	29%	34%
	No té alternativa	71%	56%
Alternativa - Cotxe	Sí	9%	14%
	No	20%	30%
	No té alternativa	71%	56%

Nota: Alguns subgrups no sumen 100% donat que en alguns s'ha obviat les respostes menys significatives i d'altres admeten resposta múltiple

Conclusions per base ▶

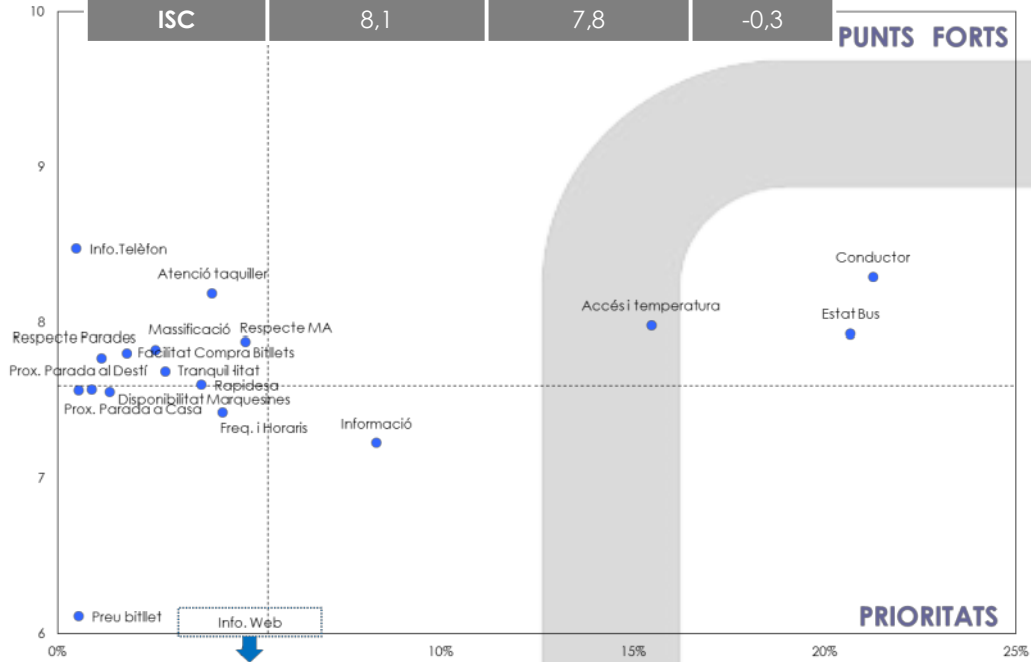
Matriu d'estratègies de millores prioritàries

1. Disminueix l'ISC i la valoració global respecte l'anterior onada i es situa com la tercera base amb pitjors puntuacions.
2. El factor **conductor, l'accés i temperatura, l'estat de l'autobús** són els punts forts de la base.
3. La **informació** ha tornar a ser una prioritat de la base.

I com a factors prioritaris de segon nivell apareixen el **preu dels bitllets, la informació al Web, la disponibilitat de marquesines, la freqüència i horaris, la proximitat de la parada i la rapidesa.**

4. Els aspectes relacionats amb el conductor, l'atenció del taquiller, la seguretat, la comoditat, la conservació, la temperatura, la facilitat d'accés i el respecte al medi ambient es consideren punts forts.
5. En aquesta onada la informació a l'autobús i al Web es consideren aspectes a prioritzar.
6. La informació al Web és l'aspecte que rep una valoració mitjana més baixa (5,8); fins i tot per sota del preu dels bitllets i abonaments.

	Onada anterior	Onada actual	Variació
Valoració	7,7	7,6	-0,1
ISC	8,1	7,8	-0,3



7. La majoria d'aspectes han experimentat reducció en les valoracions, destacant els aspectes relacionats amb les parades i la informació al Web i a l'autobús. No obstant, destacar la millora significativa de la informació per telèfon i el respecte pel medi ambient.
8. Hi ha una proporció elevada d'usuaris, gairebé la meitat, que creuen que les millores a fer són **freqüència i horaris i preu.**
9. Hi destaquen els usuaris joves sense alternatives de mobilitat.

AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ AMB EL SERVEI DELS USUARIS DE LES LÍNIES EXPRÉS DE TRANSPORT SAGALÉS - 17a Onada (Desembre 2016)

Document línies Exprés

Presentat al Gener de 2017 a:





VALORACIÓ GLOBAL I PERFIL DE L'USUARI

VALORACIÓ DELS DIFERENTS ASPECTES





- ▶ **Univers de treball:** Està format per tots els usuaris de les Línies de Transport de Sagalés, que han utilitzat aquest servei (línies Express) durant els dies de la consulta.
- ▶ **Mostra consultada:** Ha estat de 375 usuaris distribuïts per tal d'obtenir mostra suficient en totes les línies exprés:

	Número enquestes
e7	75
e9	75
e10	75
e12	75
e13	75
Total	375

- ▶ **Treball de camp:** S'ha realitzat la passació d'un qüestionari estructurat i dirigit als usuaris, amb suport pda.
- ▶ **Anàlisi de les dades:** Les dades recollides s'han analitzat mitjançant el paquet informàtic estadístic SPSS.
- ▶ **Error mostral:** Amb un nivell de confiança del 95%, el marge d'error mostral màxim per a dades globals en el supòsit de mostreig aleatori simple és d'un +/- 5,2%.

ERROR MOSTRAL	Proporció	Mitjana
e7	+/- 11,5%	+/- 0,17
e9	+/- 11,5%	+/- 0,13
e10	+/- 11,5%	+/- 0,12
e12	+/- 11,5%	+/- 0,22
e13	+/- 11,5%	+/- 0,13

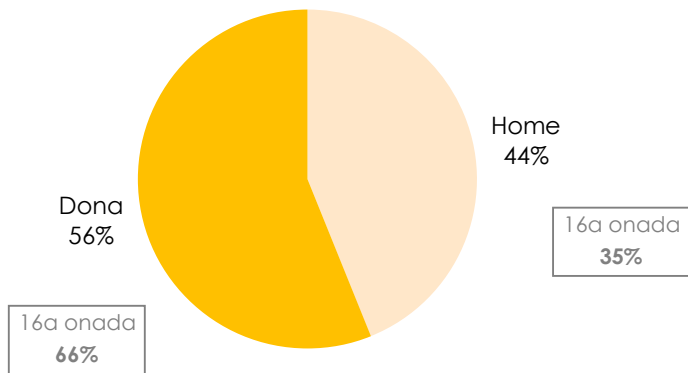


Sexe i edat

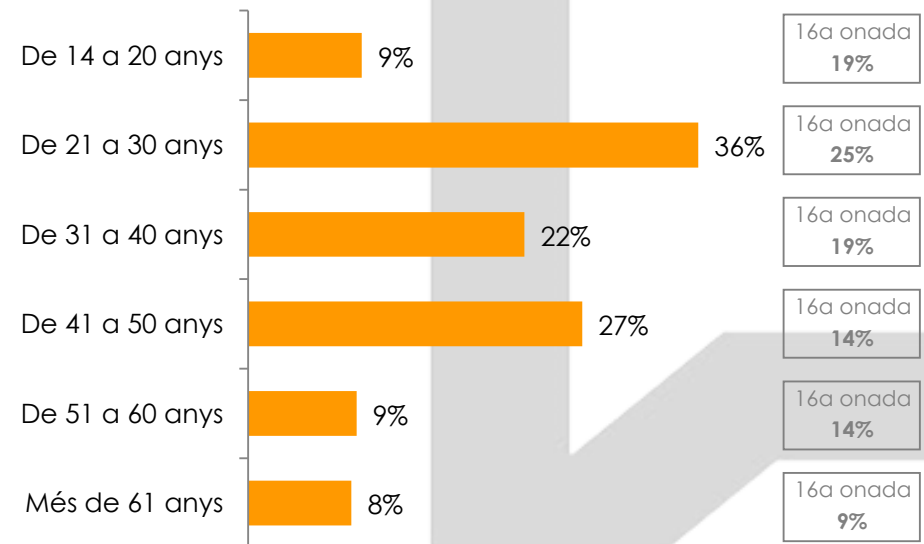
El 56% dels usuaris de les línies exprés de transport SAGALÉS són dones.

A nivell d'edat una part molt important dels usuaris es situen per sota dels 30 anys.

SEXE DE L'ENTREVISTAT



EDAT DE L'ENTREVISTAT

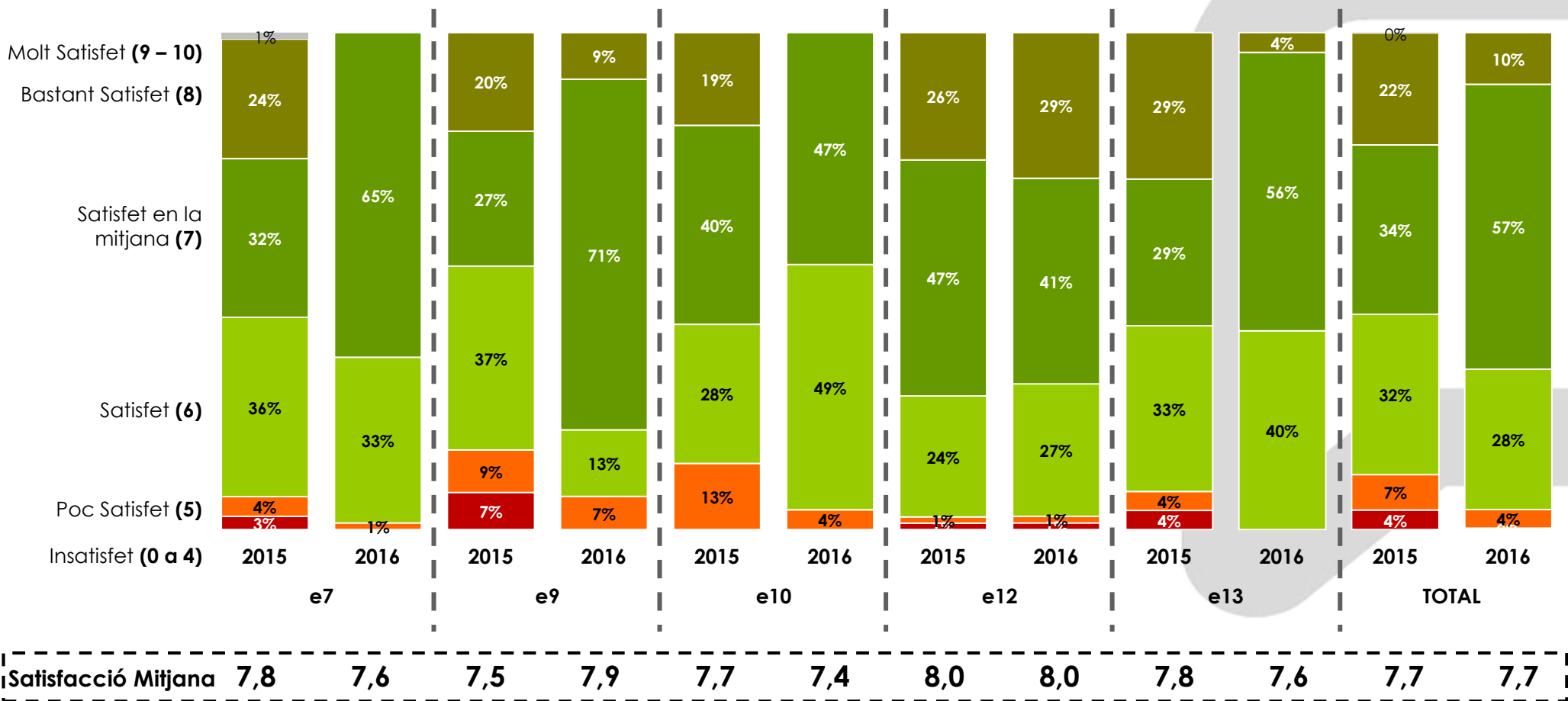




Valoració global de la línia

La valoració global mitjana de les línies exprés de SAGALÉS és de 7,7. La línia que obté una valoració més elevada és la e12 (Barcelona-Vic-Torelló) mentre que la e9 (Barcelona-Caldes-Olò) és la que té una valoració més baixa.

Evolutivament en les línies e7 e10 i e13 s'ha reduït la valoració global.



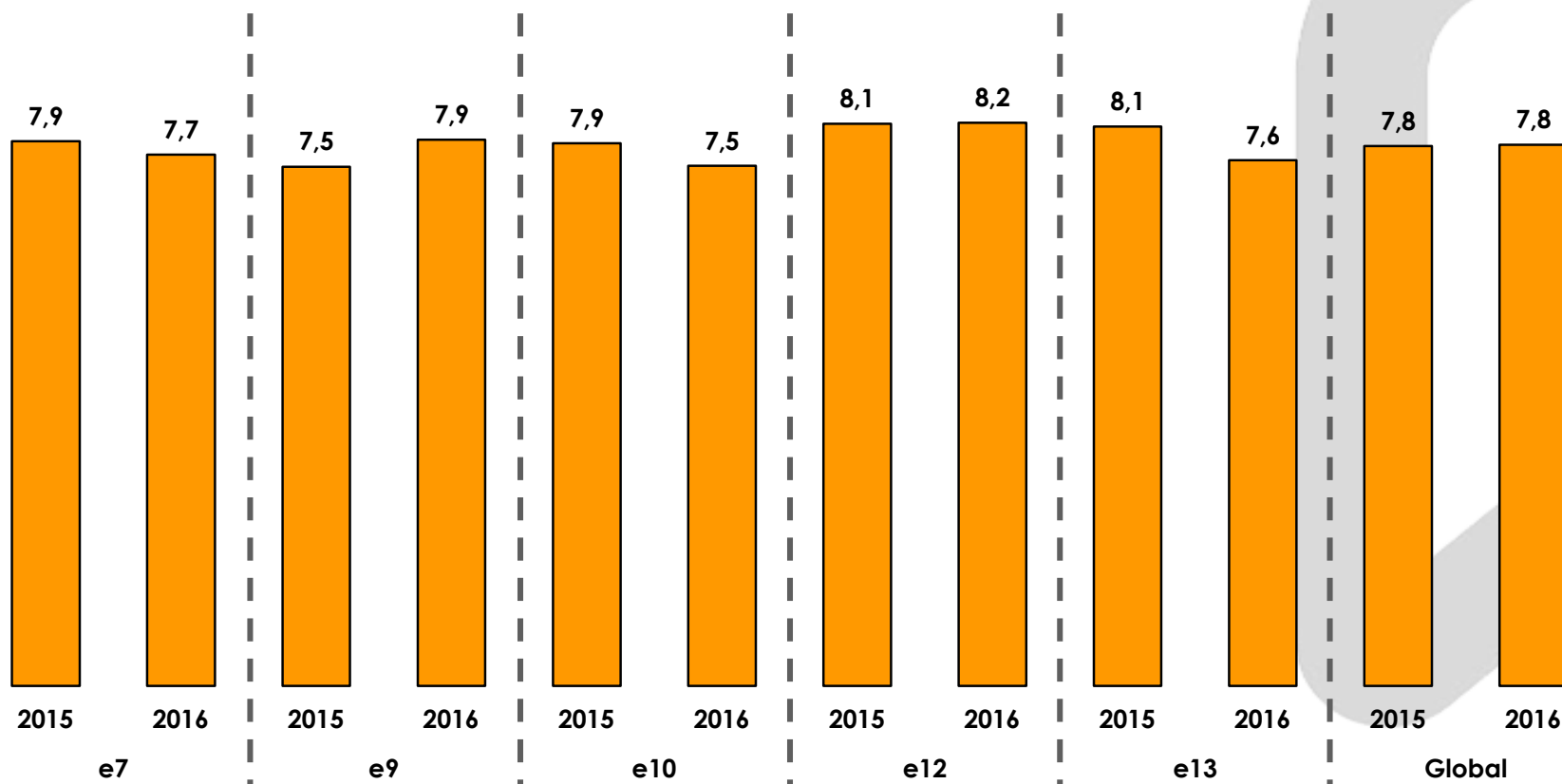


ISC de la línia

Quan es compara l'ISC de les diferents línies, la e12 és la que puntua millor; mentre que la e10 obté la puntuació més baixa.

Evolutivament en les línies e7 e10 i e13 també ha disminuït el ISC.

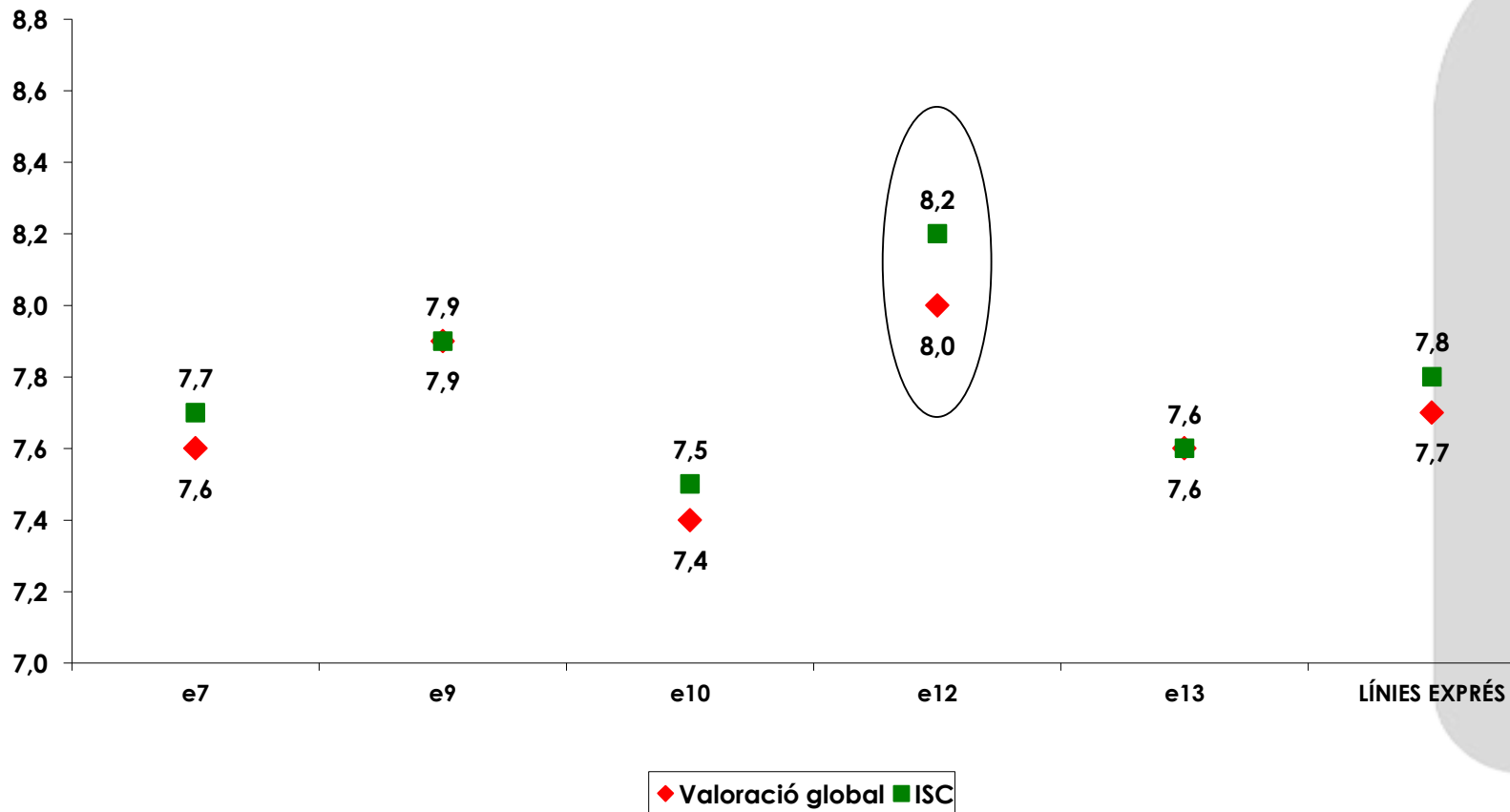
L'índex de satisfacció del client (ISC) s'ha obtingut a partir de la satisfacció mitjana de tots els aspectes.





Comparativa ISC - valoració global

La línia e12 es la que presenta una major diferència entre l'indicador de valoració global i ISC. Per contra, no hi ha diferències entre la valoració global i ISC a la e9 i e13.





VALORACIÓ GLOBAL I PERFIL DE L'USUARI

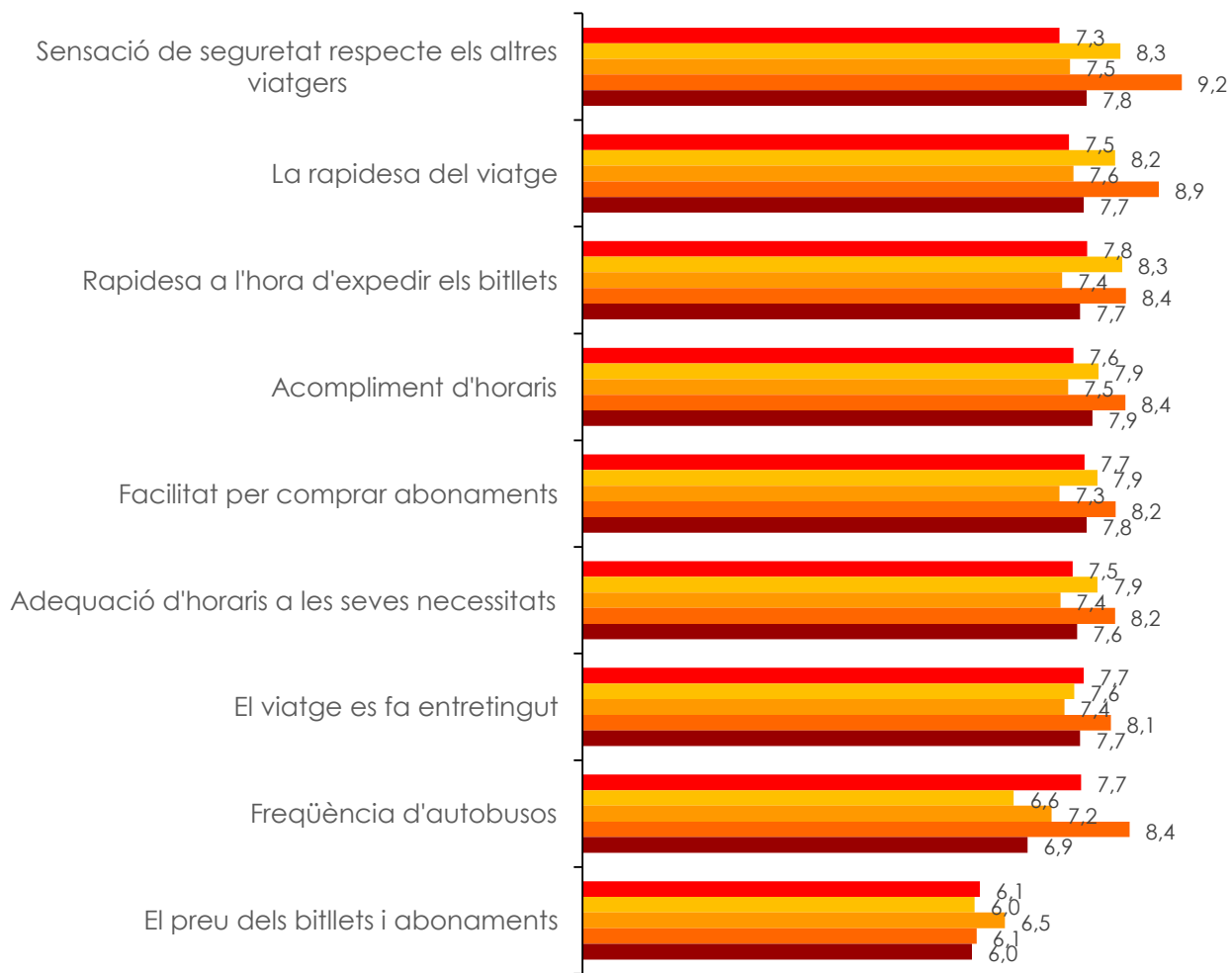
VALORACIÓ DELS DIFERENTS ASPECTES





Valoració d'aspectes referents al servei

▶ VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS REFERENTS AL SERVEI (0-10)



El preu dels bitllets és l'aspecte pitjor valorat en totes les línies, amb una valoració al voltant del 6 en totes les línies Express.

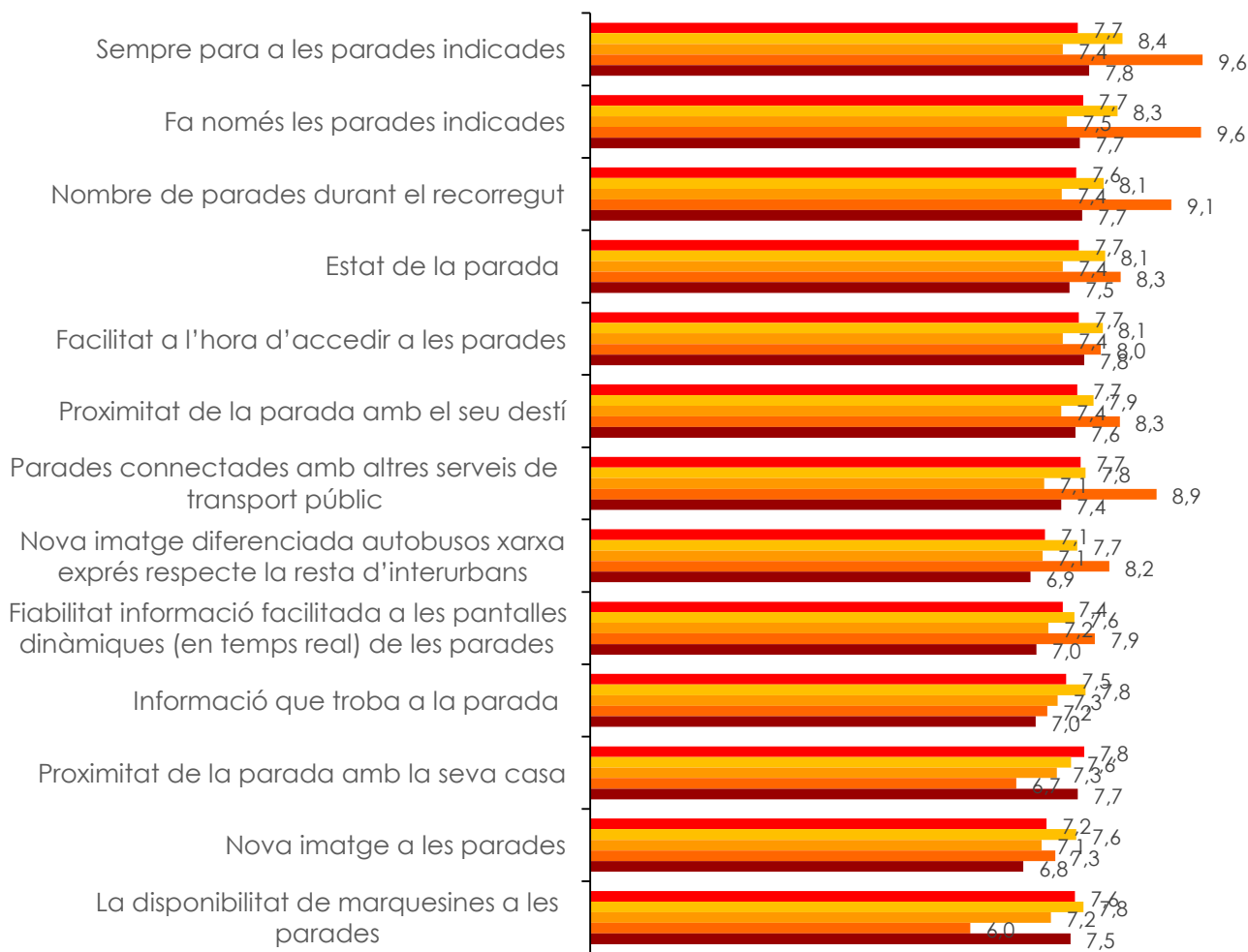
Concretament, la línia e12 és la que obté valoracions més elevades en tots els aspectes referents al servei.

- e7
- e9
- e10
- e12
- e13



Valoració d'aspectes referents a les parades

▶ VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS REFERENTS A LES PARADES (0-10)



Els aspectes relacionats amb l'acompliment de les parades (sempre para a les parades i només fa les parades indicades) són els que es valoren de manera més positiva.

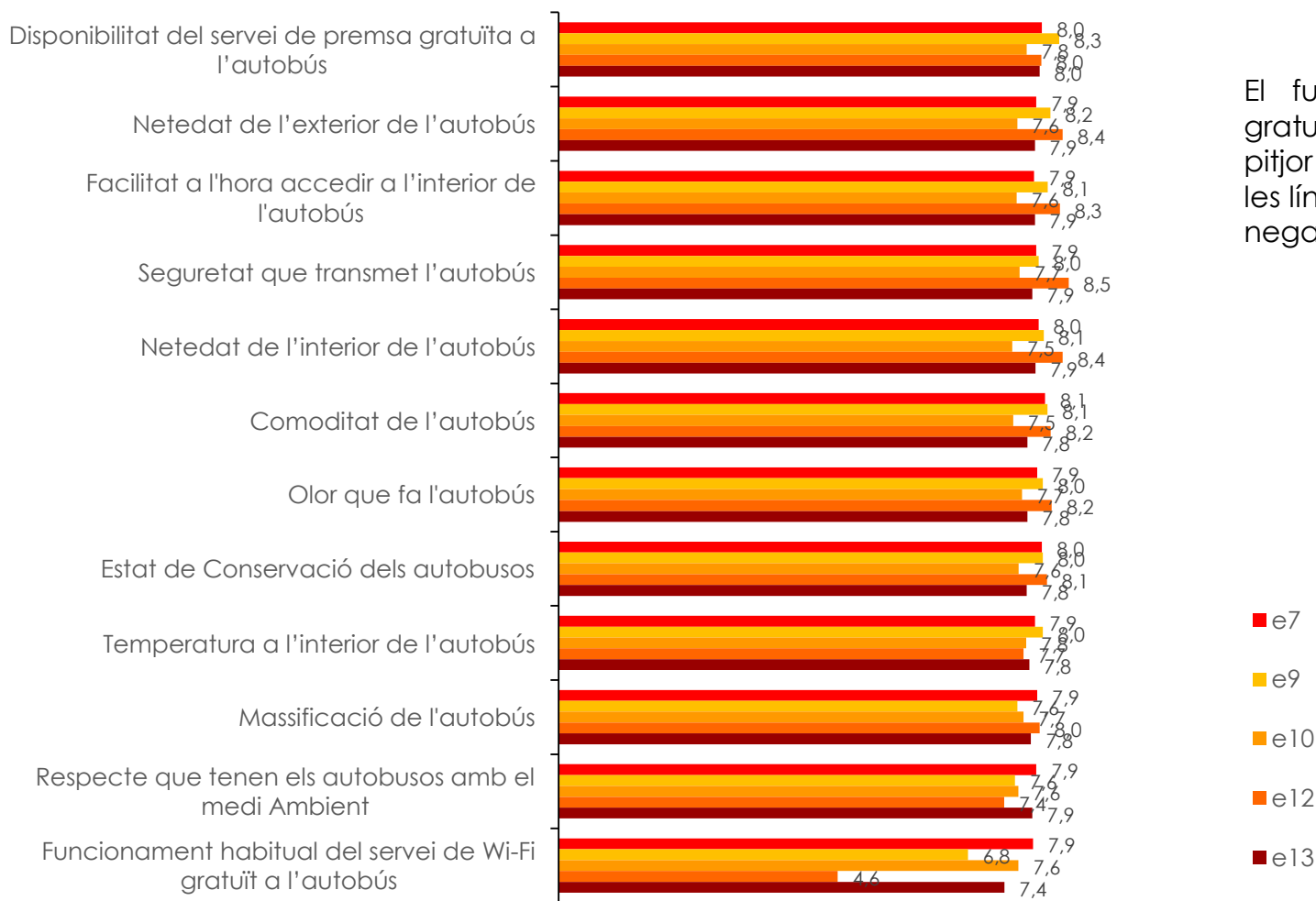
Destacar la valoració de la línia e12 a l'aspecte disponibilitat de marquesines a les parades, que es situa al voltant del 6.





Valoració d'aspectes referents als vehicles

▶ VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS REFERENTS ALS VEHICLES (0-10)



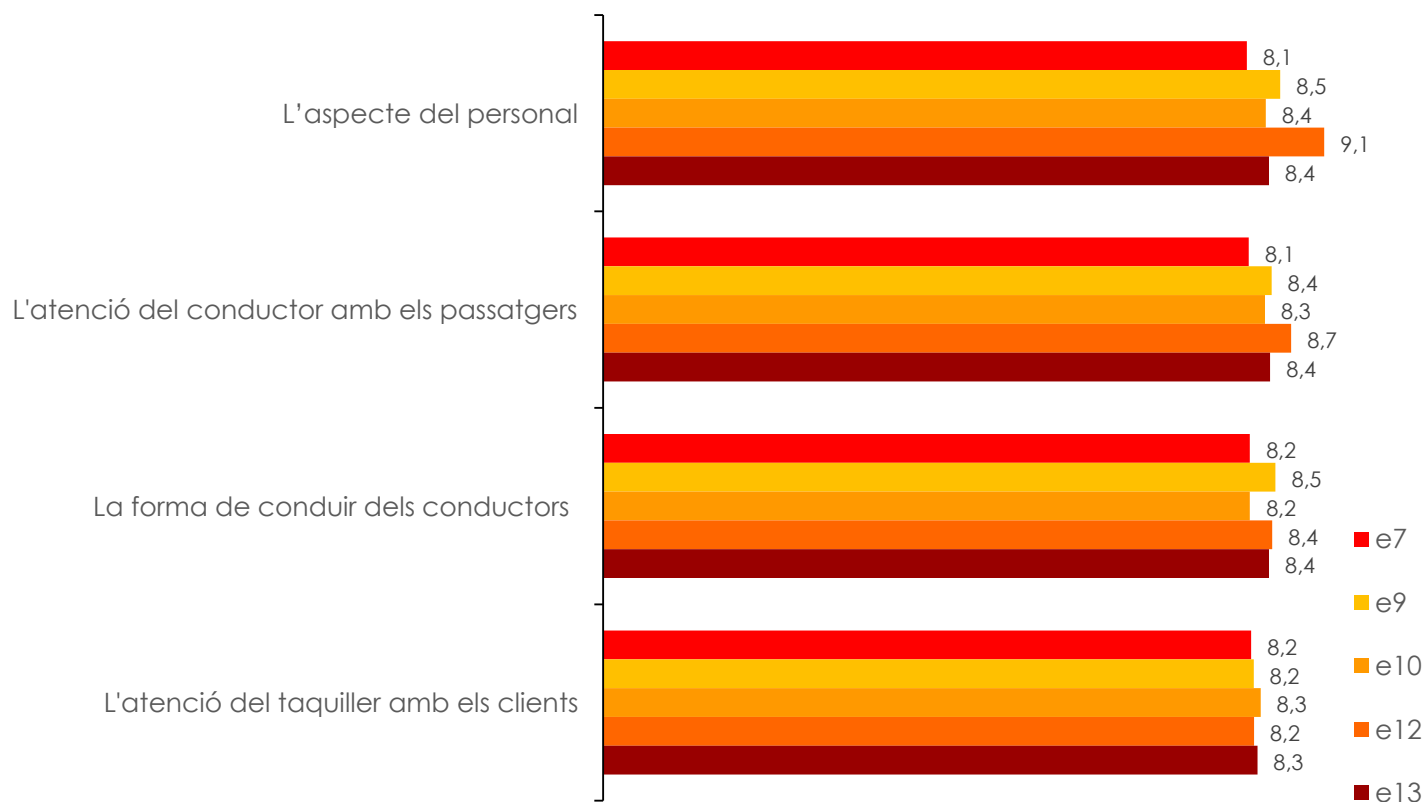
El funcionament del servei Wi-Fi gratuït a l'autobús és l'aspecte pitjor valorat en totes les línies, sent les línies e12 on la valoració és més negativa i inferior a 5.

- e7
- e9
- e10
- e12
- e13



Valoració d'aspectes referents al personal

► VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS REFERENTS AL PERSONAL (0-10)

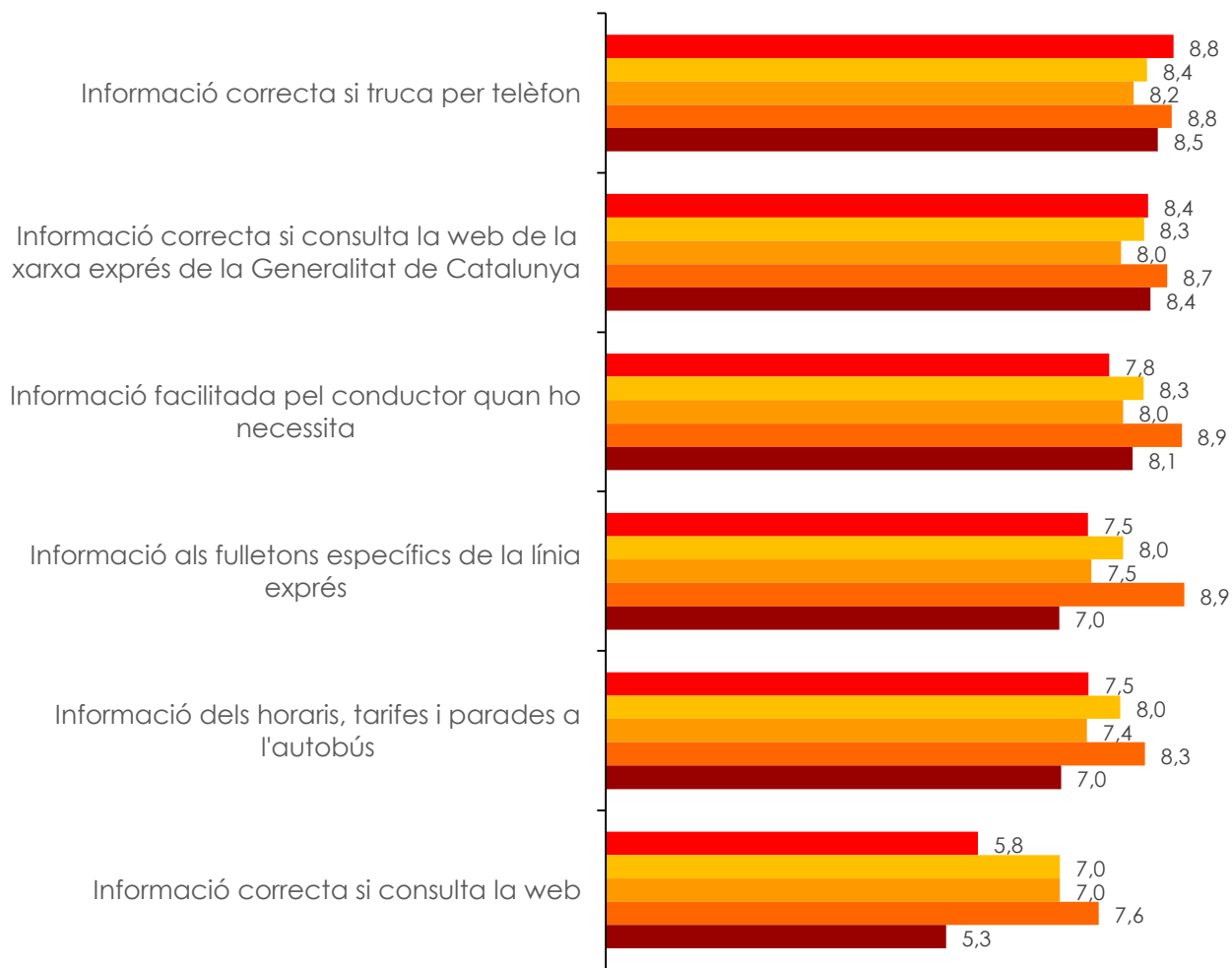


Valoració molt satisfactòria en les diferents línies (per sobre de 8) de tots els aspectes relacionats amb el personal.



Valoració d'aspectes referents a la informació

▶ VALORACIÓ ASPECTES CONCRETS REFERENTS A LA INFORMACIÓ (0-10)



Valoració satisfactòria en les diferents les línies dels aspecte relacionats amb la informació, exceptuant la informació correcta si consulta la Web en les línies e7 i e13, amb valoracions mitjanes inferiors al 6.

- e7
- e9
- e10
- e12
- e13



Resum de les valoracions – Total Línies Express

		Any	
		2015	2016
SERVEI	Acompliment d'horaris	8,2	7,9
	Freqüència d'autobusos	7,0	7,2
	Adequació d'horaris a les seves necessitats	7,6	7,8
	La rapidesa del viatge	8,3	8,1
	Sensació de seguretat respecte els altres viatgers	8,8	8,2
	El viatge es fa entretingut	7,7	7,7
	El preu dels bitllets i abonaments	4,8	6,1
	Facilitat per comprar abonaments	7,8	7,8
	Rapidesa a l'hora d'expedir els bitllets	7,9	8,0
PARADES	Sempre para a les parades indicades	9,0	8,3
	Fa només les parades indicades	8,9	8,3
	Nombre de parades durant el recorregut	8,6	8,1
	Proximitat de la parada amb la seva casa	7,1	7,4
	Proximitat de la parada amb el seu destí	7,5	7,8
	Facilitat a l'hora d'accedir a les parades	8,3	7,9
	Les disponibilitat de marquesines a les parades	7,2	7,2
	Estat de la parada	7,8	7,9
	Parades connectades amb altres serveis de transport públic	8,4	7,8
	Informació que troba a la parada	7,7	7,5
	Fiabilitat de la informació facilitada a les pantalles dinàmiques (en temps real) de les parades	6,9	7,5
Nova imatge diferenciada dels autobusos de la xarxa exprés respecte la resta d'interurbans	7,8	7,3	
Nova imatge a les parades	7,3	7,5	



Resum de les valoracions – Total Línies Express

		Any	
		2015	2016
VEHICLES	Estat de Conservació dels autobusos	7,6	7,9
	Netedat de l'exterior de l'autobús	8,0	8,0
	Netedat de l'interior de l'autobús	8,0	8,0
	Olor que fa l'autobús	7,9	8,0
	Massificació de l'autobús	7,3	7,8
	Comoditat de l'autobús	7,9	8,0
	La temperatura a l'interior de l'autobús	7,3	7,9
	La seguretat que transmet l'autobús	8,2	8,0
	Funcionament habitual del servei de Wi-Fi gratuït a l'autobús	5,0	6,7
	Facilitat a l'hora accedir a l'interior de l'autobús	8,1	8,0
	Disponibilitat del servei de premsa gratuïta a l'autobús	8,3	8,1
	El respecte que tenen els autobusos amb el medi Ambient	6,8	7,6
PERSONAL	L'atenció del conductor amb els passatgers	8,7	8,4
	L'atenció del taquiller amb els clients	8,5	8,2
	L'aspecte del personal	8,9	8,6
	La forma de conduir dels conductors	8,4	8,4
INFORMACIÓ	Informació correcta si consulta la web	6,9	6,9
	Informació correcta si consulta la web de la xarxa exprés de la Generalitat de Catalunya	7,1	8,3
	Informació facilitada pel conductor quan ho necessita	8,6	8,3
	Informació als fulletons específics de la línia exprés	8,3	7,9
	Informació correcta si truca per telèfon	7,3	8,4
	Informació dels horaris, tarifes i parades a l'autobús	7,7	7,8



Resum de les valoracions – Línia e13

		Any	
		2015	2016
SERVEI	Acompliment d'horaris	7,7	7,9
	Freqüència d'autobusos	7,4	6,9
	Adequació d'horaris a les seves necessitats	7,7	7,6
	La rapidesa del viatge	8,1	7,7
	Sensació de seguretat respecte els altres viatgers	8,7	7,8
	El viatge es fa entretingut	7,8	7,7
	El preu dels bitllets i abonaments	4,8	6,0
	Facilitat per comprar abonaments	8,1	7,8
	Rapidesa a l'hora d'expedir els bitllets	8,1	7,7
PARADES	Sempre para a les parades indicades	8,8	7,8
	Fa només les parades indicades	8,9	7,7
	Nombre de parades durant el recorregut	8,7	7,7
	Proximitat de la parada amb la seva casa	7,0	7,7
	Proximitat de la parada amb el seu destí	8,0	7,6
	Facilitat a l'hora d'accedir a les parades	8,5	7,8
	Les disponibilitat de marquesines a les parades	7,9	7,5
	Estat de la parada	8,1	7,5
	Parades connectades amb altres serveis de transport públic	8,1	7,4
	Informació que troba a la parada	8,2	7,0
	Fiabilitat de la informació facilitada a les pantalles dinàmiques (en temps real) de les parades	7,3	7,0
Nova imatge diferenciada dels autobusos de la xarxa exprés respecte la resta d'interurbans	8,5	6,8	
Nova imatge a les parades	8,3	6,9	



Resum de les valoracions – Línia e13

		Any	
		2015	2016
VEHICLES	Estat de Conservació dels autobusos	8,7	7,8
	Netedat de l'exterior de l'autobús	8,4	7,9
	Netedat de l'interior de l'autobús	8,5	7,9
	Olor que fa l'autobús	8,5	7,8
	Massificació de l'autobús	8,2	7,8
	Comoditat de l'autobús	8,4	7,8
	La temperatura a l'interior de l'autobús	7,9	7,8
	La seguretat que transmet l'autobús	8,6	7,9
	Funcionament habitual del servei de Wi-Fi gratuït a l'autobús	4,2	7,4
	Facilitat a l'hora accedir a l'interior de l'autobús	8,4	7,9
	Disponibilitat del servei de premsa gratuïta a l'autobús	8,9	8,0
	El respecte que tenen els autobusos amb el medi Ambient	7,7	7,9
PERSONAL	L'atenció del conductor amb els passatgers	8,8	8,4
	L'atenció del taquiller amb els clients	8,6	8,3
	L'aspecte del personal	9,1	8,4
	La forma de conduir dels conductors	8,7	8,4
INFORMACIÓ	Informació correcta si consulta la web	6,7	5,3
	Informació correcta si consulta la web de la xarxa exprés de la Generalitat de Catalunya	7,0	8,4
	Informació facilitada pel conductor quan ho necessita	8,7	8,1
	Informació als fulletons específics de la línia exprés	8,4	7,0
	Informació correcta si truca per telèfon	6,4	8,5
	Informació dels horaris, tarifes i parades a l'autobús	8,3	7,0