

# **Enquesta sobre la qualitat del servei d'autobusos urbans de Mataró**

**2013**

## **Anàlisi de resultats Informe Final**



**Informe realitzat per Count Transport SL  
per encàrrec de  
CTSA Mataró Bus**

**Barcelona, desembre de 2013**

## Contingut de l'Informe

<b>0. Introducció</b>	<b>3</b>
<b>1. Característiques de la població entrevistada</b>	<b>8</b>
1.1. Distribució de la població entrevistada per sexe i edat	9
1.2. Situació laboral, sector d'activitat i categoria professional de la població entrevistada ocupada	13
<b>2. Característiques dels usos de l'autobús</b>	<b>17</b>
2.1. Freqüència d'ús dels autobusos	18
2.2. Títol de transport emprat	25
2.3. Motiu del viatge	28
2.4. Origen i destinació dels viatges	35
<b>3. Opinió dels usuaris entrevistats</b>	<b>40</b>
3.1. Opinió dels entrevistats sobre la importància de diferents aspectes de la qualitat del servei	41
3.2. Valoració de la qualitat del servei	45
3.3. L'Índex de Qualitat Ponderat (IQP)	49
<b>Annexos</b>	<b>54</b>
1. Qüestionari	
2. Incidències durant la realització del treball de camp	
3. Valoracions qualitatives per part d'usuaris i enquestadors	



El Grup Opinòmetre ha realitzat, per encàrrec de l'empresa Mataró Bus, la tretzena edició de l'*Enquesta sobre la Qualitat del Servei d'Autobusos Urbans de Mataró*, en la que es pregunta sobre el nivell de satisfacció dels usuaris amb aquest servei alhora que es mira de conèixer les seves característiques socials i el tipus de desplaçaments realitzats en aquest mitjà de transport.

Aquesta edició de l'enquesta realitzada l'any 2013 és la tretzena d'una sèrie que es va iniciar l'any 1998 i, a efectes de comparabilitat de resultats, s'ha mantingut en compte la metodologia i els mateixos requisits tècnics alhora de realitzar el treball i la posterior anàlisi dels resultats que havia utilitzat inicialment l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona, i des de fa 6 anys el Grup Opinometre.

El grup Opinòmetre compta amb el certificat:

- **ISO 9001:2000 amb el número de certificació EC-3769/08-B**
- **UNE-ISO 20252:206 amb el número de certificació EM-0001-12**



## **Qüestionari**

El qüestionari utilitzat ha estat el mateix que l'edició anterior.

## **Realització del treball de camp**

El treball de camp ha estat dut a terme per enquestadors professionals durant els dies 13,14, 16 i 17 de novembre (dissabte i diumenge i dimecres i dijous en representació dels dies feiners) de l'any 2013 a les 8 línies d'autobús urbà existents a Mataró. Hem de destacar que durant la realització de les enquestes no hi ha hagut cap incidència que hagi afectat al correcte funcionament del treball de camp.

### Disseny i selecció de la mostra

Seguint la metodologia d'edicions precedents, les enquestes s'han realitzat en els mateixos autobusos a una mostra representativa dels usuaris d'aquest servei, xifrada en 800 efectius. Aquesta mostra ha permès assolir un marge d'error del  $\pm 3,5\%$ . La distribució dels individus s'ha realitzat en funció de la proporció d'usuaris de cadascuna de les 8 línies d'autobús urbà de Mataró, del nombre de viatgers per dia de la setmana i de la franja horària considerant la franja del MATÍ (fins les 10h del matí), MIGDIA (De 10h a 15h) i la TARDA (De 15h a 22h). La taula següent mostra aquesta distribució.

	Feiners	Dissabte	Diumenge	Dimecres	Dijous	Dissabte	Diumenge	Dimecres	Dijous	Dissabte	Diumenge	Total
Línia 1	2.763	1.684	938	8,27	8,27	2,02	1,12	66	66	16	9	157
Línia 2	2.727	1.683	1.067	8,16	8,16	2,01	1,28	65	65	16	10	157
Línia 3	1.946	1.064	430	5,82	5,82	1,27	0,51	47	47	10	4	107
Línia 4	639	0	0	1,91	1,91	0,00	0,00	15	15	0	0	31
Línia 5	2.643	1.695	662	7,91	7,91	2,03	0,79	63	63	16	6	149
Línia 6	1.503	592	211	4,50	4,50	0,71	0,25	36	36	7	2	81
Línia 7	758	416	0	2,27	2,27	0,50	0,00	18	18	4	0	40
Línia 8	1.528	384	193	4,57	4,57	0,46	0,23	37	37	4	2	79
Línea P		0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0
TOTAL	14.505	7.517	3501	43,41	43,41	9,00	4,19	347	347	73	34	801

La distribució final de les enquestes ha estat la següent:

Taula 0.2. Distribució de la mostra segons línia, dia de l'enquesta i tram horari

Recuento		dia											
		Feiner				Dissabte				diumenge			
		franja_h			Total	franja_h			Total	franja_h			Total
		Matí	Migdia	Tarda		Matí	Migdia	Tarda		Matí	Migdia	Tarda	
línia	1	48	36	48	132	5	6	5	16	0	5	3	8
	2	45	43	42	130	5	6	5	16	3	3	4	10
	3	32	29	33	94	3	4	3	10	1	2	2	5
	4	8	6	16	30								
	5	38	43	45	126	5	6	5	16	0	3	2	5
	6	18	26	28	72	2	2	2	6	1	1	1	3
	7	10	12	14	36	1	1	1	3				
	8	25	22	27	74	2	2	2	6	1	1	1	3
Total		224	217	253	694	23	27	23	73	6	15	13	34

Per seleccionar les persones a entrevistar en cada línia i en cada franja horària s'ha establert un criteri sistemàtic aleatori que ha permès garantir, en la mesura del possible, una diversificació dels tipus de persones entrevistades. En aquesta ocasió, s'ha mantingut el criteri de selecció aleatòria pura, és a dir, no s'ha establert cap quota de sexe i edat i només s'ha aplicat el selector de la posició dels viatgers dins de

l'autobús. Així, els diversos col·lectius socials estan representats a la mostra en funció bàsicament de la freqüentació amb que utilitzen el servei de transport urbà i no pas de les seves característiques socials (les taules 0.3, 0.4 mostren la distribució final de les entrevistes realitzades).

**Taula 0.3. Distribució de la mostra segons posició dins l'autobús**

	n
Dret	150
Assegut	568
Parada	83
Total	801

**Taula 0.4. Distribució de la mostra segons ubicació dins l'autobús**

	n	% vàlid
Davant	159	19,9
Centre	349	43,6
Darrera	210	26,2
Parada	83	10,4
Total	801	100,0

### Ponderació

La present edició incorpora, com les edicions precedents un criteri de ponderació segons el títol de transport utilitzat per els entrevistats; de forma que alhora de calcular l'IQP s'ajusta el seu valor en funció del pes real que tenen els viatgers que utilitzen cada un dels títols de transport existents. Com es pot observar els valors d'ajust estan dins d'uns nivells acceptables de ponderació.

**Taula 0.5. Ponderació dels resultats per títol de transport**

	% Real	% Enquesta	Factor Ajust
<b>VIATGERS PAGAMENT</b>	<b>73,6%</b>	<b>85,8%</b>	<b>0,8581</b>
BITLLETS	10,9%	10,1%	1,0781
ATM	62,7%	75,7%	0,8287
<b>VIATGERS NO PAGAMENT</b>	<b>26,4%</b>	<b>14,2%</b>	<b>1,8565</b>
C. BLAU	25,6%	14,0%	1,8312
P.ACOMPNY.	0,1%	0,1%	0,8333
PASSI EMPR.	0,2%	0,1%	1,8557
<b>TOTALS</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

### Incidències i valoracions

Cal dir, per finalitzar, que el treball de camp s'ha desenvolupat de forma correcte, amb els materials previstos i seguint les rutes de treball organitzades.

Com en les edicions anteriors, s'incorpora un anàlisi més detallat de les valoracions qualitatives que han realitzat els usuaris del servei, així com un anàlisi complementari de l'IQP que ens permet descriure amb millor precisió la seva evolució mitjançant un anàlisi DAFO que ens permetrà crear un ordre de prioritats alhora de plantejar millores al servei d'autobusos urbans de Mataró. Alhora incorporem informe de presentació amb PowerPoint.

## **1. Característiques de la població entrevistada**

---

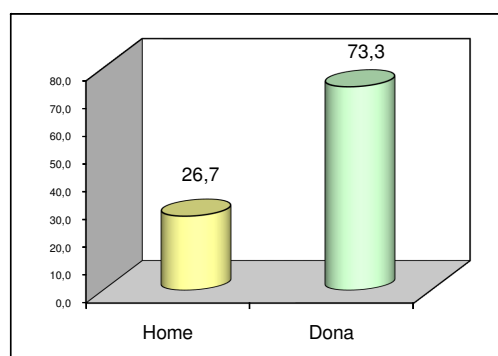


## 1.1. Distribució de la població entrevistada per sexe i edat

En aquesta edició de l'enquesta, com en la dels anys anteriors, no s'ha establert cap quota de sexe, per la qual cosa hom ha pogut observar la distribució real d'usuaris i usuàries. Així, tal com es pot veure a la Taula 1.1, **la utilització del servei d'autobús urbà de Mataró correspon majoritàriament a dones**, (73,3% dones i 26,7% homes), dades molt semblants a les de l'any anterior tot i que hi ha un augment de dones a la mostra.

Taula 1.1 Sexe dels usuaris

	% d'usuaris
Home	26,7
Dona	73,3

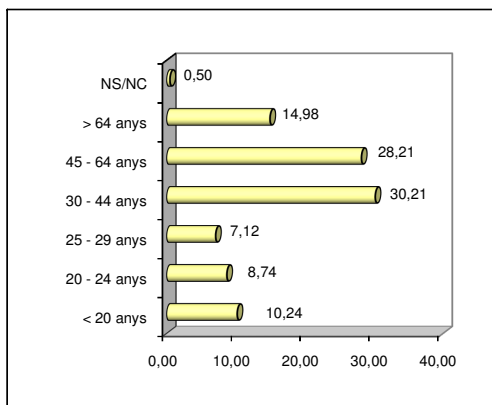


Aquesta diferència, que ja ha estat observada en totes les edicions anteriors, més o menys accentuada, és normal en relació a l'ús d'aquest mitjà de transport, no només a Mataró, sinó en totes les ciutats que tenen transport públic: les dones sempre fan servir més l'autobús i els homes el vehicle propi, el tren o altres, amb certa excepció dels homes més grans que, finalment, en major nombre canvien el cotxe per altres mitjans. La dona té més presència que l'home en la població censada de Mataró, especialment, en trams d'edat més avançats, però la diferència entre sexes no és, ni de lluny, tant elevada com en el cas de la mostra d'usuaris de l'autobús, de manera que el major ús per part de la dona té una component sociològica molt característica. Cal doncs recordar que la nostra població objectiu és la d'usuaris de l'autobús i no la de Mataró, de manera que els resultats que es presenten en aquest apartat mostren exclusivament com és la composició de la població que fa servir aquest mitjà de transport.

La distribució d'edat dels usuaris, que es pot veure a la Taula 1.2, indica que el grup més nombrós té entre 30 i 44 anys. La mitjana d'edat de l'usuari és, concretament, de 42,69 anys amb una desviació típica de 17,51 anys. Per tant, el perfil bàsic de l'usuari de l'autobús de Mataró és una dona de mitjana edat. Comparant dades amb l'edició anterior, ens adonem que tenim una mostra bastant semblant a la de l'any passat; però amb una mitjana d'edat una mica més alta.

**Taula 1.2 Edat dels usuaris**

	% d'usuaris
< 20 anys	10,24
20 - 24 anys	8,74
25 - 29 anys	7,12
30 - 44 anys	30,21
45 - 64 anys	28,21
> 64 anys	14,98
NS/NC	0,50
Total	100,00



Donada la major presència de la dona en el conjunt d'usuaris, és d'esperar que aquesta diferència es mantingui per a totes les edats. La Taula 1.3 mostra aquest resultat i també, com varia la distribució de gènere en funció de l'edat, factor que seran tinguts en compte alhora de calcular l'ISC.

**Taula 1.3. Distribució dels entrevistats segons sexe i edat**

% de edat rec	sexe		Total
	home	dona	
Menor de 20 anys	29,3%	70,7%	100,0%
De 20 a 24 anys	28,6%	71,4%	100,0%
De 25 a 29 anys	26,3%	73,7%	100,0%
De 30 a 44 anys	28,1%	71,9%	100,0%
De 45 a 64 anys	15,9%	84,1%	100,0%
De 65 i més anys	39,2%	60,8%	100,0%
Total	26,3%	73,7%	100,0%

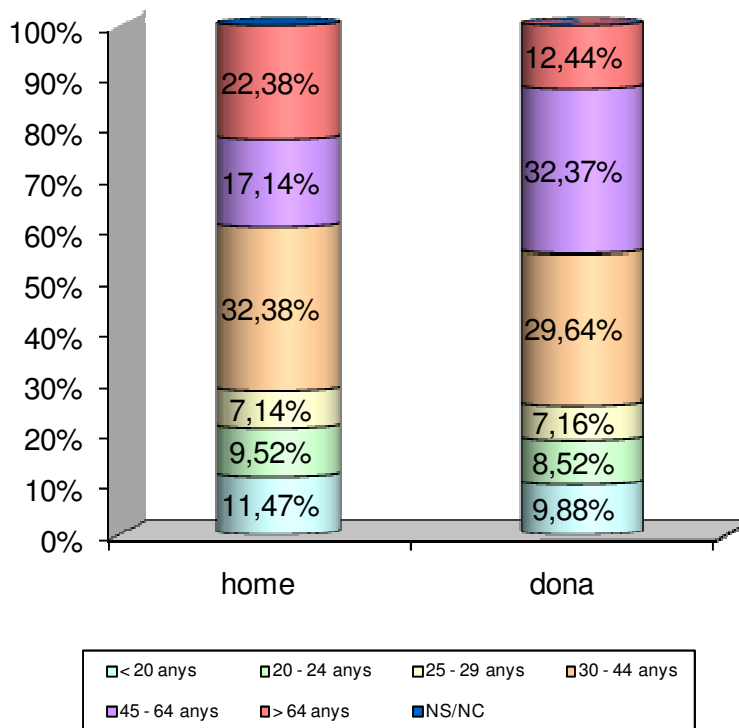
En definitiva, l'estructura de la població d'usuaris de l'autobús de Mataró posa de manifest que, si es fes un estudi de la població del municipi sobre si les persones fan servir aquest mitjà de transport o no, sortiria amb molta probabilitat que l'ús depèn del sexe i també, malgrat que en menor mesura, de l'edat.

De l'observació de l'estructura d'edats dels usuaris per sexe, hom pot identificar que no hi ha grans diferències entre homes i dones segons els grups d'edats, solament destaca que en ambdós casos la majoria d'usuaris es concentren en els grups d'edat de 30 a 64 anys. En tot cas, el pes entre les dones de 45 a 64 anys és més important que entre els homes i el pes dels homes entre els majors de 65 anys és

més important que entre les dones. La següent taula i el seu corresponent gràfic mostren aquest fenomen:

**Taula 1.4. Distribució de l'edat dels usuaris segons el seu gènere**

	sexe	
	home	dona
Menor de 20 anys	11,4%	9,9%
De 20 a 24 anys	9,5%	8,5%
De 25 a 29 anys	7,1%	7,2%
De 30 a 44 anys	32,4%	29,6%
De 45 a 64 anys	17,1%	32,4%
De 65 i més anys	22,4%	12,4%
Total	100,0%	100,0%



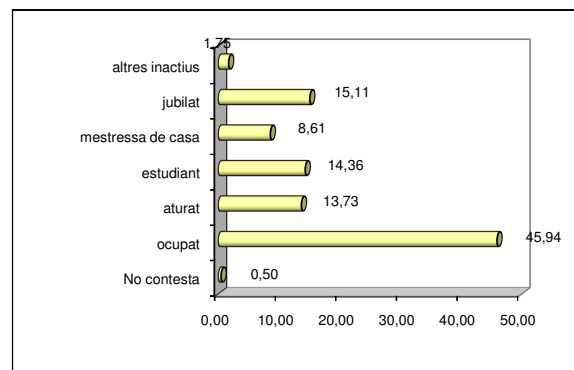


## 1.2. Situació laboral, sector d'activitat i categoria professional de la població entrevistada

Com es pot observar a la taula 1.8, el grup majoritari d'usuaris (45,94%) dels usuaris dels autobusos urbans de Mataró correspon a població ocupada, mentre que jubilats, estudiants i aturats representen el segon, tercer i quart grups en importància (15,11%, 14,36% i 13,73% respectivament). Aquests resultats són força similars als d'edicions passades; tot i que destaca l'increment de persones aturades i estudiants i el descens de persones jubilades..

Taula 1.8 Situació laboral dels usuaris

	Frecuencia
No contesta	0,50
ocupat	45,94
aturat	13,73
estudiant	14,36
mestressa de casa	8,61
jubilat	15,11
altres inactius	1,75
Total	100,00



A la Taula 1.9 es pot veure la distribució de la situació laboral dels usuaris a cada línia. Es pot observar que a la línia 6 hi ha major proporció de jubilats i a la línia 4 d'estudiants.

Taula 1.9. Distribució de l'ocupació dels usuaris segons línia de bus utilitzada

% de línia	situació laboral							Total
	No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat	altres inactius	
línia 1	,6%	39,1%	17,9%	12,8%	10,9%	17,3%	1,3%	100,0%
2	,6%	46,8%	10,3%	16,0%	9,6%	13,5%	3,2%	100,0%
3		47,7%	17,4%	10,1%	10,1%	12,8%	1,8%	100,0%
4		56,7%	3,3%	23,3%	6,7%	10,0%		100,0%
5	,7%	58,5%	10,2%	16,3%	2,0%	11,6%	,7%	100,0%
6		34,6%	18,5%	14,8%	7,4%	23,5%	1,2%	100,0%
7	2,6%	38,5%	17,9%	5,1%	17,9%	15,4%	2,6%	100,0%
8		43,4%	10,8%	16,9%	9,6%	16,9%	2,4%	100,0%
Total	,5%	45,9%	13,7%	14,4%	8,6%	15,1%	1,7%	100,0%

Per veure millor la conclusió anterior, es presenta la taula contrària, on es pot veure per cada grup de situació laboral, la línia que s'agafa.

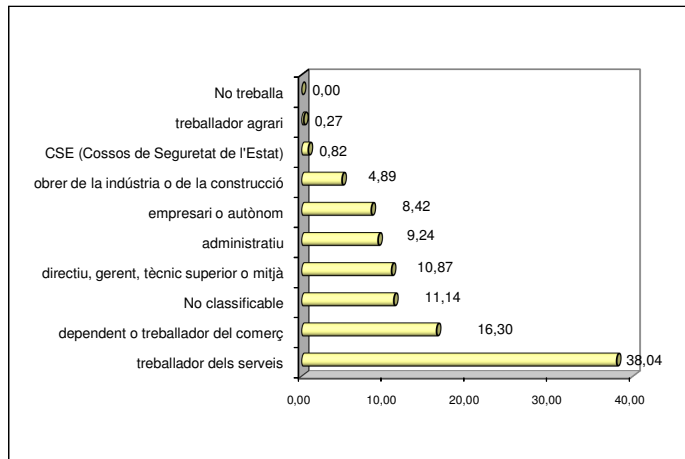
**Taula 1.10. Distribució de l'ocupació dels usuaris segons línia de bus utilitzada**

		situació laboral						Total	
		No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat		altres inactius
línia	1	25,0%	16,6%	25,5%	17,4%	24,6%	22,3%	14,3%	19,5%
	2	25,0%	19,8%	14,5%	21,7%	21,7%	17,4%	35,7%	19,5%
	3		14,1%	17,3%	9,6%	15,9%	11,6%	14,3%	13,6%
	4		4,6%	,9%	6,1%	2,9%	2,5%		3,7%
	5	25,0%	23,4%	13,6%	20,9%	4,3%	14,0%	7,1%	18,4%
	6		7,6%	13,6%	10,4%	8,7%	15,7%	7,1%	10,1%
	7	25,0%	4,1%	6,4%	1,7%	10,1%	5,0%	7,1%	4,9%
	8		9,8%	8,2%	12,2%	11,6%	11,6%	14,3%	10,4%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Com es pot veure a la taula 1.11, la major part dels treballadors en actiu correspon a treballadors de serveis (38,04%), seguits pels treballadors de comerç (el 16,30%).

**Taula 1.11 Categoria professional dels usuaris de l'autobús urbà de Mataró**

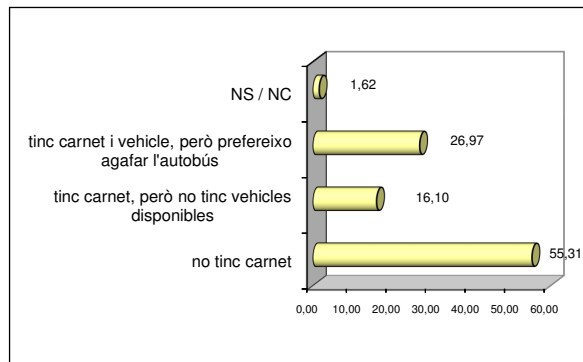
	% d'usuaris
treballador dels serveis	38,04
dependent o treballador del comerç	16,30
No classificable	11,14
directiu, gerent, tècnic superior o r	10,87
administratiu	9,24
empresari o autònom	8,42
obrer de la indústria o de la constr	4,89
CSE (Cossos de Seguretat de l'Es	0,82
treballador agrari	0,27
No treballa	0,00
Total	100,00



Cal destacar que un 55,31% dels usuaris no té carnet de conduir; el 26,97% podria utilitzar el vehicle privat per a realitzar el seu desplaçament, però prefereix l'autobús urbà i el 16,10% té carnet però no té vehicle disponible. Respecte l'any anterior disminueix el nombre d'usuaris que tot i tenir carnet i vehicle disponible, prefereixen agafar l'autobús, i s'incrementa els usuaris que no tenen carnet.

**Taula 1.12 Disponibilitat de vehicle dels autobusos de Mataró**

	% d'usuaris
no tinc carnet	55,31
tinc carnet, però no tinc vehicles disponibles	16,10
tinc carnet i vehicle, però prefereixo agafar l'autobús	26,97
NS / NC	1,62
Total	100,00



Tot i que no hi ha diferències estadísticament significatives entre la línia utilitzada i la disponibilitat de vehicle alternatiu per fer el desplaçament, observem que a la línia 5 i a la línia 7 és on hi ha més usuaris que tot i tenir mitjans alternatius, opten per utilitzar l'autobús.

**Taula 1.13. Hagués pogut fer aquest desplaçament amb un altre mitjà de transport segons línia de bus utilitzada**

% de línia

		¿hagués pogut fer aquest itinerari en vehicle particular?			Total	
		no tinc carnet	tinc carnet, però no tinc vehicles disponibles	tinc carnet i vehicle, però prefereixo agafar l'autobús		NS / NC
línia	1	58,3%	17,3%	21,8%	2,6%	100,0%
	2	53,2%	19,9%	26,3%	,6%	100,0%
	3	64,2%	11,0%	24,8%		100,0%
	4	66,7%	10,0%	23,3%		100,0%
	5	49,0%	15,0%	34,7%	1,4%	100,0%
	6	59,3%	13,6%	27,2%		100,0%
	7	46,2%	20,5%	30,8%	2,6%	100,0%
	8	49,4%	18,1%	26,5%	6,0%	100,0%
Total		55,3%	16,1%	27,0%	1,6%	100,0%

## **2. Característiques dels usos de l'autobús**

---



## 2.1. Freqüència de l'ús de l'autobús

La distribució de respostes facilitades pels usuaris en dies feiners, dissabtes i diumenges, és la que es pot veure a la Taula 2.1. Segons els resultats, del total de persones entrevistades en dies feiners, la gran majoria (58,5%) pren l'autobús tots els dies, és a dir, inclosos els dissabtes i els diumenges, el 26,9%, el pren al menys un dia a la setmana i així successivament. En canvi, entre els entrevistats en dissabte, i la resposta majoritària és no agafar-lo mai (68,4%). Aquesta tendència és encara més forta el diumenge, on només un 8,5% pren l'autobús diàriament, i un 79,5% no l'agafa mai.

**Taula 2.1** Freqüència d'us de l'autobús segons el tipus de dia en que es fa l'enquesta

	Tots els dies	Almenys un dia a la setmana	Almenys un dia al mes	Menys d'un dia al mes	Mai
Feiner	58,5	26,9	6,3	8,2	0,0
dissabte	12,5	4,8	7,8	6,5	68,4
diumenge	8,5	2,6	5,5	3,9	79,5

Creuant respostes, es pot dir que l'autobús urbà de Mataró és utilitzat tots els dies feiners per un 31,46% dels usuaris, als qual cal afegir un 8,24% que l'utilitza tots els dies, i un 4,99% que l'utilitza els feiners i els dissabtes. Els resultats són similars als de l'any passat, tot i que hi ha un decrement dels viatgers diaris i un increment dels viatgers no habituals.

**Taula 2.2** Utilització global dels autobusos segons combinacions de resposta

	% d'usuaris
Tots els dies	8,24
Tots els dies feiners i dissabtes	4,99
Tots els feiners	31,46
Caps de setmana	0,50
Dissabtes	0,50
Altres combinacions	54,31
Total	100,00

Els més joves utilitzen l'autobús en dies feiners; mentre que la gent gran l'utilitza de forma més esporàdica durant tots els dies de la setmana.

**Taula 2.3. Freqüència Global d'Ús dels autobusos segons l'edat dels entrevistats**

% de edat_rec		edat_rec						Total
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
frec_rec	Tots els dies	7,5%	12,5%	22,6%	9,6%	17,2%	21,7%	14,7%
	Tots els dies feiners i dissabtes	3,8%	2,8%	3,2%	5,3%	4,3%	1,7%	3,9%
	Tots els dies feiners	50,0%	47,2%	22,6%	40,4%	28,9%	20,8%	34,3%
	Caps de setmana				,4%	,9%	,8%	,5%
	Dissabtes				1,3%	,4%		,5%
	Altres combinacions	38,8%	37,5%	51,6%	43,0%	48,3%	55,0%	46,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

No hi ha diferència entre la freqüència d'ús en dies feiners i el gènere de l'entrevistat.

**Taula 2.4. Freqüència d'ús dels autobusos urbans segons dia d'utilització i gènere**

% de sexe			sexe		Total
			home	dona	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	8,8%	7,4%	7,8%
		Tots els dies feiners i dissabtes	3,8%	3,7%	3,7%
		Tots els dies feiners	37,9%	35,7%	36,3%
		Altres combinacions	49,5%	53,1%	52,2%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies	11,1%	6,5%	8,2%
		Tots els dies feiners i dissabtes	7,4%	26,1%	19,2%
		Dissabtes	11,1%	2,2%	5,5%
		Altres combinacions	70,4%	65,2%	67,1%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%
diumenge	frec_rec	Tots els dies	20,0%	17,2%	17,6%
		Caps de setmana		13,8%	11,8%
		Altres combinacions	80,0%	69,0%	70,6%
	Total		100,0%	100,0%	100,0%

Com hem observat anteriorment els més joves són els que l'utilitzen més els dies feiners.

**Taula2.5. Freqüència d'ús dels autobusos urbans segons dia d'utilització i edat dels entrevistats**

% de edat\_rec

dia			edat_rec						Total
			Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	10,1%	8,2%	7,8%	7,4%	7,0%	8,7%	7,8%
		Tots els dies feiners i dissabtes	4,3%	3,3%	7,8%	3,4%	3,0%	3,8%	3,8%
		Tots els dies feiners	47,8%	45,9%	33,3%	35,8%	36,8%	23,1%	36,1%
		Altres combinacions	37,7%	42,6%	51,0%	53,4%	53,2%	64,4%	52,3%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies	14,3%	11,1%	16,7%	4,2%	10,5%		8,2%
		Tots els dies feiners i dissabtes	28,6%		50,0%	12,5%	26,3%	12,5%	19,2%
		Dissabtes	14,3%			8,3%	5,3%		5,5%
		Altres combinacions	42,9%	88,9%	33,3%	75,0%	57,9%	87,5%	67,1%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
diumenge	frec_rec	Tots els dies	16,7%			28,6%	16,7%		17,6%
		Caps de setmana	33,3%			7,1%	16,7%		11,8%
		Altres combinacions	50,0%			64,3%	66,7%	100,0%	70,6%
		Total	100,0%			100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La freqüència d'ús és similar entre els usuaris de totes les línies..

**Taula2.6. Freqüència d'ús dels autobusos urbans segons dia d'utilització i línia utilitzada**

% de línia

dia			línia								Total
			1	2	3	4	5	6	7	8	
Feiner	frec_rec	Tots els dies	12,1%	10,0%	8,5%		7,9%	5,6%	5,6%	1,4%	7,8%
		Tots els dies feiners i dissabtes		5,4%	6,4%		2,4%	5,6%	5,6%	5,4%	3,7%
		Tots els dies feiners	34,1%	42,3%	22,3%	33,3%	39,7%	31,9%	50,0%	40,5%	36,3%
		Altres combinacions	53,8%	42,3%	62,8%	66,7%	50,0%	56,9%	38,9%	52,7%	52,2%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Dissabte	frec_rec	Tots els dies		12,5%			12,5%	16,7%		16,7%	8,2%
		Tots els dies feiners i dissabtes	25,0%	25,0%			25,0%	16,7%		16,7%	19,2%
		Dissabtes	6,3%				12,5%			16,7%	5,5%
		Altres combinacions	68,8%	62,5%	100,0%		50,0%	66,7%	100,0%	50,0%	67,1%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
diumenge	frec_rec	Tots els dies	12,5%	30,0%				66,7%			17,6%
		Caps de setmana	12,5%	10,0%	40,0%						11,8%
		Altres combinacions	75,0%	60,0%	60,0%		100,0%	33,3%		100,0%	70,6%
		Total	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%	100,0%		100,0%	100,0%

Com és d'esperar la freqüència d'ús de l'autobús és més habitual entre els desplaçaments per motius feina o estudis.

Taula 2.7. Freqüència d'ús de l'autobús segons dia i motiu d'ús

% de frec_rec			frec_rec						Total
dia			Tots els dies	Tots els dies feiners i dissabtes	Tots els dies feiners	Caps de setmana	Dissabtes	Altres combinacions	
Feiner	motiu del viatge	anar o tornar de la feina	50,0%	57,7%	44,8%			22,9%	34,3%
		anar o tornar del centre d'estudis	3,7%	3,8%	18,7%			7,5%	11,1%
		anar o tornar del nou Hospital de Mataró	5,6%	3,8%	4,4%			9,7%	7,2%
		anar o tornar de visitar un metge	5,6%	3,8%	6,0%			9,4%	7,6%
		anar o tornar del centre comercial Mataró Park	1,9%		,8%			1,7%	1,3%
		anar o tornar de fer compres	7,4%	7,7%	5,6%			9,4%	7,8%
		anar o tornar de visitar amics o familiars	7,4%	11,5%	5,6%			11,0%	8,8%
		anar o tornar de fer gestions	5,6%	3,8%	4,4%			13,3%	9,1%
		anar o tornar de passejar	9,3%		2,4%			6,1%	4,8%
		anar o tornar de bars i discoteques						,8%	,4%
		anar o tornar de fer esports						1,1%	,6%
		anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,9%					1,9%	1,2%
		anar o tornar d'una altra activitat de lleure	1,9%	3,8%	2,0%			1,7%	1,9%
		un altre motiu		3,8%	5,6%			3,6%	4,0%
		Total		100,0%	100,0%	100,0%			100,0%
Dissabte	motiu del viatge	anar o tornar de la feina	50,0%	28,6%			25,0%	14,3%	20,5%
		anar o tornar del centre d'estudis		7,1%				4,1%	4,1%
		anar o tornar del nou Hospital de Mataró		7,1%				6,1%	5,5%
		anar o tornar de visitar un metge					25,0%		1,4%
		anar o tornar del centre comercial Mataró Park	16,7%	7,1%				10,2%	9,6%
		anar o tornar de fer compres	16,7%	14,3%			50,0%	30,6%	27,4%
		anar o tornar de visitar amics o familiars	16,7%	14,3%				26,5%	21,9%
		anar o tornar de fer gestions		7,1%				6,1%	5,5%
		anar o tornar de passejar		7,1%				2,0%	2,7%
		anar o tornar d'una altra activitat de lleure		7,1%					1,4%
		Total		100,0%	100,0%			100,0%	100,0%
diumenge	motiu del viatge	anar o tornar del nou Hospital de Mataró						4,2%	2,9%
		anar o tornar de visitar un metge						4,2%	2,9%
		anar o tornar de fer compres						8,3%	5,9%
		anar o tornar de visitar amics o familiars	50,0%			75,0%		62,5%	61,8%
		anar o tornar de fer gestions						16,7%	11,8%
		anar o tornar de passejar	50,0%			25,0%		4,2%	14,7%
Total		100,0%		100,0%		100,0%	100,0%	100,0%	

## 2.2. Títol de transport emprat

Un 55,06% dels usuaris de l'autobús urbà de Mataró utilitzen la targeta T10 com a títol de transport.. La Taula 2.8 mostra la distribució dels usuaris segons el tipus de títol que fan servir. En relació a altres anys i com ja hem observat a l'inici del document, les diferències entre els títols expedits i la distribució de títols que reflecteix l'enquesta fan que s'hagin d'aplicar factors d'ajust a les valoracions dels entrevistats. En comparació amb altres anys es detecta una davallada de l'ús del bitllet senzill i un increment d'ús d'altres tipus de bitllets integrats (carnet estudiant, ...)

**Taula 2.8 Títol que fan servir els usuaris en general**

	% d'usuaris
Targeta T10 (ATM)	55,06
Carnet blau	13,98
Targeta T50/30	7,87
Bitllet senzill	10,11
ATM (Resta títols integrats)	12,73
Passi d'empresa de Mataró Bus	0,12
Passi acompanyant	0,12
NS/NC	0,00
<b>Total</b>	<b>100,00</b>

La majoria d'usuaris del Carnet Blau fa servir l'autobús dos cops al dia (86,6%). La mitjana de viatges/dia amb Carnet Blau és de 2,38.

**Taula2.8.1. Taula de viatges/dia amb Carnet Blau**

	n	% vàlid
2	97	86,6
4	11	9,8
6	2	1,8
8	2	1,8
Total	112	100,0

No hi ha diferències entre el gènere i l'utilització dels títols de transport públic.

**Taula 2.9. Títol utilitzat segons sexe de l'entrevistat**

% de sexe

		sexe		Total
		home	dona	
títol	Carnet Blau	18,2%	12,4%	14,0%
	Targeta T50/30 (ATM)	9,3%	7,3%	7,9%
	Targeta T10 (ATM)	50,0%	56,9%	55,1%
	Bitllet senzill	11,7%	9,5%	10,1%
	Passi d'empresa de Mataró Bus		,2%	,1%
	ATM (resta de títols integrats)	10,7%	13,5%	12,7%
	Passi acompanyant		,2%	,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Per edats, en tots els grups d'edat predomina clarament l'ús de la T10; excepte entre la gent gran que predomina l'ús del Carnet Blau; i entre els més joves que predomina l'ús d'altres títols integrats (T-Jove, ...)

**Taula 2.10. Títol de transport utilitzat segons edat de l'entrevistat**

% de edat\_rec

		edat_rec						Total
		Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
títol	Carnet Blau		1,4%	7,0%	9,9%	10,2%	50,0%	14,1%
	Targeta T50/30 (ATM)	4,9%	7,1%	12,3%	11,2%	6,6%	3,3%	7,8%
	Targeta T10 (ATM)	39,0%	45,7%	59,6%	63,2%	65,5%	32,5%	55,0%
	Bitllet senzill	3,7%	7,1%	8,8%	11,2%	11,5%	12,5%	10,2%
	Passi d'empresa de Mataró Bus					,4%		,1%
	ATM (resta de títols integrats)	52,4%	38,6%	12,3%	4,5%	5,3%	1,7%	12,8%
	Passi acompanyant					,4%		,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

El carnet blau és el més utilitzat entre els usuaris que l'utilitzen tots els dies. Els títols integrats tenen un major ús els dies feiners.

**Taula 2.11. Títol de transport utilitzat segons freqüència d'ús del servei**

% de freq\_rec

		freq_rec					Total
		Tots els dies	Tots els dies feiners i dissabtes	Tots els dies feiners	Caps de setmana	Dissabtes	
titol	Carnet Blau	18,2%	15,0%	12,7%		25,0%	14,0%
	Targeta T50/30 (ATM)	13,6%	12,5%	10,7%	25,0%	25,0%	7,9%
	Targeta T10 (ATM)	45,5%	65,0%	54,0%	25,0%	25,0%	55,1%
	Bitllet senzill	4,5%		5,2%		25,0%	10,1%
	Passi d'empresa de Mataró Bus						,1%
	ATM (resta de títols integrats)	18,2%	7,5%	17,1%	50,0%		12,7%
	Passi acompanyant			,4%			,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

El carnet blau és més utilitzat per els jubilats; en canvi els ocupats i els estudiants utilitzen més els títols integrats. Els aturats utilitzen més el bitllet senzill:

**Taula 2.12. Títol de transport utilitzat segons situació laboral**

% de situació laboral

		situació laboral						Total
		No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilat	
titol	Carnet Blau		5,4%	11,8%		15,9%	52,9%	14,0%
	Targeta T50/30 (ATM)	25,0%	11,7%	4,5%	4,3%	5,8%	4,1%	7,9%
	Targeta T10 (ATM)	75,0%	63,9%	63,6%	42,6%	58,0%	32,2%	55,1%
	Bitllet senzill		9,8%	17,3%	2,6%	17,4%	8,3%	10,1%
	Passi d'empresa de Mataró Bus		,3%					,1%
	ATM (resta de títols integrats)		9,0%	2,7%	50,4%	1,4%	2,5%	12,7%
	Passi acompanyant					1,4%		,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Per línies (vegeu taula 2.13), es poden observar algunes diferències a les distribucions de títols,. Així, el carnet blau és més utilitzat a la línia 6 i 7 i la resta de títols integrats a la línia 4.

**Taula 2.13. Títol de transport segons línia de bus utilitzada**

% de línia		línia								Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	
títol	Carnet Blau	14,1%	16,0%	14,7%	16,7%	4,1%	21,0%	23,1%	14,5%	14,0%
	Targeta T50/30 (ATM)	5,8%	12,8%	8,3%	10,0%	8,8%	4,9%	5,1%	3,6%	7,9%
	Targeta T10 (ATM)	55,8%	49,4%	59,6%	40,0%	60,5%	46,9%	61,5%	59,0%	55,1%
	Bitllet senzill	13,5%	7,1%	7,3%		13,6%	17,3%	5,1%	6,0%	10,1%
	Passi d'empresa de Mataró Bus				3,3%					,1%
	ATM (resta de títols integrats)	10,9%	14,7%	10,1%	30,0%	12,9%	9,9%	5,1%	15,7%	12,7%
	Passi acompanyant								1,2%	,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 2.3. Motiu del viatge

La majoria d'usuaris que agafen l'autobús urbà de Mataró ho fan per anar a la feina, motiu pel qual el fa servir (el 31,59%) del total. Un volum d'usuaris força menor al voltant del 12,23% l'agafen per visitar amics o familiars, el 9,99% per estudis i el 9,49% per fer compres.

**Taula 2.14. Motiu del viatge**

Motiu del viatge	%
anar o tornar de la feina	31,59
anar o tornar de visitar amics o familiars	12,23
anar o tornar del centre d'estudis	9,99
anar o tornar de fer compres	9,49
anar o tornar de fer gestions	8,86
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	6,87
anar o tornar de visitar un metge	6,87
anar o tornar de passejar	4,99
un altre motiu	3,50
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	2,00
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	1,75
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,00
anar o tornar de fer esports	0,50
anar o tornar de bars i discoteques	0,37
<b>Total</b>	<b>100,00</b>



Com es pot comprovar a la taula 2.15, **no s'observen diferències significatives per sexes**. En tot cas entre les dones el motiu d'anar o tornar de la feina és proporcionalment més elevat.

**Taula 2.15. Motiu del viatge segons sexe de l'entrevistat**

% de sexe	sexe		Total
	home	dona	
anar o tornar de la feina	25,7%	33,7%	31,6%
anar o tornar del centre d'estudis	11,2%	9,5%	10,0%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	7,9%	6,5%	6,9%
anar o tornar de visitar un metge	7,5%	6,6%	6,9%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	2,3%	1,9%	2,0%
anar o tornar de fer compres	6,5%	10,6%	9,5%
anar o tornar de visitar amics o familiars	11,7%	12,4%	12,2%
anar o tornar de fer gestions	10,3%	8,3%	8,9%
anar o tornar de passejar	8,4%	3,7%	5,0%
anar o tornar de bars i discoteques	,5%	,3%	,4%
anar o tornar de fer esports	1,4%	,2%	,5%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,9%	,7%	1,0%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	1,4%	1,9%	1,7%
un altre motiu	3,3%	3,6%	3,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

L'anàlisi per edats, que es presenta a la taula 2.16, mostra, per la seva banda, un descriptiu que no es pot analitzar estadísticament de manera fiable degut al gran repartiment de la mostra en un gran nombre de caselles. Els creuaments tant grans tenen aquest inconvenient. Amb caire simplement descriptiu, sembla que anar i tornar de la feina és el motiu més freqüent de viatge entre els entrevistats de 25 a 64 anys. Els estudis entre els menors de 24 anys. Els viatges a l'Hospital de Mataró es concentren en les edats més grans com era d'esperar.

**Taula 2.16. Motiu del viatge segons edat de l'entrevistat**

% de edat_rec	edat_rec						Total
	Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
anar o tornar de la feina	4,9%	32,9%	52,6%	43,4%	36,3%	5,0%	31,4%
anar o tornar del centre d'estudis	54,9%	37,1%	5,3%	1,7%	,9%		10,0%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	2,4%		1,8%	9,9%	8,4%	6,7%	6,8%
anar o tornar de visitar un metge	4,9%	1,4%	5,3%	4,1%	6,6%	18,3%	6,9%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	2,4%	2,9%		1,7%	2,7%	1,7%	2,0%
anar o tornar de fer compres	6,1%	4,3%	7,0%	9,1%	10,6%	15,0%	9,5%
anar o tornar de visitar amics o familiars	12,2%	10,0%	3,5%	12,0%	12,4%	18,3%	12,3%
anar o tornar de fer gestions	3,7%	7,1%	10,5%	8,3%	11,5%	9,2%	8,9%
anar o tornar de passejar	4,9%		5,3%	3,7%	3,5%	13,3%	5,0%
anar o tornar de bars i discoteques					,9%	,8%	,4%
anar o tornar de fer esports		1,4%	3,5%			,8%	,5%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	2,4%	1,4%	1,8%		,9%	1,7%	1,0%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	1,2%			4%	3,5%	3,3%	1,8%
un altre motiu		1,4%	3,5%	5,8%	1,8%	5,8%	3,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Aquestes motivacions queden lògicament alterades en funció del dia de la setmana en què s'ha realitzat l'entrevista. Així, **es pot observar** (taula 2.17) **un increment dels viatges que tenen com a motivació la feina o els estudis durant els dies feiners, mentre que el cap de setmana guanyen protagonisme els viatges per fer visites o realitzar activitats de lleure.**

Taula 2.17. Motiu del viatge segons dia de realització de l'enquesta

% de dia	dia			Total
	Feiner	Dissabte	diumenge	
anar o tornar de la feina	34,3%	20,5%		31,6%
anar o tornar del centre d'estudis	11,1%	4,1%		10,0%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	7,2%	5,5%	2,9%	6,9%
anar o tornar de visitar un metge	7,6%	1,4%	2,9%	6,9%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	1,3%	9,6%		2,0%
anar o tornar de fer compres	7,8%	27,4%	5,9%	9,5%
anar o tornar de visitar amics o familiars	8,8%	21,9%	61,8%	12,2%
anar o tornar de fer gestions	9,1%	5,5%	11,8%	8,9%
anar o tornar de passejar	4,8%	2,7%	14,7%	5,0%
anar o tornar de bars i discoteques	,4%			,4%
anar o tornar de fer esports	,6%			,5%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	1,2%			1,0%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	1,9%	1,4%		1,7%
un altre motiu	4,0%			3,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

La Taula 2.18 mostra un resum del volum de desplaçaments a cada franja, considerant el matí de 6,30 a 10, el migdia de 10 a 15 i la tarda de 15 a 22,00 hores. **La feina predomina a tot a totes les franges**, com era d'esperar; sobretot al matí.

Taula 2.18. Motiu del viatge segons franja horària del desplaçament

% de franja_h	franja_h			Total
	Matí	Migdia	Tarda	
anar o tornar de la feina	36,4%	29,3%	29,4%	31,6%
anar o tornar del centre d'estudis	10,7%	11,6%	8,0%	10,0%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	7,1%	11,6%	2,4%	6,9%
anar o tornar de visitar un metge	9,1%	5,0%	6,6%	6,9%
anar o tornar del centre comercial Mataró Park	1,2%	1,5%	3,1%	2,0%
anar o tornar de fer compres	7,9%	11,2%	9,3%	9,5%
anar o tornar de visitar amics o familiars	9,1%	10,0%	17,0%	12,2%
anar o tornar de fer gestions	9,5%	10,4%	6,9%	8,9%
anar o tornar de passejar	3,2%	2,7%	8,7%	5,0%
anar o tornar de bars i discoteques			1,0%	,4%
anar o tornar de fer esports		,8%	,7%	,5%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	,4%	1,2%	1,4%	1,0%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	,8%	2,3%	2,1%	1,7%
un altre motiu	4,7%	2,3%	3,5%	3,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En totes les línies **el motiu principal del desplaçament és per feina**; i s'observa que hi ha més usuaris a la línia 4 que utilitzen l'autobús per motius d'estudi. A la línia 1, línia 3 i la línia 5 és on hi ha major proporció de desplaçaments cap al nou Hospital de Mataró i al Centre Comercial Mataró Parc.

Taula 2.19. Motius del viatge segons línia d'ús

% de línia	línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
anar o tornar de la feina	28,2%	33,3%	33,0%	36,7%	34,7%	30,9%	28,2%	27,7%	31,6%
anar o tornar del centre d'estudis	8,3%	13,5%	6,4%	26,7%	10,2%	6,2%	2,6%	12,0%	10,0%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	10,3%	7,1%	10,1%		10,9%			1,2%	6,9%
anar o tornar de visitar un metge	7,1%	7,1%	5,5%	3,3%	6,1%	2,5%	5,1%	15,7%	6,9%
anar o tornar del centre comercial Mataró Parc	3,8%	1,9%	1,8%		3,4%				2,0%
anar o tornar de fer compres	10,3%	5,8%	10,1%		13,6%	8,6%	15,4%	8,4%	9,5%
anar o tornar de visitar amics o familiars	10,3%	17,9%	10,1%	6,7%	8,2%	16,0%	10,3%	14,5%	12,2%
anar o tornar de fer gestions	9,0%	5,8%	9,2%	6,7%	8,2%	12,3%	12,8%	10,8%	8,9%
anar o tornar de passejar	7,1%	2,6%	2,8%	16,7%	2,0%	9,9%	12,8%	1,2%	5,0%
anar o tornar de bars i discoteques			2,8%						,4%
anar o tornar de fer esports	,6%	,6%				2,5%			,5%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc	,6%		1,8%		2,0%	2,5%			1,0%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure	1,3%	1,3%	,9%	3,3%	,7%	4,9%		3,6%	1,7%
un altre motiu	3,2%	3,2%	5,5%			3,7%	12,8%	4,8%	3,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Finalment, si creuem la situació laboral amb el motiu del viatge obtenim els següents resultats:

Taula 2.20. Motius del viatge segons situació laboral

% de situació laboral	situació laboral							Total
	No Contesta	ocupat	aturat	estudiant	mestressa de casa	jubilats	altres inactius	
anar o tornar de la feina	75,0%	63,6%	5,5%	3,5%	5,8%	,8%	7,1%	31,6%
anar o tornar del centre d'estudis		2,4%	4,5%	57,4%				10,0%
anar o tornar del nou Hospital de Mataró	25,0%	5,4%	14,5%	1,7%	8,7%	7,4%	7,1%	6,9%
anar o tornar de visitar un metge		4,6%	5,5%	3,5%	7,2%	18,2%	7,1%	6,9%
anar o tornar del centre comercial Mataró Parc		2,7%	1,8%	,9%	1,4%	1,7%		2,0%
anar o tornar de fer compres		5,2%	11,8%	7,0%	24,6%	13,2%	21,4%	9,5%
anar o tornar de visitar amics o familiars		5,4%	17,3%	12,2%	29,0%	19,0%	14,3%	12,2%
anar o tornar de fer gestions		4,6%	20,9%	7,0%	10,1%	10,7%	21,4%	8,9%
anar o tornar de passejar		2,4%	6,4%	2,6%	4,3%	14,9%		5,0%
anar o tornar de bars i discoteques			1,8%			,8%		,4%
anar o tornar de fer esports		,5%		,9%		,8%		,5%
anar o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, conc			1,8%	2,6%		2,5%		1,0%
anar o tornar d'una altra activitat de lleure		1,1%	1,8%	,9%	2,9%	3,3%	7,1%	1,7%
un altre motiu		1,9%	6,4%		5,8%	6,6%	14,3%	3,5%
Total	100,0%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100%	100,0%	100,0%

## 2.4. Origen i destinació dels viatges

**L'Estació és el principal origen dels viatges realitzats pels usuaris de l'autobús urbà de Mataró (19,1%), seguit de Cerdanyola (15,1%) i Rocafonda (10,2%).**

En el cas de les destinacions, s'observa un major repartiment, sent Est. Renfe el principal destí (17,0%) seguit de Cerdanyola (16,6%), Rocafonda (11,7%) i centre (11,5%).



## Origen i destinacions dels viatges a altres municipis

El 5,6% dels entrevistats té destinacions fora de Mataró i el 7,1% prové de fora de Mataró. El principal municipi d'origen i destinació és Barcelona.

**Taula 2.2.3. Principals orígens (municipis)**

	n	%	% vàlid	% acumulat
Barcelona	15	1,9	26,3	26,3
Premià de Mar	6	,7	10,5	36,8
Vilassar de Mar	5	,6	8,8	45,6
Masnou (El)	4	,5	7,0	52,6
Arenys de Mar	3	,4	5,3	57,9
Calella	3	,4	5,3	63,2
Argentona	2	,2	3,5	66,7
Badalona	2	,2	3,5	70,2
Cabrera de Mar	2	,2	3,5	73,7
Montgat	2	,2	3,5	77,2
Santa Coloma de Gramenet	2	,2	3,5	80,7
Cabrils	1	,1	1,8	82,5
Caldes d'Estrac	1	,1	1,8	84,2
Canet de Mar	1	,1	1,8	86,0
Granollers	1	,1	1,8	87,7
Hospitalet de Llobregat (L')	1	,1	1,8	89,5
Molins de Rei	1	,1	1,8	91,2
Sant Adrià de Besòs	1	,1	1,8	93,0
Sant Andreu de Llavaneres	1	,1	1,8	94,7
Premià de Dalt	1	,1	1,8	96,5
Sant Pol de Mar	1	,1	1,8	98,2
Blanes	1	,1	1,8	100,0
Total	57	7,1	100,0	
Sistema	744	92,9		
Total	801	100,0		

**Taula 2.2.4. Principals destinacions (municipis)**

	n	%	% vàlid	% acumulat
Barcelona	13	1,6	28,9	28,9
Badalona	6	,7	13,3	42,2
Vilassar de Mar	6	,7	13,3	55,6
Premià de Mar	5	,6	11,1	66,7
Canet de Mar	4	,5	8,9	75,6
Arenys de Mar	2	,2	4,4	80,0
Argentona	2	,2	4,4	84,4
Calella	1	,1	2,2	86,7
Dosrius	1	,1	2,2	88,9
Hospitalet de Llobregat (L')	1	,1	2,2	91,1
Malgrat de Mar	1	,1	2,2	93,3
Pineda de Mar	1	,1	2,2	95,6
Sant Adrià de Besòs	1	,1	2,2	97,8
Premià de Dalt	1	,1	2,2	100,0
Total	45	5,6	100,0	
Sistema	756	94,4		
Total	801	100,0		

### **3. Opinió dels usuaris entrevistats**

---

### 3.1. Opinió dels usuaris entrevistats sobre la importància de diversos aspectes relacionats amb la qualitat del servei

Dels 10 elements seleccionats per valorar la qualitat del servei d'autobús, tots són considerats de força importància per part dels usuaris, de manera que el considerat menys important, el Tracte amb el personal, té una valoració mitjana de 8,75 sobre 10.

	Mínim	Màxim	Mitjana	Desv. típ.
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	4	10	9,46	0,95
importància de la puntualitat	1	10	9,45	0,97
importància dels horaris	1	10	9,29	1,09
importància de la freqüència de pas	2	10	9,20	1,09
importància dels recorreguts	1	10	9,17	1,15
importància de la neteja	1	10	8,88	1,31
importància de la informació	1	10	8,88	1,43
importància de la comoditat	1	10	8,86	1,42
importància de la qualitat de les parades	1	10	8,76	1,50
importància del tracte amb el personal	1	10	8,75	1,49

D'entre ells, però, **la seguretat i la puntualitat segueixen sent els aspectes considerats més importants per part dels usuaris del servei d'autobús urbà de Mataró, amb una puntuació mitjana de 9,46 i 9,45 punts sobre 10 respectivament.** La importància dels horaris, la freqüència de pas i els recorreguts són els aspectes valorats a continuació com a més importants, tots ells amb puntuacions per sobre de 9. És a dir, com ve succeint de manera reiterada en les diverses edicions de l'enquesta, **el que els usuaris valoren fonamentalment és que el servei d'autobús els deixi el més a prop possible de les seves destinacions (recorreguts), sense incidents (seguretat) i en poc temps (freqüència de pas i puntualitat).** La resta d'elements (comoditat, neteja, tracte amb el personal, etc.), sense perdre el seu protagonisme, es podrien considerar com a complementaris d'aquests.



En general les dones atorguen més importància que els homes a la Seguretat percebuda, el Tracte amb el personal, la Qualitat de les parades i la Comoditat; mentre que els homes donen més importància que les dones a la Puntualitat. La Taula 3.2 mostra els resultats en funció del sexe.

**Taula 3.2. Importància dels aspectes segons gènere**

Media	sexe		
	home	dona	Total
importància de la puntualitat	9,48	9,44	9,45
importància de la neteja	8,83	8,90	8,88
importància de la freqüència de pas	9,15	9,22	9,20
importància de la informació	8,88	8,87	8,88
importància del tracte amb el personal	8,61	8,80	8,75
importància de la qualitat de les parades	8,65	8,80	8,76
importància dels horaris	9,28	9,30	9,29
importància de la comoditat	8,76	8,89	8,86
importància dels recorreguts	9,17	9,17	9,17
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,30	9,51	9,46

Pel que fa a l'edat, es pot destacar que **en general els més gran donen més importància a tots els aspectes; essent la Seguretat l'aspecte que més els preocupa; mentre que als joves l'aspecte que més els preocupa és la Puntualitat.**

**Taula 3.3. Importància dels aspectes segons edat de l'entrevistat**

Media	edat rec						Total
	Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
importància de la puntualitat	9,55	9,60	9,26	9,45	9,42	9,48	9,46
importància de la neteja	8,62	8,69	8,68	8,93	8,81	9,33	8,88
importància de la freqüència de pas	9,18	9,20	9,07	9,24	9,16	9,30	9,21
importància de la informació	8,72	8,89	8,79	8,86	8,89	9,04	8,88
importància del tracte amb el personal	8,32	8,39	8,58	8,73	8,81	9,28	8,75
importància de la qualitat de les parades	8,40	8,47	8,47	8,76	8,82	9,23	8,76
importància dels horaris	9,46	9,36	9,09	9,27	9,20	9,46	9,29
importància de la comoditat	8,49	8,74	8,44	8,90	8,79	9,42	8,86
importància dels recorreguts	9,09	9,09	9,05	9,15	9,17	9,38	9,17
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,46	9,31	9,25	9,50	9,43	9,63	9,46

No hi ha diferències estadísticament significatives entre la importància donada als diferents aspectes i la línia de bus utilitzada.

**Taula 3.4. Importància dels aspectes segons línia de bus utilitzada**

Media	linia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
importància de la puntualitat	9,40	9,37	9,56	9,67	9,48	9,36	9,51	9,51	9,45
importància de la neteja	8,97	8,85	8,80	8,80	8,83	8,75	9,26	8,98	8,88
importància de la freqüència de pas	9,26	9,09	9,07	9,43	9,30	9,04	9,54	9,22	9,20
importància de la informació	8,92	8,84	8,75	8,87	9,02	8,51	9,26	8,95	8,88
importància del tracte amb el personal	8,84	8,86	8,61	8,93	8,52	8,63	9,13	8,81	8,75
importància de la qualitat de les parades	8,85	8,82	8,68	8,80	8,71	8,59	9,15	8,67	8,76
importància dels horaris	9,19	9,42	9,28	9,50	9,22	9,14	9,33	9,45	9,29
importància de la comoditat	8,79	8,96	8,81	9,07	8,78	8,86	9,41	8,65	8,86
importància dels recorreguts	9,08	9,19	9,14	9,37	9,18	9,04	9,56	9,19	9,17
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,45	9,53	9,37	9,67	9,37	9,38	9,64	9,51	9,46

En general els usuaris que utilitzen el bus en cap de setmana donen més importància a tots els aspectes:

**Taula 3.5. Importància dels aspectes segons dia de realització de l'enquesta**

Media	dia			Total
	Feiner	Dissabte	diumenge	
importància de la puntualitat	9,40	9,84	9,65	9,45
importància de la neteja	8,78	9,58	9,53	8,88
importància de la freqüència de pas	9,15	9,62	9,47	9,20
importància de la informació	8,80	9,34	9,35	8,88
importància del tracte amb el personal	8,67	9,32	9,15	8,75
importància de la qualitat de les parades	8,66	9,51	9,32	8,76
importància dels horaris	9,24	9,70	9,50	9,29
importància de la comoditat	8,77	9,44	9,44	8,86
importància dels recorreguts	9,10	9,64	9,53	9,17
importància de la seguretat percebuda durant el viatge	9,42	9,77	9,53	9,46

### 3.2. Valoració de la qualitat del servei

La valoració mitjana global del servei d'autobús urbà de Mataró és força elevada, de 7,98 sobre 10, lleugerament superior que l'any anterior. A més, tots els elements considerats han obtingut valoracions per sobre de 7. El tracte personal (8,22) és l'aspecte millor valorat seguit de la seguretat percebuda durant el viatge, és, amb un 8,06, Informació dels recorreguts (8,04) i Informació dels horaris (8,02). La seguretat és alhora l'aspecte de més importància percebut per als usuaris. La resta de valoracions es poden veure a la Taula següent:

**Taula 3.6. Valoració mitjana del servei i dels seus aspectes**

	Mínim	Màxim	Mitjana	Desv. típ.
valoració del tracte dels personal	1	10	8,22	1,52
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	1	10	8,06	1,57
valoració de la informació dels recorreguts	1	10	8,04	1,59
valoració de la informació dels horaris	1	10	8,02	1,74
valoració de la puntualitat	1	10	7,99	1,64
valoració global del servei	1	10	7,98	1,48
valoració dels recorreguts	1	10	7,76	1,69
valoració de la comoditat dels vehicles	1	10	7,76	1,69
valoració de la neteja dels vehicles	1	10	7,73	1,63
valoració de la qualitat de les parades	1	10	7,51	1,75
valoració de les freqüències	1	10	7,27	1,96
valoració dels horaris	1	10	7,21	2,20

D'altra banda, com s'ha apuntat, enguany l'aspecte menys valorat són els Horaris amb un 7,21, nota lleugerament inferior a l'obtinguda l'any anterior (7,44). La Freqüència és, el segon menys valorat, disminuint lleugerament les valoracions respecte l'any passat (7,27 punts obtinguts enguany respecte els 7,32 punts obtinguts l'any 2013); justament aquests dos aspectes són els únics que obtenen pitjor valoració respecte l'any passat, la resta obté valoracions per sobre, destacant especialment la Puntualitat que ha obtingut una valoració de 7,99, notablement superior obtinguda l'any 2012 (7,70). També destaquem la millora notable de les valoracions en aspectes com la Informació dels horaris, la Comoditat dels vehicles i el Tracte del personal.

Per línies en un nivell de bastanta igualtat, els usuaris més satisfets són els de les línies 3, 5 i 6 i els més insatisfets els de les Línies 1 i 4.

**Els usuaris de la Línia 1** valoren millor el tracte del personal i valoren menys els Horaris. **Els usuaris de la línia 2** valoren millor el Tracte del personal i menys els Horaris. **Els usuaris de la línia 3** valoren millor la Seguretat percebuda i valoren pitjor la Freqüència de pas. **Els usuaris de la línia 4** valoren més el tracte amb el personal i menys la Freqüència. **Els usuaris de la línia 5** valoren més la Puntualitat i valoren menys els Horaris. **Els usuaris de la línia 6** valoren millor la Seguretat percebuda i menys els Horaris. **Els usuaris de la línia 7** valoren més el Tracte del personal i menys els Horaris. **Els usuaris de la línia 8** valoren millor el Tracte del personal i valoren menys els Horaris.

**Taula 3.7. Valoració dels aspectes segons línia de bus utilitzada**

Media	línia								
	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
valoració de la puntualitat	7,71	7,89	8,06	8,47	8,16	8,32	7,77	7,93	7,99
valoració de la informació dels horaris	7,73	8,16	8,01	8,43	7,86	8,20	8,21	8,16	8,02
valoració de la informació dels recorreguts	7,92	8,18	7,94	8,50	7,93	8,05	8,21	8,10	8,04
valoració de la comoditat dels vehicles	7,60	7,77	7,60	7,87	7,72	8,14	7,90	7,60	7,73
valoració de la neteja dels vehicles	7,48	7,79	7,69	7,67	7,95	7,84	8,00	7,78	7,76
valoració del tracte dels personal	8,13	8,21	8,30	8,83	8,01	8,21	8,23	8,45	8,22
valoració de la qualitat de les parades	7,44	7,38	7,69	7,67	7,54	7,54	7,77	7,41	7,51
valoració dels recorreguts	7,68	7,53	7,73	7,33	7,98	8,05	8,38	7,53	7,76
valoració de les freqüències	7,29	7,12	7,56	6,37	7,51	7,30	7,69	6,76	7,27
valoració dels horaris	7,13	7,30	7,58	6,53	7,41	7,22	7,49	6,45	7,21
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	7,74	8,04	8,33	8,37	8,05	8,33	7,85	8,07	8,06
valoració global del servei	7,76	7,89	8,21	7,70	8,07	8,36	7,85	7,87	7,98

Com passava amb la importància, el gènere no influeix en les valoracions del servei.

**Taula 3.8. Valoració dels aspectes segons sexe de l'entrevistat**

Media	sexe		
	home	dona	Total
valoració de la puntualitat	7,90	8,03	7,99
valoració de la informació dels horaris	7,96	8,04	8,02
valoració de la informació dels recorreguts	8,05	8,04	8,04
valoració de la comoditat dels vehicles	7,69	7,75	7,73
valoració de la neteja dels vehicles	7,95	7,69	7,76
valoració del tracte dels personal	8,22	8,22	8,22
valoració de la qualitat de les parades	7,58	7,49	7,51
valoració dels recorreguts	7,80	7,74	7,76
valoració de les freqüències	7,25	7,27	7,27
valoració dels horaris	7,29	7,18	7,21
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	8,14	8,03	8,06
valoració global del servei	7,97	7,98	7,98

Els més crítics amb el servei són els entrevistats menors de 20 anys, especialment amb la Freqüència de pas i amb els Horaris; i els més satisfets els entrevistats de 65 i més anys.

**Taula 3.9. Valoració dels aspectes segons l'edat de l'entrevistat**

Media	edat rec						Total
	Menor de 20 anys	De 20 a 24 anys	De 25 a 29 anys	De 30 a 44 anys	De 45 a 64 anys	De 65 i més anys	
valoració de la puntualitat	7,79	7,44	7,77	7,86	8,23	8,40	7,99
valoració de la informació dels horaris	8,11	8,11	7,89	7,98	7,89	8,25	8,02
valoració de la informació dels recorreguts	8,02	8,34	7,88	7,94	7,97	8,30	8,04
valoració de la comoditat dels vehicles	7,62	7,37	7,95	7,74	7,65	8,08	7,74
valoració de la neteja dels vehicles	7,93	7,34	7,98	7,76	7,56	8,17	7,76
valoració del tracte dels personal	8,00	8,06	8,14	8,12	8,27	8,65	8,22
valoració de la qualitat de les parades	7,11	7,41	7,58	7,45	7,51	7,91	7,51
valoració dels recorreguts	7,65	7,61	7,61	7,55	7,79	8,33	7,76
valoració de les freqüències	6,87	6,97	6,79	7,13	7,23	8,29	7,27
valoració dels horaris	6,54	6,90	6,51	7,24	7,17	8,19	7,21
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	7,70	7,84	8,18	7,88	8,19	8,51	8,06
valoració global del servei	7,48	7,80	7,67	7,89	8,12	8,52	7,98

Les enquestes realitzades en dissabte obtenen en general valoracions més positives, seguit de les realitzades en laborable i les realitzades en diumenge són les que obtenen menys valoració dels aspectes. Els aspectes menys valorats en diumenge són la Puntualitat, Horaris, Freqüències, Recorreguts i Qualitat de parades.

**Taula 3.10. Valoració dels aspectes segons dia de realització de l'enquesta**

Media	dia			Total
	Feiner	Dissabte	diumenge	
valoració de la puntualitat	7,90	8,70	8,29	7,99
valoració de la informació dels horaris	7,94	8,77	8,03	8,02
valoració de la informació dels recorreguts	7,99	8,66	7,91	8,04
valoració de la comoditat dels vehicles	7,63	8,73	7,74	7,73
valoració de la neteja dels vehicles	7,67	8,67	7,59	7,76
valoració del tracte dels personal	8,18	8,90	7,53	8,22
valoració de la qualitat de les parades	7,42	8,29	7,65	7,51
valoració dels recorreguts	7,70	8,33	7,71	7,76
valoració de les freqüències	7,19	7,82	7,71	7,27
valoració dels horaris	7,09	8,07	7,76	7,21
valoració de la seguretat percebuda durant el viatge	8,03	8,37	7,91	8,06
valoració global del servei	7,88	9,08	7,50	7,98

### 3.2.1 Anàlisi de l'Atenció als usuaris i la Neteja en compliment de la Normativa UNE EN 13816

Les valoracions obtingudes per l'Atenció als usuaris és de 8,22 i la Neteja de 7,76.

#### Estadístics

		valoració de la neteja dels vehicles	valoració del tracte dels personal
N	Vàlids	801	801
	Perduts	0	0
	Mitjana	7,76	8,22
	Desv. típ.	1,688	1,522
	Mínim	1	1
	Màxim	10	10

En el cas de l'Atenció als usuaris, el 99,0% dels entrevistats ho valoren amb puntuacions superiors al 5

#### valoració del tracte del personal

	n	%	% acumulat
1	2	,2	,2
3	4	,5	,7
4	2	,2	1,0
5	39	4,9	5,9
6	56	7,0	12,9
7	121	15,1	28,0
8	207	25,8	53,8
9	171	21,3	75,2
10	199	24,8	100,0
Total	801	100,0	

En el cas de la Neteja, el 96,3% dels usuaris ho valoren amb puntuacions superiors al 5.

#### valoració de la neteja dels vehicles

	n	%	% acumulat
1	3	,4	,4
2	1	,1	,5
3	9	1,1	1,6
4	17	2,1	3,7
5	52	6,5	10,2
6	91	11,4	21,6
7	132	16,5	38,1
8	215	26,8	64,9
9	147	18,4	83,3
10	134	16,7	100,0
Total	801	100,0	

### 3.4. L'índex de qualitat ponderat

A l'igual que a les edicions anteriors s'ha calculat per a cada enquesta un Índex de Qualitat Ponderat (IQP), que resulta de posar en relació la mitjana de la valoració que els usuaris fan de cadascuna de les característiques o indicadors de la qualitat del servei d'autobusos urbans de Mataró amb la importància que els hi atorguen. Aquest càlcul ha consistit en sumar el producte de la nota donada a cada característica pel valor donat a la seva importància, dividit per la suma dels valors donats a la importància de totes les característiques analitzades. Aquesta operació s'expressaria gràficament de la manera següent:

$$\frac{(\text{Valoració } 1 \times \text{Importància } 1) + (\text{Val. } 2 \times \text{Imp. } 2) + \dots + (\text{Val. } X \times \text{Imp. } X)}{\text{Importància } 1 + \text{Imp. } 2 + \text{Imp. } 3 + \dots + \text{Imp. } X}$$

L'IQP per a l'any 2013 és, tal com mostra la taula 3.12, de 7,926.

**TAULA 3.12: Índex de qualitat ponderat (IQP)**

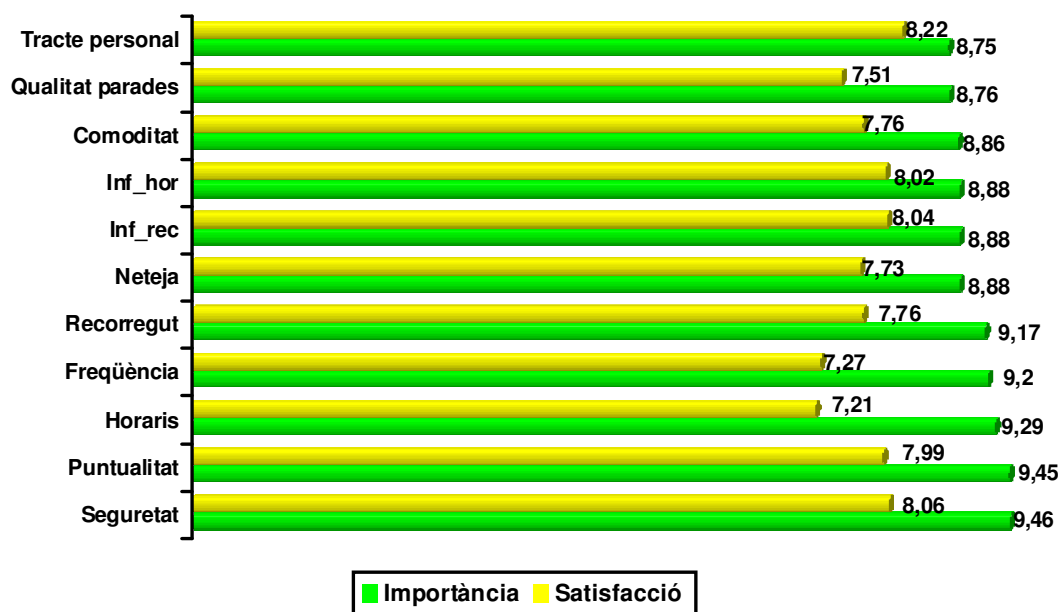
Entrevistes vàlides*	IQPK
800	7,926

Calculant l'IQP per cada un dels aspectes valorats obtenim els valors següents:

A continuació podem observar un gràfic comparatiu entre la importància donada als diferents aspectes i la valoració obtinguda per cada un d'ells. Aquest quadre ens permet analitzar a simple vista on hi ha les prioritats d'actuació que seran aquelles variables on hi hagi més distància entre la importància i la satisfacció del servei.

<b>IQP Any 2013</b>	
Tracte	8,212
Seguretat	8,073
Informació recorregut	8,032
Informació horaris	7,973
Puntualitat	7,861
Neteja	7,763
Recorregut	7,759
Comoditat	7,709
Qualitat parades	7,516
Horaris	7,341
Freqüència	7,313
<b>IQP</b>	<b>7,926</b>

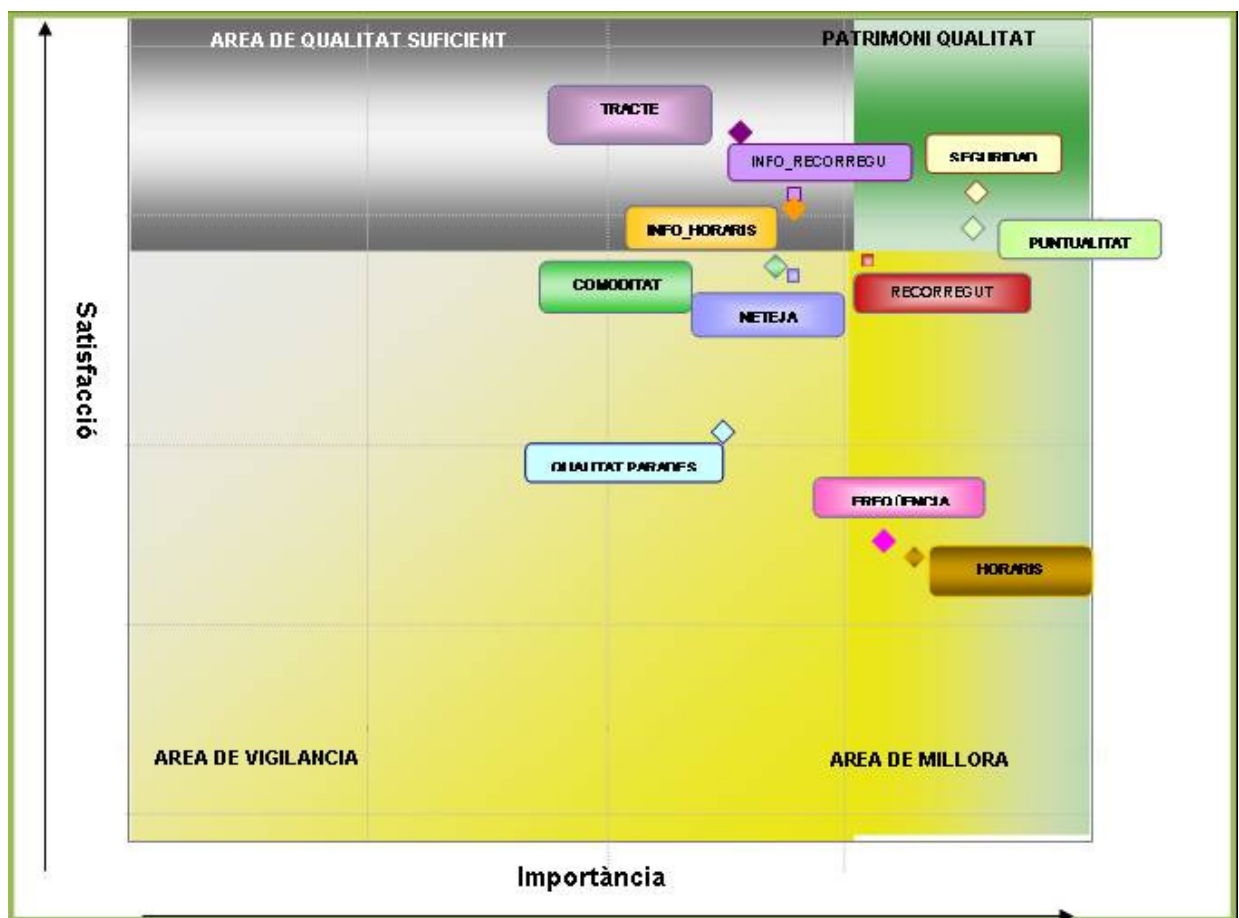
#### Quadre Comparatiu Importància – Satisfacció dels serveis valorats





## ANÀLISI DAFO (PUNTS FORTS I PUNTS FEBLES)

Aquest és un quadre on podem veure identificats els diferents serveis amb una mateixa taula en funció de la importància i la satisfacció dels mateixos. L'Anàlisi del quadre ens permetrà determinar quines són les principals línies d'actuació a seguir per part de l'empresa per tal d'obtenir una millor satisfacció de l'usuari.



DAFO

Quadrant 1: Màxima Importància – Baixa satisfacció **OBJECTIU PRINCIAL**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes sobre els quals s'hi ha de dedicar un major nombre d'esforços i recursos dins les disponibilitats possibles.

Aspectes a treballar:

- Horaris
- Freqüència
- Recorregut

Quadrant 2: Màxima Importància – Alta satisfacció **OBJECTIU PRINCIAL**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes sobre els quals s'ha de mantenir l'esforç.

Aspectes a treballar:

- Seguretat
- Puntualitat

Quadrant 3: Baixa Importància – Baixa satisfacció **OBJECTIU SECUNDARI**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes de poca rellevància.

Aspectes a treballar:

- Qualitat de les parades
- Comoditat
- Neteja

Quadrant 4: Baixa Importància – Alta satisfacció **OBJECTIU SECUNDARI**

En aquest quadrant hi trobem els aspectes on es pot reduir l'esforç.

Aspectes a treballar:

- Informació recorregut
- Informació horaris
- Tracte amb el client

## ANÀLISIS COMPARATIU IQP

El repte d'enguany era realment complicat, ja que en l'edició anterior es va assolir la puntuació més alta des que es fa començar a estudiar la Qualitat del Servei del Bus Urbà de Mataró. I analitzats els resultats podem dir que el repte s'ha superat amb escreix ja que no solament s'ha pogut mantenir els resultats, sinó que a més ha millorat les valoracions de l'anterior edició, superant de nou els 7,9 punts de mitjana. Aquesta bona valoració té més mèrit tenint en compte l'actual situació de crisi econòmica.

Especialment millora la les valoracions sobre la Puntualitat, la Informació dels horaris, la Comoditat i el tracte del personal. Únicament disminueix la freqüència de pas molt lleugerament i de forma més notòria la valoració dels horaris..

L'IQP va fer un salt de qualitat en l'anterior edició i enguany s'ha aconseguit no sols mantenir sinó que s'ha millorat. Ara toca mantenir aquest nivell de qualitat i aspirar a superar un IQP per sobre dels 8 punts.

### ÍNDEX DE QUALITAT PERCEBUDA PELS USUARIS

#### EVOLUCIÓ VALORACIÓ 1998 - 2013

	1998	1999	Dif 99-98	2000	Dif 98-00	2001	Dif 98-01	2002	Dif 98-02	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Dif 98-08	2009	2010	2011	2012	2013	Dif 12-13
Seguretat viatge	7,62	7,63	0%	8,05	6%	7,85	3%	7,99	5%	7,92	8,04	8	8,10	8,10	8,06	6%	8,12	8,10	8,05	8,07	8,07	0%
Tracte personal	7,53	7,42	-1%	7,97	6%	7,91	5%	7,81	4%	7,96	8,19	7,92	7,98	7,90	8,03	7%	8,09	8,05	7,98	8,17	8,21	0%
Informació Recorreguts	7,5	7,73	3%	8,14	9%	7,77	4%	7,88	5%	8,07	8,34	8,03	8,08	8,07	8,08	8%	7,87	7,92	7,90	7,99	8,03	1%
Neteja autobusos	7,36	7,77	6%	7,97	8%	7,95	8%	7,78	6%	7,64	7,87	7,91	7,83	7,68	7,61	3%	7,76	7,71	7,73	7,73	7,76	0%
Informació horaris	7,3	7,81	7%	8,16	12%	7,7	5%	7,91	8%	8,09	8,44	8,01	8,03	8,02	8,01	10%	7,78	7,87	7,84	7,89	7,97	1%
Comoditat autobus	7,04	7,38	5%	7,78	11%	7,75	10%	7,74	10%	7,47	7,83	7,75	7,72	7,64	7,47	6%	7,64	7,70	7,69	7,64	7,71	1%
Puntualitat	7,01	7,13	2%	7,67	9%	7,42	6%	7,28	4%	7,63	7,70	7,56	7,17	7,27	7,25	3%	7,55	7,49	7,56	7,71	7,86	2%
Horaris	7,01	6,73	-4%	7,34	5%	7	0%	7,32	4%	7,03	7,35	7,25	7,41	7,45	7,48	7%	7,32	7,22	7,29	7,47	7,34	-2%
Freqüència de pas	6,88	6,39	-7%	7,16	4%	6,93	1%	7,09	3%	6,85	7,19	7,11	7,37	7,42	7,39	7%	7,11	7,05	7,16	7,34	7,31	0%
Recorreguts	6,44	6,36	-1%	7,41	15%	7,17	11%	7,28	13%	7,26	7,53	7,51	7,76	7,82	7,78	21%	7,62	7,66	7,64	7,73	7,76	0%
Qualitat parades	6,05	7,43	23%	7,64	26%	7,12	18%	7,29	20%	7,1	7,36	7,58	7,50	7,56	7,52	24%	7,37	7,24	7,37	7,48	7,51	0%
Global	7,2	7,2	0%	7,66	9%	7,69	7%	7,67	7%	7,64	7,79	7,87	7,85	7,83	7,75	8%	7,69	7,74	7,79	7,91	7,98	1%
IQP	7,17	7,22	1%	7,67	7%	7,48	4%	7,57	6%	7,608	7,771	7,717	7,721	7,721	7,698	7%	7,601	7,602	7,614	7,913	7,926	0%

# **Annexos**

## **Annex 1**

### **Questionari**

## Enquesta sobre la qualitat del servei dels autobusos urbans de Mataró'2013



Enquestador: \_\_\_\_\_ Qüestionari núm. [ ] [ ] [ ] [ ]

Línia	Hora	Dia de realització	Línia	Vehicle
		1. Dimarts	10	
		2. Dijous	20	1
		3. Dissabte	30	2
		4. Diumenge	40	3
			50	4
			60	5
			70	
			80	
			P	

Ubicació	Davant	Mig	Darrera	Núm. fila
Dreta				
Asseguda				

### 1. Amb quina freqüència utilitza generalment els autobusos urbans de Mataró?

	Dies feiners	Dissabte	Diumenge
1. Tots els dies			
2. Almenys un dia per setmana			
3. Almenys un dia al mes			
4. Menys d'un dia al mes			
5. Mai			

### 2. Títol de transport utilitzat per fer aquest viatge

- |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 1. Carnet blau (Viatges dia _____) | 6. ATM (resta de títols integrats) |
| 2. Targeta T50/30 (ATM)            | 7. Passi acompanyat                |
| 3. Targeta T10 (ATM)               | 8. Targeta T-2                     |
| 4. Bitllet senzill                 |                                    |
| 5. Passi d'empresa de Mataró Bus   |                                    |

### 3. A quin lloc s'adreça ara? Sap quin és el carrer i/o el barri?

Enquestador: *anoteu el nom del carrer o el lloc concret on s'adreça*

Lloc: \_\_\_\_\_

Carrer: \_\_\_\_\_

Barri: \_\_\_\_\_

### 4. De quin lloc prové? Sap quin és el carrer i/o el barri?

Lloc: \_\_\_\_\_

Carrer: \_\_\_\_\_

Barri: \_\_\_\_\_

### 5. Quin ha estat el motiu principal d'aquest viatge?

01. Anar a o tornar de la feina
  02. Anar a o tornar del centre d'estudis
  03. Anar a o tornar del nou Hospital de Mataró
  04. Anar a o tornar de visitar un metge
  05. Anar a o tornar del centre comercial Mataró Parc
  06. Anar a o tornar de fer compres
  07. Anar a o tornar de visitar amics o familiars
  08. Anar a o tornar de fer gestions
  09. Anar a o tornar de passejar
  10. Anar a o tornar de bars i discoteques
  11. Anar a o tornar de fer esport
  12. Anar a o tornar d'una activitat cultural (cinema, teatre, concert, exposicions, etc.)
  13. Anar a o tornar d'una altra activitat de lleure.
- Especifiqueu-la: \_\_\_\_\_
14. Un altre motiu. *Especifiqueu-la:* \_\_\_\_\_

### Aspectes ben resolts del servei els últims 2 anys?

### Aspectes que cal millorar del servei ?

### 6. Ara li llegiré un seguit de característiques del servei d'autobusos . de l'1 (molt dolent) al 10 (molt bé)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Puntualitat										
2. Informació dels horaris										
3. Informació dels recorreguts										
4. Comoditat dels vehicles										
5. Neteja dels vehicles										
6. Tracte amb el personal										
7. Qualitat de les parades										
8. Recorreguts										
9. Freqüències										
10. Horaris										
11. Seguretat percebuda durant el viatge										
12. Valoració global del servei										

### 7. Valori de l'1 (molt poca importància) al 10 (molta) la importància que tenen per a vostè els següents aspectes

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Puntualitat										
2. Neteja										
3. Freqüències de pas										
4. Informació										
5. Tracte amb el personal										
6. Qualitat de les parades										
7. Horaris										
8. Comoditat										
9. Recorreguts										
10. Seguretat durant el viatge										

### Característiques de la persona entrevistada

#### 8. Sexe

1. Home
2. Dona

#### 9. Edat actual \_\_\_\_\_ anys

#### 10. Quina és la seva situació laboral?

1. Ocupat
2. Aturad  $\Rightarrow$  *passar a pregunta 12*
3. Estudiant  $\Rightarrow$  *passar a pregunta 12*
4. Mestressa de casa  $\Rightarrow$  *passar a pregunta 12*
5. Jubilad  $\Rightarrow$  *passar a pregunta 12*
6. Altres inactius  $\Rightarrow$  *passar a pregunta 12*

#### Només per als ocupats

#### 11. Quina és la seva categoria professional actual?

0. No treballa
1. Empresari o autònom
2. Directiu, gerent, tècnic superior o mitjà
3. Administratiu
4. Dependient o treballador del comerç
5. Obrer de la indústria o de la construcció
6. Treballador dels serveis
7. Treballador agrari
8. CSE (Cossos de seguretat de l'estat)
9. No classificable

#### 12. Hagués pogut fer aquest itinerari en vehicle particular?

1. No tinc carnet
2. Tinc carnet, però no tinc vehicle disponible
3. Tinc carnet i vehicle, però preferixo agafar l'autobús
4. NSNC

NOM ENTREVISTAT: \_\_\_\_\_

TELÈFON: \_\_\_\_\_

## **Annex 2**

**Incidències durant la realització del treball de camp**

# El treball de camp

s'ha realitzat amb les dates previstes i amb les mostres previstes, seguint tots els passos establerts en el procés de selecció de la mostra. Tot i que el cap de setmana va ploure força, un cop comprovats els resultats, aquest fet no ha tingut cap afectació sobre els resultats globals de l'estudi; l'únic que va comportar és que la realització del treball de camp es va fer amb més lentitud ja que hi havia menys usuaris que un diumenge habitual; per tant podem dir que el treball de camp s'ha desenvolupat amb plena normalitat.



## **Annex 3**

**Valoracions qualitatives per part d'usuaris i enquestadors**

Com l'any anterior els usuaris han pogut respondre de forma espontània quins aspectes creuen que han millorat els últims dos anys i quins aspectes creuen que s'han de millorar prioritàriament. En ambdós casos hem desagregat al màxim les respostes ja que creiem que és interessant observar les respostes particulars que han donat els usuaris; i després sempre es poden agrupar en funció dels interessos de l'empresa.

Pel que fa als aspectes que els usuaris creuen que han millorat; un 53,1% dels entrevistats no han dit cap aspecte. Dels que han respost, en total s'han obtingut **408 respostes**, de les quals destaquen per sobre la resta principalment la Puntualitat (20,6% dels usuaris).

Aspectes ben resoltos	n	%
Puntualitat	165	20,6%
Res	55	6,9%
Tot en general	36	4,5%
Freqüència de pas	32	4,0%
Preus	27	3,4%
Recorregut-Noves línies	20	2,5%
Ampliació horaris	19	2,4%
Amabilitat conductor	12	1,5%
Busos nous	11	1,4%
Calefacció	9	1,1%
Neteja	4	0,5%
Rapidesa	3	0,4%
Comoditat	3	0,4%
Bona combinació de transbordaments	2	0,2%
Marquesines - parades	2	0,2%
Informació	2	0,2%
Adaptació plataformes - rampes	2	0,2%
Servei d'avís al mòbil	1	0,1%
Bona conducció	1	0,1%
Seguretat	1	0,1%
Més parades	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>50,9%</b>
<b>NS/NC</b>	<b>425</b>	<b>53,1%</b>

Pel que fa als aspectes que cal resoldre de forma immediata, un 23,5% no ha contestat. Dels que han respost en total s'han obtingut **796 respostes**..

Els aspectes principals ha millorar són el Preu (20,3%), la Puntualitat (12,8%), i la Freqüència de pas(12,1%).

Els aspectes que cal resoldre urgentment són:

<b>Aspectes cal resoldre urgentment</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Freqüència i horaris els caps de setmana	81	10,1%
Freqüència de pas	75	9,4%
Preu, abonaments	66	8,2%
Ampliar horaris	57	7,1%
Puntualitat	50	6,2%
Tot bé	46	5,7%
Ampliar horaris a la nit	30	3,7%
Recorreguts	20	2,5%
Comoditat, seients	17	2,1%
Transbordament	10	1,2%
Informació, web, butlletins	9	1,1%
Neteja	9	1,1%
Conducció brusca	9	1,1%
Atenció a la gent gran	8	1,0%
Més busos nous	8	1,0%
Amabilitat conductors	7	0,9%
Estat de les parades, posar marquesines, p	6	0,7%
Calefacció	6	0,7%
No paren parades - passen abans d'hora	6	0,7%
Més línies	5	0,6%
Seguretat	5	0,6%
Avisar les parades	4	0,5%
Millor línies d'abans	4	0,5%
Civisme	4	0,5%
Posar llum a les parades	3	0,4%
Rapidesa	3	0,4%
Aglomeracions	3	0,4%
Més panells horaris a les parades	2	0,2%
Cinturons de seguretat	2	0,2%
Arribi al Tecnocampus	2	0,2%
Manteniment	2	0,2%
Gestió incidències	2	0,2%
Més parades	2	0,2%
Busos adaptats (gent gran, minusvàlids, ...)	2	0,2%
Tot ha de millorar	1	0,1%
Bus s'apropi a voreres	1	0,1%
Soroll	1	0,1%
Ampliar horaris matí	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>569</b>	<b>71,0%</b>
<b>NS/NC</b>	<b>348</b>	<b>43,4%</b>

A continuació detallarem les respostes obertes obtingudes per cada una de les línies de servei d'autobús urbà de Mataró Bus. En blau estan ressaltades les respostes que han obtingut més d'un 4%.

### ASPECTES BEN RESULTATS

Aspectes han millorat	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Puntualitat	17,9%	20,5%	21,1%	33,3%	17,7%	32,1%	17,9%	15,7%	20,6%
Res	8,3%	6,4%	12,8%	3,3%	6,1%	4,9%	5,1%	2,4%	6,9%
Tot en general	3,2%	8,3%	7,3%	6,7%	2,0%	0,0%	2,6%	4,8%	4,5%
Freqüència de pas	3,8%	6,4%	4,6%	0,0%	4,1%	3,7%	2,6%	1,2%	4,0%
Preus	3,2%	2,6%	4,6%	10,0%	2,0%	2,5%	0,0%	6,0%	3,4%
Recorregut-Noves línies	2,6%	3,8%	2,8%	0,0%	1,4%	3,7%	2,6%	1,2%	2,5%
Ampliació horaris	4,5%	1,9%	2,8%	6,7%	0,7%	2,5%	0,0%	1,2%	2,4%
Amabilitat conductor	0,6%	1,3%	2,8%	0,0%	0,7%	2,5%	0,0%	3,6%	1,5%
Busos nous	1,3%	0,6%	0,9%	3,3%	1,4%	2,5%	0,0%	2,4%	1,4%
Calefacció	1,3%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	1,2%	5,1%	2,4%	1,1%
Neteja	0,6%	0,0%	0,0%	3,3%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Rapidesa	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,4%
Comoditat	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,4%
Bona combinació de transbordaments	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,2%
Marquesines - parades	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,2%
Informació	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,2%
Adaptació plataformes - rampes	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Servei d'avís al mòbil	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Bona conducció	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Seguretat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Més parades	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
<b>NS/NC</b>	<b>54,5%</b>	<b>49,4%</b>	<b>42,2%</b>	<b>40,0%</b>	<b>64,6%</b>	<b>46,9%</b>	<b>64,1%</b>	<b>56,6%</b>	<b>53,1%</b>

## ASPECTES CAL RESOLDRE

Aspectes cal millorar	Línia								Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Freqüència i horaris els caps de setmana	3,8%	7,1%	10,1%	10,0%	8,8%	21,0%	23,1%	13,3%	10,1%
Freqüència de pas	5,8%	9,0%	7,3%	23,3%	10,2%	8,6%	7,7%	14,5%	9,4%
Preu, abonaments	10,3%	5,1%	4,6%	0,0%	9,5%	11,1%	0,0%	16,9%	8,2%
Ampliar horaris	5,8%	9,6%	7,3%	23,3%	4,8%	2,5%	10,3%	6,0%	7,1%
Puntualitat	7,7%	7,7%	7,3%	3,3%	5,4%	6,2%	5,1%	2,4%	6,2%
Tot bé	4,5%	7,7%	9,2%	3,3%	3,4%	3,7%	5,1%	7,2%	5,7%
Ampliar horaris a la nit	1,3%	2,6%	7,3%	0,0%	2,0%	11,1%	0,0%	4,8%	3,7%
Recorreguts	3,2%	3,2%	1,8%	6,7%	0,7%	1,2%	0,0%	4,8%	2,5%
Comoditat, seients	1,9%	2,6%	1,8%	0,0%	2,0%	3,7%	0,0%	2,4%	2,1%
Transbordament	1,3%	2,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	3,6%	1,2%
Informació, web, butlletins	0,0%	1,3%	2,8%	0,0%	2,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,1%
Neteja	2,6%	0,0%	1,8%	0,0%	0,7%	1,2%	0,0%	1,2%	1,1%
Conducció brusca	1,3%	1,9%	1,8%	0,0%	0,7%	0,0%	2,6%	0,0%	1,1%
Atenció a la gent gran	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	0,0%	2,5%	7,7%	1,2%	1,0%
Més busos nous	1,3%	0,6%	0,9%	3,3%	0,7%	2,5%	0,0%	0,0%	1,0%
Amabilitat conductors	2,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,2%	0,0%	0,0%	0,9%
Estat de les parades, posar marquesines, posar més llum, seients, ...	0,0%	0,0%	0,9%	3,3%	0,7%	1,2%	0,0%	2,4%	0,7%
Calefacció	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,2%	0,7%
No paren parades - passen abans d'hora	1,3%	0,6%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	2,6%	0,0%	0,7%
Més línies	0,6%	1,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%
Seguretat	0,6%	0,6%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%
Avisar les parades	0,6%	0,6%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,5%
Millor línies d'abans	0,6%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,5%
Civisme	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,5%
Posar llum a les parades	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%	0,4%
Rapidesa	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,7%	0,0%	2,6%	0,0%	0,4%
Aglomeracions	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Més panells horaris a les parades	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	1,2%	0,2%
Cinturons de seguretat	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,2%
Arribi al Tecnocampus	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Manteniment	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Gestió incidències	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Més parades	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Busos adaptats (gent gran, minusvàlids, ...)	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%
Tot ha de millorar	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
Bus s'apropi a voreres	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%	0,1%
Soroll	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%
Ampliar horaris matí	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,1%
<b>NS/NC</b>	<b>48,7%</b>	<b>42,3%</b>	<b>35,8%</b>	<b>30,0%</b>	<b>54,4%</b>	<b>42,0%</b>	<b>41,0%</b>	<b>33,7%</b>	<b>43,4%</b>