

RESULTATS 2021

ÍNDIX DE SATISFACCIÓ

SERVEI DE PLANIFICACIÓ DEL TRANSPORT PÚBLIC
DIRECCIÓ DE MOBILITAT, TRANSPORT I SOSTENIBILITAT

AMB

OCTUBRE 2022

OBJECTIUS

MESURA INDICADORS QUALITAT

Obtenir indicadors d'importància, satisfacció i ISC a nivell global i per aspectes

GESTIÓ I SEGUIMENT PARÀMETRES DE SERVEI

Conèixer els aspectes amb els quals les persones usuàries estan més/menys satisfetes per tal de millorar la gestió del servei

ISC

MILLORA PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

Identificar punts d'actuació, punts forts a mantenir i punts de millora prioritaris

SISTEMA D'INCENTIUS/ PENALITZACIONS CONTRACTUAL

Aplicar els incentius/ penalitzacions econòmics establerts als contractes dels serveis

METODOLOGIA

UNIVERS: persones usuàries dels serveis de transport de gestió indirecta de l'AMB

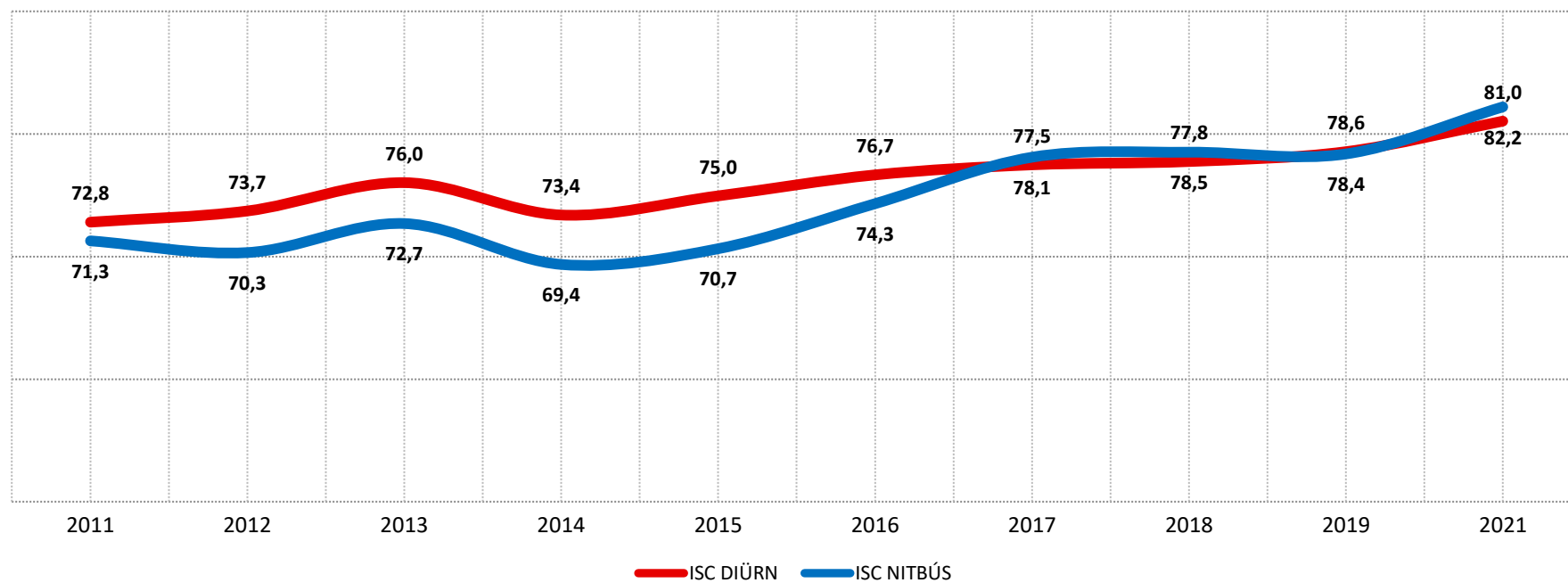
TIPUS D'ENTREVISTA: entrevista personal (face to face) amb qüestionari estructurat administrat sobre Tablet a persones usuàries mentre fan ús del servei

MOSTRA : 7.270 enquestes l'any 2021, 6.475 als serveis diürns i 795 al Nitbús

TREBALL DE CAMP repartit en 2 onades anuals: març-abril i octubre-novembre 2021

Les persones enquestades han valorat la **IMPORTÀNCIA** i la **SATISFACCIÓ** de cadascun dels aspectes del servei.

EVOLUCIÓ ISC



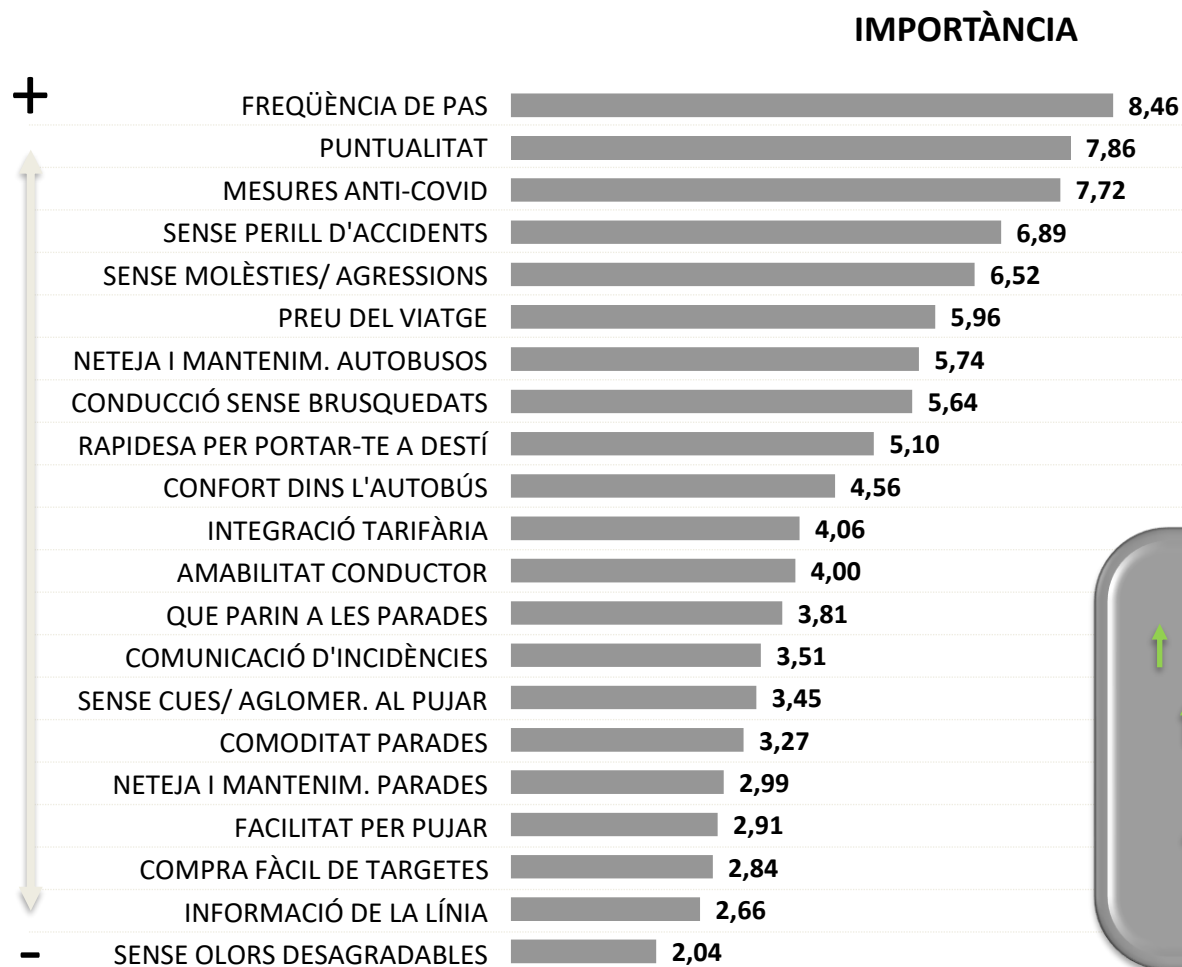
ISC 2021 DIÛRN: 82,2

ISC 2021 NITBUS: 81,0

El 94% de les persones enquestades l'any 2021 consideren que el servei és segur respecte la COVID-19

El 87% utilitza el transport públic amb igual o major freqüència que anteriorment a la pandèmia

VALORACIÓ PER ASPECTES



↑ Importància neteja-manteniment
↑ Importància sense molèsties –
aglomeracions
↑ Importància facilitat per pujar

VALORACIÓ PER ASPECTES



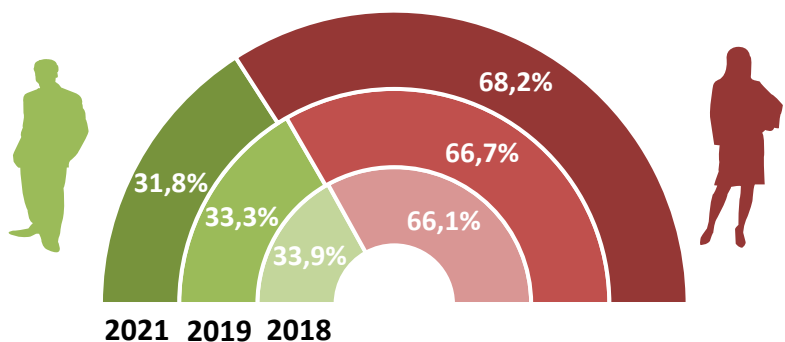
↑ Millora la valoració dels aspectes lligats al confort/seguretat:

- sense perill accidents
- sense brusquedats
- sense olors

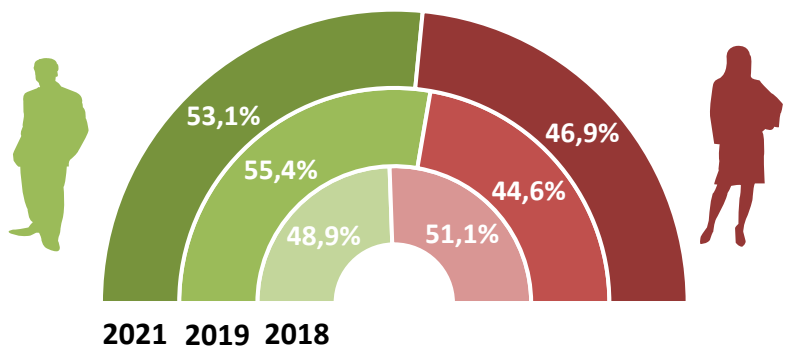
ENFOC DE GÈNERE

Perfil persones usuàries

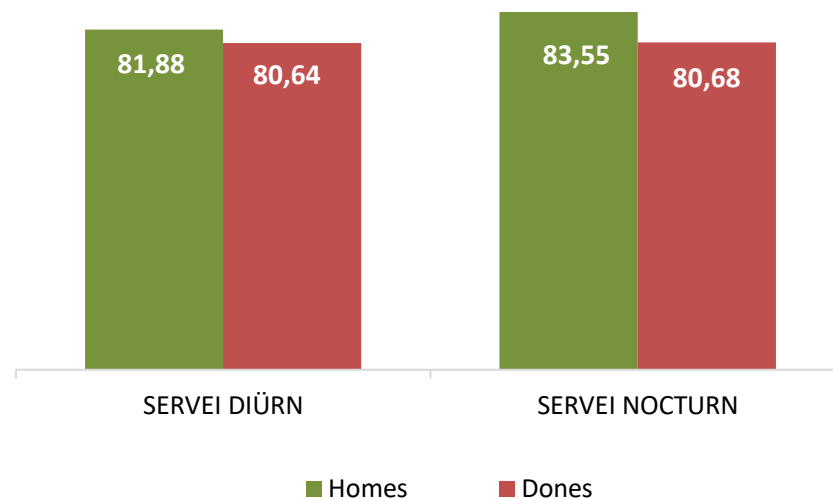
DIÛRN



NOCTURN



ISC 2021



ENFOC DE GÈNERE

ISC	HOMES	DONES	DIFERÈNCIA
PUNTUALITAT	79,73	81,27	1,54
INFORMACIÓ LINIA	80,09	80,59	0,50
RAPIDESA	82,06	82,26	0,20
INTEGRACIÓ TARIFÀRIA	88,73	88,84	0,11
COMFORT VIATGE	83,30	82,70	-0,60
ATENCIÓ PERSONES USUÀRIES	87,97	87,33	-0,64
AGLOMERACIONS	78,81	77,56	-1,25
FREQÜÈNCIA	76,76	75,48	-1,28
INFORMACIÓ CANVIS	76,71	75,30	-1,41
NETEJA	83,60	82,00	-1,60
COMODITAT PARADES	77,52	75,83	-1,69
SENSE MOLÈSTIES	88,34	86,22	-2,12
SENSE PERILL D'ACCIDENTS	87,93	85,59	-2,34
ACCESSIBILITAT	87,31	84,50	-2,81