

ÍNDEX DE SATISFACCIÓ

RESULTATS 2022

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

AMB

DESEMBRE 2023

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 amb qüestionari estructurat administrat sobre Tablet a persones usuàries mentre fan ús del servei

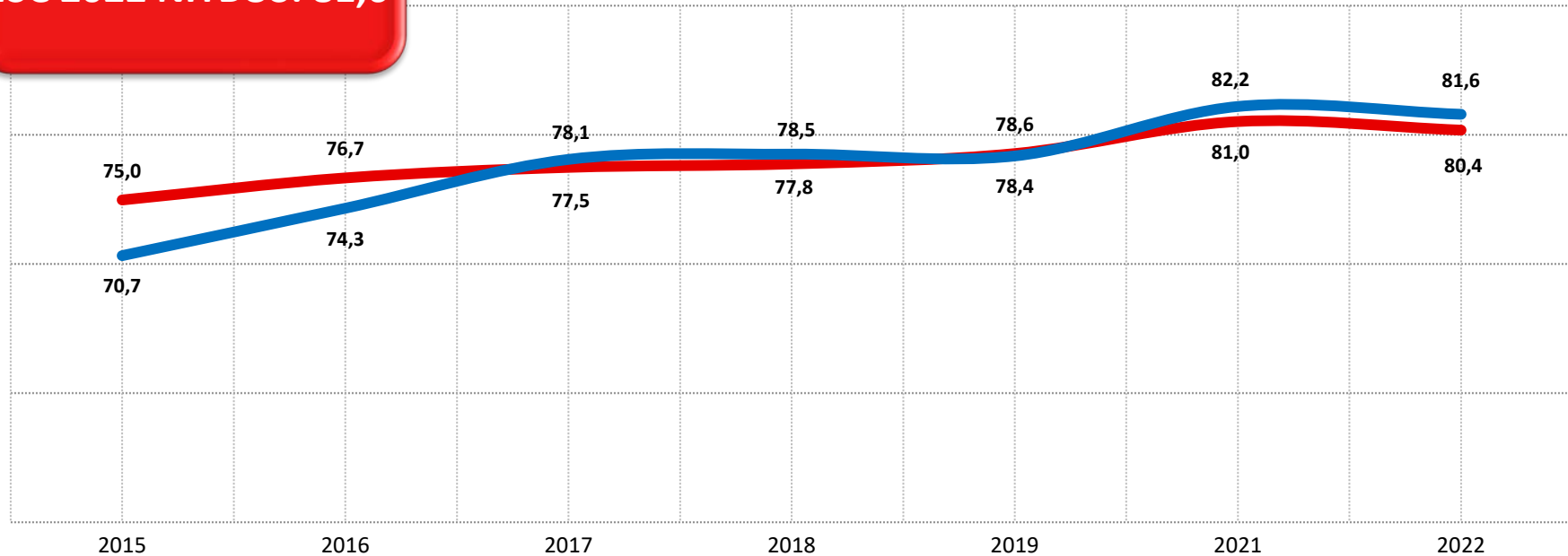
MOSTRA : 7.565 enquestes l'any 2022, 6.597 als serveis diürns i 968 al Nitbús

TREBALL DE CAMP repartit en 2 onades anuals: març-juny i octubre-novembre 2022

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

EVOLUCIÓ ISC

ISC 2022 DIÛRN: 80,4
ISC 2022 NITBUS: 81,6



L'inici de nous serveis operats per noves empreses operadores l'any 2022 ha tingut un impacte en la percepció de la qualitat per part de les persones usuàries. Tant el servei diürn com el nocturn han experimentat una disminució de l'ISC al voltant de mig punt.

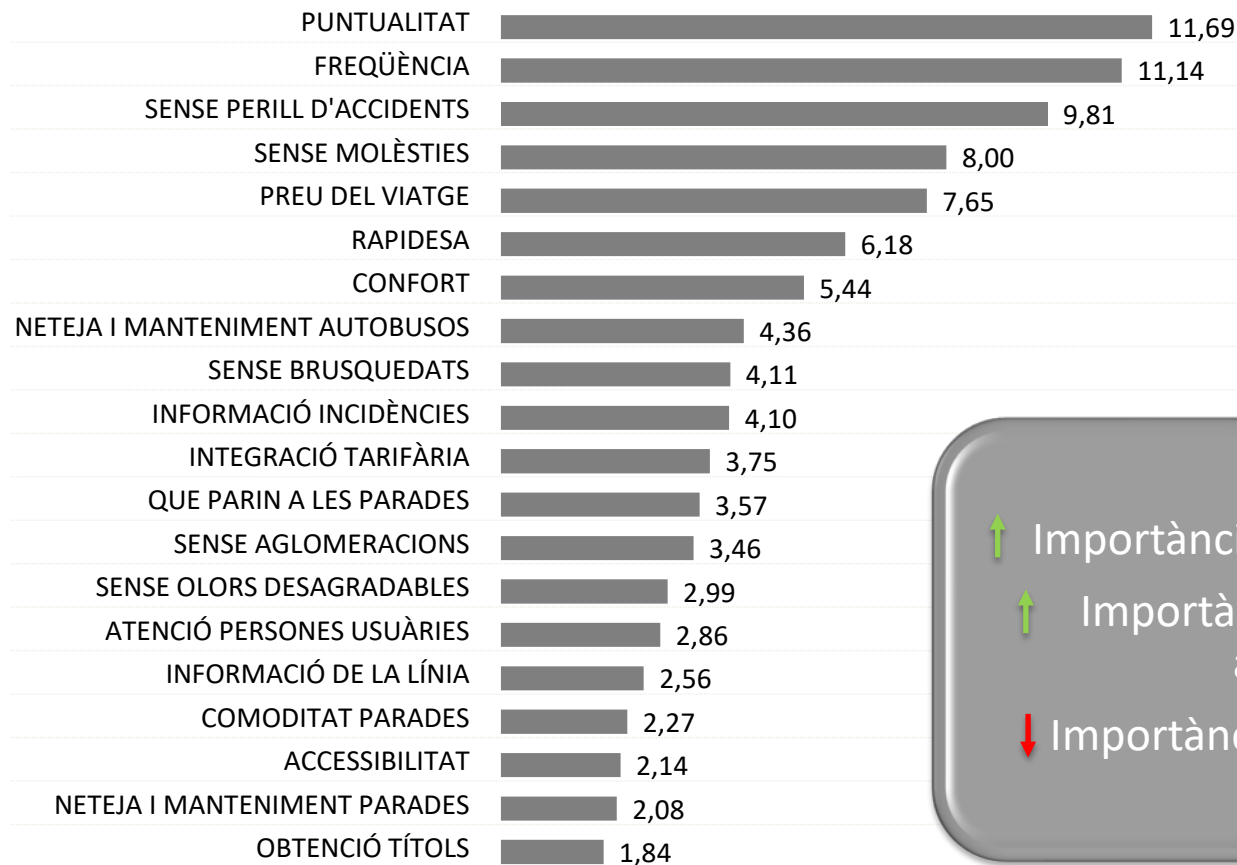
IMPORTÀNCIA PER ASPECTES

+



-

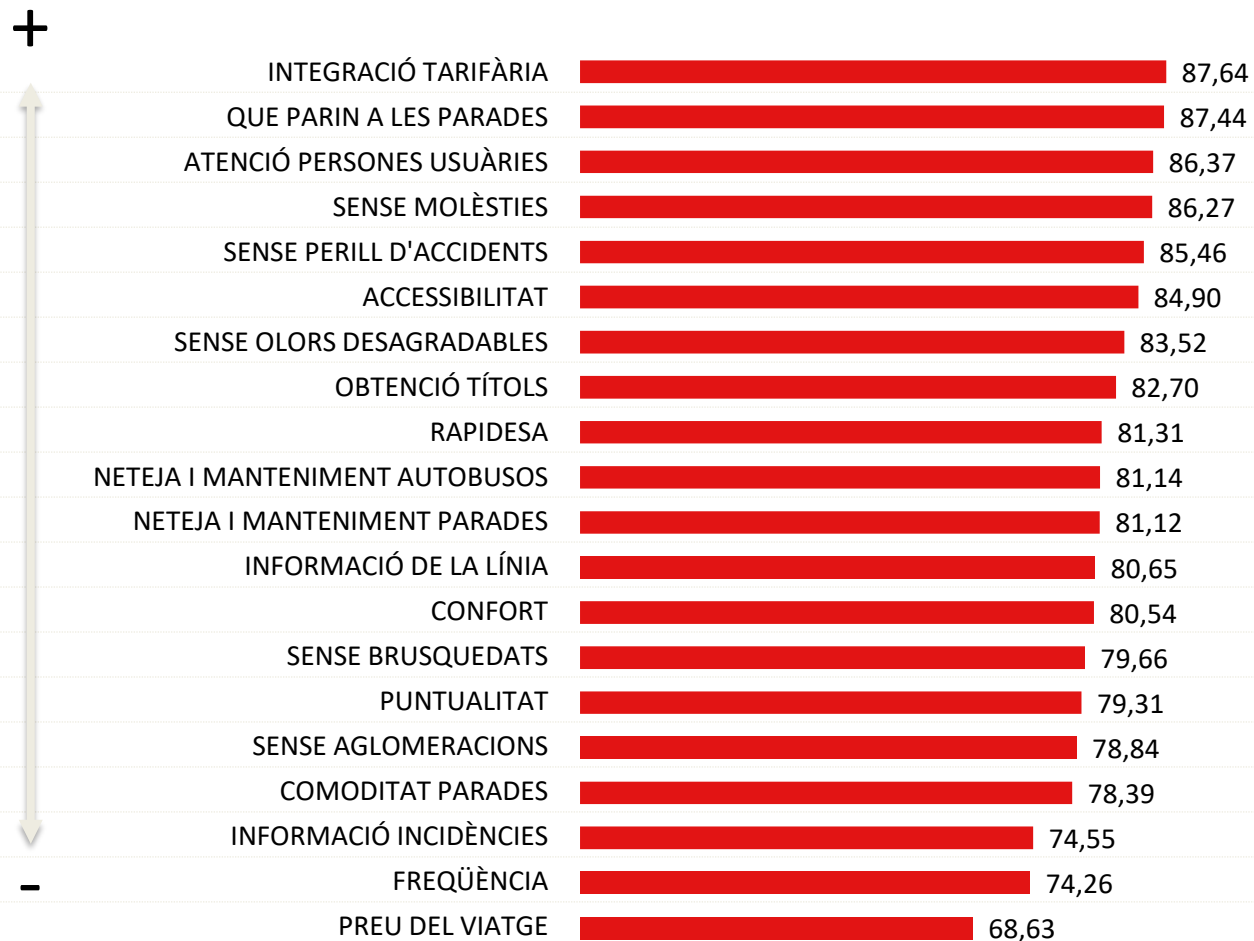
IMPORTÀNCIA



↑ Importància puntualitat-freqüència
↑ Importància sense molèsties – aglomeracions
↓ Importància neteja-manteniment

ISC PER ASPECTES

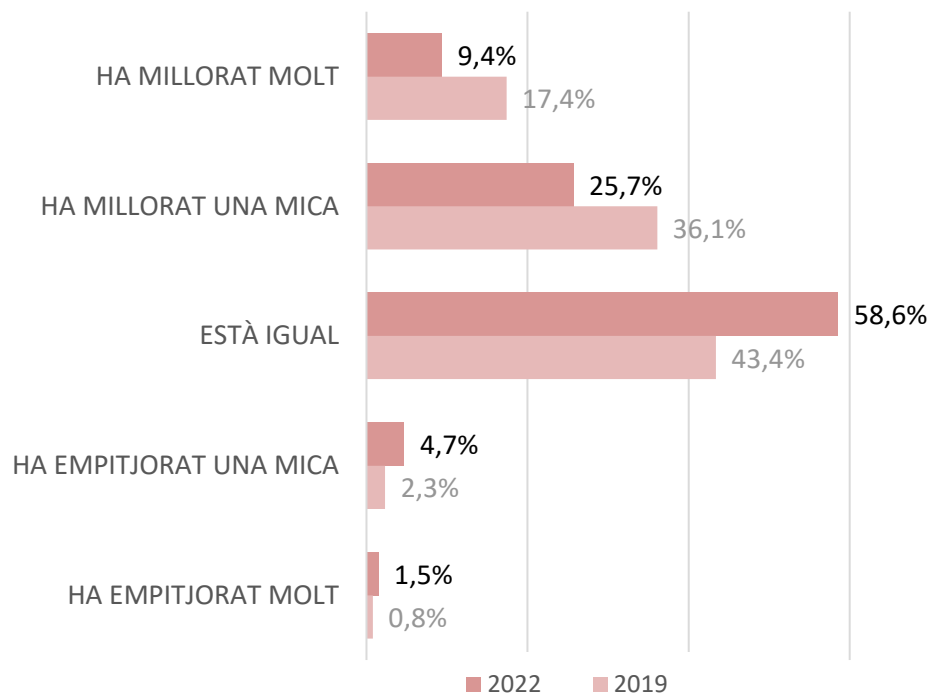
ÍNDEX DE SATISFACCIÓ ISC



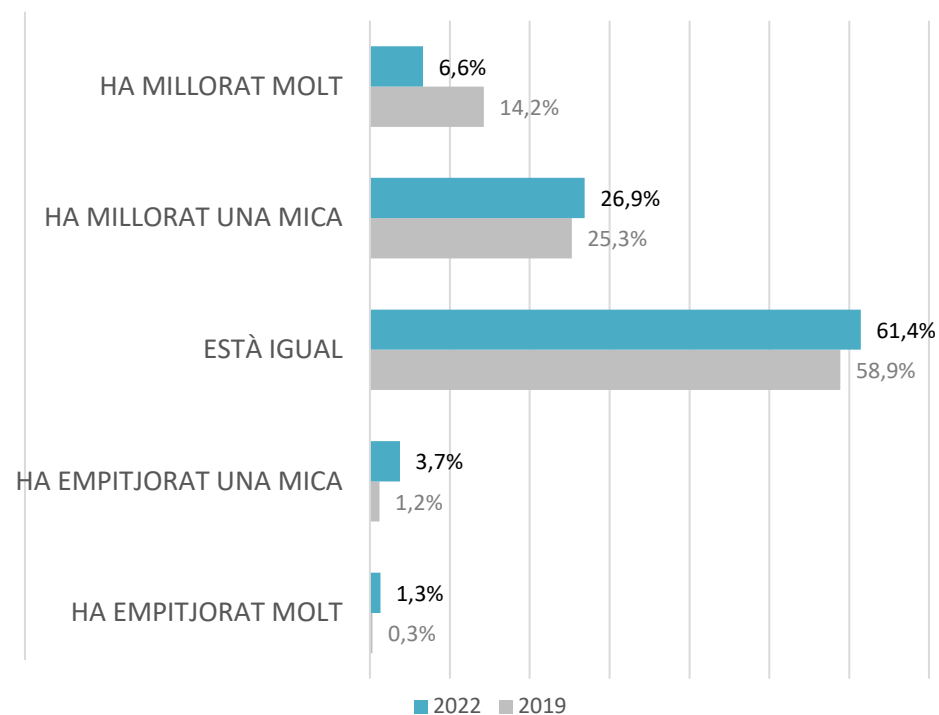
↓
Neteja i manteniment
confort dins l'autobús
puntualitat, freqüència

PERCEPCIÓ DE MILLORA DEL SERVEI

DIÛRN



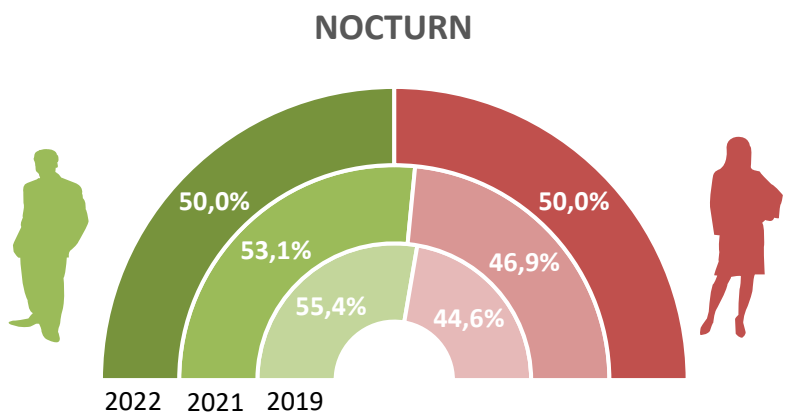
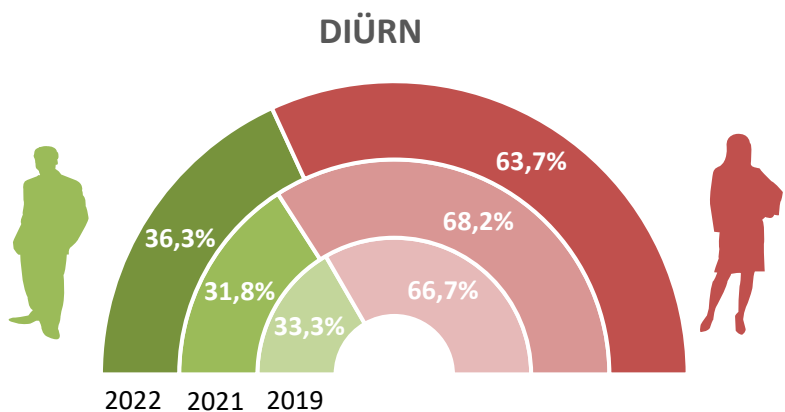
NOCTURN



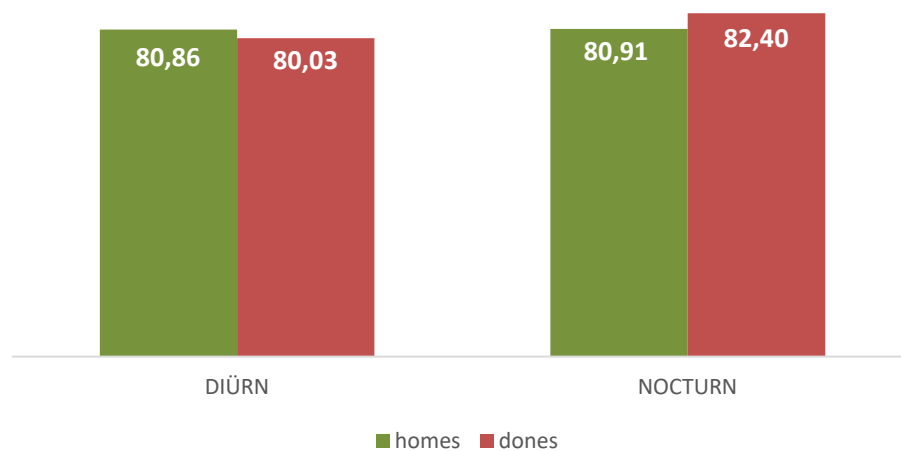
Una de cada 3 persones enquestades l'any 2022 considera que el servei ha millorat una mica o molt el darrer any, front el 5-6% que considera que ha empitjorat. Al voltant del 60% no percep que hagi millorat ni empitjorat.

ISC. GÈNERE

Perfil persones usuàries



ISC 2022



ISC. GÈNERE

ISC	HOMES	DONES	DIFERÈNCIA
COMODITAT PARADES	77,79	78,74	0,95
NETEJA I MANTENIMENT PARADES	81,01	81,19	0,18
INTEGRACIÓ TARIFÀRIA	87,62	87,66	0,04
RAPIDESA	81,31	81,31	0,00
PUNTUALITAT	79,43	79,25	-0,18
INFORMACIÓ LINIA	80,82	80,56	-0,26
COMFORT VIATGE	80,73	80,44	-0,29
ATENCIÓ PERSONES USUÀRIES	86,71	86,19	-0,52
NETEJA I MANTENIMENT AUTOBUSOS	81,58	80,89	-0,69
INFORMACIÓ INCIDÈNCIES	75,04	74,27	-0,77
SENSE PERILL D'ACCIDENTS	86,15	85,08	-1,07
FREQÜÈNCIA	75,01	73,82	-1,19
SENSE MOLÈSTIES	87,07	85,81	-1,26
SENSE AGLOMERACIONS	79,90	78,25	-1,65
ACCESSIBILITAT	86,24	84,15	-2,09

Moltes gràcies

arubio@amb.cat

