

Concessió Manresa - Barcelona

Assessorament tècnic a l'ATM en l'avaluació i el seguiment del servei d'autobusos Manresa-Olesa-Barcelona

Presentació dels principals resultats

Historia de la concessió

“Monbus - La Hispano Igualadina” opera el servei d'autobusos entre Manresa i Barcelona des del 17 de desembre de 2016, quan el Tribunal Suprem el va confirmar com a mereixedor de l'adjudicació.

El servei va consistir des d'aleshores en 44 expedicions d'anada i 44 de tornada en feiner. Tot i que totes les expedicions formaven part de la mateixa línia L-1492, se'n distingien 4 tipologies:

- 1) Manresa - Barcelona, directe.
- 2) Manresa - Ronda Universitat (Barcelona), parant a totes les parades excepte a Abrera.
- 3) Expedicions parcials entre Olesa de Montserrat i Maria Cristina, amb parada a Abrera.
- 4) Expedicions parcials entre Olesa de Montserrat i Maria Cristina, sense parada a Abrera.

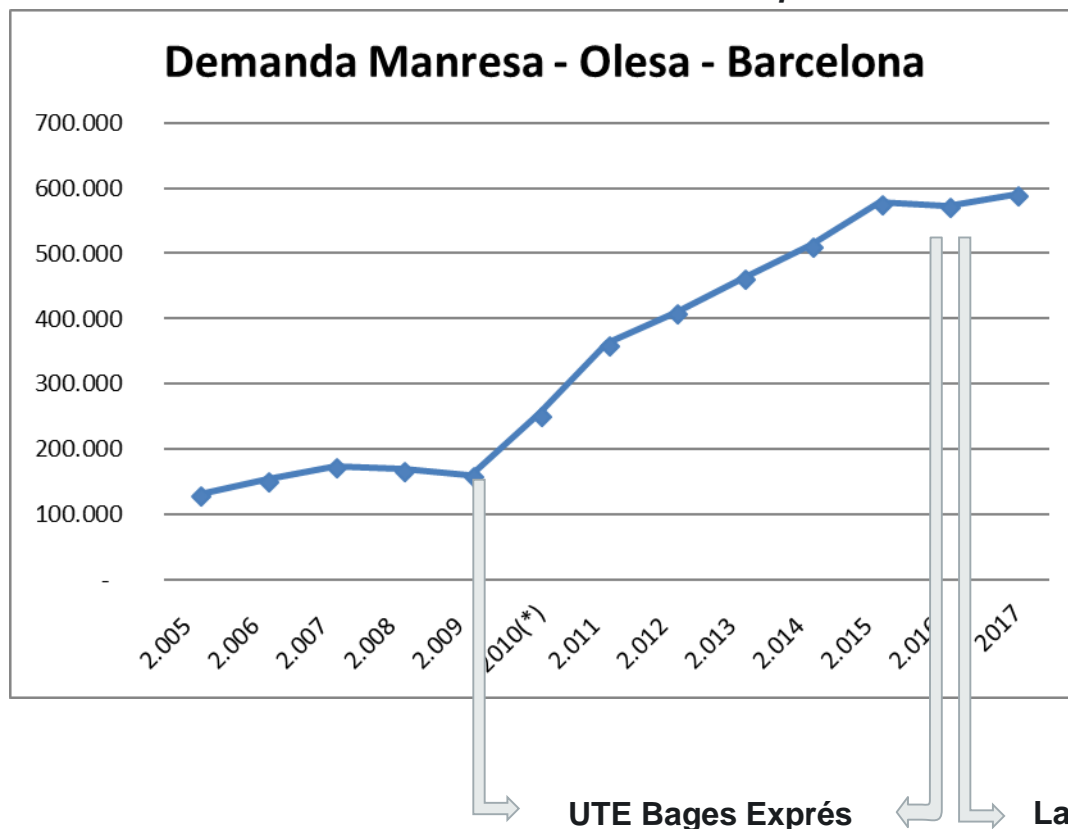
Recorregut de la línia L-1492 Manresa-Monistrol-Olesa-Barcelona



Volum de viatgers i de reclamacions (1/2)

La demanda del servei d'autobús entre Manresa i Barcelona ha experimentat una lleugera recuperació en els darrers mesos:

Evolució de la demanda Manresa - Barcelona
 Font: Departament de Territori i Sostenibilitat



Clients	2016	2017	Δ%	2018 (provisionals)	Δ%
Gener	41.560	47.982	15%	51.804	8%
Febrer	57.899	56.209	-3%	52.414	-7%
Març	64.842	62.793	-3%	55.676	-11%
Abril	63.499	46.944	-26%	56.165	20%
Maig	61.444	60.153	-2%	62.422	4%
Juny	52.316	47.120	-10%	51.490	9%
Juliol	43.827	40.331	-8%	43.129	7%
Agost	16.544	24.205*	46%	23.552	-3%
Setembre	57.904	46.062	-20%	45.244	-2%
Octubre	33.087*	55.288	67%	56.195	2%
Novembre	47.993	57.889	21%		
Desembre	46.160	45.506	-1%		
Total	587.075	590.482	0,6%		

Nota: Valors del 10/2016 inusualment baixos per vaga del servei.
 L'increment del 08/2017 coincideix amb un increment de l'oferta.
 El 07/2018 s'ha desagregat la línia en tres: regular, e22 i e23.

UTE Bages Exprés

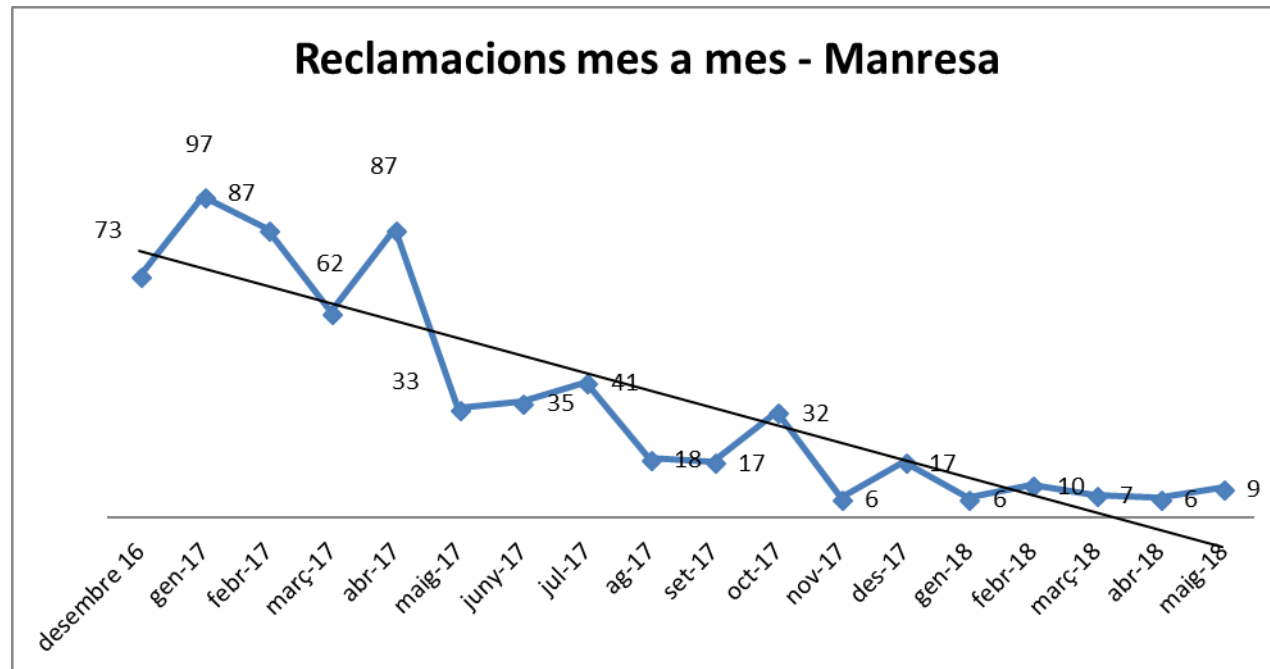
La Hispano Igualadina

Volum de viatgers i de reclamacions (2/2)

Per la seva part, les queixes i reclamacions varen experimentar un creixement exponencial des del canvi d'operador, passant de les 21 (0,04‰) registrades l'any 2015 a 532 (0,93‰) l'any 2017.

No obstant, és de destacar que la tendència s'ha invertit en el que va de 2018, tornant a valors equiparables als de 2016: només 38 reclamacions de gener a maig de 2018.

*Evolució de les reclamacions mensuals Manresa - Barcelona
Font: Departament de Territori i Sostenibilitat*

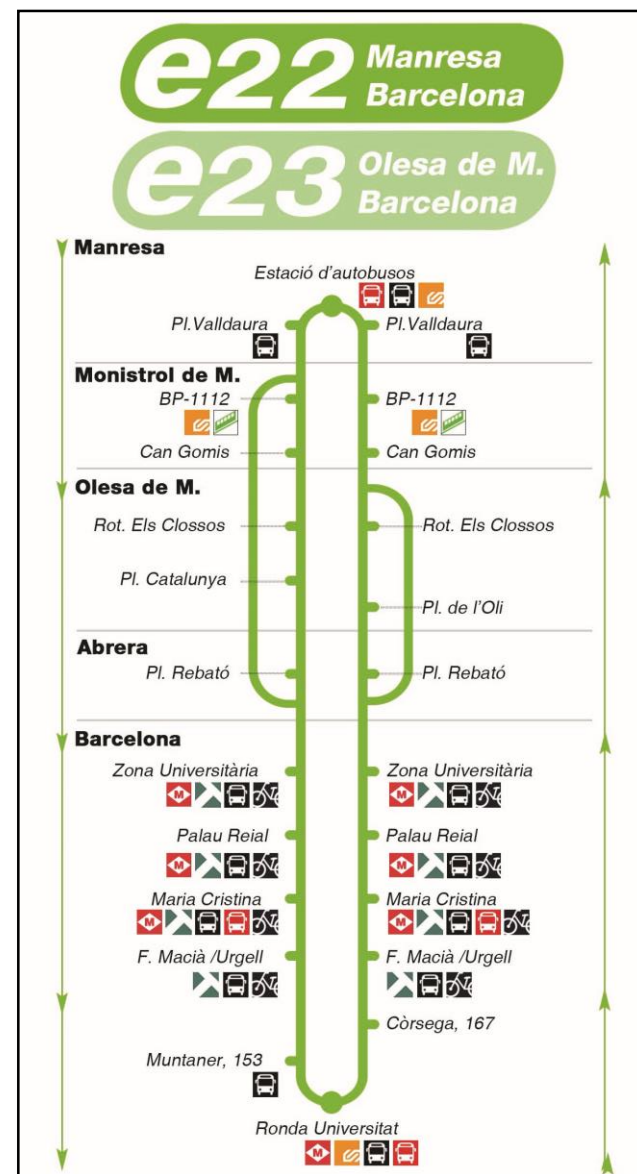


Nous serveis Exprés.cat

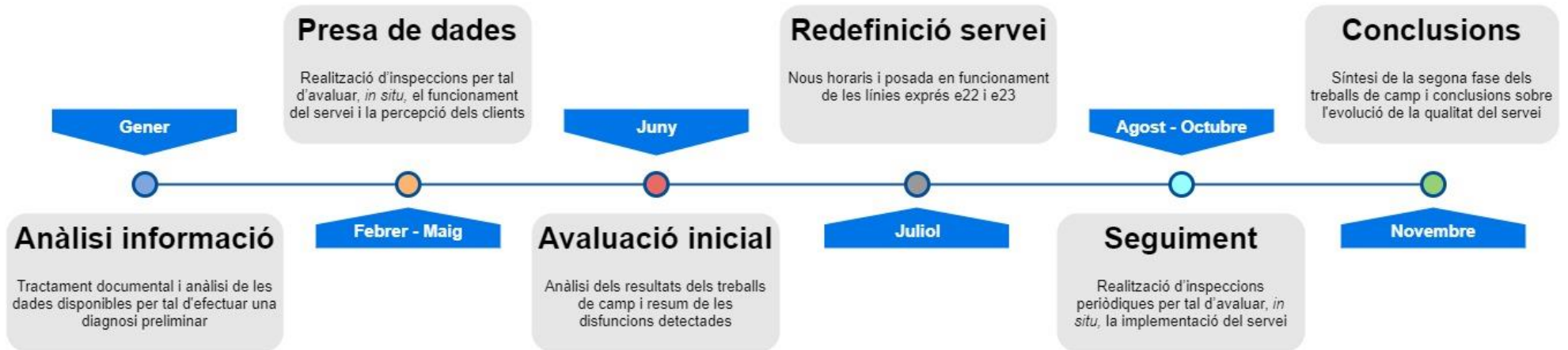
El passat 11 de juliol de 2018, el Departament de Territori i Sostenibilitat va posar en funcionament dos nous busos Exprés.cat entre Manresa i Barcelona (e22) i entre Olesa i Barcelona (e23). D'aquesta manera, la línia L1492 es desdoblà en dos nous serveis d'altres prestacions.

En el cas de les comunicacions entre Manresa i Barcelona, el nou servei exprés e22 duplica les expedicions directes entre les dues ciutats els dies feiners. S'estableixen també noves expedicions directes entre Olesa de Montserrat i Barcelona, posant en funcionament el servei exprés e23.

A banda d'aquests serveis exprés, es segueixen mantenint un seguit d'expedicions que realitzen tot el recorregut entre Manresa, Monistrol de Montserrat, Olesa de Montserrat i Barcelona, per tal de garantir una adequada cobertura de la mobilitat interna entre aquests municipis.



Metodologia



AVALUACIÓ

AVALUACIÓ

Treballs de camp de Febrer, Març i Maig 2018

Objectius dels treballs de camp

La primera fase de l'estudi es va estructurar sobre un conjunt de treballs de camp amb un doble objectiu:

- 1) Avaluar, des del punt de vista dels **serveis realment oferts**, el compliment d'horaris, l'estat exterior dels vehicles i les parades;
- 2) Estudi de les **repercussions sobre els clients i la seva percepció**, a partir d'enquestes personals de qualitat del servei i seguint la tècnica del "*mystery shopper*".

Campanyes realitzades (en dia feiner i lectiu)

Entre el 13 de febrer i el 15 de març:

- 2 controls horaris de matí;
- 2 controls horaris de tarda;
- 3 jornades d'enquestes ISC;
- 9 expedicions de *Mystery Shopper*;
- 25 parades avaluades.

Entre el 04 i el 11 de maig:

- 1 control horari de matí;
- 1 control horari de tarda;
- 1 jornada d'enquestes ISC;
- 8 expedicions de *Mystery Shopper*.

Control Horari

En conjunt, s'han dut a terme **3 controls horaris de matí i 3 de tarda**, distribuïts aleatòriament.

S'han evitat els dies de vagues i la meteorologia ha sigut favorable.

125 Expedicions controlades



23,7%

Base: 6 dies a raó de
88 expedicions diàries

Enquestes ISC

S'han realitzat un total de **202 enquestes** de satisfacció a clients de la línia Manresa ↔ Barcelona, a raó d'unes 50 enquestes per jornada.

Aquests treballs s'han distribuït en quatre localitzacions (Manresa i Barcelona) i al llarg de **4 dies**.

202 Enquestes realitzades



3,2%

Base: 4 dies a raó de
1.563 validacions en feiner

Mystery Shopper

S'ha realitzat **17 inspeccions**, a bord dels vehicles, valorant la informació disponible, l'atenció del personal, l'estat general dels vehicles, la seva comoditat i el grau d'ocupació.

Les experiències s'han dut a terme al llarg de tot el dia i en ambdós sentits.

17 Inspeccions realitzades



3,9%

Base: 5 dies a raó de
88 expedicions diàries

Mystery Telefònic

També s'ha posat a prova el **Servei d'Atenció al Client**, realitzant una simulació de consulta telefònica en relació amb a cadascun dels trajectes previstos.

S'ha valorat rapidesa, amabilitat i veracitat de la informació proporcionada.

16 Trucades realitzades



3,6%

Base: 5 dies a raó de
88 expedicions diàries

AVALUACIÓ

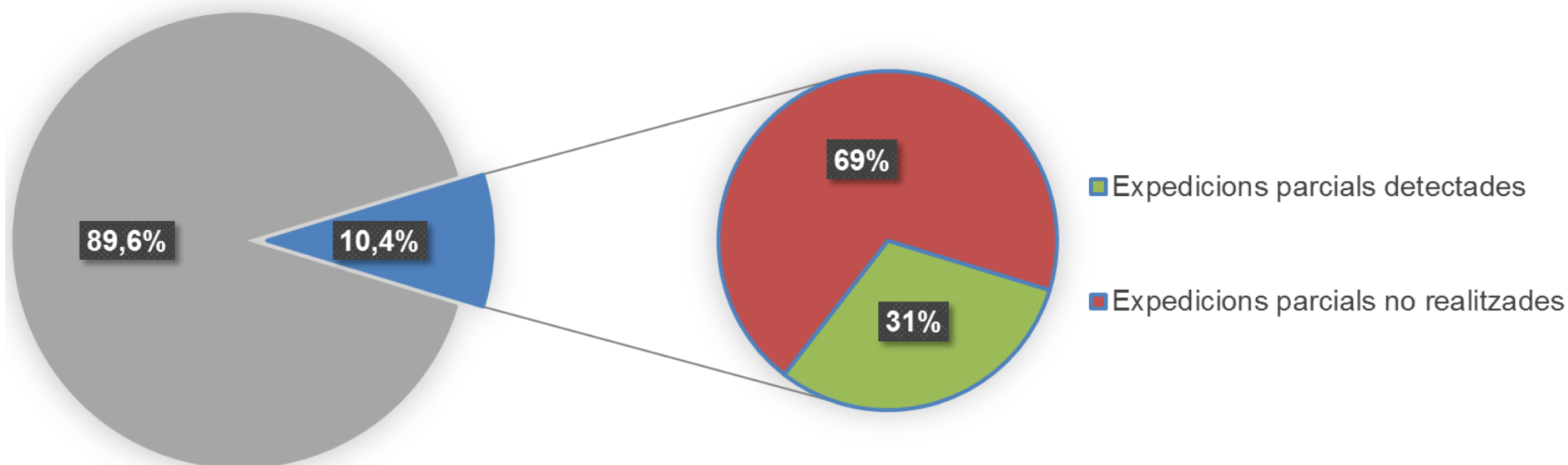
Principals Resultats

Expedicions no realitzades (1/2)

Els Controls Horaris realitzats durant la primera fase revelen que **s'ha deixat de realitzar algunes de les expedicions** previstes.

Aquesta manca de prestació de servei es concentra en el servei **Olesa ↔ Abrera ↔ Barcelona**, arribant-se a cancel·lar el 69% de les expedicions parcials de reforç.

Expedicions Olesa ↔ Barcelona controlades



Total expedicions controlades: **125**
(23,7% del total de les expedicions diàries)

Expedicions Olesa ↔ Barcelona: 13

Expedicions no realitzades (2/2)

Expedicions Olesa-Barcelona que s'han incomplert (en una o més ocasions)

De dilluns a divendres feiners, excepte agost																									
Manresa		Monestir de Montserrat			Olesa de Montserrat		Abrera		Barcelona							Barcelona		Abrera		Olesa de Montserrat		Monestir de Montserrat		Manresa	
Estació Autob. Manresa	Pt. Valllaura	Ctra. Abrera / Can Gomis	Rda. Clossos	Pt. Catalunya	Pt. Rebato	Av. Generalitat	Zona Universitària	Palau Reial	Maria Cristina	Pt. Francesc Macià / Urgell	Muntaner, 153	Rda. Universitària	Rda. Universitària	Còrsega, 167	Pt. M ^a Cristina	Palau Reial	Zona Universitària	Av. Generalitat	Pt. Rebato	Pt. de l'Ofi	Pt. Els Clossos	Ctra. Abrera / Can Gomis	Pt. Valllaura	Estació Autob. Manresa	
05.35	05.45	06.00	06.10	06.12	-	-	06.45	06.47	06.49	06.52	06.55	07.00	-	-	05.00	05.02	05.04	-	-	-	-	05.43	05.57	06.05	
06.15	06.25	-	-	-	-	-	07.25	07.27	07.29	07.32	07.35	07.40	-	-	05.35	05.37	05.39	-	-	-	-	06.18	06.32	06.40	
06.15	06.25	06.35	06.50	06.52	-	-	07.35	07.37	07.39	07.42	07.45	07.50	-	-	06.30	06.35	06.45	06.47	06.49	-	07.19	07.21	07.28	07.42	07.50
-	-	-	06.50	06.52	06.57	06.59	07.40	07.42	07.44	-	-	-	-	-	07.15	07.20	07.30	07.32	07.34	-	08.04	08.06	08.13	08.27	08.35
06.30	06.40	06.55	07.05	07.07	-	-	08.05	08.07	08.09	08.12	08.15	08.20	-	-	-	-	07.30	07.32	07.34	-	08.04	08.06	-	-	-
-	-	-	07.05	07.07	-	-	08.05	08.07	08.09	-	-	-	-	-	-	-	07.40	07.42	07.44	08.11	08.16	08.18	08.25	08.39	08.47
06.50	07.00	-	-	-	-	-	08.00	08.02	08.04	08.07	08.10	08.15	-	-	08.00	08.05	08.15	08.17	08.19	-	-	-	08.58	09.12	09.20
06.50	07.00	-	-	-	-	-	08.00	08.02	08.04	08.07	08.10	08.15	-	-	08.00	08.05	08.15	08.17	08.19	-	-	-	08.58	09.12	09.20
06.50	07.00	07.15	07.25	07.27	-	-	08.25	08.27	08.29	08.32	08.35	08.40	-	-	08.25	08.30	08.40	08.42	08.44	-	09.14	09.16	09.23	09.37	09.45
07.05	07.15	-	-	-	-	-	08.30	08.32	08.34	08.37	08.40	08.45	-	-	08.45	08.50	09.00	09.02	09.04	-	-	-	09.38	09.52	10.00
07.20	07.30	-	-	-	-	-	08.45	08.47	08.49	08.52	08.55	09.00	-	-	08.45	08.50	09.00	09.02	09.04	-	09.34	09.36	09.43	09.57	10.05
07.50	08.00	-	-	-	-	-	09.05	09.07	09.09	09.12	09.15	09.20	-	-	09.15	09.20	09.30	09.32	09.34	-	10.05	10.07	10.14	10.32	10.40
07.50	08.00	08.15	08.25	08.27	-	-	09.15	09.17	09.19	09.22	09.25	09.30	-	-	10.05	10.10	10.20	10.22	10.24	-	10.55	10.57	11.04	11.22	11.30
-	-	-	08.25	08.27	08.34	-	09.17	09.19	09.21	-	-	-	-	-	10.45	10.50	11.00	11.02	11.04	-	11.33	11.35	11.42	11.56	12.04
08.50	09.00	-	-	-	-	-	09.55	09.57	09.59	10.02	10.05	10.10	-	-	-	-	11.00	11.02	11.04	-	11.33	11.35	-	-	-
09.10	09.20	09.35	09.45	09.47	-	-	10.25	10.27	10.29	10.32	10.35	10.40	-	-	11.40	11.45	11.55	11.57	11.59	-	12.28	12.30	12.37	12.51	12.59
09.35	09.45	-	-	-	-	-	10.40	10.42	10.44	10.47	10.50	10.55	-	-	12.00	12.05	12.15	12.17	12.19	-	12.48	12.50	12.57	13.11	13.19
09.35	09.45	10.00	10.10	10.12	-	-	10.50	10.52	10.54	10.57	11.00	11.05	-	-	12.30	12.35	12.45	12.47	12.49	-	13.18	13.20	13.27	13.41	13.49
10.00	10.10	10.25	10.35	10.37	-	-	11.10	11.12	11.14	11.17	11.20	11.25	-	-	-	-	12.45	12.47	12.49	-	13.18	13.20	-	-	-
11.00	11.10	11.25	11.35	11.37	-	-	12.15	12.17	12.19	12.22	12.25	12.30	-	-	13.15	13.20	13.30	13.32	13.34	-	13.58	14.00	14.07	14.21	14.29
-	-	-	11.35	11.37	11.45	-	12.15	12.17	12.19	-	-	-	-	-	13.45	13.50	14.00	14.02	14.04	-	14.33	14.35	14.42	14.56	15.04
12.05	12.15	12.30	12.40	12.42	-	-	13.20	13.22	13.24	13.27	13.30	13.35	-	-	-	-	14.00	14.02	14.04	-	14.33	14.35	-	-	-
12.50	13.00	13.15	13.25	13.27	-	-	14.05	14.07	14.09	14.12	14.15	14.20	-	-	14.10	14.15	14.25	14.27	14.29	-	14.58	15.00	15.07	15.21	15.29
13.10	13.20	13.35	13.45	13.47	-	-	14.20	14.22	14.24	14.27	14.30	14.35	-	-	14.30	14.35	14.45	14.47	14.49	-	15.18	15.20	15.27	15.41	15.49
13.35	13.45	14.00	14.10	14.12	-	-	14.55	14.57	14.59	15.02	15.05	15.10	-	-	15.00	15.05	15.15	15.17	15.19	-	15.48	15.50	15.57	16.11	16.19
14.00	14.10	14.25	14.35	14.37	-	-	15.15	15.17	15.19	15.22	15.25	15.30	-	-	15.00	15.05	15.15	15.17	15.19	-	15.50	15.55	15.57	-	-
-	-	-	14.35	14.37	-	-	15.15	15.17	15.19	-	-	-	-	-	15.30	15.35	15.45	15.47	15.49	-	16.18	16.20	16.27	16.41	16.49
15.00	15.10	15.25	15.35	15.37	-	-	16.10	16.12	16.14	16.17	16.20	16.25	-	-	16.00	16.05	16.15	16.17	16.19	-	16.48	16.50	16.57	17.11	17.19
15.30	15.40	15.55	16.05	16.07	-	-	16.50	16.52	16.54	16.57	17.00	17.05	-	-	-	-	16.15	16.17	16.19	-	16.48	16.50	-	-	-
-	-	-	16.05	16.07	-	-	16.50	16.52	16.54	-	-	-	-	-	17.00	17.05	17.15	17.17	17.19	-	-	-	18.03	18.17	18.25
16.10	16.20	16.35	16.45	16.47	-	-	17.25	17.27	17.29	17.32	17.35	17.40	-	-	17.30	17.35	17.45	17.47	17.49	-	18.20	18.22	18.29	18.42	18.50
16.30	16.40	-	-	-	-	-	17.40	17.42	17.44	17.47	17.50	17.55	-	-	17.30	17.35	17.45	17.47	17.49	18.18	18.20	18.25	18.27	-	-
17.10	17.20	-	-	-	-	-	18.20	18.22	18.24	18.27	18.30	18.35	-	-	18.00	18.05	18.15	18.17	18.19	-	18.48	18.50	18.57	19.11	19.19
17.10	17.20	17.35	17.45	17.47	-	-	18.30	18.32	18.34	18.37	18.40	18.45	-	-	18.30	18.35	18.45	18.47	18.49	-	19.28	19.33	19.35	-	-
-	-	-	17.45	17.47	-	-	18.30	18.32	18.34	-	-	-	-	-	18.30	18.35	18.45	18.47	18.49	-	-	-	19.33	19.47	19.55
17.50	18.00	18.15	18.25	18.27	-	-	19.10	19.12	19.14	19.17	19.20	19.25	-	-	19.10	19.15	19.25	19.27	19.29	-	19.58	20.00	20.07	20.21	20.29
-	-	-	18.25	18.27	18.30	-	19.12	19.14	19.16	-	-	-	-	-	19.10	19.15	19.25	19.27	19.29	-	19.55	20.00	20.02	-	-

Sortida anticipada

El Control Horari revela **2 factors d'incompliment de les hores de pas**:

- 1) Més del 25% de les expedicions sentit Barcelona surten de la **Plaça Valldaura** entre 1 i 4 minuts abans de l'hora estipulada, donant la sensació als passatgers que es queden a terra de que "l'autobús no ha passat".
- 2) Les hores de pas a les parades de **Monistrol de Montserrat, Olesa de Montserrat i Abrera** oscil·len fortament al llarg del dia, en els dos sentits de la línia, arribant a passar fins a 14 minuts abans de l'hora estipulada.

Dèficits en la informació al públic

El control dels horaris exposats a les parades posa de manifest la **manca de manteniment de la informació** que es posa a disposició del públic: a 14/02/2018 només el 84% de les parades disposaven dels horaris, i en totes elles es tractava d'una versió obsoleta des del 24/11/2017.

Tot i així, el dèficit més greu en la informació és la **poca fiabilitat de l'aplicació web** de l'operador: on s'esperaria que s'anunciés el temps real de pas del següent autobús, la web es limita a restar l'hora actual als horaris teòrics.

Aplicació web de La Hispano Igualadina

MONBUS			Mostrando	
			Próximas 6 horas	
ORIGEN	Barcelona María Cristina - Avenida Diagonal			
Salida	Destino	Llegada aprox.	En	
19:25	Manresa - Estación de autobuses	20:29		0:23
19:27	● Barcelona Palau Reial - Avenida Diagonal			0:25
19:29	● Barcelona - Zona Universitaria - Avda. Diagonal			0:27
19:58	● Olesa de Montserrat Plaza de l'Oli			0:56
20:00	● Olesa de Montserrat Pl. Els Clossos			0:58
20:07	● Monistrol - Can Gomis			1:05
20:21	● Manresa - Plaza Valldaura			1:19
20:29	● Manresa - Estación de autobuses			1:27
19:50	Manresa - Estación de autobuses	20:54		0:48
20:15	Manresa - Estación de autobuses	21:19		1:13
20:45	Manresa - Estación de autobuses	21:49		1:43

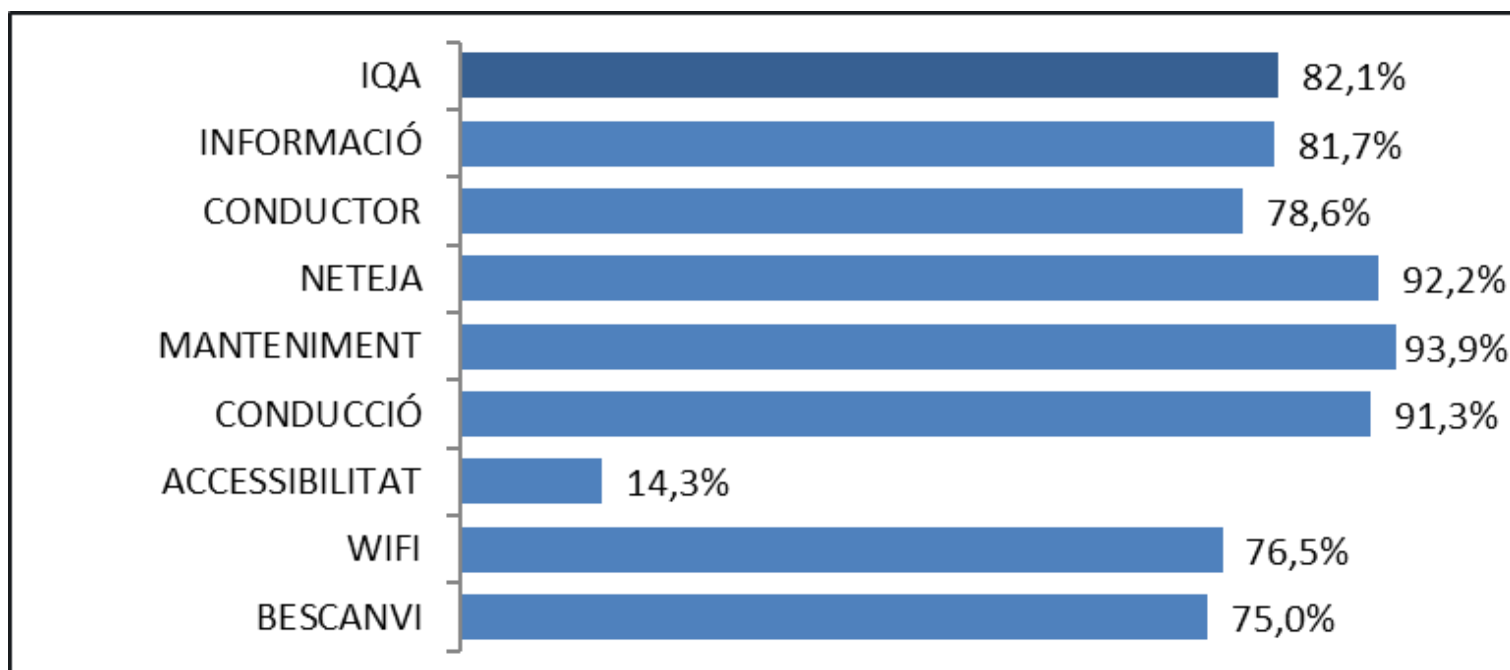
Correlació entre percepció i realitat (1/2)

La prestació del servei, per expedicions concretes, és satisfactòria.

IQA global del conjunt de les experiències del Mystery Shopper:

82,1%

IQA Global



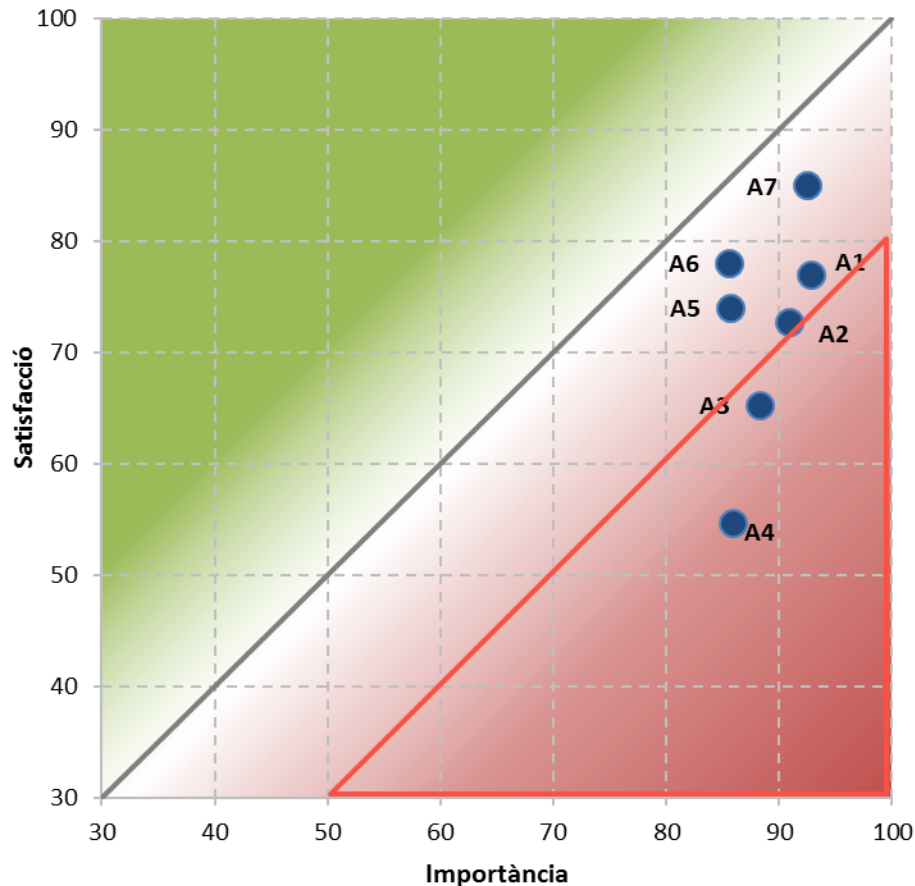
Correlació entre percepció i realitat (2/2)

La percepció del servei per part del clients també entra dintre de barems acceptables, si bé acorden a la línia una nota més baixa.

Puntuació global del **ISC** realitzat:

73,6

ISC - Importància vs. satisfacció per atributs

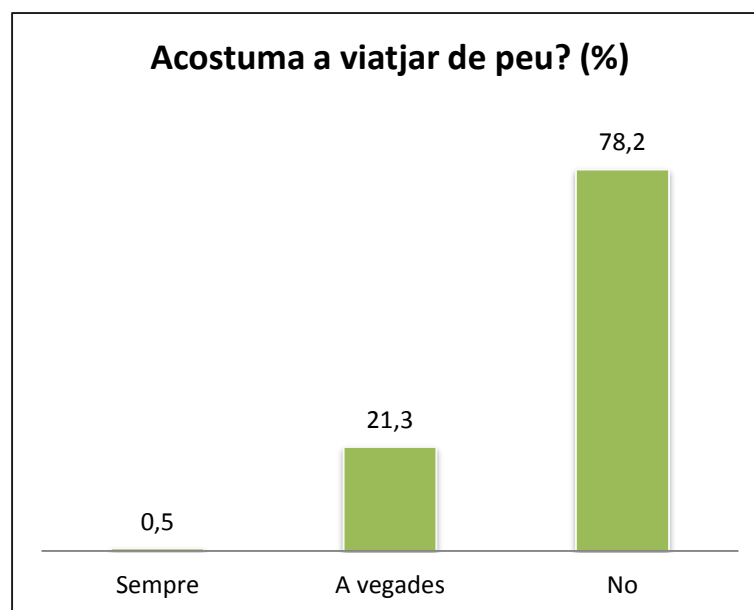


- A1 Que els autobusos surtin a l'hora de la seva parada d'origen
- A2 Que els autobusos arribin sense retards al destí
- A3** Disponibilitat de places suficients per seure
- A4 Informació en cas d'incidències
- A5 Estat general dels vehicles
- A6 Correcte funcionament de màquines validadores
- A7 Correcte comportament del personal de conducció

Capacitat suficient

Més enllà de possibles disfuncions en expedicions concretes, no es detecten problemes de capacitat. S'han posat a prova les expedicions tradicionalment més saturades, i **l'oferta és suficient per respondre a la demanda** quan es respecten els horaris establerts.

Percepció del grau d'ocupació

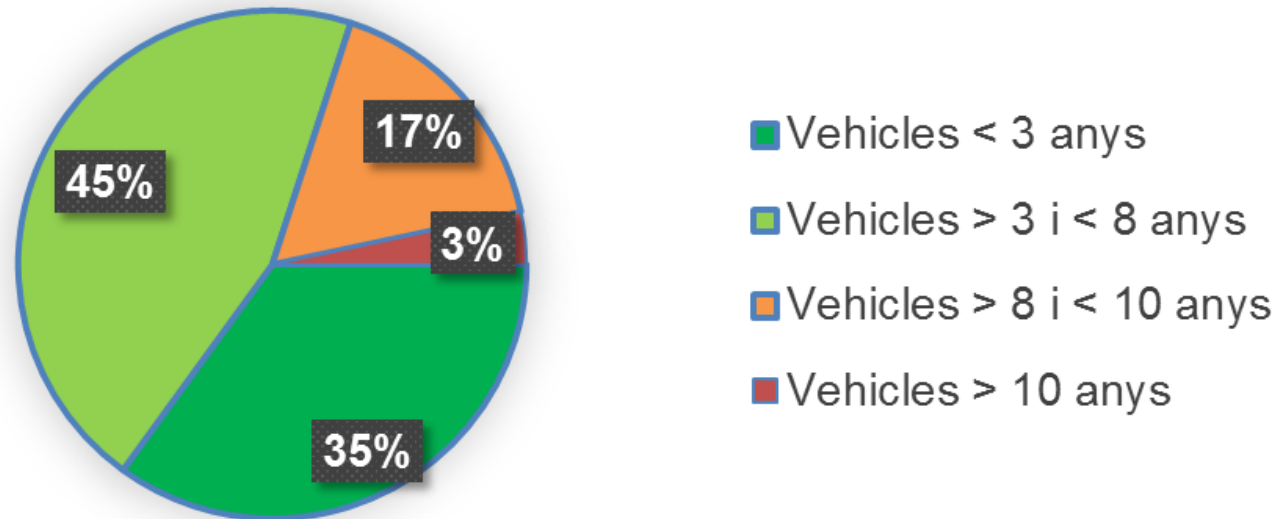


Flota relativament jove

Les 60 ITV realitzades mostren una **flota de vehicles relativament jove**, amb només 5 anys d'antiguitat mitjana i un manteniment dut al dia.

La taxa de vehicles amb Inspeccions amb alguna mancança es situaria en el 16,7%, percentatge proper a la mitja de les inspeccions realitzades a Catalunya.

Antiguitat dels vehicles auditats



Principals resultats

Expedicions no realitzades

- L'operador ha deixat de realitzar algunes de les expedicions previstes als seus propis horaris.

Sortida anticipada

- En algunes parades és freqüent que l'autobús surti prematurament.

Dèficits en la informació al públic

- L'aplicació web de l'operador no es basa en informació dinàmica del servei en temps real.

Correlació entre percepció i realitat

- La percepció de la qualitat del servei per part del client és acceptable.

Capacitat suficient

- No es detecten problemes de capacitat quan es respecten els horaris.

Flota relativament jove

- La mitjana d'antiguitat dels vehicles inspeccionats és de 5 anys, amb un 70% de menys de 8 anys, la taxa d'inspeccions amb alguna mancança es situa al 16%.

SEGUIMENT

SEGUIMENT

Treballs de camp d'Agost, Setembre i Octubre 2018

Objectius dels treballs de camp

L'objectiu principal de la segona assistència tècnica és contrastar, al llarg dels primers mesos d'operativa de les línies e22 i e23, la correcte implementació del nou servei per part de l'operador.

Per a aconseguir-ho, s'estudia el servei des de dues vessants:

- 1) Avaluació des del punt de vista dels **serveis realment oferts**, en relació al compliment d'horaris i de la suficiència de les places ofertades.
- 2) Estudi de les **repercussions sobre els clients i la seva percepció** de la nova oferta.

Campanyes realitzades (en dia feiner i lectiu)

Entre el 07 i el 21 d'agost:

- 1 control horari de matí;
- 2 controls horaris de tarda.

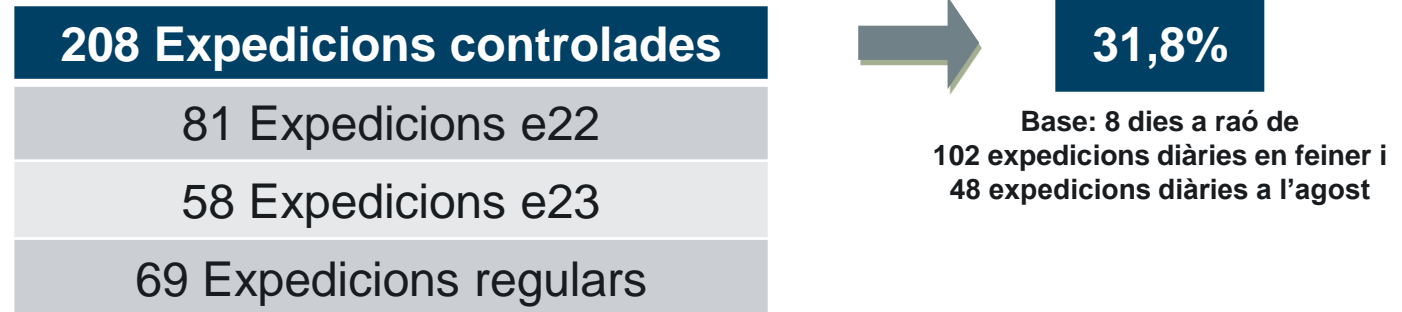
Entre el 27 de setembre i el 05 d'octubre:

- 3 controls horaris de matí;
- 2 controls horaris de tarda;
- 1 jornada d'enquestes de satisfacció.

Control Horari i Puja/Baixa

En conjunt, s'han dut a terme **4 controls horaris de matí i 4 de tarda**, distribuïts aleatòriament.

S'han evitat els dies de vagues i la meteorologia ha sigut favorable.



En paral·lel a la verificació del compliment dels horaris, s'ha recopilat informació sobre nombre de **clients que baixaven, pujaven i/o no podien pujar als vehicles** a cada punt de control.

Enquestes de satisfacció

S'han realitzat un total de **146 enquestes** de satisfacció a clients de les línies e22, e23 i del servei regular Manresa ↔ Monistrol ↔ Olesa ↔ Barcelona.

Aquests treballs s'han distribuït en tres localitzacions: Manresa, Olesa i Barcelona.



SEGUIMENT

Principals Resultats

Respecte del nombre d'expedicions

Els treballs de seguiment certifiquen que **l'operador està realitzant totes les expedicions previstes**. S'han detectat el 100% de les 208 expedicions controlades al llarg dels mesos d'agost, setembre i octubre de 2018.

Aquest alt nivell de compliment representa una **millora significativa** respecte als resultats constatats als mesos de març i maig de 2018, particularment en el servei Olesa-Abrera-Barcelona.

Sortida anticipada

El Control Horari revela la persistència de **1 factor d'incompliment de les hores de pas**: el 37% de les expedicions sentit Manresa abandona les parades "**Olesa de Montserrat - Els Clossos**" i/o "**Monistrol de Montserrat - Carretera d'Abrera**", sense ser finals de línia, entre 1 i 13 minuts abans de l'hora estipulada.

Necessitat de reajustament d'horaris

Durant el transcurs dels controls, algunes expedicions puntuals tenien horaris que no es corresponen amb la realitat de la línia i que calia reajustar.

Destacar positivament, però, que la darrera actualització dels horaris ha contribuït a pal·liar bona part dels desajustos inicialment detectats, deixant només els temps de recorregut d'una expedició per reajustar.

Zona Universitària	Palau Reial	Maria Cristina	Pl. Francesc Macià/Urgell	Muntaner, 153	Rda. Universitat
6:45	6:47	6:49	6:52	6:55	7:00
7:25	7:27	7:29	7:32	7:35	7:40
7:25	7:27	7:29			
7:37	7:39	7:41	7:44	7:47	7:52
7:39	7:41	7:43			
7:40	7:42	7:44	7:47	7:50	7:55
7:40	7:42	7:44			
7:50	7:52	7:54	7:57	8:00	8:05
8:00	8:02	8:04	8:07	8:10	8:15
8:00	8:02	8:04			
8:25	8:27	8:29	8:32	8:35	8:40
8:30	8:32	8:34	8:37	8:40	8:45
8:45	8:47	8:49	8:52	8:55	9:00
8:55	8:57	9:19	9:22	9:25	9:30
9:05	9:07	9:09	9:12	9:15	9:20

En temps previst per a realitzar el trajecte entre “Palau Reial” i “Maria Cristina” és excessiu a l'expedició de les 7h30 sentit Barcelona.

↳ Es recomana homogeneïtzar el temps entre aquestes parades als 2' habituals.

Capacitat suficient

No es detecten problemes de capacitat. Tot i haver inspeccionat les expedicions tradicionalment més saturades, tant al mes d'agost com durant els mesos de setembre i octubre, l'oferta de places ha sigut sempre superior a la demanda a tots els punts de control.

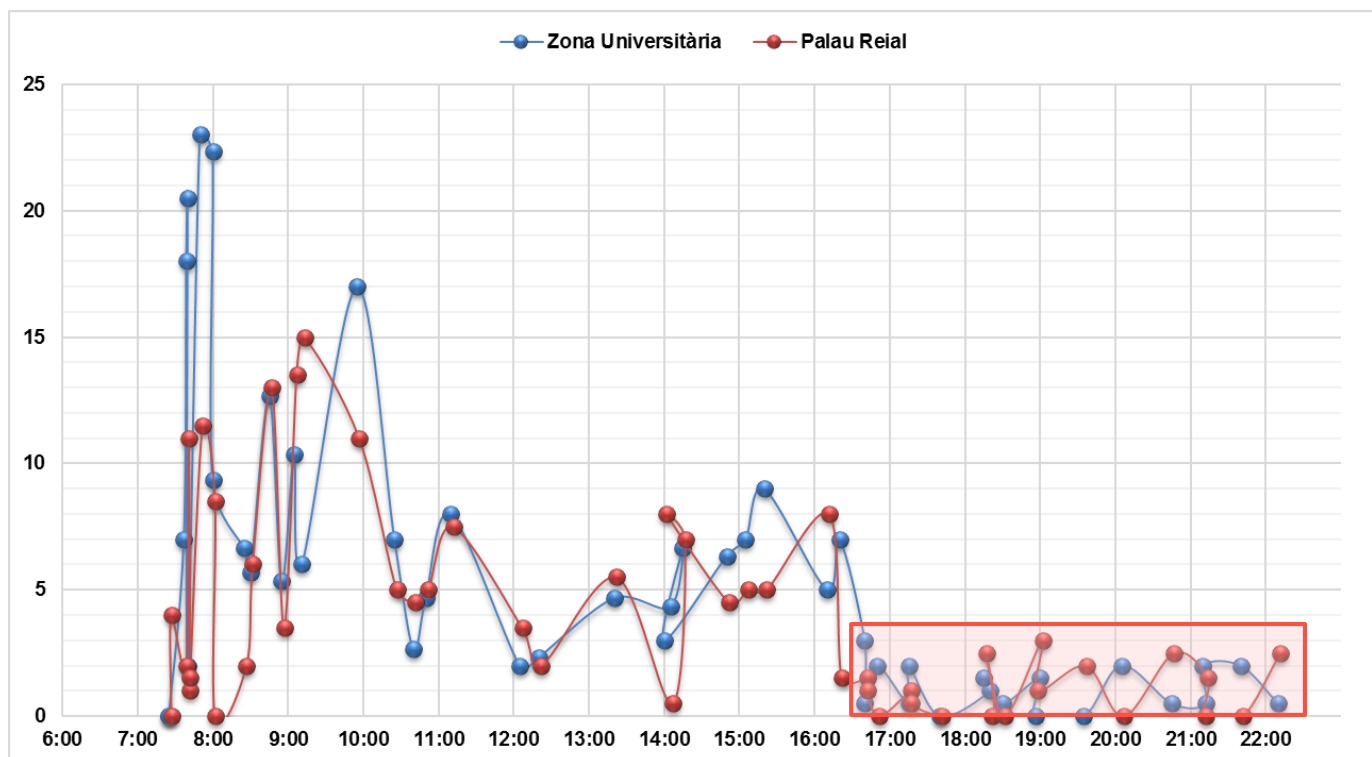
Els resultats de les enquestes de satisfacció són coherents amb aquesta diagnosi, amb només un 2,0% dels enquestats percebent que el servei ha empitjorat i es realitza amb “Busos plens”.

Recorregut òptim d'entrada a Barcelona (1/2)

Les expedicions e22 entren a Barcelona per la C-16, connectant amb l'Avinguda Diagonal mitjançant la B-20, el que permet accedir a la “Zona Universitària” eludint al màxim les situacions de congestió i oferir la major velocitat comercial possible.

Donat que el nombre de clients que baixen a “Zona Universitària” i “Palau Reial” decau significativament a partir de les 16h30, es podria contemplar un accés directe per “Maria Cristina”.

Mitjana de clients que baixen a les parades de “Zona Universitària” i “Palau Reial” - Expedicions sentit Barcelona (no agost)



Recorregut òptim d'entrada a Barcelona (2/2)

No obstant, tenint present que només les 7 darreres expedicions de la e22 serien susceptibles d'aquesta optimització, i que d'aquestes cap acostuma a patir retards en els accessos a Barcelona, **es desaconsella la supressió de les parades “Zona Universitària” i “Palau Reial” de les expedicions e22 sentit Barcelona.**

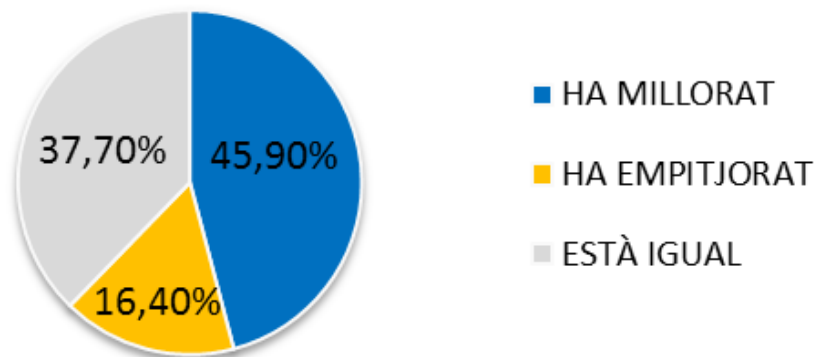
Acceptació del nou servei

Es constata un **alt grau d'acceptació del nou servei**: el 45,9% dels clients enquestats considera que el servei ha millorat, en particular la "Freqüència de pas" (79,1%), i el 54,1% afirma que els canvis li són d'utilitat en el seu cas específic. Només el 16,4% dels enquestats creu que el nou servei és pitjor que el preexistent.

Enquestes de satisfacció - Resultats Globals

P1. CREU QUE EL SERVEI HA MILLORAT?

Base usuaris habituals d'alguna línia: 146 entrevistes



Principals resultats

Respecte del nombre d'expedicions

- L'operador ha realitzat el 100% de les expedicions controlades.

Sortida anticipada

- El 37% de les expedicions sentit Manresa abandona les parades “Els Clossos” i/o “Carretera d'Abrera” abans de l'hora estipulada.

Capacitat suficient

- No es detecten problemes de capacitat.

Recorregut òptim d'entrada a Barcelona

- Es desaconsella la supressió de les parades “Zona Universitària” i “Palau Reial” de les expedicions e22 sentit Barcelona.

Alt grau d'acceptació del nou servei

- El 45,9% dels enquestats considera que el servei ha millorat -en particular la “Frequència de pas”- i el 54,1% afirma que els canvis li són d'utilitat en el seu cas específic.
- Només el 16,4% dels enquestats creu el nou servei és pitjor que el preexistent.

CONCLUSIONS

Conclusions AVALUACIO

L'elevat volum de queixes registrat pel servei durant el 2017 és coherent amb la diagnosi realitzada entre els mesos de febrer i maig de 2018. No només es veu ratificat per la baixa Satisfacció dels Clients amb la “*Informació en cas d'incidències*”, sinó que s'han pogut contrastar deficiències en el servei pel que fa a la puntualitat i al respecte de les expedicions previstes als horaris.

Els dèficits en la informació que es posa a disposició del públic contribueixen a agreujar la percepció d'incompliment d'horaris. Si s'aposta per oferir un planificador d'horaris interactiu, aquest hauria de complir els estàndards habituals i disposar d'informació dinàmica coherent amb la realitat.

Conclusions SEGUIMENT

Els treballs de seguiment duts a terme durant els mesos d'agost, setembre i octubre de 2018 evidencien una millora molt significativa de la fiabilitat del servei. Es realitzen el 100% de les expedicions previstes als horaris, iniciant els recorreguts a l'hora i només amb retards puntuals associats a les oscil·lacions habituals del trànsit.

Aquesta diagnosi és coherent amb l'alt grau d'acceptació que demostren les enquestes: el 45,9% dels clients considera que el servei ha millorat, en particular la "Freqüència de pas" (79,1%), i el 54,1% afirma que els canvis li són d'utilitat en el seu cas específic. Només el 16,4% dels clients creu que el nou servei és pitjor que el preexistent.

Persisteixen però certes faltes en l'operativa del servei, amb el 37% de les expedicions sentit Manresa abandonant les parades "Els Clossos" i/o "Carretera d'Abrera" abans d'hora. Convé, per tant, tot i que no es preveu que aquesta conjuntura afecti a un nombre elevat de clients, verificar la necessitat d'ajustar els horaris de pas per Olesa i Monistrol de Montserrat, evitant així la percepció de que "l'autobús no passa".

Evolució del servei

Problemàtica	Febrer → Maig	Agost → Octubre
Respecte del nombre d'expedicions	Red	Green
Sortida anticipada	Red	Orange
Satisfacció dels clients	Orange	Green